

履歴レポートについて

Cisco CRS 履歴レポートでは、Cisco CRS システムの操作およびアクティビティや、システムを使用するエージェントに関する情報を表示するための一連のレポートを利用できます。レポートには情報が表形式で表示され、特に指定しない場合は、重要な情報を強調するチャートが挿入されます。

システムによって書式が設定されたレポート以外のレポートが必要な場合は、カスタム レポートを独自に作成できます。カスタム レポートを作成するには、『*Cisco CRS Historical Reports Administrator and Developer Guide*』を参照してください。

これらのトピックについては、次の項で説明します。

- [レポートの概要 \(P.3-2\)](#)
- [レポートの詳細 \(P.3-7\)](#)
- [レポートの脚注 \(P.3-83\)](#)

レポートの概要

Cisco CRS 履歴レポートでは、さまざまな履歴レポートを生成できます。表 3-1 は、各レポートの次の情報を示しています。

- レポート名および参照先：履歴レポートの名前、およびレポートの詳細を記述した参照先（この章の項）
- アプリケーションパッケージ：レポートを利用できる Cisco CRS パッケージ
- 説明：レポートの内容に関する簡単な説明

P.3-7 の「レポートの詳細」では、アルファベット順に各レポートを説明しています。

表 3-1 履歴レポートの概要

レポート名および参照先	アプリケーションパッケージ	説明
放棄コールアクティビティ（詳細）レポート（P.3-9）	<ul style="list-style-type: none"> • Unified CCX¹ Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium 	各放棄コールに関する詳細情報
中止・拒否コール（詳細）レポート（P.3-10）	<ul style="list-style-type: none"> • Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium 	中止または拒否された各コールに関する詳細情報
エージェントコール（要約）レポート（P.3-12）	<ul style="list-style-type: none"> • Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium 	受信および発信された、転送コール、会議コール、およびエージェントコールに関する要約情報
エージェント（詳細）レポート（P.3-14）	<ul style="list-style-type: none"> • Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium 	各エージェントによって受信または発信された各コールに関する詳細情報
エージェントのログイン/ログアウトアクティビティレポート（P.3-17）	<ul style="list-style-type: none"> • Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium 	各エージェントのログインおよびログアウトのアクティビティに関する詳細情報

表 3-1 履歴レポートの概要（続き）

レポート名および参照先	アプリケーションパッケージ	説明
エージェント受信不可の理由コード(要約)レポート (P.3-19)	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	各エージェントが受信不可の状態を継続した時間、および受信不可の状態に移行したときにエージェントが入力した理由コードに関する情報
エージェントの状態(詳細)レポート (P.3-21)	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	各エージェントがエージェントの状態に移行した時刻、エージェントの状態を継続した時間、およびエージェントがログアウト状態または受信不可の状態に移行した理由に関する情報
エージェントの状態(エージェント別、要約)レポート (P.3-23)	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	エージェントが各エージェント状態を継続した時間の長さや割合に関する情報(エージェント名別に表示)
エージェントの状態(間隔別、要約)レポート (P.3-25)	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	エージェントが各エージェント状態を継続した時間の長さや割合に関する情報(レポート期間内の30分または60分間隔ごとに表示)
エージェント(要約)レポート (P.3-27)	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	コールアクティビティおよびエージェントの状態アクティビティなど、各エージェントのアクティビティに関する統計の要約
アプリケーションパフォーマンス分析レポート (P.3-30)	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium Unified IP IVR² 	各 Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションで受信されたコールに関する要約情報
アプリケーション(要約)レポート (P.3-32)	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	各アプリケーションに提供、処理、放棄されたコールのコール統計の要約、およびコールの通話時間、作業時間、放棄時間に関する情報

■ レポートの概要

表 3-1 履歴レポートの概要（続き）

レポート名および参照先	アプリケーションパッケージ	説明
コール カスタム変数レポート (P.3-34)	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	カスタム変数に関する情報（ある場合）。コールまたはログに関連するワークフローの Set Session Info ステップによって設定されます。
着信番号のアクティビティ（要約）レポート (P.3-39)	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	発信者によってダイヤルされた各番号の要約情報
共通スキル コンタクト サービス キュー アクティビティ（間隔別）レポート (P.3-40)	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	スキルは同じだが異なる能力レベルが設定された各 CSQ グループで、提供、処理、および放棄されたコールに関する要約情報
コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (P.3-43)	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	各 CSQ に提供、処理、放棄、およびキュー解除されたコールに関する要約情報、およびコールのキュー時間と処理時間に関する情報
コンタクト サービス キュー アクティビティ（CSQ 別）レポート (P.3-46)	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	CSQ にルーティングされたコールに関する情報とサービス レベルに関する情報（CSQ 別に表示）
コンタクト サービス キュー アクティビティ（間隔別）レポート (P.3-49)	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	CSQ にルーティングされたコールに関する情報とサービス レベルに関する情報（レポート期間内の 30 分または 60 分間隔ごとに表示）
コンタクト サービス キュー コール分配（要約）レポート (P.3-53)	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	4 つの時間間隔（長さは設定可能）内に処理および放棄されたコールの数
コンタクト サービス キュー優先度（要約）レポート (P.3-56)	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	各コンタクト サービスに提供されたコールの総数、および各コール優先度で提供されたコールの総数と平均数に関する情報

表 3-1 履歴レポートの概要（続き）

レポート名および参照先	アプリケーションパッケージ	説明
コンタクト サービス キュー サービス レベル優先度（要約）レポート（P.3-57）	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	サービス レベル内の処理されたコールの総数と割合、およびサービス レベル内の処理されたコールの数と割合（コール優先度別）に関する情報
CSQ エージェント（要約）レポート（P.3-59）	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	CSQ 内のエージェントのアクティビティに関する情報
コール（コール CCDR 別、詳細）レポート（P.3-61）	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium Unified IP IVR 	コールの各レッグの Contact Call Detail Record (CCDR; コンタクト コールの詳細レコード)、コンタクト ルーティング詳細レコード、およびエージェント接続詳細レコードからの情報
コール CSQ エージェント（詳細）レポート（P.3-65）	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	コールのルーティング先となった CSQ、およびコールを処理したエージェントに関する詳細なコール情報
マルチチャネル エージェント コンタクト（要約）レポート（P.3-69）	Unified CCX Premium (マルチチャネル ライセンス付き)	着信および発信の電子メールとチャットに関する要約情報
マルチチャネル エージェントのログイン / ログアウト アクティビティ レポート（P.3-71）	Unified CCX Premium (マルチチャネル ライセンス付き)	各エージェントのマルチチャネル（電子メールおよびチャット）アクティビティに関する詳細情報
マルチチャネル コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート（P.3-74）	Unified CCX Premium (マルチチャネル ライセンス付き)	各 CSQ に提供、処理、放棄、およびキュー解除されたコール、電子メール、およびチャットに関する要約情報
優先度のアクティビティ（要約）レポート（P.3-77）	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	受信された各コールの優先度レベルに関する要約情報

■ レポートの概要

表 3-1 履歴レポートの概要（続き）

レポート名および参照先	アプリケーションパッケージ	説明
リモート モニタリング（詳細） レポート（P.3-79）	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	スーパーバイザが実行した各リモート モニタリング セッションに関する詳細情報
トラフィック分析レポート （P.3-81）	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium Unified IP IVR 	レポート期間の日付ごとに Cisco CRS システムで受信されたコールに関する要約情報

1. Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
2. Cisco Unified IP IVR (Unified IP IVR)

レポートの詳細

この項では、各 Cisco CRS 履歴レポートについて次の情報を示します。

- レポートの説明。
- レポートとともに作成される各チャートに表示される情報を説明する表。
- レポートの表形式セクションの各フィールドを説明する表。
- レポートで利用可能なソート基準を説明する表。レポートのソートの詳細については、P.4-5 の「[詳細レポート設定](#)」を参照してください。
- レポートで利用可能なフィルタ パラメータを説明する表（ある場合）。フィルタ パラメータを使用すると、レポートに表示する情報を制限できます。レポートのフィルタリングの詳細については、P.4-5 の「[詳細レポート設定](#)」を参照してください。



(注)

レポートにイベントまたはアクティビティの日時情報が表示される場合、その日時は Cisco CRS サーバの日時になります。

この項では、次の各レポートについて説明します。

- [放棄コール アクティビティ \(詳細\) レポート \(P.3-9\)](#)
- [中止・拒否コール \(詳細\) レポート \(P.3-10\)](#)
- [エージェント コール \(要約\) レポート \(P.3-12\)](#)
- [エージェント \(詳細\) レポート \(P.3-14\)](#)
- [エージェントのログイン/ログアウト アクティビティ レポート \(P.3-17\)](#)
- [エージェント受信不可の理由コード \(要約\) レポート \(P.3-19\)](#)
- [エージェントの状態 \(詳細\) レポート \(P.3-21\)](#)
- [エージェントの状態 \(エージェント別、要約\) レポート \(P.3-23\)](#)
- [エージェントの状態 \(間隔別、要約\) レポート \(P.3-25\)](#)
- [エージェント \(要約\) レポート \(P.3-27\)](#)
- [アプリケーション パフォーマンス分析レポート \(P.3-30\)](#)
- [アプリケーション パフォーマンス分析レポート \(P.3-30\)](#)
- [アプリケーション \(要約\) レポート \(P.3-32\)](#)

- コールカスタム変数レポート (P.3-34)
- 着信番号のアクティビティ (要約) レポート (P.3-39)
- 共通スキル コンタクト サービス キュー アクティビティ (間隔別) レポート (P.3-40)
- コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (P.3-43)
- コンタクト サービス キュー アクティビティ (CSQ 別) レポート (P.3-46)
- コンタクト サービス キュー アクティビティ (間隔別) レポート (P.3-49)
- コンタクト サービス キュー コール分配 (要約) レポート (P.3-53)
- コンタクト サービス キュー 優先度 (要約) レポート (P.3-56)
- コンタクト サービス キュー サービス レベル 優先度 (要約) レポート (P.3-57)
- CSQ エージェント (要約) レポート (P.3-59)
- コール (コール CCDR 別、詳細) レポート (P.3-61)
- コール CSQ エージェント (詳細) レポート (P.3-65)
- マルチチャネル エージェント コンタクト (要約) レポート (P.3-69)
- マルチチャネル エージェントのログイン / ログアウト アクティビティ レポート (P.3-71)
- マルチチャネル コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (P.3-74)
- 優先度のアクティビティ (要約) レポート (P.3-77)
- リモート モニタリング (詳細) レポート (P.3-79)
- トラフィック分析レポート (P.3-81)

放棄コール アクティビティ（詳細）レポート

放棄コール アクティビティ（詳細）レポートは、放棄されたコールに関する情報を提供します。Unified CCX コールの場合、エージェントがコールに応答しないうちに発信者が電話を切るか回線を切断すると、コールは放棄されます。Unified IP IVR コールの場合、処理済みフラグを設定するワークフローのステップを通過しないと、コールは放棄されます。複数のログが放棄されたコール（たとえば、複数のアプリケーションで処理される Unified IP IVR コール）の場合は、各放棄ログがこのレポートに表示されます。

放棄コール アクティビティ（詳細）レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
1 日の放棄コール数（最終のコール優先度別）	放棄されたコールの総数と最終優先度を期間の日付別に表示します。

放棄コール アクティビティ（詳細）レポートには、放棄コール別に次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
コール開始時刻	このコール ログの開始日時。
着信番号	発信者がダイヤルした電話番号。
コール ANI ¹	コールの発信者の電話番号。発信者がエージェントの場合は、エージェントの Unified CCX 内線。発信者がエージェント以外の場合は、発信者の電話番号。
初期コール優先度	コールの受信時に Unified CCX ワークフローでコールに割り当てられる 1（最低）から 10（最高）までの優先度。ワークフローでの優先度の設定を変更しない限り、すべてのコールはデフォルト優先度の 1 で始まります。
ルート先 CSQ	コールがキューイングしている CSQ のうち、最初から最大 5 つの名前。CSQ 名が複数あるときは、カンマで区切られます。
エージェント名	コールが放棄される前にコールが提供されたエージェントの名前（ある場合）。
コールスキル	コールがルーティングされた CSQ に関連付けられているコール スキル（3 つまで）。スキルが複数あるときは、カンマで区切られます。
最終コール優先度	コールが放棄されたときのコールの優先度を示す、1（最低）から 10（最高）までの値。

■ レポートの詳細

フィールド（続き）	説明（続き）
コール放棄時間	コールが放棄された日時。
平均放棄時間	放棄時間は、コールがシステムに到達した時点から放棄された時点までの期間です。平均放棄時間は、レポート期間中に放棄されたすべてのコールの平均値です。

1. ANI = 自動番号識別

放棄コール アクティビティ（詳細）レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

ソート基準	結果
コール開始時刻	コールの開始日時順にレポートを表示します。
コール ANI	発信者の電話番号順にレポートを表示します。
コール放棄時間	コールが放棄された日時順にレポートを表示します。

中止・拒否コール（詳細）レポート

中止・拒否コール（詳細）レポートは、システムによって中止または拒否された各コールに関する詳細情報を提供します。コールは、コールを処理するワークフローで例外が発生すると中止されます。コールは、システム リソースの使用量が最大許容量に到達すると（たとえば、CTI ポートの最大数に到達すると）拒否されます。

中止・拒否コール（詳細）レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
コールの総数（コンタクト処理別）	<p>レポート期間中に中止されたコールと拒否されたコールの総数を表示します。</p> <p>コールは、ワークフロー スクリプトの実行中に問題が発生すると（たとえば、ワークフロー スクリプトで例外が発生すると）中止されます。</p> <p>コールは、着信コールを受け付けるための Unified CM リソースまたは Cisco CRS リソースが十分ないと（たとえば、CTI ポートの数が不足していると）拒否されます。</p>

中止・拒否コール（詳細）レポートには、中止または拒否されたコール別に次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
ノード ID-セッション ID -シーケンス No.	ノード ID は、クラスタ内の各 CRS サーバにシステムが割り当てる一意の数値 ID です。ID は番号 1 から始まります。ノード ID 値が 0 である場合は、レポート内のデータが Cisco CRS 3.x から移行されたことを示します。セッション ID は、システムによってコールに割り当てられる一意のセッション ID 番号です。シーケンス No. は、システムによって各コールレグに割り当てられるセッション シーケンス番号です。セッション シーケンス番号は、コールのレグごとに 1 増加します。
コール開始時刻 コール終了時刻	コールの開始日時、およびコールが切断、転送、またはリダイレクトされた日時。
接続タイプ	コールの接続タイプ（着信、発信、内部、リダイレクト、または転送受信）。
コンタクト処理	コールの処理（中止または拒否）。
中止 / 拒否の理由	コールが中止または拒否された理由。
発信元番号	[発信元タイプ] が 1 の場合、このフィールドにはエージェントの Unified CCX 内線が表示されます。[発信元タイプ] が 2 の場合、このフィールドには CTI ¹ ポート番号が表示されます。[発信元タイプ] が 3 の場合、このフィールドには発信者の電話番号が表示されます。
着信先番号	[着信先タイプ] が 1 の場合、このフィールドにはエージェントの Unified CCX 内線が表示されます。[着信先タイプ] が 2 の場合、このフィールドには CTI ポート番号が表示されます。[着信先タイプ] が 3 の場合、このフィールドには着信番号が表示されます。
着信番号	転送されたコールの場合は、コールの転送先の番号。それ以外の場合には、この情報は [元の着信番号] と同一です。
元の着信番号	発信者が最初にダイヤルした番号。ルート ポイント番号またはエージェントの内線番号のいずれかです。
アプリケーション名	ルート ポイントに関連付けられている Unified CCX または Unified IP IVR アプリケーションの名前。
ルート先 CSQ	コールのルーティング先となった CSQ。このフィールドは、コールが CSQ にルーティングされる前に中止または拒否された場合は空白です。

