



# アウトバウンド履歴レポート

- 日次キャンペーンごとの試行 (1 ページ)
- 日次キャンペーン総合 (6 ページ)
- キャンペーン総合 30 分 (11 ページ)
- キャンペーン要約 30 分 (17 ページ)
- ダイアラコール結果要約 30 分レポート (24 ページ)
- ダイアラキャパシティ日次 (26 ページ)
- ダイアラキャパシティ 30 分 (28 ページ)
- インポートルール (30 ページ)
- 日次キャンペーン内のクエリルール (31 ページ)
- 30 分キャンペーン内のクエリルール (37 ページ)

## 日次キャンペーンごとの試行

日次キャンペーンごとの試行は、選択した期間の各キャンペーンのステータス(要約およびパーセンテージ)、選択した期間の各キャンペーンの試行の内訳(パーセント)を表示します。

ビュー：このレポートには、次のグリッドビューがあります。

- キャンペーン別試行数 (日次) の詳細 (デフォルト)
- キャンペーン別試行数(日次)の要約

画面左上にあるドロップダウンリストから、表示するレポートを選択します。

クエリ：このレポートのデータは、匿名タイプのクエリから作成されます。

値リスト：キャンペーン

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Campaign
- Campaign\_Query\_Rule\_Interval

## 試行の内訳日次レポート(キャンペーン別)ビュー

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

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	キャンペーンの名前。 導出方法: Campaign.CampaignName
日付	レコードの日付 (MM/DD/YYYY (月、日、年) の形式)。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
試行	試行されたアウトバウンドコールの合計数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
<b>顧客による応答</b>	
正しい相手先への接続	エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が接続され、処理されたときの試行されたコールのパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect / Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
ダイヤラによる放棄	エージェントが対応できず、[IVRへの放棄 (Abandon to IVR)] も構成されていなかったため、ダイヤラが放棄したコンタクトまたは試行のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect / Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
IVRへの破棄	ダイヤラによって放棄されたが、IVRに転送された連絡先または試行のパーセンテージ。つまり、ダイヤラが連絡先に到達した後、電話を取るエージェントがなかった場合の処理について、IVR (または別のダイヤル番号) に送信された試行のパーセンテージ。顧客のコールを切断する代わりに、メッセージを再生するIVRに顧客が転送されました。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR / Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
コールバック	キャンペーンの個別コールバックが設定されていない場合、コールバックを要求する連絡した顧客のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount / Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
パーソナルコールバック	キャンペーンの個別コールバックが設定されている場合、顧客がコールバックを要求し、スケジュールされた連絡先のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount / Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

カラム(フィールド)	説明
顧客不在	電話に応答した相手が顧客でなかった連絡先のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval CustomerNotHomeCount/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
誤番号	電話に応答した相手に、顧客が不在と言われた連絡先のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval WrongNumberCount/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による放棄	エージェントに接続された直後に顧客が通話を終了した連絡先のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval CustomerAbandonDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客応答なし	
留守番電話	留守番電話が検出された連絡先のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval AnsweringMachineDetectToHal/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
応答なし	応答されなかった連絡先のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval NoAnswerDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
ビジー	ビジー信号を検出した連絡先の割合。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval BusyDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
キャンセル	呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルした連絡先のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval CanceledDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
問題	
SIT トーン	30 分以内に特殊情報トーン(SIT)を検出した連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect
ダイヤルトーンなし	30 分インターバルの間に、ダイヤルトーンが検出されなかった連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
ファックス	30 分インターバルの間に、ファックスが検出された連絡先の数。 Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect

カラム(フィールド)	説明
ネットワークエラー	次のいずれかの問題が発生した連絡先の数。 <ul style="list-style-type: none"> <li>ダイヤルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし</li> <li>警告中にネットワークが切断された</li> <li>ダイヤラによって低エネルギー（または「無音」）コールが検出された</li> </ul> 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect

## 試行の要約日次レポート(キャンペーン別)ビューの現在のフィールド

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

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	キャンペーンの名前。 導出方法: Campaign.CampaignName
日付	レコードの日付（MM/DD/YYYY（月、日、年）の形式）。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
<b>主要統計情報</b>	
顧客による応答	生の音声に到達した発信コール数(試行)。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
正しい相手先への接続	エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が接続され、処理されたときのコール試行回数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect
ダイヤラによる放棄および放棄しIVRへ転送	エージェントが電話を取ることができなかったため、ダイヤラによって破棄またはIVRに放棄されたコールの数。キャンペーン設定によってこれらのコールがダイヤラで放棄またはIVRに転送されるかどうかが決まります。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect
<b>試行</b>	

カラム(フィールド)	説明
合計	試行されたアウトバウンドコールの合計数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答	生の音声に到達した試行されたコールのパーセンテージ。 導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
応答なし	番号がダイヤルされたものの顧客に到達せず、コールには問題のなかった試行コールのパーセンテージ（「無応答」）。 導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CancelledDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
問題	連絡先にダイヤルし、次のいずれかの問題が発生した、試行されたコールのパーセンテージ。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• ファックス機が検出された</li> <li>• ダイアラポートがオフフックになったときにダイヤルトーンなし</li> <li>• ダイアルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし</li> <li>• 警告中にネットワークが切断された</li> <li>• ダイアラによって低エネルギー（または「無音」）コールが検出された</li> <li>• オペレータの代行受信(SITトーン)がダイヤル試行時にネットワークから返された</li> </ul> 導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
未ダイヤル	

カラム(フィールド)	説明
エージェントによる拒否	エージェントに拒否されたプレビューまたはコールバックコールの数。(これらの顧客に再度コンタクトするには、試行する必要があります)。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect これらのコールは、試行されたコールとしてカウントされません。
エージェントによるクローズ	エージェントに拒否されたプレビューまたはコールバックコールの数。(エージェントはこのような顧客にコールしませんでした。) 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect これらのコールは、試行されたコールとしてカウントされません。

## 日次キャンペーン総合

このレポートは、選択した期間について、選択したキャンペーンの日次アクティビティおよびパフォーマンスとそのスキルグループを示し、選択したキャンペーンおよびそのスキルグループについて選択した期間の実際の顧客コール(生の音声に到達した発信コール、着信コール、キャンペーンのスキルグループに転送されたコール)の分析を提供します。

**ビュー**：このレポートには、次のグリッドビューがあります。

- 日次キャンペーン総合 (デフォルト)
- キャンペーン総合詳細 (日次)

画面左上にあるドロップダウンリストから、表示するレポートを選択します。

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

**値リスト**：キャンペーン

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Campaign
- Campaign\_Query\_Rule\_Interval
- Skill\_Group\_Interval

