



推移する履歴レポート

- エージェント参加履歴 (1 ページ)
- エージェントスキル履歴 (4 ページ)
- エージェントサマリ履歴 (6 ページ)
- エージェントチーム履歴 (10 ページ)
- エージェントチーム稼働履歴 (13 ページ)
- コールタイプスキルグループ履歴 (16 ページ)
- スキル履歴 (19 ページ)
- スキルコールプロファイル履歴 (22 ページ)
- スキルサマリー履歴 (24 ページ)
- エージェントのログイン/ログアウト履歴 (27 ページ)
- エージェント待受停止履歴 (29 ページ)
- エージェント状態トレース履歴 (31 ページ)
- エージェントチーム待受停止履歴 (33 ページ)

エージェント参加履歴

エージェント参加履歴レポートは、エージェントがログインしたすべての分割またはスキルに対する指定期間について、スタッフが在籍した合計時間、処理時間、後処理時間、待受停止時間、呼び出し中の状態の時間、利用可能な時間、エージェントが処理したタスク数を示します。

エージェント参加テンプレートを選択して、日次レポート(デフォルト)、週次レポート、または月次レポートにデータを表示できます。日次レポートを表示しているときは、左上にあるレポートドロップダウンリストで[エージェント稼働履歴 (インターバル) (Agent Attendance Interval Historical)]を選択すると、インターバルビューを表示できます。インターバルビューには、各エージェントのデータが設定されたインターバル(15 ~ 30 分)で要約されています。

クエリ：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：これらのレポートには、次のグリッドビューがあります。

レポート	ビュー
エージェント参加履歴	エージェント参加履歴 エージェント稼働履歴(インターバル)
エージェント稼働履歴(週次)	エージェント稼働履歴(週次)
エージェント稼働履歴(月次)	エージェント稼働履歴(月次)

グループ化：このレポートは、まずエージェント名で、次に日付（日次）、日時（間隔）、週（週次）、または月（月次）でグループ化されてソートされます。

値リスト：エージェント

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Agent
- Agent_Interval
- Person
- Agent_Skill_Group_Interval
- Skill_Group
- Media_Routing_Domain
- Precision_Queue

エージェント参加履歴レポートの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム（フィールド）	説明
エージェント名	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName 「,」 Person.FirstName
日付/日時/週/月	選択されたエージェント参加レポートによる日付、間隔、週、月。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
年 (月次レポートにのみ表示されます。)	選択した行のデータの年。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime

コラム (フィールド)	説明
ログオン時間	そのインターバルの間にエージェントがログオン状態であった合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Agent_Interval.LoggedOnTime
処理済み	インターバル中にスキルグループにわたってこのエージェントで処理された、Webex CCE でルーティングされたタスクの数。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
処理時間	インターバルの間にスキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでに着信タスクに費やされた秒数の合計。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime
後処理時間	インターバルの間にエージェントが受信タスクおよび発信タスクの後処理に費やした合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)です。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime
エージェント呼び出し時間	エージェントが予約済み状態になっていた時間。これは、エージェント状態を使用してカウントされます。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime
内部	インターバルの間にスキルグループのエージェントが終了させた内部タスクの数。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls
内部時間	複数のスキルグループのエージェントがレポートインターバルの間に終了した内部タスクに費やした合計秒数。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime
対応可能時間	レポートインターバル中のスキルグループ間でエージェントが Not_Active状態だった秒数の合計。LoggedOnTimeの計算には、対応可能時間が含まれます。 導出方法: Agent_Interval.AvailTime
待受停止時間	エージェントが指定された期間の分割/スキルで[待受停止]状態であった合計時間。データベースから直接取得した値。 導出方法: Agent_Interval.NotReadyTime

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

エージェントスキル履歴

エージェント分割/スキル履歴レポートは指定された期間の分割またはスキル別の個々のエージェントのパフォーマンスを示します。

エージェントスキル履歴テンプレートを選択して、日次ビュー(デフォルト)、週次ビュー、または月次ビューにレポートを表示できます。日次レポートを表示しているときは、左上にあるレポートドロップダウンリストで[エージェントスキル履歴 (インターバル) (Agent Skill Interval Historical)]を選択すると、インターバルビューを表示できます。インターバルビューには、各エージェントのデータが設定されたインターバル(15 ~ 30 分)で要約されています。

クエリ：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：これらのレポートには、次のグリッドビューがあります。

レポート	ビュー
エージェントスキル履歴	エージェントスキル履歴 エージェントスキル履歴(インターバル)
エージェントスキル履歴(週次)	エージェントスキル履歴(週次)
エージェントスキル履歴(月次)	エージェントスキル履歴(月次)

グループ化：このレポートは、まずエージェント名で、次にスキルグループ名でグループ化され、日付(日次)、日時(間隔)、週(週次)、または月(月次)でソートされます。

値リスト：エージェント

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Agent
- Agent_Interval
- Person
- Agent_Skill_Group_Interval
- Skill_Group
- Media_Routing_Domain
- Precision_Queue

エージェントスキル履歴レポートの現在のフィールド

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

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

カラム (フィールド)	説明
エージェント名	エージェントの姓名。 導出方法: Person.LastName 「、」 Person.FirstName
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のエンタープライズ名または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。 導出方法: Skill_Group.EnterpriseName (Skill_Group.EnterpriseSkillGroup)
日付/日時/週/月	選択されたビューとレポートによる間隔、日、週、月。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
年 (月次レポートにのみ表示されます。)	選択した行のデータの年。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
処理済み	インターバルの間にスキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了するまでに費やされたインバウンドタスクの数。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
処理時間	スキルグループのエージェントがインターバルの間にタスクの処理に費やした時間。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime
後処理時間	インターバルの間にエージェントが受信タスクおよび発信タスクの後処理に費やした合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)です。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime
内部	このスキルグループに関連付けられたエージェントによってインターバルの間に終了された内部タスク数。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls
内部時間	このスキルグループに関連付けられたエージェントがレポートインターバルの間に終了した内部タスクに費やした合計秒数。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime
アシスト	レポートインターバルの間にエージェントが受信したスーパーバイザ支援によるタスクの数。 これは算出フィールドです。導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.Emergency Assists + Agent_Skill_Group.SupervAssistCalls

