



レポート要求への対応

WebView で提供されている IPCC レポート テンプレートは、顧客の特定のレポート要求を解決するために使用します。独自のレポート要件を満たしている特定のテンプレートがあり、より多くの情報を必要としている場合や、テンプレートを変更する場合には、システムに用意されている All Fields テンプレートを使用できます。All Fields テンプレートを使用すると、レポートに関連付けられているデータベース テーブルのすべてのフィールドを含むレポートが生成されます。任意の All Fields テンプレートを Excel のスプレッドシートにエクスポートして、必要に応じてレポートを変更したり、InfoMaker などのサードパーティのツールを使用して、レポートをカスタマイズすることもできます。

汎用の IPCC テンプレートでは独自の要件を十分に満たすことができず、また、All Fields レポートで情報が提供されていない場合は、Cisco Professional Services または他のシスコ正規パートナーに追加サポートを要求してください。

内容

- [エージェントの可視性](#)
- [コンタクトセンターのリソースの予測およびスケジュール](#)
- [コンタクトセンターのパフォーマンスの測定](#)
- [エージェントのパフォーマンスの測定](#)
- [スキルグループのパフォーマンスの測定](#)
- [システム調整](#)

エージェントの可視性

スーパーバイザは、自分のエージェントがログインしており、コールを効率的に処理していることを知っておく必要があります。また、スーパーバイザは、スキル グループ キューを監視して、各スキルグループが適切にキューに含まれていることを保証できる必要があります。生成するレポートは、使用しているエージェントの構成方法、およびエージェントごとに表示する情報のタイプによって異なります。

この項では、エージェントの可視性に関する次の情報について説明します。

- [エージェントのレポート方法](#)
- [表示する情報](#)
- [使用する必要があるレポート カテゴリ](#)
- [IPCC エージェント レポートのサンプル](#)

エージェントのレポート方法

エージェントのアクティビティを表示するために選択する必要がある IPCC レポート テンプレートは、組織内でのロールによって異なります。シスコでは、異なるユーザの要求を満たすように設計されたさまざまなレポート テンプレートを提供しています。

エージェントは、次のようなレポート カテゴリで構成されます。

- **個々のエージェント。**コンタクトセンター内の各所に配置されているすべてのエージェントに対して全体的な責任を持つコンタクトセンター管理者は、このエージェント区分を使用してレポートを作成すると便利です。
- **ペリフェラル。**エンタープライズ内の特定のサイトに対して責任を持つコンタクトセンター管理者は、このエージェント区分を使用してレポートを作成すると便利です。IPCC 環境では、各サイトは1つ以上のペリフェラルによって指定されます。この区分でレポートを行うレポート テンプレートを選択した場合は、エージェントのアクティビティを表示するペリフェラルを選択する必要があります。
- **チーム。**エージェントのチームを管理するコール センター スーパーバイザは、このエージェント区分を使用してレポートを作成すると便利です。この区分でレポートを行うレポート テンプレートを選択した場合は、エージェントのアクティビティを表示するチームを選択する必要があります。
- **スキルグループ。**特定のスキルグループに対して責任を持つコール センター スーパーバイザまたはチーム リーダーは、このエージェント区分を使用すると便利です。このエージェント区分を使用してレポートを作成する場合には、目的のスキルグループを選択する必要があります。また、エージェントの可視性に対するレポート要件の1つがキュー管理である場合は、このレポート カテゴリも選択します。この場合は、この項で推奨しているエージェント グループに関係なく、エージェント スキルグループ テンプレートが最適である可能性があります。



(注)

重要：「エージェント > スキルグループ別」テンプレートでは、1つのペリフェラルに属しているスキルグループだけがレポートされます。エンタープライズ スキルグループ（さまざまなサイトに配置されているスキルグループ、または1つのサイト内か複数の MRD 上の複数のペリフェラル）に関してレポートする必要がある場合には、エンタープライズ スキルグループ レポート テンプレートを使用する必要があります。

表示する情報

ほとんどの場合、エージェント カテゴリごとに提供されているリアルタイム テンプレートでは、同じ情報が共有されています。表示内容は、次のとおりです。

- エージェントの現在の状態
- エージェントの状態の継続時間
- タスクの情報
- ログイン時間

リアルタイム レポートには、エージェントの現在の状態など、システムにログインしているエージェントの情報が含まれています（エージェントが長時間に渡ってある状態になっている場合に強調表示するために、しきい値を設定できます）。

エージェントがログアウトすると、このエージェントは、エージェント リアルタイム レポートには含まれません。ログアウトしたエージェントを監視する場合は、perskg29 : Peripheral Skill Group Logout Real Time テンプレートを使用します。このテンプレートは、特定のスキル グループの、現在ログアウトしているすべてのエージェントをレポートするためのものです。

使用する必要があるレポート カテゴリ

エージェント レポートに使用できる WebView IPCC テンプレートをすべて表示するには、WebView のメニューから [エージェント] を選択します。次の表では、さまざまな要求に基づいて、どのレポート カテゴリを使用する必要があるかについて説明します。

