



## **Cisco Webex Contact Center Enterprise レポートユーザガイド**

初版：2020年3月9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/](http://www.cisco.com/jp/go/safety_warning/)）をご確認ください。本書は、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊社担当者にご確認ください。

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

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

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

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

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

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

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

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses and phone numbers are listed on the Cisco website at [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/trademarks.html>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1721R)

© 2019–2023 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



## 目次

---

はじめに :

はじめに	xiii
変更履歴	xiii
このマニュアルについて	xv
対象読者	xv
関連資料	xv
通信、サービス、およびその他の情報	xvi
フィールド通知	xvi
マニュアルに関するフィードバック	xvii
表記法	xvii

---

第 1 章

<b>Cisco Unified Intelligence Center</b>	<b>1</b>
概要	1
Unified Intelligence Center へのアクセス	1
Unified Intelligence Center のデフォルト ロケール	2
ブラウザサポートと自己署名証明書	3
ストックレポート	6
レポートテンプレートのカスタマイズ	7

---

第 2 章

<b>ダッシュボード</b>	<b>9</b>
概要	9
ダッシュボードのアクション	10
ダッシュボードへのウィジェットの追加	14
ダッシュボードからレポートを実行する	17

---

第 3 章	<b>レポートの生成と管理</b>	<b>21</b>
	概要	21
	ストックレポート	22
	レポートのアクション	22
	テンプレート ヘルプの追加	27
	レポート フィルタ	28
	フィルタの種類	28
	日時	29
	主要な条件	30
	フィールド フィルタ	30
	レポート タイプ	32
	履歴レポートおよびリアルタイム レポート	35
	ライブ データ レポート	35
	レポートの管理	36
	レポートの作成	36
	レポート ビュー	37
	グリッド ビューの作成	37
	グラフ ビューの作成	39
	レポートのしきい値	42
	レポートの実行	44
	レポート アクション - 実行モード	44
	グループ化	47
	レポートのインポート	49
	レポートとフォルダのエクスポート	51
	レポートサマリー行	52
第 4 章	<b>パーマリンク</b>	<b>53</b>
	概要	53
	ダッシュボードのパーマリンク	54
	レポートのパーマリンク	55

ダッシュボードでのレポートのパーマリンクの表示 56

---

第 5 章

**レポートのスケジュール設定 59**

概要 59

スケジュールアクション 60

レポートのスケジュールの作成 61

夏時間とスケジュール設定されたレポート 66

レポートとタイムゾーン 66

---

第 6 章

**ヘルプの参照 71**

Cisco Unified Intelligence Center ヘルプの参照 71

Cisco Unified Intelligence Center に関するヘルプの表示 71

レポートに関するヘルプの表示 72

---

第 7 章

**Cisco Finesse の Unified Intelligence Center ガジェット 73**

compositeFilterId を使用して Cisco Finesse でライブデータガジェットを設定する 73

Cisco Finesse で履歴レポートガジェットを設定する 74

ガジェット ツールバーの改善 76

---

第 8 章

**レポートデータ収集 79**

リアルタイム データの収集 79

ライブデータ収集 80

履歴データ 80

データの不一致の理由 82

---

第 9 章

**履歴全フィールドレポート 83**

エージェント応答分析レポート 83

エージェント応答分析グリッドビューの利用可能なフィールド 85

エージェント履歴全フィールド 86

エージェント履歴全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド 87

エージェント履歴全フィールドグリッドビューの現在のフィールド 87

エージェント待受停止履歴	90
エージェント待受停止詳細	93
エージェント待受停止詳細グリッドビューの利用可能なフィールド	94
エージェント待受停止詳細グリッドビューの現在のフィールド	94
エージェントプレシジョンキュー-履歴全フィールド	95
エージェントプレシジョンキュー-履歴全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド	96
エージェントプレシジョンキュー履歴全フィールドグリッドビューの現在のフィールド	96
エージェントキューのインターバル	101
エージェントキューのインターバルグリッドビューの現在のフィールド	102
エージェントキュー毎時	106
エージェントキューの毎時グリッドビューの現在のフィールド	107
エージェントスキルグループ-履歴全フィールド	111
エージェントスキルグループ履歴全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド	112
エージェントスキルグループ履歴全フィールドグリッドビューの現在のフィールド	112
エージェントチーム-履歴全フィールド	117
エージェントチーム-履歴全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド	118
エージェントチーム-履歴全フィールドグリッドビューの現在のフィールド	119
コールタイプ放棄/応答分布履歴	120
コールタイプ放棄/応答分布履歴グリッドビューの利用可能なフィールド	121
コールタイプ放棄/応答分布履歴グリッドビューの現在のフィールド	121
コールタイプ-履歴全フィールド	124
コールタイプ-履歴全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド	125
コールタイプ履歴全フィールドグリッドビューの現在のフィールド	125
コールタイプキューのインターバル全フィールド	130
コールタイプキューのインターバル全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド	131
コールタイプキューのインターバル全フィールドグリッドビューの現在のフィールド	131
コールタイプ-スキルグループ-履歴全フィールド	135

コールタイプスキルグループ履歴全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド	135
コールタイプスキルグループ履歴全フィールドグリッドビューの現在のフィールド	135
<b>CVA 履歴</b>	<b>137</b>
CVA 履歴全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド	138
CVA 履歴レポートグリッドビューの現在のフィールド	138
<b>エンタープライズサービス-履歴全フィールド</b>	<b>139</b>
エンタープライズサービス-履歴全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド	139
エンタープライズサービス-履歴全フィールドグリッドビューの現在のフィールド	140
<b>エンタープライズスキルグループ-履歴全フィールド</b>	<b>142</b>
エンタープライズスキルグループ-履歴全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド	142
エンタープライズスキルグループ-履歴全フィールドグリッドビューの現在のフィールド	143
<b>トランクグループと IVR ポートパフォーマンス - 履歴</b>	<b>146</b>
トランクグループと IVR ポートパフォーマンス - 履歴グリッドビューの利用可能なフィールド	147
トランクグループと IVR ポートパフォーマンス - 履歴グリッドビューの現在のフィールド	147
<b>ペリフェラルサービス - 履歴全フィールド</b>	<b>148</b>
ペリフェラルサービス-履歴全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド	148
ペリフェラルサービス - 履歴全フィールドグリッドビューの現在のフィールド	149
<b>ペリフェラルスキルグループ-履歴全フィールド</b>	<b>151</b>
ペリフェラルスキルグループ-履歴グリッドビューの利用可能なフィールド	151
ペリフェラルスキルグループ-履歴グリッドビューの現在のフィールド	152
<b>プレジジョンキュー放棄/応答分布-履歴</b>	<b>158</b>
プレジジョンキュー放棄/応答分布-履歴グリッドビューの利用可能なフィールド	158
プレジジョンキュー放棄/応答分布-履歴グリッドビューの現在のフィールド	159
<b>プレジジョンキューの効率</b>	<b>161</b>
プレジジョンキューの効率 - 全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド	164
プレジジョンキューの効率-全フィールドグリッドビューの現在のフィールド	164
<b>プレジジョンキューの効率のドリルダウン</b>	<b>165</b>

プレジジョンキューのインターバル全フィールド	166
プレジジョンキューのインターバル全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド	167
プレジジョンキューのインターバル - 全フィールドグリッドビューの現在のフィールド	167
スキルグループ放棄/応答分布-履歴	173
スキルグループ放棄/応答分布-履歴グリッドビューの利用可能なフィールド	174
スキルグループ放棄/応答分布-履歴グリッドビューの現在のフィールド	174
<b>第 10 章</b>	
<b>リアルタイム全フィールドレポート</b>	<b>179</b>
エージェントプレジジョンキューのメンバーシップ	179
エージェントプレジジョンキューのメンバーシップグリッドビューの利用可能なフィールド	180
エージェントプレジジョンキューのメンバーシップグリッドビューの現在のフィールド	180
エージェントキュー - リアルタイム	181
エージェントキューリアルタイムグリッドビューの利用可能なフィールド	181
エージェントキューリアルタイムグリッドビューの現在のフィールド	182
エージェント-リアルタイム	186
エージェントリアルタイムグリッドビューの利用可能なフィールド	187
エージェントリアルタイムグリッドビューの現在のフィールド	187
エージェントスキルグループ-リアルタイム	190
エージェントスキルグループリアルタイムグリッドビューの利用可能なフィールド	190
エージェントスキルグループリアルタイムグリッドビューの現在のフィールド	191
エージェント状態リアルタイムグラフ	194
エージェントチーム-リアルタイム	195
エージェントチームリアルタイムグリッドビューの利用可能なフィールド	196
エージェントチームリアルタイムグリッドビューの現在のフィールド	197
エージェントチーム状態数-リアルタイム	198
エージェントチーム状態数リアルタイムレポートの利用可能なフィールド	199
エージェントチーム状態数リアルタイムレポートの現在のフィールド	200
コールタイプ - リアルタイム	202



コールタイプ-リアルタイムグリッドビューの利用可能なフィールド	202
コールタイプ-リアルタイムグリッドビューの現在のフィールド	202
エンタープライズスキルグループ-リアルタイム	204
エンタープライズスキルグループ-リアルタイムグリッドビューの利用可能なフィールド	205
エンタープライズスキルグループ-リアルタイムグリッドビューの現在のフィールド	205
ペリフェラルサービス-リアルタイム全フィールド	209
ペリフェラルサービス-リアルタイム全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド	210
ペリフェラルサービス-リアルタイム全フィールドグリッドビューの現在のフィールド	210
ペリフェラルスキルグループ-リアルタイム全フィールド	212
ペリフェラルスキルグループ-リアルタイム全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド	213
ペリフェラルスキルグループ-リアルタイム全フィールドグリッドビューの現在のフィールド	213
プレジジョンキュー-リアルタイム全フィールド	217
プレジジョンキュー-リアルタイム全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド	218
プレジジョンキュー-リアルタイム全フィールドグリッドビューの現在のフィールド	218
プレジジョンキューステップ-リアルタイム	222
プレジジョンキューステップ-リアルタイムグリッドビューの利用可能なフィールド	222
プレジジョンキューステップ-リアルタイムグリッドビューの現在のフィールド	223
システム容量-リアルタイム	224

## 第 11 章

アウトバウンド履歴レポート	229
日次キャンペーンごとの試行	229
日次キャンペーン総合	234
キャンペーン総合 30 分	239
キャンペーン要約 30 分	245
ダイヤラコール結果要約 30 分レポート	252
ダイヤラキャパシティ日次	254
ダイヤラキャパシティ 30 分	256

インポートルール	258
日次キャンペーン内のクエリルール	259
30分キャンペーン内のクエリルール	265

---

**第 12 章**

<b>アウトバウンドリアルタイムレポート</b>	<b>273</b>
キャンペーン別コールサマリーカウント - リアルタイム	273
ダイヤラ-リアルタイム	277
インポートステータス-リアルタイム	279
キャンペーン内のクエリルール-リアルタイム	281

---

**第 13 章**

<b>推移する履歴レポート</b>	<b>287</b>
エージェント参加履歴	287
エージェントスキル履歴	290
エージェントサマリ履歴	292
エージェントチーム履歴	296
エージェントチーム稼働履歴	299
コールタイプスキルグループ履歴	302
スキル履歴	305
スキルコールプロファイル履歴	308
スキルサマリー履歴	310
エージェントのログイン/ログアウト履歴	313
エージェント待受停止履歴	315
エージェント状態トレース履歴	317
エージェントチーム待受停止履歴	319

---

**第 14 章**

<b>推移するリアルタイムレポート</b>	<b>323</b>
エージェント - リアルタイム	323
エージェントチーム-リアルタイム	325
コールタイプ - リアルタイム	327
コールタイプ - リアルタイムビュー	327
コールタイプ(本日)-リアルタイムビュー	329

スキルグループグラフ(インターバル)	330
スキルグループ待受停止	331
スキルグループ待受停止詳細-リアルタイム	331
スキルグループ待受停止 -リアルタイム	332
スキルグループステータス	334
スキルグループエージェントステータス -リアルタイム	334
スキルグループステータス-リアルタイム	335
スキルグループステータスグラフ-リアルタイム	337
スキルステータス	339
スキルステータスエージェント -リアルタイム	339
スキルステータス-リアルタイム	340

---

**第 15 章**
**ライセンス使用レポート 343**

ライセンス使用レポート	343
ライセンス消費グリッドビューで現在のフィールド	344
ライセンスの使用グラフビュー	345
フレックスライセンスの使用ビュー	345
無期限ライセンスの使用ビュー	346

---

**第 16 章**
**ライブ データ レポート 347**

ライブ データ レポート	347
ライブ データのフェールオーバー	347
エージェント	348
エージェントビュー	348
エージェント名 -全フィールド	351
エージェントレポートの利用可能なフィールド	363
エージェントスキルグループ	365
エージェントスキルグループビュー	365
エージェントスキルグループ -全フィールド	367
エージェントスキルグループの利用可能なフィールド	371
エージェント サマリー レポート	373

エージェントサマリー	373
エージェントサマリー - 全フィールド	375
プレジジョンキュー	378
プレジジョンキューのデフォルトビュー	379
プレジジョンキューのエージェント稼働率ビュー	382
プレジジョンキューの全てのフィールド	385
プレジジョンキューレポートの利用可能なフィールド	390
最近の通話履歴	391
[最近の通話履歴]ビュー	391
最近通話履歴すべてのフィールド	393
エージェントの最近の通話履歴	394
最近の通話履歴の利用可能なフィールド	396
最近の状態履歴	396
[最近の状態履歴]ビュー	397
最近の状態の歴史のすべてのフィールド	397
最近の状態履歴の利用可能なフィールド	398
スキルグループ	399
スキルグループのデフォルトビュー	399
スキルグループのエージェント稼働率ビュー	402
スキルグループの全てのフィールド	406
スキルグループの利用可能なフィールド	411



## はじめに

---

- [変更履歴](#) (xiii ページ)
- [このマニュアルについて](#) (xv ページ)
- [対象読者](#) (xv ページ)
- [関連資料](#) (xv ページ)
- [通信、サービス、およびその他の情報](#) (xvi ページ)
- [フィールド通知](#) (xvi ページ)
- [マニュアルに関するフィードバック](#) (xvii ページ)
- [表記法](#) (xvii ページ)

## 変更履歴

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

変更	参照先	日付
不具合修正の一部として追加されたフィールドと列	<ul style="list-style-type: none"> <li>• フレックスライセンスの使用ビュー</li> <li>• エージェント状態トレース履歴</li> <li>• エージェント履歴全フィールド</li> <li>• エージェントキュー毎時</li> <li>• エージェントチーム-履歴全フィールド</li> <li>• コールタイプ - スキルグループ - 履歴全フィールド</li> <li>• エージェントチーム-リアルタイム</li> <li>• 日次キャンペーンごとの試行</li> <li>• 日次キャンペーン総合</li> <li>• ダイアラキャパシティ 30分</li> <li>• 日次キャンペーン内のクエリルール</li> <li>• コールタイプ - リアルタイム</li> </ul>	2023年5月
サインインプロセスでのユーザに対するカスタムログオンメッセージを更新しました。	Unified Intelligence Center へのアクセス	2021年6月
Edge Chromium (Microsoft Edge) のブラウザサポートを更新しました。	ブラウザサポート	

変更	参照先	日付
新しいレポートが追加されました	<ul style="list-style-type: none"> <li>• エージェント サマリー レポート</li> <li>• CVA 履歴レポート</li> </ul>	2020年5月
Edge Chromium の更新	ブラウザサポートと自己署名証明書	
このマニュアルの初版		2020年1月

## このマニュアルについて

『Cisco Webex Contact Center Enterprise レポートユーザガイド』では、Webex Contact Center Enterprise (Webex CCE) 展開で Cisco Unified Intelligence Center レポート、ライブデータレポート、連絡先共有レポートを生成および解釈する方法について説明します。また、このガイドでは、Webex CCE 展開で使用できる各レポートテンプレートの詳細も提供します。

## 対象読者

このガイドは、Cisco Unified Intelligence Center を使用してレポートを実行するユーザを対象としています。ユーザは、レポートを生成したり、レポートのデータをフィルタ処理したり、レポートのスケジュールを設定したりできます。

このガイドは、展開タイプ、仮想マシン、データベースの検証を終え、コンタクトセンターでコールを送受信できることを確認したパートナーまたはサービスプロバイダーによってお使いのシステムが展開されていることを前提として作成されています。

## 関連資料

ドキュメントまたはリソース	リンク
Cisco.com サイトの Webex CCE ドキュメント	<a href="https://www.cisco.com/c/en/us/support/contact-center/webex-contact-center-enterprise/series.html">https://www.cisco.com/c/en/us/support/contact-center/webex-contact-center-enterprise/series.html</a>
Cisco.com サイトの Cisco Unified Intelligence Center	<a href="https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/tsd-products-support-series-home.html">https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/tsd-products-support-series-home.html</a>
Cisco Unified Intelligence Center 開発者フォーラム	<a href="https://developer.cisco.com/site/devnet/home/index.gsp">https://developer.cisco.com/site/devnet/home/index.gsp</a>

## 通信、サービス、およびその他の情報

- シスコからタイムリーな関連情報を受け取るには、[Cisco Profile Manager](#) でサインアップしてください。
- 重要な技術によりビジネスに必要な影響を与えるには、[Cisco Services](#) にアクセスしてください。
- サービス リクエストを送信するには、[Cisco Support](#) にアクセスしてください。
- 安全で検証済みのエンタープライズクラスのアプリケーション、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キング、トレーニング、認定関連の出版物を入手するには、[Cisco Press](#) にアクセスしてください。
- 特定の製品または製品ファミリの保証情報を探すには、[Cisco Warranty Finder](#) にアクセスしてください。

### Cisco バグ検索ツール

[Cisco Bug Search Tool](#) (BST) は、シスコ製品とソフトウェアの障害と脆弱性の包括的なリストを管理する Cisco 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。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。

## フィールド通知

シスコでは、シスコ製品に関する重要な問題についてカスタマーとパートナーに通知するために、Field Notice を発行しています。通常それらの問題については、アップグレード、回避策、またはその他のユーザ アクションが必要になります。詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-products-field-notice-summary.html> の「製品フィールド通知の概要」を参照してください。

次の通知で新しいアナウンスがリリースされた場合、シスコ製品、シリーズ、またはソフトウェアのカスタムサブスクリプションを作成して、電子メールアラートを受信したり、RSS フィードを利用できます。

- Cisco セキュリティ アドバイザリ
- Field Notice
- 販売終了またはサポートに関するアナウンス
- ソフトウェアアップデート
- 既知のバグの更新



カスタムサブスクリプションの作成の詳細については、<https://cway.cisco.com/mynotifications> の「マイ通知 (My Notifications)」を参照してください。

## マニュアルに関するフィードバック

このドキュメントに関するご意見は、[contactcenterproducts\\_docfeedback@cisco.com](mailto:contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com) まで電子メールでご共有ください。

ご意見をお待ちしています。

## 表記法

このマニュアルでは、以下の表記法を使用しています。

表記法	説明
▽太字△	<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すときに使用されます。</p> <p>次に例を示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>[編集 (Edit)]</b> &gt; <b>[検索 (Find)]</b> の順に選択します。</li> <li>• <b>[完了 (Finish)]</b> をクリックします。</li> </ul>
イタリック体	<p>イタリック体は、次の内容を表すときに使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 新しい用語の紹介。例：スキルグループとは、類似したスキルを持つエージェントの集合です。</li> <li>• ユーザが置き換える必要のあるシンタックス値。例：IF (<i>condition, true-value, false-value</i>)</li> <li>• ドキュメントのタイトル。例：Cisco Webex Contact Center Enterprise 機能ガイドを参照してください。</li> </ul>
ウィンドウ フォント	<p>Courier などのウィンドウ フォントは、次の場合に使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• コード中のテキストや、ウィンドウに表示されるテキスト。例： &lt;html&gt;&lt;title&gt;Cisco Systems, Inc. &lt;/title&gt;&lt;/html&gt;</li> </ul>
< >	<p>山カッコは、次の場合に使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• コンテキストでイタリックが許可されない引数 (ASCII 出力など)。</li> <li>• ユーザが入力する文字列で、ウィンドウには表示されないもの (パスワードなど)。</li> </ul>





# 第 1 章

## Cisco Unified Intelligence Center

- 概要 (1 ページ)
- Unified Intelligence Center へのアクセス (1 ページ)
- Unified Intelligence Center のデフォルト ロケール (2 ページ)
- ブラウザサポートと自己署名証明書 (3 ページ)
- ストックレポート (6 ページ)
- レポートテンプレートのカスタマイズ (7 ページ)

### 概要

Cisco Unified Intelligence Center は、Cisco Contact Center 製品のユーザのためのレポートリングプラットフォームです。これは、履歴レポート、リアルタイムレポート、ライブデータレポート、およびダッシュボードを提供する、Web ベースのアプリケーションです。

Unified Intelligence Center は、主に次の目的に使用できます。

- ベース ソリューションのデータベースからデータを取得する。あらゆる Contact Center 製品をベース ソリューションとして使用できます。
- 特定のデータを取得するカスタム クエリの作成を可能にする。
- レポートの視覚的表示をカスタマイズする。
- レポートデータをカスタマイズする。
- さまざまなグループのユーザに、その役割に応じて特定のデータが表示されるようにする。

### Unified Intelligence Center へのアクセス

Unified Intelligence Center レポートアプリケーションにログインするための次のとおりです。

**HTTPS**

`https://<HOST>:8444/cuicui/Main.jsp`

この場合、HOST は Unified Intelligence Center のノードの DNS 名を表します。



(注) Cisco Unified Intelligence Center では、HTTP はサポートされません。

Cisco Unified Intelligence Center では、ユーザーに対するカスタムログインメッセージがサポートされます。管理者がカスタムログオンメッセージを定義している場合、そのメッセージが [サインイン (Sign In)] ページに表示されます。



(注) カスタムログオンメッセージは、SSOを使用してサインインするユーザには表示されません。

## Unified Intelligence Center のデフォルト ロケール



(注) ロケールを指定するには、言語パックをインストールします。

Cisco Unified Intelligence Center に初めてアクセスした場合は、ブラウザ ロケールにサインイン ページが表示されます。ロケールを変更するには、画面の右上隅にあるユーザ名をクリックし、ドロップダウンリストから必要なロケールを選択します。

ロケールを選択すると、ブラウザにそのロケール情報が保持されます。これは、サインアウトした後に同じブラウザで Cisco Unified Intelligence Center に再度サインインした場合でも保持されます。

表 1: サポートされている言語

ポルトガル語 (ブラジル)	中国語 (簡体字)	中国語 (繁体字)	デンマーク語	オランダ語
英語 (米国)	フランス語 (フランス)	ドイツ語	イタリア語	日本語
韓国語	ロシア語	スペイン語 (スペイン)	スウェーデン語	ポーランド語
トルコ語	フィンランド語	ノルウェー語	Čeština (チェコ語)	ブルガリア語
Català (カタロニア語)	Hrvatski (クロアチア語)	Magyar (ハンガリー語)	Slovenčina (スロバキア語)	Slovenščina (スロベニア語)
Српски (セルビア語)	Română (ルーマニア語)			

# ブラウザサポートと自己署名証明書

Unified Intelligence Center は、以下をサポートします。

- Firefox ESR 68 以上の ESR
- Edge Chromium (Microsoft Edge V79 以降)
- Chrome 76.0.3809 以降



(注) 上記のブラウザでは、証明書の受け入れウィンドウを手動で閉じてライブデータレポートをロードしてください。

## 自己署名証明書

Cisco Unified Intelligence Center に対してポップアップが有効になっていることを確認します。

Cisco Unified Intelligence Center の URL をブラウザに入力した後、以下の手順を実行して証明書を追加します。

### Windows オペレーティングシステムでの証明書のインストール：

証明書の追加手順はブラウザによって異なります。各ブラウザでの手順を次に示します。

#### Firefox

1. この接続は信頼できないという警告がページに表示されます。
2. ブラウザのタブで、[リスクを容認する (I Understand the Risks)] > [例外の追加 (Add Exception)] をクリックします。
3. [例外の追加 (Add Exception)] ダイアログボックスで、[次回以降にもこの例外を有効にする (Permanently store this exception)] チェックボックスをオンにします。
4. [セキュリティ例外の確認 (Confirm Security Exception)] をクリックします。  
警告ページが自動的に閉じます。
5. ログイン情報を入力し、[サインイン (Sign In)] をクリックします。

すべての証明書リンクについて上記の手順を繰り返します。すべての証明書を受け入れたら、サインインプロセスは完了です。

#### Chrome および Edge Chromium (Microsoft Edge)

1. Web サイトのセキュリティ証明書に問題があるという警告がページに表示されます。  
Chrome では、[詳細設定 (Advanced)] > [<Hostname>にアクセスする (安全ではありません) (Proceed to <Hostname> (unsafe))] をクリックします。

Microsoft Edge では、[詳細設定 (Advanced)] > [<Hostname>に進む (安全ではありません) (Proceed to <Hostname> (unsafe))] をクリックします。

サインインページが開き、ブラウザのアドレスバーに証明書エラーが表示されます。

2. 証明書エラーをクリックし、次の手順を実行します。

Chrome では、[証明書 (無効) (Certificate (Invalid))] をクリックします。

Microsoft Edge では、[証明書 (無効) (Certificate (not valid))] をクリックします。

[証明書 (Certificate)] ダイアログボックスが表示されます。

3. [詳細 (Details)] タブで、[ファイルにコピー (Copy to File)] をクリックします。

[証明書のエクスポートウィザード (Certificate Import Wizard)] ダイアログボックスが表示されます。

4. [次へ (Next)] をクリックします。

5. デフォルトの選択である [DER encoded binary X.509 (.CER)] のままにして、[次へ (Next)] をクリックします。

6. [参照 (Browse)] をクリックし、証明書の保存先フォルダを選択します。

7. わかりやすいファイル名を入力し、[保存 (Save)] をクリックします。

8. [次へ (Next)] をクリックします。

9. [完了 (Finish)] をクリックします。

エクスポートが正常に完了したことを知らせるメッセージが表示されます。

10. [OK] をクリックし、[証明書のエクスポートウィザード (Certificate Export Wizard)] を閉じます。

11. 証明書ファイル (.cer ファイル) を保存したフォルダを参照し、ファイルを右クリックして、[証明書のインストール (Install Certificate)] をクリックします。

[証明書のインポートウィザード (Certificate Import Wizard)] ダイアログボックスが表示されます。

12. デフォルトの選択である [現在のユーザ (Current User)] のままにして、[次へ (Next)] をクリックします。

13. [証明書をすべて次のストアに配置する (Place all certificates in the following store)] を選択し、[参照 (Browse)] をクリックします。

[証明書ストアの選択 (Select Certificate Store)] ダイアログボックスが表示されます。

14. [信頼されたルート証明機関 (Trusted Root Certification Authorities)] を選択し、[OK] をクリックします。

15. [次へ (Next)] をクリックします。

16. [完了 (Finish)] をクリックします。

証明書をインストールするかどうかをたずねる [セキュリティ警告 (Security Warning) ] ダイアログボックスが表示されます。

17. [はい (Yes) ] をクリックします。インポートの成功を通知する [証明書のインポート (Certificate Import) ] ダイアログボックスが表示されます。
18. [OK] をクリックします。
19. ログイン情報を入力し、[サインイン (Sign In) ] をクリックします。

ブラウザを閉じ、Cisco Unified Intelligence Center にサインインします。アドレスバーにセキュリティエラーが表示されなくなります。

#### macOS での証明書のインストール :

証明書のダウンロード手順はブラウザによって異なります。各ブラウザでの手順を次に示します。

#### Chrome および Edge Chromium (Microsoft Edge)

1. 接続がプライベートでないという警告ページが表示されます。Cisco Unified Intelligence Center のサインインページを開くには、次の手順を実行します。

Chrome では、[詳細設定 (Advanced) ] > [<Hostname>にアクセスする (安全ではありません) (Proceed to <Hostname> (unsafe)) ] をクリックします。

Microsoft Edge では、[詳細設定 (Advanced) ] > [<Hostname>に進む (安全ではありません) (Proceed to <Hostname> (unsafe)) ] をクリックします。
2. アドレスバーに表示された証明書エラーをクリックし、次の手順を実行します。

Chrome では、[証明書 (無効) (Certificate (Invalid)) ] を選択します。

Microsoft Edge では、[証明書 (無効) (Certificate (Not Valid)) ] を選択します。

証明書の詳細を含む証明書ダイアログボックスが表示されます。
3. [証明書 (Certificate) ] アイコンをデスクトップにドラッグします。
4. 証明書をダブルクリックします。キーチェーンアクセスアプリケーションが開きます。
5. キーチェーンのダイアログの右ペインで、証明書を参照して右クリックし、表示されたオプションから [情報を取得 (Get Info) ] を選択します。証明書の詳細な情報を含むダイアログが表示されます。
6. [信頼 (Trust) ] を展開します。[この証明書を使用するとき (When using this certificate) ] ドロップダウンから [常に信頼 (Always Trust) ] を選択します。
7. 証明書の詳細な情報を含むダイアログボックスを閉じます。確認用のダイアログボックスが表示されます。
8. パスワードを入力してキーチェーンの変更を認証します。
9. これで証明書が信頼され、アドレスバーに証明書エラーが表示されなくなります。

## Firefox

1. Firefox ブラウザで、Cisco Unified Intelligence Center の URL を入力します。セキュリティリスクがあるという警告ページが表示されます。
2. [詳細 (Advanced)] をクリックし、[証明書を確認 (View Certificate)] リンクをクリックします。[証明書ビューア (Certificate Viewer)] ダイアログボックスが表示されます。
3. [詳細 (Details)] をクリックし、[エクスポート (Export)] をクリックします。証明書 (.crt ファイル) をローカルフォルダに保存します。



(注) .crt ファイルのオプションを使用できない場合は、.der オプションを選択して証明書を保存します。

4. メニューから、[Firefox] > [設定 (Preferences)] を選択します。[設定 (Preferences)] ページが表示されます。
5. 左側のペインで、[プライバシーとセキュリティ (Privacy & Security)] を選択します。
6. [証明書 (Certificates)] セクションまでスクロールし、[証明書を表示... (View Certificates...)] をクリックし、移動します。[証明書マネージャ (Certificate Manager)] ウィンドウが表示されます。
7. [インポート (Import)] をクリックし、証明書を選択します。
8. これで証明書が承認され、アドレスバーに証明書エラーが表示されなくなります。

## スクリーン解像度サポート

Cisco Unified Intelligence Center のサポートされている画面解像度：1366 x 768 以上。

# ストックレポート

Cisco Unified Intelligence Center のストックレポートとして、次のレポートバンドルが用意されています。

- リアルタイムおよび履歴移行テンプレート：新しいユーザ向けの導入テンプレート。これらのテンプレートは、全フィールドテンプレートの簡易バージョンで、他のコンタクトセンター ソリューションで使用可能なテンプレートに似ています。
- リアルタイムおよび履歴全フィールドテンプレート：データベースのすべてのフィールドのデータを提供するテンプレート。これらのテンプレートは、カスタムレポートを作成するためのベースとして特に役立ち、プレジジョンキューリングデータのテンプレートを含んでいます。



- リアルタイムおよび履歴アウトバウンドテンプレート：アウトバウンド オプションのアクティビティに関するレポートを作成するテンプレート。展開にアウトバウンドオプションが含まれている場合、このテンプレートをインポートします。
- ライブデータテンプレート：ライブデータストリーム処理システムをデータソースとして使用するレポートのテンプレート。これらのレポートの更新レートは、リアルタイムレポートや履歴レポートよりもはるかに高速で、通常は3秒未満です。エージェント、エージェントスキルグループ、プレジジョンキュー、スキルグループ、最近の状態履歴、最近の通話履歴に関するレポートを利用できます。
- 連絡先共有テンプレート：連絡先共有システムに関するレポートを作成するテンプレート。連絡先共有レポートを使用すると、連絡先共有システムの現在の構成と動作を理解できます。連絡先共有ルーティングのアクティブな構成、各グループの各ターゲットシステムにルーティングされたコールの数、およびルーティングプロセスでエラーが発生したコールに関するデータを表示できます。
- Cisco Unified Intelligence Center Admin Security テンプレート：Cisco Unified Intelligence Server 監査証跡、許可、テンプレートの所有権に関する報告をするテンプレート。
- ライセンス消費レポート：エージェントのライセンス消費と他の関連ポート（VRU-IVRポートやアウトバウンドダイヤラポートなど）を監視するには、このレポートを使用します。これにより、ライセンス契約期間中のライセンス使用のピークまたは最大使用量をカバーするために必要なライセンス数を特定できます。

レポートバンドルは Cisco.com からダウンロードできます。ダウンロードページ (<https://software.cisco.com/download/type.html?mdfid=282163829&catid=null>) で、[Intelligence Centerレポート (Intelligence Center Reports)] リンクをクリックします。Unified Intelligence Center インストールには、展開方法に応じて、これらのレポートのすべてまたはサブセットが含まれている場合があります。

## レポートテンプレートのカスタマイズ

ストックレポートテンプレートでは独自のレポートのニーズを満たせない場合は、既存のレポートテンプレートを変更したり、カスタムレポートテンプレートを作成したりできます。たとえば、既存のレポートテンプレートをカスタマイズして、特定の部署のオブジェクトだけを含むコレクションを作成することで、その部署のアクティビティとパフォーマンスを監視できます。

レポートテンプレートのカスタマイズ方法については、『Cisco Unified Intelligence Center レポートカスタマイズガイド』 ([https://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](https://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/tsd_products_support_series_home.html)) を参照してください。





## 第 2 章

# ダッシュボード

---

- [概要 \(9 ページ\)](#)
- [ダッシュボードのアクション \(10 ページ\)](#)
- [ダッシュボードへのウィジェットの追加 \(14 ページ\)](#)
- [ダッシュボードからレポートを実行する \(17 ページ\)](#)

## 概要

Cisco Unified Intelligence Center のダッシュボードは、統合された1つのビューでレポート、Web ページ (URL)、Web ウィジェット、注記を追加できるインターフェイスです。

ダッシュボードインターフェイスでのすべてのアクションは、ダッシュボードとフォルダに対するロールとユーザ権限に基づきます。

### ダッシュボードへのアクセス

左側のナビゲーション ウィンドウで **[ダッシュボード (Dashboards)]** をクリックすると、使用可能なすべてのダッシュボードのリストが表示されます。このリストには、作成したダッシュボードと、あなたがビュー パーミッションを持つ他のユーザーが作成したダッシュボードが含まれます。



- (注)
- ダッシュボードを作成するには**ダッシュボード作成者**のロールを割り当てられている必要があります。
  - 他のユーザが作成したダッシュボードを表示するには、ダッシュボードとその親フォルダに対する**表示**アクセス許可が必要です。
  - Cisco Unified Intelligence Center ではデフォルトのダッシュボードは提供されていません。
-

### ダッシュボードの実行

ダッシュボードを実行するには、ダッシュボードの名前をクリックします。ダッシュボードが実行モードになっている場合、ツールバーを使用して以下の操作を行えます。

- ダッシュボードを編集します。
- ダッシュボードを更新します。
- ダッシュボードビューを最大化します。

Esc を押すと、元のビューに戻ります。

### アップグレードする前に

Cisco Unified Intelligence Center はダッシュボードごとに最大 10 のウィジェットをサポートします。15 個のウィジェットがあるダッシュボードを考えてみましょう。[名前を付けて保存 (Save As)] 機能を使用してダッシュボードを複製し、ダッシュボードごとに最大 10 個のウィジェットを管理します。

### サポートされていないウィジェット

ダッシュボード用 Cisco Unified Intelligence Center インターフェイスでは、次のウィジェットがサポートされていません。

- レポートのスケジュール設定 ウィジェット
- ダッシュボードのパーマリンクを含む URL ウィジェット (Nested Dashboard)

### 移行制限

インジェクションの脆弱性に対処するために、ダッシュボードのカスタムウィジェット機能はデフォルトで無効になっています。

カスタムウィジェット機能を有効にするには、CLI **set cuic properties dashboard-customwidget-enabled** を使用して、パラメータを「on」に設定します。詳細については、『Cisco Unified Intelligence Center 管理コンソール ユーザガイド』

([https://www.cisco.com/c/ja\\_jp/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-maintenance-guides-list.html](https://www.cisco.com/c/ja_jp/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-maintenance-guides-list.html)) を参照してください。

## ダッシュボードのアクション

ダッシュボードから実行できる各種アクションを次の表に示します。



---

(注) 一度に最大 10 個のタブを開くことができます。

---

表 2:ダッシュボードのアクション

アクション	説明
ダッシュボードレベルのアクション	
新規	
ダッシュボード	<p>新しいダッシュボードを作成します。</p> <p>[新規ダッシュボード (New Dashboard) ]ウィザードで、次の操作を実行できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ダッシュボードのプロパティとして、名前と説明を指定する。</li> <li>ダッシュボードにウィジェットを追加する。</li> </ul> <p>詳細については、「ダッシュボードへのウィジェットの追加」の項を参照してください。</p>
フォルダ	<p>新規フォルダを作成します。この機能を使用してダッシュボードを分類します。</p> <p>(注) フォルダを別の場所に移動または保存すると、ドロップダウンのリストにすべてのフォルダが表示されます。アクセスできるフォルダは、<b>編集</b>アクセス許可を持っているフォルダだけです。</p>
ツールバーのアクション	
更新	[ダッシュボード (Dashboards) ] ページを更新します。
お気に入り	<p>ダッシュボードに簡単にアクセスできるように、ダッシュボードを[お気に入り (Favorites) ]に設定できます。</p> <p>[お気に入り (Favorites) ]に追加するダッシュボードの名前の横にある星形のアイコンをクリックします。</p>
検索	特定のダッシュボードを検索します。
省略記号 (...) のアクション	

アクション	説明
編集	<p>ダッシュボードの詳細を編集します。編集モードでは次の操作を実行できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ウィジェットを追加、削除、変更する。</li> <li>• ダッシュボードの名前の横にあるアイコンをクリックして、ダッシュボードのプロパティとして、名前と説明を編集する。</li> </ul> <p>ダッシュボードの編集が終わったら [保存 (Save) ] をクリックします。</p>
名前を付けて保存	ダッシュボードのコピーを保存します。
名前の変更	ダッシュボードまたはフォルダの名前を変更します。
移動	<p>ダッシュボードまたはフォルダを別のフォルダに移動します。</p> <p>(注)      ダッシュボードやフォルダを移動できるのは、移動するダッシュボードまたはフォルダの親フォルダに対して<b>編集</b>アクセス許可を持っている場合だけです。</p>
削除	<p>ダッシュボードまたはフォルダを削除します。</p> <p>(注)      ダッシュボードやフォルダを削除できるのは、削除するダッシュボードまたはフォルダの親フォルダに対して<b>編集</b>アクセス許可を持っている場合だけです。</p>

アクション	説明
アクセス許可	<p>ダッシュボードにアクセスして管理するための適切な権限を割り当てます。</p> <p><b>グループ</b>：ダッシュボードの<b>表示</b>および<b>編集</b>権限をさまざまなグループに付与します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• セキュリティ管理者は、さまざまなグループにこれらの権限を付与できます。</li> <li>• エンティティの所有者は、直接関連付けられているグループにこれらの権限を付与できます。</li> </ul> <p><b>ユーザ</b>：ダッシュボードの<b>表示</b>および<b>編集</b>権限をさまざまなユーザに付与します。セキュリティ管理者にのみ適用されます。</p> <p>(注)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 個々のユーザまたはユーザグループのより高い権限（表示および編集）が優先されます。</li> <li>• 最初の 200 レコード（アルファベット順）のみが <b>[メンバー (Members)]</b> または <b>[グループ (Groups)]</b> パネルに表示されます。さらに多くのレコードを表示するには、<b>[設定 (Configure)] &gt; [グループ (Groups)]</b> を参照してください。</li> <li>• 権限を変更し、<b>[グループ (Groups)]</b> タブと <b>[ユーザ (Users)]</b> タブを切り替える場合は、変更を保存するか破棄するかを選択するように求められます。</li> </ul>
パーマリンク	<p>ダッシュボードのパーマリンクを表示します。</p> <p>(注)</p> <p>固定ハイパーリンクには Web ブラウザからのみアクセスできます。Microsoft Excel などのアプリケーションからパーマリンクにアクセスしてデータをプルしたりダッシュボードを表示したりすることはできません。</p> <p>詳細については、「<a href="#">ダッシュボードのパーマリンク</a>」を参照してください。</p>

#### 関連トピック

[ダッシュボードへのウィジェットの追加](#) (14 ページ)

[ダッシュボードのパーマリンク](#) (54 ページ)

## ダッシュボードへのウィジェットの追加

レポート、Web ページ、メモ、およびカスタム ウィジェットをダッシュボードに追加できます。また、ニーズに合うようにウィジェットのサイズや位置を変更することができます。デフォルトのウィジェットのサイズはダッシュボードキャンパスの使用可能なスペースによって異なります。



(注) ダッシュボードごとに最大 10 個のウィジェットを追加できます。

ダッシュボードにウィジェットを追加するには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1 左側のナビゲーション ウィンドウで、[**ダッシュボード (Dashboards)**] をクリックします。
- ステップ 2 [**ダッシュボード (Dashboards)**] タブをクリックします。
  - 新しいダッシュボードにウィジェットを追加するには、[**新規 (New)**] > [**ダッシュボード (Dashboard)**] をクリックします。
  - 既存のダッシュボードにウィジェットを追加するには、必須ダッシュボードの横にある [... (省略記号)] アイコンをクリックし、[**編集 (Edit)**] をクリックします。
- ステップ 3 ダッシュボード キャンパスで、[+ (プラス)] アイコンをクリックします。
- ステップ 4 [**ウィジェットの追加 (Add Widgets)**] ダイアログボックスで、必須ウィジェットを追加するには、次の手順を実行します。



ウィジェットタイプ	手順
レポート ビュー	<p>ダッシュボードに既存のレポートを表示します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="766 348 1515 415">1. [レポート ビュー (Report View)] アイコンをクリックします。</li> <li data-bbox="766 443 1515 548">2. [レポートビューの追加 (Add Report View)] ダイアログボックスで、対応するドロップダウンリストから [レポート (Report)] と [ビュー (Views)] を選択します。</li> <li data-bbox="766 575 1515 600">3. [完了 (Done)] をクリックします。</li> </ol> <p>(注)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="935 642 1515 779">• レポートウィジェットでは、ウィジェットヘッダーにあるアイコンをクリックすると、既存のフィルタ情報の表示、フィルタの管理、レポート実行の再生または一時停止を行えます。</li> <li data-bbox="935 806 1515 942">• [フィルタの管理 (Manage filters)] アイコンと [フィルタの表示 (View filter)] アイコンは、レポートウィジェットにカーソルを合わせたときにのみ表示されます。</li> <li data-bbox="935 970 1515 1075">• グリッドビュー レポートでは、レポートデータのフォントサイズを拡大または縮小できません。</li> <li data-bbox="935 1102 1515 1207">• 編集モードでは、レポートウィジェットのヘッダーから省略記号アイコンを使用してフィルタにアクセスし、フィルタ基準を変更できます。</li> <li data-bbox="935 1234 1515 1291">• ドリルダウンレポートはサポートされていません。</li> </ul>
注	<p>ダッシュボードに注釈を追加します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="766 1409 1515 1434">1. [メモ (Note)] アイコンをクリックします。</li> <li data-bbox="766 1461 1515 1566">2. [メモの追加 (Add a Note)] ダイアログボックスで、[メモのタイトル (Note Title)] と [メモの本文 (Note Body)] に入力します。</li> <li data-bbox="766 1593 1515 1619">3. [完了 (Done)] をクリックします。</li> </ol>

ウィジェットタイプ	手順
Web ページ	<p>ダッシュボードに Web ページが表示されます。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ウェブページアイコンをクリックします。</li> <li>2. [Web ページの追加 (Add a Web page)] ダイアログボックスで、ダッシュボードに表示する Web ページのアドレスである <b>Web の URL</b> を入力します。</li> <li>3. [完了 (Done)] をクリックします。</li> </ol> <p><b>Web ページ ウィジェットの制限事項：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 「Xフレームオプション」により有効になっている Web サイトはダッシュボードに表示されません。</li> <li>• プロトコル (HTTPS) のプレフィックスを付けずに提供される Web URL は、デフォルトで Cisco Unified Intelligence Center アプリケーションのプロトコルを使用します。</li> <li>• Cisco Unified Intelligence Center が HTTPS モードの場合は、HTTP ベースのウィジェットの URL をダッシュボードで設定できません。</li> <li>• ダッシュボードのパーマリンクを Web ページウィジェットとして追加することはできません。</li> </ul> <p>ダッシュボードに Web ページウィジェットとしてレポートのパーマリンクを表示する方法については、「ダッシュボードでのレポートのパーマリンクの表示」を参照してください。</p>

ウィジェットタイプ	手順
カスタム ウィジェット	<p>ダッシュボードにカスタム ウィジェットを追加します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. [カスタム ウィジェット (Custom Widget) ]アイコンをクリックします。</li> <li>2. [カスタム ウィジェットの追加 (Add Custom Widget) ]ダイアログボックスで[ウィジェットのタイトル (Widget Title) ]と[コードスニペット (Code Snippet) ]に入力します。 <p>(注) [コードスニペット (Code Snippet) ]ボックスには、ダッシュボードに表示するウィジェットのマークアップ/コードスニペットを入力できます。たとえば、HTML、XML RSS フィード、JavaScript などを入力できます。</p> <p>最大文字数： 1000 文字。</p> </li> <li>3. [完了 (Done) ]をクリックします。組み込みコードがダッシュボードに表示されます。</li> </ol> <p>デフォルトでは、このウィジェットの種類は無効になっています。CLI <code>set cuic properties dashboard-customwidget-enabled on</code> を使用して、カスタムウィジェット機能を有効にすることができます。</p> <p>詳細については、『Cisco Unified Intelligence Center 管理コンソール ユーザガイド』  <a href="https://www.cisco.com/c/en/us/products/collateral/unified-intelligence-center/products-migration-guides.html">https://www.cisco.com/c/en/us/products/collateral/unified-intelligence-center/products-migration-guides.html</a> を参照してください。</p>

ステップ 5 [保存 (Save) ]をクリックします。

#### 関連トピック

[ダッシュボードのパーマリンクの表示](#)

## ダッシュボードからレポートを実行する

ダッシュボードからのレポートの実行は、レポートフィルタの選択時の [レポートの実行中にフィルタをスキップする (Skip filter during the report execution) ] チェックボックスに依存します。

- このチェックボックスがオンになっているレポートの場合、システムは、フィルタをバイパスし、デフォルト フィルタを使用してそのレポートを実行します。

- このチェックボックスがオフになっているレポートの場合、最初のアクセス時に、そのレポートを実行するための**フィルタ**を選択するプロンプトが表示されます。



- (注)
- **[レポートの実行中にフィルタをスキップする (Skip filter during the report execution)]** チェックボックスは、すべてのストックレポートでオフになっています。ダッシュボードレポートを初めて使用するときにフィルタの選択が要求されないようにするには、新しいレポートを作成し、デフォルトのフィルタを設定して、**[レポートの実行中にフィルタをスキップする (Skip filter during the report execution)]** チェックボックスをオンにします。
  - **フィルタ**のプロンプトには、レポート ビューのタイプ (グリッド、グラフ、円グラフなど) を表す該当のアイコンが表示されます。
  - どちらのシナリオでも、**Report** ウィジェットのヘッダーの省略記号アイコンから**フィルタ**にアクセスしてフィルタ条件を編集することができます。

[フィルタ (Filter)] ボタンをクリックすると、次の検証に基づいて、[フィルタ データ (Filter Data)] ダイアログ ボックスにフィルタ条件が表示されます。

- 選択したレポート クエリーのタイプに基づいてフィルタ条件画面を表示する。
- そのレポートにデフォルト フィルタが設定されている場合は、デフォルト フィルタ条件を入力する。

### フィルタ データの編集

次の2つの方法で、ダッシュボードからレポート フィルタ データを編集できます。

- **実行モード** : レポート ウィジェットのヘッダーのフィルタ アイコンをクリックします。
- **編集モード** : 省略記号アイコンをクリックし、使用可能なメニュー オプションから [フィルタ (Filter)] を選択します。

必要なフィルタ基準を修正し、[実行 (Run)] をクリックします。修正したフィルタ条件を反映してレポートが更新されます。



(注) 作成、編集、実行モードになっているときにダッシュボードのレポートフィルタを編集すると、フィルタの設定はブラウザのキャッシュに保存されます。この設定は、個々のユーザ固有のものとなります。したがって、次回サインインしてダッシュボードを実行するときに、レポートウィジェットは、ブラウザのキャッシュに保存されているフィルタ情報を使用してレポートを生成します（フィルタ条件を更新するプロンプトは表示されません）。ブラウザのキャッシュは最大 30 日間保持されます。

レポートを実行するたびに、ブラウザのキャッシュ内のフィルタデータの権限が検証されます。権限の不一致があると、以前選択したフィルタが無効になったので再度フィルタを選択するよう促すエラーメッセージが表示されます。

また、他のユーザが同じブラウザにサインインしていても、自分のフィルタ設定はそのユーザには見えていません。

ブラウザのキャッシュに保存されているフィルタ設定は、次の条件に当てはまる場合のみ消去されます。

- 過去 30 日間ダッシュボードを使用していない。
- 手動でキャッシュを消去した。

レポートフィルタの詳細については、「レポートフィルタ」の項を参照してください。

#### 関連トピック

[レポートフィルタ](#) (28 ページ)





## 第 3 章

# レポートの生成と管理

- [概要 \(21 ページ\)](#)
- [レポートのアクション \(22 ページ\)](#)
- [テンプレート ヘルプの追加 \(27 ページ\)](#)
- [レポート フィルタ \(28 ページ\)](#)
- [レポート タイプ \(32 ページ\)](#)
- [レポートの管理 \(36 ページ\)](#)
- [レポートの実行 \(44 ページ\)](#)
- [レポートのインポート \(49 ページ\)](#)
- [レポートとフォルダのエクスポート \(51 ページ\)](#)
- [レポートサマリー行 \(52 ページ\)](#)

## 概要

レポートには、レポート定義（データベースクエリー）から返されたデータが表示されます。このデータは、データベースクエリーから抽出され、さまざまなレポートビュー-グリッド、グラフとして表示できます。

レポート作成者のユーザロールを持つユーザは、ナビゲーションページから **[レポート (Reports)]** をクリックして **[レポート (Reports)]** ページを開くことができます。



(注) レポート インターフェイスでのすべての操作は、レポートとフォルダに対するユーザロールとオブジェクト権限に基づきます。

レポート作成または編集に関する詳細については、「レポートの作成」の項を参照してください。

### 関連トピック

[レポートの作成 \(36 ページ\)](#)

## ストックレポート

シスコは、Unified Intelligence Center で使用する在庫レポートテンプレートを提供しています。ストック レポートは Cisco.com からダウンロードできます。ストック レポート テンプレートには、Webex CCE データベースに保存されているデータが表示されます。

Unified Intelligence Center をインストールした後、**インポート**機能を使用してストック テンプレート<sup>o</sup>をインポートし、ビジネス要件に合わせてストックレポートをカスタマイズすることができます。[名前を付けて保存 (Save As)] オプションを使用してインポート済みストック テンプレートを複製し、カスタマイズすることができます。

ストック レポートには、デフォルトのグリッド ビューが 1 つあります。グラフ ビューも持っているストック レポートは、わずかしかなかったりありません。




---

(注) ストックレポートテンプレートのローカライズはサポートされていません。

---

利用可能なストックレポートテンプレートは次のとおりです。

- 監査証跡 - Unified Intelligence Center** サーバのエンティティに対して実行された作成、更新、変更、および削除に関連したトランザクションの一連の監査記録を確認できます。  
 デフォルトでは、[システム管理者 (System Administrators)] 以外、このレポートにアクセスすることはできません。[システム管理者 (System Administrators)] は、他の Unified Intelligence Center ユーザに権限を与えれば、このレポートを使用できます。
- グループアクセスの詳細** - ダッシュボード、レポート、その他のリソースなどの Unified Intelligence Center リソースを使用するグループのアクセス権を表示します。
- リソースの所有権とアクセス** - ダッシュボード、レポート、その他のエンティティなどの Unified Intelligence Center リソースを使用するユーザのアクセス権と、ユーザの所有権に関する情報を表示します。
- ユーザの監査ログ** - ログに記録されたユーザの詳細 (名前と役割)、イベントの詳細、更新された列、ユーザの詳細、およびその他の変更された詳細などのユーザの監査ログデータを表示します。

詳細については、実行モードで [?] アイコン (テンプレートヘルプ) をクリックします。

## レポートのアクション

レポートから実行できる各種アクションを次の表に示します。




---

(注) 一度に最大 10 個のタブを開くことができます。

---



表 3: レポートのアクション

アクション	説明
レポートレベルのアクション	
新規	
レポート	<p>選択したフォルダに新規レポートを作成します。</p> <p>(注) スtockフォルダ内でレポートを作成することはできません。レポートはstockフォルダにのみインポートできません。レポートを編集またはカスタマイズするには、レポートを複製し、複製されたバージョンを編集します。</p>
フォルダ	<p>新規フォルダを作成します。この機能を使用してレポートを分類します。</p> <p>(注) フォルダを別の場所に移動または保存すると、無効フォルダを含むすべてのフォルダがドロップダウンのリストに表示されます。編集アクセス許可のあるサブフォルダにアクセスできます。</p> <p>(注) stockフォルダ内にフォルダを作成することはできません。</p>
ツールバーのアクション	
更新	<p>[レポート (Reports)] ページを更新します。</p> <p>すべてのフォルダレベル (ルート、サブフォルダ、およびレポート) に適用されます。</p>
お気に入り	<p>レポートに簡単にアクセスできるように、レポートを [お気に入り (Favorites)] に設定できます。</p> <p>[お気に入り (Favorites)] に追加するレポートの名前の横にある星形のアイコンをクリックします。</p>
検索	<p>特定のレポートを検索します。</p>
インポート	<p>レポートをインポートします。</p> <p>レポートをインポートするには、レポートデザイナー、レポート定義デザイナー、および値リストコレクションデザイナーの各ロールと、インポート先の対象フォルダの編集権限が必要です。</p> <p>詳細については、「レポートのインポート」を参照してください。</p> <p>(注) すべてのフォルダレベル (ルート、サブカテゴリ、およびレポート) に適用されます。</p>

アクション	説明
省略記号 (...) のアクション	
編集	<p>レポートの詳細を編集します。編集モードでは、レポートの詳細/ビュー/しきい値、およびフィルタを追加、変更、削除できます。</p> <p>レポートの編集が終わったら [終了 (Finish) ] をクリックします。</p> <p>(注)      スtock レポートは編集できません。</p>
名前を付けて保存	<p>レポートのコピーを別の名前で保存します。</p> <p>(注)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• デフォルトでは、レポートユーザにはレポートのルートフォルダ内にサブフォルダを作成する権限がありません。権限を取得するには、管理者に連絡してください。</li> <li>• [名前を付けて保存 (Save As) ] アクションは、コンテンツ (レポートやフォルダ) をストックフォルダとそのサブフォルダに移動するためには使用できません。</li> </ul> <p>(注)      レポートの説明では、次の特殊文字はサポートされません。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 括弧 (( ))</li> <li>• 山カッコ (&lt;, &gt;)</li> <li>• スラッシュ (/)</li> <li>• 疑問符 (?)</li> <li>• 引用符 (")</li> <li>• スクリプト、JavaScript</li> </ul>
レポート定義をクローン	<p>保存されているレポートに関連付けられたレポート定義のコピーを作成したい場合：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>レポート定義のクローン作成</b> チェックボックスをクリックします。</li> <li>2. 新しい<b>レポート定義名</b>を入力しレポート定義の場所を選択します。</li> <li>3. [保存 (Save) ] をクリックします。</li> </ol> <p>新しいレポートは、クローンされたレポート定義に関連付けられます。</p>

アクション	説明
名前の変更	<p>フォルダまたはレポートの名前を変更します。</p> <p>(注)     ストック フォルダまたはストック レポートの名前は変更できません。</p> <p>(注)     ルートレベルフォルダに適用されます。</p>
移動	<p>レポートまたはフォルダを別のフォルダに移動します。</p> <p>(注)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• レポートやフォルダを移動できるのは、移動するレポートまたはフォルダの親フォルダに対して<b>編集</b>アクセス許可を持っている場合だけです。</li> <li>• ストックフォルダ（およびそのサブフォルダ）内のカスタムフォルダまたはレポートを他の場所に移動することはできません。</li> </ul>
デフォルトフィルタの設定	<p>レポートフィルタを作成します。</p> <p>詳細については、「レポート フィルタ」の項を参照してください。</p> <p>(注)     レポート実行モード中に、<b>デフォルトとして設定</b>チェックボックスを<b>フィルタを選択</b>ダイアログボックスでチェックすることで、デフォルトのフィルタを設定することもできます。</p>
ヘルプの追加	<p>レポートテンプレートに関するヘルプページをホストします。詳細については、「テンプレート ヘルプの追加」の項を参照してください。</p>
削除	<p>レポートまたはフォルダを削除します。</p> <p>(注)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• レポートやフォルダを削除できるのは、削除するレポートまたはフォルダの親フォルダに対して<b>編集</b>アクセス許可を持っている場合だけです。</li> <li>• ストック フォルダまたはストック レポートは削除できません。</li> </ul>

アクション	説明
アクセス許可	<p>ダッシュボードにアクセスして管理するための適切な権限を割り当てます。</p> <p><b>グループ</b>：レポートの<b>表示</b>および<b>編集</b>権限を付与します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>セキュリティ管理者は、さまざまなグループにこれらの権限を付与できます。</li> <li>エンティティの所有者は、直接関連付けられているグループにこれらの権限を付与できます。</li> </ul> <p><b>ユーザー</b>：レポートの<b>表示</b>および<b>編集</b>権限をさまざまなユーザーに付与します。セキュリティ管理者にのみ適用されます。</p> <p>(注)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>個々のユーザまたはユーザグループのより高い権限（表示および編集）が優先されます。</li> <li>最初の 200 レコード（アルファベット順）のみが <b>[メンバー (Members)]</b> または <b>[グループ (Groups)]</b> パネルに表示されます。さらに多くのレコードを表示するには、<b>[設定 (Configure)]</b> &gt; <b>[グループ (Groups)]</b> を参照してください。</li> <li>権限を変更し、<b>[グループ (Groups)]</b> タブと <b>[ユーザ (Users)]</b> タブを切り替える場合は、変更を保存するか破棄するかを選択するように求められます。</li> </ul>
パーマリンク	<p>レポートのパーマリンクを表示します。詳細については、「レポートのパーマリンク」を参照してください。</p> <p>(注) 固定ハイパーリンクには Web ブラウザからのみアクセスできます。</p>
エクスポート	<p>カスタムレポートまたはレポートフォルダをエクスポートします。レポートおよびレポートフォルダは、ZIP ファイル形式でエクスポートされます。レポートまたはレポートフォルダをエクスポートするには、<b>REPORT DESIGNER</b> ロールが必要です。詳細については、「レポートとフォルダのエクスポート」を参照してください。</p>

#### 関連トピック

[レポートのパーマリンク](#) (55 ページ)

[テンプレート ヘルプの追加](#) (27 ページ)

[レポートの作成](#)

[レポートのインポート](#) (49 ページ)

[レポートとフォルダのエクスポート](#) (51 ページ)

[レポートフィルタ](#) (28 ページ)

## テンプレートヘルプの追加

各 Cisco Unified Intelligence Center レポートに個別のヘルプファイルを設定できます。ヘルプページを個別にホストして、そのヘルプページの対象のレポートをポイントするか、またはヘルプページを作成してレポートとともにアップロードすることができます。

このヘルプのコンテンツはそのレポートに固有のものであり、次のような説明を含めることができます。

- レポートの使用方法
- フィールドの説明
- フィールド間の関係の詳細
- レポートデータの解釈方法
- その他のレポート関連情報

zip ファイルのみをアップロードできます。ZIP ファイルには、複数の HTML ファイルを含めることができます。HTML ページのコンテンツは、イメージを含むリッチテキストをサポートします。



(注) ヘルプファイルは、ビデオやその他のインタラクティブコンテンツをサポートしません。

レポートにヘルプページを設定するには、次の手順を実行します。

### 手順

**ステップ 1** 左側のナビゲーション ウィンドウで、[レポート (Reports)] をクリックします。

**ステップ 2** ヘルプページを作成するレポート行の横にある [... (省略記号)] アイコンをクリックし、[ヘルプの追加 (Add Help)] をクリックします。

**ステップ 3** [ヘルプの追加 (Add Help)] ダイアログボックスで、次の操作を実行します。

- レポートのヘルプとして外部ヘルプページを設定するには、[URL] オプションを選択し、外部 URL の場所を入力します。
- ヘルプファイルをアップロードする場合は、**ファイルを選ぶ** オプションを選択して **ブラウズ** をクリックし (HTML ファイルで) ZIP ファイルをアップロードする。

**ステップ 4** ファイルをアップロードした後、[保存 (Save)] をクリックします。

(注) レポートを実行するときは、レポートツールバーの「?」アイコンをクリックして設定されたヘルプファイルを表示します。

## 関連トピック

[レポートに関するヘルプの表示](#) (72 ページ)

# レポート フィルタ

## フィルタの種類

Unified Intelligence Center のレポート フィルタは、データを選択的に表示するために使用します。フィルタを定義し、レポートに表示するデータをフィルタ処理できます。[フィルタ (Filter) ] ページを表示するには 2 とおりの方法があります。

- レポートの生成前：レポートの作成時に、**アクション > デフォルトフィルタの定義** オプションを利用して、デフォルトのフィルタ値を絞り込むことができます。
- レポートの生成後：フィルタアイコンを使用してフィルタ値を絞り込むことができます。



(注) レポートフィルタの選択時に、レポートデザイナーで **[レポートの実行中にフィルタをスキップする (Skip filter during the report execution) ]** チェックボックスをオンにした場合は、フィルタを表示できません。

Cisco Unified Intelligence Center では、次のタイプのレポートフィルタがサポートされます。

- 日時
- 主要な条件
- フィールド フィルタ
- パラメータ

フィルタパラメータは、選択したクエリタイプに基づいて、そのレポートのレポート定義に基づいて表示されます。

表 4: フィルタのタブ

レポート定義クエリタイプ	適用可能なフィルタタブ
データベース クエリー	日付および時刻、キー基準、フィールド フィルタ
ライブデータまたはリアルタイムストリーミング	キーの基準、フィールドフィルタ
匿名ブロック	パラメータ

レポート定義クエリタイプ	適用可能なフィルタタブ
ストアドプロシージャ	パラメータ

## 日時



- (注) • Cisco Unified Intelligence Center はブラウザのロケールを使用してフィルタ ページに日時形式を表示します。Cisco Unified Intelligence Center がブラウザのロケールの言語をサポートしていない場合、Cisco Unified Intelligence Center アプリケーションで選択されているロケールが使用されます。

レポートに日時フィルタを設定するには、次の手順を実行します。

### 手順

**ステップ 1** レポートを作成した後で、省略記号のアクションから [デフォルトフィルタの設定 (Set Default Filter) ] をクリックします。

**ステップ 2** [日時 (Date & Time) ] フィルタ ウィザードで、[日付範囲 (Date Range) ] と [時間範囲 (Time Range) ] オプションを選択します。

- [日付範囲 (Date Range) ] と [時間範囲 (Time Range) ] フィルタに使用可能なオプションは事前に定義されています。
- [カスタム (Custom) ] オプションを選択すると、[日付範囲 (Date Range) ] と [時間範囲 (Time Range) ] の詳細をカスタマイズできます。

時間間隔が 1 日以上開いている場合にのみ、曜日を選択できます ([曜日 (Days) ] > [カスタム (Custom) ])。

匿名ブロックのクエリタイプに基づくレポートには、曜日を選択できません。詳細については、『Cisco Unified Intelligence Center レポートカスタマイズガイド』

([https://www.cisco.com/c/ja\\_jp/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-user-guide-list.html](https://www.cisco.com/c/ja_jp/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-user-guide-list.html)) を参照してください。

**ステップ 3** レポート実行中にフィルタ選択をスキップする場合は、**レポートの実行中にフィルタをスキップする** チェックボックスをオンにします。

- (注) [フィルタを選択 (Choose Filter) ] ダイアログボックス (レポート実行モード) で、[デフォルトとして設定する (Set as Default) ] チェックボックスをオンにすると、レポートフィルタがデフォルトとして設定されます。

**ステップ 4** [次へ (Next) ] をクリックします。

## 主要な条件

値リストまたはコレクションを選択するには、フィルタの[キー基準 (Key Criteria) ]タブを使用します。コレクションとは、事前に設定された値のグループです。



(注) [キー基準 (Key Criteria) ]フィールドは事前に定義されたフィルタで、レポート定義で定義されている場合にフィルタ画面に表示されます。

キー基準フィルタを設定するには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1 レポートを作成した後で、省略記号のアクションから[デフォルトフィルタの設定 (Set Default Filter) ]をクリックします。
- ステップ 2 [日時 (Date & Time) ]フィルタ ウィザードで、[日付範囲 (Date Range) ]と[時間範囲 (Time Range) ]オプションを選択し、[次へ (Next) ]をクリックします。
- ステップ 3 [キー基準 (Key Criteria) ]フィルタ ウィザードで、[使用可能 (Available) ]選択ボックスからコレクションまたは値を選択します。
- ステップ 4 矢印キーを使用して、選択したコレクションまたは値を[選択済み (Selected) ]選択ボックスに移動します。
- ステップ 5 また、複数のコレクションや値を選択することもできます。
- ステップ 6 [次へ (Next) ]をクリックします。

## フィールドフィルタ

レポート内のフィールドをフィルタリングするには、[フィールドフィルタ (Field Filters) ]タブを使用します。選択したフィールドタイプ (日付、数値/10進数、ブール、または文字列) に基づいて異なる演算子を使用できます。たとえば、2分を超えてキュー内にあるコール、または保留状態にあるすべてのエージェントをフィルタリングし、重要度の低い情報を除外することができます。



(注) 次のようにレポートにフィールドフィルタを設定できます。

- SQL クエリー ベースのレポートに対してのみ。
- テキスト、日付、ブール、または 10 進数フィールドをフィルタリングする。

フィールドフィルタを設定するには、次の手順を実行します。



## 手順

- ステップ 1 レポートを作成した後で、省略記号のアクションから [デフォルトフィルタの設定 (Set Default Filter)] をクリックします。
- ステップ 2 [日時 (Date & Time)] フィルタ ウィザードで、[日付範囲 (Date Range)] と [時間範囲 (Time Range)] オプションを選択し、[次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 3 [キー基準 (Key Criteria)] フィルタ ウィザードで、[使用可能 (Available)] 選択ボックスからコレクションまたは値を選択し、[次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 4 [フィルタ フィールド (Field Filters)] ウィザードで、次の基準に従ってフィルタを選択します。

フィルタ基準または演算子は選択したフィールドタイプ (日付、数値/10 進数、ブール、または文字列) によって異なります。

- [日付 (Date)] の場合、[日付範囲 (Date Range)] フィルタで使用可能なオプションは事前に定義されています。[日付範囲 (Date Range)] ドロップダウンリストを使用し、[カスタム (Custom)]、[今日 (Today)]、[前日 (Yesterday)]、[今週 (This Week)]、[前週 (Last Week)]、[今月 (This Month)]、[前月 (Last Month)]、[年度累計 (Year to Date)]、または [前年 (Last Year)] から選択します。

ユーザが [カレンダー (Calendar)]、[時間範囲 (Time Range)]、および [曜日 (Days)] の特定の曜日をカスタマイズできるのは、[カスタム (Custom)] のみです。

- [10 進数 (DECIMAL)] の場合、[次の値と等しい (Equal To)]、[次の値と等しくない (Not Equal To)]、[次の値より小さい (Less Than)]、[次の値以下 (Less Than or Equal To)]、または [次の値より大きい (Greater Than)] から演算子を選択して値を入力します。たとえば、演算子 [次の値より大きい (Greater Than)] を選択して、値に「16.5」を入力します。
- [文字列 (String)] の場合、[次の値と等しい (Equal To)]、[次の値と等しくない (Not Equal To)]、または [一致 (Matches)] から演算子を選択して文字列に値を入力します。たとえば、[一致 (Matches)] 演算子を選択して、値に「Team Green」と入力します。
  - [演算子 (Operator)] として [一致 (Matches)] を選択した場合は、文字列フィールドに一致する SQL パターンを指定する必要があります。システムにより、文字列の先頭と末尾にワイルドカード文字 % が自動的に付加されます。文字列の間で SQL のワイルドカードパターンを使用することもできます。
  - フィルタ フィールドが [値リスト (Value List)] と関連付けられている場合は、フィルタリングする値を指定するか、あるいは 1 つ、すべて、または複数の項目を [選択済み (Selected)] 列に移動します。

(注) 先頭または末尾にスペースのあるレポートデータレコードをフィルタリングするには、一致 (Matches) 演算子のみを使用します。統一されたインテリジェンスセンターが SQL クエリを実行する前にフィルタ基準をトリムし、一致する結果をフェッチしないシナリオでは同等演算子または等しくない演算子を使用しないでください。

- [ブール (Boolean) ] の場合は、[演算子 (Operator) ] リストから [True] または [False] を選択します。

**ステップ 5** [演算子 (Operator) ] ドロップダウン リストを使用して、基準を選択します。

(注) 演算子の [一致 (Matches) ] を選択した場合、Microsoft SQL ワイルドカードパターンを使用してデータをフィルタリングできます。ワイルドカード文字の % が、データのフィルタリングに使用されるすべての文字列の先頭と末尾に追加されます。

**ステップ 6** [値 (Value) ] フィールドに、フィールド内のデータをフィルタリングする基準となる値を入力します。

**ステップ 7** [実行 (Run) ] をクリックします。

## レポートタイプ

レポートには、クエリータイプに基づいた 3 つのタイプがあります。

- 履歴レポート
- リアルタイム レポート
- ライブ データ レポート

### レポートのコンポーネント

これらのレポートは、次のコンポーネントで構成されています。

- データソース

データソースは、レポートのデータを含むソースを定義します。Unified Intelligence Center は、Microsoft SQL Server、IBM Informix、ストリーミングの 3 種類のデータソースをサポートしています。データソースは事前設定されているはずですが、事前設定されない場合は、管理者に連絡し、適切なデータソースを設定してください。

- レポート定義

各レポートには、レポート定義があります。これは、各レポートテンプレートに対し、データがどのようにデータソースから取得されるかを表します。データの取得方法 (シンプルな MS SQL クエリー、ストアードプロシージャクエリー、リアルタイムストリーミング、または匿名ブロッククエリー) を指定するのに加えて、レポート定義には、取得されたデータセットが含まれます。これには、フィールド、フィルタ、数式、リフレッシュレート、およびレポートのキー基準フィールドがあります。

- レポート

レポートには、レポート定義から返されたデータが表示されます。このデータはデータベースクエリーによって抽出されます。

### • タイムゾーン変換

タイムゾーン変換は、ユーザとデータソースのタイムゾーンが異なる場合に行われます。

**データベースクエリーレポートでの夏時間の考慮**：レポートがフィルタリングされる際のタイムゾーン変換には、日付範囲開始時点での夏時間オフセットが考慮されます。夏時間への切り替えがフィルタの日付時間範囲の途中で発生した場合には、ユーザとデータソースのタイムゾーンが異なっても、タイムゾーンのオフセットは正しく計算されません。このようなときは、夏時間への切り替えの前と後で別々のレポート呼び出しが実行されるように時間フィルタを分割する必要があります。



---

(注) 夏時間オフセットは、最新のシステムタイムゾーンライブラリを基準にしています。

---



---

(注) サマータイム開始日または終了日（データが録音されたとき）は、SQLデータベースのタイムゾーン値の変更によって、（レポート出力）で追加の行を作成します。これは、任意のテンプレートレポート、またこれらのテンプレートレポートで使用する任意のクエリの種類（匿名ブロック、データベースクエリ、保存済みの処理、リアルタイムストリーミング）にも適用されます。SQLでタイムゾーン値が変更されていることを確認するには、[レポートサマリ] ページの [レポートのオプション] アイコンを使用して、AW ノードの SQL コマンドを実行してタイムゾーンの変更を検証します。

---

#### 例 1：

ユーザのタイムゾーン：オーストラリア/シドニー

データソースのタイムゾーン：アメリカ/ニューヨーク

夏時間への切り替え：シドニーでは 2013-10-06 02:00 a.m. に 1 時間追加。ニューヨークではすでに夏時間 1 時間追加を適用済み

ユーザが選択したフィルタ：2013-10-06 ~ 2013-10-06、12:00 a.m. ~ 11:59 p.m.

データソースのタイムゾーンで形成されたクエリー：2013-10-05 10:00:00 a.m. ~ 2013-10-06 09:59:59 a.m.

ユーザのタイムゾーンで表示されるレポート：2013-10-06 12:00 a.m. ~ 2013-10-07 12:59 a.m.

この場合、シドニーの夏時間は日付範囲の開始時点では適用されておらず日付範囲の終了時点では適用されているので、レポートには 1 時間追加されたデータが表示されます。

#### 例 2：

ユーザのタイムゾーン：オーストラリア/シドニー

データソースのタイムゾーン：アメリカ/ニューヨーク

夏時間への切り替え：シドニーでは 2013-10-06 02:00 a.m. に 1 時間追加を適用。  
ニューヨークではすでに夏時間 1 時間追加を適用済み

選択されたフィルタ：2013-10-06 ～ 2013-10-10、03:00 a.m. ～ 11:59 p.m.

データソースのタイムゾーンで形成されたクエリー：2013-10-05 12:00:00 p.m.  
～ 2013-10-06 08:59:59 a.m.

ユーザのタイムゾーンで表示されるレポート：2013-10-06 03:00 a.m. ～  
2013-10-06 11:59 p.m.

この場合、日付範囲期間内に夏時間への切り替えが行われなかったため、通常の変換が実行されます。

### 例 3：

ユーザのタイムゾーン：アメリカ/ニューヨーク

データソースのタイムゾーン：IST

夏時間への切り替え：ニューヨークでは、2013-03-03 02:00 a.m.に夏時間 1 時間追加、2013-11-03 02:00 a.m.に解除。IST では夏時間なし。

ユーザが選択したフィルタ：2013-11-03 ～ 2013-11-03、01:30 a.m. ～ 05:30 p.m.