カラム (フィールド)	説明
保留	<p>インターバルの間にこのエージェントが受信したタスクのうち、1回以上保留されたタスクの数。</p> <p>導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold</p>
保留時間	<p>このスキルグループに関連付けられたエージェントによってレポートインターバルの間に終了された着信ACDタスクが、保留状態であった合計秒数。</p> <p>導出方法: Agent_Skill_Group_Interval. 着信コールの保留時間</p>
転送済み	<p>そのインターバルの間に、このエージェントが別のエージェントまたはスキルグループに転送したタスクの数。この転送がブラインドでない場合(コンサルタティブの場合)、この数にはコンサルタティブコールも含まれます。この数は、エージェントがタスクの転送を完了すると更新されます。</p> <p>このフィールドは、Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCallsから導出される算出フィールドです</p>

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

エージェントサマリ履歴

エージェントサマリ履歴レポートは、レポートの対象とする期間にエージェントがログインし、毎日表示された(デフォルトのビュー)すべての分割やスキルで合計したグループの各エージェントの合計数を一覧表示します。このレポートには、[後処理時間]を含める場合と含めない場合の両方における、選択されているエージェントグループ全体の占有率をパーセンテージで表した情報も含まれます。

エージェントサマリ履歴テンプレートを選択して、日次レポート(デフォルト)、週次レポート、または月次レポートにデータを表示できます。日次レポートを表示しているときは、左上にあるレポートドロップダウンリストで[エージェントサマリ履歴 (インターバル) (Agent Summary Interval Historical)]を選択すると、インターバルビューを表示できます。インターバルビューには、各エージェントのデータが設定されたインターバル(15 ~ 30分)で要約されています。

クエリ：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：これらのレポートには、次のグリッドビューがあります。

レポート	ビュー
エージェントサマリ履歴	エージェントサマリ履歴 エージェントサマリ履歴(インターバル)
エージェントサマリ履歴(週次)	エージェントサマリ履歴(週次)
エージェントサマリ履歴(月次)	エージェントサマリ履歴(月次)

グループ化：このレポートは、エージェント名、日付でグループ化されます。このレポートは、日付（日次）、日時（間隔）、週（週次）、または月（月次）でソートされます。

値リスト：エージェント

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Agent
- Agent_Interval
- Person
- Agent_Skill_Group_Interval
- Skill_Group
- Media_Routing_Domain
- Precision_Queue

エージェント要約履歴レポートの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
エージェント名	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName 「,」 Person.FirstName
日付/日時/週/月	選択されたビューやレポートに応じた日付、インターバル、週、月。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
年 (月次レポートにのみ表示されます。)	選択した行のデータの年。(月次レポートに対してのみ適用) 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime

カラム (フィールド)	説明
処理済み	<p>インターバルの間にスキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでに費やされた着信タスクの数。</p> <p>導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled</p>
処理時間	<p>インターバルの間にスキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでに着信タスクに費やされた秒数の合計。</p> <p>導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime</p>
平均処理時間	<p>エージェントがタスク1つ当たりに費やした平均処理時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法: (Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled)</p>
平均後処理時間	<p>エージェントがタスクに関連する後処理に費やした平均時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.WrapTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled</p>
%占有期間	<p>スキルグループへの受信タスクまたはスキルグループからの発信タスクの後に、エージェントが後処理状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.TalkTime + Agent_Skill_Group_Interval.WrapTime + Agent_Interval.NotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime) * 1.0 / Agent_Interval.LoggedOnTime</p>
%占有期間(後処理時間除外)	<p>エージェントがスキルグループ間のタスクでの通話に費やした時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.TalkTime + Agent_Interval.NotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime) * 1.0 / Agent_Interval.LoggedOnTime</p>
内部	<p>インターバルの間にスキルグループのエージェントが終了させた内部タスクの数。</p> <p>導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls</p>

コラム (フィールド)	説明
内部時間	複数のスキルグループのエージェントがレポートインターバルの間に終了した内部タスクに費やした合計秒数。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime
後処理時間	インターバルの間にエージェントが受信タスクおよび発信タスクの後処理に費やした合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)です。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime
エージェント呼び出し時間	エージェントが予約済み状態になっていた時間。この値は、エージェント状態を使用してカウントされます。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime
待受停止時間	エージェントが指定された期間の分割/スキルで[待受停止]状態であった合計時間。この値は、データベースから直接取得されます。 導出方法: Agent_Interval.NotReadyTime
対応可能時間	レポートインターバル中のスキルグループ間でエージェントが Not_Active状態だった秒数の合計。LoggedOnTimeの計算には、対応可能時間が含まれます。 導出方法: Agent_Interval.AvailTime
ログオン時間	そのインターバルの間にエージェントがログオン状態であった合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Agent_Interval.LoggedOnTime
転送済み	そのインターバルの間に、このエージェントが別のエージェントまたはスキルグループに転送したタスクの数。この転送がブラインドでない場合(コンサルタティブの場合)、この数にはコンサルタティブコールも含まれます。この数は、エージェントがタスクの転送を完了すると更新されます。 これは算出フィールドです。導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls
保留	インターバルの間にこのエージェントが受信したタスクのうち、1回以上保留されたタスクの数。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold

カラム (フィールド)	説明
平均保留時間	保留を含むすべての着信タスクに関して、インターバルの間にタスクが保留状態になっていた平均時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 これは算出フィールドです。導出方法: (Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime / Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold)

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

エージェントチーム履歴

エージェントチーム履歴レポートは、指定期間について、スタッフが在籍した合計時間、処理時間、後処理時間、占有率、待受停止時間、呼び出し中の状態の時間、拡張時間、利用可能な時間、チームおよびそのエージェントが処理したタスク数を示します。

エージェントチーム履歴テンプレートを選択して、日次レポート(デフォルト)、週次レポート、または月次レポートにデータを表示できます。日次レポートを表示しているときは、左上にあるレポートドロップダウンリストで[エージェントチーム履歴 (インターバル) (Agent Team Interval Historical)]を選択すると、インターバルビューを表示できます。インターバルビューは、設定間隔(15分または30分)でチームごとのデータの概要を示します。

クエリ：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：これらのレポートには、次のグリッドビューがあります。

レポート	ビュー
エージェントチーム履歴	エージェントチーム履歴 エージェントチーム履歴(インターバル)
エージェントチーム履歴(週次)	エージェントチーム履歴(週次)
エージェントチーム履歴(月次)	エージェントチーム履歴(月次)

グループ化：このレポートは、まずチーム名で、次にエージェント名で、さらに日付(日次)、日時(インターバル)、週(週次)、または月(月次)でグループ化されてソートされます。

値リスト：エージェントチーム

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Agent
- Agent_Interval
- Person
- Agent_Skill_Group_Interval

- Skill_Group
- Media_Routing_Domain
- Agent_Team
- Agent_Team_Member
- Precision_Queue

