

Webex通話の詳細な通話履歴レポートについて

内容

[概要](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景説明](#)

[コールシナリオ](#)

[コールフロー](#)

[レポート行](#)

[レポートのコールフロー](#)

[関連情報](#)

概要

このドキュメントでは、これらのレポートのコールフローを理解するために、発信者詳細コール履歴レポートの単一の例について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- レポートテンプレートなどの機能を理解します。
- 分析するコールのコールフローを明確に理解します。
- 自動応答やコールキューなどのWebEx通話機能、およびその設定と用語について理解します。

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、次のハードウェアに基づくものです。

- 制御ハブ


このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな（デフォルト）設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認してください。

背景説明

このドキュメントでは、コール履歴の詳細なコール履歴のコールレポートの基本概念を理解するために、コールシナリオを設定します。

レポートは、組織内のWebexサービスのパフォーマンスの追跡と分析に役立ちます。これらのレポートを使用して、各会議の詳細、ユーザが互いにメッセージを送信する頻度、Webex通話と通話キューの詳細、Webexデバイスの使用頻度、オンボード情報などを確認できます。

このドキュメントでは、Webex通話レポート、特に通話履歴（詳細）レポートについてのみ説明します。

 注：生成されたレポートには複数の列があります。各カラムの説明は、[発信者詳細コール履歴レポートの情報](#)で確認できます。

コールシナリオ


この記事で使用するコールフローは、メイン回線+12028638111の自動応答です。オプション4が選択されている場合、コールは内線8001のハントグループに転送され、そこで30人のエージェントがコールを受信します。その後、このハントグループの対応可能なエージェントがこのコールに応答できます。誰も電話に出ない場合は、コールをボイスメール内線8002に転送する必要があります。

コールフロー

1. このコールの最初の区間は、公衆電話交換網(PSTN)番号（発信者番号）です。この番号は、自動応答に属するWebex発信者番号+12028638111を呼び出します。
2. Auto Attendant +12028638111がAuto Attendantメニューにヒットし、オプション番号4が押されると、発信者にはIVRが聞こえ、内線8001に転送されます。これは、このコールの2番目の区間です。
3. コールに応答がない場合、そのコールは内線8002の共有ボイスメールに転送されます。このシナリオに達した場合、これは3番目のコールレグです。

これらは、コールシナリオを完了させるレグです。

これらの各レグは、同じ相関IDを持ち、これは1つのコールを表します。

 注：各1:1コールには2つのエントリがあります。1つは発信側、もう1つは終端側です。発信者に関しては発信側（アウトバウンド）、受信側に関しては着信側（インバウンド）です。