レポート対象	使用するレポート カテゴリ
個々のエージェント	エージェント > エージェント別
特定のペリフェラルに属しているエージェント	エージェント > ペリフェラル別
特定のスキル グループで作業するエージェント	エージェント > スキル グループ別
特定のチームに属するエージェント	エージェント > チーム別

IPCC エージェント レポートのサンプル

WebView は、エージェントのアクティビティに関する数多くの異なるリアルタイム レポートおよび履歴レポートを提供しています。この項では、エージェント情報を提供するために一般的に使用される一部のテンプレートについて説明します。

個々のエージェントのリアルタイム情報を表示する場合

agent20 : Agent Real Time テンプレートを使用します。このテンプレートは、現在のスキル グループ、エージェントの状態、およびタスクの方向をレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebView のメニューから [エージェント] > [エージェント別] を選択します。

このテンプレートを使用する場合は、表示するアクティビティを持つエージェントを選択する必要があります。

Peripheral Agent Real Time Report

Agent Name Media	Extension	Log On DateTime	Agent State	Active Skill Group	Supv Assist Reqstd	Duration In Current State
Agent1500, Settings_2						
Cisco_Voice	9000	11/18/2002 11:29:22	TALKING	IPCC_PG1_1.Benefits.pri	No	00:19:42
Agent9000, Default						
Cisco_Voice	2500	11/18/2002 09:06:38	TALKING	IPCC_PG2_1.Default_Skill_Gro	No	00:19:46

Run Date: 11/18/02 11:53:37 AM EST
Report name: Untitled Report

Copyright © 1999-2002 Cisco Systems, Inc

Reason Code	Available in MRD	Direction	Destination
NONE	0 In		0
NONE	0 Out		0

Template name: agent20
Run by: geoqaspr40/ebiron

ペリフェラルによって構成されているエージェントを表示する場合

agtper20 : Agent Peripheral Real Time テンプレートを使用します。このテンプレートは、特定のペリフェラルのエージェントの現在のアクティビティをレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebView のメニューから [エージェント]>[ペリフェラル別] を選択します。

図 9 agtper20 : Agent Peripheral Real Time

Disable automatic screen refresh

[Open this report in a new window](#)

Agent Peripheral Real Time Report

Peripheral Agent Name	Media	Extension	Log On DateTime	Active Skill Group	Agent State	Duration In Current State	Reason Code	Available In MRD	Direction
IPCC_PG1_1 (5000)									
Agent1501, Settings_2									
Cisco_Voice		9000	01/17/2003 10:43:02	IPCC_PG1_1.Default_Skill_Gro.pri	TALKING	01:55:31	None	No	OTHER
TeamB, Agent4003									
Cisco_Voice		9001	01/17/2003 10:42:34	IPCC_PG1_1.Supervisor.pri	TALKING	01:55:25	None	No	OTHER

Run Date: 1/17/03 3:59:45 PM EST
Report name: Untitled Report

Template name: agtper20
Run by: geoqaspr40/bfavini

Copyright © 1999-2003 Cisco Systems, Inc

Active Skill Group	Agent State	Duration In Current State	Reason Code	Available In MRD	Direction	Destination	Supv Assist Reqstd
CC_PG1_1.Default_Skill_Gro.pri	TALKING	01:55:51	None	No	OTHER	Not Applicable	No
CC_PG1_1.Supervisor.pri	TALKING	01:55:45	None	No	OTHER	Not Applicable	No

Template name: agtper20
Run by: geoqaspr40/bfavini

スキルグループによって構成されているエージェントを表示する場合

agtsk20 : Agent Skill Group Real Time テンプレートを使用します。このテンプレートは、選択したスキルグループのエージェントのログオン時間、状態、およびタスクの方向をレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebView のメニューから [エージェント] > [スキルグループ別] を選択します。

マルチセッション エージェントは、一度に複数のタスクを処理できます。したがって、エージェントの状態に関する情報は、このレポートの 2 つのフィールド [Available in MRD] および [Agent State] から収集する必要があります。

追加情報 :

関連トピック	タイトル
マルチチャネル エージェントの状態および応答可能状況	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

Agent Skill Group Real Time Report

Agent Name Skill Group	Media	Available In MRD	Queued Now	Active Tasks	Extension	Log On Date Time
agent1, bc				0		
M4_CM1_PG_1.Cisco_BC.defau.13859 (5052)	Cisco_BC	NO		0		12/18/2002 11:23:50
M4_CM1_PG_1.Cisco_BC.defau.13859 (5052)	Cisco_BC	NO		0	9000	12/18/2002 11:23:50
M4_CM1_PG_1.Cisco_Voice.de 61719 (5058)	Cisco_Voice	NO		0	9000	12/18/2002 11:23:52
M4_CM1_PG_1.Cisco_Voice.de 61719 (5058)	Cisco_Voice	NO		0		12/18/2002 11:23:52
M4_PG3.5003.bc1 (6404)	Cisco_BC	NO		0	9000	12/18/2002 11:23:50
M4_PG3.5003.bc1 (6404)	Cisco_BC	NO		0		12/18/2002 11:23:50

