



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 (1 ページ)
- エージェント履歴全フィールド (4 ページ)
- エージェント待受停止履歴 (8 ページ)
- エージェント待受停止詳細 (11 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 (13 ページ)
- エージェントキューのインターバル (19 ページ)
- エージェントキュー毎時 (24 ページ)
- エージェントスキルグループ-履歴全フィールド (29 ページ)
- エージェントチーム-履歴全フィールド (35 ページ)
- コールタイプ放棄/応答分布履歴 (38 ページ)
- コールタイプ-履歴全フィールド (42 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 (48 ページ)
- コールタイプ - スキルグループ - 履歴全フィールド (53 ページ)
- CVA 履歴 (55 ページ)
- エンタープライズサービス-履歴全フィールド (57 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 (60 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 (64 ページ)
- ペリフェラルサービス - 履歴全フィールド (66 ページ)
- ペリフェラルスキルグループ-履歴全フィールド (69 ページ)
- プレジジョンキュー放棄/応答分布-履歴 (76 ページ)
- プレジジョンキューの効率 (79 ページ)
- プレジジョンキューの効率のドリルダウン (83 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 (84 ページ)
- スキルグループ放棄/応答分布-履歴 (91 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	

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、<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>
エージェント状態時間	
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、$(Agent_Skill_Group_Interval.TalkInTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOtherTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkReserveTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime$から導出される算出フィールドです。</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。

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**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

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シ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

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。 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。
完了タスク	
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。

コラム (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>

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、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>
エージェント状態時間	
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、 $(Agent_Skill_Group_Interval.TalkInTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOtherTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkReserveTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime$から導出される算出フィールドです</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、 $Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime / Agent_Interval.LoggedOnTime$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、 $Agent_Interval.AvailTime / Agent_Interval.LoggedOnTime$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、 $Agent_Interval.NotReadyTime / Agent_Interval.LoggedOnTime$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：プレジジョンキュー名に関するサマリと、すべてのデータに関するレポートサマリがあります。「[レポートサマリ行](#)」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>
エージェント状態時間	
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、$(Agent_Skill_Group_Interval.TalkInTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOtherTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkReserveTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime$から導出される算出フィールドです。</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、$Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime / Agent_Interval.LoggedOnTime$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、$Agent_Interval.AvailTime / Agent_Interval.LoggedOnTime$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、$Agent_Interval.NotReadyTime / Agent_Interval.LoggedOnTime$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、$Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime / Agent_Interval.LoggedOnTime$から導出される算出フィールドです。</p>

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、$(Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime$ 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：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。
完了タスク	
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 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、 $\frac{\text{Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime}}{\text{Agent_Interval.LoggedOnTime}}$ 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、 $\frac{\text{Agent_Interval.AvailTime}}{\text{Agent_Interval.LoggedOnTime}}$ 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、 $\frac{\text{Agent_Interval.NotReadyTime}}{\text{Agent_Interval.LoggedOnTime}}$ 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>
完了タスク	
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。$\text{Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime} / \text{Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold}$</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>$\text{Agent_Skill_Group_Interval.AbandonRingCalls}$ 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>$\text{Agent_Skill_Group_Interval.RedirectNoAnsCalls}$ 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>$\text{Agent_Skill_Group_Interval.AbandonHoldCalls}$ 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>
エージェント状態時間	
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、 $(Agent_Skill_Group_Interval.TalkInTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkOtherTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkAutoOutTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkPreviewTime + Agent_Skill_Group_Interval.TalkReserveTime) / Agent_Interval.LoggedOnTime$から導出される算出フィールドです。</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、 $Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime / Agent_Interval.LoggedOnTime$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。$Agent_Interval.AvailTime / Agent_Interval.LoggedOnTime$</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、 $Agent_Interval.NotReadyTime / Agent_Interval.LoggedOnTime$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](#)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
完了タスク	
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。

カラム (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、 $\text{sum}(\text{isnull}(\text{TalkInTime},0)) + \text{sum}(\text{isnull}(\text{TalkOutTime},0)) + \text{sum}(\text{isnull}(\text{TalkOtherTime},0)) + \text{sum}(\text{isnull}(\text{TalkAutoOutTime},0)) + \text{sum}(\text{isnull}(\text{TalkPreviewTime},0)) + \text{sum}(\text{isnull}(\text{TalkReserveTime},0))$ 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](#)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>

コラム (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](#)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。
タスク	
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

コラム (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>
完了タスク	
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>
返り値	<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: $\frac{\text{Call_Type_Interval.CallDelayAbandTime}}{\text{Call_Type_Interval.TotalCallsAband}}$</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: $\text{Call_Type_Interval.ShortCalls}$</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、 $\frac{\text{Call_Type_SG_Interval.AnswerWaitTime}}{\text{Call_Type_SG_Interval.CallsAnswered}}$ 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す。 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) 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](#)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) 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	

コラム(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>
エージェント状態時間	
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ーが含まれています。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ーも含まれています。詳細については、[レポートサマリー行](#)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) 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](#)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
サービスレベル	
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.
完了タスク	
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。
完了タスクのグループ化の終了	
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
エージェント状態時間	
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。

コラム (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: $\text{Skill_Group_Interval.NotReadyTime} / \text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime}$</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: $(\text{Skill_Group_Skill_Group_Interval.TalkingInTime} + \text{Skill_Group_Skill_Group_Interval.TalkingOutTime} + \text{Skill_Group_Skill_Group_Interval.TalkingOtherTime} + \text{Skill_Group.Skill_Group_Interval.TalkingAutoOutTime} + \text{Skill_Group.Skill_Group_Interval.TalkingPreviewTime} + \text{Skill_Group.Skill_Group_Interval.TalkingReserveTime}) / \text{Skill_Group_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime}$。</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、LoggedOnTime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: $\text{Skill_Group_Interval.HoldTime} / \text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime}$。</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、LoggedOnTime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: $(\text{Skill_Group_Interval.ReservedStateTime} / \text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime})$</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: $(\text{Skill_Group_Interval.WorkReadyTime} + \text{Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime}) / \text{Skill_Group_Interval.LoggedOnTime}$</p>
エージェント状態時間のグループ化の終了	
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](#)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: Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime / Skill_Group_Interval.CallsAnswered</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: Bucket_Interval.UpperBound1 (~9)。</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: RouterQueueInterval.AnsInterval1 (~10)。</p> <p>注: AnsInterval1 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、AnsInterval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、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>

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
ステップ1 - ステップ10	
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、「 プレジジョンキューの効率のドリルダウン (83 ページ) 」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
ステップ1 - ステップ10	
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、 プレジジョンキューの効率のドリルダウン (83 ページ) 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
ステップ1 - ステップ10	
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、 プレジジョンキューの効率のドリルダウン (83 ページ) 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。

複数のプレシ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。

プレシ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：プレシジョンキュー

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

プレシジョンキューのインターバル全フィールド

プレシ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。プレシジョンキューのインターバルは、プレシ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。プレシ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、[プレシ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：

- 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

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: Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime /Skill_Group_Interval.CallsAnswered</p>
サービスレベル	
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>
完了タスク	
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"> 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。 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。 <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。
完了タスクのグループ化の終了	
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
エージェント状態時間	
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) 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>[メディア (Media)] 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、平均応答待機時間。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、> 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。

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。