1. CTI=コンピュータ テレフォニー インターフェイス

■ レポートの詳細

中止・拒否コール（詳細）レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

ソート基準	結果
ノード ID - セッション ID - シーケンス No.	ノード ID、セッション ID、およびシーケンス番号を基準にしてソートした順にレポートを表示します。
コール開始時刻	コール開始時刻順にレポートを表示します。
中止 / 拒否の理由	中止理由または拒否理由のアルファベット順にレポートを表示します。
着信番号	発信者がダイヤルした番号順にレポートを表示します。

中止・拒否コール（詳細）レポートは、次のパラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
コンタクト処理	[中止] を選択した場合は、中止されたコールのみがレポートに表示されます。[拒否] を選択した場合は、拒否されたコールのみがレポートに表示されます。オプションを両方とも選択した場合は、レポートに両方のタイプのコールが表示されます。

エージェントコール（要約）レポート

エージェントコール（要約）レポートは、指定した各エージェントについて、エージェントが受信したコール（着信コール）および発信したコール（発信コール）ごとに要約情報を表示します。着信 Unified CCX コールについては、エージェントが通話状態、作業状態、および保留状態を継続した平均時間を表示します。Unified CCX コール以外のコールについては、エージェントの平均通話時間と最長通話時間を表示します。発信コールについては、エージェントの平均コール時間と最長コール時間を表示します。また、エージェント宛に転送されたコールの数、エージェントによって外部（他のルートポイントまたはエージェント）に転送されたコールの数、およびエージェントが参加した会議コールの数も表示します。

エージェント コール（要約）レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
着信・発信コールの総数 (エージェント別)	エージェントが発信または受信したコールの総数。
ACD 着信の通話時間、保留時間、作業時間の平均	エージェントが受信した Unified CCX コールについて、各エージェントが通話状態、保留状態、および作業状態を継続した平均時間を表示します。
発信コールの平均・最大 コール時間	エージェントが発信したコールについて、各エージェントがコールを継続した平均時間と最長時間。コール時間には、ダイヤルした時間、応答待ち時間、および通話時間が含まれます。

エージェント コール（要約）レポートには、エージェント別に次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
エージェント名	エージェントの姓名。
内線	Unified CM がエージェントに割り当てた Unified CCX 内線。
着信の総数	エージェントが受信したコールの総数。ACD 着信コールと ACD 以外の着信コールの合計と等しくなります。
ACD 着信：合計	エージェントが受信した Unified CCX コールの総数。
ACD 着信：通話 / 保留 / 作業の平均	受信した Unified CCX コールについて、エージェントが通話状態、保留状態、および作業状態を継続した平均時間。
非 ACD 着信：合計	エージェントが受信した Unified CCX 以外のコールの総数。この数には、他のエージェントおよび外部の発信者が発信したコールが含まれます。
非 ACD 着信：平均 / 最大 通話時間	受信した Unified CCX 以外のコールについて、エージェントが通話していた平均時間、および 1 回のコールで最も長く通話していたときの時間。
発信：合計	エージェントが発信したコールの総数。この数には、接続を試行したコールと実際に接続したコールが含まれます。
発信：平均 / 最大コール 時間	発信コールの平均コール時間と最長コール時間。コール時間は、エージェントがコールのためにオフフックにした時点で開始され、コールが終了した時点で終了します。
ACD 転送受信	エージェント宛に転送された Unified CCX コールの総数。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
ACD 転送発信	エージェントが外部に転送した Unified CCX コールの総数。
ACD 会議	エージェントが参加した Unified CCX 会議コールの総数。

エージェント コール (要約) レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

ソート基準	結果
エージェント名	エージェント名のアルファベット順にレポートを表示します。
着信コールの総数	エージェントが受信したコール総数順にレポートを表示します。
発信コールの総数	エージェントが発信したコール総数順にレポートを表示します。

エージェント コール (要約) レポートは、次のいずれかのパラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
リソース グループ名	指定したリソース グループに属するエージェントの情報を表示します。
エージェント名	指定したエージェントの情報を表示します。
スキル名	指定したスキルを持つエージェントの情報を表示します。
チーム名	選択したチームに属するエージェントの情報を表示します。

エージェント (詳細) レポート

エージェント (詳細) レポートには、エージェントによって処理された各 Unified CCX コールや、エージェントによって発信された各コールに関する詳細情報が含まれます。また、Unified CCX 以外のコールに関する情報も含まれます。Unified CCX コールは、エージェントがコールに回答したときに処理済みとして定義されます。Unified CCX コールとは、ルート ポイント番号にダイヤルされたコールを指します。Unified CCX 以外のコールとは、ルート ポイント番号にダイヤルされたコールを除くすべてのコールを指します (エージェント間の社内コール、発信コールなど)。

エージェント（詳細）レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
合計通話時間、合計保留時間、合計作業時間（エージェント別）	レポート期間のすべてのコールに費やした合計通話時間、合計保留時間、および合計作業時間が、エージェント別に表示されます。

エージェント（詳細）レポートには、各エージェントによって受信または発信されたすべてのコールに関する次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
エージェント名	エージェントの姓名。
内線	Unified CM がエージェントに割り当てた Unified CCX 内線。
コール開始時刻 コール終了時刻	コール開始時刻は、エージェントの内線で着信音が鳴ってコール レッグが開始された日時です。コール終了時刻は、コールが切断または転送されてコール レッグが終了した日時です。
期間	コール開始からコール終了までの経過時間。
着信番号	発信者がダイヤルした電話番号。
コール ANI	コールの発信者の電話番号。発信者がエージェントの場合は、エージェントの Unified CCX 内線。発信者がエージェント以外の場合は、発信者の電話番号。
ルート先 CSQ	コールを処理した CSQ。コールは、発信者がこの CSQ にキューイングしているときにエージェントに接続されると処理されます。
その他の CSQ	コールのキューイング先となった CSQ の名前。CSQ 名が複数あるときは、カンマで区切られます。
コールスキル	コールを処理した CSQ に関連付けられているコール スキル (3 つまで)。コールは、発信者がエージェントに接続されると処理されます。
通話時間	Unified CCX コールの場合は、エージェントがコールに接続した時点から、コールが切断または転送された時点までの、保留時間を除く経過時間。Unified CCX 以外のコールの場合は、コールが応答されたときのコール全体の期間。
保留時間	コールが保留になっていた合計時間。Unified CCX 以外のコールには適用されません。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
作業時間	エージェントがコール終了後に作業状態を継続した時間。Unified CCX 以外のコールには適用されません。
コールタイプ	<ul style="list-style-type: none"> • Inbound ACD : エージェントが処理した Unified CCX コール。 • Inbound Non-ACD : エージェントが受信した Unified CCX 以外のコール。 • Outbound : エージェントが発信したコール (Unified CCX または Unified CCX 以外)。 • Transfer-In : エージェント宛に転送されたコール。 • Transfer-Out : エージェントが外部に転送したコール。 • Conference : 会議コール。

エージェント (詳細) レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

ソート基準	結果
エージェント名	エージェント名のアルファベット順にレポートを表示します。
コール開始時刻	コール開始時刻順にレポートを表示します。
コール ANI	発信者の電話番号順にレポートを表示します。

エージェント (詳細) レポートは、次のいずれかのパラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
リソース グループ名	指定したリソース グループに属するエージェントの情報を表示します。
エージェント名	指定したエージェントの情報を表示します。
スキル名	指定したスキルを持つエージェントの情報を表示します。
チーム名	指定したチームに属するエージェントの情報を表示します。
コールタイプ	指定したコールタイプ (ACD 着信、非 ACD 着信、発信、転送受信、転送発信、または会議) に関する情報を表示します。

エージェントのログイン/ログアウト アクティビティ レポート

エージェントのログイン/ログアウト アクティビティ レポートには、エージェントのログインおよびログアウト アクティビティに関する詳細情報が含まれます。エージェントごとに、レポート期間中の各ログインセッションのログイン日時とログアウト日時、およびログアウト時にエージェントが入力した理由コードを表示します。また、各ログインセッションの期間の長さ、およびすべてのログインセッションの合計ログイン時間も表示します。

エージェント ログイン/ログアウト アクティビティ レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
各エージェントのログイン合計時間	Unified CCX システムにログインした合計時間をエージェント別に表示します。

エージェント ログイン/ログアウト アクティビティ レポートには、エージェント別に次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
エージェント名	エージェントの姓名。
内線	Unified CM がエージェントに割り当てた Unified CCX 内線。
ログイン時刻	エージェントが Unified CCX システムにログインした日時。この情報の前に小なり記号 (<) が付いている場合は、レポートのデータ開始時刻より前にエージェントがログインしたことを示します。
ログアウト時刻	エージェントが Unified CCX システムからログアウトした日時。この情報の前に大なり記号 (>) が付いている場合は、エージェントがレポートのデータ終了時刻以降もログインしていたことを示します。
ログアウトの理由コード	エージェントが Cisco Agent Desktop からログアウトするときに、エージェントが入力する数値理由コード。値 0 は、ログアウト理由コードが設定されていないか、エージェントが理由コードを入力できなかったことを示します。
ログイン時間	ログインからログアウトまでの経過時間。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
合計	各エージェントの合計ログイン時間。
総計	レポート期間中のすべてのエージェントの合計ログイン時間。

エージェント ログイン/ログアウト アクティビティ レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

ソート基準	結果
エージェント名	エージェント名のアルファベット順にレポートを表示します。
ログイン時間	エージェントがシステムにログインした時刻順にレポートを表示します。
ログイン期間	エージェントがシステムにログインしていた合計時間順にレポートを表示します。

エージェント ログイン/ログアウト アクティビティ レポートは、次のいずれかのパラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
リソース グループ名	指定したリソース グループに属するエージェントの情報を表示します。
エージェント名	指定したエージェントの情報を表示します。
スキル名	指定したスキルを持つエージェントの情報を表示します。
チーム名	指定したチームに属するエージェントの情報を表示します。

エージェント受信不可の理由コード（要約）レポート

エージェント受信不可の理由コード（要約）レポートは、レポート期間中に各エージェントが受信不可の状態を継続した時間の長さに関する情報を提供します。エージェントごとに、合計ログイン時間および受信不可の状態を継続した合計時間を表示します。

また、受信不可の状態に移行したときにエージェントが入力した理由コードによって示される理由ごとに、エージェントが受信不可の状態を継続した時間の長さを表示します。8つまでの理由コードについては詳細な情報を表示し、他の理由コードについては合算した情報を表示します。デフォルトでは、定義済みの8つの理由コードに関する情報を表示します。理由コードを指定して、レポートに詳細情報を表示する対象を定義することもできます（付録 A 「Cisco CRS 理由コード」を参照してください）。

このレポートでは、30分または60分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示できます。

エージェント受信不可の理由コード（要約）レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
受信不可時間の合計（エージェント、理由コード別）	レポート期間中にエージェントが受信不可の状態を継続した時間について、エージェントごとに受信不可の理由コード別で表示します。8つまでの理由コードについては詳細を表示します。その他の理由コードについては、[その他の理由コード]の下に総計を表示します。

エージェント受信不可の理由コード（要約）レポートには、受信不可の状態になったエージェント別に次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
エージェント名	エージェントの姓名。
内線	Unified CM がエージェントに割り当てた Unified CCX 内線。
間隔開始時刻 間隔終了時刻	レポート期間内の 30 分または 60 分間隔の開始日時と終了日時（[間隔の長さ] フィルタ パラメータで時間間隔を指定する場合）。時間間隔を指定しない場合は、レポート範囲の開始日時と終了日時。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
ログイン合計時間	時間間隔内に、エージェントが Unified CCX システムにログインしていた合計時間。
受信不可の合計時間	時間間隔内に、エージェントが受信不可の状態を継続した合計時間。
Time in RC <i>n1</i>	理由コード <i>n1</i> で示される理由によって、エージェントが受信不可の状態を継続した合計時間。 <i>n1</i> はシステム定義の理由コードです。
Time in RC <i>n2</i>	理由コード <i>n2</i> で示される理由によって、エージェントが受信不可の状態を継続した合計時間。 <i>n2</i> はシステム定義の理由コードです。
Time in RC <i>n3</i>	理由コード <i>n3</i> で示される理由によって、エージェントが受信不可の状態を継続した合計時間。 <i>n3</i> はシステム定義の理由コードです。
Time in RC <i>n4</i>	理由コード <i>n4</i> で示される理由によって、エージェントが受信不可の状態を継続した合計時間。 <i>n4</i> はシステム定義の理由コードです。
Time in RC <i>n5</i>	理由コード <i>n5</i> で示される理由によって、エージェントが受信不可の状態を継続した合計時間。 <i>n5</i> はシステム定義の理由コードです。
Time in RC <i>n6</i>	理由コード <i>n6</i> で示される理由によって、エージェントが受信不可の状態を継続した合計時間。 <i>n6</i> はシステム定義の理由コードです。
Time in RC <i>n7</i>	理由コード <i>n7</i> で示される理由によって、エージェントが受信不可の状態を継続した合計時間。 <i>n7</i> はシステム定義の理由コードです。
Time in RC <i>n8</i>	理由コード <i>n8</i> で示される理由によって、エージェントが受信不可の状態を継続した合計時間。 <i>n8</i> はシステム定義の理由コードです。
他の RC (理由コード) の時間	上の 8 カラムにない理由コードが示す理由によって、エージェントが受信不可の状態を継続した合計時間。

エージェント受信不可の理由コード (要約) レポートは、次の基準でソートできます。

ソート基準	結果
エージェント名	エージェント名のアルファベット順にレポートを表示します。

エージェント受信不可の理由コード（要約）レポートは、次のいずれかのパラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
間隔の長さ	<p>レポート範囲全体：レポート開始時間からレポート終了時間までの情報を表示し、レポート期間内の特定の時間間隔に関する情報は表示しません。</p> <p>30分：30分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその30分後、以降も同様になります。</p> <p>60分：60分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその60分後、以降も同様になります。</p>
リソース グループ名	指定したリソース グループに属するエージェントの情報を表示します。
エージェント名	指定したエージェントの情報を表示します。
スキル名	指定したスキルを持つエージェントの情報を表示します。
チーム名	選択したチームに属するエージェントの情報を表示します。
理由コード	選択した理由コードの情報を表示します。8つまでの理由コードについては詳細を表示します。その他の理由コードについては、[他の RC（理由コード）の時間] の下に総計を表示します。

エージェントの状態（詳細）レポート

エージェントの状態（詳細）レポートは、エージェントがある状態から他の状態に移行したときの詳細情報を表示します。指定したエージェントごとに、状態移行の日時、移行後の状態の名前、理由コード（ログアウト状態または受信不可の状態に移行した場合）、および各状態を継続した時間の長さを表示します。

エージェントの状態（詳細）レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
エージェントの状態別時間（エージェント別）	エージェントが各エージェント状態を継続した時間をエージェント別に表示します。