データソースのタイムゾーンで形成されたクエリー：2013-11-03 11:00:00 a.m.  
～ 2013-11-03 02:59:59 a.m.

ユーザのタイムゾーンで表示されるレポート：2013-11-03 01:30 a.m. ～  
2013-11-03 04:30 p.m.

この場合、ニューヨークの夏時間は日付範囲の開始時点では適用されており日付範囲の終了時点では解除されているので、レポートには1時間差し引いたデータが表示されます。

### • レポートビュー

レポートは（グリッドおよびチャートなどの）さまざまな形式で表示できます。各ビューに個別のフィールドを設定できます。1つのレポートに複数のビューを混在させることができます。

### • レポートのヘルプ

レポート専用のヘルプページを含めることができます。詳細については、「テンプレートヘルプの追加」の項を参照してください。

### 関連トピック

[テンプレートヘルプの追加](#) (27 ページ)

## 履歴レポートおよびリアルタイム レポート

**履歴レポート**：履歴データ ソースからデータを取得します。レポートには、デフォルトでは 15 分の更新間隔で間隔データが入力されます。履歴レポートには最大 8,000 行の上限があります。

**リアルタイムレポート**：リアルタイムデータ ソースからデータを取得します。レポートには、デフォルトでは 15 秒の更新間隔で間隔データが入力されます。リアルタイム レポートには最大 3,000 行の上限があります。

Cisco Unified Intelligence Center の履歴およびリアルタイム レポートの実行時に、次の操作を行うことができます。

- レポート内のデータにフィルタを適用する
- レポートのビューをグリッドからゲージまたはグラフに変更する



(注) 事前定義されたグリッド、ゲージ、グラフビューのいずれかを選択できます。

ビューの作成/編集の詳細については、「[レポート ビュー](#)」を参照してください。

- レポートを変更する。

### 関連トピック

[レポート ビュー](#) (37 ページ)

## ライブ データ レポート

**ライブデータレポート**：ストリーミングデータ ソースからデータを取得します。ライブデータレポートはグリッド ビューのみサポートします。



(注) ライブ データ レポートでは、システム時刻の変更への自動的な対応は行われません。サーバまたはクライアントの時刻が変更または調整された場合、期間フィールドの値を正確に表示するにはレポートを更新する必要があります。たとえば、夏時間 (DST) に切り替わったとき、アクティブなライブ データ レポートの期間フィールドには正しい値が表示されません。ライブ データ レポートを更新してアップデートする必要があります。

# レポートの管理

## レポートの作成

レポートインターフェイスでのすべての操作は、レポートとカテゴリに対するユーザの役割とオブジェクト権限に基づきます。



(注) デフォルトでは、レポートユーザには [レポート (Reports)] の下にサブフォルダを作成するアクセス許可がありません。管理者がサブフォルダを作成し、アクセス権を付与します。

新しいレポートを作成するには、次の手順を実行します。

### 手順

**ステップ 1** 左側のナビゲーション ペインで、**レポート** をクリックします。

**ステップ 2** レポートを作成するフォルダに移動します。

**ステップ 3** [レポート (Reports)] ツールバーから、[新規 (New)] > [レポート (Report)] をクリックします。

既存のレポートを編集するには、そのレポートに移動し、レポートの横にある [... (省略記号)] アイコンをクリックして [編集 (Edit)] をクリックします。

**ステップ 4** [新しいレポートの作成 (Create New Report)] ウィンドウで、レポートの [名前 (Name)] と [説明 (Description)] を入力します。

(注) レポート名は、Cisco Unified Intelligence Center 内で一意にする必要があります。

**ステップ 5** [次へ (Next)] をクリックします。

**ステップ 6** **基本的な詳細** タブで、レポートの詳細を入力または選択します。

(注) 矢印を使用して適切なレポート定義を選択します。

**ステップ 7** [次へ (Next)] をクリックします。

**ステップ 8** **ビューの管理** タブで、レポートビューを作成して **次** をクリックします。

詳細については、「[レポート ビュー](#)」を参照してください。

**ステップ 9** **しきい値** タブで、レポートのしきい値を作成して **完了** をクリックします。

詳細については、「[レポートのしきい値](#)」の項を参照してください。

新しく作成されたレポートは、**レポートページ**に一覧されます。

### 関連トピック

[レポート フィルタ](#) (28 ページ)

[レポート ビュー](#) (37 ページ)

[レポートのしきい値](#) (42 ページ)

## レポート ビュー

レポート ビューには次の2つのタイプがあります。

- グリッド ビュー
- グラフ ビュー



(注) 手動で作成したレポートビューのいずれかに現在関連付けられているレポート定義フィールドは、削除しないでください。削除した場合、レポートを保存するには、手動で作成したすべてのレポート ビューにデータ フィールドを再適用する必要があります。

デフォルトのグリッドビューでは、削除されたフィールドは[データ フィールド (Data Fields) ] リストから自動的に削除され、そのほかのフィールドは [選択済みのフィールド (Selected Field) ] リストに保持されます。そのため、レポートを保存するための追加アクションは不要です。

## グリッド ビューの作成

グリッドはデータを行と列の表形式で表します。デフォルトでは、シスコのストック レポートには1つのグリッド ビューがあります。カスタム レポートの場合は、[レポート定義 (Report Definition) ] で SQL クエリーからデフォルト グリッドが作成されます。



(注) ライブ データ レポートではグループ化とフォント サイズはサポートされていません。

レポートの作成または編集集中にグリッド ビューを作成できます。

グリッド ビューを作成するには、次の手順を実行します。

### 手順

**ステップ 1** レポートを作成または編集します。

**ステップ 2** [基本詳細] 画面でレポートの詳細を入力し、[次へ (Next) ] をクリックします。  
[ビューの管理] 画面にデフォルトのグリッドビューが表示されます。

(注) レポートのパーマリンクには、レポートの基準を入力した後にのみアクセスできません。レポートパーマリンクを使用すると、他のユーザとレポートを共有したり、他のユーザのレポートを表示することができます。詳細については、「レポートのパーマリンク」を参照してください。

**ステップ 3** デフォルトビューを編集したり ([アクション (Actions)] 列>[ビューの編集 (Edit View)] )、または [新規作成 (Create New)] > [グリッドビュー (Grid view)] をクリックして新しいグリッドビューを作成できます。

**グリッドビューの編集** または **新しいグリッドビュー** 画面は編集または作成の選択に応じて表示されます。

**ステップ 4** [名前 (Name)] フィールドと [説明 (Description)] フィールドにそれぞれ入力します。

(注) グリッドビューの [名前 (Name)] に許容される最大長は 50 文字です。

**ステップ 5** [フォント (Font)] 選択ボックスで、グリッドデータを表示するフォントサイズをリストから選択します。

**ステップ 6** 矢印ボタンを使用して、[使用可能 (Available)] 値のリストボックスからフィールドを選択し、[選択済み (Selected)] フィールドリストに移動します。

**ステップ 7** グリッドビューの表示を改善するには、次の機能を使用できます。

- [ヘッダー (Header)] : 選択したフィールドのヘッダーを追加 (+) または削除 (-) するには、この機能を使用します。これは、フィールドセットを分類するのに役立ちます。

(注) 空のヘッダーを含むビューは保存できません。

- [編集 (Edit)] アイコン : [選択済み (Selected)] の値のリストボックスで、選択したフィールドの [表示名 (Display Name)] と [列の幅 (Column Width)] を編集する場合は [編集 (Edit)] アイコン (フィールド値にカーソルを合わせる) をクリックし、[完了 (Done)] をクリックします。

(注) [ヘッダー (Header)] フィールドで編集できるのは、[表示名 (Display Name)] のみです。

- [フィールドでグリッドをソートする (Sort Grid by Field)] : 選択したレポート列を昇順または降順にソートするには、[フィールドでグリッドをソートする (Sort Grid by Field)] チェックボックスをオンにします。このチェックボックスをオンにすると、[選択済み (Selected)] の値のリストボックスからドロップダウンリストに値を挿入できます。並べ替えには 1 つの値のみを選択できます。

**ステップ 8** [保存 (Save)] をクリックします。  
レポートビュー画面が表示されます。

**ステップ 9** [完了 (Finish)] をクリックします。



## グラフビューの作成

Cisco Unified Intelligence Center は次のグラフの種類をサポートしています。

- **棒グラフ** - 棒グラフは非連続のイベントを表します。傾向よりイベント間の差異を表現するのに向いています。棒グラフは垂直方向に並び、水平に積み重ねたり、上下にグループ化したりすることも可能です。
- **円グラフ** - 円グラフでは、全体に対する比率として量を表します。円はデータの 100% を表し、各量はそれぞれに応じた扇形で表します。円グラフは、10進数または数値のフィールドのみを対象とします。1つの円グラフでは50個を超える扇形は対応できません。データセットとグラフエディタの選択により50を超える扇形を使用して円グラフを生成すると、エラーが発生します。

ドーナツ グラフは円グラフのもう1つの表示方法です。

- **縦棒グラフ** - 縦棒グラフは非連続のイベントを表します。傾向よりイベント間の差異を表現するのに向いています。縦棒グラフは水平方向に並び、垂直に積み重ねたり、左右にグループ化したりすることも可能です。
- **ダイヤルゲージ/数値** - ゲージチャートは、定義されたしきい値に従ってレポート結果のダイヤル表示を表示します。

数値グラフは、定義されたしきい値に従って強調された数値形式でレポートの結果を表示します。

- **折れ線グラフ** - 折れ線グラフは、連続する数量の共通の目盛りに対する経時的な変化を表します。折れ線グラフを使用して傾向を表示します。



- (注)
- ライブ データ レポートはグラフ ビューをサポートしていません。
  - 垂直方向のグラフでは、キリル文字の場合、[横軸 (Horizontal Axis)] フィールドのデータラベルが非表示になったり、文字化けしたりすることがあります。これは既知の制限事項です。したがって、キリル文字には水平方向のグラフを使用します。

グラフ ビューを作成するには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1** レポートを作成または編集します。
- ステップ 2** [基本詳細] 画面でレポートの詳細を入力し、[次へ (Next)] をクリックします。  
[ビューの管理] 画面にデフォルトのグリッドビューが表示されます。

(注) レポートのパーマリンクには、レポートの基準を入力した後にのみアクセスできます。レポートパーマリンクを使用すると、他のユーザとレポートを共有したり、他のユーザのレポートを表示することができます。詳細については、「レポートのパーマリンク」を参照してください。

**ステップ 3** [新規作成 (Create New) ] > [グラフ ビュー (Chart view) ] をクリックします。

**ステップ 4** [新しいチャートビューを作成する (Create New Chart View) ] 画面で、必要なチャートタイプをクリックします。詳細については、「グラフの種類」を参照してください。

**ステップ 5** チャート情報として [名前 (Name) ] および [説明 (Description) ] を入力し、[次へ (Next) ] をクリックします。

(注) チャートビューの [名前 (Name) ] に許容される最大長は 50 文字です。

デカルト型グラフ (横棒グラフ、縦棒グラフ、折れ線グラフ) の場合は、データをグループ化するための [データのグループ化 (Group Data) ] チェックボックスを選択します。

- [フィールド別 (By a field) ] : 縦軸に折れ線グラフまたは縦棒グラフ用に構成されたフッター数式のあるフィールドを表示し、横軸に横棒グラフ用のフッター数式のあるフィールド表示するチャートビューを作成するには、このオプションを選択します。
- [ラベルフィールド基準 (By label field) ] : 縦軸に折れ線グラフまたは縦棒グラフの 10 進数データ型のフィールドを表示するグラフビューを作成するには、このオプションを選択します。棒グラフでは、横軸に 10 進数タイプのフィールドが表示されます。

(注) 円グラフでは、[ラベルフィールド基準でのデータのグループ化 (Group Data by Label Field) ] のみを実行できます。

**ステップ 6** [データ フィールドの追加 (Add Data Fields) ] 画面で、ドロップダウン リストから [ラベルフィールド (Label Field) ] を、リストボックスから [データ フィールド (Data Fields) ] を選択し、[次へ (Next) ] をクリックします。

**ステップ 7** プレビューとフォーマット画面で、選択したチャートタイプに基づいて適切な情報を入力または選択します。

詳細については、「グラフの種類」を参照してください。

(注) 次のデータフィールドでは、縦棒タイプ (積み上げおよびグループ化) 機能は使用できません。

- 日時
- ブール

**ステップ 8** [保存 (Save) ] をクリックします。

関連トピック

[レポートのパーマリンク](#) (55 ページ)

[グラフの種類](#) (41 ページ)

グラフの種類

グラフのタイプ	グラフ情報	データフィールドの追加	プレビューとフォーマット
棒グラフ	はい	○	○
縦棒グラフ	はい	○	○
折れ線グラフ	はい	○	○
ゲージ/数値	いいえ	はい  (注) ゲージグラフを設定するには、レポート定義に少なくとも1つのフッター付き10進フィールドが設定されている必要があります。	はい  このレポートに対して、[ダイヤルゲージ (Dial Gauge) ] ビューまたは [数値 (Numeric) ] ビューを選択できます。  ダイヤルゲージまたは数値のグラフビューを設定するには、次の手順を実行します。  <b>1.</b> 範囲を入力します (最小と最大)。 デフォルト: 0 ~ 100  <b>2.</b> ゾーンを定義します。  グラフの値が定義されているしきい値以内である場合、  <ul style="list-style-type: none"> <li>• ゲージポインタは、しきい値に設定されている対応色を指します。</li> <li>• 数値テキストは、しきい値に設定されている対応色で表示されます。</li> </ul> <b>3.</b> [保存 (Save) ] をクリックします。

グラフのタイプ	グラフ情報	データ フィールドの追加	プレビューとフォーマット
円グラフ	はい	○  (注) 円グラフを設定するには、レポート定義に少なくとも1つの10進フィールドが設定されている必要があります。	はい  このレポートの表示タイプとして、[円 (Pie)] または [ドーナツ (Donut)] を選択できます。

## レポートのしきい値

フィールド値がしきい値の条件を満たしているかどうかを表示するには、フィールドにしきい値インジケータを設定します。このリリースでは、[しきい値 (threshold color)] の色選択に使用されるカラーパレットではない9色になっています。しきい値インジケータは、**グリッド**および**チャート > ゲージ**タイプのビューにのみ設定できます。

**チャート > ゲージ** ビューのしきい値インジケータの設定については、[グラフ ビューの作成](#)を参照してください。

[グリッド (Grid)] ビューのフィールドしきい値インジケータを設定するには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1** [ビュー画面で、レポートビューを追加した後、**[次へ (Next)]** をクリックします。しきい値 画面が表示されます。
- ステップ 2** しきい値を設定するビューを選択し、[新しいしきい値の作成 (Create new threshold)] リストからフィールド名を選択します。画面が更新され、選択したフィールド名の新しいパネルが表示されます。
- ステップ 3** フィールド演算子を選択し、[演算子 (Operator)] リストから条件を設定します。

演算子	説明
一致	一致演算子では、正規表現を使用できます。  ただし、正規表現では以下がサポートされないことに注意してください。

演算子	説明
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• フラグ (i, g, m, n, y) 、またはこれらのフラグの組み合わせ、あるいはそれらのすべて</li> <li>• 先頭および末尾のスラッシュ (/)</li> </ul> <p>例：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 有効なパターン → \w+\s</li> <li>• 無効なパターン → /\w+\s/g</li> </ul> <p>(これには、先頭および末尾にスラッシュがあり、「g」フラグも含まれています)</p>
<p>文字列フィールド：常に次の値、等しい、等しくない</p> <p>小数フィールド：常に次の値、等しい、等しくない、次の値より大きい、次の値より小さい、次の値以上、次の値以下、次の値との間</p>	<p>レポート定義で、任意のフィールドに%形式が定義されている場合は、そのフィールドのしきい値を設定するときに、パーセント値の10進形式を入力して、レポートに条件を表示するようにしてください。</p> <p>次に例を示します。</p> <p>レポート定義で、フィールド「SL」（サービスレベル）に%形式が定義されており、このフィールドにしきい値を適用して、SLが60%未満になった場合に「赤」を表示するには、次のように設定します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. SLフィールドのしきい値を定義します。</li> <li>2. [演算子 (Operator)] を [次の値より小さい (Less Than)] に設定します。</li> <li>3. パーセンテージの値として <b>0.60</b> と入力します。</li> <li>4. [塗りつぶしなし (No Fill)] ドロップダウンで [赤 (Red)] を選択します。</li> <li>5. [完了 (Done)] をクリックします。</li> </ol>

**ステップ 4** [塗りつぶしなし (No Fill)] からオプションを選択し、[しきい値 (Thresholds)] フィールドを編集します。

(注) 同じフィールドや別のフィールドの条件を設定できます。

- 同じフィールドの条件：同じフィールドのしきい値と条件。
- 別のフィールドの条件：別のフィールドの条件に基づいたフィールドのしきい値。
- 同じフィールドの複数の条件：別のフィールドの条件に基づいてフィールドのしきい値を適用。

既存のレポートの場合、上記のステップを実行し、他のしきい値を追加します。

(注) しきい値設定は、1つのフィールドについて最大30のしきい値をサポートします。  
既に実行されたレポートから既存のしきい値を編集するには、**レポートオプション**をクリックして**しきい値の管理**をせんたくします。

**ステップ5** しきい値の条件が一致したときに表示するフィールドのテキストの書式を設定します。次のオプションを使用します。

- [テキストボード (太字テキスト) ]: レポートフィールドを太字で強調表示するには、このチェックボックスをオンにします。
- [テキスト/背景色 (Text/Background Color) ]: フィールドのテキスト/背景色のドロップダウンから色を選択します。
- [代替テキスト (Text Substitute) ]: しきい値条件に一致する場合にフィールドのテキストを文字列で置換するには、新しい文字列を入力します。
  - 代替テキストとしてhtmlハイパーリンクを追加する構文: `<a href=https://www.cisco.com target=_blank>cisco</a>`
  - テキストの代わりに空白を追加する構文:
- [画像の場所 (Image Location) ]: テキストを画像で置き換える場合は、その画像のURLパスを入力します。

(注) Unified Intelligence Center サーバからアクセス可能なイメージURLのみがサポートされます。イメージに使用可能な最大サイズ制限は5MBです。

**ステップ6** [完了 (Done) ]をクリックします。

**ステップ7** [完了 (Finish) ]をクリックします。

#### 関連トピック

[グラフ ビューの作成](#) (39 ページ)

## レポートの実行

### レポート アクション - 実行モード

すべてのメニュー項目およびレポート実行時に行えるアクションを次の表に示します。

表 5: レポートのアクション

アクション	説明
レポートのオプション	

アクション	説明
ビューの編集	<p>[<b>ビューの編集 (Edit View)</b>] ダイアログボックスを表示します。現在のレポートビューを修正して[<b>完了 (Done)</b>]をクリックすると、修正したビューをすぐに表示できます。</p>
ビューに名前を付けて保存	<p>既存のレポートビューを複製します。[<b>ビューを保存 (Save View)</b>] ダイアログボックスで、複製したビューの名前と説明を入力し、[<b>保存 (Save)</b>]をクリックします。レポートページが、複製されたビューを反映して更新されます。</p>
グラフビューの作成	<p>実行されたレポートの場合、<b>編集</b> 権限がある場合は、チャートビューを直接作成することができます。グラフビュー作成後、レポートページが、新規作成されたグラフビューを反映して更新され、ビューのリストに表示されます。</p> <p>(注) この機能は、ライブデータレポートでは無効です。</p> <p>詳細については、「グラフビューの作成」の項を参照してください。</p>
グループ化	<p>現在のビュー (列) のグループ化設定を追加/削除/更新します。Cisco Unified Intelligence Center のグリッドレポートは、最大 3 つのレベルのグループ化をサポートします。</p> <p>日付データタイプまたは日時データタイプで列をグループ化する場合は、日、週、または月単位でレコードをグループ化できます。</p> <p>詳細については、「グループ化」の項を参照してください。</p>
しきい値の管理	<p>フィールドの値がしきい値条件に合致しているか表示するための、フィールドのしきい値インジケータを設定します。しきい値インジケータは、グリッドタイプおよびゲージタイプのビューにのみ設定できます。</p> <p>詳細については、「レポートのしきい値」の項を参照してください。</p>
SQL	<p>このレポートを実行するために使用される SQL コードを表します。</p>

アクション	説明
エクスポート	<p>既に実行されたグリッドレポートデータをローカルディスクに.xlsx形式でエクスポートします。</p> <p>(注)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• レポートを Excel ファイル形式でエクスポートして、そのエクスポートしたレポートを読み取る場合は、クライアントシステムのロケールがブラウザのロケール（レポートをエクスポートしたロケール）と一致している必要があります。</li> <li>• レポートビューアでレポートを Excel にエクスポートする場合、DECIMAL データ型のカスタム形式は適用されません。</li> <li>• レポートは、事前に定義された日付と時刻の形式で構成されます。レポートを Microsoft Excel にエクスポートする場合、サポートされる日付と時刻の形式は、事前に定義された5種類だけです。サポートされる形式は次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• yy/mm/dd</li> <li>• mmm-yy</li> <li>• h:mm AM/PM</li> <li>• h:mm:ss AM/PM</li> <li>• mm/dd/yyyy hh:mm:ss</li> </ul> </li> </ul> <p>Excel でサポートされない日付と時刻の形式を含むレポートをエクスポートした場合は、デフォルトで Excel の [標準 (General)] 形式が適用されます。</p>
<b>レポートメニュー</b>	
レポートの出力または停止	<p>クリックすると、レポートがそれぞれ実行または一時停止されます。</p> <p>(注) レポートの実行は3分後にタイムアウトになります。フィルタを変更してレポートを再実行し、問題が解決しない場合は、管理者に問い合わせてください。</p>
レポートの印刷	<p>デフォルトのプリンタを使用してレポートを印刷します。</p> <p>(注) チャートビューのレポートは、印刷用の A3 サイズの用紙で横長モードのみをサポートします。</p>



アクション	説明
フィルタの管理	このレポートのフィルタ条件を変更するための[ <b>フィルタの選択 (Choose Filter)</b> ]ダイアログ ボックスを表示します。 詳細については、「レポート フィルタ」の項を参照してください。
更新	[ <b>レポート (Report)</b> ] ページを更新します。
フィルタ情報の表示	レポートのフィルタ情報を表示します。
オンライン ヘルプ	設定済みのテンプレート ヘルプを表示します。レポートのテンプレート ヘルプを設定するには、[ <b>レポート (Reports)</b> ] ページ > [ <b>ヘルプの追加 (Add Help)</b> ] の順に選択します。 詳細については、「テンプレート ヘルプの追加」の項を参照してください。
しきい値のみ	このトグル ボタンを選択すると、しきい値に合致する行のみレポートに表示されます。 デフォルトでは、このチェック ボックスはすべてのレポートに対してオフになっています。  (注) このボタンは、グループ化されたビューに対しては無効です。

#### 関連トピック

- [グラフ ビューの作成 \(39 ページ\)](#)
- [レポートのしきい値 \(42 ページ\)](#)
- [グループ化 \(47 ページ\)](#)
- [レポート フィルタ \(28 ページ\)](#)
- [テンプレート ヘルプの追加 \(27 ページ\)](#)

## グループ化

実行済みレポートの場合、現在のビューのグループ化設定を追加、削除、更新するには、[**グループ化 (Group By)**] オプションを使用します。Cisco Unified Intelligence Center のグリッド レポートは、最大3つのレベルのグループ化をサポートします。

日付データ タイプまたは日時データ タイプで列をグループ化する場合は、日、週、または月単位でレコードをグループ化できます。



(注) ライブ データ レポートはグループ化をサポートしていません。

レポート データをグループ化するには、次の手順を実行します。

## 手順

**ステップ1** 実行済みレポートの場合、[**レポート オプション (Report options)**] アイコンをクリックし、[**グループ化 (Group By)**] オプションを選択します。

**ステップ2** [グループ化 (Group By)] ダイアログボックスで、レポートをグループ化する [レベルの数 (Number of Levels)] を指定します。

選択したレベルの数に応じて、[レベル (Level)] 列、[グループ化基準 (Grouped By)] 列、[サブグループ (Sub Group)] 列、および [拡張して表示 (Show Expanded)] 列がアクティブになります。

Cisco Unified Intelligence Center のグリッドレポートは、最大3つのレベルのグループ化をサポートします。

**ステップ3** レポートデータを特定の列の値でグループ化するには、必要な列名を **グループ化された** リストから選択します。

リストから日付または日時の値を選択した場合、[サブグループ (Sub Group)] 列から次のいずれかを選択できます。

- [なし (None)] : レポート データは日付または日時の絶対値によってグループ化されます。
- [毎日 (Daily)] : レポート データは1日単位でグループ化されます。
- [毎週 (Weekly)] : レポート データは週単位でグループ化されます。
- [毎月 (Monthly)] : レポート データは月単位でグループ化されます。

デフォルトでは、[拡張して表示 (MonShow Expanded)] オプションがオンになっていますが、このオプションは必要に応じてオフにできます。[拡張して表示 (Show Expanded)] 列では、拡張されたグループの実行済みレポートが表示されます。

レポートのサマリー行のみを表示するには、[サマリーのみ表示 (Show Summary Only)] トグル ボタンをオンにします。

たとえば、エージェント チーム単位でグループ化し、[サマリーのみ表示 (Show Summary Only)] トグル ボタンをオンにすると、各チームのサマリー データ行のみが表示されます。

(注) フィールドにレポート定義で定義されたフッター数式がある場合、その数式が使用されているフィールドのグループ レベル サマリーも表示されます。

**ステップ4** [保存 (Save)] をクリックします。

- (注)
- グループ化されたビューの場合は [しきい値のみ (Only Thresholds) ] チェックボックスがディセーブルになります。
  - しきい値は、グループ化されたフィールドやサマリー行には表示されません。
  - グループ化されたフィールドがあるレポートからのドリルダウンは実行できません。

## レポートのインポート

Unified Intelligence Center レポートは、.xml ファイル形式または .zip ファイル形式でインポートできます。

インポートされたレポートは、次のエンティティのデータを取得します。

- レポート
- レポート定義
- 値リスト
- ビュー
- しきい値
- ドリルダウン
- テンプレート ヘルプ



- (注) 各レポートテンプレートのヘルプフォルダのサイズは 3 MB に制限されています。フォルダサイズがこの制限を超えると、システムはヘルプ コンテンツをロードしません。



- (注) レポートフィルタとコレクションはインポートできません。

レポートをインポートするには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1** 左側のナビゲーション ペインで、**レポート** をクリックします。
- ステップ 2** **レポート** リスティング ページで、**インポート** をクリックします。

- ステップ 3** [参照 (Browse) ] をクリックして、インポートするファイル (.xml または .zip 形式) を選択します。
- (注) 最大ファイルサイズは、.zip ファイル形式では 60 MB、.xml ファイル形式では 3 MB です。
- ステップ 4** 必要なファイルを選択し、[開く (Open) ] をクリックします。
- ステップ 5** [保存先フォルダ (Save to Folder) ] リストからファイルの保存先の場所を選択して、ファイルを保存します。
- ステップ 6** [アップロード (Upload) ] をクリックします。  
ファイルが正常にアップロードされると、テーブルには、対応するレポートテンプレート、現在使用可能なバージョン、およびインポートされるファイルの受信バージョンが入力されます。
- ステップ 7** インポートするレポートのレポート定義が Unified Intelligence Center で定義されていない場合にのみ、レポート定義のデータソースを選択します。
- ステップ 8** レポート定義で定義されている値リストのデータソースを選択します。
- (注) 以下に該当する場合、値リストのデータソースの選択は必須です。
- 値リストがレポート定義と同じデータソースを使用しない場合。
  - リアルタイムストリーミングレポート定義の場合。
- ステップ 9** インポートまたは上書きするファイルを選択します。
- 上書き - インポートされるレポートが Unified Intelligence Center に存在する場合。
  - インポート - インポートされるレポートが新しいレポートファイルのセットの場合。
- ステップ 10** [インポート (Import) ] をクリックします。
- (注)
- システムにレポート定義がない場合は、新しいレポート定義が[レポート定義 (Report Definitions) ] > [インポートしたレポート定義 (Imported Report Definitions) ] フォルダに作成されます。
  - 異なるバージョンの Unified Intelligence Center へのレポートのインポートはサポートされていません。ただし、Unified Intelligence Center をアップグレードすると、アップグレード後のバージョンでレポートテンプレートが引き続き機能します。
  - 手動で編集した XML のインポートはサポートされていません。
-

## レポートとフォルダのエクスポート

Unified Intelligence Center からカスタムまたはストックレポートまたはレポートフォルダをエクスポートできます。レポートおよびレポートフォルダは、ZIP ファイル形式でエクスポートされます。

フォルダをエクスポートすると、そのフォルダのレポートが zip ファイルとしてグループ化されます。グループ化は、レポート定義と値リストによって使用されるデータソースに基づいて行われます。



- (注)
- カスタマイズされたレポートの場合は、レポートをエクスポートする前に値リストとレポート定義のバージョン番号を更新する必要があります。更新しないと、エクスポートで既存のレポートが上書きされません。
  - フォルダをエクスポートするときは、レポート定義またはフォルダ内のすべての値リストがそれぞれ同じデータソースを指していることを確認します。



**注意** カスタマイズされた目的で、エクスポートされたレポート (XML ファイル) を変更しないでください。ただし、必要に応じて、レポート、レポート定義、および ValueList の EntityVersion のみを変更できます。

レポートをエクスポートすると、レポートに関連付けられている次のデータがエクスポートされます。

- レポート
- レポート定義
- 値リスト
- ビュー
- しきい値
- ドリルダウン
- テンプレート ヘルプ (バンドルされていない場合は、zip ファイル形式で空のフォルダが作成されます)



(注) レポート フィルタとコレクションはレポートとともにエクスポートされません。

レポートまたはフォルダをエクスポートするには、次の手順を実行します。

## 手順

**ステップ1** 左のナビゲーションパネルから、**レポート** をクリックします。

**ステップ2** エクスポートするレポートまたはレポートフォルダに移動し、レポートの横にある省略記号アイコンをクリックして **エクスポート** をクリックします。

(注) 必要に応じて、レポートまたはレポートフォルダの名前を変更できます。ファイル拡張子を変更しないでください (レポートまたはレポートフォルダ : zip) 。

**ステップ3** [OK] をクリックします。

エクスポートされたファイルは、指定されたローカルフォルダにダウンロードされます。

# レポートサマリー行

多くのレポートには、1つのサマリー行または複数のサマリー行があります。これらのサマリー行は、グリッドエディタの [グループ化 (Grouping)] ページで有効化され、フィールドのフッター値を表示します。これらの値の構成は、レポート定義の各レポート列のフッターで行います。

次のフッター値を使用できます。

- なし (空白)

サマリーメトリックを適用できない場合や、データが null のために値を要約できない場合、および特定のコールタイプレポートのインターバル (構成された値) に対しては、フッター値が空白になることがあります。

- 平均 (列内のすべての項目の平均)

例として、パーセンテージや、列が示す値に関連付けられた時間の平均があります。

- 合計 (列内の値の合計)

- カウント (列内のすべての項目の合計数)

- 最小 (列内の最小値)

- 最大 (列内の最大値)

- カスタム (フッター値に適用されたカスタム数式から導出される計算値)



## 第 4 章

# パーマリンク

---

- [概要 \(53 ページ\)](#)
- [ダッシュボードのパーマリンク \(54 ページ\)](#)
- [レポートのパーマリンク \(55 ページ\)](#)
- [ダッシュボードでのレポートのパーマリンクの表示 \(56 ページ\)](#)

## 概要

Cisco Unified Intelligence Center では、永続的なハイパーリンクのことをパーマリンクと呼んでいます。

Unified Intelligence Center は、レポート向けに次の種類のパーマリンクをサポートします。

- **Excel リンク**：このパーマリンクはグリッドビューに対してのみ生成されます。
- **HTML リンク**：このパーマリンクはグリッドビュー、ゲージビュー、グラフビューに対して生成されます。
- **XML リンク**：このパーマリンクはグリッドビューに対してのみ生成されます。XML形式のデータが必要な場合に使用されます。



---

(注) ライブデータレポートに対応しているのはHTMLパーマリンクだけです。ライブデータレポートのHTMLパーマリンクは常に認証を必要とします。

---



---

(注) セキュリティ上の理由により、1つのUnified Intelligence Centerのパーマリンクを別のUnified Intelligence Centerインスタンスのダッシュボードに表示することはできません。

---

## ダッシュボードのパーマリンク

ダッシュボードのパーマリンクは、自分のダッシュボードを他のユーザと共有したり、他のユーザのダッシュボードを表示したりするために役立ちます。



- (注)
- ダッシュボードのパーマリンクには、Web ブラウザからのみアクセスできます。
  - 認証済みのダッシュボードパーマリンクは、Cisco Finesse ではサポートされていません。
  - 認証されていないダッシュボードパーマリンクが認証されたブラウザセッションでアクセスされると、パーマリンクへのアクセスは、ログインしているユーザのアクセス許可によって制御されます。

ダッシュボードのパーマリンクを表示するには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1** 左側のナビゲーション ウィンドウで、[ダッシュボード (Dashboards)] をクリックします。
- ステップ 2** 目的のダッシュボードの横にある省略記号アイコンをクリックし、[パーマリンク (Permalinks)] をクリックします。
- ステップ 3** [パーマリンク (Permalinks)] ダイアログボックスで、[HTML] をクリックして、ダッシュボードのパーマリンクを [リンク (Link)] テキストボックスに表示します。
- (注)
- デフォルトでは、すべてのダッシュボードで認証が有効になっています。[パーマリンクを認証 (Authenticate Permalink)] チェックボックスがオンの場合、パーマリンクにアクセスするユーザは、ダッシュボードの表示にあたってログイン情報の入力を求められます。
  - [パーマリンクを認証 (Authenticate Permalink)] チェックボックスがオフの場合、パーマリンクを使用して、認証なしにそのダッシュボードを表示できます。
- ダッシュボードの未認証のパーマリンクを共有すると、ダッシュボードに追加された認証済みのレポートのパーマリンクも共有されます。
- ライブデータレポートが含まれているダッシュボードの場合は、[パーマリンクを認証 (Authenticate Permalink)] チェックボックスがオンになっていることを確認してください。
- ステップ 4** パーマリンクをコピーしてブラウザに貼り付け、ダッシュボードを表示します。
- ステップ 5** [保存 (Save)] をクリックします。



# レポートのパーマリンク

レポートのパーマリンクは、自分のレポートを他のユーザと共有したり、他のユーザのレポートを表示するために役立ちます。



- (注)
- 認証済みのレポートのパーマリンクは、Cisco Finesse ではサポートされません。
  - 認証済みの Excel レポートのパーマリンクは、SSO ではサポートされません。
  - 認証された Excel レポートのパーマリンクは、Office 365 ではサポートされていません。
  - 認証されていないレポートパーマリンクが認証されたブラウザセッションでアクセスされると、パーマリンクへのアクセスはログインしているユーザのアクセス許可によって制御されます。
  - レポートのパーマリンクから別のレポートにドリルダウンすることはできません。

レポートのパーマリンクを表示するには、次の手順を実行します。

## 手順

- ステップ 1** 左側のナビゲーション ウィンドウで、[レポート (Reports)] をクリックします。
- ステップ 2** 必要なレポートの横にある省略記号アイコンをクリックし、[パーマリンク (Permalinks)] をクリックします。
- ステップ 3** [パーマリンク (Permalinks)] ダイアログボックスで、使用可能なリンク形式 (HTML、Excel、またはXML) を選択して、対応するレポートのパーマリンクを[リンク (Link)] テキストボックスに表示します。
- (注)
- デフォルトでは、[パーマリンクを認証 (Authenticate Permalink)] チェックボックスがオンになり、デフォルトと可変のパーマリンクが認証されることを示します。
  - ライブデータレポートでは、[認証 (Authenticate)] チェックボックスはデフォルトでオンになり、無効になります。
- ステップ 4** レポートを表示するには、次の操作を実行します。
- HTML および XML のパーマリンク : パーマリンク (HTML および XML) をコピーしてブラウザに貼り付ける
  - Excel のパーマリンク :

- (注)
- Excel にパーマリンクをインポートするには、パーマリンクを常に FQDN で使用します。
  - macOS 上で Excel パーマリンクコンテンツを Excel 内に外部データとして埋め込むには、自己署名証明書が使用されている場合に備えて、証明書管理から **tomcat** 証明書を macOS の信頼ストアに追加します。

Excel :

1. Excel にアクセスし、[データ (Data)] > [Webから (From Web)] に移動します。
2. [新しいWebクエリ (New Web Query)] > [アドレス (Address)] フィールドにレポートのパーマリンクを貼り付け、[インポート (Import)] をクリックします。

Excel 365 :

1. Excel 365 にアクセスし、[データ (Data)] > [Webから (From Web)] に移動します。
2. [Webから (From Web)] > [URL] フィールドにレポートのパーマリンクを貼り付け、[OK] をクリックします。

- (注) 初回のアクセス時には、[Webコンテンツへのアクセス (Access Web Content)] ダイアログボックスで接続するように求められます。
3. [ナビゲーター (Navigator)] ダイアログボックスで、[テーブルビュー (Table View)] > [読み込み (Load)] をクリックします。

**ステップ 5** [保存 (Save)] をクリックします。

ダッシュボードに Web ページウィジェットとしてレポートのパーマリンクを表示する方法については、「ダッシュボードでのレポートのパーマリンクの表示」を参照してください。

パーマリンクの詳細については、『Cisco Unified Intelligence Center レポートカスタマイズガイド』

([https://www.cisco.com/c/ja\\_jp/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-user-guide-list.html](https://www.cisco.com/c/ja_jp/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-user-guide-list.html)) を参照してください。

#### 関連トピック

[ダッシュボードでのレポートのパーマリンクの表示](#) (56 ページ)

## ダッシュボードでのレポートのパーマリンクの表示

ダッシュボードでレポートのパーマリンクを Web ページウィジェットとして表示できるかどうかは、レポートとダッシュボードの認証ステータスに応じて異なります。次の表は、ダッシュボードでのレポートのパーマリンクの表示をサポートするさまざまなシナリオを示しています。

	認証みのレポートパーマリンク (同じノード)	認証済みのレポートのパーマリンク (異なるノード)	認証済みのレポートのパーマリンク (異なるクラスター)	未認証のレポートのパーマリンク (同じノード)	未認証のレポートのパーマリンク (異なるノード)	未認証のレポートのパーマリンク (異なるクラスター)
未認証ダッシュボード	非対応	非対応	非対応	サポート対象	サポート対象	サポート対象
認証ダッシュボード	サポート対象	非対応	非対応	サポート対象	サポート対象	サポート対象
ダッシュボードビューア	サポート対象	非対応	非対応	サポート対象	サポート対象	サポート対象





## 第 5 章

# レポートのスケジュール設定

- 概要 (59 ページ)
- スケジュールアクション (60 ページ)
- レポートのスケジュールの作成 (61 ページ)
- 夏時間とスケジュール設定されたレポート (66 ページ)
- レポートとタイムゾーン (66 ページ)

## 概要

スケジュールをセットアップすることにより、レポートの定期的な反復生成を自動化できます。スケジュールエンティティによって、データセットの大きい複数のレポートを一度に実行し、多数のユーザへ送信して閲覧できるようにすることができます。

スケジュールエンティティにアクセスできるのは、レポート作成者およびシステム設定管理者の権限を持つユーザだけです。システム設定管理者は、どのレポートでもすべてのスケジュール関連の機能を実行できます。スケジュール設定されたすべてのレポートの、表示、編集、および実行と、レポートのスケジュール作成を行えます。レポート作成者は、自分が作成したレポート、または表示権限を持つレポートに対してのみスケジュールを作成できます。

次のようにレポートをスケジュールできます。

- あらかじめ決められた時刻に実行
- 自動的にレポートを電子メールで送信
- リモート ロケーションにレポートを保存



(注) スケジュールはサーバのタイムゾーンに基づいて実行されるため、[スケジュール (Schedule List)] ページでは、[次回の実行 (Next Scheduled Run)] 列にサーバのタイムゾーンが反映されます。

## スケジュールアクション

アクション	説明
<b>ツールバーのアクション</b>	
検索	スケジュールの検索。
すべて	すべてのスケジュール (Large、Disabled、Email、および SFTP) をリストします。
大量スケジュール	すべての大きなスケジュールをリストします。
無効	すべての無効化されたスケジュールをリストします。
電子メール	電子メール配布用に設定されたすべてのスケジュールがをリストします。
SFTP	リモートロケーションに保存するように設定されたすべてのスケジュールをリストします。
更新	<b>スケジュール</b> ページを更新します。
新規	新規スケジュールを作成。詳細については、「レポートのスケジュールの作成」を参照してください。
<b>省略記号 (...) のアクション</b>	
編集	スケジュールの編集。 また、スケジューラ名をクリックしてスケジュールの詳細を編集することもできます。 編集モードでは、スケジュール名の横にあるアイコンをクリックして、スケジュールのプロパティ (名前とスケジュールの種類) を編集できます。
有効または無効	スケジュールを有効または無効にします。
削除	スケジュールを削除します。

### 関連トピック

[レポートのスケジュールの作成](#) (61 ページ)

# レポートのスケジュールの作成



(注) ライブ データ レポートはスケジュール設定できません。

## 手順

**ステップ 1** 左側のナビゲーション ウィンドウで、**スケジュール** をクリックします。

**ステップ 2** [新規 (New) ] をクリックします。

**ステップ 3** **新しいスケジュールを作成する** ダイアログボックスで、スケジュールの名前を入力し、**スケジュールタイプ** を選択します。使用可能なスケジュールの種類は次のとおりです。

### • 大量スケジュール

- システム設定管理者のユーザのみに表示されます。
- 大規模なスケジュールを使用すると、8000を超える行の大きなレポートに使用できません。

(注) 大規模スケジュールには、25000 行の上限があります。

- 大きなスケジュールは、CSV ファイル形式のみをサポートします。
- システム設定管理者は、最大で6つの大量スケジュールを作成できます。管理者に問い合わせ、大量スケジュールの数を増減できます。
- 大きなスケジュールは1日に1回の頻度に制限できます。

**重要** 複数の大規模なスケジュールがある場合は、それらを同時にスケジュールしないようにしてください。

### • 普通スケジュール

**ステップ 4** [次へ (Next) ] をクリックします。

**ステップ 5** **レポートのスケジュール設定** タブで、スケジュールされるレポートを選択し、フィルタデータを設定し、スケジュールの詳細を設定します。

フィールド	説明
レポート	
レポート	スケジュールするレポートを選択します。

フィールド	説明
フィルタの設定	<p>このチェックボックスをオンにすると、[フィルタ基準 (Filter Criteria) ] ボタンが有効になります。[フィルタ基準 (Filter Criteria) ] ボタンをクリックして、レポートのフィルタ基準を設定します。</p> <p>レポートのフィルタを設定する方法の詳細については、「レポートフィルタ」を参照してください。</p> <p>(注) チェックを外すと、デフォルトのフィルタが使用されません。</p>
<b>スケジュール</b>	
開始日	<p>カレンダーアイコンをクリックして、[開始日 (Start Date) ] を選択します。</p> <p>(注) 開始日には、ユーザのタイムゾーン設定が使用されます。ユーザにタイムゾーンが設定されていない場合は、レポートサーバのタイムゾーンが適用されます。</p>
終了日	<p>[終了日 (End Date) ] のオプションを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [なし (None) ] : 終了日がないことを示します。</li> <li>• [期限 (By) ] : カレンダーアイコンをクリックして、終了日を選択します。</li> </ul>
繰り返し	<p>スケジュール設定されたレポートの定期的なパターンを指定します。</p> <p>(注) 終了日に達したスケジュールは、24時間の保持期間の後に消去されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [1回 (Once) ] : 1回だけ実行する場合の実行時刻を指定します。</li> <li>• [毎日 (Daily) ] : 何日ごとに実行するかを指定します (4日ごとなど)。</li> <li>• [毎週 (Weekly) ] : スケジュールされたレポートを実行する週数と曜日を指定します。</li> <li>• [毎月 (Monthly) ] : スケジュールされたレポートを1ヵ月に一度実行する日と、それを繰り返す月数を指定します。</li> </ul> <p>(注) 月の最後の日を指定するには、[最後 (Last) ] を使用します。</p>



フィールド	説明
頻度	<p>スケジュール設定した日にレポートを実行する回数を指定します。</p> <p>(注) レポートの実行スケジュールとして設定できる最大頻度は、5分ごとです。</p> <p>大規模なスケジュールを実行できる最大頻度は1日に1回です。</p>

**ステップ6** [次へ (Next) ]をクリックします。

**ステップ7** **宛先設定** タブで、スケジュールされたレポートを電子メールで送信し、レポートの CSV 形式をリモートロケーションに保存するスケジュールを設定します。

電子メールサーバは管理コンソールで構成できます。詳細については、管理者に問い合わせるか、『Cisco Unified Intelligence Center 管理コンソールユーザーガイド』

([https://www.cisco.com/c/ja\\_jp/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-maintenance-guides-list.html](https://www.cisco.com/c/ja_jp/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-maintenance-guides-list.html))を参照してください。

フィールド	説明
<b>電子メール</b>	
Eメール配信	<p>スイッチを有効にして、受信者の電子メールアドレスを入力します。</p> <p>(注) [メールの配信 (Email Distribution) ] フィールドに電子メールアドレスが入力されると、電子メールページの検証が実行されます。[メールの配信 (Email Distribution) ] フィールドに電子メール ID が入力されていない場合、検証は実行されません。</p>
メールビュー	<p>メールで送信するレポートのビューを選択します。</p> <p>(注) スケジュールを設定できるのはグリッドビューのみです。</p>
メールの件名	件名のテキストを入力します。

フィールド	説明
メールのファイルタイプ	<p>ファイルタイプを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [インライン HTML (INLINE HTML)] : HTML 形式でレポートを送信します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 履歴レポートの上限は 8000 行です。</li> <li>• リアルタイム レポートの上限は 3000 行です。</li> </ul> </li> <li>• [XLS] : Microsoft Excel の添付ファイルとしてレポートを送信します。 <p>(注)        DECIMAL データ型のカスタム形式は、Excel でエクスポートされたレポートには適用されません。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 履歴レポートの上限は 8000 行です。</li> <li>• リアルタイム レポートの上限は 3000 行です。</li> </ul> </li> <li>• [PDF] : レポートを横向きまたは縦向きの PDF の添付ファイルとして送信します。 <p>(注)        特定の時間に電子メールで送信するようにスケジュールできる PDF レポートの最大数は 10 個です。</p> <p>生成された PDF の添付ファイルには次の制限があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 標準のフォントサイズを使用します。横向きでは 10 ピクセル、縦向きでは 8 ピクセルです。PDF では、グリッドビューエディタで設定されたフォントサイズが無視され、プリンタに適したフォント出力が維持されます。 <p>(注)        PDF では、HTTP 形式のイメージのみがサポートされます。</p> </li> <li>• 選択された向きのページ内に収まる行が保持されます。ページ内に収まらない列は切り捨てられます。</li> <li>• PDF の添付ファイルでは、1000 行までサポートされます。スケジュール設定されたレポートが 1000 行を超える場合には、電子メール メッセージが送信されます。</li> <li>• 列のワードラップがサポートされていません。長いテキストの場合、グリッドエディタのカラムの幅をカスタマイズして重複を避けることができます。このカスタマイズにより PDF で表示される列数が少なくなる可能性があります。</li> </ul> </li> </ul>

フィールド	説明
<b>リモート ロケーション</b>	
プロトコル	スイッチを有効にし、[SFTP] を選択してリモート ロケーションへのセキュア接続を確立します。
レポート ビュー	転記するレポートのビューを選択します。
ホスト	リモート ロケーションの IP アドレスを入力します。
ポート	SFTP のポート番号を入力します。デフォルト ポート番号は、22 です。
ディレクトリパス	ホスト上のパスを入力して .csv ファイルを保存します。ディレクトリパスは絶対パスでなければなりません。
ユーザ名およびパスワード	ホストのユーザ名と、対応するパスワードを入力します。パスワードの最大長は 50 文字です。
テスト接続	クリックして接続をテストします。

- (注)
- CSV タイプのスケジュール設定したレポートの日時形式は、Day\_of\_week Month Date\_of\_Month HH:MM:SS SERVER\_TIMEZONE YYYY です。例：Fri Oct 24 01:00:00 EDT 2014。
  - CSV タイプのスケジュール設定したレポートの時刻フィールドは数単位のみで表示されます。

(注) [リモートロケーション (Remote Location)] オプションを使用して生成されたスケジュール済みレポートは、書式設定されたレポートをサポートしていません。書式設定されたレポートを取得するには、[保存先の設定 (Destination Setting)] として [電子メール (Email)] を使用します。

(注) スケジュール設定されたレポートを編集して [保存 (Save)] をクリックすると、スケジューラが実行され、[メールの配信 (Email Distribution)] フィールドで構成されているすべての受信者に、スケジュール設定されたレポートが電子メールで送信されます。

**ステップ 8** [保存 (Save)] をクリックします。



- (注) スケジューラは、[レポート定義 (Report Definitions)] の [リフレッシュレート (Refresh Rate)] パラメータに依存します。ユーザは、[リフレッシュレート (Refresh Rate)] パラメータを [スケジューラ頻度 (Scheduler Frequency)] よりも低く設定できます。

## 関連トピック

[フィルタのタイプ](#)

[レポートフィルタ](#) (28 ページ)

# 夏時間とスケジュール設定されたレポート

夏時間はスケジュール設定されたレポートに次のように影響を与えます。

1. 毎日特定の時間に実行するようスケジュール設定されたレポートは、時間が先に進む日にはスキップされます（夏時間に変わる場合など）。たとえば、毎日午後 10 時半に実行するようスケジュール設定されているレポートの場合は、時間が 1 時間進むと、その日の実行がスキップされます。
2. 1 回だけ実行するようスケジュール設定されたレポートが時間が進む期間に実行される場合、レポートのスケジュールは新しい時間に合わせて更新されます。たとえば、午後 10 時半に 1 回実行するようスケジュール設定されたレポートがあり、時間が 1 時間進んだ場合は、スケジュール設定されたレポートの実行時刻は午後 11 時半に更新されます。

## レポートとタイムゾーン

Unified Intelligence Center では、サーバ、データソース、レポート、ユーザの 4 つのタイムゾーンを構成できます。

### サーバ

サーバのタイムゾーンは、インストール時にインストールウィザードで定義され、レポートには影響しません。サーバ管理者は、CLI コマンド `show timezone config` および `set timezone zone` を使用して、サーバのタイムゾーンを表示および変更できます。詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-maintenance-guides-list.html> にある『Cisco Unified Intelligence Center 管理コンソールユーザガイド』を参照してください。

### データソース

データソースのタイムゾーンは、データソースを構成するときに定義されます。これがデータベースのタイムゾーンです。

### レポート

レポートのタイムゾーンは、レポートフィルタで定義されます。

コールセンターが複数のタイムゾーンにまたがっており、複数のレポートを比較したい場合には、絶対的な日付範囲と特定の期間を使用して、履歴レポートを実行します。

## ユーザ

ユーザのタイムゾーンは、ユーザプロファイルで設定されます。

たとえば、ニューヨークにいるユーザが、中国オフィスの同僚によって実行されたレポートの確認を依頼されたとします。ユーザは、[ユーザプロファイル (User Profile)] ページにアクセスして同僚と同じタイムゾーンに変更し、同じ絶対的な日付範囲を使用してレポートを実行します。

## タイムゾーンの考慮事項

システムは、ユーザが入力した時間固有のデータをユーザのタイムゾーンにローカルとして扱い、フィルタクエリの構築時に、この時刻をデータソースのタイムゾーンに変換します。

また、データソースから取得した時間固有のデータをデータソースにローカルとして扱い、レポートデータに日時を表示する前に、この時刻をユーザのタイムゾーンに変換します。

ユーザのタイムゾーンまたはデータソースのタイムゾーンが設定されていない場合、システムは **Unified Intelligence Center** サーバのタイムゾーンを使用します。システムでは、データソースレベルでのタイムゾーンの正規化が発生した後のみ、これらの変換が実行されます。



- (注) 週次レポートと月次レポートのスケジュールは、サーバのタイムゾーンではなく、データソースのタイムゾーンに基づきます。つまり、週と月の境界は、データベースのタイムゾーンにおける、週または月の最初および最後の日の午前 0 時となります。

次の例では、ユーザがフィルタに日時の値を入力したとします。タイムゾーンの設定に応じて、システムによってフィルタクエリのタイムゾーンが下記のように変換されます。

フィルタ値 = **2010/1/1 12:00:00 AM**

ユーザのタイムゾーン	ユーザのタイムゾーン	データソースのタイムゾーン	データソースのタイムゾーン
設定されている場合 (+11 GMT)	設定されていない場合 (Cisco Unified Intelligence Center サーバのタイムゾーンを減算)	設定されている場合 (+2 GMT)	設定されていない場合 (Cisco Unified Intelligence Center サーバのタイムゾーンを加算)

<p><b>2009年12月31日15時00分00秒</b> (木曜日) <b>EET</b></p> <p>元の時刻 - ユーザのタイムゾーンオフセット (+11 GMT) + データソースのタイムゾーン (+2 GMT)</p> <p>元の時刻に -9 (-11 +2) 時間を加算</p>	<p><b>2009年12月31日20時30分00秒</b> (木曜日) <b>EET</b></p> <p>元の時刻 - Cisco Unified Intelligence サーバのタイムゾーン (+5.30 GMT) + データソースのタイムゾーンオフセット (+2 GMT)</p> <p>元の時刻から 3.30 (-5.30 +2) 時間を減算</p>	<p><b>2009年12月31日15時00分00秒</b> (木曜日) <b>EET</b></p> <p>元の時刻 - ユーザのタイムゾーンオフセット (+11 GMT) + データソースのタイムゾーン (+2 GMT)</p> <p>元の時刻に -9 (-11 +2) 時間を加算</p>	<p><b>2009年12月31日18時30分00秒</b> (木曜日) <b>IST</b></p> <p>元の時刻 - ユーザのタイムゾーンオフセット (+11 GMT) + Cisco Unified Intelligence サーバのタイムゾーン (+5.30 GMT)</p> <p>元の時刻から 5.30 (-11 +5.30) 時間を減算</p>
<p><b>2009年12月31日18時30分00秒</b> (木曜日) <b>IST</b></p> <p>元の時刻 - ユーザのタイムゾーンオフセット (+11 GMT) + Cisco Unified Intelligence サーバのタイムゾーン (+5.30 GMT)</p> <p>元の時刻から 5.30 (-11 +5.30) 時間を減算</p>	<p><b>2010年1月1日00時00分00秒</b> (金曜日) <b>IST</b></p> <p>元の時刻に 0 (-5.30 +5.30) 時間を加算</p>	<p><b>2009年12月31日20時30分00秒</b> (木曜日) <b>EET</b></p> <p>元の時刻 - Cisco Unified Intelligence サーバのタイムゾーン (+5.30 GMT) + データソースのタイムゾーンオフセット (+2 GMT)</p> <p>元の時刻から 3.30 (-5.30 +2) 時間を減算</p>	<p><b>2010年1月1日00時00分00秒</b> (金曜日) <b>IST</b></p> <p>元の時刻に 0 (-5.30 +5.30) 時間を加算</p>

次の例は、日時の値を持つデータベースを示しています。タイムゾーンの設定に応じて、システムによってレポート データのタイムゾーンが下記のように変換されます。

データベース値 = **1/1/2010 12:00:00 AM**

データソースのタイムゾーン	データソースのタイムゾーン	ユーザのタイムゾーン	ユーザのタイムゾーン
設定されている場合 (+11 GMT)	設定されていない場合 (Unified Intelligence Center サーバのタイムゾーンを減算)	設定されている場合 (+2 GMT)	設定されていない場合 (Unified Intelligence Center サーバのタイムゾーンを加算)

<p><b>2009年12月31日 15時00分00秒 (木曜日) EET</b></p> <p>元の時刻 - データソースのタイムゾーンオフセット (+11 GMT) + ユーザのタイムゾーン (+2 GMT)</p> <p>元の時刻に -9 (-11 +2) 時間を加算</p>	<p><b>2009年12月31日 20時30分00秒 (木曜日) EET</b></p> <p>元の時刻 - Unified Intelligence Center サーバのタイムゾーン (+5.30 GMT) + ユーザのタイムゾーンオフセット (+2 GMT)</p> <p>元の時刻から 3.30 (-5.30 +2) 時間を減算</p>	<p><b>2009年12月31日 15時00分00秒 (木曜日) EET</b></p> <p>元の時刻 - データソースのタイムゾーンオフセット (+11 GMT) + ユーザのタイムゾーン (+2 GMT)</p> <p>元の時刻に -9 (-11 +2) 時間を加算</p>	<p><b>2009年12月31日 18時30分00秒 (木曜日) IST</b></p> <p>元の時刻 - データソースのタイムゾーンオフセット (+11 GMT) + Unified Intelligence Center サーバのタイムゾーン (+5.30 GMT)</p> <p>元の時刻から 5.30 (-11 +5.30) 時間を減算</p>
<p><b>2009年12月31日 18時30分00秒 (木曜日) IST</b></p> <p>元の時刻 - データソースのタイムゾーンオフセット (+11 GMT) + Unified Intelligence Center サーバのタイムゾーン (+5.30 GMT)</p> <p>元の時刻から 5.30 (-11 +5.30) 時間を減算</p>	<p><b>2010年1月1日 00時00分00秒 (金曜日) IST</b></p> <p>元の時刻に 0 (-5.30 +5.30) 時間を加算</p>	<p><b>2009年12月31日 20時30分00秒 (木曜日) EET</b></p> <p>元の時刻 - Unified Intelligence Center サーバのタイムゾーン (+5.30 GMT) + ユーザのタイムゾーンオフセット (+2 GMT)</p> <p>元の時刻から 3.30 (-5.30 +2) 時間を減算</p>	<p><b>2010年1月1日 00時00分00秒 (金曜日) IST</b></p> <p>元の時刻に 0 (-5.30 +5.30) 時間を加算</p>







## 第 6 章

### ヘルプの参照

---

- [Cisco Unified Intelligence Center ヘルプの参照](#) (71 ページ)
- [Cisco Unified Intelligence Center に関するヘルプの表示](#) (71 ページ)
- [レポートに関するヘルプの表示](#) (72 ページ)

## Cisco Unified Intelligence Center ヘルプの参照

Cisco Unified Intelligence Center には 2 種類のヘルプがあります。

- **アプリケーション固有のヘルプ**：このヘルプ コンテンツでは、Unified Intelligence Center の一般的な使用方法を説明しています。
- **レポート専固有のヘルプ/テンプレートのヘルプ**：このヘルプ コンテンツでは、レポートの使用方法を説明しています。このヘルプでは、フィールド、フィールド同士の関係の詳細、レポートのデータの解釈方法について説明します。このヘルプは、レポート用に作成された場合のみ使用可能です。

レポートにテンプレート ヘルプを追加する方法についての詳細は、「テンプレート ヘルプの追加」の項を参照してください。

#### 関連トピック

- [テンプレート ヘルプの追加](#) (27 ページ)

## Cisco Unified Intelligence Center に関するヘルプの表示

- 各エンティティリストページの右上隅にある [ヘルプ (Help)] アイコンをクリックすると、そのエンティティに固有のヘルプコンテンツが表示されます。
- Cisco Unified Intelligence Center のヘルプウィンドウにアクセスするには、ホームページの [オンラインヘルプ (Online Help)] ボタンをクリックします。



(注) 証明書を承認して、ヘルプ格納ファイルを表示します。

## レポートに関するヘルプの表示

レポートに関するヘルプを表示するには、次の手順を実行します。

### 手順

**ステップ 1** [レポート (Reports)] ページで、必要なレポートをクリックし、実行モードでそのレポートを開きます。

**ステップ 2** レポートツールバーにある **テンプレートヘルプ** アイコンをクリックします。  
新しいブラウザ ウィンドウにレポート テンプレートのヘルプが表示されます。

レポートのテンプレート ヘルプを設定するには、[レポート (Reports)] ページ > [ヘルプの追加 (Add Help)] の順に選択します。詳細については、「テンプレート ヘルプの追加」の項を参照してください。

### 関連トピック

[テンプレート ヘルプの追加](#) (27 ページ)



## 第 7 章

# Cisco Finesse の Unified Intelligence Center ガジェット

- [compositeFilterId](#) を使用して Cisco Finesse でライブデータガジェットを設定する (73 ページ)
- Cisco Finesse で履歴レポートガジェットを設定する (74 ページ)
- ガジェット ツールバーの改善 (76 ページ)

## compositeFilterId を使用して Cisco Finesse でライブデータ ガジェットを設定する

ガジェットフィルタ基準に `compositeFilterId` フィルタを使用して高度なフィルタ基準を満たします。次に、Cisco Finesse デスクトップでの高度なフィルタリングに `compositeFilterId` フィルタを使用する例を示します。

既存の「エージェントスキルグループ」ライブデータガジェットのフィルタ基準に `mrDomainID` を追加するには、次の手順を実行します。

### 手順

**ステップ 1** デスクトップレイアウトから「エージェントスキルグループ」レポートの既存のガジェット設定を取得します。

```
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&filterId=agent.id=CL</gadget>
```

**ステップ 2** Unified Intelligence Center で「エージェントスキルグループ」のライブデータレポートを実行し、**フィールドフィルタ** タブをクリックします。

**ステップ 3** フィールドフィルタ名をコピーして既存のフィルタ基準に追加し、次の構文に示すようにフィルタ値を割り当てます。

```
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.
jsp?gadgetHeight=310&viewId=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&filterId=agent.id=CL
&compositeFilterId=agent.agentMRDs.mrDomainID=<mrdomainId></gadget>
```

それぞれの説明は次のとおりです。

- **filterId** は基本のフィルタ条件の ID です。
  - (注) 'loginId' および 'teamName' は、filterId パラメータのプレースホルダーとしての機能を持ちます。
    - 'loginId' はログインしたユーザ ID に置き換えられます。
    - 'teamName' は、ログインしているユーザが属しているチームに置き換えられます。
- **compositeFilterId** は高度なフィルタリングの ID です。
- **agent.id** と **agent.agentMRDs.mrDomainID** はフィルタ フィールド名を特定するキーです。
- **CL** は agent.id がアクセス権を持つすべてのコレクションを特定するための agent.id の値です。
- **mrdomainId** は agent.agentMRDs.mrDomainID キーの値で、上記 URL の <mrdomainId> タグを置き換えて所定の mrdomainId 上でフィルタリングを行います。

次を確認します。

- my-cuic-server を Cisco Unified Intelligence Center サーバの FQDN と置き換えます。
- Cisco Finesse デスクトップへのアクセス方法に基づいて HTTPS を使用します。
- <mrdomainId> を適切な mrdid で置き換えます。

- (注)
  - フィルタが値リスト（上記の URL など）と関連付けられている場合、<mrdomainId> を CL で置き換えて、次の構文で値リストのすべてのコレクションを考慮することができます。

```
compositeFilterId=agent.agentMRDs.mrDomainID=CL
```

この例は説明することのみを目的としています（mrdomainId は既存の「エージェント スキル グループ」ストック レポートに基づく値リストと関連付けることはできません）。

## Cisco Finesse で履歴レポートガジェットを設定する

Cisco Finesse Desktop で Cisco Unified Intelligence Center の履歴レポートを設定するには、次のコードスニペットを使用します。



- (注) エンタープライズ展開 (Webex CCE および Webex CCE) では、Cisco Unified Intelligence Center 履歴レポートガジェットは、Cisco Finesse Supervisor デスクトップでのみ利用でき、エージェントデスクトップではサポートされていません。

履歴ガジェットでは、サポートされるビューは1つのみです。



- (注) Cisco Unified Intelligence Center の履歴レポートでは、Cisco Finesse Desktop のグループ化およびドリルダウンはサポートされていません。

### コードスニペット

```
<gadget>https://<my-cuic-server>:8444/cuic/gadget/Historical/HistoricalGadget.jsp?gadgetHeight=310
&viewId=F2D86F191000015B000000640A4E5A54&linkType=htmlType&viewType=Grid
&EventTime=RELDATE%20LASTWEEK&User=VL%20CUIC%5Cadministrator</gadget>
```



- (注) '~loginId~' および '~teams~' は、フィルタ条件のプレースホルダーとして機能します。

- '~loginId~' は、ログインしたユーザ ID に置き換えられます。
- '~teams~' は、ログインしたユーザが管理したチームに置き換えられます。

### 例 :

```
https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/Historical/HistoricalGadget.jsp?viewId=
BD9A8B7DBE714E7EB758A9D472F0E7DC&linkType=htmlType&viewType=Grid&refreshRate=900&@start_date=
RELDATE%20THISWEEK&@end_date=RELDATE%20THISWEEK&@agent_list=CL%20~teams~&gadgetHeight=360
```

```
https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/Historical/HistoricalGadget.jsp?viewId=
BD9A8B7DBE714E7EB758A9D472F0E7DC&linkType=htmlType&viewType=Grid&refreshRate=900&@start_date=
RELDATE%20THISWEEK&@end_date=RELDATE%20THISWEEK&@agent.id=~loginId~
```

- https://<my-cuic-server>:8444/cuic/gadget/Historical/HistoricalGadget.jsp?gadgetHeight=310  
- 履歴ガジェット URL を示します。
- &viewId=F2D86F191000015B000000640A4E5A54&linkType=htmlType&viewType=Grid  
- デフォルトのレポートの固定リンクフィルタを示します。



- (注) この情報は、すべてのパーマリンクから取得できます。

- &EventTime=RELDATE%20LASTWEEK&User=VL%20CUIC%5Cadministrator</gadget>

- デフォルトのレポート固定リンクに加えて、カスタマイズ可能な可変パラメータを示します。

可変パラメータの適用の詳細については、以下を参照してください。Cisco Unified Intelligence Center レポートカスタマイズガイド (

<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-user-guide-list.html>)  
の「パーマリンクの変数パラメータ」のセクション。

## ガジェット ツールバーの改善

Cisco Finesse デスクトップの Live Data レポート ガジェットに、Cisco Unified Intelligence Center のツールバーを表示できます。

このツールバーを削除するには、パラメータ **hideGadgetToolbar** をガジェット URL で *true* に設定します。

例 : `<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.xml?gadgetHeight=150&hideGadgetToolbar=true&viewId=EF94123F10000164000000FD0A6B2D41&filterId=AgentCallLogDetailStats.agentID=loginId</gadget>`



- (注) パラメータ **hideGadgetToolbar** がガジェット URL で使用できない場合、または *false* に設定されている場合は、デフォルトでツールバーが表示されます。

### レポート ビュー セレクタ

レポート ガジェットのユーザとして、ツールバーのレポート ビュー セレクタから複数のレポートを選択して表示することができます。

[レポート ビュー セレクタ (Reports View Selector)] は、レポートが **レポート名 - ビュー名** フォーマットで一覧表示されるドロップダウン リストです。レポート ビュー セレクタのリストでは 5 つのレポート ビューを表示できます。



- (注)
- 履歴ガジェットでは、サポートされるビューは 1 つのみです。
  - レポート ビュー セレクタに新しいレポートを追加するには、Cisco Finesse の管理者に連絡してください。

### ツールバーの表示/非表示

ガジェット ツールバーの中央部に、ツールバーの表示/非表示を切り替える矢印形のタブが表示されています。

矢印タブをクリックしてレポート ガジェットのツールバーを非表示にすると、レポートが見やすくなります。

もう一度矢印タブをクリックすると、ツールバーがガジェットに再表示されます。矢印タブの上にカーソルを合わせると、非表示および表示のメッセージが表示されます。

### 一時停止と再生

[一時停止 (Pause) または再生 (Play) ] ボタンを使用すれば、ライブ データ ガジェット内の イベント更新を一時停止または再開することができます。レポート ユーザの場合は、[一時停止 (Pause) または再生 (Play) ] ボタンが次のように動作します。

- 一時停止：更新が停止します。
- 再生：更新が再開し、ガジェットに表示されます。



---

(注) ボタンが一時停止状態で、ガジェットで更新が利用できる場合は、一時停止または再生ボタン上に通知が表示されます。

---

### しきい値のみ表示

[しきい値のみ表示 (Show Thresholds Only) ] ボックスがオンになっている場合は、しきい値と一致する行だけがレポートに表示されます。デフォルトでは、このチェックボックスはすべてのレポートに対してオフになっています。

### ガジェットのヘルプ

ガジェットのツールバーにはヘルプ アイコンが表示されています。ヘルプ アイコンをクリックすると、関連するレポート ガジェット向けのレポート テンプレートのヘルプが表示されたウィンドウが開きます。







## 第 8 章

# レポートデータ収集

- [リアルタイムデータの収集 \(79 ページ\)](#)
- [ライブデータ収集 \(80 ページ\)](#)
- [履歴データ \(80 ページ\)](#)
- [データの不一致の理由 \(82 ページ\)](#)

## リアルタイムデータの収集

古いリアルタイム データは常に新しいリアルタイム データで上書きされます。履歴は保存されません。リアルタイム データはデータ フィールドに保存され、次の表のように 4 つの時間増分が反映されます。

表 6: リアルタイムデータの時間増分

リアルタイム データの時間増分	説明
ハーフ	<p>「ハーフ (Half)」の値には、現在の 30 分間の値が含まれます。リアルタイムの 30 分間の値は、間隔設定の影響を受けません。つまり、履歴レポート間隔を 15 分に設定した場合、リアルタイム テーブルの Half 値は xx:00:00 ~ xx:29:59 または xx:30:00 ~ xx:59:59 のいずれかに入る現在の 30 分間を表します。</p> <p>たとえば、現在の時刻が 09:18:33 である場合、Call_Type_Real_Time テーブルの [CallsOfferedHalf] カラムには特定の 30 分間における最初の 18 分と 33 秒を反映する値が格納されます。09:00:00 または 09:30:00 に新しい 30 分間が始まると、データベース要素は 0 にリセットされます。</p>

リアルタイムデータの時間増分	説明
現在	<p>「現在 (Now)」には、特定の瞬間 (前回のチェック時) におけるアクティビティのスナップショットが含まれます。</p> <p>たとえば、CCE ソフトウェアが追跡する CallsQNow は、あるルートに対して現在キューに入っているコールの数を表します。コールが応答されるとコールがキューを離れるため、CallsQNow のカウントはすぐに 1 少なくなります。この変更は、この値をクエリーするレポートが次回リアルタイム アップデートされるときに表示されます。</p>
To5	<p>「To5」の値は、直近 5 分間のデータを追跡します。直近 5 分間のデータには、5 分間の「スライディング」ウィンドウが使用されます。</p>

## ライブデータ収集

リアルタイムのデータ収集では、レポートデータがデータベースに書き込まれ、Unified Intelligence Center によって定期的に照会されます。これとは対照的に、ライブデータでは、ペリフェラルゲートウェイやルータからのエージェントイベントとコールイベントを継続的に処理し、データを直接 Unified Intelligence Center にパブリッシュします。ライブデータは、変更されたデータだけを継続的にレポートクライアントにプッシュします。データベースの読み書きによる遅延はありません。エージェントの状態など、個々の状態の値は発生と同時に更新されます。一方、キュー内のコール数などのその他の値は、約 3 秒ごとに更新されます。

ライブデータレポートテンプレートでは、ライブデータサービスが利用されます。

リアルタイムデータフローも、他のストックレポートとカスタムレポートをサポートするために引き続き使用されます。

ライブデータは、ストリーム内のイベントを集約および処理し、情報をパブリッシュするストリーム処理システムです。Unified Intelligence Center は、メッセージストリームに登録して、リアルタイムでイベントを受信し、継続的にライブデータレポートを更新します。

## 履歴データ

履歴データはインターバルテーブルに格納され、アウトバウンドオプションは 30 分テーブルに格納されます。30 分テーブルとインターバルテーブルのどちらの場合も、インターバルが完了した最後に履歴データがデータベースに書き込まれます。インターバルテーブルには、設定されているインターバルに応じて 15 分間または 30 分間のサマリーが含まれます。



(注) これらのテーブルはサポートされていないため、データベースで使用可能な半時間データベーステーブルは設定されません。これらのテーブルは、インターバルデータベースのテーブルで置き換えられます。

30分のインターバルの場合、完了したインターバルは、xx:00:00～xx:29:59またはxx:30:00～xx:59:59の範囲の期間になります。15分のインターバルの場合、完了したインターバルは、xx:00:00～xx:14:59、xx:15:00～xx:29:59、xx:30:00～xx:44:59、またはxx:45:00～xx:59:59の範囲の期間になります。

例として、30分のインターバルについて考えます。現在は15:50:00です。15:47:00にエラーが発生しました。現時点でレポートされる30分間の間隔は、15:00:00～15:29:59の範囲内です。15:47:00に発生したエラーは、16:00:00にデータベースに書き込まれます。これは15:30:00～15:59:59の30分間の間隔が完了する時刻です。

表 7: インターバルテーブルと 30分テーブル

履歴データ	説明
間隔	インターバルテーブルには次のものがあります。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agent_Interval</li> <li>• Agent_Skill_Group_Interval</li> <li>• Skill_Group_Interval</li> <li>• Call_Type_Interval</li> <li>• Call_Type_Skill_Group_Interval</li> <li>• Campaign_Query_Rule_Interval (30分間のデータのみ)</li> <li>• Dialer_Interval (30分間のデータのみ)</li> <li>• Router_Queue_Interval</li> </ul>
30分 (アウトバウンドオプションのみ)	30分テーブルには次のものがあります。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campaign_Half_Hour</li> <li>• Campaign_Query_Rule_Half_Hour</li> <li>• Dialer_Half_Hour</li> <li>• Dialer_Skill_Group_Half_Hour</li> </ul>

## データの不一致の理由

リアルタイムレポートと履歴レポートの間でカウントを比較したり、インターバル境界を越えてカウントを比較したりすると、レポートデータの不一致が見つかることがあります。

リアルタイムデータが履歴データベースに移動されるのは各インターバルの終了時なので、リアルタイムデータのカウント（CallsHandledTo5 など）は履歴のインターバルレコードのカウント（CallsHandled など）とは一致しません。