Run Date: 12/18/02 11:50:09 AM EST
 Report name: Untitled Report

Agent State	Duration In Current State	Reason Code	Direction	Destination	Supv Assist Reqstd
NOT READY	00:26:14	NONE	Not Applicable	Not applicable	No
NOT READY	00:26:14	NONE	Not Applicable	Not applicable	No
NOT READY	00:14:22	NONE	Not Applicable	Not applicable	No
NOT READY	00:14:22	NONE	Not Applicable	Not applicable	No
NOT READY	00:26:14	NONE	Not Applicable	Not applicable	No
NOT READY	00:26:14	NONE	Not Applicable	Not applicable	No

Template name: agtskg20

追加情報：

関連トピック	タイトル
マルチチャネル エージェントの状態および応答可能状況	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

チームで構成されているエージェントのリアルタイム情報を表示する場合

agteam20 : *Agent Team Real Time* テンプレートを使用します。このテンプレートは、特定のチームのエージェントのログイン時間および状態をレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebView のメニューから [エージェント] > [チーム別] を選択します。

Agent Team Real Time Report

Agent Team	Media	Extension	Active Skill Group	Log On DateTime	
Supervisor	Agent Name				
DeskTop_Services_Team					
Agent1500, Default					
	Cisco_Voice				
	Agent9000, Default	2500	IPCC_PG2_1.Default_Skill_Gro	11/18/2002 09:06:38	T.
HR_Team					
TeamB, Agent4003					
	Cisco_Voice				
	Agent1500, Settings_2	9000	IPCC_PG1_1.Benefits.pri	11/18/2002 11:29:22	T.

Reason Code	Available In MRD	Direction	Destination
NONE	0 In		0
NONE	0 Out		0

Template name: agent20
Run by: geoqaspr40/ebiron

ログアウトしたエージェントのリアルタイム情報を（スキルグループ別に）表示する場合

perskg29 : *Peripheral Skill Group Logout Real Time* テンプレートを使用します。このテンプレートは、特定のペリフェラル スキル グループのログアウトしたエージェントをレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、**WebView** のメニューから [スキルグループ] > [スキルグループのペリフェラル] を選択します。

Peripheral Skill Group Logout Real Time	
Media	Agent
Skill Group	
Cisco_Voice	
IPCC_PG2_1.Cisco_Voice.Super.pri (5106)	
	Default Agent1500
Cisco_Voice	
IPCC_PG2_1.Default_Skill_Gro (5078)	
	Agent 9003
	Default Agent9000
	Default Agent9001
	Default Agent9002
Cisco_Voice	
IPCC_PG2_1.IT (5076)	
	Agent 9003
	Default Agent9000
	Default Agent9001
	Default Agent9002
Run Date: 12/16/02 1:02:40 PM EST	
Report name: Untitled Report	
Template name: perskg29	
Run by: geoqaspr40/ebiron	
Copyright © 1999-2003 Cisco Systems, Inc	

コンタクトセンターのリソースの予測およびスケジュール

エージェントの休憩をスケジュールするには、コンタクトセンターの管理者は、特定のスキルグループのエージェントの混雑する時間帯と暇な時間帯を認識しておく必要があります。エージェントおよびスキルグループの履歴レポートから収集した情報を使用すると、コンタクトセンターの負荷を予測できます。この情報は、コンタクトセンターのリソースのスケジュールを計画するのに役立ちます。

この項では、リソースの予測およびスケジュールに関する次の情報について説明します。

- [選択する必要があるレポート カテゴリ](#)
- [リソースの負荷予測およびスケジュールに必要な情報](#)
- [IPCC 予測テンプレートおよびスケジュールテンプレートのサンプル](#)

選択する必要があるレポート カテゴリ

リソースの負荷を予測してスケジュールを計画するには、エージェントが属するスキルグループごとに、エージェントのパフォーマンスおよびタスクの概要を理解しておく必要があります。エージェントのパフォーマンス情報は、1日ごとのエージェントのアクティビティ内にあります。エージェントのパフォーマンスレポートは、各エージェントレポートカテゴリにあります。

各スキルグループのコールの要約は、ペリフェラルスキルグループまたはエンタープライズスキルグループのコールの日次要約レポートにあります。

次の表では、さまざまな要件を満たすために使用する必要があるレポートカテゴリについて説明します。

レポート対象	使用するレポート カテゴリ
各エージェントのコールの要約	エージェント
各スキルグループのコールの要約	スキルグループ

リソースの負荷予測およびスケジュールに必要な情報

次のエージェントパフォーマンス情報は、エージェントがどの程度忙しいかを理解するのに役立ちます。

- AvailableTime
- Talk/Active Time
- Not Ready Time

次のコールの要約情報は、スキルグループがどの程度忙しいかを理解するのに役立ちます。

- Tasks Offered
- Tasks Abandoned
- Tasks Handled
- Tasks Queued

リソースの負荷を予測してスケジュールを計画するには、現在のリソースの使用状況および使用場所を記述したレポートを生成する必要があります。

IPCC 予測テンプレートおよびスケジュール テンプレートのサンプル

WebView は、数多くの異なるリアルタイム レポートおよび履歴レポートを提供しています。これらのレポートを使用すると、コンタクトセンターのパフォーマンスを測定するのに役立つ情報を取得できます。この項では、使用可能な一部のテンプレートについて説明します。