レポート行

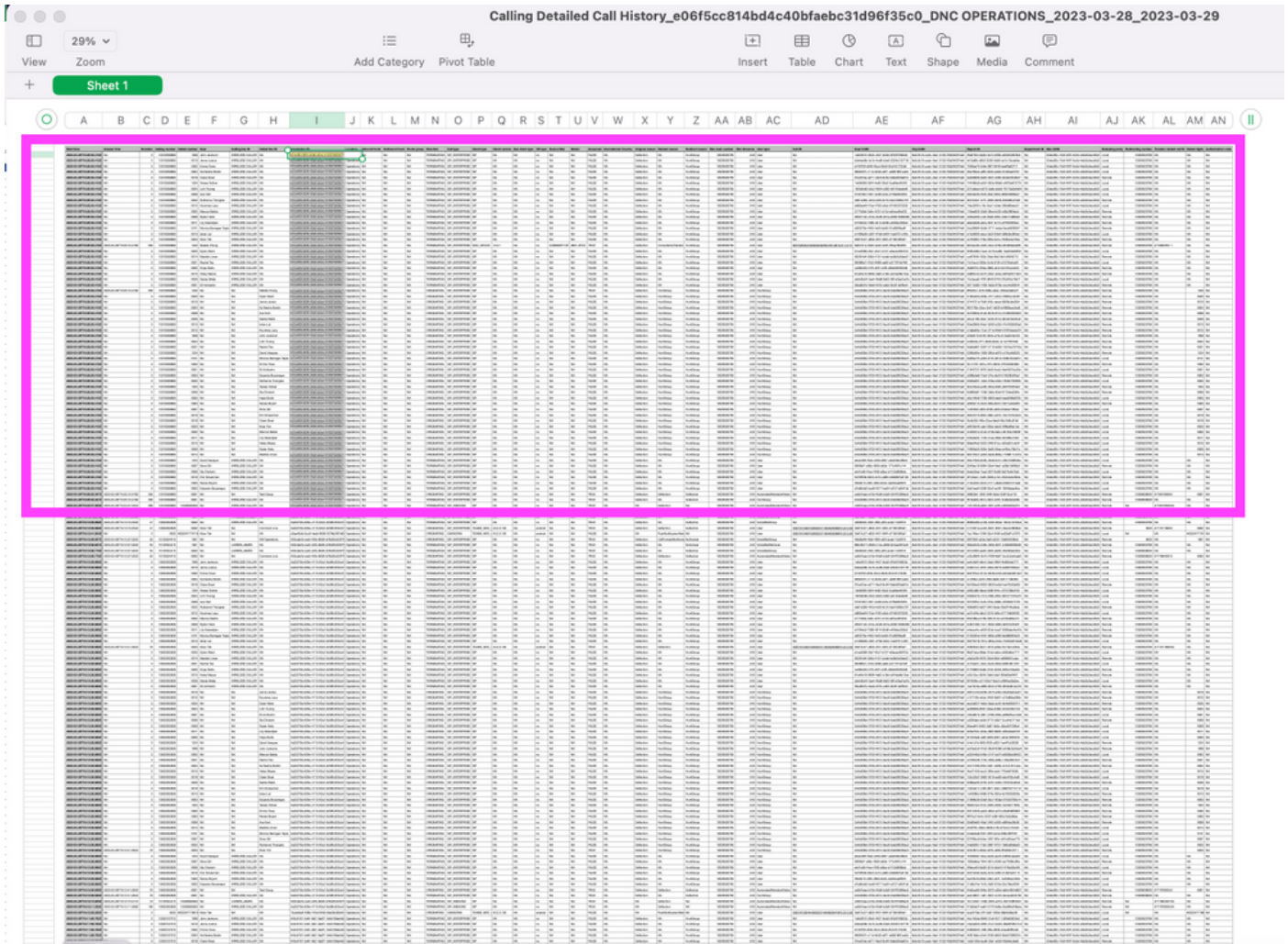
このレポートには、詳細な通話履歴データが表示されます。この情報を使用して、傾向の概要を表示したり、特定のコールタイプにドリルダウンしてコール動作を把握したりできます。

このコールシナリオに関する1か月間の完全なレポートには、1,000行を超える入力行があります

。

このため、コールを相関IDでフィルタすると便利です。そのため、その1つのコールだけに焦点を当てて分析できます。

次の図では、このコールシナリオの月次レポートを確認できます。強調表示されているセクションは1つのコールを表しています。



1つのコール (カラムを相関IDでフィルタリングすると表示されます) に複数の行があることがわかります。この結果、コール自体のコールレグが異なり、エージェントが多数関与している場合は、さらに次のような例で問題が生じる可能性があります。


各レグについて、終端側と発信側のレポートに2つのエントリ (行) があることを理解することが重要です。

元のシナリオに戻ると、コールのエージェント数は30に達します。この1つのコールに対して、ハントグループ上のすべてのエージェントとこのコールのインタラクションごとに60個のエントリがあります。ハントグループへのコールは1つのコールと見なされ、ハントグループへのコール内にカプセル化されたサブコールがあります。