**日次キャンペーン総合レポートビューの現在のフィールド**

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

コラム(フィールド)	説明
キャンペーン	<p>キャンペーンの名前。</p> <p>導出方法: Campaign.CampaignName</p>
日付	<p>レコードの日付 (MM/DD/YYYY (月、日、年) の形式)。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime</p>
<b>エージェントがキャンペーンに費やした時間</b>	
FTE	<p>ログインし、キャンペーンを処理するスキルがあり、他のスキルグループで作業をしていない(または待受停止)エージェントのFTE値。すべてのエージェントがキャンペーンのスキルにフルタイムを費やす場合、FTEはエージェントの数を表します。</p> <p>導出方法: (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)/ Skill_Group_Interval.ReportingInterval</p>
通話	<p>エージェントがいずれかのキャンペーンのスキルグループで通話に費やした時間のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: (Skill_Group_Interval.TalkTime - Skill_Group_Interval.TalkReserveTime)/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)</p>
後処理	<p>エージェントがいずれかのキャンペーンのスキルグループで着信または発信コールの後に後処理状態に費やした時間のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: (Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime)/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)</p>
アイドル	<p>エージェントがキャンペーンのスキルグループのいずれかで対応可能だったが、作業中でなかった時間のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: (Skill_Group_Interval.ReservedStateTime + Skill_Group_Interval.TalkReserveTime + Skill_Group_Interval.AvailTime)/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)</p>
<b>アカウント統計情報</b>	

カラム(フィールド)	説明
接続/FTEエージェント時間	<p>キャンペーンのスキルグループに対するエージェントのコール数のFTE値。</p> <p>導出方法: <math>(Skill\_Group\_Interval.AutoOutCalls + Skill\_Group\_Interval.CallsHandled + Skill\_Group\_Interval.PreviewCalls) * Skill\_Group\_Interval.ReportingInterval / (Skill\_Group\_Interval.LoggedOnTime - Skill\_Group\_Interval.BusyOtherTime - Skill\_Group\_Interval.NotReadyTime, 0)</math></p>
エージェント接続間隔	<p>顧客コールとエージェント間の接続にかかる平均時間(秒)。</p> <p>導出方法: <math>(Skill\_Group\_Interval.ReservedStateTime + Skill\_Group\_Interval.TalkReserveTime + Skill\_Group\_Interval.AvailTime) / (Skill\_Group\_Interval.AutoOutCalls + Skill\_Group\_Interval.CallsHandled + Skill\_Group\_Interval.PreviewCalls)</math></p> <p>エージェント接続間の時間の要約平均は、次の式を使用して計算されます: 選択したキャンペーンの要約平均 = アイドル時間 / エージェント接続</p>
<b>完了</b>	
エージェント接続	<p>エージェントごとに処理するキャンペーンのスキルグループのコール数(発信および着信)。</p> <p>導出方法: <math>(Skill\_Group\_Interval.AutoOutCalls + Skill\_Group\_Interval.CallsHandled + Skill\_Group\_Interval.PreviewCalls)</math></p>
未接続	<p>どのエージェントまたはデバイスにも接続されなかった顧客のコールの数。これにはダイヤラによって放棄されたか、IVRに放棄されたコール(着信コールと発信コールを含む)、キューまたはルーティングスクリプトエラーで顧客破棄が発生したコールが含まれます。</p> <p>導出方法: <math>Skill\_Group\_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill\_Group\_Interval.RouterError + Campaign\_Query\_Rule\_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign\_Query\_Rule\_Interval.AbandonDetect</math></p> <p>注: このカラムは、Outbound Reservation Scriptがエージェントを予約しないときにReleaseCallを使用しない場合は無効です。この結果、この列の値を拡大させる無関係なルータエラーコールレポートが発生します。</p>



カラム(フィールド)	説明
ダイヤラによる他への放棄	<p>「IVR への放棄」状態にあり、キャンペーン内のスキルグループに関連付けられない形で完了したコールの数。この値は、キャンペーンに関連付けられたスキルグループがインバウンドに使用されないキャンペーンにのみ適用されます。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR - (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterError)</p> <p>この列は IVR へ放棄が 1 つの 30 分インターバルで発生し、コール完了が別のインターバルで発生するため、概算値です。</p> <p>この列は、Outbound Reservation Scriptがエージェントを予約しないときにReleaseCallを使用しないため、この列の数が実際より少なくなる場合、無効です。</p> <p>この列は、スキルグループが着信コールや転送コールなど発信エージェントキャンペーン以外に使用される場合、この列の数が実際より少なくなるため無効です。</p> <p>この列は、コールがキューイングされた各スキルグループでRouterErrorsおよびRouterCallsAbandQが1回カウントされるため、IVRへ放棄スクリプトがこのキャンペーンの複数のスキルグループにキューイングして、この列の数が実際より少なくなる場合、無効です。</p>
<b>発信統計情報</b>	
平均処理時間	<p>キャンペーンのスキルグループの選択したインターバルの間にエージェントによって処理されるコールの平均長(着信および発信)。</p> <p>導出方法: (Skill_Group_Interval.TalkTime - Skill_Group_Interval.TalkReserveTime + Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime)/ (Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.PreviewCalls)</p>
%放棄	<p>生の音声に到達したが、利用可能なエージェントがないためダイヤラによって破棄またはIVRに放棄されたコールのパーセンテージ。</p> <p>導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)</p>

カラム(フィールド)	説明
ヒット率	生の音声に到達した発信コール(試行)のパーセンテージ(%)。 導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
試行	試行されたアウトバウンドコールの合計数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

#### 日次キャンペーン総合詳細レポートビューの現在のフィールド

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

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	キャンペーンの名前。 導出方法: Campaign.CampaignName
日付	行のデータの日付(MM/DD/YYYY (月、日、年)の形式)。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
<b>エージェント接続</b>	
即時発信	顧客がエージェントに即時に（キューでの待機なく）接続されたアウトバウンドコールの数。 導出方法: Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.PreviewCalls
IVRへ放棄後着信	このフィールドには次のコールが含まれます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• IVRへ放棄後このスキルグループのエージェントによって処理された発信コール。</li> <li>• エージェントにキューイングが返された、IVRへ転送キャンペーンからの発信コール。</li> <li>• このスキルグループのエージェントにルーティングされた着信コールおよび転送コール。</li> </ul> 導出方法: Skill_Group_Interval 処理コール数

カラム(フィールド)	説明
<b>未接続</b>	
顧客による放棄	応答直後に顧客が通話を終了した連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect
ダイヤラによる放棄	ダイヤラによって破棄されたコンタクトの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect
顧客によるキュー内放棄	顧客がキュー内で通話を終了したコンタクトの数。 導出方法: Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ
スクリプトエラー	コールルーティングスクリプトでエラー状態が発生したコールの数。 導出方法: Skill_Group_Interval.RouterError
<b>ダイヤラによる他への放棄</b>	
スクリプトキュー解除	利用可能なエージェントがなかったため最初にIVRに放棄され、このキャンペーンのスキルグループにキューイングされて再びインターバル中にキューから削除されたコール数。 導出方法: Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued
その他	他のスキルグループにルーティングされたか、スキルグループに到達しなかったコール数。この列は、IVRへ放棄が1つの30分インターバルで発生する可能性があり、コール完了が別のインターバルで発生するため、概算値です。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR - (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterError + Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued) この列は、IVRへ放棄が1つのインターバルで発生する可能性があり、コール完了が別のインターバルで発生するため、概算値です。