エージェントの 1 日ごとのタスク統計を収集する場合

agent22 : Agent Task Summary Daily テンプレートを使用します。このテンプレートは、1 日ごとに収集される、すべてのペリフェラルのエージェントに関するタスク統計をレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebView のメニューから [エージェント] > [エージェント別] を選択します。

Agent Task Summary Daily Report

From: 12/1/2002 00:00:00 To: 12/16/2002 23:59:00

Agent Name	Skill Group	Handled	Internal In	Transfer In	Conf In	Redirect No Answer	Aban While Offer	Hold	Aban Hold	External Out	Internal Out
Media	Datetime										
TeamA, Agent4002											
Cisco_Voice											
IPCC_PG1_1.Supervisor.pri (5000)											
	12/03/2002	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
	12/06/2002	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	Skill Group Summary	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1
	Media Summary	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1
	Agent Summary	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1
TeamB, Agent4003											
Cisco_Voice											
IPCC_PG1_1.Supervisor.pri (5000)											
	12/06/2002	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Skill Group Summary	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Media Summary	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Agent Summary	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Report Summary	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2

Run Date: 12/16/02 1:44:13 PM EST
Report name: Untitled Report

Transfer Out	Internal Hold	Conf Out	Consult	Supv Assist	Emerg Assist	Barge In	Intercept
0	0	0	0	0	1	0	0
0	0	0	0	0	1	0	0
0	0	0	0	0	2	0	0
0	0	0	0	0	2	0	0
0	0	0	0	0	2	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	2	0	0

Template name: agent22

1 日間隔でレポートされるスキルグループのタスク統計を収集する場合

perskg22 : *Peripheral Skill Group Task Summary Daily* テンプレートを使用します。このテンプレートは、1 日ごとに収集される、選択したペリフェラルのスキルグループのタスクの要約データをレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebView のメニューから [スキルグループ] > [スキルグループのペリフェラル] を選択します。

Peripheral Skill Group Task Summary Daily Report

From: 12/16/2002 00:00:00 To: 12/16/2002 23:59:00

Media	Offered	Queued	Aban in Queue	% Aban	Aban Ring	Redirect No Answer	Handled	% Handled	Internal In	External Out	Internal Out
Cisco_Email											
IPIVR_PG1_1.Cisco_Email.de.01620 (5096)											
12/16/2002	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
Skill Group Summary	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
Media Summary	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
MSC											
IPIVR_PG1_1.MSC.default.15700 (5129)											
12/16/2002	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
Skill Group Summary	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
Media Summary	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
SSC											
IPIVR_PG1_1.SSC.default.57029 (5134)											
12/16/2002	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
Skill Group Summary	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
Media Summary	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
Report Summary	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0

Run Date: 12/16/02 1:13:39 PM EST
Report name: Untitled Report

Transfer In	Transfer Out	Conf In	Conf Out	Supv Assist	Emerg Assist	Barge In	Intercept
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0

コンタクトセンターのパフォーマンスの測定

リアルタイム レポートおよび履歴レポートから収集した情報を使用すると、コンタクトセンターの稼働効率を測定できます。

この項では、コンタクトセンターのパフォーマンスに関する次の情報について説明します。

- [使用する必要があるレポート カテゴリ](#)
- [コンタクトセンターのパフォーマンスを測定するのに必要な情報](#)
- [コンタクトセンターのパフォーマンスを測定するための IPCC レポートのサンプル](#)

使用する必要があるレポート カテゴリ

コンタクトセンターの稼働効率を測定するには、次のレポート カテゴリを使用します。

目的	使用するレポート カテゴリ
コンタクトセンタの着信番号のメトリック表示	コール タイプ
IVR サービスに基づくコンタクトセンターのパフォーマンスの測定	サービス > ペリフェラル

コンタクトセンターのパフォーマンスを測定するのに必要な情報

コンタクトセンターのパフォーマンスを測定するメトリックは、次のとおりです。

- サービス レベル
- 平均応答速度
- 放棄待機時間
- 放棄タスクのパーセンテージ
- キューで待機していたタスクのパーセンテージ

放棄待機時間を除き、これらのすべてのメトリックは、30 分ごとまたは 1 日ごとのコール タイプ レポートで提供されます。放棄待機時間をレポートするには、persvc20 : Peripheral Service IVR Queue Half Hour レポートまたは persvc21 : Peripheral Service IVR Queue Daily テンプレートを使用します。

コンタクトセンターのパフォーマンスを測定するための IPCC レポートのサンプル

WebView は、予測およびスケジュールに関連する情報を提供する、数多くの異なるリアルタイム レポートおよび履歴レポートを提供しています。

1 日間隔で IVR アクティビティをレポートする場合

persvc21 : Peripheral Service IVR Queue Daily テンプレートを使用します。このテンプレートは、IVR サービスの 1 日ごとのアクティビティをレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebView のメニューから [サービス] > [ペリフェラル] を選択します。

