



# IPCC レポーティング操作

---

レポートのデータについて理解するには、レポーティング操作についてよく理解する必要があります。レポーティング操作では、タスク データの格納方法と格納時期、レポートでのマルチチャネル情報の表示方法、エージェント状態のレポート方法、およびフェイルオーバーがレポートに与える影響について説明します。

## 内容

- [マルチチャネル エージェント モードおよび応答可能状況、58 ページ](#)
- [レポートのメディア情報、61 ページ](#)
- [内部コールおよび外部コールについて、67 ページ](#)
- [エージェントの状態について、69 ページ](#)
- [コール時間およびタスク時間について、73 ページ](#)
- [デフォルトのスキル グループについて、74 ページ](#)
- [コールタイプの注意事項、75 ページ](#)
- [フェイルオーバーについて、77 ページ](#)

## マルチチャネル エージェント モードおよび応答可能状況

エージェントには、所属する Media Routing Domain (MRD; メディア ルーティング ドメイン) ごとに、ルーティング可能とルーティング不可能のいずれかのモードを設定できます。

用語	定義
ルーティング可能	ICM からエージェントにタスクが割り当てられる。
ルーティング不可能	アプリケーションからエージェントにタスクが割り当てられる。

次の条件をすべて満たすエージェントは応答可能なエージェントであり、このメディア ルーティング ドメインでタスクを割り当てることができます。

- エージェントは、メディア ルーティング ドメインに対して **Not Ready** 状態ではない。
- エージェントは、別のメディア ルーティング ドメインの割り込み不可能タスクを処理していない。
- エージェントは、このメディア ルーティング ドメインに対してタスク数が上限に達していない。

この場合、エージェントは次のようになります。


- 応答可能かつルーティング可能なエージェントは、**ICM 応答可能**。
- 応答可能だがルーティング不可能なエージェントは、**アプリケーション応答可能**。

次のコールおよびタスクのシナリオで、エージェント モードおよび応答可能状況について確認します。

### シナリオ 1: ルーティング不可能 (マルチセッション チャット、音声)

シナリオ	結果
エージェントは次の状態です。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2つの MRD (マルチセッション チャットおよび音声) にログインしている。</li> <li>• マルチセッション チャット MRD でルーティング不可能。</li> <li>• マルチセッション チャット MRD でコラボレーション サーバからタスクが割り当てられている。</li> </ul>	エージェントはマルチセッション チャット MRD で割り込み不可能タスクを処理しているため、ICM では、このエージェントに音声 MRD のタスクが割り当てられません。 エージェントは音声で応答可能ではありません。

## シナリオ 2 : ルーティング不可能 (音声、電子メール)

シナリオ	結果
<p>エージェントは次の状態です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2つの MRD (電子メールおよび音声) にログインしている。</li> <li>電子メールでルーティング不可能。</li> <li>音声 MRD でコールが割り当てられている。</li> </ul>	<p>ICM では、電子メール タスクがエージェントにルーティングされません。</p> <p>エージェントは電子メール MRD で応答可能ではありません。</p> <p> (注) このシナリオでエージェントの個人キューに電子メール タスクを配置する場合は、E-Mail Manager ソフトウェアを使用します。顧客がエージェントからの電子メールに回答すると、このエージェントのキューに電子メール タスクが送信されることがあります。</p> <p>電子メール タスクのルーティングの詳細は、『ICM Software: Cisco E-Mail Manager』のマニュアルを参照してください。</p>

## シナリオ 3 : ルーティング不可能 (音声、シングルセッションチャット)

シナリオ	結果
<p>エージェントは次の状態です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2つの MRD (シングルセッション チャット および音声) にログインしている。</li> <li>シングルセッション チャット MRD でルーティング不可能。</li> <li>音声 MRD でコールが割り当てられている。</li> </ul>	<p>Cisco コラボレーション サーバでは、エージェントにシングルセッション タスクは割り当てられません。</p> <p>エージェントはシングルセッション チャット MRD で応答可能ではありません。</p>

## コール シナリオ 4 : ルーティング可能 (上限タスク数)

シナリオ	結果
<p>エージェントは次の状態です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>マルチセッションチャット MRD にログインしている (マルチセッション チャット MRD におけるエージェントの上限タスク数は6)。</li> <li>マルチセッションチャット MRD でルーティング可能。</li> <li>マルチセッション チャット タスクが割り当てられている。</li> </ul>	<p>ICM では、エージェントの上限タスク数に達するまで、エージェントへのタスクの割り当てが継続されます。</p> <p>マルチセッションチャット MRD では、エージェント (アクティブな場合も含む) は ICM 応答可能です。</p>

## シナリオ 5 : ルーティング可能 (割り込み不可能タスク処理中)

シナリオ	結果
<p>エージェントは次の状態です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2つの MRD (マルチセッション チャットおよび音声) にログインしている。</li> <li>マルチセッション チャット MRD でルーティング可能。</li> <li>音声 MRD でコールが割り当てられている。</li> </ul>	<p>エージェントは割り込み不可能音声コールを処理しているため、ICM では、このエージェントにマルチセッション チャット タスクが割り当てられません。</p> <p>マルチセッション チャット MRD では、エージェントは (マルチセッション チャット スキル グループでアクティブではないエージェントも含む) 応答可能ではありません。</p>

## シナリオ 6 : ルーティング可能 (割り込み可能タスク処理中)

シナリオ	結果
<p>エージェントは次の状態です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>2つの MRD (電子メールおよび音声) にログインしている。</li> <li>電子メール MRD でルーティング可能。</li> <li>電子メール MRD でタスクが割り当てられている。</li> </ul>	<p>エージェントは電子メール MRD で割り込み可能タスクを処理しているため、ICM では、このエージェントに音声コールが割り当てられません。</p> <p>エージェントは音声 MRD で ICM 応答可能です。</p>

## レポートのメディア情報

ICM データベースには、エージェント アクティビティに関する情報、および ICM ソフトウェアでルーティングされたタスク（コラボレーション サーバまたは E-Mail Manager から ICM ソフトウェアに送信されたタスクなど）に関する情報が格納されています。レポートにはメディア フィールドが含まれています。このメディア フィールドを使用して、レポートに含まれる各タスクのメディア ルーティング ドメインを識別します。

ICM ソフトウェア WebView レポートには、Web コラボレーションまたは E-Mail Manager のオプション固有のイベント（Web コラボレーションまたは E-Mail Manager のタスクの実行時に発生）に関する詳細は表示されません。たとえば、このレポートには、チャット メッセージの送信テキストやエージェントが受信した電子メール数は表示されません。セッションに関するアプリケーション固有の詳細を表示する場合は、マルチメディア アプリケーションの独自のレポート機能を使用します。

