



レポート パラメータ

- [コールレポートのパラメータ \(1 ページ\)](#)
- [エージェントレポートのパラメータ \(13 ページ\)](#)
- [履歴スキルレポートのパラメータ \(33 ページ\)](#)
- [履歴しきい値アラートレポートのパラメータ \(35 ページ\)](#)
- [使用状況メトリックレポートのパラメータ \(35 ページ\)](#)

コールレポートのパラメータ

次の表では、Webex Contact Center リアルタイムレポートおよび履歴通話レポートで使用可能なパラメータについて説明します。表内の CSR とは Customer Session Record の略です。

パラメータ	説明	レポート
% Abandoned	レポート間隔中に放棄された通話の割合。 (放棄数/合計) * 100	キューおよびキューごとのスキルのリアルタイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート
% Answered	応答した通話数を、キューに入った通話数からショートコールを引いた数で割った値に100を掛けた数。 (応答数/(応答数 + 放棄数)) * 100	キューおよびキューごとのスキルのリアルタイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート
Abandoned	レポート間隔中に放棄された通話数。放棄呼とは、接続先拠点に配信されないまま終了したが、企業にプロビジョニングされたショートコールしきい値で指定された時間より長くシステムにあった通話のことを指します。	キューおよびキューごとのスキルのリアルタイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート
Abandoned Time	ショートコールしきい値で指定された時間よりも長くシステムにあったが、エージェントまたは他のリソースに配分される前に終了したコールの累積時間値。	キューおよびキューごとのスキルのリアルタイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート

パラメータ	説明	レポート
Abandoned within SL	<p>キューまたはスキル用にプロビジョニングされたサービスレベルのしきい値以内で、キューで終了した通話数（キューレポートによるスキル間隔）。</p> <p>(注) このメトリックはアウトダイヤル通話について表示されますが、アウトダイヤル通話では意味がありません。</p>	キューおよびキューごとのスキルのリアルタイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート
Adjusted Service Level %	<p>キューまたはスキル用にプロビジョニングされたサービスレベルしきい値（キューレポートによるスキル間隔）以内で、応答されたまたは放棄された通話数は、放棄呼を含む通話の合計に 100 を掛けた数。</p> <p>$((\text{サービスレベル} + \text{SL 内で破棄}) / (\text{応答} + \text{放棄})) * 100$</p> <p>(注) このメトリックはアウトダイヤル通話には表示されますが、このような通話には意味がありません。</p>	キューとキューごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート、キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Agent	通話が Webex Contact Center エージェントではなくキャパシティベースのチームリソースによって処理された場合に、通話対応をしたエージェントの名前または数字の ID コード。	CSR
Agent Start Time	エージェントが電話を取り、発信者と通話を始めた時刻。	CSR
ANI	通話で提供された ANI の桁数。ANI（自動番号識別）とは、通話の際に発信者の電話番号を伝える、電話会社が提供するサービスです。	CSR
Answered	キューからエージェントまたは対応可能なリソースにルーティングされ、エージェントまたはリソースによって応答された通話数。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Answered Time	通話がキューに入ってから、レポート間隔中に応答（エージェントまたは他のリソースに接続）されるまでの累積時間。応答時間は通話応答後に計算されるため、応答を待機している通話の応答時間はレポートには反映されません。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。

パラメータ	説明	レポート
対応可能なエージェント	現在、対応可能な状態にあるログイン済みエージェント数。	通話スナップショットレポート
Avg Abandoned Time	放棄される前に通話がシステム内に存在していた合計時間を放棄された通話総数で割った数。 放棄時間/放棄数	キューおよびキューごとのスキルの実タイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート
Avg Connected Time	接続合計時間をレポート間隔中に応答した通話総数で割った数。 接続時間/(応答数 + 二次応答数)	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
平均処理時間	通話応答に費やされた平均時間（接続時間 + 後処理時間）を応答した通話数で割った数。 接続時間 + 後処理時間/(応答 + 二次応答)	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Avg IVR Time	IVRシステム内に存在した通話合計時間をIVRシステム内に存在した通話総数で割った数。	リアルタイム通話間隔とエントリポイントに関する履歴通話レポート。
Avg Queued Time	キューに入った通話の合計時間をキューに入った通話の総数で割った数。 キュー時間/キュー数	キューおよびキューごとのスキルの実タイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート。
Avg Speed of Answer	応答合計時間を、応答合計回数で除算。 応答時間/応答数	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Avg Wrap Up Time	後処理状態時にエージェントが費やした合計時間を対応した通話総数で割った数。 後処理時間/(応答数 + 二次応答数)	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Blind Transfer Count	最初のエージェントが通話の転送先と相談したり会議を行ったりせずに、通話がエージェントによってキューから転送された回数。	CSR
Blind Transfers	最初のエージェントが通話の転送先と相談したり会議を行ったりせずに、エージェントが別のエージェントまたは外部 DN に転送した転送済み通話のサブセット。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。

パラメータ	説明	レポート
Call Duration	エントリポイントまたはキューで通話の着信があつてから、通話が終了するまでの時間。	CSR
Call End Time	通話の終了時刻。	CSR
Call Start Time	通話がエントリポイントまたはキューに着電した時刻。	CSR
Completed	レポート間隔中に終了した通話数。この数には、応答した通話、放棄した通話、切断された通話が含まれます。転送されたショートコールは含まれません。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Conference Count	エージェントが発信者および別のエージェントとの電話会議通話を確立した回数。	CSR
Conference Count	エージェントが別のエージェントまたは外部番号に電話会議通話を開始した回数。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Conference Time	エージェントが発信者および別のエージェントとの会議に費やした時間。	CSR
Connected	現在、エージェントに接続されている通話数。	通話スナップショットレポート
Connected Time	通話がエージェントまたは他のリソースによって応答された時刻から通話が終了した時刻までの時間間隔。接続時間は通話が終了するまで計算されないため、通話中の接続時間はレポートに反映されません。	キューごとの拠点、チーム、キューおよびスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート
Connected Time	通話がエージェントに接続されていた合計時間（通話時間 + ホールド時間）。	CSR
Consult Count	通話中にエージェントが別のエージェントまたは外部番号保持者に照会を開始した回数。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Consult Count	通話中にエージェントが別のエージェントに照会した回数。	CSR
Consult Errors	エージェントが照会の招待に応答しなかった回数。	CSR

パラメータ	説明	レポート
Consult Time	この通話中にエージェントが別のエージェントへの照会に要した時間。	CSR
CTQ Answer Count	照会キューリクエストに回答した回数。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。 キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
CTQ Answer Time	照会キューリクエストへの回答から照会終了までの累積時間。	キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート
CTQ Request Count	照会キューリクエストの開始回数。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。 キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポートおよび CSR。
CTQ Request Time	照会キューリクエストの開始時間から照会終了時間までの累積時間。	キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート、CSR
Current Service Level %	キュー（キューレポート）またはスキル（キュー別スキルレポートのスキル列）にプロビジョニングされているサービスレベルしきい値に到達していないキューの通話割合。 （注） このメトリックはアウトダイヤル通話について表示されますが、アウトダイヤル通話では意味がありません。	通話スナップショットレポート
Disconnected	応答したが（つまりエージェントに接続された通話または接続先拠点到配された通話または接続先拠点が受け付けた通話）、企業にプロビジョニングされた予期しない切断のしきい値内ですぐに切断された通話数。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。 キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
DN	発信者がダイヤルした番号（DNIS）。	すべての DN の組み込みレポート
DNIS	通話で提供された DNIS の桁数。DNIS、またはダイヤル番号識別サービスは電話会社のサービスです。このサービスは発信者が通話の際にダイヤルした番号を示す数字文字列が表示されます。	CSR
Entry Point	通話に関連付けられているエントリポイント名。	CSR

