



レポートデータ収集

- [リアルタイムデータの収集 \(1 ページ\)](#)
- [ライブデータ収集 \(2 ページ\)](#)
- [履歴データ \(2 ページ\)](#)
- [データの不一致の理由 \(4 ページ\)](#)

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 1: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 2: 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"> • Agent_Interval • Agent_Skill_Group_Interval • Skill_Group_Interval • Call_Type_Interval • Call_Type_Skill_Group_Interval • Campaign_Query_Rule_Interval (30分間のデータのみ) • Dialer_Interval (30分間のデータのみ) • Router_Queue_Interval
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"> • Campaign_Half_Hour • Campaign_Query_Rule_Half_Hour • Dialer_Half_Hour • Dialer_Skill_Group_Half_Hour

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。

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。