エージェントチーム履歴レポートの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
エージェントチーム名	エージェントチームの企業名。 導出方法: Agent_Team.EnterpriseName
エージェント名	エージェントの姓名。 導出方法: Person.LastName 「,」 Person.FirstName
日付/日時/週/月	選択されたビューやレポートに応じた日付、インターバル、週、月。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
年 (月次レポートにのみ表示されます。)	選択した行のデータの年。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
処理済み	インターバルの間にスキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでに費やされた着信タスクの数。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
処理時間	インターバルの間にスキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了されるまでに着信タスクに費やされた秒数の合計 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime
平均処理時間	エージェントがタスク1つ当たりに費やした平均処理時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 これは算出フィールドです。導出方法: (Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled)

カラム (フィールド)	説明
平均後処理時間	<p>エージェントがタスクに関連する後処理に費やした平均時間 (HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法: $\text{Agent_Skill_Group_Interval.WrapTime} / \text{Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled}$</p>
%占有期間	<p>エージェントがスキルグループ間のタスクでの通話に費やした時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法: $\text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.WrapTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.NotReadyTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime}) * 1.0 / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$</p>
%占有期間(後処理時間除外)	<p>エージェントがスキルグループ間のタスクでの通話に費やした時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法: $\text{Agent_Skill_Group_Interval.TalkTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.NotReadyTime} + \text{Agent_Skill_Group_Interval.HoldTime}) * 1.0 / \text{Agent_Interval.LoggedOnTime}$</p>
内部	<p>インターバルの間にスキルグループのエージェントが終了させた内部タスクの数。</p> <p>導出方法: $\text{Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls}$</p>
内部時間	<p>エージェントがレポートインターバルの間に終了した内部タスク(スキルグループ間)に費やした合計秒数。</p> <p>導出方法: $\text{Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime}$</p>
後処理時間	<p>インターバルの間にエージェントが受信タスクおよび発信タスクの後処理に費やした合計時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)です。</p> <p>導出方法: $\text{Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime} + \text{Agent_Skill_Group.WorkReadyTime}$</p>
エージェント呼び出し時間	<p>エージェントが予約済み状態になっていた時間。この値は、エージェント状態を使用してカウントされます。</p> <p>導出方法: $\text{Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime}$</p>
待受停止時間	<p>エージェントが指定された期間の分割/スキルで[待受停止]状態であった合計時間。この値は、データベースから直接取得されます。</p> <p>導出方法: $\text{Agent_Interval.NotReadyTime}$</p>

カラム (フィールド)	説明
対応可能時間	レポートインターバル中のスキルグループ間でエージェントが Not_Active 状態だった秒数の合計。LoggedOnTime の計算には、対応可能時間が含まれます。 導出方法: Agent_Interval.AvailTime
ログオン時間	エージェントが分割/スキルで指定した時間に対してログイン(スタッフが在籍)していた合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime

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

エージェントチーム稼働履歴

エージェントチーム参加履歴レポートは、エージェントがログインしたすべての分割またはスキルに対する指定期間について、スタッフが在籍した合計時間、処理時間、後処理時間、待受停止時間、呼び出し中の状態の時間、拡張時間、利用可能な時間、チームが処理したタスク数を示します。

エージェントチーム参加履歴テンプレートを選択して、日次レポート(デフォルト)、週次レポート、または月次レポートにデータを表示できます。日次レポートを表示しているときは、左上にあるレポートドロップダウンリストで[エージェントチーム稼働履歴 (インターバル) (Agent Team Attendance Interval Historical)]を選択すると、インターバルビューを表示できます。インターバルビューには、各エージェントのデータが設定されたインターバル(15~30分)で要約されています。

クエリ : このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー : これらのレポートには、次のグリッドビューがあります。

レポート	ビュー
エージェントチーム稼働履歴	エージェントチーム稼働履歴 エージェントチーム稼働履歴(インターバル)
エージェントチーム稼働履歴(週次)	エージェントチーム稼働履歴(週次)
エージェントチーム稼働履歴(月次)	エージェントチーム稼働履歴(月次)

グループ化 : このレポートは、まずエージェントチームで、次にエージェント名で、さらに日付(日次)、日時(間隔)、週(週次)、または月(月次)でグループ化されてソートされます。

値リスト : エージェントチーム

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Agent
- Agent_Interval
- Person
- Agent_Skill_Group_Interval
- Skill_Group
- Media_Routing_Domain
- Agent_Team
- Agent_Team_Member
- Precision_Queue

エージェントチーム参加履歴レポートの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
エージェントチーム名	エージェントチーム名のエンタープライズ名。 導出方法: Agent_Team.EnterpriseName
エージェント名	エージェントの姓名。 導出方法 : Person.LastName 「,」 Person.FirstName
日付/日時/週/月	選択されたビューとレポートによる間隔、日、週、月。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
年 (月次レポートにのみ表示されます。)	選択した行のデータの年。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
名前	エージェントのログイン名。 導出方法: Person.LoginName
ログオン時間	そのインターバルの間にエージェントがログオン状態であった合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Agent_Interval.LoggedOnTime
処理済み	特定のエージェントによって処理されたタスクの数。 導出方法: SUM(ISNULL(Agent_skill_Group_Interval.CallsHandled, 0))

カラム (フィールド)	説明
処理時間	エージェントがタスクの処理に費やした合計時間。 導出方法: $SUM(ISNULL(Agent_skill_Group_Interval.HandledCallsTime, 0))$
後処理時間	インターバルの間にエージェントが受信タスクおよび発信タスクの後処理に費やした合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)です。 導出方法: $Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime$
エージェント呼び出し時間	エージェントが予約済み状態になっていた時間。この値は、エージェント状態を使用してカウントされます。 導出方法: $Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime$
内部	エージェントが処理した内部タスクの数。 導出方法: $Agent_Skill_Group_Interval.InternalCalls$
内部時間	エージェントがレポートインターバルの間に終了した内部タスク(スキルグループ間)に費やした合計秒数。 導出方法: $Agent_Skill_Group_Interval.InternalCallsTime$
外部	特定のエージェントによって処理された発信タスクの数。 導出方法: $SUM(ISNULL(Agent_skill_Group_Interval.AgentOutCalls, 0))$
外線時間	特定のエージェントに対しての発信タスクの時間。 導出方法: $SUM(ISNULL(Agent_skill_Group_Interval.AgentOutCallsTime, 0))$
対応可能時間	レポートインターバル中のスキルグループ間でエージェントが Not_Active状態だった秒数の合計。LoggedOnTimeの計算には、対応可能時間が含まれます。 導出方法: $Agent_Interval.AvailTime$
待受停止時間	エージェントが指定された期間の分割/スキルで[待受停止]状態であった合計時間。この値は、データベースから直接取得されます。 導出方法: $Agent_Interval.NotReadyTime$