パラメータ	説明	レポート
From Entry Point	IVR フローごとのエントリポイントからキューに分類された後に、このキューに入った通話数。	キューおよびキューごとのスキルの実タイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート
From Entry Point	別のエントリポイントからこのエントリポイントに着信した通話数。	リアルタイム通話間隔とエントリポイントに関する履歴通話レポート。
Full Monitored Calls	開始から終了まで監視された通話数。	監視通話レポート
処理時間	通話の処理に費やした時間（接続時間 + 後処理時間）。	CSR
処理時間	通話の処理に費やされた累積時間の合計： 接続時間 + 後処理時間	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Handle Type	通話の処理方法。可能な値： <ul style="list-style-type: none"> • park : 通話は Webex Contact Center ネットワークのキューに入り、その後、拠点に配分されることなく終了しました。 • park_and_transfer : 通話は Webex Contact Center ネットワークのキューに入り、その後、拠点に配分されました。 • straight_transfer : 通話は Webex Contact Center ネットワークのキューに入ることなく、着信時に拠点に配分されました。 • ivr : 通話は IVR によって処理されましたが、通話が転送またはパークされる前に発信者が切断しました。 • unknown : これは、他の値がオーバーライドしない場合のデフォルト値です。 	CSR
Hold Count	保留された通話数。	<ul style="list-style-type: none"> • CSR • キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。

パラメータ	説明	レポート
Hold Time	このキュー（キュー CSR 用）またはすべての下層キュー（エントリポイント CSR 用）で保留された通話数。	CSR
In IVR	現在、IVR システムに入っている通話数。	通話スナップショットレポート
In Queue	<p>現在レポートで確認できるキューに入っている通話数。エントリポイントのレポートの場合、エントリポイントが入力した現在キューに入っている通話数になります。</p> <p>エントリポイントとキューレポートでは、この列の数をクリックすると、通話の待機時間が円グラフ形式でポップアップウィンドウに表示されます。このグラフには、3つの時間区分で表された時間長で、キューに入っている通話数が表示されます。時間区分はキュー内の最長時間の値を3で割り、その結果の値を10秒単位で切り捨て、1、2、および3を掛けた値です。たとえば、キューの最長時間の値が85秒の場合、$85/3=28.3$になり、20に切り捨てられ、20、40、および60秒の時間区分がチャートに表示されます。</p>	通話スナップショットレポート
In Service Level	<p>このキューまたはスキルにプロビジョニングされたサービスレベルしきい値内で応答した通話数（キューレポートによるスキル間隔内）。</p> <p>(注) このメトリックはアウトダイヤル通話について表示されますが、アウトダイヤル通話では意味がありません。</p>	キューとキューごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート、キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Invisible Monitored Calls	非表示モードを使用して監視された通話数。非表示モードにすると、監視セッションが開始スーパーバイザ以外の管理ポータルに表示されなくなります。	監視通話レポート
IVR Ended	IVR 内で終了したが、ショートコールではなかった通話数。	リアルタイム通話間隔とエントリポイントに関する履歴通話レポート。
IVR Time	通話が IVR システム内に存在した時間。	CSR
IVR Time	通話の累積時間が IVR システム内に累積されます。	リアルタイム通話間隔とエントリポイントに関する履歴通話レポート。

パラメータ	説明	レポート
Logged-in Agents	現在、この拠点において、このチームまたはすべてのチームにログインしているエージェント数。キューレベルでは、このキューを提供している拠点で、すべてのチームにログインしたエージェント数が表示されます。	通話スナップショットレポート
Longest Call In Queue Time	レポートで扱う各キューに入った通話の最長時間。	通話スナップショットレポート
Maximum Wait Time	キューに置かれ、応答を待っている通話の最長時間。	キューの履歴通話レポート
Midcall Monitored Calls	通話開始後に監視が開始した通話数。	監視通話レポート
Monitor Flag	通話が監視、指導、または介入されたかどうか。可能な値： <ul style="list-style-type: none"> • Not Monitored。通話が監視されていないことを示します。 • Monitored 通話が監視されたことを示します。 • Whisper-Coach。通話が監視され、監視していたスーパーバイザがエージェントを指導しましたが、介入はしませんでした。 • Barged-In。通話が監視され、監視していたスーパーバイザが通話に介入しました。スーパーバイザはエージェントを指導した可能性もあります。（通話中に指導と介入の両方があった場合、このパラメータの値は、[介入 (Barged-In)] となります。） <p>監視の詳細に関しては、「監視コール」を参照してください。</p>	CSR
New	エントリポイントに着信した外部通話数。	リアルタイム通話間隔とエントリポイントに関する履歴通話レポート。
New	特定のダイヤル番号でシステムに着信した通話数。	すべての DN の組み込みレポート
No. of Transfers	エージェントが転送した通話数。	CSR

パラメータ	説明	レポート
Overflow	キューにプロビジョニングされたオーバーフロー番号に送信され、応答した通話数。通常、通話がルーティング方法で指定された最大時間より長くキューで待機していた場合、または通話がエージェントに送信されたときにエラーが発生した場合、通話はオーバーフロー番号に送信されます。通話が応答されなかった場合は、通話終了時に放棄数または切断数としてカウントされます。	キューおよびキューごとのスキルのリアルタイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート
Queue	通話に関連付けられたキュー名。	CSR
Queue	監視されたキュー名。	監視済み通話レポート
Queue Time	接続先拠点への送信を待機してるキューに入っている通話数。	CSR
Queued	この間隔中にキューに入った通話数。	キューおよびキューごとのスキルのリアルタイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート
Queued Time	エージェントまたは他のリソースへの送信を待機してるキューの通話累積時間。待機時間は、キューから通話が解放された後に計算されるため、まだキューに入っている通話の待機時間はレポートに反映されません。	キューおよびキューごとのスキルのリアルタイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート
Record Flag	オプションの通話録音機能を使用して、Webex Contact Center が通話を録音したかを示します。	CSR
Requeued	エージェントが別のエージェントに転送した後にこのキューから解放された通話数。キューに入る通話の場合、1人目のエージェントが [キュー (Queue)] ボタンをクリックし、ドロップダウンリストから [キュー (Queue)] を選択し、[転送 (Transfer)] をクリックします。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
S No.	通話が Webex Contact Center システムを移動する際の通話の各レグを識別するシーケンス番号。この列のエントリをクリックすると、通話のライフサイクルにおける通話の履歴を表示するウィンドウが開きます。	CSR

