



Arcstar Contact Center 2.0

ユーザーズマニュアル

CDR レポート編

1.26.2.3 版 (2025 年 10 月 14 日)

更新履歴

版数	更新日	変更 ([新] : 新規追加した項目/[変] : 既存項目への加筆修正)	
1.00 版	2017/12/20		サービス提供開始に伴い公開
1.10 版	2018/4/1	[変]1	GAX バージョンアップに伴う画像/説明の変更 ダウンロード時に指定可能な期間を修正
		[変]1.2.1/1.3.1	補足にユーザーID 無効設定時の動作を追記
		[変]1.3.1	ダウンロード時に指定可能な期間を追記
		[変]2.1	パスワードの読み仮名を修正
		[変]3.1	ダウンロード時に指定可能な期間を修正
1.12 版	2018/6/1	[変]1.2	Workspace Desktop Edition の追加モジュール表の凡例誤記を修正
		[変]1.3.1	Internet Explorer 利用時のファイル名誤記を修正
		[変]3.1	通話終了から CDR レポートへの出力までの時間を修正
1.13 版	2018/10/30	[変]1.2	SpeechMiner 利用時の OS/ブラウザ動作条件に関する補足を追記
		[変]1.3.1/1.4.1	標準出力項目に CallUUID を追加し、関連する画像を変更
		[変]1.4.2	CallUUID 追加に伴い ConnID による通話録音紐付けの注意書きを削除
		[変]4.1	ヘルプデスク/料金の問合せ受付時間に注釈を追記
1.14 版	2019/2/6	[変]	CDR レポートにおける外部 ID (CallUUID) 出力対応完了に伴い、提供予定のコメントを削除
		[変]1	保存期間と指定可能範囲に関する補足の表題誤記を修正
1.15 版	2019/3/8	[変]1.2	Windows 7 のサポート期限について追記 波形表示の制限時間（30 分以内）を追記 Chrome におけるエラー発生の条件から 90 分以上の通話を削除
1.20 版	2019/11/29	[変]1	リアルタイムレポートとの放棄数差異に関する注意事項を追記
		[変]1.2	WDE/CCpulse+ の提供バージョンを最新版に修正 .NET Framework 以外の追加モジュールは不要となったため削除
		[変]1.3.1	解像度の低い画面イメージを修正
1.21 版	2020/6/1	[変]	Windows 7 のサポート終了に伴い、関連記述を削除
		[変]1.2	Interaction Routing Designer の提供バージョンを変更
1.23 版	2020/10/1	[変] 1/3.1	レポート取得期間 31 日 ⇒ 33 日へ変更
1.23.1 版	2021/12/22	[変]1.2	Edge (Chromium 版) の記載を追加
1.23.2 版	2022/2/2	[変]1.4	モニタ実施者名出力追加に伴い、出力不可の補足を削除
		[変]1.4.2	CDR レポート出力内容の追加出力項目にモニタ実施者名を追加 モニタリング/コーチングを複数回実施した場合の補足を追記
1.23.3 版	2022/5/31	[変]4.1	ヘルプデスクのお問い合わせ先メールアドレスを変更 URL の http を https に修正
1.23.4 版	2022/12/6	[変] 1.2/1.2.1	Internet Explorer 11 のサポート終了に伴い、Internet Explorer 11 の記載を削除
		[変] 1.3.1	レポート出力に関する補足事項を追加

版数	更新日	変更 ([新] : 新規追加した項目/[変] : 既存項目への加筆修正)	
1.26.1 版	2022/6/7	[変] [変]4.1	Windows 11 の情報を記載 料金に関するお問合せを変更
1.26.2 版	2023/11/29	なし	版改定
1.26.2.1 版			社名変更対応
1.26.2.2 版	2025/7/1	[変]1.4.1	標準出力項目の内線番号、最後に着信した DN を修正
1.26.2.3 版	2025/10/14	[変]1.2 [変]3.2	Edge(Chromium 版)の IE モードに関する記載を削除 Windows 10 EOL 後の注意事項を記載 SpeechMiner 利用時のブラウザについての注釈を削除 Internet Explorer 11 に関する注意事項を削除

目次

CDR レポート編	1
更新履歴	2
目次	4
Arcstar Contact Center 2.0 ユーザーズマニュアル CDR レポート編	5
1. CDR レポート	6
1.1 CDR レポートの概要	7
1.1.1 機能と権限	7
1.1.2 画面	8
1.2 ログイン/ログアウト	9
1.2.1 ログイン	11
1.2.2 ログアウト	14
1.3 レポート出力	16
1.3.1 レポート出力登録	17
1.3.2 組織設定	32
1.4 CDR レポート出力内容	33
1.4.1 標準出力項目	34
1.4.2 追加出力項目	37
1.4.3 詳細出力項目	41
2. データベース利用	45
2.1 接続情報	46
3. よくあるご質問	47
3.1 サービスについて知りたい	47
3.2 故障かなと思ったら	48
4. お問い合わせ	49
4.1 問い合わせ先一覧	49
4.2 問い合わせ用フォーム	50
5. 用語集	51

Arcstar Contact Center 2.0 ユーザーズマニュアル CDR レポート編

本章は以下の内容で構成されています。目的に応じて各項を参照してください。

項目番/項目名	概要	参照先頁番号
1 CDR レポート	CDR レポートの出力登録/ダウンロード手順の説明、および出力内容の説明。	P.6
2 データベース利用	Infomart データベース利用方法の説明。	P.45
3 よくあるご質問		P.47
4 お問い合わせ		P.49
5 用語集		P.51

マニュアル中の注意事項/補足事項の凡例は以下のとおりです。

注意事項

- ・ 設定や操作に伴う注意事項です。機能やサービスの利用に支障が発生する場合があります。

補足事項

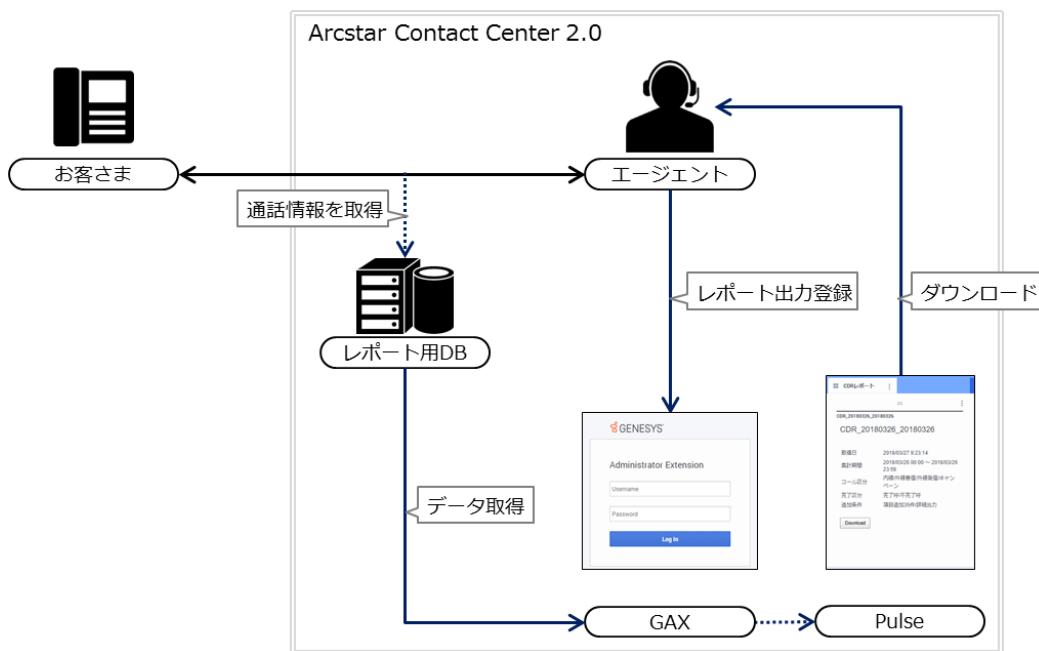
- ・ 設定や操作に伴う補足事項です。

本マニュアルに掲載された画面例は、NTT ドコモビジネス開発環境のものとなります。実際にご利用いただく環境とは配色/ボタン配置/文言などが完全に同一ではない場合がありますので、了承願います。

サービスとして動作保証される性能上限数については、ユーザーズマニュアル「初期設定編」を参照してください。なお、表記されている上限数を超えて処理を実施した場合、処理の遅延が発生する場合や、正常に動作しない場合があるので、注意してください。

1. CDR レポート

CDR レポート機能を利用することにより、発着信単位の詳細な通話記録を取得することができます。Web ブラウザから「GAX（ギャックス）」へアクセスしてデータ取得の指定を行い、「Pulse（パルス）」へアクセスすることでダウンロードが可能です。



CDR レポート機能の利用について

- 有料オプションとなります。利用には事前の申込が必要です。

リアルタイムレポートとの放棄数差異について

- エージェントへの着信とほぼ同時に発信先から切断された場合など、着信と切断のタイミングが非常に近い通話は、リアルタイムレポートの放棄数にカウントされない場合があります。
- CDR レポートには放棄呼として出力されるため、放棄数に差異が発生する場合があります。

保存期間と指定可能な範囲について

- CDR レポートの保存期間は 93 日分となります。
- 1 回のダウンロードで指定可能な範囲は 33 日分となります。

カスタマーポータル機能の利用について

- GAX のカスタマーポータル機能を利用する場合は、ユーザーズマニュアル「カスタマーポータル編」を参照してください。

1.1 CDR レポートの概要

1.1.1 機能と権限

CDR レポートの機能と概要は以下のとおりです。アカウント権限により、設定および参照できる項目が異なります。

[凡例 ● : 権限あり △ : レポート関連機能は利用不可 空欄 : 権限なし]

項目	概要	アカウント権限				参照先
		構築用管理者	テナント管理者	スーパーバイザ	エージェント	
ログイン/ログアウト						
ログイン	GAX/Pulse にログインする	●	●	●	△	P.11
	GAX/Pulse からログアウトする	●	●	●	△	P.14
レポート出力						
レポート出力	CDR レポートを出力する	●	●	●		P.17
	出力内容に削除済みエージェントを含める	●				

一部項目に対する権限について

- エージェント権限のアカウントで GAX へのログインは可能ですが、CDR レポート関連の機能を利用することはできません。

アカウント権限の設定について

- アカウント権限に対応する機能の設定および参照可否を契約者が変更することはできません。

1.1.2 画面

CDR レポートの出力に利用する GAX/Pulse の主な画面と機能の概要は以下のとおりです。



1.2 ログイン/ログアウト

ツールの利用に際しては以下の推奨スペックを満たすクライアント PC を用意してください。条件を満たさない場合、正常に動作しないことがありますので、ご注意ください。

項目	スペック	備考	
CPU	Core i5 2.6GHz 以上	・ 物理コアが 2 コア以上であること	
メモリ	4GB 以上		
OS	Windows 10 64bit Windows 11 64bit	・ 対応エディション Home/Pro/Enterprise	
HDD	Workspace Desktop Edition CCPulse+ Interaction Routing Designer	60MB 60MB 30MB	・ インストール直後の HDD 使用容量目安 ・ ログ出力やテンプレート保存などにより使用容量が 増加する場合がある
ブラウザ		Google Chrome 51 以上 Edge(Chromium 版)	
画面解像度	SpeechMiner 利用あり SpeechMiner 利用なし	1,280 × 1,024 以上 1,280 × 768 以上	

Windows 10 の EOL について

- 2025 年 10 月 14 日にマイクロソフト社の Windows 10 サポートが終了いたします。2025 年 10 月 15 日以降 Windows 10 端末をご利用いただく場合、各種お問合せに対して弊社ノウハウを活かした対応はさせていただきますが、マイクロソフト社および基盤ソフトベンダへの問合せができないことから回答はお約束できない状況となります。

クライアント PC の推奨スペックについて

- インストール済みの他のアプリケーションや常駐アプリケーション等の状況によって、推奨スペックを満たしていても正常に動作しない場合もありますので、予めご了承ください。
- OS/ブラウザについては、日本語版でのみ動作確認を行っています。
- 上記に記載のない OS/ブラウザは動作保証およびサポートの対象外となります。

専用アプリケーションの提供バージョンと対応 OS の詳細は以下のとおりです。

[凡例 ● : 対応 空欄 : 非対応]

専用アプリケーション	提供バージョン	Windows 10	Windows 11
		64bit	64bit
Workspace Desktop Edition			
ソフトフォン機能利用版	8.5.153.05	●	●
	9.0.020.10		●
	8.5.153.05	●	●
CCPulse+			
64bit 版 本体	8.1.100.58	●	●
	8.1.100.05	●	●
Interaction Routing Designer			
64bit 版 本体	8.1.400.49	●	●
	8.1.400.06	●	●

バージョン表記について

- ・アプリケーション本体と言語パックのマイナーバージョンは異なる管理体系のため完全には一致しません。

Workspace Desktop Edition の利用には、OS のバージョンに応じて Microsoft 社提供の追加モジュールをインストールする必要があります。

[凡例 ● : 必要 ○ : 追加インストールは不要だが無効化している場合は有効化が必要]

Workspace Desktop Edition の利用に必要な追加モジュール	Windows 10	Windows 11
	64bit	64bit
.NET Framework 4.5 以上	○	○

Windows 10/11 の.NET Framework について

- ・Windows 10/11 には.NET Framework 4.6 以上が標準でインストール/有効化されています。
- ・有効化は明示的に機能を無効化している場合のみ必要です。

1.2.1 ログイン

(1) 以下の URL ヘアクセスします。

メイン拠点	https://j1-accs.arcstarcc.net/gax	
DR 拠点	https://j2-accs.arcstarcc.net/gax	• DR オプション契約者のみ利用可

DR 拠点の利用について

- 通常はメイン拠点の URL ヘアクセスしてください。
- メイン拠点被災時、メンテナンス等で DR 拠点を利用する場合のみ DR 拠点の URL ヘアクセスしてください。
- 同一のエージェント ID/パスワードで双方の拠点にログイン可能です。

(2) GAX のログイン画面が表示されます。ユーザーID とパスワードを入力し、[Log In]をクリックします。

GENESYS®

Administrator Extension

Username

Password

Log In

© 2015 Genesys Telecommunications Laboratories, Inc.

8.5.2 (8.5.250.20-NTTComm.2.7.3)

ログイン画面の英語表示について

- Chrome のシークレットモード/ Edge (Chromium 版) の InPrivate ブラウズを設定している場合は、ブラウザ起動後の初回アクセス時におけるログイン画面の表示が上記画面のように英語表示となります。ログアウト操作を行って以降、ブラウザを終了するまでの間は、日本語表示となります。
- Chrome のシークレットモード/ Edge (Chromium 版) の InPrivate ブラウズを設定していない場合は、日本語表示となります。

ID・パスワード誤り/ID無効/アカウントロックについて

- 入力されたユーザーIDまたはパスワードに誤りがある場合、入力されたユーザーIDの状態がカスタマポータルで「無効」に設定されている場合、アカウント（ユーザーID）がロックされている場合は、以下のエラーメッセージが表示されます。

入力誤りがある場合、「無効」設定の場合（英語/日本語）

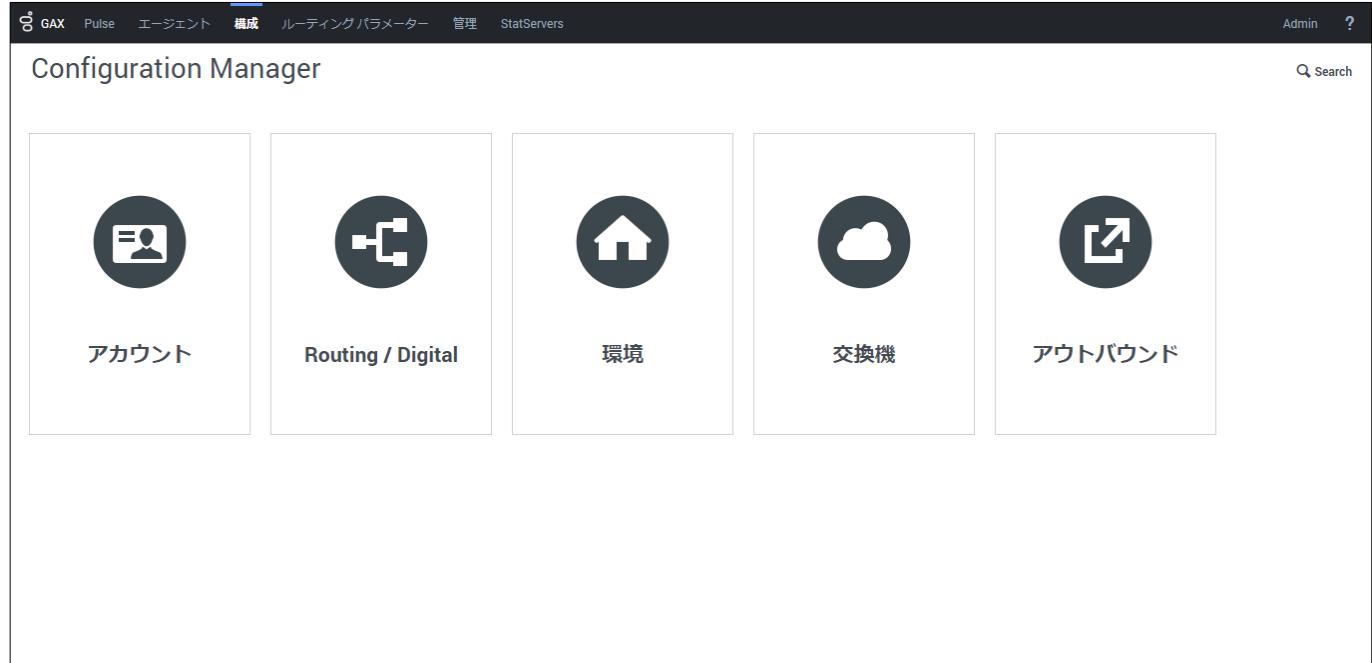
The image shows two side-by-side screenshots of a login interface titled "Administrator Extension". Both screenshots feature a red error banner at the top with an exclamation mark icon and text in English and Japanese. The left screenshot's message is "Cannot log in. Please check your username and password, and try again." and the right one is "ログインできません。ユーザー名とパスワードを確認して、再試行してください。". Both screens have input fields for "ComSV01" and a password placeholder, and a blue "Log In" button.