### 追加情報

詳細は、次のリソースを参照してください。

関連トピック	タイトル
WebView E-Mail Manager レポート	『Cisco ICM ソフトウェア WebView ユーザ ガイド』
Cisco コラボレーション サーバ	Cisco ICM Web コラボレーション オンライン ヘルプ：管理者編

## レポートにおける音声以外のタスクと音声タスクの相違点

この項では、レポートにおける音声以外のタスクと音声タスクの主な相違点について説明します。

- [タスクの方向](#)
- [セッション所有権の変更](#)
- [ショート コール](#)
- [複数のタスク](#)
- [サービス レベル](#)

### タスクの方向

音声以外のタスクの方向は常に受信ですが、音声タスクの方向には受信と送信の両方があります。音声以外のタスクの送信に関連するレポート フィールドの値は、NULL に設定されます。

### セッション所有権の変更

音声以外のタスクは、あるエージェントから別のエージェントに転送することはできません。また、音声以外のタスクには、スーパーバイザ アシスタンス、割り込み、または会議を割り当てることができません。音声以外のタスクの転送、スーパーバイザ アシスタンス、割り込み、または会議に関連するレポート フィールドの値は、NULL に設定されます。

## ショート コール

ショート タスクに対して定義された時間枠内に切断されたコールは、レポートではショート コールと見なされません。ただし、音声以外のタスクは、ショート タスクの時間枠内に切断された場合でも、ショート タスクとしてレポートされません。音声以外のショート タスクに関するレポート フィールドの値は、ゼロに設定されます。

## 複数のタスク

エージェントは1度に1つの音声タスクだけを処理できますが、チャットなどの音声以外の複数のタスクを同時に処理するよう設定できます。エージェントが音声以外の複数のタスクを処理する場合、レポートには各タスクのデータが表示されます。これらのタスクのスキルグループが異なる場合があります。たとえば、Cisco E-Mail は割り込み可能 MRD であるため、エージェントは、電子メールタスクを処理すると同時に他のメディアのタスクまたはコールを処理できます。レポートでは、タスクの期間フィールドが影響を受けます。たとえば、音声以外のタスクの30分の期間フィールドの値が30分を超える場合があります。

エージェントは、次のタスクを同時に処理できます。

- 電子メール タスク、およびその他のメディアのタスクやコール
- 複数のマルチセッション チャット タスク

## サービス レベル

音声タスクの場合は、使用するサービス レベル タイプを選択できます。音声以外のタスクのサービス レベル タイプは、常に「放棄コールを無視」になります。このサービス レベル設定は、音声以外のタスクのレポートのサービス レベル データに影響を与えます。

## コールおよびタスクのレポートの仕組み

この項では、コールおよびタスクがレポート エンティティを通過する方法について説明します。内容は、次のとおりです。

- レポート エンティティ
- 音声コールのコール フローの基本シナリオ
- エージェントが転送する音声コールのフロー
- エージェントへの直接受信音声コールのコール フロー
- 無応答によるリルトのコール フロー
- コラボレーション サーバのタスク フロー シナリオ
- E-Mail Manager のタスク フローの基本シナリオ

## レポート エンティティ

各タスク フローでは、1 つのタスクが複数の レポート エンティティを通過します。レポート エンティティは ICM ソフトウェアで設定します。また、レポート エンティティは、タスクに関する特定の情報を表しています。次の表では、IPCC レポート エンティティについて説明します。

レポート エンティティ	説明
コール タイプ	特定のタスクに対して実行するルーティング スクリプトを決定します。コール タイプは、音声コールのダイヤル番号、または音声以外のコールの スクリプト セレクタに相当します。音声コールのコール タイプは、 <b>Caller Entered Digit (CED; 発信者入力番号)</b> および発信者番号識別で構成されます。音声以外のコールのコール タイプは、 <b>AppString1</b> および <b>AppString2</b> で構成されます。
サービス	コンタクト センターで提供されている機能を示します。IPCC では、キューイングや情報収集など、IVR アプリケーションのトラッキングに使用する サービスを設定できます。また、1 つ以上のスキル グループのグルーピングを定義するためにサービスを設定することもできます。このサービスでは、エージェントのスキル グループに物理的に送信されたコールがトラッキングされます。
スキルグループ	共通の専門知識領域を持ったエージェントのグループです。
エージェント	コンタクト センターでタスクを処理する人員です。



(注) ブレンディッド エージェント コール (アウトバウンド キャンペーン 音声コール) はコール タイプ レポート エンティティを通過しないため、ブレンディッド エージェント コールのコール タイプ データは収集されません。

次の表に、さまざまなコールが通過するレポートニング エンティティを示します。

音声コールのタイプ	通過するレポートニング エンティティ				
	コールタイプ	ペリフェラル IVR サービス	ペリフェラル エージェント サービス	スキルグループ	エージェント
Queue to Skill Group を使用して ICM でルーティングされる音声コール	X	X (コールが IVR に送信される場合)	X	X	X
直接受信音声コール				X (デフォルトのスキルグループ)	X
Agent to Agent ノードを使用して ICM でルーティングされる音声コール	X	X (コールが IVR に送信される場合)		X (デフォルトのスキルグループ)	X
Queue to Agent ノードを使用して ICM でルーティングされる音声コール	X	X (コールが IVR に送信される場合)	X	X (デフォルトのスキルグループ)	X

システムは、ICM ソフトウェアを使用して音声以外のタスクをルーティングするコラボレーションサーバか E-Mail Manager、またはその両方を使用して設定されている場合があります。音声以外のタスクの場合、タスクは IVR ではなく ICM ルータにキューイングされます。

## 音声コールのコール フローの基本シナリオ

簡単なシナリオでは、音声コールは、CallManager の CTI ルート ポイントに進入した後、初期コールタイプに送信されるか、または Queue to Agent スクリプト ノードを経由してエージェントにキューイングされます。応答可能なエージェントが見つからない場合、音声コールは、TranslationRtetoVRUNode を経由して IVR サービスに送信されます。この時点では、コールタイプおよび IVR サービスだけが影響を受けます。IVR に送信されたコールは、Queue to Skill Group ノードを経由してスキルグループにキューイングされます。この時点では、スキルグループもこのコールの影響を受けます。エージェントが応答可能になると、ペリフェラル エージェント サービスに関連付けられたルート、ペリフェラル エージェント サービス、およびエージェントがこのコールの影響を受けます。