Peripheral Service IVR Queue Daily Report

From: 11/1/2002 00:00:00 To: 11/18/2002 23:59:00

Enterprise Name	Tasks Offered	Aban Short Tasks	Avg Aban Wait	Tasks Aban	Total Aban Wait Time	Service Level	Routed To Agents
IPIVR_PG1_1.IPIVR_SVC (5016)							
11/01/2002	3	0	00:01:04	1	00:01:04	33.33%	0
11/04/2002	0	0	00:00:00	0	00:00:00	0.00%	0
11/05/2002	3	0	00:00:00	0	00:00:00	66.67%	0
11/07/2002	0	0	00:00:00	0	00:00:00	0.00%	0
11/08/2002	2	0	00:00:00	0	00:00:00	100.00%	0
11/09/2002	0	0	00:00:00	0	00:00:00	0.00%	0
11/10/2002	1	1	00:00:00	0	00:00:00	0.00%	0
11/18/2002	1	0	00:00:00	0	00:00:00	0.00%	0
Service Summary	10	1	00:01:04	1	00:01:04	55.56%	0
Report Summary	10	1	00:01:04	1	00:01:04	55.56%	0

Run Date: 11/18/02 10:01:01 AM EST
Report name: Untitled Report

30 分間隔で IVR セルフ サービス アクティビティをレポートする場合

persvc22 : *Peripheral Service IVR Self-Service Half-Hour* テンプレートを使用します。このテンプレートは、30 分間隔でレポートされる IVR セルフサービス アクティビティをレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebView のメニューから [サービス] > [ペリフェラル] を選択します。

Peripheral Service IVR Self-Service Half Hour Report

From: 11/17/2002 00:00:00 To: 11/18/2002 23:59:00

Enterprise Name	Tasks			Routed To Agents	AHT	Total Aban Wait Time	Avg Aban Wait
	Offered	Handled	Aban				
IPIVR_PG1_1.IPIVR_SVC							
11/18/2002 07:30:00	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
11/18/2002 08:00:00	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
11/18/2002 08:30:00	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
11/18/2002 09:00:00	1	1	0	0	00:00:02	00:00:00	00:00:00
Service Summary	1	1	0	0	00:00:02	00:00:00	00:00:00
Report Summary	1	1	0	0	00:00:02	00:00:00	00:00:00

Run Date: 11/18/02 9:51:43 AM EST
Report name: Untitled Report

persvc23 : *Peripheral Service IVR Self-Service Daily* テンプレートを使用します。このテンプレートは、1 日ごとに収集される、選択したペリフェラルのスキルグループのタスク統計をレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebView のメニューから [サービス] > [ペリフェラル] を選択します。

このテンプレートを使用する場合は、IVR サービス アクティビティを表示するペリフェラルを選択する必要があります。

Peripheral Service IVR Self-Service Daily Report

From: 11/1/2002 00:00:00 To: 11/18/2002 23:59:00

Enterprise Name	Tasks			Routed To Agents	AHT	Total Aban Wait Time	Avg Aban Wait
	Offered	Handled	Aban				
IPIVR_PG1_1.IPIVR_SVC							
11/01/2002	3	2	1	0	00:00:01	00:01:04	00:01:04
11/04/2002	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
11/05/2002	3	3	0	0	00:00:01	00:00:00	00:00:00
11/07/2002	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
11/08/2002	2	2	0	0	00:00:01	00:00:00	00:00:00
11/09/2002	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
11/10/2002	1	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
11/18/2002	1	1	0	0	00:00:02	00:00:00	00:00:00
Service Summary	10	8	1	0	00:00:01	00:01:04	00:01:04
Report Summary	10	8	1	0	00:00:01	00:01:04	00:01:04

Run Date: 11/18/02 9:51:18 AM EST
Report name: Untitled Report

30 分間隔でレポートされるコールタイプ情報を収集する場合

caltyp21 : *Call Type Half Hour* テンプレートを使用します。このテンプレートは、30 分間隔でレポートされるコールタイプアクティビティをレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebView のメニューから [コールタイプ] を選択します。

Call Type Half Hour Report

From: 11/1/2002 00:00:00 To: 11/30/2002 23:59:00

Enterprise Name/ DateTime	Service Level	Aban Within Service Level	ASA	Tasks				Return		Default Treatment
				Offered	Queued	Handled	Aban	Busy	Ring	
Collab_Tasks (5017)										
11/01/2002 13:30:00	100.00%		0 00:00:00	2	0	0	0	0	0	0
11/01/2002 14:00:00	100.00%		0 00:00:00	0	0	0	0	0	0	0
11/01/2002 14:30:00	100.00%		0 00:00:00	0	0	0	0	0	0	0
11/01/2002 15:00:00	100.00%		0 00:00:00	0	0	0	0	0	0	0
11/01/2002 15:30:00	100.00%		0 00:00:00	0	0	0	0	0	0	0
11/01/2002 17:00:00	100.00%		0 00:00:00	8	2	0	0	0	0	0
Call Type Summary			0 00:00:00	10	2	0	0	0	0	0
Report Summary			0 00:00:00	10	2	0	0	0	0	0