アカウントがロックされている場合（英語/日本語）

The image shows two side-by-side screenshots of a login interface titled "Administrator Extension". Both screenshots feature a red error banner at the top with an exclamation mark icon and text in English and Japanese. The left screenshot's message is "Cannot log in. Your account has been locked. Please contact your administrator." and the right one is "ログインできません。アカウントがロックされています。管理者に連絡してください". Both screens have input fields for "ComSV01" and a password placeholder, and a blue "Log In" button.

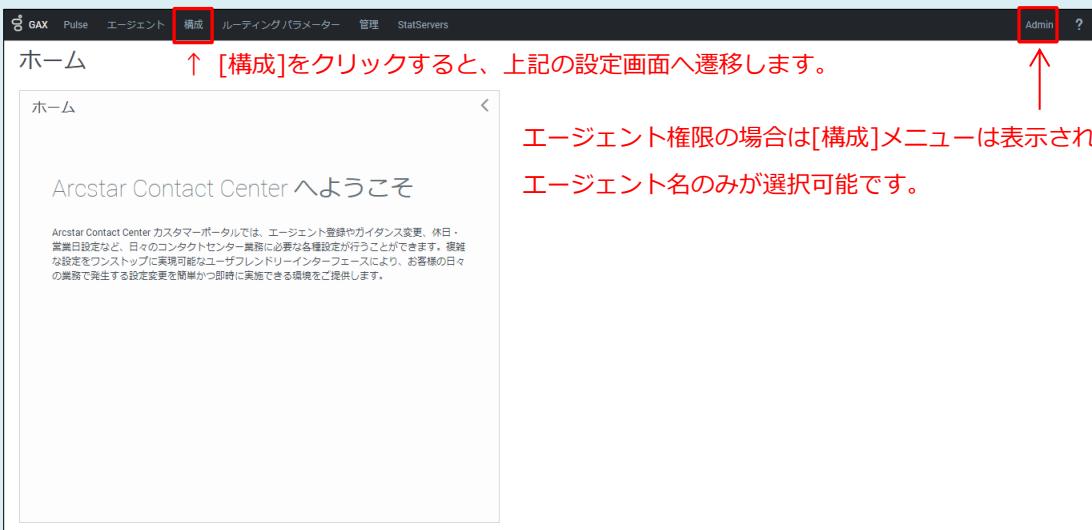
- 20分以内に5回パスワードの入力誤りがあるとアカウントがロックされます。アカウントロックから30分が経過すると自動的に解除されます。即時解除が必要な場合は、ユーザーズマニュアル「カスタマポータル編」の手順を参照してください。（即時解除には構築用管理者の権限が必要です。）
- アカウントがロックされると同じユーザーIDを利用するアプリケーションが利用できなくなります。
- ユーザーIDの状態が「無効」に設定されている場合は、アカウントはロックされません。カスタマポータルからユーザーIDの状態を「有効」に設定することで、GAXへのログインが可能となります。

(3) GAX の初期画面が表示され、ログインが完了します。



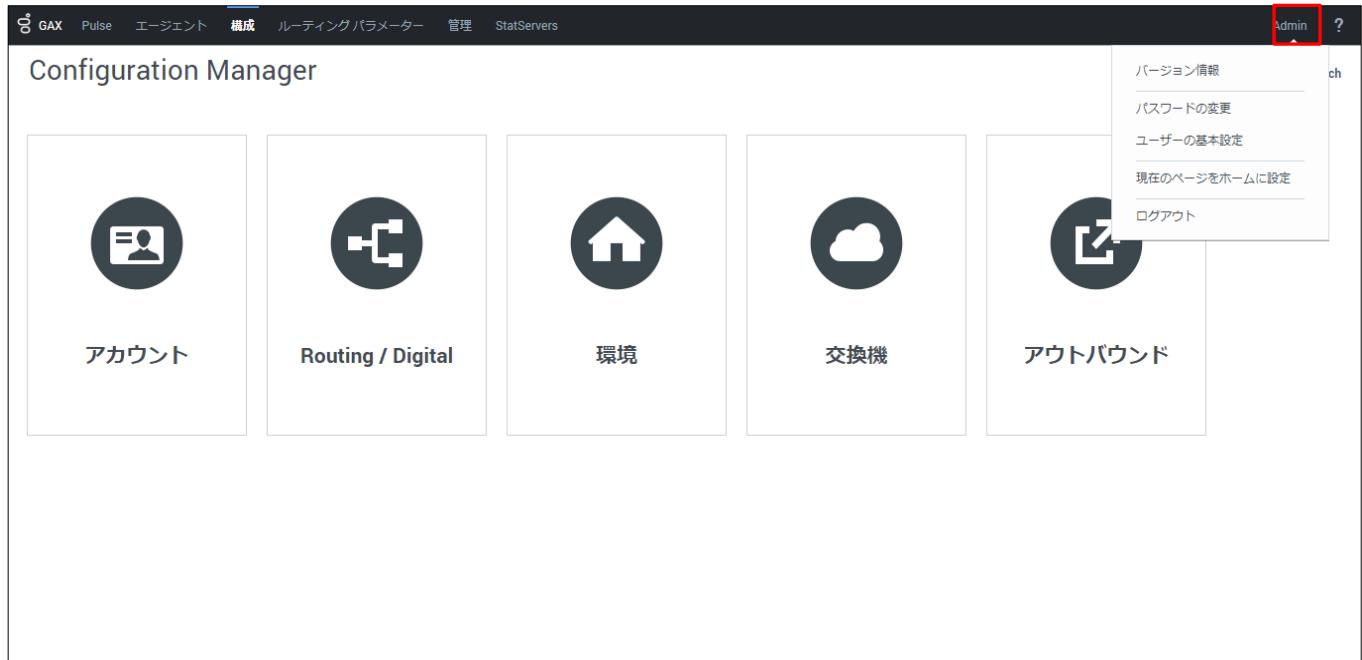
初期画面について

- 初期画面に表示される内容は、ログインするアカウントの権限によって異なります。上記の画面は構築用管理者のエージェントでログインした場合の例となります。
- 初めて GAX にログインした場合/ブラウザのキャッシュ情報が削除された場合/Pulse から GAX へ遷移した場合などにおいては、ログイン時に以下のホーム画面が表示される場合があります。

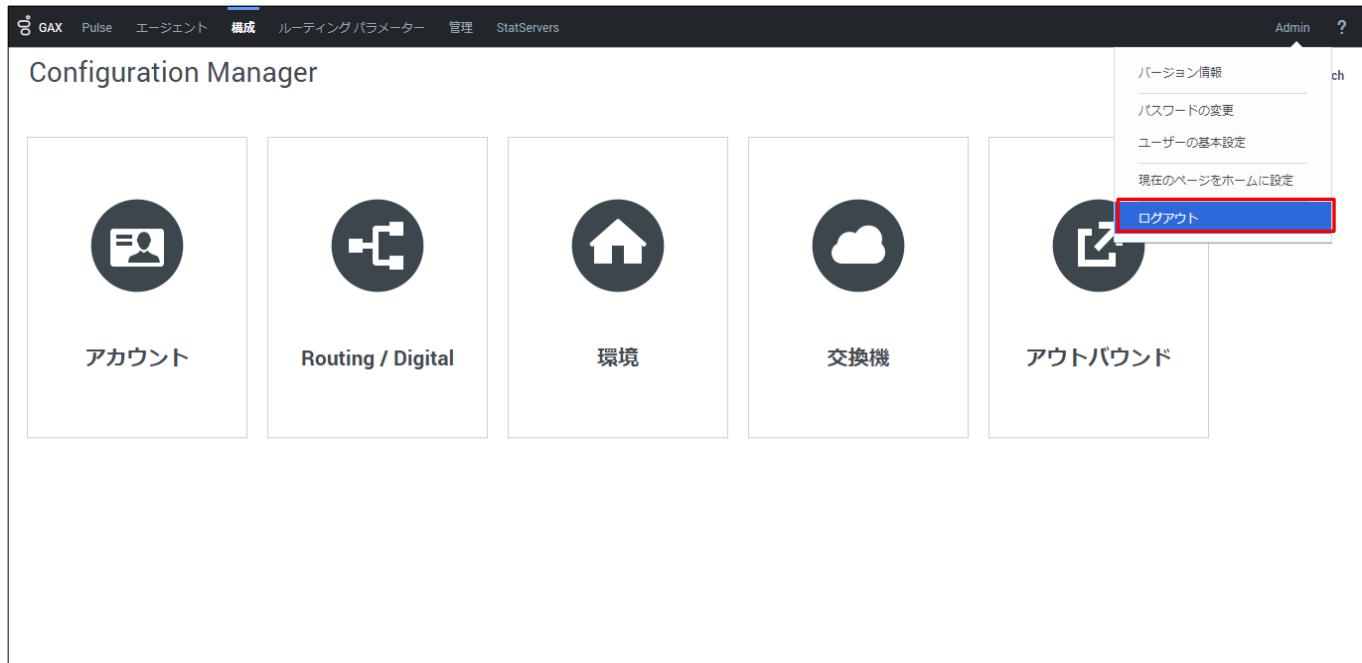


1.2.2 ログアウト

(1) メニューのエージェント名を選択します。画面はエージェント名に「Admin」が設定されている構築用管理者権限の例となります。



(2) [ログアウト]を選択します。



(3) ログアウトが完了するとログイン画面に戻ります。

The screenshot shows a web-based login interface for the Genesys Administrator Extension. At the top, there is a logo consisting of a stylized orange 'G' followed by the word 'GENESYS'. Below the logo, the text 'Administrator Extension' is displayed. There are two input fields: 'Username' and 'Password', both currently empty. Below these fields is a blue rectangular button with the white text 'Log In'. The entire form is contained within a light gray box.

© 2015 Genesys Telecommunications Laboratories, Inc. 8.5.2 (8.5.250.20-NTTComm.2.7.3)

タイムアウトによる自動ログアウトについて

- ・ タイムアウトによる自動ログアウト（セッションタイムアウト）の機能はありません。

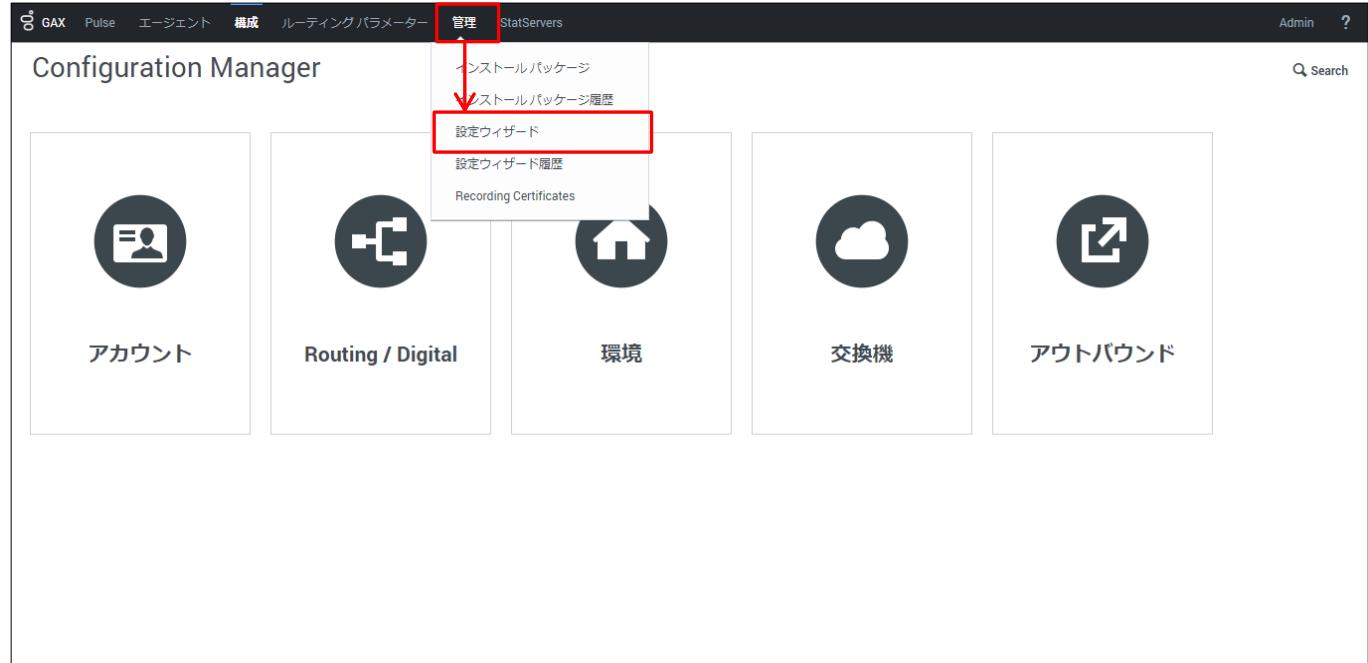
1.3 レポート出力

本章は以下の内容で構成されています。目的に応じて各項を参照してください。

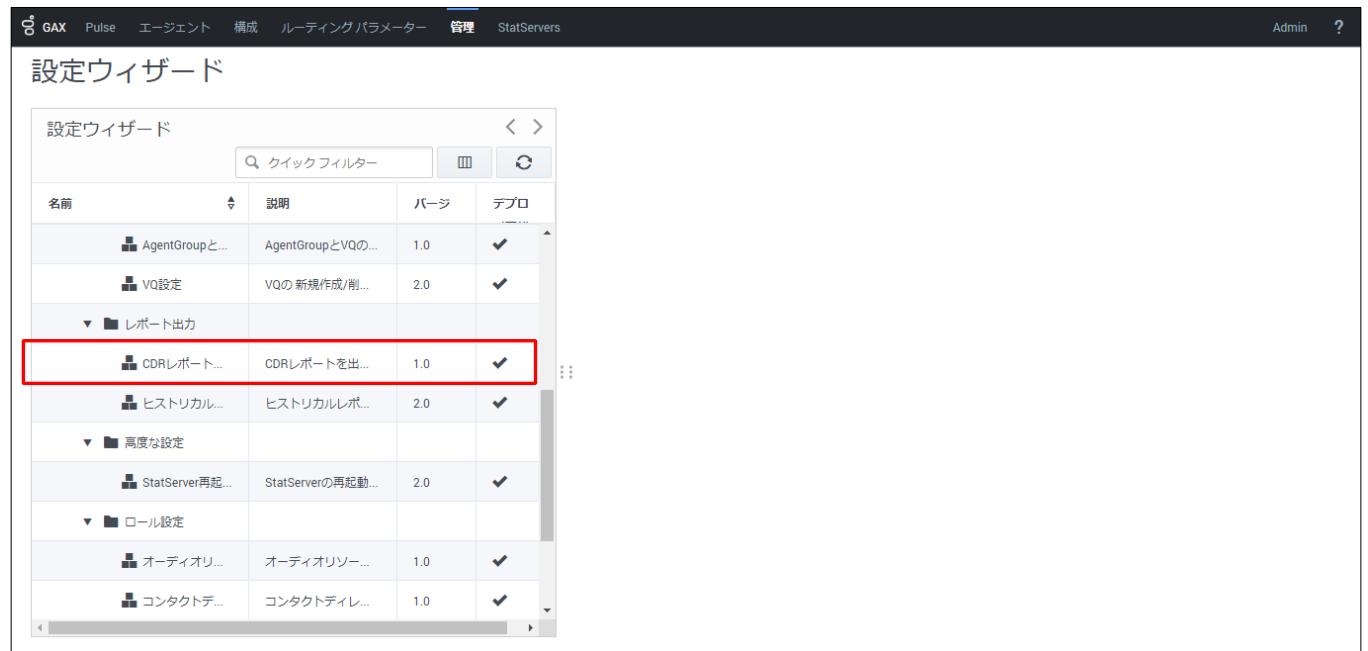
項目番/項目名		概要	参照先頁番号
1	レポート出力登録	CDR レポートの出力登録とダウンロード手順の説明。	P.17
2	組織設定	組織設定機能を利用した際の CDR レポートにおける注意事項の説明。	P.32

