



リアルタイム全フィールドレポート

- エージェントプレシジョンキューのメンバーシップ (1 ページ)
- エージェントキュー-リアルタイム (3 ページ)
- エージェント-リアルタイム (8 ページ)
- エージェントスキルグループ-リアルタイム (12 ページ)
- エージェント状態リアルタイムグラフ (16 ページ)
- エージェントチーム-リアルタイム (17 ページ)
- エージェントチーム状態数-リアルタイム (20 ページ)
- コールタイプ-リアルタイム (24 ページ)
- エンタープライズスキルグループ-リアルタイム (26 ページ)
- ペリフェラルサービス-リアルタイム全フィールド (31 ページ)
- ペリフェラルスキルグループ-リアルタイム全フィールド (34 ページ)
- プレシジョンキュー-リアルタイム全フィールド (39 ページ)
- プレシジョンキューステップ-リアルタイム (44 ページ)
- システム容量-リアルタイム (46 ページ)

エージェントプレシジョンキューのメンバーシップ

エージェントプレシジョンキューのメンバーシップは、プレシジョンキュー内のエージェントのアクティブなメンバーシップを、それらのプレシジョンキューの属性とともに表示します。このメンバーシップは動的なため、この情報はリアルタイムでしか利用できないことに注意してください。

クエリ：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

ビュー：このレポートには、[エージェントプレシジョンキューのメンバーシップ (Agent Precision Queue Membership)] という 1 つのグリッドビューがあります。

グループ化：このレポートは、エージェントでグループ化されます。

値リスト：エージェント

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Agent

- Agent_Skill_Group_Real_Time
- Attribute
- Person
- プレジジョンキュー

エージェントプレジジョンキューのメンバーシップグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なその他のフィールドは、『データベース スキーマ ハンドブック シスコユニファイド コンタクト センター エンタープライズ』 (<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>) に記載されているとおり、Agent_Skill_Group_Real_Time テーブルのフィールドから入力されます。

次の点にも注意してください。

- [プレジジョンキュー]は、Precision_Queue.EnterpriseNameから導出されます。
- 属性 1 ~ 属性 n は、Attribute.EnterpriseName から導出されます。

エージェントプレジジョンキューのメンバーシップグリッドビューの現在のフィールド

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

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

カラム (フィールド)	説明
エージェント	エージェントの姓名。 導出方法 : Person.LastName ", " Person.FirstName
プレジジョンキュー	エージェントが関連付けられるプレジジョンキュー。 導出方法: Precision_Queue.EnterpriseName
属性	プレジジョンキュー定義内で使用される属性。レポートには、使用される属性のみが表示されます。

エージェントキュー-リアルタイム

エージェントキューリアルタイムは、スキルグループとプレシジョンキューを組み合わせた情報を提供します。複数のスキルやプレシジョンキューを持つエージェントは、このレポートでそれぞれについての行項目があることに注意してください。スキルグループとプレシジョンキューのアクティビティおよびスタッフ要件を理解するには、このレポートを使用します。

ビュー：このレポートには、[エージェントキュー-リアルタイム (Agent Queue Real Time)] という1つのグリッドビューがあります。

クエリ：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

グループ化：このレポートは、スキルグループでグループ化されます。

値リスト：エージェント

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Agent
- Agent_Real_Time
- Agent_Skill_Group_Real_Time
- Attribute
- Controller_Time
- Media_Routing_Domain
- Person
- プレシジョンキュー
- Reason_Code
- Service
- Skill_Group
- Skill_Group_Real_Time

エージェントキューリアルタイムグリッドビューの利用可能なフィールド

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

このレポートで利用可能なその他のフィールドは、『データベース スキーマ ハンドブック シスコユニファイドコンタクトセンターエンタープライズ』 (<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>) に記載されているとおり、Agent_Real_Time テーブルのフィールドから入力されます。

次の点にも注意してください。

- [メディア (Media)] は、Media_Routing_Domain.EnterpriseName から導出されます。
- [サービス名 (Service Name)] は、Service.EnterpriseName から導出されます。
- [エンタープライズ名 (Enterprise Name)] は、Agent.EnterpriseNameから導出されます。

エージェントキューリアルタイムグリッドビューの現在のフィールド

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

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

カラム (フィールド)	説明
プレジジョンキュー/スキルグループ	<p>プレジジョンキューまたはスキルグループまたは該当なし。</p> <p>[プレジジョンキュー]は、Precision_Queue.EnterpriseNameから導出されます。</p> <p>エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレジジョンルート。エージェントがメディアルーティングドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは [該当なし (Not Applicable)] と表示されます。エージェントは複数のプレジジョンルートにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。</p> <p>[スキルグループ名]は、Skill_Group.EnterpriseNameから導出されます。</p> <p>エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているスキルグループ。エージェントがメディアルーティングドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは [該当なし (Not Applicable)] と表示されます。エージェントは複数のスキルグループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。</p>

コラム (フィールド)	説明
属性1 ~ 10	プレジジョンキュー定義内で使用される属性。 レポートには、使用される属性のみが表示されます。 導出方法: Attribute.EnterpriseName
エージェント	エージェントの姓名。 導出方法 : Person.LastName "," Person.FirstName
キューイング中	[キューイング中 (Queued Now)] フィールドは、Agent_Real_Timeに基づく算出フィールドです。 フィールドの数は、次の場合に限り増分されます: <ul style="list-style-type: none"> • 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。 • エージェントがコールに応答できない。 ルータがエージェントにコールをキューイングする方法が他にありません。
内線	エージェントがログインしている内線電話番号。 導出方法: Agent_Real_Time.Extension
エージェント状態	このスキルグループのエージェントの現在の状態。 導出方法: Agent_Skill_Group_Real_Time.AgentState
ログオン日時	このスキルグループのエージェントが現在の状態になってから経過した時間 (HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 導出方法: Agent_Real_Time.DateTimeLogin
時間	エージェントが現在の状態になってから経過した時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 このフィールドは、DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange, getdate())から導出される算出フィールドです。

カラム (フィールド)	説明
モバイルエージェントモード	<p>エージェントが接続しているモードは次のとおりです(CCEだけに使用されます)。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0=モバイルではない (ローカルエージェント。一般の ACD/CCE 電話または音声以外のタスク) • 1=コールごと (モバイル エージェントの電話が着信コールごとに接続されます) • 2=固定接続 (モバイルエージェントがいったん発信してログインすると、複数のコールの間、回線が接続されたままになります) <p>導出方法: Agent_Real_Time.PhoneType</p>
モバイルエージェント電話番号	<p>モバイルエージェント(リモートで作業するエージェント)の現在の電話番号。CCEのみに使用されます。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.RemotePhoneNumber</p>
理由	<p>ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコード。このコードが定義されていない場合は、0と表示されます。</p> <p>Unified Intelligence Center のレポートに理由コードを表示するには、理由コードを構成する必要があります。詳細については、構成に関するドキュメントを参照してください。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.ReasonCode</p>
スーパーバイザの支援の要求	<p>エージェントがスーパーバイザのアシスタンスをリクエストしたかどうかを、[はい]/[いいえ]で示します。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.RequestedSupervisorAssist</p>
宛先	<p>エージェントが現在作業しているアウトバウンドタスクのタイプ。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.Destination</p>

カラム (フィールド)	説明
方向	<p>アクティブなタスクの方向。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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)。 • 発信 (発信外部タスク)。 • その他 (発信内部タスクまたは着信内部タスク)。 • 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)。 <p>導出方法: Agent_Real_Time.Direction</p>
MRDでの対応可能	<p>このメディアルーティングドメインで、エージェントがタスクを受け入れられるかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • NO (対応不可能) • YES_ICM (メディアルーティングドメインで Webex CCE が対応可能) • 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) <p>メディアルーティングドメイン(MRD)でのエージェントの状態が待受停止以外のときに、エージェントがそのMRDの上限タスク数に達しておらず、別のMRDにある割り込み不可能なタスクを処理していない場合は、エージェントはそのMRDのタスクに対応できます。エージェントが ICM で対応可能な場合、Webex CCE はエージェントにタスクを割り当てることができます。エージェントがアプリケーションに対応可能な場合、アプリケーションがこのエージェントにタスクを割り当てます。前者の場合、エージェントにタスクを割り当てられるのは Webex CCE だけです。後者の場合、アプリケーションのみがエージェントにタスクを割り当てることができます。</p>