次の例を検討してください。8:55 にコールがコンタクトセンターに着信し、エージェントが応答したとします。

- CallsAnswered のリアルタイム カウントは 1 ずつ増加します (+1)。
- 8:55 ~ 9:00 の間に、リアルタイム データは応答されたコールを示します。
- 応答されたコールは、8:00 ~ 8:59:59 のインターバルが終了する 9:00 まで、インターバルデータには入力されません。

CallsOffered や CallsHandled などのカウントは、1 日単位では通常一致しますが、特定のインターバルでは必ずしも一致するとは限りません。このような不一致は、一部のデータ要素のカウントが境界をまたいで増加している場合があるために発生します。

次の例を検討してください。8:55 にコールがコンタクトセンターに着信し、エージェントが応答したとします。エージェントは 9:05 にコールを完了しました。

- 履歴データベースでは、このコールは 8:30:00 ~ 8:59:59 の間隔で提供されたものとしてカウントされます。
- また、9:00:00 ~ 9:29:59 の間隔に処理されたものとしてカウントされます。
- 9:00:00 ~ 9:29:59 の間隔に対応するレポートを実行すると、その間隔の間に処理されたタスク数と提供されたタスク数は一致しません。

また、その間隔の間に提供されたタスク数が、放棄されたタスクと処理されたタスクの合計数と一致しない場合もあります。提供されたタスクには、このインターバルの間にエージェントに提供されたコールとタスクの数が表示されますが、処理されたタスクおよび放棄されたタスクには、直前のインターバルで提供されてこのインターバルで完了したコールが含まれる場合があります。一部の履歴レポートテンプレートでは、統計を「完了タスク」に分類しています。これはその統計が、特定の区間で完了したすべてのコールとタスクを表すことを示しています。

一般には、区間の境界問題は、日報を作成すれば低減されます。ただし、コンタクトセンターが 24 時間運用の場合、11:30:00 ~ 11:59:59 や 12:00:00 ~ 12:29:59 の区間などでは依然として不一致が生じる可能性があります。



## 第 9 章

# 履歴全フィールドレポート

- エージェント応答分析レポート (83 ページ)
- エージェント履歴全フィールド (86 ページ)
- エージェント待受停止履歴 (90 ページ)
- エージェント待受停止詳細 (93 ページ)
- エージェントプレジジョンキュー-履歴全フィールド (95 ページ)
- エージェントキューのインターバル (101 ページ)
- エージェントキュー毎時 (106 ページ)
- エージェントスキルグループ-履歴全フィールド (111 ページ)
- エージェントチーム-履歴全フィールド (117 ページ)
- コールタイプ放棄/応答分布履歴 (120 ページ)
- コールタイプ-履歴全フィールド (124 ページ)
- コールタイプキューのインターバル全フィールド (130 ページ)
- コールタイプ - スキルグループ - 履歴全フィールド (135 ページ)
- CVA 履歴 (137 ページ)
- エンタープライズサービス-履歴全フィールド (139 ページ)
- エンタープライズスキルグループ-履歴全フィールド (142 ページ)
- トランクグループと IVR ポートパフォーマンス - 履歴 (146 ページ)
- ペリフェラルサービス - 履歴全フィールド (148 ページ)
- ペリフェラルスキルグループ-履歴全フィールド (151 ページ)
- プレジジョンキュー放棄/応答分布-履歴 (158 ページ)
- プレジジョンキューの効率 (161 ページ)
- プレジジョンキューの効率のドリルダウン (165 ページ)
- プレジジョンキューのインターバル全フィールド (166 ページ)
- スキルグループ放棄/応答分布-履歴 (173 ページ)

## エージェント応答分析レポート

エージェント応答分析レポートは、エージェント応答サービスがエージェントのパフォーマンスに与える影響を理解するのに役立ちます。これにより、エージェントの応答が有効になった

ときと無効になったときのエージェントの処理時間を比較できます。[エージェント応答 (Agent Answers)] ビューを選択して、月次レポートにデータを表示できます。



(注) このレポートは、[終了コールの詳細 (Termination Call Detail)] テーブルに基づいて作成されます。レポートの応答時間は、終了コールの詳細テーブルのデータサイズに基づいて 10 分を超える場合があります。このため、コール量が少ない場合は、HDS-DDS でスケジュールされたレポートとして実行する必要があります。



(注) クエリのパフォーマンスを向上させるために、[終了コールの詳細 (Termination Call Detail)] テーブルに追加のインデックスを作成できます。インデックスを作成するには、次のクエリを使用します。

```
CREATE INDEX XIE5Termination_Call_Detail ON t_Termination_Call_Detail
(
  CallTypeID
)
```

```
CREATE INDEX XIE6Termination_Call_Detail ON t_Termination_Call_Detail
(
  AgentTeamID
)
```

インデックスを追加すると、追加のデータベース領域が消費されます。このため、新しいインデックスによって消費される領域をデータベース全体のサイズ割り当てに含めます。

これらのインデックスは、このレポートを実行する HDS-DDS でのみ作成します。

今後このレポートを実行する予定がない場合は、次のコマンドを使用して、終了コールの詳細テーブルからインデックスを削除します。

```
DROP INDEX XIE5Termination_Call_Detail ON t_Termination_Call_Detail
DROP INDEX XIE6Termination_Call_Detail ON t_Termination_Call_Detail
```

**クエリ**：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

**ビュー**：このレポートには、次のビューがあります。

- エージェント応答分析レポート (グリッドビュー)
- エージェント応答分析処理時間 (折れ線グラフ)
- エージェント応答分析コールタイプ (縦棒グラフ)
- エージェント応答分析エージェント (縦棒グラフ)

**グループ化**：このレポートは、日時、エージェント、エージェントチーム、およびコールタイプでグループ化されます。

**値リスト**：コールタイプおよびエージェントチーム

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Person
- Agent
- Agent\_Team
- Termination\_Call\_Details
- Call\_Type

## エージェント応答分析グリッドビューの利用可能なフィールド

エージェント応答分析レポートの利用可能なフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順(左から右)に、現在のフィールドを以下に示します。

カラム (フィールド)	説明
間隔	MMM-YYYY 形式で選択した行のデータの日時。 導出方法：Termination_Call_Details.DateTime
チーム	エージェントチームの企業名。 Termination_Call_Details.AgentTeamID から導出されます。
エージェント	エージェントの姓名。 このフィールドは、Person.LastName + "," + Person.FirstName から導出される算出フィールドです。
コールタイプ	選択した間隔 (月) に処理されたコールで使用されたコールタイプのエンタープライズ名。 導出方法：Termination_Call_Details.CallTypeID
処理済み合計コンタクト	選択した間隔で処理されたコンタクトの合計数。 これは、「エージェント応答サービスが有効になったときに処理されたコンタクトの総数」+「エージェント応答サービスが無効になったときに処理されたコンタクトの総数」から導出される算出フィールドです。
エージェント応答サービスが無効になったときに処理されたコンタクトの総数	エージェント応答サービスが無効になっている場合に、選択した間隔で処理されたコンタクトの合計数。 Termination_Call_Details.AgentAnswersEnabled='N' または Termination_Call_Details.AgentAnswersEnabled is NULL から導出されます

カラム (フィールド)	説明
エージェント応答サービスが無効になった場合の平均処理時間	<p>エージェント応答サービスが無効になっている間に、選択した間隔でエージェントがコールの処理に費やした平均時間。</p> <p>このフィールドは、エージェント応答サービスが無効になった場合/エージェント応答サービスによって処理された合計コンタクト数が無効になった場合の合計継続時間 (Termination_Call_Details.TalkTime + Termination_Call_Details.HoldTime + Termination_Call_Details.WorkTime) から導出される算出フィールドです。</p>
エージェント応答サービスが有効になったときに処理されたコンタクトの総数	<p>エージェント応答サービスが有効になっている場合に、選択した間隔で処理されたコンタクトの合計数。</p> <p>導出方法 : Termination_Call_Details.AgentAnswersEnabled='Y'</p>
エージェント応答サービスが有効な場合の平均処理時間	<p>エージェント応答サービスが有効になっている間に、選択した間隔でエージェントがコールの処理に費やした平均時間。</p> <p>このフィールドは、エージェント応答サービスが有効な場合の合計継続時間 (Termination_Call_Details.TalkTime + Termination_Call_Details.HoldTime + Termination_Call_Details.WorkTime) / エージェント応答サービスが有効な場合の処理されたコンタクトの合計から導出される算出フィールドです。</p>

## エージェント履歴全フィールド

エージェント履歴全フィールドは、選択したエージェントのアクティビティの履歴ビューを表示し、各エージェントのスキルグループ、完了したタスク、エージェント状態時間を示します。

**クエリ** : このレポートのデータは、匿名ブロックタイプのクエリから作成されます。

**ビュー** : このレポートには、[エージェント-履歴全フィールド (Agent Historical All Fields) ] という1つのグリッドビューがあります。

**グループ化** : このレポートは、まずエージェント名で、次にスキルグループでグループ化されてソートされます。

**値リスト** : エージェント

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル** :

- Agent
- Agent\_Skill\_Group\_Interval
- Skill\_Group
- Person



- Media\_Routing\_Domain
- Agent\_Interval
- Precision\_Queue

## エージェント履歴全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド

現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるものに加えて、このレポートで利用可能なフィールドのほとんどは、Agent\_IntervalおよびAgent\_Skill\_Group\_Intervalのテーブルから導出されます。

[処理済み (Handled)] フィールドは、Agent\_Skill\_Group\_Interval テーブルの CallsHandled から導出されます。

[処理]は、インターバルの間にスキルグループのエージェントによって応答され、後処理が完了されるまでの着信コールの数費やされた時間の合計です。

[後処理時間 (Wrap Time)] は、Agent\_Skill\_Group\_Interval.WorkNotReadyTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.WorkReadyTime から導出される算出フィールドです。

後処理時間は、インターバルの間にエージェントが受信タスクおよび発信タスクの後処理に費やした合計時間をHH:MM:SS (時、分、秒)の形式で表したものです。

## エージェント履歴全フィールドグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
エージェント	エージェントの姓名。 このフィールドは、Person.LastName+" "+Person.FirstName から導出される算出フィールドです。
プレジジョンキュー/スキルグループ	エージェントスキルグループのエンタープライズ名。 Skill_Group.EnterpriseNameから導出されます。
日時	選択した行のデータの日時(MM/DD/YYYY (月、日、年)およびHH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 Agent_Interval.DateTimeから導出されます。
完了タスク	

## エージェント履歴全フィールドグリッドビューの現在のフィールド

カラム (フィールド)	説明
処理済み	<p>インターバルの間にエージェントが応答し、後処理が完了されるまでの着信コールの数。</p> <p>Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandledから導出されます。</p>
平均処理時間	<p>そのインターバルの間にエージェントがタスク1つあたりに費やした平均処理時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>このフィールドは、次の式から導出される算出フィールドです。</p> <p>Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime/Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled.</p>
平均保留時間	<p>保留を含むすべての着信コールに関して、インターバルの間にコールが保留状態になっていた平均時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>このフィールドは、次の式から導出される算出フィールドです。</p> <p>Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime / Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold</p>
呼出中放棄	<p>音声の場合、エージェントの電話が呼び出されている間の放棄呼の合計数。</p> <p>音声以外の場合、エージェントに割り当てられたがエージェントが応答する前に放棄されたタスクの合計数。</p> <p>Agent_Skill_Group_Interval.AbandonRingCallsから導出されます。</p>
RONA	<p>インターバルの間にエージェントの電話または端末に提供されたが、応答がなかったために別のダイヤル番号にリダイレクトされたタスクの数。</p> <p>Agent_Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCallsから導出されます。</p>
保留中放棄	<p>インターバルの間に Webex CCE でルーティングされたエージェントへのコールのうち、保留中に放棄されたコールの数と、エージェントによって終了された一時停止タスクの数。</p> <p>Agent_Skill_Group_Interval.AbandonHoldCallsから導出されます。</p>
転送受信	<p>インターバルの間に受信したコールのうち、同じペリフェラル内の別のエージェントからこのエージェントに転送され、IVRにキューイングされなかったコールの数。この値は、エージェントがコールを完了すると更新されます。</p> <p>Webex CCE システム PG のある Webex CCE でのブラインド転送では、このフィールドは、IVRにブラインド転送されたコールが続いて別のエージェントに転送され、そのエージェントがコールに応答したときに更新されます。このようなコールシナリオの場合、このフィールドは Webex CCE システム PG のない Webex CCE では更新されません。</p> <p>Agent_Skill_Group_Interval.TransferredInCallsから導出されます。</p>

カラム (フィールド)	説明
転送発信	<p>インターバルの間に、このエージェントが別のエージェント、プレジジョンキュー、またはスキルグループに転送したコールの数。この転送がコンサルティブで、ブラインドでない場合は、コンサルティブコールも含まれます。この値は、エージェントがコールの転送を完了すると更新されます。</p> <p>このフィールドは、<code>Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls</code>から導出される算出フィールドです。</p>
外部発信	<p>インターバルの間に、エージェントが発信したアウトバウンドコールの数。</p> <p><code>Agent_Skill_Group_Interval.AgentOutCalls</code>から導出されます。</p>
<b>エージェント状態時間</b>	
ログオン時間	<p>そのインターバルの間にエージェントがログオン状態であった合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p><code>Agent_Interval.LoggedOnTime</code>から導出されます。</p>
%対応中	<p>エージェントがコールの通話に費やした時間の、エージェントのログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>このフィールドは、<math>(Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkInTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkOutTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkOtherTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkAutoOutTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkPreviewTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkReserveTime) / Agent\_Interval.LoggedOnTime</math>から導出される算出フィールドです。</p>
%保留中	<p>エージェントがコールまたはタスクを保留状態または一時停止状態にしていた時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。</p> <p>このフィールドは、<code>Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime/Agent_Interval.LoggedOnTime</code>から導出される算出フィールドです。</p>
%非アクティブ	<p>エージェントが非アクティブ状態または対応可能状態になっていた時間の、<code>LoggedOnTime</code>に対するパーセンテージ。すべてのスキルグループとプレジジョンキューに適用されます。</p> <p>このフィールドは、<code>Agent_Interval.AvailTime/Agent_Interval.LoggedOnTime</code>から導出される算出フィールドです。</p>
%待受停止	<p>エージェントが受信不可状態であった時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。すべてのスキルグループとプレジジョンキューに適用されます。</p> <p>このフィールドは、<code>Agent_Interval.NotReadyTime/Agent_Interval.LoggedOnTime</code>から導出される算出フィールドです。</p>

カラム (フィールド)	説明
%予約済	<p>エージェントがスキルグループまたはプレジジョンキューからのタスクを待機する間に予約済み状態となっていた時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>このフィールドは、<code>Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime / Agent_Interval.LoggedOnTime</code>から導出される算出フィールドです。</p>
%後処理	<p>このスキルグループ/プレジジョンキューへの受信コール、またはこのスキルグループ/プレジジョンキューからの発信コールの後に、エージェントが後処理状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>レポートサマリー行でのエージェント状態時間のパーセンテージは、ユーザがエージェントのスキルグループとプレジジョンキューをすべて選択した場合のみ、100%になります。エージェントのスキルグループまたはプレジジョンキューのサブセットを表示した場合、このパーセンテージが釣り合わない場合があります。</p> <p>このフィールドは、<code>(Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime</code>から導出される算出フィールドです。</p>

レポートサマリー：このレポートには、すべてのデータに関するレポートサマリーがありません。

## エージェント待受停止履歴

エージェント待受停止履歴レポートには、ログオン合計時間、待受停止合計時間、およびエージェントの各理由コード別の待受停止時間が表示されます。

ビュー：このレポートには、[エージェント待受停止履歴 (Agent Not Ready Historical)] という1つのグリッドビューがあります。

クエリ：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

グループ化：このレポートは、まずエージェント名で、次にインターバルごとの日時でグループ化されてソートされます。

値リスト：エージェント

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Agent
- Person
- Agent\_Team\_Member
- Agent\_Team
- Agent\_Interval
- Agent\_Event\_Detail

## エージェント待受停止履歴レポートの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
エージェント名	エージェントの姓名。 導出方法: Person.LastName 「,」 Person.FirstName
日時	選択した行のデータの日時(MM/DD/YYYY (月、日、年)および HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
ログオン時間	エージェントが分割/スキルで指定した時間に対してログイン(スタッフが在籍)していた合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
待受停止時間	エージェントが指定された期間の分割/スキルで[待受停止]状態であった合計時間。データベースから直接取得した値。 導出方法: Agent_Interval.NotReadyTime
時間間隔	
RC0~RC9	エージェントが理由コード0~9それぞれで[待受停止]状態を継続した時間。 導出方法: Agent_Event_Detail
理由コード50002	50002で待受停止時間が経過しました。CTIコンポーネントで障害が発生したため、エージェントが待受停止状態に設定されました。原因として、エージェントデスクトップアプリケーションが終了したか、ハートビートがタイムアウトになったか、CTIサーバやCTIサーバクライアント (Finesse など) で障害が発生した可能性があります。
理由コード50003	50003で継続した[待受停止時間]。Unified CMによりエージェントのデバイスがアウトオブサービスであるとレポートされたため、エージェントがログアウトされました。
理由コード50004	50004で継続した[待受停止時間]。エージェントデスク設定で定義されているエージェントの非アクティブ状態が発生したため、エージェントはログアウトされました。

カラム (フィールド)	説明
理由コード50010	50010で継続した[待受停止時間]。エージェントが自分にルーティングされた複数のタスクを連続して受信しませんでした。システムは、以後のタスクがそのエージェントへルーティングされないようにするために、そのエージェントを自動的に[待受停止]にします。デフォルトでは、タスクを連続して2件受信しないと、そのエージェントが[待受停止]になるように設定されています。
理由コード50020	50020で継続した[待受停止時間]。アクティブなエージェントでの単純作業化操作の場合、エージェントへのスキルグループの割り当てが単純作業化操作により削除され、エージェントはログアウトされました。この理由コードは、Agent_Event_DetailレコードとAgent_Skill_Group_Logoutレコードで使用され、エージェントが削除されたスキルグループを識別します(単純作業化操作が原因)。
理由コード50030	50030で継続した[待受停止時間]。PG静的デバイスターゲットと同じ着信番号(DN)を使用している動的デバイスターゲットにエージェントがログインしたため、エージェントはログアウトされました。
理由コード50040	50040で継続した[待受停止時間]。タスクに失敗したためモバイルエージェントがログアウトされました。
理由コード50041	50041で継続した[待受停止時間]。エージェントの電話回線がビジーで呼び出したときにタスクが失敗したため、エージェントの状態が[待受停止]に変更されました。
理由コード50042	50042で継続した[待受停止時間]。固定接続モードを使用しているときに電話回線が接続されたため、モバイルエージェントがログアウトされました。
理由コード32767	32767で継続した[待受停止時間]。エージェントがタスクに 응답せず、タスクが別のエージェントまたはスキルグループにリダイレクトされたため、エージェントの状態が[待受停止]に変更されました。
理由コード20001	20001で継続した[待受停止時間]。エージェント状態が[待受停止]に変更され、エージェントが強制的にログアウトされました。
理由コード20002	20002で継続した [待受停止時間 (Not Ready Time) ]。[待受停止 (Not Ready) ]からの一般のログアウト理由コード状態です。
理由コード20003	20003で継続した[待受停止時間]。エージェントは[待受停止]状態にはありません。要求によりエージェントを[待受停止]状態にし、ログアウト要求によりエージェントをログアウトします。

レポートサマリー：このレポートには、すべてのデータに関するレポートサマリーがあります。

## エージェント待受停止詳細

エージェントがコンタクトを処理していない場合、エージェントがどのように時間を費やすかを確認するには、このレポートを使用します。エージェントの待受停止理由コードを使用すると、[休憩]、[トレーニング]、[フォローアップ]などの数値コードでこの時間を確認できます。エージェントが使用する待受停止状態および各待受停止状態でエージェントが費やす時間を確認するには、このレポートを使用します。

**クエリ**：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

**ビュー**：このレポートには、[エージェント待受停止詳細 (Agent Not Ready Detail)] という 1 つのグリッドビューがあります。

**グループ化**：このレポートは、まずエージェントで、次にログオン日時でグループ化されてソートされます。

**値リスト**：エージェント

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Agent
- Agent\_Event\_Detail
- Media\_Routing\_Domain
- Person
- Reason\_Code

レポートは、ログイン日時別に状態を要約します。状態が変わるたびに個々の行が表示されるのではなく、エージェントのログインセッション全体について1行で表示される場合があります。

エージェントは、それぞれのログオン日時に対して複数のレコードを持つことがあります。この場合、エージェントがログインした MRD（音声、電子メールとチャットなど）ごとに1つのレコードが含まれます。



- 
- (注) エージェント待受停止理由コードについてレポートするには、エージェントデスクトップソフトウェアと ICM Configuration Manager (Webex CCE の場合) または Webex CCE Administration で、待受停止理由コードを構成します。
- 

Webex CCE 環境では、周辺機器でエージェントイベント詳細が有効になっていることを確認してください。これは ICM Configuration Manager で、Webex CCE 周辺機器に対してのみデフォルトで有効になっています。

## エージェント待受停止詳細グリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートでは、次の追加フィールドを利用できます。

- [終了日 (EndDate) ] : SQL クエリから導出される算出フィールドです。
- [理由コード (Reason Code) ] : Reason\_Code.ReasonCodeName (理由コードテキストが構成されている場合) と Agent\_Event\_Detail.ReasonCode から導出されます。
- [スキルターゲットID (Skill Target ID) ] : Agent\_Event\_Detail.skilltargetid から導出されません。
- [開始日 (StartDate) ] : このフィールドは、SQL クエリから導出される算出フィールドです。
- [待受停止合計時間 (Total Time Not Ready) ] : このフィールドは、SQL クエリから導出される算出フィールドです。

## エージェント待受停止詳細グリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
エージェント	エージェントの姓名。 導出方法 : Person.LastName "," Person.FirstName
ログオン日時	エージェントがログオンした日時(MM:DD:YYYY(月、日、年)およびHH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 このフィールドはAgent_Event_Detail.LoginDateTimeから導出される算出フィールドです。
ログオン期間	エージェントがログオン状態であった合計期間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 このフィールドはAgent_Event_Detail.LoginDurationから導出される算出フィールドです。



カラム (フィールド)	説明
理由コード	<p>ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコードおよびテキスト(設定されている場合)。定義されていない場合、理由コードは0を表示します。</p> <p>このフィールドはReason_Code.ReasonCodeName(理由コードテキストが設定されている場合)およびAgent_Event_Detail.ReasonCodeから導出される算出フィールドです。</p>
時間	<p>特定の理由で、エージェントが受信不可状態であった時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>Agent_Event_Detail.Durationから導出されます。</p>
%ログオン期間	<p>特定の理由でエージェントが[待受停止 (Not Ready) ]状態になっている期間の、合計ログオンセッションに対するパーセンテージ。</p> <p>Agent_Event_Detail.Duration / Agent_Event_Detail.LoginDurationから導出されます。</p>
%待受停止	<p>他の受信不可状態に対する各受信不可状態の時間のパーセンテージ。</p> <p>このフィールドはAgent_Event_Detail.Duration/(すべての待受停止理由コードのAgent_Event_Detail.Durationの合計)から導出される算出フィールドです。</p>

**レポートサマリー**：このレポートには、エージェントに関するサマリー行と、すべてのデータに関するレポートサマリーがあります。詳細については、[レポートサマリー行 \(52 ページ\)](#)を参照してください。

## エージェントプレジジョンキュー-履歴全フィールド

プレジジョンキュー別のコールの結果と、プレジジョンキューごとのエージェント状態のパーセンテージを表示するには、このレポートを使用します。このレポートは、エージェントスキルグループ履歴レポートに相当します。

**ビュー**：このレポートには、[エージェントプレジジョンキュー-履歴全フィールド (Agent Precision Queue Historical All Fields) ]という1つのグリッドビューがあります。

**グループ化**：このレポートは、まずプレジジョンキューで、次にエージェントでグループ化されてソートされます。

**値リスト**：プレジジョンキュー、メディアルーティングドメイン

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Agent
- Agent\_Interval
- Agent\_Skill\_Group\_Interval
- Attribute
- Media\_Routing\_Domain
- Person
- Precision\_Queue

## エージェントプレジジョンキュー - 履歴全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。

現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるものに加えて、このレポートで利用可能なフィールドのほとんどは、Agent\_IntervalおよびAgent\_Skill\_Group\_Intervalのテーブルから導出されます。

[処理済み (Handled)] は、Agent\_Skill\_Group\_Interval テーブルの CallsHandled から導出されます。

処理されるのは、インターバル中にキューイングされたプレジジョンキュー内のエージェントが後処理に対して応答してから完了した着信コールの数です。

1つを除くすべてのフィールドは、データベースから直接値を取得します。

## エージェントプレジジョンキュー履歴全フィールドグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

現在の各フィールドは、ストックテンプレートにデフォルトで表示される順序で(左から右に向かって)ここにリストされます。

カラム (フィールド)	説明
プレジジョンキュー	エージェントプレジジョンキューのエンタープライズ名。  Precision_Queue.EnterpriseName から導出されます。

カラム (フィールド)	説明
エージェント	エージェントの姓名。 このフィールドは、 <code>Person.LastName+" "+Person.Firstname</code> から導出される算出フィールドです。
メディア	エージェントに関連付けられたメディアルーティングドメインのエンタープライズ名。 [メディア (Media) ] は、 <code>Media_Routing_Domain.EnterpriseName</code> から導出されます。
日時	選択した行のデータの日時。 <code>Agent_Skill_Group_Interval.DateTime</code> から導出されます。
属性	プレジジョンキュー定義内で使用される属性。 レポートには、使用される属性のみが表示されます。
<b>完了タスク</b>	
処理済み	インターバル中にキューイングされたプレジジョンキュー内のエージェントが応答してから完了した着信コールの数。 <code>Agent_Skill_Group_Interval</code> から導出されます。 処理コール数
平均処理時間	これは算出フィールドです。導出方法: <code>Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled</code> そのインターバルの間にエージェントがタスク1つあたりに費やした平均処理時間 (HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。
保留	インターバルの間にこのエージェントが受信したコールのうち、1回以上保留されたコールの数。 <code>Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold</code> から導出されます。

カラム (フィールド)	説明
平均保留時間	<p>保留が1回以上されたコールに関して、インターバルの間にコールが保留状態になっていた平均時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>このフィールドは、次の式から導出される算出フィールドです。Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime / Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold</p>
呼出中放棄	<p>音声の場合、エージェントの電話が呼び出されている間に放棄されたコールの合計数。</p> <p>音声以外の場合、エージェントに割り当てられたがエージェントが応答する前に放棄されたタスクの合計数。</p> <p>導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls</p>
RONA	<p>インターバルの間にエージェントの電話または端末に提供されたが、応答がなかったために別のダイヤル番号にリダイレクトされたタスクの数。</p> <p>導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls</p>
保留中放棄	<p>インターバルの間に Webex CCE でルーティングされたエージェントへのコールのうち、保留中に放棄されたコールの数と、エージェントによって終了された一時停止タスクの数。</p> <p>導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls</p>

カラム (フィールド)	説明
転送受信	<p>インターバルの間に受信したコールのうち、同じペリフェラル内の別のエージェントからこのエージェントに転送され、VRUにキューイングされなかったコールの数。この値は、エージェントがコールを完了すると更新されます。</p> <p>Webex CCE システム PG のある Webex CCE でのブラインド転送では、このフィールドは、IVR にブラインド転送されたコールが後で別のエージェントに転送され、そのエージェントがコールに応答したときに更新されます。このようなコールシナリオの場合、このフィールドは Webex CCE システム PG のない Webex CCE では更新されません。</p> <p>導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.TransferredInCalls</p>
転送発信	<p>インターバルの間に、このエージェントが別のエージェントまたはプレジジョンキューに転送したコールの数。この転送がブラインドでない場合(コンサルタティブの場合)、この数にはコンサルタティブコールも含まれます。この値は、エージェントがコールの転送を完了すると更新されます。</p> <p>このフィールドは Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls から導出される算出フィールドです。</p>
外部発信	<p>インターバルの間に、エージェントが発信したアウトバウンドコールの数。</p> <p>導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.AgentOutCalls</p>
<b>エージェント状態時間</b>	
ログオン時間	<p>そのインターバルの間にエージェントがログオン状態であった合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>導出方法: Agent_Interval.LoggedOnTime</p>

カラム (フィールド)	説明
%対応中	<p>エージェントがこのプレジジョンキューでコールの通話に費やした時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>このフィールドは、  <math>(Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkInTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkOutTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkOtherTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkAutoOutTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkPreviewTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkReserveTime) / Agent\_Interval.LoggedOnTime</math>から導出される算出フィールドです</p>
%保留中	<p>エージェントがコールまたはタスクを保留状態または一時停止状態にしていた時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。</p> <p>このフィールドは、  <math>Agent\_Skill\_Group\_Interval.HoldTime / Agent\_Interval.LoggedOnTime</math>から導出される算出フィールドです</p>
%非アクティブ	<p>エージェントが対応タスクなし状態または応対可能状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。このフィールドはすべてのプレジジョンキューに適用されます。</p> <p>このフィールドは、  <math>Agent\_Interval.AvailTime / Agent\_Interval.LoggedOnTime</math>から導出される計算フィールドです</p>
%待受停止	<p>エージェントが待受停止状態であった時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。このフィールドはすべてのプレジジョンキューに適用されます。</p> <p>このフィールドは、  <math>Agent\_Interval.NotReadyTime / Agent\_Interval.LoggedOnTime</math>から導出される算出フィールドです</p>

カラム (フィールド)	説明
%予約済	<p>エージェントがこのプレジジョンキューからタスクを待機して予約済み状態になっていた時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>このフィールドは、 Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime / Agent_Interval.LoggedOnTime から導出される算出フィールドです</p>
%後処理	<p>このプレジジョンキューへの受信コールまたはこのプレジジョンキューからの発信コールの後に、エージェントが後処理状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>レポートサマリ行でのエージェント状態時間のパーセンテージは、ユーザがエージェントのプレジジョンキューをすべて選択した場合のみ、100%になります。エージェントのプレジジョンキューのサブセットを表示した場合、パーセンテージは100%になりません。</p> <p>このフィールドは、 (Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime から導出される算出フィールドです</p>

レポートサマリー：プレジジョンキュー名に関するサマリーと、すべてのデータに関するレポートサマリーがあります。「[レポートサマリー行 \(52 ページ\)](#)」を参照してください。

## エージェントキューのインターバル

スキルとプレジジョンキューの両方を割り当てられたエージェントのコール処理と状態時間のパーセンテージを表示するには、このレポートを使用します。

**クエリ**：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

**ビュー**：このレポートには、[エージェントキューのインターバル (Agent Queue Interval) ] という1つのグリッドビューがあります。

**グループ化**：このテンプレートは、まずエージェント名で、次にスキルグループまたはプレジジョンキューでグループ化されます。

**値リスト**：エージェント

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Agent
- Agent\_Interval
- Agent\_Skill\_Group\_Interval
- Attribute
- Media\_Routing\_Domain
- Person
- プレシジョンキュー
- Skill\_Group

## エージェントキューのインターバルグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるグリッドビューにデフォルトで表示されるフィールドです。

現在の各フィールドは、ストックテンプレートにデフォルトで表示される順序で(左から右に向かって)ここにリストされます。

カラム (フィールド)	説明
エージェント	エージェントの姓名。 このフィールドは、Person.LastName+ "," +Person.FirstName から導出される算出フィールドです。
プレシジョンキュー/スキルグループ	スキルグループまたはエージェントプレシジョンキューのエンタープライズ名。プレシジョンキュー名の横にある属性表示によって、プレシジョンキューを識別できます。 Skill_Group.EnterpriseNameまたはPrecision_Queue.EnterpriseNameから導出されます
属性	プレシジョンキュー定義内で使用される属性。レポートには、使用される属性のみが表示されます。
日時	選択した行のデータの日時(MM/DD/YYYY (月、日、年)およびHH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
完了タスク	



カラム (フィールド)	説明
処理済み	<p>インターバルの間にスキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでの着信コールの数。</p> <p>Agent_Skill_Group_IntervalテーブルのCallsHandled から導出されます。</p>
平均処理時間	<p>そのインターバルの間にエージェントがタスク1つあたりに費やした平均処理時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>このフィールドは、Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandledから導出される算出フィールドです。</p>
保留	<p>インターバルの間にこのエージェントが受信したコールのうち、1回以上保留されたコールの数。</p> <p>Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold から導出されます。</p>
平均保留時間	<p>保留が1回以上されたコールに関して、インターバルの間にコールが保留状態になっていた平均時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。</p> <p>このフィールドは、次の式から導出される算出フィールドです。Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime/Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold)</p>
呼出中放棄	<p>音声の場合、エージェントの電話が呼び出されている間の放棄呼の合計数。</p> <p>音声以外の場合、エージェントに割り当てられたがエージェントが応答する前に放棄されたタスクの合計数。</p> <p>Agent_Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls から導出されます。</p>
RONA	<p>インターバルの間にエージェントの電話または端末に提供されたが、応答がなかったために別のダイヤル番号にリダイレクトされたタスクの数。</p> <p>Agent_Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls から導出されます。</p>
保留中放棄	<p>インターバルの間に Webex CCE でルーティングされたエージェントへのコールのうち、保留中に放棄されたコールの数と、エージェントによって終了された一時停止タスクの数。</p> <p>Agent_Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls から導出されます。</p>

カラム (フィールド)	説明
転送受信	<p>インターバルの間に受信したコールのうち、同じペリフェラル内の別のエージェントからこのエージェントに転送され、IVRにキューイングされなかったコールの数。この値は、エージェントがコールを完了すると更新されます。</p> <p>Webex CCE システム PG のある Webex CCE でのブラインド転送では、このフィールドは、自動音声応答 (IVR) にブラインド転送されたコールが後で別のエージェントに転送され、そのエージェントがコールに応答したときに更新されます。このようなコールシナリオの場合、このフィールドは Webex CCE システム PG のない Webex CCE では更新されません。</p> <p>Agent_Skill_Group_Interval.TransferredInCalls から導出されます。</p>
転送発信	<p>インターバルの間に、このエージェントが別のエージェントまたはスキルグループに転送したコールの数。この転送がコンサルタティブで、ブラインドでない場合は、コンサルタティブコールも含まれます。この値は、エージェントがコールの転送を完了すると更新されます。</p> <p>このフィールドは、 Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCallsから導出される算出フィールドです。</p>
外部発信	<p>インターバルの間に、エージェントが発信したアウトバウンドコールの数。</p> <p>Agent_Skill_Group_Interval.AgentOutCalls から導出されます。</p>
<b>エージェント状態時間</b>	
ログオン時間	<p>そのインターバルの間にエージェントがログオン状態であった合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>Agent_Interval.LoggedOnTime から導出されます。</p>

カラム (フィールド)	説明
%対応中	<p>エージェントがこのスキルグループでコールの通話に費やした時間の、エージェントのログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>このフィールドは、<math>(Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkInTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkOutTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkOtherTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkAutoOutTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkPreviewTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkReserveTime) / Agent\_Interval.LoggedOnTime</math>から導出される算出フィールドです。</p>
%保留中	<p>エージェントがコールまたはタスクを保留状態または一時停止状態にしていた時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。</p> <p>このフィールドは、<math>Agent\_Skill\_Group\_Interval.HoldTime / Agent\_Interval.LoggedOnTime</math>から導出される算出フィールドです。</p>
%非アクティブ	<p>エージェントが非アクティブ状態または対応可能状態になっていた時間の、LoggedOnTimeに対するパーセンテージ。すべてのスキルグループに適用されます。</p> <p>このフィールドは、<math>Agent\_Interval.AvailTime / Agent\_Interval.LoggedOnTime</math>から導出される算出フィールドです。</p>
%待受停止	<p>エージェントが受信不可状態であった時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。すべてのスキルグループに適用されます。</p> <p>このフィールドは、<math>Agent\_Interval.NotReadyTime / Agent\_Interval.LoggedOnTime</math>から導出される算出フィールドです。</p>
%予約済	<p>エージェントがこのスキルグループからのタスクを待機する間に予約済み状態となっていた時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>このフィールドは、<math>Agent\_Skill\_Group\_Interval.ReservedStateTime / Agent\_Interval.LoggedOnTime</math>から導出される算出フィールドです。</p>

カラム (フィールド)	説明
%後処理	<p>このスキルグループへの受信コールまたはこのスキルグループからの発信コールの後に、エージェントが後処理状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>レポートサマリー行でのエージェント状態時間のパーセンテージは、ユーザがエージェントのスキルグループをすべて選択した場合のみ、100%になります。エージェントのスキルグループのサブセットを表示したときには、このパーセンテージが釣り合わない場合があります。</p> <p>このフィールドは、<math>(Agent\_Skill\_Group\_Interval.WorkReadyTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.WorkNotReadyTime) / Agent\_Interval.LoggedOnTime</math> から導出される算出フィールドです。</p>

レポートサマリー：すべてのデータに関するサマリーがあります。「[レポートサマリー行 \(52 ページ\)](#)」を参照してください。

## エージェントキュー毎時

スキルとプレジジョンキューの両方を割り当てられたエージェントのコール処理と状態時間のパーセンテージを表示するには、このレポートを使用します。

クエリ：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートには、[エージェントキュー毎時 (Agent Queue Hourly)] という 1 つのグリッドビューがあります。

グループ化：このテンプレートでは、グループ化はサポートされません。

値リスト：エージェント

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Agent
- Agent\_Interval
- Agent\_Skill\_Group\_Interval
- Attribute
- Media\_Routing\_Domain
- Person
- プレジジョンキュー
- Skill\_Group

注：データは、15 分または 30 分間隔の境界ではなく、1 時間ごとの境界で要約されます。

## エージェントキューの毎時グリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるグリッドビューにデフォルトで表示されるフィールドです。

現在の各フィールドは、ストックテンプレートにデフォルトで表示される順序で(左から右に向かって)ここにリストされます。

カラム (フィールド)	説明
エージェント	エージェントの姓名。 このフィールドは、 <code>Person.LastName+ "," +Person.FirstName</code> から導出される算出フィールドです。
プレジジョンキュー/スキルグループ	スキルグループまたはエージェントプレジジョンキューのエンタープライズ名。プレジジョンキュー名の横にある属性表示によって、プレジジョンキューを識別できます。  <code>Skill_Group.EnterpriseName</code> または <code>Precision_Queue.EnterpriseName</code> から導出されます。
属性	プレジジョンキュー定義内で使用される属性。レポートには、使用される属性のみが表示されます。
日時	選択した行のデータの日時(MM/DD/YYYY (月、日、年)およびHH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。  <code>Agent_Skill_Group_Interval.DateTime</code> から導出されます。
<b>完了タスク</b>	
処理済み	インターバルの間にスキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでの着信コールの数。  <code>Agent_Skill_Group_Interval</code> テーブルの <code>CallsHandled</code> から導出されます。

カラム (フィールド)	説明
平均処理時間	そのインターバルの間にエージェントがタスク1つあたりに費やした平均処理時間 (HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。  このフィールドは、 Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled から導出される算出フィールドです。
保留	インターバルの間にこのエージェントが受信したコールのうち、1回以上保留されたコールの数。  Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold から導出されます。
平均保留時間	保留を含むすべての着信コールに関して、インターバルの間にコールが保留状態になっていた平均時間 (HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。  このフィールドは、次の式から導出される算出フィールドです。 Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime/Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold)
呼出中放棄	音声の場合、エージェントの電話が呼び出されている間の放棄呼の合計数。  音声以外の場合、エージェントに割り当てられたがエージェントが応答する前に放棄されたタスクの合計数。  Agent_Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls から導出されます。
RONA	インターバルの間にエージェントの電話または端末に提供されたが、応答がなかったために別のダイヤル番号にリダイレクトされたタスクの数。  Agent_Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls から導出されます。

カラム (フィールド)	説明
保留中放棄	<p>インターバルの間にWebex CCE でルーティングされたエージェントへのコールのうち、保留中に放棄されたコールの数と、エージェントによって終了された一時停止タスクの数。</p> <p>Agent_Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls から導出されます。</p>
転送受信	<p>インターバルの間に受信したコールのうち、同じペリフェラル内の別のエージェントからこのエージェントに転送され、IVRにキューイングされなかったコールの数。この値は、エージェントがコールを完了すると更新されます。</p> <p>Webex CCE システム PG のある Webex CCE のブラインド転送では、このフィールドは、IVR にブラインド転送されたコールが後で別のエージェントに転送され、そのエージェントがコールに応答したときに更新されます。このようなコールシナリオの場合、このフィールドは Webex CCE システム PG のない Webex CCE では更新されません。</p> <p>Agent_Skill_Group_Interval.TransferredInCalls から導出されます。</p>
転送発信	<p>インターバルの間に、このエージェントが別のエージェントまたはスキルグループに転送したコールの数。この転送がコンサルタティブで、ブラインドでない場合は、コンサルタティブコールも含まれます。この値は、エージェントがコールの転送を完了すると更新されます。</p> <p>このフィールドは、 Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NefTransferredOutCalls から導出される算出フィールドです。</p>
外部発信	<p>インターバルの間に、エージェントが発信したアウトバウンドコールの数。</p> <p>Agent_Skill_Group_Interval.AgentOutCalls から導出されます。</p>
エージェント状態時間	

カラム (フィールド)	説明
ログオン時間	そのインターバルの間にエージェントがログオン状態であった合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。  Agent_Interval.LoggedOnTime から導出されます。
%対応中	エージェントがこのスキルグループでコールの通話に費やした時間の、エージェントのログオン時間に対するパーセンテージ。  このフィールドは、 (Agent_Skill_Group_Interval.TalkInTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOtherTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkReserveTime) / Agent_Interval.LoggedOnTimeから導出される算出フィールドです
%保留中	エージェントがコールまたはタスクを保留状態または一時停止状態にしていた時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。  このフィールドは、 $\text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.HoldTime} / \text{Agent\_Interval.LoggedOnTime}$ から導出される算出フィールドです。
%非アクティブ	エージェントが非アクティブ状態または対応可能状態になっていた時間の、LoggedOnTimeに対するパーセンテージ。すべてのスキルグループに適用されます。  このフィールドは、 $\text{Agent\_Interval.AvailTime} / \text{Agent\_Interval.LoggedOnTime}$ から導出される算出フィールドです。
%待受停止	エージェントが受信不可状態であった時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。すべてのスキルグループに適用されます。  このフィールドは、 $\text{Agent\_Interval.NotReadyTime} / \text{Agent\_Interval.LoggedOnTime}$ から導出される算出フィールドです。



カラム (フィールド)	説明
%予約済	<p>エージェントがこのスキルグループからのタスクを待機する間に予約済み状態となっていた時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>このフィールドは、 Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime / Agent_Interval.LoggedOnTime から導出される算出フィールドです。</p>
%後処理	<p>このスキルグループへの受信コールまたはこのスキルグループからの発信コールの後に、エージェントが後処理状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>レポートサマリー行でのエージェント状態時間のパーセンテージは、ユーザがエージェントのスキルグループをすべて選択した場合のみ、100%になります。エージェントのスキルグループのサブセットを表示したときには、このパーセンテージが釣り合わない場合があります。</p> <p>このフィールドは、 (Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime から導出される算出フィールドです。</p>

すべてのデータに関するサマリーがあります。「[レポートサマリー行](#)」を参照してください。

## エージェントスキルグループ-履歴全フィールド

エージェントスキルグループ履歴全フィールドは、コールの処理とエージェント状態のパーセンテージを、まずスキルグループで、次にエージェントでグループ化して表示します。

**クエリ**：このレポートのデータは、匿名ブロックタイプのクエリから作成されます。

**ビュー**：このレポートには、[エージェントスキルグループ-履歴全フィールド (Agent Skill Group Historical All Fields)] という 1 つのグリッドビューがあります。

**グループ化**：このレポートは、まずスキルグループで、次にエージェントでグループ化されてソートされます。

**値リスト**：スキルグループ、メディアルーティングドメインデータの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Agent

- Agent\_Interval
- Agent\_Skill\_Group\_Interval
- Media\_Routing\_Domain
- Skill\_Group
- Person

## エージェントスキルグループ履歴全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。

現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるものに加えて、このレポートで利用可能なフィールドのほとんどは、Agent\_IntervalおよびAgent\_Skill\_Group\_Intervalのテーブルから導出されます。

[処理済み (Handled)] は、Agent\_Skill\_Group テーブルの CallsHandled から導出されます。

[処理]は、インターバルの間にスキルグループのエージェントによって応答され、後処理が完了されるまでの着信コールの数費やされた時間の合計です。

1つを除くすべてのフィールドは、データベースから直接値を取得します。

例外は [後処理時間 (Wrap Time)] で、これは (Agent\_Skill\_Group\_Interval.WorkNotReadyTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.WorkReadyTime) から導出される算出フィールドです。

後処理時間は、インターバルの間にエージェントが受信タスクおよび発信タスクの後処理に費やした合計時間をHH:MM:SS (時、分、秒)の形式で表したものです。

## エージェントスキルグループ履歴全フィールドグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

現在の各フィールドは、ストックテンプレートにデフォルトで表示される順序で(左から右に向かって)ここにリストされます。

カラム (フィールド)	説明
スキル グループ	エージェントスキルグループのエンタープライズ名。 Skill_Group.EnterpriseNameから導出されます。

カラム (フィールド)	説明
エージェント	エージェントの姓名。 このフィールドは、 <code>Person.LastName + ", " + Person.FirstName</code> から導出される算出フィールドです。
メディア	エージェントに関連付けられたメディアルーティングドメインのエンタープライズ名。 [メディア (Media) ] は、 <code>Media_Routing_Domain.EnterpriseName</code> から導出されます。
日時	選択した行のデータの日時(MM/DD/YYYY (月、日、年)およびHH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: <code>Agent_Skill_Group_Interval.DateTime</code>
<b>完了タスク</b>	
処理済み	インターバルの間にスキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでの着信コールの数。 <code>Agent_Skill_Group_Interval</code> から導出されます。 <code>CallsHandled</code>
平均処理時間	そのインターバルの間にエージェントがタスク1つあたりに費やした平均処理時間 (HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 このフィールドは、 <code>Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled</code> から導出される算出フィールドです。
保留	インターバルの間にこのエージェントが受信したコールのうち、1回以上保留されたコールの数。 <code>Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold</code> から導出されます。

カラム (フィールド)	説明
平均保留時間	<p>保留を含むすべての着信コールに関して、インターバルの間にコールが保留状態になっていた平均時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>このフィールドは、次の式から導出される算出フィールドです。<math>\text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.IncomingCallsOnHoldTime} / \text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.IncomingCallsOnHold}</math></p>
呼出中放棄	<p>音声の場合、エージェントの電話が呼び出されている間の放棄呼の合計数。</p> <p>音声以外の場合、エージェントに割り当てられたがエージェントが応答する前に放棄されたタスクの合計数。</p> <p><math>\text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.AbandonRingCalls}</math> から導出されます。</p>
RONA	<p>インターバルの間にエージェントの電話または端末に提供されたが、応答がなかったために別のダイヤル番号にリダイレクトされたタスクの数。</p> <p><math>\text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.RedirectNoAnsCalls}</math> から導出されます。</p>
保留中放棄	<p>インターバルの間に Webex CCE でルーティングされたエージェントへのコールのうち、保留中に放棄されたコールの数と、エージェントによって終了された一時停止タスクの数。</p> <p><math>\text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.AbandonHoldCalls}</math> から導出されます。</p>

コラム (フィールド)	説明
転送受信	<p>インターバルの間に受信したコールのうち、同じペリフェラル内の別のエージェントからこのエージェントに転送され、IVRにキューイングされなかったコールの数。この値は、エージェントがコールを完了すると更新されます。</p> <p>Webex CCE システム PG のある Webex CCE でのブラインド転送では、このフィールドは、IVR にブラインド転送されたコールが後で別のエージェントに転送され、そのエージェントがコールに応答したときに更新されます。このようなコールシナリオの場合、このフィールドは Webex CCE システム PG のない Webex CCE では更新されません。</p> <p>Agent_Skill_Group_Interval.TransferredInCalls から導出されます。</p>
転送発信	<p>インターバルの間に、このエージェントが別のエージェントまたはスキルグループに転送したコールの数。この転送がブラインドでない場合(コンサルタティブの場合)、この数にはコンサルタティブコールも含まれます。この値は、エージェントがコールの転送を完了すると更新されます。</p> <p>このフィールドは、Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NefTransferredOutCalls から導出される算出フィールドです。</p>
外部発信	<p>インターバルの間に、エージェントが発信したアウトバウンドコールの数。</p> <p>Agent_Skill_Group_Interval.AgentOutCalls から導出されます。</p>
<b>エージェント状態時間</b>	
ログオン時間	<p>そのインターバルの間にエージェントがログオン状態であった合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>Agent_Interval.LoggedOnTime から導出されます。</p>

カラム (フィールド)	説明
%対応中	<p>エージェントがこのスキルグループでコールの通話に費やした時間の、エージェントのログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>このフィールドは、  <math>(Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkInTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkOutTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkOtherTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkAutoOutTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkPreviewTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkReserveTime) / Agent\_Interval.LoggedOnTime</math>から導出される算出フィールドです。</p>
%保留中	<p>エージェントがコールまたはタスクを保留状態または一時停止状態にしていた時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。</p> <p>このフィールドは、  <math>Agent\_Skill\_Group\_Interval.HoldTime / Agent\_Interval.LoggedOnTime</math>から導出される算出フィールドです。</p>
%非アクティブ	<p>エージェントが非アクティブ状態または対応可能状態になっていた時間の、LoggedOnTimeに対するパーセンテージ。すべてのスキルグループに適用されます。</p> <p>このフィールドは次の式から導出される算出フィールドです。  <math>Agent\_Interval.AvailTime / Agent\_Interval.LoggedOnTime</math></p>
%待受停止	<p>エージェントが受信不可状態であった時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。すべてのスキルグループに適用されます。</p> <p>このフィールドは、  <math>Agent\_Interval.NotReadyTime / Agent\_Interval.LoggedOnTime</math>から導出される算出フィールドです。</p>

カラム (フィールド)	説明
%予約済	<p>エージェントがスキルグループからのタスクを待機する間に予約済み状態となっていた時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>このフィールドは、 Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime / Agent_Interval.LoggedOnTime から導出される算出フィールドです。</p>
%後処理	<p>このスキルグループへの受信コールまたはこのスキルグループからの発信コールの後に、エージェントが後処理状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>レポートサマリー行でのエージェント状態時間のパーセンテージは、ユーザがエージェントのスキルグループをすべて選択した場合のみ、100%になります。エージェントのスキルグループのサブセットを表示すると、このパーセンテージが釣り合わない場合があります。</p> <p>このフィールドは、 (Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime) / Agent_Interval.LoggedOnTimeから導出される算出フィールドです。</p>

**レポートサマリー**：スキルグループに関するサマリーと、すべてのデータに関するレポートサマリーがあります。詳細については、[レポートサマリー行 \(52 ページ\)](#) を参照してください。

## エージェントチーム-履歴全フィールド

チームごとのコール分配とエージェント状態のパーセンテージを表示するには、エージェントチーム履歴レポートを使用します。

**ビュー**：このレポートには、[エージェントチーム-履歴全フィールド (Agent Team Historical All Fields)] という 1 つのグリッドビューがあります。

**クエリ**：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

**グループ化**：このテンプレートは、まずエージェントチームで、次にスーパーバイザで、さらにエージェントでグループ化されてソートされます。

**値リスト**：エージェントチーム

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Agent

- Agent\_Interval
- Agent\_Skill\_Group\_Interval
- Agent\_Team
- Agent\_Team\_Member
- Media\_Routing\_Domain
- Person
- Precision\_Queue
- Skill\_Group



(注) このレポートには、現在のエージェントチームメンバーに関連するデータだけが表示されません。

## エージェントチーム - 履歴全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートで利用可能な追加フィールドは、Agent\_Skill\_Group\_Interval のテーブルから直接データが入力されます。たとえば、[呼出中コール放棄時間 (Aban Calls Ring Time)] は Agent\_Skill\_Group\_Interval.AbandRingTime から導出されます。

[後処理時間 (Wrap Time)] は例外で、(Agent\_Skill\_Group\_Interval.WorkNotReadyTime + Agent\_Skill\_Group\_Interval.WorkReadyTime) から導出される算出フィールドです。

このレポートの利用可能なフィールドでは、この他に次のテーブルが使用されます。

- **Agent\_Team**
  - Agent\_Team.AgentTeamID
- **Agent\_Interval**
  - [応答可能時間 (Avail Time)] : 導出方法 : Agent\_Interval.AvailTime
- **Media\_Routing\_Domain**
  - [メディア (Media)] フィールドは、Media\_Routing\_Domain.EnterpriseName から導出されます。



## エージェントチーム - 履歴全フィールドグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

現在の各フィールドは、ストックテンプレートにデフォルトで表示される順序で(左から右に向かって)ここにリストされます。

カラム (フィールド)	説明
エージェントチーム	エージェントチームの企業名。 Agent_Team.EnterpriseName から導出されます。
エージェント	エージェントの姓名。 Person.LastName ", " Person.FirstName から導出されます。
日時	選択した行のデータの日時(MM/DD/YYYY (月、日、年)および HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
<b>完了タスク</b>	
処理済み	このエージェントで処理された、Webex CCE でルーティングされたタスクの数。 Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandledから導出されます。
保留	エージェントが保留した受信コールの数。 Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldから導出されます。
呼出中放棄	音声の場合、エージェントの電話が呼び出されている間の放棄呼コールの合計数。 音声以外の場合、エージェントに割り当てられたがエージェントが応答する前に放棄されたタスクの合計数。 Agent_Skill_Group_Interval.AbandonRingCallsから導出されます。
RONA	エージェントの電話または端末が受信したが、応答がなかったために別のダイヤル番号にリダイレクトされたタスクの数。 Agent_Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCallsから導出されます。
保留中放棄	インターバルの間に Webex CCE でルーティングされたエージェントへのコールのうち、保留中に放棄されたコールの数と、エージェントによって終了された一時停止タスクの数。 Agent_Skill_Group_Interval.AbandonHoldCallsから導出されます。

コラム (フィールド)	説明
転送受信	IVR にキューイングされなかった、同じペリフェラル内の別のエージェントからこのエージェントに転送された受信コールの数。この値は、エージェントがコールを完了すると更新されます。  Agent_Skill_Group_Interval.TransferredInCallsから導出されます。
転送発信	このエージェントが別のエージェントまたはスキルグループに転送したコールの数。この転送がブラインドでない場合(コンサルタティブの場合)、この数にはコンサルタティブコールも含まれます。この値は、エージェントが転送を完了すると更新されます。  このフィールドは、Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls から導出される算出フィールドです。
外部発信	インターバルの間に、エージェントが発信したアウトバウンドコールの数。  Agent_Skill_Group_Interval.AgentOutCallsから導出されます。
通話時間	エージェントが通話に費やした合計時間 (HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。  このフィールドは、  sum(isnull(TalkInTime,0)) +sum(isnull(TalkOutTime,0)) +sum(isnull(TalkOtherTime,0)) +sum(isnull(TalkAutoOutTime,0)) +sum(isnull(TalkPreviewTime,0)) +sum(isnull(TalkReserveTime,0)) から導出される算出フィールドです。

レポートサマリー：エージェントチームに関するサマリー行と、すべてのデータに関するレポートサマリーがあります。詳細については、[レポートサマリー行 \(52 ページ\)](#) を参照してください。

## コールタイプ放棄/応答分布履歴

コールタイプ放棄/応答分布を使用して、ルーティングで発信者が放棄する場所や、発信者の一般的な待機時間を特定します。

クエリ：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

ビュー：このレポートには、[コールタイプ放棄/応答分布履歴 (Call Type Abandon Answer Distribution Historical)] という 1 つのグリッドビューがあります。

グループ化：このレポートは、コールタイプでグループ化されてソートされます。

値リスト：コールタイプ

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Bucket\_Intervals
- Call\_Type
- Call\_Type\_Interval

## コールタイプ放棄/応答分布履歴グリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートのその他の利用可能なフィールドは、次のテーブルからデータが入力されます。

これらの利用可能なフィールドは、Call\_Type\_Intervalテーブルから取得されます。

- [応答時間 (Ans Wait Time)] : Call\_Type\_Interval.AnswerWaitTime から導出されます。
- [バケットインターバルID (BucketIntervalID)] : Call\_Type\_Interval.BucketIntervalID から導出されます。
- [処理済みコール数 (Calls Handled)] : Call\_Type\_Interval.CallsHandled から導出されます。
- [コールタイプID (CallTypeID)] : Call\_Type\_Interval.CallsTypeID から導出されます。
- [キュー内放棄遅延 (DelayQAban)] : Call\_Type\_Interval.CallDelayAbandTime から導出されます。
- [ルータコール放棄 (Router Calls Aban)] : Call\_Type\_Interval.TotalCallsAband から導出されます。

次のフィールドは、『データベース スキーマ ハンドブック シスコ ユニファイド コンタクト センター エンタープライズ』 (<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>) に記載されているとおり、Bucket\_Intervals テーブルから取得されます。

[インターバル1 (int1)] ~ [インターバル9 (int9)] : Bucket\_Intervals.IntervalUpperBound1 ~ IntervalUpperBound9 から導出されます。

## コールタイプ放棄/応答分布履歴グリッドビューの現在のフィールド

現在の各フィールドは、ストックテンプレートから生成されたレポートグリッドビューにデフォルトで表示されるフィールドです。

現在の各フィールドは、ストックテンプレートにデフォルトで表示される順序で(左から右に向かって)ここにリストされます。

インターバルフィールドの見出しは動的ヘッダーです。定義したインターバルを表示します。

カラム (フィールド)	説明
コールタイプ	コールタイプのエンタープライズ名。 導出方法: Call_Type.EnterpriseName
日時	コールタイプインターバルデータが生成された日時(MM/DD/YYYY (月、日、年)および HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。  選択した期間内のインターバルごとに、選択した各コールタイプのサマリー行が表示されます。  導出方法: Call_Type_Interval.DateTime
平均応答時間	平均応答時間。このコールが最初の[スキルグループキューイング (queue to skill group) ]または[LAA選択 (LAA select) ]ノードで処理されてから、このコールが応答されるまでにかかった、平均応答待機時間。この値は、コールの量やスタッフのレベルに応じて1日の間でも変化するので、サービス品質の重要な尺度となります。  このフィールドは、 Call_Type_Interval.AnswerWaitTime/ Call_Type_Interval.CallsHandledから導出される算出フィールドです。
平均放棄遅延	現在のインターバルの間に、このコールタイプで終了したすべての放棄呼の平均遅延時間。この値には、キュー内の放棄コール、IVRにある間の放棄コール(プロンプトまたはセルフサービス)、エージェントの電話が呼びされている間またはエージェントの電話にルーティングされている間の放棄コールが含まれます。  このフィールドは、 Call_Type_Interval.CallDelayAbandTime / Call_Type_Interval.TotalCallsAbandから導出される算出フィールドです。
[インターバル1]-応答/放棄	計測を開始するように設定された時点からインターバル1までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル1は8秒です。例: 00:00 - 00:08  導出方法: Call_Type_Interval.AnsInterval(1)およびCall_Type_Interval.AbandInterval(1)

カラム (フィールド)	説明
[インターバル2] -応答/放棄	<p>インターバル1からインターバル2までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル2は30秒です。例: 00:08 - 00:38</p> <p>導出方法: Call_Type_Interval.AnsInterval(2) and Call_Type_Interval.AbandInterval(2)</p>
[インターバル3] -応答/放棄	<p>インターバル2からインターバル3までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル3は60秒(1分)です。例: 00:38 - 01:38</p> <p>導出方法: Call_Type_Interval.AnsInterval(3) and Call_Type_Interval.AbandInterval(3)</p>
[インターバル4] -応答/放棄	<p>インターバル3からインターバル4までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル4は90秒(1分30秒)です。例: 01:38 - 03:08</p> <p>導出方法: Call_Type_Interval.AnsInterval(4)およびCall_Type_Interval.AbandInterval(4)</p>
[インターバル5] -応答/放棄	<p>インターバル4からインターバル5までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル5は120秒(2分)です。例: 03:08 - 05:08</p> <p>導出方法: Call_Type_Interval.AnsInterval(5)およびCall_Type_Interval.AbandInterval(5)</p>
[インターバル6] -応答/放棄	<p>インターバル5からインターバル6までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル6は180秒(3分)です。例: 05:08 - 08:08</p> <p>導出方法: Call_Type_Interval.AnsInterval(6)およびCall_Type_Interval.AbandInterval(6)</p>
[インターバル7] -応答/放棄	<p>インターバル6からインターバル7までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル7は300秒(5分)です。例: 08:08 - 13:08</p> <p>導出方法: Call_Type_Interval.AnsInterval(7)およびCall_Type_Interval.AbandInterval(7)</p>

カラム (フィールド)	説明
[インターバル8]-応答/放棄	インターバル7からインターバル8までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル8は600秒(10分)です。例: 13:08 - 23:08 導出方法: Call_Type_Interval.AnsInterval(8)およびCall_Type_Interval.AbandInterval(8)
[インターバル9]-応答/放棄	インターバル8からインターバル9までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル9は1200秒(20分)です。例: 23:08 - 43:08 導出方法: Call_Type_Interval.AnsInterval(9)およびCall_Type_Interval.AbandInterval(9)
> [インターバル9]-応答/放棄	レポート期間の残り時間内の応答呼数または放棄呼数(分および秒の形式)。たとえば、> 43:08 のようになります。 導出方法: Call_Type_Interval.AnsInterval(10)およびCall_Type_Interval.AbandInterval(10)
最大キュー	この間隔の間のこのコールタイプのキュー内の最大コール数。 導出方法: Call_Type_Interval MaxCallsQueued
最長キュー	この期間内にコールが処理(放棄または応答)されるまでに待つ必要があった最長時間。 導出方法: Call_Type_Interval 最長コール応答時間(MaxCallWaitTime)

レポートサマリー：サマリー行には、[平均応答時間 (Avg Speed of Answer) ] 列と [平均放棄遅延 (Avg Abandon Delay) ] 列の平均、インターバル列の合計、および [最大キュー (MaxQueued) ] 列と [最長キュー (Longest Queued) ] 列の最大が表示されます。詳細については、[レポートサマリー行 \(52 ページ\)](#) を参照してください。

## コールタイプ-履歴全フィールド

着信コール/連絡先、平均応答時間やサービスレベルなどの主要な統計情報、およびコール処理の情報を表示するには、コールタイプ履歴全フィールドを使用します。

クエリ：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

ビュー：このレポートには、次のグリッドビューと、1つの円グラフビューがあります。円グラフは、各コールタイプの応答コールのパーセンテージを示します。

- コールタイプ別応答 (チャートビュー)
- コールタイプ履歴 - 日次 (グリッドビュー)
- コールタイプ履歴 - 月次 (グリッドビュー)
- コールタイプ履歴 - 週次 (グリッドビュー)
- コールタイプ - 履歴全フィールド (グリッドビュー)

画面左上にあるドロップダウンリストから、表示するレポートを選択します。

**グループ化**：このレポートは、まずコールタイプでグループ化され、次に日時でグループ化されます。

**値リスト**：コールタイプ

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Call\_Type
- Call\_Type\_Interval

## コールタイプ - 履歴全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートのグリッドビューで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドがすべて含まれます。このレポートのその他の利用可能なフィールドは、Call\_Type\_Intervalのテーブルから直接取得されます。

## コールタイプ履歴全フィールドグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、このレポートのグリッドビューにデフォルトで表示されるフィールドです。

現在の各フィールドは、ストックテンプレートにデフォルトで表示される順序で(左から右に向かって)ここにリストされます。

カラム (フィールド)	説明
コールタイプ	コールタイプのエンタープライズ名。 導出方法: Call_Type.EnterpriseName
日時	レコードが生成された日時(MM/DD/YYYY (月、日、年)およびHH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Call_Type_Interval.DateTime

カラム (フィールド)	説明
サービスレベル	そのインターバルのサービスレベルの計算に使用されたサービスレベルタイプ。 導出方法: Call_Type_Interval.ServiceLevel
サービスレベル内放棄	インターバルの間に、サービスレベルのしきい値内で放棄された、このコールタイプのコールの合計数。Webex CCE と、トランザクションルートを使用する標準のACDターゲットの両方で有効です。  このフィールドは、VRUで放棄されたコールを表します。これには、メニュープロンプト、ウェルカムプロンプト、およびキューで放棄されたコールが含まれます。 導出方法: Call_Type_Interval.ServiceLevelAband
平均応答時間	平均応答時間。このコールが最初の[スキルグループキューイング (queue to skill group)]または[LAA選択 (LAA select)]ノードで処理されてから、このコールが応答されるまでにかかった、平均応答待機時間。この値は、コールの量やスタッフのレベルに応じて1日の間でも変化するので、サービス品質の重要な尺度となります。  このフィールドは、 Call_Type_Interval.AnswerWaitTime / Call_Type_Interval.CallsAnswered から導出される算出フィールドです。
<b>タスク</b>	
受信コンタクト	そのインターバルの間に、このコールタイプが受信したタスク。 導出方法: Call_Type_Interval.CallsOffered
キューからの割り当て	インターバルの間にキューから割り当てられてルーティング対象となった、そのコールタイプのタスクの数。 導出方法: Call_Type_Interval.RouterQueueCalls
応答	インターバルの間にエージェントが応答した、このコールタイプのコールの合計数。 導出方法: Call_Type_Interval.CallsAnswered



カラム (フィールド)	説明
応答待機時間	<p>応答待機時間。レポートインターバルの間に、このコールタイプで応答した、すべてのコールの合計応答時間(秒)。</p> <p>導出方法: Call_Type_Interval.AnswerWaitTime</p>
<b>完了タスク</b>	
処理済み	<p>そのインターバルの間に、このコールタイプで処理されて完了したタスクの合計数。</p> <p>導出方法: Call_Type_Interval.CallsHandled</p>
放棄	<p>VRU内にある間(つまり、音声メニューオプションのプロンプト中または聞き取り中)の放棄呼、スキルグループにキューイング中の放棄呼、およびエージェントデスクトップでの放棄呼の合計数。この値には、キューにない放棄呼数も含まれます。たとえば、VRUプロンプトを聞いているときに発信者が通話を終了した場合も含まれます。そのため、キューイングされる前のVRUの放棄呼数は、TotalCallsAbandからRouterCallsAbandToAgentとRouterCallsAbandQを引いた数になります。ショートコールは含まれません。</p> <p>導出方法: Call_Type_Interval.TotalCallsAband</p>
戻り値	<p>インターバルの間に、リターンノードにルーティングされたコールタイプのタスクの数。</p> <p>このフィールドは、Call_Type_Interval.ReturnBusy + Call_Type_Interval.ReturnRing + Call_Type_Interval.ReturnRelease から導出される算出フィールドです。</p>
デフォルト処理	<p>インターバルの間にデフォルトの処理または[終了]ノードに移動した、このコールタイプのタスクの数。</p> <p>導出方法: Call_Type_Interval.ICRDefaultRouted</p>

カラム (フィールド)	説明
ネットワークルーティング	<p>インターバルの間に、キャリアによってルーティングされたコールタイプのタスクの数。事前にルーティング済みのコールは、キャリアがコールのルーティング先を決定します。</p> <p>導出方法: Call_Type_Interval.NetworkDefaultRouted</p>
フローアウト	<p>インターバルの間に別のコールタイプへフローアウトした、このコールタイプのタスクの数。</p> <p>導出方法: Call_Type_Interval.OverflowOut</p>
エラー	<p>インターバルの間にエラーが発生したか、まだ完了していなかった、このコールタイプのコールの数。</p> <p>このフィールドは、 Call_Type_Interval.ErrorCount + Call_Type_Interval.IncompleteCalls + Call_Type_Interval.AgentErrorCount から導出される算出フィールドです。</p>
その他	<p>インターバルの間に、エージェント以外のターゲットへルーティングされたか、リダイレクトされた、このコールタイプのショートタスクの数。</p> <p>このフィールドは、 Call_Type_Interval.CallsRONA + Call_Type_Interval.CallsRoutedNonAgent + Call_Type_Interval.ShortCalls から導出される算出フィールドです。</p>
%キュー	<p>そのインターバルの間にキューイングされた、このコールタイプのすべての処理済みタスクのパーセンテージ。</p> <p>このフィールドは、 Call_Type_Interval.CallsQHandled / Call_Type_Interval.CallsHandled から導出される算出フィールドです。</p>

カラム (フィールド)	説明
% 放棄	<p>インターバルの間にこのコールタイプに到着し、放棄されたすべてのタスクのパーセンテージ。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法:</p> $\frac{\text{Call\_Type\_Interval.TotalCallsAband}}{(\text{Call\_Type\_Interval.CallsHandled} + \text{Call\_Type\_Interval.TotalCallsAband} + \text{Call\_Type\_Interval.IncompleteCalls} + \text{Call\_Type\_Interval.ReturnBusy} + \text{Call\_Type\_Interval.ReturnRing} + \text{Call\_Type\_Interval.ICRDefaultRouted} + \text{Call\_Type\_Interval.NetworkDefaultRouted} + \text{Call\_Type\_Interval.OverflowOut} + \text{Call\_Type\_Interval.CallsRONA} + \text{Call\_Type\_Interval.ReturnRelease} + \text{Call\_Type\_Interval.CallsRoutedNonAgent} + \text{Call\_Type\_Interval.ShortCalls} + \text{Call\_Type\_Interval.ErrorCount} + \text{Call\_Type\_Interval.AgentErrorCount})}$
平均放棄遅延	<p>現在のインターバルの間に、このコールタイプで終了したすべての放棄呼の平均遅延時間。この値には、キュー内の放棄呼、IVRにある間の放棄呼(プロンプトまたはセルフサービス)、エージェントの電話が呼びされている間またはエージェントの電話にルーティングされている間の放棄呼が含まれます。</p> <p>このフィールドは、算出フィールドです。導出方法: <math>\frac{\text{Call\_Type\_Interval.CallDelayAbandTime}}{\text{Call\_Type\_Interval.TotalCallsAband}}</math></p>
ショートコール	<p>Call_Type Abandon Call Wait Time中の放棄呼数。この期間の後に放棄されたコールは、ショートコールではなく放棄されたコールと見なされます。</p> <p>導出方法: <math>\text{Call\_Type\_Interval.ShortCalls}</math></p>
ピックされたタスク	<p>レポートインターバルの間に、このコールタイプによって正常にルーティングされたピックアップリクエストの合計数。</p>
プルされたタスク	<p>レポートインターバルの間に、このコールタイプによって正常にルーティングされたプルリクエストの合計数。</p>

カラム (フィールド)	説明
失敗したピック	エラーによって起こるピックリクエストの数。
失敗したプル	エラーによって起こるプルリクエストの数。
最大キュー	この間隔の間のこのコールタイプのキュー内の最大コール数。 導出方法: Call_Type_Interval MaxCallsQueued
最長キュー	この期間内にコールが処理(放棄または応答)されるまでに待つ必要があった最長時間。 導出方法: Call_Type_Interval 最長コール応答時間(MaxCallWaitTime)

### レポートサマリー

#### • コールタイプサマリー

レポート内のコールタイプごとの、[サービスレベル (Service Level)] フィールドを除くフィールドの合計。[サービスレベル]フィールドの値はパーセンテージです。このサマリーには、平均応答速度の平均も表示されます。

#### • レポートサマリー

レポート内のすべてのコールタイプの、[サービスレベル (Service Level)] フィールドを除くフィールドの合計。[サービスレベル]フィールドの値はパーセンテージです。サマリー行には、最大キューと最長キューの最大値も表示されます。

## コールタイプキューのインターバル全フィールド

このテンプレートから生成されたレポートには、コールタイプID内のスキルグループおよびプレジジョンキューのサマリー統計が表示されます。この情報は、リソースへのキューの結合や、予測およびスケジュールの作成に使用すると便利です。

**注：** Webex CCE では、特定のデータの有無は、エンタープライズキューイングの使用とトランスレーションルーティングが実装されているかどうかで異なります。

**クエリ：** このレポートのデータは、匿名ブロックタイプのクエリから作成されます。

**ビュー：** このレポートには、次のグリッドビューがあります。

- コールタイプキューのインターバル全フィールド
- コールタイプキューのスキルグループ要約

画面左上にあるドロップダウンリストから、表示するレポートを選択します。

**グループ化**：このレポートは、まずコールタイプでグループ化され、次に日時でグループ化されます。

**値リスト**：コールタイプ

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Call\_Type
- Precision\_Queue
- Call\_Type\_SG\_Interval
- Attribute
- Router\_Queue\_Interval
- Skill\_Group
- Media\_Routing\_Domain

## コールタイプキューのインターバル全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。

このレポートのその他の利用可能なフィールドは、Call\_Type\_Skill\_Intervalのテーブルから直接取得されます。

## コールタイプキューのインターバル全フィールドグリッドビューの現在のフィールド

現在の各フィールドは、ストックテンプレートから生成されたレポートグリッドビューにデフォルトで表示されるフィールドです。

現在の各フィールドは、ストックテンプレートにデフォルトで表示される順序で(左から右に向かって)ここにリストされます。

カラム (フィールド)	説明
コールタイプ	コールタイプのエンタープライズ名。 導出方法: Call_Type.EnterpriseName

カラム (フィールド)	説明
プレジジョンキュー/スキルグループ	<p>スキルグループまたはエージェントプレジジョンキューのエンタープライズ名。プレジジョンキュー名の横にある属性表示によって、プレジジョンキューを識別できます。</p> <p>導出方法: Skill_Group.Enterpriseまたは Precision_Queue.EnterpriseName</p>
日時	<p>選択した行のデータの日時。</p> <p>導出方法: Call_Type_SG_Interval.DateTime</p>
属性	<p>プレジジョンキュー定義内で使用される属性。レポートには、使用される属性のみが表示されます。</p>
処理済み	<p>そのインターバルの間に、このコールタイプで処理されて完了したタスクの合計数。</p> <p>導出方法: Call_Type_SG_Interval.CallsHandled.</p>
平均処理時間	<p>そのインターバルの間にエージェントがタスク1つあたりに費やした平均処理時間 (HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>このフィールドは、 Call_Type_SG_Interval.Handle Time / Call_Type_SG_Interval.CallsHandledから導出される算出フィールドです。</p>
%キュー	<p>そのインターバルの間にキューイングされた、このコールタイプのすべての処理済みタスクのパーセンテージ。</p> <p>このフィールドは、次の式から導出される算出フィールドです。 Call_Type_SG_Interval.CallsQHandled /Call_Type_SG_Interval.CallsHandled</p>
サービスレベル	<p>そのインターバルのサービスレベルの計算に使用されたサービスレベルタイプ。</p> <p>導出方法: Call_Type_SG_Interval.ServiceLevel</p>

