

Arcstar Contact Center 2.0

ユーザーズマニュアル

ヒストリカルレポート編

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 GAX 画面/説明の変更
		[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
1.11 版	2018/4/16	[変]1.4.1	FTP サーバ側の文字コードを追記
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
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]3.1	ヘルプデスク/料金の問合せ受付時間に注釈を追記
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条件から 90 分以上の通話を削除
1.20 版	2019/11/29	[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]1.4	未提供だったアウトバウンドキャンペーングループレポートを削除 ビジネスポータルで提供するテンプレートファイルについて追記 出力項目内の誤記や項目過不足を修正
		[新]1.4.3	代表的な通話パターンにおけるレポート計上について新規追加
		[変]1.4.4	サンプルテンプレートに関する説明を別項番として移動
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
		[新]1.4.2.5	SLA レポートの提供開始に伴う追加
1.23 版	2020/10/1	[変]1.2.1/1.2.2	GAX バージョンアップに伴う画像の変更
		[変]1.3.1/1.4.5	ヒストリカルレポートのバージョンを最新版に修正
1.23.1 版	2021/9/10	[変]1.4.1	同名レポートテンプレートのアップロードについて追記
1.23.2 版	2021/12/22	[変]1.1.2	Edge（Chromium 版）の記載を追加
1.23.3 版	2022/5/31	[変]3.1	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
1.26.1 版	2023/6/7	[変]1.2 [変]1.3.1 [変]1.4.2.6/1.4.2.7 [変]3.1	Windows 11 の情報を記載 レポートへの反映ができない時間について記載 ルーティングポイントレポート、着信番号レポートを追記 料金に関するお問合せを変更
1.26.2 版	2023/11/20	[変]1.3.1	Pulse のログイン画面遷移変更
1.26.2.1 版	2024/6/5	[変]1.4	提供ファイル名を変更

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）	
1.26.2.2 版	2025/5/28		社名変更対応
1.26.2.3 版	2025/10/14	[変]1.2 [変]1.2/1.3/1.3.1/2.2	クライアント PC のブラウザ要件から Internet Explorer 11(32bit)を削除 Windows 10 EOL 後の注意事項を記載 Internet Explorer 11 に関する記載を削除

目次

ヒストリカルレポート編	1
更新履歴	2
目次	4
Arcstar Contact Center 2.0 ユーザーズマニュアル ヒストリカルレポート編	6
1. ヒストリカルレポート	7
1.1 ヒストリカルレポートの概要	8
1.1.1 機能と権限	8
1.1.2 画面	9
1.2 ログイン/ログアウト	10
1.2.1 ログイン	12
1.2.2 ログアウト	15
1.3 レポート出力	17
1.3.1 レポート出力登録	18
1.3.2 組織設定	35
1.4 テンプレート	36
1.4.1 テンプレートの作成	38
1.4.2 標準テンプレート	41
1.4.2.1 エージェント/エージェントグループレポート(コール情報)	41
1.4.2.2 エージェント/エージェントグループレポート(ステータス情報)	48
1.4.2.3 エージェント/エージェントグループレポート(スキル別)	52
1.4.2.4 キューレポート	56
1.4.2.5 SLA レポート	58
1.4.2.6 ルーティングポイントレポート	60
1.4.2.7 着信番号レポート	62
1.4.3 標準テンプレート出力例	64
1.4.3.1 エージェント遷移	65
1.4.3.2 エージェント遷移（応答不可）	66
1.4.3.3 内線通話	67
1.4.3.4 内線通話（エージェント間転送）	69
1.4.3.5 外線着信	71

1.4.3.6 外線着信（エージェント着信中に放棄）	74
1.4.3.7 外線着信（不応答で別エージェントへ着信）	77
1.4.3.8 外線着信（拒否で別エージェントへ着信）	81
1.4.3.9 外線着信（キュー内放棄）	85
1.4.3.10 コンサルト転送（保留後操作）	87
1.4.3.11 コンサルト転送（保留操作なし）	92
1.4.3.12 コンサルト転送（転送戻し）	97
1.4.3.13 コンサルト転送（受付可オペレータなし）	102
1.4.3.14 インスタント転送	106
1.4.3.15 会議通話	111
1.4.3.16 外線発信	115
1.4.3.17 外線転送	117
1.4.3.18 モニタリング/コーチング	121
1.4.4 サンプルテンプレート	125
1.4.4.1 キャンペーン/コーリングリスト/キャンペーンコーリングリストレポート	125
1.4.5 テンプレートの削除	128
2. よくあるご質問	133
2.1 サービスについて知りたい	133
2.2 故障かなと思ったら	134
3. お問い合わせ	135
3.1 お問い合わせ先一覧	135
3.2 お問い合わせ用フォーム	136
4. 用語集	137

本章は以下の内容で構成されています。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1	ヒストリカルレポート	ヒストリカルレポートの出力登録/ダウンロード手順の説明/出力内容/テンプレート作成手順の説明。	P.7
2	よくあるご質問		P.133
3	お問い合わせ		P.135
4	用語集		P.137

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

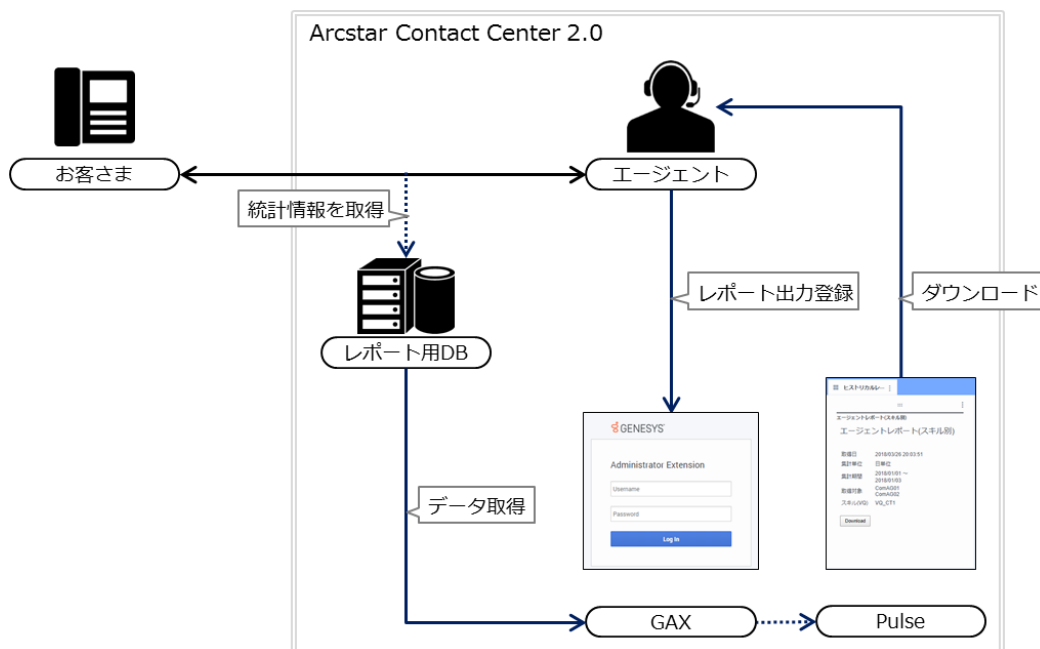
- 設定や操作に伴う補足事項です。

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、ご了承ください。

サービスとして動作保証される性能上限数については、別冊マニュアル初期設定編「3. サービス性能」をご参照ください。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、処理の遅延や正常に動作しないことがありますので、ご注意ください。

1. ヒストリカルレポート

ヒストリカルレポート機能を利用することにより、統計情報を 15 分ごと/1 時間ごと等の単位で集計して取得し参照することが可能です。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。



カスタマポータル機能の利用について

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

1.1 ヒストリカルレポートの概要

1.1.1 機能と権限

ヒストリカル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.12
	ログアウト	GAX/Pulse からログアウトする	●	●	●	△	P.15
レポート出力							
	レポート出力	ヒストリカルレポートを出力する	●	●	●	△	P.18
	削除済みエージェント指定	出力内容に削除済みエージェントを含める	●				
テンプレート							
	テンプレートの作成	テンプレートを作成する	●	●	●	△	P.41
	テンプレートのアップロード	テンプレートをアップロードする	専用アカウントを使用				
	標準テンプレート	標準テンプレートの仕様					P.41
	削除	テンプレートを削除する	●				P.128

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、ヒストリカルレポート関連の機能を利用することはできません。
- テンプレートのアップロードは FTP サーバを利用します。FTP サーバ用のアカウントは、Arcstar Contact Center 2.0 の 1 契約につき専用の ID を 1 つ提供します。構築用管理者や GAX で作成した ID は利用できません。詳細は「1.4.1 テンプレートの作成」(P.38) を参照してください。

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

ヒストリカル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	60MB	• 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可能性がある
	CCPulse+	60MB	
	Interaction Routing Designer	30MB	
ブラウザ		Google Chrome 51 以上 Edge(Chromium 版)	
画面解像度	SpeechMiner 利用あり	1,280 x 1,024 以上	
	SpeechMiner 利用なし	1,280 x 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	Windows11
			64bit	64bit
Workspace Desktop Edition				
	ソフトフォン機能利用版	8.5.153.05	●	●
	ソフトフォン機能 GenesysSoftphone	9.0.020.10		●
	ハードフォン利用版利用版	8.5.153.05	●	●
CCPulse+				
	64bit 版 本体	8.1.100.58	●	●
	64bit 版 言語パック	8.1.100.05	●	●
Interaction Routing Designer				
	64bit 版 本体	8.1.400.49	●	●
	64bit 版 言語パック	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

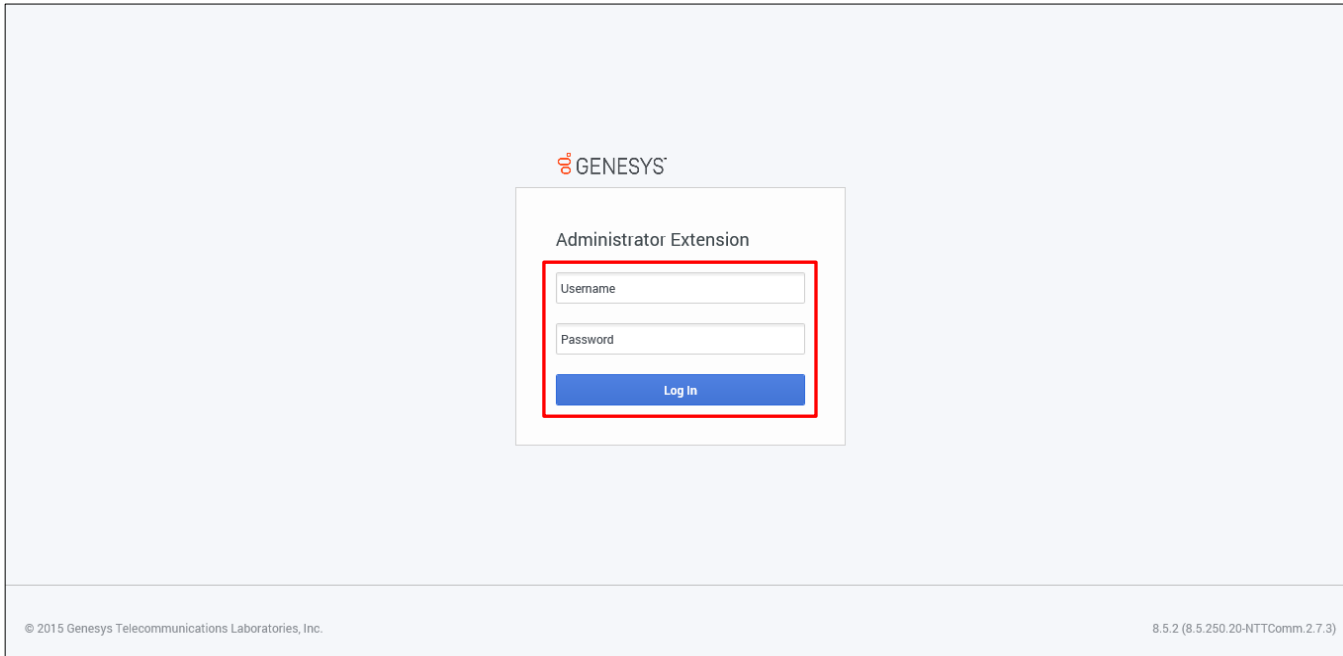
(1) 以下の URL へアクセスします。

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 へ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 へ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。





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）

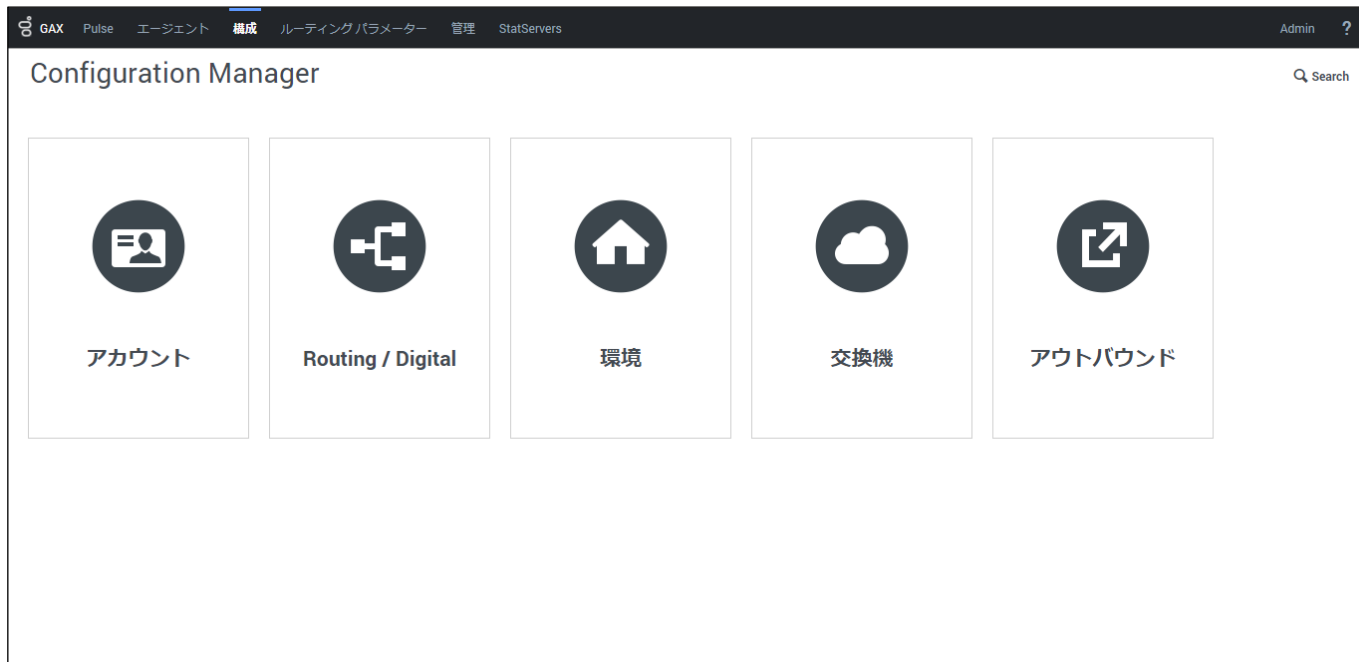
Administrator Extension	Administrator Extension
 Cannot log in. Please check your username and password, and try again. ✕	 ログインできません。ユーザー名とパスワードを確認して、再試行してください。 ✕
<input type="text" value="ComSV01"/>	<input type="text" value="ComSV01"/>
<input type="password" value="*****"/>	<input type="password" value="*****"/>
<input type="button" value="Log In"/>	<input type="button" value="ログイン"/>

アカウントがロックされている場合（英語/日本語）

Administrator Extension	Administrator Extension
 Cannot log in. Your account has been locked. Please contact your administrator ✕	 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 ✕
<input type="text" value="ComSV01"/>	<input type="text" value="ComAG01"/>
<input type="password" value="*****"/>	<input type="password" value="*****"/>
<input type="button" value="Log In"/>	<input type="button" value="ログイン"/>

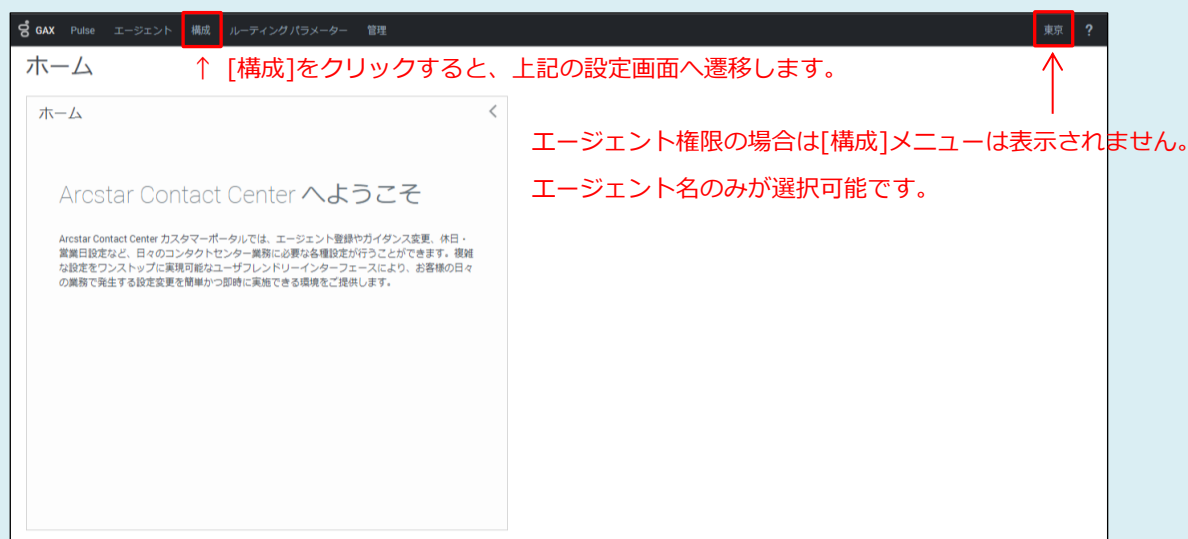
- 20 分以内に 5 回パスワードの入力誤りがあるとアカウントがロックされます。アカウントロックから 30 分が経過すると自動的に解除されます。即時解除が必要な場合は、ユーザーズマニュアル「カスタマポータル編」の手順を参照してください。（即時解除には構築用管理者の権限が必要です。）
- アカウントがロックされると同じユーザーID を利用するアプリケーションが利用できなくなります。
- ユーザーID の状態が「無効」に設定されている場合は、アカウントはロックされません。カスタマポータルからユーザーID の状態を「有効」に設定することで、GAX へのログインが可能となります。

