



## 推移するリアルタイムレポート

- エージェント-リアルタイム (1 ページ)
- エージェントチーム-リアルタイム (3 ページ)
- コールタイプ-リアルタイム (5 ページ)
- スキルグループグラフ(インターバル) (8 ページ)
- スキルグループ待受停止 (9 ページ)
- スキルグループステータス (12 ページ)
- スキルステータス (17 ページ)

## エージェント-リアルタイム

エージェント-リアルタイムレポートには、スキルに割り当てられたエージェントの現在のアクティビティが表示されます。

**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-リアルタイム (Agents 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、スキルグループ名でグループ化され、エージェント名でソートされます。

**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**：

- Person
- Agent
- Agent\_Real\_Time
- Agent\_Skill\_Group\_Real\_Time
- Skill\_Group\_Real\_Time
- Service

- Skill\_Group
- Media\_Routing\_Domain

エージェント-リアルタイムレポートグリッドビューの現在のフィールド

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

カラム (フィールド)	説明
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
名前	エージェントのログイン名。 導出方法: Agent.LoginName
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
ペリフェラル番号	エージェントのログインID。 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.PeripheralNumber
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)。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。 これは算出フィールドです。導出方法: <pre>CASE WHEN Agent_Skill_Group_Reat_Time.ReasonCode = 0 THEN NONE ELSE (select ReasonText from Reason_Code where ReasonCode = Agent_Skill_Group_Real_Time.Reason Code)</pre>
ステータス	エージェントの現在の状態。 導出方法: Agent_Real_Time.AgentState
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)。 このフィールドは算出フィールドです。導出方法: DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange, Select NowTime From Controller_Time)

カラム (フィールド)	説明
方向	コールが着信、発信、またはそれ以外か。 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_Real_Time.Direction
メディア	コミュニケーションの方法: 電話、チャット、または電子メール。 この値は、データベースから直接取得されます。 導出方法: Media_Routing_Domain

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-リアルタイム

リアルタイムでエージェントの状態を表示するには、このレポートを実行します。

### 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。

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。

カラム (フィールド)	説明
<p>プレジジョンキュー/スキルグループ</p>	<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、Agent_Team.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。</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、このフィールドには[該当なし (Not Applicable) ]と表示されます。エージェントは複数のスキルグループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。</p>
<p>ステータス</p>	<p>エージェントの現在の状態。</p> <p>Agent_Real_Time.AgentState から導出されます。</p>
<p>方向</p>	<p>エージェントが現在処理中のコールの方向。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• NULL = なし</li> <li>• 0 = なし</li> <li>• 1 = 着信</li> <li>• 2 = 発信</li> <li>• 3 = その他</li> </ul> <p>導出方法: Agent_Real_Time.Direction</p>
<p>宛先</p>	<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
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。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。 導出方法: Agent_Real_Time.ReasonCode

**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。

## コールタイプ-リアルタイム

### ビュー

このレポートには、次のグリッドビューがあります。

- コールタイプ-リアルタイム
- コールタイプ (本日) -リアルタイム (Call Type Today Real Time)

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、データベースクエリから作成されます。

**データの取得元となるデータベーススキーマテーブル**：

- Call\_Type
- Call\_Type\_Real\_Time

**グループ化**：このテンプレートは、コールタイプ名でソートされます。

## コールタイプ-リアルタイムビュー

コールタイプ-リアルタイムレポートには、現在のインターバルの間に、このコールタイプがどのように処理されたかについての情報が表示されます。

**値リスト**：コールタイプ ID

### コールタイプリアルタイムレポートグリッドビューの現在のフィールド

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

カラム (フィールド)	説明
コールタイプ名	コールタイプのエンタープライズ名。 導出方法: Call_Type.EnterpriseName
待機中コール数	現在キューにあるタスクの数。 導出方法: Call_Type_Real_Time.RouterCallsQNow
最長キュー	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)。 このフィールドは、DATEDIFF(ss, Call_Type_Real_Time.RouterLongestCallQ, (SELECT NowTime from Controller_Time))から導出される算出フィールドです。
平均応答時間	直近 5 分間の平均応答時間。現在の5分のインターバルの間の、この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ます。 これは算出フィールドです。導出方法: Call_Type_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5/Call_Type_Real_Time.CallsAnsweredTo5
放棄	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。 導出方法: Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5
平均破棄時間	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。
処理済み	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。 導出方法: Call_Type_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) 形式)。 このフィールドでの計算方法 : Call_Type_Real_Time.HandleTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5
フローイン	直近 5 分間の無応答時にリダイレクトされるコール数。ルータ再クエリ機能を使用して再ルーティングされたコールは含まれません。 導出方法: Call_Type_Real_Time.CallsRONATo5