エージェントが応答可能なときに受信したコールは、IVR に送信する必要はありません。IVR サービスは、ルーティング スクリプトで LAA セレクト ノードを経由してエージェントに直接ルーティングされるため、コールの影響を受けません。このタスクでは、サービス、スキルグループ、およびエージェントがこのコールの影響を受けます。

## エージェントが転送する音声コールのフロー

音声は、エージェント間で転送可能な唯一のメディアです。

コールに対応したエージェントは、このコールを別のエージェントまたはスキルグループに転送したり、会議コールを実行します。コールが転送されると、このコールは別の転送コールタイプまたは会議コールタイプに送信されるため、別のコールタイプ エンティティを通過することになります。使用されるレポートニング エンティティは、コールタイプ、サービス、スキルグループ、およびエージェントです。



エージェントが特定のエージェントにコールを転送する場合は、転送スクリプトまたは会議スクリプトでは **Agent to Agent** ノードが使用されます。これらのスクリプトはスキル グループおよびエージェントだけを通過し、サービスは通過しません。**Agent to Agent** ノードおよび **Queue to Agent** ノードの場合は、このスキル グループがデフォルトのスキル グループとなります。使用されるレポートニング エンティティは、スキル グループおよびエージェントです。

エージェントが個別の転送スクリプトまたは会議スクリプトを使用せず、エージェントの内線番号を直接ダイヤルした場合、転送コールまたは会議コールは、宛先エージェントのデフォルトのスキル グループに属します。このシナリオは推奨シナリオではありません。

## エージェントへの直接受信音声コールのコール フロー

特定のエージェントには、音声コールだけを直接実行できます。

ICM スクリプト外からエージェントへの直接コールは、デフォルトのスキル グループに属します。使用されるレポートニング エンティティは、デフォルトのスキル グループおよびエージェント (**Queue to Agent** ノードを経由してルーティングされるコール) です。

## 無応答によるリルトのコール フロー

エージェントの電話またはデスクトップで応答がないため再ルーティングされたコールは、別のコール タイプに進入します。このコール タイプでは、タスクが高優先順位で同じスキル グループにキューイングされます。使用されるレポートニング エンティティは、コール タイプ、サービス、スキル グループ、およびエージェントです。

情報収集データとキューイングデータを区別するには、コール タイプ ノードまたは **Requalify** ノードを使用します。これにより、あるコール タイプから別のコール タイプにコールが移動します。移動元のコール タイプの **Overflowout**、および移動先のコール タイプの **CallsOffered** がそれぞれ増加します。

## コラボレーション サーバのタスク フロー シナリオ

リクエスト タスクを受信したコラボレーション サーバでは、**MR PG** を経由して、ルーティング リクエストが ICM ソフトウェアに送信されます。ICM ソフトウェアでは、タスクのコール タイプが決定されます。また、ルーティング スクリプトを実行して、タスクを処理するスキル グループおよびエージェントが決定されます。エージェントが応答可能な場合、ICM ソフトウェアでは、スキル グループ割り当てがコラボレーション サーバに返されます。コラボレーション サーバでは、このスキル グループおよびエージェントがこのコラボレーション サーバに存在するのかが、または別のコラボレーション サーバに存在するのかが判別されます。このスキル グループおよびエージェントが別のコラボレーション サーバに存在する場合は、該当するコラボレーション サーバにタスクが転送されます。このコラボレーション サーバでは、エージェントのデスクトップにタスクがプッシュされます。コラボレーション セッションだけでなく音声コールも伴うタスクの場合、メディア ブレンダでは、選択したエージェントと顧客の間で音声コールが自動的に開始されます。

エージェントが応答可能ではない場合、タスクは、エージェントが応答可能になるまで ICM ルータにキューイングされます。その後、ICM ソフトウェアでは、スキル グループおよびエージェントの割り当てがコラボレーション サーバに送信されます。

使用されるレポートニング エンティティは、コール タイプ、スキル グループ サービス、スキル グループおよびエージェント (IVR サービスではない) です。

Web コラボレーション タスクのルーティングの詳細は、『Cisco Collaboration Server アドミニストレーション・ガイド』を参照してください。

## E-Mail Manager のタスク フローの基本シナリオ

E-Mail Manager で電子メール タスクが受信されると、ルール エンジンでは、ICM ソフトウェアでこのタスクがルーティングされる必要があるかどうかが決まります。ICM ソフトウェアでタスクをルーティングする必要があると決定された場合、E-Mail Manager では、MR PG を経由してルーティング リクエストが ICM に送信されます。ICM ソフトウェアでは、タスクのコール タイプが決まります。また、ルーティング スクリプトを実行して、タスクを処理するスキル グループおよびエージェントが決まります。エージェントが応答可能な場合、ICM ソフトウェアでは、スキル グループおよびエージェント割り当てが E-Mail Manager に返されます。E-Mail Manager では、電子メールがエージェントのデスクトップにプッシュされます。

エージェントが応答可能ではない場合、タスクは、エージェントが応答可能になるまで ICM ルータにキューイングされます。その後、ICM ソフトウェアでは、スキル グループおよびエージェントの割り当てが E-Mail Manager に送信されます。

使用されるレポートニング エンティティは、コール タイプ、サービス、スキル グループ、およびエージェントです。

## その他の参照先

コラボレーション サーバおよび E-Mail Manager に関する追加情報は、次の参照先を参照してください。

## 関連マニュアル

関連トピック	タイトル
Cisco コラボレーション サーバ	Cisco ICM ソフトウェア : コラボレーション サーバのマニュアルセット
	Cisco ICM ソフトウェア : メディア ブレンダのマニュアルセット
Cisco E-Mail Manager	Cisco ICM ソフトウェア : E-Mail Manager のマニュアルセット



(注)

マルチチャネル ソフトウェアのマニュアルは、各製品のインストール CD に含まれています。また、マルチチャネルのマニュアルは、インストール済みのマルチチャネル製品からも参照できます。

## 内部コールおよび外部コールについて

エージェントは、さまざまな種類のタスクを受け入れたり実行できます。ICM ソフトウェアでは、これらのタスクが個別にレポートされます。この項では、次の項目について説明します。

- [内部コールおよび外部コール](#)
- [音声コールのタイプ](#)

### 内部コールおよび外部コール

内部コールとは、同じ CallManager クラスタ内のエージェントに対して行われるコール、話中またはオーバーフローの影響を受けるコールのことです。音声ゲートウェイを通過するコール、または別の CallManager クラスタ上のエージェントに送信され、この宛先デバイスを呼び出すコールは、外部コールと見なされます。



(注)