カラム (フィールド)	説明
平均応答時間	<p>平均応答時間。このコールが最初の[スキルグループキューイング (queue to skill group) ]または[LAA選択 (LAA select) ]ノードで処理されてから、このコールが応答されるまでにかかった、平均応答待機時間。この値は、コールの量やスタッフのレベルに応じて1日の間でも変化するので、サービス品質の重要な尺度となります。</p> <p>このフィールドは、  <code>Call_Type_SG_Interval.AnswerWaitTime / Call_Type_SG_Interval.CallsAnswered</code>から導出される算出フィールドです。</p>
サービスレベル内放棄	<p>インターバルの間に、サービスレベルのしきい値内で放棄された、このコールタイプのコールの合計数。Webex CCE と、トランザクションルートを使用する標準のACDターゲットの両方で有効です。</p> <p>このフィールドは、VRUで放棄されたコールを表します。これには、メニュープロンプト、ウェルカムプロンプト、およびキューで放棄されたコールが含まれます。</p> <p>導出方法: <code>Call_Type_Interval.ServiceLevelAband</code></p>
キュー内放棄	<p>そのインターバルの間にルータキュー内で放棄されたコールタイプへのコールの数。</p> <p>導出方法: <code>Call_Type_SG_Interval.RouterCallsAbandQ</code></p>
最長キュー	<p>タスクが応答、放棄または終了するまでに待つ必要があった最長時間。この値には、ネットワークキューでの時間、ローカルキューでの時間、およびエージェントでの呼び出し時間(該当する場合)が含まれます。</p> <p>導出方法:  <code>Router_Queue_Interval.MaxCallWaitTime</code></p>

カラム (フィールド)	説明
最大キュー	このインターバルの間に、このスキルグループに対してキューイングされた最大タスク数。複数のスキルグループに対してキューイングされたコールは、コールがキューイングされた各スキルグループのカウントに追加されません。 導出方法: Router_Queue_Interval.MaxCallsQueued
ピックされたタスク	レポートインターバルの間に、このコールタイプによってこのスキルグループまたはプレジジョンキューに正常にルーティングされたピックリクエストの合計数。
プルされたタスク	レポートインターバルの間に、このコールタイプによってこのスキルグループまたはプレジジョンキューに正常にルーティングされたプルリクエストの合計数。
失敗したピック	エラーによって起こるピックリクエストの数。
失敗したプル	エラーによって起こるプルリクエストの数。

### レポートサマリ

サマリ行には、最大キューと最長キューの最大が表示されます。

### コールタイプキューのスキルグループ要約グリッドビューの現在のフィールド

[コールタイプキューのスキルグループ要約 (Call Type Queue Skillgroup Summary) ] ビューを選択すると、レポートには次のフィールドが表示されます。

- コールタイプ
- 日時
- 処理済み
- 平均処理時間
- %キュー
- サービスレベル
- 平均応答時間
- サービスレベル内放棄
- キュー内放棄
- キュー



## コールタイプ-スキルグループ-履歴全フィールド

コールタイプ-スキルグループ-履歴全フィールドレポートには、インターバルの間の各コールタイプ内のコールタイプおよびスキルグループのサマリー統計情報が表示されます。

**クエリ**：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

**ビュー**：このレポートには、[コールタイプ-スキルグループ-履歴全フィールド (Call Type Skill Group Historical All Fields)] という 1 つのグリッドビューがあります。

**グループ化**：このレポートは、まずコールタイプ名で、次にスキルグループ名で、さらに日時でグループ化されます。

**値リスト**：コールタイプ

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Call\_Type\_SG\_Interval
- Call\_Type
- Skill\_Group

## コールタイプスキルグループ履歴全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。

このレポートのその他の利用可能なフィールドは、Call\_Type\_Skill\_Intervalのテーブルから直接取得されます。

## コールタイプスキルグループ履歴全フィールドグリッドビューの現在のフィールド

現在の各フィールドは、ストックテンプレートから生成されたレポートグリッドビューにデフォルトで表示されるフィールドです。

現在の各フィールドは、ストックテンプレートにデフォルトで表示される順序で(左から右に向かって)ここにリストされます。

カラム (フィールド)	説明
コールタイプ	コールタイプのエンタープライズ名。 導出方法: Call_Type_SG_Interval.EnterpriseName

カラム (フィールド)	説明
スキルグループ	スキルグループのエンタープライズ名。 導出方法: Skill_Group.Enterprise
処理済み	そのインターバルの間に、このコールタイプで処理されて完了したタスクの合計数。 導出方法: Call_Type_SG_Interval.CallsHandled.
平均処理時間	そのインターバルの間にエージェントがタスク1つあたりに費やした平均処理時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 このフィールドは、Call_Type_SG_Interval.Handle Time/Call_Type_SG_Interval.CallsHandledから導出される算出フィールドです。
%キュー	そのインターバルの間にキューイングされた、このコールタイプのすべての処理済みタスクのパーセンテージ。 このフィールドは、Call_Type_SG_Interval.CallsQHandled /Call_Type_SG_Interval.CallsHandledから導出される算出フィールドです。
サービスレベル	そのインターバルのサービスレベルの計算に使用されたサービスレベルタイプ。 導出方法: Call_Type_SG_Interval.ServiceLevel
平均応答時間	平均応答時間。このコールが最初の[スキルグループキューイング (queue to skill group) ]または[LAA選択 (LAA select) ]ノードで処理されてから、このコールが応答されるまでにかかった、平均応答待機時間。この値は、コールの量やスタッフのレベルに応じて1日の間でも変化するので、サービス品質の重要な尺度となります。 これは算出フィールドです。導出方法: Call_Type_SG_Interval.AnswerWaitTime/Call_Type_SG_Interval.CallsAnswered
SL内放棄	インターバルの間に、サービスレベルのしきい値内で放棄された、このコールタイプのコールの合計数。Webex CCE と、トランザクションルートを使用する標準のACDターゲットの両方で有効です。 導出方法: Call_Type_SG_Interval.ServiceLevelAband
キュー内放棄	そのインターバルの間にルータキュー内で放棄されたコールタイプへのコールの数。 導出方法: Call_Type_SG_Interval.RouterCallsAbandQ

カラム (フィールド)	説明
最大キュー	この間隔の間にこのスキルグループに対してキューイングされた最大コール数。複数のスキルグループに対してキューイングされたコールは、コールがキューイングされた各スキルグループのカウントに追加されます。 導出方法: Call_Type_SG_Interval.MaxCallsQueued
最長キュー	コールが応答、放棄、または終了されるまでに待機する必要があった最長時間。この値には、ネットワークキューでの時間、ローカルキューでの時間、およびエージェントでの呼び出し時間(該当する場合)が含まれます。 導出方法: Call_Type_SG_Interval.MaxCallWaitTime
ピックされたタスク	レポートインターバルの間に、このコールタイプによってこのスキルグループに正常にルーティングされたピックリクエストの合計数。
プルされたタスク	レポートインターバルの間に、このコールタイプによってこのスキルグループに正常にルーティングされたプルリクエストの合計数。
失敗したピック	エラーによって起こるピックリクエストの数。
失敗したプル	エラーによって起こるプルリクエストの数。

**レポートサマリー**：サマリー行には、平均処理時間、平均応答時間、およびキューに登録された割合の平均と、処理済み、SL 内放棄、およびキュー内放棄の合計が表示されます。

## CVA 履歴

CVA 履歴レポートには、IVR で処理されたコールの合計数、IVR で放棄されたコール、エージェントに転送されたコール、および IVR で費やされた平均時間が表示されます。



- (注) CVA 履歴レポートを実行するには、IVR コールを処理するコールタイプを選択する必要があります。

**ビュー**：このレポートには、1つのグリッドビューと1つの棒グラフビューがあります。

**クエリ**：このレポートのデータは、SQL クエリから作成されます。

**グループ化**：このレポートは、コールタイプでグループ化されてソートされます。

**値リスト**：コールタイプ

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Call\_Type\_Interval
- Call\_Type

## CVA 履歴全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートでは、次の追加フィールドを利用できます。

- IVR での経過時間 : Call\_Type\_Interval.VRUTime から導出

## CVA 履歴レポートグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
コールタイプ	コールタイプのエンタープライズ名。 導出方法: Call_Type.EnterpriseName
日時	選択した行のデータの日時(MM/DD/YYYY (月、日、年)および HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法 : Call_Type_Interval.DateTime
IVR の処理コールの総数	IVR で処理されたコールの総数。 導出方法: Call_Type_Interval.CallsOffered
IVR で放棄されたコール	IVR で放棄されたコールの総数。 導出方法 : Call_Type_Interval.TotalCallsAband - Call_Type_Interval.RouterCallsAbandQ - Call_Type_Interval.RouterCallsAbandToAgent
IVR での平均滞在時間	IVR での平均経過時間は、HH:MM:SS (時間、分、秒) 形式で計測されます。 導出方法 : Call_Type_Interval.VRUTime/Call_Type_Interval.CallsOffered
エージェントへの転送コール	エージェントに転送されたコールの合計数。 導出方法 : Call_Type_Interval.VruAssistedCalls + Call_Type_Interval.VruOptOutIUnhandledCalls + Call_Type_Interval.VruScriptedXferredCalls + Call_Type_Interval.VruForcedXferredCalls

### CVA 履歴レポートの縦棒グラフビューの現在のフィールド

[CVA 履歴縦棒グラフ (CVA Historical Column Chart)] ビューを選択すると、レポートには次のテーブルが表示されます。

1. IVR で放棄されたコール
2. エージェントへの転送コール
3. IVR の処理コールの総数

## エンタープライズサービス-履歴全フィールド

ICM Webex CCE 環境では、エンタープライズサービスを構成して、ACD 間のサービスのグループについてまとめた総合レポートを作成できます。このレポートは、Contact Center Enterprise 環境には対応しません。

**クエリ**：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

**ビュー**：このレポートには、[エンタープライズサービス-履歴全フィールド (Enterprise Service Historical All Fields)] という 1 つのグリッドビューがあります。

**グループ化**：このレポートは、エンタープライズ名でグループ化されます。

**値リスト**：サービス

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Enterprise\_Service
- Enterprise\_Service\_Member
- Service\_Interval
- Service

## エンタープライズサービス-履歴全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートで利用可能なその他のフィールドは、『Cisco Unified Contact Center Enterprise データベーススキーマガイド』 ([https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html)) に記載されているとおり、Service\_Interval テーブルから入力されます。

## エンタープライズサービス-履歴全フィールドグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

カラム (フィールド)	説明
エンタープライズ サービス	エンタープライズサービスのエンタープライズ名。 導出方法: Enterprise_Service.EnterpriseName
ペリフェラルサービス	ペリフェラルサービスのエンタープライズ名。 導出方法: Service.EnterpriseName
日時	選択した行のデータの日時(MM/DD/YYYY(月、日、年)およびHH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 [日時 (DateTime)] は Service_Interval.DateTime から導出されます。
応答	このサービスに関連するタスクのうち、そのインターバルの間にエージェントが応答したタスクの合計数。 導出方法: Service_Interval.CallsAnswered。
平均応答時間	そのインターバルの間に応答された、このサービスのすべてのタスクの平均応答時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 導出方法: Service_Interval.AvgSpeedAnswer。
処理済み	このサービスに関連するタスクのうち、そのインターバルの間に処理されたタスクの数。 導出方法: Service_Interval.CallsHandled。
平均処理時間	そのインターバルの間に終了した、このサービスに関連するタスクの平均処理時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 導出方法: Service_Interval.AvgHandleTime
放棄キュー	このサービスに関連するタスクのうち、そのインターバルの間にキュー内で放棄されたタスクの数。 導出方法: Service_Interval.CallsAbandQ。

カラム (フィールド)	説明
キュー内放棄平均遅延	このサービスに関連するタスクのうち、そのインターバルの間にキュー内で放棄されたタスクの平均遅延時間 (HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Service_Interval.AvgDelayQAband
タスクキュー	このサービスに関連するタスクのうち、そのインターバルの間にキューイングされたタスクの数。 導出方法: Service_Interval.CallsQ。
キュー内平均遅延	そのインターバルの間の、このサービスに関連するタスクのキューでの平均遅延。 導出方法: Service_Interval.AvgDelayQ。
サービスレベル	インターバルの間に Webex CCE のサービスレベルしきい値内で応答されたサービスに関連するタスクの数。 導出方法: Service_Interval.ServiceLevel。
サービス レベル タイプ	Webex CCE ソフトウェアでのサービスレベルの計算方法 (つまり、サービスレベルの計算で放棄呼をどのように扱うか) を示すデフォルト値。このデフォルト値は、サービスごとに上書きできます。 導出方法: Service_Interval.ServiceLevelType。
転送受信	そのインターバルの間にこのサービスに転送されたタスクの数。データベースのこの値は、コールが完了すると更新されます。 導出方法: Service_Interval.TransferInCalls。
転送発信	インターバルの間にこのサービスから転送されたタスクの数。データベースのこの値は、コールの転送が完了すると更新されます。 導出方法: Service_Interval.TransferOutCalls。
発信	そのインターバルの間に、このサービスに関連するエージェントが実行したアウトバウンドタスクの数。 導出方法: Service_Interval.CallsOut。
RONA	直前のインターバルの間に、スキルグループのサービスレベルしきい値内で応答されなかったためにリダイレクトされたタスクの数。 導出方法: Service_Interval.ServiceLevelCallsDequeued

レポートサマリー：レポートには、テーブル内の各エンタープライズサービスに関するサマリー行と、すべてのエンタープライズサービスに関する全体のサマリーがあります。詳細については、[レポートサマリー行 \(52 ページ\)](#) を参照してください。

## エンタープライズスキルグループ-履歴全フィールド

このレポートを使用して、エンタープライズスキルグループの着信コール率、平均応答時間などの主要な統計情報を確認します。エンタープライズスキルグループでは、ペリフェラル内または異なるペリフェラルでスキルグループをグループ化できます。

適用される環境： Webex CCE

クエリ：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

ビュー：このレポートには、[エンタープライズスキルグループ-履歴全フィールド (Enterprise Skill Group Historical All Fields)] という 1 つのグリッドビューがあります。

グループ化：このレポートは、エンタープライズスキルグループでグループ化されます。

値リスト：エンタープライズスキルグループ

このテンプレートには、entskg25：[ICMエンタープライズスキルグループ総合 (30分) (ICM Enterprise Skill Group Consolidated Half Hour)] のフィールド、entskg27：[エンタープライズスキルグループ-履歴全フィールド (Enterprise Skill Group Historical All Fields)] のフィールド、および entskg08：[エンタープライズスキルグループのFTE (30分) (FTE for Enterprise Skill Groups Half Hour)] の算出フィールドも含まれます。

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Enterprise\_Skill\_Group
- Enterprise\_Skill\_Group\_Member
- Skill\_Group
- Skill\_Group\_Interval
- Media\_Routing\_Domain

## エンタープライズスキルグループ-履歴全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートのその他の利用可能なフィールドは、『Cisco Unified Contact Center Enterprise データベーススキーマガイド』 ([http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html)) に記載されているとおり、Skill\_Group\_Interval テーブルから取得されます。

[エンタープライズスキルグループ (Enterprise Skill Group)] は例外で、Enterprise\_Skill\_Group.EnterpriseName から導出されます。



ほとんどのフィールドはデータベースから直接値を取得します。

例外はFTEエージェントの状態フィールドです。これらはインターバルレポートの設定方法に基づいて計算されます。たとえば、[FTEエージェントアクティブ (FTE Agents Active)] は、 $(Skill\_Group\_Interval.TalkTime / 1800)$  または  $(Skill\_Group\_Interval.TalkTime / 900)$  から導出されます。

## エンタープライズスキルグループ-履歴全フィールドグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム(フィールド)	説明
エンタープライズスキルグループ	エンタープライズスキルグループのエンタープライズ名およびID。 導出方法: <code>Enterprise_Skill_Group.EnterpriseName (Enterprise_Skill_Group.EnterpriseSkillGroupID)</code>
日時	選択した行のデータの日時(MM/DD/YYYY(月、日、年)およびHH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 導出方法: <code>Skill_Group_Interval.DateTime</code>
キューエントリ	インターバルの間にこのスキルグループにキューイングされたタスクの数。導出方法: <code>Skill_Group_Interval.RouterCallsQueued</code> このフィールドはデフォルトで現在のフィールドとなり、Webex CCE にのみ適用されます。Webex CCE での対応するフィールドは [キュー登録合計 (ICM) (Total Queued (ICM))] という名前で、デフォルトで利用可能なフィールドになります。
平均応答時間	スキルグループの平均応答時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)は、タスクが応答されるまでに発信者がキューで待機した時間とエージェントデスクトップで呼び出していた時間の合計を、応答されたタスクの数で除算したものの。 導出方法: <code>Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime / Skill_Group_Interval.CallsAnswered</code>
完了タスク	

カラム(フィールド)	説明
合計	<p>インターバルの内にこのスキルグループが完了したタスクの合計数。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls + Skill_Group_Interval.RedirectNoAnswer</p>
放棄	<p>音声の場合、エージェントの電話が呼び出されている間の放棄呼の合計数。音声以外の場合、エージェントに割り当てられたがエージェントが応答する前に放棄されたタスクの合計数。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonCallsRing</p>
RONA	<p>エージェントの端末で呼び出され、応答がなかったためにリダイレクトされた、スキルグループへの ACD コールの数。この値は、コールが別のデバイスに転送された時点でカウントされ、レポートごとにデータベースが更新されます。</p>
処理済み	<p>インターバルの間にこのスキルグループ内で処理された、ルーティングされたタスクの数。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Interval.CallsHandled</p>
平均処理時間	<p>このスキルグループに送信されたタスクの平均処理時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled</p>
平均アクティブ時間	<p>このスキルグループに送信されたタスクの平均アクティブ時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Interval.HandledCallsTalkTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled</p>
保留中放棄	<p>スキルグループが受信したタスクのうち、エージェントが保留状態または一時停止状態にしている間に放棄されたタスクの数。この値は、コールが切断されたときに増加します。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls</p>
完了タスクのグループ化の終了	

カラム(フィールド)	説明
転送受信	<p>インターバルの間に、このスキルグループに転送されたコールの処理に費やされた時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Interval.TransferInCallsTime</p>
転送発信	<p>インターバルの間にこのサービスから転送されたタスクの数。データベースのこの値は、コールの転送が完了すると更新されます。</p> <p>導出方法: Service_Interval.TransferOutCalls。</p>
外部発信	<p>インターバルの間にスキルグループのエージェントが実行した、完了済みのアウトバウンドACDコールの数。データベースのこの値は、コールに関連するコール後の作業時間(存在する場合)が終了すると更新されます。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Interval.AgentOutCalls</p>
<b>エージェント状態時間</b>	
アクティブ時間	<p>インターバルの間に、このスキルグループ内でエージェントがアクティブ状態であった合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Interval.TalkTime</p>
保留時間	<p>インターバルの間に、このスキルグループ内でエージェントが保留状態または一時停止状態であった合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Interval.HoldTime</p>
ログオン期間	<p>インターバルの間に、エージェントがこのスキルグループにログインしていた合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Interval.LoggedOnTime</p>
%非アクティブ	<p>エージェントが非アクティブまたは応対可能状態であった時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Interval.AvailTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime</p>

カラム(フィールド)	説明
%待受停止	エージェントが受信不可状態であった時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。 導出方法: $\text{Skill\_Group\_Interval.NotReadyTime} / \text{Skill\_Group\_Interval.LoggedOnTime}$
%対応中	インターバルの間に、エージェントがこのスキルグループでアクティブ状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。 導出方法: $\text{Skill\_Group\_Interval.TalkTime} / \text{Skill\_Group\_Interval.LoggedOnTime}$
%保留中	インターバルの間に、エージェントがこのスキルグループからのコールを保留状態にしていた時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。 導出方法: $\text{Skill\_Group\_Interval.HoldTime} / \text{Skill\_Group\_Interval.LoggedOnTime}$
%予約済	インターバルの間に、エージェントがこのスキルグループから ICMWebex CCE でルーティングされたコールを待機して予約済み状態になっていた時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。 導出方法: $\text{Skill\_Group\_Interval.ReservedStateTime} / \text{Skill\_Group\_Interval.LoggedOnTime}$
%後処理	インターバルの間に、エージェントが受信タスクまたは発信タスクの後の後処理状態であった時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。 導出方法: $(\text{Skill\_Group\_Interval.WorkReadyTime} + \text{Skill\_Group\_Interval.WorkNotReadyTime}) / \text{Skill\_Group\_Interval.LoggedOnTime}$

レポートサマリー: 各スキルグループに関するサマリー行と、全体のレポートサマリーがあります。サマリ行には、[最大キュー]と[ルータキューコール]の[最大]が表示されます。

## トランクグループと IVR ポートパフォーマンス - 履歴

Cisco IVRのビジネスを決定し、IVRキャパシティプランニングのためにビジターのパーセンテージなどの情報を評価するには、このレポートを使用します。

クエリ: このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

**ビュー**：このレポートには、[トランクグループとIVRポートパフォーマンス-履歴 (Trunk Group and IVR Ports Performance Historical)] という 1 つのグリッドビューがあります。

**グループ化**：このレポートは、トランクグループと IVR ポートでグループ化されます。

**値リスト**：トランク

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：トランクグループおよび Trunk\_Group\_Half\_Hour。

## トランクグループと IVR ポートパフォーマンス - 履歴グリッドビューの利用可能なフィールド

このテンプレートで利用可能なその他のフィールドは、『データベース スキーマ ハンドブック シスコユニファイド コンタクト センター エンタープライズ』 (<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-user-guide-list.html>) に記載されているとおり、トランクグループと Trunk\_Group\_Half\_Hour テーブルから入力されます。

## トランクグループと IVR ポートパフォーマンス - 履歴グリッドビューの現在のフィールド

現在の各フィールドは、ストックテンプレートから生成されたグリッドビューレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

カラム (フィールド)	説明
IVRポート	トランクグループが使用したIVRポートの名前。 導出方法: Trunk_Group.EnterpriseName
日時	選択した行のデータの日時(MM/DD/YYYY (月、日、年)およびHH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Trunk_Group_Half_Hour.DateTime
ポート	インターバルの終了時点での、グループ内のサービス中のポートの数。 導出方法: Trunk_Group_Half_Hour.TrunksInService
%使用中	インターバルの間にサービス中のトランクグループが使用中であった時間のパーセンテージ(インバウンドのみ)。 導出方法: Trunk_Group_Half_Hour.InUseInboundTime / Trunk_Group_Half_Hour.InServiceTime

カラム (フィールド)	説明
全ポート使用中	<p>インターバルの間に、このグループのすべてのポートが使用中であった合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>導出方法: Trunk_Group_Half_Hour.AllTrunksBusy</p>

#### レポートサマリー

このレポートには、各インターバルでの各IVRポートのグループサマリが含まれています。すべてのIVRポートのすべてのフィールドを示すレポートサマリも含まれています。詳細については、[レポートサマリー行 \(52 ページ\)](#) を参照してください。

## ペリフェラルサービス-履歴全フィールド

Webex CCE では、[ペリフェラルサービス-履歴 (Peripheral Service Historical) ] レポートにより、処理されたコールの数や平均応答速度など、サービスに関するインターバル情報のサマリーが提供されます。TDMエンティティのマッピング(AvayaのVDNなど)については、関連するACD補足文書を参照してください。ペリフェラルサービスレポートは、Contact Center Enterprise 環境には適用されません。

**クエリ**：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

**ビュー**：このレポートには、[ペリフェラルサービス-履歴全フィールド (Peripheral Service Historical All Fields) ] という1つのグリッドビューがあります。

**グループ化**：このレポートは、サービスでグループ化されます。

**値リスト**：サービス

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Service
- Service\_Interval

## ペリフェラルサービス-履歴全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートグリッドで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートで利用可能なその他のフィールドは、『Cisco Unified Contact Center Enterprise データベーススキーマガイド』 ([http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html)) に記載されているとおり、Service\_Interval テーブルから入力されます。

[サービス]フィールドは例外で、Service.ServiceNameから導出されます。

## ペリフェラルサービス - 履歴全フィールドグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートグリッドにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順(左から右)に、現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
サービス	ペリフェラルサービスのエンタープライズ名。 Service.EnterpriseName から導出されます。
日時	選択した行のデータの日時(MM/DD/YYYY(月、日、年)およびHH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 Service_Interval.DateTime から導出されます。
応答	このサービスに関連するタスクのうち、そのインターバルの間にエージェントが応答したタスクの合計数。 Service_Interval.CallsAnswered から導出されます。
平均応答時間	そのインターバルの間に応答された、このサービスのすべてのタスクの平均応答時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 Service_Interval.AvgSpeedAnswer から導出されます。
処理済み	このサービスに関連するタスクのうち、そのインターバルの間に処理されたタスクの数。 Service_Interval.CallsHandled から導出されます。
平均処理時間	そのインターバルの間に終了した、このサービスに関連するタスクの平均処理時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 Service_Interval.HandleTime / Service_Interval.CallsHandled から導出されます。
キュー内放棄	このサービスに関連するタスクのうち、そのインターバルの間にキュー内で放棄されたタスクの数。 Service_Interval.CallsAbandQ から導出されます。

カラム (フィールド)	説明
平均遅延キュー放棄	このサービスに関連するタスクのうち、そのインターバルの間にキュー内で放棄されたタスクの平均遅延時間 (HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 Service_Interval.DelayQAbandTime / Service_Interval.CallsAbandQ から導出されます。
キュー内タスク	このサービスに関連するタスクのうち、そのインターバルの間にキューイングされたタスクの合計数。 Service_Interval.CallsQ から導出されます。
キュー内平均遅延	そのインターバルにおけるサービスに関連するタスクのキューでの平均遅延。 Service_Interval.AvgDelayQ から導出されます。
サービスレベル	そのインターバルにおける、このサービスのエンタープライズサービスレベル。 Service_Interval.ServiceLevel から導出されます。
サービス レベル タイプ	Webex CCE ソフトウェアによるサービスレベルの計算方法 (つまり、サービスレベルの計算で放棄呼がどのように扱われるか) を示すデフォルト値。このデフォルト値は、サービスごとに上書きできます。 Service_Interval.ServiceLevelType から導出されます。
転送受信	そのインターバルの間にこのサービスに転送されたタスクの数。データベースのこの値は、コールが完了すると更新されます。 Service_Interval.TransferInCalls から導出されます。
転送発信	インターバルの間にこのサービスから転送されたタスクの数。データベースのこの値は、コールの転送が完了すると更新されます。 Service_Interval.TransferOutCalls から導出されます。
発信	そのインターバルの間に、このサービスに関連するエージェントが実行したアウトバウンドタスクの数。 Service_Interval.CallsOut から導出されます。
RONA	直前のインターバルの間に、スキルグループのサービスレベルのしきい値内で応答されなかったためにリダイレクトされたコールの数。 Service_Interval.RedirectNoAnsCalls から導出されます。



**レポートサマリー**：レポートには、各サービスに関するサマリー行と、すべてのサービスに関する全体のサマリーがあります。詳細については、[レポートサマリー行 \(52 ページ\)](#) を参照してください。

## ペリフェラルスキルグループ-履歴全フィールド

ペリフェラルスキルグループレポートは、平均応答時間、処理済コールなどのスキルグループあたりの主要な統計情報や、スキルグループあたりのエージェント状態時間を示します。スキルグループのパフォーマンスを評価するには、このレポートを使用します。

**注**：完了済みのタスクとは、表示されている時間枠の間に完了した（つまり、レポートの行に含まれている）すべてのタスクです。これには、表示されている時間枠より前に開始されたタスクも含まれます。ただし、ローカルACDキューにおいて顧客が放棄したタスクは含まれません。

このレポートには、エンタープライズスキルグループ-履歴レポートと同じデータが表示されます。ただし、スキルグループ別ではなくメディア別にまとめられている点が異なります。

**クエリ**：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

**ビュー**：このレポートには、1つのグリッドビュー（[ペリフェラルスキルグループ-履歴全フィールド (Peripheral Skill Group Historical All Fields) ]）と、1つの積み上げ棒グラフビュー（[サービスレベル (Service Level) ]）があります。

**グループ化**：このレポートは、スキルグループでグループ化されます。

**値リスト**：スキルグループ、メディアルーティングドメイン

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Media\_Routing\_Domain
- Skill\_Group
- Skill\_Group\_Interval

## ペリフェラルスキルグループ-履歴グリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。また、このレポートで利用可能なフィールドのほとんどは、『データベーススキーマハンドブック シスコユニファイドコンタクトセンターエンタープライズ』（<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>）に記載されているとおり、Skill\_Group\_Interval テーブルから取得されます。

[エンタープライズスキルグループ (Enterprise Skill Group) ] は例外で、Enterprise\_Skill\_Group.EnterpriseName から導出されます。

1つを除くほとんどのフィールドはデータベースから直接値を取得します。

例外はFTEエージェントの状態フィールドです。これらはインターバルレポートの設定方法に基づいて計算されます。たとえば、[FTEエージェントアクティブ (FTE Agents Active)] は、 $(Skill\_Group\_Interval.TalkTime / 1800)$  または  $(Skill\_Group\_Interval.TalkTime / 900)$  から導出されます。

## ペリフェラルスキルグループ-履歴グリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
スキルグループ	スキルグループのエンタープライズ名およびID。 導出方法: Skill_Group.EnterpriseName (Skill_Group.SkillTargetID)。
メディア	スキルグループに関連付けられたメディアルーティングドメインの企業名。 [メディア (Media)] は、Media_Routing_Domain.EnterpriseName から導出されます。
日時	選択した行のデータの日時(MM/DD/YYYY (月、日、年)およびHH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Skill_Group_Interval.DateTime
キューエントリ	インターバルの間にこのスキルグループにキューイングされたタスクの数。 導出方法: Skill_Group_Interval.RouterQueueCalls + Skill_Group_Interval.CallsQueued。
平均応答時間	スキルグループの平均応答時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)は、タスクが応答されるまでに発信者がキューで待機した時間とエージェントデスクトップで呼び出していた時間の合計を、応答されたタスクの数で除算したものの。 導出方法: Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime / Skill_Group_Interval.CallsAnswered

カラム (フィールド)	説明
<b>サービスレベル</b>	
サービスレベル応答	直前のインターバルの間に、スキルグループにルーティングされたか、スキルグループのキューに入ったコールの数。 導出方法: Skill_Group_Interval.ServiceLevelCalls
サービスレベル放棄	直前のインターバルの間に、スキルグループのサービスレベルのしきい値内で放棄されたコールの数。 導出方法: Skill_Group_Interval.ServiceLevelCallsAband.
<b>完了タスク</b>	
合計	インターバルの内にこのスキルグループが完了したタスクの合計数。 導出方法: Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls + Skill_Group_Interval.RedirectNoAnswer
放棄	音声の場合、エージェントの電話が呼び出されている間の放棄呼の合計数。音声以外の場合、エージェントに割り当てられたがエージェントが応答する前に放棄されたタスクの合計数。 導出方法: Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonCallsRing
RONA	直前のインターバルの間に、スキルグループのサービスレベルのしきい値内で応答されなかったためにリダイレクトされたコールの数。 導出方法: Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls
処理済み	インターバルの間にこのスキルグループ内で処理された、ルーティングされたタスクの数。 導出方法: Skill_Group_Interval.CallsHandled

カラム (フィールド)	説明
平均処理時間	このスキルグループに送信されたタスクの平均処理時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled
平均アクティブ時間	このスキルグループに送信されたタスクの平均アクティブ時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Skill_Group_Interval.HandledCallsTalkTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled
保留中放棄	スキルグループが受信したタスクのうち、エージェントが保留状態または一時停止状態にしている間に放棄されたタスクの数。この値は、コールが切断されたときに増加します。 導出方法: Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls
ピックされたタスク	レポートインターバルの間に、このスキルグループに正常にルーティングされたピックリクエストの合計数。
プルされたタスク	レポートインターバルの間に、このスキルグループに正常にルーティングされたプルリクエストの合計数。
失敗したピック	エラーによって起こるピックリクエストの数。
失敗したプル	エラーによって起こるプルリクエストの数。
<b>完了タスクのグループ化の終了</b>	
転送受信	そのインターバルの間に、このスキルグループに転送されたタスクの数。データベースのこの値は、コールが完了すると更新されます。 導出方法: Skill_Group_Interval.TransferInCalls。

カラム (フィールド)	説明
転送発信	そのインターバルの間に、このエージェントが別のエージェントまたはスキルグループに転送したタスクの数。この数には、コンサルティブコールが含まれます。データベースのこの値は、コールの転送が完了すると更新されます。  導出方法: Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls
外部発信	デフォルトのスキルグループの場合: そのインターバルの間に、エージェントがアウトバウンドコールを開始した回数。ルーティングスキルグループの場合: そのインターバルの間に、エージェントが外部デバイスに対して転送または会議を開始した回数。  導出方法: Skill_Group_Interval.AgentOutCalls
<b>エージェント状態時間</b>	
アクティブ時間	そのインターバルの間に、スキルグループのエージェントがアクティブ状態であった時間 (HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。  導出方法: Skill_Group_Interval.TalkTime
保留時間	このスキルグループ内でエージェントが保留状態または一時停止状態であった合計時間 (HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。受信直接コールおよび発信内部コールも含まれます (コール数はこのレポートに表示されません)。  導出方法: Skill_Group_Interval.HoldTime
ログオン期間	エージェントがこのスキルグループにログインしていた継続時間 (HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。  導出方法: Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
%非アクティブ	スキルグループ内のエージェントのうち、現在タスクを行っておらず、コールまたはタスクを受け入れる準備ができていないエージェントのパーセンテージ。  導出方法: Skill_Group_Interval.AvailTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime。

カラム (フィールド)	説明
%待受停止	<p>エージェントが受信不可状態であった時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。</p> <p>導出方法: <math>\text{Skill\_Group\_Interval.NotReadyTime} / \text{Skill\_Group\_Interval.LoggedOnTime}</math></p>
%対応中	<p>スキルグループ内のエージェントのうち、受信タスクで作業を行っているか、いずれかの通話中状態であるエージェントのパーセンテージ。</p> <p>導出方法:  <math>(\text{Skill\_Group\_Skill\_Group\_Interval.TalkingInTime} + \text{Skill\_Group\_Skill\_Group\_Interval.TalkingOutTime} + \text{Skill\_Group\_Skill\_Group\_Interval.TalkingOtherTime} + \text{Skill\_Group.Skill\_Group\_Interval.TalkingAutoOutTime} + \text{Skill\_Group.Skill\_Group\_Interval.TalkingPreviewTime} + \text{Skill\_Group.Skill\_Group\_Interval.TalkingReserveTime}) / \text{Skill\_Group\_Skill\_Group\_Interval.LoggedOnTime}</math>。</p>
%保留中	<p>エージェントが保留状態または一時停止状態であった時間の、<math>\text{LoggedOnTime}</math>またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。</p> <p>導出方法: <math>\text{Skill\_Group\_Interval.HoldTime} / \text{Skill\_Group\_Interval.LoggedOnTime}</math>。</p>
%予約済	<p>エージェントがリザーブ時間で作業をしていた時間の、<math>\text{LoggedOnTime}</math>またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。</p> <p>導出方法: <math>(\text{Skill\_Group\_Interval.ReservedStateTime} / \text{Skill\_Group\_Interval.LoggedOnTime})</math></p>

カラム (フィールド)	説明
%後処理	<p>エージェントが受信コールまたは発信コールの後の後処理状態であった時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。</p> <p>導出方法: <math>(\text{Skill\_Group\_Interval.WorkReadyTime} + \text{Skill\_Group\_Interval.WorkNotReadyTime}) / \text{Skill\_Group\_Interval.LoggedOnTime}</math></p>
<b>エージェント状態時間のグループ化の終了</b>	
最大キュー	<p>この間隔の間のこのコールタイプのキュー内の最大コール数。</p> <p>導出方法: <code>Skill_Group_Interval.RouterMaxCallsQueued</code></p>
最長キュー	<p>この期間内にコールが処理(放棄や応答など)されるまでに待つ必要があった最長時間。</p> <p>導出方法: <code>Skill_Group_Interval.RouterMaxCallWaitTime</code></p>
呼出中放棄	<p>エージェントの位置で呼び出している間に放棄されたスキルグループへのACDコールの合計数。この値は、コールが切断されたときに増加します。</p> <p>導出方法: <code>Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls</code></p>
応答	<p>レポートインターバル中にこのスキルグループに関連付けられたエージェントによって応答されたコール数。この値は、PGによって設定されます。応答されたコールの数には、処理済コールと受信済みの内線コールのみが含まれます。この値は、コールが応答されたときに増加します。</p> <p>導出方法: <code>Skill_Group_Interval.CallsAnswered</code></p>

**レポートサマリー** : 各スキルグループに関するサマリーと、全体のレポートサマリーがあります。サマリ行には、[最大キュー]と[ルータキューコール]の[最大]が表示されます。詳細については、[レポートサマリー行 \(52 ページ\)](#) を参照してください。

## プレジジョンキュー放棄/応答分布-履歴

プレジジョンキュー放棄/応答分布を使用して(ルーティングで)発信者が放棄する場所、一般的な待機時間、発信者の許容値を特定します。このテンプレートから生成されるレポートには、各プレジジョンキューについて、レポート期間内の個々のインターバルにおける応答呼数および放棄呼数が、インターバルごとのサマリーで表示されます。

**クエリ**：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

**ビュー**：このレポートには、[プレジジョンキュー放棄/応答分布-履歴 (Precision Queue Abandon Answer Distribution Historical)] という 1 つのグリッドビューがあります。

**値リスト**：プレジジョンキュー、メディアルーティングドメイン

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Attribute
- Bucket\_Intervals
- Precision\_Queue
- Media\_Routing\_Domain
- Router\_Queue\_Interval
- Skill\_Group\_Interval

## プレジジョンキュー放棄/応答分布-履歴グリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このテンプレートで利用可能なその他のフィールドは、『データベーススキーマハンドブック シスコユニファイドコンタクトセンターエンタープライズ』 (<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>) に記載されているとおり、Skill\_Group\_Interval テーブルと Bucket\_Intervals テーブルから入力されます。

次のフィールドはSkill\_Group\_Intervalテーブルから取得されます。

- [応答時間 (Ans Wait Time)] : Skill\_Group\_Interval.AnswerWaitTime から導出されます。
- [バケットインターバルID (BucketIntervalID)] Skill\_Group\_Interval.BucketIntervalID から導出されます。
- [処理済みコール数 (Calls Handled)] : Skill\_Group\_Interval.CallsHandled から導出されます。
- [スキルターゲットID (SkillTargetID)] : Skill\_Group\_Interval.SkillTargetID から導出されます。



- [キュー内放棄遅延 (**DelayQAban**) ] : Skill\_Group\_Interval.RouterDelayQAbandTime から導出されます。
- [ルータコール放棄 (**Router Calls Aban**) ] : Skill\_Group\_Interval.RouterCallsAbandToAgent +Skill\_Group\_Interval.RouterCallsAbandQ から導出されます。

次の利用可能フィールドはBucket\_Intervalsテーブルから取得します。

[インターバル1 (**Interval 1**) ] ~ インターバル10 (**Interval 10**) ] :

Bucket\_Intervals.IntervalUpperBound1 ~ IntervalUpperBound9 から導出されます。UpperBound9 より大きいインターバルは 10 番目のインターバルになります。

## プレシジョンキュー放棄/応答分布-履歴グリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
プレシジョンキュー	プレシジョンキューのエンタープライズ名とプレシジョンキューID。 導出方法: Precision_Queue.EnterpriseNameおよびPrecision_Queue.PrecisionQueueID
メディア	プレシジョンキューに関連付けられたメディアルーティングドメインの企業名。 [メディア (Media) ] は、Media_Routing_Domain.EnterpriseName から導出されます。
属性	プレシジョンキュー定義内で使用される属性。レポートには、使用される属性のみが表示されます。
日時	レポートインターバルの開始日時。 導出方法: Router_Queue_Interval.DateTime

カラム (フィールド)	説明
平均応答時間	<p>タスクが応答されるまでに発信者がキューで待機してエージェントデスクトップで呼び出しを行った時間を、応答されたタスクの数で除算して算出される平均応答時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>導出方法: <code>Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime / Skill_Group_Interval.CallsAnswered</code></p>
インターバル1 ~ インターバル10	
間隔	<p>コールを処理する必要がある時間。</p> <p>導出方法: <code>Bucket_Interval.UpperBound1 (~9)</code>。</p>
応答	<p>このインターバルの間に応答されたコールの数。</p> <p>導出方法: <code>RouterQueueInterval.AnsInterval1 (~10)</code>。</p> <p><b>注:</b> <code>AnsInterval1</code> は、インターバル1の間に応答されたコールの数を表します。コールタイプインターバルの場合、<code>AnsInterval</code>はコールがスキルグループまたはプレジジョンキューに入れられてから応答されるまでの時間として計算されます。これには、再クエリの時間が含まれます。このフィールドは、次の例外を除いて、<b>Webex CCE</b> の両方に適用されます。</p> <p>コールが変換ルーティングであった場合を除き、コールが標準ACDのエージェントによって応答された場合、このフィールドの値は増えません。</p>

カラム (フィールド)	説明
放棄	<p>このインターバルの間に放棄されたコールの数。</p> <p>導出方法: RouterQueueInterval.AbandInterval1 (~10)。</p> <p>注: AbandInterval1 は、インターバル1の間に放棄されたコールの数を表します。コールタイプインターバルの場合、AbandIntervalはコールがスキルグループまたはプレジジョンキューに入れられてから放棄されるまでの時間として計算されます。これには、再クエリの時間が含まれます。このフィールドは、次の例外を除いて、Webex CCEの両方に適用されます。</p> <p>コールが変換ルーティングであった場合を除き、コールが標準ACDのエージェントによって応答された場合、このフィールドの値は増えません。</p>
最大キュー	<p>この間隔の間のこのスキルグループのキュー内の最大コール数。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Interval.RouterMaxCallsQueued</p>
最長キュー	<p>この期間内にコールが放棄または応答されるまでに経過した最長時間。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Interval.RouterMaxCallWaitTime</p>

## プレジジョンキューの効率

プレジジョンキューの効率は、手順ごとのコンタクトの処理を識別することによってプレジジョンキューロジックの効率と効果を報告します。

プレジジョンキューの効率は、インターバルレポートです。

プレジジョンキューの効率レポートは、複数のインターバルにわたるトレンドを示すのであり、特定のインターバル内の数値を調整することを目的としてはいません。

コールは複数のインターバルにまたがるのが可能なため、コールを前のインターバルで受信して、1秒後に応答することも可能です。

**ビュー:** このレポートには、次のグリッドビューがあります。

- プレジジョンキューの効率

- プレジジョンキュー効率全フィールド

**クエリ**：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

**グループ化**：このレポートは、プレジジョンキュー名でグループ化されます。

**値リスト**：プレジジョンキュー

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Attribute
- Precision\_Queue
- Router\_Queue\_Interval

### プレジジョンキューの効率の利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートで利用可能なその他のフィールドは、『データベーススキーマハンドブック シスコユニファイドコンタクトセンターエンタープライズ』

(<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>) に記載されているとおり、Router\_Queue\_Interval テーブルから取得されます。

### プレジジョン キューの効率グリッド ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順(左から右)に、現在のフィールドを以下に示します。

[オーバーフロー (Overflow) ]と[スキップ (Skipped) ]は後続の手順に関連するため、ステップ 10 (後続のステップなし) には適用されません。したがって、レポートのステップ 10 には表示されません。

カラム (フィールド)	説明
プレジジョンキュー	プレジジョンキューのエンタープライズ名とプレジジョンキューID。 導出方法: Precision_Queue.EnterpriseNameおよびPrecision_Queue.PrecisionQueueID
属性	プレジジョンキュー定義内で使用される属性。レポートには、使用される属性のみが表示されます。
日時	レポートインターバルの開始日時。 導出方法: Router_Queue_Interval.DateTime

コラム (フィールド)	説明
<b>ステップ1 - ステップ10</b>	
受信コンタクト	この手順で受信されたコールの数。 導出方法: Router_Queue_Interval.OfferedStep(n)
応答	このプレジジョンキューで受信されたすべてのコールのうち、この手順で応答されたコールの合計。 導出方法: Router_Queue_Interval.AnsStep(n)
グラフ	これはプレジジョンキューの効率のドリルダウンレポートへのリンクです。詳細については、「 <a href="#">プレジジョンキューの効率のドリルダウン (165 ページ)</a> 」を参照してください。

#### プレジジョンキューの効率-全フィールドグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順(左から右)に、現在のフィールドを以下に示します。

コラム (フィールド)	説明
プレジジョンキュー	プレジジョンキューのエンタープライズ名とプレジジョンキューID。 導出方法: Precision_Queue.EnterpriseNameおよびPrecision_Queue.PrecisionQueueID
属性	プレジジョンキュー定義内で使用される属性。レポートには、使用される属性のみが表示されます。
日時	レポートインターバルの開始日時。 導出方法: Router_Queue_Interval.DateTime
<b>ステップ1 - ステップ10</b>	
受信コンタクト	この手順で受信されたコールの数。 導出方法: Router_Queue_Interval.OfferedStep(n)

カラム (フィールド)	説明
省略 (Skipped)	このプレジジョンキューでオファーされたすべてのコールのうち、この手順でスキップされたコールの合計。 導出方法 : Router_Queue_Interval
応答	このプレジジョンキューで受信されたすべてのコールのうち、この手順で応答されたコールの合計。 導出方法: Router_Queue_Interval.AnsStep(n)
放棄	このプレジジョンキューでオファーされたすべてのコールのうち、この手順で放棄されたコールの合計。 導出方法 : Router_Queue_Interval
オーバーフロー	このプレジジョンキューでオファーされたすべてのコールのうち、オーバーフローしたコールの合計。 導出方法 : Router_Queue_Interval
プレジジョンキューグラフ	これはプレジジョンキューの効率のドリルダウンレポートへのリンクです。詳細については、 <a href="#">プレジジョンキューの効率のドリルダウン (165 ページ)</a> を参照してください。

## プレジジョンキューの効率 - 全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートで利用可能なその他のフィールドは、『データベーススキーマハンドブック シスコユニファイドコンタクトセンターエンタープライズ』

(<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>) に記載されているとおり、Router\_Queue\_Interval テーブルから取得されます。

## プレジジョンキューの効率-全フィールドグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順(左から右)に、現在のフィールドを以下に示します。

[オーバーフロー (Overflow)]と[スキップ (Skipped)]は後続の手順に関連するため、ステップ 10 (後続のステップなし)には適用されません。したがって、レポートのステップ 10には表示されません。

カラム (フィールド)	説明
プレジジョンキュー	プレジジョンキューのエンタープライズ名とプレジジョンキューID。 導出方法: Precision_Queue.EnterpriseNameおよびPrecision_Queue.PrecisionQueueID
属性	プレジジョンキュー定義内で使用される属性。レポートには、使用される属性のみが表示されます。
日時	レポートインターバルの開始日時。 導出方法: Router_Queue_Interval.DateTime
<b>ステップ1 - ステップ10</b>	
受信コンタクト	この手順で受信されたコールの数。 導出方法: Router_Queue_Interval.OfferedStep(n)
応答	このプレジジョンキューで受信されたすべてのコールのうち、この手順で応答されたコールの合計。 導出方法: Router_Queue_Interval.AnsStep(n)
グラフ	これはプレジジョンキューの効率のドリルダウンレポートへのリンクです。詳細については、 <a href="#">プレジジョンキューの効率のドリルダウン (165 ページ)</a> を参照してください。

## プレジジョンキューの効率のドリルダウン

プレジジョンキュー効率のドリルダウンレポートは、プレジジョンキュー名と絶対的な日付範囲でフィルタリングされます。15 分間または 30 分間のインターバルごとに、プレジジョンキューの各手順で応答されたコールのパーセンテージが、積み上げ棒グラフで表示されます。

Y軸は応答されたパーセンテージ、X軸は時間を示します。

インターバルごとの測定のため、1つの手順で応答されたパーセンテージが100%を超過する場合があります。これは、あるインターバルでかけられたコールに対する応答が別のインターバルになることもあるからです。

複数のプレジジョンキューを選択すると、応答されたパーセンテージが200%まで大きくなる場合もあります。

プレジジョンキュー効率のドリルダウンレポートは、複数のインターバルにわたるトレンドを示すのであり、特定のインターバル内の数値を調整することを目的としてはいません。

クエリ：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

ビュー：このレポートには、1つの積み上げ棒グラフビューだけがあります。

値リスト：プレジジョンキュー

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Precision\_Queue
- Router\_Queue\_Interval

## プレジジョンキューのインターバル全フィールド

プレジジョンキューのパフォーマンスおよびスタッフを評価するには、このレポートを使用します。プレジジョンキューのインターバルは、プレジジョンキューごとの平均応答速度、処理済みのコンタクト、およびエージェント状態時間などの主要な統計情報を提供します。プレジジョンキューのインターバルレポートは、ペリフェラルスキルグループ履歴に相当します。

クエリ：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

ビュー：このレポートには、[プレジジョンキューのインターバル全フィールド (Precision Queue Interval All Fields)] という1つのグリッドビューがあります。

グループ化：このレポートは、プレジジョンキューでグループ化されます。

値リスト：プレジジョンキュー、メディアルーティングドメイン

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Attribute
- Media\_Routing\_Domain
- Precision\_Queue
- Router\_Queue\_Interval
- Skill\_Group\_Interval



## プレシジョンキューのインターバル全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。また、このレポートで利用可能なフィールドのほとんどは、『データベーススキーマハンドブック シスコユニファイドコンタクトセンターエンタープライズ』 (<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>) に記載されているとおり、Router\_Queue\_Interval テーブルと Skill\_Group\_Interval テーブルから取得されます。

## プレシジョンキューのインターバル - 全フィールドグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順(左から右)に、現在のフィールドを以下に示します。

カラム (フィールド)	説明
プレシジョンキュー	エージェントプレシジョンキューのエンタープライズ名。 導出方法: Precision_Queue.EnterpriseName
メディア	プレシジョンキューに関連付けられたメディアルーティングドメインの企業名。 [メディア (Media) ]は、Media_Routing_Domain.EnterpriseName から導出されます。
属性	プレシジョンキュー定義内で使用される属性。レポートには、使用される属性のみが表示されます。
日時	選択した行のデータの日時。 導出方法: Router_Queue_Interval.DateTime。
キュー登録済み	導出方法: Router_Queue_Interval.QueueCalls

コラム (フィールド)	説明
平均応答時間	<p>タスクが応答されるまでに発信者がキューで待機してエージェントデスクトップで呼び出しを行った時間を、応答されたタスクの数で除算して算出される平均応答時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime /Skill_Group_Interval.CallsAnswered</p>
<b>サービスレベル</b>	
サービス レベル	<p>そのインターバルのサービスレベルの計算に使用されたサービスレベルタイプ。</p> <p>導出方法: Router_Queue_Interval.ServiceLevel</p>
応答	<p>直前のインターバルの間にプレジジョンキューにキューイングされたか、プレジジョンキューにルーティングされたコールの数。</p> <p>導出方法: Router_Queue_Interval.ServiceLevelCalls</p>
放棄	<p>直前のインターバルの間に、プレジジョンキューのサービスレベルのしきい値内で放棄されたコールの数。</p> <p>導出方法: Router_Queue_Interval.ServiceLevelCallsAband</p>
<b>完了タスク</b>	
合計	<p>インターバルの間にこのプレジジョンキューが完了したタスクの合計数。</p> <p>導出方法 : (Router_Queue_Interval.CallsHandled++ Router_Queue_Interval.RedirectNoAnsCalls+ Router_Queue_Interval.CallsAbandQ+ Router_Queue_Interval.RouterError+ Router_Queue_Interval.CallsAbandToAgent)</p>

カラム (フィールド)	説明
放棄	<p>次の数の合計:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>そのレポートインターバルの間にルータキュー内で放棄されるコールタイプへのコールの数。</li> <li>レポートインターバルの間に応答される前に、エージェントデスクトップで放棄されるこのスキルグループに関連付けられたコールの数。コール処理フラグが2の状態エージェントのPGによって生成されたTermination_Call_Detailレコードは、このフィールドに対してもカウントされます。これには、ショートコールおよびVRUで放棄されたコールは含まれません。</li> </ul> <p>導出方法: Router_Queue_Interval.CallsAbandQ + Router_Queue_Interval.CallsAbandToAgent</p>
RONA	<p>直前のインターバルの間に、プレジジョンキューのサービスレベルのしきい値内で応答されなかったためにリダイレクトされたコールの数。</p> <p>導出方法 : Router_Queue_Interval.RedirectNoAnsCalls</p>
処理済み	<p>インターバル中にキューイングされたプレジジョンキュー内のエージェントが応答してから完了した着信コールの数。</p> <p>導出方法 : Router_Queue_Interval.CallsHandled.</p>
平均処理時間	<p>インターバルの間に、このプレジジョンキュー内でエージェントがタスクの処理に費やした平均時間。</p> <p>このフィールドは算出フィールドです。導出方法: (Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled)</p>
平均アクティブ時間	<p>このプレジジョンキューに送信されたタスクの平均アクティブ時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Interval.HandledCallsTalkTime / Skill_Group_Interval.CallsHandled</p>
保留中放棄	<p>プレジジョンキューが受信したタスクのうち、エージェントが保留状態または一時停止状態にしている間に放棄されたタスクの数。この値は、コールが切断されたときに増加します。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls</p>

カラム (フィールド)	説明
ピックされたタスク	プレジジョンキューで正常にルーティングされたピックリクエストの合計数。
プルされたタスク	プレジジョンキューで正常にルーティングされたプルリクエストの合計数。
失敗したピック	エラーによって起こるピックリクエストの数。
失敗したプル	エラーによって起こるプルリクエストの数。
<b>完了タスクのグループ化の終了</b>	
転送受信	インターバルの間に、このプレジジョンキューに転送されたタスクの数。 導出方法: Skill_Group_Interval.TransferInCalls
転送発信	インターバルの間に、このエージェントが別のエージェントまたはプレジジョンキューに転送したタスクの数。この数には、コンサルティブコールが含まれます。データベースのこの値は、コールの転送が完了すると更新されます。 導出方法: Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls
外部発信	デフォルトのプレジジョンキューの場合: そのインターバルの間に、エージェントがアウトバウンドコールを開始した回数。ルーティングプレジジョンキューの場合: そのインターバルの間に、エージェントが外部デバイスに対して転送または会議を開始した回数。 導出方法: Skill_Group_Interval.AgentOutCalls
<b>エージェント状態時間</b>	
アクティブ時間	そのインターバルの間に、プレジジョンキューのエージェントがアクティブ状態であった時間 (HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 導出方法: Skill_Group_Interval.TalkTime

カラム (フィールド)	説明
保留時間	このプレジジョンキュー内でエージェントが保留状態または一時停止状態であった合計時間 (HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。受信直接コールおよび発信内部コールも含まれます(コール数はこのレポートに表示されません)。 導出方法: Skill_Group_Interval.HoldTime
ログオン時間	エージェントがこのスキルグループにログインしていた継続時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
%非アクティブ	エージェントが非アクティブ状態または対応可能状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。このフィールドはすべてのプレジジョンキューに適用されます。 このフィールドは算出フィールドです。導出方法: Skill_Group_Interval.AvailTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
%待受停止	エージェントが受信不可状態であった時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。このフィールドはすべてのプレジジョンキューに適用されます。 このフィールドは算出フィールドです。導出方法: Skill_Group_Interval.NotReadyTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
%対応中	エージェントがこのプレジジョンキューでコールの通話に費やした時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。 このフィールドは算出フィールドです。導出方法: (Skill_Group_Interval.TalkInTime + Skill_Group_Interval.TalkOutTime + Skill_Group_Interval.TalkOtherTime + Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime + Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime + Skill_Group_Interval.TalkReserveTime) / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime

カラム (フィールド)	説明
%保留中	<p>エージェントがコールまたはタスクを保留状態または一時停止状態にしていた時間の、ログオン時間またはインターバルのいずれか短い方に対するパーセンテージ。</p> <p>このフィールドは算出フィールドです。導出方法: Skill_Group_Interval.HoldTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime</p>
%予約済	<p>エージェントがこのプレジジョンキューからタスクを待機して予約済み状態になっていた時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>このフィールドは算出フィールドです。導出方法: Skill_Group_Interval.ReservedStateTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime</p>
%後処理	<p>このプレジジョンキューへの受信コールまたはこのプレジジョンキューからの発信コールの後に、エージェントが後処理状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>このフィールドは算出フィールドです。導出方法: (Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime) / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime</p>
%稼働率	<p>直近5分間に、プレジジョンキューのエージェントが通話またはコールの作業に費やした、受信可状態であった時間のパーセンテージ。これは、エージェントがコールの作業に費やした時間の、エージェントが受信可状態であった時間に対するパーセンテージです。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.PercentUtilizationTo5</p>
エージェント状態時間のグループ化の終了	
応答	<p>この特定のインターバルの間に、このスキルグループに関連付けられたエージェントによって応答されたルーティング済みコールの数。CallsHandledはインターバルの間にコールが終了すると値が増え、一方CallsAnsweredはインターバルの間にコールに応答すると値が増えます。</p> <p>これは、skill_group_interval.CallsAnswered から導出されます。</p>

カラム (フィールド)	説明
呼出中放棄	音声の場合、エージェントの電話が呼び出されている間に放棄されたコールの合計数。  音声以外の場合、エージェントに割り当てられたがエージェントが応答する前に放棄されたタスクの合計数。  導出方法: Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls
最長キュー	コールが応答、放棄、または終了されるまでに待機する必要があった最長時間。これには、ネットワークキューでの時間、ローカルキューでの時間、およびエージェントでの呼び出し時間が含まれます。  導出方法: Router_Queue_Interval.MaxCallWaitTime
最大キュー	このインターバルの間にこのプレジジョンキューに入れられるコールの最大数。複数のプレジジョンキューに入れられたコールは、そのコールが入れられた各プレジジョンキューのカウン트에追加されます。  導出方法: Router_Queue_Interval.MaxCallsQueued

## スキルグループ放棄/応答分布-履歴

スキルグループ放棄/応答分布-履歴レポートは、スキルグループで発信者が放棄された場所および発信者の一般的な待機時間を示します。

**クエリ**：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

**ビュー**：このレポートには、[スキルグループ放棄/応答分布-履歴 (Skill Group Abandon-Answer Distribution Historical)] という 1 つのグリッドビューがあります。

**グループ化**：このレポートは、スキルグループでグループ化されてソートされます。

**値リスト**：スキルグループ、メディアルーティングドメイン

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Bucket\_Intervals
- Media\_Routing\_Domain
- Skill\_Group
- Skill\_Group\_Interval

## スキルグループ放棄/応答分布-履歴グリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートのその他の利用可能なフィールドは、次のテーブルからデータが入力されます。

次の利用可能なフィールドは、Skill\_Group\_Intervalテーブルから取得されます。

- [応答時間 (Ans Wait Time)] : Skill\_Group\_Interval.AnswerWaitTime から導出されます。
- [バケットインターバルID (BucketIntervalID)] Skill\_Group\_Interval.BucketIntervalID から導出されます。
- [処理済みコール数 (Calls Handled)] : Skill\_Group\_Interval.CallsHandled から導出されます。
- [スキルターゲットID (SkillTargetID)] : Skill\_Group\_Interval.SkillTargetID から導出されます。
- [キュー内放棄遅延 (DelayQAban)] : Skill\_Group\_Interval.CallDelayAbandTime から導出されます。
- [ルータコール放棄 (Router Calls Aban)] : Skill\_Group\_Interval.TotalCallsAband から導出されます。

これらのフィールドは、『Cisco Unified Contact Center Enterprise データベーススキーマガイド』 ([https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html)) に記載されているとおり、Bucket\_Intervals テーブルから取得されます。

[インターバル1 (int1)] ~ [インターバル9 (int9)] : Bucket\_Intervals.IntervalUpperBound1 ~ IntervalUpperBound9 から導出されます。

## スキルグループ放棄/応答分布-履歴グリッドビューの現在のフィールド

現在の各フィールドは、ストックテンプレートから生成されたレポートグリッドビューにデフォルトで表示されるフィールドです。

現在の各フィールドは、ストックテンプレートにデフォルトで表示される順序で(左から右に向かって)ここにリストされます。

インターバルフィールドの見出しは動的ヘッダーです。定義したインターバルを表示します。

カラム (フィールド)	説明
スキル グループ	スキルグループのエンタープライズ名。 導出方法: Skill_Group.EnterpriseName



コラム (フィールド)	説明
メディア	<p>スキルグループに関連付けられたメディアルーティングドメインの企業名。</p> <p><b>[メディア (Media)]</b> は、 Media_Routing_Domain.EnterpriseName から導出されます。</p>
日時	<p>コールタイプインターバルデータが生成された日時(MM/DD/YYYY (月、日、年)および HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>選択した期間内のインターバルごとに、選択した各コールタイプのサマリー行が表示されます。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Interval.DateTime</p>
平均応答時間	<p>平均応答時間。このコールが最初の[スキルグループキューイング (queue to skill group)]または[LAA選択 (LAA select)]ノードで処理されてから、このコールが応答されるまでにかかった、平均応答待ち時間。この時間は、コールの量やスタッフのレベルに応じて1日の間でも変化するので、サービス品質の重要な尺度となります。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法: Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime/ Skill_Group_Interval.CallsAnswered</p>
[インターバル1]-応答/放棄	<p>計測を開始するように設定された時点からインターバル1までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル1は8秒です。例: 00:00 - 00:08</p> <p>Skill_Group_Interval.AnsInterval(1) および Skill_Group_Interval.AbandInterval(1) から導出されます。</p>
[インターバル2]-応答/放棄	<p>インターバル1からインターバル2までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル2は30秒です。例: 00:08 - 00:38</p> <p>Skill_Group_Interval.AnsInterval(2) および Skill_Group_Interval.AbandInterval(2) から導出されます。</p>

カラム (フィールド)	説明
[インターバル3]-応答/放棄	<p>インターバル2からインターバル3までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル3は60秒(1分)です。例: 00:38 - 01:38</p> <p>Skill_Group_Interval.AnsInterval(3) および Skill_Group_Interval.AbandInterval(3) から導出されます。</p>
[インターバル4]-応答/放棄	<p>インターバル3からインターバル4までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル4は90秒(1分30秒)です。例: 01:38 - 03:08</p> <p>Skill_Group_Interval.AnsInterval(4) および Skill_Group_Interval.AbandInterval(4) から導出されます。</p>
[インターバル5]-応答/放棄	<p>インターバル4からインターバル5までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル5は120秒(2分)です。例: 03:08 - 05:08</p> <p>Skill_Group_Interval.AnsInterval(5) および Skill_Group_Interval.AbandInterval(5) から導出されます。</p>
[インターバル6]-応答/放棄	<p>インターバル5からインターバル6までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル6は180秒(3分)です。例: 05:08 - 08:08</p> <p>Skill_Group_Interval.AnsInterval(6) および Skill_Group_Interval.AbandInterval(6) から導出されます。</p>
[インターバル7]-応答/放棄	<p>インターバル6からインターバル7までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル7は300秒(5分)です。例: 08:08 - 13:08</p> <p>Skill_Group_Interval.AnsInterval(7) および Skill_Group_Interval.AbandInterval(7) から導出されます。</p>

カラム (フィールド)	説明
[インターバル8]-応答/放棄	<p>インターバル7からインターバル8までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル8は600秒(10分)です。例: 13:08 - 23:08</p> <p>Skill_Group_Interval.AnsInterval(8) および Skill_Group_Interval.AbandInterval(8) から導出されます。</p>
[インターバル9]-応答/放棄	<p>インターバル8からインターバル9までの間の応答呼数または放棄呼数。システムデフォルトのインターバル9は1200秒(20分)です。例: 23:08 - 43:08</p> <p>Skill_Group_Interval.AnsInterval(9) および Skill_Group_Interval.AbandInterval(9) から導出されます。</p>
>[インターバル9]-応答/放棄	<p>レポート期間の残り時間内の応答呼数または放棄呼数(分および秒の形式)。たとえば、&gt; 43:08 のようになります。</p> <p>Skill_Group_Interval.AnsInterval(10) および Skill_Group_Interval.AbandInterval(10) から導出されます。</p>
最大キュー	<p>この間隔の間のこのコールタイプのキュー内の最大コール数。</p> <p>Skill_Group_Interval から導出されます。 MaxCallsQueued</p>
最長キュー	<p>この期間内にコールが処理(放棄または応答)されるまでに待つ必要があった最長時間。</p> <p>Skill_Group_Interval から導出されます。最長コール応答時間(MaxCallWaitTime)</p>

**レポートサマリー** : サマリー行には、[平均応答時間 (Avg Speed of Answer) ] 列と [平均放棄遅延 (Avg Aban Delay) ] 列の平均、インターバル列の合計、および [最大キュー (MaxQueued) ] 列と [最長キュー (Longest Queued) ] 列の最大値が表示されます。





## 第 10 章

# リアルタイム全フィールドレポート

- エージェントプレシジョンキューのメンバーシップ (179 ページ)
- エージェントキュー-リアルタイム (181 ページ)
- エージェント-リアルタイム (186 ページ)
- エージェントスキルグループ-リアルタイム (190 ページ)
- エージェント状態リアルタイムグラフ (194 ページ)
- エージェントチーム-リアルタイム (195 ページ)
- エージェントチーム状態数-リアルタイム (198 ページ)
- コールタイプ-リアルタイム (202 ページ)
- エンタープライズスキルグループ-リアルタイム (204 ページ)
- ペリフェラルサービス-リアルタイム全フィールド (209 ページ)
- ペリフェラルスキルグループ-リアルタイム全フィールド (212 ページ)
- プレシジョンキュー-リアルタイム全フィールド (217 ページ)
- プレシジョンキューステップ-リアルタイム (222 ページ)
- システム容量-リアルタイム (224 ページ)

## エージェントプレシジョンキューのメンバーシップ

エージェントプレシジョンキューのメンバーシップは、プレシジョンキュー内のエージェントのアクティブなメンバーシップを、それらのプレシジョンキューの属性とともに表示します。このメンバーシップは動的なため、この情報はリアルタイムでしか利用できないことに注意してください。

**クエリ**：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

**ビュー**：このレポートには、[エージェントプレシジョンキューのメンバーシップ (Agent Precision Queue Membership)] という 1 つのグリッドビューがあります。

**グループ化**：このレポートは、エージェントでグループ化されます。

**値リスト**：エージェント

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Agent

- Agent\_Skill\_Group\_Real\_Time
- Attribute
- Person
- プレジジョンキュー

## エージェントプレジジョンキューのメンバーシップグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なその他のフィールドは、『データベース スキーマ ハンドブック シスコユニファイド コンタクト センター エンタープライズ』 (<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>) に記載されているとおり、Agent\_Skill\_Group\_Real\_Time テーブルのフィールドから入力されます。

次の点にも注意してください。

- [プレジジョンキュー]は、Precision\_Queue.EnterpriseNameから導出されます。
- 属性 1 ~ 属性  $n$  は、Attribute.EnterpriseName から導出されます。

## エージェントプレジジョンキューのメンバーシップグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
エージェント	エージェントの姓名。 導出方法: Person.LastName ", " Person.FirstName
プレジジョンキュー	エージェントが関連付けられるプレジジョンキュー。 導出方法: Precision_Queue.EnterpriseName
属性	プレジジョンキュー定義内で使用される属性。レポートには、使用される属性のみが表示されます。

## エージェントキュー-リアルタイム

エージェントキューリアルタイムは、スキルグループとプレシジョンキューを組み合わせた情報を提供します。複数のスキルやプレシジョンキューを持つエージェントは、このレポートでそれぞれについての行項目があることに注意してください。スキルグループとプレシジョンキューのアクティビティおよびスタッフ要件を理解するには、このレポートを使用します。

**ビュー**：このレポートには、[エージェントキュー-リアルタイム (Agent Queue Real Time)] という1つのグリッドビューがあります。

**クエリ**：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

**グループ化**：このレポートは、スキルグループでグループ化されます。

**値リスト**：エージェント

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Agent
- Agent\_Real\_Time
- Agent\_Skill\_Group\_Real\_Time
- Attribute
- Controller\_Time
- Media\_Routing\_Domain
- Person
- プレシジョンキュー
- Reason\_Code
- Service
- Skill\_Group
- Skill\_Group\_Real\_Time

## エージェントキューリアルタイムグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。

このレポートで利用可能なその他のフィールドは、『データベーススキーマハンドブック シスコユニファイドコンタクトセンターエンタープライズ』 (<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>) に記載されているとおり、Agent\_Real\_Time テーブルのフィールドから入力されます。

次の点にも注意してください。

- [メディア (Media) ] は、Media\_Routing\_Domain.EnterpriseName から導出されます。
- [サービス名 (Service Name) ] は、Service.EnterpriseName から導出されます。
- [エンタープライズ名 (Enterprise Name) ] は、Agent.EnterpriseNameから導出されます。

## エージェントキューリアルタイムグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順(左から右)に、現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
プレジジョンキュー/スキルグループ	<p>プレジジョンキューまたはスキルグループまたは該当なし。</p> <p>[プレジジョンキュー]は、Precision_Queue.EnterpriseNameから導出されます。</p> <p>エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレジジョンルート。エージェントがメディアルーティングドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは [該当なし (Not Applicable) ] と表示されます。エージェントは複数のプレジジョンルートにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。</p> <p>[スキルグループ名]は、Skill_Group.EnterpriseNameから導出されます。</p> <p>エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているスキルグループ。エージェントがメディアルーティングドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは [該当なし (Not Applicable) ] と表示されます。エージェントは複数のスキルグループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。</p>



コラム (フィールド)	説明
属性1 ~ 10	プレジジョンキュー定義内で使用される属性。 レポートには、使用される属性のみが表示されます。 導出方法: Attribute.EnterpriseName
エージェント	エージェントの姓名。 導出方法 : Person.LastName "," Person.FirstName
キューイング中	[キューイング中 (Queued Now) ] フィールドは、Agent_Real_Timeに基づく算出フィールドです。 フィールドの数は、次の場合に限り増分されます: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ICMスクリプトがエージェントノードへのキューを使用する。</li> <li>• エージェントがコールに応答できない。</li> </ul> ルータがエージェントにコールをキューイングする方法が他にありません。
内線	エージェントがログインしている内線電話番号。 導出方法: Agent_Real_Time.Extension
エージェント状態	このスキルグループのエージェントの現在の状態。 導出方法: Agent_Skill_Group_Real_Time.AgentState
ログオン日時	このスキルグループのエージェントが現在の状態になってから経過した時間 (HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 導出方法: Agent_Real_Time.DateTimeLogin
時間	エージェントが現在の状態になってから経過した時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 このフィールドは、DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange, getdate())から導出される算出フィールドです。

カラム (フィールド)	説明
モバイルエージェントモード	<p>エージェントが接続しているモードは次のとおりです(CCEだけに使用されます)。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0=モバイルではない (ローカルエージェント。一般の ACD/CCE 電話または音声以外のタスク)</li> <li>• 1 = コールごと (モバイル エージェントの電話が着信コールごとに接続されます)</li> <li>• 2 = 固定接続 (モバイルエージェントがいったん発信してログインすると、複数のコールの間、回線が接続されたままになります)</li> </ul> <p>導出方法: Agent_Real_Time.PhoneType</p>
モバイルエージェント電話番号	<p>モバイルエージェント(リモートで作業するエージェント)の現在の電話番号。CCEのみに使用されます。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.RemotePhoneNumber</p>
理由	<p>ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコード。このコードが定義されていない場合は、0と表示されます。</p> <p>Unified Intelligence Center のレポートに理由コードを表示するには、理由コードを構成する必要があります。詳細については、構成に関するドキュメントを参照してください。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.ReasonCode</p>
スーパーバイザの支援の要求	<p>エージェントがスーパーバイザのアシスタンスをリクエストしたかどうかを、[はい]/[いいえ]で示します。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.RequestedSupervisorAssist</p>
宛先	<p>エージェントが現在作業しているアウトバウンドタスクのタイプ。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.Destination</p>

カラム (フィールド)	説明
方向	<p>アクティブなタスクの方向。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 着信 (インバウンドタスク。音声以外のタスクは常にインバウンドです)。</li> <li>• 発信 (発信外部タスク)。</li> <li>• その他 (発信内部タスクまたは着信内部タスク)。</li> <li>• 該当なし (ログインしているエージェントがスキルグループでアクティブでない場合)。</li> </ul> <p>導出方法: Agent_Real_Time.Direction</p>
MRDでの対応可能	<p>このメディアルーティングドメインで、エージェントがタスクを受け入れられるかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NO (対応不可能)</li> <li>• YES_ICM (メディアルーティングドメインで Webex CCE が対応可能)</li> <li>• YES_APP (メディアルーティングドメインでアプリケーションが対応可能)</li> </ul> <p>メディアルーティングドメイン(MRD)でのエージェントの状態が待受停止以外のときに、エージェントがそのMRDの上限タスク数に達しておらず、別のMRDにある割り込み不可能なタスクを処理していない場合は、エージェントはそのMRDのタスクに対応できます。エージェントが ICM で対応可能な場合、Webex CCE はエージェントにタスクを割り当てることができます。エージェントがアプリケーションに対応可能な場合、アプリケーションがこのエージェントにタスクを割り当てます。前者の場合、エージェントにタスクを割り当てられるのは Webex CCE だけです。後者の場合、アプリケーションのみがエージェントにタスクを割り当てることができます。</p>

カラム (フィールド)	説明
アクティブ	エージェントが作業している、このスキルグループに関連付けられているタスクの数。 導出方法: Agent_Skill_Group_Real_Time.CallsInProgress
エージェントスキルターゲットID	エージェントの現在の状態。 導出方法: Agent_Real_Time.AgentState
スキルターゲットID	このレポートは、スキルターゲット ID でグループ化されてソートされます。  スキルターゲット ID は、Skill_Group.SkillTargetID から導出されます。