1.3.1 レポート出力登録

(1) [管理]から [設定ウィザード]を選択します。



(2) [レポート出力]から[CDR レポートを出力]を選択します。



(3) CDR レポート出力画面が展開されます。右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:CDR レポート生成]を選択します。



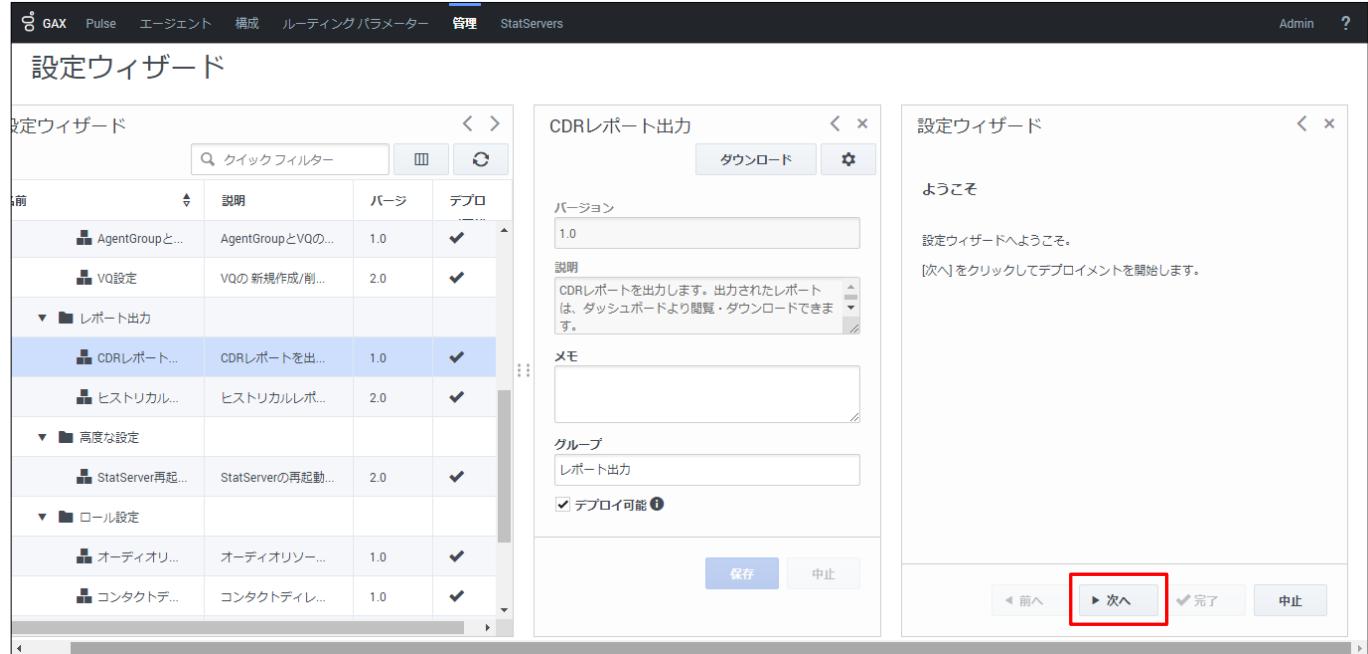
[IP の使用可能性の確認]について

- [IP の使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

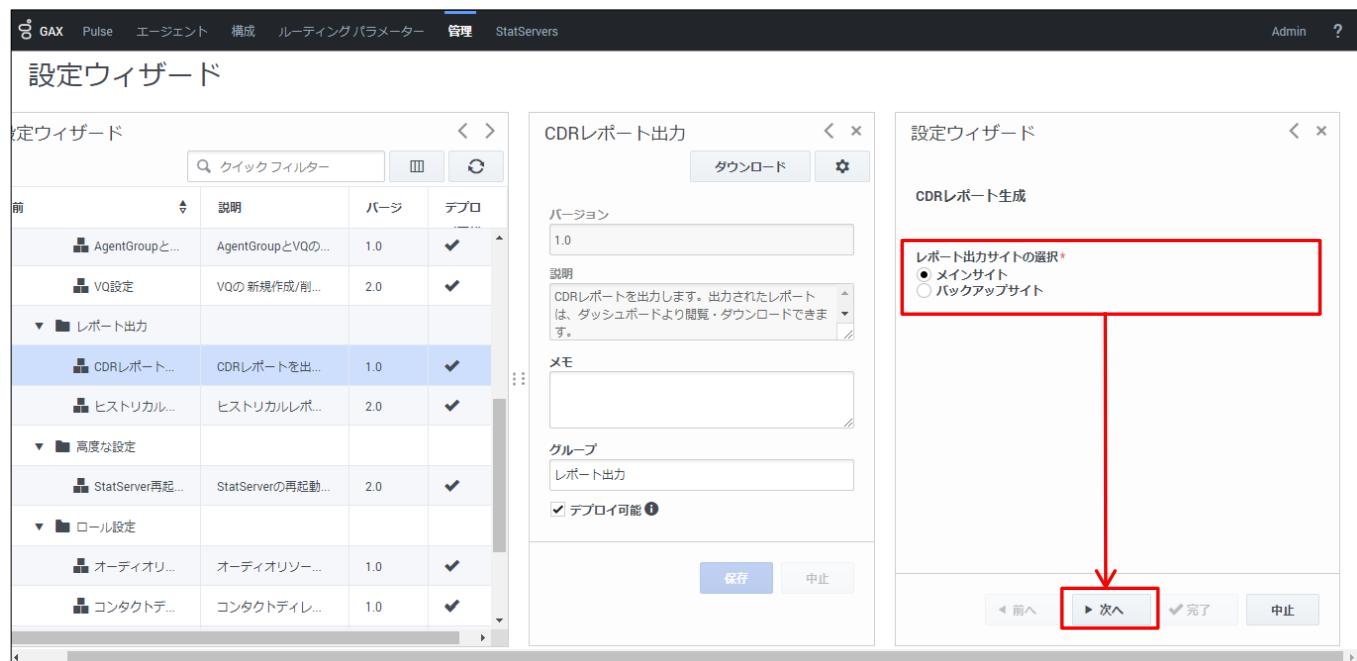
[デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

(4) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(5) DR オプションを契約している場合は、出力先拠点を選択します。



拠点の選択について

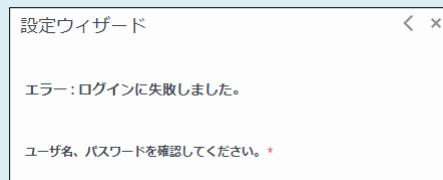
- ・ログイン中の拠点を選択してください。
- ・DR オプション契約時のレポート集計/出力に関する詳細は、ユーザーズマニュアル「ディザスタリカバリ編」を参照してください。

(6) エージェント ID/パスワードの入力が必要となります。

The screenshot shows the GAX management interface with the 'Management' tab selected. On the left, a sidebar lists various configuration items like 'AgentGroupと...', 'VQ設定', and 'レポート出力'. The main area displays the 'Report Output' configuration step. It includes sections for 'CDR Report Output' (version 1.0), 'Description' (CDR report output), 'Memo', 'Group' (Report Output), and deployment options. Below these are 'Save' and 'Cancel' buttons. To the right, the 'Report Generation: Login' step is shown, which requires 'User Name*' and 'Password*'. A red box surrounds these fields, and a red arrow points from the 'Next' button in this step to the 'Next' button in the 'Report Output' step.

ID・パスワード誤り/ID無効/アカウントロックについて

- ・入力されたユーザーIDまたはパスワードに誤りがある場合、入力されたユーザーIDの状態がカスタマポータルで「無効」に設定されている場合、アカウント（ユーザーID）がロックされている場合は、以下のエラーメッセージが表示されます。



- ・20分以内に5回パスワードの入力誤りがあるとアカウントがロックされます。アカウントロックから30分が経過すると自動的に解除されます。即時解除が必要な場合は、ユーザーズマニュアル「カスタマポータル編」を参照してください。を参照してください。(即時解除には構築用管理者の権限が必要です。)
- ・アカウントがロックされると同じユーザーIDを利用するアプリケーションが利用できなくなります。
- ・ユーザーIDの状態が「無効」に設定されている場合は、アカウントはロックされません。カスタマポータルからユーザーIDの状態を「有効」に設定することで、次の手順へ進むことが可能となります。

(7) 設定ウィザードにて出力する期間を選択/入力し、[次へ]をクリックします。

The screenshot shows the GAX management interface. On the left, there's a sidebar with 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', 'StatServers', and a user 'Admin'. Below the sidebar is the '設定ウィザード' (Setup Wizard) title. The main area has two tabs: '設定ウィザード' and 'CDRレポート出力'. The 'CDRレポート出力' tab is active, showing fields for 'バージョン' (Version: 1.0), '説明' (Description: CDRレポートを出力します。出力されたレポートは、ダッシュボードより閲覧・ダウンロードできます.), 'メモ' (Memo), 'グループ' (Group: レポート出力), and a checkbox for 'テブロイ可能' (Deployable). At the bottom are '保存' (Save) and '中止' (Cancel) buttons. A red box highlights the 'CDRレポート生成: 期間選択' (Report Generation: Date Selection) step of the wizard. This step contains fields for '出力期間 開始' (Output Period Start: 2020/09/24), '開始時刻' (Start Time: 0000), '出力期間 終了' (Output Period End: 2020/09/24), and '終了時刻' (End Time: 2359). A red arrow points from the '次へ' (Next) button at the bottom right of the wizard step to the '次へ' button at the bottom right of the main configuration screen.

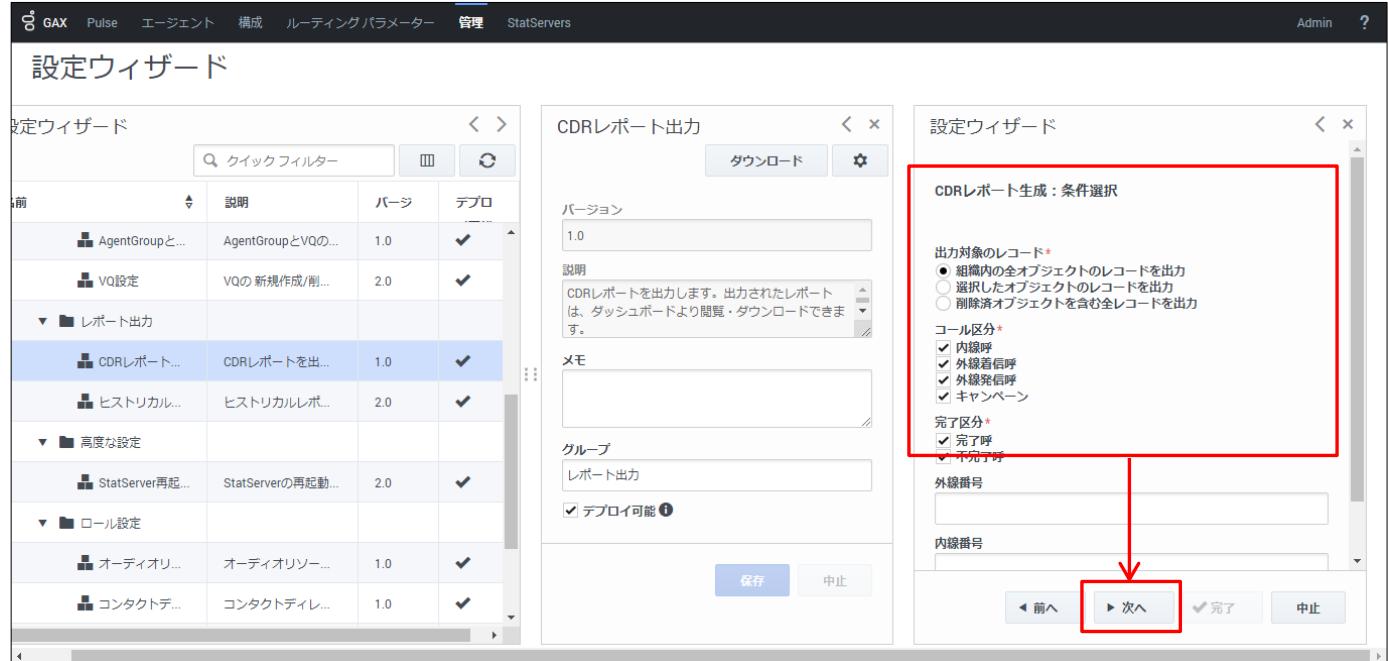
[凡例 ● : 必須 空欄 : 任意]

フィールド名	必須	入力値	備考
出力期間 開始 :	●	検索開始条件とする日をブルダウンより選択する。	
開始時刻	●	検索開始条件とする開始時刻を「hhmm」の書式で入力する。	・ デフォルト値 : 0000
出力期間 終了 :	●	検索終了条件とする日をブルダウンより選択する。	
終了時刻	●	検索終了条件とする終了時刻を「hhmm」の書式で入力する。	・ デフォルト値 : 2359 ・ 後処理終了時刻を入力（通話終了時刻ではない）
削除済オブジェクトを含む全レコードを出力		削除済みオブジェクトを含む全てのレコードを出力する場合はチェックを入れる。	・ 構築用管理者権限のみ選択可能（他の権限では表示されない）

出力期間についてについて

- レポート出力実行日から過去 93 日間の日付が自動的に表示されます。レポートデータの有無や契約開始日とは連動していません。
- 1 回のダウンロードで指定可能な範囲は 33 日間となります。

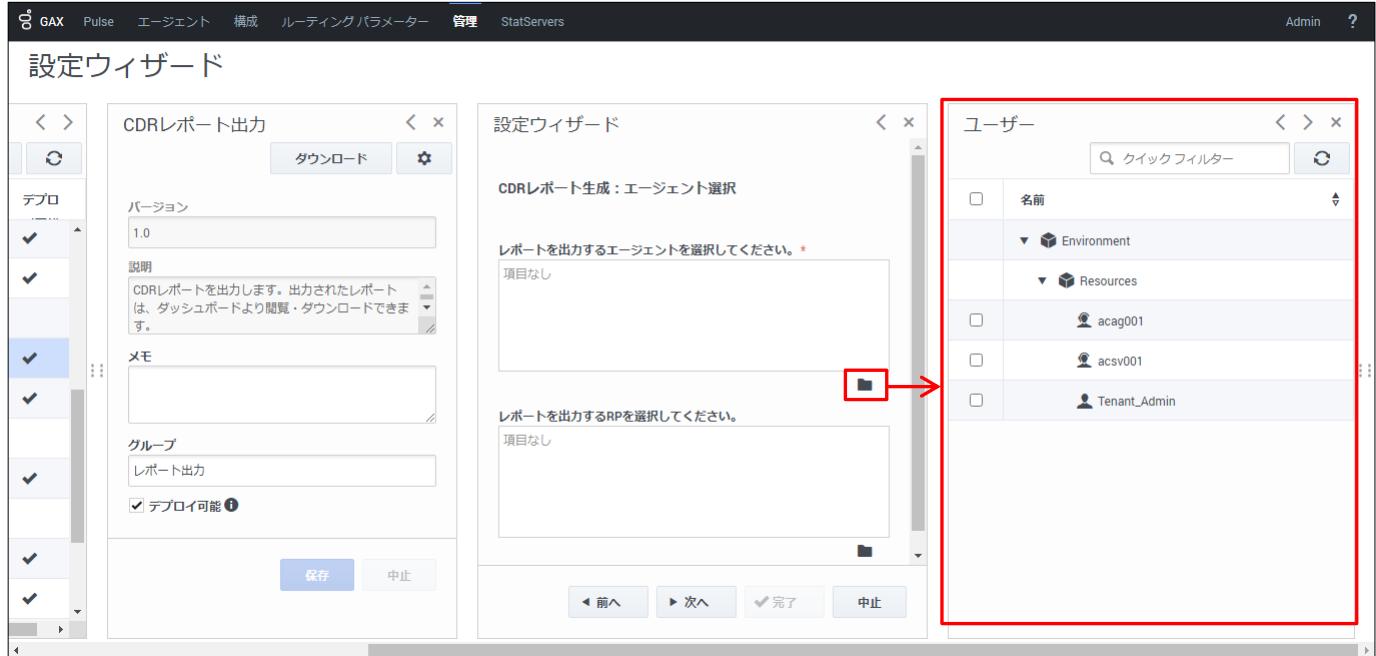
(8) 条件選択画面が表示されます。出力条件をチェック/入力し、[次へ]をクリックします。