(3) GAX の初期画面が表示され、ログインが完了します。



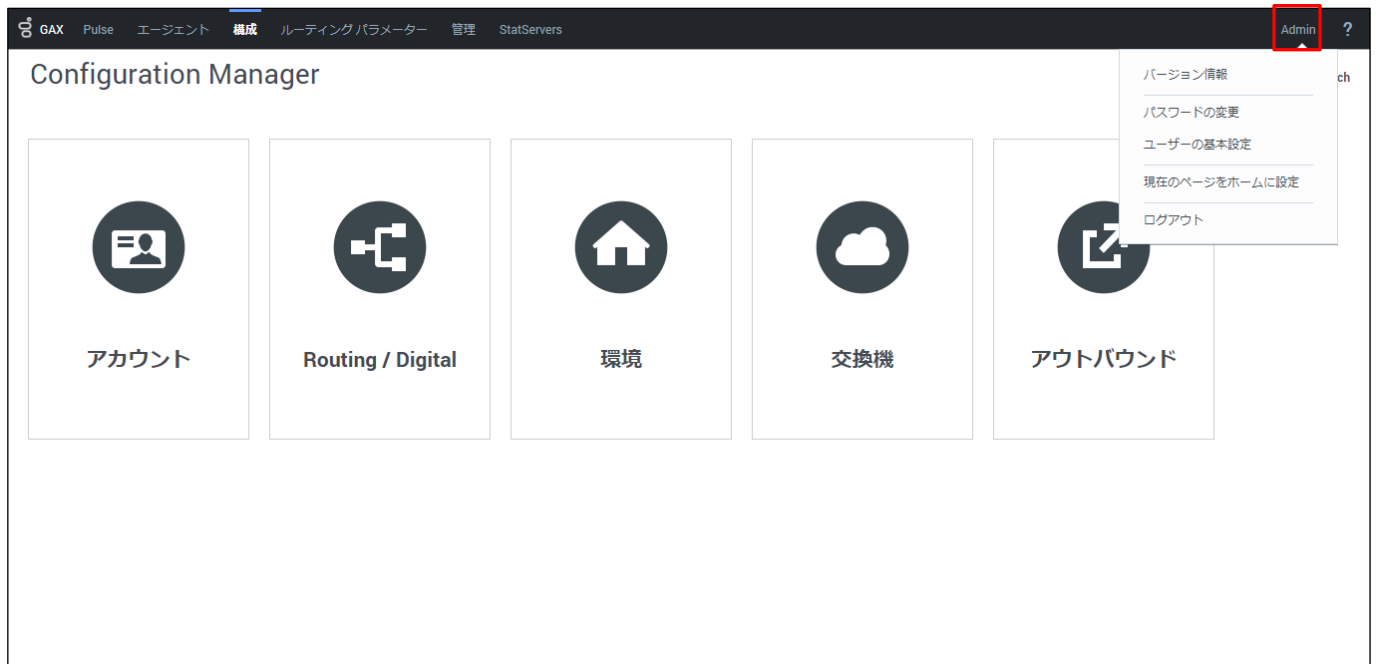
初期画面について

- 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。

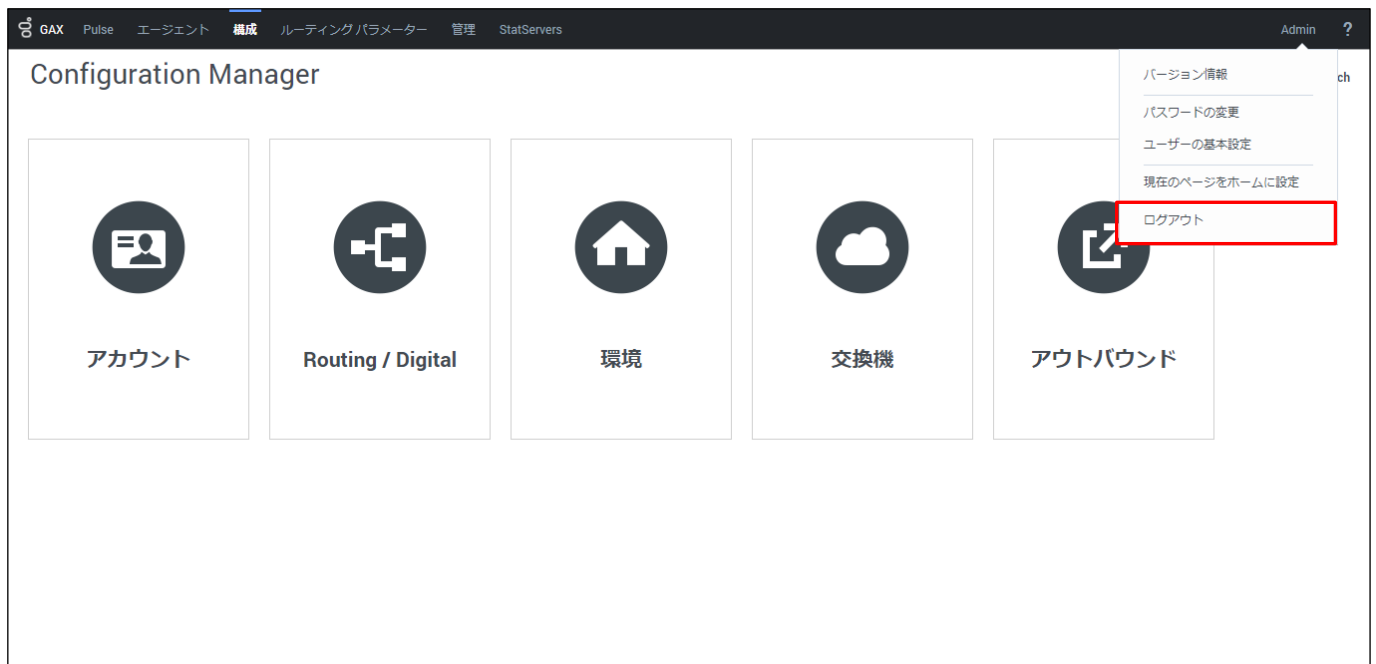


1.2.2 ログアウト

(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。

GENESYS

Administrator Extension

Username

Password

Log In

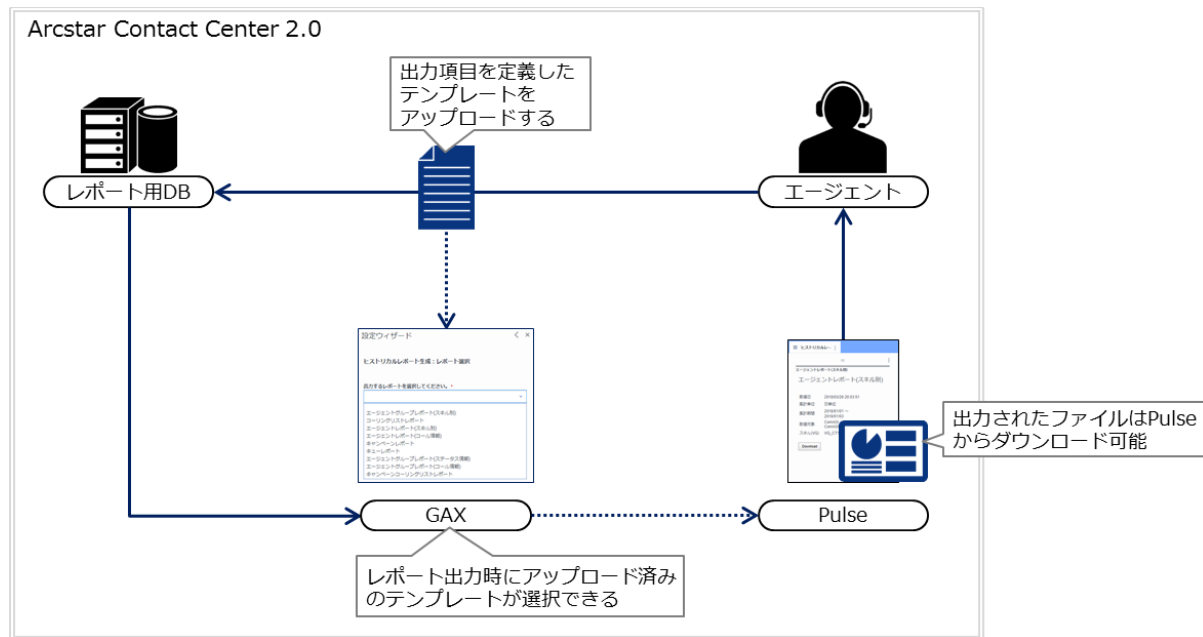
© 2015 Genesys Telecommunications Laboratories, Inc. 8.5.2 (8.5.250.20-NTTComm.2.7.3)

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

ヒストリカルレポートに出力される内容は、テンプレートに設定された項目となります。ご契約時点では、コンタクトセンタ業務で頻繁に利用される項目を設定した標準テンプレートがアップロード済みです。コンタクトセンタ環境構築でレポートカスタマイズを行うことで、標準テンプレート以外の項目をレポートに出力することも可能です。

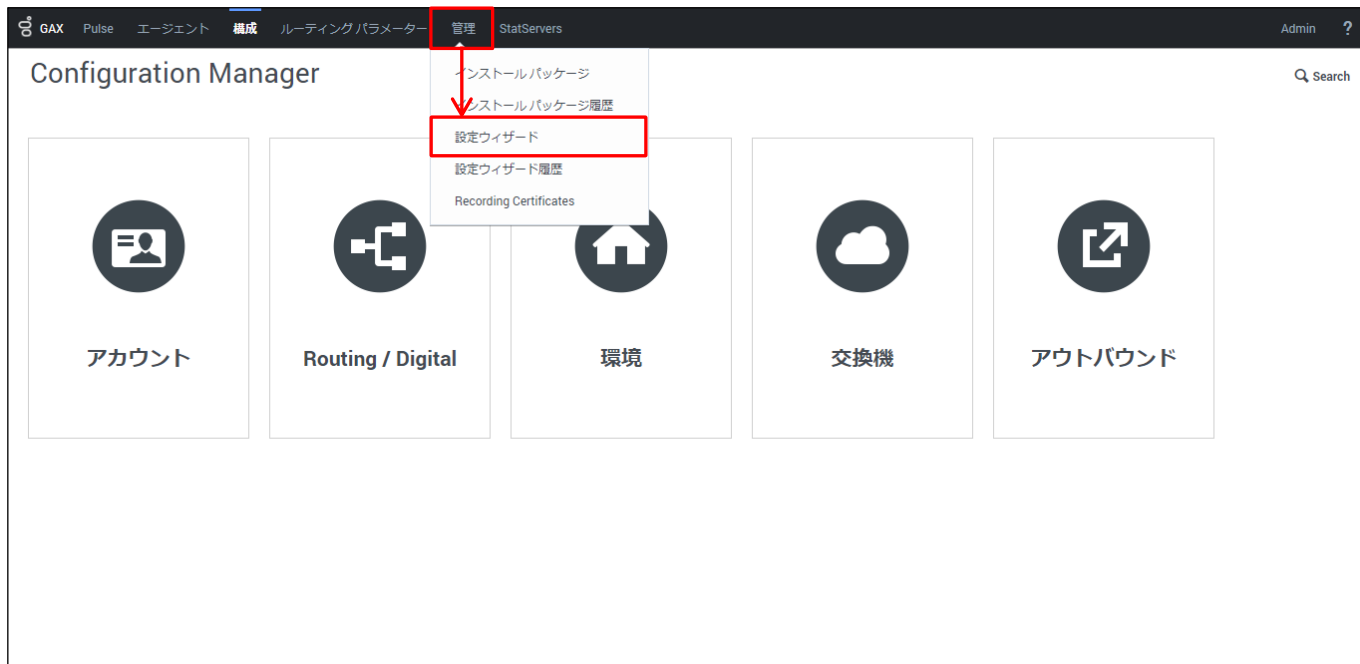


標準テンプレートの出力内容について

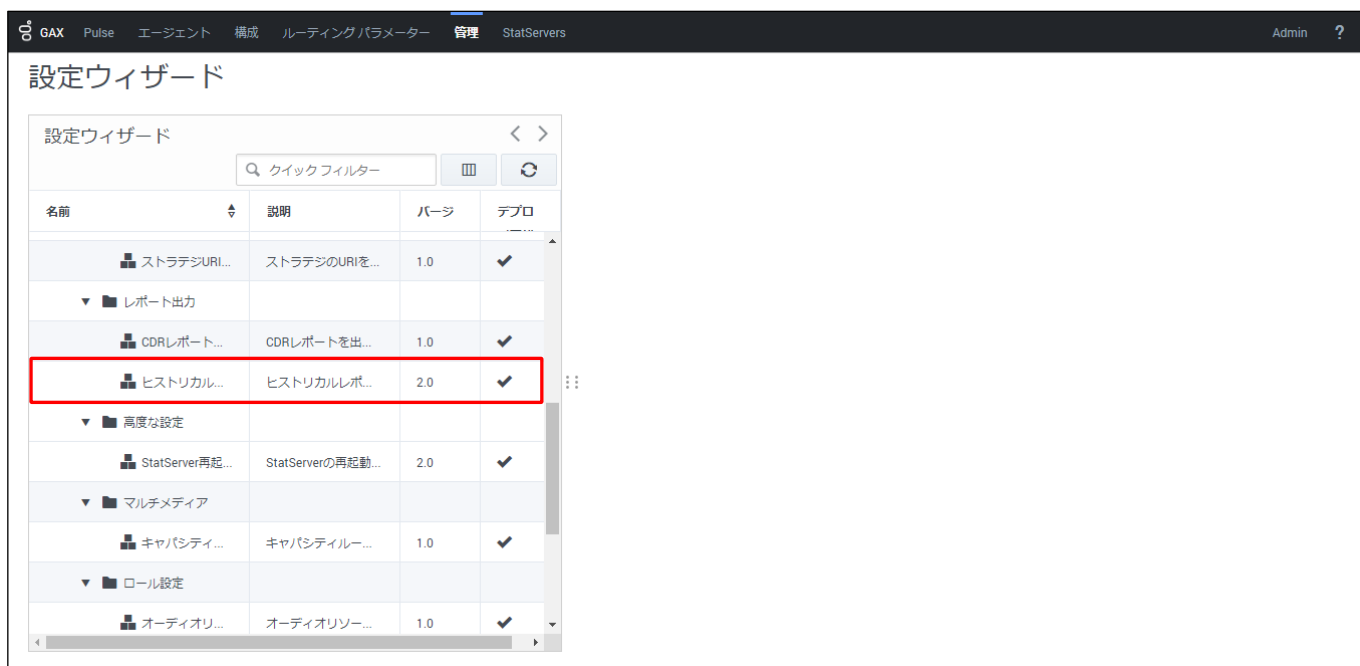
- 標準テンプレートの出力内容は「1.4 テンプレート」(P.36)を参照してください。

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[ヒストリカルレポート出力]を選択します。



(3) ヒストリカル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:ヒストリカルレポート生成]を選択します。

The screenshot shows the GAX management interface. On the left, the '設定ウィザード' (Setup Wizard) is displayed with a table of settings. The 'ヒストリカルレポート出力' (Historical Report Output) setting is selected. On the right, the 'ヒストリカルレポート出力' configuration screen is shown. It has a 'ダウンロード' (Download) button and a '設定' (Settings) button. A red box highlights the '設定' button, and a red arrow points to the 'プロファイルの実行: ヒストリカルレポート生成' (Execute Profile: Historical Report Generation) option in the dropdown menu.

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
ストラテジURI...	ストラテジのURIを...	1.0	✓
▼ レポート出力			
CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
▼ 高度な設定			
StatServer再起...	StatServerの再起動...	2.0	✓
▼ マルチメディア			
キャパシティ...	キャパシティリ...	1.0	✓
▼ ロール設定			
オーディオリ...	オーディオリソー...	1.0	✓

[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。

設定ウィザード

ヒストリカルレポート出力

バージョン: 2.0

説明: ヒストリカル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 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

ようこそ

設定ウィザードへようこそ。
[次へ]をクリックしてデプロイメントを開始します。

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

(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。

設定ウィザード

ヒストリカルレポート出力

バージョン: 2.0

説明: ヒストリカル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 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

ヒストリカルレポート生成

レポート出力サイトの選択*

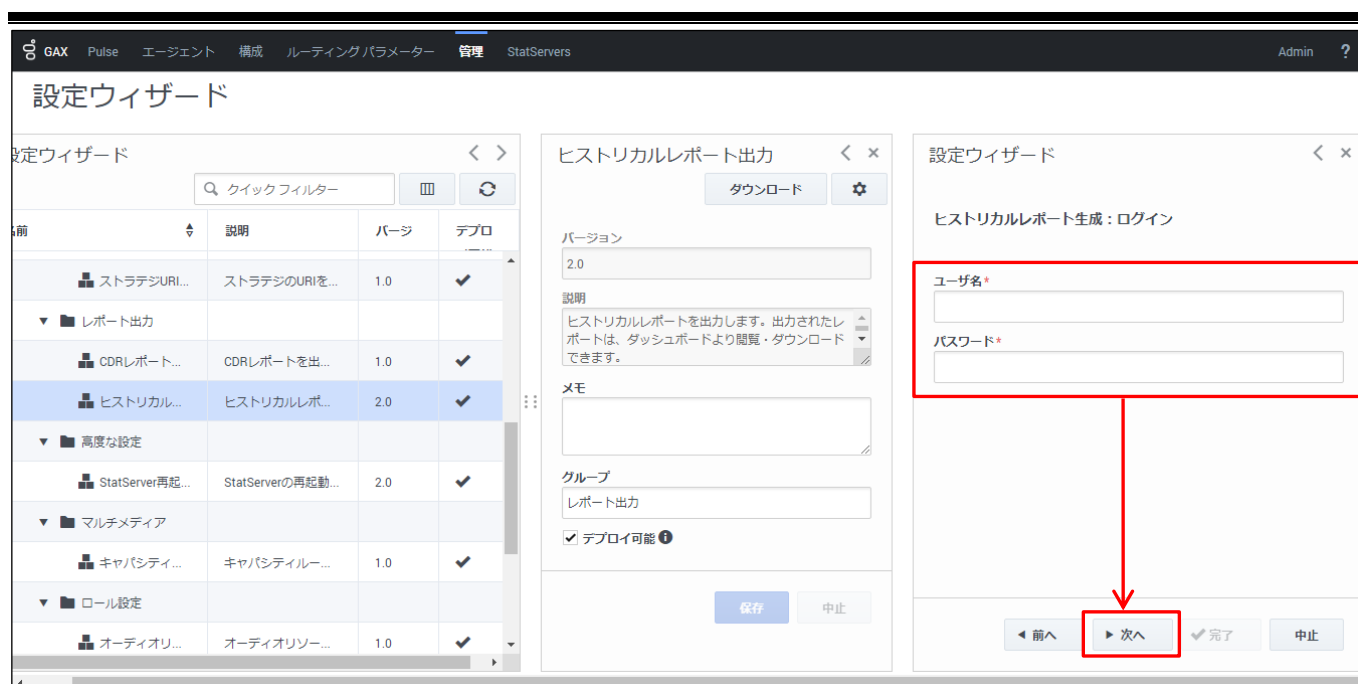
☒ メインサイト
☐ バックアップサイト

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

拠点の選択について

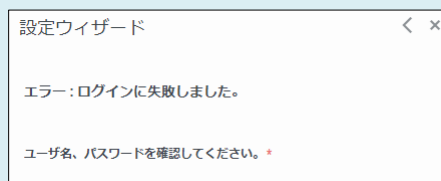
- ログイン中の拠点を選択してください。
- DR オプション契約時のレポート集計/出力に関する詳細は、ユーザーズマニュアル「ディザスタリカバリ編」を参照してください。

(6) エージェント ID/パスワードの入力が必要となります。



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 の状態がカスタムポータルで「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「カスタムポータル編」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。カスタム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) 出力するレポートのテンプレートを選択する画面が表示されます。リストからテンプレートを選択し、[次へ]をクリックします。画面は「エージェントレポート(スキル別)」を選択した場合の例となります。

設定ウィザード

前

前	説明	バージョン	デプロイ可能
ストラテジURI...	ストラテジのURIを...	1.0	✓
▼ レポート出力			
CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
▼ 高度な設定			
StatServer再起...	StatServerの再起動...	2.0	✓
▼ マルチメディア			
キャパシティ...	キャパシティル...	1.0	✓
▼ ロール設定			
オーディオリ...	オーディオリソー...	1.0	✓

設定ウィザード

ヒストリカルレポート出力

ダウンロード

バージョン

2.0

説明

ヒストリカル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 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

ヒストリカルレポート生成: レポート選択

出力するレポートを選択してください。*

エージェントレポート(スキル別)

前へ 次へ 完了 中止

(8) レポートの集計単位および出力対象の選択が表示されます。リストから集計単位を選択し、出力対象を選択します。画面は「日単位」/「オブジェクトごとに指定」を選択した場合の例となります。[次へ]をクリックします。

The screenshot shows the '設定ウィザード' (Setup Wizard) interface. The left pane lists various items, with 'ヒストリカル' (Historical) selected. The middle pane shows the 'ヒストリカルレポート出力' (Historical Report Output) settings, including version, description, and deployment options. The right pane shows the '集計単位' (Aggregation Unit) selection screen, where '日' (Day) is selected. A red box highlights the selection area, and a red arrow points to the '次へ' (Next) button.