この情報は音声コールにだけ適用されます。

音声ゲートウェイでリモート サイトと接続されている中央コール処理サイトでは、リモート サイトのエージェントに対して行ったコールは外部タスクと見なされます。

ICM システムは、ブレンディッド エージェント アプリケーションを使用して設定できます。ブレンディッド エージェント コールは外部コールです。

### 音声コールのタイプ

次の表で説明されているように、エージェントは4つのタイプのタスクを受け入れたり実行できます。

コールのタイプ	説明	このデータベース フィールドでのトラッキング対象
ICM でルーティングされるコール	ICM ルーティング スクリプトによってエージェントにルーティングされるコール。	CallsHandled
受信直接コール	ICM ルーティング スクリプトによってルーティングされないコール。直接受信タスクとは、エージェントの内線番号に直接受信するタスクのことです。このコールは、内部コール（同じ CallManager クラスタまたは同じ VoIP ネットワーク内の別の CallManager クラスタのエージェントやデバイス）または外部コール（音声ゲートウェイを経由）のいずれかです。次のコールが直接受信コールに該当します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• スクリプトを使用せずに別のエージェントから直接転送されるコール</li> <li>• エージェント間のコールによって生成されるコール</li> </ul>	InternalCallsRcvd

コールのタイプ	説明	このデータベース フィールドでのトラッキング対象
送信外部コール	<p>エージェントが ACD の内線番号から開始したコール。このコールは音声ゲートウェイを通過します。送信外部タスクは、常に音声タスクです。</p> <p>コンサルト コール、会議コール、および転送コールのうち、音声ゲートウェイ（音声ゲートウェイや別の CallManager サイトのリモート エージェントの内線番号を経由して接続されているネットワーク IVR や構内 IVR など）の外部に存在するコールは、送信外部コールと見なされます。エージェント間のダイヤルでは、宛先エージェントに着信するために音声ゲートウェイを通過する必要があるコールの場合、このコールを開始したエージェントのフィールドが増加します。</p> <p>ブレンディッド エージェント コールは送信外部コールです。</p>	AgentOutCalls
送信内部コール	<p>ACD の内線番号から、CallManager クラスタ内の別の内線番号または VoIP ネットワーク内の別の CallManager クラスタに対してエージェントが開始したタスク。送信内部タスクは、常に音声タスクです。</p> <p>コンサルト コール、会議コール、および転送コールのうち、同じ CallManager クラスタ上の別のデバイスに対して行われたコールは、送信内部コールと見なされます。デバイスは、次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 別のエージェントの ACD 回線</li> <li>• IP-IVR への他の内線番号</li> <li>• IP Phone または CTI ルート ポイント</li> </ul> <p>エージェント間のダイヤルでは、宛先エージェントがソース エージェントと同じ CallManager クラスタにある場合、このコールを開始したエージェントのフィールドが増加します。</p>	InternalCalls

## エージェントの状態について

この項では次の項目について説明します。

- エージェントの状態
- エージェントの状態およびスキル グループ
- エージェントの状態の階層
- エージェントの状態時間およびコールまたはタスクの状態時間
- ブレンディッドエージェントの状態

## エージェントの状態

エージェントの状態は、スキル グループ内でのエージェントのアクティビティに基づいて決定されます。次の表に、エージェントの状態が `Agent_Real_Time` データベース テーブルおよび `Skill_Group_Real_Time` データベース テーブルに記録される方法、および `WebView` レポートにおけるエージェントの状態の表示形式を示します。

`Interrupted` 状態は現在使用されていないため、`InterruptedTime` は収集されません。



(注)

特定のレポートでは、特定の状態のエージェント (`Ready` 状態など) の数を示す場合にカラムが使用されます。これらのレポートでは、`[Hold]` カラムには `Hold` 状態および `Paused` 状態のエージェントが表示され、`[Active]` カラムには `Active` 状態および `Talking` 状態のエージェントが表示されます。

次の表では、レポートに表示されるエージェントの状態について説明します。マルチセッションチャット `MRD` では、一部の状態の情報が異なります。この表では、この相違点についても説明します。

スキル グループの状態	マルチセッション チャット以外のすべての <code>MRD</code> についての説明	マルチセッション チャット <code>MRD</code> についての説明
<code>Active/Talking</code>	エージェントは、このスキル グループのタスクまたはコールを処理しています。エージェントが音声以外のタスクを処理している場合は、 <code>Active</code> 状態としてレポートされます。  エージェントが音声タスクを処理している場合は、 <code>Talking</code> 状態としてレポートされません。	エージェントは、このスキル グループに関連付けられた 1 つ以上のチャット リクエストを処理しています。このエージェントは、 <code>Active</code> 状態としてレポートされません。
<code>Work Ready</code>	エージェントは、このスキル グループのコールまたはタスクのまとめ作業を実行しています。  音声コールを処理しているエージェントは、まとめが完了すると <code>Ready</code> 状態になります。  音声以外のタスクを処理しているエージェントは、まとめが完了すると <code>Not Active</code> 状態または <code>Not Ready</code> 状態になります。	エージェントは、このスキル グループに関連付けられたタスクのまとめ作業を実行しています。エージェントは、このスキル グループに関連付けられたタスクに対して <code>Active</code> 状態ではありません。

スキル グループの状態	マルチセッション チャット以外のすべての MRD についての説明	マルチセッション チャット MRD についての説明
Paused/Hold	<p>エージェントは、このスキル グループに関連付けられたコールまたはタスクに対して Paused 状態です。</p> <p>エージェントが音声以外のタスクを処理している場合は、Paused 状態としてレポートされます。</p> <p>エージェントが音声タスクを処理している場合は、Hold 状態としてレポートされます。</p>	<p>エージェントは、このスキル グループに関連付けられたタスクに対して次の状態ではありません。Active または Work Ready。</p> <p>エージェントは、このスキル グループに関連付けられたタスクに対して Paused 状態です。</p>
Reserved	<p>エージェントには、スキル グループに関連付けられたコールまたはタスクが提供されません。</p>	<p>エージェントは、このスキル グループでは次の状態ではありません。Active、Work Ready、Paused。</p> <p>エージェントには、このスキル グループに関連付けられた 1 つ以上のタスクが提供されます。</p>
Interrupted	この状態は現在使用されていません。	
Busy Other	<p>エージェントは、同じ MRD の別のスキル グループで、Active、Work Ready、Reserved、または Hold/Paused のいずれかの状態です。</p>	<p>エージェントは、このスキル グループに関連付けられたタスクに対して次の状態ではありません。Active、Work Ready、Reserved、または Paused。</p> <p>エージェントは、同じ MRD の別のスキル グループで、Active、Work Ready、Reserved、または Paused のいずれかの状態です。</p>
Not Active	<p>エージェントは、このスキル グループに関連付けられたタスクまたはコールを処理していません。</p>	
Work Not Ready	<p>音声コールの場合、エージェントはこのスキル グループのコールのまとめ作業を実行しています。エージェントは、まとめが完了すると Not Ready 状態になります。</p> <p>音声以外のタスクの場合、この状態は、ネットワークまたはマルチチャンネル アプリケーションのいずれかがダウンしたため、ICM とマルチチャンネル ソフトウェアとの接続が失われたことを意味します。</p>	<p>ネットワークまたはマルチチャンネル アプリケーションのいずれかがダウンしたため、ICM とマルチチャンネル ソフトウェアとの接続が失われています。</p>
Not Ready	<p>エージェントは、タスクを割り当てることはできません。あるスキル グループで Not Ready のエージェントは、同じメディア ルーティング ドメインのすべてのスキル グループで Not Ready になります。</p>	