カラム (フィールド)	説明
アクティブ	エージェントが作業している、このスキルグループに関連付けられているタスクの数。 導出方法: Agent_Skill_Group_Real_Time.CallsInProgress
エージェントスキルターゲットID	エージェントの現在の状態。 導出方法: Agent_Real_Time.AgentState
スキルターゲットID	このレポートは、スキルターゲット ID でグループ化されてソートされます。 スキルターゲット ID は、Skill_Group.SkillTargetID から導出されます。

エージェント-リアルタイム

このレポートには、選択したエージェントのテーブルが表示されます。各エージェントの現在のアクティブなスキルグループ、状態、およびコールの方向が、エージェントがログインしているメディアルーティングドメインごとに表示されます。エージェントリアルタイムは、エージェントが通話中であった時間や、エージェントが音声またはチャットのやり取りを現在しているかなど、現在の個々のエージェントのアクティビティに関する情報を提供します。

クエリ：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

ビュー：このレポートには、[エージェント-リアルタイム (Agent Real Time)]という1つのグリッドビューがあります。

グループ化：このレポートは、エージェントでグループ化されてソートされます。

値リスト：エージェント、メディアルーティングドメイン

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Agent
- Agent_Real_Time
- Agent_Skill_Group_Real_Time
- Controller_Time
- Media_Routing_Domain
- Person
- Precision_Queue
- Reason_Code
- Service

- Skill_Group

エージェントリアルタイムグリッドビューの利用可能なフィールド

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

(<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>) に記載されているとおり、Agent_Real_Time テーブルのフィールドから入力されます。

次の点に注意してください。

- [メディア (Media)] は、Media_Routing_Domain.EnterpriseName から導出されます。
- [サービス名 (Service Name)] は、Service.EnterpriseName から導出されます。
- [エンタープライズ名 (Enterprise Name)] は、Skill_Group.EnterpriseName から導出されません。

エージェントリアルタイムグリッドビューの現在のフィールド

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

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

カラム (フィールド)	説明
エージェント	エージェントの姓名。 導出方法 : Person.LastName "," Person.FirstName

カラム (フィールド)	説明
プレジジョンキュー/スキルグループ	<p>プレジジョンキューまたはスキルグループまたは該当なし。</p> <p>[プレジジョンキュー]は、 Precision_Queue.EnterpriseNameから導出されます。</p> <p>エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレジジョンルート。エージェントがメディアルーティングドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは [該当なし (Not Applicable)] と表示されます。エージェントは複数のプレジジョンルートにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。</p> <p>[スキルグループ名]は、 Skill_Group.EnterpriseNameから導出されます。</p> <p>エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているスキルグループ。エージェントがメディアルーティングドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは [該当なし (Not Applicable)] と表示されます。エージェントは複数のスキルグループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。</p>
メディア	<p>プレジジョンキューまたはスキルグループ名に関連付けられたメディアルーティングドメインのエンタープライズ名。</p> <p>[メディア (Media)]は、 Media_Routing_Domain.EnterpriseName から導出されます。</p>
属性	<p>プレジジョンキュー定義内で使用される属性。レポートには、使用される属性のみが表示されます。</p> <p>導出方法: Attribute.EnterpriseName</p>
エージェント状態	<p>エージェントの現在の状態。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.AgentState</p>

カラム (フィールド)	説明
宛先	<p>エージェントが現在作業しているアウトバウンドタスクのタイプ。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.Destination</p>
方向	<p>アクティブなタスクの方向。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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)。 • 発信 (発信外部タスク)。 • その他 (発信内部タスクまたは着信内部タスク)。 • 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)。 <p>導出方法: Agent_Real_Time.Direction</p>
時間	<p>エージェントが現在の状態になってから経過した時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>このフィールドは、DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange, getdate())から導出される算出フィールドです。</p>
理由	<p>ReasonCode は、周辺機器から受信されるコードです。この数値に関連付けられたテキストは、エージェントの最新のステータスが変更された理由を示します。</p> <p>(注) ReasonCodeに対応するエントリが Reason_Codeテーブル内に存在しない場合は、数値の理由コードが表示されます。また、理由コードが 0 の場合は「NONE」と表示されます。</p> <p>Unified Intelligence Center のレポートに理由コードを表示するには、理由コードを構成する必要があります。詳細については、構成に関するドキュメントを参照してください。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.ReasonCode</p>

エージェントスキルグループ-リアルタイム

エージェントスキルグループのリアルタイムレポートは、選択したスキルグループ内のエージェントのテーブルを表します。このテーブルには、現在の状態、現在の状態が継続している期間、モバイルエージェントモード、エージェントがログオンする各メディアルーティングドメイン内のコール方向などの、各エージェントの現在のアクティビティに関する情報が表示されます。

クエリ：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

ビュー：このレポートには、[エージェントスキルグループ-リアルタイム (Agent Skill Group Real Time)] という 1 つのグリッドビューがあります。

グループ化：このレポートは、スキルグループでグループ化され、エージェントでソートされます。

値リスト：スキルグループ、メディアルーティングドメイン

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Agent
- Agent_Real_Time
- Agent_Skill_Group_Real_Time
- Controller_Time
- Media_Routing_Domain
- Person
- Reason_Code
- Service
- Skill_Group
- Skill_Group_Real_Time

エージェントスキルグループリアルタイムグリッドビューの利用可能なフィールド

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

エージェントスキルグループリアルタイムグリッドビューの現在のフィールド

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

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

カラム (フィールド)	説明
スキル グループ	選択したスキルグループのスキルグループ企業名。 導出方法: Skill_Group.EnterpriseName
メディア	スキルグループに関連付けられたメディアルーティングドメインの企業名。 [メディア (Media)] は、Media_Routing_Domain.EnterpriseName から導出されます。
エージェント	エージェントの姓名。 導出方法: Person.LastName + ", " + Person.FirstName
キューイング中	現在このスキルグループのキューに入っているタスクの数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow
内線	エージェントがログインしている内線電話番号。 導出方法: Agent_Real_Time.Extension
エージェント状態	このスキルグループのエージェントの現在の状態。 導出方法: Agent_Skill_Group_Real_Time.AgentState
ログオン日時	このスキルグループのエージェントが現在の状態になってから経過した時間 (HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 導出方法: Agent_Real_Time.DateTimeLogin

カラム (フィールド)	説明
時間	<p>エージェントが現在の状態になってから経過した時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>このフィールドは、DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange, getdate())から導出される算出フィールドです。</p>
モバイルエージェントモード	<p>エージェントが接続しているモードは次のとおりです(CCEだけに使用されます)。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0=モバイルではない (ローカルエージェント。一般の ACD/CCE 電話または音声以外のタスク) • 1=コールごと (モバイル エージェントの電話が着信コールごとに接続されます) • 2=固定接続 (モバイル エージェントがいったん発信してログインすると、複数のコールの間、回線が接続されたままになります) <p>導出方法: Agent_Real_Time.PhoneType</p>
モバイルエージェント電話番号	<p>モバイルエージェント(リモートで作業するエージェント)の現在の電話番号。CCEのみに使用されます。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.RemotePhoneNumber</p>
理由	<p>ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコード。コードが定義されていない場合、理由コードは0を表示します。</p> <p>Unified Intelligence Center のレポートに理由コードを表示するには、理由コードを構成する必要があります。詳細については、構成に関するドキュメントを参照してください。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.ReasonCode</p>
スーパーバイザの支援の要求	<p>エージェントがスーパーバイザのアシスタンスをリクエストしたかどうかを、[はい]/[いいえ]で示します。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.RequestedSupervisorAssist</p>