出力対象の選び方	出力内容	備考
オブジェクトごとに指定	テンプレートに指定されたオブジェクト単位で、参照可能な範囲のレポートを出力する	<ul style="list-style-type: none"> 例：エージェントレポートの場合 出力を実行するエージェント ID が参照可能な全てのエージェントの中から、出力対象とするエージェントを選択
組織で指定	参照可能な組織単位で、テンプレートに指定されたオブジェクトのレポートを出力する	<ul style="list-style-type: none"> 例：エージェントレポートの場合 出力を実行するエージェント ID が参照可能な全ての組織の中から、出力対象とする組織を選択（選択した組織に所属している全エージェントが出力対象）
削除済み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	<ul style="list-style-type: none"> 構築用管理者のみ選択可能（他の権限では表示されない）

(9) 設定ウィザード[ヒストリカルレポート生成：集計期間]画面が表示されます。 [出力時間先頭：]と[出力時間先頭：]を選択します。

前	説明	バージョン	デプロ
ストラテジURI...	ストラテジのURIを...	1.0	✓
▼ レポート出力			
CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
▼ 高度な設定			
StatServer再起...	StatServerの再起動...	2.0	✓
▼ マルチメディア			
キャパシティ...	キャパシティル...	1.0	✓
▼ ロール設定			
オーディオリ...	オーディオリソ...	1.0	✓

ヒストリカルレポート出力

バージョン: 2.0

説明: ヒストリカル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 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

ヒストリカルレポート生成：期間選択

出力期間 先頭：*

出力期間 末尾：*

スキルに紐付くVQを選択してください。*

項目なし

レポートを出力するエージェントを選択してください。*

項目なし

前へ 次へ 完了 中止

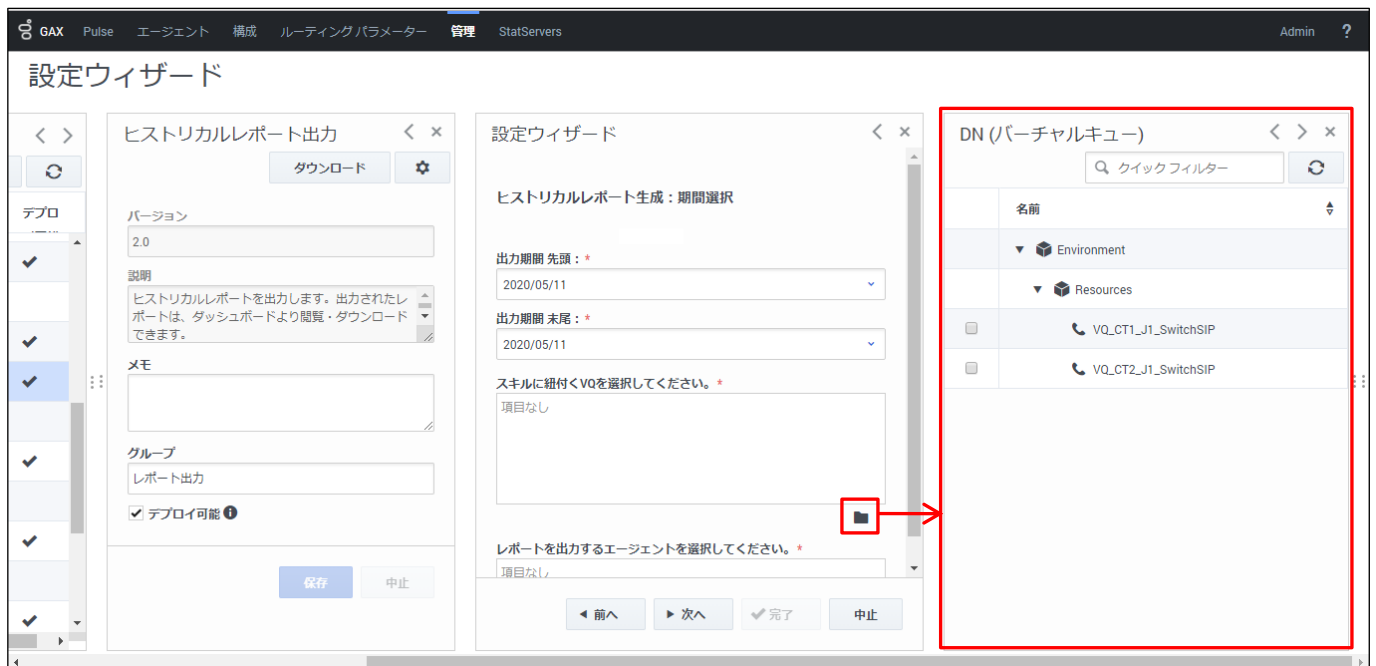
出力期間について

- 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。

レポートへの反映について

- 毎日午前 3 時から午前 4 時の間は、ヒストリカルレポートに必要なデータのメンテナンスを自動的に行っています。ヒストリカル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。

(10)レポート生成対象のオブジェクトまたは組織を選択します。選択可能なオブジェクトの種類は、レポートテンプレートにより異なります。フォルダアイコンをクリックすると、対象オブジェクトの一覧が表示されます。



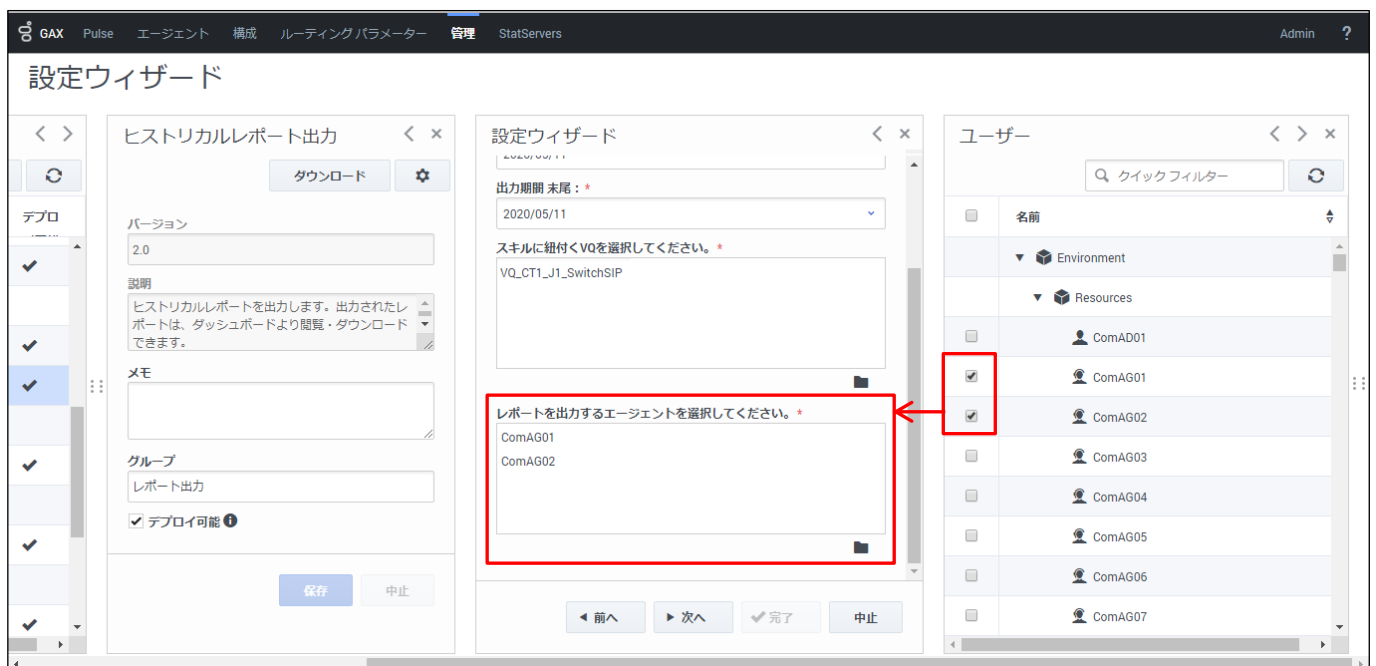
削除済みオブジェクトを含む全レコードを出力する場合について

- 構築用管理者権限で削除済みレコードを含む出力を行う場合は、オブジェクトの選択は表示されません。「出力期間 先頭:」 / 「出力期間 末尾:」のみが表示されます。

(11)ラジオボタン表示のオブジェクトは、オブジェクトの一覧から1つを選択することが可能です。画面は「エージェントレポート(スキル別)」レポートにおいて、スキルに紐づくVQを選択する場合の例となります。選択したオブジェクトを解除する場合は、「×」をクリックしてください。



(12)チェックボックス表示のオブジェクトは、オブジェクトの一覧から複数を選択することが可能です。画面は「エージェントレポート(スキル別)」レポートにおいて、エージェントを選択する場合の例となります。選択したオブジェクトを解除する場合は、「×」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。



(13)[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

クイックフィルター

前	説明	バージョン	デプロ
ストラテジURI...	ストラテジのURIを...	1.0	✓
レポート出力			
CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
高度な設定			
StatServer再起...	StatServerの再起動...	2.0	✓
マルチメディア			
キャパシティ...	キャパシティル...	1.0	✓
ロール設定			
オーディオリ...	オーディオリソ...	1.0	✓

バージョン: 2.0

説明: ヒストリカル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 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

出力期間 末尾: 2020/05/11

スキルに紐付くVQを選択してください。*: VQ_CT1_J1_SwitchSIP

レポートを出力するエージェントを選択してください。*: ComAG01, ComAG02

前へ 次へ 完了 中止

(14)ヒストリカルレポート出力登録開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

設定ウィザード

クイックフィルター

前	説明	バージョン	デプロ
ストラテジURI...	ストラテジのURIを...	1.0	✓
レポート出力			
CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
高度な設定			
StatServer再起...	StatServerの再起動...	2.0	✓
マルチメディア			
キャパシティ...	キャパシティル...	1.0	✓
ロール設定			
オーディオリ...	オーディオリソ...	1.0	✓

バージョン: 2.0

説明: ヒストリカル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 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

[完了]をクリックしてデプロイメントを開始します。

ヒストリカルレポート生成

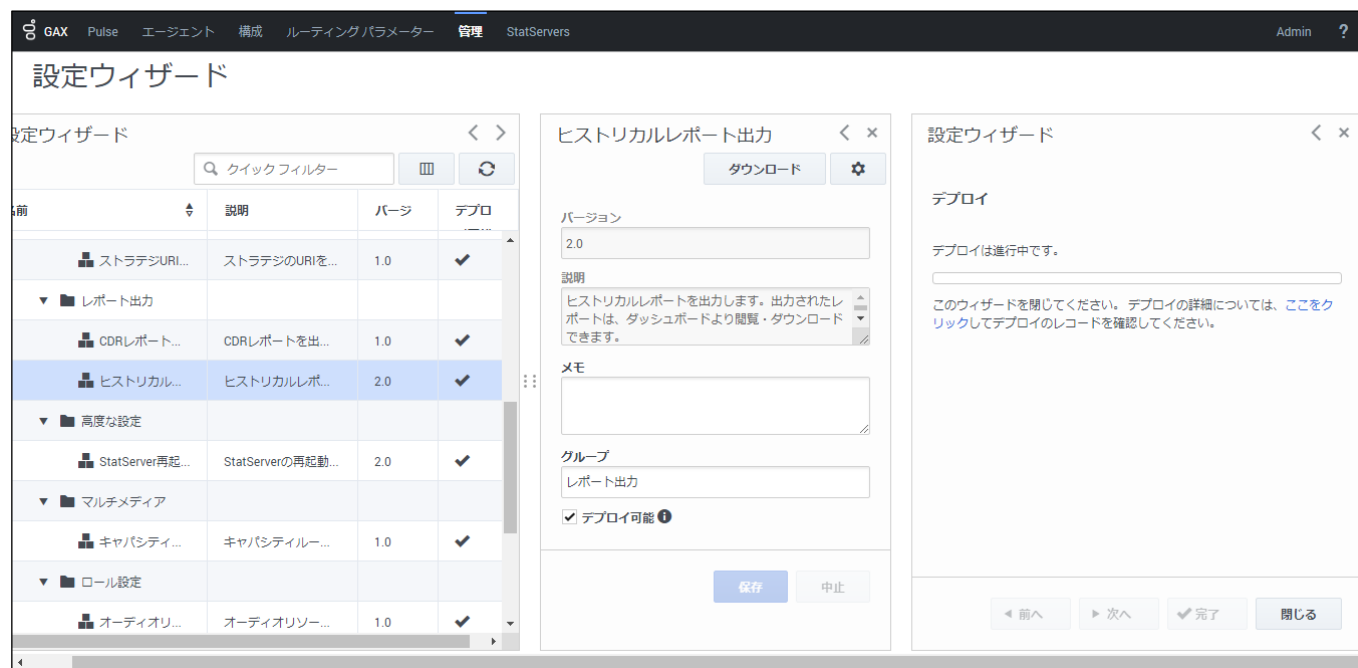
パラメーター	値
ヒストリカルレポートの出力を実行します。	

ヒストリカルレポート生成: ログイン

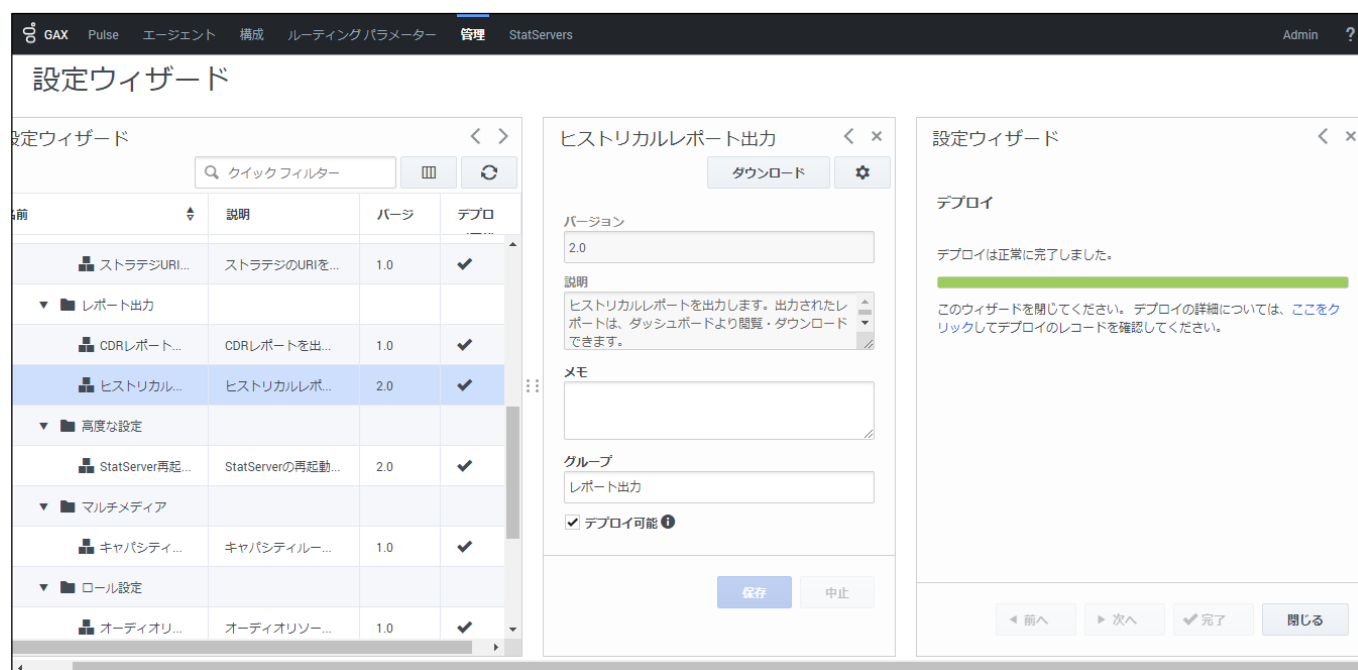
パラメーター	値
ユーザ名	Tenant_Admin
パスワード	*****

前へ 次へ 完了 中止

(15)レポート出力登録が開始されます。



(16)出力登録が完了します。



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(17) (P.30) 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、デブ
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可能です。

設定ウィザード

デプロイ

デプロイに失敗しました。

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。](#)

ヒストリカルレポート出力

再デプロイ エクスポート 削除 設定

バージョン
1.0

説明
ヒストリカル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。

テナント (DBID)
Resources (101)

ユーザー
Tenant_Admin

開始時刻
2016-07-23 11:46:25

終了時刻
2016-07-23 11:46:30

キー
HistoricalReport

デプロイ ID
10594

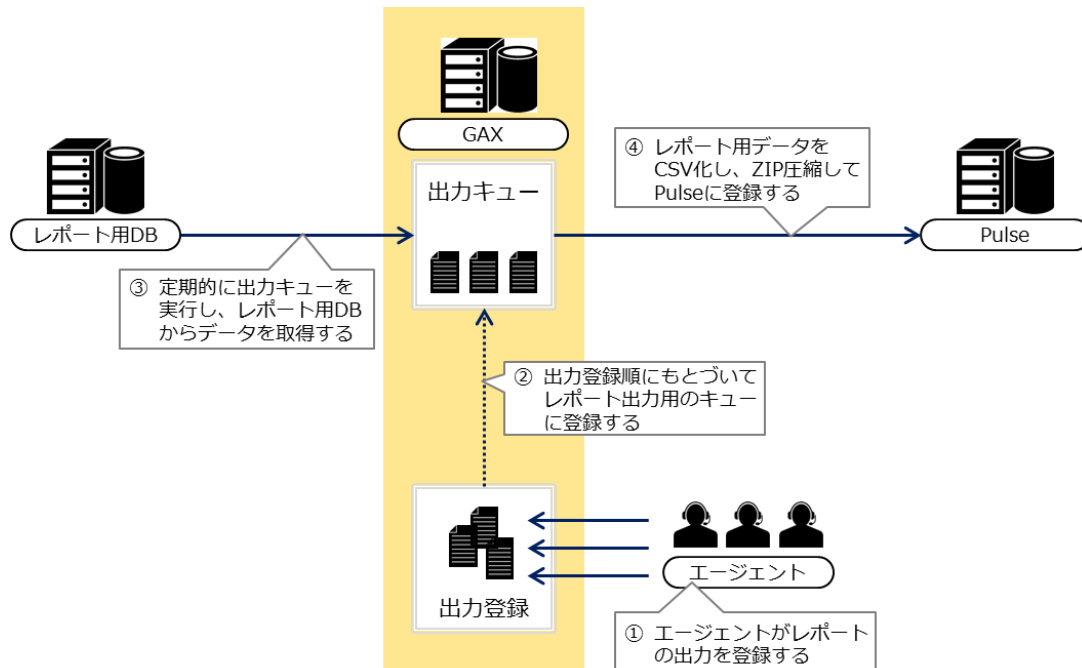
下までスクロール

通知

Pulseのウィジェット上限値を超えて出力を行った場合

- ["Info": "実行中のレポート出力処理が存在しないため、処理を実行します。"]
- ["Info": "Pulse ウィジェット数: 12 (9剩り0個)"]
- ["Info": "ウィジェット数の上限を超過しているため、処理を中止しました。"]

(17)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。
- 出力キューはオプションの CDR 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。

標準テンプレート「エージェントレポート」の日別・1 日分・100ID 分で出力 : 約 50 秒

標準テンプレート「エージェントレポート」の 15 分別・5 日分・2,400ID 分で出力 : 約 17 分

- 集計単位（月別/日別/時間別/15 分別）を小さくするとレポート出力に必要な時間は増加します。
- 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。

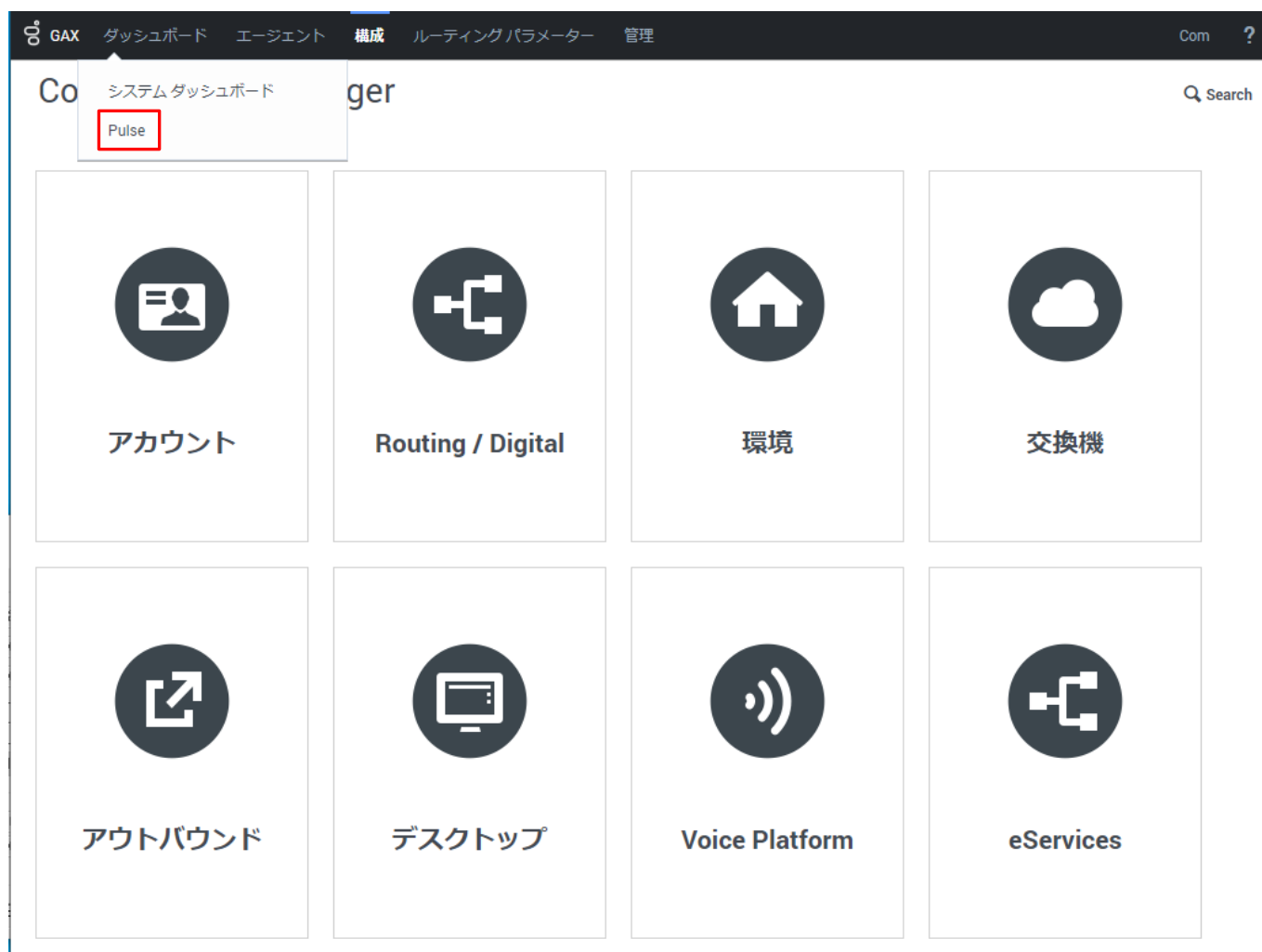
例：約 10 分を要する出力が 5 件登録されている状態で、約 20 分かかる出力を登録した場合に必要な時間

⇒ 10 分 × 5 件 + 20 分 = 約 70 分

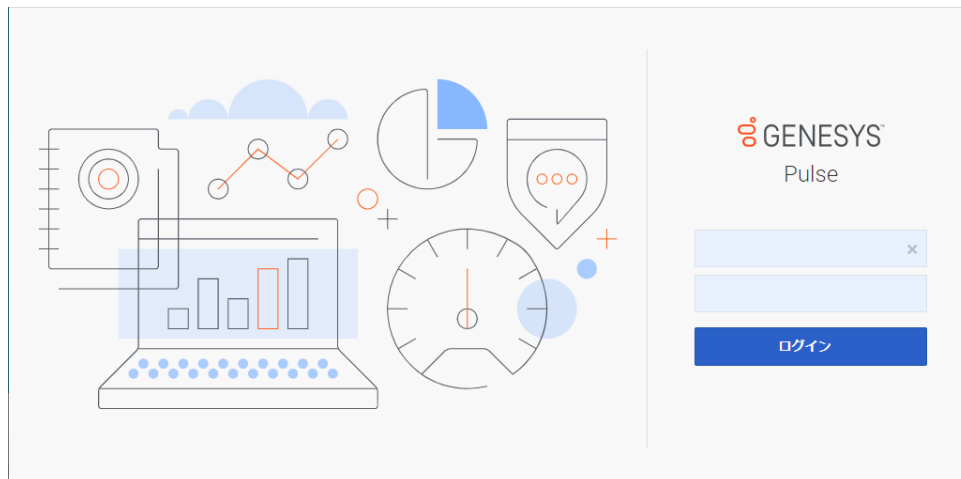
レポート作成処理時間が 72 時間を超えるレポートについて

- レポートのサイズが大きく、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ます。
- 処理待ちフォルダに入っているレポートの名前でソートされ、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。処理待ちフォルダに入っているレポートは契約者が削除することはできません。ヘルプデスクへ削除を依頼してください。