■ レポートの詳細

エージェントの状態（詳細）レポートには、エージェント別に次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
エージェント名	エージェントの姓名。
内線	Unified CM がエージェントに割り当てた Unified CCX 内線。
状態経過時間	エージェントが [エージェントの状態] フィールドに示す状態に移行した日時。
エージェントの状態	エージェントの状態（ログイン、ログアウト、受信不可、受信可、予約済み、通話、または作業）。
理由コード	エージェントがログアウト状態または受信不可の状態に移行した理由を示す理由コード。この他の状態の場合は 0 が表示されます。
時間	エージェントが [エージェントの状態] フィールドに示す状態を継続した時間の長さ。

エージェントの状態（詳細）レポートは、次の基準でソートできます。

ソート基準	結果
エージェント名	エージェント名のアルファベット順、およびエージェントが他の状態に移行した日時順にレポートを表示します。

エージェントの状態（詳細）レポートは、次のいずれかのパラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
リソース グループ名	指定したリソース グループに属するエージェントの情報を表示します。
エージェント名	指定したエージェントの情報を表示します。
スキル名	指定したスキルを持つエージェントの情報を表示します。
チーム名	選択したチームに属するエージェントの情報を表示します。

エージェントの状態（エージェント別、要約）レポート

エージェントの状態（エージェント別、要約）レポートでは、エージェントを指定して、各エージェントが受信不可、受信可、予約済み、通話、作業の各状態を継続した時間の長さ割合を表示できます。また、各エージェントがログインしていた時間の合計も表示されます。エージェントの状態（エージェント別、要約）レポートでは、レポート期間内の情報を 30 分または 60 分間隔ごとに表示できます。この場合、レポートにはエージェント別の要約行が含まれ、エージェントがレポート期間内に各エージェント状態を継続した時間の長さ割合が表示されます。

エージェントの状態（エージェント別、要約）レポートでは、エージェント別に情報が表示されます。エージェントの状態（間隔別、要約）レポートでは、同一の情報が時間間隔別に表示されます。詳細については、[P.3-25](#) の「[エージェントの状態（間隔別、要約）レポート](#)」を参照してください。

エージェントの状態（エージェント別、要約）レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
エージェントの状態継続時間（エージェント別）	エージェントが各エージェント状態を継続した時間をエージェント別に表示します。

エージェントの状態（エージェント別、要約）レポートには、エージェントごとに次の情報を示すテーブルが含まれます。

フィールド	説明
エージェント名	エージェントの姓名。
内線	Unified CM がエージェントに割り当てた Unified CCX 内線。
間隔開始時刻 間隔終了時刻	レポート期間内の 30 分または 60 分間隔の開始日時と終了日時（[間隔の長さ] フィルタ パラメータで時間間隔を指定する場合）。時間間隔を指定しない場合は、レポート範囲の開始日時と終了日時。
ログイン合計時間	時間間隔内に、エージェントが Unified CCX システムにログインしていた合計時間。
受信不可時間	時間間隔内に、エージェントが受信不可の状態を継続した時間の長さ割合。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
受信可能時間	時間間隔内に、エージェントが受信可の状態を継続した時間の長さ割合。
予約済み時間	時間間隔内に、エージェントが予約済みの状態を継続した時間の長さ割合。
通話時間	時間間隔内に、エージェントが通話状態を継続した時間の長さ割合。
作業時間	時間間隔内に、エージェントが作業状態を継続した時間の長さ割合。
サマリ	レポート範囲内の各エージェントの、ログイン時間の合計、受信不可時間の合計と割合、受信可能時間の合計と割合、予約済み時間の合計と割合、通話時間の合計と割合、および作業時間の合計と割合。
総計	レポート期間中のすべてのエージェントの合計情報。ログイン時間の合計、受信不可時間の合計と割合、受信可能時間の合計と割合、予約済み時間の合計と割合、通話時間の合計と割合、および作業時間の合計と割合を含みます。

エージェントの状態 (エージェント別、要約) レポートは、次の基準でソートできます。

ソート基準	結果
エージェント名	エージェント名のアルファベット順にレポートを表示します。

エージェントの状態 (エージェント別、要約) レポートは、次のいずれかのパラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
間隔の長さ	<p>レポート範囲全体：レポート開始時間からレポート終了時間までの情報を表示し、レポート期間内の特定の時間間隔に関する情報は表示しません。</p> <p>30分：30分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその30分後、以降も同様になります。</p> <p>60分：60分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその60分後、以降も同様になります。</p>
リソース グループ名	指定したリソース グループに属するエージェントの情報を表示します。

フィルタ パラメータ (続き)	結果 (続き)
エージェント名	指定したエージェントの情報を表示します。
スキル名	指定したスキルを持つエージェントの情報を表示します。
チーム名	選択したチームに属するエージェントの情報を表示します。

エージェントの状態（間隔別、要約）レポート

エージェントの状態（間隔別、要約）レポートでは、エージェントを指定して、各エージェントが受信不可、受信可、予約済み、通話、作業の各状態を継続した時間の長さ割合を表示できます。また、各エージェントがログインしていた時間の合計も表示されます。エージェントの状態（間隔別、要約）レポートでは、レポート期間内の情報を 30 分または 60 分間隔ごとに表示できます。この場合、レポートには時間間隔別の要約行が含まれ、すべてのエージェントがその時間間隔内に各エージェント状態を継続した時間の長さ割合が示されます。

エージェントの状態（間隔別、要約）レポートでは、30 分または 60 分間隔ごとにレポート期間内の情報が表示されます。エージェントの状態（エージェント別、要約）レポートでは、同一の情報がエージェント別に表示されます。詳細については、P.3-23 の「エージェントの状態（エージェント別、要約）レポート」を参照してください。

エージェントの状態（間隔別、要約）レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
エージェントの状態継続時間（間隔別）	エージェントが各エージェント状態を継続した時間（全エージェントの合計）を時間間隔別に表示します。

■ レポートの詳細

エージェントの状態（間隔別、要約）レポートには、エージェントごとに次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
間隔開始時刻 間隔終了時刻	レポート期間内の 30 分または 60 分間隔の開始日時と終了日時（[間隔の長さ] フィルタ パラメータで時間間隔を指定する場合）。時間間隔を指定しない場合は、レポート範囲の開始日時と終了日時。
エージェント名	エージェントの姓名。
内線	Unified CM がエージェントに割り当てた Unified CCX 内線。
ログイン合計時間	時間間隔内に、エージェントが Unified CCX システムにログインしていた合計時間。
受信不可時間	エージェントが受信不可の状態を継続した時間の長さとの割合。
受信可能時間	エージェントが受信可の状態を継続した時間の長さとの割合。
予約済み時間	エージェントが予約済みの状態を継続した時間の長さとの割合。
通話時間	エージェントが通話状態を継続した時間の長さとの割合。
作業時間	エージェントが作業状態を継続した時間の長さとの割合。
サマリ	レポート範囲内の各時間間隔に含まれているすべてのエージェントの、ログイン時間の合計、受信不可時間の合計と割合、受信可能時間の合計と割合、予約済み時間の合計と割合、通話時間の合計と割合、および作業時間の合計と割合。
総計	レポート期間中のすべての時間間隔とすべてのエージェントの合計情報。ログイン時間の合計、受信不可時間の合計と割合、受信可能時間の合計と割合、予約済み時間の合計と割合、通話時間の合計と割合、および作業時間の合計と割合を含みます。

エージェントの状態（間隔別、要約）レポートは、次の基準でソートできます。

ソート基準	結果
間隔開始時刻	30 分または 60 分間隔の開始時刻順にレポートを表示します（[間隔の長さ] フィルタ パラメータで時間間隔を指定する場合）。

エージェントの状態（間隔別、要約）レポートは、次のいずれかのパラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
間隔の長さ	<p>レポート範囲全体：レポート開始時間からレポート終了時間までの情報を表示し、レポート期間内の特定の時間間隔に関する情報は表示しません。</p> <p>30分：30分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその30分後、以降も同様になります。</p> <p>60分：60分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその60分後、以降も同様になります。</p>
リソース グループ名	指定したリソース グループに属するエージェントの情報を表示します。
エージェント名	指定したエージェントの情報を表示します。
スキル名	指定したスキルを持つエージェントの情報を表示します。
チーム名	選択したチームに属するエージェントの情報を表示します。

エージェント（要約）レポート

エージェント（要約）レポートには、コール アクティビティおよびエージェントの状態アクティビティなど、エージェントのアクティビティの要約が含まれます。

エージェント（要約）レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
コール処理率（エージェント別）	各エージェントが処理したコール数をそのエージェントに提供されたコール数で割った値を、エージェント別に表示します。
処理コールの総数（エージェント別）	処理したコールの総数をエージェント別に表示します。
平均通話時間、平均保留時間、平均作業時間（エージェント別）	通話状態、保留状態、および作業状態が継続された時間の平均をエージェント別に表示します。

■ レポートの詳細

エージェント（要約）レポートには、エージェント別に次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
エージェント名	エージェントの姓名。
内線	Unified CM がエージェントに割り当てた Unified CCX 内線。
平均ログイン時間	エージェントのログイン時間の合計をエージェントのログインセッション数で割った値。
処理コール数	エージェントに接続されたコール数。 エージェントが他のエージェントと電話会議を行うと、電話会議を行ったエージェントのこの値が1増加します。 エージェントがコールを転送し、後で転送によって戻ってきたコールを受信すると、この値は2増加します。
受信コール数	エージェントに送信されたコール数（エージェントがコールに応答したかどうかは関係しない）。 エージェントに接続されたコールが、別のエージェントに転送され、さらに元のエージェントに戻されると、元のエージェントの値は2増加します（コールが提供されるたびに1回）。
処理率	エージェントが処理したコール数をエージェントに提供されたコール数で割った値。
処理時間：平均	エージェントが処理したすべてのコールの平均処理時間。処理時間は、通話時間+保留時間+作業時間です。
処理時間：最大	エージェントが処理したすべてのコールの中で最長の処理時間。処理時間は、通話時間+保留時間+作業時間です。
通話時間：平均	エージェントが処理したすべてのコールの平均通話時間。通話時間は、エージェントがコールに接続した時点から、コールが切断または転送された時点までの、保留時間を除く経過時間です。
通話時間：最大	エージェントが処理したすべてのコールの中で最長の通話時間。通話時間は、エージェントがコールに接続した時点から、コールが切断または転送された時点までの、保留時間を除く経過時間です。
保留時間：平均	エージェントが処理したすべてのコールの平均保留合計時間。

フィールド (続き)	説明 (続き)
保留時間：最大	エージェントが処理したすべてのコールの中で最長の保留合計時間。
作業時間：平均	エージェントがコール終了後に作業状態を継続した平均時間。
作業時間：最大	エージェントがコール終了後に作業状態を継続した最長時間。
アイドル時間：平均	エージェントが受信不可の状態を継続した平均時間。
アイドル時間：最大	エージェントが受信不可の状態を継続した最長の時間。

エージェント (要約) レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

ソート基準	結果
エージェント名	エージェント名のアルファベット順にレポートを表示します。
平均ログイン時間	エージェントがシステムにログインしていた平均時間順にレポートを表示します。
受信コールの総数	エージェントに提供されたコール数順にレポートを表示します。
処理コールの総数	エージェントに処理されたコール数順にレポートを表示します。

エージェント (要約) レポートは、次のいずれかのパラメータでフィルタリングできます。上位 N と下位 N のパラメータには、レポートに表示したいエージェントの数 (N) を指定します。たとえば、「処理コール / 受信コール率の上位 N 」パラメータに 3 を指定すると、率の高い順に上位 3 エージェントがレポートに表示されます。最大値または最小値を持つエージェントの数が n (n は指定した数値) を超える場合は、アルファベット順で最初の n 人のエージェントがレポートに表示されます。

フィルタ パラメータ	結果
リソース グループ名	指定したリソース グループに属するエージェントの情報を表示します。
エージェント名	指定したエージェントの情報を表示します。
スキル名	指定したスキルを持つエージェントの情報を表示します。
チーム名	選択したチームに属するエージェントの情報を表示します。
処理コール / 受信コール率の上位 N	受信コールに対する処理コールの率が高い順に n 人のエージェントの情報を表示します。

■ レポートの詳細

フィルタ パラメータ (続き)	結果 (続き)
処理コール / 受信コール率 の下位 N	受信コールに対する処理コールの率が低い順に n 人のエージェントの情報を表示します。
平均保留時間の上位 N	平均保留時間が長い順に n 人のエージェントの情報を表示します。
平均保留時間の下位 N	平均保留時間が短い順に n 人のエージェントの情報を表示します。
平均通話時間の上位 N	平均通話時間が長い順に n 人のエージェントの情報を表示します。
平均通話時間の下位 N	平均通話時間が短い順に n 人のエージェントの情報を表示します。
平均作業時間の上位 N	平均作業時間が長い順に n 人のエージェントの情報を表示します。
平均作業時間の下位 N	平均作業時間が短い順に n 人のエージェントの情報を表示します。
平均処理時間の上位 N	平均処理時間が長い順に n 人のエージェントの情報を表示します。
平均処理時間の下位 N	平均処理時間が短い順に n 人のエージェントの情報を表示します。

アプリケーションパフォーマンス分析レポート

アプリケーション パフォーマンス分析レポートは、各 Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションに提供されたコール、処理されたコール、および放棄されたコールに関する情報を提供します。

アプリケーション パフォーマンス分析レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
提供コール数 (アプリケーション別)	各アプリケーションで受信されたコールの総数を表示します。
処理コールと放棄コールの比率 (アプリケーション別)	各アプリケーションで処理されたコールの総数と、各アプリケーションにキューイングしているときに放棄されたコールの総数を表示します。
平均コール時間 (アプリケーション別)	各アプリケーションで受信されたコールの平均時間を表示します。

アプリケーション パフォーマンス分析レポートには、Unified CCX または Unified IP IVR アプリケーション別に次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
アプリケーション ID	Cisco CRS システムによってアプリケーションに割り当てられた ID 番号。
アプリケーション名	Unified CCX または Unified IP IVR アプリケーションの名前。
提供コール数	アプリケーションで受信されたコール数。この数値は、アプリケーションで処理されたコール数と、アプリケーションにキューイングしているときに放棄されたコール数の合計です。
処理コール数	アプリケーションで処理されたコール数。コールは、コールを処理済みとして定義するワークフローのステップに到達するか、エージェントによって処理されると処理済みになります。
放棄コール数	アプリケーションにキューイングしているときに放棄、中止、または拒否されたコール数。コールは、コールを処理済みとして定義するワークフローのステップに到達しない場合、またはエージェントに接続される前に発信者が電話を切った場合に放棄されます。
放棄率（1時間あたり）	アプリケーションにキューイングしているときに放棄されたコールの1時間あたりの平均数。
平均コール時間	コールがこのワークフローに入力された時点から、コールが切断されたか別のワークフローに入れられたためにこのワークフローが終了した時点までの平均時間。

アプリケーション パフォーマンス分析レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

ソート基準	結果
アプリケーション ID	システムが各アプリケーションに割り当てる ID 番号順にレポートを表示します。
提供コール数	各アプリケーションで受信されたコール数の順にレポートを表示します。
コール放棄率	各アプリケーションにキューイングしているときに放棄されたコールの1時間あたりの平均数の順にレポートを表示します。

アプリケーション（要約）レポート

アプリケーション（要約）レポートには、各 Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションのコール統計の要約が含まれます。提供されたコール、処理されたコール、放棄されたコール、フローイン コール、およびフローアウト コールに関する情報が含まれます。また、コールの通話時間、作業時間、および放棄時間に関する情報も含まれます。

アプリケーション（要約）レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
提供コール数（アプリケーション別）	各 Unified CCX または Unified IP IVR アプリケーションで受信されたコールの数を表示します。