パラメータ	説明	レポート
Secondary Answered	別のエージェントがエージェントに転送した後、エージェントが応答した通話数。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Service Level%	<p>キューまたはスキル（キューレポートによるスキル間隔）に対してプロビジョニングされたサービスレベルしきい値内で応答した通話数を、放棄呼を含む合計通話数で割り、100を掛けた数。キューまたはスキル（キューレポートによるスキル間隔）に対してプロビジョニングされたサービスレベルしきい値内で応答した通話数を、放棄呼を含む合計通話数で割り、100を掛けた数です。？</p> <p>$((\text{サービスレベル内})/(\text{応答数} + \text{放棄数})) * 100$</p> <p>(注) このメトリックはアウトダイヤル通話について表示されますが、アウトダイヤル通話では意味がありません。</p>	キューとキューごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート、キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Session ID	通話のライフサイクル中に通話を一意に識別するためにシステムが割り当てた値。	CSR
Short	接続先拠点に配信されず、またはエージェントに接続されずに企業にプロビジョニングされ、ショートコールしきい値内に終了した通話の数。	リアルタイム通話間隔とエントリポイントに関する履歴通話レポート。
Short	エージェントに接続されずに、企業にプロビジョニングされたショートコールしきい値内で終了した通話数。	キューおよびキューごとのスキルのリアルタイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート
Site	通話が配分されたコンタクトセンターの場所。	CSR
Site	監視された拠点名。	監視通話レポート
Team	通話が配分されたチーム名。	CSR
Team	監視されたチーム名。	監視通話レポート
Terminating Party	通話を終了した人：エージェントまたは発信者	CSR

パラメータ	説明	レポート
Termination Type	<p>通話の終了方法。可能な値：</p> <ul style="list-style-type: none"> • abandoned：通話は接続先拠点に配分される前に終了しましたが、企業にプロビジョニングされたショートコールしきい値で指定された時間より長くシステムにありました。 • agent_transfer：通話はエージェントから別のエージェントに転送されました。 • transfer_error：通話をエージェントに転送できませんでした。 • normal：通話は正常に終了しました。 • reclassified：通話は別のエン트리ポイントに送信されました。 • transferred：通話はエージェントによって転送されました。 • self_service：通話は IVR でしょう終了しました。 • short_call：通話は接続されず、通話の合計時間は指定されたショートコールしきい値未満でした。 • quick_disconnect：通話は接続されましたが、通話のエージェント通話時間は指定された突然切断しきい値未満でした。 • overflow：通話は、キューにプロビジョニングされたオーバーフロー宛先番号に転送されました。通常、通話がルーティング方法で指定された最大待機時間より長くキューで待機していた場合、または通話のエージェントに送信されたときにエラーが発生した場合、通話はオーバーフロー番号に送信されます。 	CSR
To Entry Point	別のエン트리ポイントに転送された通話数。	リアルタイム通話間隔とエン트리ポイントに関する履歴通話レポート。
To Queue	キューに送信された通話数。	リアルタイム通話間隔とエン트리ポイントに関する履歴通話レポート。

パラメータ	説明	レポート
Total Monitored Calls	レポート時間の間隔中に監視された通話合計数。	監視通話レポート
Transfer Errors	転送プロセス中にエラーが発生した回数。	CSR
Transferred	このキューからエージェント、外部DN、または別の Webex Contact Center キューに転送されたすべての通話の合計。 転送発信済み + 再キューイング済み	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Transferred In	エージェントがこのエン트리ポイントに転送した通話数。	リアルタイム通話間隔とエン트리ポイントに関する履歴通話レポート。
Transferred In	エージェントが [キュー (Queue)] ボタンをクリックし、ドロップダウンリストからキューを選択し、 [転送 (Transfer)] をクリックして、キューに転送された後、このキューに入った通話数。	キューおよびキューごとのスキルのリアルタイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート
Transferred Number	エージェントが、エージェント DN 転送 (agent-to DN transfer) で通話を転送した電話番号。このパラメータは、エン트리ポイントまたはキュー通話詳細レコード (CSR) の S No. (シーケンス番号) 列のエントリをクリックした際に開く Webex Contact Center ウィンドウに表示されます。	CSR
Transferred Out	エージェントによって外部DNまたは別のエージェントに転送された後、キューから出された通話数。転送発信通話は、エージェントが [エージェント (Agent)] ボタンをクリックし、ドロップダウンリストからエージェントを選択し、 [転送 (Transfer)] をクリックするか、エージェントが DN ボタンをクリックして電話番号を入力し、 [転送 (Transfer)] をクリックした結果です。転送発信通話は、照会または会議として開始できますが、最初のエージェントが 2 番目の当事者への転送を完了した場合のみ、転送発信としてカウントされません。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。

パラメータ	説明	レポート
Wrap Up	通話用にエージェントが指定したラップアップコード。エージェントが CSR 生成後に通話をラップアップした場合、該当する CSR は、エージェントが通話のラップアップコードを選択した後に更新されることに注意してください。	CSR
Wrap Up Time	通話中にエージェントがラップアップステータスで費やした時間。	CSR
Wrap Up Time	通話中にエージェントがラップアップステータスに費やした累積時間。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。

エージェントレポートのパラメータ

次の表では、Webex Contact Center リアルタイムレポートおよび履歴エージェントレポートで使用可能なパラメータについて説明します。この表で、ADR は [エージェント詳細レポート (Agent Detail Report)] の略名です。

パラメータ	説明	レポート
Action	<p>クリックしてアクションを実行できるアイコンを次に示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • エージェントをサインアウトするには、[ログアウト (Logout)]アイコンをクリックします。 • [モニター (Monitor)]アイコンをクリックすると、[コールモニタリング (Call Monitoring)]モジュールが開きます。ここでは、コールバック番号を入力して、[通話中のモニター (Midcall Monitor)]ボタンをクリックすることで、エージェントのコールを監視できます。 <p>このアイコンは、エージェントが接続状態であり、ユーザープロファイルで通話中のモニタリングが許可されている場合にのみ、チームビューに表示されます。詳細については、監視コールを参照してください。</p>	スナップショット/チーム & スキルビュー

パラメータ	説明	レポート
Agent	レポート内のエージェントの名前。 企業が[マルチメディア (Multimedia)]機能を使用してレポートに複数のメディアチャンネルを記載している場合、エージェント名の左側にある折りたたみ矢印または展開矢印をクリックすると、チャンネルタイプによってグループ化されたデータを折りたたんだり、展開したりできます。	スナップショット/エージェントビュー、リアルタイムエージェント間隔/エージェントレベル
Agent Requeue	エージェントがインバウンド通話を再度キューに入れた回数。	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、スナップショット/エージェントビュー、エージェントトレースレポート
Agent Transfer	エージェントが別のエージェントに着信通話を転送した回数。	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート
Available	[カウント (Count)] : エージェントが対応可能 (Available) 状態になった回数。 [合計時間 (Total Time)] : エージェントが対応可能 (Available) 状態で費やした合計時間。 [平均時間 (Average Time)] : (ADR、スナップショット/エージェントビュー、エージェントトレースレポート以外) エージェントが対応可能 (Available) 状態になっていた平均時間 (合計対応可能時間を対応可能回数で除算した値)。 [時間率 (% Time)] : (ADR のみ) エージェントが対応可能 (Available) 状態であった時間の割合。	履歴エージェントの概要&間隔レポート、ADR & スナップショット/エージェントビュー、エージェントトレースレポート
Available	[対応可能 (Available)]状態にあるエージェントの数、またはスキルビューで、スキルを持つ[対応可能 (Available)]状態のエージェントの数。	スナップショット/拠点、スキル & チームごとのスキルビュー
Available Time	エージェントが、時間間隔中に [対応可能 (Available)]状態になっていた時間。	リアルタイムのエージェント間隔レポート
Average Connected Time	時間間隔中に接続された通話数で除算した接続時間。	チーム別のリアルタイムスキル間隔
Average Handle Time	通話を処理するために要した平均時間 (接続時間 + 後処理時間を通話数で除算)。	チーム別のリアルタイムスキル間隔