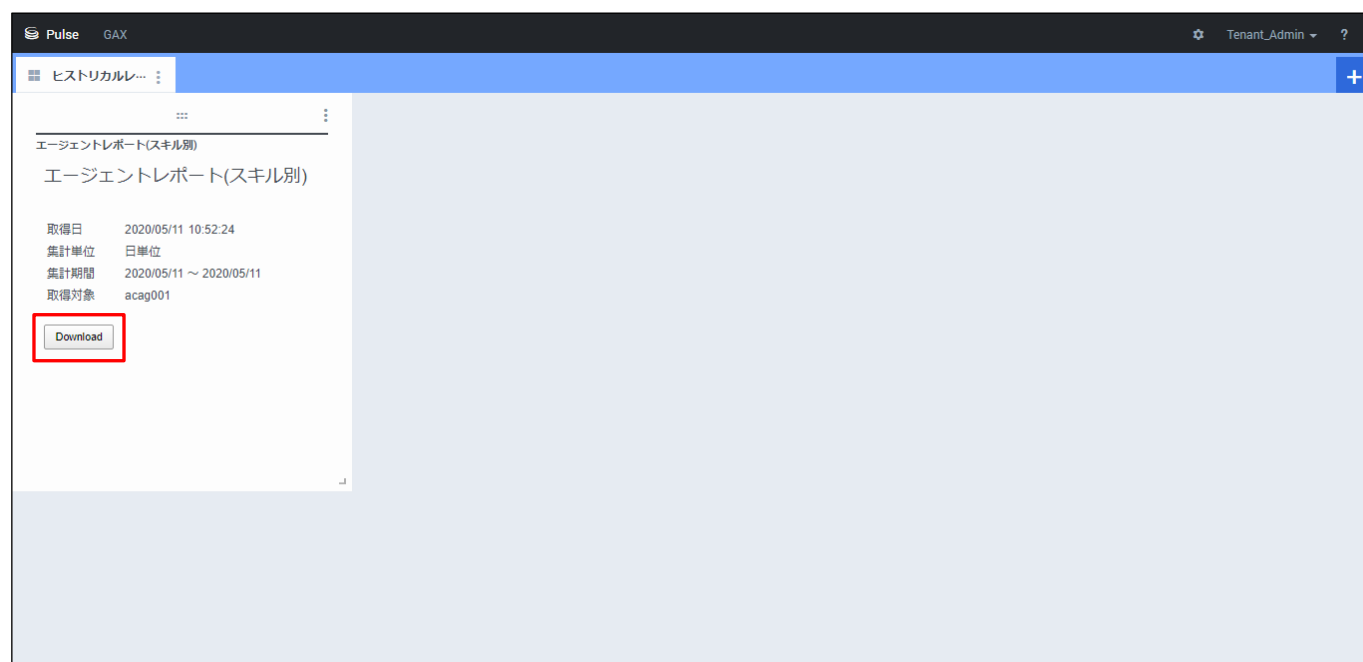
(18)メニューから[ダッシュボード][Pulse]を選択します。



(19)Pulse にログインします。

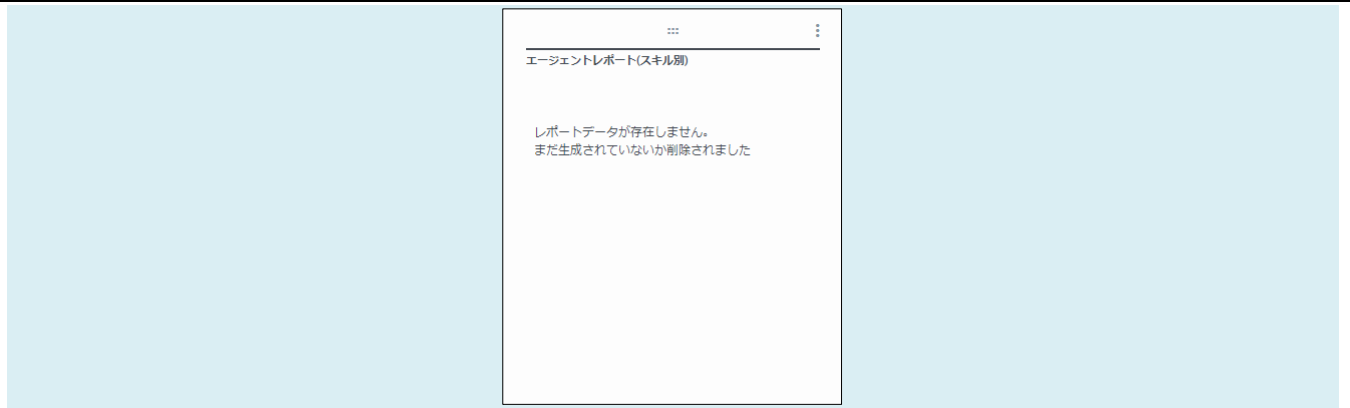


(20)Pulse の「ヒストリカルレポート」ダッシュボードを選択すると、ダウンロード用ウィジェットが表示されます。[Download]をクリックしてファイルをダウンロードします。



レポート出力が完了していない場合について

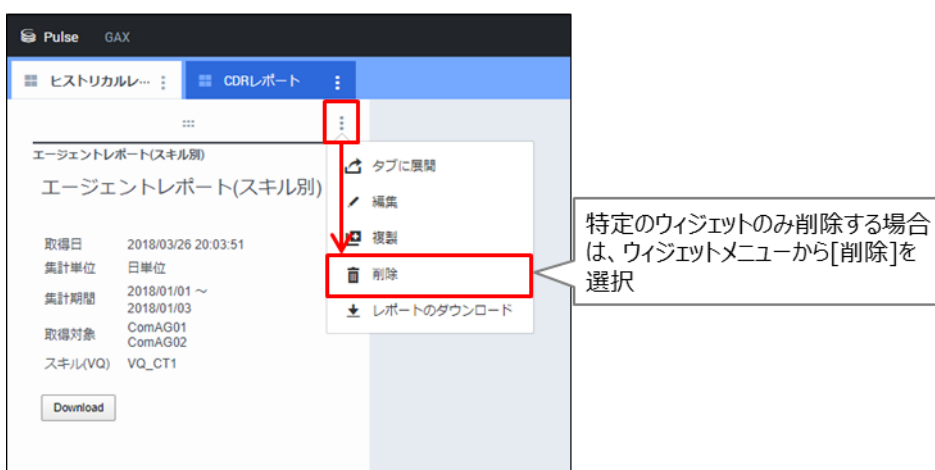
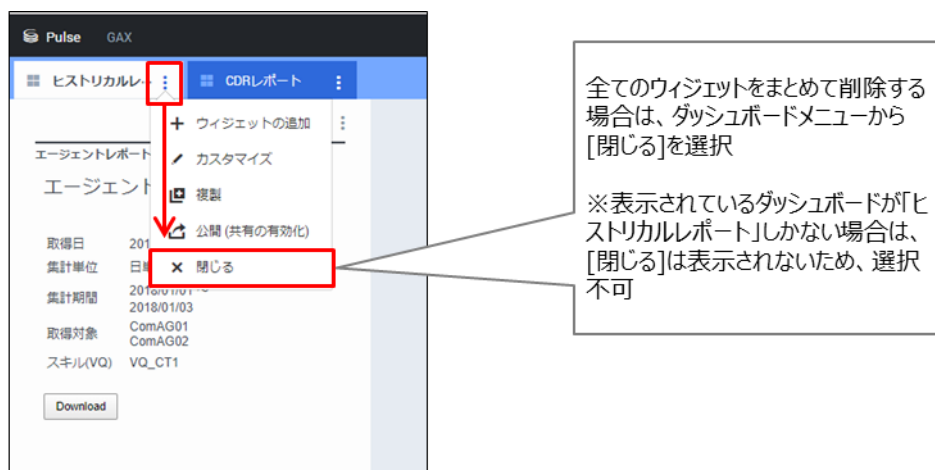
- ウィジェット上に以下のメッセージが表示されます。



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/CSV ファイル名はテンプレートの設定に依存します。標準テンプレートにおけるファイル名の詳細は「1.4 テンプレート」(P.36) を参照してください。

(21)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。



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、出力済みヒストリカルレポートは Pulse を利用可能なすべてのエージェントから、ダッシュボード追加時に選択/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ヒストリカル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。

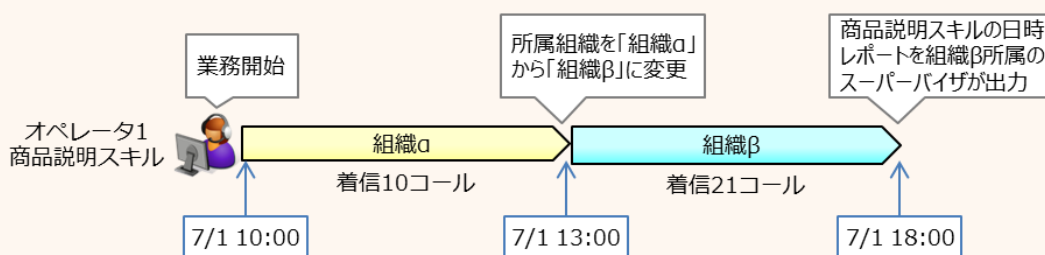
1.3.2 組織設定

ヒストリカル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、ヒストリカルレポートを出力した時点の設定が反映されます。同一のスキルやエージェントグループの設定を維持したまま、所属組織が変更されたオブジェクト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 テンプレート

ヒストリカルレポートを使用するための標準的な項目を定義した「標準テンプレート」、および環境構築サポートでのカスタマイズを前提とした「サンプルテンプレート」の2種類を提供しています。「サンプルテンプレート」についてはご利用の環境によりカスタマイズを行わないと表示が正常に行えない場合がありますので、ご了承ください。

また、Arcstar Contact Center 2.0 ご利用開始時から環境構築サポートをご利用いただき、レポートの表示項目カスタマイズを実施されている場合は、本項でご案内する標準テンプレートはご利用いただけない場合がありますのでご了承ください。

レポート名	種別	用途	レポート集計単位
エージェントレポート（コール情報）	標準	通常発信/着信	エージェント単位
エージェントレポート（ステータス情報）			
エージェントレポート（スキル別）			
エージェントグループレポート（コール情報）			エージェントグループ単位
エージェントグループレポート（ステータス情報）			
エージェントグループレポート（スキル別）			
キューレポート			バーチャルキュー単位
SLA レポート			
ルーティングポイントレポート			ルーティングポイント単位
着信番号レポート			着信番号単位
アウトバウンドキャンペーンレポート	サンプル	アウトバウンド キャンペーン	キャンペーン単位
コーリングリストレポート			コーリングリスト単位
キャンペーンコーリングリストレポート			キャンペーンコーリングリスト単位

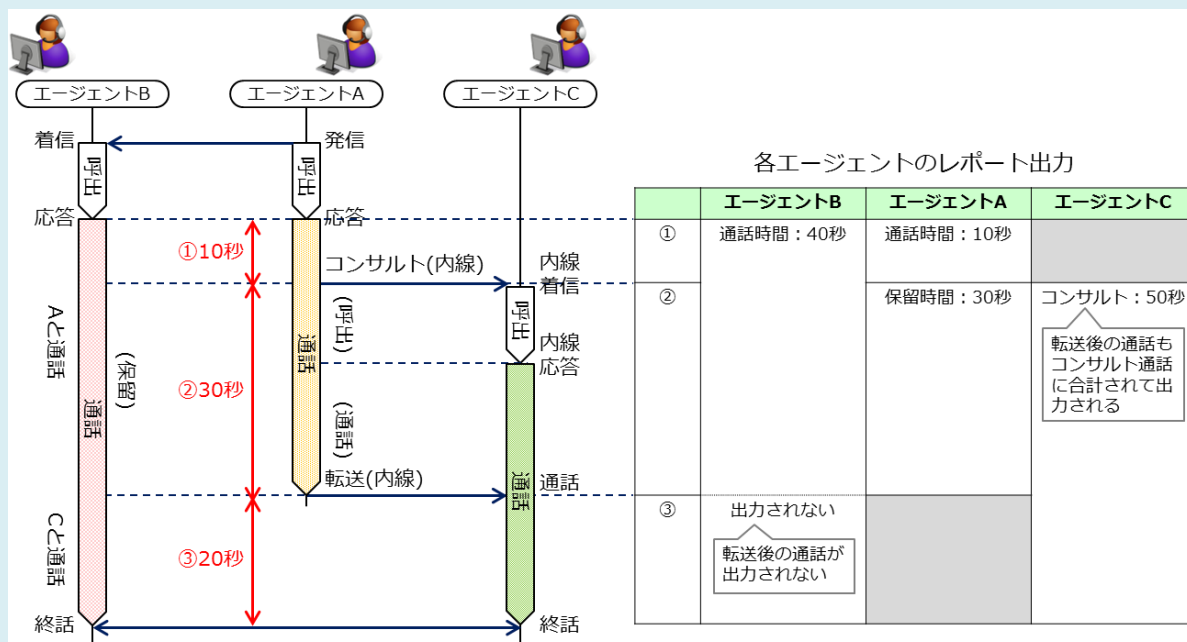
ビジネスポータルで以下のファイルを提供しています。

テンプレート種別	ファイル名
標準/サンプルテンプレート	ACCS20_historical_v2261.zip

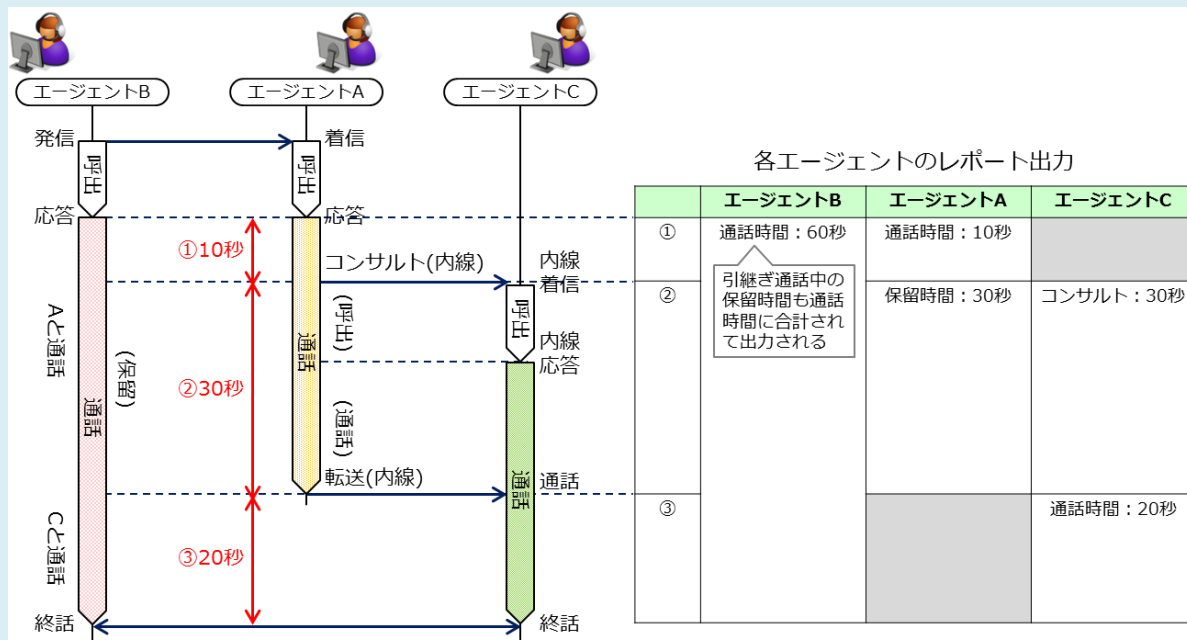
内線通話における一部の通話が出力されない場合について

- エージェント同士の内線通話では、コンサルト転送を行った際に一部の通話について出力されない場合や分計されない場合があります。

① エージェント A(発信元)がエージェント B(着信先)に発信した内線通話をエージェント A がエージェント C (他のエージェント)へコンサルト転送した場合



② エージェント B(発信元)がエージェント A(着信先)に発信した内線通話をエージェント A がエージェント C (他のエージェント)へコンサルト転送した場合



- 上記仕様はエージェント同士の内線通話に限り該当します。外線番号が関与する場合は該当しません。

1.4.1 テンプレートの作成

テンプレートの作成について

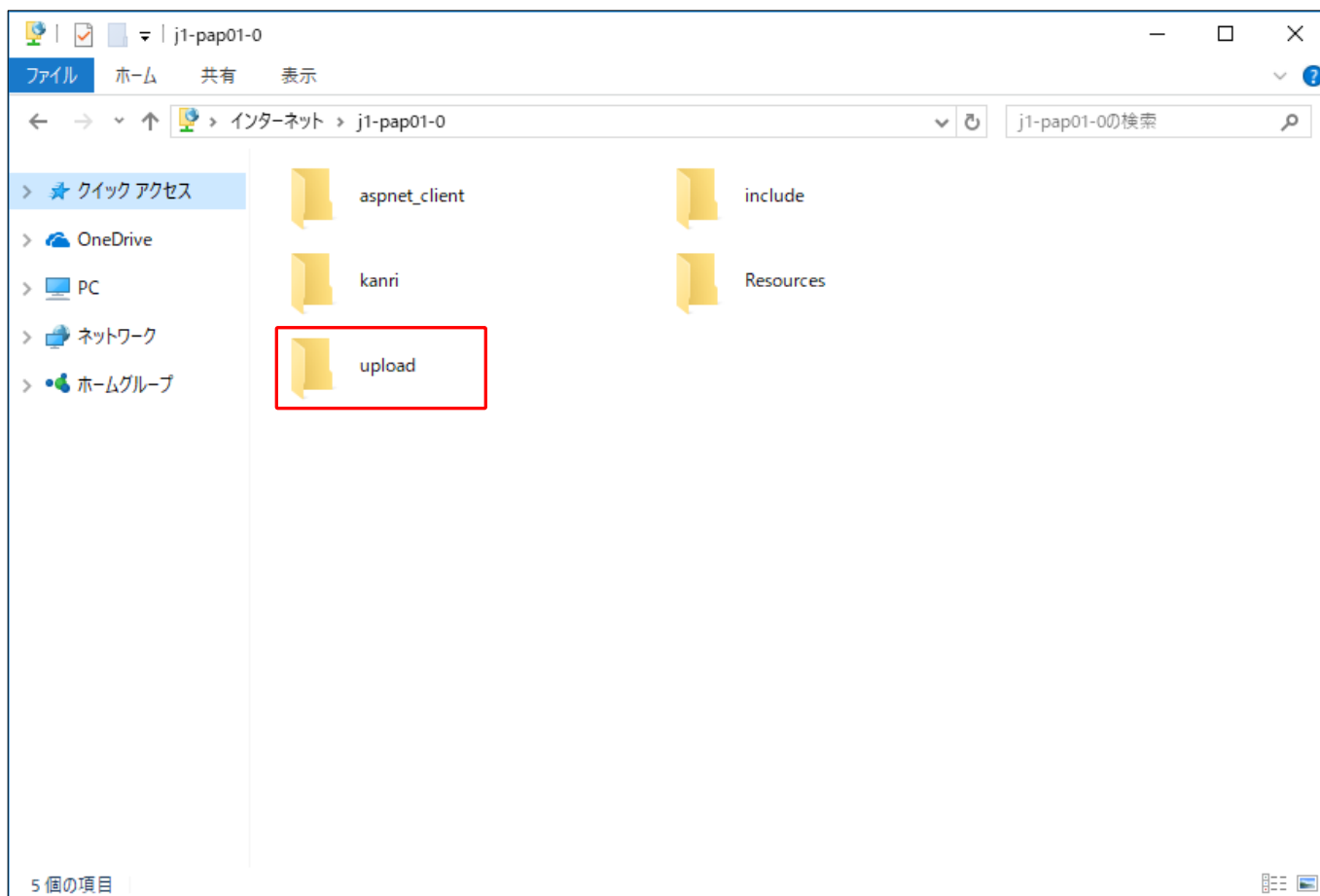
- テンプレート作成は、NTT ドコモビジネスの環境構築サポートメニューをご利用いただく場合において、NTT ドコモビジネスまたは NTT ドコモビジネスの委託を受けた環境構築ベンダーが利用する項目となります。

ヒストリカルレポートのテンプレートは規定のフォーマットに従って作成した JSON 形式のファイルを、音声ファイルアップロード用 FTP サーバへアップロードすることにより、Pulse で利用することが可能となります。テンプレートの作成や標準テンプレートのカスタマイズについては、環境構築ベンダーまたは NTT ドコモビジネスの営業担当者にご相談ください。

(1) テンプレートファイルを FTP サーバへアップロードします。FTP サーバへアクセスします。

ID			ftp-admin	I7・ティ-・ビ-・マ付ス・I-・ディ-・I4・アイ・I7
パスワード			P@ssw0rd	ビ-・@・I7・I7・ダブリュ-・ゼロ・アル・ディ-
ホスト名	メイン拠点	ホスト 1	j1-pap01-0	• 通常は「ホスト 1」の値を設定 • 「ホスト 2」は「ホスト 1」の故障時などに利用
		ホスト 2	j1-pap01-1	
	DR 拠点	ホスト 1	j2-pap01-0	
		ホスト 2	j2-pap01-1	
接続モード			パッシブモード	• アクティブモードでの接続は不可
文字コード			UTF-8	