アプリケーション（要約）レポートには、Unified CCX または Unified IP IVR アプリケーション別に次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
アプリケーション名	Unified CCX または Unified IP IVR アプリケーションの名前。
着信番号	コールが Cisco Unified Communications 電話機から発信された場合は、発信者がダイヤルした電話番号。コールが外部の VoIP ネットワーク（PSTN や TDM PBX など）から発信された場合は、VoIP ゲートウェイでコールのルーティング先となった Unified CM 電話番号。
提供コール数	アプリケーションで受信されたコール数。この数値は、アプリケーションで処理されたコール数と、アプリケーションにキューイングしているときに放棄されたコール数の合計です。
フローイン	ワークフローを通じて、このアプリケーション宛に他のアプリケーションからリダイレクトされたコールの数。他のエージェントおよび外部システム（音声メッセージシステムなど）からのコールは含まれません。
フローアウト	エージェントで処理されずに、このアプリケーションが他のアプリケーションまたは外部着信先に送信したコールの数。

フィールド (続き)	説明 (続き)
処理コール数	アプリケーションまたはエージェントで処理されたコール数。コールは、コールを処理済みとして定義するワークフローのステップに到達するとアプリケーションによって処理されます。エージェントに接続され、エージェントが応答するとエージェントによって処理されます。
平均回答速度	キュー時間と呼び出し時間の合計をコールの数で割ることによって計算されます。 この計算には、エージェントに接続されないコールは含まれません。
平均通話時間	エージェントが処理したすべてのコールの平均通話時間。通話時間は、エージェントがコールに接続した時点から、コールが切断または転送された時点までの、保留時間を除く経過時間です。この値は、合計通話時間をエージェントが処理したコールの数で割ることによって計算されます。 この計算には、エージェントに接続されないコールは含まれません。
平均作業時間	エージェントが処理したコールについて、エージェントがコール終了後に作業状態を継続した平均時間。この値は、合計作業時間をエージェントが処理したコールの数で割ることによって計算されます。 この計算には、エージェントに接続されないコールは含まれません。
放棄コール数	このアプリケーションで放棄されたコール数。コールは、コールを処理済みとして定義するワークフローのステップに到達しない場合、またはエージェントが応答する前に発信者がコールを終了した場合に放棄されます。この値には、システムが中止または拒否したコールが含まれます。
平均放棄時間	コールが放棄されるまでの平均時間。

アプリケーション (要約) レポートは、次の基準でソートできます。

ソート基準	結果
アプリケーション名	アプリケーション名のアルファベット順にレポートを表示します。

■ レポートの詳細

アプリケーション（要約）レポートは、次のパラメータでフィルタリングできません。

フィルタ パラメータ	結果
アプリケーション名	選択したアプリケーションの情報を表示します。

コール カスタム変数レポート

コール カスタム変数レポートでは、Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションが該当するコールに関連付けたワークフローの Set Session Info ステップで設定される、すべてのカスタム変数に関する情報を表示できます。

コール カスタム変数レポートには、次の情報が含まれます。

フィールド	説明
ノード ID - セッション ID - シーケンス No.	ノード ID は、クラスタ内の各 CRS サーバにシステムが割り当てる一意の数値 ID です。ID は番号 1 から始まります。セッション ID は、システムによって各コールに割り当てられる一意のセッション ID 番号です。シーケンス No. は、システムによって各コール レッグに割り当てられるセッション シーケンス番号です。セッション シーケンス番号は、コールのレッグごとに 1 増加します。



(注) ノード ID 値が 0 である場合は、レポート内のデータが Cisco CRS 3.x から移行されたことを示します。

開始時刻	コールの開始日時、およびコールが切断、転送、またはリダイレクトされた日時。
終了時刻	

フィールド (続き)	説明 (続き)
コンタクト処理	<p>コールの処理 (放棄、処理、中止、または拒否)。</p> <p>Unified CCX コールの場合、エージェントに接続される前にコールが切断されると、コールは放棄されます。コールは、エージェントに接続されると処理されます。</p> <p>Unified IP IVR コールの場合、コールを処理済みとして定義するワークフローのステップに到達しないコールは放棄されます。コールは、このステップに到達すると処理されます。</p> <p>コールは、ワークフロー スクリプトの実行中に問題が発生すると (たとえば、ワークフロー スクリプトで例外が発生すると) 中止されます。</p> <p>コールは、着信コールを受け付けるための Unified CM リソースまたは Cisco CRS リソースが十分ないと (たとえば、CTI ポートの数が不足していると) 拒否されます。</p>
エージェント名	Unified CCX コールの場合に、このコールを処理したエージェントの名前。
アプリケーション名	ルート ポイントに関連付けられている Unified CCX または Unified IP IVR アプリケーションの名前。
カスタム変数 1	変数 <code>_ccdrVar1</code> の内容 (この変数が、このコールやログに関連する Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションにより呼び出されるワークフローの <code>Set Session Info</code> ステップで設定される場合)。
カスタム変数 2	変数 <code>_ccdrVar2</code> の内容 (この変数が、このコールやログに関連する Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションにより呼び出されるワークフローの <code>Set Session Info</code> ステップで設定される場合)。
カスタム変数 3	変数 <code>_ccdrVar3</code> の内容 (この変数が、このコールやログに関連する Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションにより呼び出されるワークフローの <code>Set Session Info</code> ステップで設定される場合)。
カスタム変数 4	変数 <code>_ccdrVar4</code> の内容 (この変数が、このコールやログに関連する Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションにより呼び出されるワークフローの <code>Set Session Info</code> ステップで設定される場合)。
カスタム変数 5	変数 <code>_ccdrVar5</code> の内容 (この変数が、このコールやログに関連する Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションにより呼び出されるワークフローの <code>Set Session Info</code> ステップで設定される場合)。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
カスタム変数 6	変数 <code>_ccdrVar6</code> の内容 (この変数が、このコールやログに関連する Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションにより呼び出されるワークフローの Set Session Info ステップで設定される場合)。
カスタム変数 7	変数 <code>_ccdrVar7</code> の内容 (この変数が、このコールやログに関連する Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションにより呼び出されるワークフローの Set Session Info ステップで設定される場合)。
カスタム変数 8	変数 <code>_ccdrVar8</code> の内容 (この変数が、このコールやログに関連する Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションにより呼び出されるワークフローの Set Session Info ステップで設定される場合)。
カスタム変数 9	変数 <code>_ccdrVar9</code> の内容 (この変数が、このコールやログに関連する Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションにより呼び出されるワークフローの Set Session Info ステップで設定される場合)。
カスタム変数 10	変数 <code>_ccdrVar10</code> の内容 (この変数が、このコールやログに関連する Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションにより呼び出されるワークフローの Set Session Info ステップで設定される場合)。

コール カスタム変数レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

ソート基準	結果
ノード ID - セッション ID - シーケンス No.	コールのノード ID、セッション ID、およびシーケンス番号順にレポートを表示します。
コール開始時刻	コール開始時刻順にレポートを表示します。

コール カスタム変数レポートは、次のいずれかのパラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
元の着信番号	指定した元の着信番号の情報を表示します。
着信番号	指定した着信番号の情報を表示します。
発信番号	指定した発信番号の情報を表示します。発信番号は発信元番号と同じです。

フィルタ パラメータ (続き)	結果 (続き)
アプリケーション名	指定したアプリケーションの情報を表示します。
接続タイプ	指定した接続タイプ (着信、発信、内部、リダイレクト、または転送受信) の情報を表示します。
発信元タイプ	指定した発信元タイプ (エージェント、デバイス、または不明) の情報を表示します。
着信先タイプ	指定した着信先タイプ (エージェント、デバイス、または不明) の情報を表示します。
T 秒以上の時間	T に指定した秒数以上継続されたコールを表示します。
T 秒以下の時間	T に指定した秒数以下継続されたコールを表示します。
カスタム変数 1	検索対象となるストリング全体またはサブストリングを入力します。複数のストリングを指定する場合はカンマで区切ります。このフィルタ パラメータを指定すると、入力したストリングまたはいずれかのサブストリングがカスタム変数 1 に含まれているコールがレポートに表示されます。
カスタム変数 2	検索対象となるストリング全体またはサブストリングを入力します。複数のストリングを指定する場合はカンマで区切ります。このフィルタ パラメータを指定すると、入力したストリングまたはいずれかのサブストリングがカスタム変数 2 に含まれているコールがレポートに表示されます。
カスタム変数 3	検索対象となるストリング全体またはサブストリングを入力します。複数のストリングを指定する場合はカンマで区切ります。このフィルタ パラメータを指定すると、入力したストリングまたはいずれかのサブストリングがカスタム変数 3 に含まれているコールがレポートに表示されます。
カスタム変数 4	検索対象となるストリング全体またはサブストリングを入力します。複数のストリングを指定する場合はカンマで区切ります。このフィルタ パラメータを指定すると、入力したストリングまたはいずれかのサブストリングがカスタム変数 4 に含まれているコールがレポートに表示されます。
カスタム変数 5	検索対象となるストリング全体またはサブストリングを入力します。複数のストリングを指定する場合はカンマで区切ります。このフィルタ パラメータを指定すると、入力したストリングまたはいずれかのサブストリングがカスタム変数 5 に含まれているコールがレポートに表示されます。

■ レポートの詳細

フィルタ パラメータ (続き)	結果 (続き)
カスタム変数 6	検索対象となるストリング全体またはサブストリングを入力します。複数のストリングを指定する場合はカンマで区切ります。このフィルタ パラメータを指定すると、入力したストリングまたはいずれかのサブストリングがカスタム変数 6 に含まれているコールがレポートに表示されます。
カスタム変数 7	検索対象となるストリング全体またはサブストリングを入力します。複数のストリングを指定する場合はカンマで区切ります。このフィルタ パラメータを指定すると、入力したストリングまたはいずれかのサブストリングがカスタム変数 7 に含まれているコールがレポートに表示されます。
カスタム変数 8	検索対象となるストリング全体またはサブストリングを入力します。複数のストリングを指定する場合はカンマで区切ります。このフィルタ パラメータを指定すると、入力したストリングまたはいずれかのサブストリングがカスタム変数 8 に含まれているコールがレポートに表示されます。
カスタム変数 9	検索対象となるストリング全体またはサブストリングを入力します。複数のストリングを指定する場合はカンマで区切ります。このフィルタ パラメータを指定すると、入力したストリングまたはいずれかのサブストリングがカスタム変数 9 に含まれているコールがレポートに表示されます。
カスタム変数 10	検索対象となるストリング全体またはサブストリングを入力します。複数のストリングを指定する場合はカンマで区切ります。このフィルタ パラメータを指定すると、入力したストリングまたはいずれかのサブストリングがカスタム変数 10 に含まれているコールがレポートに表示されます。
任意のカスタム変数	検索対象となるストリング全体またはサブストリングを入力します。複数のストリングを指定する場合はカンマで区切ります。このフィルタ パラメータを指定すると、入力したストリングまたはいずれかのサブストリングが 10 個のカスタム変数のいずれかに含まれているコールがレポートに表示されます。

着信番号のアクティビティ（要約）レポート

着信番号のアクティビティ（要約）レポートは、社内または社外の発信者によってダイヤルされた各番号に関する情報を示します。このレポートには、Unified CCX アプリケーションおよび Unified IP IVR アプリケーションへのコールや、エージェントへのコールに関する情報が含まれます。

着信番号のアクティビティ（要約）レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
コールの総数（着信番号別）	アプリケーションへのコールやエージェントへのコールなど、各番号へのコールの総数を表示します。
平均コール時間（着信番号別）	各コールの平均時間を、着信番号別に表示します。

着信番号のアクティビティ（要約）レポートには、着信番号別に次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
着信番号	Unified CCX または Unified IP IVR アプリケーションへのコールの場合は、アプリケーションに関連付けられているルートポイント番号。エージェントへのコールの場合は、着信先エージェントの内線番号。
コールタイプ	アプリケーションへのコール、またはエージェントへのコール。
コールの総数	各番号へのコールの総数。
平均コール数（1日あたり）	コールの1日あたりの平均数。
平均コール時間	各番号へのコールの平均時間。

■ レポートの詳細

着信番号のアクティビティ（要約）レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

ソート基準	結果
着信番号	着信番号順にレポートを表示します。アプリケーションへのコールの場合、この番号はルートポイント番号になります。エージェントへのコールの場合、この番号はエージェントの内線番号になります。
コールの総数	各番号に最初にダイヤルされたコールの総数順にレポートを表示します。
平均コール時間	各番号へのコールの平均時間順にレポートを表示します。

共通スキル コンタクト サービス キュー アクティビティ（間隔別）レポート

共通スキル コンタクト サービス キュー アクティビティ（間隔別）レポートは、各 CSQ グループに提供、処理、および放棄されたコールに関する要約情報を提供します。このようなグループは、同一のスキル（能力レベルはスキルごとに異なる）が設定されている CSQ で構成されています。

このレポートは、論理 CSQ を設定しているお客様用に設計されています。論理 CSQ とは、スキルは同一に設定されているが、能力レベルの設定が異なる CSQ のグループです。「論理 CSQ」手法を使用するスクリプトにコールが着信すると、まずスキルレベルが最も低い CSQ にキューイングされます。待機時間が定義済みのしきい値を超えた場合、コールは次に高いスキルレベルの CSQ にキューイングされます。このように、同一の着信コールが同一の CSQ グループ内を移動することがあります。提供されたコール数の要約行の値は、同一グループ内のすべての CSQ に提供されたコールの総数ではなく、同一グループ内のすべての CSQ に提供されたコールの最大数を示します。総数を計算すると、同一のコールを複数回数えてしまう可能性があります。これは、同一の論理グループ内の異なる CSQ にコールが提供される場合もあるためです。処理コール数については、総数が示されます。これは、1つの CSQ では1つのコールしか処理できないためです。放棄コール数については、同一グループ内のすべての CSQ から放棄されたすべてのコールの最大数が示されます。

このレポートは、コールスキルは同一に設定されているが、能力レベルの設定が異なる複数の CSQ に関する追加情報を提供します。着信コールは、能力レベルが最も低い CSQ にキューイングされることがあります。エージェントが一定時間使用できなかった場合、コールは次に高い能力レベルにキューイングされます。レポートの要約行には、共通スキルに設定されている CSQ グループに関する統計の要約が表示されます。共通スキルに設定されている CSQ グループのことを、論理 CSQ といいます。

このレポートでは、30 分または 60 分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示できます。これは、特に論理 CSQ で役に立ちます。論理 CSQ を設定していない場合は、別の CSQ レポート（コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート、コンタクト サービス キュー アクティビティ（間隔別 /CSQ 別）レポート）の使用を検討してください。

共通スキル コンタクト サービス キュー アクティビティ（間隔別）レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
処理コールと放棄コール（間隔別）	レポート期間中の各時間間隔内に、処理および放棄されたコールの数。