カラム (フィールド)	説明
宛先	エージェントが現在作業しているアウトバウンドタスクのタイプ。 導出方法: Agent_Real_Time.Destination
方向	エージェントが現在処理中のコールの方向。 <ul style="list-style-type: none">• NULL = なし• 0 = なし• 1 = 着信• 2 = 発信• 3 = 他の着信• 4 = その他の発信/アウトバウンドダイレクトプレビュー• 5 = アウトバウンド予約• 6 = アウトバウンドプレビュー• 7 = アウトバウンド予測/進捗 導出方法: Agent_Real_Time.Direction

カラム (フィールド)	説明
MRDで受信可	<p>このメディアルーティングドメインで、エージェントがタスクを受け入れられるかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • NO (対応不可能) • YES_ICM (メディアルーティングドメインで Webex CCE が対応可能) • 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) <p>メディアルーティングドメイン(MRD)でのエージェントの状態が待受停止以外のときに、エージェントがそのMRDの上限タスク数に達しておらず、別のMRDにある割り込み不可能なタスクを処理していない場合は、エージェントはそのMRDのタスクに対応できます。エージェントが ICM で対応可能な場合、Webex CCE はエージェントにタスクを割り当てることができます。エージェントがアプリケーションに対応可能な場合、アプリケーションがこのエージェントにタスクを割り当てます。前者の場合、エージェントにタスクを割り当てられるのは Webex CCE だけです。後者の場合、アプリケーションのみがエージェントにタスクを割り当てることができます。</p>
アクティブ	<p>エージェントが作業している、このスキルグループに関連付けられているタスクの数。</p> <p>導出方法: Agent_Skill_Group_Real_Time.CallsInProgress</p>

エージェント状態リアルタイムグラフ

このレポートは、さまざまなエージェント状態のエージェントの現在の総数を表す円グラフです。

ビュー：このレポートには、[エージェント状態リアルタイムグラフ (Agent State Real Time Graph)] という 1 つのチャートビューがあります。

クエリ：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

値リスト：エージェント

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：Agent_Real_Time.AgentState

エージェント状態 - リアルタイム円グラフには、次のデータが表示されます。

表 1: エージェント状態リアルタイム円グラフ

フィールド	説明
待受停止	この状態のエージェントにタスクを割り当てることはできません。
準備完了	エージェントは、エージェントデスクトップツールで受信可状態に設定しています。
アクティブ	エージェントは、タスクまたはコールを処理中です。
後処理	エージェントは、コールの後処理を実行中です。
予約済み	エージェントは、コールまたはタスクを割り当てられています。 音声コールの場合は、エージェントの電話機が呼び出されているときに予約済み状態になります。
中断	エージェントは、中断タスクを処理中に中断なしのコールまたはタスクを受信します。
不明	エージェントの状態は不明です。
保留	アウトバウンドオプションコールを処理するエージェントの場合、[保留]状態はエージェントがコールに対して確保されていることを示します。これは、アウトバウンドダイヤラがコールの接続中にエージェントを保留にするためです。

エージェントチーム-リアルタイム

このレポートには、選択したエージェントチームの現在のステータス、および選択したエージェントチーム内の各エージェントの現在のエージェント状態が表示されます。エージェントチーム-リアルタイムは、エージェント状態リアルタイムに類似の情報を提供しますが、チーム別に表示され、グループ化されます。

ビュー：このレポートには、[エージェントチーム-リアルタイム (Agent Team Real Time)] という1つのグリッドビューがあります。

クエリ：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

グループ化：このレポートは、まずエージェントチームで、次にスーパーバイザでグループ化されてソートされます。

値リスト：エージェントチーム

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Agent

- Agent_Real_Time
- Agent_Skill_Group_Real_Time
- Agent_Team
- Agent_Team_Member
- Media_Routing_Domain
- Person
- プレシジョンキュー
- Service
- Skill_Group

エージェントチームリアルタイムグリッドビューの利用可能なフィールド

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

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

この他に次のテーブルが使用されます。

• Agent_Team

- [エージェントチーム (Agent Team)] フィールドは、Agent_Team.AgentTeamID から導出されます。
- [プライマリスーパーバイザのスキルターゲットID (PriSupervisor Skill Target ID)] フィールドは、Agent_Team.PriSupervisorSkillTargetID から導出されます。

• Person

- [名 (FirstName)] は、Person.FirstName から導出されます。
- [姓 (LastName)] は、Person.LastName から導出されます。

• Media_Routing_Domain

- [メディア (Media)] フィールドは、Media_Routing_Domain.EnterpriseName から導出されます。

• Service

- [サービス名 (Service Name)] は、Service.EnterpriseName から導出されます。

エージェントチームリアルタイムグリッドビューの現在のフィールド

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

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

カラム (フィールド)	説明
エージェントチーム	エージェントチームの企業名。 導出方法: Agent_Team.EnterpriseName
エージェント	エージェントの姓名。 Person.LastName ", " Person.FirstName から導出されます。
プレジジョンキュー/スキルグループ	プレジジョンキューまたはスキルグループまたは該当なし。 [プレジジョンキュー]は、Agent_Team.EnterpriseName から導出されます。 エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレジジョンルート。エージェントがメディアルーティングドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドには[該当なし (Not Applicable)]と表示されます。エージェントは複数のプレジジョンルートにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。 [スキルグループ名]は、Skill_Group.EnterpriseName から導出されます。 エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているスキルグループ。エージェントがメディアルーティングドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドには[該当なし (Not Applicable)]と表示されます。エージェントは複数のスキルグループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。
ステータス	エージェントの現在の状態。 Agent_Real_Time.AgentState から導出されます。

カラム (フィールド)	説明
方向	<p>エージェントが現在処理中のコールの方向。</p> <ul style="list-style-type: none"> • NULL = なし • 0 = なし • 1 = 着信 • 2 = 発信 • 3 = その他 <p>導出方法: Agent_Real_Time.Direction</p>
宛先	<p>エージェントが現在作業しているアウトバウンドタスクのタイプ。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.Destination</p>
理由	<p>ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコード。理由コードが定義されていない場合、この値は0(ゼロ)です。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.ReasonCode</p>

レポートサマリー : エージェントチームに関するサマリー行、各スーパーバイザに関するサマリー行、およびすべてのデータに関するレポートサマリーがあります。詳細については、[レポートサマリー行](#)を参照してください。

エージェントチーム状態数-リアルタイム

エージェントチーム状態数は、チームごとのエージェント状態の分布を提供します。このレポートを使用すると、現在のチームで対応可能なエージェントの数を特定できます。

ビュー : このレポートには、[エージェントチーム状態数-リアルタイム (Agent Team State Count Real Time)] という 1 つのグリッドビューがあります。

クエリ : このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

グループ化 : このレポートではグループ化は行われません。エージェントチームでソートされます。

値リスト : エージェントチーム

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル :

- Agent
- Agent_Real_Time
- Agent_Team

- Agent_Team_Member
- Media_Routing_Domain
- Person

エージェントチーム状態数リアルタイムレポートの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドがすべて含まれます。[現在 (Current)]パネルでは、これらが表示名 ([保留 (Hold)] など) で表示されます。[利用可能 (Available)]パネルでは、データベース名 ([hold_state] など) で表示されます。

これらのフィールドのデータ取得元は、Person、Agent_Team、Agent_Team_Member、および Agent_Real_Timeテーブルです。

このレポートでは、次の追加フィールドを利用できます。

- [エージェントチームID (Agent Team ID)] : Agent_Team_Member.AgentTeamID から導出されます。
- [メディア (Media)] : Media_Routing_Domain.EnterpriseName から導出されます。
- [タスク対象 (Eligible for Task)] : Agent_Real_Time.AvailableInMRD が 0 であるエージェントの数から導出されます。