## キャンペーン総合 30 分

キャンペーン総合 30 分レポートは、統合されたコール数とエージェント統計情報(キャンペーン別30分)および完了したコール数の内訳を示します。

ビュー：このレポートには、次のグリッドビューがあります。

- 30 分間キャンペーン総合 (デフォルト)
- キャンペーン総合詳細(30 分ごと)

画面左上にあるドロップダウンリストから、表示するレポートを選択します。

クエリ：このレポートのデータは、匿名タイプのクエリから作成されます。

値リスト：キャンペーン

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Campaign
- Campaign\_Query\_Rule\_Interval
- Skill\_Group\_Interval

#### キャンペーン総合 30 分レポートビューの現在のフィールド

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

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	キャンペーンの名前。 導出方法: Campaign.CampaignName
日時	行のデータの 30 分インターバルの開始日時(MM/DD/YYYY(月、日、年)およびHH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
<b>エージェントがキャンペーンに費やした時間</b>	
FTE	30 分のインターバルの間に、ログインし、キャンペーンを処理するスキルがあり、他のスキルグループで作業をしていない(または待受停止)エージェントのフルタイム同等(FTE)値。30 分の間にすべてのエージェントがキャンペーンのスキルにフルタイムを費やす場合、FTEはエージェントの数を表します。 導出方法: (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval.BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)/ Skill_Group_Interval.ReportingInterval
通話	エージェントがいずれかのキャンペーンのスキルグループで通話に費やした時間のパーセンテージ。 (Skill_Group_Interval.TalkTime - Skill_Group_Interval.TalkReserveTime)/ (Skill_Group_Interval.LoggedOnTime - Skill_Group_Interval. BusyOtherTime - Skill_Group_Interval.NotReadyTime)

カラム(フィールド)	説明
後処理	<p>エージェントがいずれかのキャンペーンのスキルグループで着信または発信コールの後に後処理状態に費やした時間のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: <math>(Skill\_Group\_Interval.WorkReadyTime + Skill\_Group\_Interval.WorkNotReadyTime) / (Skill\_Group\_Interval.LoggedOnTime - Skill\_Group\_Interval.BusyOtherTime - Skill\_Group\_Interval.NotReadyTime)</math></p>
アイドル	<p>エージェントがキャンペーンのスキルグループのいずれかで対応可能だったが、作業中でなかった時間のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: <math>(Skill\_Group\_Interval.ReservedStateTime + Skill\_Group\_Interval.TalkReserveTime + Skill\_Group\_Interval.AvailTime) / (Skill\_Group\_Interval.LoggedOnTime - Skill\_Group\_Interval.BusyOtherTime - Skill\_Group\_Interval.NotReadyTime)</math></p>
<b>エージェント統計情報</b>	
接続/FTEエージェント時間	<p>インターバル中のキャンペーンのスキルグループに対するエージェントのコール数のFTE値。</p> <p>導出方法: <math>(Skill\_Group\_Interval.AutoOutCalls + Skill\_Group\_Interval.CallsHandled + Skill\_Group\_Interval.PreviewCalls) * Skill\_Group\_Interval.ReportingInterval / (Skill\_Group\_Interval.LoggedOnTime - Skill\_Group\_Interval.BusyOtherTime - Skill\_Group\_Interval.NotReadyTime, 0)</math></p>
エージェント接続間隔	<p>顧客コールとエージェント間の接続にかかる平均時間(秒)。</p> <p>導出方法: <math>(Skill\_Group\_Interval.ReservedStateTime + Skill\_Group\_Interval.TalkReserveTime + Skill\_Group\_Interval.AvailTime) / (Skill\_Group\_Interval.AutoOutCalls + Skill\_Group\_Interval.CallsHandled + Skill\_Group\_Interval.PreviewCalls)</math></p> <p>エージェント接続間の時間の要約平均は、次の式を使用して計算されます: 選択したキャンペーンの要約平均 = アイドル時間 / エージェント接続</p>
<b>完了</b>	
エージェント接続	<p>エージェントごとに処理するキャンペーンのスキルグループのコール数(発信および着信)。</p> <p>導出方法: <math>(Skill\_Group\_Interval.AutoOutCalls + Skill\_Group\_Interval.CallsHandled + Skill\_Group\_Interval.PreviewCalls)</math></p>

カラム(フィールド)	説明
未接続	<p>どのエージェントまたはデバイスにも接続されなかった顧客のコールの数。これにはダイヤラによって放棄されたか、IVRに放棄されたコール(着信コールと発信コールを含む)、キューまたはルーティングスクリプトエラーで顧客破棄が発生したコールが含まれます。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.RouterError + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect</p> <p>注: この列は、Outbound Reservation Scriptがエージェントを予約しないときにReleaseCallを使用しないため、この列の値を拡大させる無関係なルータエラーコールレポートが発生する場合、無効です。</p>
ダイヤラによる他への放棄	<p>このキャンペーンのスキルグループには関連付けられない方法で完了した、[IVRへの破棄 (abandon to IVR) ] 状態のコールの数。この値は、キャンペーンに関連付けられたスキルグループが着信に使用されないキャンペーンにのみ適用されます。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR - (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterError)</p> <p>注: この列は、IVRへ放棄が1つの30分インターバルで発生し、コール完了が別のインターバルで発生するため、概算値です。</p> <p>この列は、Outbound Reservation Scriptがエージェントを予約しないときにReleaseCallを使用しないため、この列の数が実際より少なくなる場合、無効です。</p> <p>この列は、スキルグループが着信コールや転送コールなど発信エージェントキャンペーン以外に使用される場合、この列の数が実際より少なくなるため無効です。</p> <p>この列は、コールがキューイングされた各スキルグループでRouterErrorsおよびRouterCallsAbandQが1回カウントされるため、IVRへ放棄スクリプトがこのキャンペーンの複数のスキルグループにキューイングして、この列の数が実際より少なくなる場合、無効です。</p>
<b>発信統計情報</b>	
平均処理時間	<p>キャンペーンのスキルグループの選択したインターバルの間にエージェントによって処理されるコールの平均長(着信および発信)。</p> <p>導出方法: (Skill_Group_Interval.TalkTime - Skill_Group_Interval.TalkReserveTime + Skill_Group_Interval.WorkReadyTime + Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime)/ (Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.PreviewCalls)</p>

カラム(フィールド)	説明
%放棄	<p>生の音声に到達したが、利用可能なエージェントがないためダイヤラによって破棄またはIVRに放棄されたコールのパーセンテージ。</p> <p>導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)</p>
ヒット率	<p>生の音声に到達した発信コール(試行)のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
試行	<p>試行されたアウトバウンドコールの合計数。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>

キャンペーン総合詳細 30 分レポートビューの現在のフィールド

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

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	<p>キャンペーンの名前。</p> <p>導出方法: Campaign.CampaignName</p>
日時	<p>行のデータの 30 分インターバルの開始日時 (MM/DD/YYYY (月、日、年) および HH:MM:SS (時、分、秒) の形式)。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime</p>
エージェント接続	