## エージェントの状態およびスキル グループ

エージェントは、同じメディア ルーティング ドメインの複数のスキル グループに所属できます。スキル グループにルーティングされたタスクを処理するエージェントは、このスキル グループ内で Active になります。

- ICM でルーティングされるコール、または ICM でルーティングされて転送されるコール（ダイヤル番号計画を使用）の場合は、タスクがキューイングされたスキル グループがアクティブなスキル グループになる。
- 直接受信コール、または ICM でルーティングされて転送されるコールの場合は、デフォルトのスキル グループかエージェントに対して最初に定義されたスキル グループがアクティブなスキル グループになる。
- 新規のアウトバウンド コール（AgentOutCall か InternalCall）、または転送されたアウトバウンド コールの場合は、デフォルトのスキル グループかエージェントに対して最初に定義されたスキル グループがアクティブなスキル グループになる。

アクティブなスキル グループのエージェントの状態に応じて、このエージェントが属するメディア ルーティング ドメイン内の別のスキル グループ内のエージェントの状態が決定されます。

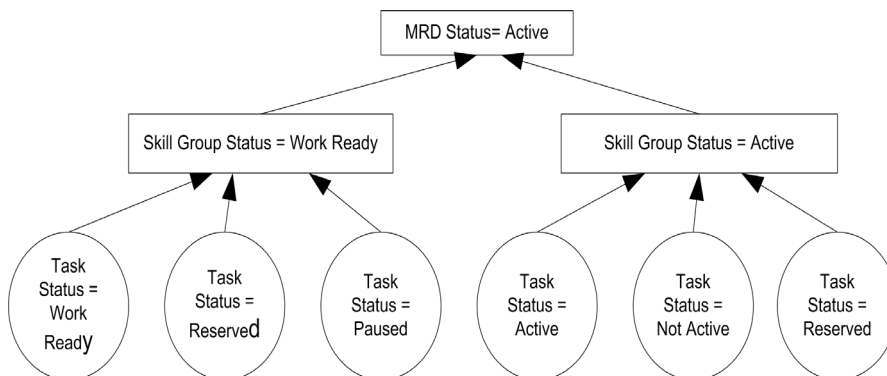
## エージェントの状態の階層

タスクでのエージェントの状態に応じて、スキル グループのエージェントの状態が決定されます。スキル グループのエージェントの状態に応じて、メディア ルーティング ドメインのエージェントの状態が決定されます。ただし、マルチセッション チャット タスクを処理しているエージェントは、1つのスキル グループ内の複数のタスクを処理できます。複数のスキル グループは、1つのメディア ルーティング ドメインに所属できます。このため、状態階層を使用して、スキル グループおよびメディア ルーティング ドメインにおけるエージェントの状態のレポート方法を決定します。

エージェントの状態階層は、次のとおりです。

1. Active
2. Work Ready
3. Paused
4. Reserved
5. Busy Other（同じメディア ルーティング ドメイン内の複数のスキル グループ）
6. Not Active

次の図を参照してください（マルチセッション チャット MRD にだけ適用）。

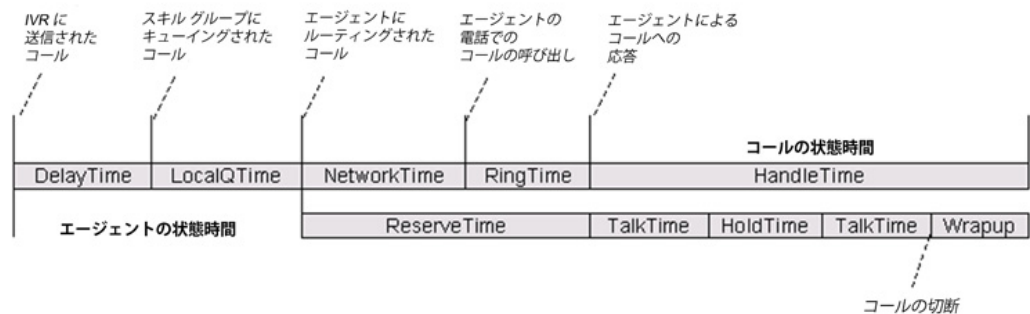


この図では、エージェントは2つのスキル グループに属しており、各 MRD で最大6つのマルチセッション チャットを同時に処理できます。1つのスキル グループでは、エージェントは3つのタスクを処理しており、各タスクに対するエージェントの状態は、それぞれ Work Ready、Reserved、Paused です。Work Ready は他の2つの状態よりも高い階層にあるため、スキル グループ レベルでレポートされるエージェントの状態は Work Ready になります。もう一方のスキル グループでは、

エージェントは2つのタスクを処理しており、各タスクに対するエージェントの状態は、それぞれ Active、Reserved です。Active は他の2つの状態よりも高い階層にあるため、スキルグループレベルでレポートされるエージェントの状態は Active になります。マルチセッションチャット MRD の場合、Active は Work Ready よりも高い階層にあるため、エージェントの状態は Active になります。

## エージェントの状態時間およびコールまたはタスクの状態時間

エージェントの状態時間は、コールまたはタスクが終了したかどうかに関係なく、30 分区切りでレポートされます。コールおよびタスクの状態時間は、タスクが終了した場合にだけレポートされます。コールおよびタスクは、まとめが完了した後に終了します。次の図に、音声コールに対するエージェントの状態とコールの状態の相関関係を示します。エージェントの保留時間とは、コールがエージェントの電話またはデスクトップに到達するまでの時間（ネットワーク時間）、およびコールがエージェントの電話を呼び出している時間またはコールがエージェントのデスクトップで待機している時間（提供時間か呼び出し時間）の合算値です。