特定のメディアルーティングドメインで、タスクを受け取る資格があるエージェントの人数。

メディアルーティングドメインでは、エージェントが非アクティブ状態(受け入れる準備ができていない状態)であるのに、「タスクに適格」な状態ではないことがあります。

これは、次のような状況で発生します。

- 音声以外のメディアルーティングドメイン : エージェントが現在音声タスクを処理している場合。
- 音声メディアルーティングドメイン : エージェントが現在、メールのタスク以外のマルチメディアタスクの作業を行っている場合。



(注) メディアルーティングドメインでは、エージェントはタスクの作業が可能でも(アクティブ受信状態)、「タスクに適格」な状態であることがあります。これは、マルチセッションチャット(MSC)メディアルーティングドメインで発生する可能性があります。エージェントが現在MSCタスクの作業を行っている場合、システムで設定されている上限タスク数に達するまでは、エージェントはタスクの受容に適格です。

エージェントチーム状態数リアルタイムレポートの現在のフィールド

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

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

カラム(フィールド)	説明
エージェント チーム	エージェントチームの企業名。 導出方法: Agent_Team.EnterpriseName
スーパーバイザ	チームのプライマリスーパーバイザ。 導出方法: Person.LastName + ' ' + Person.FirstName
チーム合計	個々のチームに設定されているエージェントの人数。 導出方法: Count(Agent_Team_Member.SkillTargetID)
エージェントログオン	現在ログオンしているエージェントの人数。 導出方法: Agent_Real_Time.AgentStateが0ではないエージェントの数
通話: 着信	現在受信タスクの作業を行っているエージェントの人数。 導出方法: Agent_Real_Time.AgentStateが11または4で、Agent_Real_Time.Directionが1であるエージェントの数
通話: 発信	現在アウトバウンドタスクの作業を行っているエージェントの人数。 導出方法: Agent_Real_Time.AgentStateが11または4で、Agent_Real_Time.Directionが2であるエージェントの数
通話: その他	現在内部タスク(インバウンドでもアウトバウンドでもないタスク)の作業を行っているエージェントの人数。その他のタスクとしては、エージェント間の転送やスーパーバイザタスクなどがあります。 導出方法: Agent_Real_Time.AgentStateが11または4で、Agent_Real_Time.Direction=3であるエージェントの人数。

カラム(フィールド)	説明
保留	<p>すべてのアクティブタスクを保留状態または一時停止状態にしているエージェントの人数。1つのタスクを保留状態にしている、別のタスク(コンサルティブコールなど)で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。この状態のエージェントは、すべてのアクティブタスクを保留状態にしています。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.AgentStateが10または12であるエージェントの人数。</p>
非アクティブ	<p>非アクティブ状態であるエージェントの人数。この状態のエージェントは、タスクを受け入れる準備ができており、現在タスク作業を行っていません。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.AgentStateが3または14であるエージェントの人数。</p>
後処理	<p>[後処理後待受停止 (Work Not Ready)]状態および[後処理後待受 (Work Ready)]状態のエージェントの数。作業不可状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、作業が完了しても受信タスクを受け入れる準備ができていないものと見なされている状態です。[後処理後待受 (Work Ready)]状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、完了時に着信タスクを受け入れることができると見なされている状態です。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.AgentStateが5または6であるエージェントの人数。</p>
待受停止	<p>受信不可状態であるエージェントの人数。この状態のエージェントは、ログインはしているものの、タスク処理アクティビティを行っておらず、なおかつタスクを処理できない状態にあります。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.AgentStateが2であるエージェントの人数。</p>
予約済み	<p>現在予約済み状態(タスクを受け取るように選択されている状態)であるエージェントの人数。タスクに回答するまで、エージェントはリザーブ状態のままです。</p> <p>導出方法: Agent_Real_Time.AgentStateが8であるエージェントの人数。</p>

レポートサマリー : レポート全体に関するサマリー行があります。詳細については、[レポートサマリー行](#)を参照してください。

コールタイプ-リアルタイム

[コールタイプ-リアルタイム (Call Type Real Time)] テンプレートから生成されたレポートには、コールタイプの現在の状態が表示されます。このレポートには、キュー内のコール数、キュー内の最長コール、過去 5 分間の統計など、現在のアクティビティの全体的なビューがコールタイプ別に表示されます。

クエリ：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

ビュー：このレポートには、デフォルトのグリッドビュー ([コールタイプ-リアルタイム (Call Type Real Time)]) と、1 つのチャートビュー ([現在のコールタイプキュー (Call Type Queue Now)]) があります。

値リスト：コールタイプ

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Call_Type
- Call_Type_Real_Time

コールタイプ-リアルタイムグリッドビューの利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。このレポートで利用可能なその他のフィールドは、『Cisco Unified Contact Center Enterprise データベーススキーマハンドブック』 (<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>) に記載されているとおり、Call_Type_Real_Time テーブルから入力されます。

コールタイプ-リアルタイムグリッドビューの現在のフィールド

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

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

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

カラム (フィールド)	説明
平均応答時間(5分)	<p>直近 5 分間の平均応答時間。現在の 5 分間のインターバルについて、コールタイプのすべてのタスクの応答時間の合計を、このタイプの応答済みタスクの数で除算した値です。</p> <p>このフィールドは、 (Call_Type_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.CallsAnsweredTo5) から導出される算出フィールドです。</p>
現在キューイングされていない VRU	<p>VRU スクリプト実行または待機状態のタスクの数。VRU (プロンプトまたはセルフ サービス) にあるタスクの数が表示されます。</p> <p>このフィールドは、 Call_Type_Real_Time.CallsAtVRUNow - Call_Type_Real_Time.RouterCallsQNow から導出される算出フィールドです。</p>
キューイング中	<p>現在キューにあるタスクの数。</p> <p>Call_Type_Real_Time.RouterCallsQNow から導出されます。</p>
エージェント対応中	<p>Webex CCE エージェントにルーティングされ、まだ終了していないタスクの数。この列の値は、コールが応答されたときに増加し、コールが終了したときに減少します。減算はラップアップの完了後に行われます (該当する場合)。</p> <p>Call_Type_Real_Time.CallsAtAgentNow から導出されます。</p>
最長キュー	<p>現在最も長くキューイングされているタスクがキューに存在した時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>このフィールドは算出フィールドで、タスクがキューに入った時刻 (導出方法 Call_Type_Real_Time.RouterLongestCallQ) を現在の時刻から減算して算出されます。</p>
サービスレベル	<p>直近 5 分間の Webex CCE サービスレベル。</p> <p>Call_Type_Interval.ServiceLevelTo5 から導出されます。</p>

カラム (フィールド)	説明
処理(5分)	直近 5 分間に終了し、このコールタイプで処理された、このコールタイプのコールの数。 Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5 から導出されます。
放棄(5分)	エージェントが受信している間、およびエージェントにルーティングされている間に、直近 5 分間でIVRで放棄されたタスクの数。 Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5 から導出されます。
サービスレベル内で放棄	直近 5 分間に、サービスレベルタイマーが時間に達する前に放棄されたタスクの数。 Call_Type_Real_Time.ServiceLevelAbandTo5 から導出されます。
平均放棄	直近 5 分間に放棄された、このコールタイプの放棄呼の平均時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 このフィールドは、 Call_Type_Real_Time.CallDelayAbandTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5 から導出される算出フィールドです。

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

エンタープライズスキルグループ-リアルタイム

エンタープライズスキルグループ-リアルタイムレポートには、選択したエンタープライズスキルグループの現在のステータス(エンタープライズスキルグループのキュー内のコールに関するリアルタイム情報)が表示されます。エンタープライズスキルグループでは、ペリフェラル内または異なるペリフェラルでスキルグループをグループ化できます。