(2) 「upload」フォルダにテンプレートファイルをアップロードします。画面は Windows 10 のエクスプローラを利用した場合の例となります。



FTP サーバのフォルダについて

- 「upload」以外のフォルダは利用できません。
- テンプレートファイルはサーバの定期的な自動処理によりサーバ内へ取り込まれます。その際、アップロードしたフォルダ内のファイルは削除されます。「upload」フォルダにテンプレートファイルは残りません。
- サーバ内へ取り込み済みのテンプレートと同名のテンプレートファイルをアップロードするとテンプレート名が文字化けします。同名のテンプレートファイルをアップロードする場合は、該当のテンプレートを削除してからアップロードしてください。文字化けしたテンプレートは契約者が削除することはできません。ヘルプデスクへ削除を依頼してください。
- テンプレートを削除する場合は「1.4.5 テンプレートの削除」(P.128) の手順に従って削除してください。

1.4.2 標準テンプレート

1.4.2.1 エージェント/エージェントグループレポート(コール情報)

エージェント/エージェントグループの通話に関するレポートテンプレートです。出力項目の一覧は以下のとおりです。

No	項目	概要	備考
1	エージェント ID /エージェントグループ	集計対象のエージェント ID/エージェントグループ (検索画面で複数選択が可能)	・ レポート種別によりどちらかを表示
2	集計期間先頭	統計情報の集計開始日時	・ 集計単位が項目名に付与される NO_AGG : 15 分単位 HOUR : 1 時間単位 DAY : 1 日単位 MONTH : 1 か月単位
3	集計期間末尾	統計情報の集計終了日時	
4	外線着信数	外線が着信した呼数 エージェントに外線が着信した呼数。通話が終了(切断)したタイミングで、外線が着信した時間帯に計上される。 着信したエージェントが応答した呼/応答しなかった呼の両方が計上される。	・ インスタント転送時に転送元通話が外線着信通話の場合、着信側エージェントの外線着信数に 1 が計上される ・ コンサルタント転送/会議着信は計上されない
5	外線発信数	外線に発信した呼数 エージェントが外線に発信した呼数。通話が終了(切断)したタイミングで、外線を発信した時間帯に計上される。 発信先が応答した呼/応答しなかった呼の両方が計上される。	・ インスタント転送時に転送元通話が外線発信通話の場合、着信側エージェントの外線発信数に 1 が計上される ・ コンサルタント転送/会議着信は計上されない
6	外線合計発着信数	外線着信数[No4] + 外線発信数[No5] 外線着信数と外線発信数の合計。	・ インスタント転送時に着信側エージェントの外線着信/発信数に 1 が計上される ・ コンサルタント転送/会議着信は計上されない
7	応答数(外線着信)	外線着信の通話成立数 エージェントが着信した外線に回答した呼数。通話が終了(切断)したタイミングで、外線が着信した時間帯に計上される。	・ インスタント転送時、転送元通話が外線着信通話の場合、着信側エージェントの応答数(外線着信)に 1 が計上される ・ コンサルタント転送/会議着信は計上されない
8	応答数(外線発信)	外線発信の通話成立数 エージェントから外線に発信し、発信先が応答した呼数。通話が終了(切断)したタイミングで、外線を発信した時間帯に計上される。	・ インスタント転送時、転送元通話が外線発信通話の場合、着信側エージェントの応答数(外線発信)に 1 が計上される ・ コンサルタント転送/会議着信は計上されない
9	合計外線応答数	外線発着信の応答合計数【応答数(外線着信)[No7] + 応答数(外線発信)[No8]】 エージェントが外線に回答した呼数と、エージェントが外線に発信し架電先が応答した呼数の合計。	・ インスタント転送時、着信側エージェントの応答数(外線着信/発信)に 1 が計上される ・ コンサルタント転送/会議着信は計上されない
10	応答数(内線)	内線の通話成立数 エージェントが内線に回答した呼数。発信側/着信側双方のエージェントに対して計上される。通話が終了(切断)したタイミングで、内線を発信した時間帯に計上される。	・ インスタント転送/コンサルト転送/会議着信は計上されない

(次頁へ続く)

No	項目	概要	備考
11	応答数(転送/会議)	コンサルト転送/会議の通話成立数 エージェントに着信したコンサル転送/会議に応答した呼数。 No10の応答数(内線)とは異なり、発信したエージェントには計上されない。	
12	保留回数(全コール)	外線発信/外線着信/内線の保留回数 外線着信/外線発信/内線で通話を保留した回数。通話が終了(切断)したタイミングで、通話を発信/通話が着信した時間帯に計上される。	<ul style="list-style-type: none"> コンサルト通話時の着信先/発信元との保留も計上される コンサルト通話時の引継ぎ通話の保留は計上されない
13	保留回数(外線着信)	外線着信の保留回数 外線着信で通話を保留した回数。通話が終了(切断)したタイミングで、通話を発信/通話が着信した時間帯に計上される。	<ul style="list-style-type: none"> コンサルト通話時の発信元との保留も計上される コンサルト通話時の引継ぎ通話の保留は計上されない
14	保留回数(外線発信)	外線発信の保留回数 外線発信で通話を保留した回数。通話が終了(切断)したタイミングで、通話を発信/通話が着信した時間帯に計上される。	<ul style="list-style-type: none"> コンサルト通話時の着信先との保留も計上される コンサルト通話時の引継ぎ通話の保留は計上されない
15	保留回数(内線)	内線の保留回数 内線で通話を保留した回数。通話が終了(切断)したタイミングで、通話を発信/通話が着信した時間帯に計上される。 保留を実施したエージェントに対してのみ保留回数が計上される。(保留された側のエージェントには計上されない)	<ul style="list-style-type: none"> コンサルト通話時の着信先との保留も計上される コンサルト通話時の引継ぎ通話の保留は計上されない
16	転送発信回数	転送の発信回数 他のエージェント/外線に通話を転送した回数。通話が終了(切断)したタイミングで、通話を発信/通話が着信した時間帯に計上される。	<ul style="list-style-type: none"> コンサルト転送は、コンサルト通話後の転送操作が計上される
17	転送着信回数	転送の着信回数他のエージェントから通話を転送された回数。 通話が終了(切断)したタイミングで、通話を発信/通話が着信した時間帯に計上される。	<ul style="list-style-type: none"> 内線通話の転送は計上されない
18	後処理回数(コール単位)	後処理になった回数(通話後の自動変更) エージェントのステータスが通話終了後に自動で後処理になった回数。通話が着信した時間帯に計上される。	<ul style="list-style-type: none"> 手動でステータスを後処理に変更した場合は計上されない
19	総後処理時間(コール単位)	後処理時間の合計(通話後の自動変更) エージェントのステータスが通話終了後に自動で後処理になった合計時間。 後処理のステータスが集計時間をまたぐ場合は、後処理の契機となった通話が開始した時間帯にまとめて計上される。	<ul style="list-style-type: none"> 手動でステータスを後処理に変更した場合はカウントされない 計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
20	総通話時間(外線着信)	外線着信の通話時間の合計 外線着信に対する通話の合計時間。保留時間は含まれない。 通話が集計時間をまたぐ場合は、通話がエージェントに着信した時間帯にまとめて計上される。 転送を行った場合は、転送の完了が通話の終了時間となる。転送を受けた場合は、転送元での転送の完了が通話の開始時間となる。	<ul style="list-style-type: none"> 会議通話は参加した全てのエージェントに計上される コンサルト通話時の引継ぎ通話の時間は計上されない 計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある

(次ページへ続く)

No	項目	概要	備考
21	総通話時間(外線発信)	<p>外線発信の通話時間の合計</p> <p>外線発信に対する通話の合計時間。保留時間は含まれない。</p> <p>通話が集計時間をまたぐ場合は、エージェントが通話を発信した時間帯にまとめて計上される。</p> <p>転送を行った場合は、転送の完了が通話の終了時間となる。転送を受けた場合は、転送元での転送の完了が通話の開始時間となる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 会議通話は参加した全てのエージェントに計上される コンサルト通話時の引継ぎ通話の時間は計上されない 計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
22	総通話時間(内線)	<p>内線の通話時間の合計</p> <p>内線通話の合計時間。保留時間は含まれない。</p> <p>通話が集計時間をまたぐ場合は、エージェントが通話を発信した時間帯にまとめて計上される。</p> <p>転送を行った場合は、転送の完了が通話の終了時間となる。転送を受けた場合は、転送元での転送の完了が通話の開始時間となる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 通常通話のみ。転送後の値は格納されないが、カンファレンス通話は格納される
23	総通話時間(発着)	総通話時間(外線着信)[No20] + 総通話時間(外線発信)[No21] 外線発信/外線着信に対する通話の合計時間。	
24	総通話時間(コンサル)	<p>コンサルト通話時間の合計</p> <p>外線着信/外線発信/内線で実施したコンサルト転送における引継ぎ通話の合計時間。コンサルト転送を受けた側のみカウントされる。</p> <p>引継ぎ通話が集計時間をまたぐ場合は、コンサルト転送元の通話のエージェントへの着信時間帯またはエージェントの発信時間帯にまとめて計上される。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
25	総保留時間(全コール)	<p>外線発信/外線着信/内線の保留時間の合計</p> <p>外線着信/外線発信/内線で通話を保留した合計時間。</p> <p>保留が集計時間をまたぐ場合は、保留した通話のエージェントへの着信時間帯またはエージェントの発信時間帯にまとめて計上される。</p> <p>コンサルト転送時、転送先との引継ぎ通話中に発信元/着信先との通話が自動で保留状態となる時間も含まれる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> コンサルト通話時の着信先/発信元との保留も計上される コンサルト通話時の引継ぎ通話の保留は計上されない 計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
26	平均応答時間(外線着信)	<p>外線着信の通話が成立するまでの時間÷応答数(外線着信) [No7]</p> <p>外線着信にエージェントが応答するまでの平均時間。</p> <p>エージェントへの着信からエージェントの応答が集計時間をまたぐ場合は、着信時間帯にまとめて計上される。</p>	<ul style="list-style-type: none"> インスタント転送カウントされる

(次頁へ続く)

No	項目	概要	備考
27	平均通話時間(外線着信)	<p>総通話時間(外線着信)[No20]÷応答数（外線着信の転送/会議含む）</p> <p>外線着信にエージェントが応答して通話を開始してから終了(切断)するまでの平均時間。</p> <p>通話が集計時間をまたぐ場合は、着信時間帯にまとめて計上される。</p> <p>転送を行った場合は、転送の完了が通話の終了時間となる。転送を受けた場合は、転送元での転送の完了が通話の開始時間となる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • コンサルト通話時の引継ぎ通話の時間は計上されない • 計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
28	平均通話時間(外線発信)	<p>総通話時間(外線発信)[No21]÷応答数（外線発信の転送/会議含む）</p> <p>エージェントが外線発信による通話を開始してから終了(切断)するまでの平均時間。</p> <p>通話が集計時間をまたぐ場合は、エージェントが通話を発信した時間帯にまとめて計上される。</p> <p>転送を行った場合は、転送の完了が通話の終了時間となる。転送を受けた場合は、転送元での転送の完了が通話の開始時間となる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • コンサルト通話時の引継ぎ通話の時間は計上されない • 計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
29	平均通話時間(外線)	<p>総通話時間(発信)[No23]÷応答数（外線発信の転送/会議含む）</p> <p>外線発信/外線着信に対する通話の平均時間。</p> <p>通話が集計時間をまたぐ場合は、外線発信はエージェントが通話を発信した時間帯にまとめて計上され、外線着信はエージェントに着信した時間対にまとめて計上される。</p> <p>転送を行った場合は、転送の完了が通話の終了時間となる。転送を受けた場合は、転送元での転送の完了が通話の開始時間となる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • コンサルト通話時の引継ぎ通話の時間は計上されない • 計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
30	平均通話時間(内線)	<p>総通話時間(内線)[No22]÷応答数（内線の転送/会議含む）</p> <p>内線通話に対する通話の平均時間。</p> <p>通話が集計時間をまたぐ場合は、エージェントが通話を発信した時間帯にまとめて計上される。</p> <p>転送を行った場合は、転送の完了が通話の終了時間となる。転送を受けた場合は、転送元での転送の完了が通話の開始時間となる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • コンサルト通話時の引継ぎ通話の時間は計上されない • 計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
31	平均通話時間(コンサル)	<p>総通話時間(コンサル)[No24]÷応答数(コンサル転送応答数)</p> <p>コンサルト通話に対する通話の平均時間。コンサルト転送を受けた側のみ計上される。</p> <p>通話が集計時間をまたぐ場合は、エージェントにコンサルト通話が着信した時間帯にまとめて計上される。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
32	最大応答時間(外線着信)	<p>外線着信からエージェント応答(通話成立)までの最大時間</p> <p>外線着信にエージェントが応答するまでの最大時間。</p> <p>着信から応答までの間に集計時間をまたぐ場合は、着信した時間帯に計上される。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 外線着信のインスタント転送/コンサルト転送も計上される

(次頁へ続く)

No	項目	概要	備考
33	最大通話時間(外線着信)	外線着信の最大通話時間 外線着信に対する通話の最大時間。 通話が集計時間をまたぐ場合は、着信した時間帯に計上される。	
34	最大通話時間(外線発信)	外線発信の最大通話時間 外線発信に対する通話の最大時間。 通話が集計時間をまたぐ場合は、通話が開始された時間帯に計上される。	
35	最大通話時間(内線)	内線通話の最大通話時間 内線通話の最大時間。 通話が集計時間をまたぐ場合は、通話が開始された時間帯に計上される。	• 通常通話のみ。転送後の値は格納されないが、カンファレンス通話は格納される
36	最大通話時間(コンサル)	コンサル最大通話時間 コンサル通話の最大時間。コンサル転送を受けた側にのみカウントされる。 通話が集計時間をまたぐ場合は、通話が開始された時間帯に計上される。	
37	平均後処理時間(外線着信)	外線着信の総後処理時間÷外線着信の後処理回数 エージェントのステータスが通話終了後に自動で後処理になった時間の平均。 後処理のステータスが集計時間をまたぐ場合は、後処理の契機となった通話が開始した時間帯にまとめて計上される。	• 計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
38	最大後処理時間(外線着信)	後処理時間の最大時間（通話後の自動変更） エージェントのステータスが通話終了後に自動で後処理になった時間の最大。 後処理のステータスが集計時間をまたぐ場合は、後処理の契機となった通話が開始した時間帯にまとめて計上される。	• 計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
39	平均保留時間(全コール)	総保留時間(全コール)[No25]÷保留回数(全コール)[No12] 外線着信/外線発信/内線で通話を保留した時間の平均。 保留が集計時間をまたぐ場合は、保留した通話のエージェントへの着信時間帯またはエージェントの発信時間帯にまとめて計上される。 コンサル転送時、転送先との引継ぎ通話中に発信元/着信先との通話が自動で保留状態となる時間も含まれる。	• 計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
40	平均保留時間(外線着信)	総保留時間(外線着信)[No48]÷保留回数(外線着信)[No13] 外線着信で通話を保留した平均時間。 保留が集計時間をまたぐ場合は、通話が着信した時間帯にまとめて計上される。	• コンサルト通話時の着信先/発信元との保留も計上される • 計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
41	平均保留時間(外線発信)	総保留時間(外線発信)[No50]÷保留回数(外線発信)[No14] 外線発信で通話を保留した平均時間。 保留が集計時間をまたぐ場合は、通話が開始した時間帯にまとめて計上される。	• コンサルト通話時の着信先/発信元との保留も計上される • 計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある

(次頁へ続く)

No	項目	概要	備考
42	平均保留時間(内線)	総保留時間(内線)÷保留回数(内線)[No15] 内線で通話を保留した平均時間。 保留が集計時間をまたぐ場合は、通話が着信した時間帯にまとめて計上される。	・計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
43	最大保留時間(外線着信)	外線着信の最大保留時間 外線着信で通話を保留した最大時間。 保留が集計時間をまたぐ場合は、通話が着信した時間帯にまとめて計上される。	・コンサルト通話時の着信先/発信元との保留も計上される ・計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
44	最大保留時間(外線発信)	外線発信の最大保留時間 外線発信で通話を保留した最大時間。 保留が集計時間をまたぐ場合は、通話が開始した時間帯にまとめて計上される。	・コンサルト通話時の着信先/発信元との保留も計上される ・計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
45	最大保留時間(内線)	内線の最大保留時間 内線で通話を保留した最大時間。 保留が集計時間をまたぐ場合は、通話が開始した時間帯にまとめて計上される。	・コンサルト通話時の着信先/発信元との保留も計上される ・計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
46	応答率(外線着信)	応答数(外線着信)[No7]÷外線着信数[No4] × 100 (%) 外線着信数に占める外線着信応答数の割合 (%)。 着信から応答までの間に集計時間をまたぐ場合は、着信した時間帯に計上される。	
47	応答率(外線発信)	応答数(外線発信)[No8]÷外線発信数[No5] × 100 (%) 外線発信数に占める外線発信応答数の割合 (%)。 発信から応答までの間に集計時間をまたぐ場合は、発信した時間帯に計上される。	
48	総保留時間(外線着信)	外線着信の総保留時間 外線着信で通話を保留した時間。 保留が集計時間をまたぐ場合は、着信した時間帯にまとめて計上される。	・コンサルト転送時の転送先呼出中の時間も計上される (引継ぎ通話は計上されない) ・計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
49	平均処理時間	外線着信における通話開始から後処理完了までの平均時間 (通話時間+コンサルト通話時間+後処理時間+コンサル後後処理時間+保留時間+コンサル転送時の保留時間)÷応答数(外線着信の転送/会議を含む) 後処理が集計時間をまたぐ場合は、通話が着信した時間帯にまとめて計上される。	
50	総保留時間(外線発信)	外線発信の総保留時間 外線発信で通話を保留した時間。 保留が集計時間をまたぐ場合は、発信した時間帯にまとめて計上される。	・コンサルト転送時の転送先呼出中の時間も計上される (引継ぎ通話は計上されない) ・計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある

(次頁へ続く)

No	項目	概要	備考
51	平均後処理時間	<p>総後処理時間(コール単位)[No19]÷後処理回数(コール単位)[No18]</p> <p>後処理を開始してから終了するまでの平均時間。</p> <p>応答から後処理終了の間に集計時間をまたいだ呼の応答数は、後処理の契機となった通話が開始した時間帯にまとめて計上される。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 手動でステータスを後処理に変更した場合はカウントされない • 計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
52	最大後処理時間	<p>後処理の最大処理時間</p> <p>後処理を開始してから終了するまでの最大時間。</p> <p>応答から後処理終了の間に集計時間をまたいだ呼の応答数は、後処理の契機となった通話が開始した時間帯にまとめて計上される。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 手動でステータスを後処理に変更した場合はカウントされない • 計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある

1.4.2.2 エージェント/エージェントグループレポート(ステータス情報)

エージェント/エージェントグループのステータス（受付可/離席など）に関するレポートテンプレートです。出力項目の一覧は以下のとおりです。

No	項目	概要	備考
1	エージェント ID /エージェントグループ	集計対象のエージェント ID/エージェントグループ (検索画面で複数選択が可能)	• レポート種別によりどちらかを表示
2	集計期間先頭	統計情報の集計開始日時	• 集計単位が項目名に付与される NO_AGG : 15 分単位 HOUR : 1 時間単位 DAY : 1 日単位 MONTH : 1 か月単位
3	集計期間末尾	統計情報の集計終了日時	
4	待機回数	受付可になった回数 エージェントのステータスが受付可になった回数。受付可のステータスから他のステータスに遷移したタイミングで同時間帯に計上される。 受付可のステータスが集計時間をまたぐ場合は、受付可のステータスが終了した時間帯に計上される。 受付可のステータスで外線発信/内線通話を実施した場合は通話終了(切断)後に受付可ステータスに戻るため、他のステータスに遷移した際に待機回수에再度計上される。	• 受付可のステータスが前の集計時間から継続している場合でも、当該集計時間に対して 1 が計上される
5	後処理回数(期間単位)	後処理になった回数（手動変更） エージェントのステータスが通話終了後に自動で後処理になった回数と手動で後処理に変更した回数の合計。 自動で後処理になった場合は、通話が着信した時間帯に計上される。手動で後処理に変更した場合は、後処理のステータスから他のステータスに遷移したタイミングで同時間帯に計上される。 後処理の状態で外線発信/内線通話を実施した場合、通話終了（切断）後に再度後処理ステータスに遷移するため、その後のステータス遷移で再度計上される。	• 手動でステータスを後処理に変更した場合は、後処理のステータスが前の集計時間から継続している場合でも、当該集計時間に対して 1 が計上される
6	離席回数	離席になった回数 エージェントのステータスが離席になった回数。離席のステータスから他のステータスに遷移したタイミングで同時間帯に計上される。 離席のステータスが集計時間をまたぐ場合は、離席のステータスが終了した時間帯に計上される。	• 離席のステータスが前の集計時間から継続している場合でも、当該集計時間に対して 1 が計上される
7	総ログイン時間	ログイン時間の合計 エージェントのステータスがログインになった合計時間。 ログインのステータスが集計時間をまたぐ場合は、集計時間ごとに分割して計上される。	

(次頁へ続く)