(注)

コールがエージェントの電話の呼び出しを継続しているときに30分の区切りが終了した場合、エージェントの保留時間は、ネットワーク時間と呼び出し時間の一部の合計となります。次の30分の区切りでは、残りの呼び出し時間がエージェントの保留時間としてレポートされます。ただし、コールのまとめが完了するまで、コールの時間はレポートに表示されません。

## ブレンディッド エージェントの状態

ICM システムにブレンディッド エージェント アプリケーションが含まれている場合は、エージェントがブレンディッド エージェントのタスクを処理できるよう設定できます。ブレンディッド エージェントのタスクとは、エージェントと顧客の間で自動的に設定されるアウトバウンド電話コールのことです。このため、ブレンディッド エージェントのタスクの方向は、常に「外」になります。

ブレンディッド エージェントのタスクを処理するエージェントには、次のエージェント状態を適用できます。

- Ready
- Not Ready
- Reserved
- Talking
- Work Ready
- Work Not Ready
- Hold
- Busy Other



## コール時間およびタスク時間について

すべてのタイプのコールおよびタスク（TransferOutを除く）には、Agent Skill Group Half Hour Table 内のコールおよびタスクに関連付けられた時間が含まれています（Transfer Out では、[InternalCallsTimetoHalf] フィールドが使用されます）。



(注) 次の表で、音声タスクとマルチチャンネル タスクの両方に適用されるタスクは CallsHandled だけです。他のすべてのタスクは、音声コールにだけ適用されます。レポートでは、音声だけのデータベース フィールドの値は NULL になります。

Peg count フィールド	時間フィールド	開始	終了
CallsHandled (音声タスク およびマルチチャンネル タスク)	HandledCallsTimeToHalf	タスクへの応 答	まとめの完了。
InternalCallsRcv (音声だけ)	InternalCallsRvcdTimeToHalf	タスクへの応 答	タスクの切断。
AgentOutCallsToHalf (音声だけ)	AgentOutCallsTimeToHalf	タスクの開始	タスクの切断。
InternalCallsToHalf (音声だけ)	InternalCallsTimeToHalf	タスクの開始	タスクの切断。
TransferredInCallsToHalf (音声だけ)	TransferredInCallsTimeToHalf	タスクへの応 答	タスクの切断。
TransferredOutCallsToHalf (音声だけ)	InternalCallsTimetoHalf	[transfer]ボタ ンの有効化	転送の完了。
ConsultativeCallsToHalf (音声だけ)	ConsultativeCallsTimeToHalf	[transfer]ボタ ンの有効化	ターゲット エージェン トが応答して保留タス クが復元された後（コ ンサルタティブ コール の切断）か、または consult party が切断され た後。
ConferenceInCallsToHalf (音声だけ)	ConferenceIn CallsTimeToHalf	タスクへの応 答	タスクの切断。
ConferenceOutCallsToHalf (音声だけ)	ConferenceOutCallsTimeToHalf	[conference] ボタンの有効 化	エージェントが会議 コールから切断され、 スーパーバイザがコー ルから切断される。

受信タスク (CallsHandled および InternalCallsRcvd) は Transferred In コールまたは ConferencedIn コールになることがあるため、時間が重複する場合があります。すべての受信タスクおよび送信タスク (AgentOutCall および InternalCall) は、TransferredOut または Conferenced Out になります。

## デフォルトのスキル グループについて

デフォルトのスキル グループは、ICM ルーティング スクリプトによってルーティングされなかった音声コールに関する情報を収集するための受け皿となります。

音声以外のタスクの場合は、Queue to Agent ノードを使用してエージェントにタスクをキューイングするときに、デフォルトのスキル グループが使用されます。ルーティング スクリプトにスキル グループを指定しない場合は、デフォルトのスキル グループが使用されます。デフォルトのスキル グループを使用すると、次のような利点があります。

- エージェント/スキル グループ レポートが、サービス レポートやコール タイプ レポートとのバランスを保つ場合に役立つ (サービス レポートやコール タイプ レポートには、ICM でルーティングされたコールだけが含まれるため)。
- エージェント レポートおよびスキル グループ レポート内で、ICM でルーティングされなかったコールを特定および識別する場合に役立つ。

デフォルトのスキル グループを作成する必要はありません。MRD とペリフェラル ゲートウェイのペアを確立すると、自動的に作成されます。

## デフォルトのスキル グループに影響を与えるコール

デフォルトのスキル グループの統計は、次のタイプのコールの影響を受けます。

- 新規のコール
- エージェント間のダイヤル
- 転送コールおよび会議コール

### 新規のコール

新規のすべてのアウトバウンド直接コールおよび受信直接コールのコール統計は、次のデフォルトのスキル グループに対して増加します。

- AgentOutCalls (外部アウトバウンド コール)
- InternalCalls (内部アウトバウンド コール)
- InternalCallRcvd (直接受信コール)



(注) デフォルトのスキル グループはいずれのスクリプトからも参照されないため、CallsHandled はデフォルトのスキル グループに対して増加しません。

### エージェント間のダイヤル

スクリプトでエージェント ノードを使用するエージェント間のダイヤルは、デフォルトのスキル グループに影響を与えます。エージェント間のコールを開始したエージェントのデフォルトのスキル グループに対して、OutgoingExternal または OutgoingInternal が増加します。エージェント間のコールを受信するエージェントのデフォルトのスキル グループに対して、InternalCallsReceived が増加します。

## 転送コールおよび会議コール

デフォルトのスキルグループは、転送コールおよび会議コールの影響も受けます。エージェント A が、スクリプトを使用せずに、ICM でルーティングされるコールを別のエージェントに直接転送するか、またはこのコールの会議を実行すると、エージェント A の **OutgoingExternal** または **OutgoingInternal** は、ICM でルーティングされるコールのスキルグループに対して増加します。エージェント B の **IncomingDirect** コールは、デフォルトのスキルグループに対して増加します。

ただし、エージェント A が、ICM でルーティングされるコールをダイヤル番号計画 (Agent to Agent ノードを持つ転送スクリプトまたは会議スクリプトにアクセスする) に転送するか、またはこのコールの会議を実行すると、エージェント A の **OutgoingExternal** または **OutgoingInternal** は、ICM でルーティングされるコールのスキルグループに対して増加します。エージェント B の **IncomingDirect** コールは、デフォルトのスキルグループに対して増加します。