キューイング先がエンタープライズスキルグループであるコールは、そのエンタープライズスキルグループに属するそれぞれのペリフェラルスキルグループにキューイングされます。したがって、5つのペリフェラルスキルグループからなる1つのエンタープライズスキルグループにキューイングされた1つのコールは、5つのコールになります。

エンタープライズスキルグループの詳細については、『Cisco Unified ICM/CCE のレポートの概念』 (http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html) を参照してください。

クエリ：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

ビュー：このレポートには、[エンタープライズスキルグループ-リアルタイム (Enterprise Skill Group Real Time)] という 1 つのグリッドビューがあります。

値リスト：エンタープライズスキルグループ、メディアルーティングドメイン

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Enterprise_Skill_Group
- Enterprise_Skill_Group_Member
- Media_Routing_Domain
- Skill_Group
- Skill_Group_Real_Time

エンタープライズスキルグループ-リアルタイムグリッドビューの利用可能なフィールド

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

エンタープライズスキルグループ-リアルタイムグリッドビューの現在のフィールド

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

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

カラム (フィールド)	説明
エンタープライズ スキル グループ	エンタープライズスキルグループのエンタープライズ名およびID。 導出方法: Enterprise_Skill_Group.EnterpriseName (Enterprise_Skill_Group.EnterpriseSkillGroupID)
メディア	スキルグループに関連付けられたメディアルーティングドメインの企業名。 [メディア (Media)] は、Media_Routing_Domain.EnterpriseName から導出されます。

カラム (フィールド)	説明
キューイング中	<p>CallRouterおよびローカルのACDキューで現在キューイングされている、このスキルグループのコールの数。</p> <p>このフィールドはデフォルトで現在のフィールドとなり、Webex CCEにのみ適用されます。Webex CCEでの対応するフィールドは[キューイング中 (ICM) (Queued Now (ICM))]という名前で、デフォルトで利用可能なフィールドになります。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow</p>
最長キュー	<p>ルーティングメディアで最も長くキューに留まっているタスク(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>このフィールドはデフォルトで現在のフィールドとなり、Webex CCEにのみ適用されます。Webex CCEでの対応するフィールドは[キュー内最長タスク (ICM) (Longest Task Q (ICM))]という名前で、デフォルトで利用可能なフィールドになります。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.RouterLongestCallInQ</p>
平均応答時間(5分)	<p>直近の5分インターバルの間のスキルグループの平均応答スピード(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsAnsweredTo5</p>
処理済み	<p>直近 5 分間に処理されたタスクの数。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5</p>
平均処理時間	<p>直近の5分インターバルの間のタスク1つあたりの平均処理時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.HandleCallsTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5</p>

カラム (フィールド)	説明
ログオン	<p>現在スキルグループにログオンしているエージェントの人数。このカウントは、エージェントがログインおよびログアウトするたびに更新されます。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.LoggedOn</p>
待受停止	<p>スキルグループのエージェントのうち、受信不可状態であるエージェントの人数。[待受停止]状態とは、エージェントがログオンしているが、コール処理アクティビティを行っておらず、コールを処理することもできない状態を指します。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.NotReady</p>
非アクティブ	<p>スキルグループ内のエージェントのうち、スキルグループに関連したタスクの作業を現在行っていないエージェントの数。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.Avail</p>
通話: 着信	<p>スキルグループのエージェントのうち、現在インバウンドタスクの作業を行っているエージェントの人数。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.TalkingIn</p>
通話: 発信	<p>スキルグループのエージェントのうち、現在アウトバウンドコールで通話中のエージェントの人数。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.TalkingOut</p>
通話: その他	<p>スキルグループのエージェントのうち、現在内部コール(インバウンドでもアウトバウンドでもないコール)で通話中のエージェントの人数。</p> <p>その他のコールとしては、エージェント間の転送やスーパーバイザコールなどがあります。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.TalkingOther</p>
通話: 自動発信	<p>スキルグループにおいて自動発信(プレディクティブ)コールで現在通話中のエージェントの数。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.TalkingAutoOut</p>

カラム (フィールド)	説明
通話: プレビュー	スキルグループにおいてアウトバウンドプレビューコールで現在通話中のエージェントの数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.TalkingPreview
通話 : アウトバウンド予約	スキルグループにおいて予約コールで現在通話中のエージェントの数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.TalkingReserve
平均アクティブ時間	直近5分間の平均通話時間または平均アクティブ時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.HandledCallsTalkTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5
後処理	このスキルグループのエージェントのうち、現在後処理状態であるエージェントの人数。後処理とは、コールの完了後にエージェントが実行する、コールに関連する作業のことです。後処理を行っているエージェントの状態は、後処理後受信可状態か後処理後受信不可状態のどちらかになります。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.WorkReady + Skill_Group_Real_Time.WorkNotReady
保留	すべてのアクティブコールを保留状態にしているエージェント、またはスキルグループに対して一時停止状態になっているエージェントの人数。1つのコールを保留状態にしても、別のコール（コンサルタティブ コールなど）で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。この状態のエージェントは、すべてのアクティブ コールを保留状態にしています。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.Hold
予約済み	スキルグループのエージェントのうち、現在予約済み状態であるエージェントの人数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.ReservedAgents

カラム (フィールド)	説明
他スキルビジー	<p>現在ビジーその他状態であるエージェントの人数。</p> <p>[他スキルビジー]状態とは、インターバルの間に、他のスキルグループに割り当てられているコールをエージェントが処理している状態を指します。</p> <p>たとえば、あるエージェントは、1つのスキルグループにおいてインバウンドコールで通話しながら、同時に別のスキルグループにログオンして、他のスキルグループからのコールを受け入れられるようにしている場合があります。エージェントがアクティブ状態になれるのは(通話したり、コールを処理したりできるのは)、一度に1つのスキルグループのみです。したがって、このエージェントが1つのスキルグループでアクティブ状態になっている間は、別のスキルグループではビジー/その他状態になります。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.BusyOther</p>
%稼働率	<p>現在の5分インターバルの間に、スキルグループのエージェントが通話またはコールの作業に費やした、受信可状態であった時間のパーセンテージ。これは、エージェントがコールの作業に費やした時間の、エージェントが受信可状態であった時間に対するパーセンテージです。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.PercentUtilizationTo5</p>

レポートサマリー：すべてのデータに関するレポートサマリーがあります。

ペリフェラルサービス-リアルタイム全フィールド

Webex CCE では、[ペリフェラルサービス-リアルタイム (Peripheral Service Real Time)] レポートにより、サービスあたりのキュー内コール数など、現在の情報を確認できます。

サービスの詳細については、『Cisco Unified ICM/Contact Center 企業のレポートの概念』(http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html)を参照してください。Avaya の VDN など、TDM エンティティのマッピングについては、http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html にある関連する ACD 補足文書を参照してください。

ペリフェラルサービスレポートは、Contact Center Enterprise環境には適用されません。

クエリ：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

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

値リスト：サービス

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Service
- Service_Real_Time

ペリフェラルサービス-リアルタイム全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド

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

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

ペリフェラルサービス-リアルタイム全フィールドグリッドビューの現在のフィールド

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

カラム (フィールド)	説明
Service Name	ペリフェラルサービスのエンタープライズ名。 導出方法: Service.EnterpriseName。
進行中	以前に受信された着信および発信コール(たとえば、アナウンスメントが再生されているコール、キューイングされているコール、接続済みコールなど)で、現在サービスの処理が行われているコールの数。 導出方法: Service_Real_Time.CallsInProgress。
キューイング中	このサービスに関連するタスクのうち、現在ペリフェラルのキューに入っているタスク。 導出方法: Service_Real_Time.CallsQNow。