カラム(フィールド)	説明
即時発信	顧客がエージェントに即時接続された発信コール数(キューでの待機なし)。 導出方法: Skill_Group_Interval.AutoOutCalls + Skill_Group_Interval.PreviewCalls
IVR へ放棄後着信	これには次のコールが含まれます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• IVRへ放棄後このスキルグループのエージェントによって処理された発信コール。</li> <li>• このスキルグループのエージェントにルーティングされた着信コールおよび転送コール。</li> <li>• エージェントにキューイングが返された、IVRへ転送キャンペーンからの発信コール。</li> </ul> 導出方法: Skill_Group_Interval 処理コール数
<b>未接続</b>	
顧客による放棄	30分以内に顧客が電話を取った直後に通話を終了した連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect
ダイヤラによる放棄	その30分インターバルの間にダイヤラによって放棄された連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect
顧客によるキュー内放棄	その30分インターバルの間に、顧客がキュー内で通話を終了した連絡先の数。 導出方法: Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ
スクリプトエラー	コールルーティングスクリプトでエラー状態が発生したコールの数。 導出方法: Skill_Group_Interval.RouterError
<b>ダイヤラによる他への放棄</b>	
スクリプトキュー解除	30分以内に利用可能なエージェントがなかったため最初にIVRに放棄され、このキャンペーンのスキルグループにキューイングされて再びキューから削除されたコール数。 導出方法: Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued



カラム(フィールド)	説明
その他	<p>他のスキルグループにルーティングされたか、スキルグループに到達しなかったコール数。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR - (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + Skill_Group_Interval.CallsHandled + Skill_Group_Interval.RouterError + Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued)</p> <p>この列は、IVR へ放棄が 1 つの 30 分インターバルで発生する可能性があり、コール完了が別のインターバルで発生するため、概算値です。</p>

## キャンペーン要約 30 分

キャンペーン要約 30 分レポートは、選択された期間のすべてのキャンペーンのステータス、選択された期間の各キャンペーンのステータス（要約およびパーセンテージ）、および選択された期間の各キャンペーンの試行の内訳（パーセンテージ）を表示します。

ビュー：このレポートには、次のグリッドビューがあります。

- 試行の内訳 30 分レポート（デフォルト）
- キャンペーン別試行数（30 分ごと）の要約
- キャンペーン別コールカウント（30 分）レポートの要約

画面左上にあるドロップダウンリストから、表示するレポートを選択します。

クエリ：このレポートのデータは、匿名タイプのクエリから作成されます。

値リスト：キャンペーン

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Campaign
- Campaign\_Query\_Rule\_Interval

試行の内訳（%）30 分レポートビュー（キャンペーン別）の現在のフィールド

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

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	<p>キャンペーンの名前。</p> <p>導出方法: Campaign.CampaignName</p>

カラム(フィールド)	説明
日時	<p>行のデータの 30 分インターバルの開始日時 (MM/DD/YYYY (月、日、年) および HH:MM:SS (時、分、秒) の形式)。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime</p>
試行	<p>試行されたアウトバウンドコールの合計数。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
<b>顧客による応答</b>	
正しい相手先への接続	<p>エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が連絡され、処理されたときの試行されたコールのパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval VoiceDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
ダイヤラによる放棄	<p>30 分のインターバルの間に、エージェントが対応できず、[IVRへの放棄 (Abandon to IVR)] も構成されていなかったため、ダイヤラが放棄したコンタクトまたは試行のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval AbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
IVRへの破棄	<p>顧客に到達し、エージェントが電話を取ることができなかったため、IVRへ放棄された試行のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
コールバック	<p>キャンペーンの個別コールバックが設定されていない場合に顧客が要求するコールバックのパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
パーソナルコールバック	<p>キャンペーンの個別コールバックが設定されている場合に顧客によりスケジュールされ要求されたコールバックのパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
顧客不在	<p>30 分のインターバルの間に、電話に回答した相手が顧客ではなかったコンタクトのパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>

カラム(フィールド)	説明
誤番号	30分のインターバルの間に、電話に応答した相手に、顧客はそこに住んでいないと言われたコンタクトのパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による放棄	30分インターバルの間に、エージェントに接続された直後に顧客が通話を終了した連絡先のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval CustomerAbandonDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
<b>顧客応答なし</b>	
留守番電話	30分インターバルの間に、留守番電話が検出された連絡先のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval AnsweringMachineDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
応答なし	30分インターバルの間に、応答されなかった連絡先のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval NoAnswerDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
ビジー	30分インターバルの間に、ビジー信号が検出された連絡先のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval BusyDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
キャンセル	30分インターバルの間に、ダイヤラが呼び出し中の顧客コールをキャンセルした連絡先のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
<b>問題</b>	
SIT トーン	30分の間に特殊情報トーン (SIT) を検出した連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect
ダイヤルトーンなし	30分インターバルの間に、ダイヤルトーンが検出されなかった連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
ファックス	30分インターバルの間に、ファックスが検出された連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect

カラム(フィールド)	説明
ネットワークエラー	<p>次のいずれかの問題が発生した連絡先の数。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ダイヤルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし。</li> <li>警告中にネットワークが切断された。</li> <li>ダイヤラによって低エネルギー（または「無音」）コールが検出された</li> </ul> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect</p>

## 試行の要約 30 分レポート（キャンペーン別）ビューの現在のフィールド

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	<p>キャンペーンの名前。</p> <p>導出方法: Campaign.CampaignName</p>
日時	<p>行のデータの 30 分インターバルの開始日時（MM/DD/YYYY（月、日、年）および HH:MM:SS（時、分、秒）の形式）。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime</p>
<b>主要統計情報</b>	
顧客による応答	<p>生の音声に到達した発信コール数(試行)。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR</p>
正しい相手先への接続	<p>エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が接続され、処理されたときのコール試行回数。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect</p>
ダイヤラによる放棄および放棄しIVRへ転送	<p>エージェントが電話を取ることができなかったため、ダイヤラによって放棄またはIVRに放棄されたコールの数。キャンペーン設定によってこれらのコールがダイヤラで放棄またはIVRに放棄されるかどうかが決まります。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect</p>
<b>試行</b>	

カラム(フィールド)	説明
合計	試行されたアウトバウンドコールの合計数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答	生の音声に到達した試行されたコールのパーセンテージ。 導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
応答なし	番号がダイヤルされたものの顧客に到達せず、コールには問題のなかった試行コールのパーセンテージ（「無応答」）。 導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CancelledDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
問題	連絡先にダイヤルし、次のいずれかの問題が発生した、試行されたコールのパーセンテージ。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• ファックス機が検出された。</li> <li>• ダイアラポートがオフフックになったときにダイヤルトーンなし。</li> <li>• ダイアルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし。</li> <li>• 警告中にネットワークが切断された。</li> <li>• ダイアラによって低エネルギー（または「無音」）コールが検出された。</li> <li>• オペレータの代行受信(SITトーン)がダイヤル試行時にネットワークから返された</li> </ul> 導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
未ダイヤル	

カラム(フィールド)	説明
エージェントによる拒否	30分のインターバルの間に、エージェントによって拒否されたプレビューコールまたはコールバックコールの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect 注:これらのコールは、試行されたコールとしてカウントされません。
エージェントによるクローズ	エージェントに拒否されたプレビューまたはコールバックコールの数。これらの顧客はダイヤルされません。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect 注:これらのコールは、試行されたコールとしてカウントされません。