また、既存のコールが存在しない場合、デフォルトのスキルグループは、緊急アシスタンスコールやスーパーバイザアシスタンスコールに対しても増加します。

## デフォルトのスキルグループを使用する場合の推奨事項

ICM ルーティングスクリプトによってデフォルトのスキルグループが参照されないようにしてください。これにより、デフォルトのスキルグループでは、ICM でルーティングされるコールの統計が捕捉されなくなります。

## コールタイプの注意事項

コールタイプレポートでは、エージェントが応答したコール、IVR で放棄されたコール、エージェントへのルーティング中に放棄されたコール、エージェントの電話への提供中に放棄されたコール、Busy 状態のコール、Ring 状態のコール、デフォルトでルーティングされるコール、ネットワークでルーティング処理されたコール、コールタイプノードまたは **Requalify** ノードを経由して別のコールタイプに送信されるコール、およびショートコールの数を均衡させる必要があります。

提供コール=放棄コール+処理コール+ Busy 状態のコール+オーバーフローして出ていったコール+デフォルトで処理されたコール+ネットワークでルーティングされたコール+ショートコール。

ただし、コールタイプで提供コールが増加するが、この増加に対応するデータベースフィールドが存在せず、レポートの均衡を確保できない場合があります。この場合に該当するコールは、次のとおりです。

- IVR へのルーティング中に放棄されるコール
- 不良ラベルの付いたコール
- エージェントの電話から応答がないため再ルーティングされるコール
- ラベルノードを経由して、スクリプトを監視対象外のデバイスで終端させるコール (音声メールなど)

この項では、コールタイプレポートの均衡確保が妨害されるシナリオについて説明します。また、この項では、コールタイプレポートの均衡を確保するための推奨事項についても説明します。

## IVR へのルーティング中に放棄されるコール

ルーティング中に放棄されるコールとは、IVR への送信過程でネットワーク内に放棄されるコールのことです。たとえば、CallManager の CTI ルート ポイントから IVR に送信される過程で放棄されるコールが該当します。コール タイプでは、このコールも CallErrors の一部としてカウントされます。このフィールドは、すべてのフィールドでレポートされるコール タイプに含まれています。CallErrors には、デフォルトでルーティングされたコール、および次にリストされている他のコール シナリオが含まれています。構内 IVR を使用している場合、このコールが発生する可能性はほとんどありません。

## 不良ラベルの付いたコール

このコールには不良ラベルが定義されており、デフォルト ラベルは定義されていません。デフォルト ラベルを定義することを推奨します。これにより、ラベルの設定が誤っているコールはデフォルト ラベルに送信されて処理が行われ、コール タイプ レポートの計算に含まれます。ルータのイベント ビューアを使用すると、不良ラベル条件に該当するコールを確認できます。このコールは、コールタイプ テーブルの [Call Errors] フィールドにカウントされます。このフィールドは、すべてのフィールドでレポートされるコール タイプに含まれています。

## Re-route on No Answer コール

Reroute on No Answer コールとは、エージェント デスクトップの設定に定義された Ring No Answer タイマーの値を呼び出し時間が超過したため、エージェントの電話からリダイレクトされるコールのことです。このコールの数は、エージェントとスキル グループのレポートに表示されます。

複数のコール タイプによって同じスキル グループにコールがキューイングされている場合は、コールタイプごとに Reroute on No Answer スクリプトを分割する必要があります。これにより、このスキル グループ レポートの [RedirectNoAnswer] フィールドを使用して、コールタイプ レポートの均衡を確保できます。

## ショート コールについて

詳細は、[Configuring short calls, page 101](#) の項を参照してください。

## ラベル ノードを終端するコール

ラベル ノードは、音声メニュー使用時や他の条件に基づいて顧客が収集した番号が原因で ICM によって監視されない音声メール、Web アテンダント、または他のデバイスにコールを転送する場合に使用します。IVR サービスでは、[CallsHandled] フィールドにこのコールが含まれています。

## フェイルオーバーについて

システムのフェイルオーバーは、レポートに影響を与えます。この項では、システム コンポーネントに次のフェイルオーバーが発生した場合のレポートへの影響について説明します。

- ペリフェラル ゲートウェイおよび CTI Manager サービス
- エージェント デスクトップおよび CTI-OS サーバ
- CallManager
- アプリケーションインスタンスおよび MR PG
- アプリケーションインスタンス、エージェントの PG CTI サーバ、および PIM

### ペリフェラル ゲートウェイおよび CTI Manager サービス

エージェントの PG (PIM または JTAPI GW コンポーネント) や CallManager の CTI Manager サービスがダウンすると、エージェントは一時的にログアウトしますが、バックアップ PG または CTI Manager が起動されると、自動的にログイン状態に戻ります。ログアウト履歴レポートには、50002 のログアウト理由コードが表示されます。エージェントが Available 状態または Not Ready 状態であった場合、このエージェントは、再度ログインするときに元の状態に戻ります。エージェントが以前に Wrap-up 状態であった場合、このエージェントは Available 状態に戻ります (コールの前に Available 状態であった場合)。これ以外の場合、このエージェントは Not Ready 状態に戻ります。

### エージェント デスクトップおよび CTI-OS サーバ

エージェント デスクトップがダウンしたり CTI-OS サーバとの通信が失われたか、または CTI-OS サーバがダウンした場合、エージェントは、通信が失われたペリフェラルでサポートされているすべてのメディア ルーティング ドメインからログアウトします。ただし、エージェント デスクトップが復元されたり CTI-OS サーバとの通信が回復されるか、またはエージェントがバックアップ CTI-OS サーバに戻された場合、エージェントは自動的にログイン状態に戻ります。ログアウト履歴レポートには、50002 のログアウト理由コードが表示されます。エージェントが Available 状態または Not Ready 状態であった場合、このエージェントは、再度ログインするときに元の状態に戻ります。ただし、エージェントが Reserved 状態であった場合、このエージェントは Available 状態に戻ります。エージェントが以前に Wrap-up 状態であった場合、このエージェントは Available 状態に戻ります (コールの前に Available 状態であった場合)。これ以外の場合、このエージェントは Not Ready 状態に戻ります。このことは、CTI-OS デスクトップに適用されます。

デスクトップで CTI ツール キット アプリケーションを使用している場合も、エージェントは自動的にログインして適切な状態に戻ります。

CSD/CAD デスクトップを使用しているエージェントは状態が維持されないため、再度ログインする必要があります。

## CallManager

エージェントの電話に直接接続されていない CallManager がダウンしても、エージェントへの影響はありません。

ただし、(CallManager がダウンしたりエージェントの電話が再起動されたため) エージェントの電話で CallManager との接続が失われるか、またはエージェントの電話と CallManager の間でネットワーク上の問題が発生した場合、このエージェントは自動的にログアウトされます。このエージェントは、電話をバックアップ CallManager 向けに設定した後、手動で再度ログインする必要があります。