カラム (フィールド)	説明
キュー内放棄 (5分)	<p>このサービスに関連するタスクのうち、直近の5分インターバルにおいて、キューに入っている間または呼び出している間に放棄されたタスクの数。</p> <p>放棄タスクとは、エージェントに接続される前に顧客が通話を終了したタスクを指します。ほとんど瞬時に通話が終了されたタスクは、放棄タスクとしてカウントされないようにすることもできます。それぞれのペリフェラルを設定するときに、放棄タスクの最小時間を指定できます。</p> <p>導出方法: <code>Service_Real_Time.CallsAbandQTo5</code>。</p>
キュー内放棄平均遅延時間(5分)	<p>直近5分間にサービスキュー内で放棄された、このサービスに関連するタスクの平均遅延時間。この値は、<code>DelayQAbandTimeTo5 / CallsAbandQTo5</code>で計算されます。</p> <p>導出方法: <code>Service_Real_Time.AvgDelayQAbandTo5</code>。</p>
平均応答時間 (5分)	<p>直近5分間における、このサービスに関連するタスクの平均応答時間。この値は、<code>AnswerWaitTimeTo5/CallsOfferedTo5</code>で計算されます。</p> <p>応答待機時間とは、タスクがペリフェラルに提供されてから応答されるまでの経過時間を指します。この値には、タスクに関連するすべての<code>DelayTime</code>、<code>LocalQTime</code>、および<code>RingTime</code>が含まれます。</p> <p>導出方法: <code>Service_Real_Time.AvgSpeedAnswerTo5</code>。</p>
平均処理時間 (5分)	<p>直近5分間における、このサービスに関連するタスクの平均処理時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。この値は、<code>HandleTimeTo5/CallsHandledTo5</code>で計算されます。</p> <p>導出方法: <code>Service_Real_Time.AvgHandleTimeTo5</code>。</p>
最長対応可能エージェント	<p>このサービスに関連するエージェントのうち、最も長く対応可能状態になっているエージェントが対応可能状態になった時間。</p> <p>導出方法: <code>Service_Real_Time.LongestAvailAgent</code>。</p>
キュー内最長タスク	<p>最も長くキューに留まっているこのサービスのコールが、キューに置かれた時間。</p> <p>導出方法: <code>Service_Real_Time.LongestCallQ</code>。</p>

カラム (フィールド)	説明
フローイン(5分)	直近 5 分間に、ペリフェラルによってこのサービスにターゲット変更(オーバーフロー)されたコールの数。 導出方法: Service_Real_Time.OverflowInTo5。
フローアウト(5分)	直近 5 分間に、このサービスからターゲット変更(オーバーフロー)されたコールの数。 導出方法: Service_Real_Time.OverflowOutTo5。
サービスレベル(5分)	直近 5 分間のサービスに対するエンタープライズサービスレベル。 導出方法: Service_Real_Time.ServiceLevelTo5。
サービスレベル(5分)放棄	直近 5 分間に、サービスレベルのしきい値内で放棄された、このサービスへのコールの数。 導出方法: Service_Real_Time.ServiceLevelAbandTo5。
サービスレベル(5分)タスク	直近 5 分間に Webex CCE サービスレベル内で応答された、このサービスへのコールの数。 導出方法: Service_Real_Time.ServiceLevelCallsTo5。

レポートサマリー：レポートには、すべてのフィールドに関する全体のサマリー行があります。詳細については、[レポートサマリー行](#)を参照してください。

ペリフェラルスキルグループ-リアルタイム全フィールド

ペリフェラルスキルグループレポートには、キュー内コール数や最長遅延などのリアルタイム統計情報がスキルグループごとに示されます。このレポートは、スキルグループ活動に対して使用します。



(注) ベーススキルグループに対してプライマリスキルグループやセカンダリスキルグループが定義されている場合には、ベーススキルグループは表示されません。

クエリ：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

ビュー：このレポートには、[ペリフェラルスキルグループ-リアルタイム全フィールド (Peripheral Skill Group Real Time All Fields)] という 1 つのグリッドビューがあります。

グループ化：このレポートは、スキルグループでグループ化されます。

値リスト：スキルグループ、メディアルーティングドメイン

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Media_Routing_Domain
- Skill_Group
- Skill_Group_Real_Time

ペリフェラルスキルグループ-リアルタイム全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド

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

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

ペリフェラルスキルグループ-リアルタイム全フィールドグリッドビューの現在のフィールド

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

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

カラム (フィールド)	説明
スキル グループ	スキルグループのエンタープライズ名およびスキルターゲットID。 導出方法: Skill_Group.EnterpriseName and Skill_Group.SkillTargetID
メディア	スキルグループに関連付けられたメディアルーティングドメインの企業名。 [メディア (Media)] は、Media_Routing_Domain.EnterpriseName から導出されます。
キューイング中	現在キューイングされているコールの数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow

カラム (フィールド)	説明
最長キュー	ルーティングメディアで最も長くキューに留まっているタスク(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.RouterLongestCallInQ
平均応答時間 (5分)	直近の5分インターバルの間のスキルグループの平均応答スピード(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsAnsweredTo5
サービスレベル内応答	直近の5分インターバルの間のスキルグループの平均応答スピード(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsAnsweredTo5
サービスレベル内で放棄	直近の5分インターバルの間に、スキルグループのサービスレベルのしきい値内で応答されたコールの数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.ServiceLevelCallsTo5。
処理済み	直近5分間に処理されたタスクの数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5
平均処理時間	直近5分間のタスク1つあたりの平均処理時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.HandleCallsTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5
ログオン	現在スキルグループにログオンしているエージェントの人数。このカウントは、エージェントがログインおよびログアウトするたびに更新されます。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.LoggedOn

カラム (フィールド)	説明
待受停止	スキルグループのエージェントのうち、受信不可状態であるエージェントの人数。受信不可状態とは、エージェントがログオンしているが、コール処理アクティビティを行っておらず、コールを処理することもできない状態を指します。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.NotReady
非アクティブ	スキルグループ内のエージェントのうち、スキルグループに関連したタスクの作業を現在行っていないエージェントの数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.Avail
通話: 着信	スキルグループのエージェントのうち、現在インバウンドタスクの作業を行っているエージェントの人数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.TalkingIn
通話: 発信	スキルグループのエージェントのうち、現在アウトバウンドコールで通話中のエージェントの人数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.TalkingOut
通話: その他	スキルグループのエージェントのうち、現在内部コール(インバウンドでもアウトバウンドでもないコール)で通話中のエージェントの人数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.TalkingOther
通話: 自動発信	スキルグループにおいて自動発信(プレディクティブ)コールで現在通話中のエージェントの数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.TalkingAutoOut
通話: プレビュー	スキルグループにおいてアウトバウンドプレビューコールで現在通話中のエージェントの数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.TalkingPreview
通話 : アウトバウンド予約	スキルグループにおいて予約コールで現在通話中のエージェントの数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.TalkingReserve

カラム (フィールド)	説明
平均アクティブ時間	直近5分間の平均通話時間または平均アクティブ時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.HandledCallsTalkTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5
後処理	このスキルグループのエージェントのうち、現在後処理状態であるエージェントの人数。後処理とは、コールの完了後にエージェントが実行する、コールに関連する作業のことです。後処理を行っているエージェントの状態は、後処理後受信可状態か後処理後受信不可状態のどちらかになります。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.WorkReady + Skill_Group_Real_Time.WorkNotReady
保留	すべてのアクティブコールを保留状態にしているエージェント、またはスキルグループに対して一時停止状態になっているエージェントの人数。1つのコールを保留状態にしても、別のコール (コンサルタティブ コールなど) で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。この状態のエージェントは、すべてのアクティブ コールを保留状態にしています。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.Hold
予約済み	スキルグループのエージェントのうち、現在予約済み状態であるエージェントの人数。予約済み状態とは、エージェントがコールを待っており、受信コールを受け取れない状態を指します。この状態は、Northern Meridian ACDのエージェントにのみ適用されます。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.ReservedAgents