パラメータ	説明	レポート
Blind Transfer	エージェントが、最初の照会なしに着信通話を転送した回数。	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、スナップショット/エージェントビュー、エージェントトレースレポート
Calls Handled	ログイン以降にエージェントが処理したコール数（またはスキルビューの場合は、そのスキルでエージェントが処理したコール数）。この列内の数値の上にカーソルを置くと、エージェントが入力したラップアップコードと各コードが入力された回数を示すポップアップが表示されます。	スナップショット/チームビュー & スキルビュー
Calls Handled	着信およびアウトダイヤルで処理された通話の合計数。	履歴エージェントの概要&インターバルレポート
Channel	アクティビティに関連付けられているメディアチャネル。（企業がマルチメディア機能を使用している場合にのみ表示されます。）	ADR、エージェントトレースレポート
Conference	エージェントが開始した会議通話数。	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、スナップショット/エージェントビュー、エージェントトレースレポート
Connected	現在、着信コールに現在接続されているエージェントの数、またはスキルビューで、コール接続されているスキルを持つエージェントの数。	スナップショット/拠点、スキル & チームごとのスキルビュー
Connected Time	時間間隔中にエージェントに接続されている着信コールの数（通話時間 + 保留時間）。	チーム別のリアルタイムスキル間隔
Consult	<p>[カウント (Count)] : エージェントが照会リクエストに回答した回数 + エージェントが他のエージェントに問い合わせた回数。</p> <p>[合計時間 (Total Time)] : 合計照会応答時間 + 合計照会リクエスト時間。</p> <p>[平均時間 (Average Time)] : (ADR またはエージェントトレースレポート以外) 平均照会時間 (合計照会時間を照会カウントで除算)。</p>	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート

パラメータ	説明	レポート
Consult Answer	<p>[カウント (Count)] : エージェントが別のエージェントからの照会リクエストに回答した回数。</p> <p>[合計時間 (Total Time)] : エージェントがエージェントからの照会リクエストの回答に費やした合計時間。</p> <p>[平均時間 (Average Time)] : (ADR または エージェント トレース レポート 以外) エージェントが照会リクエストの回答に費やした平均時間 (合計照会応答時間を照会応答カウントで除算)。</p> <p>[時間率 (% Time)] : (ADR および エージェント トレース レポート のみ) エージェントが照会リクエストの回答に費やした時間の割合。</p>	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート
Consult Request	<p>[カウント (Count)] : エージェントが別のエージェントに照会リクエストを送信した回数。</p> <p>[合計時間 (Total Time)] : エージェントが他のエージェントへの照会に費やした合計時間。</p> <p>[平均時間 (Average Time)] : (ADR または エージェント トレース レポート 以外) エージェントが他のエージェントへの照会に費やした平均時間 (合計照会リクエスト時間を照会リクエストカウントで除算)。</p> <p>[時間率 (% Time)] : (ADR および エージェント トレース レポート のみ) エージェントが着信コール中に他のエージェントへの照会に費やした時間の割合。</p>	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート
Consulting	現在、別のエージェントと問い合わせ中のエージェント数。	スナップショット/拠点 & チーム別のスキルビュー
CTQ	現在、照会キューリクエストを開始または応答した後に、別のエージェントとの間で問い合わせを実行しているエージェント数。	スナップショット/拠点ビュー

パラメータ	説明	レポート
Current State	エージェントの現在の状態。 チームビューとスキルビューでは、現在の状態がアイドルの場合、選択されたアイドルコードがかっこで囲まれて表示されます。エージェントがサインインしたばかりで、アイドルコードを選択していない場合、コードは表示されません。	スナップショット/チーム、スキル & エージェントビュー
Disconnected Count	エージェントに接続されたが、企業用にプロビジョニングされた突然切断しきい値内ですぐに切断されたコール数。	履歴エージェントの概要 & エージェント間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート
Disconnected Hold Count	発信者が保留中の間に着信通話が切断された回数。	スナップショット/エージェントビュー
DN	エージェントデスクトップにログインする際にエージェントが使用するダイヤル番号。	スナップショット/チーム、エージェント & スキルビュー、ADR、エージェントトレースレポート
Duration	エージェントがその状態にあった時間。	エージェントトレースレポート
Final Logout Time	エージェントがログアウトした日時。この列は、エージェントレベルのサマリーレポートでのみ表示されます。	履歴エージェントの概要/エージェントレベル
Hold	接続状態で発信者を保留中にしているエージェント数。	スナップショット/拠点ビュー & チーム別のスキルビュー
Hold Time	時間間隔中に発信者が保留した時間の合計。	チーム別のリアルタイムスキル間隔
Idle	エージェントが別の状態からアイドル状態になった回数。このフィールドの数字の上にマウスのカーソルを合わせると、エージェントが入力したアイドルコードと、各コードが入力された回数を示すポップアップが表示されます。 (注) エージェントがアイドル状態のときにアイドルコードを変更できるため、ポップアップで表示されるアイドルコードの数は、エージェントがアイドル状態になった回数を超える場合があります。たとえば、エージェントがアイドルブレイクからアイドルEメールに移動する場合があります。	スナップショット/チーム & スキルビュー

パラメータ	説明	レポート
Idle	現在、アイドル状態のエージェント数。	スナップショット/拠点 & チーム別のスキルビュー
Idle	<p>[カウント (Count)] : エージェントがアイドル (Idle) 状態になった回数。</p> <p>[合計時間 (Total Time)] : エージェントがアイドル (Idle) 状態で費やした合計時間。</p> <p>[平均時間 (Average Time)] : (ADR またはエージェント トレース レポートでは使用不可) エージェントがアイドル (Idle) 状態になっていた平均時間 (合計アイドル時間をアイドルカウントで除算した値)。</p> <p>% 時間。(エージェントの概要および間隔レポートでは使用不可) エージェントがアイドル (Idle) 状態になっていた時間の割合。</p>	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート
Idle	<p>[カウント (Count)] : エージェントがアイドル (Idle) 状態から別の状態になった回数。このフィールドの数字の上にマウスのカーソルを合わせると、エージェントが入力したアイドルコードと、各コードが使用された回数が表示されます。</p> <p>(注) エージェントがアイドル状態のときにアイドルコードを変更できるため、アイドルコードの数はエージェントがアイドル状態になった回数を超える場合があります。たとえば、エージェントがアイドルブレイクからアイドルEメールに移動する場合があります。</p> <p>[合計時間 (Total Time)] : エージェントがアイドル (Idle) 状態で費やした合計時間。</p>	スナップショット/エージェントビュー
Idle Time	エージェントが、時間間隔中にアイドル状態だった合計時間。	リアルタイムのエージェント間隔レポート
In Outdial	アウトダイヤルコールに接続中、またはアウトダイヤルコールのラップアップ中のエージェント数。	スナップショット/拠点ビュー & チーム別のスキルビュー