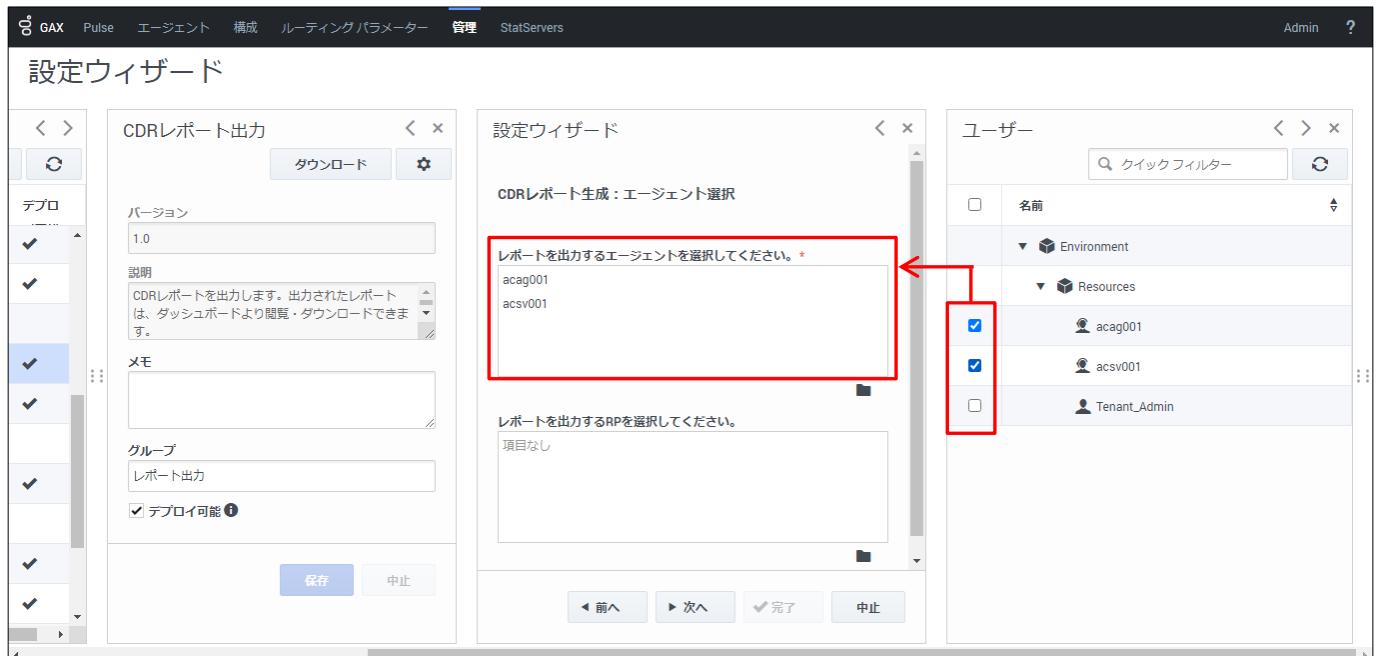
[凡例 ● : 必須 空欄 : 任意]

フィールド名	必須	入力値	備考
出力対象のレコード	●	出力する対象を選択する。	・ 「削除済みオブジェクトを含む全レコードを出力」は構築用管理者権限のみ選択可能（他の権限では表示されない）
コール区分	●	出力するコール区分にチェックする。	・ キャンペーン：アウトバウンドキャンペーン（レビュー/プレディクティブ/プログレッシブ）で発信した通話
完了区分	●	出力するコール区分にチェックする。	・ 完了呼：エージェントが応答した通話 ・ 不完了呼：それ以外の通話
外線番号		特定の外線番号のみを対象とする場合は、外線番号を入力する。	・ 外線発信呼の場合はプレフィックスを含む
内線番号		特定の内線番号のみを対象とする場合は、内線番号を入力する。	
CDR 出力項目のテンプレートを使う		CDR レポートの出力項目の選択の保存機能を利用する場合はチェックを入れる。	・ 前回出力した設定が自動で保存される ・ 保存された内容を変更する場合もチェックを入れる ・ エージェント ID ごとに 1 パターンのみ保存可能

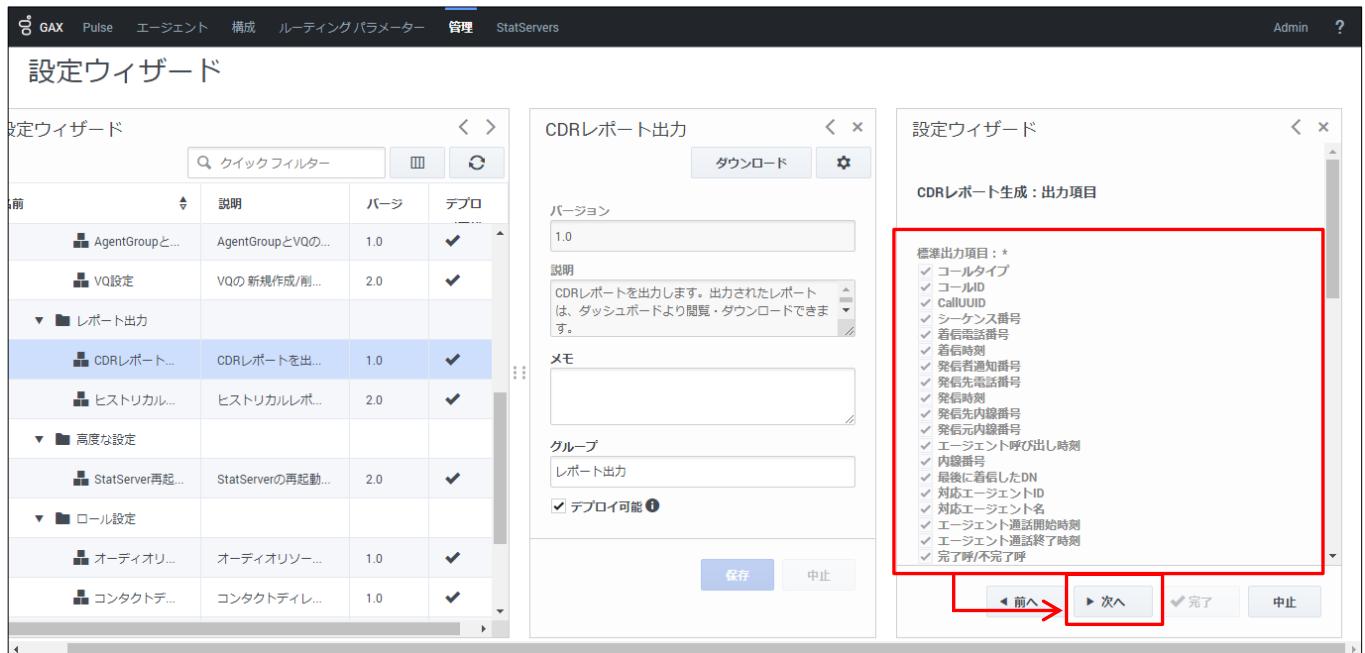
(9) 出力対象のレコードに「選択したオブジェクトのレコードを出力」を選択した場合は、エージェントまたはルーティングポイントを選択する必要があります。フォルダアイコンをクリックすると、エージェント/ルーティングポイントの一覧が選択されます。それ以外を選択した場合は、「(11)」(P.24) 以降の手順を参照してください。



(10) 出力対象とするオブジェクトにチェックを入れると、選択された状態となります。選択したオブジェクトを解除する場合は、チェックを外すか選択済みオブジェクトを選択し、「×」をクリックしてください。複数のオブジェクトを選択した場合の検索条件は、論理和（OR条件）となります。



(11) 設定ウィザードにて出力項目をチェックし、[次へ]をクリックします。「(8)」(P.22) の手順で「CDR 出力項目のテンプレートを使う」にチェックを入れている場合は、前回出力時にチェックを入れた項目にのみチェックが入った状態で表示されます。チェックを入れた項目を変更して[次へ]をクリックすると、変更後の状態が次回以降に利用するテンプレートとして上書き保存されます。出力項目の詳細については、「1.4 CDR レポート出力内容」(P.33) を参照してください。



レポートへの反映について

- 終了した通話が CDR レポートの出力対象になるまで数分間かかります。
- 通話終了の基準は通話の切断ではなく、通話切断後に自動で遷移する後処理のステータスからほかのステータス（ログアウト含む）に遷移した場合となります。
- 毎日午前 3 時から午前 4 時の間は、CDR レポートに必要となるデータのメンテナンスを自動的に行ってています。CDR レポートの出力は可能ですが、当該時間帯の通話についてはメンテナンス完了後の午前 4 時以降の反映となります。

完了呼/不完了呼について

- 完了/不完了の基準は Arcstar Contact Center 2.0 への着信となります。フリーダイヤル/ナビダイヤルをご利用の場合、Arcstar Contact Center 2.0 へ着信する前にフリーダイヤル/ナビダイヤルで放棄呼となった呼については、Arcstar Contact Center 2.0 の CDR レポートに計上されません。フリーダイヤル/ナビダイヤルのレポートでご確認ください。

モニタリング/コーチング通話について

- モニタリング/コーチング通話は CDR レポート出力対象外となります。

(12) CDR レポート出力開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

The screenshot shows the GAX configuration wizard with three panels. The left panel is a list of configuration items. The middle panel is titled 'CDR Report Output' and contains fields for version (1.0), description (CDR report output), memo, and group (Report Output). The right panel is titled 'Deployment' and shows deployment parameters: user name (Tenant_Admin) and password (redacted). The 'Completed' button at the bottom right of the right panel is highlighted with a red box.

(13) レポート出力登録が開始されます。

The screenshot shows the GAX configuration wizard with three panels. The left panel is a list of configuration items. The middle panel is titled 'CDR Report Output' and contains fields for version (1.0), description (CDR report output), memo, and group (Report Output). The right panel is titled 'Deployment' and shows deployment status: 'Deployment is in progress'. The 'Completed' button at the bottom right of the right panel is highlighted with a red box.

(14)出力登録が完了します。

The screenshot shows the GAX Pulse interface with the 'Management' tab selected. On the left, the 'Configuration Wizard' sidebar lists various configuration items with deployment status. In the center, the 'CDR Report Output' configuration page is displayed, showing a summary of the deployment. On the right, a confirmation message indicates that the deployment has completed successfully.

説明	バージョン	デプロイ
AgentGroupとVQの新規作成/削除	1.0	✓
VQ設定	2.0	✓
レポート出力		
CDRレポート出力	CDRレポートを出力します。	1.0 ✓
ヒストリカルレポート出力	ヒストリカルレポートを出力します。	2.0 ✓
高度な設定		
StatServer再起動	StatServerの再起動	2.0 ✓
ロール設定		
オーディオリソース	オーディオリソース	1.0 ✓
コンタクトディレクトリ	コンタクトディレクトリ	1.0 ✓

CDRレポート出力
バージョン: 1.0
説明: CDRレポートを出力します。出力されたレポートは、ダッシュボードより閲覧・ダウンロードできます。
メモ:
グループ: レポート出力
✓ デプロイ可能

設定ウィザード
デプロイ
デプロイは正常に完了しました。
このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリック](#)してデプロイのレコードを確認してください。

レポート出力の順次実行について

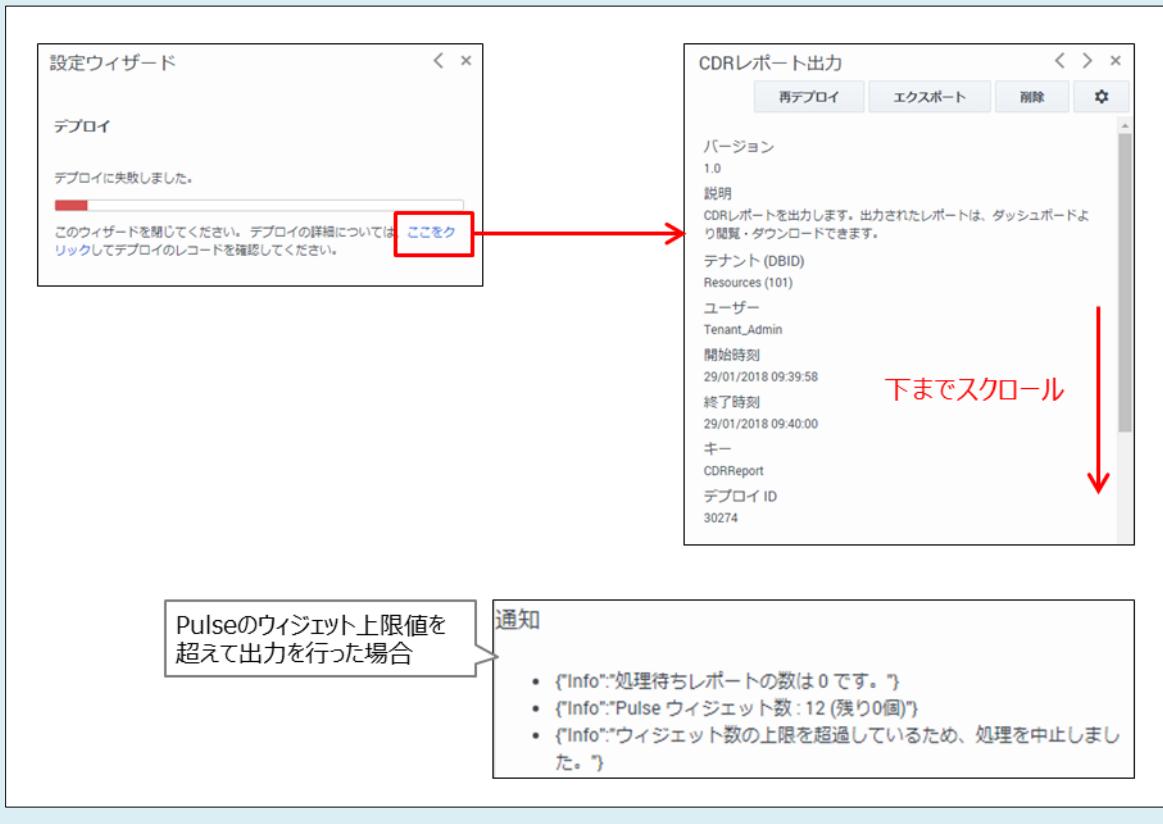
- レポートの出力は登録順に順次実行されるため、Pulse でダウンロード可能な状態となるまでには時間がかかる場合があります。詳細は(15) (P.28) を参照してください。