## エージェント-リアルタイム

このレポートには、選択したエージェントのテーブルが表示されます。各エージェントの現在のアクティブなスキルグループ、状態、およびコールの方向が、エージェントがログインしているメディアルーティングドメインごとに表示されます。エージェントリアルタイムは、エージェントが通話中であった時間や、エージェントが音声またはチャットのやり取りを現在しているかなど、現在の個々のエージェントのアクティビティに関する情報を提供します。

**クエリ**：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

**ビュー**：このレポートには、[エージェント-リアルタイム (Agent Real Time) ]という1つのグリッドビューがあります。

**グループ化**：このレポートは、エージェントでグループ化されてソートされます。

**値リスト**：エージェント、メディアルーティングドメイン

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Agent
- Agent\_Real\_Time
- Agent\_Skill\_Group\_Real\_Time
- Controller\_Time
- Media\_Routing\_Domain
- Person
- Precision\_Queue
- Reason\_Code
- Service

- Skill\_Group

## エージェントリアルタイムグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートで利用可能なその他のフィールドは、『データベーススキーマハンドブック シスコユニファイドコンタクトセンターエンタープライズ』

(<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>) に記載されているとおり、Agent\_Real\_Time テーブルのフィールドから入力されます。

次の点に注意してください。

- [メディア (Media)] は、Media\_Routing\_Domain.EnterpriseName から導出されます。
- [サービス名 (Service Name)] は、Service.EnterpriseName から導出されます。
- [エンタープライズ名 (Enterprise Name)] は、Skill\_Group.EnterpriseName から導出されません。

## エージェントリアルタイムグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順(左から右)に、現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
エージェント	エージェントの姓名。 導出方法 : Person.LastName "," Person.FirstName

カラム (フィールド)	説明
プレジジョンキュー/スキルグループ	<p>プレジジョンキューまたはスキルグループまたは該当なし。</p> <p>[プレジジョンキュー]は、 Precision_Queue.EnterpriseNameから導出されます。</p> <p>エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレジジョンルート。エージェントがメディアルーティングドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは [該当なし (Not Applicable) ] と表示されます。エージェントは複数のプレジジョンルートにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。</p> <p>[スキルグループ名]は、 Skill_Group.EnterpriseNameから導出されます。</p> <p>エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているスキルグループ。エージェントがメディアルーティングドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは [該当なし (Not Applicable) ] と表示されます。エージェントは複数のスキルグループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。</p>
メディア	<p>プレジジョンキューまたはスキルグループ名に関連付けられたメディアルーティングドメインのエントリープライズ名。</p> <p>[メディア (Media) ]は、 Media_Routing_Domain.EnterpriseName から導出されます。</p>
属性	<p>プレジジョンキュー定義内で使用される属性。レポートには、使用される属性のみが表示されます。</p> <p>導出方法: Attribute.EnterpriseName</p>
エージェント状態	<p>エージェントの現在の状態。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.AgentState</p>

カラム (フィールド)	説明
宛先	<p>エージェントが現在作業しているアウトバウンドタスクのタイプ。</p> <p>導出方法: <code>Agent_Real_Time.Destination</code></p>
方向	<p>アクティブなタスクの方向。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>着信 (インバウンドタスク。音声以外のタスクは常にインバウンドです)。</li> <li>発信 (発信外部タスク)。</li> <li>その他 (発信内部タスクまたは着信内部タスク)。</li> <li>該当なし (ログインしているエージェントがスキルグループでアクティブでない場合)。</li> </ul> <p>導出方法: <code>Agent_Real_Time.Direction</code></p>
時間	<p>エージェントが現在の状態になってから経過した時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>このフィールドは、<code>DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange, getdate())</code>から導出される算出フィールドです。</p>
理由	<p><code>ReasonCode</code> は、周辺機器から受信されるコードです。この数値に関連付けられたテキストは、エージェントの最新のステータスが変更された理由を示します。</p> <p>(注) <code>ReasonCode</code> に対応するエントリが <code>Reason_Code</code> テーブル内に存在しない場合は、数値の理由コードが表示されます。また、理由コードが 0 の場合は「NONE」と表示されます。</p> <p>Unified Intelligence Center のレポートに理由コードを表示するには、理由コードを構成する必要があります。詳細については、構成に関するドキュメントを参照してください。</p> <p>導出方法: <code>Agent_Real_Time.ReasonCode</code></p>

## エージェントスキルグループ-リアルタイム

エージェントスキルグループのリアルタイムレポートは、選択したスキルグループ内のエージェントのテーブルを表します。このテーブルには、現在の状態、現在の状態が継続している期間、モバイルエージェントモード、エージェントがログオンする各メディアルーティングドメイン内のコール方向などの、各エージェントの現在のアクティビティに関する情報が表示されます。

**クエリ**：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

**ビュー**：このレポートには、[エージェントスキルグループ-リアルタイム (Agent Skill Group Real Time)] という 1 つのグリッドビューがあります。

**グループ化**：このレポートは、スキルグループでグループ化され、エージェントでソートされます。

**値リスト**：スキルグループ、メディアルーティングドメイン

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Agent
- Agent\_Real\_Time
- Agent\_Skill\_Group\_Real\_Time
- Controller\_Time
- Media\_Routing\_Domain
- Person
- Reason\_Code
- Service
- Skill\_Group
- Skill\_Group\_Real\_Time

## エージェントスキルグループリアルタイムグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートで利用可能なその他のフィールドは、『*Cisco Unified Contact Center Enterprise データベーススキーマガイド*』（[https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html)）に記載されているとおり、Agent\_Real\_Time テーブルと Skill\_Group\_Real\_Time テーブルのフィールドから入力されます。



## エージェントスキルグループリアルタイムグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順(左から右)に、現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
スキル グループ	選択したスキルグループのスキルグループ企業名。 導出方法: Skill_Group.EnterpriseName
メディア	スキルグループに関連付けられたメディアルーティングドメインの企業名。 [メディア (Media)] は、Media_Routing_Domain.EnterpriseName から導出されます。
エージェント	エージェントの姓名。 導出方法: Person.LastName + ", " + Person.FirstName
キューイング中	現在このスキルグループのキューに入っているタスクの数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow
内線	エージェントがログインしている内線電話番号。 導出方法: Agent_Real_Time.Extension
エージェント状態	このスキルグループのエージェントの現在の状態。 導出方法: Agent_Skill_Group_Real_Time.AgentState
ログオン日時	このスキルグループのエージェントが現在の状態になってから経過した時間 (HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 導出方法: Agent_Real_Time.DateTimeLogin

カラム (フィールド)	説明
時間	<p>エージェントが現在の状態になってから経過した時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>このフィールドは、DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange, getdate())から導出される算出フィールドです。</p>
モバイルエージェントモード	<p>エージェントが接続しているモードは次のとおりです(CCEだけに使用されます)。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0=モバイルではない (ローカルエージェント。一般の ACD/CCE 電話または音声以外のタスク)</li> <li>• 1=コールごと (モバイル エージェントの電話が着信コールごとに接続されます)</li> <li>• 2=固定接続 (モバイル エージェントがいったん発信してログインすると、複数のコールの間、回線が接続されたままになります)</li> </ul> <p>導出方法: Agent_Real_Time.PhoneType</p>
モバイルエージェント電話番号	<p>モバイルエージェント(リモートで作業するエージェント)の現在の電話番号。CCEのみに使用されます。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.RemotePhoneNumber</p>
理由	<p>ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコード。コードが定義されていない場合、理由コードは0を表示します。</p> <p>Unified Intelligence Center のレポートに理由コードを表示するには、理由コードを構成する必要があります。詳細については、構成に関するドキュメントを参照してください。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.ReasonCode</p>
スーパーバイザの支援の要求	<p>エージェントがスーパーバイザのアシスタンスをリクエストしたかどうかを、[はい]/[いいえ]で示します。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.RequestedSupervisorAssist</p>

カラム (フィールド)	説明
宛先	エージェントが現在作業しているアウトバウンドタスクのタイプ。 導出方法: Agent_Real_Time.Destination
方向	エージェントが現在処理中のコールの方向。 <ul style="list-style-type: none"><li>• NULL = なし</li><li>• 0 = なし</li><li>• 1 = 着信</li><li>• 2 = 発信</li><li>• 3 = 他の着信</li><li>• 4 = その他の発信/アウトバウンドダイレクトプレビュー</li><li>• 5 = アウトバウンド予約</li><li>• 6 = アウトバウンドプレビュー</li><li>• 7 = アウトバウンド予測/進捗</li></ul> 導出方法: Agent_Real_Time.Direction

カラム (フィールド)	説明
MRDで受信可	<p>このメディアルーティングドメインで、エージェントがタスクを受け入れられるかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NO (対応不可能)</li> <li>• YES_ICM (メディアルーティングドメインで Webex CCE が対応可能)</li> <li>• YES_APP (メディアルーティングドメインでアプリケーションが対応可能)</li> </ul> <p>メディアルーティングドメイン(MRD)でのエージェントの状態が待受停止以外のときに、エージェントがそのMRDの上限タスク数に達しておらず、別のMRDにある割り込み不可能なタスクを処理していない場合は、エージェントはそのMRDのタスクに対応できます。エージェントが ICM で対応可能な場合、Webex CCE はエージェントにタスクを割り当てることができます。エージェントがアプリケーションに対応可能な場合、アプリケーションがこのエージェントにタスクを割り当てます。前者の場合、エージェントにタスクを割り当てられるのは Webex CCE だけです。後者の場合、アプリケーションのみがエージェントにタスクを割り当てることができます。</p>
アクティブ	<p>エージェントが作業している、このスキルグループに関連付けられているタスクの数。</p> <p>導出方法: Agent_Skill_Group_Real_Time.CallsInProgress</p>

## エージェント状態リアルタイムグラフ

このレポートは、さまざまなエージェント状態のエージェントの現在の総数を表す円グラフです。

**ビュー**：このレポートには、[エージェント状態リアルタイムグラフ (Agent State Real Time Graph)] という 1 つのチャートビューがあります。

**クエリ**：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

**値リスト**：エージェント

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：Agent\_Real\_Time.AgentState

エージェント状態 - リアルタイム円グラフには、次のデータが表示されます。

表 8: エージェント状態リアルタイム円グラフ

フィールド	説明
待受停止	この状態のエージェントにタスクを割り当てることはできません。
準備完了	エージェントは、エージェントデスクトップツールで受信可状態に設定しています。
アクティブ	エージェントは、タスクまたはコールを処理中です。
後処理	エージェントは、コールの後処理を実行中です。
予約済み	エージェントは、コールまたはタスクを割り当てられています。 音声コールの場合は、エージェントの電話機が呼び出されているときに予約済み状態になります。
中断	エージェントは、中断タスクを処理中に中断なしのコールまたはタスクを受信します。
不明	エージェントの状態は不明です。
保留	アウトバウンドオプションコールを処理するエージェントの場合、[保留]状態はエージェントがコールに対して確保されていることを示します。これは、アウトバウンドダイヤラがコールの接続中にエージェントを保留にするためです。

## エージェントチーム-リアルタイム

このレポートには、選択したエージェントチームの現在のステータス、および選択したエージェントチーム内の各エージェントの現在のエージェント状態が表示されます。エージェントチーム-リアルタイムは、エージェント状態リアルタイムに類似の情報を提供しますが、チーム別に表示され、グループ化されます。

**ビュー**：このレポートには、[エージェントチーム-リアルタイム (Agent Team Real Time)] という1つのグリッドビューがあります。

**クエリ**：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

**グループ化**：このレポートは、まずエージェントチームで、次にスーパーバイザでグループ化されてソートされます。

**値リスト**：エージェントチーム

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Agent

- Agent\_Real\_Time
- Agent\_Skill\_Group\_Real\_Time
- Agent\_Team
- Agent\_Team\_Member
- Media\_Routing\_Domain
- Person
- プレシジョンキュー
- Service
- Skill\_Group

## エージェントチームリアルタイムグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートで利用可能なその他のフィールドは、『データベーススキーマハンドブック シスコユニファイドコンタクトセンターエンタープライズ』

(<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>) に記載されているとおり、Agent\_Real\_Time テーブルから直接取得されます。

この他に次のテーブルが使用されます。

### • Agent\_Team

- [エージェントチーム (Agent Team) ] フィールドは、Agent\_Team.AgentTeamID から導出されます。
- [プライマリスーパーバイザのスキルターゲットID (PriSupervisor Skill Target ID) ] フィールドは、Agent\_Team.PriSupervisorSkillTargetID から導出されます。

### • Person

- [名 (FirstName) ] は、Person.FirstName から導出されます。
- [姓 (LastName) ] は、Person.LastName から導出されます。

### • Media\_Routing\_Domain

- [メディア (Media) ] フィールドは、Media\_Routing\_Domain.EnterpriseName から導出されます。

### • Service

- [サービス名 (Service Name) ] は、Service.EnterpriseName から導出されます。

## エージェントチームリアルタイムグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
エージェントチーム	エージェントチームの企業名。 導出方法: Agent_Team.EnterpriseName
エージェント	エージェントの姓名。 Person.LastName ", " Person.FirstName から導出されます。
プレジジョンキュー/スキルグループ	プレジジョンキューまたはスキルグループまたは該当なし。 [プレジジョンキュー]は、Agent_Team.EnterpriseName から導出されます。 エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレジジョンルート。エージェントがメディアルーティングドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドには[該当なし (Not Applicable)]と表示されます。エージェントは複数のプレジジョンルートにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。 [スキルグループ名]は、Skill_Group.EnterpriseName から導出されます。 エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているスキルグループ。エージェントがメディアルーティングドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドには[該当なし (Not Applicable)]と表示されます。エージェントは複数のスキルグループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。
ステータス	エージェントの現在の状態。 Agent_Real_Time.AgentState から導出されます。

カラム (フィールド)	説明
方向	<p>エージェントが現在処理中のコールの方向。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NULL = なし</li> <li>• 0 = なし</li> <li>• 1 = 着信</li> <li>• 2 = 発信</li> <li>• 3 = その他</li> </ul> <p>導出方法: Agent_Real_Time.Direction</p>
宛先	<p>エージェントが現在作業しているアウトバウンドタスクのタイプ。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.Destination</p>
理由	<p>ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコード。理由コードが定義されていない場合、この値は0(ゼロ)です。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.ReasonCode</p>

**レポートサマリー** : エージェントチームに関するサマリー行、各スーパーバイザに関するサマリー行、およびすべてのデータに関するレポートサマリーがあります。詳細については、[レポートサマリー行 \(52 ページ\)](#) を参照してください。

## エージェントチーム状態数-リアルタイム

エージェントチーム状態数は、チームごとのエージェント状態の分布を提供します。このレポートを使用すると、現在のチームで対応可能なエージェントの数を特定できます。

**ビュー** : このレポートには、[エージェントチーム状態数-リアルタイム (Agent Team State Count Real Time) ] という 1 つのグリッドビューがあります。

**クエリ** : このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

**グループ化** : このレポートではグループ化は行われません。エージェントチームでソートされます。

**値リスト** : エージェントチーム

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル** :

- Agent
- Agent\_Real\_Time
- Agent\_Team



- Agent\_Team\_Member
- Media\_Routing\_Domain
- Person

## エージェントチーム状態数リアルタイムレポートの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドがすべて含まれます。[現在 (Current) ]パネルでは、これらが表示名 ([保留 (Hold) ] など) で表示されます。[利用可能 (Available) ]パネルでは、データベース名 ([hold\_state] など) で表示されます。

これらのフィールドのデータ取得元は、Person、Agent\_Team、Agent\_Team\_Member、および Agent\_Real\_Timeテーブルです。

このレポートでは、次の追加フィールドを利用できます。

- [エージェントチームID (Agent Team ID) ] : Agent\_Team\_Member.AgentTeamID から導出されます。
- [メディア (Media) ] : Media\_Routing\_Domain.EnterpriseName から導出されます。
- [タスク対象 (Eligible for Task) ] : Agent\_Real\_Time.AvailableInMRD が 0 であるエージェントの数から導出されます。

特定のメディアルーティングドメインで、タスクを受け取る資格があるエージェントの人数。

メディアルーティングドメインでは、エージェントが非アクティブ状態(受け入れる準備ができていない状態)であるのに、「タスクに適格」な状態ではないことがあります。

これは、次のような状況で発生します。

- 音声以外のメディアルーティングドメイン : エージェントが現在音声タスクを処理している場合。
- 音声メディアルーティングドメイン : エージェントが現在、メールのタスク以外のマルチメディアタスクの作業を行っている場合。



(注) メディアルーティングドメインでは、エージェントはタスクの作業が可能でも(アクティブ受信状態)、「タスクに適格」な状態であることがあります。これは、マルチセッションチャット(MSC)メディアルーティングドメインで発生する可能性があります。エージェントが現在MSCタスクの作業を行っている場合、システムで設定されている上限タスク数に達するまでは、エージェントはタスクの受容に適格です。

## エージェントチーム状態数リアルタイムレポートの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム(フィールド)	説明
エージェント チーム	エージェントチームの企業名。 導出方法: Agent_Team.EnterpriseName
スーパーバイザ	チームのプライマリスーパーバイザ。 導出方法: Person.LastName + ' ' + Person.FirstName
チーム合計	個々のチームに設定されているエージェントの人数。 導出方法: Count(Agent_Team_Member.SkillTargetID)
エージェントログオン	現在ログオンしているエージェントの人数。 導出方法: Agent_Real_Time.AgentStateが0ではないエージェントの数
通話: 着信	現在受信タスクの作業を行っているエージェントの人数。 導出方法: Agent_Real_Time.AgentStateが11または4で、Agent_Real_Time.Directionが1であるエージェントの数
通話: 発信	現在アウトバウンドタスクの作業を行っているエージェントの人数。 導出方法: Agent_Real_Time.AgentStateが11または4で、Agent_Real_Time.Directionが2であるエージェントの数
通話: その他	現在内部タスク(インバウンドでもアウトバウンドでもないタスク)の作業を行っているエージェントの人数。その他のタスクとしては、エージェント間の転送やスーパーバイザタスクなどがあります。 導出方法: Agent_Real_Time.AgentStateが11または4で、Agent_Real_Time.Direction=3であるエージェントの人数。

カラム(フィールド)	説明
保留	<p>すべてのアクティブタスクを保留状態または一時停止状態にしているエージェントの人数。1つのタスクを保留状態にしている場合、別のタスク(コンサルティブコールなど)で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。この状態のエージェントは、すべてのアクティブタスクを保留状態にしています。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.AgentStateが10または12であるエージェントの人数。</p>
非アクティブ	<p>非アクティブ状態であるエージェントの人数。この状態のエージェントは、タスクを受け入れる準備ができており、現在タスク作業を行っていません。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.AgentStateが3または14であるエージェントの人数。</p>
後処理	<p>[後処理後待受停止 (Work Not Ready) ]状態および[後処理後待受 (Work Ready) ]状態のエージェントの数。作業不可状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、作業が完了しても受信タスクを受け入れる準備ができていないものと見なされている状態です。[後処理後待受 (Work Ready) ]状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、完了時に着信タスクを受け入れることができると見なされている状態です。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.AgentStateが5または6であるエージェントの人数。</p>
待受停止	<p>受信不可状態であるエージェントの人数。この状態のエージェントは、ログインはしているものの、タスク処理アクティビティを行っておらず、なおかつタスクを処理できない状態にあります。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.AgentStateが2であるエージェントの人数。</p>
予約済み	<p>現在予約済み状態(タスクを受け取るように選択されている状態)であるエージェントの人数。タスクに回答するまで、エージェントはリザーブ状態のままです。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.AgentStateが8であるエージェントの人数。</p>

**レポートサマリー** : レポート全体に関するサマリー行があります。詳細については、[レポートサマリー行 \(52 ページ\)](#) を参照してください。

## コールタイプ-リアルタイム

[コールタイプ-リアルタイム (Call Type Real Time)] テンプレートから生成されたレポートには、コールタイプの現在の状態が表示されます。このレポートには、キュー内のコール数、キュー内の最長コール、過去 5 分間の統計など、現在のアクティビティの全体的なビューがコールタイプ別に表示されます。

**クエリ**：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

**ビュー**：このレポートには、デフォルトのグリッドビュー ([コールタイプ-リアルタイム (Call Type Real Time)] ) と、1 つのチャートビュー ([現在のコールタイプキュー (Call Type Queue Now)] ) があります。

**値リスト**：コールタイプ

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Call\_Type
- Call\_Type\_Real\_Time

## コールタイプ-リアルタイムグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートで利用可能なその他のフィールドは、『Cisco Unified Contact Center Enterprise データベーススキーマハンドブック』 (<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>) に記載されているとおり、Call\_Type\_Real\_Time テーブルから入力されます。

## コールタイプ-リアルタイムグリッドビューの現在のフィールド

現在の各フィールドは、ストックテンプレートから生成されたレポートグリッドビューにデフォルトで表示されるフィールドです。

現在の各フィールドは、ストックテンプレートにデフォルトで表示される順序で(左から右に向かって)ここにリストされます。

カラム (フィールド)	説明
コールタイプ名	コールタイプのエンタープライズ名。 導出方法: Call_Type.EnterpriseName

カラム (フィールド)	説明
平均応答時間(5分)	直近 5 分間の平均応答時間。現在の 5 分間のインターバルについて、コールタイプのすべてのタスクの応答時間の合計を、このタイプの応答済みタスクの数で除算した値です。  このフィールドは、 (Call_Type_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.CallsAnsweredTo5) から導出される算出フィールドです。
現在キューイングされていない VRU	VRU スクリプト実行または待機状態のタスクの数。VRU (プロンプトまたはセルフ サービス) にあるタスクの数が表示されます。  このフィールドは、 Call_Type_Real_Time.CallsAtVRUNow - Call_Type_Real_Time.RouterCallsQNow から導出される算出フィールドです。
キューイング中	現在キューにあるタスクの数。  Call_Type_Real_Time.RouterCallsQNow から導出されます。
エージェント対応中	Webex CCE エージェントにルーティングされ、まだ終了していないタスクの数。この列の値は、コールが応答されたときに増加し、コールが終了したときに減少します。減算はラップアップの完了後に行われます (該当する場合)。  Call_Type_Real_Time.CallsAtAgentNow から導出されます。
最長キュー	現在最も長くキューイングされているタスクがキューに存在した時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。  このフィールドは算出フィールドで、タスクがキューに入った時刻 (導出方法 Call_Type_Real_Time.RouterLongestCallQ) を現在の時刻から減算して算出されます。
サービスレベル	直近 5 分間の Webex CCE サービスレベル。  Call_Type_Interval.ServiceLevelTo5 から導出されます。

カラム (フィールド)	説明
処理(5分)	直近 5 分間に終了し、このコールタイプで処理された、このコールタイプのコールの数。  Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5 から導出されます。
放棄(5分)	エージェントが受信している間、およびエージェントにルーティングされている間に、直近 5 分間でIVRで放棄されたタスクの数。  Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5 から導出されます。
サービスレベル内で放棄	直近 5 分間に、サービスレベルタイマーが時間に達する前に放棄されたタスクの数。  Call_Type_Real_Time.ServiceLevelAbandTo5 から導出されます。
平均放棄	直近 5 分間に放棄された、このコールタイプの放棄呼の平均時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。  このフィールドは、 Call_Type_Real_Time.CallDelayAbandTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5 から導出される算出フィールドです。

レポートサマリー：このレポートには、すべてのデータに関するサマリーがあります。

## エンタープライズスキルグループ-リアルタイム

エンタープライズスキルグループ-リアルタイムレポートには、選択したエンタープライズスキルグループの現在のステータス(エンタープライズスキルグループのキュー内のコールに関するリアルタイム情報)が表示されます。エンタープライズスキルグループでは、ペリフェラル内または異なるペリフェラルでスキルグループをグループ化できます。

キューイング先がエンタープライズスキルグループであるコールは、そのエンタープライズスキルグループに属するそれぞれのペリフェラルスキルグループにキューイングされます。したがって、5つのペリフェラルスキルグループからなる1つのエンタープライズスキルグループにキューイングされた1つのコールは、5つのコールになります。

エンタープライズスキルグループの詳細については、『Cisco Unified ICM/CCE のレポートの概念』 ([http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html)) を参照してください。

クエリ：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

**ビュー**：このレポートには、[エンタープライズスキルグループ-リアルタイム (Enterprise Skill Group Real Time) ] という 1 つのグリッドビューがあります。

**値リスト**：エンタープライズスキルグループ、メディアルーティングドメイン

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Enterprise\_Skill\_Group
- Enterprise\_Skill\_Group\_Member
- Media\_Routing\_Domain
- Skill\_Group
- Skill\_Group\_Real\_Time

## エンタープライズスキルグループ-リアルタイムグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートで利用可能なその他のフィールドは、『Cisco Unified Contact Center Enterprise データベーススキーマガイド』 ([http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html)) に記載されているとおり、Skill\_Group\_Real\_Time テーブルから取得されます。

## エンタープライズスキルグループ-リアルタイムグリッドビューの現在のフィールド

**現在のフィールド**は、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
エンタープライズ スキル グループ	エンタープライズスキルグループのエンタープライズ名およびID。 導出方法: Enterprise_Skill_Group.EnterpriseName (Enterprise_Skill_Group.EnterpriseSkillGroupID)
メディア	スキルグループに関連付けられたメディアルーティングドメインの企業名。 [メディア (Media) ] は、Media_Routing_Domain.EnterpriseName から導出されます。

カラム (フィールド)	説明
キューイング中	<p>CallRouterおよびローカルのACDキューで現在キューイングされている、このスキルグループのコールの数。</p> <p>このフィールドはデフォルトで現在のフィールドとなり、Webex CCEにのみ適用されます。Webex CCEでの対応するフィールドは[キューイング中 (ICM) (Queued Now (ICM))] という名前で、デフォルトで利用可能なフィールドになります。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow</p>
最長キュー	<p>ルーティングメディアで最も長くキューに留まっているタスク(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>このフィールドはデフォルトで現在のフィールドとなり、Webex CCEにのみ適用されます。Webex CCEでの対応するフィールドは[キュー内最長タスク (ICM) (Longest Task Q (ICM))] という名前で、デフォルトで利用可能なフィールドになります。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.RouterLongestCallInQ</p>
平均応答時間(5分)	<p>直近の5分インターバルの間のスキルグループの平均応答スピード(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsAnsweredTo5</p>
処理済み	<p>直近 5 分間に処理されたタスクの数。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5</p>
平均処理時間	<p>直近の5分インターバルの間のタスク1つあたりの平均処理時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.HandleCallsTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5</p>



カラム (フィールド)	説明
ログオン	<p>現在スキルグループにログオンしているエージェントの人数。このカウントは、エージェントがログインおよびログアウトするたびに更新されます。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.LoggedOn</p>
待受停止	<p>スキルグループのエージェントのうち、受信不可状態であるエージェントの人数。[待受停止]状態とは、エージェントがログオンしているが、コール処理アクティビティを行っておらず、コールを処理することもできない状態を指します。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.NotReady</p>
非アクティブ	<p>スキルグループ内のエージェントのうち、スキルグループに関連したタスクの作業を現在行っていないエージェントの数。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.Avail</p>
通話: 着信	<p>スキルグループのエージェントのうち、現在インバウンドタスクの作業を行っているエージェントの人数。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.TalkingIn</p>
通話: 発信	<p>スキルグループのエージェントのうち、現在アウトバウンドコールで通話中のエージェントの人数。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.TalkingOut</p>
通話: その他	<p>スキルグループのエージェントのうち、現在内部コール(インバウンドでもアウトバウンドでもないコール)で通話中のエージェントの人数。</p> <p>その他のコールとしては、エージェント間の転送やスーパーバイザコールなどがあります。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.TalkingOther</p>
通話: 自動発信	<p>スキルグループにおいて自動発信(プレディクティブ)コールで現在通話中のエージェントの数。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.TalkingAutoOut</p>

カラム (フィールド)	説明
通話: プレビュー	スキルグループにおいてアウトバウンドプレビューコールで現在通話中のエージェントの数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.TalkingPreview
通話 : アウトバウンド予約	スキルグループにおいて予約コールで現在通話中のエージェントの数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.TalkingReserve
平均アクティブ時間	直近5分間の平均通話時間または平均アクティブ時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.HandledCallsTalkTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5
後処理	このスキルグループのエージェントのうち、現在後処理状態であるエージェントの人数。後処理とは、コールの完了後にエージェントが実行する、コールに関連する作業のことです。後処理を行っているエージェントの状態は、後処理後受信可状態か後処理後受信不可状態のどちらかになります。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.WorkReady + Skill_Group_Real_Time.WorkNotReady
保留	すべてのアクティブコールを保留状態にしているエージェント、またはスキルグループに対して一時停止状態になっているエージェントの人数。1つのコールを保留状態にしても、別のコール（コンサルタティブ コールなど）で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。この状態のエージェントは、すべてのアクティブ コールを保留状態にしています。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.Hold
予約済み	スキルグループのエージェントのうち、現在予約済み状態であるエージェントの人数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.ReservedAgents

カラム (フィールド)	説明
他スキルビジー	<p>現在ビジーその他状態であるエージェントの人数。</p> <p>[他スキルビジー]状態とは、インターバルの間に、他のスキルグループに割り当てられているコールをエージェントが処理している状態を指します。</p> <p>たとえば、あるエージェントは、1つのスキルグループにおいてインバウンドコールで通話しながら、同時に別のスキルグループにログオンして、他のスキルグループからのコールを受け入れられるようにしている場合があります。エージェントがアクティブ状態になれるのは(通話したり、コールを処理したりできるのは)、一度に1つのスキルグループのみです。したがって、このエージェントが1つのスキルグループでアクティブ状態になっている間は、別のスキルグループではビジー/その他状態になります。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.BusyOther</p>
%稼働率	<p>現在の5分インターバルの間に、スキルグループのエージェントが通話またはコールの作業に費やした、受信可状態であった時間のパーセンテージ。これは、エージェントがコールの作業に費やした時間の、エージェントが受信可状態であった時間に対するパーセンテージです。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.PercentUtilizationTo5</p>

レポートサマリー：すべてのデータに関するレポートサマリーがあります。

## ペリフェラルサービス-リアルタイム全フィールド

Webex CCE では、[ペリフェラルサービス-リアルタイム (Peripheral Service Real Time)] レポートにより、サービスあたりのキュー内コール数など、現在の情報を確認できます。

サービスの詳細については、『Cisco Unified ICM/Contact Center 企業のレポートの概念』([http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html))を参照してください。Avaya の VDN など、TDM エンティティのマッピングについては、[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html) にある関連する ACD 補足文書を参照してください。

ペリフェラルサービスレポートは、Contact Center Enterprise環境には適用されません。

クエリ：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

ビュー：このレポートには、[ペリフェラルサービス-リアルタイム全フィールド (Peripheral Service Real Time All Fields)] という 1 つのグリッドビューがあります。

値リスト：サービス

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Service
- Service\_Real\_Time

## ペリフェラルサービス-リアルタイム全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートグリッドで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートで利用可能なフィールドは、『Cisco Unified Contact Center Enterprise データベーススキーマガイド』（[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html)）に記載されているとおり、Service\_Real\_Time テーブルから入力されます。

[サービス]フィールドは例外で、Service.EnterpriseNameから導出されます。

## ペリフェラルサービス-リアルタイム全フィールドグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートグリッドにデフォルトで表示されるフィールドです。

カラム (フィールド)	説明
Service Name	ペリフェラルサービスのエンタープライズ名。 導出方法: Service.EnterpriseName。
進行中	以前に受信された着信および発信コール(たとえば、アナウンスメントが再生されているコール、キューイングされているコール、接続済みコールなど)で、現在サービスの処理が行われているコールの数。 導出方法: Service_Real_Time.CallsInProgress。
キューイング中	このサービスに関連するタスクのうち、現在ペリフェラルのキューに入っているタスク。 導出方法: Service_Real_Time.CallsQNow。

カラム (フィールド)	説明
キュー内放棄 (5分)	<p>このサービスに関連するタスクのうち、直近の5分インターバルにおいて、キューに入っている間または呼び出している間に放棄されたタスクの数。</p> <p>放棄タスクとは、エージェントに接続される前に顧客が通話を終了したタスクを指します。ほとんど瞬時に通話が終了されたタスクは、放棄タスクとしてカウントされないようにすることもできます。それぞれのペリフェラルを設定するときに、放棄タスクの最小時間を指定できます。</p> <p>導出方法: <code>Service_Real_Time.CallsAbandQTo5</code>。</p>
キュー内放棄平均遅延時間(5分)	<p>直近 5 分間にサービスキュー内で放棄された、このサービスに関連するタスクの平均遅延時間。この値は、<code>DelayQAbandTimeTo5 / CallsAbandQTo5</code>で計算されます。</p> <p>導出方法: <code>Service_Real_Time.AvgDelayQAbandTo5</code>。</p>
平均応答時間 (5分)	<p>直近 5 分間における、このサービスに関連するタスクの平均応答時間。この値は、<code>AnswerWaitTimeTo5/CallsOfferedTo5</code>で計算されます。</p> <p>応答待機時間とは、タスクがペリフェラルに提供されてから応答されるまでの経過時間を指します。この値には、タスクに関連するすべての<code>DelayTime</code>、<code>LocalQTime</code>、および<code>RingTime</code>が含まれます。</p> <p>導出方法: <code>Service_Real_Time.AvgSpeedAnswerTo5</code>。</p>
平均処理時間 (5分)	<p>直近 5 分間における、このサービスに関連するタスクの平均処理時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。この値は、<code>HandleTimeTo5/CallsHandledTo5</code>で計算されます。</p> <p>導出方法: <code>Service_Real_Time.AvgHandleTimeTo5</code>。</p>
最長対応可能エージェント	<p>このサービスに関連するエージェントのうち、最も長く対応可能状態になっているエージェントが対応可能状態になった時間。</p> <p>導出方法: <code>Service_Real_Time.LongestAvailAgent</code>。</p>
キュー内最長タスク	<p>最も長くキューに留まっているこのサービスのコールが、キューに置かれた時間。</p> <p>導出方法: <code>Service_Real_Time.LongestCallQ</code>。</p>

カラム (フィールド)	説明
フローイン(5分)	直近 5 分間に、ペリフェラルによってこのサービスにターゲット変更(オーバーフロー)されたコールの数。 導出方法: Service_Real_Time.OverflowInTo5。
フローアウト(5分)	直近5分間に、このサービスからターゲット変更(オーバーフロー)されたコールの数。 導出方法: Service_Real_Time.OverflowOutTo5。
サービスレベル(5分)	直近5分間のサービスに対するエンタープライズサービスレベル。 導出方法: Service_Real_Time.ServiceLevelTo5。
サービスレベル(5分)放棄	直近 5 分間に、サービスレベルのしきい値内で放棄された、このサービスへのコールの数。 導出方法: Service_Real_Time.ServiceLevelAbandTo5。
サービスレベル(5分)タスク	直近 5 分間に Webex CCE サービスレベル内で応答された、このサービスへのコールの数。 導出方法: Service_Real_Time.ServiceLevelCallsTo5。

レポートサマリー：レポートには、すべてのフィールドに関する全体のサマリー行があります。詳細については、[レポートサマリー行 \(52 ページ\)](#) を参照してください。

## ペリフェラルスキルグループ-リアルタイム全フィールド

ペリフェラルスキルグループレポートには、キュー内コール数や最長遅延などのリアルタイム統計情報がスキルグループごとに示されます。このレポートは、スキルグループ活動に対して使用します。



(注) ベーススキルグループに対してプライマリスキルグループやセカンダリスキルグループが定義されている場合には、ベーススキルグループは表示されません。

クエリ：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

ビュー：このレポートには、[ペリフェラルスキルグループ-リアルタイム全フィールド (Peripheral Skill Group Real Time All Fields)] という 1 つのグリッドビューがあります。

グループ化：このレポートは、スキルグループでグループ化されます。

値リスト：スキルグループ、メディアルーティングドメイン

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Media\_Routing\_Domain
- Skill\_Group
- Skill\_Group\_Real\_Time

## ペリフェラルスキルグループ-リアルタイム全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートで利用可能なその他のフィールドは、『データベーススキーマハンドブック シスコユニファイドコンタクトセンターエンタープライズ』

(<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>) に記載されているとおり、PSkill\_Group\_Real\_Time テーブルから取得されます。

## ペリフェラルスキルグループ-リアルタイム全フィールドグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
スキル グループ	スキルグループのエンタープライズ名およびスキルターゲットID。 導出方法: Skill_Group.EnterpriseName and Skill_Group.SkillTargetID
メディア	スキルグループに関連付けられたメディアルーティングドメインの企業名。 [メディア (Media)] は、Media_Routing_Domain.EnterpriseName から導出されます。
キューイング中	現在キューイングされているコールの数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow

カラム (フィールド)	説明
最長キュー	ルーティングメディアで最も長くキューに留まっているタスク(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.RouterLongestCallInQ
平均応答時間 (5分)	直近の5分インターバルの間のスキルグループの平均応答スピード(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsAnsweredTo5
サービスレベル内応答	直近の5分インターバルの間のスキルグループの平均応答スピード(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsAnsweredTo5
サービスレベル内で放棄	直近の5分インターバルの間に、スキルグループのサービスレベルのしきい値内で応答されたコールの数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.ServiceLevelCallsTo5。
処理済み	直近5分間に処理されたタスクの数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5
平均処理時間	直近5分間のタスク1つあたりの平均処理時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.HandleCallsTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5
ログオン	現在スキルグループにログオンしているエージェントの人数。このカウントは、エージェントがログインおよびログアウトするたびに更新されます。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.LoggedOn



カラム (フィールド)	説明
待受停止	スキルグループのエージェントのうち、受信不可状態であるエージェントの人数。受信不可状態とは、エージェントがログオンしているが、コール処理アクティビティを行っておらず、コールを処理することもできない状態を指します。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.NotReady
非アクティブ	スキルグループ内のエージェントのうち、スキルグループに関連したタスクの作業を現在行っていないエージェントの数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.Avail
通話: 着信	スキルグループのエージェントのうち、現在インバウンドタスクの作業を行っているエージェントの人数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.TalkingIn
通話: 発信	スキルグループのエージェントのうち、現在アウトバウンドコールで通話中のエージェントの人数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.TalkingOut
通話: その他	スキルグループのエージェントのうち、現在内部コール(インバウンドでもアウトバウンドでもないコール)で通話中のエージェントの人数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.TalkingOther
通話: 自動発信	スキルグループにおいて自動発信(プレディクティブ)コールで現在通話中のエージェントの数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.TalkingAutoOut
通話: プレビュー	スキルグループにおいてアウトバウンドプレビューコールで現在通話中のエージェントの数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.TalkingPreview
通話 : アウトバウンド予約	スキルグループにおいて予約コールで現在通話中のエージェントの数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.TalkingReserve

カラム (フィールド)	説明
平均アクティブ時間	直近5分間の平均通話時間または平均アクティブ時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。  導出方法: Skill_Group_Real_Time.HandledCallsTalkTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5
後処理	このスキルグループのエージェントのうち、現在後処理状態であるエージェントの人数。後処理とは、コールの完了後にエージェントが実行する、コールに関連する作業のことです。後処理を行っているエージェントの状態は、後処理後受信可状態か後処理後受信不可状態のどちらかになります。  導出方法: Skill_Group_Real_Time.WorkReady + Skill_Group_Real_Time.WorkNotReady
保留	すべてのアクティブコールを保留状態にしているエージェント、またはスキルグループに対して一時停止状態になっているエージェントの人数。1つのコールを保留状態にしても、別のコール (コンサルタティブ コールなど) で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。この状態のエージェントは、すべてのアクティブ コールを保留状態にしています。  導出方法: Skill_Group_Real_Time.Hold
予約済み	スキルグループのエージェントのうち、現在予約済み状態であるエージェントの人数。予約済み状態とは、エージェントがコールを待っており、受信コールを受け取れない状態を指します。この状態は、Northern Meridian ACDのエージェントにのみ適用されます。  導出方法: Skill_Group_Real_Time.ReservedAgents

カラム (フィールド)	説明
他スキルビジー	<p>現在ビジーその他状態であるエージェントの人数。</p> <p>[他スキルビジー]状態とは、インターバルの間に、他のスキルグループに割り当てられているコールをエージェントが処理している状態を指します。</p> <p>たとえば、あるエージェントは、1つのスキルグループにおいてインバウンドコールで通話しながら、同時に別のスキルグループにログオンして、他のスキルグループからのコールを受け入れられるようにしている場合があります。エージェントがアクティブ状態になれるのは(通話したり、コールを処理したりできるのは)、一度に1つのスキルグループのみです。したがって、このエージェントが1つのスキルグループでアクティブ状態になっている間は、別のスキルグループではビジー/その他状態になります。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.BusyOther</p>
%稼働率	<p>現在の5分インターバルの間に、スキルグループのエージェントが通話またはコールの作業に費やした、受信可状態であった時間のパーセンテージ。これは、エージェントがコールの作業に費やした時間の、エージェントが受信可状態であった時間に対するパーセンテージです。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.PercentUtilizationTo5</p>

**レポートサマリー**：スキルグループに関するサマリー行があります。[%他スキルビジー]以外のすべてのフィールドに関する全体のレポートのサマリーがあります。

## プレジジョンキュー-リアルタイム全フィールド

プレジジョンキュー-リアルタイムレポートは、選択したプレジジョンキューの現在のステータスを示します。このレポートは、プレジジョンキューごとのキュー内のコール数や最長遅延などの情報を提供します。

**クエリ**：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

**ビュー**：このレポートには、[プレシジョンキュー-リアルタイム全フィールド (Precision Queue Real Time All Fields)] という 1 つのグリッドビューがあります。

**グループ化**：このレポートは、プレシジョンキューでグループ化されます。

**値リスト**：プレシジョンキュー、メディアルーティングドメイン

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Attributes
- Media\_Routing\_Domain
- Precision\_Q\_Real\_Time
- Precision\_Queue

## プレシジョンキュー-リアルタイム全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートで利用可能なその他のフィールドは、『データベーススキーマハンドブック シスコユニファイドコンタクトセンターエンタープライズ』

(<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>) に記載されているとおり、Precision\_Queue\_Real\_Time テーブルから取得されます。

## プレシジョンキュー-リアルタイム全フィールドグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順(左から右)に、現在のフィールドを以下に示します。

カラム (フィールド)	説明
プレシジョンキュー	プレシジョンキューのエンタープライズ名。 導出方法: Precision_Queue.EnterpriseName
メディア	プレシジョンキューに関連付けられたメディアルーティングドメインの企業名。  [メディア (Media)] は、Media_Routing_Domain.EnterpriseName から導出されます。

カラム (フィールド)	説明
属性	プレジジョンキュー定義内で使用される属性。 レポートには、使用される属性のみが表示されます。 導出方法: Attribute.EnterpriseName
キューイング中	現在プレジジョンキューにキューイングされているコールの数。 導出方法: Precision_Q_Real_Time.CallsQNow
最長キュー	ルーティングメディアで最も長くキューにとどまっているコール(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Precision_Q_Real_Time.LongestCallInQ
平均応答時間(5分)	直近 5 分間のプレジジョンキューの平均応答時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Precision_Q_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5/ Precision_Q_Real_Time.CallsAnsweredTo5
サービスレベル内応答	直近 5 分間のプレジジョンキューのサービスレベルのしきい値内で応答されたコールの数。 導出方法: Precision_Q_Real_Time.ServiceLevelCallsAnsTo5
サービスレベル内放棄	直近 5 分間のプレジジョンキューのサービスレベルのしきい値内で放棄されたコールの数。 導出方法: Precision_Q_Real_Time.ServiceLevelCallsAbandTo5
処理済み	直近 5 分間に処理されたタスクの数。 導出方法: Precision_Q_Real_Time.CallsHandledTo5
平均処理時間	直近 5 分間のタスク1つあたりの平均処理時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Precision_Q_Real_Time.HandleCallsTimeTo5 / Precision_Q_Real_Time.CallsHandledTo5。

カラム (フィールド)	説明
ログオン済	<p>現在プレジジョンキューにログオンしているエージェントの人数。このカウントは、エージェントがログオンおよびログアウトするたびに更新されます。</p> <p>導出方法: Precision_Q_Real_Time.LoggedOn</p>
待受停止	<p>プレジジョンキューのエージェントのうち、待受停止状態であるエージェントの人数。[待受停止]状態とは、エージェントがログオンしているが、コール処理アクティビティを行っておらず、コールを処理することもできない状態を指します。</p> <p>導出方法: Precision_Q_Real_Time.NotReady</p>
非アクティブ	<p>プレジジョンキュー内のエージェントのうち、プレジジョンキューに関連したタスクの作業を現在行っていないエージェントの人数。</p> <p>導出方法: Precision_Q_Real_Time.Avail</p>
通話: 着信	<p>プレジジョンキューのエージェントのうち、現在インバウンドタスクの作業を行っているエージェントの数。</p> <p>導出方法: Precision_Q_Real_Time.TalkingIn</p>
通話: その他	<p>プレジジョンキューのエージェントのうち、現在内部コール(インバウンドでもアウトバウンドでもないコール)で通話中のエージェントの数。</p> <p>導出方法: Precision_Q_Real_Time.TalkingOther</p>
平均アクティブ時間	<p>直近5分間の平均通話時間または平均アクティブ時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>導出方法: (Precision_Q_Real_Time.HandledCallsTalkTimeTo5 / Precision_Q_Real_Time.CallsHandledTo5)</p>

カラム (フィールド)	説明
後処理	<p>このプレジジョンキューのエージェントのうち、現在後処理状態であるエージェントの数。後処理とは、コールの完了後にエージェントが実行する、コールに関連する作業のことです。後処理を行っているエージェントの状態は、後処理後受信可状態か後処理後受信不可状態のどちらかになります。</p> <p>導出方法: Precision_Q_Real_Time.WorkReady + Precision_Q_Real_Time.WorkNotReady</p>
保留	<p>すべてのアクティブコールを保留しているか、またはプレジジョンキューに対する状態が一時停止になっているエージェントの数。1つのコールを保留状態にしても、別のコール（コンサルティブコールなど）で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。この状態のエージェントは、すべてのアクティブコールを保留状態にしています。</p> <p>導出方法: Precision_Q_Real_Time.Hold</p>
他スキルビジー	<p>現在ビジーその他状態であるエージェントの人数。</p> <p>他スキルビジー状態とは、インターバルの間に、他のプレジジョンキューに割り当てられているコールをエージェントが処理している状態を指します。</p> <p>たとえば、あるエージェントは、1つのプレジジョンキューにおいてインバウンドコールで通話しながら、同時に別のプレジジョンキューにログオンして、このプレジジョンキューからのコールを受け入れられるようにしている場合があります。エージェントがアクティブ状態になれるのは(コールで通話したり、コールを処理したりできるのは)、一度に1つのプレジジョンキューのみです。したがって、このエージェントが1つのプレジジョンキューでアクティブ状態になっている間は、別のプレジジョンキューでは他スキルビジー状態になっているものと見なされます。</p> <p>導出方法: Precision_Q_Real_Time.BusyOther</p>

カラム (フィールド)	説明
%稼働率	現在の5分インターバルの間に、スキルグループのエージェントが通話またはコールの作業に費やした、受信可状態であった時間のパーセンテージ。これは、エージェントがコールの作業に費やした時間の、エージェントが受信可状態であった時間に対するパーセンテージです。  導出方法: Skill_Group_Real_Time.PercentUtilizationTo5

## プレジジョンキューステップ-リアルタイム

このテンプレートから生成されるプレジジョンキューステップ-リアルタイムレポートには、選択したプレジジョンキューの現在の状態が表示されます。このレポートは、現在キューイングされているステップコールを表示するため、ステップごとにリアルタイムの情報を提供します。

**クエリ**：このレポートは、データベースクエリから作成されます。

**ビュー**：このレポートには、[プレジジョンキューステップ-リアルタイム (Precision Step Real Time)] という1つのグリッドビューがあります。

**グループ化**：このレポートは、プレジジョンキュー名とステップ順序でグループ化されます。

**値リスト**：プレジジョンキュー

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Precision\_Queue
- Precision\_Queue\_Step
- Precision\_Q\_Step\_Real\_Time

## プレジジョンキューステップ-リアルタイムグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートで利用可能なその他のフィールドは、『データベーススキーマハンドブック シスコユニファイドコンタクトセンターエンタープライズ』

(<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>) に記載されているとおり、Precision\_Q\_Step\_Real\_Time テーブルから取得されます。



## プレシジョンキューステップ-リアルタイムグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順(左から右)に、現在のフィールドを以下に示します。

カラム (フィールド)	説明
プレシジョンキュー	プレシジョンキューのエンタープライズ名とプレシジョンキューID。 導出方法: Precision_Queue.EnterpriseNameおよびPrecision_Queue.PrecisionQueueID
ステップ	プレシジョンキューステップに対して一意の行を定義する整数。これはプライマリキーです。 導出方法: Precision_Queue_Step.PrecisionQueueStepID
ログオン中のエージェント	このプレシジョンキューステップでログオンしているエージェントの人数。 導出方法: Precision_Q_Step_Real_Time.AgentsLoggedIn
使用可能なエージェント	このプレシジョンキューステップで対象となっていて対応可能なエージェントの人数。 導出方法: Precision_Q_Step_Real_Time.AgentsAvailable
最長対応可能エージェント	次に選択されるエージェントが対応可能である時間の長さ。 導出方法: Precision_Q_Step_Real_Time.NextAvailAgent
キュー内	このプレシジョンキューステップに対するキュー内のタスクの数。 導出方法: Precision_Q_Step_Real_Time.CallsInQueue

カラム (フィールド)	説明
平均キュー時間	このプレジジョンキューステップの平均キュー時間。 導出方法: Precision_Q_Step_Real_Time.AvgCallsInQueueTime
最長キュー	このプレジジョンキューステップのキュー内の最長コールのタイムスタンプ。 導出方法: Precision_Q_Step_Real_Time.LongestCallInQueue

## システム容量-リアルタイム

システム容量-リアルタイムレポートは、システム全体の容量の要約を示します。このテーブルには、システムのキャパシティ、輻輳情報、KPI (主要パフォーマンス指標) を示します。

**クエリ** : このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

**ビュー**

このレポートには、[システム容量-リアルタイム (System Capacity Real Time) ] という 1 つのグリッドビューと、次のチャートビューがあります。

- 輻輳情報
- 現在の拒否率
- 重要業績評価指標

**グループ化** : このレポートは、Webex CCE インスタンスのエンタープライズ名でグループ化されます。

**値リスト** : ICR インスタンス

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル** :

- System\_Capacity\_Real\_Time
- ICR\_Instance
- Controller\_Time
- Congestion\_Control

**システム容量-リアルタイムグリッドビューおよびゲージビューの利用可能なフィールド**

このレポートのグリッドビューで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドがすべて含まれます。このレポートで利用可能なその他のフィールドは、『Cisco Unified Contact Center Enterprise データベーススキーマガイド』

([https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html)) に記載されているとおり、System\_Capacity\_Real\_time テーブルから直接取得されます。

このレポートには利用可能なその他のフィールドICRInstanceIDが1つあります。このフィールドはSystem\_Capacity\_Real\_Time.ICRInstanceIDから導出され、インスタンス固有の識別子です。

グリッドビューとゲージビューを使用できます。グリッドビューは次のとおりです。

- [輻輳情報 (Congestion Information) ] : 輻輳の詳細をリアルタイムで表示します。
- [主要パフォーマンス評価指標 (Key Performance Indicators) ] : キャパシティの詳細をリアルタイムで表示します。
- [システム容量-リアルタイム (System Capacity Real Time) ] : 輻輳およびシステムキャパシティの詳細をリアルタイムで表示します。

ゲージビューには[現在の拒否率]ビューがあり、現在の拒否率を表示します。

### システム容量レポートビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順(左から右)に、現在のフィールドを示します。

カラム(フィールド)	説明
<b>全般的なシステム情報</b>	
Webex CCE インスタンス名	ノードのエンタープライズ名。この名前はエンタープライズ内のすべてのノードで一意である必要があります。 導出方法: ICR_Instance.EnterpriseName。
展開タイプ	Webex CCE の展開タイプ。 導出方法: Congestion_Control.DeploymentType
日時	選択した行のデータの日時(YYYY/MM/DD (年、月、日)およびHH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: System_Capacity_Real_Time.DateTime。
<b>輻輳情報</b>	

カラム(フィールド)	説明
現在の輻輳レベル	<p>システムの現在の輻輳モードには、以下があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 輻輳なし = 輻輳がない通常の動作モード</li> <li>• レベル 1 = 輻輳モードがレベル 1</li> <li>• レベル 2 = 輻輳モードがレベル 2</li> <li>• レベル 3 = 輻輳モードがレベル 3</li> </ul> <p>このフィールドに設定されているしきい値:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 輻輳なしの場合、背景色フィールドが緑になります。</li> <li>• レベル 1 の場合、背景色フィールドが黄になります。</li> <li>• レベル 2 の場合、背景色フィールドが黄になります。</li> <li>• レベル 3 の場合、背景色フィールドが赤になります。</li> </ul> <p>導出方法: System_Capacity_Real_Time.CurrentCongestionLevel</p>
現在の拒否率	<p>これは、現在の輻輳レベルに基づくコール拒否率です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• レベル 0 の場合、拒否率は 0% です。</li> <li>• レベル 1 の場合、拒否率は 10% です。</li> <li>• レベル 2 の場合、拒否率は 30% です。</li> <li>• レベル 3 の場合、拒否率は着信コール率に応じて 30% から 100% まで変動します。</li> </ul> <p>導出方法: System_Capacity_Real_Time.RejectionPercentage</p>
現在のレベルでの輻輳期間	<p>[レベル0]([輻輳なし])の場合でも、システムが現在の輻輳レベルであり続けている時間。HH:MM:SS(時間、分、秒)の形式で測定されます。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法: DATEDIFF(minutes, System_Capacity_Real_Time.DateTimeCurrentLevel, Controller_Time.NowTime)。</p>
輻輳の期間	<p>輻輳になってから経過した時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。現在の輻輳レベルが[レベル0]([輻輳なし])の場合、この値は0です。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法: DATEDIFF(minutes, System_Capacity_Real_Time.DateTimeCongested, Controller_Time.NowTime)。</p>
レベル1開始CPS	<p>輻輳レベル1の開始コール数/秒(CPS)の決定。</p> <p>導出方法: System_Capacity_Real_Time.Level1Onset</p>

カラム(フィールド)	説明
レベル1終了CPS	輻輳レベル1の終了CPSの決定。 導出方法: System_Capacity_Real_Time.Level1Abatement
レベル1引き下げ	輻輳レベル1のコール率における拒否率。 導出方法: System_Capacity_Real_Time.Level1Reduction
レベル2開始CPS	輻輳レベル2の開始CPSの決定。 導出方法: System_Capacity_Real_Time.Level2Onset
レベル2終了CPS	輻輳レベル2の終了CPSの決定。 導出方法: System_Capacity_Real_Time.Level2Abatement
レベル2引き下げ	輻輳レベル2のコール率における拒否率。 導出方法: System_Capacity_Real_Time.Level2Reduction
レベル3開始CPS	輻輳レベル3の開始CPSの決定。 導出方法: System_Capacity_Real_Time.Level3Onset
レベル3終了CPS	輻輳レベル3の終了CPSの決定。 導出方法: System_Capacity_Real_Time.Level3Abatement
レベル3引き下げ	輻輳レベル3のコール率における拒否率。 導出方法: System_Capacity_Real_Time.Level3Reduction
<b>容量情報</b>	
ログオン中エージェントの合計	システムにログイン中のエージェントの合計数。 導出方法: System_Capacity_Real_Time.TotalAgentsLoggedOn
エージェントあたりの平均スキル	エージェントあたりの、関連付けられるスキルグループの平均数。 導出方法: System_Capacity_Real_Time.AverageSkillsPerAgent
CPSに設定された容量	システムに設定されている、1秒あたりのコール容量。 導出方法: System_Capacity_Real_Time.ConfiguredCapacity
CPSの調整後の容量	実行時間における調整後の1秒あたりのコール容量。 導出方法: System_Capacity_Real_Time.AdjustedCapacity
平均CPS	実行時間で重み付けした1秒あたりの平均コール。 導出方法: System_Capacity_Real_Time.AverageCPS





## 第 11 章

# アウトバウンド履歴レポート

- 日次キャンペーンごとの試行 (229 ページ)
- 日次キャンペーン総合 (234 ページ)
- キャンペーン総合 30 分 (239 ページ)
- キャンペーン要約 30 分 (245 ページ)
- ダイアラコール結果要約 30 分レポート (252 ページ)
- ダイアラキャパシティ日次 (254 ページ)
- ダイアラキャパシティ 30 分 (256 ページ)
- インポートルール (258 ページ)
- 日次キャンペーン内のクエリルール (259 ページ)
- 30 分キャンペーン内のクエリルール (265 ページ)

## 日次キャンペーンごとの試行

日次キャンペーンごとの試行は、選択した期間の各キャンペーンのステータス(要約およびパーセンテージ)、選択した期間の各キャンペーンの試行の内訳(パーセント)を表示します。

ビュー：このレポートには、次のグリッドビューがあります。

- キャンペーン別試行数 (日次) の詳細 (デフォルト)
- キャンペーン別試行数(日次)の要約

画面左上にあるドロップダウンリストから、表示するレポートを選択します。

クエリ：このレポートのデータは、匿名タイプのクエリから作成されます。

値リスト：キャンペーン

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Campaign
- Campaign\_Query\_Rule\_Interval

## 試行の内訳日次レポート(キャンペーン別)ビュー

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	キャンペーンの名前。 導出方法: Campaign.CampaignName
日付	レコードの日付 (MM/DD/YYYY (月、日、年) の形式)。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
試行	試行されたアウトバウンドコールの合計数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
<b>顧客による応答</b>	
正しい相手先への接続	エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が接続され、処理されたときの試行されたコールのパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect / Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
ダイヤラによる放棄	エージェントが対応できず、[IVRへの放棄 (Abandon to IVR)] も構成されていなかったため、ダイヤラが放棄したコンタクトまたは試行のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect / Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
IVRへの放棄	ダイヤラによって放棄されたが、IVRに転送された連絡先または試行のパーセンテージ。つまり、ダイヤラが連絡先に到達した後、電話を取るエージェントがなかった場合の処理について、IVR (または別のダイヤル番号) に送信された試行のパーセンテージ。顧客のコールを切断する代わりに、メッセージを再生するIVRに顧客が転送されました。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR / Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
コールバック	キャンペーンの個別コールバックが設定されていない場合、コールバックを要求する連絡した顧客のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount / Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
パーソナルコールバック	キャンペーンの個別コールバックが設定されている場合、顧客がコールバックを要求し、スケジュールされた連絡先のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount / Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted



カラム(フィールド)	説明
顧客不在	電話に応答した相手が顧客でなかった連絡先のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval CustomerNotHomeCount/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
誤番号	電話に応答した相手に、顧客が不在と言われた連絡先のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval WrongNumberCount/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による放棄	エージェントに接続された直後に顧客が通話を終了した連絡先のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval CustomerAbandonDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客応答なし	
留守番電話	留守番電話が検出された連絡先のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval AnsweringMachineDetectToHal/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
応答なし	応答されなかった連絡先のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval NoAnswerDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
ビジー	ビジー信号を検出した連絡先の割合。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval BusyDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
キャンセル	呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルした連絡先のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval CanceledDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
問題	
SIT トーン	30 分の間に特殊情報トーン(SIT)を検出した連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect
ダイヤルトーンなし	30 分インターバルの間に、ダイヤルトーンが検出されなかった連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
ファックス	30 分インターバルの間に、ファックスが検出された連絡先の数。 Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect

カラム(フィールド)	説明
ネットワークエラー	<p>次のいずれかの問題が発生した連絡先の数。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ダイヤルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし</li> <li>警告中にネットワークが切断された</li> <li>ダイヤラによって低エネルギー（または「無音」）コールが検出された</li> </ul> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect</p>

試行の要約日次レポート(キャンペーン別)ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	<p>キャンペーンの名前。</p> <p>導出方法: Campaign.CampaignName</p>
日付	<p>レコードの日付（MM/DD/YYYY（月、日、年）の形式）。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime</p>
<b>主要統計情報</b>	
顧客による応答	<p>生の音声に到達した発信コール数(試行)。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR</p>
正しい相手先への接続	<p>エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が接続され、処理されたときのコール試行回数。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect</p>
ダイヤラによる放棄および放棄しIVRへ転送	<p>エージェントが電話を取ることができなかったため、ダイヤラによって破棄またはIVRに放棄されたコールの数。キャンペーン設定によってこれらのコールがダイヤラで放棄またはIVRに転送されるかどうかが決まります。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect</p>
<b>試行</b>	

コラム(フィールド)	説明
合計	試行されたアウトバウンドコールの合計数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答	生の音声に到達した試行されたコールのパーセンテージ。 導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
応答なし	番号がダイヤルされたものの顧客に到達せず、コールには問題のなかった試行コールのパーセンテージ（「無応答」）。 導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CancelledDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
問題	連絡先にダイヤルし、次のいずれかの問題が発生した、試行されたコールのパーセンテージ。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• ファックス機が検出された</li> <li>• ダイアラポートがオフフックになったときにダイヤルトーンなし</li> <li>• ダイアルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし</li> <li>• 警告中にネットワークが切断された</li> <li>• ダイアラによって低エネルギー（または「無音」）コールが検出された</li> <li>• オペレータの代行受信(SITトーン)がダイヤル試行時にネットワークから返された</li> </ul> 導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
未ダイヤル	

カラム(フィールド)	説明
エージェントによる拒否	<p>エージェントに拒否されたプレビューまたはコールバックコールの数。(これらの顧客に再度コンタクトするには、試行する必要があります)。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect</p> <p>これらのコールは、試行されたコールとしてカウントされません。</p>
エージェントによるクローズ	<p>エージェントに拒否されたプレビューまたはコールバックコールの数。(エージェントはこのような顧客にコールしませんでした。)</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect</p> <p>これらのコールは、試行されたコールとしてカウントされません。</p>

## 日次キャンペーン総合

このレポートは、選択した期間について、選択したキャンペーンの日次アクティビティおよびパフォーマンスとそのスキルグループを示し、選択したキャンペーンおよびそのスキルグループについて選択した期間の実際の顧客コール(生の音声に到達した発信コール、着信コール、キャンペーンのスキルグループに転送されたコール)の分析を提供します。

**ビュー**：このレポートには、次のグリッドビューがあります。

- 日次キャンペーン総合 (デフォルト)
- キャンペーン総合詳細 (日次)

画面左上にあるドロップダウンリストから、表示するレポートを選択します。

**クエリ**：このレポートのデータは、匿名タイプのクエリから作成されます。

**値リスト**：キャンペーン

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Campaign
- Campaign\_Query\_Rule\_Interval
- Skill\_Group\_Interval

**日次キャンペーン総合レポートビューの現在のフィールド**

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

コラム(フィールド)	説明
キャンペーン	<p>キャンペーンの名前。</p> <p>導出方法: Campaign.CampaignName</p>
日付	<p>レコードの日付 (MM/DD/YYYY (月、日、年) の形式)。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime</p>
<b>エージェントがキャンペーンに費やした時間</b>	
FTE	<p>ログインし、キャンペーンを処理するスキルがあり、他のスキルグループで作業をしていない(または待受停止)エージェントのFTE値。すべてのエージェントがキャンペーンのスキルにフルタイムを費やす場合、FTEはエージェントの数を表します。</p> <p>導出方法: (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)/ Skill_Group_Interval.ReportingInterval</p>
通話	<p>エージェントがいずれかのキャンペーンのスキルグループで通話に費やした時間のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: (Skill_Group_Interval.TalkTime - Skill_Group_Interval.TalkReserveTime)/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)</p>
後処理	<p>エージェントがいずれかのキャンペーンのスキルグループで着信または発信コールの後に後処理状態に費やした時間のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: (Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime)/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)</p>
アイドル	<p>エージェントがキャンペーンのスキルグループのいずれかで対応可能だったが、作業中でなかった時間のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: (Skill_Group_Interval.ReservedStateTime + Skill_Group_Interval.TalkReserveTime + Skill_Group_Interval.AvailTime)/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)</p>
<b>アカウント統計情報</b>	

カラム(フィールド)	説明
接続/FTEエージェント時間	<p>キャンペーンのスキルグループに対するエージェントのコール数のFTE値。</p> <p>導出方法: <math>(Skill\_Group\_Interval.AutoOutCalls + Skill\_Group\_Interval.CallsHandled + Skill\_Group\_Interval.PreviewCalls) * Skill\_Group\_Interval.ReportingInterval / (Skill\_Group\_Interval.LoggedOnTime - Skill\_Group\_Interval.BusyOtherTime - Skill\_Group\_Interval.NotReadyTime, 0)</math></p>
エージェント接続間隔	<p>顧客コールとエージェント間の接続にかかる平均時間(秒)。</p> <p>導出方法: <math>(Skill\_Group\_Interval.ReservedStateTime + Skill\_Group\_Interval.TalkReserveTime + Skill\_Group\_Interval.AvailTime) / (Skill\_Group\_Interval.AutoOutCalls + Skill\_Group\_Interval.CallsHandled + Skill\_Group\_Interval.PreviewCalls)</math></p> <p>エージェント接続間の時間の要約平均は、次の式を使用して計算されます: 選択したキャンペーンの要約平均 = アイドル時間 / エージェント接続</p>
<b>完了</b>	
エージェント接続	<p>エージェントごとに処理するキャンペーンのスキルグループのコール数(発信および着信)。</p> <p>導出方法: <math>(Skill\_Group\_Interval.AutoOutCalls + Skill\_Group\_Interval.CallsHandled + Skill\_Group\_Interval.PreviewCalls)</math></p>
未接続	<p>どのエージェントまたはデバイスにも接続されなかった顧客のコールの数。これにはダイヤラによって放棄されたか、IVRに放棄されたコール(着信コールと発信コールを含む)、キューまたはルーティングスクリプトエラーで顧客破棄が発生したコールが含まれます。</p> <p>導出方法: <math>Skill\_Group\_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill\_Group\_Interval.RouterError + Campaign\_Query\_Rule\_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign\_Query\_Rule\_Interval.AbandonDetect</math></p> <p>注: このカラムは、Outbound Reservation Scriptがエージェントを予約しないときにReleaseCallを使用しない場合は無効です。この結果、この列の値を拡大させる無関係なルータエラーコールレポートが発生します。</p>

コラム(フィールド)	説明
ダイヤラによる他への放棄	<p>「IVR への放棄」状態にあり、キャンペーン内のスキルグループに関連付けられない形で完了したコールの数。この値は、キャンペーンに関連付けられたスキルグループがインバウンドに使用されないキャンペーンにのみ適用されます。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR - (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterError)</p> <p>この列は IVR へ放棄が 1 つの 30 分インターバルで発生し、コール完了が別のインターバルで発生するため、概算値です。</p> <p>この列は、Outbound Reservation Scriptがエージェントを予約しないときにReleaseCallを使用しないため、この列の数が実際より少なくなる場合、無効です。</p> <p>この列は、スキルグループが着信コールや転送コールなど発信エージェントキャンペーン以外に使用される場合、この列の数が実際より少なくなるため無効です。</p> <p>この列は、コールがキューイングされた各スキルグループでRouterErrorsおよびRouterCallsAbandQが1回カウントされるため、IVRへ放棄スクリプトがこのキャンペーンの複数のスキルグループにキューイングして、この列の数が実際より少なくなる場合、無効です。</p>
<b>発信統計情報</b>	
平均処理時間	<p>キャンペーンのスキルグループの選択したインターバルの間にエージェントによって処理されるコールの平均長(着信および発信)。</p> <p>導出方法: (Skill_Group_Interval.TalkTime - Skill_Group_Interval.TalkReserveTime + Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime)/ (Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.PreviewCalls)</p>
%放棄	<p>生の音声に到達したが、利用可能なエージェントがないためダイヤラによって破棄またはIVRに放棄されたコールのパーセンテージ。</p> <p>導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)</p>

カラム(フィールド)	説明
ヒット率	生の音声に到達した発信コール(試行)のパーセンテージ(%)。 導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
試行	試行されたアウトバウンドコールの合計数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

#### 日次キャンペーン総合詳細レポートビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	キャンペーンの名前。 導出方法: Campaign.CampaignName
日付	行のデータの日付(MM/DD/YYYY (月、日、年)の形式)。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
<b>エージェント接続</b>	
即時発信	顧客がエージェントに即時に（キューでの待機なく）接続されたアウトバウンドコールの数。 導出方法: Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.PreviewCalls
IVRへ放棄後着信	このフィールドには次のコールが含まれます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• IVRへ放棄後このスキルグループのエージェントによって処理された発信コール。</li> <li>• エージェントにキューイングが返された、IVRへ転送キャンペーンからの発信コール。</li> <li>• このスキルグループのエージェントにルーティングされた着信コールおよび転送コール。</li> </ul> 導出方法: Skill_Group_Interval 処理コール数



カラム(フィールド)	説明
<b>未接続</b>	
顧客による放棄	応答直後に顧客が通話を終了した連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect
ダイヤラによる放棄	ダイヤラによって破棄されたコンタクトの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect
顧客によるキュー内放棄	顧客がキュー内で通話を終了したコンタクトの数。 導出方法: Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ
スクリプトエラー	コールルーティングスクリプトでエラー状態が発生したコールの数。 導出方法: Skill_Group_Interval.RouterError
<b>ダイヤラによる他への放棄</b>	
スクリプトキュー解除	利用可能なエージェントがなかったため最初にIVRに放棄され、このキャンペーンのスキルグループにキューイングされて再びインターバル中にキューから削除されたコール数。 導出方法: Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued
その他	他のスキルグループにルーティングされたか、スキルグループに到達しなかったコール数。この列は、IVRへ放棄が1つの30分インターバルで発生する可能性があり、コール完了が別のインターバルで発生するため、概算値です。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR - (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterError + Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued) この列は、IVRへ放棄が1つのインターバルで発生する可能性があり、コール完了が別のインターバルで発生するため、概算値です。

## キャンペーン総合 30 分

キャンペーン総合 30 分レポートは、統合されたコール数とエージェント統計情報(キャンペーン別30分)および完了したコール数の内訳を示します。

ビュー：このレポートには、次のグリッドビューがあります。

- 30 分間キャンペーン総合 (デフォルト)
- キャンペーン総合詳細(30 分ごと)

画面左上にあるドロップダウンリストから、表示するレポートを選択します。

クエリ：このレポートのデータは、匿名タイプのクエリから作成されます。

値リスト：キャンペーン

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Campaign
- Campaign\_Query\_Rule\_Interval
- Skill\_Group\_Interval

#### キャンペーン総合 30 分レポートビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	キャンペーンの名前。 導出方法: Campaign.CampaignName
日時	行のデータの 30 分インターバルの開始日時(MM/DD/YYYY(月、日、年)およびHH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
<b>エージェントがキャンペーンに費やした時間</b>	
FTE	30 分のインターバルの間に、ログインし、キャンペーンを処理するスキルがあり、他のスキルグループで作業をしていない(または待受停止)エージェントのフルタイム同等(FTE)値。30 分の間にすべてのエージェントがキャンペーンのスキルにフルタイムを費やす場合、FTEはエージェントの数を表します。 導出方法: (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)/ Skill_Group_Interval.ReportingInterval
通話	エージェントがいずれかのキャンペーンのスキルグループで通話に費やした時間のパーセンテージ。 (Skill_Group_Interval.TalkTime - Skill_Group_Interval.TalkReserveTime)/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval. BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)

カラム(フィールド)	説明
後処理	<p>エージェントがいずれかのキャンペーンのスキルグループで着信または発信コールの後に後処理状態に費やした時間のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: <math>(Skill\_Group\_Interval.WorkReadyTime + Skill\_Group\_Interval.WorkNotReadyTime) / (Skill\_Group\_Interval.LoggedOnTime - Skill\_Group\_Interval.BusyOtherTime - Skill\_Group\_Interval.NotReadyTime)</math></p>
アイドル	<p>エージェントがキャンペーンのスキルグループのいずれかで対応可能だったが、作業中でなかった時間のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: <math>(Skill\_Group\_Interval.ReservedStateTime + Skill\_Group\_Interval.TalkReserveTime + Skill\_Group\_Interval.AvailTime) / (Skill\_Group\_Interval.LoggedOnTime - Skill\_Group\_Interval.BusyOtherTime - Skill\_Group\_Interval.NotReadyTime)</math></p>
<b>エージェント統計情報</b>	
接続/FTEエージェント時間	<p>インターバル中のキャンペーンのスキルグループに対するエージェントのコール数のFTE値。</p> <p>導出方法: <math>(Skill\_Group\_Interval.AutoOutCalls + Skill\_Group\_Interval.CallsHandled + Skill\_Group\_Interval.PreviewCalls) * Skill\_Group\_Interval.ReportingInterval / (Skill\_Group\_Interval.LoggedOnTime - Skill\_Group\_Interval.BusyOtherTime - Skill\_Group\_Interval.NotReadyTime, 0)</math></p>
エージェント接続間隔	<p>顧客コールとエージェント間の接続にかかる平均時間(秒)。</p> <p>導出方法: <math>(Skill\_Group\_Interval.ReservedStateTime + Skill\_Group\_Interval.TalkReserveTime + Skill\_Group\_Interval.AvailTime) / (Skill\_Group\_Interval.AutoOutCalls + Skill\_Group\_Interval.CallsHandled + Skill\_Group\_Interval.PreviewCalls)</math></p> <p>エージェント接続間の時間の要約平均は、次の式を使用して計算されます: 選択したキャンペーンの要約平均 = アイドル時間 / エージェント接続</p>
<b>完了</b>	
エージェント接続	<p>エージェントごとに処理するキャンペーンのスキルグループのコール数(発信および着信)。</p> <p>導出方法: <math>(Skill\_Group\_Interval.AutoOutCalls + Skill\_Group\_Interval.CallsHandled + Skill\_Group\_Interval.PreviewCalls)</math></p>