### キャンペーン 30分レポートビューごとのコール数の要約の現在のフィールド

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

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	キャンペーンの名前。 導出方法: Campaign.CampaignName
日時	30分インターバルの開始日時(セントラルコントローラでの値)。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
試行	30分インターバルの間に試行されたコールの数の要約の合計。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
要求されたコールバック	コールバックコンタクトの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CallBackCount
要求された個別コールバック	スケジュールされたコールバックコンタクトの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallBackCount
音声	30分インターバルの間に音声を検出された連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect
ビジー	30分インターバルの間にビジー信号を検出された連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect
応答なし	30分インターバルの間に応答されなかった連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect

カラム(フィールド)	説明
呼び出し音なし	その 30 分インターバルの間にリングバックトーンが検出されなかった連絡先の数。CallResults 4、27および28のコールがこのカラムに表示されます。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect
ダイヤルトーンなし	その 30 分インターバルの間にダイヤルトーンが検出されなかった連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
ファックス	その 30 分インターバルの間にファックスが検出された連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
ネットワークIVR	その 30 分インターバルの間にネットワーク留守番電話が検出された連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NetworkAnsMachineDetect
留守番電話	その 30 分インターバルの間に留守番電話が検出された連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect
SITトーン	その 30 分インターバルの間にSpecial Information Tone (SIT)が検出された連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect
エージェントによる拒否	30 分インターバルの間に、エージェントが拒否したプレビューまたはコールバック連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect
エージェントによるクローズ	エージェントに拒否されたプレビューまたはコールバック連絡先の数。これらの顧客はダイヤルされません。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect
顧客不在	30 分インターバルの間に、顧客以外が電話に回答した連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount
誤番号	30 分インターバルの間に、電話に回答した相手に、顧客がそこに住んでいないと言われた連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount
キャンセル	30 分インターバルの間に、ダイヤラによって呼び出し中にキャンセルされた顧客コールの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect

カラム(フィールド)	説明
ダイヤラによる放棄	30 分インターバルの間にダイヤラによって放棄された連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect
IVRへの破棄	30 分インターバルの間にダイヤラによって放棄された連絡先の数。 ただし、これらの顧客のコールは切断されずに、メッセージを再生するIVRに転送されています。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
顧客による放棄	30 分の間に顧客が電話を取った直後に通話を終了した連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect
通話時間	30 分インターバルの間に、エージェントが通話に費やした合計時間 (HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.TalkTime
後処理時間	エージェントがまとめ作業に費やした時間。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.WrapupTime

## ダイヤラコール結果要約 30 分レポート

ダイヤラコールの結果要約 30 分レポートには、選択した期間の各ダイヤラのステータスが表示されます。

**ビュー**：このレポートには、[ダイヤラコール結果要約 30 分レポート (Dialer Call Result Summary Half Hour)] という 1 つのグリッドビューがあります。

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

**値リスト**：ダイヤラ

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Dialer
- Dialer\_Interval

**ダイヤラコール結果の要約 30 分レポートビューの現在のフィールド**

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



カラム(フィールド)	説明
ダイヤラ	ダイヤラの名前。 導出方法: Dialer.DialerName
日時	30 分インターバルの開始日時(セントラルコントローラでの値)。 導出方法: Dialer_Interval.DateTime
試行	30 分インターバルの間に、ダイヤルされたコンタクト数の要約の合計。 導出方法: Dialer_Interval.ContactsDialed
要求されたコールバック	コールバックコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Interval.CallBackCount
要求された個別コールバック	スケジュールされたコールバックコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Interval.PersonalCallBackCount
音声	30 分インターバルの間に、音声を検出されたコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Interval.VoiceDetect
ビジー	30 分インターバルの間に、ビジー信号を検出されたコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Interval.BusyDetect
応答なし	30 分インターバルの間に、応答されなかったコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Interval.NoAnswerDetect
呼び出し音なし	30 分の間に呼び出し音を検出されなかった連絡先の数。 導出方法: Dialer_Interval.NoRingBackDetect
ダイヤルトーンなし	30 分インターバルの間に、ダイヤルトーンを検出されなかった連絡先の数。 導出方法: Dialer_Interval.NoDialToneDetect
ファックス	30 分インターバルの間に、ファックスを検出された連絡先の数。 導出方法: Dialer_Interval.FaxDetect
ネットワークIVR	30 分の間にネットワークの留守番電話が検出された連絡先の数。 導出方法: Dialer_Interval.NetworkAnsMachineDetect
留守番電話	30 分の間に留守番電話が検出された連絡先の数。 導出方法: Dialer_Interval.AnsweringMachineDetect

カラム(フィールド)	説明
SIT トーン	30 分間に特殊情報 トーン(SIT)を検出した連絡先の数。 導出方法: Dialer_Interval.SITToneDetect
エージェントによる拒否	30 分インターバルの間に、エージェントが拒否したプレビューまたはコールバックコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Interval.AgentRejectedDetect
エージェントによるクローズ	エージェントに拒否されたプレビューまたはコールバック連絡先の数。エージェントは、これらの顧客をコールしていません。 導出方法: Dialer_Interval.AgentClosedDetect
顧客不在	30 分インターバルの間に、顧客以外が電話に応答したコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Interval.CustomerNotHomeCount
誤番号	30 分インターバルの間に、電話に回答した相手に、顧客がそこに住んでいないと言われたコンタクトの数。 導出方法: Dialer_Interval.WrongNumberCount
キャンセル	30 分間に呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルした連絡先の数。 導出方法: Dialer_Interval.CancelledDetect
ダイヤラによる放棄	その 30 分インターバルの間にダイヤラによって放棄された連絡先の数。 導出方法: Dialer_Interval.AbandonDetect
IVRへの破棄	30 分間にダイヤラによって破棄され、IVRに転送された(メッセージが再生されます)連絡先の数。 導出方法: Dialer_Interval.AbandonToIVR
顧客による放棄	30 分間に顧客が電話を取った直後に通話を終了した連絡先の数。 導出方法: Dialer_Interval.CustomerAbandonDetect

## ダイヤラキャパシティ日次

ダイヤラキャパシティ日次レポートは、選択された期間の各ダイヤラのステータスを表示します。

ビュー：このレポートには、[ダイヤラキャパシティ（日次）レポート（Dialer Capacity Daily Report）]という1つのグリッドビューがあります。

クエリ：このレポートのデータは、匿名タイプのクエリから作成されます。

値リスト：ダイヤラ

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Dialer
- Dialer\_Interval

**ダイヤラキャパシティ日次レポートビューの現在のフィールド**

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

カラム(フィールド)	説明
ダイヤラ	ダイヤラの名前。 導出方法: Dialer.DialerName
日付	行のデータの日付(MM/DD/YYYY (月、日、年)の形式)。 導出方法: Dialer_Interval.DateTime
<b>ポートステータス</b>	
ポートサービス中	インターバルの間に登録されたダイヤラポートのフルタイム同等値。これが割り当てられたポートの全数より小さい場合、システムの問題によってポートが一定時間オフラインだったことを表します。 導出方法: (Dialer_Interval.IdlePortTime+Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)/ Dialer_Interval.ReportingInterval
アイドル	現在のインターバルでビジーでないポートのパーセンテージ。 導出方法: Dialer_Interval.IdlePortTime/ (Dialer_Interval.IdlePortTime + Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)
顧客への連絡	現在のインターバルでダイヤラポートが顧客を呼び出すために費やした時間のパーセンテージ。 導出方法: Dialer_Interval.DialingTime /(Dialer_Interval.IdlePortTime + Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)
予約済みエージェント	エージェントキャンペーンの現在のインターバルでダイヤラポートがエージェントを予約するために費やした時間のパーセンテージ。 導出方法: Dialer_Interval.ReservePortTime/ (Dialer_Interval.IdlePortTime + Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)