ウィジェットの最大数について

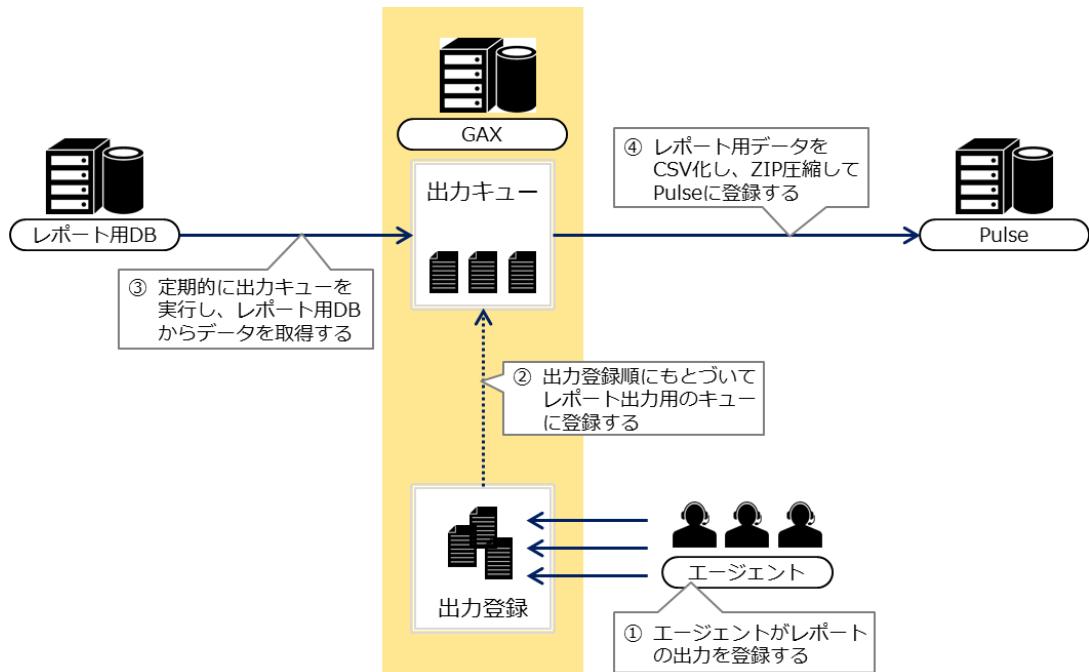
- ヒストリカルレポート/CDR レポート用の Pulse ウィジェットは合計で最大 4 個まで、Pulse のウィジェットはリアルタイム用レポート分と合わせて最大 12 個までの制限があります。全ウィジェットの合計が 12 個を超えている場合、デプロイ失敗となります。(合計が 12 個未満で、ヒストリカルレポート/CDR レポート用のウィジェットが合計 4 個の場合は、最も古いヒストリカルレポート/CDR レポート用のウィジェットが自動で削除されます。)

デプロイの失敗理由の確認について

- ・デプロイが失敗した理由は、失敗画面の「ここをクリック」で出力されるデプロイ結果で確認することができます。



(15) レポートが出力登録(図中①)されると、GAX の出力キューに順次登録(図中②)されます。GAX の出力キューは約 5 分に 1 回、登録された順にもとづいてレポート用 DB からデータを順次取得(図中③)し、Pulse に登録(図中④)します。



レポート出力の順次実行について

- ・多数のエージェントが同時にレポート出力を行った場合、レポート用 DB への高負荷によりレポート出力の大幅な遅延や、統計データの欠落が発生する可能性があります。これを防止するため、Arcstar Contact Center 2.0 では上記の方式を取り入れています。
- ・出力キューはヒストリカルレポートと共有となります。登録された順番に区別なく順次実行されます。

レポート出力完了まで必要な時間について

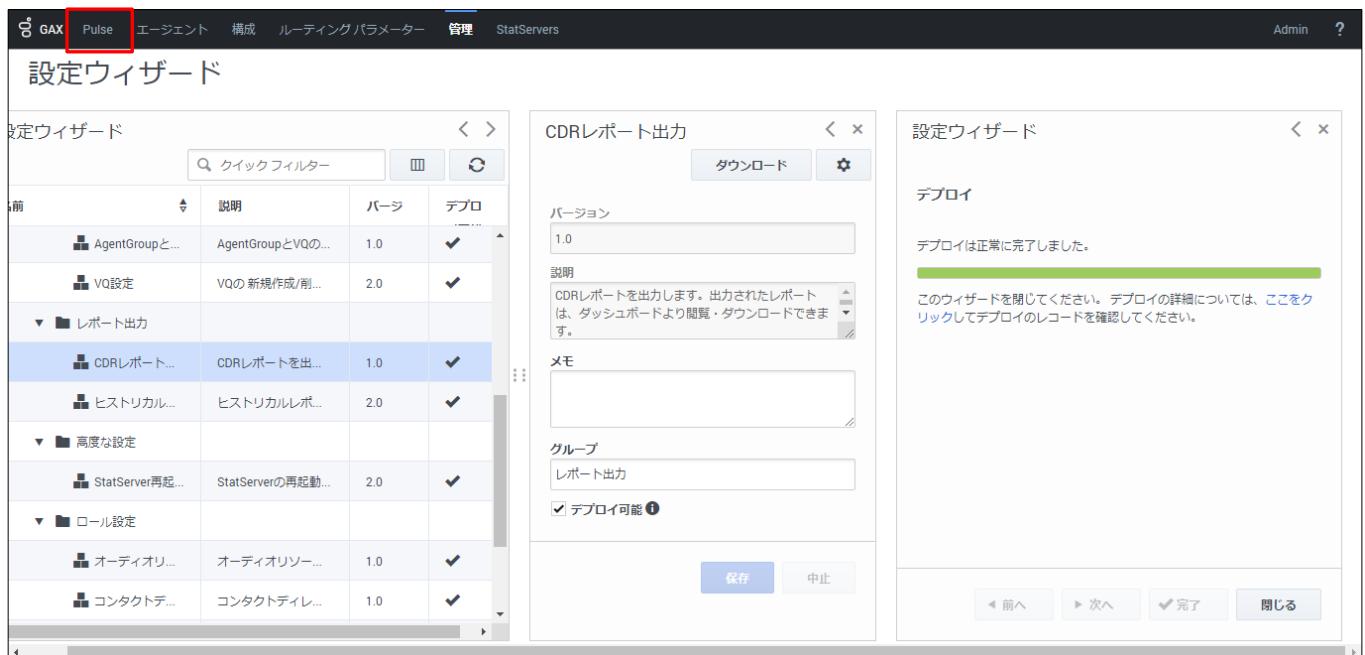
- ・レポート用 DB のデータ取得開始から Pulse でダウンロード可能となるまでに必要な時間は、ご利用状況により異なります。以下の例は出力登録が 1 件の場合の目安となります。
全項目選択・100 万レコードを出力 : 約 16 分
- ・多数の出力が登録されている場合、Pulse でダウンロード可能となるまでに必要な時間は、すべて出力に必要な時間の合計となります。
例：約 10 分を要する出力が 5 件登録されている状態で、約 20 分かかる出力を登録した場合に必要な時間

$$\Rightarrow 10 \text{ 分} \times 5 \text{ 件} + 20 \text{ 分} = \text{約 } 70 \text{ 分}$$

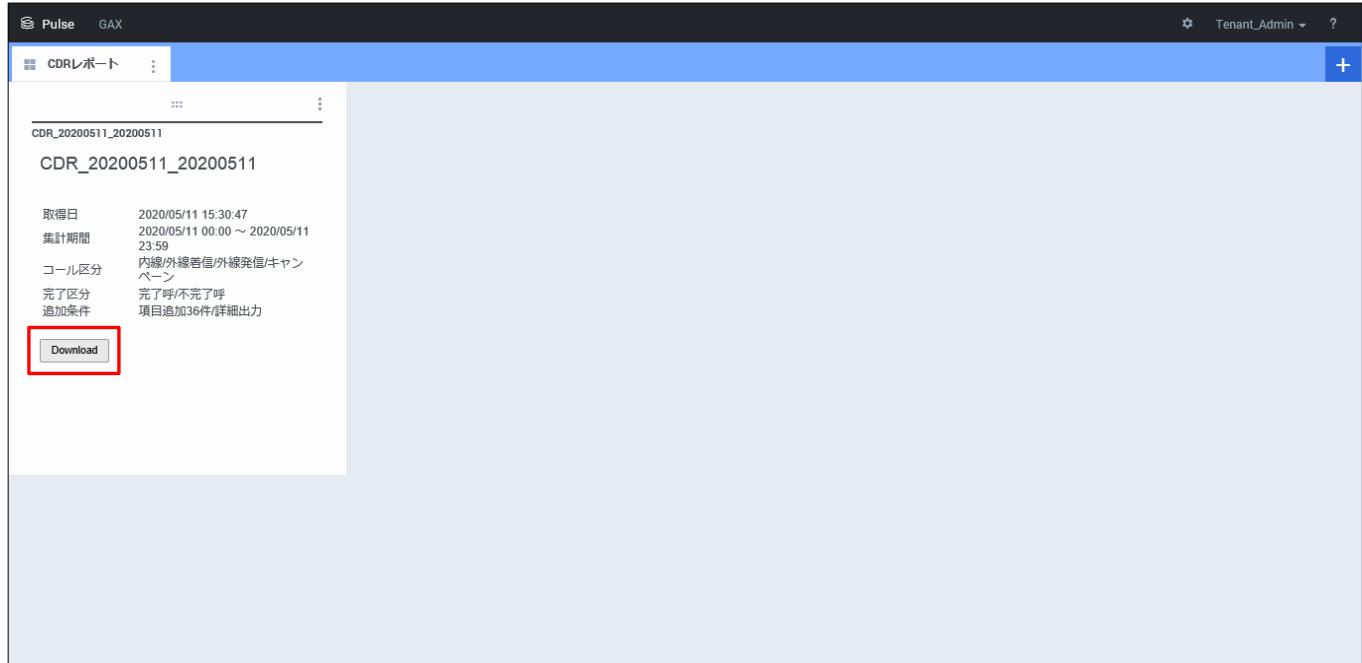
レポート作成処理時間が 72 時間を超えるレポートについて

- データサイズが大きく、レポート作成処理時間が 72 時間を超えると、タイムアウトとなり再度待機に回り、処理待ちフォルダに入れます。
- 処理待ちフォルダに入っているレポートデータの名前（Historical_ランダム値）でソートされ、昇順からレポート作成処理が開始されます。
- 処理時間が 72 時間を超えたファイルより順番が遅いファイルは処理時間が 72 時間を超えたファイルが削除されるまで出力されません。
- 処理待ちフォルダは契約者では見ることはできないため、契約者が処理待ちフォルダに入っているレポートデータを削除することはできません。サイズが大きいデータを出力して、レポートファイルが作成されない事象が発生した場合は、タイムアウトになった可能性がありますので、ヘルプデスクへ削除を依頼してください。

(16)メニューから[Pulse]を選択します。



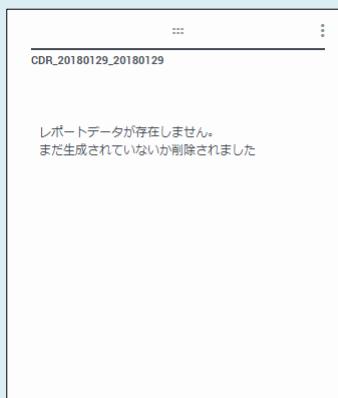
(17) Pulse の「CDR レポート」ダッシュボードを選択すると、ダウンロード用ウィジェットが表示されます。[Download]をクリックしてファイルをダウンロードします。



The screenshot shows the Pulse GAX interface with the 'CDRレポート' (CDR Report) tab selected. The main area displays a report titled 'CDR_20200511_20200511'. Below the title, there are several filter settings: 取得日 (May 11, 2020, 15:30:47), 集計期間 (May 11, 00:00 ~ May 11, 23:59), コール区分 (Inbound/Outbound Calls/External Calls/Transfer), 完了区分 (Completed/Incomplete Calls), and 追加条件 (Additional Conditions). At the bottom left, a 'Download' button is highlighted with a red box.

レポート出力が完了していない場合について

- ・ウィジェット上に以下のメッセージが表示されます。



ファイル名について

- ・ダウンロードされる CSV ファイルは ZIP 圧縮されています。ZIP ファイル名は以下のとおりです。
CDR_出力期間の開始年月日時分-出力期間の終了年月日時分
(年月日時分は YYYYMMDDhhmmss の形式となります。)

(18)ダウンロードが完了し、再度同じレポートをダウンロードする必要がない場合は、ウィジェットを削除することを推奨します。不要なウィジェットが残っていると、Pulse でのリアルタイムレポート表示遅延の原因となる場合があります。

The screenshot shows the Pulse GAX interface with a dashboard titled '空のダッシュボード'. It contains two reports: 'CDR_20190817_20190817' and 'CDR_20190818_20190818'. The first report has a context menu open with options like '+ ウィジェットの追加', 'カスタマイズ', '複製', and '公開(共有の有効化)'. The second report also has a context menu with similar options. A red box highlights the three-dot menu icon next to the first report's title, and another red box highlights the '閉じる' (Close) option in the context menu.

全てのウィジェットをまとめて削除する場合は、ダッシュボードメニューから
[閉じる]を選択

※表示されているダッシュボードが「CDRレポート」しかない場合は、[閉じる]は表示されないため、選択不可

The screenshot shows the Pulse GAX interface with a dashboard titled '空のダッシュボード'. It contains two reports: 'CDR_20190817_20190817' and 'CDR_20190818_20190818'. The second report has a context menu open with options like 'タブに展開', '編集', '複製', and '削除'. A red box highlights the three-dot menu icon next to the second report's title, and another red box highlights the '削除' (Delete) option in the context menu.

特定のウィジェットのみ削除する場合は、ウィジェットメニューから[削除]を選択

ダッシュボードの公開(共有の有効化)について

- ダッシュボードメニューから[公開(共有の有効化)]を実行すると、出力済み CDR レポートは Pulse を利用可能なすべてのエージェントから、ダッシュポート追加時に選択/参照可能な状態となります。
- 組織設定を利用している場合は CDR レポートのダッシュボードを[公開(共有の有効化)]しないことを推奨します。

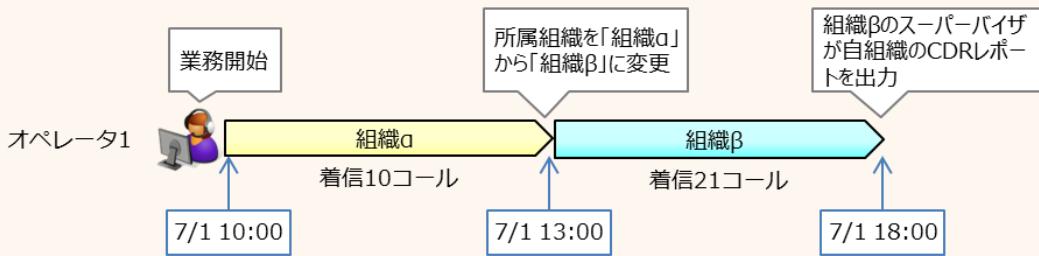
1.3.2 組織設定

CDR レポートの出力範囲は、所属する組織または配下の組織に限定されます。所属組織の情報は出力を行った時点での設定が反映され、過去の設定情報は反映されません。

■ 所属組織の反映について

所属組織の設定は、CDRレポートを出力した時点の設定が反映されます。所属組織が変更されたエージェントIDに対する出力を行う場合は、特にご注意ください。

以下の例では、「7/1 18:00」のレポート出力時点でオペレータ1は「組織β」の所属となるため、オペレータ1が7/1に受けた合計31コールの着信は、全て組織βでの着信として集計されます。



所属組織が設定されていない場合について

- ・所属組織が設定されていないオブジェクトは、所属組織が設定された全てのエージェント ID で参照が可能です。
- ・所属組織が設定されていないエージェント ID で出力する場合は、所属組織が設定されていないオブジェクトのみ参照が可能です。

1.4 CDR レポート出力内容

CDR レポートの出力項目には、以下の 3 区分が設定されています。

出力項目	出力内容	備考
標準出力項目	CDR レポート出力時に必ず出力される項目。	
追加出力項目	CDR レポート出力時に、項目ごとに出力有無を選択できる項目。主に標準出力項目を補完するためのより詳細な項目から構成される。	<ul style="list-style-type: none">標準出力項目の CSV ファイルに列が追加される
詳細出力項目	CDR レポート出力時に、項目全体に対して出力有無を選択する項目。キューおよびインラクションに関する詳細項目から構成される。	<ul style="list-style-type: none">詳細出力項目専用の CSV ファイルが 2 ファイル出力される

ダウンロードされる ZIP ファイルを展開すると、最大 3 ファイルが作成されます。作成されるファイルの詳細は以下のとおりです。

ファイル名	出力内容
CDR_[期間開始]_[期間終了]_Main.csv	標準出力項目/追加出力項目が出力される。対象となるレコードが存在しない場合は、ヘッダのみ出力される。
CDR_[期間開始]_[期間終了]_Queue.csv	詳細出力項目のキュー関連項目が出力される。対象となるレコードが存在しない場合は、ヘッダのみ出力される。
CDR_[期間開始]_[期間終了]_Event.csv	詳細出力項目のイベント関連項目が出力される。対象となるレコードが存在しない場合は、ヘッダのみ出力される。