カラム (フィールド)	説明
フローアウト	直近5分間に、スクリプト変更ノードまたはコールタイプノードを実行し、他のコールタイプにフローしたタスクの数。 導出方法: Call_Type_Real_Time.OverflowOutTo5
アクティブ	直近5分間の提供コールタイプのアクティブなコール数。 このフィールドでの算出方法 : CallsAtAgentNow+CallsAtVRUNow

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。

## コールタイプ(本日)-リアルタイムビュー

コールタイプ (本日) -リアルタイムレポートには、その日の開始時点での各コールタイプの情報が表示されます。

値リスト：コールタイプ

### コールタイプ今日リアルタイムレポートグリッドビューの現在のフィールド

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

カラム (フィールド)	説明
コールタイプ名	コールタイプのエンタープライズ名。 導出方法: Call_Type.EnterpriseName
待機中コール数	現在キューにあるタスクの数。 導出方法: Call_Type_Real_Time.RouterCallsQNow
最長キュー	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)。 このフィールドは、DATEDIFF(ss, Call_Type_Real_Time.RouterLongestCallQ, (SELECT NowTime from Controller_Time))から導出される算出フィールドです。
平均応答時間	直近5分間の平均応答時間。現在の5分のインターバルの間の、この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ます。 これは算出フィールドです。導出方法: Call_Type_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5/Call_Type_Real_Time.CallsAnsweredTo5

カラム (フィールド)	説明
放棄	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。 導出方法: Call_Type_Real_Time.TotalCallsAbandTo5
平均破棄時間	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。
処理済み	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。 導出方法: Call_Type_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)。 このフィールドは、Call_Type_Real_Time.HandleCallsTimeTo5 / Call_Type_Real_Time.CallsHandledTo5から導出される算出フィールドです。
フローイン	直近 5 分間の無応答時にリダイレクトされたコール数。この数値には、ルータ再クエリ機能を使用して再ルーティングされたコールは含まれません。 導出方法: Call_Type_Real_Time.CallsRONATo5
フローアウト	直近5分間に、スクリプト変更ノードまたはコールタイプノードを実行し、他のコールタイプにフローしたタスクの数。 導出方法: Call_Type_Real_Time.OverflowOutTo5
アクティブ コール	直近 5 分間の提供コールタイプのコール数。 このフィールドは、CallsAtAgentNow + CallsAtVRUNow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レポートサマリーがありません。

## スキルグループグラフ(インターバル)

スキルグループインターバルグラフ - リアルタイムレポートには、1つまたは複数の指定されたスキルグループに対して指定された期間中にキューされたコールの数が表示されます。

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、[スキルグループグラフ (インターバル) (Skill Group Interval Graphical) ] という 1 つのチャートビューがあります。

グループ化：なし

値リスト：スキルグループ

データを取得するデータベーススキーマのテーブル：

- Skill\_Group\_Interval



(注) このレポートは、現在の日付のグラフに表示される最新のインターバルについてのみリアルタイムのレポートとなります。それよりも前のインターバルについては、グラフに履歴データが含まれます。以前の日付については、キューイングされたコールの履歴データだけが表示されます。

## スキルグループ待受停止

### スキルグループ待受停止詳細-リアルタイム

スキルグループ待受停止詳細 - リアルタイムレポートには、1つまたは複数の指定されたスキルグループにおける待受停止状態のエージェントの数が表示されます。

クエリ：匿名ブロック

### ビュー

このレポートには、[スキルグループ待受停止詳細-リアルタイム (Skill Group Not Ready Detail 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、スキルターゲット ID でグループ化されてソートされます。

値リスト：スキルグループ

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\_Real\_Time
- Agent\_Skill\_Group\_Real\_Time

### スキルグループ待受停止詳細-リアルタイムレポート

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	<p>エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられているプレジジョンキューまたはスキルグループ。エージェントがメディアルーティングドメインのどのタスクにも参加していない場合、このフィールドは [該当なし (Not Applicable) ] と表示されます。エージェントは複数のスキルグループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。</p> <p>導出方法: Skill_Group.EnterpriseName</p>
待機中コール数	<p>現在キューにあるタスクの数。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow '+ Skill_Group_Real_Time.CallsQueuedNow'</p>
ログオン中のエージェント	<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: Skill_Group_Real_Time.LoggedOn</p>
待受停止エージェント	<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。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。</p> <p>導出方法: Skill_Group_Real_Time.NotReady</p>
理由コードRC0~RC9	<p>ペリフェラルから受信した、エージェントの最後の状態変更理由を示すコード。理由コードが定義されていない場合、この値はゼロ(0)です。</p> <p>これは、直接Agent_Skill_Group_Real_Timeから導出されます。</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。