No	項目	概要	備考
8	総待機時間	待機（受付可）時間の合計 エージェントのステータスが受付可になった合計時間。 受付可のステータスが集計時間をまたぐ場合は、集計時間ごとに分割されて計上される。	
9	総後処理時間(期間単位)	後処理時間の合計（手動変更） エージェントのステータスが通話終了後に自動で後処理になった合計時間とエージェントのステータスが手動で後処理になった合計時間。 自動で後処理になった際に後処理のステータスが集計時間をまたぐ場合は、後処理の契機となった通話が開始した時間帯にまとめて計上される。 手動で後処理になった際に後処理のステータスが集計時間をまたぐ場合は、集計時間ごとに分割されて計上される。	・計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
10	総離席時間	離席時間の合計 エージェントのステータスが離席になった合計時間。 離席のステータスが集計時間をまたぐ場合は、集計時間ごとに分割されて計上される。	・ログイン直後に自動で選択される離席のステータスとなっている時間も含まれる
11	離席理由コード 1	NotReady 理由コード 1 の時間(集計時間毎に分割計上)	
12	離席回数(コード 1)	NotReady 理由コード 1 への遷移回数(集計時間毎に分割計上)	
13	離席理由コード 2	NotReady 理由コード 2 の時間(集計時間毎に分割計上)	
14	離席回数(コード 2)	NotReady 理由コード 2 への遷移回数(集計時間毎に分割計上)	
15	離席理由コード 3	NotReady 理由コード 3 の時間(集計時間毎に分割計上)	
16	離席回数(コード 3)	NotReady 理由コード 3 への遷移回数(集計時間毎に分割計上)	
17	離席理由コード 4	NotReady 理由コード 4 の時間(集計時間毎に分割計上)	
18	離席回数(コード 4)	NotReady 理由コード 4 への遷移回数(集計時間毎に分割計上)	
19	離席理由コード 5	NotReady 理由コード 5 の時間(集計時間毎に分割計上)	
20	離席回数(コード 5)	NotReady 理由コード 5 への遷移回数(集計時間毎に分割計上)	
21	離席理由コード 6	NotReady 理由コード 6 の時間(集計時間毎に分割計上)	
22	離席回数(コード 6)	NotReady 理由コード 6 への遷移回数(集計時間毎に分割計上)	
23	離席理由コード 7	NotReady 理由コード 7 の時間(集計時間毎に分割計上)	
24	離席回数(コード 7)	NotReady 理由コード 7 への遷移回数(集計時間毎に分割計上)	
25	離席理由コード 8	NotReady 理由コード 8 の時間(集計時間毎に分割計上)	
26	離席回数(コード 8)	NotReady 理由コード 8 への遷移回数(集計時間毎に分割計上)	
27	離席理由コード 9	NotReady 理由コード 9 の時間(集計時間毎に分割計上)	
28	離席回数(コード 9)	NotReady 理由コード 9 への遷移回数(集計時間毎に分割計上)	
29	離席理由コード 10	NotReady 理由コード 10 の時間(集計時間毎に分割計上)	
30	離席回数(コード 10)	NotReady 理由コード 10 への遷移回数(集計時間毎に分割計上)	

(次頁へ続く)

No	項目	概要	備考
31	離席理由コード 1 1	NotReady 理由コード 11 の時間(集計時間毎に分割計上)	
32	離席回数(コード 1 1)	NotReady 理由コード 11 への遷移回数(集計時間毎に分割計上)	
33	離席理由コード 1 2	NotReady 理由コード 12 の時間(集計時間毎に分割計上)	
34	離席回数(コード 1 2)	NotReady 理由コード 12 への遷移回数(集計時間毎に分割計上)	
35	離席理由コード 1 3	NotReady 理由コード 13 の時間(集計時間毎に分割計上)	
36	離席回数(コード 1 3)	NotReady 理由コード 13 への遷移回数(集計時間毎に分割計上)	
37	離席理由コード 1 4	NotReady 理由コード 14 の時間(集計時間毎に分割計上)	
38	離席回数(コード 1 4)	NotReady 理由コード 14 への遷移回数(集計時間毎に分割計上)	
39	離席理由コード 1 5	NotReady 理由コード 15 の時間(集計時間毎に分割計上)	
40	離席回数(コード 1 5)	NotReady 理由コード 15 への遷移回数(集計時間毎に分割計上)	
41	離席理由コード 1 6	NotReady 理由コード 16 の時間(集計時間毎に分割計上)	
42	離席回数(コード 1 6)	NotReady 理由コード 16 への遷移回数(集計時間毎に分割計上)	
43	離席理由コード 1 7	NotReady 理由コード 17 の時間(集計時間毎に分割計上)	
44	離席回数(コード 1 7)	NotReady 理由コード 17 への遷移回数(集計時間毎に分割計上)	
45	離席理由コード 1 8	NotReady 理由コード 18 の時間(集計時間毎に分割計上)	
46	離席回数(コード 1 8)	NotReady 理由コード 18 への遷移回数(集計時間毎に分割計上)	
47	離席理由コード 1 9	NotReady 理由コード 19 の時間(集計時間毎に分割計上)	
48	離席回数(コード 1 9)	NotReady 理由コード 19 への遷移回数(集計時間毎に分割計上)	
49	離席理由コード 2 0	NotReady 理由コード 20 の時間(集計時間毎に分割計上)	
50	離席回数(コード 2 0)	NotReady 理由コード 20 への遷移回数(集計時間毎に分割計上)	
51	離席理由コード 2 1	NotReady 理由コード 21 の時間(集計時間毎に分割計上)	
52	離席回数(コード 2 1)	NotReady 理由コード 21 への遷移回数(集計時間毎に分割計上)	
53	離席理由コード 2 2	NotReady 理由コード 22 の時間(集計時間毎に分割計上)	
54	離席回数(コード 2 2)	NotReady 理由コード 22 への遷移回数(集計時間毎に分割計上)	
55	離席理由コード 2 3	NotReady 理由コード 23 の時間(集計時間毎に分割計上)	
56	離席回数(コード 2 3)	NotReady 理由コード 23 への遷移回数(集計時間毎に分割計上)	
57	離席理由コード 2 4	NotReady 理由コード 24 の時間(集計時間毎に分割計上)	
58	離席回数(コード 2 4)	NotReady 理由コード 24 への遷移回数(集計時間毎に分割計上)	
59	離席理由コード 2 5	NotReady 理由コード 25 の時間(集計時間毎に分割計上)	
60	離席回数(コード 2 5)	NotReady 理由コード 25 への遷移回数(集計時間毎に分割計上)	
61	離席理由コード 2 6	NotReady 理由コード 26 の時間(集計時間毎に分割計上)	
62	離席回数(コード 2 6)	NotReady 理由コード 26 への遷移回数(集計時間毎に分割計上)	
63	離席理由コード 2 7	NotReady 理由コード 27 の時間(集計時間毎に分割計上)	
64	離席回数(コード 2 7)	NotReady 理由コード 27 への遷移回数(集計時間毎に分割計上)	
65	離席理由コード 2 8	NotReady 理由コード 28 の時間(集計時間毎に分割計上)	
66	離席回数(コード 2 8)	NotReady 理由コード 28 への遷移回数(集計時間毎に分割計上)	

(次頁へ続く)

No	項目	概要	備考
67	離席理由コード 2 9	NotReady 理由コード 29 の時間(集計時間毎に分割計上)	
68	離席回数(コード 2 9)	NotReady 理由コード 29 への遷移回数(集計時間毎に分割計上)	
69	離席理由コード 3 0	NotReady 理由コード 30 の時間(集計時間毎に分割計上)	
70	離席回数(コード 3 0)	NotReady 理由コード 30 への遷移回数(集計時間毎に分割計上)	

1.4.2.3 エージェント/エージェントグループレポート(スキル別)

スキル別レポートについて

- コールフローのターゲットブロックでスキル指定を行う際に、バーチャルキューを指定する必要があります。
- レポート出力時はバーチャルキューを指定します。

エージェント/エージェントグループのスキルに関するレポートとテンプレートです。このテンプレートを利用するためには、コールフローでの設定が必要となります。出力項目の一覧は以下のとおりです。本テンプレートにおける「内線通話」「外線発信」は、コールフローを利用した場合かつバーチャルキューが指定されている場合が対象となります。エージェント ID/内線番号/外線番号に直接発信した場合は対象になりません。

No	項目	概要	備考
1	エージェント ID /エージェントグループ	集計対象のエージェント ID/エージェントグループ (検索画面で複数選択が可能)	• レポート種別によりどちらかを表示
2	集計期間先頭	統計情報の集計開始日時	• 集計単位が項目名に付与される NO_AGG : 15 分単位 HOUR : 1 時間単位 DAY : 1 日単位 MONTH : 1 か月単位
3	集計期間末尾	統計情報の集計終了日時	
4	外線着信数	外線が着信した呼数 エージェントに外線が着信した呼数。通話が終了(切断)したタイミングで、外線が着信した時間帯に計上される。 着信したエージェントが応答した呼/応答しなかった呼の両方が計上される。	• 転送元通話が外線着信のインスタント転送/コンサルト転送着信/会議着信は計上されない
5	応答数(外線着信)	外線着信の通話成立数 エージェントが着信した外線に応答した呼数。通話が終了(切断)したタイミングで、外線が着信した時間帯に計上される。	• 転送元通話が外線着信のインスタント転送/コンサルト転送/会議着信はカウントされない
6	応答数(転送/会議)	コンサル転送/カンファレンスの通話成立数 エージェントに着信したコンサル転送/会議に回答した呼数。	• VQ 設定されたコールフローがロードされた RP にコンサルト転送/会議発信した場合のみ計上される
7	保留回数(外線着信)	外線着信の保留回数 外線着信で通話を保留した回数。通話が終了(切断)したタイミングで、通話を発信/通話が着信した時間帯に計上される。	• コンサルト通話時の発信元との保留も計上される • コンサルト通話時の引継ぎ通話の保留は計上されない
8	転送発信回数	転送の発信回数 他のエージェント/外線に通話を転送した回数。通話が終了(切断)したタイミングで、通話を発信/通話が着信した時間帯に計上される。	• コンサルト転送は、コンサルト通話後の転送操作が計上される

(次頁へ続く)

No	項目	概要	備考
9	転送着信回数	転送の着信回数 他のエージェントから通話を転送された回数。通話が終了(切断)したタイミングで、通話を発信/通話が着信した時間帯に計上される。	<ul style="list-style-type: none"> • VQ 設定されたコールフローがロードされた RP へのコンサルト転送のみ計上される • 内線通話のコンサルト転送は計上されない
10	総通話時間(外線着信)	外線着信の通話時間の合計 外線着信に対する通話の合計時間。保留時間は含まれない。 通話が集計時間をまたぐ場合は、通話がエージェントに着信した時間帯にまとめて計上される。 転送を行った場合は、転送の完了が通話の終了時間となる。転送を受けた場合は、転送元での転送の完了が通話の開始時間となる。	<ul style="list-style-type: none"> • 会議通話は参加した全てのエージェントに計上される • 計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
11	総通話時間 (コンサル)	コンサルト通話時間の合計 外線着信/外線発信/内線で実施したコンサルト転送における引継ぎ通話の合計時間。コンサルト転送を受けた側へのみカウントされる。 引継ぎ通話が集計時間をまたぐ場合は、コンサルト転送元の通話のエージェントへの着信時間帯またはエージェントの発信時間帯にまとめて計上される。	<ul style="list-style-type: none"> • VQ 設定されたコールフローがロードされた RP へのコンサルト転送のみ計上される • 計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
12	総保留時間(全コール)	外線発信/外線着信/内線の保留時間の合計 外線着信/外線発信/内線で通話を保留した合計時間。 保留が集計時間をまたぐ場合は、保留した通話のエージェントへの着信時間帯またはエージェントの発信時間帯にまとめて計上される。 コンサルト転送時、転送先との引継ぎ通話中に発信元/着信先との通話が自動で保留状態となる時間も含まれる。	<ul style="list-style-type: none"> • VQ 設定されたコールフローがロードされた RP へのコンサルト転送のみ計上される • コンサルト通話時の着信先/発信元との保留も計上される • コンサルト通話時の引継ぎ通話の保留は計上されない • 計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
13	平均応答時間(外線着信)	外線着信の通話が成立するまでの時間÷応答数(外線着信)[No5] エージェントに着信した外線通話に回答するまでの平均時間。 着信から回答までの間に集計時間をまたぐ場合は、着信した時間帯に計上される。	<ul style="list-style-type: none"> • インスタント転送/コンサルト転送の着信はカウントされない • 計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
14	平均通話時間(外線着信)	総通話時間(外線着信)[No10]÷応答数(外線着信の転送/会議含む) 外線着信にエージェントが応答して通話を開始してから終了(切断)するまでの平均時間。通話が集計時間をまたぐ場合は、着信時間帯にまとめて計上される。 転送を行った場合は、転送完了が通話の終了時間となる。 転送を受けた場合は、転送元の転送完了が通話開始時間となる。	<ul style="list-style-type: none"> • コンサルト通話時の引継ぎ通話の時間は計上されない • 計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
15	平均通話時間(コンサル)	総通話時間 (コンサル) 合計[No11]÷応答数(コンサルト転送応答数) コンサルト通話に対する通話の平均時間。コンサルト転送を受けた側へのみ計上される。 通話が集計時間をまたぐ場合は、エージェントにコンサルト通話に着信した時間帯にまとめて計上される。	<ul style="list-style-type: none"> • VQ 設定されたコールフローがロードされた RP へのコンサルト転送のみ計上される • 計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある

(次頁へ続く)

No	項目	概要	備考
16	最大応答時間(外線着信)	外線着信からエージェント応答(通話成立)までの最大時間 外線着信にエージェントが応答するまでの最大時間。 着信から応答までの間に集計時間をまたぐ場合は、着信した時間帯に計上される。	転送元通話が外線着信のインスタント転送/コンサルト転送着信/会議着信は計上されない
17	最大通話時間(外線着信)	外線着信の最大通話時間 外線着信に対する通話の最大時間。 通話が集計時間をまたぐ場合は、着信した時間帯に計上される。	
18	最大通話時間(コンサル)	コンサルト最大通話時間 コンサルト通話の最大時間。コンサルト転送を受けた側にのみカウントされる。 通話が集計時間をまたぐ場合は、通話が開始された時間帯に計上される。	・ VQ 設定されたコールフローがロードされた RP へのコンサルト転送のみ計上される
19	平均後処理時間(外線着信)	総後処理時間(コール単位)÷総後処理回数(コール単位) エージェントのステータスが通話終了後に自動で後処理になった時間の平均。 後処理のステータスが集計時間をまたぐ場合は、後処理の契機となった通話が開始した時間帯にまとめて計上される。	・ 計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
20	最大後処理時間(外線着信)	後処理時間の最大時間 (通話後の自動変更) エージェントのステータスが通話終了後に自動で後処理になった時間の最大。 後処理のステータスが集計時間をまたぐ場合は、後処理の契機となった通話が開始した時間帯にまとめて計上される。	・ 計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
21	平均保留時間(外線着信)	総保留時間(外線着信)[No25]÷保留回数(外線着信)[No7] 外線発信で通話を保留した平均時間。 保留が集計時間をまたぐ場合は、通話が開始した時間帯にまとめて計上される。	・ コンサルト通話時の着信先/発信元との保留も計上される ・ 計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
22	最大保留時間(外線着信)	外線着信の最大保留時間 外線着信で通話を保留した最大時間。 保留が集計時間をまたぐ場合は、通話が着信した時間帯にまとめて計上される。	・ コンサルト通話時の着信先/発信元との保留も計上される ・ 計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
23	応答率(外線着信)	応答数(外線着信)[No5]÷外線着信数[No4] × 100(%) 外線着信数に占める外線着信応答数の割合 (%)。 着信から応答までの間に集計時間をまたぐ場合は、着信した時間帯に計上される。	
24	平均処理時間	外線着信における通話開始から後処理完了までの平均時間 (通話時間+コンサルト通話時間+後処理時間+コンサル後処理時間+保留時間+コンサル転送時の保留時間)÷応答数(外線着信の転送/会議を含む) 後処理が集計時間をまたぐ場合は、通話が着信した時間帯にまとめて計上される。	

(次頁へ続く)

No	項目	概要	備考
25	総保留時間(外線着信)	外線着信の総保留時間 外線着信で通話を保留した時間。 保留が集計時間をまたぐ場合は、着信した時間帯にまとめて計上される。	<ul style="list-style-type: none"> • コンサルト転送時の転送先呼出中の時間も計上される（引継ぎ通話は計上されない） • 計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
26	平均後処理時間	後処理時間(コール単位)÷後処理回数(コール単位) エージェントのステータスが通話終了後に自動で後処理になってから終了するまでの平均時間。 応答から後処理終了の間に集計時間をまたいだ呼の応答数は、後処理の契機となった通話が開始した時間帯にまとめて計上される。	<ul style="list-style-type: none"> • 手動でステータスを後処理に変更した場合はカウントされない • 計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある
27	最大後処理時間	後処理の最大処理時間 エージェントのステータスが通話終了後に自動で後処理になってから終了するまでの最大時間。 応答から後処理終了の間に集計時間をまたいだ呼の応答数は、後処理の契機となった通話が開始した時間帯にまとめて計上される。	<ul style="list-style-type: none"> • 手動でステータスを後処理に変更した場合はカウントされない • 計上される時間が集計単位を超える時間となる場合がある

1.4.2.4 キューレポート

バーチャルキューに関するレポートテンプレートです。出力項目の一覧は以下のとおりです。

No	項目	概要	備考
1	キュー	集計対象のバーチャルキュー名 (検索画面で複数選択が可能)	
2	集計期間先頭	統計情報の集計開始日時	• 集計単位が項目名に付与される NO_AGG : 15 分単位 HOUR : 1 時間単位 DAY : 1 日単位 MONTH : 1 か月単位
3	集計期間末尾	統計情報の集計終了日時	
4	入呼数	入呼(着信)数 キューに入呼(着信)した呼数。入呼した時間帯に計上される。	• VQ 設定されたコールフローがロードされた RP を経由した内線通話/コンサルト転送着信/会議着 信も計上される
5	待ち呼数	待ち呼数 キューに入呼(着信)した呼のうち、キュー内での積滞時間が 5 秒を超えた呼の数。 呼数は集計時間での累計数。 待ち呼の状態が集計時間をまたぐ場合は、入呼した時間帯にま とめて計上される。	• VQ 設定されたコールフローがロードされた RP を経由した内線通話/コンサルト転送着信/会議着 信も計上される
6	最長待ち時間	待ち呼の最長待ち時間 待ち呼となった呼の最長待ち時間。 待ち呼の状態が集計時間をまたぐ場合は、入呼した時間帯にま とめて計上される。	• VQ 設定されたコールフローがロードされた RP を経由した内線通話/コンサルト転送着信/会議着 信も計上される
7	平均応答時間	総応答時間(外線着信) ÷ 応答数(外線着信) キューに入呼(着信)した呼にエージェントが応答するまでの時間 の平均。 待ち呼の状態が集計時間をまたぐ場合は、入呼した時間帯にま とめて計上される。	• VQ 設定されたコールフローがロードされた RP を経由した内線通話/コンサルト転送着信/会議着 信も計上される
8	平均待ち時間	待ち時間合計÷待ち呼数[No5] キューに入呼(着信)した呼のうち、待ち呼となった呼の待ち時間 の平均。 待ち呼の状態が集計時間をまたぐ場合は、入呼した時間帯にま とめて計上される。	• VQ 設定されたコールフローがロードされた RP を経由した内線通話/コンサルト転送着信/会議着 信も計上される
9	放棄数	放棄呼数 キューに入呼(着信)した呼のうち、待ち呼となった呼がエーজে ント応答前に切断された呼数。 待ち呼の状態が集計時間をまたぐ場合は、入呼した時間帯にま とめて計上される。	• コンサルト転送着信の放棄は計上されない。
10	最大放棄時間	最大放棄時間 キューに入呼(着信)した呼のうち、待ち呼となった呼がエーজে ント応答前に切断された呼の放棄までの時間の最大。 待ち呼の状態が集計時間をまたぐ場合は、入呼した時間帯にま とめて計上される。	• コンサルト転送着信の放棄は計上されない。

(次頁へ続く)

No	項目	概要	備考
11	放棄率	放棄数[No9]÷入呼数[No4] × 100(%) 入呼(着信)数に占める放棄数の割合(%)。 入呼から放棄までの間に集計時間をまたぐ場合は、入呼した時間帯にまとめて計上される。	・キューを経由した内線通話/コンサルト転送着信/ 会議着信も計上される
12	平均キューイング率	待ち呼数[No5]÷入呼数[No4] × 100(%) 入呼(着信)数に占める待ち呼数の割合(%)。 入呼から待ち呼の状態に遷移するまでの間に集計時間をまたぐ場合は、入呼した時間帯にまとめて計上される。	・キューを経由した内線通話/コンサルト転送着信/ 会議着信も計上される
13	応答数	応答数 キューに入呼(着信)した呼のうち、エージェントが応答した呼数。入呼した時間帯に計上される。	・キューを経由した内線通話/コンサルト転送着信/ 会議着信も計上される
14	応答率	応答数[No13]÷入呼数[No4] × 100(%) 入呼(着信)数に占める応答数の割合(%)。 入呼から応答までの間に集計時間をまたぐ場合は、入呼した時間帯にまとめて計上される。	・キューを経由した内線通話/コンサルト転送着信/ 会議着信も計上される
15	最長応答時間	最長応答時間 キューに入呼(着信)した呼にエージェントが応答するまでの時間の最長。 待ち呼の状態が集計時間をまたぐ場合は、入呼した時間帯にまとめて計上される。	・キューを経由した内線通話/コンサルト転送着信/ 会議着信も計上される