ログアウトしたエージェントは、再度ログインまでリアルタイム ステータスから削除された状態になります。履歴情報は、エージェントが再度ログインした時点から再開されます。ログアウト履歴レポートには、50003 の理由コードによりエージェントがログアウトしたことが表示されます。フェイルオーバー以前のエージェントの状態やリカバリ状態は維持されません。

フェイルオーバーやリカバリ状態が発生したときにエージェントがコールに対応している場合は、このコールが切断されない限り、エージェントがフェイルオーバーしたり、バックアップ CallManager やプライマリ CallManager に戻ることはありません。エージェントがフェイルオーバーしたりバックアップ CallManager やプライマリ CallManager に戻るまで、PG へのシグナリングが停止している状態が継続するため、エージェントはこのコールへの対応を継続できますが、記録は履歴レポートに残りません。エージェントは、バックアップ CallManager に戻った後、再度ログインする必要があります。フェイルオーバー以前のエージェントの状態やリカバリ状態は維持されません。

## アプリケーションインスタンスおよび MR PG

アプリケーション インスタンスと MR PG の間の接続がダウンするか、または MR PIM がアプリケーション インスタンスがダウンすると、ICM セントラル コントローラでは、アプリケーション から受信した保留中のすべての NEW\_TASK リクエストが削除されます。アプリケーション インスタンスは接続が復元されるのを待機し、アプリケーション インスタンスによってエージェントの PG CTI サーバに割り当てられた既存のタスクと新規のタスクに関するメッセージの送信を継続します。接続、MR PIM、またはアプリケーション インスタンスが復元されると、アプリケーション インスタンスでは、ICM セントラル コントローラからの返信を受信していない保留中のすべての NEW\_TASK リクエストが再送信されます。接続がダウンしているときにアプリケーション インスタンスによってエージェントに割り当てられたタスクのうち、接続が復元される前に完了したタスクは、WebView レポートに表示されません。



(注) アプリケーション インスタンスがダウンすると、エージェントの PG CTI サーバの接続にも影響を与えます。

MR PIM と ICM セントラル コントローラの間接続がダウンするか、または ICM セントラル コントローラがダウンすると、MR PIM からアプリケーション インスタンスに ROUTING\_DISABLED メッセージが送信され、これにより、アプリケーション インスタンスから ICM セントラル コントローラへのルーティング リクエストの送信が停止します。接続がダウンしているときに送信されたリクエストはすべて拒否され、NEW\_TASK\_FAILURE メッセージが表示されます。アプリケーション インスタンスは、アプリケーション インスタンスによってエージェントの PG CTI サーバに割り当てられた既存のタスクと新規のタスクに関するメッセージの送信を継続します。接続または ICM セントラル コントローラが復元されると、MR PIM からアプリケーション インスタンスに ROUTING\_ENABLED メッセージが送信され、これにより、アプリケーション インスタンスから ICM セントラル コントローラへのルーティング リクエストの送信が再開されます。接続がダウンしているときにアプリケーション インスタンスによってエージェントに割り当てられたタスクのうち、接続が復元される前に完了したタスクは、WebView レポートに表示されません。

ICM セントラル コントローラと MR PG の間の接続に障害が発生すると、ICM ルータでは、保留中のすべての新規タスクが削除されます。接続が復元されると、MR PG に接続されているアプリケーションからすべてのタスクが再送信されます。



(注) ICM センtral コントローラがダウンすると、アプリケーション インスタンスとエージェントの PG CTI サーバのインターフェイスにも影響を与えます。

## アプリケーション インスタンス、エージェントの PG CTI サーバ、および PIM

アプリケーション インスタンスかエージェントの PG CTI サーバがダウンするか、またはこれらを結ぶ接続がダウンした場合でも、エージェントはログイン状態を継続します。タスクは、MRD の task life 属性に基づいて一定の時間残存します。接続がダウンしている間に task life が期限切れとなったタスクは終了し、状態コード 42 (DBCD\_APPLICATION\_PATH\_WENT\_DOWN) が表示されます。



(注) 電子メール MRD の場合は、エージェントの PG CTI サーバやこのサーバとの接続がダウンしても、エージェントは自動的にログアウトされません。代わりに E-Mail Manager でエージェントの状態が記録され、エージェントにタスクが割り当てられます。接続が復元されると、E-Mail Manager では、エージェントの PG CTI サーバで管理されているペリフェラル上の最新のエージェント状態情報が CTI サーバに送信され、この CTI サーバから ICM ソフトウェアにこの情報が送信されます。ICM ソフトウェアでは、履歴データの再作成が試行され、現在のエージェントの状態が修正されます。接続またはエージェントの PG CTI サーバのダウン状態が、MRD に設定されている制限時間よりも長く続く場合は、タスクのレポートが ICM ソフトウェアによって早期終了し、接続の再確立と同時に再開されることがあります。

アプリケーション インスタンスでは、接続または CTI サーバがダウンしているときでも、タスクをエージェントに割り当てることができます。MR PG への接続が確立されると、アプリケーション インスタンスでは、ICM センtral コントローラへのルーティング リクエストの送信、およびルーティング方法の受信が継続されます。ただし、接続がダウンしている間、タスクのレポートデータは保存されません。また、接続または CTI サーバがダウンしているときに割り当てられて完了したタスクは、WebView レポートに表示されません。

エージェントの PG CTI サーバとルータの間の接続がダウンするか、またはルータがダウンした場合、アプリケーション インスタンスでは、CTI サーバへのメッセージの送信が継続され、エージェントのアクティビティがトラッキングされます。ただし、接続またはルータが復元されて、キャッシュされたレポート情報が ICM センtral コントローラに送信されるまで、この情報はルータに送信されません。



(注) ICM センtral コントローラがダウンすると、アプリケーション インスタンスと MR PG のインターフェイスにも影響を与えます。

CallManager PIM がダウンすると、この PIM に関連付けられたエージェントは、音声メディア ルーティングを使用できなくなります。ただし、ICM センtral コントローラでは、PIM に関連付けられたエージェントへの音声以外のタスクの割り当てを継続できます。CTI サーバでは、音声以外のメディア ルーティング ドメインの PIM に関連付けられたエージェントに関するメッセージおよびリクエストの処理を継続できます。接続が復元されると、音声メディア ルーティングを再度使用できるようになります。