CDR レポートの出力内容について

- 内線通話のレコードは、発信側/着信側それぞれのレコードが出力されるため、1 つの内線通話で 2 つのレコードが出力されます。(途中複数のルーティングポイントを経由する呼出を実施した場合は、3 レコード以上出力される場合もあります。)
- 通話が切断された際の切断した側（発信者側か着信者側か）を特定することはできません。

1.4.1 標準出力項目

標準出力項目は以下のとおりです。

[凡例 ●:出力される / △:条件により出力される(出力されない場合は空欄) / 空欄:空欄出力]

No	内線	外線着信	外線発信	アウトバウンド	項目	項目概要										
1	●	●	●	●	コールタイプ	<p>通話種別の識別子を出力する。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>出力内容</th><th>意味</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>内線通話</td></tr> <tr> <td>2</td><td>外線着信</td></tr> <tr> <td>3</td><td>外線発信</td></tr> <tr> <td>5</td><td>アウトバウンドキャンペーン</td></tr> </tbody> </table> <p>内線通話の場合は、発信/着信のレコードがそれぞれ出力される。</p>	出力内容	意味	1	内線通話	2	外線着信	3	外線発信	5	アウトバウンドキャンペーン
出力内容	意味															
1	内線通話															
2	外線着信															
3	外線発信															
5	アウトバウンドキャンペーン															
2	●	●	●	●	コール ID	通話を識別する ID を出力する。内線転送/会議通話を実施した場合は同一 ID となる。										
3	●	●	●	●	CallUUID	通話を識別する ID を出力する。通話録音検索 (SpeechMiner) と紐付けるための ID となる。No2 のコール ID とは体系が異なる。										
4	●	●	●	●	シーケンス番号	同一通話内で転送などにより複数の内線を経由/使用した場合の順序を出力する。開始値 1 とし、出力されるレコードが増加する都度 1 増加する。										
5		●			着信電話番号	呼が着信した着信先電話番号を出力する。										
6	●	●			着信時刻	呼が着信した時刻を YYYYMMDDhhmmss のフォーマットで出力する。										
7		△			発信者通知番号	発信者の電話番号を出力する。非通知発信の場合は「Restricted」を出力する。										
8			●	●	発信先電話番号	外線発信先の電話番号を出力する。										
9	●		●	●	発信時刻	外線発信した時刻を YYYYMMDDhhmmss のフォーマットで出力する。										
10	△				発信先内線番号	内線通話発信において、発信先の内線番号を出力する。左記条件に合致しない場合は、空欄を出力する。										
11	△				発信元内線番号	内線通話着信において、発信元の内線番号を出力する。左記条件に合致しない場合は、空欄を出力する。										
12	△	△	△	△	エージェント呼び出し時刻	通話がエージェントに分配された時間を YYYYMMDDhhmmss のフォーマットで出力する。エージェントに着信しなかった場合は空欄となる。										
13	△	△	△	△	内線番号	外線着信または外線発信したエージェントの内線番号を出力する。エージェントに着信しなかった場合は空欄となる。										
14	△	△	△	△	最後に着信した DN	通話がエージェントに着信しなかった場合に、最後に着信したルーティングポイント/バーチャルキューを出力する。デフォルトキューへ着信した場合は、「default_queue」が出力される。										
15	●	●	●	●	対応エージェント ID	エージェント ID を出力する。完了等でエージェントが介在しない通話の場合は NULL を出力する。										
16	●	●	●	●	対応エージェント名	エージェント姓名を出力する。完了等でエージェントが介在しない通話の場合は NULL を出力する。										
17	△	△	△	△	エージェント通話開始時刻	エージェントが通話を開始した時刻を YYYYMMDDhhmmss のフォーマットで出力する。エージェントに着信しなかった場合は空欄を出力する。										

(次頁へ続く)

[凡例 ●:出力される / △:条件により出力される(出力されない場合は空欄) / 空欄:空欄出力]

No	内線	外線着信	外線発信	アウトバウンド	項目	項目概要																						
18	△	△	△	△	エージェント通話終了時刻	エージェントが通話を終了した時刻を YYYYMMDDhhmmss のフォーマットで出力する。エージェントに着信しなかった場合は空欄を出力する。																						
19	●	●	●	●	完了呼/不完了呼	<p>同一コール ID を有する通話において、発信先/着信先とエージェントが通話を行った場合は完了呼として 1 を出力する。（内線の場合は、発信元のエージェントが通話をを行っているかどうか。）</p> <p>コンサルト通話など複数のエージェントを経由した場合、いずれかのエージェントが発信先/着信先と通話をを行っていれば完了呼として 1 を出力する。</p> <p>これらの条件に合致しない場合は、当該のコール ID を有する全通話に対して不完了呼として 0 を出力する。</p>																						
20	●	●	●	●	応答呼	<p>同一コール ID を有する通話において、発信先/着信先とエージェントの通話路が確立した場合は応答呼として 1 を出力する。（留守番電話や FAX など、実際の通話ができる状態ではない場合でも、通話路が確立すれば応答呼として 1 を出力する。）</p> <p>これらの条件に合致しない場合は、当該のコール ID を有する全通話に対して不応答呼として 0 を出力する。</p>																						
21	●	●	●	●	エージェントでの応答有無	エージェントに接続した場合は、応答有無にかかわらず 1 を出力する。左記条件に合致しない通話に対して 0 を出力する。																						
22	△	△	△	△	開始ステータス	<p>通話が開始される契機となったイベントを出力する。存在しない場合や特定できない場合は空欄を出力する。主な出力内容は以下のとおり。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>出力内容</th><th>意味</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Initiated</td><td>処理を行った</td></tr> <tr> <td>InitiatedConsult</td><td>発信者がコンサルト転送を行った</td></tr> <tr> <td>InConference</td><td>会議通話が着信した</td></tr> <tr> <td>RoutedTo</td><td>着信した通話が分配された</td></tr> <tr> <td>DivertedTo</td><td>当初分配されたキューから別のキュー (default_queue 含む) に分配された</td></tr> <tr> <td>Received</td><td>エージェントへ通話が着信した</td></tr> <tr> <td>ReceivedConsult</td><td>エージェントへコンサルト通話が着信した</td></tr> <tr> <td>ReceivedTransfer</td><td>エージェントへ転送が着信した アウトバウンドキャンペーン時、エージェントが不応答だった</td></tr> <tr> <td>RedirectedTo</td><td>着信した通話がリダイレクト(転送)された</td></tr> <tr> <td>Unknown</td><td>不明</td></tr> </tbody> </table>	出力内容	意味	Initiated	処理を行った	InitiatedConsult	発信者がコンサルト転送を行った	InConference	会議通話が着信した	RoutedTo	着信した通話が分配された	DivertedTo	当初分配されたキューから別のキュー (default_queue 含む) に分配された	Received	エージェントへ通話が着信した	ReceivedConsult	エージェントへコンサルト通話が着信した	ReceivedTransfer	エージェントへ転送が着信した アウトバウンドキャンペーン時、エージェントが不応答だった	RedirectedTo	着信した通話がリダイレクト(転送)された	Unknown	不明
出力内容	意味																											
Initiated	処理を行った																											
InitiatedConsult	発信者がコンサルト転送を行った																											
InConference	会議通話が着信した																											
RoutedTo	着信した通話が分配された																											
DivertedTo	当初分配されたキューから別のキュー (default_queue 含む) に分配された																											
Received	エージェントへ通話が着信した																											
ReceivedConsult	エージェントへコンサルト通話が着信した																											
ReceivedTransfer	エージェントへ転送が着信した アウトバウンドキャンペーン時、エージェントが不応答だった																											
RedirectedTo	着信した通話がリダイレクト(転送)された																											
Unknown	不明																											

(次頁へ続く)

[凡例 ●:出力される / △:条件により出力される(出力されない場合は空欄) / 空欄:空欄出力]

No	内線	外線着信	外線発信	アウトバウンド	項目	項目概要																
23	△	△	△	△	終了ステータス	<p>通話が終了した契機となったイベントを出力する。存在しない場合や特定できない場合は空欄を出力する。主な出力内容は以下のとおり。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>出力内容</th><th>意味</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Completed</td><td>21列目「開始ステータス」の処理が正常に完了した</td></tr> <tr> <td>Conferenced</td><td>21列目「開始ステータス」の処理後に会議通話を行った</td></tr> <tr> <td>Transferred</td><td>21列目「開始ステータス」の処理後に転送された</td></tr> <tr> <td>Redirected</td><td>通話がリダイレクト(転送)処理されたアウトバウンドキャンペーン時、エージェントが不応答だった</td></tr> <tr> <td>Abandoned</td><td>通話を放棄した</td></tr> <tr> <td>CustomerAbandoned</td><td>通話を放棄した</td></tr> <tr> <td>Diverted</td><td>当初分配されたキューから別のキュー(default_queue含む)に分配された</td></tr> </tbody> </table> <p>Abandoned/CustomerAbandonedは、エージェント側/お客様側どちらが切断した場合でも出力される可能性があるため、切断した側を特定することはできない。</p>	出力内容	意味	Completed	21列目「開始ステータス」の処理が正常に完了した	Conferenced	21列目「開始ステータス」の処理後に会議通話を行った	Transferred	21列目「開始ステータス」の処理後に転送された	Redirected	通話がリダイレクト(転送)処理されたアウトバウンドキャンペーン時、エージェントが不応答だった	Abandoned	通話を放棄した	CustomerAbandoned	通話を放棄した	Diverted	当初分配されたキューから別のキュー(default_queue含む)に分配された
出力内容	意味																					
Completed	21列目「開始ステータス」の処理が正常に完了した																					
Conferenced	21列目「開始ステータス」の処理後に会議通話を行った																					
Transferred	21列目「開始ステータス」の処理後に転送された																					
Redirected	通話がリダイレクト(転送)処理されたアウトバウンドキャンペーン時、エージェントが不応答だった																					
Abandoned	通話を放棄した																					
CustomerAbandoned	通話を放棄した																					
Diverted	当初分配されたキューから別のキュー(default_queue含む)に分配された																					
24	△	△	△	△	終了理由	<p>22列目の「終了ステータス」が発生した理由を出力する。放棄呼の場合は放棄理由となる。存在しない場合や、特定できない場合は空欄となる。主な出力内容は以下のとおり。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>出力内容</th><th>意味</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>RouteOnNoAnswer</td><td>エージェント不応答時の処理に移行した</td></tr> <tr> <td>AbandonedFromHold</td><td>保留中に放棄した</td></tr> <tr> <td>AbandonedWhileQueued</td><td>分配処理中(IVR 応答中/DTMF 入力中を含む)に放棄した、もしくは設定(コールフローなど)やサーバの異常により処理が中断した</td></tr> <tr> <td>AbandonedWhileRinging</td><td>呼出中に放棄した</td></tr> </tbody> </table>	出力内容	意味	RouteOnNoAnswer	エージェント不応答時の処理に移行した	AbandonedFromHold	保留中に放棄した	AbandonedWhileQueued	分配処理中(IVR 応答中/DTMF 入力中を含む)に放棄した、もしくは設定(コールフローなど)やサーバの異常により処理が中断した	AbandonedWhileRinging	呼出中に放棄した						
出力内容	意味																					
RouteOnNoAnswer	エージェント不応答時の処理に移行した																					
AbandonedFromHold	保留中に放棄した																					
AbandonedWhileQueued	分配処理中(IVR 応答中/DTMF 入力中を含む)に放棄した、もしくは設定(コールフローなど)やサーバの異常により処理が中断した																					
AbandonedWhileRinging	呼出中に放棄した																					
25	△	△	△	△	ターゲットタイプ	<p>コールフローによるエージェント選定が動作した通話において、ターゲット選定の種別を出力する。コールフローによるエージェント選定が動作していない通話の場合は、空欄を出力する。主な出力内容は以下のとおり。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>出力内容</th><th>意味</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SKILL EXPRESSION</td><td>ターゲットをスキルで選定</td></tr> <tr> <td>AGENT GROUP</td><td>ターゲットをエージェントグループで選定</td></tr> <tr> <td>ROUTING POINT</td><td>ターゲットをルーティングポイントで選定</td></tr> </tbody> </table>	出力内容	意味	SKILL EXPRESSION	ターゲットをスキルで選定	AGENT GROUP	ターゲットをエージェントグループで選定	ROUTING POINT	ターゲットをルーティングポイントで選定								
出力内容	意味																					
SKILL EXPRESSION	ターゲットをスキルで選定																					
AGENT GROUP	ターゲットをエージェントグループで選定																					
ROUTING POINT	ターゲットをルーティングポイントで選定																					
26	△	△	△	△	ターゲット詳細	<p>コールフローによるエージェント選定が動作した通話において、ターゲット選定の種別に応じた条件やルーティングポイントを出力する。コールフローによるエージェント選定が動作していない通話の場合は、空欄を出力する。</p>																

1.4.2 追加出力項目

追加出力項目は以下のとおりです。

[凡例 ●:出力される / △:条件により出力される(出力されない場合は空欄) / 空欄:空欄出力]

No	内線	外線着信	外線発信	アウトバウンド	項目	項目概要								
27	●	●	●	●	転送呼フラグ	コンサルト転送された通話に対して 1 を出力する。左記条件に合致しない通話に対して 0 を出力する。								
28	●	●	●	●	後処理終了時刻	エージェントが後処理を終了した時刻を出力する。エージェントが後処理を行っていない場合は、通話終了時刻を出力する。								
29	●	●	●	●	対応終了時刻	通話に対する全ての処理（後処理含む）が終了した時刻を出力する。								
30	●	●	●	●	合計処理時間	通話が着信してから切断されるまでの合計時間（後処理含む）(秒)を出力する。								
31	●	●	●	●	転送回数	コンサルト転送した回数を出力する。								
32	△	△	△	△	離席理由	離席理由コードを出力する。離席理由コードがない（離席状態ではない）場合は、空欄を出力する。								
33		●			トランク情報	使用したトランクを出力する。								
34	●	●	●	●	切断方向	通話の切断方向を出力する。主な出力内容は以下のとおり。 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <th>出力内容</th> <th>意味</th> </tr> <tr> <td>Local</td> <td>出力レコードの DN (RP) が切断</td> </tr> <tr> <td>Remote</td> <td>出力レコードの DN (RP) 以外が切断</td> </tr> <tr> <td>Unknown</td> <td>不明 コールフローなどでの切断などが該当</td> </tr> </table>	出力内容	意味	Local	出力レコードの DN (RP) が切断	Remote	出力レコードの DN (RP) 以外が切断	Unknown	不明 コールフローなどでの切断などが該当
出力内容	意味													
Local	出力レコードの DN (RP) が切断													
Remote	出力レコードの DN (RP) 以外が切断													
Unknown	不明 コールフローなどでの切断などが該当													
35	△	△	△	△	モニタ対象	モニタリング/コーチングされたエージェントが存在する場合は、該当エージェントの内線番号を出力する。左記条件に合致しない場合は空欄を出力する。								
36	△	△	△	△	モニタ実施者名	モニタリング/コーチングしたエージェントが存在する場合は、該当エージェント名を出力する。左記条件に合致しない場合は空欄を出力する。ただしスーパーバイザからのモニタリング要請をエージェントが受諾しない場合のレポートは、モニタ対象やモニタスコープに値は出力されるが、モニタ実施者名は空欄を出力する。								
37	△	△	△	△	モニタタイプ	モニタリング/コーチングが行われた場合の種別を出力する。ただし、モニタリング/コーチングを混合して行った場合、最初に行った種別がすべてのレコードに適用される。左記条件に合致しない場合は空欄を出力する。 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <tr> <th>出力内容</th> <th>意味</th> </tr> <tr> <td>mute</td> <td>モニタリング</td> </tr> <tr> <td>coach</td> <td>コーチング</td> </tr> </table>	出力内容	意味	mute	モニタリング	coach	コーチング		
出力内容	意味													
mute	モニタリング													
coach	コーチング													
38	△	△	△	△	モニタスコープ	モニタリング/コーチングが行われた場合は「call」を出力する。左記条件に合わない場合は空欄を出力する。								
39	●	●	●	●	RP滞留時間	通話が RP に滞留していた合計時間(秒)を出力する。								
40		●	●	●	お客様お待たせ時間	エージェントが応答するまでにお客様（発信先または発信元）が待機していた合計時間(秒)を出力する。エージェントが不応答であった場合は、通話が切断されるまでの合計時間(秒)を出力する。								

