



## ライブ データ レポート

---

- [ライブ データ レポート \(1 ページ\)](#)
- [ライブ データのフェールオーバー \(1 ページ\)](#)
- [エージェント \(2 ページ\)](#)
- [エージェントスキルグループ \(19 ページ\)](#)
- [エージェント サマリー レポート \(27 ページ\)](#)
- [プレシジョンキュー \(32 ページ\)](#)
- [最近の通話履歴 \(45 ページ\)](#)
- [最近の状態履歴 \(50 ページ\)](#)
- [スキル グループ \(53 ページ\)](#)

## 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。<br>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      | 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> |

| 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>       |

| コラム(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。<br><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<br/>(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。<br><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。<br><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> |

| カラム(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:<br><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:<br><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。<br><br>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的識別子。  |
| 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                | 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         | <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。<br>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。<br><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<br/>(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:<br><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。<br><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。<br><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。<br><br>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。<br>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。<br>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<br>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<br>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。<br>[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。<br><br>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。<br><br>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。<br><br>[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。<br>[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> |

| コラム (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。<br><br>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。<br><br>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。<br><br>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<br>(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。<br/>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。<br>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』<br>( <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> )<br>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。<br><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。<br>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』<br>( <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> )<br>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。<br><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。<br><br>[ドメイン (Domain) ]は、<br><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。<br><br>[ドメイン (Domain) ]は、<br>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。<br><br>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。<br><br>[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。<br><br>[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。<br><br>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    | 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。<br><br>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          | 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。<br><br>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、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の識別子。



## 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。