カラム (フィールド)	説明
他スキルビジー	<p>現在ビジーその他状態であるエージェントの人数。</p> <p>[他スキルビジー]状態とは、インターバルの間に、他のスキルグループに割り当てられているコールをエージェントが処理している状態を指します。</p> <p>たとえば、あるエージェントは、1つのスキルグループにおいてインバウンドコールで通話しながら、同時に別のスキルグループにログオンして、他のスキルグループからのコールを受け入れられるようにしている場合があります。エージェントがアクティブ状態になれるのは(通話したり、コールを処理したりできるのは)、一度に1つのスキルグループのみです。したがって、このエージェントが1つのスキルグループでアクティブ状態になっている間は、別のスキルグループではビジー/その他状態になります。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.BusyOther</p>
%稼働率	<p>現在の5分インターバルの間に、スキルグループのエージェントが通話またはコールの作業に費やした、受信可状態であった時間のパーセンテージ。これは、エージェントがコールの作業に費やした時間の、エージェントが受信可状態であった時間に対するパーセンテージです。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.PercentUtilizationTo5</p>

レポートサマリー：スキルグループに関するサマリー行があります。[%他スキルビジー]以外のすべてのフィールドに関する全体のレポートのサマリーがあります。

プレジジョンキュー-リアルタイム全フィールド

プレジジョンキュー-リアルタイムレポートは、選択したプレジジョンキューの現在のステータスを示します。このレポートは、プレジジョンキューごとのキュー内のコール数や最長遅延などの情報を提供します。

クエリ：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

ビュー：このレポートには、[プレジジョンキュー-リアルタイム全フィールド (Precision Queue Real Time All Fields)] という 1 つのグリッドビューがあります。

グループ化：このレポートは、プレジジョンキューでグループ化されます。

値リスト：プレジジョンキュー、メディアルーティングドメイン

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Attributes
- Media_Routing_Domain
- Precision_Q_Real_Time
- Precision_Queue

プレジジョンキュー-リアルタイム全フィールドグリッドビューの利用可能なフィールド

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

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

プレジジョンキュー-リアルタイム全フィールドグリッドビューの現在のフィールド

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。 導出方法: Precision_Queue.EnterpriseName
メディア	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。 [メディア (Media)] は、Media_Routing_Domain.EnterpriseName から導出されます。

カラム (フィールド)	説明
属性	プレジジョンキュー定義内で使用される属性。 レポートには、使用される属性のみが表示されます。 導出方法: Attribute.EnterpriseName
キューイング中	現在プレジジョンキューにキューイングされているコールの数。 導出方法: Precision_Q_Real_Time.CallsQNow
最長キュー	ルーティングメディアで最も長くキューにとどまっているコール(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Precision_Q_Real_Time.LongestCallInQ
平均応答時間(5分)	直近 5 分間のプレジジョンキューの平均応答時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Precision_Q_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5/ Precision_Q_Real_Time.CallsAnsweredTo5
サービスレベル内応答	直近 5 分間のプレジジョンキューのサービスレベルのしきい値内で応答されたコールの数。 導出方法: Precision_Q_Real_Time.ServiceLevelCallsAnsTo5
サービスレベル内放棄	直近 5 分間のプレジジョンキューのサービスレベルのしきい値内で放棄されたコールの数。 導出方法: Precision_Q_Real_Time.ServiceLevelCallsAbandTo5
処理済み	直近 5 分間に処理されたタスクの数。 導出方法: Precision_Q_Real_Time.CallsHandledTo5
平均処理時間	直近 5 分間のタスク1つあたりの平均処理時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Precision_Q_Real_Time.HandleCallsTimeTo5 / Precision_Q_Real_Time.CallsHandledTo5。

カラム (フィールド)	説明
ログオン済	<p>現在プレジジョンキューにログオンしているエージェントの人数。このカウントは、エージェントがログオンおよびログアウトするたびに更新されます。</p> <p>導出方法: Precision_Q_Real_Time.LoggedOn</p>
待受停止	<p>プレジジョンキューのエージェントのうち、待受停止状態であるエージェントの人数。[待受停止]状態とは、エージェントがログオンしているが、コール処理アクティビティを行っておらず、コールを処理することもできない状態を指します。</p> <p>導出方法: Precision_Q_Real_Time.NotReady</p>
非アクティブ	<p>プレジジョンキュー内のエージェントのうち、プレジジョンキューに関連したタスクの作業を現在行っていないエージェントの人数。</p> <p>導出方法: Precision_Q_Real_Time.Avail</p>
通話: 着信	<p>プレジジョンキューのエージェントのうち、現在インバウンドタスクの作業を行っているエージェントの数。</p> <p>導出方法: Precision_Q_Real_Time.TalkingIn</p>
通話: その他	<p>プレジジョンキューのエージェントのうち、現在内部コール(インバウンドでもアウトバウンドでもないコール)で通話中のエージェントの数。</p> <p>導出方法: Precision_Q_Real_Time.TalkingOther</p>
平均アクティブ時間	<p>直近5分間の平均通話時間または平均アクティブ時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>導出方法: (Precision_Q_Real_Time.HandledCallsTalkTimeTo5 / Precision_Q_Real_Time.CallsHandledTo5)</p>

カラム (フィールド)	説明
後処理	<p>このプレジジョンキューのエージェントのうち、現在後処理状態であるエージェントの数。後処理とは、コールの完了後にエージェントが実行する、コールに関連する作業のことです。後処理を行っているエージェントの状態は、後処理後受信可状態か後処理後受信不可状態のどちらかになります。</p> <p>導出方法: Precision_Q_Real_Time.WorkReady + Precision_Q_Real_Time.WorkNotReady</p>
保留	<p>すべてのアクティブコールを保留しているか、またはプレジジョンキューに対する状態が一時停止になっているエージェントの数。1つのコールを保留状態にしても、別のコール（コンサルティブコールなど）で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。この状態のエージェントは、すべてのアクティブコールを保留状態にしています。</p> <p>導出方法: Precision_Q_Real_Time.Hold</p>
他スキルビジー	<p>現在ビジーその他状態であるエージェントの人数。</p> <p>他スキルビジー状態とは、インターバルの間に、他のプレジジョンキューに割り当てられているコールをエージェントが処理している状態を指します。</p> <p>たとえば、あるエージェントは、1つのプレジジョンキューにおいてインバウンドコールで通話しながら、同時に別のプレジジョンキューにログオンして、このプレジジョンキューからのコールを受け入れられるようにしている場合があります。エージェントがアクティブ状態になれるのは(コールで通話したり、コールを処理したりできるのは)、一度に1つのプレジジョンキューのみです。したがって、このエージェントが1つのプレジジョンキューでアクティブ状態になっている間は、別のプレジジョンキューでは他スキルビジー状態になっているものと見なされます。</p> <p>導出方法: Precision_Q_Real_Time.BusyOther</p>

カラム (フィールド)	説明
%稼働率	現在の5分インターバルの間に、スキルグループのエージェントが通話またはコールの作業に費やした、受信可状態であった時間のパーセンテージ。これは、エージェントがコールの作業に費やした時間の、エージェントが受信可状態であった時間に対するパーセンテージです。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.PercentUtilizationTo5

プレジジョンキューステップ-リアルタイム

このテンプレートから生成されるプレジジョンキューステップ-リアルタイムレポートには、選択したプレジジョンキューの現在の状態が表示されます。このレポートは、現在キューイングされているステップコールを表示するため、ステップごとにリアルタイムの情報を提供します。

クエリ：このレポートは、データベースクエリから作成されます。

ビュー：このレポートには、[プレジジョンキューステップ-リアルタイム (Precision Step Real Time)] という1つのグリッドビューがあります。

グループ化：このレポートは、プレジジョンキュー名とステップ順序でグループ化されます。

値リスト：プレジジョンキュー

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Precision_Queue
- Precision_Queue_Step
- Precision_Q_Step_Real_Time