共通スキル コンタクト サービス キュー アクティビティ（間隔別）レポートには、各 CSQ グループで提供、処理、および放棄されたコールに関する次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
間隔開始時刻 間隔終了時刻	レポート期間内の 30 分または 60 分間隔の開始日時と終了日時（[間隔の長さ] フィルタ パラメータで時間間隔を指定する場合）。時間間隔を指定しない場合は、レポート範囲の開始日時と終了日時。
CSQ 名 [スキル（能力レベル）]	CSQ の名前、この CSQ に設定されているスキル、および各スキルの能力レベル。
提供コール数：合計	グループ内の各 CSQ に提供されたコール数（エージェントがコールに応答したかどうかは関係しない）。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
提供コール数: キュー時間: 平均	CSQ にルーティングされたすべてのコールの平均キュー時間。
提供コール数: キュー時間: 最大	CSQ にルーティングされたすべてのコール (放棄、処理、中止、または拒否) のうち最長のキュー。
処理コール数: 合計	この CSQ で処理されたコール数。コールは、発信者がこの CSQ にキューイングしているときにエージェントに接続されると処理されます。
処理コール数: 処理時間: 平均	CSQ で処理されたすべてのコールの平均処理時間。処理時間は、通話時間 + 保留時間 + 作業時間です。
処理コール数: 処理時間: 最大	CSQ で処理されたすべてのコールのうち最長の処理時間。処理時間は、通話時間 + 保留時間 + 作業時間です。
放棄コール数: 合計	CSQ にルーティングされたコールのうち、発信者が電話を切ったか回線が切断されたためにエージェントが応答しなかったコール数。
放棄コール数: キュー時間: 平均	コールが放棄されるまでにキューイングされていた平均時間。
放棄コール数: キュー時間: 最大	コールが放棄されるまでにキューイングされていた最長時間。
サービス レベル: SL 合致率	次の式で計算されます。 (サービス レベル内の処理されたコール / 提供されたコール) * 100%
スキルのサマリ	CSQ のグループおよび時間間隔ごとに、提供されたコール、処理されたコール、および放棄されたコールの総数。

共通スキル コンタクト サービス キュー アクティビティ (間隔別) レポートは、次の基準でソートできます。

ソート基準	結果
間隔開始時刻	30 分または 60 分間隔の開始時刻順にレポートを表示します ([間隔の長さ] フィルタ パラメータで時間間隔を指定する場合)。

共通スキル コンタクト サービス キュー アクティビティ（間隔別）レポートは、次のパラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
間隔の長さ	<p>レポート範囲全体：レポート開始時間からレポート終了時間までの情報を表示し、レポート期間内の特定の時間間隔に関する情報は表示しません。</p> <p>30分：30分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその30分後、以降も同様になります。</p> <p>60分：60分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその60分後、以降も同様になります。</p>
CSQ名	指定したCSQの情報を表示します。

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポートは、各CSQに提供されたコール、処理されたコール、放棄されたコール、およびキュー解除されたコールの要約を表示します。また、他のCSQ内のワークフローによって処理されたコールを示し、キューイングされたコール、処理されたコール、放棄されたコール、およびキュー解除されたコールの平均時間と最長時間も表示します。

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
提供コールの最大キュー時間（CSQ別）	各CSQで、コールの最長キュー時間。
回答までの平均速度（CSQ別）	各CSQで処理されたコールの平均応答速度。
平均処理時間（CSQ別）	各CSQで処理されたコールの平均処理時間。

■ レポートの詳細

チャート名 (続き)	説明 (続き)
平均放棄時間 (CSQ 別)	各 CSQ で、コールが放棄されるまでにキューイングされていた平均時間。
平均キュー解除時間 (CSQ 別)	各 CSQ で、コールがキュー解除されるまでにキューイングされていた平均時間。

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポートには、CSQ 別に次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
CSQ 名 (コールスキル)	CSQ の名前、および CSQ に関連付けられているコール スキル (CSQ がリソース スキルに基づいて構成されている場合)。スキルが複数あるときは、カンマで区切られます。
提供コール数	CSQ にルーティングされたコール数 (エージェントがコールに応答したかどうかは関係しない)。
平均 / 最大キュー時間	CSQ にルーティングされたすべてのコールの平均キュー時間と最長キュー時間。
処理コール数	この CSQ で処理されたコール数。コールは、発信者がこの CSQ にキューイングしているときにエージェントに接続されると処理されます。
回答までの平均速度	次の式で計算されます。 (合計キュー時間 + 合計呼び出し時間) / 処理されたコール
平均 / 最大処理時間	CSQ が処理したすべてのコールの平均処理時間と最長処理時間。処理時間は、通話時間 + 保留時間 + 作業時間です。
放棄コール数	CSQ にルーティングされたコールのうち、発信者が電話を切ったか回線が切断されたためにエージェントが応答しなかったコール数。
放棄の平均 / 最大時間	コールが放棄されるまでにキューイングされていた平均時間と最長時間。
1 日あたり平均 / 最大放棄	平均値は、放棄されたコールの総数をレポート期間中の日数で割ったものです。最大値は、レポート期間中に 1 日間で放棄されたコールの最大数です。
キュー解除コール数	CSQ にキューイングされ、ワークフローの Dequeue ステップによってキュー解除されたコールの数。

フィールド (続き)	説明 (続き)
キュー解除の平均 / 最大時間	コールがキュー解除されるまでにキューイングされていた平均時間と最長時間。
その他が処理したコール数	次のコールの総数。 <ul style="list-style-type: none"> CSQ にキューイングされ、ワークフローの Dequeue ステップによってキュー解除され、SetSessionInfo ステップによって処理済みと定義されたコール。 複数の CSQ にキューイングされ、別の CSQ に処理されたコール。

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

ソート基準	結果
コンタクト サービス キュー	CSQ の名前順にレポートを表示します。
受信コールの総数	CSQ にルーティングされたコール数 (エージェントがコールに応答したかどうかは関係しない) の順にレポートを表示します。
処理コールの総数	CSQ で処理されたコール数の順にレポートを表示します。
放棄コールの総数	CSQ にルーティングされたコールのうち、発信者が電話を切ったか回線が切断されたために応答されなかったコール数の順にレポートを表示します。

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポートは、次のパラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
CSQ 名	指定した CSQ の情報を表示します。
CSQ タイプ	次のオプションが含まれます。 <ul style="list-style-type: none"> リソース グループ : Unified EIM Administration で Resource Pool Selection Model が Resource Group に設定されている CSQ の情報を表示します。 スキル グループ : Cisco CRS Administration で Resource Pool Selection Model が Resource Skills に設定されている CSQ の情報を表示します。

コンタクト サービス キュー アクティビティ (CSQ 別) レポート

コンタクト サービス キュー アクティビティ (CSQ 別) レポートでは、サービス レベルに関する情報や、受信、処理、放棄、キュー解除されたコールの数と割合に関する情報を表示できます。このレポートでは、30 分または 60 分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示できます。この場合、レポートには CSQ 別の要約情報が含まれます。

コンタクト サービス キュー アクティビティ (CSQ 別) レポートでは、CSQ 別に情報が表示されます。コンタクト サービス キュー アクティビティ (間隔別) レポートでは、同一の情報が時間間隔別に表示されます。詳細については、[P.3-49](#) の「コンタクト サービス キュー アクティビティ (間隔別) レポート」を参照してください。

コンタクト サービス キュー アクティビティ (CSQ 別) レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
処理コール、放棄コール、キュー解除コール (CSQ 別)	<p>処理、放棄、キュー解除されたコールの数を、CSQ 別に表示します。コールは、エージェントがコールに応答したときに処理済みと見なされます。コールは、エージェントに接続される前に切断された場合、放棄されたと見なされます。コールは、次の場合に特定の CSQ からキュー解除されたと見なされます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ワークフローの Dequeue ステップによってキュー解除された。 ワークフローによって処理済みとして定義された。 複数の CSQ にキューイングされ、別の CSQ のエージェントによって処理された。
サービスレベル合致コールの総数 (CSQ 別)	<p>処理されたコールの総数、および Cisco CRS Administration での CSQ の設定時に [サービスレベル] フィールドに入力した時間以内に処理されたコールの数が、CSQ 別に表示されます。</p>

コンタクト サービス キュー アクティビティ (CSQ 別) レポートには、各 CSQ に関する次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
CSQ 名 (コール スキル)	CSQ の名前、および CSQ に関連付けられているコール スキル (CSQ がリソース スキルに基づいて構成されている場合)。スキルが複数あるときは、カンマで区切られます。
間隔開始時刻 間隔終了時刻	レポート期間内の 30 分または 60 分間隔の開始日時と終了日時 ([間隔の長さ] フィルタ パラメータで時間間隔を指定する場合)。時間間隔を指定しない場合は、レポート範囲の開始日時と終了日時。
サービスレベル (秒)	Cisco CRS Administration で CSQ を設定したときに [サービスレベル] フィールドに入力した値。レポート期間中にサービス レベルを変更した場合は、以前のサービス レベル値と新しいサービス レベル値がレポートに表示されます。
処理コール < SL	[サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に処理されたコールの数。コールは、エージェントがコールに応答したときに処理済みと見なされます。
放棄コール < SL	[サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に放棄されたコールの数。コールは、エージェントに接続される前に切断された場合、放棄されたと見なされます。
サービスレベル合致比率 : 処理コールのみ	[サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に処理された処理コールの割合。コールは、エージェントがコールに回答したときに処理済みと見なされます。この値は、次の式で計算されます。 $(\text{サービス レベル内の処理コールの数} / \text{処理コールの数}) * 100\%$
サービスレベル合致比率 : 放棄コール対象外	[サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に処理された受信コール (放棄コールを除く) の割合。この値は、次の式で計算されます。 $(\text{サービス レベル内の処理コールの数} / (\text{受信コールの数} - \text{サービス レベル内の放棄コールの数})) * 100\%$

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
サービスレベル合致比率：放棄コールを含む	<p>[サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に処理または放棄された受信コールの割合。この値については、[サービスレベル] フィールドに示されている時間以内の放棄コールは、サービス レベルに合致すると見なされます。この値は、次の式で計算されます。</p> $((\text{サービス レベル内の処理コールの数} + \text{サービス レベル内の放棄コールの数}) / \text{受信コールの数}) * 100\%$
サービスレベル合致比率：放棄コールを除く	<p>[サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に処理された受信コールの割合。この値については、[サービスレベル] フィールドに示されている時間以内の放棄コールは、サービス レベルに合致しないと見なされます。この値は、次の式で計算されます。</p> $(\text{サービス レベル内の処理コールの数} / \text{受信コールの数}) * 100\%$
提供コール数	CSQ にルーティングされたコール数 (エージェントがコールに応答したかどうかは関係しない)。
処理コール数	<p>CSQ で処理されたコールの数と割合。コールは、エージェントがコールに応答したときに処理済みと見なされます。割合は、次の式で計算されます。</p> $(\text{処理コールの数}) / (\text{受信コールの数}) * 100\%$
放棄コール数	<p>CSQ にルーティングされたコールのうち、発信者が電話を切ったか回線が切断されたためにエージェントが応答しなかったコールの数と割合。割合は、次の式で計算されます。</p> $(\text{放棄コールの数} / \text{受信コールの数}) * 100\%$
キュー解除コール数	<p>キュー解除されたコールの数と割合。コールは、次の場合に特定の CSQ からキュー解除されたと見なされます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ワークフローの Dequeue ステップによってキュー解除された。 ワークフローによって処理済みとして定義された。 複数の CSQ にキューイングされ、別の CSQ のエージェントによって処理された。 <p>割合は、次の式で計算されます。</p> $(\text{キュー解除コールの数} / \text{受信コールの数}) * 100\%$

コンタクト サービス キュー アクティビティ (CSQ 別) レポートは、次の基準でソートできます。

ソート基準	結果
CSQ 名	CSQ 名のアルファベット順にレポートを表示します。

コンタクト サービス キュー アクティビティ (CSQ 別) レポートは、次のいずれかのパラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
間隔の長さ	<p>レポート範囲全体：レポート開始時間からレポート終了時間までの情報を表示し、レポート期間内の特定の時間間隔に関する情報は表示しません。</p> <p>30 分：30 分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその 30 分後、以降も同様になります。</p> <p>60 分：60 分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその 60 分後、以降も同様になります。</p>
CSQ 名	選択した CSQ の情報を表示します。

コンタクト サービス キュー アクティビティ (間隔別) レポート

コンタクト サービス キュー アクティビティ (間隔別) レポートでは、サービスレベルに関する情報や、受信、処理、放棄、キュー解除されたコールの数と割合に関する情報を表示できます。このレポートでは、30 分または 60 分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示できます。この場合、レポートには時間間隔別の要約情報が含まれます。

コンタクト サービス キュー アクティビティ (間隔別) レポートでは、時間間隔別に情報が表示されます。コンタクト サービス キュー アクティビティ (CSQ 別) レポートでは、同一の情報が CSQ 別に表示されます。詳細については、[P.3-46](#) の「コンタクト サービス キュー アクティビティ (CSQ 別) レポート」を参照してください。

■ レポートの詳細

コンタクト サービス キュー アクティビティ (間隔別) レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
処理コール、放棄コール、キュー解除コール (間隔別)	<p>処理、放棄、キュー解除されたコールの数を、時間間隔別に表示します。コールは、エージェントがコールに応答したときに処理済みと見なされます。コールは、エージェントに接続される前に切断された場合、放棄されたと見なされます。コールは、次の場合に特定の CSQ からキュー解除されたと見なされます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ワークフローの Dequeue ステップによってキュー解除された。 ワークフローによって処理済みとして定義された。 複数の CSQ にキューイングされ、別の CSQ のエージェントによって処理された。
サービス レベル合致コールの総数 (間隔別)	<p>処理されたコールの総数、および Cisco CRS での CSQ の設定時に [サービスレベル] フィールドに入力した時間以内に処理されたコールの数が、時間間隔別に表示されます。</p>

コンタクト サービス キュー アクティビティ (間隔別) レポートには、各 CSQ に関する次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
間隔開始時刻 間隔終了時刻	<p>レポート期間内の 30 分または 60 分間隔の開始日時と終了日時 ([間隔の長さ] フィルタ パラメータで時間間隔を指定する場合)。時間間隔を指定しない場合は、レポート範囲の開始日時と終了日時。</p>
CSQ 名 (コール スキル)	<p>CSQ の名前、および CSQ に関連付けられているコール スキル (CSQ がリソース スキルに基づいて構成されている場合)。スキルが複数あるときは、カンマで区切られます。</p>
サービスレベル (秒)	<p>Cisco CRS Administration で CSQ を設定したときに [サービスレベル] フィールドに入力した値。レポート期間中にサービス レベルを変更した場合は、以前のサービス レベル値と新しいサービス レベル値がレポートに表示されます。</p>

フィールド (続き)	説明 (続き)
処理コール < SL	[サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に処理されたコールの数。コールは、エージェントがコールに応答したときに処理済みと見なされます。
放棄コール < SL	[サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に放棄されたコールの数。コールは、エージェントに接続される前に切断された場合、放棄されたと見なされます。
サービスレベル合致比率：処理コールのみ	[サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に処理された処理コールの割合。コールは、エージェントがコールに応答したときに処理済みと見なされます。この値は、次の式で計算されます。 $(\text{サービス レベル内の処理コールの数} / \text{処理コールの数}) * 100\%$
サービスレベル合致比率：放棄コール対象外	[サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に処理された受信コール（放棄コールを除く）の割合。この値は、次の式で計算されます。 $(\text{サービス レベル内の処理コールの数} / (\text{受信コールの数} - \text{サービス レベル内の放棄コールの数})) * 100\%$
サービスレベル合致比率：放棄コールを含む	[サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に処理または放棄された受信コールの数と割合。この値については、[サービスレベル] フィールドに示されている時間以内の放棄コールは、サービス レベルに合致すると見なされます。この値は、次の式で計算されます。 $((\text{サービス レベル内の処理コールの数} + \text{サービス レベル内の放棄コールの数}) / \text{受信コールの数}) * 100\%$
サービスレベル合致比率：放棄コールを除く	[サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に処理された受信コールの割合。この値については、[サービスレベル] フィールドに示されている時間以内の放棄コールは、サービス レベルに合致しないと見なされます。この値は、次の式で計算されます。 $(\text{サービス レベル内の処理コールの数} / \text{受信コールの数}) * 100\%$
提供コール数	CSQ にルーティングされたコール数（エージェントがコールに応答したかどうかは関係しない）。
処理コール数	CSQ で処理されたコールの数と割合。コールは、エージェントがコールに 応答したときに処理済みと見なされます。割合は、次の式で計算されます。 $(\text{処理コールの数}) / (\text{受信コールの数}) * 100\%$