カラム(フィールド)	説明
未接続	<p>どのエージェントまたはデバイスにも接続されなかった顧客のコールの数。これにはダイヤラによって放棄されたか、IVRに放棄されたコール(着信コールと発信コールを含む)、キューまたはルーティングスクリプトエラーで顧客破棄が発生したコールが含まれます。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.RouterError + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect</p> <p>注: この列は、Outbound Reservation Scriptがエージェントを予約しないときにReleaseCallを使用しないため、この列の値を拡大させる無関係なルータエラーコールレポートが発生する場合、無効です。</p>
ダイヤラによる他への放棄	<p>このキャンペーンのスキルグループには関連付けられない方法で完了した、[IVRへの破棄 (abandon to IVR)] 状態のコールの数。この値は、キャンペーンに関連付けられたスキルグループが着信に使用されないキャンペーンにのみ適用されます。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR - (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterError)</p> <p>注: この列は、IVRへ放棄が1つの30分インターバルで発生し、コール完了が別のインターバルで発生するため、概算値です。</p> <p>この列は、Outbound Reservation Scriptがエージェントを予約しないときにReleaseCallを使用しないため、この列の数が実際より少なくなる場合、無効です。</p> <p>この列は、スキルグループが着信コールや転送コールなど発信エージェントキャンペーン以外に使用される場合、この列の数が実際より少なくなるため無効です。</p> <p>この列は、コールがキューイングされた各スキルグループでRouterErrorsおよびRouterCallsAbandQが1回カウントされるため、IVRへ放棄スクリプトがこのキャンペーンの複数のスキルグループにキューイングして、この列の数が実際より少なくなる場合、無効です。</p>
<b>発信統計情報</b>	
平均処理時間	<p>キャンペーンのスキルグループの選択したインターバルの間にエージェントによって処理されるコールの平均長(着信および発信)。</p> <p>導出方法: (Skill_Group_Interval.TalkTime - Skill_Group_Interval.TalkReserveTime + Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime)/ (Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.PreviewCalls)</p>

カラム(フィールド)	説明
%放棄	生の音声に到達したが、利用可能なエージェントがないためダイヤラによって破棄またはIVRに放棄されたコールのパーセンテージ。  導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)
ヒット率	生の音声に到達した発信コール(試行)のパーセンテージ。  導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
試行	試行されたアウトバウンドコールの合計数。  導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

キャンペーン総合詳細 30 分レポートビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	キャンペーンの名前。  導出方法: Campaign.CampaignName
日時	行のデータの 30 分インターバルの開始日時 (MM/DD/YYYY (月、日、年) および HH:MM:SS (時、分、秒) の形式)。  導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
エージェント接続	

カラム(フィールド)	説明
即時発信	顧客がエージェントに即時接続された発信コール数(キューでの待機なし)。 導出方法: Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.PreviewCalls
IVR へ放棄後着信	これには次のコールが含まれます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• IVRへ放棄後このスキルグループのエージェントによって処理された発信コール。</li> <li>• このスキルグループのエージェントにルーティングされた着信コールおよび転送コール。</li> <li>• エージェントにキューイングが返された、IVRへ転送キャンペーンからの発信コール。</li> </ul> 導出方法: Skill_Group_Interval 処理コール数
<b>未接続</b>	
顧客による放棄	30分間に顧客が電話を取った直後に通話を終了した連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect
ダイヤラによる放棄	その30分インターバルの間にダイヤラによって放棄された連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect
顧客によるキュー内放棄	その30分インターバルの間に、顧客がキュー内で通話を終了した連絡先の数。 導出方法: Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ
スクリプトエラー	コールルーティングスクリプトでエラー状態が発生したコールの数。 導出方法: Skill_Group_Interval.RouterError
<b>ダイヤラによる他への放棄</b>	
スクリプトキュー解除	30分間に利用可能なエージェントがなかったため最初にIVRに放棄され、このキャンペーンのスキルグループにキューイングされて再びキューから削除されたコール数。 導出方法: Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued

カラム(フィールド)	説明
その他	<p>他のスキルグループにルーティングされたか、スキルグループに到達しなかったコール数。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR - (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterError + Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued)</p> <p>この列は、IVR へ放棄が 1 つの 30 分インターバルで発生する可能性があり、コール完了が別のインターバルで発生するため、概算値です。</p>

## キャンペーン要約 30 分

キャンペーン要約 30 分レポートは、選択された期間のすべてのキャンペーンのステータス、選択された期間の各キャンペーンのステータス（要約およびパーセンテージ）、および選択された期間の各キャンペーンの試行の内訳（パーセンテージ）を表示します。

ビュー：このレポートには、次のグリッドビューがあります。

- 試行の内訳 30 分レポート（デフォルト）
- キャンペーン別試行数（30 分ごと）の要約
- キャンペーン別コールカウント（30 分）レポートの要約

画面左上にあるドロップダウンリストから、表示するレポートを選択します。

クエリ：このレポートのデータは、匿名タイプのクエリから作成されます。

値リスト：キャンペーン

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Campaign
- Campaign\_Query\_Rule\_Interval

試行の内訳（%）30 分レポートビュー（キャンペーン別）の現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	<p>キャンペーンの名前。</p> <p>導出方法: Campaign.CampaignName</p>

カラム(フィールド)	説明
日時	<p>行のデータの 30 分インターバルの開始日時 (MM/DD/YYYY (月、日、年) および HH:MM:SS (時、分、秒) の形式)。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime</p>
試行	<p>試行されたアウトバウンドコールの合計数。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
<b>顧客による応答</b>	
正しい相手先への接続	<p>エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が連絡され、処理されたときの試行されたコールのパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval VoiceDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
ダイヤラによる放棄	<p>30 分のインターバルの間に、エージェントが対応できず、[IVRへの放棄 (Abandon to IVR)] も構成されていなかったため、ダイヤラが放棄したコンタクトまたは試行のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval AbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
IVRへの破棄	<p>顧客に到達し、エージェントが電話を取ることができなかったため、IVRへ放棄された試行のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
コールバック	<p>キャンペーンの個別コールバックが設定されていない場合に顧客が要求するコールバックのパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
パーソナルコールバック	<p>キャンペーンの個別コールバックが設定されている場合に顧客によりスケジュールされ要求されたコールバックのパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
顧客不在	<p>30 分のインターバルの間に、電話に回答した相手が顧客ではなかったコンタクトのパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>



カラム(フィールド)	説明
誤番号	30 分のインターバルの間に、電話に応答した相手に、顧客はそこに住んでいないと言われたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による放棄	30 分インターバルの間に、エージェントに接続された直後に顧客が通話を終了した連絡先のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval CustomerAbandonDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
<b>顧客応答なし</b>	
留守番電話	30 分インターバルの間に、留守番電話が検出された連絡先のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval AnsweringMachineDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
応答なし	30 分インターバルの間に、応答されなかった連絡先のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval NoAnswerDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
ビジー	30 分インターバルの間に、ビジー信号が検出された連絡先のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval BusyDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
キャンセル	30 分インターバルの間に、ダイヤラが呼び出し中の顧客コールをキャンセルした連絡先のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
<b>問題</b>	
SIT トーン	30 分の間に特殊情報トーン (SIT) を検出した連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect
ダイヤルトーンなし	30 分インターバルの間に、ダイヤルトーンが検出されなかった連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
ファックス	30 分インターバルの間に、ファックスが検出された連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect

カラム(フィールド)	説明
ネットワークエラー	<p>次のいずれかの問題が発生した連絡先の数。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ダイヤルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし。</li> <li>警告中にネットワークが切断された。</li> <li>ダイヤラによって低エネルギー（または「無音」）コールが検出された</li> </ul> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect</p>

## 試行の要約 30 分レポート（キャンペーン別）ビューの現在のフィールド

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	<p>キャンペーンの名前。</p> <p>導出方法: Campaign.CampaignName</p>
日時	<p>行のデータの 30 分インターバルの開始日時（MM/DD/YYYY（月、日、年）および HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime</p>
<b>主要統計情報</b>	
顧客による応答	<p>生の音声に到達した発信コール数(試行)。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR</p>
正しい相手先への接続	<p>エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が接続され、処理されたときのコール試行回数。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect</p>
ダイヤラによる放棄および放棄しIVRへ転送	<p>エージェントが電話を取ることができなかったため、ダイヤラによって放棄またはIVRに放棄されたコールの数。キャンペーン設定によってこれらのコールがダイヤラで放棄またはIVRに放棄されるかどうかが決まります。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect</p>
<b>試行</b>	

カラム(フィールド)	説明
合計	試行されたアウトバウンドコールの合計数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答	生の音声に到達した試行されたコールのパーセンテージ。 導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
応答なし	番号がダイヤルされたものの顧客に到達せず、コールには問題のなかった試行コールのパーセンテージ（「無応答」）。 導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CancelledDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
問題	連絡先にダイヤルし、次のいずれかの問題が発生した、試行されたコールのパーセンテージ。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• ファックス機が検出された。</li> <li>• ダイアラポートがオフフックになったときにダイヤルトーンなし。</li> <li>• ダイアルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし。</li> <li>• 警告中にネットワークが切断された。</li> <li>• ダイアラによって低エネルギー（または「無音」）コールが検出された。</li> <li>• オペレータの代行受信(SITトーン)がダイヤル試行時にネットワークから返された</li> </ul> 導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
未ダイヤル	

カラム(フィールド)	説明
エージェントによる拒否	30 分のインターバルの間に、エージェントによって拒否されたプレビューコールまたはコールバックコールの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect 注: これらのコールは、試行されたコールとしてカウントされません。
エージェントによるクローズ	エージェントに拒否されたプレビューまたはコールバックコールの数。これらの顧客はダイヤルされません。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect 注: これらのコールは、試行されたコールとしてカウントされません。

### キャンペーン 30 分レポートビューごとのコール数の要約の現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	キャンペーンの名前。 導出方法: Campaign.CampaignName
日時	30 分インターバルの開始日時(セントラルコントローラでの値)。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
試行	30 分インターバルの間に試行されたコールの数の要約の合計。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
要求されたコールバック	コールバックコンタクトの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CallBackCount
要求された個別コールバック	スケジュールされたコールバックコンタクトの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallBackCount
音声	30 分インターバルの間に音声を検出された連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect
ビジー	30 分インターバルの間にビジー信号を検出された連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect
応答なし	30 分インターバルの間に応答されなかった連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect

カラム(フィールド)	説明
呼び出し音なし	その 30 分インターバルの間にリングバックトーンが検出されなかった連絡先の数。CallResults 4、27および28のコールがこのカラムに表示されます。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect
ダイヤルトーンなし	その 30 分インターバルの間にダイヤルトーンが検出されなかった連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
ファックス	その 30 分インターバルの間にファックスが検出された連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
ネットワークIVR	その 30 分インターバルの間にネットワーク留守番電話が検出された連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NetworkAnsMachineDetect
留守番電話	その 30 分インターバルの間に留守番電話が検出された連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect
SITトーン	その 30 分インターバルの間にSpecial Information Tone (SIT)が検出された連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect
エージェントによる拒否	30 分インターバルの間に、エージェントが拒否したプレビューまたはコールバック連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect
エージェントによるクローズ	エージェントに拒否されたプレビューまたはコールバック連絡先の数。これらの顧客はダイヤルされません。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect
顧客不在	30 分インターバルの間に、顧客以外が電話に回答した連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount
誤番号	30 分インターバルの間に、電話に回答した相手に、顧客がそこに住んでいないと言われた連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount
キャンセル	30 分インターバルの間に、ダイヤラによって呼び出し中にキャンセルされた顧客コールの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect

カラム(フィールド)	説明
ダイヤラによる放棄	30 分インターバルの間にダイヤラによって放棄された連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect
IVRへの破棄	30 分インターバルの間にダイヤラによって放棄された連絡先の数。 ただし、これらの顧客のコールは切断されずに、メッセージを再生するIVRに転送されています。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
顧客による放棄	30 分の間に顧客が電話を取った直後に通話を終了した連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect
通話時間	30 分インターバルの間に、エージェントが通話に費やした合計時間 (HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.TalkTime
後処理時間	エージェントがまとめ作業に費やした時間。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.WrapupTime

## ダイヤラコール結果要約 30 分レポート

ダイヤラコールの結果要約 30 分レポートには、選択した期間の各ダイヤラのステータスが表示されます。

**ビュー**：このレポートには、[ダイヤラコール結果要約 30 分レポート (Dialer Call Result Summary Half Hour)] という 1 つのグリッドビューがあります。

**クエリ**：このレポートのデータは、匿名タイプのクエリから作成されます。

**値リスト**：ダイヤラ

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Dialer
- Dialer\_Interval

**ダイヤラコール結果の要約 30 分レポートビューの現在のフィールド**

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

カラム(フィールド)	説明
ダイヤラ	ダイヤラの名前。 導出方法: Dialer.DialerName
日時	30 分インターバルの開始日時(セントラルコントローラでの値)。 導出方法: Dialer_Interval.DateTime
試行	30 分インターバルの間に、ダイヤルされたコンタクト数の要約の合計。 導出方法: Dialer_Interval.ContactsDialed
要求されたコールバック	コールバックコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Interval.CallBackCount
要求された個別コールバック	スケジュールされたコールバックコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Interval.PersonalCallBackCount
音声	30 分インターバルの間に、音声を検出されたコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Interval.VoiceDetect
ビジー	30 分インターバルの間に、ビジー信号を検出されたコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Interval.BusyDetect
応答なし	30 分インターバルの間に、応答されなかったコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Interval.NoAnswerDetect
呼び出し音なし	30 分の間に呼び出し音を検出されなかった連絡先の数。 導出方法: Dialer_Interval.NoRingBackDetect
ダイヤルトーンなし	30 分インターバルの間に、ダイヤルトーンを検出されなかった連絡先の数。 導出方法: Dialer_Interval.NoDialToneDetect
ファックス	30 分インターバルの間に、ファックスを検出された連絡先の数。 導出方法: Dialer_Interval.FaxDetect
ネットワークIVR	30 分の間にネットワークの留守番電話が検出された連絡先の数。 導出方法: Dialer_Interval.NetworkAnsMachineDetect
留守番電話	30 分の間に留守番電話が検出された連絡先の数。 導出方法: Dialer_Interval.AnsweringMachineDetect

カラム(フィールド)	説明
SIT トーン	30 分間に特殊情報 トーン(SIT)を検出した連絡先の数。 導出方法: Dialer_Interval.SITToneDetect
エージェントによる拒否	30 分インターバルの間に、エージェントが拒否したプレビューまたはコールバックコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Interval.AgentRejectedDetect
エージェントによるクローズ	エージェントに拒否されたプレビューまたはコールバック連絡先の数。エージェントは、これらの顧客をコールしていません。 導出方法: Dialer_Interval.AgentClosedDetect
顧客不在	30 分インターバルの間に、顧客以外が電話に応答したコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Interval.CustomerNotHomeCount
誤番号	30 分インターバルの間に、電話に回答した相手に、顧客がそこに住んでいないと言われたコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Interval.WrongNumberCount
キャンセル	30 分間に呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルした連絡先の数。 導出方法: Dialer_Interval.CancelledDetect
ダイヤラによる放棄	その 30 分インターバルの間にダイヤラによって放棄された連絡先の数。 導出方法: Dialer_Interval.AbandonDetect
IVRへの破棄	30 分間にダイヤラによって破棄され、IVRに転送された(メッセージが再生されます)連絡先の数。 導出方法: Dialer_Interval.AbandonToIVR
顧客による放棄	30 分間に顧客が電話を取った直後に通話を終了した連絡先の数。 導出方法: Dialer_Interval.CustomerAbandonDetect

## ダイヤラキャパシティ日次

ダイヤラキャパシティ日次レポートは、選択された期間の各ダイヤラのステータスを表示します。

ビュー：このレポートには、[ダイヤラキャパシティ（日次）レポート（Dialer Capacity Daily Report）]という1つのグリッドビューがあります。



クエリ：このレポートのデータは、匿名タイプのクエリから作成されます。

値リスト：ダイヤラ

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Dialer
- Dialer\_Interval

ダイヤラキャパシティ日次レポートビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

カラム(フィールド)	説明
ダイヤラ	ダイヤラの名前。 導出方法: Dialer.DialerName
日付	行のデータの日付(MM/DD/YYYY (月、日、年)の形式)。 導出方法: Dialer_Interval.DateTime
<b>ポートステータス</b>	
ポートサービス中	インターバルの間に登録されたダイヤラポートのフルタイム同等値。これが割り当てられたポートの全数より小さい場合、システムの問題によってポートが一定時間オフラインだったことを表します。 導出方法: (Dialer_Interval.IdlePortTime+Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)/ Dialer_Interval.ReportingInterval
アイドル	現在のインターバルでビジーでないポートのパーセンテージ。 導出方法: Dialer_Interval.IdlePortTime/ (Dialer_Interval.IdlePortTime + Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)
顧客への連絡	現在のインターバルでダイヤラポートが顧客を呼び出すために費やした時間のパーセンテージ。 導出方法: Dialer_Interval.DialingTime /(Dialer_Interval.IdlePortTime + Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)
予約済みエージェント	エージェントキャンペーンの現在のインターバルでダイヤラポートがエージェントを予約するために費やした時間のパーセンテージ。 導出方法: Dialer_Interval.ReservePortTime/ (Dialer_Interval.IdlePortTime + Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)

カラム(フィールド)	説明
ポート範囲外	現在のインターバルでダイヤラによって制限に達した時間のパーセンテージ。 導出方法 : $\text{Dialer\_Interval.AllPortsBusyTime} / (\text{Dialer\_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer\_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer\_Interval.DialingTime})$
<b>ダイヤラ統計情報</b>	
試行	現在のインターバルでダイヤラが試行した顧客へのコンタクトコールの数。これには、顧客に到達したかどうかにかかわらず、すべての試行が含まれます。 導出方法: <code>Dialer_Interval.ContactsDialed</code>
平均試行時間	顧客による試行の平均時間の長さ(秒)。 導出方法: $\text{Dialer\_Interval.DialingTime} / \text{Dialer\_Interval.ContactsDialed}$
予約コール数	作成された予約コールの合計数。これには、使用可能なエージェントが存在しなかったなどの理由でルーティングスクリプトで拒否されたエージェントを予約するためのダイヤラ要求も含まれます。 導出方法 : <code>Dialer_Interval.ReservationCallAttempts</code>
平均予約時間	予約コールの平均の長さ(秒)。 導出方法 : $\text{Dialer\_Interval.ReservePortTime} / \text{Dialer\_Interval.ReservationCallAttempts}$

## ダイヤラキャパシティ 30分

ダイヤラキャパシティ 30分レポートは、選択された期間の各ダイヤラのステータスを表示します。

**ビュー** : このレポートには、[ダイヤラキャパシティ (30分) レポート (Dialer Capacity Half Hour Report)] という1つのグリッドビューがあります。

**クエリ** : このレポートのデータは、匿名タイプのクエリから作成されます。

**値リスト** : ダイヤラ

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル** :

- Dialer
- Dialer\_Interval

## ダイヤラキャパシティ 30 分レポートビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

カラム(フィールド)	説明
ダイヤラ	ダイヤラの名前。 導出方法: Dialer.DialerName
日時	行のデータの 30 分インターバルの開始日時(MM/DD/YYYY(月、日、年)および HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 導出方法: Dialer_Interval.DateTime
<b>ポートステータス</b>	
ポートサービス中	30 分インターバルの間に登録されたダイヤラポートのフルタイム同等値。この値が、割り当てられたポートの全数より小さい場合、システムの問題によってポートが一定時間オフラインだったことを表します。 導出方法: (Dialer_Interval.IdlePortTime+Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)/ Dialer_Interval.ReportingInterval
アイドル	現在の 30 分インターバルでビジーでないポートのパーセンテージ。 導出方法: Dialer_Interval.IdlePortTime/ (Dialer_Interval.IdlePortTime + Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)
顧客への連絡	現在の 30 分インターバルでダイヤラポートが顧客を呼び出すために費やした時間のパーセンテージ。 導出方法: Dialer_Interval.DialingTime /(Dialer_Interval.IdlePortTime + Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)
予約済みエージェント	エージェント キャンペーンの現在の 30 分インターバルでダイヤラポートがエージェントを予約するために費やした時間のパーセンテージ。 導出方法: Dialer_Interval.ReservePortTime/ (Dialer_Interval.IdlePortTime + Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)
ポート範囲外	現在の 30 分インターバルでダイヤラによって制限に達した時間のパーセンテージ。 導出方法 : Dialer_Interval.AllPortsBusyTime/(Dialer_Interval.IdlePortTime + Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)
<b>ダイヤラ統計情報</b>	

カラム(フィールド)	説明
試行	現在の 30 分インターバルでダイヤラが試行した顧客へのコンタクトコールの数。これには、顧客に到達したかどうかにかかわらず、すべての試行が含まれます。 導出方法: <code>Dialer_Interval.ContactsDialed</code>
平均試行時間	顧客による試行の平均時間の長さ(秒)。 導出方法: <code>Dialer_Interval.DialingTime/Dialer_Interval.ContactsDialed</code>
予約コール数	現在の 30 分インターバルで発信された予約コールの合計数。この数値には、エージェントが対応できなかったなどの理由でルーティングスクリプトで拒否された、エージェントを予約するためのダイヤラ要求が含まれます。 導出方法 : <code>Dialer_Interval.ReservationCallAttempts</code>
平均予約コール数	予約コールの平均の長さ(秒)。 導出方法 : <code>Dialer_Interval.ReservePortTime / Dialer_Interval.ReservationCallAttempts</code>

## インポートルール

インポートルールレポートは、選択された期間のインポート済みレコードのステータスを表示します。

**ビュー** : このレポートには、[インポートルールレポート (Import Rule Report)] という 1 つのグリッドビューがあります。

**クエリ** : このレポートのデータは、匿名タイプのクエリから作成されます。

**値リスト** : インポートルール

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル** :

- `Import_Rule`
- `Import_Rule_History`

**インポートルールレポートビューの現在のフィールド**

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。これらは変更できます。

カラム(フィールド)	説明
インポート	インポートルールの名前。 導出方法: Import_Rule.ImportRuleName
開始日	インポートルールの開始がスケジュールされている日時。 導出方法: Import_Rule_History.StartDateTime
終了日	インポートルールが完了した日時。 導出方法: Import_Rule_History.EndDateTime
時間	期間の合計時間。 導出方法: DateDiff(ss,Import_Rule_History.StartDateTime, Import_Rule_History.EndDateTime)
<b>レコードステータス</b>	
合計レコード数	レコードの合計数はインポートリストに表示されます。 導出方法: Import_Rule_History.TotalRecords
インポート済み	[禁止コール]リストにインポートされるレコードの合計数。 導出方法: Import_Rule_History.GoodRecords
失敗	フォーマットの条件を満たさなかったインポートレコードの合計数。これらのレコードはインポートエラーファイルでキャプチャされます。 導出方法: Import_Rule_History.BadRecords
ダイヤル対象レコード	既存のクエリルールに基づいてダイヤルリストにインポートされるレコードの合計数。 導出方法: Import_Rule_History.ImportedToDialingListCount
不明なプレフィックスの付いたレコード	地域プレフィックステーブルのプレフィックスに一致しなかった、キャンペーンのデフォルトタイムゾーンに割り当てられていたレコードの合計数。 導出方法: Import_Rule_History.UnmatchedRegionPrefixCount

## 日次キャンペーン内のクエリルール

キャンペーンのクエリルール(日次)レポートは、選択した期間の各キャンペーンの試行の内訳(パーセント)、選択した期間の各キャンペーンのステータス(要約およびパーセンテージ)を表示します。

ビュー：このレポートには、次のグリッドビューがあります。

- クエリルール別試行数の詳細（日次）（デフォルト）
- キャンペーン内のクエリルール別試行数（日次）

画面左上にあるドロップダウンリストから、表示するレポートを選択します。

クエリ：このレポートのデータは、匿名タイプのクエリから作成されます。

値リスト：キャンペーン

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Campaign
- Campaign\_Query\_Rule\_Interval
- Query\_Rule

#### キャンペーンのクエリルール別試行数（日次）レポートの内訳

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	キャンペーンの名前。 導出方法: Campaign.CampaignName
クエリルール	クエリルールの名前。 導出方法: Query_Rule.QueryRuleName
日付	レコードの日付（MM/DD/YYYY（月、日、年）の形式）。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
試行	試行されたアウトバウンドコールの合計数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
<b>顧客による応答</b>	
正しい相手先への接続	エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が接続され、処理されたときのコール試行のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

カラム(フィールド)	説明
ダイヤラによる放棄	<p>エージェントがコールに対応できず、[IVRへの放棄 (Abandon to IVR)] も構成されていなかったため、ダイヤラが放棄したコンタクトまたは試行のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
IVRへの破棄	<p>ダイヤラが連絡先に到達した後、電話を取るエージェントがなかった場合の処理について、IVR (または別のダイヤル番号) に送信された試行のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
コールバック	<p>キャンペーンの個別コールバックが設定されていない場合に顧客が要求するコールバックのパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
パーソナルコールバック	<p>キャンペーンの個別コールバックが設定されていた場合に顧客によりスケジュールされ要求されたコールバックのパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
顧客不在	<p>電話に応答した相手が顧客でなかった連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
誤番号	<p>電話に応答した相手に、顧客がそこに住んでいないと言われた連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
顧客による放棄	<p>エージェントに接続された直後に顧客が通話を終了した連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
顧客応答なし	
留守番電話	<p>留守番電話が検出された連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect</p>

カラム(フィールド)	説明
応答なし	<p>応答されなかった連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
ビジー	<p>ビジー信号を検出した連絡先の割合。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
キャンセル	<p>呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルした連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
<b>問題</b>	
SIT トーン	<p>Special Information Tone (SIT)を検出した連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect</p>
ダイヤルトーンなし	<p>ダイヤルトーンを検出できなかった連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect</p>
ファックス	<p>ファックス機が検出された連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect</p>
ネットワークエラー	<p>次のいずれかの問題が発生した連絡先の数。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ダイヤルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし。</li> <li>警告中にネットワークが切断された。</li> <li>ダイヤラによって低エネルギー（または「無音」）コールが検出された</li> </ul> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect</p>

#### キャンペーンのクエリルール別試行数（日次）

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	<p>キャンペーンの名前。</p> <p>導出方法: Campaign.CampaignName</p>



カラム(フィールド)	説明
クエリルール	クエリルールの名前。 導出方法: Query_Rule.QueryRuleName
日付	行のデータの日付(MM/DD/YYYY (月、日、年)の形式)。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
<b>主要統計情報</b>	
顧客による応答	生の音声に到達した発信コール数(試行)。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
正しい相手先への接続	エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が接続され、処理されたときのコール試行回数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect
ダイヤラによる放棄および放棄しIVRへ転送	エージェントが電話を取ることができなかったため、ダイヤラによって破棄またはIVRに放棄されたコールの数。キャンペーン設定によってこれらのコールがダイヤラで放棄またはIVRに放棄されるかどうかが決まります。  ダイヤラによる放棄の導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect  IVRへ放棄の導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
<b>試行</b>	
合計	試行されたアウトバウンドコールの合計数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

カラム(フィールド)	説明
顧客による応答	<p>生の音声に到達した試行されたコールのパーセンテージ。</p> <p>導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
応答なし	<p>番号がダイヤルされたものの顧客（ライブ音声）に到達せず、コールには問題のなかった試行コールのパーセンテージ（「無応答」）。</p> <p>導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CancelledDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
問題	<p>連絡先にダイヤルし、次のいずれかの問題が発生した、試行されたコールのパーセンテージ。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ファックス機が検出された。</li> <li>• ダイヤラポートがオフフックになったときにダイヤルトーンなし。</li> <li>• ダイヤルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし。</li> <li>• 警告中にネットワークが切断された。</li> <li>• ダイヤラによって低エネルギー（または「無音」）コールが検出された。</li> <li>• オペレータの代行受信(SITトーン)がダイヤル試行時にネットワークから返された</li> </ul> <p>導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
未ダイヤル	

カラム(フィールド)	説明
エージェントによる拒否	エージェントに拒否されたプレビューまたはコールバックコールの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect
エージェントによるクローズ	エージェントに拒否されたプレビューまたはコールバックコールの数。エージェントは、これらの顧客をコールしていません。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect 注: これらのコールは、試行されたコールとしてカウントされません。

## 30分キャンペーン内のクエリルール

キャンペーンのクエリルール(30分ごと)レポートは、選択された期間の各キャンペーンの試行の内訳(パーセンテージ)、選択された期間の各キャンペーンの状態(要約およびパーセンテージ)、選択されたインターバルのキャンペーン内の各クエリルールを表示します。

ビュー: このレポートには、次のグリッドビューがあります。

- キャンペーン内のクエリルールごとの試行の内訳 (30 分間) (デフォルト)
- キャンペーン内のクエリルールごとのコールカウント (30 分)
- キャンペーン内のクエリルールごとの試行の要約 (30 分)

画面左上にあるドロップダウンリストから、表示するレポートを選択します。

クエリ: このレポートのデータは、匿名タイプのクエリから作成されます。

値リスト: キャンペーン

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル:

- Campaign
- Campaign\_Query\_Rule\_Interval
- Query\_Rule

キャンペーン内のクエリルールごとの試行の内訳(%)の 30 分レポートビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	キャンペーンの名前。 導出方法: Campaign.CampaignName
クエリルール	クエリルールの名前。 導出方法: Query_Rule.QueryRuleName
日時	行のデータの 30 分インターバルの開始日時(MM/DD/YYYY(月、日、年)および HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
試行	試行されたアウトバウンドコールの合計数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
<b>顧客による応答</b>	
正しい相手先への接続	エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が接続され、処理されたときのコール試行のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
ダイヤラによる放棄	30 分のインターバルの間に、エージェントが対応できず、[IVRへの放棄 (Abandon to IVR)]も構成されていなかったため、ダイヤラが放棄したコンタクトまたは試行のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval AbandonDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted <b>注:</b> この列は、他のすべての数値がパーセンテージでのみ表されるため、すべての試行のパーセンテージとして計算されます。これらのカラムは常に100%になるように追加します。
IVRへの破棄	ダイヤラが連絡先に到達した後、電話を取るエージェントがなかった場合の処理について、IVR (または別のダイヤル番号)に送信された試行のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval AbandonToIVR/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
コールバック	キャンペーンの個別コールバックが設定されていない場合に顧客が要求するコールバックのパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

カラム(フィールド)	説明
パーソナルコールバック	<p>キャンペーンがパーソナルコールバックに設定されているときに、顧客によりスケジュールされ要求されたコールバックのパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
顧客不在	<p>30分インターバルの間に、電話に応答した相手が顧客ではなかった連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CustomersNotHomeCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
誤番号	<p>30分インターバルの間に、電話に応答した相手に、顧客がそこに住んでいないと言われた連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
顧客による放棄	<p>30分インターバルの間に、エージェントに接続された直後に顧客が通話を終了した連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
<b>顧客の応答なし</b>	
留守番電話	<p>30分インターバルの間に、留守番電話が検出された連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval AnsweringMachineDetectToHal/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
応答なし	<p>30分インターバルの間に、応答されなかった連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval NoAnswerDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
ビジー	<p>30分インターバルの間に、ビジー信号が検出された連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval BusyDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
キャンセル	<p>30分インターバルの間に、ダイヤラが呼び出し中の顧客コールをキャンセルした連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
<b>問題</b>	
SIT トーン	<p>30分の間に特殊情報トーン(SIT)を検出した連絡先の数。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect</p>

カラム(フィールド)	説明
ダイヤルトーンなし	30分インターバルの間に、ダイヤルトーンが検出されなかった連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
ファックス	30分の間にファックスを検出した連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
ネットワークエラー	次のいずれかの問題が発生した連絡先の数。 <ul style="list-style-type: none"> <li>ダイヤルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし</li> <li>警告中にネットワークが切断された</li> <li>ダイヤラによって低エネルギー（または「無音」）コールが検出された</li> </ul> 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect

#### キャンペーン内のクエリルールごとのコール数の30分レポートビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	キャンペーンの名前。 導出方法: Campaign.CampaignName
クエリルール	クエリルールの名前。 導出方法: Query_Rule.QueryRuleName
日時	30分インターバルの開始日時(セントラルコントローラでの値)。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
試行	30分インターバルの間に試行されたコールの数の要約の合計。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
要求されたコールバック	コールバックコンタクトの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CallBackCount
要求された個別コールバック	スケジュールされたコールバックコンタクトの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallBackCount
音声	30分の間に音声を検出された連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect

カラム(フィールド)	説明
ビジー	30 分間にビジー信号が検出された連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect
応答なし	30 分間に応答されなかった連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect
呼び出し音なし	30 分間に呼び出し音が検出されなかった連絡先の数。 CallResults 4、27および28のコールがこのカラムに表示されます。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect
ダイヤルトーンなし	30 分インターバルの間に、ダイヤルトーンが検出されなかった連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
ファックス	30 分インターバルの間に、ファックスが検出された連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
ネットワークIVR	30 分間にネットワークの留守番電話が検出された連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NetworkAnsMachineDetect
留守番電話	30 分間に留守番電話が検出された連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect
SIT トーン	30 分間に特殊情報トーン(SIT)を検出した連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect
エージェントによる拒否	30 分インターバルの間に、エージェントが拒否したプレビューまたはコールバックコンタクトの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect
エージェントによるクローズ	エージェントに拒否されたプレビューまたはコールバック連絡先の数。(エージェントはこのような顧客にコールしませんでした。) 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect
顧客不在	30 分間に電話に応答した相手が顧客ではなかった連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount
誤番号	30 分間に電話に応答した相手に、顧客がそこに住んでいないと言われた連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount

カラム(フィールド)	説明
キャンセル	30分間に呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルした連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect
ダイヤラによる放棄	その30分インターバルの間にダイヤラによって放棄された連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect
IVRへの破棄	30分間にダイヤラによって破棄され、IVRに転送された(メッセージが再生されます)連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
顧客による放棄	30分間に顧客が電話を取った直後に通話を終了した連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect
通話時間	30分間にエージェントが通話に費やした合計時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.TalkTime
後処理時間	エージェントがまとめ作業に費やした時間。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.WrapupTime

キャンペーン内のクエリルールごとの試行の要約の30分レポートビューの現在のフィールド  
現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	キャンペーンの名前。 導出方法: Campaign.CampaignName
クエリルール	クエリルールの名前。 導出方法: Query_Rule.QueryRuleName
日時	行のデータの30分インターバルの開始日時(MM/DD/YYYY(月、日、年)およびHH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
主要統計情報	



カラム(フィールド)	説明
顧客による応答	生の音声に到達した発信コール数(試行)。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
正しい相手先への接続	エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が接続され、処理されたときのコール試行回数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect
ダイヤラによる放棄および放棄しIVRへ転送	エージェントが電話を取ることができなかったため、ダイヤラによって破棄またはIVRに放棄されたコールの数。キャンペーン設定によってこれらのコールがダイヤラで放棄またはIVRに放棄されるかどうかが決まります。 ダイヤラによる放棄の導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect IVRへの放棄の導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
<b>試行</b>	
合計	試行されたアウトバウンドコールの合計数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答	生の音声に到達した試行されたコールのパーセンテージ。 導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

カラム(フィールド)	説明
応答なし	<p>番号がダイヤルされたものの顧客（ライブ音声）に到達せず、コールには問題のなかった試行コールのパーセンテージ（「無応答」）。</p> <p>導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CancelledDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
問題	<p>連絡先にダイヤルし、次のいずれかの問題が発生した、試行されたコールのパーセンテージ。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ファックス機が検出された。</li> <li>• ダイヤラポートがオフフックになったときにダイヤルトーンなし。</li> <li>• ダイヤルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし。</li> <li>• 警告中にネットワークが切断された。</li> <li>• ダイヤラによって低エネルギー（または「無音」）コールが検出された。</li> <li>• オペレータの代行受信(SITトーン)がダイヤル試行時にネットワークから返された</li> </ul> <p>導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
<b>未ダイヤル</b>	
エージェントによる拒否	<p>その30分間にエージェントが拒否したプレビューコールまたはコールバックコールの数。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect</p> <p>注: これらのコールは、試行されたコールとしてカウントされません。</p>
エージェントによるクローズ	<p>エージェントによって拒否されたプレビューコールまたはコールバックコールの数(このような顧客へはダイヤルされません)。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect</p> <p>注: これらのコールは、試行されたコールとしてカウントされません。</p>



## 第 12 章

# アウトバウンドリアルタイムレポート

- [キャンペーン別コールサマリーカウント - リアルタイム \(273 ページ\)](#)
- [ダイヤラ-リアルタイム \(277 ページ\)](#)
- [インポートステータス-リアルタイム \(279 ページ\)](#)
- [キャンペーン内のクエリルール-リアルタイム \(281 ページ\)](#)

## キャンペーン別コールサマリーカウント - リアルタイム

キャンペーン別コールサマリーカウント - リアルタイムレポートには、キャンペーン内のクエリルールの状態、すべてのキャンペーンレコードの現在の状態、現在有効なキャンペーンダイヤル時間が表示されます。

**ビュー**：このレポートには、次のグリッドビューとチャートビューがあります。

- キャンペーン別コールサマリーカウント - リアルタイム (デフォルト)
- 有効なキャンペーンダイヤル時間-リアルタイム
- キャンペーン別コールカウントの要約-リアルタイム

画面左上にあるドロップダウンリストから、表示するレポートを選択します。

**クエリ**：このレポートのデータは、匿名ブロッククエリから作成されます。

**値リスト**：キャンペーン

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Campaign
- Campaign\_Query\_Rule\_Real\_Time

**[キャンペーン別コールサマリーカウント - リアルタイム]ビューの現在のフィールド**

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順(左から右)に、現在のフィールドを示します。

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	キャンペーンの名前。 導出方法: Campaign.CampaignName
合計レコード数	レコードの合計数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.TotalCount
使用可能	使用可能なレコード数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.TotalCount-Campaign_Query_Rule_Real_Time.TotalVoiceCount-Campaign_Query_Rule_Real_Time.ClosedCount
クローズ済み	クローズされたコンタクトの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.ClosedCount
音声	その日に顧客とのコンタクトが正常に終了したコールの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.VoiceCount

#### キャンペーン別コールカウントサマリー - リアルタイムレポートビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順(左から右)に、現在のフィールドを示します。

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	キャンペーンの名前。 導出方法: Campaign.CampaignName
試行	試行されたコール総数の概要。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.AttemptedCount
要求された個別コールバック	スケジュールされたコールバックコンタクトの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.PersonalCallBackCount
要求されたコールバック	コールバックコンタクトの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.CallBackCount
音声	その日に顧客とのコンタクトが正常に終了したコールの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.VoiceCount
ビジー	ビジー信号が検出されたコールの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.BusyCount

カラム(フィールド)	説明
応答なし	応答されなかったコールの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.NoAnswerDetectCount
呼び出し音なし	リングバックトーンが検出されなかったコールの数。 CallResults 4、27および28のコールがこのカラムに表示されます。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.NoRingBackDetectCount
ダイヤルトーンなし	ダイヤルトーンが検出されなかったコールの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.NoDialToneDetectCount
ファックス	ファックスを検出したコールの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.FaxDetectCount
ネットワークIVR	ネットワーク留守番電話が検出されたコールの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.NetworkAnsMachinesCount
留守番電話	留守番電話が検出されたコールの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.AnsweringMachineCount
SITトーン	特殊情報トーン(SIT)が検出されたコールの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.SITToneDetectCount
エージェントによる拒否	エージェントに拒否されたプレビューまたはコールバックコールの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.AgentRejectedCount
エージェントによるクローズ	エージェントに拒否されたプレビューまたはコールバックコールの数。エージェントは、これらの顧客をコールしていません。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.AgentClosedCount
顧客不在	顧客以外が電話に回答したコンタクトの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.CustomerNotHomeCount
誤番号	電話に回答した相手に、顧客がそこに住んでいないと言われたコンタクトの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.WrongNumberCount
キャンセル	呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルしたコールの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.CancelledDetectCount

カラム(フィールド)	説明
ダイヤラによる放棄	ダイヤラによって放棄されたコールの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.AbandonDetectCount
IVRへの破棄	ダイヤラによって放棄され、メッセージを再生するIVRに転送されたコールの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.AbandonToIVRCount
顧客による放棄	応答直後に顧客が通話を終了したコールの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.CustomerAbandonDetectCount
通話時間	エージェントが今日通話に費やした合計時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.TalkTimeCount
後処理時間	エージェントがまとめ作業に費やした時間。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.WrapupTimeCount

#### [有効なキャンペーンダイヤル時間リアルタイムレポート]ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順(左から右)に、現在のフィールドを示します。

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	キャンペーンの名前。 導出方法: Campaign.CampaignName
ゾーン1開始時間	[ゾーン1キャンペーン開始時間]の時間(HH:MM(時、分)の形式)。ゾーン1キャンペーン開始時間とは、顧客にゾーン1で電話をかけられるようになる開始時刻です。ゾーン1時間とゾーン2時間が重複してはいけません。 導出方法: Campaign.HomeStartHours ':' Campaign.HomeStartMinutes
ゾーン1終了時間	[ゾーン1キャンペーン終了時間]の時間(HH:MM(時、分)の形式)。ゾーン1キャンペーン終了時間とは、顧客にゾーン1で電話をかけられなくなる時刻です。 導出方法: Campaign.HomeEndHours ':' Campaign.HomeEndMinutes
ゾーン1期間	ゾーン1の合計時間。[ゾーン1期間]=[ゾーン1終了時間]-[ゾーン1開始時間] 導出方法: Campaign.HomeDuration

カラム(フィールド)	説明
ゾーン2開始時間	<p>キャンペーンゾーン2開始時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。ゾーン2キャンペーン開始時間とは、顧客にゾーン2で電話をかけられるようになる開始時刻です。キャンペーン時間は顧客のタイムゾーンに設定されます。たとえば、東部標準時の午後3~6時に実施されるキャンペーンの場合、東海岸において午後6時を過ぎていても、シカゴはまだ午後6時になっていないため、シカゴの顧客にはダイヤルできます。</p> <p>導出方法: Campaign.WorkStartHours : Campaign.WorkStartMinutes</p>
ゾーン2終了時間	<p>ゾーン2キャンペーン終了時間(HH:MM(時、分)の形式)。[ゾーン2キャンペーン終了時間]は、顧客にゾーン2で電話をかけられなくなる時刻です。</p> <p>導出方法: Campaign.WorkEndHours : Campaign.WorkEndMinutes</p>
ゾーン2期間	<p>ゾーン2の合計時間。[ゾーン2期間]=[ゾーン2終了時間]-[ゾーン2開始時間]</p> <p>導出方法: Campaign.WorkDuration</p>

## ダイヤラ-リアルタイム

ダイヤラ-リアルタイムレポートは、各ダイヤラの現在のステータスを提供します。

このレポートは、アウトバウンドオプションダイヤラ(各ダイヤラの連絡先、ビジー、音声、留守番電話、SITトーン検出、応答なし、放棄コール)に基づいています。

**ビュー**：このレポートには、[ダイヤラ-リアルタイム (Dialer Real Time)] という1つのグリッドビューがあります。

**クエリ**：このレポートのデータは、匿名ブロッククエリから作成されます。

**グループ化**：このレポートは、ダイヤラでグループ化されます。

**値リスト**：ダイヤラ

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Dialer
- Dialer\_Real\_Time

**ダイヤラリアルタイムレポートの現在のフィールド**

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順(左から右)に、現在のフィールドを示します。

カラム(フィールド)	説明
ダイヤラ	ダイヤラの名前。 導出方法: Dialer.DialerName
試行	今日ダイヤルされたコンタクト総数の概要。 導出方法: Dialer_Real_Time.ContactsDialedToday
要求された個別コールバック	スケジュールされたコールバックコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Real_Time.PersonalCallBackCount
要求されたコールバック	コールバックコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Real_Time.CallBackCount
音声	今日、音声を検出されたコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Real_Time.VoiceDetectToday
ビジー	今日、ビジー信号を検出されたコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Real_Time.BusyDetectToday
応答なし	今日、応答されなかったコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Real_Time.NoAnswerDetectToday
呼び出し音なし	今日、呼び出し音を検出されなかったコンタクトの数。 CallResults 4、27および28のコールがこのカラムに表示されます。 導出方法: Dialer_Real_Time.NoRingBackDetectHalf
ダイヤルトーンなし	今日、ダイヤルトーンを検出されなかったコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Real_Time.NoDialToneDetectHalf
ファックス	今日、ファックスを検出されたコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Real_Time.FaxDetectHalf
ネットワークIVR	今日、ネットワーク留守番電話を検出されたコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Real_Time.NetworkAnsMachineDetectHalf
留守番電話	今日、留守番電話を検出されたコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Real_Time.AnsweringMachineDetectToday
SITトーン	今日、特殊情報トーン(SIT)を検出されたコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Real_Time.SITtoneDetectToday



カラム(フィールド)	説明
エージェントによる拒否	エージェントに拒否されたプレビューまたはコールバック連絡先の数。(エージェントはこのような顧客にコールしませんでした。) 導出方法: Dialer_Real_Time.AgentRejectedDetectHalf
エージェントによるクローズ	エージェントに終了されたプレビューまたはコールバックコンタクトの数。(エージェントはこのような顧客にコールしませんでした。) 導出方法: Dialer_Real_Time.AgentClosedDetectHalf
顧客不在	今日、顧客以外が電話に応答したコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Real_Time.CustomerNotHomeCount
誤番号	今日、顧客がその場所に居住していないことが判明したコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Real_Time.WrongNumberCount
キャンセル	今日、呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルしたコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Real_Time.CancelledDetectHalf
ダイヤラによる放棄	その 30 分インターバルの間にダイヤラによって放棄された連絡先の数。 導出方法: Dialer_Real_Time.AbandonDetectToday
IVRへの破棄	今日、ダイヤラによって放棄され、メッセージを再生するIVRに転送されたコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Real_Time.AbandonToIVRHalf
顧客による放棄	応答直後に顧客が通話を終了した現在の連絡先の数。 導出方法: Dialer_Real_Time.CustomerAbandonDetectHalf

## インポートステータス-リアルタイム

インポートステータス-リアルタイムレポートは、アウトバウンドオプションのインポートレコードのステータスを提供します。

このレポートはインポートルールに基づいています。インポート済み、またはインポート予定の正常なレコード数、不正なレコード数、および総レコード数を示します。

**ビュー**：このレポートには、[インポートルール (Import Rule)] という 1 つのグリッドビューがあります。

**クエリ**：このレポートのデータは、匿名ブロッククエリから作成されます。

**グループ化**：このレポートではグループ化は行われません。レポートはインポートでソートされます。

**値リスト**：インポートルール

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Import\_Rule
- Import\_Rule\_Real\_Time

**インポートステータスリアルタイムレコードビューの現在のフィールド**

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

カラム(フィールド)	説明
インポート	インポートルールの名前。 導出方法: Import_Rule.ImportRuleName
開始日	インポート ルールの開始がスケジュールされている時間。 導出方法: Import_Rule_Real_Time.DateTimeStart
ステータス (Status)	インポートルールのステータス。次のコードがあります。 380 = "IMPORT_BEGIN" 385 = "IMPORT_UPDATE" 390 = "BUILD_BEGIN" 410 = "BUILD_END" 420 = "IMPORT_END" 430 = "DNC_BEGIN" 450 = "DNC_END" 455 = "IMPORT_FAILED" 他のすべての値 = "IDLE" 導出方法: Import_Rule_Real_Time.Status
正常なレコード	インポート済み、またはインポート予定の正常なレコードの数。 導出方法: Import_Rule_Real_Time.GoodRecords
不正なレコード	インポート済みの不正なレコードの数。 導出方法: Import_Rule_Real_Time.BadRecords
合計レコード数	インポート済み、またはインポート予定のレコードの合計数。 導出方法: Import_Rule_Real_Time.TotalRecords

## キャンペーン内のクエリルール-リアルタイム

キャンペーンのクエリルール-リアルタイムレポートには、キャンペーン内のすべてのキャンペーンレコード、ダイヤル時間、およびクエリルールの現在のステータスが表示されます。

**ビュー**：このレポートには、次のグリッドビューとチャートビューがあります。

- キャンペーン内のクエリルールのコールカウント (デフォルト)
- キャンペーン内のクエリルールのコールサマリーカウント
- クエリルールダイヤル時間

画面左上にあるドロップダウンリストから、表示するレポートを選択します。

**クエリ**：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

**グループ化**：このレポートは、キャンペーンおよびクエリルールでグループ化されます。レポートはキャンペーンでソートされます。

**値リスト**：キャンペーン

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Campaign
- Query\_Rule
- Campaign\_Query\_Rule\_Real\_Time
- Campaign\_Query\_Rule

### [キャンペーンのクエリルールのコールカウント]ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順(左から右)に、現在のフィールドを示します。

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	キャンペーンの名前。 導出方法: Campaign.CampaignName
クエリルール	クエリルールの名前。 導出方法: Query_Rule.QueryRuleName
日時	日時はMM/DD/YYYY(月、日、年)およびHH:MM(時、分、秒)の形式です。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.DateTime

カラム(フィールド)	説明
試行	試行されたコールの総数の概要。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.AttemptedCount
要求された個別コールバック	スケジュールされたコールバックコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Real_Time.PersonalCallBackCount
要求されたコールバック	コールバックコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Real_Time.CallBackCount
音声	今日、音声を検出されたコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Real_Time.VoiceDetectToday
ビジー	今日、ビジー信号を検出されたコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Real_Time.BusyDetectToday
応答なし	今日、応答されなかったコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Real_Time.NoAnswerDetectToday
呼び出し音なし	今日、呼び出し音を検出されなかったコンタクトの数。 CallResults4、27および28のコールがこのカラムに表示されます。 導出方法: Dialer_Real_Time.NoRingBackDetectHalf
ダイヤルトーンなし	今日、ダイヤルトーンを検出されなかったコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Real_Time.NoDialToneDetectHalf
ファックス	今日、ファックスを検出されたコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Real_Time.FaxDetectHalf
ネットワークIVR	今日、ネットワーク留守番電話を検出されたコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Real_Time.NetworkAnsMachineDetectHalf
留守番電話	今日、留守番電話を検出されたコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Real_Time.AnsweringMachineDetectToday
SITトーン	今日、特殊情報トーン(SIT)を検出されたコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Real_Time.SITtoneDetectToday
エージェントによる拒否	今日、エージェントによって拒否されたプレビューまたはコールバックコンタクトの数。(エージェントはこのような顧客にコールしませんでした。) 導出方法: Dialer_Real_Time.AgentRejectedDetectHalf

カラム(フィールド)	説明
エージェントによるクローズ	エージェントに終了されたプレビューまたはコールバックコンタクトの数。(エージェントはこのような顧客にコールしませんでした。) 導出方法: Dialer_Real_Time.AgentClosedDetectHalf
顧客不在	今日、顧客以外が電話に応答したコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Real_Time.CustomerNotHomeCount
誤番号	今日、顧客がその場所に居住していないことが判明したコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Real_Time.WrongNumberCount
キャンセル	今日、呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルしたコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Real_Time.CancelledDetectHalf
ダイヤラによる放棄	その 30 分インターバルの間にダイヤラによって放棄された連絡先の数。 導出方法: Dialer_Real_Time.AbandonDetectToday
IVRへの破棄	今日、ダイヤラによって放棄され、メッセージを再生するIVRに転送されたコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Real_Time.AbandonToIVRHalf
顧客による放棄	応答直後に顧客が通話を終了した現在の連絡先の数。 導出方法: Dialer_Real_Time.CustomerAbandonDetectHalf
通話時間	今日、エージェントが通話に費やした合計時間(HH:MM (時、分、秒))。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.TalkTimeCount
後処理時間	エージェントがまとめ作業に費やした時間。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.WrapupTimeCount

#### [キャンペーンのクエリールールのコールサマリーカウント]ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順(左から右)に、現在のフィールドを示します。

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	キャンペーンの名前。 導出方法: Campaign.CampaignName
クエリルール	クエリルールの名前。 導出方法: Query_Rule.QueryRuleName
合計レコード数	レコードの合計数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.TotalCount
使用可能	使用可能なレコード数。 導出方法 : Campaign_Query_Rule_Real_Time.TotalCount - Campaign_Query_Rule_Real_Time.VoiceCount - Campaign_Query_Rule_Real_Time.ClosedCount
クローズ済み	試行されたコンタクトの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Real_Time.ClosedCount
音声	今日、音声を検出されたコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Real_Time.VoiceDetectToday

#### [クエリルールダイヤル時間]ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順(左から右)に、現在のフィールドを示します。

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	キャンペーンの名前。 導出方法: Campaign.CampaignName
クエリルール	クエリルールの名前。 導出方法: Query_Rule.QueryRuleName
<b>キャンペーンデータ</b>	
ゾーン1開始時間	[ゾーン1キャンペーン開始時間]の時間(HH:MM(時、分)の形式)。ゾーン1キャンペーン開始時間とは、顧客にゾーン1で電話をかけられるようになる開始時刻です。ゾーン1時間とゾーン2時間が重複してはいけません。 導出方法: Campaign.HomeStartHours ':' Campaign.HomeStartMinutes

コラム(フィールド)	説明
ゾーン1終了時間	[ゾーン1キャンペーン終了時間]の時間(HH:MM(時、分)の形式)。ゾーン1キャンペーン終了時間とは、顧客にゾーン1で電話をかけられなくなる時刻です。 導出方法: Campaign.WorkEndHours ':' Campaign.WorkEndMinutes
ゾーン1期間	ゾーン1の合計時間。[ホーム期間]=[ホーム終了時間]-[ホーム開始時間]。 導出方法: (((Campaign.HomeEndHours * 60) + (Campaign.HomeEndMinutes)) - ((Campaign.HomeStartHours * 60) + (Campaign.HomeStartMinutes)))
ゾーン2開始時間	ゾーン2キャンペーン開始時間(HH:MM(時、分)の形式)。ゾーン2キャンペーン開始時間とは、顧客にゾーン2で電話をかけられるようになる開始時刻です。キャンペーン時間は顧客のタイムゾーンに設定されます。たとえば、東部標準時の午後3～6時に実施されるキャンペーンの場合、東海岸において午後6時を過ぎていても、シカゴはまだ午後6時になっていないため、シカゴの顧客にはダイヤルできます。 導出方法: Campaign.WorkStartHours ':' Campaign.WorkStartMinutes
ゾーン2終了時間	ゾーン2終了時間とはキャンペーンが終了する時間(HH:MM(時、分)の形式)。 導出方法: Campaign.WorkEndHours ':' Campaign.WorkEndMinutes
ゾーン2期間	ゾーン2の合計時間。[作業期間]=[作業終了時刻]-[作業開始時刻] 導出方法: (((Campaign.WorkEndHours * 60) + (Campaign.WorkEndMinutes)) - ((Campaign.WorkStartHours * 60) + (Campaign.WorkStartMinutes)))
<b>クエリルールデータ</b>	
クエリルール開始時刻	クエリルールが開始する時間(HH:MM(時、分))。クエリルール時間は、セントラルコントローラのタイムゾーンに基づいています。通常、クエリを実行する管理およびデータサーバはセントラルコントローラのタイムゾーンに設定されています。 導出方法: Campaign_Query_Rule.StartHours ':' Campaign_Query_Rule.StartMinutes
クエリルール終了時刻	クエリルールが終了する時間(HH:MM(時、分))。 導出方法: Campaign_Query_Rule.EndHours ':' Campaign_Query_Rule.EndMinutes

カラム(フィールド)	説明
クエリールール期間	クエリールールの合計時間。[作業期間]=[クエリールール終了時刻]-[クエリールール開始時刻] 導出方法: (((Campaign_Query_Rule.EndHours * 60) + (Campaign_Query_Rule.EndMinutes)) - ((Campaign_Query_Rule.StartHours * 60) + (Campaign_Query_Rule.StartMinutes)))



(注) Campaign\_Query\_Rule\_Real\_Time レポートは API キャンペーンには適用できません。





## 第 13 章

# 推移する履歴レポート

- エージェント参加履歴 (287 ページ)
- エージェントスキル履歴 (290 ページ)
- エージェントサマリ履歴 (292 ページ)
- エージェントチーム履歴 (296 ページ)
- エージェントチーム稼働履歴 (299 ページ)
- コールタイプスキルグループ履歴 (302 ページ)
- スキル履歴 (305 ページ)
- スキルコールプロファイル履歴 (308 ページ)
- スキルサマリー履歴 (310 ページ)
- エージェントのログイン/ログアウト履歴 (313 ページ)
- エージェント待受停止履歴 (315 ページ)
- エージェント状態トレース履歴 (317 ページ)
- エージェントチーム待受停止履歴 (319 ページ)

## エージェント参加履歴

エージェント参加履歴レポートは、エージェントがログインしたすべての分割またはスキルに対する指定期間について、スタッフが在籍した合計時間、処理時間、後処理時間、待受停止時間、呼び出し中の状態の時間、利用可能な時間、エージェントが処理したタスク数を示します。

エージェント参加テンプレートを選択して、日次レポート(デフォルト)、週次レポート、または月次レポートにデータを表示できます。日次レポートを表示しているときは、左上にあるレポートドロップダウンリストで[エージェント稼働履歴 (インターバル) (Agent Attendance Interval Historical)]を選択すると、インターバルビューを表示できます。インターバルビューには、各エージェントのデータが設定されたインターバル(15 ~ 30 分)で要約されています。

**クエリ**：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

**ビュー**：これらのレポートには、次のグリッドビューがあります。

レポート	ビュー
エージェント参加履歴	エージェント参加履歴 エージェント稼働履歴(インターバル)
エージェント稼働履歴(週次)	エージェント稼働履歴(週次)
エージェント稼働履歴(月次)	エージェント稼働履歴(月次)

**グループ化**：このレポートは、まずエージェント名で、次に日付（日次）、日時（間隔）、週（週次）、または月（月次）でグループ化されてソートされます。

**値リスト**：エージェント

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Agent
- Agent\_Interval
- Person
- Agent\_Skill\_Group\_Interval
- Skill\_Group
- Media\_Routing\_Domain
- Precision\_Queue

#### エージェント参加履歴レポートの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム（フィールド）	説明
エージェント名	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName 「,」 Person.FirstName
日付/日時/週/月	選択されたエージェント参加レポートによる日付、間隔、週、月。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
年 (月次レポートにのみ表示されます。)	選択した行のデータの年。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime

コラム (フィールド)	説明
ログオン時間	そのインターバルの間にエージェントがログオン状態であった合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Agent_Interval.LoggedOnTime
処理済み	インターバル中にスキルグループにわたってこのエージェントで処理された、Webex CCE でルーティングされたタスクの数。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
処理時間	インターバルの間にスキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでに着信タスクに費やされた秒数の合計。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime
後処理時間	インターバルの間にエージェントが受信タスクおよび発信タスクの後処理に費やした合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)です。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime
エージェント呼び出し時間	エージェントが予約済み状態になっていた時間。これは、エージェント状態を使用してカウントされます。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime
内部	インターバルの間にスキルグループのエージェントが終了させた内部タスクの数。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls
内部時間	複数のスキルグループのエージェントがレポートインターバルの間に終了した内部タスクに費やした合計秒数。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime
対応可能時間	レポートインターバル中のスキルグループ間でエージェントが Not_Active状態だった秒数の合計。LoggedOnTimeの計算には、対応可能時間が含まれます。 導出方法: Agent_Interval.AvailTime
待受停止時間	エージェントが指定された期間の分割/スキルで[待受停止]状態であった合計時間。データベースから直接取得した値。 導出方法: Agent_Interval.NotReadyTime

**レポートサマリー** : このレポートには、すべてのデータに関するレポートサマリーがありません。

# エージェントスキル履歴

エージェント分割/スキル履歴レポートは指定された期間の分割またはスキル別の個々のエージェントのパフォーマンスを示します。

エージェントスキル履歴テンプレートを選択して、日次ビュー(デフォルト)、週次ビュー、または月次ビューにレポートを表示できます。日次レポートを表示しているときは、左上にあるレポートドロップダウンリストで[エージェントスキル履歴 (インターバル) (Agent Skill Interval Historical)]を選択すると、インターバルビューを表示できます。インターバルビューには、各エージェントのデータが設定されたインターバル(15 ~ 30 分)で要約されています。

**クエリ**：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

**ビュー**：これらのレポートには、次のグリッドビューがあります。

レポート	ビュー
エージェントスキル履歴	エージェントスキル履歴 エージェントスキル履歴(インターバル)
エージェントスキル履歴(週次)	エージェントスキル履歴(週次)
エージェントスキル履歴(月次)	エージェントスキル履歴(月次)

**グループ化**：このレポートは、まずエージェント名で、次にスキルグループ名でグループ化され、日付(日次)、日時(間隔)、週(週次)、または月(月次)でソートされます。

**値リスト**：エージェント

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Agent
- Agent\_Interval
- Person
- Agent\_Skill\_Group\_Interval
- Skill\_Group
- Media\_Routing\_Domain
- Precision\_Queue

**エージェントスキル履歴レポートの現在のフィールド**

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
エージェント名	エージェントの姓名。 導出方法: Person.LastName 「、」 Person.FirstName
プレジジョンキュー/スキルグループ	プレジジョンキューのエンタープライズ名またはエンタープライズスキルグループのエンタープライズ名。 導出方法: Skill_Group.EnterpriseName (Skill_Group.EnterpriseSkillGroup)
日付/日時/週/月	選択されたビューとレポートによる間隔、日、週、月。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
年 (月次レポートにのみ表示されます。)	選択した行のデータの年。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
処理済み	インターバルの間にスキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了するまでに費やされたインバウンドタスクの数。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
処理時間	スキルグループのエージェントがインターバルの間にタスクの処理に費やした時間。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime
後処理時間	インターバルの間にエージェントが受信タスクおよび発信タスクの後処理に費やした合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)です。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime
内部	このスキルグループに関連付けられたエージェントによってインターバルの間に終了された内部タスク数。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls
内部時間	このスキルグループに関連付けられたエージェントがレポートインターバルの間に終了した内部タスクに費やした合計秒数。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime
アシスト	レポートインターバルの間にエージェントが受信したスーパーバイザ支援によるタスクの数。 これは算出フィールドです。導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.Emergency Assists + Agent_Skill_Group.SupervAssistCalls

カラム (フィールド)	説明
保留	インターバルの間にこのエージェントが受信したタスクのうち、1回以上保留されたタスクの数。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold
保留時間	このスキルグループに関連付けられたエージェントによってレポートインターバルの間に終了された着信ACDタスクが、保留状態であった合計秒数。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval. 着信コールの保留時間
転送済み	そのインターバルの間に、このエージェントが別のエージェントまたはスキルグループに転送したタスクの数。この転送がブラインドでない場合(コンサルタティブの場合)、この数にはコンサルタティブコールも含まれます。この数は、エージェントがタスクの転送を完了すると更新されます。 このフィールドは、Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCallsから導出される算出フィールドです

レポートサマリー：このレポートには、すべてのデータに関するレポートサマリーがあります。

## エージェントサマリ履歴

エージェントサマリ履歴レポートは、レポートの対象とする期間にエージェントがログインし、毎日表示された(デフォルトのビュー)すべての分割やスキルで合計したグループの各エージェントの合計数を一覧表示します。このレポートには、[後処理時間]を含める場合と含めない場合の両方における、選択されているエージェントグループ全体の占有率をパーセンテージで表した情報も含まれます。

エージェントサマリ履歴テンプレートを選択して、日次レポート(デフォルト)、週次レポート、または月次レポートにデータを表示できます。日次レポートを表示しているときは、左上にあるレポートドロップダウンリストで[エージェントサマリ履歴 (インターバル) (Agent Summary Interval Historical)]を選択すると、インターバルビューを表示できます。インターバルビューには、各エージェントのデータが設定されたインターバル(15 ~ 30分)で要約されています。

クエリ：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：これらのレポートには、次のグリッドビューがあります。

レポート	ビュー
エージェントサマリ履歴	エージェントサマリ履歴 エージェントサマリ履歴(インターバル)
エージェントサマリ履歴(週次)	エージェントサマリ履歴(週次)
エージェントサマリ履歴(月次)	エージェントサマリ履歴(月次)

**グループ化**：このレポートは、エージェント名、日付でグループ化されます。このレポートは、日付（日次）、日時（間隔）、週（週次）、または月（月次）でソートされます。

**値リスト**：エージェント

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Agent
- Agent\_Interval
- Person
- Agent\_Skill\_Group\_Interval
- Skill\_Group
- Media\_Routing\_Domain
- Precision\_Queue

**エージェント要約履歴レポートの現在のフィールド**

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム（フィールド）	説明
エージェント名	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName 「,」 Person.FirstName
日付/日時/週/月	選択されたビューやレポートに応じた日付、インターバル、週、月。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
年 (月次レポートにのみ表示されます。)	選択した行のデータの年。(月次レポートに対してのみ適用) 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime

カラム (フィールド)	説明
処理済み	<p>インターバルの間にスキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでに費やされた着信タスクの数。</p> <p>導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled</p>
処理時間	<p>インターバルの間にスキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでに着信タスクに費やされた秒数の合計。</p> <p>導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime</p>
平均処理時間	<p>エージェントがタスク1つ当たりに費やした平均処理時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法: (Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled)</p>
平均後処理時間	<p>エージェントがタスクに関連する後処理に費やした平均時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.WrapTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled</p>
%占有期間	<p>スキルグループへの受信タスクまたはスキルグループからの発信タスクの後に、エージェントが後処理状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.TalkTime + Agent_Skill_Group_Interval.WrapTime + Agent_Interval.NotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime ) * 1.0 / Agent_Interval.LoggedOnTime</p>
%占有期間(後処理時間除外)	<p>エージェントがスキルグループ間のタスクでの通話に費やした時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.TalkTime + Agent_Interval.NotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime ) * 1.0 / Agent_Interval.LoggedOnTime</p>
内部	<p>インターバルの間にスキルグループのエージェントが終了させた内部タスクの数。</p> <p>導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls</p>



コラム (フィールド)	説明
内部時間	複数のスキルグループのエージェントがレポートインターバルの間に終了した内部タスクに費やした合計秒数。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime
後処理時間	インターバルの間にエージェントが受信タスクおよび発信タスクの後処理に費やした合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)です。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime
エージェント呼び出し時間	エージェントが予約済み状態になっていた時間。この値は、エージェント状態を使用してカウントされます。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime
待受停止時間	エージェントが指定された期間の分割/スキルで[待受停止]状態であった合計時間。この値は、データベースから直接取得されます。 導出方法: Agent_Interval.NotReadyTime
対応可能時間	レポートインターバル中のスキルグループ間でエージェントが Not_Active状態だった秒数の合計。LoggedOnTimeの計算には、対応可能時間が含まれます。 導出方法: Agent_Interval.AvailTime
ログオン時間	そのインターバルの間にエージェントがログオン状態であった合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Agent_Interval.LoggedOnTime
転送済み	そのインターバルの間に、このエージェントが別のエージェントまたはスキルグループに転送したタスクの数。この転送がブラインドでない場合(コンサルタティブの場合)、この数にはコンサルタティブコールも含まれます。この数は、エージェントがタスクの転送を完了すると更新されます。 これは算出フィールドです。導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls
保留	インターバルの間にこのエージェントが受信したタスクのうち、1回以上保留されたタスクの数。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold

カラム (フィールド)	説明
平均保留時間	保留を含むすべての着信タスクに関して、インターバルの間にタスクが保留状態になっていた平均時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。  これは算出フィールドです。導出方法:  (Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime / Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold)

レポートサマリー：このレポートには、すべてのデータに関するレポートサマリーがありません。

## エージェントチーム履歴

エージェントチーム履歴レポートは、指定期間について、スタッフが在籍した合計時間、処理時間、後処理時間、占有率、待受停止時間、呼び出し中の状態の時間、拡張時間、利用可能な時間、チームおよびそのエージェントが処理したタスク数を示します。

エージェントチーム履歴テンプレートを選択して、日次レポート(デフォルト)、週次レポート、または月次レポートにデータを表示できます。日次レポートを表示しているときは、左上にあるレポートドロップダウンリストで[エージェントチーム履歴 (インターバル) (Agent Team Interval Historical)]を選択すると、インターバルビューを表示できます。インターバルビューは、設定間隔(15分または30分)でチームごとのデータの概要を示します。

クエリ：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：これらのレポートには、次のグリッドビューがあります。

レポート	ビュー
エージェントチーム履歴	エージェントチーム履歴 エージェントチーム履歴(インターバル)
エージェントチーム履歴(週次)	エージェントチーム履歴(週次)
エージェントチーム履歴(月次)	エージェントチーム履歴(月次)

グループ化：このレポートは、まずチーム名で、次にエージェント名で、さらに日付(日次)、日時(インターバル)、週(週次)、または月(月次)でグループ化されてソートされます。

値リスト：エージェントチーム

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Agent
- Agent\_Interval
- Person
- Agent\_Skill\_Group\_Interval

- Skill\_Group
- Media\_Routing\_Domain
- Agent\_Team
- Agent\_Team\_Member
- Precision\_Queue

エージェントチーム履歴レポートの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
エージェントチーム名	エージェントチームの企業名。 導出方法: Agent_Team.EnterpriseName
エージェント名	エージェントの姓名。 導出方法: Person.LastName 「,」 Person.FirstName
日付/日時/週/月	選択されたビューやレポートに応じた日付、インターバル、週、月。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
年 (月次レポートにのみ表示されます。)	選択した行のデータの年。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
処理済み	インターバルの間にスキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでに費やされた着信タスクの数。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
処理時間	インターバルの間にスキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでに着信タスクに費やされた秒数の合計 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime
平均処理時間	エージェントがタスク1つ当たりに費やした平均処理時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 これは算出フィールドです。導出方法: (Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled)

カラム (フィールド)	説明
平均後処理時間	<p>エージェントがタスクに関連する後処理に費やした平均時間 (HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法:</p> $\text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.WrapTime} / \text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.CallsHandled}$
%占有期間	<p>エージェントがスキルグループ間のタスクでの通話に費やした時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法:</p> $\text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkTime} + \text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.WrapTime} + \text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.NotReadyTime} + \text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.HoldTime} ) * 1.0 / \text{Agent\_Interval.LoggedOnTime}$
%占有期間(後処理時間除外)	<p>エージェントがスキルグループ間のタスクでの通話に費やした時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法:</p> $\text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.TalkTime} + \text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.NotReadyTime} + \text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.HoldTime} ) * 1.0 / \text{Agent\_Interval.LoggedOnTime}$
内部	<p>インターバルの間にスキルグループのエージェントが終了させた内部タスクの数。</p> <p>導出方法: <math>\text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.InternalCalls}</math></p>
内部時間	<p>エージェントがレポートインターバルの間に終了した内部タスク(スキルグループ間)に費やした合計秒数。</p> <p>導出方法: <math>\text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.InternalCallsTime}</math></p>
後処理時間	<p>インターバルの間にエージェントが受信タスクおよび発信タスクの後処理に費やした合計時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)です。</p> <p>導出方法: <math>\text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.WorkNotReadyTime} + \text{Agent\_Skill\_Group.WorkReadyTime}</math></p>
エージェント呼び出し時間	<p>エージェントが予約済み状態になっていた時間。この値は、エージェント状態を使用してカウントされます。</p> <p>導出方法: <math>\text{Agent\_Skill\_Group\_Interval.ReservedStateTime}</math></p>
待受停止時間	<p>エージェントが指定された期間の分割/スキルで[待受停止]状態であった合計時間。この値は、データベースから直接取得されます。</p> <p>導出方法: <math>\text{Agent\_Interval.NotReadyTime}</math></p>

カラム (フィールド)	説明
対応可能時間	レポートインターバル中のスキルグループ間でエージェントが Not_Active 状態だった秒数の合計。LoggedOnTime の計算には、対応可能時間が含まれます。 導出方法: Agent_Interval.AvailTime
ログオン時間	エージェントが分割/スキルで指定した時間に対してログイン(スタッフが在籍)していた合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime

**レポートサマリー** : このレポートには、すべてのデータに関するレポートサマリーがありません。

## エージェントチーム稼働履歴

エージェントチーム参加履歴レポートは、エージェントがログインしたすべての分割またはスキルに対する指定期間について、スタッフが在籍した合計時間、処理時間、後処理時間、待受停止時間、呼び出し中の状態の時間、拡張時間、利用可能な時間、チームが処理したタスク数を示します。

エージェントチーム参加履歴テンプレートを選択して、日次レポート(デフォルト)、週次レポート、または月次レポートにデータを表示できます。日次レポートを表示しているときは、左上にあるレポートドロップダウンリストで[エージェントチーム稼働履歴 (インターバル) (Agent Team Attendance Interval Historical) ]を選択すると、インターバルビューを表示できます。インターバルビューには、各エージェントのデータが設定されたインターバル(15~30分)で要約されています。

**クエリ** : このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

**ビュー** : これらのレポートには、次のグリッドビューがあります。

レポート	ビュー
エージェントチーム稼働履歴	エージェントチーム稼働履歴 エージェントチーム稼働履歴(インターバル)
エージェントチーム稼働履歴(週次)	エージェントチーム稼働履歴(週次)
エージェントチーム稼働履歴(月次)	エージェントチーム稼働履歴(月次)

**グループ化** : このレポートは、まずエージェントチームで、次にエージェント名で、さらに日付(日次)、日時(間隔)、週(週次)、または月(月次)でグループ化されてソートされます。

**値リスト** : エージェントチーム

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Agent
- Agent\_Interval
- Person
- Agent\_Skill\_Group\_Interval
- Skill\_Group
- Media\_Routing\_Domain
- Agent\_Team
- Agent\_Team\_Member
- Precision\_Queue

#### エージェントチーム参加履歴レポートの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
エージェントチーム名	エージェントチーム名のエンタープライズ名。 導出方法: Agent_Team.EnterpriseName
エージェント名	エージェントの姓名。 導出方法 : Person.LastName 「,」 Person.FirstName
日付/日時/週/月	選択されたビューとレポートによる間隔、日、週、月。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
年 (月次レポートにのみ表示されます。)	選択した行のデータの年。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
名前	エージェントのログイン名。 導出方法: Person.LoginName
ログオン時間	そのインターバルの間にエージェントがログオン状態であった合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Agent_Interval.LoggedOnTime
処理済み	特定のエージェントによって処理されたタスクの数。 導出方法: SUM(ISNULL(Agent_skill_Group_Interval.CallsHandled, 0))