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

コールタイプスキルグループ履歴

コールタイプスキルグループ履歴レポートは各コールタイプのスキル全体のアクティビティ(日付、着信タスク、平均応答時間、放棄タスク数、平均放棄時間、処理済みタスク数、平均処理時間、指定期間の平均後処理時間、サービスレベル、日次ベースのサービスレベル内での放棄(デフォルトビュー))を要約します。

日次/インターバルレポート(デフォルト)、週次レポート、または月次レポートのデータを表示するには、次の3つのコールタイプスキルグループ履歴テンプレートから選択します。

- コールタイプスキルグループ履歴
- コールタイプスキルグループ履歴(週次)
- コールタイプスキルグループ履歴(月次)

[コールタイプスキルグループ履歴 (Call Type Skill Group Historical)] レポートを表示しているときは、左上にあるレポートドロップダウンリストで [コールタイプスキルグループ履歴 (インターバル) (Call Type Skill Group Interval Historical)] を選択すると、インターバルビューを表示できます。インターバルビューには、各エージェントのデータが設定されたインターバル(15 ~ 30 分)で要約されています。

クエリ：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：これらのレポートには、次のグリッドビューがあります。

レポート	ビュー
コールタイプスキルグループ履歴	コールタイプスキルグループ履歴 コールタイプスキルグループ履歴(インターバル)
コールタイプスキルグループ履歴(週次)	コールタイプスキルグループ履歴(週次)
コールタイプスキルグループ履歴(月次)	コールタイプスキルグループ履歴(月次)

グループ化：このレポートは、まずコールタイプ名で、次にスキルグループ名で、さらに日付(日次)、日時(間隔)、週(週次)、または月(月次)でグループ化されてソートされます。

値リスト：コールタイプ

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Skill_Group
- Call_Type
- Call_Type_SG_Interval
- Media_Routing_Domain
- Precision_Queue

コールタイプスキルグループ履歴レポートの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
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
プレジジョンキュー/スキルグループ	スキルグループのエンタープライズ名。 導出方法: Skill_Group.EnterpriseName
日付/日時/週/月	選択されたビューやレポートに応じた日付、インターバル、週、月。 導出方法: Call_Type.DateTime
年 (月次レポートにのみ表示されます。)	選択した行のデータの年。 導出方法: Call_Type_SG_Interval.DateTime
インバウンド	そのインターバルの間に、このコールタイプに提供されたタスク。 導出方法: sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsOffered,0))
平均応答時間	このコールが最初の [スキルグループキューイング (queue to skill group)] または [LAA選択 (LAA select)] ノードで処理されてから、このコールが応答されるまでにかかった、平均応答待機時間。 これは算出フィールドです。導出方法: <pre>CASE WHEN sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsAnswered,0)) = 0 THEN 0 ELSE sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.AnswerWaitTime,0)) * 1.0 / sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsAnswered,0)) END</pre>
%キュー	そのインターバルの間にキューイングされた、このコールタイプのすべての処理済みタスクのパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法: <pre>(Call_Type_SG_Interval.CallsQHandled / Call_Type_SG_Interval.CallsHandled)</pre>

カラム (フィールド)	説明
キュー内放棄	<p>VRU内にある間(つまり、音声メニューオプションのプロンプト中または聞き取り中)の放棄タスク、スキルグループにキューイング中の放棄タスク、およびエージェントデスクトップでの放棄タスクの合計数。この値には、キューにないタスクの放棄も含まれます。そのため、キューイングされる前のVRUの放棄タスク数は、TotalCallsAbandから RouterCallsAbandToAgentとRouterCallsAbandQを引いた数になります。この数値には、ショートタスクは含まれません。</p> <p>導出方法: <code>sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.RouterCallsAbandQ,0))</code></p>
平均破棄時間	<p>このコールタイプに対して放棄されたタスクの平均時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法:</p> <pre> CASE WHEN sum(isnull (Call_Type_SG_Interval.TotalCallsAband, 0)) = 0 THEN 0 ELSE isnull ((sum(isnull (Call_Type_SG_Interval.DelayQAbandTime, 0)) / sum(isnull (Call_Type_SG_Interval.TotalCallsAband, 0))),0) END </pre>
処理済み	<p>コールタイプのエージェント間で処理されたタスクの数。</p> <p>導出方法: <code>sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsHandled,0))</code></p>
平均処理時間	<p>タスクを処理するために費やした平均時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p><code>sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HandleTime,0)) / sum(isnull(CTSG.CallsHandled,0))</code></p>
平均後処理時間	<p>後処理時間後にコールタイプのエージェントで費やした平均時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法:</p> <pre> CASE WHEN (sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HandleTime,0)) - sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.TalkTime,0)) - sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HoldTime,0))) = 0 THEN 0 ELSE (sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HandleTime,0)) - sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.TalkTime,0)) - sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.HoldTime,0))) / sum(isnull(Call_Type_SG_Interval.CallsHandled,0)) END </pre>
サービスレベル	<p>そのインターバルのサービスレベルの計算に使用されたサービスレベルタイプ。</p> <p>導出方法: <code>Call_Type_Interval.ServiceLevel</code></p>
サービスレベル内放棄	<p>インターバルの間に、サービスレベルのしきい値内で放棄された、このコールタイプのタスクの合計数。Webex CCE と、トランザクションルートを使用する標準の ACD ターゲットの両方で有効です。</p> <p>このフィールドは、VRUで放棄されたコールを表します。これには、メニュープロンプト、ウェルカムプロンプト、およびキューで放棄されたコールが含まれます。</p> <p>導出方法: <code>Call_Type_Interval.ServiceLevelAband</code></p>

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

スキル履歴

スキル履歴レポートには、処理されたタスク、エージェント時間と支援、スキルの各エージェントの転送と保留が表示されます。このレポートには、この特定のスキルで処理された各エージェントの時間だけが表示されます。

4つのスキル履歴テンプレートから選択して、日次レポート(デフォルト)、インターバルレポート、週次レポート、または月次レポートのデータを表示できます。

- スキル履歴(日次)
- スキル履歴(インターバル)
- スキル履歴(週次)
- スキル履歴(月次)

インターバルビューには、各エージェントのデータが設定されたインターバル(15 ~ 30 分)で要約されています。

クエリ：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：これらのレポートには、次のグリッドビューがあります。

レポート	ビュー
スキル履歴(日次)	スキル履歴(日次)
スキル履歴(インターバル)	スキル履歴
スキル履歴(週次)	スキル履歴(週次)
スキル履歴(月次)	スキル履歴(月次)