パラメータ	説明	レポート
In Outdial	エージェントに接続した回数、またはアウトダイヤル通話をラップアップした回数。	スナップショット/チームビュー
In Time	エージェントがその状態になった時刻。	エージェント トレース レポート
Inbound	<p>[予約済み時間 (Reserved Time)] : エージェントが予約済み (Reserved) 状態で、着信通話の呼び出し音が鳴っていたが、まだ応答されていなかった時間。</p> <p>[応答カウント (Answered Count)] : 時間間隔中にエージェントによって応答された着信コール数。</p> <p>[対話時間 (Talk Time)] : 時間間隔中にエージェントが着信コールで対話していた時間。</p> <p>[保留時間 (Hold Time)] : 時間間隔中に着信コールが保留だった時間。</p> <p>[接続時間 (Connected Time)] : 時間間隔中に着信コールがエージェントに接続されていた時間 (着信対話時間 + 着信保留時間)。</p> <p>[ラップアップ時間 (Wrap Up Time)] : 時間間隔中にエージェントが着信コールの後にラップアップ状態で費やした時間。</p> <p>[平均接続時間 (Average Connected Time)] : 着信接続時間を、時間間隔中に接続された着信コール数で除算した値。</p> <p>[平均処理時間 (Average Handle Time)] : 着信通話の処理に費やされた平均時間 (着信接続時間 + 着信ラップアップ時間を着信コール数で除算)。</p>	リアルタイムのエージェント間隔レポート
Inbound Average Handle Time	コールの処理に費やした平均時間 (合計接続時間 + 合計保留時間 + 合計後処理時間を接続件数で除算)。	スナップショット/エージェントビュー
Inbound Avg Handle Time	着信コールの処理に費やした平均時間 (合計インバウンド接続時間 + 合計後処理時間を着信接続件数で除算)。	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート

パラメータ	説明	レポート
Inbound Connected	<p>[保留カウント (Hold Count)] : エージェントがインバウンド発信者を保留にした回数。</p> <p>[接続カウント (Connected Count)] : エージェントに接続された着信コール数。</p> <p>[合計対話時間 (Total Talk Time)] : エージェントが発信者と通話した合計時間。</p> <p>[合計保留時間 (Total Hold Time)] : 着信コールが保留だった合計時間。</p> <p>[合計時間 (Total Time)] : エージェントが着信コールに接続されていた合計時間。</p> <p>[平均保留時間 (Average Hold Time)] : (ADR、スナップショット/エージェントビュー、エージェントトレースレポート以外) 着信コールの平均保留時間 (合計保留時間を保留カウントで除算)。</p> <p>[平均時間 (Average Time)] : (ADRまたはスナップショット/エージェントビュー以外) 平均着信接続時間 (合計時間を接続カウントで除算)。</p> <p>[対話時間率 (% Talk Time)] : (ADRおよびエージェントトレースレポートのみ) エージェントが発信者と対話していた着信接続時間の割合。</p> <p>[保留時間率 (% Hold Time)] : (ADRのみ) 発信者が保留中だった着信接続時間の割合。</p> <p>[時間率 (% Time)] : (ADRのみ) エージェントが着信コールに接続されていた時間の割合。</p>	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、スナップショット/エージェントビュー、エージェントトレースレポート
Inbound Consult	<p>[カウント (Count)] : エージェントが照会リクエストに回答した回数 + エージェントが他のエージェントに問い合わせた回数。</p> <p>[合計時間 (Total Time)] : 合計照会応答時間 + 合計照会リクエスト時間。</p>	スナップショット/エージェントビュー

パラメータ	説明	レポート
Inbound Consult Answer	<p>[カウント (Count)] : エージェントが、着信コールを処理している別のエージェントからの照会リクエストに回答した回数。</p> <p>[合計時間 (Total Time)] : エージェントが、着信コールを処理しているエージェントからの照会リクエストの回答に費やした合計時間。</p>	スナップショット/エージェントビュー
Inbound Consult Request	<p>[カウント (Count)] : エージェントが着信コール中に別のエージェントに照会リクエストを送信した回数。</p> <p>[合計時間 (Total Time)] : エージェントが着信コール中に他のエージェントへの照会に費やした合計時間。</p>	スナップショット/エージェントビュー
Inbound CTQ	<p>[カウント (Count)] : インバウンドCTQ応答カウント+インバウンドCTQリクエストカウント。</p> <p>[合計時間 (Total Time)] : 合計インバウンドCTQ応答時間+合計インバウンドCTQリクエスト時間。</p>	スナップショット/エージェントビュー
Inbound CTQ Answer	<p>[カウント (Count)] : エージェントが、着信コールを処理しているエージェントからの照会キューリクエストに回答した回数。</p> <p>[合計時間 (Total Time)] : エージェントが、着信コールを処理しているエージェントからの照会キューリクエストの回答に費やした合計時間。</p>	スナップショット/エージェントビュー、履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR
Inbound CTQ Request	<p>[カウント (Count)] : エージェントが着信コールの処理中に照会キューを開始した回数。</p> <p>[合計時間 (Total Time)] : エージェントが着信コールの処理中に照会キューリクエストを開始してから照会を終了するまでの合計時間。</p>	スナップショット/エージェントビュー、履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR

パラメータ	説明	レポート
Inbound Reserved	<p>[カウント (Count)] : (ADRまたはエージェントトレースレポート以外)。エージェントのステーションにコールが入っているが、まだ応答されていない間に、エージェントがインバウンド予約済み状態になった回数。</p> <p>[合計時間 (Total Time)] : エージェントが予約済み状態で費やした合計時間。</p> <p>[平均時間 (Average Time)] : エージェントがインバウンド予約済み状態になっていた平均時間 (合計対応可能時間を対応可能カウントで除算した値)。</p> <p>[時間率 (% Time)] : (ADR およびエージェントトレースレポートのみ) エージェントがインバウンド予約済み状態であった時間の割合。</p>	スナップショット/エージェントビュー
Inbound Transfers	エージェントが別のエージェント、キュー、または番号に転送した着信コールの数。	スナップショット/エージェントビュー
Inbound Wrap Up	<p>[カウント (Count)] : エージェントが着信コール後にラップアップ状態になった回数。</p> <p>スナップショット/エージェントビューでは、この列内の数値の上にマウスのカーソルを合わせると、エージェントが入力したラップアップコードと各コードが使用された回数を表示できます。</p> <p>[合計時間 (Total Time)] : エージェントが着信コール後にラップアップ状態で費やした合計時間。</p> <p>[平均時間 (Average Time)] : (ADR、エージェントトレースレポート、スナップショット/エージェントビュー以外) エージェントが着信コール後にラップアップ状態になっていた平均時間 (合計ラップアップ時間をラップアップカウントで除算した値)。</p> <p>[時間率 (% Time)] : (ADR およびエージェントトレースレポートのみ) エージェントが着信コール後にラップアップ状態であった時間の割合。</p>	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート、スナップショット/エージェントビュー
Initial Login Time	エージェントがサインインした日時。	履歴エージェントの概要/エージェントレベル