## スキルグループ待受停止 - リアルタイム

スキルグループ待受停止-リアルタイムレポートは、1つまたは複数の指定されたスキルグループにおける待受停止状態のエージェントを特定します。

クエリ：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

ビュー：このレポートは、[スキルグループ待受停止-リアルタイム (Skill Group Not Ready Real Time) ]という1つのグリッドビューと、[スキルグループ待受停止グラフ-リアルタイム (Skill Group Not Ready Graphical Real Time) ]という1つのチャートビューがあります。

グループ化：このレポートは、スキルグループ名でグループ化されてソートされます。

値リスト：スキルグループ

データの取得元となるデータベーススキーマテーブル：

- Person
- Agent
- Agent\_Real\_Time
- Agent\_Skill\_Group\_Real\_Time
- Service
- Skill\_Group
- Media\_Routing\_Domain
- Skill\_Group\_Real\_Time

[スキルグループ待受停止時間レポート]グリッドビューの現在のフィールド

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

カラム (フィールド)	説明
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
名前	エージェントのログイン名。 導出方法: Person.LoginName
ペリフェラル番号	エージェントのログインID。 導出方法: Agent.PeripheralNumber
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。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。 導出方法: CASE WHEN Agent_Real_Time.ReasonCode = 0 THEN 'NONE' ELSE (select ReasonText from Reason_Code where ReasonCode =Agent_Real_Time.ReasonCode) END

カラム (フィールド)	説明
時間	<p>エージェントが最後に変更されてからの経過時間(HH:MM:SS (時、分、秒))。</p> <p>このフィールドは算出フィールドです。導出方法: DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange , Select Nowtime From Controller_Time)</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。

## スキルグループステータス

### スキルグループエージェントステータス - リアルタイム

スキルグループエージェントステータス - リアルタイムレポートは、リアルタイムでエージェントの状態を表示します。

クエリ: このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

ビュー: このレポートには、[スキルグループエージェントステータス-リアルタイム (Skill Group Agent Status 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、スキルグループ名でソートされます。

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:

- Person
- Agent
- Agent\_Real\_Time
- Agent\_Skill\_Group\_Real\_Time
- Service
- Skill\_Group
- Skill\_Group\_Real\_Time
- Media\_Routing\_Domain

[スキルグループ-リアルタイムエージェントステータス]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	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
ステータス	エージェントの現在の状態。 導出方法: Agent_Real_Time.AgentState
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)。 このフィールドは算出フィールドです。導出方法: DATEDIFF(seconds, Agent_Real_Time.DateTimeLastStateChange , Select Nowtime From Controller_Time)

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。

## スキルグループステータス-リアルタイム

スキルグループ-リアルタイムステータスレポートでは、サービスレベルのコール、待機コール、最も古いコール待機、平均応答時間、処理済みコール数、平均処理時間、放棄コール、指定されたスキルグループのログイン時間を表示します。

クエリ：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

### ビュー

このレポートには、[スキルグループステータス-リアルタイム (Skill Group Real Time Status)] 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。

- 待機中コール数グラフ
- 最長コール時間グラフ

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、スキルグループ名でグループ化されてソートされます。

値リスト：スキルグループ

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\_Real\_Time
- Skill\_Group
- Media\_Routing\_Domain

[スキルグループ-リアルタイムステータス]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	スキルグループのエンタープライズ名。 導出方法: Skill_Group.Enterprise
待機中コール数	現在応答を待機している分割コールまたはスキルACDコールの数。これには、キューに入っているコールと、エージェントの音声端末で呼び出し中のコールが含まれます。直接エージェントコールは含まれません。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.RouterCallsQNow
最長キュー	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)。 これは算出フィールドです。この時間は、タスクがキューに入った時間を現在の時間から減算して算出され、DATEDIFF(ss, Skill_Group_Real_Time.RouterLongestCallQ, (SELECT NowTime from Controller_Time)),0)より導出されます。
平均応答時間	エージェントが応答するまでに、コールがキューで待機中または呼び出し中になっていた平均時間。直近5分間の平均応答時間。 これは算出フィールドです。導出方法: (Skill_Group_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5 / Skill_Group_Real_Time.CallsAnsweredTo5)
処理済み	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。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.CallsHandledTo5
平均処理時間	そのインターバルの間にエージェントがタスク1つあたりに費やした平均処理時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。 これは算出フィールドです。導出方法: Skill_Group_Real_Time.Handle Time / Skill_Group_Real_Time.CallsHandled
放棄	スキルグループのインターバルの間にルータキュー内で放棄されたコール数。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.RouterCalls AbandQTo5