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。

グループ化：このレポートは、まずスキルグループ名とエージェント名で、次に日付（日次）、日時（間隔）、週（週次）、または月（月次）でグループ化されます。

値リスト：スキルグループ

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Agent
- Agent_Interval
- Person
- Agent_Skill_Group_Interval

- Skill_Group
- Media_Routing_Domain

[スキル履歴レポート]の現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順(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
スキルグループ名	エンタープライズスキルグループのエンタープライズ名。 導出方法: Skill_Group.EnterpriseName
エージェント名	エージェントの姓名。 導出方法 : Person.LastName 「,」 Person.FirstName
日付/日時/週/月	選択されたレポートに応じて日付、間隔、週、または月。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
年 (月次レポートにのみ表示されます。)	選択した行のデータの年。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
処理済み	インターバルの間にスキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了するまでに費やされたインバウンドタスクの数。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled
処理時間	各スキルグループの受信タスクまたは発信タスクの後にエージェントが後処理状態であった時間の、ログオン時間に対するパーセンテージ。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime
平均処理時間	エージェントがタスク1つ当たりに費やした平均処理時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 これは算出フィールドです。導出方法: (Agent_Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled)
平均後処理時間	エージェントがタスクに関連する後処理に費やした平均時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。 これは算出フィールドです。導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.WrapTime / Agent_Skill_Group_Interval.CallsHandled

カラム (フィールド)	説明
後処理時間	<p>インターバルの間にエージェントが受信タスクおよび発信タスクの後処理に費やした合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)です。</p> <p>導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.WorkNotReadyTime + Agent_Skill_Group_Interval.WorkReadyTime</p>
エージェント呼び出し時間	<p>エージェントが予約済み状態になっていた時間。この値は、エージェント状態を使用してカウントされます。</p> <p>導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.ReservedStateTime</p>
待受停止時間	<p>エージェントが指定された期間このスキルで[待受停止]状態であった合計時間。この値は、データベースから直接取得されます。</p> <p>導出方法: Agent_Interval.NotReadyTime</p>
対応可能時間	<p>このスキルグループに関連付けられたエージェントがレポートインターバル中にこのスキルグループに関してNot_Active状態だった秒数の合計。LoggedOnTimeの計算には、対応可能時間が含まれます。</p> <p>導出方法: Agent_Interval.AvailTime</p>
ログオン時間	<p>そのインターバルの間にエージェントがログオン状態であった合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。</p> <p>導出方法: Agent_Interval.LoggedOnTime</p>
アシスト	<p>レポートインターバルの間にエージェントが受信したスーパーバイザ支援によるタスクの数。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法:</p> <p>Agent_Skill_Group_Interval.Emergency Assists + Agent_Skill_Group_Interval.SupervAssistCalls</p>
転送済み	<p>そのインターバルの間に、このエージェントが別のエージェントまたはスキルグループに転送したタスクの数。この転送がブラインドでない場合(コンサルタティブの場合)、この数にはコンサルタティブコールも含まれます。この数は、エージェントがタスクの転送を完了すると更新されます。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法:</p> <p>Agent_Skill_Group_Interval.TransferredOutCalls + Agent_Skill_Group_Interval.NetTransferredOutCalls</p>
保留	<p>インターバルの間にこのエージェントが受信したタスクのうち、1回以上保留されたタスクの数。</p> <p>導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold</p>

カラム (フィールド)	説明
平均保留時間	<p>保留を含むすべての着信タスクに関して、インターバルの間にタスクが保留状態になっていた平均時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法: $\frac{\text{Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHoldTime}}{\text{Agent_Skill_Group_Interval.IncomingCallsOnHold}}$</p>

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

スキルコールプロファイル履歴

スキルコールプロファイル履歴レポートは、特定の期間の指定した日付に、コールセンターに定義済みのサービスレベルと比較して、指定したスキルがどの程度適切に行使されたかを示します。

3つのスキルコールプロファイル履歴テンプレートから選択して、日次/インターバルレポート(デフォルト)、週次レポート、または月次レポートのデータを表示できます。

- スキルコールプロファイル履歴
- スキルコールプロファイル履歴(週次)
- スキルコールプロファイル履歴(月次)

[スキルコールプロファイル履歴 (Skill Call Profile Historical)] レポートを表示しているときは、左上にあるレポートドロップダウンリストで [スキルコールプロファイル履歴 (インターバル) (Skill Call Profile Interval Historical)] を選択すると、インターバルビューを表示できます。インターバルビューには、各エージェントのデータが設定されたインターバル(15~30分)で要約されています。

クエリ: このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー: これらのレポートには、次のグリッドビューがあります。

レポート	ビュー
スキルコールプロファイル履歴	スキルコールプロファイル履歴 スキルコールプロファイル履歴(インターバル)
スキルコールプロファイル履歴(週次)	スキルコールプロファイル履歴(週次)
スキルコールプロファイル履歴(月次)	スキルコールプロファイル履歴(月次)

グループ化: このレポートは、スキルグループ名でグループ化され、日付(日次)、日時(間隔)、週(週次)、または月(月次)でソートされます。

値リスト：スキルグループ

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Skill_Group_Interval
- Bucket_Interval
- Skill_Group

[スキルコールプロフィール履歴レポート]の現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
スキルグループ名	エンタープライズスキルグループのエンタープライズ名。 導出方法: Skill_Group.EnterpriseName (Skill_Group.EnterpriseSkillGroupID)
日付/日時/週/月	選択されたレポートに応じて日付、間隔、週、または月。 導出方法: Skill_Group_Interval.DateTime
年 (月次レポートにのみ表示されます。)	選択した行のデータの年。(月次レポートに対してのみ適用) 導出方法: Skill_Group_Interval.DateTime
処理済み	インターバルの間にスキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了するまでに費やされたインバウンドタスクの数。 導出方法: Skill_Group_Interval.CallsHandled
平均応答時間	スキルACDタスクがキューで待機し、エージェントによって応答される前に呼び出された平均時間。 導出方法: Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime / Skill_Group_Interval.CallsAnswered
%応答	このスキルにエージェントによって応答されたスキルにキューイングされたタスクのパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法: Skill_Group_Interval.CallsHandled / Skill_Group_Interval.CallsOffered
放棄コール数	各サービスレベルの増分内で放棄したスキルACDタスクの数。 導出方法 : (Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ + RouterCallsAbandToAgent)