(次頁へ続く)

[凡例 ●:出力される / △:条件により出力される(出力されない場合は空欄) / 空欄:空欄出力]

No	内線	外線着信	外線発信	アウトバウンド	項目	項目概要
41	△	△	△	△	最後の RP	通話が最後に着信した RP を出力する。RP 着信ではない場合は空欄を出力する。 ※ 内線時/外線発信時は RP に対して転送/コンサルテーションを行った場合に出力される。 ※ アウトバウンドのプレビュー発信においては、発信先を RP にした場合に出力される。
42	△	△	△	△	最後のストラテジ	通話が最後に着信したコールフローを出力する。コールフローが利用されない場合は空欄を出力する。 ※ 内線時/外線発信時は RP に対して転送/コンサルテーションを行った場合に出力される。 ※ アウトバウンドのプレビュー発信においては、発信先を RP に指定しつつコールフローがロードされている場合に出力される。
43	△	△	△	△	最後の VQ	通話が最後に着信した VQ を出力する。VQ が設定されていない場合は、空欄を出力する。 ※ 内線/プレビュー発信時は、発信先が RP であり、かつ当該 RP に VQ 設定されたコールフローがロードされている場合に出力される。
44	△	△	△	△	経由した VQ 数	通話が経由した VQ の数を出力する。VQ が設定されていない場合は、空欄を出力する。 ※ 内線/プレビュー発信時は、発信先が RP であり、かつ当該 RP に VQ 設定されたコールフローがロードされている場合に出力される。
45	△	△	△	△	キューイング合計時間	VQ に入呼していた時間の合計(秒)を出力する。VQ が設定されていない場合は、空欄を出力する。 ※ 内線/外線発信時は、発信先が RP であり、かつ当該 RP に VQ 設定されたコールフローがロードされている場合に出力される。
46	●	●		●	着信有無	エージェントに着信鳴動した場合は 1 を出力する。左記条件に合致しない場合は 0 を出力する。
47	●	●		●	着信呼び出し時間	エージェントに着信鳴動してから応答または切断するまでの時間(秒)を出力する。
48	●		●		発信有無	発信を行った場合は 1 を出力する。左記条件に合致しない場合は 0 を出力する。
49	●		●		発信呼び出し時間	発信してから応答または切断されるまでの時間(秒)を出力する。
50	●	●	●	●	お客様通話有無	通話が成立した場合は 1 を出力する。外線発信/着信/アウトバウンドの場合はエンドユーザーとの通話、内線の場合はエージェント間の通話成立となる。左記条件に合致しない場合は 0 を出力する。
51	●	●	●	●	お客様通話時間	通話時間(秒)を出力する。外線発信/着信/アウトバウンドの場合はエンドユーザーとの通話時間(秒)、内線の場合はエージェント間の通話時間(秒)となる。
52	●	●	●	●	通話時間	レコード内の通話開始から通話終了までの時間(保留やコンサルト通話を含む)(秒)を出力する。
53	●	●	●	●	保留回数	通話が保留された回数を出力する。
54	●	●	●	●	保留総時間	通話が保留された時間(秒)を出力する。
55	●	●	●	●	コンサル着信有無	コンサルテーションが着信した場合は 1 を出力する。左記条件に合致しない場合は 0 を出力する。
56	●	●	●	●	コンサル着信呼び出し時間	コンサルテーション着信の鳴動から応答または切断するまでの時間(秒)を出力する。

(次頁へ続く)

[凡例 ●:出力される / △:条件により出力される(出力されない場合は空欄) / 空欄:空欄出力]

No	内線	外線着信	外線発信	アウトバウンド	項目	項目概要
57	●	●	●	●	コンサル発信有無	コンサルテーションを発信した場合は 1 を出力する。左記条件に合致しない場合は 0 を出力する。
58	●	●	●	●	コンサル発信呼び出し時間	コンサルテーション発信してから応答または切断されるまでの時間(秒)を出力する。
59	●	●	●	●	コンサル通話有無	コンサルテーション通話が行われた場合は 1 を出力する。左記条件に合致しない場合は 0 を出力する。
60	●	●	●	●	コンサル中通話時間	コンサルテーション通話時間(秒)を出力する。
61	●	●	●	●	コンサル中保留回数	コンサルテーション通話が保留された回数を出力する。
62	●	●	●	●	コンサル中保留時間	コンサルテーション通話が保留された時間(秒)を出力する。
63	●	●	●	●	内部コンサル回数	内線番号へのコンサルテーション回数を出力する。
64	●	●	●	●	内部コンサル時間	内線番号とのコンサルテーション通話時間(秒)を出力する。
65	●	●	●	●	コンサル転送後通話有無	コンサルテーション後に転送先エージェントと発信者の通話が行われた場合は 1 を出力する。左記条件に合致しない場合は 0 を出力する。
66	●	●	●	●	コンサル転送後通話時間	コンサルテーション後の通話時間(秒)を出力する。
67	●	●	●	●	コンサル転送後保留回数	コンサルテーション後の通話が保留された回数を出力する。
68	●	●	●	●	コンサル転送後保留時間	コンサルテーション後の通話が保留された時間(秒)を出力する。
69	●	●	●	●	会議参加要求有無	0 が出力される。 ※ 会議参加要求を行ったかどうかを出力する項目であるが、WDE では会議参加要求にコンサルテーション操作が必須のため、1 は出力されない。
70	●	●	●	●	会議参加要求着信呼び出し時間	0 が出力される。 ※ 会議参加通話時間(秒)を出力する項目であるが、WDE では会議参加要求にコンサルテーション通話が必須のため、0 以外は出力されない。
71	●	●	●	●	会議通話有無	会議通話を行った場合は 1 を出力する。左記条件に合致しない場合は 0 を出力する。
72	●	●	●	●	会議通話時間	会議通話時間(秒)を出力する。
73	●	●	●	●	会議通話保留回数	会議通話が保留された回数を出力する。
74	●	●	●	●	会議通話保留時間	会議通話が保留された時間(秒)を出力する。
75	●	●	●	●	会議開始回数	コンサルテーションから電話会議発信を行った回数を出力する。
76	●	●	●	●	後処理有無	後処理を行った場合は 1 を出力する。左記条件に合致しない場合は 0 を出力する。
77	●	●	●	●	後処理時間	後処理時間(秒)を出力する。
78	●	●	●	●	コンサル後処理有無	コンサルテーション後に後処理を行った場合は 1 を出力する。左記条件に合致しない場合は 0 を出力する。
79	●	●	●	●	コンサル後処理時間	コンサルテーション後に後処理を行った時間(秒)を出力する。

(次頁へ続く)

[凡例 ●:出力される / △:条件により出力される(出力されない場合は空欄) / 空欄:空欄出力]

No	内線	外線着信	外線発信	アウトバウンド	項目	項目概要
80	△	△	△	△	アタッチデータ 1	コールフローで「UserAttach_1」にアタッチした値を出力する。アタッチされたデータがない場合は空欄を出力する。 ※ 内線/レビュー発信時は、発信先が RP であり、かつ当該 RP にアタッチデータが設定されたコールフローがロードされている場合に出力される。
81	△	△	△	△	アタッチデータ 2	コールフローで「UserAttach_2」にアタッチした値を出力する。アタッチされたデータがない場合は空欄を出力する。 ※ 内線/レビュー発信時は、発信先が RP であり、かつ当該 RP にアタッチデータが設定されたコールフローがロードされている場合に出力される。
82	△	△	△	△	アタッチデータ 3	コールフローで「UserAttach_3」にアタッチした値を出力する。アタッチされたデータがない場合は空欄を出力する。 ※ 内線/レビュー発信時は、発信先が RP であり、かつ当該 RP にアタッチデータが設定されたコールフローがロードされている場合に出力される。
83	△	△	△	△	アタッチデータ 4	コールフローで「UserAttach_4」にアタッチした値を出力する。アタッチされたデータがない場合は空欄を出力する。 ※ 内線/レビュー発信時は、発信先が RP であり、かつ当該 RP にアタッチデータが設定されたコールフローがロードされている場合に出力される。
84	△	△	△	△	アタッチデータ 5	コールフローで「UserAttach_5」にアタッチした値を出力する。アタッチされたデータがない場合は空欄を出力する。 ※ 内線/レビュー発信時は、発信先が RP であり、かつ当該 RP にアタッチデータが設定されたコールフローがロードされている場合に出力される。

モニタリング/コーチングを複数回実施した場合について

- モニタ関連項目（モニタ対象/モニタ実施者名/モニタタイプ/モニタスコープ）をチェックして CDR レポートを出力した場合、モニタリング/コーチングの実施回数分のレコードが作成されます。
- モニタ関連項目をチェックせずに CDR レポートを出力した場合、1 レコードのみ作成されます。

1.4.3 詳細出力項目

① キュー関連項目 (CDR_[期間開始]_[期間終了]_Queue.csv) の詳細出力項目は以下のとおりです。

[凡例 ●:出力される / △:条件により出力される(出力されない場合は空欄) / 空欄:空欄出力]

No	内線	外線着信	外線発信	アウトバウンド	項目	項目概要										
85	●	●	●	●	CALL_TYPE (コールタイプ)	<p>通話種別の識別子を出力する。</p> <table border="1"> <tr> <th>出力内容</th><th>意味</th></tr> <tr> <td>1</td><td>内線通話</td></tr> <tr> <td>2</td><td>外線着信</td></tr> <tr> <td>3</td><td>外線発信</td></tr> <tr> <td>5</td><td>アウトバウンドキャンペーン</td></tr> </table> <p>内線通話の場合は、発信/着信のレコードがそれぞれ出力される。</p>	出力内容	意味	1	内線通話	2	外線着信	3	外線発信	5	アウトバウンドキャンペーン
出力内容	意味															
1	内線通話															
2	外線着信															
3	外線発信															
5	アウトバウンドキャンペーン															
86	●	●	●	●	CALL_ID (コール ID)	通話を識別する ID を出力する。内線転送/会議通話を実施した場合は同一 ID となる。										
87	●	●	●	●	INTERACTION_RESOURCE_ORDINAL (シーケンス番号)	同一通話内で転送などにより複数の内線を経由/使用した場合の順序を出力する。開始値 1 とし、出力されるレコードが増加する都度 1 増加する。										
88	●	●	●	●	START_TS (キュー入呼時間)	VQ/default キューへの入呼時刻を UNIX time フォーマットで出力する。										
89	●	●	●	●	END_TS (キュー出呼時間)	VQ/default キューからの出呼時刻を UNIX time フォーマットで出力する。										
90	●	●	●	●	DURATION (キュー滞留時間)	VQ/default キューに滞留していた時間(秒)を出力する。										
91	△	△	△	△	TECHNICAL_RESULT (キュー出呼状態)	<p>VQ/default キューから通話が離れるときの状態を出力する。左記条件に合致しない場合は空欄を出力する。</p> <table border="1"> <tr> <th>出力内容</th><th>意味</th></tr> <tr> <td>Diverted</td><td>当初分配されたキューから別のキュー (default_queue やエージェントの応答を含む) に分配された</td></tr> <tr> <td>CustomerAbandoned</td><td>通話を放棄した</td></tr> </table>	出力内容	意味	Diverted	当初分配されたキューから別のキュー (default_queue やエージェントの応答を含む) に分配された	CustomerAbandoned	通話を放棄した				
出力内容	意味															
Diverted	当初分配されたキューから別のキュー (default_queue やエージェントの応答を含む) に分配された															
CustomerAbandoned	通話を放棄した															

(次頁へ続く)

[凡例 ●:出力される / △:条件により出力される(出力されない場合は空欄) / 空欄:空欄出力]

No	内線	外線着信	外線発信	アウトバウンド	項目	項目概要										
92	△	△	△	△	RESULT_REASON (キュー出呼理由)	VQ/default キューから通話が離れた理由を出力する。左記条件に合致しない場合は空欄を出力する。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>出力内容</th><th>意味</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AnsweredByAgent</td><td>応答 (default キューへの着信を含む)</td></tr> <tr> <td>Redirected</td><td>リダイレクト(転送)処理された</td></tr> <tr> <td>AbandonedWhileRinging</td><td>呼出中に放棄した</td></tr> <tr> <td>AbandonedWhileQueued</td><td>分配処理中 (IVR 応答中/DTMF 入力中を含む) に放棄した、もしくは設定 (コールフローなど) やサーバの異常により処理が中断した</td></tr> </tbody> </table>	出力内容	意味	AnsweredByAgent	応答 (default キューへの着信を含む)	Redirected	リダイレクト(転送)処理された	AbandonedWhileRinging	呼出中に放棄した	AbandonedWhileQueued	分配処理中 (IVR 応答中/DTMF 入力中を含む) に放棄した、もしくは設定 (コールフローなど) やサーバの異常により処理が中断した
出力内容	意味															
AnsweredByAgent	応答 (default キューへの着信を含む)															
Redirected	リダイレクト(転送)処理された															
AbandonedWhileRinging	呼出中に放棄した															
AbandonedWhileQueued	分配処理中 (IVR 応答中/DTMF 入力中を含む) に放棄した、もしくは設定 (コールフローなど) やサーバの異常により処理が中断した															
93	●	●	●	●	RESOURCE_SUBTYPE (キュー種別)	VQ/default キューの種別を出力する。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>出力内容</th><th>意味</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>VirtualQueue</td><td>バーチャルキュー</td></tr> <tr> <td>ACDQueue</td><td>default キューへの着信</td></tr> </tbody> </table>	出力内容	意味	VirtualQueue	バーチャルキュー	ACDQueue	default キューへの着信				
出力内容	意味															
VirtualQueue	バーチャルキュー															
ACDQueue	default キューへの着信															
94	●	●	●	●	RESOURCE_NAME (キュー名)	VQ/default キューの名前を出力する。										

- ② イベント関連項目 (CDR_[期間開始]_[期間終了]_Event.csv) の詳細出力項目は以下のとおりです。

[凡例 ●:出力される / △:条件により出力される(出力されない場合は空欄) / 空欄:空欄出力]

No	内線	外線着信	外線発信	アウトバウンド	項目	項目概要														
95	●	●	●	●	CALL_TYPE (コールタイプ)	<p>通話種別の識別子を出力する。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>出力内容</th><th>意味</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>内線通話</td></tr> <tr> <td>2</td><td>外線着信</td></tr> <tr> <td>3</td><td>外線発信</td></tr> <tr> <td>5</td><td>アウトバウンドキャンペーン</td></tr> </tbody> </table> <p>内線通話の場合は、発信/着信のレコードがそれぞれ出力される。</p>	出力内容	意味	1	内線通話	2	外線着信	3	外線発信	5	アウトバウンドキャンペーン				
出力内容	意味																			
1	内線通話																			
2	外線着信																			
3	外線発信																			
5	アウトバウンドキャンペーン																			
96	●	●	●	●	CALL_ID (コール ID)	通話を識別する ID を出力する。内線転送/会議通話を実施した場合は同一 ID となる。														
97	●	●	●	●	INTERACTION_RESOURCE_ORDINAL (シーケンス番号)	同一通話内で転送などにより複数の内線を経由/使用した場合の順序を出力する。開始値 1 とし、出力されるレコードが増加する都度 1 増加する。														
98	●	●	●	●	START_TS (インタラクション開始時間)	インタラクションの開始時刻を UNIX time フォーマットで出力する。														
99	●	●	●	●	END_TS (インタラクション終了時間)	インタラクションの終了時刻を UNIX time フォーマットで出力する。														
100	●	●	●	●	DURATION (インタラクション継続時間)	インタラクションの継続時間(秒)を出力する。														
101	●	●	●	●	TECHNICAL_RESULT (インタラクション状態)	<p>インタラクションの状態を出力する。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>出力内容</th><th>意味</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Initiate</td><td>発信</td></tr> <tr> <td>Alert</td><td>呼出</td></tr> <tr> <td>Connect</td><td>通話</td></tr> <tr> <td>Hold</td><td>保留</td></tr> <tr> <td>Wrap</td><td>後処理</td></tr> <tr> <td>Unknown</td><td>不明</td></tr> </tbody> </table>	出力内容	意味	Initiate	発信	Alert	呼出	Connect	通話	Hold	保留	Wrap	後処理	Unknown	不明
出力内容	意味																			
Initiate	発信																			
Alert	呼出																			
Connect	通話																			
Hold	保留																			
Wrap	後処理																			
Unknown	不明																			
102	●	●	●	●	STATE_ROLE (インタラクション方向)	インタラクションの方向を出力する。														
						<table border="1"> <thead> <tr> <th>出力内容</th><th>意味</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Initiator</td><td>発信</td></tr> <tr> <td>Receiver</td><td>受信</td></tr> </tbody> </table>	出力内容	意味	Initiator	発信	Receiver	受信								
出力内容	意味																			
Initiator	発信																			
Receiver	受信																			