Run Date: 12/16/02 1:18:15 PM EST
Report name: Untitled Report

Network Routed	Overflow Out	% Queued	% Aban	Avg Aban Delay Time
0	0	0.00%	0.00%	00:00:00
0	0	0.00%	0.00%	00:00:00
0	0	0.00%	0.00%	00:00:00
0	0	0.00%	0.00%	00:00:00
0	0	25.00%	0.00%	00:00:00
0	0	20.00%	0.00%	00:00:00
0	0	20.00%	0.00%	00:00:00

Template name: caltyp21
Run by: geoqaspr40/ebiron

エージェントのパフォーマンスの測定

リアルタイム レポートおよび履歴レポートから収集した情報を使用すると、個々のエージェントの稼働効率を測定できます。

この項では、エージェントのパフォーマンスの測定に関する次の情報について説明します。

- [使用する必要があるレポート カテゴリ](#)
- [エージェントのパフォーマンスを測定するのに必要な情報](#)
- [エージェントのパフォーマンスを測定するための IPCC レポートのサンプル](#)

使用する必要があるレポート カテゴリ

選択する必要があるカテゴリは、表示するデータのタイプによって異なります。

目的	使用するカテゴリ
エージェントの全体のパフォーマンスの測定	エージェント > エージェント別
特定のチームの各エージェントのパフォーマンスの測定	エージェント > エージェント チーム別
特定のスキル グループの各エージェントのパフォーマンス状況の表示	エージェント > スキル グループ別

エージェントのパフォーマンスを測定するのに必要な情報

エージェントのパフォーマンスを測定するには、コンタクトセンターの管理者は、次の項目を判断する必要があります。

- エージェントが受信したタスクの数
- エージェントがこれらのタスクに費やした時間
- エージェントの電話を呼び出している間にタスクが放棄されたかどうか
- エージェントの電話からタスクがリダイレクトされたかどうか
- Hold 状態にされている間にタスクが放棄されたかどうか
- エージェントが転送したタスクの数
- エージェントが受信した転送タスクの数
- エージェントが Not Ready 状態であった時間
- エージェントが別のエージェントに問い合わせた回数

エージェントのパフォーマンスを測定するための IPCC レポートのサンプル

WebView は、エージェントのパフォーマンスに関連する情報を提供する、数多くの異なるリアルタイム レポートおよび履歴レポートを提供しています。

すべてのエージェントの統計を表示する場合

agent21 : Peripheral Agent Task Summary Half Hour テンプレートを使用します。このテンプレートは、30 分ごとにエージェントのタスク アクティビティをレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebView のメニューから [エージェント] > [エージェント別] を選択します。

Agent Task Summary Half Hour Report

From: 12/1/2002 00:00:00 To: 12/16/2002 23:59:00

Agent Name	Skill Group	Handled	Internal In	Transfer In	Conf In	Redirect No Answer	Aban While Offer	Hold	Aban Hold	External Out
Media	Datetime									

TeamA, Agent4002

Cisco_Voice

IPCC_PG1_1.Supervisor.pri (5008)

12/03/2002 15:00:00	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
12/06/2002 12:30:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12/06/2002 13:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12/06/2002 13:30:00	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
12/06/2002 14:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12/06/2002 14:30:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Skill Group Summary	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Media Summary	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Agent Summary	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0

TeamB, Agent4003

Cisco_Voice

IPCC_PG1_1.Supervisor.pri (5008)

12/06/2002 12:30:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12/06/2002 13:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12/06/2002 13:30:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12/06/2002 14:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12/06/2002 14:30:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Skill Group Summary	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media Summary	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agent Summary	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Report Summary	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0

Run Date: 12/16/02 1:42:03 PM EST

Report name: Untitled Report

Internal Out	Transfer Out	Internal Hold	Conf Out	Consult	Supv Assist	Emerg Assist	Barge In	Intercept
0	0	0	0	0	0	0	1	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	1	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	0	0	0	0	0	0	2	0
1	0	0	0	0	0	0	2	0
1	0	0	0	0	0	0	2	0

スキルグループごとにエージェントの統計を表示する場合

agtskg21:Agent Skill Group Task Summary Half Hour テンプレートを使用します。このテンプレートは、特定のスキルグループのエージェントのタスク アクティビティをレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebView のメニューから [エージェント] > [スキルグループ別] を選択します。