デフォルトキューの出力について

- ・デフォルトキューに関するレポートを出力する場合は、構築用管理者で[削除済みオブジェクトを含む全レコードを出力]を選択してください。

1.4.2.5 SLA レポート

SLA レポートに関するレポートテンプレートです。出力項目の一覧は以下のとおりです。

SLA レポートの提供について

- ・ 利用開始日が 2019 年 12 月以降の契約者には、利用開始日より提供しています。
- ・ 利用開始日が 2019 年 11 月以前の契約者には、バージョンアップ工事後に順次提供となります。レポートテンプレートの文字コードが異なるため、バージョンアップ工事前には利用できません。

No	項目	概要	備考
1	キュー	集計対象のバーチャルキュー名 (検索画面で複数選択が可能)	
2	集計期間先頭	統計情報の集計開始日時	・ 集計単位が項目名に付与される NO_AGG : 15 分単位 HOUR : 1 時間単位 DAY : 1 日単位 MONTH : 1 か月単位
3	集計期間末尾	統計情報の集計終了日時	
4	ACC_1	ACC_1 の値(秒)未満で応答した呼数	・ デフォルト値:5
5	ACC_2	ACC_1 の値(秒)以上、ACC_2 の値(秒)未満で応答した呼数	・ デフォルト値:15
6	ACC_3	ACC_2 の値(秒)以上、ACC_3 の値(秒)未満で応答した呼数	・ デフォルト値:30
7	ACC_4	ACC_3 の値(秒)以上、ACC_4 の値(秒)未満で応答した呼数	・ デフォルト値:45
8	ACC_5	ACC_4 の値(秒)以上、ACC_5 の値(秒)未満で応答した呼数	・ デフォルト値:60
9	ACC_6	ACC_5 の値(秒)以上、ACC_6 の値(秒)未満で応答した呼数	・ デフォルト値:90
10	ACC_7	ACC_6 の値(秒)以上、ACC_7 の値(秒)未満で応答した呼数	・ デフォルト値:120
11	ACC_8	ACC_7 の値(秒)以上、ACC_8 の値(秒)未満で応答した呼数	・ デフォルト値:189
12	ACC_9	ACC_8 の値(秒)以上、ACC_9 の値(秒)未満で応答した呼数	・ デフォルト値:240
13	ACC_10	ACC_9 の値(秒)以上、ACC_10 の値(秒)未満で応答した呼数	・ デフォルト値:3600
14	ACC_11	ACC_10 の値(秒)以上、ACC_11 の値(秒)未満で応答した呼数	・ デフォルト値:7200
15	ACC_12	ACC_11 の値(秒)以上、ACC_12 の値(秒)未満で応答した呼数	・ デフォルト値:14400
16	ACC_13	ACC_12 の値(秒)以上、ACC_13 の値(秒)未満で応答した呼数	・ デフォルト値:28800
17	ACC_14	ACC_13 の値(秒)以上、ACC_14 の値(秒)未満で応答した呼数	・ デフォルト値:43200
18	ACC_15	ACC_14 の値(秒)以上、ACC_15 の値(秒)未満で応答した呼数	・ デフォルト値:57600
19	ACC_16	ACC_15 の値(秒)以上、ACC_16 の値(秒)未満で応答した呼数	・ デフォルト値:72000
20	ACC_17	ACC_16 の値(秒)以上、ACC_17 の値(秒)未満で応答した呼数	・ デフォルト値:86400
21	ACC_18	ACC_17 の値(秒)以上、ACC_18 の値(秒)未満で応答した呼数	・ デフォルト値:172800
22	ACC_19	ACC_18 の値(秒)以上、ACC_19 の値(秒)未満で応答した呼数	・ デフォルト値:259200
23	ACC_20	ACC_19 の値(秒)以上で応答した呼数	
24	ABN_1	ABN_1 の値(秒)未満で放棄された呼数	・ デフォルト値:5
25	ABN_2	ABN_1 の値(秒)以上、ABN_2 の値(秒)未満で放棄された呼数	・ デフォルト値:15
26	ABN_3	ABN_2 の値(秒)以上、ABN_3 の値(秒)未満で放棄された呼数	・ デフォルト値:30
27	ABN_4	ABN_3 の値(秒)以上、ABN_4 の値(秒)未満で放棄された呼数	・ デフォルト値:45
28	ABN_5	ABN_4 の値(秒)以上、ABN_5 の値(秒)未満で放棄された呼数	・ デフォルト値:60
29	ABN_6	ABN_5 の値(秒)以上、ABN_6 の値(秒)未満で放棄された呼数	・ デフォルト値:90
30	ABN_7	ABN_6 の値(秒)以上、ABN_7 の値(秒)未満で放棄された呼数	・ デフォルト値:120

(次頁へ続く)

No	項目	概要	備考
31	ABN_8	ABN_7 の値(秒)以上、ABN_8 の値(秒)未満で放棄された呼数	• デフォルト値:189
32	ABN_9	ABN_8 の値(秒)以上、ABN_9 の値(秒)未満で放棄された呼数	• デフォルト値:240
33	ABN_10	ABN_9 の値(秒)以上、ABN_10 の値(秒)未満で放棄された呼数	• デフォルト値:3600
34	ABN_11	ABN_10 の値(秒)以上、ABN_11 の値(秒)未満で放棄された呼数	• デフォルト値:7200
35	ABN_12	ABN_11 の値(秒)以上、ABN_12 の値(秒)未満で放棄された呼数	• デフォルト値:14400
36	ABN_13	ABN_12 の値(秒)以上、ABN_13 の値(秒)未満で放棄された呼数	• デフォルト値:28800
37	ABN_14	ABN_13 の値(秒)以上、ABN_14 の値(秒)未満で放棄された呼数	• デフォルト値:43200
38	ABN_15	ABN_14 の値(秒)以上、ABN_15 の値(秒)未満で放棄された呼数	• デフォルト値:57600
39	ABN_16	ABN_15 の値(秒)以上、ABN_16 の値(秒)未満で放棄された呼数	• デフォルト値:72000
40	ABN_17	ABN_16 の値(秒)以上、ABN_17 の値(秒)未満で放棄された呼数	• デフォルト値:86400
41	ABN_18	ABN_17 の値(秒)以上、ABN_18 の値(秒)未満で放棄された呼数	• デフォルト値:172800
42	ABN_19	ABN_18 の値(秒)以上、ABN_19 の値(秒)未満で放棄された呼数	• デフォルト値:259200
43	ABN_20	ABN_19 の値(秒)以上で放棄された呼数	
44	ACC_ALL	ACC_1(No4)～ACC_20(No22)の合計呼数	
45	ABN_ALL	ABN_1(No24)～ABN_20(No43)の合計呼数	

1.4.2.6 ルーティングポイントレポート

最後のルーティングポイントに着信した通話に関するレポートテンプレートです。出力項目の一覧は以下のとおりです。

No	項目	説明	備考
1	業務グループ番号	集計対象の業務の RP 番号 (検索画面で複数選択が可能)	• 集計対象は通話が最後に着信した RP のみ
2	集計期間先頭	統計情報の集計開始時間 (15 分、1 時間のみ)	• 集計単位が項目名に付与される NO_AGG : 15 分単位 HOUR : 1 時間単位 DAY : 1 日単位 MONTH : 1 か月単位
3	集計期間末尾	統計情報の集計終了時間 (15 分、1 時間のみ)	
4	着信数	入呼(着信)数 外線着信呼がルーティングポイントに着信した時間帯に計上される。	
5	応答数	着信呼に応答した呼数 外線着信呼がルーティングポイントに着信した時間帯に計上される。	
6	応答率	応答数[No 5]÷着信数[No 4] × 100(%) 入呼(着信)数に占める応答数の割合(%)。 入呼から応答までの間に集計時間をまたぐ場合は、入呼した時間帯にまとめて計上される。	
7	最大待ち時間	着信して待ち呼になった呼の最大待ち時間 ルーティングポイントに着信し、待ち呼となった呼の中で最も待たされた呼の待ち時間を表します。 待ち呼の状態で集計時間をまたぐ場合、入呼した時間帯に時間帯に計上される。	
8	平均待ち時間	着信して待ち呼になった呼の合計待ち時間／待ち呼数 ルーティングポイントに着信し、待ち呼となった呼の平均の待ち時間を表します。 待ち呼の状態で集計時間をまたぐ場合、入呼した時間帯に時間帯に計上される。	
9	放棄数	着信呼に応答せず、切断された呼数 ルーティングポイントに着信し、待ち呼となった呼が放棄(切断)された呼数を表します。 待ち呼の状態で集計時間をまたぐ場合、入呼した時間帯に時間帯に計上される。	• コンサルト転送着信の放棄は計上されない
10	放棄数(エージェント不応答)	エージェント不応答時の処理に移行して放棄となった数	• コンサルト転送着信の放棄は計上されない
11	放棄数(保留中放棄)	保留中に放棄した数	• コンサルト転送着信の放棄は計上されない • 放棄数に含まれない(応答後の放棄は放棄数には含まれない)
12	放棄数(キュー内放棄)	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数	• コンサルト転送着信の放棄は計上されない

13	放棄数（呼び出し中放棄）	呼出中に放棄した数	• コンサルト転送着信の放棄は計上されない
14	放棄数（その他）	放棄理由が不明な数	
15	放棄率	<p>着信し、待ち呼となった呼が放棄呼となった割合（％）を表します。</p> <p>着信から放棄の間に集計時間をまたいだ呼の着信数は、着信した時間帯に計上されます。</p> <p>$(\text{放棄数}[\text{項番 9}] \div \text{着信数}[\text{項番 4}]) \times 100$</p>	

1.4.2.7 着信番号レポート

着信番号に関するレポートテンプレートです。出力項目の一覧は以下のとおりです。

No	項目	説明	備考
1	業務グループ番号	集計対象の着信電話番号 (検索画面で複数選択が可能)	
2	集計期間先頭	統計情報の集計開始時間 (15 分、1 時間のみ)	• 集計単位が項目名に付与される NO_AGG : 15 分単位 HOUR : 1 時間単位 DAY : 1 日単位 MONTH : 1 か月単位
3	集計期間末尾	統計情報の集計終了時間 (15 分、1 時間のみ)	
4	着信数	入呼(着信)数 外線着信呼が着信した時間帯に計上される。	
5	応答数	着信呼に応答した呼数 外線着信呼が着信した時間帯に計上される。	
6	応答率	応答数[No 5]÷着信数[No 4] × 100(%) 入呼(着信)数に占める応答数の割合(%)。 入呼から応答までの間に集計時間をまたぐ場合は、入呼した時間帯にまとめて計上される。	
7	最大待ち時間	着信して待ち呼になった呼の最大待ち時間 着信し、待ち呼となった呼の中で最も待たされた呼の待ち時間を表します。 待ち呼の状態で集計時間をまたぐ場合、入呼した時間帯に計上されます。	
8	平均待ち時間	着信して待ち呼になった呼の合計待ち時間÷待ち呼数 着信し、待ち呼となった呼の平均の待ち時間を表します。 待ち呼の状態で集計時間をまたぐ場合、入呼した時間帯に時間帯に計上されます。	
9	放棄数	着信呼に回答せず、切断された呼数 着信し、待ち呼となった呼が放棄(切断)された呼数を表します。 待ち呼の状態で集計時間をまたぐ場合、入呼した時間帯にカウントされます。	• コンサルタント転送着信の放棄は計上されない • 放棄数 = 着信数 - 応答数
10	放棄数 (エージェント不応答)	エージェント不応答時の処理に移行して放棄となった数	• コンサルタント転送着信の放棄は計上されない
11	放棄数 (保留中放棄)	保留中に放棄した数	• コンサルタント転送着信の放棄は計上されない • 放棄数に含まれない (応答後の放棄は放棄数には含まれない)
12	放棄数 (キュー内放棄)	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数	• コンサルタント転送着信の放棄は計上されない
13	放棄数 (呼び出し中放棄)	呼出中に放棄した数	• コンサルタント転送着信の放棄は計上されない
14	放棄数 (その他)	放棄理由が不明な数	

15	放棄率	<p>着信し、待ち呼となった呼が放棄呼となった割合（％）を表します。</p> <p>着信から放棄の間に集計時間をまたいだ呼の着信数は、着信した時間帯に計上されます。</p> <p>$(\text{放棄数}[\text{項番 9}] \div \text{着信数}[\text{項番 4}]) \times 100$</p>	
----	-----	--	--

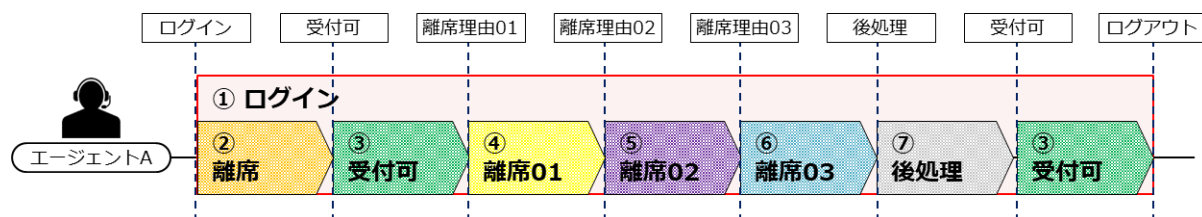
1.4.3 標準テンプレート出力例

エージェントの操作や通話の状況によって、標準テンプレートに集計される値の具体例を紹介します。

[凡例 ● : 対象 空欄 : 対象外]

項番/項目名		対象テンプレート				参照先 頁番号
		ステータス	コール情報	スキル別	キュー	
1.4.3.1	エージェント遷移	●				P.65
1.4.3.2	エージェント遷移（応答不可）	●				P.66
1.4.3.3	内線通話	●	●			P.67
1.4.3.4	内線通話（エージェント間転送）	●	●			P.69
1.4.3.5	外線着信	●	●	●	●	P.71
1.4.3.7	外線着信（不応答で別エージェントへ着信）	●	●	●	●	P.77
1.4.3.9	外線着信（キュー内放棄）	●			●	P.85
1.4.3.6	外線着信（エージェント着信中に放棄）	●	●	●	●	P.74
1.4.3.8	外線着信（拒否で別エージェントへ着信）	●	●	●	●	P.81
1.4.3.10	コンサルト転送（保留後操作）	●	●	●	●	P.87
1.4.3.11	コンサルト転送（保留操作なし）	●	●	●	●	P.92
1.4.3.12	コンサルト転送（転送戻し）	●	●	●	●	P.97
1.4.3.13	コンサルト転送（受付可オペレータなし）	●	●	●	●	P.101
1.4.3.14	インスタント転送	●	●	●	●	P.106
1.4.3.15	会議通話	●	●	●		P.111
1.4.3.16	外線発信	●	●			P.115
1.4.3.17	外線転送	●	●	●	●	P.117
1.4.3.18	モニタリング/コーチング	●	●	●	●	P.121

1.4.3.1 エージェント遷移



標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(ステータス情報)」を利用した場合のレポート出力例です。

離席回数は、ログイン直後の「離席」状態への遷移または離席以外のステータスから「離席」状態への遷移でカウントされます。「離席」状態から「離席」状態へ遷移してもカウントされません。

以下の例ではログイン直後の②の状態、③から④への遷移ではカウントされますが、④から⑤への遷移および⑤から⑥への遷移ではカウントされません。

項目	エージェントID/ エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	待機回数	後処理回数(期間単位)	離席回数	総ログイン時間	総待機時間	総後処理時間(期間単位)	総離席時間	離席理由コード1	離席回数(コード1)	離席理由コード2	離席回数(コード2)	離席理由コード3	離席回数(コード3)
集計	エージェント A	集計期間先頭の 日時	集計期間末尾の 日時	③の回数	⑦の回数	②と④の回数	①の合計時間	③の合計時間	⑦の合計時間	②/④/⑤/⑥の合計時間	④の合計時間	④の回数	⑤の合計時間	⑤の回数	⑥の合計時間	⑥の回数
出力例	ComAG01	2019/2/18 14:30:00	2019/2/18 14:45:00	2	1	2	75	25	8	42	6	1	15	1	11	1

集計期間の設定と継続時間について

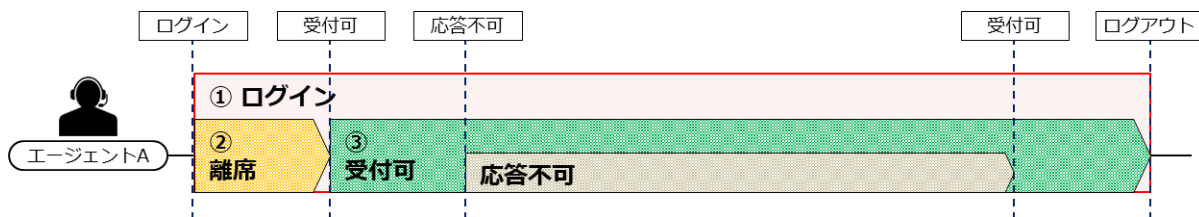
- エージェントのステータスに関わる継続時間は、集計単位ごとに出力されます。

例：エージェント A が 10:00~10:30 まで 30 分（1,800 秒）離席

⇒15 分単位：10:00~10:15、10:15~10:30 にそれぞれ 900 の離席時間が出力される

⇒1 時間単位：10:00~11:00 に 1,800 の離席時間が出力される

1.4.3.2 エージェント遷移（応答不可）

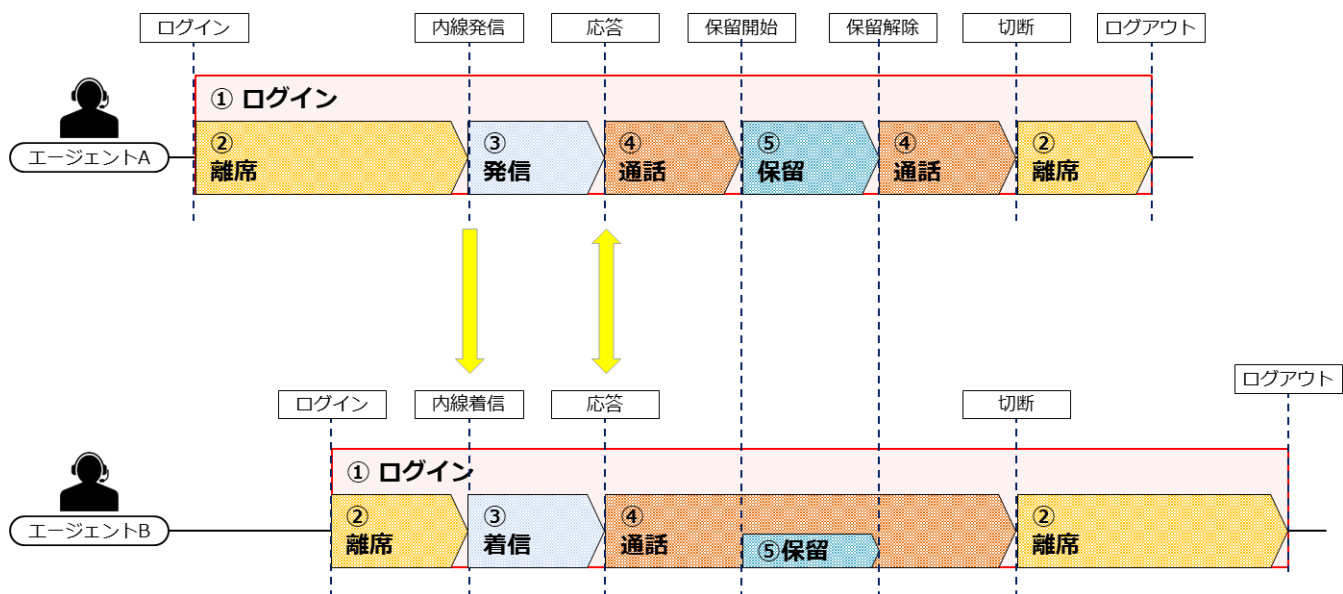


標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(ステータス情報)」を利用した場合のレポート出力例です。「応答不可」が選択されていた時間は、直前に選択されていたステータスに集計されて出力されます。

以下の例では「受付可」を選択していた状態から「応答不可」に変更しているため、「応答不可」を選択した時間は、直前のステータスである「受付可」に集計されます。

項目	エージェント エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	待機回数	後処理回数(期間単位)	離席回数	総ログイン時間	総待機時間	総後処理時間(期間単位)	総離席時間	離席理由(コード1)	離席回数(コード1)	離席理由(コード2)	離席回数(コード2)	離席理由(コード3)	離席回数(コード3)
集計	エージェント A	集計期間先頭の日時	集計期間末尾の日時	③の回数	－	②の回数	①の合計時間	③の合計時間	－	②の合計時間	－	－	－	－	－	－
出力例	ComAG01	2019/2/18 14:45:00	2019/2/18 15:00:00	1	0	1	50	39	0	11	0	0	0	0	0	0

1.4.3.3 内線通話



標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(ステータス情報)」を利用した場合のレポート出力例です。

項目	エージェントID/ エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	待機回数	後処理回数(期間単位)	離席回数	総ログイン時間	総待機時間	総後処理時間(期間単位)	総離席時間	離席理由コード1	離席回数(コード1)	離席理由コード2	離席回数(コード2)	離席理由コード3	離席回数(コード3)
集計	エージェント A	集計期間先頭の 日時	集計期間末尾の 日時	-	-	②の回数	①の合計時間	-	-	②の合計時間	-	-	-	-	-	-
	エージェント B			-	-	②の回数	①の合計時間	-	-	②の合計時間	-	-	-	-	-	-
出力例	ComAG01	2019/2/18 14:45:00	2019/2/18 15:00:00	0	0	2	157	0	0	86	0	0	0	0	0	0
	ComAG02	2019/2/18 14:45:00	2019/2/18 15:00:00	0	0	2	134	0	0	63	0	0	0	0	0	0