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
放棄コール数	<p>CSQ にルーティングされたコールのうち、発信者が電話を切ったか回線が切断されたためにエージェントが応答しなかったコールの数と割合。割合は、次の式で計算されます。</p> $(\text{放棄コールの数} / \text{受信コールの数}) * 100\%$
キュー解除コール数	<p>キュー解除されたコールの数と割合。コールは、次の場合に特定の CSQ からキュー解除されたと見なされます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ワークフローの Dequeue ステップによってキュー解除された。 ワークフローによって処理済みとして定義された。 複数の CSQ にキューイングされ、別の CSQ のエージェントによって処理された。 <p>割合は、次の式で計算されます。</p> $(\text{キュー解除コールの数} / \text{受信コールの数}) * 100\%$

コンタクト サービス キュー アクティビティ (間隔別) レポートは、次の基準でソートできます。

ソート基準	結果
間隔開始時刻	30 分または 60 分間隔の開始時刻順にレポートを表示します ([間隔の長さ] フィルタ パラメータで時間間隔を指定する場合)。

コンタクト サービス キュー アクティビティ（間隔別）レポートは、次のいずれかのパラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
間隔の長さ	<p>レポート範囲全体：レポート開始時間からレポート終了時間までの情報を表示し、レポート期間内の特定の時間間隔に関する情報は表示しません。</p> <p>30分：30分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその30分後、以降も同様になります。</p> <p>60分：60分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその60分後、以降も同様になります。</p>
CSQ名	選択したCSQの情報を表示します。

コンタクト サービス キュー コール分配（要約）レポート

コンタクト サービス キュー コール分配（要約）レポートは、4つの時間間隔内に処理およびキュー解除されたコールの数と割合を表示します。時間間隔の長さはユーザが設定できます。

コンタクト サービス キュー コール分配（要約）レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
処理コールの総数（時間間隔とCSQ別）	各時間間隔内に処理されたコールの総数を、CSQ別に表示します。
放棄コールの総数（時間間隔とCSQ別）	各時間間隔内に放棄されたコールの総数を、CSQ別に表示します。

■ レポートの詳細

コンタクト サービス キュー コール分配 (要約) レポートには、CSQ 別に次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
CSQ 名 (コールスキル)	CSQ の名前、および CSQ に関連付けられているコール スキル (CSQ がリソース スキルに基づいて構成されている場合)。スキルが複数あるときは、カンマで区切られます。
処理コール数	CSQ で処理されたコール数。コールは、エージェントがコールに回答したときに処理済みと見なされます。
キュー時間に処理されたコールの総数/比率:0 - <i>T</i> sec	<i>T</i> 秒以下のキュー時間で処理されたコールの数と割合を示す時間間隔。 <i>T</i> の値は、[詳細] 領域の [フィルタパラメータ] フィールドで指定できます。 <i>T</i> のデフォルト値は 15 秒です。デフォルトでは、このフィールドには 0 - 15 sec が表示されます。
キュー時間に処理されたコールの総数/比率:0 - 2 <i>T</i> sec	2 <i>T</i> 秒以下のキュー時間で処理されたコールの数と割合を示す時間間隔。 <i>T</i> の値は、[詳細] 領域の [フィルタパラメータ] フィールドで指定できます。 <i>T</i> のデフォルト値は 15 秒です。デフォルトでは、このフィールドには 0 - 30 sec が表示されます。
キュー時間に処理されたコールの総数/比率:0 - 3 <i>T</i> sec	3 <i>T</i> 秒以下のキュー時間で処理されたコールの数と割合を示す時間間隔。 <i>T</i> の値は、[詳細] 領域の [フィルタパラメータ] フィールドで指定できます。 <i>T</i> のデフォルト値は 15 秒です。デフォルトでは、このフィールドには 0 - 45 sec が表示されます。
キュー時間に処理されたコールの総数/比率:0 - 4 <i>T</i> sec	4 <i>T</i> 秒以下のキュー時間で処理されたコールの数と割合を示す時間間隔。 <i>T</i> の値は、[詳細] 領域の [フィルタパラメータ] フィールドで指定できます。 <i>T</i> のデフォルト値は 15 秒です。デフォルトでは、このフィールドには 0 - 60 sec が表示されます。
放棄コール数	CSQ で放棄されたコール数。コールは、CSQ にルーティングされ、発信者が電話を切ったか回線が切断されたためにエージェントが応答しなかった場合は放棄されたと見なされます。
キュー時間に放棄されたコール: 0 - <i>T</i> sec	<i>T</i> 秒以下のキュー時間で放棄されたコールの数と割合を示す時間間隔。 <i>T</i> の値は、[詳細] 領域の [フィルタパラメータ] フィールドで指定できます。 <i>T</i> のデフォルト値は 15 秒です。デフォルトでは、このフィールドには 0 - 15 sec が表示されます。

フィールド (続き)	説明 (続き)
キュー時間に放棄されたコール : 0 - 2 <i>T</i> sec	2 <i>T</i> 秒以下のキュー時間で放棄されたコールの数と割合を示す時間間隔。 <i>T</i> の値は、[詳細] 領域の [フィルタパラメータ] フィールドで指定できます。 <i>T</i> のデフォルト値は 15 秒です。デフォルトでは、このフィールドには 0 - 30 sec が表示されます。
キュー時間に放棄されたコール : 0 - 3 <i>T</i> sec	3 <i>T</i> 秒以下のキュー時間で放棄されたコールの数と割合を示す時間間隔。 <i>T</i> の値は、[詳細] 領域の [フィルタパラメータ] フィールドで指定できます。 <i>T</i> のデフォルト値は 15 秒です。デフォルトでは、このフィールドには 0 - 45 sec が表示されます。
キュー時間に放棄されたコール : 0 - 4 <i>T</i> sec	4 <i>T</i> 秒以下のキュー時間で放棄されたコールの数と割合を示す時間間隔。 <i>T</i> の値は、[詳細] 領域の [フィルタパラメータ] フィールドで指定できます。 <i>T</i> のデフォルト値は 15 秒です。デフォルトでは、このフィールドには 0 - 60 sec が表示されます。

コンタクト サービス キュー コール分配 (要約) レポートは、次の基準でソートできます。

ソート基準	結果
コンタクト サービス キュー	CSQ の名前順にレポートを表示します。

コンタクト サービス キュー コール分配 (要約) レポートは、次のいずれかのパラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
CSQ 名	指定した CSQ の情報を表示します。
時間間隔 (秒) <i>T</i>	レポートの 4 つの時間間隔フィールドで使用される秒数 <i>T</i> を指定できます。 <i>T</i> のデフォルト値は 15 (秒) です。

コンタクト サービス キュー優先度（要約）レポート

コンタクト サービス キュー優先度（要約）レポートは、選択した各 CSQ に提供されたコールの総数を表示します。また、各 CSQ に提供されたコールの総数と 1 日あたりの平均コール数を優先度別に表示します。

コンタクト サービス キュー優先度（要約）レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
提供コールの総数（CSQ とコールの優先度別）	CSQ に提供された各コール優先度のコール数を、CSQ 別に表示します。

コンタクト サービス キュー優先度（要約）レポートには、CSQ 別に次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
CSQ 名（コールスキル）	CSQ の名前、および CSQ に関連付けられているコールスキル（CSQ がリソーススキルに基づいて構成されている場合）。スキルが複数あるときは、カンマで区切られます。
提供コールの総数	CSQ に提供されたコールの総数（エージェントがコールに応答したかどうかは関係しない）。
受信コールの総数と平均（コールの優先度別）：優先度 1～優先度 10	各 CSQ に提供されたコールの総数（優先度別）と、各 CSQ に提供されたコールの 1 日あたりの平均数（優先度別）。 コール優先度は 1（最低）から 10（最高）です。ワークフローでの優先度の設定を変更しない限り、すべてのコールはデフォルト優先度の 1 で始まります。

コンタクト サービス キュー優先度（要約）レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

ソート基準	結果
コンタクト サービス キュー名	CSQ の名前順にレポートを表示します。

コンタクト サービス キュー優先度（要約）レポートは、次のパラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
コンタクト サービス キュー名	指定した CSQ の情報を表示します。

コンタクト サービス キュー サービス レベル優先度（要約）レポート

コンタクト サービス キュー サービス レベル優先度（要約）レポートには、サービス レベル内の処理されたコールの総数と割合、およびサービス レベル内の処理されたコールの数と割合（コール優先度別）に関する情報が含まれます。コール優先度は 1（最低）から 10（最高）です。

コンタクト サービス キュー サービス レベル優先度（要約）レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
サービス レベル合致コール数	サービス レベル内の処理されたコールの総数を、CSQ 別に表示します。
サービスレベル合致コールの比率	サービス レベル内の処理されたコールの割合を、CSQ 別に表示します。

コンタクト サービス キュー サービス レベル優先度（要約）レポートには、次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
CSQ 名（コールスキル）	CSQ の名前、および CSQ に関連付けられているコール スキル（CSQ がリソース スキルに基づいて構成されている場合）。スキルが複数あるときは、カンマで区切られます。
サービスレベル（秒）	Cisco CRS Administration で CSQ を設定したときに [サービスレベル] フィールドに入力した値。レポート期間中にサービス レベルを変更した場合は、以前のサービス レベル値と新しいサービス レベル値がレポートに表示されます。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
受信コール数	CSQ にルーティングされたコール数 (エージェントがコールに応答したかどうかは関係しない)。
SL 合致数 / 比率	Cisco CRS Administration の [サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に応答された処理コールの数と割合。割合は、次の式で計算されます。 (サービス レベル内の処理されたコール / 提供されたコール) * 100%
各優先度のサービス レベルに合致したコール数と比率: 優先度 1 ~ 優先度 10	Cisco CRS Administration の [サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に応答された処理コールの数と割合 (コール優先度別)。 コール優先度は 1 (最低) から 10 (最高) です。ワークフローでの優先度の設定を変更しない限り、すべてのコールはデフォルト優先度の 1 で始まります。

コンタクト サービス キュー サービス レベル優先度 (要約) レポートは、次の基準でソートできます。

ソート基準	結果
コンタクト サービス キュー名	コンタクト サービス キューの名前順にレポートを表示します。

コンタクト サービス キュー サービス レベル優先度 (要約) レポートは、次のパラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
コンタクト サービス キュー名	指定した CSQ の情報を表示します。

CSQ エージェント（要約）レポート

エージェントは、複数の CSQ のコールを処理できます。CSQ エージェント（要約）レポートは、各 CSQ 内で処理されるコールに関する情報をエージェント別に表示します。また、処理されたコールの平均通話時間と合計通話時間、コール終了後の平均作業時間と合計作業時間、提供されたコールの合計呼び出し時間、保留されたコールの数、保留されたコールの平均保留時間と合計保留時間、および応答されなかったコールの数もエージェント別に表示します。

CSQ エージェント（要約）レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
処理コール数（CSQ とエージェント別）	各エージェントで処理されたコールの数を、CSQ 別に表示します。

CSQ エージェント（要約）レポートには、次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
CSQ 名	CSQ の名前。
エージェント名	レポート期間中に、この CSQ のコールを処理したエージェントの姓名。
内線	Unified CM がエージェントに割り当てた Unified CCX 内線。
処理コール数	レポート期間中に、この CSQ にキューイングされ、このエージェントに応答されたコールの数。
通話時間：平均	このエージェントがこの CSQ で処理したすべてのコールの平均通話時間。通話時間は、エージェントがコールに応答した時点から、コールが切断または転送された時点までの、保留時間を除く経過時間です。平均値は、合計通話時間を処理コールの数で割ることによって計算されます。
通話時間：合計	このエージェントがこの CSQ で処理したすべてのコールの合計通話時間。通話時間は、エージェントがコールに応答した時点から、コールが切断または転送された時点までの、保留時間を除く経過時間です。
作業時間：平均	エージェントがコール終了後に作業状態を継続した平均時間。平均値は、合計作業時間を処理コールの数で割ることによって計算されます。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
作業時間：合計	エージェントがコール終了後に作業状態を継続した合計時間。
合計呼び出し時間	コールが Cisco Agent Desktop で鳴った時点から、エージェントによって応答された時点、他のエージェントに提供された時点（最初のエージェントがコールに応答しなかったか、コールを応答なし状態にした場合）、または切断された時点までの経過時間。このフィールドは、コールがどのエージェントにも提供されなかった場合は空白です。
保留コール数	エージェントが保留にしたコールの数。
保留時間：平均	エージェントが保留にしたすべてのコールの平均保留時間。平均値は、合計保留時間を保留コールの数で割ることによって計算されます。Unified CCX 以外のコールには適用されません。
保留時間：合計	コールが保留になっていた合計時間。Unified CCX 以外のコールには適用されません。
RNA	応答なし (Ring No Answer) : エージェントに接続され、エージェントが応答しなかったコールの数。

CSQ エージェント (要約) レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

ソート基準	結果
CSQ 名	CSQ 名のアルファベット順にレポートを表示します。
エージェント名	エージェント名のアルファベット順にレポートを表示します。

CSQ エージェント (要約) レポートは、次のパラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
CSQ 名	指定した CSQ の情報を表示します。

コール（コール CCDR 別、詳細）レポート

コール（コール CCDR 別、詳細）レポートでは、コンタクト コールの詳細レコード（CCDR）（Cisco CRS データベースに格納）に含まれるほとんどの情報が表示されます。また、コンタクト ルーティング詳細レコードとエージェント接続詳細レコードからの情報も含まれます。このレポートの情報は、コールの各レッグに対応しています。コール転送またはリダイレクトにより新しいレッグが開始されます。

コール（コール CCDR 別、詳細）レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
コール数（コンタクト処理別）	処理、放棄、中止、および拒否されたコールの割合を表示します。
コール数（発信元タイプ別）	エージェントによって発信されたコールの割合、デバイスによって発信されたコール（テスト コールなど）の割合、および発信元が不明なコール（ゲートウェイ経由で受信されたコール）の割合を表示します。