カラム (フィールド)	説明
平均破棄時間	スキルACDタスクを放棄するまでに、そのタスクがキューで待機したか呼び出された平均時間。 導出方法: $\text{Skill_Group_Interval.RouterDelayQAbandTime} + \text{SGHH.AbandonRingTime}/\text{SGHH.RouterCallsAbandQ} + \text{SGHH.AbandonRingCal}$
%放棄	放棄されたタスクのパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法: $(\text{Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ} + \text{Skill_Group_Interval.AbandonCallsRing})/\text{Skill_Group_Interval.CallsOffered}$
放棄、0~9	各[バケットインターバル]の放棄タスクの数。 導出方法: $\text{Skill_Group_Interval.RouterAbandInterval}$
応答、0~9	各[バケットインターバル]の応答タスクの合計数。 導出方法: $\text{Skill_Group_Interval.RouterAnsInterval}$

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

スキルサマリー履歴

スキルサマリー履歴レポートは、スキル全体に対するアクティビティを時間別に要約します。スキルの全体的なパフォーマンスを分析したり、複数の同等のスキルを比較するには、このレポートを使用できます。

3つのスキルサマリー履歴テンプレートから選択して、日次/インターバルレポート(デフォルト)、週次レポート、または月次レポートのデータを表示できます。

- スキルサマリー履歴
- スキルサマリー履歴(週次)
- スキルサマリー履歴(月次)

[スキルサマリー履歴 (Skill Summary Historical)] レポートを表示しているときは、左上にあるレポートドロップダウンリストで[スキルサマリー履歴 (インターバル) (Skill Summary Interval Historical)] を選択すると、インターバルビューを表示できます。インターバルビューには、各エージェントのデータが設定されたインターバル(15 ~ 30 分)で要約されています。

クエリ：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：これらのレポートには、次のグリッドビューがあります。

レポート	ビュー
スキルサマリー履歴	スキルサマリー履歴 スキルサマリー履歴(インターバル)
スキルサマリー履歴(週次)	スキルサマリー履歴(週次)
スキルサマリー履歴(月次)	スキルサマリー履歴(月次)

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、日付（日次）、日時（間隔）、週（週次）、または月（月次）でソートされます。

値リスト：スキルグループ

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Skill_Group
- Skill_Group_Interval
- Media_Routing_Domain

[スキルサマリー履歴レポート]の現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム（フィールド）	説明
スキルグループ名	エンタープライズスキルグループのエンタープライズ名およびID。 導出方法: Enterprise_Skill_Group.EnterpriseName (Enterprise_Skill_Group.EnterpriseSkillGroupID)
日付/日時/週/月	選択されたビューやレポートに応じた日付、インターバル、週、月。 導出方法: Skill_Group_Interval.DateTime
メディア (週次レポートにのみ表示されます)	このメディアクラスの一意の名前。初期状態では、EnterpriseNameはCisco_Voiceに設定されています。
年 (月次レポートにのみ表示されます。)	選択した行のデータの年。 導出方法: Skill_Group_Interval.DateTime

カラム (フィールド)	説明
平均応答時間	<p>スキルACDタスクがキューで待機し、エージェントによって応答される前に呼び出された平均時間。</p> <p>導出方法: $\text{Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime} / \text{Skill_Group_Interval.CallsAnswered}$</p>
平均破棄時間	<p>分割/スキルACDタスクを放棄するまでに、そのタスクがキューで待機したか呼び出された平均時間。</p> <p>導出方法: $\text{Skill_Group_Interval.RouterDelayQAbandTime} + \text{Skill_Group_Interval.AbandonRingTime} / \text{Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ} + \text{Skill_Group_Interval.AbandonRingCall}$</p>
処理済み	<p>インターバルの間にスキルグループのエージェントが応答し、後処理が完了するまでに費やされたインバウンドタスクの数。</p> <p>導出方法: $\text{Skill_Group_Interval.CallsHandled}$</p>
平均処理時間	<p>エージェントがタスク1つ当たりに費やした平均処理時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法: $(\text{Skill_Group_Interval.HandledCallsTime} / \text{Skill_Group_Interval.CallsHandled})$</p>
平均後処理時間	<p>エージェントがタスクに関連する後処理に費やした平均時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。</p> <p>これは算出フィールドです。導出方法: $\text{Skill_Group_Interval.WrapTime} / \text{Skill_Group_Interval.CallsHandled}$</p>
放棄	<p>音声の場合、エージェントの電話が呼び出されている間に放棄されたタスクの合計数。音声以外の場合、エージェントに割り当てられたがエージェントが応答する前に放棄されたタスクの合計数。</p> <p>導出方法 : $(\text{Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandQ} + \text{Skill_Group_Interval.RouterCallsAbandToAgent})$</p>
最長遅延時間	<p>タスクが応答、放棄または終了するまでに待つ必要があった最長時間。</p> <p>導出方法: $\text{Skill_Group_Interval.RouterMaxCallsWaitTime}$</p>
キュー解除済み	<p>このスキルグループからキュー解除され、レポートインターバルの別のスキルグループにルーティングされたタスクの数。</p> <p>導出方法: $\text{Skill_Group_Interval.RouterCallsDequeued}$</p>

カラム (フィールド)	説明
%処理時間	処理済みタスクの時間のパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法: Skill_Group_Interval.HandledCallsTime / Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
%応答	応答されたタスクのパーセンテージ。 これは算出フィールドです。導出方法: Skill_Group_Interval.CallsHandled / Skill_Group_Interval.CallsOffered

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

エージェントのログイン/ログアウト履歴

エージェントのログイン/ログアウト(スキル)履歴レポートは、エージェントがログインおよびログアウトした時間、ログアウトに関連付けられた理由コード(ある場合)、エージェントがログイン/ログアウトしたスキルを示します。

クエリ：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートには、[エージェントのログイン/ログアウト履歴 (Agent Login Logout Historical)] という 1 つのグリッドビューがあります。

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

値リスト：エージェント

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Agent_Logout
- Agent_Skill_Group_Logout
- Skill_Group
- Agent
- Person
- Reason_Code
- Agent_Attribute
- Attribute

エージェントログイン/ログアウトレポートの[現在]フィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
エージェント名	エージェントの姓名。 導出方法 : Person.LastName 「,」 Person.FirstName
内線	エージェントがログインしている内線電話番号。テーブルから直接取得されます。 導出方法: Agent_Logout.Extension
ログオン日時	エージェントが指定されたスキルセットにログインした日付 (MM:DD:YYYY(月、日、年)およびHH:MM:SS(時間、分、秒)の形式)。 導出方法 : Agent_Logout.LogoutDateTime-Agent_Logout.LoginDuration
ログアウト日時	エージェントが指定されたスキルセットからログアウトした日付 (MM:DD:YYYY (月、日、年)およびHH:MM:SS (時間、分、秒)の形式)。 導出方法: Agent_Logout.LogoutDateTime
ログオン時間	エージェントが分割/スキルで指定した時間に対してログイン(スタッフが在籍)していた合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime
ログアウト理由	ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコードおよびテキスト(設定されている場合)。定義されていない場合は、この値は0と表示されます。 導出方法: Agent_Logout.Reason_Code
属性、1~3	エージェントがこのセッション中に基本的に対話している属性。
スキル、1~3	エージェントがこのセッション中に基本的に対話しているスキル。 導出方法: Agent_Skill_Group_Logout.SkillGroupSkillTargetID