パラメータ	説明	レポート
Login Count	エージェントがその日にサインインした合計回数。エージェントがドロップダウンリストから [結果を表示 (Display Results)] を選択した場合のみ表示されます。	履歴エージェントの概要/エージェントレベル
Login Time	エージェントがエージェントデスクトップにログインした日時。	スナップショット/チーム、エージェント & スキルビュー、ADR、エージェントトレースレポート
Logout Time	エージェントがエージェントデスクトップからサインアウトした日時。	ADR、エージェントトレースレポート
Not Responding	現在、応答不可状態のエージェント数。	スナップショット/拠点 & チーム別のスキルビュー
Not Responding	<p>[カウント (Count)] : エージェントが応答不可状態になった回数。</p> <p>[合計時間 (Total Time)] : エージェントが応答不可状態で費やした合計時間。</p> <p>[平均時間 (Average Time)] : (ADR、スナップショット/エージェントビュー、エージェントトレースレポート以外) エージェントが応答不可状態になっていた平均時間 (合計応答不可時間を応答不可カウントで除算した値)。</p> <p>[時間率 (% Time)] : (ADR およびエージェントトレースレポートのみ) エージェントが応答不可状態であった時間の割合。</p>	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート、スナップショット/エージェントビュー
Not Responding Time	時間間隔中にエージェントが応答不可状態になっていた時間。	リアルタイムのエージェント間隔レポート
Number of Calls	時間間隔中に拠点またはチームに接続された着信コール数。	チーム別のリアルタイムスキル間隔
Occupancy	対応可能時間およびアイドル時間と比較して、エージェントがコールに費やした時間の計測値。合計接続時間 (着信接続時間 + アウトダイヤル接続時間) + 合計ラップアップ時間 (着信ラップアップ時間 + アウトダイヤルラップアップ時間) をスタッフ時間で割って算出されます。	スナップショット/エージェントビュー。リアルタイムエージェント間隔レポート、履歴エージェントの概要、エージェント間隔、ADR & エージェントトレースレポート

パラメータ	説明	レポート
Occupancy	対応可能時間およびアイドル時間と比較してエージェントがコールに費やした時間の計測値は、インバウンド接続時間+インバウンド後処理時間をスタッフ時間で割って算出されます。	チーム別のリアルタイムスキル間隔
Out Time	エージェントが状態から変わった時刻。	エージェント トレース レポート
Outdial	<p>[試行 (Attempted)] : 時間間隔中にエージェントが開始したコール数。</p> <p>[接続 (Connected)] : 時間間隔中にエージェントに接続されたアウトダイヤルコール数。</p> <p>[予約済み時間 (Reserved Time)] : エージェントがアウトダイヤル予約済み状態であった時間。エージェントがアウトダイヤルコールを開始したが、そのコールがまだ接続されていないことを示します。</p> <p>[対話時間 (Talk Time)] : 時間間隔中にエージェントがアウトダイヤルコールで対話していた時間。</p> <p>[保留時間 (Hold Time)] : 時間間隔中にアウトダイヤルコールが保留だった時間。</p> <p>[接続時間 (Connected Time)] : 時間間隔中にアウトダイヤルコールがエージェントに接続されていた時間 (アウトダイヤル対話時間+アウトダイヤル保留時間)。</p> <p>[平均接続時間 (Average Connected Time)] : アウトダイヤル接続時間を、時間間隔中に接続されたアウトダイヤルコール数で除算した値。</p> <p>[ラップアップ時間 (Wrap Up Time)] : 時間間隔中にエージェントがアウトダイヤルコール後にラップアップ状態で費やした時間。</p> <p>[平均処理時間 (Average Handle Time)] : アウトダイヤルコールの処理に費やされた平均時間 (アウトダイヤル接続時間+アウトダイヤルラップアップ時間をアウトダイヤルコール数で除算)。</p>	リアルタイムのエージェント間隔レポート

パラメータ	説明	レポート
Outdial Avg Handle Time	アウトダイヤルコールの処理に費やした平均時間（アウトダイヤル接続時間+アウトダイヤル後処理時間をアウトダイヤル接続件数で除算）。	履歴エージェントの概要、エージェント間隔、ADR & エージェントトレースレポート
Outdial Conference	エージェントが別のパーティと会議したアウトダイヤルコール数。	スナップショット/エージェントビュー
Outdial Connected	<p>[試行カウント (Attempted Count)] : エージェントがアウトダイヤルコールを試行した回数。</p> <p>[接続カウント (Connected Count)] : エージェントに接続されたアウトダイヤルコール数。</p> <p>[保留カウント (Hold Count)] : エージェントがアウトダイヤルコールを保留にした回数。</p> <p>[合計対話時間 (Total Talk Time)] : エージェントがアウトダイヤルコールの当事者と対話した合計時間。</p> <p>[合計保留時間 (Total Hold Time)] : アウトダイヤルコールが保留だった合計時間。</p> <p>[合計時間 (Total Time)] : エージェントがアウトダイヤルコールに接続されていた合計時間。</p> <p>[平均保留時間 (Average Hold Time)] : (ADR、エージェントトレースレポート、スナップショット/エージェントビュー以外) アウトダイヤルコールの平均保留時間 (合計保留時間を保留カウントで除算)。 平均時間。(ADR、エージェントトレースレポート、またはスナップショット/エージェントビュー以外) アウトダイヤル接続の平均時間 (合計時間を接続件数で除算)。</p>	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート、スナップショット/エージェントビュー
Outdial Consult	<p>[カウント (Count)] : アウトダイヤル照会応答カウント+アウトダイヤル照会リクエストカウント。</p> <p>[合計時間 (Total Time)] : 合計アウトダイヤル照会応答時間+合計アウトダイヤル照会リクエスト時間。</p>	スナップショット/エージェントビュー

パラメータ	説明	レポート
Outdial Consult Answer	<p>[カウント (Count)] : エージェントがアウトダイヤルコール中の別のエージェントからの照会リクエストに回答した回数。</p> <p>[合計時間 (Total Time)] : エージェントがアウトダイヤルコール中の別のエージェントから照会された合計時間。</p>	スナップショット/エージェントビュー
Outdial Consult Request	<p>[カウント (Count)] : エージェントがアウトダイヤルコール中に別のエージェントに照会した回数。</p> <p>[合計時間 (Total Time)] : エージェントがアウトダイヤルコール中に別のエージェントに照会した合計時間。</p>	スナップショット/エージェントビュー
Outdial CTQ	<p>[カウント (Count)] : アウトダイヤルCTQ応答カウント+アウトダイヤルCTQリクエストカウント。</p> <p>[合計時間 (Total Time)] : 合計アウトダイヤルCTQ 応答時間+合計アウトダイヤルCTQ リクエスト時間</p>	スナップショット/エージェントビュー
Outdial CTQ Answer	<p>[カウント (Count)] : エージェントが、アウトダイヤルコールを処理しているエージェントからの照会キューリクエストに回答した回数。</p> <p>[合計時間 (Total Time)] : エージェントが、アウトダイヤルコールを処理しているエージェントからの照会キューリクエストの応答に費やした合計時間。</p>	スナップショット/エージェントビュー、履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR
Outdial CTQ Request	<p>[カウント (Count)] : エージェントが着信コールの処理中に照会キューを開始した回数。</p> <p>[合計時間 (Total Time)] : エージェントが着信コールの処理中に照会キューリクエストを開始してから照会を終了するまでの合計時間。</p>	スナップショット/エージェントビュー、履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR

パラメータ	説明	レポート
Outdial Reserved	<p>[カウント (Count)]: エージェントがアウトダイヤル予約済み状態になった回数。エージェントはアウトダイヤルコールを開始したが、そのコールがまだ接続されていないことを示します。</p> <p>[合計時間 (Total Time)]: エージェントがアウトダイヤル予約済み状態であった合計時間。</p> <p>[平均時間 (Average Time)]: (ADR、エージェントトレースレポート、スナップショット/エージェントビュー以外) エージェントがアウトダイヤル予約済み状態であった平均時間 (合計時間をカウントで除算した値)。</p>	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート、スナップショット/エージェントビュー
Outdial Transfers	エージェントが、別のエージェント、キュー、または番号に転送したアウトダイヤルコール数。	スナップショット/エージェントビュー
Outdial Wrap Up	<p>[カウント (Count)]: エージェントがアウトダイヤルコール後にラップアップ状態になった回数。</p> <p>[合計時間 (Total Time)]: エージェントがアウトダイヤルコール後にラップアップ状態で費やした合計時間。</p> <p>[平均時間 (Average Time)]: (ADR、エージェントトレースレポート、スナップショット/エージェントビュー以外) エージェントがアウトダイヤルコール後にラップアップ状態になっていた平均時間 (合計アウトダイヤルラップアップ時間をアウトダイヤルラップアップカウントで除算した値)。</p>	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート、スナップショット/エージェントビュー
Queue	エージェントが現在コールを処理している場合、そのコールが入ったキューの名前。	スナップショット/チーム、エージェント & スキルビュー

パラメータ	説明	レポート
Reason	<p>エージェントがログアウトした理由。次に例を示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • デスクトップブラウザを閉じた。 エージェントのログイン中に、エージェントデスクトップアプリケーション実行中のブラウザウィンドウを閉じた。 • 別のインスタンスでログインした。 エージェントがエージェントデスクトップの別のインスタンスにログインしたため、システムがエージェントをログアウトした。 • ネットワーク接続の切断。 (システムで別のタイムアウトが指定されない限り) ネットワーク中断が2分を過ぎたため、エージェントがログアウトされた。 • 正常ログアウト。 エージェントがエージェントデスクトップウィンドウの[ログアウト (Log Out)] ボタンをクリックした。 • 操作上のログアウト。 システムは、Webex Contact Center オペレーションまたはテクニカルサポートによって開始されたコマンドに回答して、エージェントをログアウトしました。 • 監督ログアウト。 スーパーバイザがエージェントをログアウトさせた。 <p>その他の原因による場合があります。</p>	ADR、エージェント トレース レポート
Reserved	現在、電話が鳴っていてもまだ応答していない、予約済み状態のエージェント数。	スナップショット/拠点ビュー & チーム別のスキルビュー
Reserved	スキルを持つ予約済み状態のエージェントの数。	スナップショット/スキルビュー

パラメータ	説明	レポート
Site	<p>拠点の名前。</p> <p>企業が [マルチメディア (Multimedia)] 機能を使用してレポートに複数のメディアチャンネルを記載している場合、チーム名の左側にある折りたたみ矢印または展開矢印をクリックすると、チャンネルタイプによってグループ化されたデータを折りたたんだり、展開したりできます。</p> <p>現在のスナップショットエージェントレポートの拠点ビューでは、次の操作を実行できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 拠点名の横にある折りたたみ矢印または展開矢印をクリックして、拠点にログインしているチームのリストを折りたたんだり展開したりすることができます。 • チーム名をクリックして、チームのチームビューにドリルダウンします。 	スナップショット/拠点ビュー、リアルタイムエージェント間隔レポート (エージェントレベルを除く)
Site	エージェントがコールを処理しているチームがいる拠点。	ADR、エージェント トレース レポート

パラメータ	説明	レポート
Skill	<p>スキル名。</p> <p>現在のスナップショットエージェントレポートのスキルビューでは、次の操作を実行できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • スキルを持つログインしているエージェントのリストを折りたたむか、または展開するには、スキル名の横にある折りたたみ矢印または展開矢印をクリックします。 • エージェント名をクリックすると、そのエージェントのエージェントビューにドリルダウンできます。 • 企業が [マルチメディア (Multimedia)] 機能を使用してレポートに複数のメディアチャンネルを記載している場合、エージェント名の左側にある折りたたみ矢印または展開矢印をクリックすると、チャンネルタイプによってグループ化されたデータを折りたたんだり、展開したりできます。 	スナップショット/スキルビュー、チーム別のリアルタイムスキル間隔
Staff Hours	エージェントがログインしている時間。	スナップショット/チーム、エージェント & スキルビュー
Staff Hours	エージェントが時間間隔中にログインしていた時間。	リアルタイムエージェント間隔レポート & チーム別スキル間隔
Staff Hours	エージェントがログインした時間の合計。	履歴エージェントの概要 & インターバルレポート
Staff Hours	各ログインセッション中にエージェントがログインしていた時間。	ADR、エージェント トレース レポート

パラメータ	説明	レポート
State	<p>エージェントがログインし、ログアウトした時間と、ログインセッション中におけるエージェントの各状態。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [対応可能 (Available)] : エージェントは対応可能であり、コールを待機しています。 • [協議 (Conference)] : エージェントは別の当事者とコールを協議しました。 • [照会応答 (Consult-Answer)] : エージェントは別のエージェントからの照会リクエストに応答しました。 • [照会リクエスト (Consult-Request)] : エージェントは別のエージェントへの照会を開始しました。 • [アイドル (Idle)] : 電話が鳴りましたが、指定された時間内に応答されませんでした。 • [応答不可 (Not Responding)] : エージェントの電話が鳴りましたが、エージェントは指定された時間内に応答しませんでした。 • [保留 (Hold)] : エージェントは接続されたコールを保留にしました。 • [対話 (Talk)] : エージェントは着信コールで対話していました。 • [ラップアップ (Wrap Up)] : コールは終了しましたが、エージェントは次のコールの準備ができていません。 	<p>エージェント トレース レポート</p>
Talk	<p>現在、接続状態で発信者と通話中のエージェント数。</p>	<p>スナップショット/拠点 & チーム別のスキルビュー</p>
Talk Time	<p>時間間隔中にエージェントが発信者と通話していた時間。</p>	<p>チーム別のリアルタイムスキル間隔</p>