コール（コール CCDR 別、詳細）レポートには、次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
ノード ID - セッション ID - シーケンス No.	ノード ID は、クラスタ内の各 CRS サーバにシステムが割り当てる一意の数値 ID です。ID は番号 1 から始まります。ノード ID 値が 0 である場合は、レポート内のデータが Cisco CRS 3.x から移行されたことを示します。セッション ID は、システムによってコールに割り当てられる一意のセッション ID 番号です。シーケンス No. は、システムによって各コールレッグに割り当てられるセッション シーケンス番号です。セッション シーケンス番号は、コールのレッグごとに 1 増加します。
開始時刻 終了時刻	コールの開始日時、およびコールが切断または転送された日時。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
コンタクト : T	<p>コールのタイプです。</p> <p>1 : 着信。Unified CCX Edition システムが受信した外部コール。</p> <p>2 : 発信。Cisco CRS システムが発信したコール (システム内部でやり取りされたコールは除く)。</p> <p>3 : 内部。エージェント間で転送されたコールまたは会議を行ったコール、またはシステム内部でやり取りされたコール。</p> <p>4 : リダイレクト。前のレッグがコールをこのレッグにリダイレクト。</p> <p>5 : 転送受信。前のレッグがコールをこのレッグに転送。</p>
コンタクト : D	<p>コールの処理 (放棄、処理、中止、または拒否)。</p> <p>Unified CCX コールの場合、エージェントに接続される前にコールが切断されると、コールは放棄されます。コールは、エージェントに接続されると処理されます。</p> <p>Unified IP IVR コールの場合、コールを処理済みとして定義するワークフローのステップに到達しないコールは放棄されます。コールは、このステップに到達すると処理されます。</p> <p>コールは、ワークフロー スクリプトの実行中に問題が発生すると (たとえば、ワークフロー スクリプトで例外が発生すると) 中止されます。</p> <p>コールは、着信コールを受け付けるための Unified CM リソースまたは Cisco CRS リソースが十分ないと (たとえば、CTI ポートの数が不足していると) 拒否されます。</p>
発信元 : T	<p>コールの発信者。</p> <p>1 : エージェント。エージェントが発信したコール。</p> <p>2 : デバイス。シミュレーション用の発信者が発信したコール (テスト用)。</p> <p>3 : 不明。社外の発信者がゲートウェイ経由で発信したコール、またはモニタリングされていないデバイスによって発信されたコールです。</p>
発信元 ID	<p>コールを発信したエージェントのログイン ID。[発信元タイプ] が 1 の場合にだけ使用されます。</p>

フィールド (続き)	説明 (続き)
発信元：ダイヤル番号	[発信元タイプ] が 1 の場合、このフィールドにはエージェントの Unified CCX 内線が表示されます。[発信元タイプ] が 2 の場合、このフィールドには CTI ¹ ポート番号が表示されます。[発信元タイプ] が 3 の場合、このフィールドには発信者の電話番号が表示されます。
着信先：T	コールの着信先。 1：エージェント。エージェントに提供されたコール。 2：デバイス。ルート ポイントに提供されたコール。 3：不明。ゲートウェイ経由で社外へ送信されたコール、またはモニタリングされていないデバイスに対して送信されたコールです。
着信先：ID	コールを受信したエージェントのログイン ID。[着信先タイプ] が 1 の場合にだけ使用されます。
着信先：ダイヤル番号	[着信先タイプ] が 1 の場合、このフィールドにはエージェントの Unified CCX 内線が表示されます。[着信先タイプ] が 2 の場合、このフィールドには CTI ポート番号が表示されます。[着信先タイプ] が 3 の場合、このフィールドには着信番号が表示されます。
着信番号	転送されたコールの場合は、コールの転送先の番号。それ以外の場合には、この情報は [元の着番号] と同一です。
元の着番号	発信者が最初にダイヤルした番号。ルート ポイント番号またはエージェントの内線番号のいずれかです。
アプリケーション名	ルート ポイントに関連付けられている Unified CCX または Unified IP IVR アプリケーションの名前。
キュー時間	CSQ にキューイングされたコールの場合に、コールが CSQ に入れられた時点から、エージェントによって応答された時点または切断された時点までの経過時間。他のコールの場合は 0 が表示されます。
通話時間	エージェントに接続されたコールの場合に、エージェントがコールに応答した時点から、コールが切断または転送された時点までの、保留時間を除く経過時間。他のコールの場合は 0 が表示されます。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
保留時間	エージェントに接続されたコールの場合に、エージェントがコールを初めて保留にした時点から、エージェントがコールの保留を最後に解除した時点までの、通話時間を除く経過時間。他のコールの場合はブランクです。
作業時間	エージェントに接続されたコールの場合に、エージェントがコール終了後に作業状態を継続した時間。他のコールの場合はブランクです。

1. CTI = コンピュータ テレフォニー インターフェイス

コール (コール CCDR 別、詳細) レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

ソート基準	結果
ノード ID - セッション ID - シーケンス No.	ノード ID、セッション ID、およびシーケンス番号を基準にしてソートした順にレポートを表示します。
コール開始時刻	コールの開始日時順にレポートを表示します。
着信番号	着信番号順にレポートを表示します。

コール (コール CCDR 別、詳細) レポートは、次のいずれかのパラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
元の着番号	指定した元の着信番号の情報を表示します。
着信番号	指定した着信番号の情報を表示します。
発信番号	指定した発信番号の情報を表示します。発信番号は発信元番号と同じです。
アプリケーション名	指定したアプリケーションの情報を表示します。
接続タイプ	指定した接続タイプ (着信、発信、内部、リダイレクト、または転送受信) の情報を表示します。
発信元タイプ	指定した発信元タイプ (エージェント、デバイス、または不明) の情報を表示します。

フィルタ パラメータ (続)	結果 (続き)
着信先タイプ	指定した着信先タイプ (エージェント、デバイス、または不明) の情報を表示します。
T 秒以上の時間	T に指定した秒数以上継続されたコールを表示します。
T 秒以下の時間	T に指定した秒数以下継続されたコールを表示します。

コール CSQ エージェント (詳細) レポート

コール CSQ エージェント (詳細) レポートは、コールのルーティング先となった CSQ、およびコールを処理したエージェントに関する詳細なコール情報を表示します。

コール CSQ エージェント (詳細) レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
コールの総数 (着信番号別)	各着信番号に送信されたコールの総数を表示します。

コール CSQ エージェント (詳細) レポートには、次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
ノード ID - セッション ID - シーケンス No.	ノード ID は、クラスタ内の各 CRS サーバにシステムが割り当てる一意の数値 ID です。ID は番号 1 から始まります。ノード ID 値が 0 である場合は、レポート内のデータが Cisco CRS 3.x から移行されたことを示します。セッション ID は、システムによってコールに割り当てられる一意のセッション ID 番号です。シーケンス No. は、システムによって各コールレグに割り当てられるセッション シーケンス番号です。セッション シーケンス番号は、コールのレグごとに 1 増加します。
コール開始時刻 コール終了時刻	コールの開始日時、およびコールが切断または転送された日時。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
コンタクト処理	<p>コールの処理を示す次の数値。</p> <p>1 : 放棄。IVR コールは、コールを処理済みとして定義するワークフローのステップに到達しない場合、放棄されます。</p> <p>2 : 処理済み。Unified CCX コールは、エージェントに接続されると処理されます。Unified IP IVR コールは、コールを処理済みとして定義するワークフローのステップに到達すると処理されます。</p> <p>4 : 中止。コールを処理したワークフローで例外が発生しました。</p> <p>5 以上 : 拒否。システム リソースが最大許容量に到達 (たとえば、CTI ポートの最大数に到達) しました。</p>
発信元番号 (発信番号)	<p>元の電話番号。この番号は発信番号と同じです。発信元タイプがエージェントの場合、このフィールドにはエージェントの Unified CCX 内線が表示されます。発信元タイプがデバイスの場合、このフィールドには CTI ポート番号が表示されます。発信元タイプが不明 (ゲートウェイ経由またはモニタリングされていないデバイス経由) の場合、このフィールドには発信者の電話番号が表示されます。</p>
着信先番号	<p>着信先の電話番号。着信先タイプがエージェントの場合、このフィールドにはエージェントの Unified CCX 内線が表示されます。着信先タイプがデバイスの場合、このフィールドには CTI ポート番号が表示されます。着信先タイプが不明 (ゲートウェイ経由またはモニタリングされていないデバイス経由) の場合、このフィールドには着信先の電話番号が表示されます。</p>
着信番号	<p>コールが転送された場合、このフィールドにはコールの転送先の番号が表示されます。その他の場合は、発信者がダイヤルした番号が表示されます。この番号は、ルート ポイント番号またはエージェントの内線番号のいずれかです。</p>
(アプリケーション名)	<p>ルート ポイントに関連付けられている Unified CCX または Unified IP IVR アプリケーションの名前。</p>
CSQ 名	<p>コールがキューイングされた CSQ の名前。このフィールドには、最大で 5 個の CSQ がカンマで区切られて表示されます。コールを処理した CSQ は、アスタリスク (*) で示されます。このフィールドは、コールがどの CSQ にもキューイングされなかった場合は空白です。</p>

フィールド (続き)	説明 (続き)
キュー時間	コールが CSQ に入れられた時点から、CSQ に属するいずれかのエージェントによって応答された時点までの経過時間。
エージェント名	コールを処理したエージェント、会議コールに参加したエージェント、またはコールに割り込んだスーパーバイザの名前。このフィールドは、コールがどのエージェントにも提供されなかった場合は空白です。
呼び出し時間	コールが Cisco Agent Desktop で鳴った時点から、エージェントによって応答された時点、他のエージェントに提供された時点 (最初のエージェントがコールに応答しなかったか、コールを応答なし状態にした場合)、または切断された時点までの経過時間。このフィールドは、コールがどのエージェントにも提供されなかった場合は空白です。
通話時間	エージェントがコールに応答した時点から、コールが切断または転送された時点までの、保留時間を除く経過時間。
作業時間	エージェントがコール終了後に作業状態を継続した時間。このフィールドは、コールがどのエージェントにも処理されなかった場合は空白です。

コール CSQ エージェント (詳細) レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

ソート基準	結果
ノード ID - セッション ID - シーケンス No.	ノード ID、セッション ID、およびシーケンス番号を基準にしてソートした順にレポートを表示します。
コール開始時刻	コールの開始日時順にレポートを表示します。
着信番号	着信番号順にレポートを表示します。

■ レポートの詳細

コール CSQ エージェント (詳細) レポートは、次のいずれかのパラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
着信番号	指定した着信番号の情報を表示します。
発信番号	指定した発信番号の情報を表示します。発信番号は発信元番号と同じです。
アプリケーション名	名前を指定したアプリケーションの情報を表示します。
接続タイプ	指定した接続タイプ (着信、発信、内部、リダイレクト、または転送受信) の情報を表示します。
発信元タイプ	指定した発信元タイプ (エージェント、デバイス、または不明) の情報を表示します。
着信先タイプ	指定した着信先タイプ (エージェント、デバイス、または不明) の情報を表示します。
エージェント名	指定したエージェントが処理した Unified CCX コール、指定したエージェントが参加した会議コール、および指定したスーパーバイザが割り込んだコールを表示します。
CSQ 名	指定したいずれかの CSQ にキューイングされたコールを表示します。
T 秒以上の時間	T に指定した秒数以上継続されたコールを表示します。
T 秒以下の時間	T に指定した秒数以下継続されたコールを表示します。

マルチチャネル エージェント コンタクト（要約）レポート

マルチチャネル エージェント コンタクト（要約）レポートは、Unified EIM および Unified WIM に固有のレポートです。このレポートは、指定した各エージェントについて、エージェントが受信または発信した（着信または発信の）各コール、電子メール、およびチャットに関する要約情報を表示します。



(注)

マルチチャネル レポートは、Unified EIM および Unified WIM に固有のレポートで、MS SQL 2000 データベース（混合モード認証でインストール）を使用します。統合履歴レポートを生成するには、Cisco CRS が Unified EIM データベースまたは Unified WIM データベースにアクセスするための詳細情報（サーバのホスト名または IP アドレス、データベース名、データベース ユーザ、およびデータベース パスワード）を必要とします。詳細な設定情報については、『Cisco CRS Administration Guide』を参照してください。

着信 Unified CCX コールについては、エージェントが通話状態、作業状態、および保留状態を継続した平均時間を表示します。Unified CCX コール以外のコールについては、エージェントの平均通話時間と最長通話時間を表示します。

発信応答については、エージェントの平均コール時間と最長コール時間を表示します。また、エージェント宛に転送されたコールの数、エージェントによって外部（他のルート ポイントまたはエージェント）に転送されたコールの数、およびエージェントが参加した会議コールの数も表示します。

マルチチャネル エージェント コンタクト（要約）レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
着信・発信コールの合計 (エージェント別)	エージェントが発信または受信したコールの総数。
ACD 着信の通話時間、保留時間、作業時間の平均	エージェントが受信した Unified CCX コールについて、各エージェントが通話状態、保留状態、および作業状態を継続した平均時間を表示します。
発信コールの平均・最大 コール時間	エージェントが発信したコールについて、各エージェントがコールを継続した平均時間と最長時間。コール時間には、ダイヤルした時間、応答待ち時間、および通話時間が含まれます。

■ レポートの詳細

マルチチャネル エージェント コンタクト（要約）レポートには、次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
エージェント名	エージェントの姓名。
内線	Unified CM がエージェントに割り当てた Unified CCX 内線。
着信の総数	エージェントが受信したコールの総数。ACD 着信コールと ACD 以外の着信コールの合計と等しくなります。
ACD 着信：合計	エージェントが受信した Unified CCX コールの総数。
ACD 着信：通話 / 保留 / 作業の平均	受信した Unified CCX コールについて、エージェントが通話状態、保留状態、および作業状態を継続した平均時間。
非 ACD 着信：合計	エージェントが受信した Unified CCX 以外のコールの総数。この数には、他のエージェントおよび外部の発信者が発信したコールが含まれます。
非 ACD 着信：平均 / 最大通話時間	受信した Unified CCX 以外のコールについて、エージェントが通話していた平均時間、および 1 回のコールで最も長く通話していたときの時間。
発信：合計	エージェントが発信したコールの総数。この数には、接続を試行したコールと実際に接続したコールが含まれます。
発信：平均 / 最大コール時間	発信コールの平均コール時間と最長コール時間。コール時間は、エージェントがコールのためにオフフックにした時点で開始され、コールが終了した時点で終了します。
E メール - 合計	エージェントが送信した電子メールの総数。
E メール - 時間	電子メールの合計時間。
チャット - 合計	エージェントによるチャットの総数。
チャット - 時間	チャットの合計時間。

マルチチャネル エージェント コンタクト（要約）レポートは、次の基準でソートできます。

ソート基準	結果
エージェント名	エージェント名のアルファベット順にレポートを表示します。
着信コールの総数	エージェントが受信したコール総数順にレポートを表示します。
発信コールの総数	エージェントが発信したコール総数順にレポートを表示します。

マルチチャネル エージェント コンタクト (要約) レポートは、次のパラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
リソース グループ名	指定したリソース グループに属するエージェントの情報を表示します。
エージェント名	指定したエージェントの情報を表示します。
スキル名	指定したスキルを持つエージェントの情報を表示します。
チーム名	選択したチームに属するエージェントの情報を表示します。

マルチチャネル エージェントのログイン / ログアウト アクティビティ レポート

マルチチャネル エージェントのログイン / ログアウト アクティビティ レポートは、Unified EIM および Unified WIM に固有のレポートです。このレポートは、エージェントのログインおよびログアウトのアクティビティに関する情報を表示します。エージェントごとに、指定した期間中の各セッションのログイン日時とログアウト日時、ログアウト時にエージェントが入力した理由コード、各セッションの期間の長さ、およびすべてのセッションの合計時間を表示します。



(注)

マルチチャネル レポートは、Unified EIM および Unified WIM に固有のレポートで、MS SQL 2000 データベース (混合モード認証でインストール) を使用します。統合履歴レポートを生成するには、Cisco CRS が Unified EIM データベースまたは Unified WIM データベースにアクセスするための詳細情報 (サーバのホスト名または IP アドレス、データベース名、データベース ユーザ、およびデータベース パスワード) を必要とします。詳細な設定情報については、『Cisco CRS Administration Guide』を参照してください。