(次頁へ続く)

[凡例 ●:出力される / △:条件により出力される(出力されない場合は空欄) / 空欄:空欄出力]

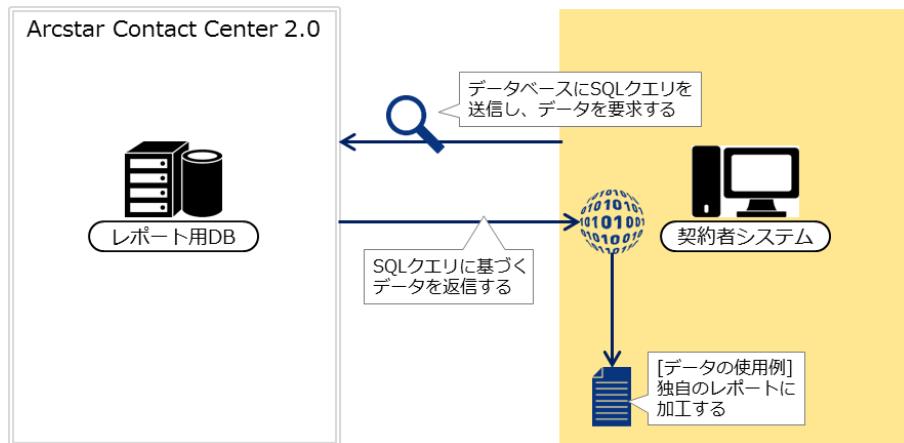
No	内線	外線着信	外線発信	アウトバウンド	項目	項目概要										
103	●	●	●	●	STATE_DESCRIPTOR (通話の状態)	<p>通話の状態を出力する。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>出力内容</th><th>意味</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Internal</td><td>内線通話</td></tr> <tr> <td>Inbound</td><td>外線着信</td></tr> <tr> <td>Outbound</td><td>外線発信</td></tr> <tr> <td>Consult</td><td>コンサルテーション</td></tr> </tbody> </table>	出力内容	意味	Internal	内線通話	Inbound	外線着信	Outbound	外線発信	Consult	コンサルテーション
出力内容	意味															
Internal	内線通話															
Inbound	外線着信															
Outbound	外線発信															
Consult	コンサルテーション															

所属組織が設定されていない場合について

- ・所属組織が設定されていないオブジェクトは、所属組織が設定された全てのエージェント ID で参照が可能です。
- ・所属組織が設定されていないエージェント ID で出力する場合は、所属組織が設定されていないオブジェクトのみ参照が可能です。

2. データベース利用

CDR レポートは通話の情報を Genesys 社の Infomart データベースに蓄積しています。データベースから直接データを取得し、CDR レポート以外のレポートを作成したり他のアプリケーションとの連携に利用したりすることが可能です。



データベースの利用について

- ・ 契約者によるアプリケーション開発が前提の機能です。Arcstar Contact Center 2.0 としての機能提供は、データベースの接続インターフェイス開示までとなります。
- ・ Genesys 社の Infomart アプリケーションに関する仕様については、Genesys 社の提供するドキュメントを参照してください。

2.1 接続情報

接続に必要となる情報は以下のとおりです。

サーバアプリケーション		Microsoft SQL Server	
ID	infomart_user	アイ・エヌ・エフ・オーナー・イー・アール・エイー・ル・イー・ル・イー	
パスワード	P@ssw0rd	ピ@・ス・エス・ダブリュー・ゼロ・アール・ディー	
SQL Server 名	メイン拠点	j1-c01-datv02	
	DR 拠点	j2-c01-datv02	• DR オプション契約者のみ利用可
インスタンス名	Rep		
スキーマ名	ifm_schema		

アカウントについて

- 権限は読み取り専用となります。
- パスワード誤りによるアカウントロック機能はありません。
- ID の追加、ID/パスワードの変更はできません。

データ参照可能期間について

- 93 日分となります。

接続に際しては以下の性能指標内となるよう契約者システムの設計を行ってください。

コネクション数	1	• 契約者システム全体からの接続数
秒間トランザクション数	30,000 データ/秒	

性能指標の順守について

- レポート用 DB では性能指標に制限する機能を有していません。契約者システムでの実装が必要となります。
- 性能指標を超えた接続を行った場合、トランザクション数の低下や Arcstar Contact Center 2.0 の CDR レポート/ヒストリカルレポートのデータ欠損などが発生する場合があります。

3. よくあるご質問

3.1 サービスについて知りたい

CDR レポートは何日間保存されますか？

93 日間分保存されます。レポートが記録された日から起算して 93 日後までダウンロード可能です。

ただし、1 回のダウンロードで指定可能な範囲は 33 日分となります。

通話終了から CDR レポートへの反映まではどのくらいかかりますか？

通話の終了から約数分で反映されます。

CDR レポートへのアクセスについて、アクセス権（参照可能なレポートの指定）を指定できますか？

できません。

3.2 故障かなと思ったら

CDR レポートのページが開きません / すぐに自動で画面が閉じられてしまいます

専用 Web をご利用の場合は、あらかじめ CDR レポートの Web ページを「信頼済みサイト」に登録していただく必要があります。ブラウザのポップアップブロック機能は無効にしてください。

また、Windows 10 /11 64bit (Google Chrome 51 以上または Edge(Chromium 版)) 以外の環境では正常に表示されない場合がありますので、推奨環境でのご利用をお願いします。

過去の CDR レポートの検索ができません

CDR レポートの保存期間はレポートが記録された日から起算して 93 日後までとなります。それよりも以前の CDR を検索することはできません。

CDR レポートに通話結果が反映されません

通話完了から CDR レポートに反映されるまで、10 分程度の時間がかかります。

毎日午前 3 時から午前 4 時の間は、CDR レポートに必要となるデータのメンテナンスを自動的に行ってています。CDR レポートの出力は可能ですが、当該時間帯の通話についてはメンテナンス完了後の午前 4 時以降の反映となります。

CDR レポートにアクセスできません

【特定の PC で発生】

OS の設定変更、アプリケーションの追加・削除・バージョンアップ、周辺機器の追加、OS のパッチ適用など、PC の環境を変更した後に起動しなくなった場合は、いずれかの変更が起因していると想定されます。変更した設定等を元に戻してから、再度お試しください。

【LAN 内全ての PC で発生】

ネットワークが正常に稼動しているか、お客様のネットワーク管理者にご確認ください。Arcstar Universal One の故障受付については、Arcstar Universal One の開通案内（ご利用内容のご案内兼内容確認票）をご確認ください。ネットワークが正常に稼動していることを確認できてから、再度お試しください。

以上のご確認をいただいても状況が改善されない場合は、故障受付窓口へお問い合わせください。

4. お問い合わせ

4.1 問い合わせ先一覧

Arcstar Contact Center 2.0 に関する問合せ先は以下のとおりです。

問合せ内容	担当窓口	連絡先
故障時のお問合せ	故障受付	電話 : 0120-565-054 受付時間 : 24 時間 365 日 音声案内に従って以下のとおりお問い合わせください (1) 1 番(IP 電話サービスの故障に関するお問合せ)を選択 (2) 2 番(Arcstar Contact Center サービスに関するお問合せ)を選択 (3) 契約番号(N から始まる 9 行)または IP 電話番号を入力し、「#」 を入力 (4) オペレータへご利用のサービスが Arcstar Contact Center 「2.0」である旨をお伝えの上、お問い合わせください。
操作方法・設定方法に関するお問合せ	ヘルプデスク	メール : accs-support@ml.ntt.com 受付時間 : 平日 9:00~17:30 (土日祝日・年末年始を除く)
料金に関するお問合せ	ビリングカスタマーセンタ	電話 : 0120-047-128 Web : https://www.ntt.com/b-charge 受付時間 : 平日 9:00~17:00 (土日祝日・年末年始を除く)
工事・故障情報 Web サイト URL		https://support.ntt.com/maintenance

ヘルプデスクへの問合せについて

- ・次頁の問合せ用フォームに沿って申告いただくことにより、回答までの対応がスムーズになる場合があります。
- ・問合せ用フォームに沿わない申告については、状況の確認に時間を要する場合がありますので予めご了承ください。

4.2 問い合わせ用フォーム

1) お客さま情報

- ①お客さま名 :
 - ②お客さま番号 : (N から始まる 9 行の数字をお伝えください)
 - ③ご申告者さま名 :
-

2) 発生事象情報

- ①事象概要 : (発生している事象をお伝えください)
 - ②発生日時 : (発生日時をお伝えください)
 - ③発生状況 : (発生時の操作内容やエラー内容などをお伝えください)
 - ④業務影響 : (事象発生時の代替運用の有無をお伝えください)
 - ⑤ご対応内容 : (発生事象の切り分け等を実施頂いた場合、実施内容をお伝えください)
-

3) 発生箇所情報

- ①拠点名称 :
 - ②発生端末 : 特定端末 or 複数端末 (台数 :) or 全端末
 - ③エージェント ID : (特定のエージェントと無関係の場合はその旨を明記願います)
 - ④エージェント姓名 : (特定のエージェントと無関係の場合はその旨を明記願います)
 - ⑤内線番号 : (内線番号と無関係の場合はその旨を明記願います)
 - ⑥発信電話番号 : (全行または下四行、電話発信と無関係の場合はその旨を明記願います)
 - ⑦着信電話番号 : (全行または下四行、電話着信と無関係の場合はその旨を明記願います)
-

4) ご利用環境情報

- ①ハードフォン : 未利用 or 利用 (機種名 :)
 - ②ソフトフォン : WDE or その他
 - ③ご利用 PC(OS) : (事象の発生している PC の OS)
 - ④ご利用 PC(ブラウザ) : (事象の発生している PC で利用しているブラウザ種別とバージョン)
-

5. 用語集

ユーザーズマニュアルやカスタマポータルで使用されている主な用語（略語）の読み仮名と意味の一覧です。

用語	よみがな	意味
ACD	えーしーでいー	「Automatic Call Distribution」の略語。エージェントのスキルや各種条件により着信通話を振り分ける機能
ANI	えーえぬあい／あに	「Automatic Number Identification」の略語。発信者番号のこと
CCPulse+	しーしーぱるすぶらす	リアルタイムレポート表示用のクライアントツール。エージェントやキューの状態についてリアルタイムで統計情報を取得し、表示するツール
CDR	しーでいーあーる	「Call Detail Record」の略語。電話発着信の日時など1通話単位の詳細情報
CTI	しーていーあい	「Computer Telephony Integration」の略語。Arcstar Contact Center 2.0においては WDE で提供するエージェント状態/通話制御に関する機能全般を指す
DN	でいーえぬ	「Dialing Number」の略語。RP と VQ を包括するオブジェクト
DNIS	でいーえぬあいえす／でいーにす	「Dialed Number Identification Service」の略語。着信番号のこと
DTMF	でいーていーえむえふ	「Dual Tone Multi Frequency」の略語。ソフトフォンの各ボタンに割り当てられた発信音のこと
GAX	ぎゃっくす	「genesys administrator extension」の略語。Arcstar Contact Center 2.0 の設定管理を行う Web ツール
Genesys Administrator	じえねしすあどみにすとれーたー	Arcstar Contact Center 2.0 のアウトバウンド用の設定管理を行う Web ツール
IRD	あいあーるでいー	「Interaction Routing Designer」の略語。コールフロー設定・管理用のクライアントツール
IVR	あいぶいあーる	「Interactive Voice Response」の略語。発信者のダイヤル操作に合わせて、あらかじめ録音してある音声を発信者側に自動的に再生し、自動応答を行う自動音声応答システム。お客様のプッシュボタン操作によるメニュー選択により通話の接続先を制御することも可能
IVR コールフロー	あいぶいあーるこーるふろー	コールフローの中で IVR を使用して実現する RP(ルーティングポイント)のこと
Workspace Desktop Edition	わーくすペーすですくとっぷえでいしょん	Arcstar Contact Center 2.0 で提供するソフトフォン/CTI クライアントの製品名称。略語は「WDE」
PBX 機能	ぴーびーえっくすきのう	外線/内線への電話着信/発信/保留/切断/転送を可能とする機能

用語	よみがな	意味
Pulse	ぱるす	リアルタイムレポート/ヒストリカルレポート/CDR レポート出力を行う Web ツール
Routing Point	るーていんぐぽいんと	略語は「RP」。Arcstar Contact Center 2.0 上でコールフロー割当を行う単位
SpeechMiner	すぴーちまいなー	通話録音の検索および再生を行う Web ツール
VoiceXML	ぼいすえくすえむえる	IVR コールフローから呼び出され、音声ガイダンス/プッシュボタンの受付など行う
Virtual Queue	ばーちゃんきゅー	略語は「VQ」。本来のキューと異なり、実体を持たない仮想キュー。コールフロー上に設定することで呼をカウントするために使用される
wav ファイル	うえーふふあいる	Windows の音声ファイル形式
WDE	だぶるでーいー	「Workspase Desktop Edition」の略
アタッチデータ	あたっちでーた	コールフローで設定される通話に含まれる情報。コールフロー間や Arcstar Contact Center 2.0 の各アプリケーション間で、引き継いで利用できる
インターラクション	いんたらくしょん	お客さまとのやりとり。Arcstar Contact Center 2.0 では通話の単位と同義
エージェント	えーじえんと	電話応対やカスタマポータルから設定を行う担当者。エージェント権限/スーパーバイザ権限を有する担当者を総括してエージェントと定義
エージェント権限	えーじえんとけんげん	カスタマポータルで設定できる権限の1つ。ソフトフォンを利用できる。カスタマポータルからの設定や通話録音のダウンロードは制限される
オペレータ	おペれーた	エージェントと同義
会議通話	かいぎつうわ	3者以上が参加する通話状態のこと
カンファレンス	かんふあれんす	会議通話と同義
キャンペーン	きゃんペーん	アウトバウンド機能を利用する際の業務単位のこと
キュー	きゅー	エージェント分配されてから着信するまでに積滞するポイント
キューイング	きゅーいんぐ	キューに入った通話をエージェントに接続試行する動作のこと
構築用管理者	こうちくようかんりしゃ	契約者用の特権ID。コールフロー作成や電話発着信に関する設定など、初期構築や業務の追加/変更に伴って必要となる重要な機能の設定で利用する。1契約につき1IDのみの提供となる
コーチング	こーちんぐ	お客さまと通話中のエージェントに対して、スーパーバイザが音声で助言等を伝える機能。スーパーバイザの音声はエージェントにのみ聞こえ、お客さまには聞こえない
コールフロー	こーるふろー	お客さまからの電話着信をエージェントに着信させるまでの流れ（フロー）の定義。契約者の業務に応じて作成する必要がある。Arcstar Contact Center 2.0 契約時の初期状態ではコールフローは設定されていない。コンタクトセンタ環境構築にてコールフロー作成に対応

用語	よみがな	意味
コーリングリスト	こーりんぐりすと	アウトバウンドキャンペーンにおける発信先電話番号リスト
スーパーバイザ権限	すーぱーばいざんげん	カスタマポータルで設定できる権限の1つ。通話のモニタリング/コーチング、カスタマポータルによる設定、通話録音のダウンロードなどが利用できる
スキル	すきる	論理的な着信先。お客様からの電話をスキル単位に着信させることができる。スキルはカスタマポータルで作成し、電話対応を行うエージェント/スーパーバイザに割り当てる事ができる
ストラテジ	すとらてじ	IRDで作成するコールフローのこと
組織	そしき	エージェントIDやスキルなどのオブジェクトに設定する事が出来る権限の単位。階層構造をとる事ができる
ソフトフォン	そふとふおん	通話機能を提供するソフトウェア。クライアントPCにインストールして利用する
テナント	てなんと	Arcstar Contact Center 2.0の契約者に対して割り当てられる契約単位
テナント管理者権限	てなんとかんりしゃけんげん	カスタマポータルで設定できる権限の1つ。カスタマポータルでの設定を主に実施する管理者向けの権限で、ソフトフォンは利用できない
プレイス	ぷれいす	内線番号と同義
モニタリング	もにたりんぐ	お客様とエージェントの通話内容をスーパーバイザがリアルタイムで聴取する機能