カラム (フィールド)	説明
ログオン済	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オ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

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。

## スキルグループステータスグラフ-リアルタイム

スキルグループステータスグラフ-リアルタイムレポートには、1つまたは複数の指定されたスキルグループにおける各状態のエージェントの数が表示されます。

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、[スキルグループステータスグラフ-リアルタイム (Skill Group Status Graphical Real Time)] という1つのチャートビューがあります。

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：

- Person
- Agent\_Real\_Time
- Agent
- Skill\_Group
- Service
- Media\_Routing\_Domain
- Skill\_Group\_Real\_Time

### スキルグループステータスグラフ-リアルタイム

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。

フィールド	説明
ログアウト	エージェントはログオフしています。
ログオン済	エージェントはログオンしています。

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。エージェントが1つのスキルグループで待受停止の場合、エージェントは同じメディアルーティングドメイン内のすべてのスキルグループで待受停止になります。
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。
通話中	エージェントは、このスキルグループのタスクまたはコールを処理しています。
後処理後待受停止	エージェントは、このスキルグループのコールの後処理を行っています。エージェントは、後処理の完了後、待受停止状態に移行します。
後処理後待受	<p>エージェントは、このスキルグループのコールまたはタスクの後処理を行っています。</p> <p>エージェントが音声コールを処理している場合、後処理作業が完了すると、対応タスクなし状態に移行します。</p> <p>エージェントが音声以外のタスクを処理している場合、後処理の完了後に、[対応タスクなし]状態または[待受停止状態]になる場合があります。</p>
他スキルビジー	このエージェントは、別のスキルグループでアクティブ、後処理後受信可、予約済み、または保留/一時停止状態になっています。
予約済み	<p>エージェントには、このスキルグループに関連付けられているコールまたはタスクがすでに提供されています。</p> <p>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。</p>
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。
アクティブ	<p>エージェントは通話中またはコール処理中です。</p> <p>エージェントがアクティブ状態になれるのは、一度に1つのスキルグループだけです。エージェントは、1つのスキルグループでアクティブ状態の間、他のスキルグループでは[ビジー/その他]状態になっています。</p>



# スキルステータス

## スキルステータスエージェント - リアルタイム

リアルタイムでエージェントの状態を表示するには、このレポートを実行します。

クエリ：このレポートのデータは、データベースクエリから作成されます。

ビュー

このレポートには、[スキルステータスエージェント-リアルタイム (Skill Status 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：このテンプレートは、スキルグループ名でグループ化され、日時でソートされます。

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：

- Person
- Agent
- Agent\_Real\_Time
- Agent\_Skill\_Group\_Real\_Time
- Service
- Skill\_Group
- Skill\_Group\_Real\_Time
- Media\_Routing\_Domain

### [スキルグループ-リアルタイムエージェントステータス]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
エージェント名	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
名前	データベースから直接取得した値。 導出方法: Person.LoginName
理由	周辺機器から受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコード。定義されていない場合は何も設定されません。 導出方法: CASE WHEN Agent_Skill_Group_Real_Time.ReasonCode = 0 THEN 'NONE' ELSE (select ReasonText from Reason_Code where ReasonCode = Agent_Skill_Group_Real_Time.ReasonCode) END
エージェント状態	エージェントの現在の状態。 導出方法: Agent_Skill_Group_Real_Time.AgentState
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)。 これは算出フィールドです。導出方法: DATEDIFF (seconds, Agent_Skill_Group_Real_Time.DateTimeLastStateChange, Select Nowtime From Controller_Time)

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。

## スキルステータス-リアルタイム

指定されたスキルグループの待機中コールと応答待機時間を表示するには、このレポートを実行します。

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、1つのスキルステータス-リアルタイムグリッドビューがあります。

グループ化: このテンプレートは、スキルグループ名でグループ化され、日時にソートされます。

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\_Real\_Time
- Skill\_Group
- Media\_Routing\_Domain

[スキルグループ-リアルタイムステータス]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
待機中コール数	現在応答を待機している分割コールまたはスキルACDコールの数。これには、キューに入っているコールと、エージェントの音声端末で呼び出し中のコールが含まれます。直接エージェントコールは含まれません。 導出方法: Skill_Group_Real_Time.TotalQueuedNow
最長キュー	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)。 これは算出フィールドです。この時間は、タスクがキューに入った時間を現在の時間から減算して算出され、DATEDIFF(ss, Skill_Group_Real_Time.RouterLongestCallQ, (SELECT NowTime from Controller_Time)),0)より導出されます。

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。