プレジジョンキューステップ-リアルタイムグリッドビューの利用可能なフィールド

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

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

プレシジョンキューステップ-リアルタイムグリッドビューの現在のフィールド

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

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

カラム (フィールド)	説明
プレシジョンキュー	プレシジョンキューのエンタープライズ名とプレシジョンキューID。 導出方法: Precision_Queue.EnterpriseNameおよびPrecision_Queue.PrecisionQueueID
ステップ	プレシジョンキューステップに対して一意の行を定義する整数。これはプライマリキーです。 導出方法: Precision_Queue_Step.PrecisionQueueStepID
ログオン中のエージェント	このプレシジョンキューステップでログオンしているエージェントの人数。 導出方法: Precision_Q_Step_Real_Time.AgentsLoggedIn
使用可能なエージェント	このプレシジョンキューステップで対象となっていて対応可能なエージェントの人数。 導出方法: Precision_Q_Step_Real_Time.AgentsAvailable
最長対応可能エージェント	次に選択されるエージェントが対応可能である時間の長さ。 導出方法: Precision_Q_Step_Real_Time.NextAvailAgent
キュー内	このプレシジョンキューステップに対するキュー内のタスクの数。 導出方法: Precision_Q_Step_Real_Time.CallsInQueue

カラム (フィールド)	説明
平均キュー時間	このプレジジョンキューステップの平均キュー時間。 導出方法: Precision_Q_Step_Real_Time.AvgCallsInQueueTime
最長キュー	このプレジジョンキューステップのキュー内の最長コールのタイムスタンプ。 導出方法: Precision_Q_Step_Real_Time.LongestCallInQueue

システム容量-リアルタイム

システム容量-リアルタイムレポートは、システム全体の容量の要約を示します。このテーブルには、システムのキャパシティ、輻輳情報、KPI (主要パフォーマンス指標)を示します。

クエリ：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

ビュー

このレポートには、[システム容量-リアルタイム (System Capacity Real Time)] という 1 つのグリッドビューと、次のチャートビューがあります。

- 輻輳情報
- 現在の拒否率
- 重要業績評価指標

グループ化：このレポートは、Webex CCE インスタンスのエンタープライズ名でグループ化されます。

値リスト：ICR インスタンス

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- System_Capacity_Real_Time
- ICR_Instance
- Controller_Time
- Congestion_Control

システム容量-リアルタイムグリッドビューおよびゲージビューの利用可能なフィールド

このレポートのグリッドビューで利用可能なフィールドには、現在のフィールドとしてデフォルトで表示されるフィールドがすべて含まれます。このレポートで利用可能なその他のフィールドは、『Cisco Unified Contact Center Enterprise データベーススキーマガイド』

(https://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/tsd_products_support_series_home.html)
に記載されているとおり、System_Capacity_Real_time テーブルから直接取得されます。

このレポートには利用可能なその他のフィールドICRInstanceIDが1つあります。このフィールドはSystem_Capacity_Real_Time.ICRInstanceIDから導出され、インスタンス固有の識別子です。

グリッドビューとゲージビューを使用できます。グリッドビューは次のとおりです。

- [輻輳情報 (Congestion Information)] : 輻輳の詳細をリアルタイムで表示します。
- [主要パフォーマンス評価指標 (Key Performance Indicators)] : キャパシティの詳細をリアルタイムで表示します。
- [システム容量-リアルタイム (System Capacity Real Time)] : 輻輳およびシステムキャパシティの詳細をリアルタイムで表示します。

ゲージビューには[現在の拒否率]ビューがあり、現在の拒否率を表示します。

システム容量レポートビューの現在のフィールド

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

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

カラム(フィールド)	説明
全般的なシステム情報	
Webex CCE インスタンス名	ノードのエンタープライズ名。この名前はエンタープライズ内のすべてのノードで一意である必要があります。 導出方法: ICR_Instance.EnterpriseName。
展開タイプ	Webex CCE の展開タイプ。 導出方法: Congestion_Control.DeploymentType
日時	選択した行のデータの日時(YYYY/MM/DD (年、月、日)およびHH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: System_Capacity_Real_Time.DateTime。
輻輳情報	

カラム(フィールド)	説明
現在の輻輳レベル	<p>システムの現在の輻輳モードには、以下があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 輻輳なし = 輻輳がない通常の動作モード • レベル 1 = 輻輳モードがレベル 1 • レベル 2 = 輻輳モードがレベル 2 • レベル 3 = 輻輳モードがレベル 3 <p>このフィールドに設定されているしきい値:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 輻輳なしの場合、背景色フィールドが緑になります。 • レベル 1 の場合、背景色フィールドが黄になります。 • レベル 2 の場合、背景色フィールドが黄になります。 • レベル 3 の場合、背景色フィールドが赤になります。 <p>導出方法: System_Capacity_Real_Time.CurrentCongestionLevel</p>
現在の拒否率	<p>これは、現在の輻輳レベルに基づくコール拒否率です。</p> <ul style="list-style-type: none"> • レベル 0 の場合、拒否率は 0% です。 • レベル 1 の場合、拒否率は 10% です。 • レベル 2 の場合、拒否率は 30% です。 • レベル 3 の場合、拒否率は着信コール率に応じて 30% から 100% まで変動します。 <p>導出方法: System_Capacity_Real_Time.RejectionPercentage</p>
現在のレベルでの輻輳期間	<p>[レベル0]([輻輳なし])の場合でも、システムが現在の輻輳レベルであり続けている時間。HH:MM:SS(時間、分、秒)の形式で測定されます。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法: DATEDIFF(minutes, System_Capacity_Real_Time.DateTimeCurrentLevel, Controller_Time.NowTime)。</p>
輻輳の期間	<p>輻輳になってから経過した時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。現在の輻輳レベルが[レベル0]([輻輳なし])の場合、この値は0です。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法: DATEDIFF(minutes, System_Capacity_Real_Time.DateTimeCongested, Controller_Time.NowTime)。</p>
レベル1開始CPS	<p>輻輳レベル1の開始コール数/秒(CPS)の決定。</p> <p>導出方法: System_Capacity_Real_Time.Level1Onset</p>

カラム(フィールド)	説明
レベル1終了CPS	輻輳レベル1の終了CPSの決定。 導出方法: System_Capacity_Real_Time.Level1Abatement
レベル1引き下げ	輻輳レベル1のコール率における拒否率。 導出方法: System_Capacity_Real_Time.Level1Reduction
レベル2開始CPS	輻輳レベル2の開始CPSの決定。 導出方法: System_Capacity_Real_Time.Level2Onset
レベル2終了CPS	輻輳レベル2の終了CPSの決定。 導出方法: System_Capacity_Real_Time.Level2Abatement
レベル2引き下げ	輻輳レベル2のコール率における拒否率。 導出方法: System_Capacity_Real_Time.Level2Reduction
レベル3開始CPS	輻輳レベル3の開始CPSの決定。 導出方法: System_Capacity_Real_Time.Level3Onset
レベル3終了CPS	輻輳レベル3の終了CPSの決定。 導出方法: System_Capacity_Real_Time.Level3Abatement
レベル3引き下げ	輻輳レベル3のコール率における拒否率。 導出方法: System_Capacity_Real_Time.Level3Reduction
容量情報	
ログオン中エージェントの合計	システムにログイン中のエージェントの合計数。 導出方法: System_Capacity_Real_Time.TotalAgentsLoggedOn
エージェントあたりの平均スキル	エージェントあたりの、関連付けられるスキルグループの平均数。 導出方法: System_Capacity_Real_Time.AverageSkillsPerAgent
CPSに設定された容量	システムに設定されている、1秒あたりのコール容量。 導出方法: System_Capacity_Real_Time.ConfiguredCapacity
CPSの調整後の容量	実行時間における調整後の1秒あたりのコール容量。 導出方法: System_Capacity_Real_Time.AdjustedCapacity
平均CPS	実行時間で重み付けした1秒あたりの平均コール。 導出方法: System_Capacity_Real_Time.AverageCPS

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。