カラム(フィールド)	説明
ポート範囲外	現在のインターバルでダイヤラによって制限に達した時間のパーセンテージ。 導出方法 : $\text{Dialer\_Interval.AllPortsBusyTime} / (\text{Dialer\_Interval.IdlePortTime} + \text{Dialer\_Interval.ReservePortTime} + \text{Dialer\_Interval.DialingTime})$
<b>ダイヤラ統計情報</b>	
試行	現在のインターバルでダイヤラが試行した顧客へのコンタクトコールの数。これには、顧客に到達したかどうかにかかわらず、すべての試行が含まれます。 導出方法: <code>Dialer_Interval.ContactsDialed</code>
平均試行時間	顧客による試行の平均時間の長さ(秒)。 導出方法: $\text{Dialer\_Interval.DialingTime} / \text{Dialer\_Interval.ContactsDialed}$
予約コール数	作成された予約コールの合計数。これには、使用可能なエージェントが存在しなかったなどの理由でルーティングスクリプトで拒否されたエージェントを予約するためのダイヤラ要求も含まれます。 導出方法 : <code>Dialer_Interval.ReservationCallAttempts</code>
平均予約時間	予約コールの平均の長さ(秒)。 導出方法 : $\text{Dialer\_Interval.ReservePortTime} / \text{Dialer\_Interval.ReservationCallAttempts}$

## ダイヤラキャパシティ 30分

ダイヤラキャパシティ 30分レポートは、選択された期間の各ダイヤラのステータスを表示します。

**ビュー** : このレポートには、[ダイヤラキャパシティ (30分) レポート (Dialer Capacity Half Hour Report)] という1つのグリッドビューがあります。

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

**値リスト** : ダイヤラ

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル** :

- Dialer
- Dialer\_Interval

ダイヤラキャパシティ 30分レポートビューの現在のフィールド

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

カラム(フィールド)	説明
ダイヤラ	ダイヤラの名前。 導出方法: Dialer.DialerName
日時	行のデータの 30 分インターバルの開始日時(MM/DD/YYYY(月、日、年)および HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 導出方法: Dialer_Interval.DateTime
<b>ポートステータス</b>	
ポートサービス中	30 分インターバルの間に登録されたダイヤラポートのフルタイム同等値。この値が、割り当てられたポートの全数より小さい場合、システムの問題によってポートが一定時間オフラインだったことを表します。 導出方法: (Dialer_Interval.IdlePortTime+Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)/ Dialer_Interval.ReportingInterval
アイドル	現在の 30 分インターバルでビジーでないポートのパーセンテージ。 導出方法: Dialer_Interval.IdlePortTime/ (Dialer_Interval.IdlePortTime + Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)
顧客への連絡	現在の 30 分インターバルでダイヤラポートが顧客を呼び出すために費やした時間のパーセンテージ。 導出方法: Dialer_Interval.DialingTime /(Dialer_Interval.IdlePortTime + Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)
予約済みエージェント	エージェント キャンペーンの現在の 30 分インターバルでダイヤラポートがエージェントを予約するために費やした時間のパーセンテージ。 導出方法: Dialer_Interval.ReservePortTime/ (Dialer_Interval.IdlePortTime + Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)
ポート範囲外	現在の 30 分インターバルでダイヤラによって制限に達した時間のパーセンテージ。 導出方法 : Dialer_Interval.AllPortsBusyTime/(Dialer_Interval.IdlePortTime + Dialer_Interval.ReservePortTime + Dialer_Interval.DialingTime)
<b>ダイヤラ統計情報</b>	

カラム(フィールド)	説明
試行	現在の 30 分インターバルでダイヤラが試行した顧客へのコンタクトコールの数。これには、顧客に到達したかどうかにかかわらず、すべての試行が含まれます。 導出方法: Dialer_Interval.ContactsDialed
平均試行時間	顧客による試行の平均時間の長さ(秒)。 導出方法: Dialer_Interval.DialingTime/Dialer_Interval.ContactsDialed
予約コール数	現在の 30 分インターバルで発信された予約コールの合計数。この数値には、エージェントが対応できなかったなどの理由でルーティングスクリプトで拒否された、エージェントを予約するためのダイヤラ要求が含まれます。 導出方法 : Dialer_Interval.ReservationCallAttempts
平均予約コール数	予約コールの平均の長さ(秒)。 導出方法 : Dialer_Interval.ReservePortTime / Dialer_Interval.ReservationCallAttempts

## インポートルール

インポートルールレポートは、選択された期間のインポート済みレコードのステータスを表示します。

**ビュー**：このレポートには、[インポートルールレポート (Import Rule Report)] という 1 つのグリッドビューがあります。

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

**値リスト**：インポートルール

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Import\_Rule
- Import\_Rule\_History

**インポートルールレポートビューの現在のフィールド**

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

カラム(フィールド)	説明
インポート	インポートルールの名前。 導出方法: Import_Rule.ImportRuleName
開始日	インポートルールの開始がスケジュールされている日時。 導出方法: Import_Rule_History.StartDateTime
終了日	インポートルールが完了した日時。 導出方法: Import_Rule_History.EndDateTime
時間	期間の合計時間。 導出方法: DateDiff(ss,Import_Rule_History.StartDateTime, Import_Rule_History.EndDateTime)
<b>レコードステータス</b>	
合計レコード数	レコードの合計数はインポートリストに表示されます。 導出方法: Import_Rule_History.TotalRecords
インポート済み	[禁止コール]リストにインポートされるレコードの合計数。 導出方法: Import_Rule_History.GoodRecords
失敗	フォーマットの条件を満たさなかったインポートレコードの合計数。これらのレコードはインポートエラーファイルでキャプチャされます。 導出方法: Import_Rule_History.BadRecords
ダイヤル対象レコード	既存のクエリルールに基づいてダイヤルリストにインポートされるレコードの合計数。 導出方法: Import_Rule_History.ImportedToDialingListCount
不明なプレフィックスの付いたレコード	地域プレフィックステーブルのプレフィックスに一致しなかった、キャンペーンのデフォルトタイムゾーンに割り当てられていたレコードの合計数。 導出方法: Import_Rule_History.UnmatchedRegionPrefixCount

## 日次キャンペーン内のクエリルール

キャンペーンのクエリルール(日次)レポートは、選択した期間の各キャンペーンの試行の内訳(パーセント)、選択した期間の各キャンペーンのステータス(要約およびパーセンテージ)を表示します。