カラム (フィールド)	説明
処理時間	エージェントがタスクの処理に費やした合計時間。 導出方法: SUM(ISNULL(Agent_skill_Group_Interval.HandledCallsTime, 0))
後処理時間	インターバルの間にエージェントが受信タスクおよび発信タスクの後処理に費やした合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)です。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime
エージェント呼び出し時間	エージェントが予約済み状態になっていた時間。この値は、エージェント状態を使用してカウントされます。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime
内部	エージェントが処理した内部タスクの数。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls
内部時間	エージェントがレポートインターバルの間に終了した内部タスク(スキルグループ間)に費やした合計秒数。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime
外部	特定のエージェントによって処理された発信タスクの数。 導出方法: SUM(ISNULL(Agent_skill_Group_Interval.AgentOutCalls, 0))
外線時間	特定のエージェントに対しての発信タスクの時間。 導出方法: SUM(ISNULL(Agent_skill_Group_Interval.AgentOutCallsTime, 0))
対応可能時間	レポートインターバル中のスキルグループ間でエージェントが Not_Active状態だった秒数の合計。LoggedOnTimeの計算には、対応可能時間が含まれます。 導出方法: Agent_Interval.AvailTime
待受停止時間	エージェントが指定された期間の分割/スキルで[待受停止]状態であった合計時間。この値は、データベースから直接取得されます。 導出方法: Agent_Interval.NotReadyTime

レポートサマリー：このレポートには、すべてのデータに関するレポートサマリーがありません。

## コールタイプスキルグループ履歴

コールタイプスキルグループ履歴レポートは各コールタイプのスキル全体のアクティビティ(日付、着信タスク、平均応答時間、放棄タスク数、平均放棄時間、処理済みタスク数、平均処理時間、指定期間の平均後処理時間、サービスレベル、日次ベースのサービスレベル内での放棄(デフォルトビュー))を要約します。

日次/インターバルレポート(デフォルト)、週次レポート、または月次レポートのデータを表示するには、次の3つのコールタイプスキルグループ履歴テンプレートから選択します。

- コールタイプスキルグループ履歴
- コールタイプスキルグループ履歴(週次)
- コールタイプスキルグループ履歴(月次)

[コールタイプスキルグループ履歴 (Call Type Skill Group Historical)] レポートを表示しているときは、左上にあるレポートドロップダウンリストで [コールタイプスキルグループ履歴 (インターバル) (Call Type Skill Group Interval Historical)] を選択すると、インターバルビューを表示できます。インターバルビューには、各エージェントのデータが設定されたインターバル(15 ~ 30 分)で要約されています。

**クエリ**：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

**ビュー**：これらのレポートには、次のグリッドビューがあります。

レポート	ビュー
コールタイプスキルグループ履歴	コールタイプスキルグループ履歴 コールタイプスキルグループ履歴(インターバル)
コールタイプスキルグループ履歴(週次)	コールタイプスキルグループ履歴(週次)
コールタイプスキルグループ履歴(月次)	コールタイプスキルグループ履歴(月次)

**グループ化**：このレポートは、まずコールタイプ名で、次にスキルグループ名で、さらに日付(日次)、日時(間隔)、週(週次)、または月(月次)でグループ化されてソートされます。

**値リスト**：コールタイプ

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Skill\_Group
- Call\_Type
- Call\_Type\_SG\_Interval
- Media\_Routing\_Domain
- Precision\_Queue



### コールタイプスキルグループ履歴レポートの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
コールタイプ名	コールタイプのエンタープライズ名。 導出方法: Call_Type.EnterpriseName
プレジジョンキュー/スキルグループ	スキルグループのエンタープライズ名。 導出方法: Skill_Group.EnterpriseName
日付/日時/週/月	選択されたビューやレポートに応じた日付、インターバル、週、月。 導出方法: Call_Type.DateTime
年 (月次レポートにのみ表示されます。)	選択した行のデータの年。 導出方法: Call_Type_SG_Interval.DateTime
インバウンド	そのインターバルの間に、このコールタイプに提供されたタスク。 導出方法: sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsOffered,0))
平均応答時間	このコールが最初の [スキルグループキューイング (queue to skill group) ] または [LAA選択 (LAA select) ] ノードで処理されてから、このコールが応答されるまでにかかった、平均応答待ち時間。 これは算出フィールドです。導出方法: <pre>CASE WHEN sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsAnswered,0)) = 0   THEN 0   ELSE sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.AnswerWaitTime,0)) * 1.0 /   sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsAnswered,0)) END</pre>
%キュー	そのインターバルの間にキューイングされた、このコールタイプのすべての処理済みタスクのパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法: <pre>(Call_Type_SG_Interval.CallsQHandled / Call_Type_SG_Interval.CallsHandled)</pre>

カラム (フィールド)	説明
キュー内放棄	<p>VRU内にある間(つまり、音声メニューオプションのプロンプト中または聞き取り中)の放棄タスク、スキルグループにキューイング中の放棄タスク、およびエージェントデスクトップでの放棄タスクの合計数。この値には、キューにないタスクの放棄も含まれます。そのため、キューイングされる前のVRUの放棄タスク数は、TotalCallsAbandから RouterCallsAbandToAgent と RouterCallsAbandQ を引いた数になります。この数値には、ショートタスクは含まれません。</p> <p>導出方法: <code>sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.RouterCallsAbandQ,0))</code></p>
平均破棄時間	<p>このコールタイプに対して放棄されたタスクの平均時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法:</p> <pre>CASE WHEN sum( isnull (Call_Type_SG_Interval.TotalCallsAband, 0)) = 0 THEN 0   ELSE isnull ((sum( isnull (Call_Type_SG_Interval.DelayQAbandTime, 0)) / sum( isnull (Call_Type_SG_Interval.TotalCallsAband, 0))),0) END</pre>
処理済み	<p>コールタイプのエージェント間で処理されたタスクの数。</p> <p>導出方法: <code>sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsHandled,0))</code></p>
平均処理時間	<p>タスクを処理するために費やした平均時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p><code>sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HandleTime,0)) / sum(isnull(CTSG.CallsHandled,0))</code></p>
平均後処理時間	<p>後処理時間後にコールタイプのエージェントで費やした平均時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法:</p> <pre>CASE WHEN (sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HandleTime,0)) - sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.TalkTime,0)) - sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HoldTime,0))) = 0   THEN 0   ELSE (sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HandleTime,0)) - sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.TalkTime,0)) - sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HoldTime,0))) / sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsHandled,0)) END</pre>
サービスレベル	<p>そのインターバルのサービスレベルの計算に使用されたサービスレベルタイプ。</p> <p>導出方法: <code>Call_Type_Interval.ServiceLevel</code></p>
サービスレベル内放棄	<p>インターバルの間に、サービスレベルのしきい値内で放棄された、このコールタイプのタスクの合計数。Webex CCE と、トランザクションルートを使用する標準の ACD ターゲットの両方で有効です。</p> <p>このフィールドは、VRUで放棄されたコールを表します。これには、メニュープロンプト、ウェルカムプロンプト、およびキューで放棄されたコールが含まれます。</p> <p>導出方法: <code>Call_Type_Interval.ServiceLevelAband</code></p>

**レポートサマリー**：このレポートには、すべてのデータに関するレポートサマリーがありません。

## スキル履歴

スキル履歴レポートには、処理されたタスク、エージェント時間と支援、スキルの各エージェントの転送と保留が表示されます。このレポートには、この特定のスキルで処理された各エージェントの時間だけが表示されます。

4つのスキル履歴テンプレートから選択して、日次レポート(デフォルト)、インターバルレポート、週次レポート、または月次レポートのデータを表示できます。

- スキル履歴(日次)
- スキル履歴(インターバル)
- スキル履歴(週次)
- スキル履歴(月次)

インターバルビューには、各エージェントのデータが設定されたインターバル(15 ~ 30 分)で要約されています。

**クエリ**：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

**ビュー**：これらのレポートには、次のグリッドビューがあります。

レポート	ビュー
スキル履歴(日次)	スキル履歴(日次)
スキル履歴(インターバル)	スキル履歴
スキル履歴(週次)	スキル履歴(週次)
スキル履歴(月次)	スキル履歴(月次)

画面左上にあるドロップダウンリストから、表示するレポートを選択します。

**グループ化**：このレポートは、まずスキルグループ名とエージェント名で、次に日付（日次）、日時（間隔）、週（週次）、または月（月次）でグループ化されます。

**値リスト**：スキルグループ

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Agent
- Agent\_Interval
- Person
- Agent\_Skill\_Group\_Interval

- Skill\_Group
- Media\_Routing\_Domain

[スキル履歴レポート]の現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順(左から右)に、現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
スキルグループ名	エンタープライズスキルグループのエンタープライズ名。 導出方法: Skill_Group.EnterpriseName
エージェント名	エージェントの姓名。 導出方法: Person.LastName 「,」 Person.FirstName
日付/日時/週/月	選択されたレポートに応じて日付、間隔、週、または月。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
年 (月次レポートにのみ表示されます。)	選択した行のデータの年。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
処理済み	インターバルの間にスキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了するまでに費やされたインバウンドタスクの数。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
処理時間	各スキルグループの受信タスクまたは発信タスクの後にエージェントが後処理状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime
平均処理時間	エージェントがタスク1つ当たりに費やした平均処理時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 これは算出フィールドです。導出方法: (Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled)
平均後処理時間	エージェントがタスクに関連する後処理に費やした平均時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 これは算出フィールドです。導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.WrapTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled

カラム (フィールド)	説明
後処理時間	<p>インターバルの間にエージェントが受信タスクおよび発信タスクの後処理に費やした合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)です。</p> <p>導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime</p>
エージェント呼び出し時間	<p>エージェントが予約済み状態になっていた時間。この値は、エージェント状態を使用してカウントされます。</p> <p>導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime</p>
待受停止時間	<p>エージェントが指定された期間このスキルで[待受停止]状態であった合計時間。この値は、データベースから直接取得されます。</p> <p>導出方法: Agent_Interval.NotReadyTime</p>
対応可能時間	<p>このスキルグループに関連付けられたエージェントがレポートインターバル中にこのスキルグループに関してNot_Active状態だった秒数の合計。LoggedOnTimeの計算には、対応可能時間が含まれます。</p> <p>導出方法: Agent_Interval.AvailTime</p>
ログオン時間	<p>そのインターバルの間にエージェントがログオン状態であった合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>導出方法: Agent_Interval.LoggedOnTime</p>
アシスト	<p>レポートインターバルの間にエージェントが受信したスーパーバイザ支援によるタスクの数。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法:</p> <p>Agent_Skill_Group_Interval.Emergency Assists + Agent_Skill_Group_Interval.SupervAssistCalls</p>
転送済み	<p>そのインターバルの間に、このエージェントが別のエージェントまたはスキルグループに転送したタスクの数。この転送がブラインドでない場合(コンサルタティブの場合)、この数にはコンサルタティブコールも含まれます。この数は、エージェントがタスクの転送を完了すると更新されます。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法:</p> <p>Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls</p>
保留	<p>インターバルの間にこのエージェントが受信したタスクのうち、1回以上保留されたタスクの数。</p> <p>導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold</p>

カラム (フィールド)	説明
平均保留時間	<p>保留を含むすべての着信タスクに関して、インターバルの間にタスクが保留状態になっていた平均時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法:  <math>(Agent\_Skill\_Group\_Interval.IncomingCallsOnHoldTime / Agent\_Skill\_Group\_Interval.IncomingCallsOnHold)</math></p>

レポートサマリー: このレポートには、すべてのデータに関するレポートサマリーがあります。

## スキルコールプロフィール履歴

スキルコールプロフィール履歴レポートは、特定の期間の指定した日付に、コールセンターに定義済みのサービスレベルと比較して、指定したスキルがどの程度適切に行使されたかを示します。

3つのスキルコールプロフィール履歴テンプレートから選択して、日次/インターバルレポート(デフォルト)、週次レポート、または月次レポートのデータを表示できます。

- スキルコールプロフィール履歴
- スキルコールプロフィール履歴(週次)
- スキルコールプロフィール履歴(月次)

[スキルコールプロフィール履歴 (Skill Call Profile Historical)] レポートを表示しているときは、左上にあるレポートドロップダウンリストで [スキルコールプロフィール履歴 (インターバル) (Skill Call Profile Interval Historical)] を選択すると、インターバルビューを表示できます。インターバルビューには、各エージェントのデータが設定されたインターバル(15~30分)で要約されています。

クエリ: このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー: これらのレポートには、次のグリッドビューがあります。

レポート	ビュー
スキルコールプロフィール履歴	スキルコールプロフィール履歴 スキルコールプロフィール履歴(インターバル)
スキルコールプロフィール履歴(週次)	スキルコールプロフィール履歴(週次)
スキルコールプロフィール履歴(月次)	スキルコールプロフィール履歴(月次)

グループ化: このレポートは、スキルグループ名でグループ化され、日付(日次)、日時(間隔)、週(週次)、または月(月次)でソートされます。

値リスト：スキルグループ

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Skill\_Group\_Interval
- Bucket\_Interval
- Skill\_Group

[スキルコールプロフィール履歴レポート]の現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
スキルグループ名	エンタープライズスキルグループのエンタープライズ名。 導出方法: Skill_Group.EnterpriseName (Skill_Group.EnterpriseSkillGroupID)
日付/日時/週/月	選択されたレポートに応じて日付、間隔、週、または月。 導出方法: Skill_Group_Interval.DateTime
年 (月次レポートにのみ表示されます。)	選択した行のデータの年。(月次レポートに対してのみ適用) 導出方法: Skill_Group_Interval.DateTime
処理済み	インターバルの間にスキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了するまでに費やされたインバウンドタスクの数。 導出方法: Skill_Group_Interval.CallsHandled
平均応答時間	スキルACDタスクがキューで待機し、エージェントによって応答される前に呼び出された平均時間。 導出方法: Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime / Skill_Group_Interval.CallsAnswered
%応答	このスキルにエージェントによって応答されたスキルにキューイングされたタスクのパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法: Skill_Group_Interval.CallsHandled / Skill_Group_Interval.CallsOffered
放棄コール数	各サービスレベルの増分内で放棄したスキルACDタスクの数。 導出方法 : (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + RouterCallsAbandToAgent)

カラム (フィールド)	説明
平均破棄時間	スキルACDタスクを放棄するまでに、そのタスクがキューで待機したか呼び出された平均時間。 導出方法: Skill_Group_Interval.RouterDelayQAbandTime + SGHH.AbandonRingTime/SGHH.RouterCallsAbandQ+SGHH.AbandonRingCal
%放棄	放棄されたタスクのパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法: (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.AbandonCallsRing)/Skill_Group_Interval.CallsOffered
放棄、0～9	各[バケットインターバル]の放棄タスクの数。 導出方法: Skill_Group_Interval.RouterAbandInterval
応答、0～9	各[バケットインターバル]の応答タスクの合計数。 導出方法: Skill_Group_Interval.RouterAnsInterval

レポートサマリー：このレポートには、すべてのデータに関するレポートサマリーがありません。

## スキルサマリー履歴

スキルサマリー履歴レポートは、スキル全体に対するアクティビティを時間別に要約します。スキルの全体的なパフォーマンスを分析したり、複数の同等のスキルを比較するには、このレポートを使用できます。

3つのスキルサマリー履歴テンプレートから選択して、日次/インターバルレポート(デフォルト)、週次レポート、または月次レポートのデータを表示できます。

- スキルサマリー履歴
- スキルサマリー履歴(週次)
- スキルサマリー履歴(月次)

[スキルサマリー履歴 (Skill Summary Historical)] レポートを表示しているときは、左上にあるレポートドロップダウンリストで[スキルサマリー履歴 (インターバル) (Skill Summary Interval Historical)] を選択すると、インターバルビューを表示できます。インターバルビューには、各エージェントのデータが設定されたインターバル(15 ~ 30 分)で要約されています。

クエリ：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：これらのレポートには、次のグリッドビューがあります。



レポート	ビュー
スキルサマリー履歴	スキルサマリー履歴 スキルサマリー履歴(インターバル)
スキルサマリー履歴(週次)	スキルサマリー履歴(週次)
スキルサマリー履歴(月次)	スキルサマリー履歴(月次)

**グループ化**：このレポートは、スキルグループでグループ化され、日付（日次）、日時（間隔）、週（週次）、または月（月次）でソートされます。

**値リスト**：スキルグループ

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Skill\_Group
- Skill\_Group\_Interval
- Media\_Routing\_Domain

**[スキルサマリー履歴レポート]の現在のフィールド**

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム（フィールド）	説明
スキルグループ名	エンタープライズスキルグループのエンタープライズ名およびID。 導出方法: Enterprise_Skill_Group.EnterpriseName (Enterprise_Skill_Group.EnterpriseSkillGroupID)
日付/日時/週/月	選択されたビューやレポートに応じた日付、インターバル、週、月。 導出方法: Skill_Group_Interval.DateTime
メディア (週次レポートにのみ表示されます)	このメディアクラスの一意の名前。初期状態では、EnterpriseNameはCisco_Voiceに設定されています。
年 (月次レポートにのみ表示されます。)	選択した行のデータの年。 導出方法: Skill_Group_Interval.DateTime

カラム (フィールド)	説明
平均応答時間	<p>スキルACDタスクがキューで待機し、エージェントによって応答される前に呼び出された平均時間。</p> <p>導出方法: <math>\text{Skill\_Group\_Interval.AnswerWaitTime} / \text{Skill\_Group\_Interval.CallsAnswered}</math></p>
平均破棄時間	<p>分割/スキルACDタスクを放棄するまでに、そのタスクがキューで待機したか呼び出された平均時間。</p> <p>導出方法: <math>\text{Skill\_Group\_Interval.RouterDelayQAbandTime} + \text{Skill\_Group\_Interval.AbandonRingTime} / \text{Skill\_Group\_Interval.RouterCallsAbandQ} + \text{Skill\_Group\_Interval.AbandonRingCall}</math></p>
処理済み	<p>インターバルの間にスキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了するまでに費やされたインバウンドタスクの数。</p> <p>導出方法: <math>\text{Skill\_Group\_Interval.CallsHandled}</math></p>
平均処理時間	<p>エージェントがタスク1つ当たりに費やした平均処理時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法: <math>(\text{Skill\_Group\_Interval.HandledCallsTime} / \text{Skill\_Group\_Interval.CallsHandled})</math></p>
平均後処理時間	<p>エージェントがタスクに関連する後処理に費やした平均時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法: <math>\text{Skill\_Group\_Interval.WrapTime} / \text{Skill\_Group\_Interval.CallsHandled}</math></p>
放棄	<p>音声の場合、エージェントの電話が呼び出されている間に放棄されたタスクの合計数。音声以外の場合、エージェントに割り当てられたがエージェントが応答する前に放棄されたタスクの合計数。</p> <p>導出方法 : <math>(\text{Skill\_Group\_Interval.RouterCallsAbandQ} + \text{Skill\_Group\_Interval.RouterCallsAbandToAgent})</math></p>
最長遅延時間	<p>タスクが応答、放棄または終了するまでに待つ必要があった最長時間。</p> <p>導出方法: <math>\text{Skill\_Group\_Interval.RouterMaxCallsWaitTime}</math></p>
キュー解除済み	<p>このスキルグループからキュー解除され、レポートインターバルの別のスキルグループにルーティングされたタスクの数。</p> <p>導出方法: <math>\text{Skill\_Group\_Interval.RouterCallsDequeued}</math></p>

カラム (フィールド)	説明
%処理時間	処理済みタスクの時間のパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法: Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
%応答	応答されたタスクのパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法: Skill_Group_Interval.CallsHandled / Skill_Group_Interval.CallsOffered

レポートサマリー：このレポートには、すべてのデータに関するレポートサマリーがありません。

## エージェントのログイン/ログアウト履歴

エージェントのログイン/ログアウト(スキル)履歴レポートは、エージェントがログインおよびログアウトした時間、ログアウトに関連付けられた理由コード(ある場合)、エージェントがログイン/ログアウトしたスキルを示します。

クエリ：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートには、[エージェントのログイン/ログアウト履歴 (Agent Login Logout Historical)] という 1 つのグリッドビューがあります。

グループ化：このレポートは、エージェントでグループ化され、日次でソートされます。

値リスト：エージェント

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Agent\_Logout
- Agent\_Skill\_Group\_Logout
- Skill\_Group
- Agent
- Person
- Reason\_Code
- Agent\_Attribute
- Attribute

### エージェントログイン/ログアウトレポートの[現在]フィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
エージェント名	エージェントの姓名。 導出方法 : Person.LastName 「,」 Person.FirstName
内線	エージェントがログインしている内線電話番号。テーブルから直接取得されます。 導出方法: Agent_Logout.Extension
ログオン日時	エージェントが指定されたスキルセットにログインした日付 (MM:DD:YYYY(月、日、年)およびHH:MM:SS(時間、分、秒)の形式)。 導出方法 : Agent_Logout.LogoutDateTime-Agent_Logout.LoginDuration
ログアウト日時	エージェントが指定されたスキルセットからログアウトした日付 (MM:DD:YYYY (月、日、年)およびHH:MM:SS (時間、分、秒)の形式)。 導出方法: Agent_Logout.LogoutDateTime
ログオン時間	エージェントが分割/スキルで指定した時間に対してログイン(スタッフが在籍)していた合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
ログアウト理由	ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコードおよびテキスト(設定されている場合)。定義されていない場合は、この値は0と表示されます。 導出方法: Agent_Logout.Reason_Code
属性、1~3	エージェントがこのセッション中に基本的に対話している属性。
スキル、1~3	エージェントがこのセッション中に基本的に対話しているスキル。 導出方法: Agent_Skill_Group_Logout.SkillGroupSkillTargetID

レポートサマリー：このレポートには、すべてのデータに関するレポートサマリーがあります。

## エージェント待受停止履歴

エージェント待受停止履歴レポートには、ログオン合計時間、待受停止合計時間、およびエージェントの各理由コード別の待受停止時間が表示されます。

**クエリ**：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

**ビュー**：このレポートには、[エージェント待受停止履歴 (Agent Not Ready Historical)] という1つのグリッドビューがあります。

**グループ化**：このレポートは、まずエージェント名で、次にインターバルごとの日時にグループ化されてソートされます。

**値リスト**：エージェント

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Agent
- Person
- Agent\_Team\_Member
- Agent\_Team
- Agent\_Interval
- Agent\_Event\_Detail

### エージェント待受停止履歴レポートの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
エージェント名	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName 「,」 Person.FirstName
日時	選択した行のデータの日時(MM/DD/YYYY (月、日、年)およびHH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
ログオン時間	エージェントが分割/スキルで指定した時間に対してログイン(スタッフが在籍)していた合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime

カラム (フィールド)	説明
待受停止時間	エージェントが指定された期間の分割/スキルで[待受停止]状態であった合計時間。データベースから直接取得した値。 導出方法: Agent_Interval.NotReadyTime
時間間隔	
RC0~RC9	エージェントが理由コード0~9それぞれで[待受停止]状態を継続した時間。 導出方法: Agent_Event_Detail
理由コード50002	50002で待受停止時間が経過しました。CTIOS コンポーネントで障害が発生したため、エージェントが待受停止状態に設定されました。これは、エージェントデスクトップアプリケーションのクローズ、ハートビートのタイムアウト、CTIOSサーバの障害、またはCTIOSの障害のいずれかが原因である可能性があります。
理由コード50003	50003で継続した[待受停止時間]。UnifiedCMによりエージェントのデバイスがアウトオブサービスであるとレポートされたため、エージェントがログアウトされました。
理由コード50004	50004で継続した[待受停止時間]。エージェントデスク設定で定義されているエージェントの非アクティブ状態が発生したため、エージェントはログアウトされました。
理由コード50010	50010で継続した[待受停止時間]。エージェントが自分にルーティングされた複数のタスクを連続して受信しませんでした。システムは、以後のタスクがそのエージェントヘルレーティングされないようにするために、そのエージェントを自動的に[待受停止]にします。デフォルトでは、タスクを連続して2件受信しないと、そのエージェントが[待受停止]になるように設定されています。
理由コード50020	50020で継続した[待受停止時間]。アクティブなエージェントでの単純作業化操作の場合、エージェントへのスキルグループの割り当てが単純作業化操作により削除され、エージェントはログアウトされました。この理由コードは、Agent_Event_DetailレコードとAgent_Skill_Group_Logoutレコードで使用され、エージェントが削除されたスキルグループを識別します(単純作業化操作が原因)。
理由コード50030	50030で継続した[待受停止時間]。PG静的デバイスターゲットと同じ着信番号(DN)を使用している動的デバイスターゲットにエージェントがログインしたため、エージェントはログアウトされました。
理由コード50040	50040で継続した[待受停止時間]。タスクに失敗したためモバイルエージェントがログアウトされました。

カラム (フィールド)	説明
理由コード50041	50041で継続した[待受停止時間]。エージェントの電話回線がビジーで呼び出したときにタスクが失敗したため、エージェントの状態が[待受停止]に変更されました。
理由コード50042	50042で継続した[待受停止時間]。固定接続モードを使用しているときに電話回線が接続されたため、モバイルエージェントがログアウトされました。
理由コード32767	32767で継続した[待受停止時間]。エージェントがタスクに応答せず、タスクが別のエージェントまたはスキルグループにリダイレクトされたため、エージェントの状態が[待受停止]に変更されました。
理由コード20001	20001で継続した[待受停止時間]。エージェント状態が[待受停止]に変更され、エージェントが強制的にログアウトされました。
理由コード20002	20002で継続した [待受停止時間 (Not Ready Time) ]。[待受停止 (Not Ready) ]からの一般のログアウト理由コード状態です。
理由コード20003	20003で継続した[待受停止時間]。エージェントは[待受停止]状態にはありません。要求によりエージェントを[待受停止]状態にし、ログアウト要求によりエージェントをログアウトします。

レポートサマリー：このレポートには、すべてのデータに関するレポートサマリーがありません。

## エージェント状態トレース履歴

エージェント状態追跡履歴レポートでは、各エージェントのアクティビティおよびアクティビティが発生した時間を示します。

クエリ：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートには、[エージェント状態トレース履歴 (Agent State Trace Historical) ] という1つのグリッドビューがあります。

グループ化：このレポートは、まずエージェント名で、次に日時 (インターバル) でグループ化されてソートされます。

値リスト：エージェント

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Agent\_State\_Trace
- Agent
- Person
- Skill\_Group

• Media\_Routing\_Domain

エージェント状態追跡の履歴レポートの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
エージェント名	エージェントの姓名。 導出方法 : Person.LastName 「,」 Person.FirstName
プレジジョンキュー/スキルグループ	対応するエージェント状態のエージェントに関連付けられたスキルグループまたはプレジジョンキュー。 導出方法: Skill_Group.EnterpriseName
日時	選択した行のデータの日時(MM/DD/YYYY (月、日、年)および HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
エージェント状態	エージェントの状態。 導出方法: <pre>CASE Agent_State_Trace.AgentState WHEN 0 THEN 'Logged Out' WHEN 1 THEN 'Logged On' WHEN 2 THEN 'Not Ready' WHEN 3 THEN 'Ready' WHEN 4 THEN 'Talking' WHEN 5 THEN 'Work Not Ready' WHEN 6 THEN 'Work Ready' WHEN 7 THEN 'Busy Other' WHEN 8 THEN 'Reserved' WHEN 9 THEN 'Unknown' WHEN 10 THEN 'Hold' WHEN 11 THEN 'Active' WHEN 12 THEN 'Paused' WHEN 13 THEN 'Interrupted' WHEN 14 THEN 'Not Active' ELSE CONVERT (VARCHAR, Agent_State_Trace.AgentState) END</pre>
ログアウト理由	エージェントがログアウトした理由。 導出方法: <pre>CASE WHEN Agent_State_Trace.EventName=2 THEN (SELECT ReasonText FROM Reason_Code WHERE Deleted='N' andReasonCode=Agent_State_Trace.ReasonCode) ELSE 'None' END</pre>



カラム (フィールド)	説明
待受停止の理由	<p>エージェントが[待受停止]状態になっている理由。</p> <p>導出方法:</p> <pre> CASE WHEN Agent_State_Trace.EventName=3 THEN   SELECT ReasonText FROM Reason_Code WHERE Deleted='N' and   ReasonCode=Agent_State_Trace.ReasonCode)   ELSE 'None' END                     </pre>
メディア	<p>ドメインに対するエンタープライズ名。</p> <p>導出方法: Media_Routing_Domain.EnterpriseName</p>
方向	<p>タスクの方向。</p> <p>導出方法:</p> <pre> CASE WHEN AST.Direction=1 THEN 'In' WHEN AST.Direction = 2 THEN 'Out' WHEN AST.Direction = 3 THEN 'Other In' WHEN AST.Direction = 4 THEN 'Other Out' WHEN AST.Direction = 5 THEN 'Out Reserve' WHEN AST.Direction = 6 THEN 'Out Preview' WHEN AST.Direction = 7 THEN 'Out Predictive'   ELSE 'None' END                     </pre>
ペリフェラルコールキー	<p>イベントに関連付けられたタスクにペリフェラルによって割り当てられたキー。</p> <p>導出方法: ISNULL(Agent_State_Trace.PeripheralCallKey,0)</p>
ルータコールキー	<p>このフィールドは、タスクには設定されません。</p> <p>導出方法: ISNULL(Agent_State_Trace.RouterCallKey,0)</p>
ルータコールキー(日)	<p>このフィールドは、タスクには設定されません。</p> <p>導出方法 : LoggedOnTime の計算における ISNULL(Agent_State_Trace.RouterCallKeyDay,0)</p>
ルータコールキー (シーケンス番号)	<p>このフィールドは、タスクには設定されません。</p> <p>導出方法 : ISNULL(Agent_State_Trace.RouterCallKeySequenceNumber,0)</p>

## エージェントチーム待受停止履歴

エージェントチーム待受停止履歴レポートはエージェントグループのすべてのエージェントについて、各理由コードのスタッフ在籍時間合計、受信不可合計時間、受信不可時間を示します。

クエリ : このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

**ビュー**：このレポートには、[エージェントチーム待受停止履歴（Agent Team Not Ready Historical）]という1つのグリッドビューがあります。

**グループ化**：このレポートは、まずチーム名で、次にエージェント名で、さらにインターバルごとの日時でグループ化されてソートされます。

**値リスト**：エージェントチーム

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Agent
- Person
- Agent\_Team\_Member
- Agent\_Team
- Agent\_Interval
- Agent\_Event\_Detail

#### エージェントチーム待受停止履歴の現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム（フィールド）	説明
エージェントチーム名	エージェントチームの企業名。 導出方法：Agent_Team. EnterpriseName
エージェント名	エージェントの姓名。 導出方法: Person. LastName 「,」 Person. FirstName
日時	選択した行のデータの日時(MM/DD/YYYY (月、日、年)および HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval. DateTime
ログオン時間	エージェントが分割/スキルで指定した時間に対してログイン(スタッフが在籍)していた合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval. LoggedOnTime
待受停止時間	エージェントが指定された期間の分割/スキルで[待受停止]状態であった合計時間。データベースから直接取得した値。 導出方法: Agent_Interval NotReadyTime
時間間隔	

カラム (フィールド)	説明
RC0~RC9	エージェントが理由コード0~9それぞれで[待受停止]状態を継続した時間。 導出方法: Agent_Event_Detail
理由コード50002	50002で継続した[待受停止時間]。CTI OSコンポーネントに障害が発生したために、エージェントがログアウトされました。これは、エージェントデスクトップアプリケーションのクローズ、ハートビートのタイムアウト、CTI OSサーバの障害、またはCTI OSの障害のいずれかが原因である可能性があります。
理由コード50003	50003で継続した[待受停止時間]。Unified CMによりエージェントのデバイスがアウトオブサービスであるとレポートされたため、エージェントがログアウトされました。
理由コード50004	50004で継続した[待受停止時間]。エージェントデスク設定で定義されているエージェントの非アクティブ状態が発生したため、エージェントはログアウトされました。
理由コード50010	50010で継続した[待受停止時間]。エージェントが自分にルーティングされた複数のタスクを連続して受信しませんでした。システムは、以後のタスクがそのエージェントへルーティングされないようにするために、そのエージェントを自動的に[待受停止]にします。デフォルトでは、タスクを連続して2件受信しないと、そのエージェントが[待受停止]になるように設定されています。
理由コード50020	50020で継続した[待受停止時間]。アクティブなエージェントでの単純作業化操作の場合、エージェントへのスキルグループの割り当てが単純作業化操作により削除され、エージェントはログアウトされました。この理由コードは、Agent_Event_DetailレコードとAgent_Skill_Group_Logoutレコードで使用され、エージェントが削除されたスキルグループを識別します(単純作業化操作が原因)。
理由コード50030	50030で継続した[待受停止時間]。PG静的デバイスターゲットと同じ着信番号(DN)を使用している動的デバイスターゲットにエージェントがログインしたため、エージェントはログアウトされました。
理由コード50040	50040で継続した[待受停止時間]。タスクに失敗したためモバイルエージェントがログアウトされました。
理由コード50041	50041で継続した[待受停止時間]。エージェントの電話回線がビジーで呼び出したときにタスクが失敗したため、エージェントの状態が[待受停止]に変更されました。

カラム (フィールド)	説明
理由コード50042	50042で継続した[待受停止時間]。固定接続モードを使用しているときに電話回線が接続されたため、モバイルエージェントがログアウトされました。
理由コード32767	32767で継続した[待受停止時間]。エージェントがタスクに応答せず、タスクが別のエージェントまたはスキルグループにリダイレクトされたため、エージェントの状態が[待受停止]に変更されました。
理由コード20001	20001で継続した[待受停止時間]。エージェント状態が[待受停止]に変更され、エージェントが強制的にログアウトされました。
理由コード20002	20002で継続した [待受停止時間 (Not Ready Time) ]。[待受停止 (Not Ready) ]からの一般のログアウト理由コード状態です。
理由コード20003	20003で継続した[待受停止時間]。エージェントは[待受停止]状態にはありません。要求によりエージェントを[待受停止]状態にし、ログアウト要求によりエージェントをログアウトします。

レポートサマリー：このレポートには、すべてのデータに関するレポートサマリーがあります。



## 第 14 章

# 推移するリアルタイムレポート

- エージェント-リアルタイム (323 ページ)
- エージェントチーム-リアルタイム (325 ページ)
- コールタイプ-リアルタイム (327 ページ)
- スキルグループグラフ(インターバル) (330 ページ)
- スキルグループ待受停止 (331 ページ)
- スキルグループステータス (334 ページ)
- スキルステータス (339 ページ)

## エージェント-リアルタイム

エージェント-リアルタイムレポートには、スキルに割り当てられたエージェントの現在のアクティビティが表示されます。

**クエリ**：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

**ビュー**

このレポートには、[エージェント-リアルタイム (Agents Real Time)] という 1 つのグリッドビューがあります。

**グループ化**：このレポートは、スキルグループ名でグループ化され、エージェント名でソートされます。

**値リスト**：スキルグループ

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Person
- Agent
- Agent\_Real\_Time
- Agent\_Skill\_Group\_Real\_Time
- Skill\_Group\_Real\_Time
- Service

- Skill\_Group
- Media\_Routing\_Domain

エージェント-リアルタイムレポートグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
スキルグループ名	エンタープライズスキルグループのエンタープライズ名。 導出方法: Skill_Group.EnterpriseName
エージェント名	エージェントの姓名。 導出方法 : Person.LastName 「,」 Person.FirstName
名前	エージェントのログイン名。 導出方法: Agent.LoginName
内線	エージェントがログインしている内線電話番号。 導出方法: Agent_Real_Time.Extension
ペリフェラル番号	エージェントのログインID。 この値は、データベースから直接取得されます。 導出方法: Agent.PeripheralNumber
理由	ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコードおよびテキスト(設定されている場合)。理由コードが定義されていない場合、この値は0(ゼロ)です。 これは算出フィールドです。導出方法: <pre>CASE WHEN Agent_Skill_Group_Reat_Time.ReasonCode = 0 THEN NONE ELSE (select ReasonText from Reason_Code where ReasonCode = Agent_Skill_Group_Real_Time.Reason Code)</pre>
ステータス	エージェントの現在の状態。 導出方法: Agent_Real_Time.AgentState
時間	エージェントが現在の状態になってから経過した時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 このフィールドは算出フィールドです。導出方法: DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange, Select NowTime From Controller_Time)

カラム (フィールド)	説明
方向	コールが着信、発信、またはそれ以外か。 この値は、データベースから直接取得されます。 導出方法: Agent_Real_Time.Direction
メディア	コミュニケーションの方法: 電話、チャット、または電子メール。 この値は、データベースから直接取得されます。 導出方法: Media_Routing_Domain

レポートサマリー: このレポートには、すべてのデータに関するレポートサマリーがありません。

## エージェントチーム-リアルタイム

リアルタイムでエージェントの状態を表示するには、このレポートを実行します。

### ビュー

このレポートには、[エージェントチーム-リアルタイム (Agent Team Real Time)] という 1 つのグリッドビューがあります。

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
エージェントチーム	エージェントチームの企業名。 導出方法: Agent_Team.EnterpriseName
エージェント	エージェントの姓名。 Person.LastName ", " Person.FirstName から導出されます。

カラム (フィールド)	説明
<p>プレジジョンキュー/スキルグループ</p>	<p>プレジジョンキューまたはスキルグループまたは該当なし。</p> <p>[プレジジョンキュー]は、Agent_Team.EnterpriseName から導出されます。</p> <p>エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレジジョンルート。エージェントがメディアルーティングドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドには[該当なし (Not Applicable) ]と表示されます。エージェントは複数のプレジジョンルートにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。</p> <p>[スキルグループ名]は、Skill_Group.EnterpriseName から導出されます。</p> <p>エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているスキルグループ。エージェントがメディアルーティングドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドには[該当なし (Not Applicable) ]と表示されます。エージェントは複数のスキルグループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。</p>
<p>ステータス</p>	<p>エージェントの現在の状態。</p> <p>Agent_Real_Time.AgentState から導出されます。</p>
<p>方向</p>	<p>エージェントが現在処理中のコールの方向。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NULL = なし</li> <li>• 0 = なし</li> <li>• 1 = 着信</li> <li>• 2 = 発信</li> <li>• 3 = その他</li> </ul> <p>導出方法: Agent_Real_Time.Direction</p>
<p>宛先</p>	<p>エージェントが現在作業しているアウトバウンドタスクのタイプ。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.Destination</p>



カラム (フィールド)	説明
理由	<p>ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコード。理由コードが定義されていない場合、この値は0(ゼロ)です。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.ReasonCode</p>

**レポートサマリー**：エージェントチームに関するサマリー行、各スーパーバイザに関するサマリー行、およびすべてのデータに関するレポートサマリーがあります。詳細については、[レポートサマリー行 \(52 ページ\)](#) を参照してください。

## コールタイプ-リアルタイム

### ビュー

このレポートには、次のグリッドビューがあります。

- コールタイプ-リアルタイム
- コールタイプ (本日) -リアルタイム (Call Type Today Real Time)

画面左上にあるドロップダウンリストから、表示するレポートを選択します。

**クエリ**：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Call\_Type
- Call\_Type\_Real\_Time

**グループ化**：このテンプレートは、コールタイプ名でソートされます。

## コールタイプ-リアルタイムビュー

コールタイプ-リアルタイムレポートには、現在のインターバルの間に、このコールタイプがどのように処理されたかについての情報が表示されます。

**値リスト**：コールタイプ ID

### コールタイプリアルタイムレポートグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
コールタイプ名	コールタイプのエンタープライズ名。 導出方法: Call_Type.EnterpriseName
待機中コール数	現在キューにあるタスクの数。 導出方法: Call_Type_Real_Time.RouterCallsQNow
最長キュー	現在最も長くキューイングされているタスクがキューに存在した時間 (HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 このフィールドは、DATEDIFF(ss, Call_Type_Real_Time.RouterLongestCallQ, (SELECT NowTime from Controller_Time))から導出される算出フィールドです。
平均応答時間	直近 5 分間の平均応答時間。現在の5分のインターバルの間の、このコールタイプのすべてのタスクの応答時間の合計を、このタイプの応答済みタスクの数で除算します。 これは算出フィールドです。導出方法: Call_Type_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5/Call_Type_Real_Time.CallsAnsweredTo5
放棄	エージェントが受信している間、およびエージェントにルーティングされている間に、直近 5 分間でIVRで放棄されたタスクの数。 導出方法: Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5
平均破棄時間	直近 5 分間に放棄された、このコールタイプの放棄呼の平均時間 (HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 このフィールドは、Call_Type_Real_Time.CallDelayAbandTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5から導出される算出フィールドです。
処理済み	直近 5 分間に終了し、このコールタイプで処理された、このコールタイプのコールの数。 導出方法: Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5
平均処理時間	直近 5 分間のタスク 1 つあたりの平均処理時間 (HH:MM:SS (時、分、秒) 形式)。 このフィールドでの計算方法 : Call_Type_Real_Time.HandleTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5
フローイン	直近 5 分間の無応答時にリダイレクトされるコール数。ルータ再クエリ機能を使用して再ルーティングされたコールは含まれません。 導出方法: Call_Type_Real_Time.CallsRONATo5

カラム (フィールド)	説明
フローアウト	直近5分間に、スクリプト変更ノードまたはコールタイプノードを実行し、他のコールタイプにフローしたタスクの数。 導出方法: Call_Type_Real_Time.OverflowOutTo5
アクティブ	直近5分間の提供コールタイプのアクティブなコール数。 このフィールドでの算出方法 : CallsAtAgentNow+CallsAtVRUNow

レポートサマリー：このレポートには、すべてのデータに関するレポートサマリーがありません。

## コールタイプ(本日)-リアルタイムビュー

コールタイプ (本日) -リアルタイムレポートには、その日の開始時点での各コールタイプの情報が表示されます。

値リスト：コールタイプ

### コールタイプ今日リアルタイムレポートグリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
コールタイプ名	コールタイプのエンタープライズ名。 導出方法: Call_Type.EnterpriseName
待機中コール数	現在キューにあるタスクの数。 導出方法: Call_Type_Real_Time.RouterCallsQNow
最長キュー	現在最も長くキューイングされているタスクがキューに存在した時間 (HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 このフィールドは、DATEDIFF(ss, Call_Type_Real_Time.RouterLongestCallQ, (SELECT NowTime from Controller_Time))から導出される算出フィールドです。
平均応答時間	直近5分間の平均応答時間。現在の5分のインターバルの間の、このコールタイプのすべてのタスクの応答時間の合計を、このタイプの応答済みタスクの数で除算します。 これは算出フィールドです。導出方法: Call_Type_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5/Call_Type_Real_Time.CallsAnsweredTo5

カラム (フィールド)	説明
放棄	エージェントが受信している間、およびエージェントにルーティングされている間に、直近 5 分間でIVRで放棄されたタスクの数。 導出方法: Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5
平均破棄時間	直近 5 分間に放棄された、このコールタイプの放棄呼の平均時間 (HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 このフィールドは、Call_Type_Real_Time.CallDelayAbandTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5から導出される算出フィールドです。
処理済み	直近 5 分間に終了し、このコールタイプで処理された、このコールタイプのコールの数。 導出方法: Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5
平均処理時間	直近 5 分間のタスク1つあたりの平均処理時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 このフィールドは、Call_Type_Real_Time.HandleCallsTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5から導出される算出フィールドです。
フローイン	直近 5 分間の無応答時にリダイレクトされたコール数。この数値には、ルータ再クエリ機能を使用して再ルーティングされたコールは含まれません。 導出方法: Call_Type_Real_Time.CallsRONATo5
フローアウト	直近 5 分間に、スクリプト変更ノードまたはコールタイプノードを実行し、他のコールタイプにフローしたタスクの数。 導出方法: Call_Type_Real_Time.OverflowOutTo5
アクティブ コール	直近 5 分間の提供コールタイプのコール数。 このフィールドは、CallsAtAgentNow + CallsAtVRUNowから導出される算出フィールドです

レポートサマリー：このレポートには、すべてのデータに関するレポートサマリーがありません。

## スキルグループグラフ(インターバル)

スキルグループインターバルグラフ - リアルタイムレポートには、1つまたは複数の指定されたスキルグループに対して指定された期間中にキューされたコールの数が表示されます。

クエリ：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

### ビュー

このレポートには、[スキルグループグラフ (インターバル) (Skill Group Interval Graphical) ] という 1 つのチャートビューがあります。

グループ化：なし

値リスト：スキルグループ

データを取得するデータベーススキーマのテーブル：

- Skill\_Group\_Interval



(注) このレポートは、現在の日付のグラフに表示される最新のインターバルについてのみリアルタイムのレポートとなります。それよりも前のインターバルについては、グラフに履歴データが含まれます。以前の日付については、キューイングされたコールの履歴データだけが表示されます。

## スキルグループ待受停止

### スキルグループ待受停止詳細-リアルタイム

スキルグループ待受停止詳細 - リアルタイムレポートには、1つまたは複数の指定されたスキルグループにおける待受停止状態のエージェントの数が表示されます。

クエリ：匿名ブロック

### ビュー

このレポートには、[スキルグループ待受停止詳細-リアルタイム (Skill Group Not Ready Detail Real Time) ] という 1 つのグリッドビューがあります。

グループ化：このレポートは、スキルターゲット ID でグループ化されてソートされます。

値リスト：スキルグループ

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Skill\_Group
- Skill\_Group\_Real\_Time
- Agent\_Skill\_Group\_Real\_Time

### スキルグループ待受停止詳細-リアルタイムレポート

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
スキルグループ名	<p>エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレジジョンキューまたはスキルグループ。エージェントがメディアルーティングドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは [該当なし (Not Applicable) ] と表示されます。エージェントは複数のスキルグループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。</p> <p>導出方法: Skill_Group.EnterpriseName</p>
待機中コール数	<p>現在キューにあるタスクの数。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow '+ Skill_Group_Real_Time.CallsQueuedNow'</p>
ログオン中のエージェント	<p>現在スキルグループにログオンしているエージェントの人数。このカウントは、エージェントがログオンおよびログアウトするたびに更新されます。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.LoggedOn</p>
待受停止エージェント	<p>スキルグループのエージェントのうち、受信不可状態であるエージェントの人数。受信不可状態とは、エージェントがログオンしているが、コール処理アクティビティを行っておらず、コールを処理することもできない状態を指します。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.NotReady</p>
理由コードRC0~RC9	<p>ペリフェラルから受信した、エージェントの最後の状態変更理由を示すコード。理由コードが定義されていない場合、この値はゼロ(0)です。</p> <p>これは、直接Agent_Skill_Group_Real_Timeから導出されます。</p>

レポートサマリー：このレポートには、すべてのデータに関するレポートサマリーがあります。

## スキルグループ待受停止 - リアルタイム

スキルグループ待受停止-リアルタイムレポートは、1つまたは複数の指定されたスキルグループにおける待受停止状態のエージェントを特定します。

クエリ：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

ビュー：このレポートは、[スキルグループ待受停止-リアルタイム (Skill Group Not Ready Real Time) ]という1つのグリッドビューと、[スキルグループ待受停止グラフ-リアルタイム (Skill Group Not Ready Graphical Real Time) ]という1つのチャートビューがあります。

グループ化：このレポートは、スキルグループ名でグループ化されてソートされます。

値リスト：スキルグループ

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Person
- Agent
- Agent\_Real\_Time
- Agent\_Skill\_Group\_Real\_Time
- Service
- Skill\_Group
- Media\_Routing\_Domain
- Skill\_Group\_Real\_Time

[スキルグループ待受停止時間レポート]グリッドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
スキルグループ名	エンタープライズスキルグループのエンタープライズ名。 導出方法: Skill_Group.EnterpriseName
エージェント名	エージェントの姓名。 導出方法 : Person.LastName 「,」 Person.FirstName
名前	エージェントのログイン名。 導出方法: Person.LoginName
ペリフェラル番号	エージェントのログインID。 導出方法: Agent.PeripheralNumber
理由	ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコード。理由コードが定義されていない場合、この値は0(ゼロ)です。 導出方法: <pre>CASE WHEN Agent_Real_Time.ReasonCode = 0 THEN 'NONE' ELSE (select ReasonText from Reason_Code where ReasonCode =Agent_Real_Time.ReasonCode) END</pre>

カラム (フィールド)	説明
時間	<p>エージェントが最後に変更されてからの経過時間(HH:MM:SS (時、分、秒))。</p> <p>このフィールドは算出フィールドです。導出方法: DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange , Select Nowtime From Controller_Time)</p>

レポートサマリー: このレポートには、すべてのデータに関するレポートサマリーがあります。

## スキルグループステータス

### スキルグループエージェントステータス - リアルタイム

スキルグループエージェントステータス - リアルタイムレポートは、リアルタイムでエージェントの状態を表示します。

クエリ: このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

ビュー: このレポートには、[スキルグループエージェントステータス-リアルタイム (Skill Group Agent Status Real Time)] という 1 つのグリッドビューがあります。

グループ化: このレポートは、スキルグループ名でソートされます。

値リスト: スキルグループ

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル:

- Person
- Agent
- Agent\_Real\_Time
- Agent\_Skill\_Group\_Real\_Time
- Service
- Skill\_Group
- Skill\_Group\_Real\_Time
- Media\_Routing\_Domain

[スキルグループ-リアルタイムエージェントステータス]の現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。



カラム (フィールド)	説明
スキルグループ	エンタープライズスキルグループのエンタープライズ名。 導出方法: Skill_Group.EnterpriseName
エージェント名	エージェントの姓名。 導出方法: Person.LastName 「,」 Person.FirstName
ステータス	エージェントの現在の状態。 導出方法: Agent_Real_Time.AgentState
時間	エージェントが現在の状態になってから経過した時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 このフィールドは算出フィールドです。導出方法: DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange, Select Nowtime From Controller_Time)

レポートサマリー: このレポートには、すべてのデータに関するレポートサマリーがありません。

## スキルグループステータス-リアルタイム

スキルグループ-リアルタイムステータスレポートでは、サービスレベルのコール、待機コール、最も古いコール待機、平均応答時間、処理済みコール数、平均処理時間、放棄コール、指定されたスキルグループのログイン時間を表示します。

クエリ: このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

### ビュー

このレポートには、[スキルグループステータス-リアルタイム (Skill Group Real Time Status)] という1つのグリッドビューと、次のチャートビューがあります。

- 待機中コール数グラフ
- 最長コール時間グラフ

画面左上にあるドロップダウンリストから、表示するレポートを選択します。

グループ化: このレポートは、スキルグループ名でグループ化されてソートされます。

値リスト: スキルグループ

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル:

- Skill\_Group\_Real\_Time
- Skill\_Group
- Media\_Routing\_Domain

[スキルグループ-リアルタイムステータス]の現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
スキルグループ名	スキルグループのエンタープライズ名。 導出方法: Skill_Group.Enterprise
待機中コール数	現在応答を待機している分割コールまたはスキルACDコールの数。これには、キューに入っているコールと、エージェントの音声端末で呼び出し中のコールが含まれます。直接エージェントコールは含まれません。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow
最長キュー	現在最も長くキューイングされているタスクがキューに存在した時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 これは算出フィールドです。この時間は、タスクがキューに入った時間を現在の時間から減算して算出され、DATEDIFF(ss, Skill_Group_Real_Time.RouterLongestCallQ, (SELECT NowTime from Controller_Time)),0)より導出されます。
平均応答時間	エージェントが応答するまでに、コールがキューで待機中または呼び出し中になっていた平均時間。直近5分間の平均応答時間。 これは算出フィールドです。導出方法: (Skill_Group_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsAnsweredTo5)
処理済み	直近5分間に終了し、このコールタイプで処理された、このコールタイプのコールの数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5
平均処理時間	そのインターバルの間にエージェントがタスク1つあたりに費やした平均処理時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 これは算出フィールドです。導出方法: Skill_Group_Real_Time.HandleTime / Skill_Group_Real_Time.CallsHandled
放棄	スキルグループのインターバルの間にルータキュー内で放棄されたコール数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.RouterCalls AbandQTo5

カラム (フィールド)	説明
ログオン済	現在スキルグループにログオンしているエージェントの人数。このカウントは、エージェントがログオンおよびログアウトするたびに更新されます。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.LoggedOn

レポートサマリー：このレポートには、すべてのデータに関するレポートサマリーがありません。

## スキルグループステータスグラフ-リアルタイム

スキルグループステータスグラフ-リアルタイムレポートには、1つまたは複数の指定されたスキルグループにおける各状態のエージェントの数が表示されます。

クエリ：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

ビュー：このレポートには、[スキルグループステータスグラフ-リアルタイム (Skill Group Status Graphical Real Time)] という1つのチャートビューがあります。

値リスト：スキルグループ

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Person
- Agent\_Real\_Time
- Agent
- Skill\_Group
- Service
- Media\_Routing\_Domain
- Skill\_Group\_Real\_Time

### スキルグループステータスグラフ-リアルタイム

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

フィールド	説明
ログアウト	エージェントはログオフしています。
ログオン済	エージェントはログオンしています。

フィールド	説明
待受停止	この状態のエージェントにタスクを割り当てることはできません。エージェントが1つのスキルグループで待受停止の場合、エージェントは同じメディアルーティングドメイン内のすべてのスキルグループで待受停止になります。
準備完了	エージェントは、エージェントデスクトップツールで受信可状態に設定しています。
通話中	エージェントは、このスキルグループのタスクまたはコールを処理しています。
後処理後待受停止	エージェントは、このスキルグループのコールの後処理を行っています。エージェントは、後処理の完了後、待受停止状態に移行します。
後処理後待受	<p>エージェントは、このスキルグループのコールまたはタスクの後処理を行っています。</p> <p>エージェントが音声コールを処理している場合、後処理作業が完了すると、対応タスクなし状態に移行します。</p> <p>エージェントが音声以外のタスクを処理している場合、後処理の完了後に、[対応タスクなし]状態または[待受停止状態]になる場合があります。</p>
他スキルビジー	このエージェントは、別のスキルグループでアクティブ、後処理後受信可、予約済み、または保留/一時停止状態になっています。
予約済み	<p>エージェントには、このスキルグループに関連付けられているコールまたはタスクがすでに提供されています。</p> <p>音声コールの場合は、エージェントの電話機が呼び出されているときに予約済み状態になります。</p>
不明	エージェントの状態は不明です。
保留	アウトバウンドオプションコールを処理するエージェントの場合、[保留]状態はエージェントがコールに対して確保されていることを示します。これは、アウトバウンドダイヤラがコールの接続中にエージェントを保留にするためです。
アクティブ	<p>エージェントは通話中またはコール処理中です。</p> <p>エージェントがアクティブ状態になれるのは、一度に1つのスキルグループだけです。エージェントは、1つのスキルグループでアクティブ状態の間、他のスキルグループでは[ビジー/その他]状態になっています。</p>

# スキルステータス

## スキルステータスエージェント - リアルタイム

リアルタイムでエージェントの状態を表示するには、このレポートを実行します。

クエリ：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

ビュー

このレポートには、[スキルステータスエージェント-リアルタイム (Skill Status Agent Real Time)] という 1 つのグリッドビューがあります。

グループ化：このテンプレートは、スキルグループ名でグループ化され、日時でソートされます。

値リスト：スキルグループ

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Person
- Agent
- Agent\_Real\_Time
- Agent\_Skill\_Group\_Real\_Time
- Service
- Skill\_Group
- Skill\_Group\_Real\_Time
- Media\_Routing\_Domain

### [スキルグループ-リアルタイムエージェントステータス]の現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
スキルグループ名	エンタープライズスキルグループのエンタープライズ名。 導出方法: Skill_Group.EnterpriseName
エージェント名	エージェントの姓名。 導出方法 : Person.LastName 「,」 Person.FirstName

カラム (フィールド)	説明
名前	データベースから直接取得した値。 導出方法: Person.LoginName
理由	周辺機器から受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコード。定義されていない場合は何も設定されません。 導出方法: CASE WHEN Agent_Skill_Group_Real_Time.ReasonCode = 0 THEN 'NONE' ELSE (select ReasonText from Reason_Code where ReasonCode = Agent_Skill_Group_Real_Time.ReasonCode) END
エージェント状態	エージェントの現在の状態。 導出方法: Agent_Skill_Group_Real_Time.AgentState
時間	エージェントが現在の状態になってから経過した時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 これは算出フィールドです。導出方法: DATEDIFF (seconds, Agent_Skill_Group_Real_Time.DateTimeLastStateChange , Select Nowtime From Controller_Time)

レポートサマリー: このレポートには、すべてのデータに関するレポートサマリーがありません。

## スキルステータス-リアルタイム

指定されたスキルグループの待機中コールと応答待機時間を表示するには、このレポートを実行します。

クエリ: このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

### ビュー

このレポートには、1つのスキルステータス-リアルタイムグリッドビューがあります。

グループ化: このテンプレートは、スキルグループ名でグループ化され、日時でソートされます。

値リスト: スキルグループ

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル:

- Skill\_Group\_Real\_Time
- Skill\_Group
- Media\_Routing\_Domain

[スキルグループ-リアルタイムステータス]の現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
スキルグループ名	エンタープライズスキルグループのエンタープライズ名。 導出方法: Skill_Group.EnterpriseName
待機中コール数	現在応答を待機している分割コールまたはスキルACDコールの数。これには、キューに入っているコールと、エージェントの音声端末で呼び出し中のコールが含まれます。直接エージェントコールは含まれません。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.TotalQueuedNow
最長キュー	現在最も長くキューイングされているタスクがキューに存在した時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 これは算出フィールドです。この時間は、タスクがキューに入った時間を現在の時間から減算して算出され、DATEDIFF(ss, Skill_Group_Real_Time.RouterLongestCallQ, (SELECT NowTime from Controller_Time)),0)より導出されます。

レポートサマリー：このレポートには、すべてのデータに関するレポートサマリーがあります。







## 第 15 章

# ライセンス使用レポート

- [ライセンス使用レポート \(343 ページ\)](#)

## ライセンス使用レポート

ライセンス消費レポートには、特定の間隔で次のようが表示されます。

- 最大のエージェントの合計に記録されます。
- ログインした企業エージェントの最大数。
- ログインした Webex CCE エージェントの最大数。
- ダイアラー ポートと消費 VRU ポートの最大数。

ライセンス使用レポートでは、15 分単位、30 分単位、日単位、時間単位、月単位、四半期単位、および週単位でこのデータを表示できます。

**クエリ**：このレポートのデータは、ストアプロシージャから作成されます。

**ビュー**：このレポートには、1つのグリッドビューと1つの折れ線グラフビューがあります。線グラフビューは、一般的なスケールに対して時間をかけてすべてのライセンスを取得できる項目ライセンスの使用状況を表示します。



- (注) ライセンス消費レポートは、レポートで急なスパイクを抑制することができます。抑制するスパイク機能を提供します。このレポートは、95 のパーセンタイルの範囲を越えて、異常に高いスパイクが除外されることを確保するため標準の 95 パーセンタイルアルゴリズムを使用します。スパイクの抑制機能を使用して生成されたレポートのみを示しているし、エージェントライセンス目的のピークのライセンス消費を決定するためはありません。

**グループ化**このレポートでは、グループ化はサポートされません。それは、日付と時刻で並べ替えられます。

**値リスト**：頻度

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：System\_Capacity\_Interval



(注) ライセンス消費レポートをインポートしているときに、次の操作を行います。

- [レポート定義のデータソース (Data Source for ReportDefinition) ] フィールドで、[UCCE Historical] を選択します。
- [値リストのデータソース (Datasource for ValueList) ] フィールドで、[CUIC] を選択します。

## ライセンス消費グリッドビューで現在のフィールド

現在のフィールドは、このレポートのグリッドビューにデフォルトで表示されるフィールドです。

次の表に、デフォルトでレポートに表示される順序(左から右)で、[現在]フィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
システム日時	選択した行のレコードの日時(MM/DD/YYYY(月、日、年)およびHH:MM:SS(時、分、秒)形式)。
<b>ログインしたエージェントの最大数</b>	
エージェントの合計	指定したインターバルでログインした Enterprise エージェントと Webex CCE エージェントの合計最大数。 導出方法 : System_Capacity_Interval.MaxagentsLoggedin
Enterprise エージェント	指定した間隔でログイン企業エージェントの最大数。 次の数式で導出: $(\text{System\_Capacity\_Interval.MaxagentsLoggedin}) - (\text{System\_Capacity\_Interval.MaxICMAgents})$
Webex CCE エージェント	指定したインターバルでログインした Webex CCE エージェントの最大数。 導出方法 : System_Capacity_Interval.MaxICMAgents
カラム (フィールド)	説明
消費最大 VRU ポート	指定した間隔で使用される VRU ポートの最大数。 導出方法 : System_Capacity_Interval.maxvruports
消費最大ダイヤラーポート	指定した間隔で使用するダイヤラー ポートの最大数。 導出方法 : System_Capacity_Interval.FutureUseInt2

レポートサマリー：サマリー行には、ライセンス対象製品ごとに、対応する列の最大値が表示されます。

## ライセンスの使用グラフビュー

ライセンス使用グラフビューには、ライセンス使用可能なすべてのアイテムに対するライセンス使用率が、一般的な尺度に対して時間経過に沿って表示されます。

現在のフィールドは、このレポートの折れ線グラフビューにデフォルトで表示されるフィールドです。

現在のフィールドの一覧を次の表に示します。

カラム(フィールド)	説明
ライセンスを取得できるアイテム	Y軸上のライセンス可能な項目。グラフには、ICMエージェント、エンタープライズエージェント、ログインしたエージェント合計数などのエージェントの最大数と、使用されたダイヤポートの最大数、使用されたVRUポートの最大数が表示されます。
システム日時	X軸上のシステム日付と時刻。

## フレックスライセンスの使用ビュー

[フレックスライセンスの使用 (Flex License Consumption)] ビューには、フレックスプレミアムおよびフレックススタンダードライセンスの使用状況が表示されます。ビューは、15分単位、30分単位、時間単位、日単位、週単位、月単位、四半期単位のインターバルでフィルタ処理できます。

### フレックスライセンス使用ビューのフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

以下の表に、デフォルトのフィールドをストックテンプレートに配置されている順序で示します。

カラム(フィールド)	説明
システム日時	システム日時。
フレックスプレミアムエージェント	ログインしたプレミアムエージェントの最大数。
フレックススタンダードエージェント	ログインした標準エージェントの最大数。

カラム(フィールド)	説明
消費最大 VRU ポート	使用された VRU ポートの最大数。
エージェントの合計	指定したインターバルでログインした Enterprise エージェントと Unified CCE エージェントの合計最大数。 導出方法： System_Capacity_Interval.MaxagentsLoggedin



- (注) [フレックススタンダードエージェント (Flex Std Agents)] のサマリー値は、[エージェントの合計 (Total Agents)] と [フレックスプレミアムエージェント (Flex Premium Agents)] の差です。

## 無期限ライセンスの使用ビュー

[無期限ライセンスの使用 (Consumption License Consumption)] ビューには、永続的ライセンスの使用状況が表示されます。ビューは、15分単位、30分単位、時間単位、日単位、週単位、月単位、四半期単位のインターバルでフィルタ処理できます。

### 無期限ライセンスの使用ビューのフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

以下の表に、デフォルトのフィールドをストックテンプレートに配置されている順序で示します。

カラム(フィールド)	説明
システム日時	システム日時。
無期限プレミアムエージェント	ログインした無期限プレミアムエージェントの最大数。
消費最大ダイヤラー ポート	使用されたダイヤラポートの最大数。
消費最大 VRU ポート	使用された VRU ポートの最大数。



## 第 16 章

# ライブ データ レポート

- [ライブ データ レポート \(347 ページ\)](#)
- [ライブ データのフェールオーバー \(347 ページ\)](#)
- [エージェント \(348 ページ\)](#)
- [エージェントスキルグループ \(365 ページ\)](#)
- [エージェント サマリー レポート \(373 ページ\)](#)
- [プレシジョンキュー \(378 ページ\)](#)
- [最近の通話履歴 \(391 ページ\)](#)
- [最近の状態履歴 \(396 ページ\)](#)
- [スキル グループ \(399 ページ\)](#)

## ライブ データ レポート

ライブデータレポートでは、データをレポートクライアントに継続的にプッシュするストリーム処理システムからデータを取得するため、イベントの発生に応じてレポートを更新できます。

ライブデータデータフローでは、ペリフェラルゲートウェイとルータがエージェントとコールイベントをライブデータ処理システムに直接プッシュします。データ処理システムは、イベントをストリーム内で集約して処理し、情報を公開します。レポートクライアントは、メッセージストリームに登録し、リアルタイムでイベントを受信します。結果としてライブデータレポートでは、リアルタイムデータフローよりもはるかに高速な更新レートで、変更が発生するに従って個別のレポート値に対する更新を受信できます。

## ライブ データのフェールオーバー

ライブデータレポートは、Cisco Finesse デスクトップのガジェットとして表示したり、Unified Intelligence Center のレポートビューアで表示することができます。ライブ データのフェールオーバーは、次のいずれかが失敗すると発生します。

- [ライブ データ Socket.IO サービス](#)

- ネットワーク接続
- ライブデータ Web サービス
- Webex CCE ライブデータ NGINX サービス

「繰り返して試行しましたが、ライブ データを使用できません (Live Data is not available after repeated attempts)。再試行してください (Retrying)」というメッセージが、ガジェットおよびレポート ビューアがプライマリおよびセカンダリのライブ データ サーバに接続できない場合は、フェールオーバー中に表示されます。ガジェットと Unified Intelligence Center は、いずれかのサーバに接続してレポートを更新できるまで再試行を続行します。

ライブデータガジェットのレンダリング中に Intelligence Center のレポート作成サービスが使用できない場合、ライブデータガジェットのロードに失敗します。ガジェットのレンダリング後にサービスが使用できない場合、効果はありません。フォールバック Cisco Unified Intelligence Center VM ホスト名を持つように `alternateHosts` 属性を設定することで、Intelligence Center Reporting Service のフェールオーバーを実現できます。詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-maintenance-guides-list.html> にある『Cisco Finesse アドミニストレーションガイド』の「`alternateHosts` の構成」の項を参照してください。

## エージェント

このレポートには、選択したエージェントのテーブルが表示されます。各エージェントの現在のアクティブなスキルグループ、状態、およびコールの方向が、エージェントがログインしているメディアルーティングドメインごとに表示されます。

**データソース**：このレポートには、ルータおよびエージェントのペリフェラルゲートウェイからのイベントを継続的に処理するライブデータレポートシステムによって公開された属性が表示されます。ライブデータシステムでは、イベントが発生するたびにレポートの個々の属性が更新されます。

**ビュー**：このレポートには、次のグリッドビューがあります。

- エージェント
- エージェント名 - 全フィールド

画面左上にあるドロップダウンリストから、表示するレポートを選択します。

**グループ化**：ライブデータレポートでは、グループ化はサポートされません。

## エージェントビュー

**エージェントビューの現在のフィールド**

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

以下の表に、デフォルトのフィールドをストックテンプレートに配置されている順序（左から右）で示します。

カラム(フィールド)	説明
エージェント名	エージェントの名前。このフィールドは姓と名から成ります。
ステータス	<p>エージェントの現在の状態:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ログアウト</li> <li>• ログオン済</li> <li>• 待受停止中</li> <li>• 準備完了</li> <li>• 通話中</li> <li>• 後処理後待受停止</li> <li>• 後処理後待受</li> <li>• 他スキルビジー</li> <li>• 予約済み</li> <li>• 不明</li> <li>• 保留</li> <li>• アクティブ</li> <li>• 一時停止</li> <li>• 中断</li> <li>• 非アクティブ</li> </ul>
理由	<p>エージェントが <b>[待受停止 (Not Ready)]</b> 状態になった理由を示す理由コードとテキスト。</p> <p><b>注：</b> エージェントが <b>[待受停止 (Not Ready)]</b> 状態の場合、待受停止の理由コードとテキストは、エージェントが <b>[待受 (Ready)]</b> 状態に移行したとき、または別の理由コードによる <b>[待受停止 (Not Ready)]</b> 状態に移行したときのみ更新されます。対応不可エージェントが内線コールを受けるかまたは発信コールを行う場合は、現在の対応不可状況が引き続き対応不可理由コードとテキストに表示されます。</p>

カラム(フィールド)	説明
時間	エージェントが現在の状態になってから経過した時間 (HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。この時間の正確性を保つには、クライアントマシンの時刻がタイムゾーンに従って正しく設定されていることを確認してください。
ドメイン	メディアルーティングドメイン名。
方向	エージェントが現在処理中のコールの方向。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 着信</li> <li>• 発信</li> <li>• 他の着信</li> <li>• 他の発信</li> <li>• 発信予約</li> <li>• 発信プレビュー</li> <li>• 発信予測</li> <li>• N/A</li> </ul> (ログインしているエージェントがスキルグループでアクティブでない場合)
プレジジョンキュー/スキルグループ	エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレジジョンキューまたはスキルグループのエンタープライズ名。エージェントがメディアルーティングドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドには[該当なし (Not Applicable)]と表示されます。エージェントは複数のスキルグループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。 該当しない場合、この列は空白になります。
属性	プレジジョンキュー定義で使用されている属性の名前。レポートには、使用される属性のみが表示されます。
理由コード	ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコード。定義しない場合、[理由 (Reason)] は [なし (None)]。



## エージェント名 - 全フィールド

### エージェント名 - 全フィールドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

このビューには、[エージェント名-全フィールド (Agent Name All Fields)] ビューに表示されるデフォルトのフィールドが表示されます。カラムの選択ツールを使用して、レポートにフィールドを追加したり、レポートからフィールドを削除したりできます。

カラム(フィールド)	説明
エージェント名	エージェントの名前。このフィールドは姓と名から成ります。
チーム	エージェントチームの企業名。
ステータス	<p>エージェントの現在の状態:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ログアウト</li> <li>• ログオン済</li> <li>• 未読</li> <li>• 準備完了</li> <li>• 通話中</li> <li>• 後処理後待受停止</li> <li>• 後処理後待受</li> <li>• 他スキルビジー</li> <li>• 予約済み</li> <li>• 不明</li> <li>• 保留</li> <li>• アクティブ</li> <li>• 一時停止</li> <li>• 中断</li> <li>• 非アクティブ</li> </ul>

カラム(フィールド)	説明
理由	<p>エージェントが[待受停止 (Not Ready)]状態になった理由を示す理由コードとテキスト。</p> <p><b>注:</b> エージェントが[待受停止 (Not Ready)]状態の場合、待受停止の理由コードとテキストは、エージェントが[待受 (Ready)]状態に移行したとき、または別の理由コードによる[待受停止 (Not Ready)]状態に移行したときにのみ更新されます。対応不可エージェントが内線コールを受けるかまたは発信コールを行う場合は、現在の対応不可状況が引き続き対応不可理由コードとテキストに表示されます。</p>
時間	<p>エージェントが現在の状態になってから経過した時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。この時間の正確性を保つには、クライアントマシンの時刻がタイムゾーンに従って正しく設定されていることを確認してください。</p>
プレジジョンキュー/スキルグループ	<p>エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレジジョンキューまたはスキルグループのエンタープライズ名。エージェントがメディアルーティングドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドには[該当なし (Not Applicable)]と表示されます。エージェントは複数のスキルグループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。</p>
キューイング中	<p>[キューイング中 (Queued Now)]フィールドは、データベースの Agent_Real_Time テーブルに基づく算出フィールドです。</p> <p>フィールドの数は、次の場合に限り増分されます:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ICMスクリプトがエージェントノードへのキューを使用する。</li> <li>• エージェントがコールに応答できない。</li> </ul> <p>ルータがエージェントにコールをキューイングする方法が他にありません。</p>

カラム(フィールド)	説明
最長キュー	ルータによって最も長くキューに留まっていると報告されたコール。
ドメイン	メディアルーティングドメイン名。
方向	エージェントが現在処理中のコールの方向。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 着信</li> <li>• 発信</li> <li>• 他の着信</li> <li>• 他の発信</li> <li>• 発信予約</li> <li>• 発信プレビュー</li> <li>• 発信予測</li> <li>• N/A (ログインしているエージェントがスキルグループでアクティブでない場合)</li> </ul>
宛先	エージェントが現在作業しているアウトバウンドタスクのタイプ。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = ACD</li> <li>• 2 = ダイレクト</li> <li>• 3 = 自動発信</li> <li>• 4 = 予約</li> <li>• 5 = プレビュー</li> <li>• 他のすべての値 = 該当なし</li> </ul>
ルーティング可能	コールをエージェントにルーティングできるかどうかを示します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = はい</li> <li>• 他のすべての値 = いいえ</li> </ul>
進行中のタスク	現在このスキルグループのキューに入っているタスクの数。
最大タスク数	エージェントに割り当て可能な最大タスク数。

カラム(フィールド)	説明
デバイスタイプ	<p>使用中の電話機の種類:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 0 = ローカルエージェント。通常の ACD/Webex CCE 電話または音声以外のタスク。</li><li>• 1 = リモート電話、コールごと (モバイルエージェントの電話が着信コールごとに接続されます)。</li><li>• 2 = リモート電話、固定接続 (モバイルエージェントがいったん発信してログインすると、複数のコールの間、回線が接続されたままになります)。</li></ul>

コラム(フィールド)	説明
MRDでの対応可能	<p>このメディアルーティングドメインで、エージェントがタスクを受け入れられるかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NO (対応不可能)。</li> <li>• YES_ICM (メディアルーティングドメインで Webex CCE が対応可能)。</li> <li>• YES_APP (メディアルーティングドメインでアプリケーションが対応可能)。</li> <li>• 他のすべての値 = いいえ。</li> </ul> <p>エージェントは、次の場合にメディアルーティングドメイン (MRD) でタスクに対応できません。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• その MRD でのエージェントの状態が、[待受停止 (Not Ready)] 状態以外である。</li> <li>• エージェントが、MRD のエージェントの最大タスク制限に達していない。</li> <li>• エージェントが別の MRD で割り込み不可能なタスクの作業をしていない。</li> </ul> <p>エージェントが Webex CCE で対応可能な場合、Webex CCE はエージェントにタスクを割り当てることができます。エージェントがアプリケーションに対応可能な場合、アプリケーションがこのエージェントにタスクを割り当てます。前者の場合、エージェントにタスクを割り当てられるのは Webex CCE だけです。後者の場合、アプリケーションのみがエージェントにタスクを割り当てることができます。</p>
スーパーバイザの支援の要求	<p>エージェントがスーパーバイザの支援を要求したかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = はい。</li> <li>• 他のすべての値 = いいえ。</li> </ul>
属性	<p>プレジジョンキュー定義内で使用される属性。レポートには、使用される属性のみが表示されます。</p>