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

エージェント待受停止履歴

エージェント待受停止履歴レポートには、ログオン合計時間、待受停止合計時間、およびエージェントの各理由コード別の待受停止時間が表示されます。

クエリ：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートには、[エージェント待受停止履歴 (Agent Not Ready Historical)] という1つのグリッドビューがあります。

グループ化：このレポートは、まずエージェント名で、次にインターバルごとの日時にグループ化されてソートされます。

値リスト：エージェント

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Agent
- Person
- Agent_Team_Member
- Agent_Team
- Agent_Interval
- Agent_Event_Detail

エージェント待受停止履歴レポートの現在のフィールド

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

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

カラム (フィールド)	説明
エージェント名	エージェントの姓名。 導出方法：Person.LastName 「,」 Person.FirstName
日時	選択した行のデータの日時(MM/DD/YYYY (月、日、年)およびHH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
ログオン時間	エージェントが分割/スキルで指定した時間に対してログイン(スタッフが在籍)していた合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.LoggedOnTime

カラム (フィールド)	説明
待受停止時間	エージェントが指定された期間の分割/スキルで[待受停止]状態であった合計時間。データベースから直接取得した値。 導出方法: Agent_Interval.NotReadyTime
時間間隔	
RC0~RC9	エージェントが理由コード0~9それぞれで[待受停止]状態を継続した時間。 導出方法: Agent_Event_Detail
理由コード50002	50002で待受停止時間が経過しました。CTIOS コンポーネントで障害が発生したため、エージェントが待受停止状態に設定されました。これは、エージェントデスクトップアプリケーションのクローズ、ハートビートのタイムアウト、CTIOSサーバの障害、またはCTIOSの障害のいずれかが原因である可能性があります。
理由コード50003	50003で継続した[待受停止時間]。UnifiedCMによりエージェントのデバイスがアウトオブサービスであるとレポートされたため、エージェントがログアウトされました。
理由コード50004	50004で継続した[待受停止時間]。エージェントデスク設定で定義されているエージェントの非アクティブ状態が発生したため、エージェントはログアウトされました。
理由コード50010	50010で継続した[待受停止時間]。エージェントが自分にルーティングされた複数のタスクを連続して受信しませんでした。システムは、以後のタスクがそのエージェントヘルレーティングされないようにするために、そのエージェントを自動的に[待受停止]にします。デフォルトでは、タスクを連続して2件受信しないと、そのエージェントが[待受停止]になるように設定されています。
理由コード50020	50020で継続した[待受停止時間]。アクティブなエージェントでの単純作業化操作の場合、エージェントへのスキルグループの割り当てが単純作業化操作により削除され、エージェントはログアウトされました。この理由コードは、Agent_Event_DetailレコードとAgent_Skill_Group_Logoutレコードで使用され、エージェントが削除されたスキルグループを識別します(単純作業化操作が原因)。
理由コード50030	50030で継続した[待受停止時間]。PG静的デバイスターゲットと同じ着信番号(DN)を使用している動的デバイスターゲットにエージェントがログインしたため、エージェントはログアウトされました。
理由コード50040	50040で継続した[待受停止時間]。タスクに失敗したためモバイルエージェントがログアウトされました。

カラム (フィールド)	説明
理由コード50041	50041で継続した[待受停止時間]。エージェントの電話回線がビジーで呼び出したときにタスクが失敗したため、エージェントの状態が[待受停止]に変更されました。
理由コード50042	50042で継続した[待受停止時間]。固定接続モードを使用しているときに電話回線が接続されたため、モバイルエージェントがログアウトされました。
理由コード32767	32767で継続した[待受停止時間]。エージェントがタスクに応答せず、タスクが別のエージェントまたはスキルグループにリダイレクトされたため、エージェントの状態が[待受停止]に変更されました。
理由コード20001	20001で継続した[待受停止時間]。エージェント状態が[待受停止]に変更され、エージェントが強制的にログアウトされました。
理由コード20002	20002で継続した [待受停止時間 (Not Ready Time)]。[待受停止 (Not Ready)]からの一般のログアウト理由コード状態です。
理由コード20003	20003で継続した[待受停止時間]。エージェントは[待受停止]状態にはありません。要求によりエージェントを[待受停止]状態にし、ログアウト要求によりエージェントをログアウトします。

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

エージェント状態トレース履歴

エージェント状態追跡履歴レポートでは、各エージェントのアクティビティおよびアクティビティが発生した時間を示します。

クエリ：このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートには、[エージェント状態トレース履歴 (Agent State Trace Historical)] という1つのグリッドビューがあります。

グループ化：このレポートは、まずエージェント名で、次に日時 (インターバル) でグループ化されてソートされます。

値リスト：エージェント

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Agent_State_Trace
- Agent
- Person
- Skill_Group

• Media_Routing_Domain

エージェント状態追跡の履歴レポートの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。ストックテンプレートにデフォルトで配置されている順番(左から右)に現在のフィールドを示します。

カラム (フィールド)	説明
エージェント名	エージェントの姓名。 導出方法 : Person.LastName 「,」 Person.FirstName
プレジジョンキュー/スキルグループ	対応するエージェント状態のエージェントに関連付けられたスキルグループまたはプレジジョンキュー。 導出方法: Skill_Group.EnterpriseName
日時	選択した行のデータの日時(MM/DD/YYYY (月、日、年)および HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval.DateTime
エージェント状態	エージェントの状態。 導出方法: <pre>CASE Agent_State_Trace.AgentState WHEN 0 THEN 'Logged Out' WHEN 1 THEN 'Logged On' WHEN 2 THEN 'Not Ready' WHEN 3 THEN 'Ready' WHEN 4 THEN 'Talking' WHEN 5 THEN 'Work Not Ready' WHEN 6 THEN 'Work Ready' WHEN 7 THEN 'Busy Other' WHEN 8 THEN 'Reserved' WHEN 9 THEN 'Unknown' WHEN 10 THEN 'Hold' WHEN 11 THEN 'Active' WHEN 12 THEN 'Paused' WHEN 13 THEN 'Interrupted' WHEN 14 THEN 'Not Active' ELSE CONVERT (VARCHAR, Agent_State_Trace.AgentState) END</pre>
ログアウト理由	エージェントがログアウトした理由。 導出方法: <pre>CASE WHEN Agent_State_Trace.EventName=2 THEN (SELECT ReasonText FROM Reason_Code WHERE Deleted='N' andReasonCode=Agent_State_Trace.ReasonCode) ELSE 'None' END</pre>