ビュー：このレポートには、次のグリッドビューがあります。

- クエリルール別試行数の詳細（日次）（デフォルト）
- キャンペーン内のクエリルール別試行数（日次）

画面左上にあるドロップダウンリストから、表示するレポートを選択します。

クエリ：このレポートのデータは、匿名タイプのクエリから作成されます。

値リスト：キャンペーン

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Campaign
- Campaign\_Query\_Rule\_Interval
- Query\_Rule

#### キャンペーンのクエリルール別試行数（日次）レポートの内訳

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

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	キャンペーンの名前。 導出方法: Campaign.CampaignName
クエリルール	クエリルールの名前。 導出方法: Query_Rule.QueryRuleName
日付	レコードの日付（MM/DD/YYYY（月、日、年）の形式）。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
試行	試行されたアウトバウンドコールの合計数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
<b>顧客による応答</b>	
正しい相手先への接続	エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が接続され、処理されたときのコール試行のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted



カラム(フィールド)	説明
ダイヤラによる放棄	<p>エージェントがコールに対応できず、[IVRへの放棄 (Abandon to IVR)] も構成されていなかったため、ダイヤラが放棄したコンタクトまたは試行のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
IVRへの破棄	<p>ダイヤラが連絡先に到達した後、電話を取るエージェントがなかった場合の処理について、IVR (または別のダイヤル番号) に送信された試行のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
コールバック	<p>キャンペーンの個別コールバックが設定されていない場合に顧客が要求するコールバックのパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
パーソナルコールバック	<p>キャンペーンの個別コールバックが設定されていた場合に顧客によりスケジュールされ要求されたコールバックのパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
顧客不在	<p>電話に応答した相手が顧客でなかった連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
誤番号	<p>電話に応答した相手に、顧客がそこに住んでいないと言われた連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
顧客による放棄	<p>エージェントに接続された直後に顧客が通話を終了した連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
顧客応答なし	
留守番電話	<p>留守番電話が検出された連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect</p>

カラム(フィールド)	説明
応答なし	<p>応答されなかった連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
ビジー	<p>ビジー信号を検出した連絡先の割合。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
キャンセル	<p>呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルした連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
<b>問題</b>	
SITトーン	<p>Special Information Tone (SIT)を検出した連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect</p>
ダイヤルトーンなし	<p>ダイヤルトーンを検出しなかった連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect</p>
ファックス	<p>ファックス機が検出された連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect</p>
ネットワークエラー	<p>次のいずれかの問題が発生した連絡先の数。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ダイヤルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし。</li> <li>警告中にネットワークが切断された。</li> <li>ダイヤラによって低エネルギー（または「無音」）コールが検出された</li> </ul> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect</p>

キャンペーンのクエリルール別試行数（日次）

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

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	<p>キャンペーンの名前。</p> <p>導出方法: Campaign.CampaignName</p>

コラム(フィールド)	説明
クエリルール	クエリルールの名前。 導出方法: Query_Rule.QueryRuleName
日付	行のデータの日付(MM/DD/YYYY (月、日、年)の形式)。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
<b>主要統計情報</b>	
顧客による応答	生の音声に到達した発信コール数(試行)。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
正しい相手先への接続	エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が接続され、処理されたときのコール試行回数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect
ダイヤラによる放棄および放棄しIVRへ転送	エージェントが電話を取ることができなかったため、ダイヤラによって破棄またはIVRに放棄されたコールの数。キャンペーン設定によってこれらのコールがダイヤラで放棄またはIVRに放棄されるかどうかが決まります。  ダイヤラによる放棄の導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect  IVRへ放棄の導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
<b>試行</b>	
合計	試行されたアウトバウンドコールの合計数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

カラム(フィールド)	説明
顧客による応答	<p>生の音声に到達した試行されたコールのパーセンテージ。</p> <p>導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
応答なし	<p>番号がダイヤルされたものの顧客（ライブ音声）に到達せず、コールには問題のなかった試行コールのパーセンテージ（「無応答」）。</p> <p>導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CancelledDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
問題	<p>連絡先にダイヤルし、次のいずれかの問題が発生した、試行されたコールのパーセンテージ。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ファックス機が検出された。</li> <li>• ダイヤラポートがオフフックになったときにダイヤルトーンなし。</li> <li>• ダイヤルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし。</li> <li>• 警告中にネットワークが切断された。</li> <li>• ダイヤラによって低エネルギー（または「無音」）コールが検出された。</li> <li>• オペレータの代行受信(SITトーン)がダイヤル試行時にネットワークから返された</li> </ul> <p>導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
未ダイヤル	

カラム(フィールド)	説明
エージェントによる拒否	エージェントに拒否されたプレビューまたはコールバックコールの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect
エージェントによるクローズ	エージェントに拒否されたプレビューまたはコールバックコールの数。エージェントは、これらの顧客をコールしていません。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect 注: これらのコールは、試行されたコールとしてカウントされません。

## 30分キャンペーン内のクエリルール

キャンペーンのクエリルール(30分ごと)レポートは、選択された期間の各キャンペーンの試行の内訳(パーセンテージ)、選択された期間の各キャンペーンの状態(要約およびパーセンテージ)、選択されたインターバルのキャンペーン内の各クエリルールを表示します。

ビュー: このレポートには、次のグリッドビューがあります。

- キャンペーン内のクエリルールごとの試行の内訳 (30 分間) (デフォルト)
- キャンペーン内のクエリルールごとのコールカウント (30 分)
- キャンペーン内のクエリルールごとの試行の要約 (30 分)

画面左上にあるドロップダウンリストから、表示するレポートを選択します。

クエリ: このレポートのデータは、匿名タイプのクエリから作成されます。

値リスト: キャンペーン

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル:

- Campaign
- Campaign\_Query\_Rule\_Interval
- Query\_Rule

キャンペーン内のクエリルールごとの試行の内訳(%)の 30 分レポートビューの現在のフィールド

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

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	キャンペーンの名前。 導出方法: Campaign.CampaignName
クエリルール	クエリルールの名前。 導出方法: Query_Rule.QueryRuleName
日時	行のデータの 30 分インターバルの開始日時(MM/DD/YYYY(月、日、年)および HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
試行	試行されたアウトバウンドコールの合計数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
<b>顧客による応答</b>	
正しい相手先への接続	エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が接続され、処理されたときのコール試行のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
ダイヤラによる放棄	30 分のインターバルの間に、エージェントが対応できず、[IVRへの放棄 (Abandon to IVR)]も構成されていなかったため、ダイヤラが放棄したコンタクトまたは試行のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval AbandonDetect/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted <b>注:</b> この列は、他のすべての数値がパーセンテージでのみ表されるため、すべての試行のパーセンテージとして計算されます。これらのカラムは常に100%になるように追加します。
IVRへの破棄	ダイヤラが連絡先に到達した後、電話を取るエージェントがなかった場合の処理について、IVR (または別のダイヤル番号)に送信された試行のパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval AbandonToIVR/Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
コールバック	キャンペーンの個別コールバックが設定されていない場合に顧客が要求するコールバックのパーセンテージ。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