レポートのコールフロー

この例では、詳細コール履歴レポート用に生成されるレポートの一部です。

Calling number	Called number	User	Calling line ID	Called line ID	Correlation ID	Direction	Answer	User type
15152905490	12028638111	NA	Hunt Grpup - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	TERMINATING	TRUE	AutomatedAttendantVideo
15152905490	8001	NA	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	TERMINATING	TRUE	HuntGroup
15152905490	8001	NA	NA	Hunt Group	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	ORIGINATING	TRUE	AutomatedAttendantVideo
15152905490	2001	NA	NA	Bruce Wayne	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	ORIGINATING	FALSE	HuntGroup
15152905490	2001	Bruce Wayne	Hunt group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	TERMINATING	FALSE	User
15152905490	3010	NA	NA	Diana Prince	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	ORIGINATING	FALSE	HuntGroup
15152905490	3010	Diana Prince	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	TERMINATING	FALSE	User
15152905490	3009	NA	NA	Clark Kent	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	ORIGINATING	FALSE	HuntGroup
15152905490	3009	Clark Kent	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	TERMINATING	FALSE	User
15152905490	3006	NA	NA	Barry Allen	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	ORIGINATING	FALSE	HuntGroup
15152905490	3006	Barry Allen	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	TERMINATING	FALSE	User
15152905490	3008	NA	NA	Peter Parker	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	ORIGINATING	FALSE	HuntGroup
15152905490	3008	Peter Parker	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	TERMINATING	FALSE	User
15152905490	1234	NA	NA	David Vasquez	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	ORIGINATING	FALSE	HuntGroup
15152905490	1234	Bruce Banner	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	TERMINATING	FALSE	User
15152905480	6033	NA	NA	Bruce Banner	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	ORIGINATING	FALSE	HuntGroup

 注：表示されている列は、ここで説明する分析の対象です。レポートには、自分のシナリオに関連する列が追加されています。


黄色で強調表示されている最初のフィールドは、PSTN (Verizonなど) 番号+15152905490がハントグループ+12028638111にヒットした場合の最初のログのエントリです。レポートの[ユーザタイプ]列をオンにすると、これを確認できます。値AutomatedAttendantVideoは自動応答を示します。

2行目からわかるように、自動応答はハントグループ (内線8001) にコールします (茶色で強調表示されています)。ハントグループは最初のエージェント (緑色で強調表示されています) (内線2001のBruce Wayne) にコールします。発信側エントリは、このコールを示します。同様に、同じログの終了エントリも同じです。これは、ハントグループと最初のエージェント間のコールで、発信側と着信側のエントリが生成されます。コールはBruce Wayneによってピックアップされません (これは、このログでFALSEに設定されている「Answered」列で確認できます)。

その後、コールはルーティングパターンに基づいて次のエージェントに移動し、内線3010に到達します。青で強調表示されているため、ダイアナ・プリンスもコールを受け取りません。コールは次のエージェントに移動します。その後も同様に移動します。

15152905490	1042	NA	NA	Lex Luthor	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	ORIGINATING	FALSE	HuntGroup
15152905490	1042	Lex Luthor	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	TERMINATING	FALSE	User
15152905490	5002	NA	NA	Thanos	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	ORIGINATING	TRUE	HuntGroup
15152905490	5002	Thanos	Hunt Group - WIRELESS CALLER	NA	5342f91e-1c8a-4326-a8b5-4ecdcb6630b	TERMINATING	TRUE	User

これは、黒で強調表示されているThanosに属する内線5002に続きます。この内線は、コールをピックアップし、PSTN発信者とのコールを確立します。

 注：レポートは、タイムゾーン間の標準化を目的としてUTCタイムゾーンに基づいており、別のタイムゾーンでデータをレンダリングすることはできません。

関連情報

- [クラウドコラボレーションポータルフォリオのレポート](#)

翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版（リンクからアクセス可能）もあわせて参照することを推奨します。