■ レポートの詳細

マルチチャネル エージェントのログイン/ログアウト アクティビティ レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
各エージェントのログイン合計時間	Unified CCX システムにログインした合計時間をエージェント別に表示します。

マルチチャネル エージェントのログイン/ログアウト アクティビティ レポートには、次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
エージェント名	エージェントの姓名。
コンタクト	これがコール、電子メール、またはチャットのいずれのコンタクトであるかを示します。
内線	Unified CM がエージェントに割り当てた Unified CCX 内線。
ログイン時刻	エージェントが Unified CCX システムにログインした日時。この情報の前に小なり記号 (<) が付いている場合は、レポートのデータ開始時刻より前にエージェントがログインしたことを示します。
ログアウト時刻	エージェントが Unified CCX システムからログアウトした日時。この情報の前に大なり記号 (>) が付いている場合は、エージェントがレポートのデータ終了時刻以降もログインしていたことを示します。
ログアウトの理由コード	エージェントが Cisco Agent Desktop からログアウトするときに、エージェントが入力する数値理由コード。値 0 は、ログアウト理由コードが設定されていないか、エージェントが理由コードを入力できなかったことを示します。
ログイン時間	ログインからログアウトまでの経過時間。

マルチチャネル エージェントのログイン/ログアウト アクティビティ レポートは、次の基準でソートできます。

ソート基準	結果
エージェント名	エージェント名のアルファベット順にレポートを表示します。
ログイン時間	エージェントがシステムにログインした時刻順にレポートを表示します。
ログイン期間	エージェントがシステムにログインしていた合計時間順にレポートを表示します。

マルチチャネル エージェントのログイン/ログアウト アクティビティ レポートは、次のパラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
リソース グループ名	指定したリソース グループに属するエージェントの情報を表示します。
エージェント名	指定したエージェントの情報を表示します。
スキル名	指定したスキルを持つエージェントの情報を表示します。
チーム名	指定したチームに属するエージェントの情報を表示します。

マルチチャネル コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート

マルチチャネル CSQ アクティビティ レポートは、Cisco Unified E-Mail Interaction Manager (Unified EIM) および Cisco Unified Web Interaction Manager (Unified WIM) に固有のレポートです。このレポートは、各 CSQ に提供、処理、放棄、およびキュー解除されたコール、電子メール、およびチャットの要約を表示します。また、他の CSQ 内のワークフローによって処理されたコールを示し、キューイングされたコール、処理されたコール、放棄されたコール、およびキュー解除されたコールの平均時間と最長時間も表示します。



(注)

マルチチャネル レポートは、Unified EIM および Unified WIM に固有のレポートで、MS SQL 2000 データベース（混合モード認証でインストール）を使用します。統合履歴レポートを生成するには、Cisco CRS が Unified EIM データベースまたは Unified WIM データベースにアクセスするための詳細情報（サーバのホスト名または IP アドレス、データベース名、データベース ユーザ、およびデータベース パスワード）を必要とします。詳細な設定情報については、『Cisco CRS Administration Guide』を参照してください。

マルチチャネル CSQ アクティビティ レポートには、次のチャートを挿入できません。

チャート名	説明
提供コールの最大キュー時間 (CSQ 別)	各 CSQ で、コンタクトの最長キュー時間。
E メール の最大キュー時間 (CSQ 別)	各 CSQ で、電子メールの最長キュー時間。
チャットの最大キュー時間 (CSQ 別)	各 CSQ で、チャットの最長キュー時間。
平均応答速度 (CSQ 別)	各 CSQ で処理されたコンタクトの平均応答速度。
平均処理時間 (CSQ 別)	各 CSQ で処理されたコンタクトの平均処理時間。

チャート名	説明 (続き)
平均放棄時間 (CSQ 別)	各 CSQ で、コンタクトが放棄されるまでにキューイングされていた平均時間。
平均キュー解除時間 (CSQ 別)	各 CSQ で、コンタクトがキュー解除されるまでにキューイングされていた平均時間。

マルチチャネル CSQ アクティビティ レポートには、次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
CSQ 名 (コンタクトスキル)	CSQ の名前、および CSQ に関連付けられているコンタクト スキル (CSQ がリソース スキルに基づいて構成されている場合)。スキルが複数あるときは、カンマで区切られます。
コンタクト提供数	CSQ にルーティングされたコンタクト数 (エージェントがコンタクトに回答したかどうかは関係しない)。
平均 / 最大キュー時間	CSQ にルーティングされたすべてのコンタクトの平均キュー時間と最長キュー時間。
コンタクト処理数	この CSQ で処理されたコンタクト数。コンタクトは、発信者がこの CSQ にキューイングしているときにエージェントに接続されると処理されます。
平均応答速度	次の式で計算されます。 $(\text{合計キュー時間} + \text{合計呼び出し時間}) / \text{処理されたコンタクト}$
平均 / 最大処理時間	CSQ が処理したすべてのコンタクトの平均処理時間と最長処理時間。処理時間は、通話時間 + 保留時間 + 作業時間です。
コンタクト放棄数	CSQ にルーティングされたコンタクトのうち、発信者が電話を切ったか回線が切断されたためにエージェントが応答しなかったコンタクト数。
平均 / 最大放棄時間	コンタクトが放棄されるまでにキューイングされていた平均時間と最長時間。
1 日あたり平均 / 最大放棄数	平均値は、放棄されたコンタクトの総数をレポート期間中の日数で割ったものです。最大値は、レポート期間中に 1 日間で放棄されたコンタクトの最大数です。
コンタクトキュー解除数	CSQ にキューイングされ、ワークフローの Dequeue ステップによってキュー解除されたコンタクトの数。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
平均 / 最大キュー解除時間	コンタクトがキュー解除されるまでにキューイングされていた平均時間と最長時間。
コンタクト処理数	次のコンタクトの総数。 <ul style="list-style-type: none"> CSQ にキューイングされ、ワークフローの Dequeue ステップによってキュー解除され、SetSessionInfo ステップによって処理済みと定義されたコンタクト。 複数の CSQ にキューイングされ、別の CSQ に処理されたコンタクト。

マルチチャネル CSQ アクティビティ レポートは、次の基準でソートできます。

ソート基準	結果
コンタクト サービス キュー	CSQ の名前順にレポートを表示します。
提供コールの総数	CSQ にルーティングされたコンタクト数 (エージェントがコンタクトに応答したかどうかは関係しない) の順にレポートを表示します。
処理コールの総数	コンタクト サービス キューで処理されたコンタクト数の順にレポートを表示します。
放棄コールの総数	コンタクト サービス キューにルーティングされたコンタクトのうち、発信者が電話を切ったか回線が切断されたために応答されなかったコンタクト数の順にレポートを表示します。

マルチチャネル CSQ アクティビティ レポートは、次のいずれかのパラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
CSQ 名	指定した CSQ の情報を表示します。
CSQ タイプ	次のオプションが含まれます。 <ul style="list-style-type: none"> リソース グループ : Cisco CRS Administration で Resource Pool Selection Model が Resource Group に設定されている CSQ の情報を表示します。 スキル グループ : Cisco CRS Administration で Resource Pool Selection Model が Resource Skills に設定されている CSQ の情報を表示します。

優先度のアクティビティ（要約）レポート

フィルタ パラメータ	結果
キャンペーン	選択したキャンペーンの統計を表示します。

優先度のアクティビティ（要約）レポートは、コール情報を優先度別に表示しません。

優先度のアクティビティ（要約）レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
コールの総数（コールの優先度別）	優先度を割り当てられたコールの割合を、割り当てられた優先度レベル別に表示します。

優先度のアクティビティ（要約）レポートには、次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
コールの優先度	コールの受信時に Unified CCX ワークフローでコールに割り当てられる 1（最低）から 10（最高）までの最終優先度。ワークフローでの優先度の設定を変更しない限り、すべてのコールはデフォルト優先度の 1 で始まります。
コールの総数	特定の優先度レベルが最終優先度レベルとして割り当てられたコールの数。
平均コール数（1 日あたり）	特定の優先度レベルが最終優先度レベルとして割り当てられたコールについて、レポート期間の 1 日あたりの平均数。
元の優先度と最終優先度が異なるコールの総数	コールの受信時に割り当てられた優先度とは異なる優先度レベルで終了したコールの数。
元の優先度と最終優先度が異なるコールの平均数（1 日あたり）	コールの受信時に割り当てられた優先度とは異なる優先度レベルで終了したコールの 1 日あたりの平均数。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
すべてのコールでの元の優先度と最終優先度の最大相違	すべてのコールについて、受信時に割り当てられた優先度レベルと、終了時に割り当てられていた優先度レベルとの最大相違。
すべてのコールでの元の優先度と最終優先度の平均相違 (コールあたり)	コールの受信時に割り当てられた優先度レベルと、終了時に割り当てられていた優先度レベルとの平均相違。

優先度のアクティビティ (要約) レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

ソート基準	結果
コールの優先度	各コールに割り当てられた最終優先度レベル順にレポートを表示します。
コールの総数	特定の優先度レベルが最終優先度レベルとして割り当てられたコール数の順にレポートを表示します。

優先度のアクティビティ (要約) レポートは、次のパラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
優先度レベル	特定の優先度レベルが最終優先度レベルとして割り当てられたコールの情報を表示します。優先度レベルは 1 (最低) から 10 (最高) です。

リモート モニタリング（詳細）レポート

リモート モニタリング（詳細）レポートは、スーパーバイザのエージェント モニタリング アクティビティに関する情報を表示します。

リモート モニタリング（詳細）レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
合計時間（ユーザ ID 別）	レポート期間中にスーパーバイザが継続したすべてのモニタリング セッションの合計時間について、スーパーバイザ別に表示します。
平均待機時間（ユーザ ID 別）	スーパーバイザがモニタリングを実際に開始するまでに、モニタリング セッションで待機した平均時間について、スーパーバイザ別に表示します。モニタリングは、モニタリングの対象となるエージェントがコールを発信または受信したときに開始されます。この平均値は、レポート期間全体について計算されます。

リモート モニタリング（詳細）レポートには、モニタリング セッションに関する次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
ユーザ ID	コールをモニタしたスーパーバイザの名前。値が -1 の場合は、ワークフロー内に有効なユーザ ID が設定されていないことを示します。
開始時刻	このモニタリングセッションが開始された時刻。
元のモニタ対象	スーパーバイザがモニタ対象として選択した、CSQ の名前またはエージェントの Unified CCX 内線。
モニタ内線番号	このセッションでモニタされたエージェントの内線。スーパーバイザが CSQ をモニタ対象として選択した場合は、CSQ に属し、このセッションでモニタされたエージェントの内線が表示されます。スーパーバイザがエージェントをモニタ対象として選択した場合は、モニタされたエージェントの内線が表示されます。フィールドに複数のエージェント内線が表示されている場合は、会議コールまたは転送コールがモニタされたことを示します。これらのコールでは、複数のエージェントが関係します。
時間	モニタリングセッションの開始時刻から終了時刻までの経過時間。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
待機時間	スーパーバイザがエージェントまたは CSQ をモニタ対象として選択した時点から、モニタリングが開始された時点までの期間。
状態	<p>このモニタリングセッションのステータス。</p> <p>Normal - Monitored : モニタリングが正常に終了した。</p> <p>Normal - Agent RNA : エージェントがコールを応答なしに移行した。</p> <p>Error - Unable to Stop Monitoring : スーパーバイザが * キーを押してモニタリングセッションを終了したが、セッションは終了しなかった。</p> <p>Error - Unable to Monitor New Call : スーパーバイザが新しいコールをモニタ対象として選択したが、システムは応答しなかった。</p> <p>Error - Agent Logged Off : スーパーバイザがモニタしようとしたエージェントは、すでにログオフした。</p> <p>Error - Network Problem : ネットワークに問題があるため、モニタリングセッションを確立できない。</p> <p>Error - VoIP Server Unable to Communicate : Cisco CRS モニタリング コンポーネントのあるサーバと通信できないため、モニタリングセッションを確立できない。</p>
状態 (続き)	<p>Error - Monitoring Not Allowed : スーパーバイザが、このスーパーバイザの許可リストに入っていないエージェントまたは CSQ をモニタしようとした。</p> <p>Error - Agent Not Logged In : スーパーバイザがモニタしようとしたエージェントは、ログインしていない。</p> <p>Error - Invalid Input : スーパーバイザが、システムに認識されない内容を入力した。</p> <p>Error - Other : 上のいずれのメッセージにも該当しないエラー。</p>

リモート モニタリング（詳細）レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

ソート基準	結果
開始時刻	モニタリングセッションの開始時刻順にレポートを表示します。
ユーザ ID	スーパーバイザの名前順にレポートを表示します。
時間	モニタリングセッションの期間順にレポートを表示します。

トラフィック分析レポート

トラフィック分析レポートは、Cisco CRS システムへの着信コールに関する情報を示します。この情報はレポート期間中の1日ごとに分けて提供され、それぞれの日のピーク時間に関する情報が含まれます。

トラフィック分析レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
着信コールの総数(日付別)	Cisco CRS システムで受信されたコールの総数を、レポート期間の日付別に表示します。
ピーク時コール数(日付別)	最もコールの多い時間に受信されたコール数を、日付別に表示します。
平均コール時間(日付別)	コールの平均時間を、レポート期間の日付別に表示します。

トラフィック分析レポートには、レポート期間の日付別に次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
日付	情報の日付。
着信コールの総数	Cisco CRS システムで該当する1日間に受信されたコールの総数。
平均コール数 (1時間あたり)	該当する1日間に受信されたコールの1時間あたりの平均数。
ピーク時コール数 (1時間あたり)	ピーク時間中に受信されたコール数。次のフィールドを参照してください。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
ピーク時間：開始 ピーク時間：終了	該当する1日間に最も多くのコールが受信された時間の開始時間と終了時間。この時間は、ピーク時間として定義されています。
コール時間：平均	該当する1日間のコールの長さの平均値。
コール時間：最小	該当する1日間のコールの最短時間。
コール時間：最大	該当する1日間のコールの最長時間。

トラフィック分析レポートは、次の基準でソートできます。

ソート基準	結果
日付	情報の日付順にレポートを表示します。

レポートの脚注

レポートの最終ページには、次のテーブルに示すいずれかの脚注が含まれていることがあります。

レポートの脚注	説明
<p>レポートは、レポートに設定された最大レコード数を超えています。そのため、一部のレコードが含まれなくなります。</p>	<p>レポートで処理できるレコード数が <code>setHistMaxRecCount</code> ユーティリティを使用して制限されており、レポート期間中のデータにこの制限値を超える数のレコードが含まれています。</p> <p><code>setHistMaxRecCount</code> ユーティリティについては、『Cisco CRS Historical Reports Administrator and Developer Guide』を参照してください。</p>
<p>このレポートには、次の日時以降の受信コールについて、すべてのデータが含まれていない可能性があります。</p>	<p>レポート期間は <i>date</i> の <i>time</i> に終了しますが、配置されている Cisco CRS システムにはデータベース コンポーネントをインストールしたサーバが 2 台あり、これらのサーバ上のデータが <i>date</i> の <i>time</i> 以降に同期されていません。</p> <p>この脚注が表示された場合は、次のいずれかの対処を実施します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 数分間待機して、レポートをもう一度生成する。 • フェールオーバーが発生していた場合は、スタンバイサーバがフェールバックするまで待機する。 • <i>date</i> の <i>time</i> よりも前の期間終了時刻を指定して、レポートをもう一度生成する。