カラム(フィールド)	説明
パーソナルコールバック	<p>キャンペーンがパーソナルコールバックに設定されているときに、顧客によりスケジュールされ要求されたコールバックのパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
顧客不在	<p>30分インターバルの間に、電話に応答した相手が顧客ではなかった連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CustomersNotHomeCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
誤番号	<p>30分インターバルの間に、電話に応答した相手に、顧客がそこに住んでいないと言われた連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
顧客による放棄	<p>30分インターバルの間に、エージェントに接続された直後に顧客が通話を終了した連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
<b>顧客の応答なし</b>	
留守番電話	<p>30分インターバルの間に、留守番電話が検出された連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval AnsweringMachineDetectToHal/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
応答なし	<p>30分インターバルの間に、応答されなかった連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval NoAnswerDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
ビジー	<p>30分インターバルの間に、ビジー信号が検出された連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval BusyDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
キャンセル	<p>30分インターバルの間に、ダイヤラが呼び出し中の顧客コールをキャンセルした連絡先のパーセンテージ。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
<b>問題</b>	
SIT トーン	<p>30分の間に特殊情報トーン(SIT)を検出した連絡先の数。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect</p>

カラム(フィールド)	説明
ダイヤルトーンなし	30分インターバルの間に、ダイヤルトーンが検出されなかった連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
ファックス	30分の間にファックスを検出した連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
ネットワークエラー	次のいずれかの問題が発生した連絡先の数。 <ul style="list-style-type: none"> <li>ダイヤルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし</li> <li>警告中にネットワークが切断された</li> <li>ダイヤラによって低エネルギー（または「無音」）コールが検出された</li> </ul> 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect

#### キャンペーン内のクエリルールごとのコール数の30分レポートビューの現在のフィールド

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

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	キャンペーンの名前。 導出方法: Campaign.CampaignName
クエリルール	クエリルールの名前。 導出方法: Query_Rule.QueryRuleName
日時	30分インターバルの開始日時(セントラルコントローラでの値)。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
試行	30分インターバルの間に試行されたコールの数の要約の合計。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
要求されたコールバック	コールバックコンタクトの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CallBackCount
要求された個別コールバック	スケジュールされたコールバックコンタクトの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallBackCount
音声	30分の間に音声を検出された連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect



カラム(フィールド)	説明
ビジー	30 分間にビジー信号が検出された連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect
応答なし	30 分間に応答されなかった連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect
呼び出し音なし	30 分間に呼び出し音が検出されなかった連絡先の数。 CallResults 4、27および28のコールがこのカラムに表示されます。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect
ダイヤルトーンなし	30 分インターバルの間に、ダイヤルトーンが検出されなかった連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect
ファックス	30 分インターバルの間に、ファックスが検出された連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect
ネットワークIVR	30 分間にネットワークの留守番電話が検出された連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.NetworkAnsMachineDetect
留守番電話	30 分間に留守番電話が検出された連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect
SIT トーン	30 分間に特殊情報トーン(SIT)を検出した連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.SITToneDetect
エージェントによる拒否	30 分インターバルの間に、エージェントが拒否したプレビューまたはコールバックコンタクトの数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect
エージェントによるクローズ	エージェントに拒否されたプレビューまたはコールバック連絡先の数。(エージェントはこのような顧客にコールしませんでした。) 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect
顧客不在	30 分間に電話に応答した相手が顧客ではなかった連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount
誤番号	30 分間に電話に応答した相手に、顧客がそこに住んでいないと言われた連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount

カラム(フィールド)	説明
キャンセル	30分間に呼び出し中の顧客コールをダイヤラがキャンセルした連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CanceledDetect
ダイヤラによる放棄	その30分インターバルの間にダイヤラによって放棄された連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect
IVRへの破棄	30分間にダイヤラによって破棄され、IVRに転送された(メッセージが再生されます)連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
顧客による放棄	30分間に顧客が電話を取った直後に通話を終了した連絡先の数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect
通話時間	30分間にエージェントが通話に費やした合計時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.TalkTime
後処理時間	エージェントがまとめ作業に費やした時間。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.WrapupTime

キャンペーン内のクエリルールごとの試行の要約の30分レポートビューの現在のフィールド  
現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

カラム(フィールド)	説明
キャンペーン	キャンペーンの名前。 導出方法: Campaign.CampaignName
クエリルール	クエリルールの名前。 導出方法: Query_Rule.QueryRuleName
日時	行のデータの30分インターバルの開始日時(MM/DD/YYYY(月、日、年)およびHH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.DateTime
主要統計情報	

カラム(フィールド)	説明
顧客による応答	生の音声に到達した発信コール数(試行)。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
正しい相手先への接続	エージェントがデスクトップを使用して示すとおり、実際の顧客が接続され、処理されたときのコール試行回数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect
ダイヤラによる放棄および放棄しIVRへ転送	エージェントが電話を取ることができなかったため、ダイヤラによって破棄またはIVRに放棄されたコールの数。キャンペーン設定によってこれらのコールがダイヤラで放棄またはIVRに放棄されるかどうかが決まります。 ダイヤラによる放棄の導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect IVRへの放棄の導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR
<b>試行</b>	
合計	試行されたアウトバウンドコールの合計数。 導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted
顧客による応答	生の音声に到達した試行されたコールのパーセンテージ。 導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.VoiceDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.WrongNumberCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerNotHomeCount + Campaign_Query_Rule_Interval.CustomerAbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.PersonalCallbackCount + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.AbandonToIVR)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted

カラム(フィールド)	説明
応答なし	<p>番号がダイヤルされたものの顧客（ライブ音声）に到達せず、コールには問題のなかった試行コールのパーセンテージ（「無応答」）。</p> <p>導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.AnsweringMachineDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.BusyDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoAnswerDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.CancelledDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
問題	<p>連絡先にダイヤルし、次のいずれかの問題が発生した、試行されたコールのパーセンテージ。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ファックス機が検出された。</li> <li>• ダイヤラポートがオフフックになったときにダイヤルトーンなし。</li> <li>• ダイヤルが試行されたときにネットワークからの呼び出し音なし。</li> <li>• 警告中にネットワークが切断された。</li> <li>• ダイヤラによって低エネルギー（または「無音」）コールが検出された。</li> <li>• オペレータの代行受信(SITトーン)がダイヤル試行時にネットワークから返された</li> </ul> <p>導出方法: (Campaign_Query_Rule_Interval.FaxDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoDialToneDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.NoRingBackDetect + Campaign_Query_Rule_Interval.SITtoneDetect)/ Campaign_Query_Rule_Interval.ContactsAttempted</p>
<b>未ダイヤル</b>	
エージェントによる拒否	<p>その30分間にエージェントが拒否したプレビューコールまたはコールバックコールの数。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AgentRejectedDetect</p> <p>注: これらのコールは、試行されたコールとしてカウントされません。</p>
エージェントによるクローズ	<p>エージェントによって拒否されたプレビューコールまたはコールバックコールの数(このような顧客へはダイヤルされません)。</p> <p>導出方法: Campaign_Query_Rule_Interval.AgentClosedDetect</p> <p>注: これらのコールは、試行されたコールとしてカウントされません。</p>

## 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。