Agent Skill Group Task Summary Half Hour Report

From: 11/1/2002 00:00:00 To: 11/30/2002 23:59:00

Agent Name	Skill Group	Log On	Handled	Direct In	External Out	Internal Out	Transfer Out	Conf Out	Consult	On Hold	Transfer In	Conf In
Media	Date Time	Duration	Tasks	Time	Tasks	Time	Tasks	Time	Tasks	Time	Tasks	Time
TeamA, Agent402												
Cisco_Voice												
IPCC_PG1_1.Supervisor.pri (5008) 5092												
	11/04/2002 14:00:00	00:07:28	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
	11/04/2002 14:30:00	00:01:36	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
	11/05/2002 11:30:00	00:03:09	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
	11/05/2002 12:00:00	00:29:59	1	00:01:34	1	00:01:34	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
	11/05/2002 12:30:00	00:01:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
	11/09/2002 10:00:00	00:06:02	3	00:01:15	3	00:01:15	1	00:00:28	0	00:00:00	0	00:00:00
	11/10/2002 11:30:00	00:03:11	1	00:01:04	1	00:01:04	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
	11/22/2002 09:00:00	00:04:40	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
	11/22/2002 09:30:00	00:24:11	0	00:00:00	1	00:25:55	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
	Skill Group Summary	01:21:14	5	00:03:53	5	00:29:48	1	00:00:28	0	00:00:00	0	00:00:00
	Media Summary	01:21:14	5	00:03:53	5	00:29:48	1	00:00:28	0	00:00:00	0	00:00:00
	Agent Summary	01:21:14	5	00:03:53	5	00:29:48	1	00:00:28	0	00:00:00	0	00:00:00
TeamB, Agent403												
Cisco_Voice												
IPCC_PG1_1.Supervisor.pri (5008) 5103												
	11/09/2002 10:00:00	00:03:51	2	00:00:53	2	00:00:53	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
	11/10/2002 11:30:00	00:02:38	1	00:01:03	1	00:01:03	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
	Skill Group Summary	00:06:29	3	00:01:56	3	00:01:56	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
	Media Summary	00:06:29	3	00:01:56	3	00:01:56	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
	Agent Summary	00:06:29	3	00:01:56	3	00:01:56	0	00:00:00	0	00:00:00	0	00:00:00
	Report Summary	01:27:43	8	00:05:49	9	00:31:44	1	00:00:28	0	00:00:00	0	00:00:00

Run Date: 12/16/02 1:22:21 PM EST
Report name: Untitled Report

Template name: agtskg21
Run by: geoqaspr40/ebiron

スキル グループのパフォーマンスの測定

リアルタイム レポートおよび履歴レポートから収集した情報を使用すると、組織の特定のスキル グループの稼働効率を測定できます。


この項では、スキル グループのパフォーマンスの測定に関する次の情報について説明します。

- [使用する必要があるレポート カテゴリ](#)
- [スキル グループのパフォーマンスを測定するのに必要な情報](#)
- [スキル グループのパフォーマンスを測定するための IPCC レポートのサンプル](#)

使用する必要があるレポート カテゴリ

スキル グループが1つのペリフェラルに限定されている場合は、Peripheral Skill Group レポート テンプレートを使用する必要があります。ただし、スキル グループがペリフェラルまたは MRD に分散して存在している場合は、システムにエンタープライズ スキル グループを作成する必要があります。この場合、スキル グループのパフォーマンスを測定するには、エンタープライズ スキル グループのレポート テンプレートを使用する必要があります。

次の表では、さまざまな要求に応じて使用する必要があるレポート カテゴリについて説明します。

レポート対象	使用するレポート カテゴリ
1つのペリフェラルに限定されたスキル グループ	スキル グループ > ペリフェラル
ペリフェラル間のスキル グループ	スキル グループ > エンタープライズ
	 <p>(注) 複数のペリフェラルに分散しているスキル グループをサポートするには、システムにエンタープライズ スキル グループをセットアップする必要があります。この場合以外は、システム管理者に連絡してください。</p>

スキル グループのパフォーマンスを測定するのに必要な情報

スキル グループのパフォーマンスを測定するのに役立つメトリックは、次のとおりです。

- ASA
- 放棄コール
- 無応答時にリダイレクトされたタスク
- 処理コール
- 処理されたタスクのパーセンテージ
- 放棄タスクのパーセンテージ
- 呼び出し中のコールの放棄タスク
- サービス レベル

(サービス レベルを除く) すべてのメトリックは、Peripheral Skill Group Call Summary Half Hour レポートまたは Peripheral Skill Group Call Summary Daily レポート、および Enterprise Skill Group Call Summary Half Hour または Enterprise Skill Group Call Summary Daily レポートで使用できます。サービス レベルの場合は、Peripheral Service IVR Queue Daily レポートを使用する必要があります (この場合は、スキル グループごとに、必ずサービスを1つ定義してください)。

1 日間隔でレポートされるペリフェラルスキルグループの統計を表示する場合

perskg22 : Peripheral Skill Group Task Summary Daily テンプレートを使用します。このテンプレートは、1 日間隔でレポートされるペリフェラルスキルグループのタスク統計をレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebView のメニューから [スキルグループ] > [スキルグループのペリフェラル] を選択します。

Peripheral Skill Group Task Summary Daily Report

From: 12/16/2002 00:00:00 To: 12/16/2002 23:59:00

Media	Offered	Queued	Aban in Queue	% Aban	Aban Ring	Redirect No Answer	Handled	% Handled	Internal In	External Out	Internal Out
Cisco_Email											
IPIVR_PG1_1.Cisco_Email.de.01620 (5096)											
12/16/2002	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
Skill Group Summary	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
Media Summary	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
MSC											
IPIVR_PG1_1.MSC.default.15700 (5129)											
12/16/2002	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
Skill Group Summary	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
Media Summary	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
SSC											
IPIVR_PG1_1.SSC.default.57029 (5134)											
12/16/2002	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
Skill Group Summary	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
Media Summary	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0
Report Summary	0	0	0	0.00%	0	0	0	0.00%	0	0	0