カラム (フィールド)	説明
待受停止の理由	エージェントが[待受停止]状態になっている理由。 導出方法: <pre> CASE WHEN Agent_State_Trace.EventName=3 THEN SELECT ReasonText FROM Reason_Code WHERE Deleted='N' and ReasonCode=Agent_State_Trace.ReasonCode) ELSE 'None' END </pre>
メディア	ドメインに対するエンタープライズ名。 導出方法: Media_Routing_Domain.EnterpriseName
方向	タスクの方向。 導出方法: <pre> CASE WHEN AST.Direction=1 THEN 'In' WHEN AST.Direction = 2 THEN 'Out' WHEN AST.Direction = 3 THEN 'Other In' WHEN AST.Direction = 4 THEN 'Other Out' WHEN AST.Direction = 5 THEN 'Out Reserve' WHEN AST.Direction = 6 THEN 'Out Preview' WHEN AST.Direction = 7 THEN 'Out Predictive' ELSE 'None' END </pre>
ペリフェラルコールキー	イベントに関連付けられたタスクにペリフェラルによって割り当てられたキー。 導出方法: ISNULL(Agent_State_Trace.PeripheralCallKey,0)
ルータコールキー	このフィールドは、タスクには設定されません。 導出方法: ISNULL(Agent_State_Trace.RouterCallKey,0)
ルータコールキー(日)	このフィールドは、タスクには設定されません。 導出方法 : LoggedOnTime の計算における ISNULL(Agent_State_Trace.RouterCallKeyDay,0)
ルータコールキー (シーケンス番号)	このフィールドは、タスクには設定されません。 導出方法 : ISNULL(Agent_State_Trace.RouterCallKeySequenceNumber,0)

エージェントチーム待受停止履歴

エージェントチーム待受停止履歴レポートはエージェントグループのすべてのエージェントについて、各理由コードのスタッフ在籍時間合計、受信不可合計時間、受信不可時間を示します。

クエリ : このレポートのデータは、匿名ブロックから作成されます。

ビュー：このレポートには、[エージェントチーム待受停止履歴（Agent Team Not Ready Historical）]という1つのグリッドビューがあります。

グループ化：このレポートは、まずチーム名で、次にエージェント名で、さらにインターバルごとの日時でグループ化されてソートされます。

値リスト：エージェントチーム

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
- Person
- Agent_Team_Member
- Agent_Team
- Agent_Interval
- Agent_Event_Detail

エージェントチーム待受停止履歴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名	エージェントチームの企業名。 導出方法：Agent_Team. EnterpriseName
エージェント名	エージェントの姓名。 導出方法: Person. LastName 「,」 Person. FirstName
日時	選択した行のデータの日時(MM/DD/YYYY (月、日、年)および HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval. DateTime
ログオン時間	エージェントが分割/スキルで指定した時間に対してログイン(スタッフが在籍)していた合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 導出方法: Agent_Skill_Group_Interval. LoggedOnTime
待受停止時間	エージェントが指定された期間の分割/スキルで[待受停止]状態であった合計時間。データベースから直接取得した値。 導出方法: Agent_Interval NotReadyTime
時間間隔	

カラム (フィールド)	説明
RC0~RC9	エージェントが理由コード0~9それぞれで[待受停止]状態を継続した時間。 導出方法: Agent_Event_Detail
理由コード50002	50002で継続した[待受停止時間]。CTI OSコンポーネントに障害が発生したために、エージェントがログアウトされました。これは、エージェントデスクトップアプリケーションのクローズ、ハートビートのタイムアウト、CTI OSサーバの障害、またはCTI OSの障害のいずれかが原因である可能性があります。
理由コード50003	50003で継続した[待受停止時間]。Unified CMによりエージェントのデバイスがアウトオブサービスであるとレポートされたため、エージェントがログアウトされました。
理由コード50004	50004で継続した[待受停止時間]。エージェントデスク設定で定義されているエージェントの非アクティブ状態が発生したため、エージェントはログアウトされました。
理由コード50010	50010で継続した[待受停止時間]。エージェントが自分にルーティングされた複数のタスクを連続して受信しませんでした。システムは、以後のタスクがそのエージェントへルーティングされないようにするために、そのエージェントを自動的に[待受停止]にします。デフォルトでは、タスクを連続して2件受信しないと、そのエージェントが[待受停止]になるように設定されています。
理由コード50020	50020で継続した[待受停止時間]。アクティブなエージェントでの単純作業化操作の場合、エージェントへのスキルグループの割り当てが単純作業化操作により削除され、エージェントはログアウトされました。この理由コードは、Agent_Event_DetailレコードとAgent_Skill_Group_Logoutレコードで使用され、エージェントが削除されたスキルグループを識別します(単純作業化操作が原因)。
理由コード50030	50030で継続した[待受停止時間]。PG静的デバイスターゲットと同じ着信番号(DN)を使用している動的デバイスターゲットにエージェントがログインしたため、エージェントはログアウトされました。
理由コード50040	50040で継続した[待受停止時間]。タスクに失敗したためモバイルエージェントがログアウトされました。
理由コード50041	50041で継続した[待受停止時間]。エージェントの電話回線がビジーで呼び出したときにタスクが失敗したため、エージェントの状態が[待受停止]に変更されました。

カラム (フィールド)	説明
理由コード50042	50042で継続した[待受停止時間]。固定接続モードを使用しているときに電話回線が接続されたため、モバイルエージェントがログアウトされました。
理由コード32767	32767で継続した[待受停止時間]。エージェントがタスクに応答せず、タスクが別のエージェントまたはスキルグループにリダイレクトされたため、エージェントの状態が[待受停止]に変更されました。
理由コード20001	20001で継続した[待受停止時間]。エージェント状態が[待受停止]に変更され、エージェントが強制的にログアウトされました。
理由コード20002	20002で継続した [待受停止時間 (Not Ready Time)]。[待受停止 (Not Ready)]からの一般のログアウト理由コード状態です。
理由コード20003	20003で継続した[待受停止時間]。エージェントは[待受停止]状態にはありません。要求によりエージェントを[待受停止]状態にし、ログアウト要求によりエージェントをログアウトします。

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

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。