パラメータ	説明	レポート
Team	<p>レポートでのチーム名。</p> <p>現在のスナップショット エージェント レポートのチームビューとチーム別スキルビューでは、次の操作を実行できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • チーム名の横にある折りたたみ矢印または展開矢印をクリックして、チーム上のログイン中のエージェントの一覧を折りたたんだり展開したりできます。 • 企業が [マルチメディア (Multimedia)]機能を使用してレポートに複数のメディアチャンネルを記載している場合、エージェント名の左側にある折りたたみ矢印または展開矢印をクリックすると、チャンネルタイプによってグループ化されたデータを折りたたんだり、展開したりできます。 <p>チームビューでは、エージェントの名前をクリックすると、そのエージェントのエージェントビューにドリルダウンできます。</p>	スナップショット/チームビュー&チーム別スキルビュー、リアルタイムエージェントインターバルレポート/チーム&チーム別スキルレベル
Team	エージェントが通話を処理していたチーム。	ADR、エージェント トレース レポート
Time in Current State	エージェントが現在の状態にある期間。	スナップショット/チーム、エージェント & スキルビュー
Total Calls	着信応答通話 + アウトダイヤル試行通話。	リアルタイムのエージェント間隔レポート
Total Logged In	現在ログインしているエージェントの数、またはスキルビューでは、スキルを持ち、現在ログインしているエージェントの数。	スナップショット/拠点、チーム、スキル & チーム別スキルビュー
Channels Logged In	エージェントが、現在、ログイン中のメディアチャンネルの数。企業が [マルチメディア (Multimedia)]機能を使用している場合のみ表示されます。	スナップショット/拠点、チーム、スキル & チーム別スキルビュー
Wrap Up	現在、ラップアップ中のエージェント数。	スナップショット/拠点 & チーム別のスキルビュー
Wrap Up Time	時間間隔中にエージェントが着信コールの後にラップアップ状態で費やした時間。	チーム別のリアルタイムスキル間隔

履歴スキルレポートのパラメータ

次の表は、Webex Contact Center の過去の「キュー別スキル (Skills by Queues)」レポートで使用可能なパラメータを示しています。アスタリスク (*) は、スキルのサマリーレポートでのみ使用可能なパラメータを表します。このレポートは、[キュー別スキル (Skills by Queue)] レポートのスキル名をドリルダウンすることで表示できます。

パラメータ	説明	レポート
コールの一致率 (% Calls Matched)	コールがエージェントに割り振られたときに、そのコールで必要とされるスキルの初期値が最終値と同じであるコールの比率。 (一致したコール * 100)/(接続済み + 放棄 + 再分類)	キュー別スキル
放棄 (Abandoned)	レポート間隔中に放棄された、このスキル要件を持つコールの数。	キュー別スキル
SL 内で放棄済み (Abandoned within SL)	このスキルに対してプロビジョニングされたサービス レベルしきい値の範囲内で、キューにある間に終了したコールの数。	キュー別スキル
平均処理時間 (Avg Handle Time)	このスキル要件を持つコールの処理に費やした平均時間 ((合計接続時間 + 合計後処理時間) / 処理済みのコール数) 。	キュー別スキルとエージェント別スキル
接続済み (Connected)	レポート間隔中に接続された、このスキル要件を持つコールの数。	キュー別スキルとエージェント別スキル
SL 内で接続済み (Connected within SL)	このスキルに対してプロビジョニングされたサービス レベルしきい値の範囲内で接続された、このスキル要件を持つコールの数。	キュー別スキルとエージェント別スキル
最終オペランド (Final Operand) *	対応するスキルを持つエージェントに割り振られたときに、コールに割り当てられるスキル オペランドのタイプ。	キュー別スキル
最終値 (Final Value) *	コールがエージェントに割り振られたときに、コールに割り当てられるスキル要件の値。	キュー別スキル

パラメータ	説明	レポート
初期オペランド (Initial Operand) *	コールがキューに割り振られたときに割り当てられるスキルオペランドのタイプ。可能な値： <ul style="list-style-type: none"> • eq (等しい) • neq (等しくない) • gte (より大きいか等しい) • lte (より小さいか等しい) 	キュー別スキル
初期値 (Initial Value) *	キューに到着したときにコールに割り当てられるスキル要件の値。	キュー別スキル
オペランド (Operand)	エージェントに割り振られたときにコールに割り当てられるスキルオペランドのタイプ。可能な値： <ul style="list-style-type: none"> • eq (等しい) • neq (等しくない) • gte (より大きいか等しい) • lte (より小さいか等しい) 	エージェント別スキル
再分類済み (Reclassified)	システムによってキューから転送された、このスキル要件を持つコールの数。	キュー別スキル
SL 内で再分類済み (Reclassified within SL)	このスキルに対してプロビジョニングされたサービス レベルしきい値の範囲内で、システムがキューから転送した、このスキル要件を持つコールの数。	キュー別スキル
スキル (Skill)	スキル名。 [キュー別スキル (Skills by Queue)] レポートでこの列のエントリをクリックすると、(月ごとのサマリーから) 1 日単位のアクティビティを表示したり、(1 日単位のサマリーから) 半時間ごとのデータを表示したりできます。	キュー別スキルとエージェント別スキル
合計 (Total)	コールの総数。	キュー別スキル
値 (Value)	コールがエージェントに割り振られたときにコールに割り当てられるスキル要件の値。	エージェント別スキル

履歴しきい値アラート レポートのパラメータ

企業でしきい値アラート機能を使用していて、ユーザプロファイルがアラートを表示することを承認している場合、履歴レポートモジュールの[しきい値アラート (Threshold Alerts)]ページのコントロールを使用して、当日の午前0時と3ヵ月前の間でトリガーされたしきい値アラートの詳細を表示できます。次の表で、使用可能なパラメータを説明します。

パラメータ	説明
確認済み	スーパーバイザがアラートを確認したかどうかを示します。
確認時刻	アラートが確認された時刻。
実際の値	アラートをトリガーした実際の値。
アーカイブ済み	スーパーバイザがアラートをアーカイブしたかどうかを示します。
説明	アラートを確認したスーパーバイザが入力した任意のコメント。
メトリック	しきい値が関連付けられているメトリック。
オペランド	> (より大きい) >= (以上) < (より小さい) <= (以下) = (等しい)
スーパーバイザ	アラートを確認したスーパーバイザの名前。
時間	しきい値アラートがトリガーされた日付と時刻。
トリガー間隔	システムがしきい値ルールチェックに対してアラートを1つのみ生成する間隔として、しきい値ルールで指定された秒数。
トリガー値	しきい値ルールがトリガーとして定義した値。

使用状況メトリック レポートのパラメータ

次の表で、利用状況メトリック (Usage Metrics) レポートで使用可能なパラメータについて説明します。

列	説明
コール時間 (分) (Calls Duration (min))	着信コールが到着したとき、またはアウトダイヤル コールが発信されたときから、コールが終了するまでの合計時間。
着信 (Inbound)	<p>合計コール数 (Total Calls) : 着信コールの合計数。</p> <p>接続コール数 (Connected Calls) : エージェントに接続された着信コール数。</p> <p>IVR 時間 (IVR Duration) : コールが IVR システム内にあった時間 (分単位)。</p> <p>キュー時間 (Queue Duration) : コールがキュー内にあった時間 (秒単位)。</p> <p>対話時間 (Talk Time) : エージェントが発信者と対話した時間 (分単位)。</p> <p>保留時間 (Hold Time) : 着信コールが保留されていた時間 (分単位)。</p>
月 (Month)	コール アクティビティが発生した月。
アウトダイヤル (Outdial)	<p>合計コール数 (Total Calls) : アウトダイヤルコールの合計数。</p> <p>接続コール数 (Connected Calls) : エージェントに接続されたアウトダイヤルコール数。</p> <p>対話時間 (Talk Time) : エージェントがアウトダイヤルコールで当事者と対話した時間 (分単位)。</p> <p>保留時間 (Hold Time) : アウトダイヤルコールが保留されていた時間 (分単位)。</p>
録音済みのコール (Recorded Calls)	録音されたコールの数。
合計コール数 (Total Calls)	着信コールとアウトダイヤル コールの合計数。

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。