Run Date: 12/16/02 1:13:39 PM EST
Report name: Untitled Report

Transfer In	Transfer Out	Conf In	Conf Out	Supv Assist	Emerg Assist	Barge In	Intercept
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0

30 分間隔でスキルグループごとにエージェントのパフォーマンスをレポートする場合

perskg23 : Peripheral Skill Group Performance Summary Half Hour テンプレートを使用します。このテンプレートは、30 分間隔でレポートされる、各スキルグループのエージェントのパフォーマンスをレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebView のメニューから [スキルグループ] > [スキルグループのペリフェラル] を選択します。

Peripheral Skill Group Performance Summary Half Hour Report

From: 11/10/2002 00:00:00 To: 11/16/2002 23:59:00

Media	Log On	% Not Ready	% Avail	% Active	% Wrap	% Utilization	ASA	AHT	Avg Active	AWT	Aban	Supv	Emerg	Barge	Intercept
Skill Group	Duration	Time	Time	Time	Time						Hold	Assist	Assist	In	
BC															
IPCC_PG1_1.BC.default.24680 (5135)															
11/10/2002 14:30:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/10/2002 15:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/11/2002 16:30:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/11/2002 17:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/12/2002 18:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/12/2002 18:30:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/13/2002 17:30:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/13/2002 18:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/14/2002 16:30:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/14/2002 17:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/15/2002 15:30:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/15/2002 16:00:00	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
Skill Group Summary	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0

1 日間隔でスキルグループごとにエージェントのパフォーマンスをレポートする場合

perskg24 : Peripheral Skill Group Performance Summary Daily テンプレートを使用します。このテンプレートは、1 日ごとにレポートされる、各スキルグループのエージェントのパフォーマンスをレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebView のメニューから [スキルグループ] > [スキルグループのペリフェラル] を選択します。

Peripheral Skill Group Performance Summary Daily Report

From: 11/10/2002 00:00:00 To: 11/16/2002 23:59:00

Media	Log On	% Not Ready	% Avail	% Active	% Wrap	% Utilization	ASA	AHT	Avg Active	AWT	Aban	Supv	Emerg	Barge	Intercept
Skill Group	Duration	Time	Time	Time	Time						Hold	Assist	Assist	In	
BC															
IPCC_PG1_1.BC.default.24680 (5135)															
11/10/2002	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/11/2002	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/12/2002	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/13/2002	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/14/2002	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/15/2002	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
Skill Group Summary	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
IPCC_PG2_1.BC.default.87358 (5136)															
11/10/2002	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/11/2002	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
Skill Group Summary	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
Media Summary	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
Cisco_Email															
IPCC_PG1_1.5000.Email.Benefits (5157)															
11/10/2002	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/11/2002	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/12/2002	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/13/2002	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/14/2002	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
11/15/2002	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0
Skill Group Summary	00:00:00	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0	0	0	0	0

システム調整

IPCC レポートは、設定内の問題を評価および調整するのに役立ちます。

この項では、システム調整に関する次の情報について説明します。

- システムの稼働状況が最適であることを保証するために必要な情報
- 使用する必要があるレポート カテゴリ
- システム調整のための IPCC レポートのサンプル

システムの稼働状況が最適であることを保証するために必要な情報

IPCC レポートによって提供される情報を使用すると、生産性が最適になるようにコンタクトセンターが設定されているかどうかを判断できます。IPCC レポートを使用すると、次の情報を確認できます。

- 計画どおりに完了しなかったコールの数
- IVR ポートが、すべて使用中のステータスに達した回数
- スキルグループにさらにエージェントをいつ追加する必要があるか、およびすべてのコールがエージェントに正常にルーティングされるかどうか
- 計画どおりに完了しなかったコールの数
- コールタイプレポートのデフォルト ノードの増加分から、スクリプトでエラー状態が発生し、デフォルトの処置を施す必要が生じたコールを特定できます。

IVR ポート ステータス グリッドの履歴レポートには、ポートがすべて使用中であった合計時間が表示されます。すべてのトランクが 30 分以上使用中である状況が、恒常的に発生する場合には、システム管理者に警告してください。これは、キューイング要件を満たすためにより多くの IVR ポートが必要であることを示す、最初の徴候です。

使用する必要があるレポート カテゴリ

数多くの異なる IPCC レポート テンプレートによって、設定の効率を判断するのに必要な情報が提供されます。特に、次のレポートを使用してください。

- トランク グループ (IVR) レポート
- コールタイプ レポート
- スキルグループ レポート



(注) この項で説明されているサンプルは、音声にのみ適用されます。

システム調整のための IPCC レポートのサンプル

WebView は、システム調整を支援する、数多くの異なるリアルタイム レポートおよび履歴レポートを提供しています。

アイドル状態の IVR ポートをレポートする場合

trkgrp21 : IVR Ports Idle & In Service Real Time テンプレートを使用します。このテンプレートは、アイドル状態であるポートの現在の数、およびサービス中であるポートの現在の数を対比してレポートするためのものです。このテンプレートにアクセスするには、WebView のメニューから [トランクグループ] > [トランク グループのペリフェラル] を選択します。