カラム(フィールド)	説明
内線	エージェントがログオンしている内線電話番号。
リモートアドレス	この MRD に関連付けられたリモートアドレス (モバイルエージェントで使用されるリモート内線)。
最終レベル変更	<p>このMRDでエージェントのタスクレベルが最後に変更された日時。エージェントの名。</p> <p>チャットエージェントには、最大数のオープンスロットがあります。進行中のコール数が変わると、オープンスロットの数を変更され、タスクレベルが変更されます (オープンスロット数 = 最大タスク数 - 進行中のコール数)。</p> <p>これはその他のすべてのエージェントにも適用されますが、タスクレベルは常に0または1です。</p>

コラム(フィールド)	説明
最終モード変更	<p>このMRDでエージェントのモードが最後に変更された日時。</p> <p>エージェントには、エージェントがログインしているメディアルーティングドメインごとにモードがあります。これらのモードは、ルーティング可能な場合とルーティング不可能な場合があります。</p> <p>モードがルーティング可能な場合は、Webex CCEがエージェントを制御し、エージェントにタスクを割り当てます。エージェントがMRDでルーティング可能な場合、アプリケーションインスタンス（Enterprise Chat and Email など）では、Webex CCEがエージェントにタスクを割り当てた場合を除き、エージェントがタスクに対応することはできません。</p> <p>モードがルーティング不可能な場合は、アプリケーションインスタンスがエージェントを制御し、エージェントにタスクを割り当てます。ソフトウェアは、[提供されるタスク]、[開始されるタスク]、およびエージェントの作業タスクを記述するアプリケーションからのその他のメッセージをモニタリングしてエージェントを追跡します。</p> <p>エンタープライズチャットと電子メールに対して、エージェントモードは変更されません。各エージェントは常にルーティング可能です。</p> <p>エージェントモードは、音声MRDに関しては常にルーティング可能です。</p>
ステータスの最終変更	<p>このMRDでエージェント状態が最後に変更された日時。</p>
ログオン済	<p>エージェントがログインした日時。形式はMM/DD/YYYY(月、日、年)およびHH:MM:SS(時、分、秒)です。</p>
理由コード	<p>ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコード。定義しない場合、[理由 (Reason)] は [なし (None)]。</p>

フィルタフィールド

レポートの生成中は、[フィルタを選択 (Choose Filter)] ダイアログボックスから、要件に基づいてレポートをフィルタ処理できます。使用可能なフィルタフィールドを次に示します:

レポートのフィールド	説明
アドレス	メディアルーティングドメインのアドレス。
属性	プレジジョンキュー定義内で使用される属性。レポートには、使用される属性のみが表示されます。
MRDでの対応可能	<p>このメディアルーティングドメインで、エージェントがタスクを受け入れられるかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NO (対応不可能)。</li> <li>• YES_ICM (メディアルーティングドメインで Webex CCE が対応可能)。</li> <li>• YES_APP (メディアルーティングドメインでアプリケーションが対応可能)。</li> <li>• 他のすべての値 = いいえ。</li> </ul> <p>メディアルーティングドメイン(MRD)でのエージェントの状態が対応不可以外のときに、エージェントがそのMRDの上限タスク数に達しておらず、別のMRDにある割り込み不可能なタスクを処理していない場合は、エージェントはそのMRDのタスクに対応できます。エージェントが Webex CCE で対応可能な場合、Webex CCE はエージェントにタスクを割り当てることができます。エージェントがアプリケーションに対応可能な場合、アプリケーションがこのエージェントにタスクを割り当てます。前者の場合、エージェントにタスクを割り当てられるのは Webex CCE だけです。後者の場合、アプリケーションのみがエージェントにタスクを割り当てることができます。</p>
キャンペーンID	アウトバウンドコールキャンペーンの固有識別子。
顧客アカウント番号	エージェントの通話相手である発信者のアカウント番号。
顧客電話番号	エージェントと通話している発信者の電話番号。



レポートのフィールド	説明
宛先	<p>エージェントが現在作業しているアウトバウンドタスクのタイプ。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = ACD</li> <li>• 2 = ダイレクト</li> <li>• 3 = 自動発信</li> <li>• 4 = 予約</li> <li>• 5 = プレビュー</li> <li>• 他のすべての値 = 該当なし</li> </ul>
デバイスタイプ	<p>使用中の電話機の種類:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 = ローカルエージェント。通常の ACD/Webex CCE 電話または音声以外のタスク。</li> <li>• 1 = リモート電話、コールごと（モバイルエージェントの電話が着信コールごとに接続されます）。</li> <li>• 2 = リモート電話、固定接続（モバイルエージェントがいったん発信してログインすると、複数のコールの間、回線が接続されたままになります）。</li> </ul>
方向	<p>エージェントが現在処理中のコールの方向。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N/A</li> <li>• 着信（インバウンドタスク。音声以外のタスクは常にインバウンドです）。</li> <li>• 発信（発信外部タスク）</li> <li>• その他（発信内部タスクまたは着信内部タスク）。</li> <li>• 該当なし（ログインしているエージェントがスキルグループでアクティブでない場合）。</li> </ul>
ドメイン	メディアルーティングドメイン名。
名	エージェントの名。

レポートのフィールド	説明
最終レベル変更	<p>このMRDでエージェントのタスクレベルが最後に変更された日時。エージェントの名。</p> <p>チャットエージェントには、最大数のオープンスロットがあります。進行中のコール数が変わると、オープンスロットの数を変更され、タスクレベルが変更されます（オープンスロット数 = 最大タスク数 - 進行中のコール数）。</p> <p>これはその他のすべてのエージェントにも適用されますが、タスクレベルは常に0または1です。</p>
最終モード変更	<p>このMRDでエージェントのモードが最後に変更された日時。</p> <p>エージェントには、エージェントがログインしているメディアルーティングドメインごとにモードがあります。これらのモードは、ルーティング可能な場合とルーティング不可能な場合があります。</p> <p>モードがルーティング可能な場合は、Webex CCE がエージェントを制御し、エージェントにタスクを割り当てます。エージェントがMRDでルーティング可能な場合、アプリケーションインスタンス（Enterprise Chat and Email など）では、Webex CCE がエージェントにタスクを割り当てた場合を除き、エージェントがタスクに対応することはできません。</p> <p>モードがルーティング不可能な場合は、アプリケーションインスタンスがエージェントを制御し、エージェントにタスクを割り当てます。ソフトウェアは、タスクのオファー、タスクの開始、その他エージェントが作業しているタスクを表すアプリケーションメッセージを監視することで、エージェントのアクティビティを追跡します。</p> <p>エンタープライズチャットと電子メールに対して、エージェントモードは変更されません。各エージェントは常にルーティング可能です。</p> <p>エージェントモードは、音声MRDに対して常にルーティング可能です。</p>
姓	エージェントの姓。

レポートのフィールド	説明
ステータスの最終変更	このMRDでエージェント状態が最後に変更された日時。
ログオン済	エージェントがログインした日時。形式はMM/DD/YYYY(月、日、年)およびHH:MM:SS(時、分、秒)です。
最大タスク数	エージェントに割り当て可能な最大タスク数。
MRドメインID	メディアルーティングドメインの一意の識別子。
ネットワークターゲット	コールの配信先である周辺機器。
保留中	エージェントの保留状態: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 = 保留中でないコール</li> <li>• 1 = 保留中のコール</li> </ul>
プレジジョンキュー	エージェントが現在処理しているコールのプレジジョンキュー。
プレジジョンキューID	エージェントが現在処理しているコールのプレジジョンキューの固有識別子。
クエリールールID	どの顧客コンタクトをキャンペーンに使用するかを定義するクエリールールの一意の識別子。
キューイング中	[キューイング中]フィールドはAgent_Real_Timeから算出されたフィールドです。フィールドの数は、次の場合に限り増分されます: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ICMスクリプトがエージェントノードへのキューを使用する。</li> <li>• エージェントがコールに応答できない。</li> </ul> ルータがエージェントにコールをキューイングする方法が他にありません。

レポートのフィールド	説明
理由	<p>エージェントが [待受停止 (Not Ready) ] 状態になった理由を示す理由コードとテキスト。</p> <p><b>注：</b> エージェントが [待受停止 (Not Ready) ] 状態の場合、待受停止の理由コードとテキストは、エージェントが [待受 (Ready) ] 状態に移行したとき、または別の理由コードによる [待受停止 (Not Ready) ] 状態に移行したときのみ更新されます。対応不可エージェントが内線コールを受けるかまたは発信コールを行う場合は、現在の対応不可状況が引き続き対応不可理由コードとテキストに表示されます。</p>
理由コード	<p>ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコード。定義しない場合、[理由 (Reason) ] は [なし (None) ]。</p>
リモートアドレス	<p>この MRD に関連付けられたリモートアドレス (モバイルエージェントで使用されるリモート内線)。</p>
スーパーバイザの支援の要求	<p>エージェントがスーパーバイザの支援を要求したかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = はい</li> <li>• 他のすべての値 = いいえ</li> </ul>
ルーティング可能	<p>コールをエージェントにルーティングできるかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = はい</li> <li>• 他のすべての値 = いいえ</li> </ul>
ルータキュー内最長コール	<p>ルータによって最も長くキューに留まっていると報告されたコール。</p>
スキルグループ	<p>スキル グループのエンタープライズ名。</p>
スキルグループ名	<p>エンタープライズスキルグループのエンタープライズ名。</p>

レポートのフィールド	説明
ステータス	エージェントの現在の状態: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ログアウト</li> <li>• ログオン済</li> <li>• 未読</li> <li>• 準備完了</li> <li>• 通話中</li> <li>• 後処理後待受停止</li> <li>• 後処理後待受</li> <li>• 他スキルビジー</li> <li>• 予約済み</li> <li>• 不明</li> <li>• 保留</li> <li>• アクティブ</li> <li>• 一時停止</li> <li>• 中断</li> <li>• 非アクティブ</li> </ul>
進行中のタスク	現在このスキルグループのキューに入っているタスクの数。
チーム	エージェントチームの企業名。
チームID	チームの固有識別子。

## エージェントレポートの利用可能なフィールド

### エージェントレポートビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、各ビューの現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートで利用可能な他のフィールドは次のとおりです。

カラム(フィールド)	説明
アドレス	メディアルーティングドメインのアドレス。

カラム(フィールド)	説明
エージェント ID	エージェントのサインイン ID。
agentMRDs.routerLongestCallQ	ルータによって最も長くキューに留まっていると報告されたコール。  このフィールドは、レポートビュー内では[ルータキュー内最長コール (Router Longest Call in Queue)]と表示されます。
顧客電話番号	エージェントが現在の状態になってから経過した時間 (HH:MM:SS (時、分、秒) の形式)。
MRドメインID	メディアルーティングドメインの一意の識別子。
ネットワークターゲット	コールの配信先である周辺機器。
プレジジョンキュー	エージェントが現在処理しているコールのプレジジョンキュー。
プレジジョンキューID	エージェントが現在処理しているコールのプレジジョンキューの固有識別子。
クエリルールID	どの顧客コンタクトをキャンペーンに使用するかを定義するクエリルールの一意の識別子。
理由	<p>エージェントが [待受停止 (Not Ready)] 状態になった理由を示す理由コードとテキスト。</p> <p><b>注：</b> エージェントが [待受停止 (Not Ready)] 状態の場合、待受停止の理由コードとテキストは、次のタイミングでのみ更新されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• エージェントが [待受 (Ready)] 状態に移行したとき。</li> <li>• エージェントが別の理由コードによる [待受停止 (Not Ready)] 状態に移行したとき。</li> </ul> <p>対応不可エージェントが内線コールを受けるかまたは発信コールを行う場合は、現在の対応不可状況が引き続き対応不可理由コードとテキストに表示されます。</p>
スーパーバイザの支援の要求	<p>エージェントがスーパーバイザの支援を要求したかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = はい</li> <li>• 他のすべての値 = いいえ</li> </ul>

カラム(フィールド)	説明
スキルグループ	スキルグループのエンタープライズ名。
スキルグループ名	エンタープライズスキルグループのエンタープライズ名。
チーム	エージェントチームの企業名。
チームID	チームの固有識別子。

## エージェントスキルグループ

このレポートには、選択したエージェントのスキルグループアクティビティがすべて表示されます。各エージェントの現在のアクティブなスキルグループ、状態、およびコールの方向が、エージェントがログインしているスキルグループおよびメディアルーティングドメインごとに表示されます。



- (注) Avaya PG の場合は、ベーススキルグループだけがライブデータレポートに表示されます。サブスキルグループで実行されたエージェントアクティビティはすべて、ベーススキルグループに対して報告されます。

**データソース**：このレポートには、ルータおよびエージェントのペリフェラルゲートウェイからのイベントを継続的に処理するライブデータレポートシステムによって公開された属性が表示されます。ライブデータシステムでは、イベントが発生するたびにレポートの個々の属性が更新されます。

**ビュー**：このレポートには、次のグリッドビューがあります。

- エージェントスキルグループ
- エージェントスキルグループ - 全フィールド

画面左上にあるドロップダウンリストから、表示するレポートを選択します。

**グループ化**：ライブデータレポートでは、グループ化はサポートされません。

## エージェントスキルグループビュー

### エージェントスキルグループビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

以下の表に、デフォルトのフィールドをストックテンプレートに配置されている順序（左から右）で示します。

カラム(フィールド)	説明
プレジジョンキュー/スキルグループ	<p>エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレジジョンキューまたはスキルグループのエントラプライズ名。エージェントがメディアルーティングドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは[該当なし (Not Applicable)]と表示されます。エージェントは複数のスキルグループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。</p> <p>該当しない場合、この列は空白になります。</p>
Agent Name	エージェントの名前。
ステータス	エージェントの現在の状態。
理由	<p>エージェントが [待受停止 (Not Ready)] 状態になった理由を示す理由コードとテキスト。</p> <p><b>注：</b> エージェントが [待受停止 (Not Ready)] 状態の場合、待受停止の理由コードとテキストは、エージェントが [待受 (Ready)] 状態に移行したとき、または別の理由コードによる [待受停止 (Not Ready)] 状態に移行したときにのみ更新されます。対応不可エージェントが内線コールを受けるかまたは発信コールを行う場合は、現在の対応不可状況が引き続き対応不可理由コードとテキストに表示されます。</p>
時間	<p>エージェントが現在の状態になってから経過した時間 (HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。この時間の正確性を保つには、クライアントマシンの時刻がタイムゾーンに従って正しく設定されていることを確認してください。</p>
ドメイン	メディアルーティングドメイン名。



カラム(フィールド)	説明
方向	<p>エージェントが現在処理中のコールの方向。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 着信</li> <li>• 発信</li> <li>• 他の着信</li> <li>• 他の発信</li> <li>• 発信予約</li> <li>• 発信プレビュー</li> <li>• 発信予測</li> <li>• N/A</li> </ul> <p>(ログインしているエージェントがスキルグループでアクティブでない場合)</p>
ログオン済	<p>エージェントが付与されたスキルセットでログインした日時(MM:DD:YYYY(月、日、年)およびHH:MM:SS(時、分、秒)の形式で計測)。</p>
宛先	<p>エージェントが現在作業しているアウトバウンドタスクのタイプ。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = ACD</li> <li>• 2 = ダイレクト</li> <li>• 3 = 自動発信</li> <li>• 4 = 予約</li> <li>• 5 = プレビュー</li> <li>• 他のすべての値 = 該当なし</li> </ul>
属性	<p>プレジジョンキュー定義で使用されている属性の名前。レポートには、使用される属性のみが表示されます。</p>

## エージェントスキルグループ - 全フィールド

### エージェントスキルグループ - 全フィールドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

このビューに表示されるデフォルトのフィールドは、エージェントスキルグループの[全フィールド (All Fields)] ビューで表示されるフィールドです。カラムの選択ツールを使用して、レポートにフィールドを追加したり、レポートからフィールドを削除したりできます。

カラム (フィールド)	説明
プレジジョンキュー/スキルグループ	エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレジジョンキューまたはスキルグループのエンタープライズ名。エージェントがメディアルーティングドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは[該当なし (Not Applicable)] と表示されます。エージェントは複数のスキルグループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。 該当しない場合、この列は空白になります。
Agent Name	エージェントの名前。「姓, 名」で構成されます。
ステータス	エージェントの現在の状態。
理由	エージェントが [待受停止 (Not Ready)] 状態になった理由を示す理由コードとテキスト。 <b>注:</b> エージェントが [待受停止 (Not Ready)] 状態の場合、待受停止の理由コードとテキストは、エージェントが [待受 (Ready)] 状態に移行したとき、または別の理由コードによる [待受停止 (Not Ready)] 状態に移行したときにのみ更新されます。対応不可エージェントが内線コールを受けるかまたは発信コールを行う場合は、現在の対応不可状況が引き続き対応不可理由コードとテキストに表示されます。
時間	エージェントが現在の状態になってから経過した時間 (HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。この時間の正確性を保つには、クライアントマシンの時刻がタイムゾーンに従って正しく設定されていることを確認してください。
ドメイン	メディアルーティングドメイン名。

カラム (フィールド)	説明
方向	エージェントが現在処理中のコールの方向。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 着信</li><li>• 発信</li><li>• 他の着信</li><li>• 他の発信</li><li>• 発信予約</li><li>• 発信プレビュー</li><li>• 発信予測</li><li>• N/A (ログインしているエージェントがスキルグループでアクティブでない場合)</li></ul>
ログオン済	エージェントがログインした日時。形式はMM/DD/YYYY (月、日、年)および HH:MM:SS (時、分、秒)です。
宛先	エージェントが現在作業しているアウトバウンドタスクのタイプ。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 1 = ACD</li><li>• 2 = ダイレクト</li><li>• 3 = 自動発信</li><li>• 4 = 予約</li><li>• 5 = プレビュー</li><li>• 他のすべての値 = 該当なし</li></ul>
内線	エージェントがログインしている内線電話番号。

カラム (フィールド)	説明
MRDでの対応可能	<p>このメディアルーティングドメインで、エージェントがタスクを受け入れられるかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NO (対応不可能)</li> <li>• YES_ICM (メディアルーティングドメインで Webex CCE が対応可能)</li> <li>• YES_APP (メディアルーティングドメインでアプリケーションが対応可能)</li> <li>• 他のすべての値=いいえ</li> </ul> <p>メディアルーティングドメイン(MRD)でのエージェントの状態が対応不可以外のときに、エージェントがそのMRDの上限タスク数に達しておらず、別のMRDにある割り込み不可能なタスクを処理していない場合は、エージェントはそのMRDのタスクに対応できます。エージェントが Webex CCE で対応可能な場合、Webex CCE はエージェントにタスクを割り当てることができます。エージェントがアプリケーションに対応可能な場合、アプリケーションがこのエージェントにタスクを割り当てます。前者の場合、エージェントにタスクを割り当てられるのは Webex CCE だけです。後者の場合、アプリケーションのみがエージェントにタスクを割り当てることができます。</p>
デバイスタイプ	<p>使用中の電話機の種類:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0=ローカルエージェント。通常の ACD/Webex CCE 電話または音声以外のタスク。</li> <li>• 1=リモート電話、コールごと (モバイルエージェントの電話が着信コールごとに接続されます)。</li> <li>• 2=リモート電話、固定接続 (モバイルエージェントがいったん発信してログインすると、複数のコールの間、回線が接続されたままになります)。</li> </ul>
チーム	エージェントチームの企業名。
属性	プレジジョンキュー定義内で使用される属性。レポートには、使用される属性のみが表示されます。
進行中のタスク	エージェントのスキルグループのキューに入っている現在のタスクの数。
最大タスク数	エージェントに割り当て可能な最大タスク数。

カラム (フィールド)	説明
保留中	保留状態のエージェント: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = はい</li> <li>• 他のすべての値 = いいえ</li> </ul>
スーパーバイザの支援の要求	エージェントがスーパーバイザの支援を要求したかどうかを示します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = はい</li> <li>• 他のすべての値 = いいえ</li> </ul>
ルーティング可能	コールをエージェントにルーティングできるかどうかを示します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = はい</li> <li>• 他のすべての値 = いいえ</li> </ul>
理由コード	ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコード。定義しない場合、[理由 (Reason)] は [なし (None)]。

## エージェントスキルグループの利用可能なフィールド

### エージェントスキルグループレポートビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、各ビューの現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートで利用可能な他のフィールドは次のとおりです。

カラム(フィールド)	説明
[エージェント ID (Agent ID)]	エージェントのログイン ID。
agentMRDs.routerLongestCallQ	ルータによって最も長くキューに留まっていると報告されたコール。  このフィールドは、レポートビュー内では[ルータキュー内最長コール (Router Longest Call in Queue)]と表示されます。
顧客電話番号	エージェントが現在の状態になってから経過した時間 (HH:MM:SS (時、分、秒) の形式)。
名	エージェントの名。

カラム(フィールド)	説明
姓	エージェントの姓。
MRドメインID	メディアルーティングドメインの一意の識別子。
ネットワークターゲット	コールの配信先である周辺機器。
プレジジョンキュー	エージェントが現在処理しているコールのプレジジョンキュー。
プレジジョンキューID	エージェントが現在処理しているコールのプレジジョンキューの固有識別子。
キュー登録済み	エージェントに対して現在キューイングされているコール数。
クエリルールID	どの顧客コンタクトをキャンペーンに使用するかを定義するクエリルールの一意の識別子。
理由	<p>エージェントが [待受停止 (Not Ready) ] 状態になった理由を示す理由コードとテキスト。</p> <p><b>注：</b> エージェントが [待受停止 (Not Ready) ] 状態の場合、待受停止の理由コードとテキストは、次のタイミングでのみ更新されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• エージェントが [待受 (Ready) ] 状態に移行したとき。</li> <li>• エージェントが別の理由コードによる [待受停止 (Not Ready) ] 状態に移行したとき。</li> </ul> <p>対応不可エージェントが内線コールを受けるかまたは発信コールを行う場合は、現在の対応不可状況が引き続き対応不可理由コードとテキストに表示されます。</p>
リモートアドレス	この MRD に関連付けられたリモートアドレス (モバイルエージェントで使用されるリモート内線)。
スーパーバイザの支援の要求	<p>エージェントがスーパーバイザの支援を要求したかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = はい</li> <li>• 他のすべての値 = いいえ</li> </ul>
スキルグループ	スキルグループのエンタープライズ名。
スキルグループ名	エンタープライズスキルグループのエンタープライズ名。

カラム(フィールド)	説明
スキルグループステータスの最終変更	このMRDでエージェント状態が最後に変更された日時。
進行中のタスク	現在エージェントのMRDのキューに入っているタスクの数。
チーム	エージェントチームの企業名。
チームID	チームの固有識別子。

## エージェントサマリーレポート

このレポートには、エージェントごとのエージェント統計がリアルタイムで表示されます。

**データソース**：このレポートには、エージェントペリフェラルゲートウェイからのイベントを継続的に処理するライブデータレポートシステムによって公開された属性が表示されます。ライブデータ報告システムは、イベントの発生時のレポートとして個々の属性を更新します。

**ビュー**：このレポートには、次のグリッドビューがあります。

- エージェントサマリー
- エージェントサマリー - 全フィールド

**グループ化**：ライブデータレポートでは、グループ化はサポートされません。

## エージェントサマリー

### エージェントサマリーの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

以下の表に、デフォルトのフィールドをストックテンプレートに配置されている順序（左から右）で示します。



(注) このレポートに表示されるエージェント統計は、ペリフェラルゲートウェイで夜中にリセットされます。

このレポートには、毎日の統計が表示されます。

カラムの選択ツールを使用して、レポートにフィールドを追加したり、レポートからフィールドを削除したりできます。



- (注) フィールドと説明の詳細については、『Cisco Unified Contact Center Enterprise データベーススキーマハンドブック』 (<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>) の「エージェント状態」の項を参照してください。

カラム(フィールド)	説明
エージェント	エージェントの名前。これには、エージェントの姓と名が含まれます。
ステータス	エージェントの状態。 詳細については、『Cisco Unified Contact Center Enterprise データベーススキーマハンドブック』の「エージェント状態」の項を参照してください。 <a href="https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html">https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html</a>
ログオン時間	エージェントがログインしてからの合計経過時間 (単位: 秒) この時間の正確性を保つには、クライアントマシンの時刻がタイムゾーンに従って正しく設定されていることを確認してください。
待受停止時間	エージェントが待受停止状態になっていた合計時間。この時間の正確性を保つには、クライアントマシンの時刻がタイムゾーンに従って正しく設定されていることを確認してください。
待受時間	エージェントが待受状態になっていた合計時間。この時間の正確性を保つには、クライアントマシンの時刻がタイムゾーンに従って正しく設定されていることを確認してください。
% 待受停止時間	合計ログオン時間に対する、エージェントが対応不可の状態で費やした時間の割合。
処理コール数	エージェントが応答し、ラップアップを完了したインバウンドコールの数。
平均処理コール時間	エージェントが処理したものとしてカウントされたインバウンド ACD コールの平均処理時間 (秒)。エージェントがコールのラップアップ作業を完了するまでに、コールに費やされた時間です。コールに関連付けられた保留時間も含まれます。
平均処理コール通話時間	エージェントが処理したものとしてカウントされたインバウンド ACD コールの平均通話時間 (秒)。
平均処理コール保留時間	エージェントが処理したものとしてカウントされたインバウンド ACD コールの平均保留時間 (秒)。



カラム(フィールド)	説明
平均終了時間	エージェントがラップアップ作業に費やした平均時間。
合計終了時間	エージェントがラップアップ作業に費やした合計時間 (秒)。
終了時間の割合	エージェントがラップアップ状態になっていた時間のパーセンテージ。
その他の発信電話時間	エージェントが他のコールに費やした合計時間。

## エージェントサマリー-全フィールド

### 全フィールドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

以下の表に、デフォルトのフィールドをストックテンプレートに配置されている順序 (左から右) で示します。

すべてのフィールドとは、[全フィールド (All Fields) ]ビューで表示されるフィールドです。カラムの選択ツールを使用して、レポートにフィールドを追加したり、レポートからフィールドを削除したりできます。

カラム(フィールド)	説明
エージェント	エージェントの名前。これには、エージェントの姓と名が含まれます。
MRドメイン名	メディアルーティングドメイン名。
ステータス	エージェントの状態。 詳細については、『Cisco Unified Contact Center Enterprise データベーススキーマハンドブック』の「エージェント状態」の項を参照してください。 <a href="https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html">https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html</a> 。
ログオン時間	エージェントがログインしてからの合計経過時間 (単位: 秒) この時間の正確性を保つには、クライアントマシンの時刻がタイムゾーンに従って正しく設定されていることを確認してください。
待受停止時間	エージェントが待受停止状態になっていた合計時間。この時間の正確性を保つには、クライアントマシンの時刻がタイムゾーンに従って正しく設定されていることを確認してください。

カラム(フィールド)	説明
待受時間	エージェントが待受状態になっていた合計時間。この時間の正確性を保つには、クライアントマシンの時刻がタイムゾーンに従って正しく設定されていることを確認してください。
処理コール数	エージェントが応答し、ラップアップを完了したインバウンドコールの数。
処理コール時間	エージェントが処理したものとしてカウントされるインバウンド ACD コールの合計処理時間 (単位: 秒)。エージェントがコールに応答してから、コールのラップアップを完了するまでに費やされた時間です。コールに関連する保留時間が含まれます。
処理コール通話時間	エージェントが処理したものとしてカウントされたインバウンド ACD コールの合計通話時間 (秒)。
保留された処理コール数	エージェントによって1回以上保留にされた、完了したインバウンド ACD コールの合計数。
処理コール保留時間	完了済みインバウンド ACD コールの合計保留時間 (単位: 秒)。
終了時間の割合	エージェントが後処理作業に費やした時間。
自動発信コール数	エージェントが完了した AutoOut (プレディクティブ) コールの合計数。
自動発信コール時間	エージェントによって処理された、完了した自動発信 (予測) コールの合計処理時間 (秒)。この値には、コールが開始されてから、エージェントがコールのラップアップを完了するまでに費やされた時間が含まれます。この時間には、コールに関連する保留時間が含まれます。
自動発信コールの通話時間	エージェントによって処理された、完了した自動発信 (予測) コールの合計通話時間 (秒)。
自動発信コールの保留時間	自動発信 (予測) コールがエージェントによって保留にされた合計時間 (秒)。
保留された自動発信コール数	エージェントによって1回以上保留にされた、完了した自動発信 (予測) コールの合計数。
エージェント発信コール数	エージェントが発信したアウトバウンド ACD コールの合計数。
エージェント発信コール時間	エージェントが処理した完了済みアウトバウンド ACD コールの合計処理時間 (単位: 秒)。この値には、エージェントがコールを開始してから、コールのラップアップを完了するまでに費やされた時間が含まれます。この時間には、コールに関連する保留時間が含まれます。

カラム(フィールド)	説明
エージェント発信コールの通話時間	エージェントが処理した完了済みアウトバウンド ACD コールの合計通話時間 (単位: 秒)。
保留したエージェント発信コール数	エージェントによって1回以上保留にされた、完了したアウトバウンド ACD コールの合計数。
エージェント発信コールの保留時間	コールがエージェントによって保留にされた合計時間 (秒)。
内線コール	エージェントが発信した内部コール数。
内部コール時間	エージェントが開始した内部コールに費やされた合計時間 (秒)。
着信内部コール	エージェントが受信した内部コール数。
内部コール着信時間	エージェントが受信した内部コールに費やされた合計時間 (秒)。
保留中の内部コール数	エージェントが少なくとも1回、保留した内部コールの合計数。
内部コールの保留時間	保留にされ、完了した内部コールの合計時間 (秒)。
プレビューコール数	エージェントが完了したアウトバウンドプレビュー コールの合計数。
プレビューコール時間	エージェントが完了したアウトバウンドプレビューコールの合計処理時間 (秒)。この値には、コールが開始されてから、エージェントがコールのラップアップを完了するまでに費やされた時間が含まれます。この時間には、コールに関連する保留時間が含まれます。
プレビューコールの通話時間	エージェントが完了したアウトバウンドプレビュー コールの合計通話時間 (単位: 秒)。
保留されたプレビューコール数	エージェントが少なくとも1回、保留した完了済みアウトバウンドプレビュー コールの合計数。
プレビューコールの保留時間	アウトバウンドプレビューコールが保留にされていた合計時間 (秒)。
予約コール数	アウトバウンドオプションで、レポートインターバルの間に、このスキルグループ内のエージェントが受信した予約コールの数。

カラム(フィールド)	説明
予約コール時間	アウトバウンドオプションで、レポートインターバルの間に、このスキルグループ内のアウトバウンドエージェントがキャンペーンカスタマーコールの配信を待機する予約コールに費やした時間。これには、プレビュー、ダイレクトプレビュー、パーソナルコールバックのコールのプレビュー時間が含まれます。
予約コールの通話時間	アウトバウンドオプションで、レポートインターバルの間に、このスキルグループ内のエージェントが予約コールに費やした通話時間。これはコール状態を使用して計算されます。
保留された予約コール数	アウトバウンドオプションで、レポートインターバルの間に、このスキルグループ内のエージェントに対して保留された予約コールの数。
予約コールの保留時間	アウトバウンドオプションで、レポートインターバルの間に、このスキルグループ内のエージェントに対する予約コールが保留された時間。
非 ACD コール着信のカウン ント	非 ACD 回線でエージェントが受信した着信コールの合計数。
非 ACD コール着信の時間	エージェントが非 ACD コールに費やした合計時間 (秒)。
非 ACD コール発信のカウン ント	エージェントが非 ACD 回線で発信したコールの合計数。
非 ACD コール発信の時間	エージェントが非 ACD アウトバウンドコールに費やした合計時間 (秒)。

## プレジジョンキュー

このレポートには、プレジジョンキューにログインしているすべてのエージェントのプレジジョンキューアクティビティが表示されます。

**データソース：**このレポートには、ルータおよびエージェントのペリフェラルゲートウェイからのイベントを継続的に処理するライブデータレポートシステムによって公開された属性が表示されます。ライブデータシステムでは、イベントが発生するたびにレポートの個々の属性が更新されます。

**ビュー：**このレポートには、次のグリッドビューがあります。

- エージェント稼働率ビュー
- 全フィールドビュー
- デフォルトビュー

グループ化：ライブデータレポートでは、グループ化はサポートされません。

## プレジジョンキューのデフォルトビュー

### プレジジョンキューのデフォルトビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

以下の表に、デフォルトのフィールドをストックテンプレートに配置されている順序（左から右）で示します。

カラム (フィールド)	説明
プレジジョンキュー	プレジジョンキューのエンタープライズ名。
ドメイン	プレジジョンキューに関連付けられたメディアルーティングドメインの企業名。 [ドメイン (Domain)] は、Media_Routing_Domain.EnterpriseName から導出されます。
キュー登録済み	現在このプレジジョンキューに入っているタスクの数。
最長キュー	エージェント処理を待つプレジジョンキュー内のタスクの最長待機時間(時、分、秒 (HH:MM:SS))。
ログオン済	現在プレジジョンキューにログインしているエージェントの人数。このカウントは、エージェントがログオンおよびログアウトするたびに更新されます。
<b>現在の状態の分布</b>	
準備完了	プレジジョンキューで対応可能なエージェントの数。
予約済み	プレジジョンキューでインバウンドタスクを待っている予約状態のエージェントの数。
通話: 着信	プレジジョンキューで現在インバウンドタスクを処理しているエージェントの数。
通話: 発信	プレジジョンキューで現在アウトバウンドタスクを処理しているエージェントの数。

カラム (フィールド)	説明
通話: その他	プレジジョンキューで現在内部(インバウンドでもアウトバウンドでもない)タスクを処理しているエージェントの数。
保留	すべてのアクティブコールを保留しているか、またはプレジジョンキューに対する状態が一時停止になっているエージェントの数。  1つのコールを保留状態にしても、別のコール(コンサルティブコールなど)で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。この状態のエージェントは、すべてのアクティブコールを保留状態にしています。
後処理	プレジジョンキューで後処理後対応不可および後処理後対応可能のエージェントの数。  作業不可状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、作業が完了しても受信タスクを受け入れる準備ができていないものと見なされている状態です。[後処理後待受 (Work Ready)]状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、完了時に着信タスクを受け入れることができると見なされている状態です。
待受停止中 (Not Ready)	プレジジョンキューのエージェントのうち、受信不可状態であるエージェントの数。この状態のエージェントは、ログインはしているものの、タスク処理アクティビティを行っておらず、なおかつタスクを処理できない状態にあります。

カラム (フィールド)	説明
他スキルビジー	<p>現在ビジーその他状態であるエージェントの人数。他スキルビジー状態とは、インターバルの間に、他のプレジジョンキューに割り当てられているコールをエージェントが処理している状態を指します。</p> <p>たとえば、あるエージェントは、1つのプレジジョンキューにおいてインバウンドコールで通話しながら、同時に別のプレジジョンキューにログオンして、このプレジジョンキューからのコールを受け入れられるようにしている場合があります。エージェントがアクティブ状態になれるのは(コールで通話したり、コールを処理したりできるのは)、一度に1つのプレジジョンキューのみです。したがって、このエージェントが1つのプレジジョンキューでアクティブ状態になっている間は、別のプレジジョンキューでは他スキルビジー状態になっているものと見なされます。</p>
<b>(インターバル)</b>	
処理済み	現在のインターバルの間に、プレジジョンキューのエージェントが応答し、後処理を完了させたインバウンドコールの数。
平均処理時間	現在のインターバルの間に、プレジジョンキュー内で、エージェントがタスクの処理で費やした平均時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式で計測)。
対応可能の割合	現在のインターバルの間に、エージェントが対応可能であったログオン時間の割合。
<b>現在</b>	
処理済み	本日、プレジジョンキューで、エージェントが応答し、後処理を完了させたインバウンドコールの数。
平均処理時間	本日、プレジジョンキュー内で、エージェントがタスクの処理で費やした平均時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。
対応可能の割合	本日、ログオン時間に対してエージェントが対応可能であった割合。

## プレジジョンキューのエージェント稼働率ビュー

### プレジジョンキューのエージェント稼働率ビューの現在のフィールド

[プレジジョンキューのエージェント稼働率 (Precision Queue Agent Utilization)] ビューには、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)にフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
プレジジョンキュー	プレジジョンキューのエンタープライズ名。
ドメイン	スキルグループに関連付けられたメディアルーティングドメインの企業名。  [ドメイン (Domain)] は、Media_Routing_Domain.EnterpriseName から導出されます。
キュー登録済み	現在このプレジジョンキューに入っているタスクの数。
最長キュー	ルータによって最も長くキューに留まっていると報告されたコール。
ログオン済	現在プレジジョンキューにログインしているエージェントの人数。このカウントは、エージェントがログオンおよびログアウトするたびに更新されます。
<b>現在の状態の分布</b>	
準備完了	プレジジョンキューで対応可能なエージェントの数。
予約済み	プレジジョンキューでインバウンドタスクを待っている予約状態のエージェントの数。
通話: 着信	プレジジョンキューで現在インバウンドタスクを処理しているエージェントの数。
通話: 発信	プレジジョンキューで現在アウトバウンドタスクを処理しているエージェントの数。
通話: その他	プレジジョンキューで現在内部(インバウンドでもアウトバウンドでもない)タスクを処理しているエージェントの数。



カラム (フィールド)	説明
保留	<p>すべてのアクティブコールを保留しているか、またはプレジジョンキューに対する状態が一時停止になっているエージェントの数。</p> <p>1つのコールを保留状態にしても、別のコール (コンサルタティブ コールなど) で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。この状態のエージェントは、すべてのアクティブ コールを保留状態にしています。</p>
後処理	<p>プレジジョンキューで後処理後対応不可および後処理後対応可能のエージェントの数。</p> <p>作業不可状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、作業が完了しても受信タスクを受け入れる準備ができていないものと見なされている状態です。[後処理後待受 (Work Ready) ]状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、完了時に着信タスクを受け入れることができると見なされている状態です。</p>
待受停止中 (Not Ready)	<p>プレジジョンキューのエージェントのうち、受信不可状態であるエージェントの数。この状態のエージェントは、ログインはしているものの、タスク処理アクティビティを行っておらず、なおかつタスクを処理できない状態にあります。</p>

カラム (フィールド)	説明
他スキルビジー	<p>現在ビジーその他状態であるエージェントの人数。他スキルビジー状態とは、インターバルの間に、他のプレジジョンキューに割り当てられているコールをエージェントが処理している状態を指します。</p> <p>たとえば、あるエージェントは、1つのプレジジョンキューにおいてインバウンドコールで通話しながら、同時に別のプレジジョンキューにログオンして、このプレジジョンキューからのコールを受け入れられるようにしている場合があります。エージェントがアクティブ状態になれるのは(コールで通話したり、コールを処理したりできるのは)、一度に1つのプレジジョンキューのみです。したがって、このエージェントが1つのプレジジョンキューでアクティブ状態になっている間は、別のプレジジョンキューでは他スキルビジー状態になっているものと見なされます。</p>
<b>(インターバル)</b>	
ログオン済	現在のインターバルの間に、エージェントがこのプレジジョンキューにログインしていた合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。
準備完了	このプレジジョンキューに関連付けられたエージェントが現在のインターバル中にこのプレジジョンキューにおいて通話していない状態であった合計時間(秒数)。LoggedOnTimeの計算には、応対可能時間が含まれます。
待受停止	エージェントが現在のインターバル中にこのスキルで待受停止状態であった合計時間。この値は、データベースから直接取得されます。
対応可能の割合	現在のインターバルにおいて、ログオン時間に対してエージェントが対応可能であった割合。
<b>現在</b>	
ログオン済	本日、エージェントがこのプレジジョンキューにログインしていた合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。

カラム (フィールド)	説明
準備完了	このプレジジョンキューに関連付けられたエージェントがこのプレジジョンキューにおいて本日通話していない状態であった合計時間(秒数)。LoggedOnTimeの計算には、応対可能時間が含まれます。
待受停止	エージェントが本日このスキルで待受停止状態であった合計時間。この値は、データベースから直接取得されます。
対応可能の割合	本日、ログオン時間に対してエージェントが対応可能であった割合。

## プレジジョンキューの全てのフィールド

### プレジジョンキュー - 全フィールドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

このビューには、[全フィールド (All Fields)] ビューに表示されるデフォルトのフィールドが表示されます。カラムの選択ツールを使用して、レポートにフィールドを追加したり、レポートからフィールドを削除したりできます。

カラム (フィールド)	説明
プレジジョンキュー	プレジジョンキューのエンタープライズ名。
ドメイン	プレジジョンキューに関連付けられたメディアルーティングドメインの企業名。 [ドメイン (Domain)] は、Media_Routing_Domain.EnterpriseName から導出されます。
キュー登録済み	現在このプレジジョンキューに入っているタスクの数。
最長キュー	ルータによって最も長くキューに留まっていると報告されたコール。
ログオン済	現在プレジジョンキューにログインしているエージェントの人数。このカウントは、エージェントがログオンおよびログアウトするたびに更新されます。

カラム (フィールド)	説明
現在の状態の分布	
準備完了	このプレジジョンキューで対応可能状態のエージェントの数。
予約済み	このプレジジョンキューでインバウンドタスクを待機している予約状態のエージェントの数。
通話: 着信	このプレジジョンキューで現在インバウンドタスクを処理しているエージェントの数。
通話: 発信	このプレジジョンキューで現在アウトバウンドタスクを処理しているエージェントの数。
通話: その他	このプレジジョンキューで現在内部(インバウンドでもアウトバウンドでもない)タスクを処理しているエージェントの数。
保留	<p>すべてのアクティブコールを保留しているか、またはプレジジョンキューに対する状態が一時的停止になっているエージェントの数。</p> <p>1つのコールを保留状態にしても、別のコール(コンサルタティブコールなど)で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。この状態のエージェントは、すべてのアクティブコールを保留状態にしていません。</p>
後処理	<p>このプレジジョンキューで後処理後対応不可状態および後処理後対応可能状態のエージェントの数。</p> <p>[ラップアップ (Wrap Up)]状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、完了しても着信タスクを受け入れる準備ができていないと見なされている状態です。</p> <p>[後処理後待受 (Work Ready)]状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、完了時に着信タスクを受け入れることができると見なされている状態です。</p>

カラム (フィールド)	説明
待受停止中 (Not Ready)	このプレジジョンキューで対応不可状態であるエージェントの数。この状態のエージェントは、ログインはしているものの、タスク処理アクティビティを行っておらず、なおかつタスクを処理できない状態にあります。
他スキルビジー	<p>現在ビジーその他状態であるエージェントの人数。他スキルビジー状態とは、インターバルの間に、他のプレジジョンキューに割り当てられているコールをエージェントが処理している状態を指します。</p> <p>たとえば、あるエージェントは、1つのプレジジョンキューにおいてインバウンドコールで通話しながら、同時に別のプレジジョンキューにログオンして、このプレジジョンキューからのコールを受け入れられるようにしている場合があります。エージェントがアクティブ状態になれるのは(コールで通話したり、コールを処理したりできるのは)、一度に1つのプレジジョンキューのみです。したがって、このエージェントが1つのプレジジョンキューでアクティブ状態になっている間は、別のプレジジョンキューでは他スキルビジー状態になっているものと見なされます。</p>
<b>アウトバウンドオプションの状態</b>	
通話: 予約	プレジジョンキューにおいて予約コールで現在通話中のエージェントの数。
通話: プレビュー	プレジジョンキューでアウトバウンドプレビューコールで現在通話中のエージェントの数。
通話: 自動発信	プレジジョンキューで自動発信(プレディクティブ)コールで現在通話中のエージェントの数。
(ヘッダーなし)	

カラム (フィールド)	説明
利用可能なICM	このプレジジョンキューに属していて、このプレジジョンキューに関連付けられたMRDに対して現在 [ICM対応可能 (ICMAvailable) ] 状態であるエージェントの数。  エージェントは、MRDに対してルーティング可能かつ利用可能である場合に [ICM対応可能 (ICMAvailable) ] になります。エージェントが [ICM対応可能 (ICMAvailable) ] であれば、システムソフトウェアはエージェントにタスクを割り当てることができます。
適格	このプレジジョンキューに関連付けられたMRDにルーティング可能で、現在このプレジジョンキューにおける状態が対応不可と後処理後対応不可以外のエージェントの数。
ラップアップ状態の分布	
後処理後待受	エージェントは、プレジジョンキューのコールまたはタスクの後処理作業を行っています。  エージェントが音声コールを処理している場合、後処理が終わると[通話していない]状態になります。エージェントが音声以外のタスクを処理している場合、後処理が終わると[通話していない]または[待受停止]状態になる場合があります。
後処理	エージェントは、プレジジョンキューのコールの後処理作業を行っています。後処理が完了すると、エージェントは [待受停止 (Not Ready) ] 状態になります。
(ヘッダーなし)	

カラム (フィールド)	説明
利用可能なアプリケーション	MRDに関連付けられたプレジジョンキューに属し、現在アプリケーション利用可能であるエージェントの数。  メディアルーティングドメイン(MRD)でのエージェントの状態が対応不可以外のときに、エージェントがそのMRDの上限タスク数に達しておらず、別のMRDにある割り込み不可能なタスクを処理していない場合は、エージェントはそのMRDのタスクに対応できます。エージェントがアプリケーション利用可能である場合、チャットなどのMRD内のアプリケーションのみがエージェントにタスクを割り当てることができます。
<b>TOインターバル</b>	
処理済み	現在のインターバルの間に、プレジジョンキューのエージェントが応答し、後処理を完了させたインバウンドコールの数。
平均処理時間	現在のインターバルの間に、エージェントがタスクの処理で費やした平均時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。
ログオン済	現在のインターバルの間に、エージェントがこのプレジジョンキューにログインしていた合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。
準備完了	このプレジジョンキューに関連付けられたエージェントが現在のインターバル中にこのプレジジョンキューにおいて通話していない状態であった合計時間(秒数)。LoggedOnTimeの計算には、対応可能時間が含まれます。
待受停止	エージェントが現在のインターバル中にこのスキルで待受停止状態であった合計時間。この値は、データベースから直接取得されます。
対応可能の割合	現在のインターバルにおいて、ログオン時間に対してエージェントが対応可能であった割合。
現在	

カラム (フィールド)	説明
処理済み	本日、プレジジョンキューで、エージェントが応答し、後処理を完了させたインバウンドコールの数。
平均処理時間	本日、エージェントがタスクの処理で費やした平均時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式で計測)。
ログオン済	本日、エージェントがこのプレジジョンキューにログインしていた合計時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。
準備完了	このプレジジョンキューに関連付けられたエージェントがこのプレジジョンキューにおいて本日通話していない状態であった合計時間(秒数)。LoggedOnTimeの計算には、対応可能時間が含まれます。
待受停止	エージェントが本日このスキルで待受停止状態であった合計時間。この値は、データベースから直接取得されます。
対応可能の割合	本日、ログオン時間に対してエージェントが対応可能であった割合。

## プレジジョンキューレポートの利用可能なフィールド

### プレジジョンキューレポートビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、各ビューの現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートで利用可能な他のフィールドは次のとおりです。

カラム (フィールド)	説明
プレジジョンキューID	エージェントがメンバーになっているプレジジョンキューのID。
ルータキュー内最長タスク (routerLongestTaskQ)	キュー内の最長コールがエージェントにキューイングされた時刻。



## 最近の通話履歴

このレポートには、選択したエージェントのコール履歴が表形式で表示されます。詳細については電話、番号、呼び出し処分の種類など、まとめ理由、キュー、開始時刻と期間が表示されます。

**データソース**：このレポートには、ルータおよびエージェントのペリフェラルゲートウェイからのイベントを継続的に処理するライブデータレポートシステムによって公開された属性が表示されます。ライブデータ報告システムは、イベントの発生時のレポートとして個々の属性を更新します。

**ビュー**：このレポートには、次のグリッドビューがあります。

- 最近の通話履歴
- 最近通話履歴すべてのフィールド
- エージェントの最近の通話履歴

**グループ化**：ライブデータレポートでは、グループ化はサポートされません。

(注)

- [最近の通話履歴 (Recent Call History)] でのエージェントログインセッションの最大エンタリ数は 300 です。エンタリの最大数がこの制限を超えた場合は、最新の 300 のエンタリが保持されます。
- エージェントがログアウトした後は、すべてのエンタリがクリアされます。

## [最近の通話履歴]ビュー

### 最近の通話履歴ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

以下の表に、デフォルトのフィールドをストックテンプレートに配置されている順序（左から右）で示します。

[最近の通話履歴 (Recent Call History)] ビューでは、Cisco Finesse デスクトップガジェットで表示できるライブデータフィードが提供されます。このビューは、Cisco Finesse のユーザに対してのみ Unified Intelligence Center レポートビューアに表示されます。

カラム(フィールド)	説明
タイプ	<p>通話の種類: 着信または発信の呼び出し。</p> <p>値は、次のシナリオで、受信または送信です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• エージェントがコールを受信した場合、このフィールドのコールタイプはインバウンドとして報告されます。</li> <li>• エージェントがコールを開始した場合、このフィールドのコールタイプはアウトバウンドとして報告されます。</li> <li>• アウトバウンドオプション機能でコールを開始した場合、このフィールドのコールタイプはインバウンドとして報告されます。</li> </ul>
ケース	<p>コールを発信または受信した電話機の番号。呼び出しは、着信呼び出しの場合、数はソースのフィールドから取得します。発信呼び出し場合、数は宛先フィールドから取得します。</p> <p>(注) エージェントがログインしていない場合、このフィールドには、ローカル CUCM DN に対して UNKNOWN と表示されます。</p>
処理	<p>コールの最終処置。コール廃棄の詳細については、『Cisco Unified Contact Center Enterprise データベーススキーマハンドブック』 (<a href="https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html">https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html</a>) を参照してください。</p>
後処理理由	エージェントが呼び出しラップ時に入力データ。
キュー	エージェントが呼び出しを処理するスキルグループ名。
開始時刻	コールの開始時刻。
時間	コールの長さ (秒単位)。

## 最近通話履歴すべてのフィールド

### 最近の通話履歴 - 全フィールドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

以下の表に、デフォルトのフィールドをストックテンプレートに配置されている順序（左から右）で示します。

[最近の通話履歴-全フィールド（Recent Call History All Fields）]ビューでは、Cisco Finesse デスクトップガジェットで表示できるライブデータフィールドが提供されます。このビューは、Cisco Finesse のユーザに対してのみ Unified Intelligence Center レポートビューアに表示されます。

カラム(フィールド)	説明
エージェント	コール中のエージェントの名前。
タイプ	<p>通話の種類: 着信または発信の呼び出し。</p> <p>値は、次のシナリオで、受信または送信です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>エージェントがコールを受信した場合、このフィールドのコールタイプはインバウンドとして報告されます。</li> <li>エージェントがコールを開始した場合、このフィールドのコールタイプはアウトバウンドとして報告されます。</li> <li>アウトバウンドオプション機能でコールを開始した場合、このフィールドのコールタイプはインバウンドとして報告されます。</li> </ul>
ケース	<p>コールを発信または受信した電話機の番号。呼び出しは、着信呼び出しの場合、数はソースのフィールドから取得します。発信呼び出し場合、数は宛先フィールドから取得します。</p> <p>(注) エージェントがログインしていない場合、このフィールドには、ローカル CUCM DN に対して UNKNOWN と表示されます。</p>
送信元	コールを開始したエージェントの周辺機器番号。
宛先	DNIS 値、呼び出しを受信する ACD によって提供されます。
処理	<p>コールの最終処置。コール廃棄の詳細については、『Cisco Unified Contact Center Enterprise データベーススキーマハンドブック』 (<a href="https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html">https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html</a>) を参照してください。</p>

カラム(フィールド)	説明
処置の詳細	呼び出し処分の詳細。
後処理理由	エージェントが呼び出しラップ時に入力データ。
キュー	エージェントが呼び出しを処理するスキルグループ名。
開始時刻	コールの開始時刻。
通話時間	累積時間(秒)、呼び出しは宛先デバイスに話している状態にあった。通話時間は、完了した通話時間およびエージェント状態時間ないです。
保留時間	累積時間、秒単位置かれる呼出しでは、エージェントによって保持します。
時間	コールの長さ (秒単位) 。
呼び出し時間	コールにエージェントが応答するまでに、電話機の呼び出し状態が続いた秒数。
遅延時間	時間秒中に呼び出しが有効になって、スイッチのスキルグループまたはトランク リソースにはキューイングされません。
応答	状態かどうか、呼び出しが応答されたかどうか。通話に応答する場合は true です。
周辺機器コールタイプ	周辺機器によって報告された呼び出しの種類。
後処理時間	アフターの呼び出しの秒数の累計は、呼び出しに関連付けられている時間を動作します。

## エージェントの最近の通話履歴

### [エージェントの最近の通話履歴 (Recent Call History for Agent) ]ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

以下の表に、デフォルトのフィールドをストックテンプレートに配置されている順序 (左から右) で示します。

[エージェントの最近の通話履歴 (Recent Call History for Agent) ]ビューでは、Cisco Finesse デスクトップガジェットで表示できるライブデータフィールドが提供されます。このビューは、Cisco Finesse のスーパーバイザに対してのみ Unified Intelligence Center レポートビューアに表示されます。

コラム(フィールド)	説明
Start Time	コールの開始時刻。
時間	コールの長さ (秒単位) 。
タイプ	<p>通話の種類: 着信または発信の呼び出し。 値は、次のシナリオで、受信または送信です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• エージェントがコールを受信した場合、このフィールドのコールタイプはインバウンドとして報告されます。</li> <li>• エージェントがコールを開始した場合、このフィールドのコールタイプはアウトバウンドとして報告されます。</li> <li>• アウトバウンドオプション機能でコールを開始した場合、このフィールドのコールタイプはインバウンドとして報告されます。</li> </ul>
ケース	<p>コールを発信または受信した電話機の番号。呼び出しは、着信呼び出しの場合、数はソースのフィールドから取得します。発信呼び出し場合、数は宛先フィールドから取得します。</p> <p>(注) エージェントがログインしていない場合、このフィールドには、ローカル CUCM DN に対して UNKNOWN と表示されます。</p>
処理	<p>コールの最終処置。コール廃棄の詳細については、『<i>Cisco Unified Contact Center Enterprise</i> データベーススキーマハンドブック』 (<a href="https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html">https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html</a>) を参照してください。</p>
キュー	エージェントが呼び出しを処理するスキルグループ名。
後処理理由	エージェントが呼び出しラップ時に入力データ。

## 最近の通話履歴の利用可能なフィールド

### 最近の通話履歴レポートビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、各ビューの現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートで利用可能な他のフィールドは次のとおりです。

カラム(フィールド)	説明
firstName	エージェントの名。
姓	エージェントの姓。
ID	エージェントの ID。
MRドメイン名	メディアルーティング ドメインの名前。
キュータイプ	キューの種類 (スキルグループまたはプレジジョンキュー)。
データ ID	レコードの一意の識別子。

## 最近の状態履歴

このレポートには、各エージェントの状態履歴情報が表形式で表示されます。ライブ データストアと各エージェントの状態、理由コードなどの詳細が表示されます開始時刻、期間。

**データソース**：このレポートには、エージェントペリフェラルゲートウェイからのイベントを継続的に処理するライブデータレポートシステムによって公開された属性が表示されます。ライブ データ報告システムは、イベントの発生時のレポートとして個々の属性を更新します。

**ビュー**：このレポートには、次のグリッドビューがあります。

- 最近の状態履歴
- 最近の状態の歴史のすべてのフィールド

**グループ化**：ライブデータレポートでは、グループ化はサポートされません。

(注)

- [最近の状態履歴 (Recent State History) ]でのエージェントログインセッションの最大エントリ数は 1500 です。最大エントリ数がこの制限を超えた場合は、最新の 1500 エントリが保持されます。
- エージェントがログアウトした後は、すべてのエントリがクリアされます。

## [最近の状態履歴]ビュー

### 最近の状態履歴ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

以下の表に、デフォルトのフィールドをストックテンプレートに配置されている順序（左から右）で示します。

[最近の状態履歴（Recent State History）]ビューでは、Cisco Finesse デスクトップガジェットで表示できるライブデータフィードが提供されます。このビューは、Cisco Finesse のユーザに対してのみ Unified Intelligence Center レポートビューアに表示されます。

カラムの選択ツールを使用して、レポートにフィールドを追加したり、レポートからフィールドを削除したりできます。

カラム(フィールド)	説明
Start Time	エージェントがこの状態になり始めた時刻。
ステータス	エージェントの状態。 エージェントの状態の詳細については、『Cisco Unified Contact Center Enterprise データベーススキーマハンドブック』 ( <a href="https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html">https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html</a> ) を参照してください。
理由	エージェントが対応不可状態になった理由。 <b>注：</b> エージェントが [待受停止（Not Ready）] 状態の場合、待受停止の理由は、エージェントが [待受（Ready）] 状態に移行したとき、または別の理由による [待受停止（Not Ready）] 状態に移行したときに更新されます。対応不可エージェントが内線コールを受けるとかまたはコールを発信するかしても、現在の対応不可理由が引き続き表示されます。
時間	エージェントが現在の状態になってから経過した時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。

## 最近の状態の歴史のすべてのフィールド

### 最近の状態履歴 - 全フィールドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

以下の表に、デフォルトのフィールドをストックテンプレートに配置されている順序（左から右）で示します。

[最近の状態履歴-全フィールド (Recent State History All Fields)] ビューでは、Cisco Finesse デスクトップガジェットで表示できるライブデータフィールドが提供されます。このビューは、Cisco Finesse のユーザに対してのみ Unified Intelligence Center レポートビューアに表示されます。

カラムの選択ツールを使用して、レポートにフィールドを追加したり、レポートからフィールドを削除したりできます。

カラム(フィールド)	説明
エージェント名	姓と名を含むエージェントの名前。
開始時刻	エージェントがこの状態になり始めた時刻。
ステータス	エージェントの状態。 エージェントの状態の詳細については、『Cisco Unified Contact Center Enterprise データベーススキーマハンドブック』 ( <a href="https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html">https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html</a> ) を参照してください。
理由	エージェントが対応不可状態になった理由。 <b>注：</b> エージェントが [待受停止 (Not Ready)] 状態の場合、待受停止の理由は、エージェントが [待受 (Ready)] 状態に移行したとき、または別の理由による [待受停止 (Not Ready)] 状態に移行したときに更新されます。対応不可エージェントが内線コールを受けるかまたはコールを発信するかしても、現在の対応不可理由が引き続き表示されます。
時間	エージェントが現在の状態になってから経過した時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。
ドメイン	メディアルーティングドメイン名。

## 最近の状態履歴の利用可能なフィールド

### 最近の状態履歴レポートビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、各ビューの現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートで利用可能な他のフィールドは次のとおりです。



カラム(フィールド)	説明
エージェントの名	エージェントの名。
エージェントの姓	エージェントの姓。
エージェントスキルターゲットID	エンタープライズ内のすべてのスキルターゲットのうち、エージェントのスキルターゲットの一意の識別子。
ドメイン ID	周辺機器に関連付けられた MR ドメインの一意の識別子。
Peripheral ID	エージェントが属している周辺機器の一意の識別子。
理由コード	エージェントが使用する理由コード。
データ ID	レコードの一意の識別子。

## スキルグループ

このレポートでは、スキルグループにログインしているすべてのエージェントのスキルグループアクティビティを表示します。

**データソース**：このレポートには、ルータおよびエージェントのペリフェラルゲートウェイからのイベントを継続的に処理するライブデータレポートシステムによって公開された属性が表示されます。ライブデータシステムでは、イベントが発生するたびにレポートの個々の属性が更新されます。

**ビュー**：このレポートには、次の3つのビューがあります。

- エージェント稼働率
- 全フィールド
- デフォルトビュー

**グループ化**：ライブデータレポートでは、グループ化はサポートされません。

## スキルグループのデフォルトビュー

### デフォルトビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

以下の表に、デフォルトのフィールドをストックテンプレートに配置されている順序（左から右）で示します。

カラム(フィールド)	説明
スキル グループ	スキル グループのエンタープライズ名。
ドメイン	スキルグループに関連付けられたメディアルーティングドメインの企業名。  [ドメイン (Domain) ]は、 <code>Media_Routing_Domain.EnterpriseName</code> から導出されます。
<b>ルータ</b>	
キュー登録済み	現在ルータキューのスキルグループにキューイングされているタスクの数。
キュー内最長	ルータによって最も長くキューに留まっていると報告されたコール。
<b>ローカル</b>	
キュー登録済み	現在ルータキューのスキルグループにキューイングされているタスクの数。
最長キュー	ルータによって最も長くキューに留まっていると報告されたコール。
ログオン済	現在スキルグループにログインしているエージェントの数。このカウントは、エージェントがログオンおよびログアウトするたびに更新されます。
<b>現在の状態の分布</b>	
待受中	スキルグループで対応可能状態のエージェントの数。
予約済み	スキルグループでインバウンドタスクを待機している予約状態のエージェントの数。
通話: 着信	スキルグループで現在インバウンドタスクを処理しているエージェントの数。
通話: 発信	スキルグループで現在アウトバウンドタスクを処理しているエージェントの数。
通話: その他	スキルグループで現在内部(インバウンドでもアウトバウンドでもない)タスクを処理しているエージェントの数。

カラム(フィールド)	説明
保留	<p>すべてのアクティブコールを保留しているか、またはスキルグループに対する状態が一時停止になっているエージェントの数。</p> <p>1つのコールを保留状態にしても、別のコール（コンサルタティブ コールなど）で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。この状態のエージェントは、すべてのアクティブ コールを保留状態にしています。</p>
後処理	<p>スキルグループ内で [ラップアップ (Wrap Up) ] 状態および [待受 (Ready) ] 状態にあるエージェントの数。</p> <p>[ラップアップ (Wrap Up) ] 状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、完了しても着信タスクを受け入れる準備ができていないと見なされている状態です。</p> <p>[待受 (Ready) ] 状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、完了時に着信タスクを受け入れることができると見なされている状態です。</p>
待受停止中 (Not Ready)	<p>スキルグループで対応不可状態であるエージェントの数。この状態のエージェントは、ログインはしているものの、タスク処理を行っておらずタスクを処理できない状態にあります。</p>

カラム(フィールド)	説明
他スキルビジー	<p>現在ビジーその他状態であるエージェントの人数。[他スキルビジー]状態とは、インターバルの間に、他のスキルグループに割り当てられているコールをエージェントが処理している状態を指します。</p> <p>たとえば、あるエージェントは、1つのスキルグループにおいてインバウンドコールで通話しながら、同時に別のスキルグループにログオンして、このスキルグループからのコールを受け入れられるようにしている場合があります。エージェントがアクティブ状態になれるのは(通話したり、コールを処理したりできるのは)、一度に1つのスキルグループのみです。したがって、このエージェントが1つのスキルグループでアクティブ状態になっている間は、別のスキルグループではビジー/その他状態になります。</p>
<b>(インターバル)</b>	
処理済み	現在のインターバルの間に、スキルグループのエージェントが応答し、後処理を完了させたインバウンドコールの数。
平均処理時間	現在のインターバルの間に、エージェントがタスクの処理で費やした平均時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。
<b>現在</b>	
処理済み	本日、スキルグループでエージェントが応答し、後処理を完了させたインバウンドコールの数。
平均処理時間	本日、エージェントがタスクの処理で費やした平均時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式で計測)。

## スキルグループのエージェント稼働率ビュー

### エージェント稼働率ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

以下の表に、デフォルトのフィールドをストックテンプレートに配置されている順序（左から右）で示します。

[エージェント稼働率 (Agent Utilization) ]ビューには、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。

カラム(フィールド)	説明
スキル グループ	スキル グループのエンタープライズ名。
ドメイン	スキルグループに関連付けられたメディアルーティングドメインの企業名。  [ドメイン (Domain) ]は、 Media_Routing_Domain.EnterpriseName から導出されます。
<b>ルータ</b>	
キュー登録済み	現在ルータキューのスキルグループにキューイングされているタスクの数。
ルータキュー内最長タスク	ルータによって最も長くキューに留まっていると報告されたコール。
<b>ローカル</b>	
キュー登録済み	現在ルータキューのスキルグループにキューイングされているタスクの数。
最長キュー	ルータによって最も長くキューに留まっていると報告されたコール。
<b>(ヘッダーなし)</b>	
ログオン済	現在スキルグループにログインしているエージェントの数。このカウントは、エージェントがログオンおよびログアウトするたびに更新されます。
<b>現在の状態の分布</b>	
待受中	スキルグループで対応可能状態のエージェントの数。
予約済み	スキルグループでインバウンドタスクを待機している予約状態のエージェントの数。
通話: 着信	スキルグループで現在インバウンドタスクを処理しているエージェントの数。

カラム(フィールド)	説明
通話: 発信	スキルグループで現在アウトバウンドタスクを処理しているエージェントの数。
通話: その他	スキルグループで現在内部(インバウンドでもアウトバウンドでもない)タスクを処理しているエージェントの数。
保留	すべてのアクティブコールを保留しているか、またはスキルグループに対する状態が一時停止になっているエージェントの数。  1つのコールを保留状態にしても、別のコール(コンサルティブコールなど)で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。この状態のエージェントは、すべてのアクティブコールを保留状態にしています。
後処理	スキルグループ内で[ラップアップ (Wrap Up)]状態および[後処理後 (Work) 待受 (Ready)]状態にあるエージェントの数。  [ラップアップ (Wrap Up)]状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、完了しても着信タスクを受け入れる準備ができていないと見なされている状態です。[後処理後待受 (Work Ready)]状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、完了時に着信タスクを受け入れることができると見なされている状態です。
待受停止中 (Not Ready)	スキルグループで対応不可状態であるエージェントの数。この状態のエージェントは、ログインはしているものの、タスク処理を行っておらずタスクを処理できない状態にあります。

カラム(フィールド)	説明
他スキルビジー	<p>現在ビジーその他状態であるエージェントの人数。[他スキルビジー]状態とは、インターバルの間に、他のスキルグループに割り当てられているコールをエージェントが処理している状態を指します。</p> <p>たとえば、あるエージェントは、1つのスキルグループにおいてインバウンドコールで通話しながら、同時に別のスキルグループにログオンして、このスキルグループからのコールを受け入れられるようにしている場合があります。エージェントがアクティブ状態になるのは(通話したり、コールを処理したりできるのは)、一度に1つのスキルグループのみです。したがって、このエージェントが1つのスキルグループでアクティブ状態になっている間は、別のスキルグループではビジー/その他状態になります。</p>
<b>(インターバル)</b>	
ログオン済	現在のインターバルの間に、エージェントがこのスキルグループにログインしていた合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒))。
準備完了	このスキルグループに関連付けられたエージェントが現在のインターバルの間に、このスキルグループにおいて通話していない状態であった合計時間(秒数)。LoggedOnTimeの計算には、応対可能時間が含まれます。
待受停止	エージェントが現在のインターバル中にこのスキルで待受停止状態であった合計時間。この値は、データベースから直接取得されます。
対応可能の割合	現在のインターバルにおいて、ログオン時間に対してエージェントが対応可能であった割合。
<b>現在</b>	
ログオン済	本日、エージェントがこのスキルグループにログインしていた合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒))。

カラム(フィールド)	説明
待受中	本日、このスキルグループに関連付けられたエージェントがこのスキルグループにおいて通話していない状態であった合計時間(秒数)。LoggedOnTimeの計算には、応対可能時間が含まれます。
待受停止	エージェントが本日このスキルで待受停止状態であった合計時間。この値は、データベースから直接取得されます。
対応可能の割合	本日、ログオン時間に対してエージェントが対応可能であった割合。

## スキルグループの全てのフィールド

### 全フィールドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

以下の表に、デフォルトのフィールドをストックテンプレートに配置されている順序（左から右）で示します。

**すべてのフィールド**とは、[全フィールド (All Fields)] ビューで表示されるフィールドです。カラムの選択ツールを使用して、レポートにフィールドを追加したり、レポートからフィールドを削除したりできます。

カラム(フィールド)	説明
スキルグループ	スキルグループのエンタープライズ名。
ドメイン	スキルグループに関連付けられたメディアルーティングドメインの企業名。  [ドメイン (Domain)] は、Media_Routing_Domain.EnterpriseName から導出されます。
<b>ルータ</b>	
キュー登録済み	現在ルータキューのスキルグループにキューイングされているタスクの数。
キュー内最長	ルータによって最も長くキューに留まっていると報告されたコール。
<b>ローカル</b>	



コラム(フィールド)	説明
キュー登録済み	現在ルータキューのスキルグループにキューイングされているタスクの数。
最長キュー	ルータによって最も長くキューに留まっていると報告されたコール。
(ヘッダーなし)	
ログオン済	現在スキルグループにログインしているエージェントの数。このカウントは、エージェントがログオンおよびログアウトするたびに更新されます。
現在の状態の分布	
待受中	スキルグループで対応可能状態のエージェントの数。
予約済み	スキルグループでインバウンドタスクを待機している予約状態のエージェントの数。
通話: 着信	スキルグループで現在インバウンドタスクを処理しているエージェントの数。
通話: 発信	スキルグループで現在アウトバウンドタスクを処理しているエージェントの数。
通話: その他	スキルグループで現在内部(インバウンドでもアウトバウンドでもない)タスクを処理しているエージェントの数。
保留	すべてのアクティブコールを保留しているか、またはスキルグループに対する状態が一時停止になっているエージェントの数。  1つのコールを保留状態にしても、別のコール(コンサルタティブコールなど)で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。この状態のエージェントは、すべてのアクティブコールを保留状態にしています。

カラム(フィールド)	説明
後処理	<p>スキルグループ内で [ラップアップ (Wrap Up) ] 状態および [後処理後 (Work) 待受 (Ready) ] 状態にあるエージェントの数。</p> <p>[ラップアップ (Wrap Up) ] 状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、完了しても着信タスクを受け入れる準備ができていないと見なされている状態です。[後処理後 (Work) 待受 (Ready) ] 状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、完了時に着信タスクを受け入れることができると見なされている状態です。</p>
待受停止中 (Not Ready)	<p>スキルグループで対応不可状態であるエージェントの数。この状態のエージェントは、ログインはしているものの、タスク処理を行っておらずタスクを処理できない状態にあります。</p>
他スキルビジー	<p>現在ビジーその他状態であるエージェントの人数。[他スキルビジー]状態とは、インターバルの間に、他のスキルグループに割り当てられているコールをエージェントが処理している状態を指します。</p> <p>たとえば、あるエージェントは、1つのスキルグループにおいてインバウンドコールで通話しながら、同時に別のスキルグループにログオンして、このスキルグループからのコールを受け入れられるようにしている場合があります。エージェントがアクティブ状態になれるのは(通話したり、コールを処理したりできるのは)、一度に1つのスキルグループのみです。したがって、このエージェントが1つのスキルグループでアクティブ状態になっている間は、別のスキルグループではビジー/その他状態になります。</p>
<b>アウトバウンドオプションの状態</b>	
通話: 予約	<p>スキルグループにおいて予約コールで現在通話中のエージェントの数。</p>
通話: プレビュー	<p>スキルグループにおいてアウトバウンドプレビューコールで現在通話中のエージェントの数。</p>

コラム(フィールド)	説明
通話: 自動発信	スキルグループにおいて自動発信(プレディクティブ)コールで現在通話中のエージェントの数。
(ヘッダーなし)	
利用可能なICM	<p>このスキルグループに属しているエージェントのうち、現在、このスキルグループに関連付けられた MRD に対して [ICM対応可能 (ICMAvailable) ] 状態であるエージェントの数。</p> <p>エージェントは、MRDに対してルーティング可能かつ利用可能である場合に [ICM対応可能 (ICMAvailable) ] になります。エージェントが [ICM対応可能 (ICMAvailable) ] であれば、システムソフトウェアはエージェントにタスクを割り当てることができます。</p>
適格	このスキルグループに関連付けられたMRDにルーティング可能で、現在このスキルグループにおける状態が対応不可と後処理後対応不可以外のエージェントの数。
ラップアップ状態の分布	
待受	<p>エージェントは、スキルグループのコールまたはタスクの後処理作業を行っています。</p> <p>エージェントが音声コールを処理している場合、後処理が終わると[通話していない]状態になります。エージェントが音声以外のタスクを処理している場合、後処理が終わると[通話していない]または[待受停止]状態になる場合があります。</p>
後処理	エージェントは、スキルグループのコールの後処理を行っています。後処理が完了すると、エージェントは [待受停止 (Not Ready) ] 状態になります。
(ヘッダーなし)	

カラム(フィールド)	説明
利用可能なアプリケーション	このスキルグループのエージェントのうち、そのスキルグループが属しているMRDに関連付けられたアプリケーションに対応可能であるエージェントの数。エージェントがルーティング不可能であり、MRDにて対応可能である場合、エージェントはアプリケーション対応可能です。
<b>(インターバル)</b>	
ログオン済	現在のインターバルの間に、エージェントがこのスキルグループにログインしていた合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒))。
準備完了	このスキルグループに関連付けられたエージェントが現在のインターバルの間に、このスキルグループにおいて通話していない状態であった合計時間(秒数)。LoggedOnTimeの計算には、応対可能時間が含まれます。
待受停止	エージェントが現在のインターバル中にこのスキルで待受停止状態であった合計時間。この値は、データベースから直接取得されます。
処理済み	現在のインターバルの間に、スキルグループのエージェントが応答し、後処理を完了させたインバウンドコールの数。
平均処理時間	現在のインターバルの間に、エージェントがタスクの処理で費やした平均時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。
対応可能の割合	現在のインターバルにおいて、ログオン時間に対してエージェントが対応可能であった割合。
<b>現在</b>	
ログオン済	本日、エージェントがこのスキルグループにログインしていた合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒))。

カラム(フィールド)	説明
待受中	本日、このスキルグループに関連付けられたエージェントがこのスキルグループにおいて通話していない状態であった合計時間(秒数)。LoggedOnTimeの計算には、応対可能時間が含まれます。
待受停止	エージェントが本日このスキルで待受停止状態であった合計時間。この値は、データベースから直接取得されます。
処理済み	本日、スキルグループでエージェントが応答し、後処理を完了させたインバウンドコールの数。
平均処理時間	本日、エージェントがタスクの処理で費やした平均時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式で計測)。
対応可能の割合	本日、ログオン時間に対してエージェントが対応可能であった割合。

## スキルグループの利用可能なフィールド

### スキルグループレポートビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、各ビューの現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートで利用可能な他のフィールドは次のとおりです。

[スキルグループID (Skill Group ID) ] : スキルグループの一意的識別子。



## 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。