標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(コール情報)」を利用した場合のレポート出力例です。以下の表に記載の無い項目は「0」が出力されます。

内線通話において保留を行った場合には、着信側のエージェントの通話時間に保留時間が加算された値が集計される仕様となりますので、ご注意ください。

以下の例ではエージェント A/エージェント B 間の内線通話時間は 41 秒ですが、エージェント B の「総通話時間（内線）」「最大通話時間（内線）」には 41 秒に保留時間の 15 秒を加算した 56 秒が集計されます。

項目	エージェントID エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	応答数 (内線)	保留回数 (全コール)	保留回数 (内線)	総通話時間 (内線)	総保留時間 (全コール)	平均通話時間 (内線)	最大通話時間 (内線)	平均保留時間 (全コール)	平均保留時間 (内線)	最大保留時間 (内線)
集計	エージェント A	集計期間先頭の日時	集計期間末尾の日時	応答の回数	⑤の回数	⑤の回数	④の合計時間	⑤の合計時間	④の平均時間	④の最大時間	⑤の平均時間	⑤の平均時間	⑤の最大時間
	エージェント B			応答の回数	-	-	④の合計時間	-	④+⑤の平均時間	④+⑤の最大時間	-	-	-
出力例	ComAG01	2019/2/18 14:45:00	2019/2/18 15:00:00	1	1	1	41	15	41	41	15	15	15
	ComAG02	2019/2/18 14:45:00	2019/2/18 15:00:00	1	0	0	56	0	56	56	0	0	0

集計期間の設定と継続時間について

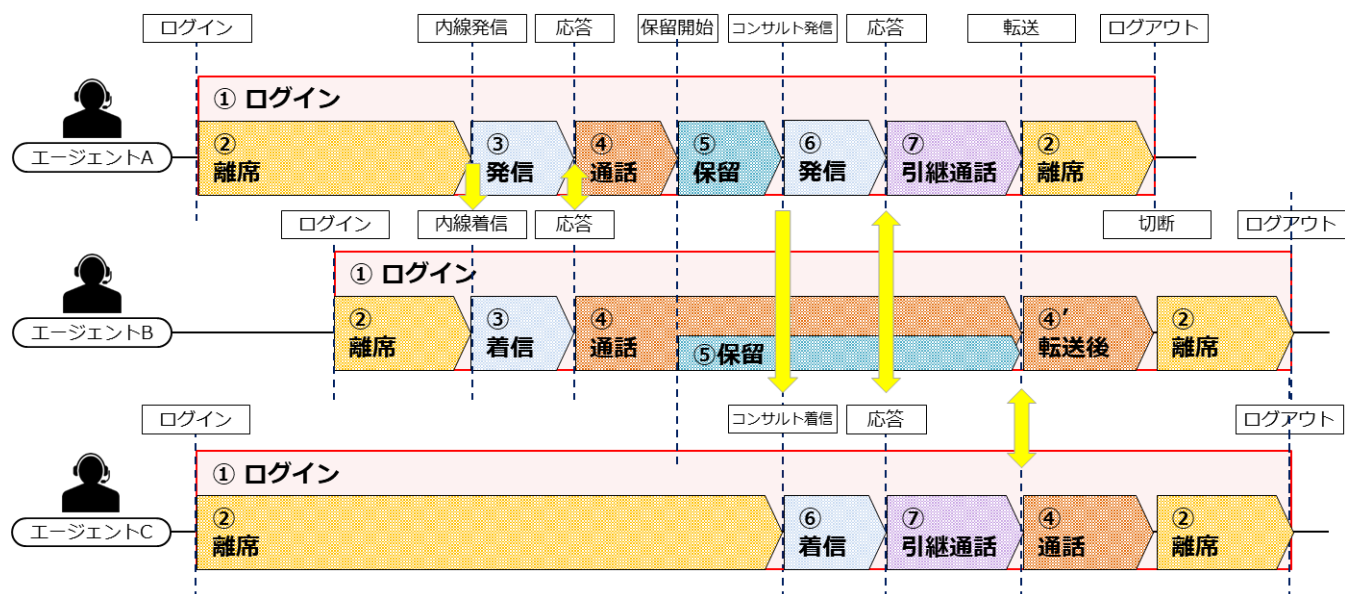
- エージェントの通話に関わる継続時間は、最初の時間帯に出力されます。

例：エージェント A が 10:00~10:30 まで 30 分（1,800 秒）通話

⇒15 分単位：10:00~10:15 の通話時間に 1,800 が出力され、10:15~10:30 の通話時間に 0 が出力される

⇒1 時間単位：10:00~11:00 の通話時間に 1,800 が出力される

1.4.3.4 内線通話（エージェント間転送）



標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(ステータス情報)」を利用した場合のレポート出力例です。

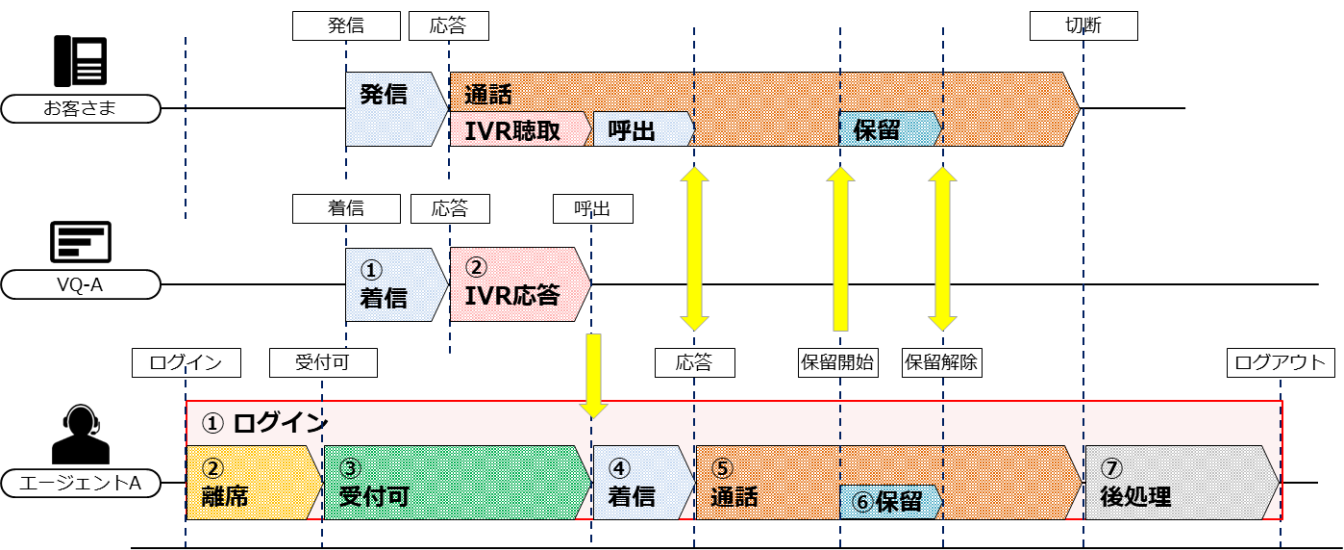
項目	エージェントID/ エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	待機回数	後処理回数(期間単位)	離席回数	総ログイン時間	総待機時間	総後処理時間(期間単位)	総離席時間	離席理由コード1	離席回数(コード1)	離席理由コード2	離席回数(コード2)	離席理由コード3	離席回数(コード3)
集計	エージェント A	集計期間先頭の 日時	集計期間末尾の 日時	-	-	②の回数	①の合計時間	-	-	②の合計時間	-	-	-	-	-	-
	エージェント B			-	-	②の回数	①の合計時間	-	-	②の合計時間	-	-	-	-	-	-
	エージェント C			-	-	②の回数	①の合計時間	-	-	②の合計時間	-	-	-	-	-	-
出力例	ComAG01	2019/6/25 10:45:00	2019/6/25 11:00:00	0	0	2	879	0	0	786	0	0	0	0	0	0
	ComAG02	2019/6/25 10:45:00	2019/6/25 11:00:00	0	0	2	881	0	0	767	0	0	0	0	0	0
	ComAG03	2019/6/25 10:45:00	2019/6/25 11:00:00	0	0	2	884	0	0	814	0	0	0	0	0	0

標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(コール情報)」を利用した場合のレポート出力例です。以下の表に記載の無い項目は「0」が出力されます。

内線通話においてコンサルト転送を行った場合に一部の通話について出力されない場合や分計されない場合があります。以下の例ではエージェント B の転送後通話 (④')、エージェント C の転送着信が出力されません。

項目	エージェント エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	応答数(内線)	応答数(転送会議)	保留回数(全コール)	保留回数(内線)	転送発信回数	転送着信回数	総通話時間(内線)	総通話時間(コンサル)	総保留時間(全コール)	平均通話時間(内線)	平均通話時間(コンサル)	最大通話時間(内線)	最大通話時間(コンサル)	平均保留時間(全コール)	平均保留時間(内線)	最大保留時間(内線)
集計	エージェント A	集計期間先頭の日時	集計期間末尾の日時	応答の回数	－	⑤の回数	⑤の回数	⑥の回数	－	④の合計時間	－	⑤⑥⑦の合計時間	④の平均時間	－	④の最大時間	－	⑤⑥⑦の平均時間	⑤⑥⑦の平均時間	⑤⑥⑦の最大時間
	エージェント B			応答の回数	－	－	－	－	－	④と⑤の合計時間	－	－	④と⑤の平均時間	－	④⑤の最大時間	－	－	－	－
	エージェント C			－	出力されない	－	－	－	出力されない	－	④と⑦の合計時間	－	－	④⑥⑦の平均時間	－	④⑥⑦の最大時間	－	－	－
出力例	ComAG01	2019/6/25 10:45:00	2019/6/25 11:00:00	1	0	1	1	1	0	36	0	49	36	0	36	0	49	49	49
	ComAG02	2019/6/25 10:45:00	2019/6/25 11:00:00	1	0	0	0	0	0	85	0	0	85	0	85	0	0	0	0
	ComAG03	2019/6/25 10:45:00	2019/6/25 11:00:00	0	0	0	0	0	0	0	58	0	0	58	0	58	0	0	0

1.4.3.5 外線着信



標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(ステータス情報)」を利用した場合のレポート出力例です。

項目	エージェントID/ エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	待機回数	後処理回数(期間単位)	離席回数	総ログイン時間	総待機時間	総後処理時間(期間単位)	総離席時間	離席理由コード1	離席回数(コード1)	離席理由コード2	離席回数(コード2)	離席理由コード3	離席回数(コード3)
集計	エージェント A	集計期間先頭の 日時	集計期間末尾の 日時	③の回数	⑦の回数	②の回数	①の合計時間	③の合計時間	⑦の合計時間	②の合計時間	-	-	-	-	-	-
出力例	ComAG01	2019/2/18 16:00:00	2019/2/18 16:15:00	1	1	1	100	24	19	14	0	0	0	0	0	0

標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(コール情報)」を利用した場合のレポート出力例です。以下の表に記載の無い項目は「0」が出力されます。

項目	エージェント エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾
集計	エージェント A	集計期間先頭 の日時	集計期間末尾 の日時
出力例	ComAG01	2019/2/18 16:00:00	2019/2/18 16:15:00

項目	外線着信数	外線合計発着数	応答数（外線着信）	合計外線応答数	保留回数（全コール）	保留回数（外線着信）	後処理回数（コール単位）	総後処理時間（コール単位）	総通話時間（外線着信）	総通話時間（発着）	総保留時間（全コール）	平均応答時間（外線着信）	平均通話時間（外線着信）	平均通話時間（外線）	最大応答時間（外線着信）	最大通話時間（外線着信）	平均処理時間（外線着信）	最大後処理時間（外線着信）	平均保留時間（全コール）	平均保留時間（外線着信）	最大保留時間（外線着信）	応答率（外線着信）	平均処理時間	総保留時間（外線着信）	平均後処理時間	最大後処理時間
集計	④の回数	④の回数	⑤の回数	⑤の回数	⑥の回数	⑥の回数	⑦の回数	⑦の合計時間	⑤の合計時間	⑤の合計時間	⑥の合計時間	④の平均時間	⑤の平均時間	⑤の平均時間	④の最大時間	⑤の最大時間	⑦の平均時間	⑦の最大時間	⑥の平均時間	⑥の平均時間	⑥の最大時間	応答数（外線着信）÷外線着信数×100	総後処理時間（コール単位）÷後処理回数（コール単位）	⑥の合計時間	⑦の平均時間	⑦の最大時間
出力例	1	1	1	1	1	1	1	19	22	22	13	8	22	22	8	22	19	19	13	13	13	100	54	13	19	19

標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(スキル別)」を利用した場合のレポート出力例です。以下の表に記載の無い項目は「0」が出力されます。

項目	エージェントID/ エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	外線着信数	応答数（外線着信）	保留回数（外線着信）	総通話時間（外線着信）	総保留時間（全コール）	平均応答時間（外線着信）	平均通話時間（外線着信）	最大応答時間（外線着信）	最大通話時間（外線着信）	平均後処理時間（外線着信）	最大後処理時間（外線着信）	平均保留時間（外線着信）	最大保留時間（外線着信）	応答率（外線着信）	平均処理時間	総保留時間（外線着信）	平均後処理時間（外線着信）	最大後処理時間
集計	エージェント A	集計期間先頭の 日時	集計期間末尾の 日時	④の 回数	⑤の 回数	⑥の 回数	⑤の 時間	⑥の 時間	④の 平均時間	⑤の 平均時間	④の 最大時間	⑤の 最大時間	⑦の 平均時間	⑦の 最大時間	⑥の 平均時間	⑥の 最大時間	⑤の 最大時間 （応答数（外線着信）÷ 外線着信数×100）	総後処理時間（コール単位）÷ 後処理回数（コール単位）	⑥の 合計時間	⑦の 平均時間	⑦の 最大時間
出力例	ComAG01	2019/2/18 16:00:00	2019/2/18 16:15:00	1	1	1	22	13	8	22	8	22	19	19	13	13	100	54	13	19	19

標準テンプレート「キューレポート」を利用した場合のレポート出力例です。

項目	バーチャルキュー	集計期間先頭	集計期間末尾	入呼数	待ち呼数	最長待ち時間	平均応答時間	平均待ち時間	放棄数	最大放棄時間	放棄率	平均キューイング呼数	応答数	応答率	最長応答時間
集計	VQ-A	集計期間先頭の 日時	集計期間末尾の 日時	④の 回数	－	－	④の 平均時間	－	－	－	－	－	⑤の 回数	⑤の 最大時間 （応答数÷入呼数×100）	④の 最長時間
出力例	VQA	2019/2/18 16:00:00	2019/2/18 16:15:00	1	0	0	8	0	0	0	0	0	1	100	8

標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(コール情報)」を利用した場合のレポート出力例です。以下の表に記載の無い項目は「0」が出力されます。

項目	エージェントID/ エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	外線着信数	外線合計発着数
集計	エージェント A	集計期間先頭の 日時	集計期間末尾の 日時	④の 回数	④の 回数
出力例	ComAG01	2019/2/21 12:15:00	2019/2/21 12:30:00	1	1

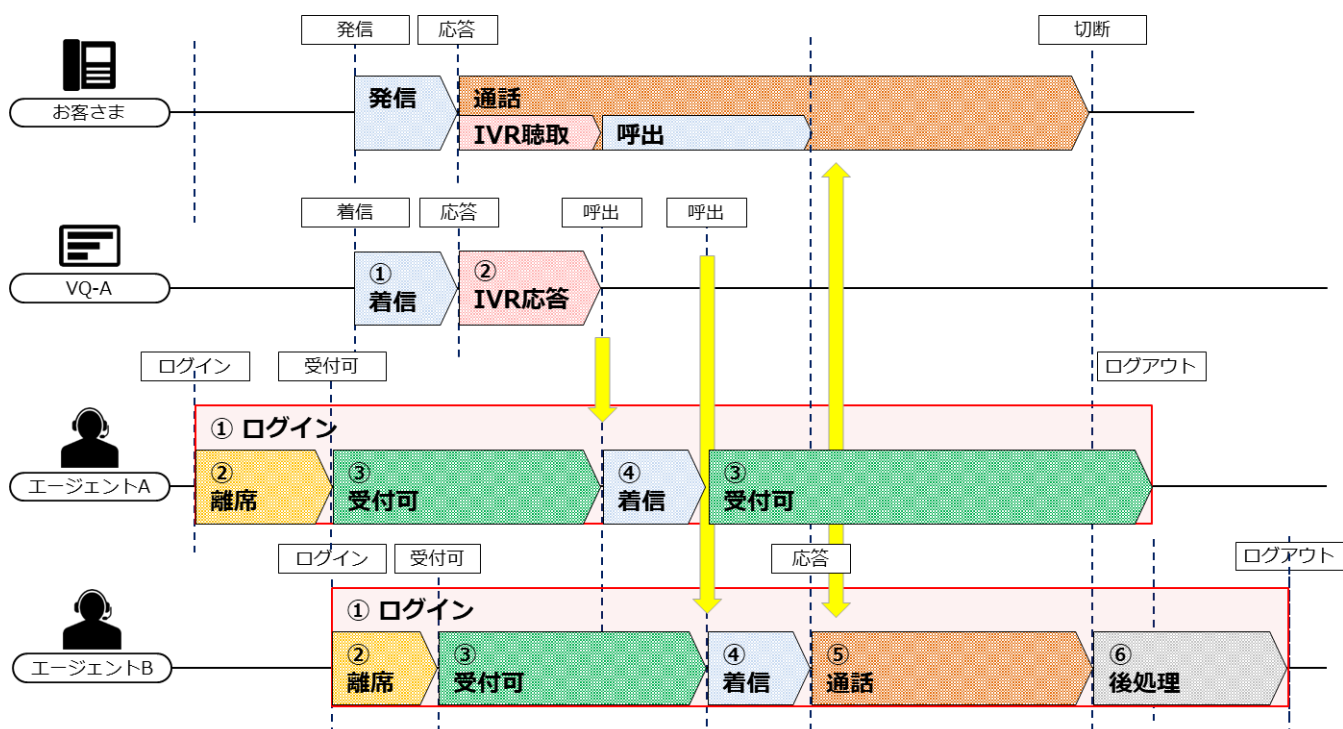
標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(スキル別)」を利用した場合のレポート出力例です。以下の表に記載の無い項目は「0」が出力されます。

項目	エージェントID/ エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	外線着信数
集計	エージェント A	集計期間先頭の 日時	集計期間末尾の 日時	④の 回数
出力例	ComAG01	2019/2/21 12:15:00	2019/2/21 12:30:00	1

標準テンプレート「キューレポート」を利用した場合のレポート出力例です。

項目	バーチャルキュー	集計期間先頭	集計期間末尾	入呼数	待ち呼数	最長待ち時間	平均応答時間	平均待ち時間	放棄数	最大放棄時間	放棄率	平均キューイング呼数	応答数	応答率	最長応答時間
集計	VQ-A	集計期間先頭の 日時	集計期間末尾の 日時	④の 回数	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
出力例	VQA	2019/2/18 16:00:00	2019/2/18 16:15:00	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

1.4.3.7 外線着信（不応答で別エージェントへ着信）



標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(ステータス情報)」を利用した場合のレポート出力例です。

項目	エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	待機回数	後処理回数(期間単位)	離席回数	総ログイン時間	総待機時間	総後処理時間(期間単位)	総離席時間	離席理由コード1	離席回数(コード1)	離席理由コード2	離席回数(コード2)	離席理由コード3	離席回数(コード3)
集計	エージェントA	集計期間先頭の日時	集計期間末尾の日時	③の回数	-	②の回数	①の合計時間	③の時間	-	②の合計時間	-	-	-	-	-	-
	エージェントB			③の回数	⑥の回数	②の回数	①の合計時間	③の時間	⑥の時間	②の合計時間	-	-	-	-	-	-
出力例	ComAG01	2019/2/20 16:00:00	2019/2/20 16:15:00	2	0	1	254	78	0	166	0	0	0	0	0	0
	ComAG02	2019/2/20 16:00:00	2019/2/20 16:15:00	1	1	1	282	40	54	162	0	0	0	0	0	0

標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(コール情報)」を利用した場合のレポート出力例です。以下の表に記載の無い項目は「0」が出力されます。

項目	エージェントID/ エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	外線着信数	外線合計発着数	応答数（外線着信）	合計外線応答数	後処理回数（コール単位）	総後処理時間（コール単位）	総通話時間（外線着信）	平均応答時間（外線着信）	平均通話時間（外線着信）	平均通話時間（外線）	最大応答時間（外線着信）	最大通話時間（外線着信）	平均処理時間（外線着信）	最大後処理時間（外線着信）	応答率（外線着信）	平均処理時間	平均後処理時間	最大後処理時間
集計	エージェント A	集計期間先頭の 日時	集計期間末尾 の日時	④の回数	④の回数	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	総後処理時間（コール単位）÷後処理回数（コール単位） 応答数（外線着信）÷外線着信数×100	－	－	
	エージェント B			④の回数	④の回数	⑤の回数	⑤の回数	⑥の回数	⑥の時間	⑤の合計時間	⑤の平均時間	④の平均時間	⑤の平均時間	④の最大時間	⑤の最大時間	⑤の平均時間	⑥の最大時間				⑥の平均時間
出力例	ComAG01	2019/2/20 16:00:00	2019/2/20 16:15:00	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	ComAG02	2019/2/20 16:00:00	2019/2/20 16:15:00	1	1	1	1	1	54	22	22	4	22	22	4	22	54	54	100	76	54

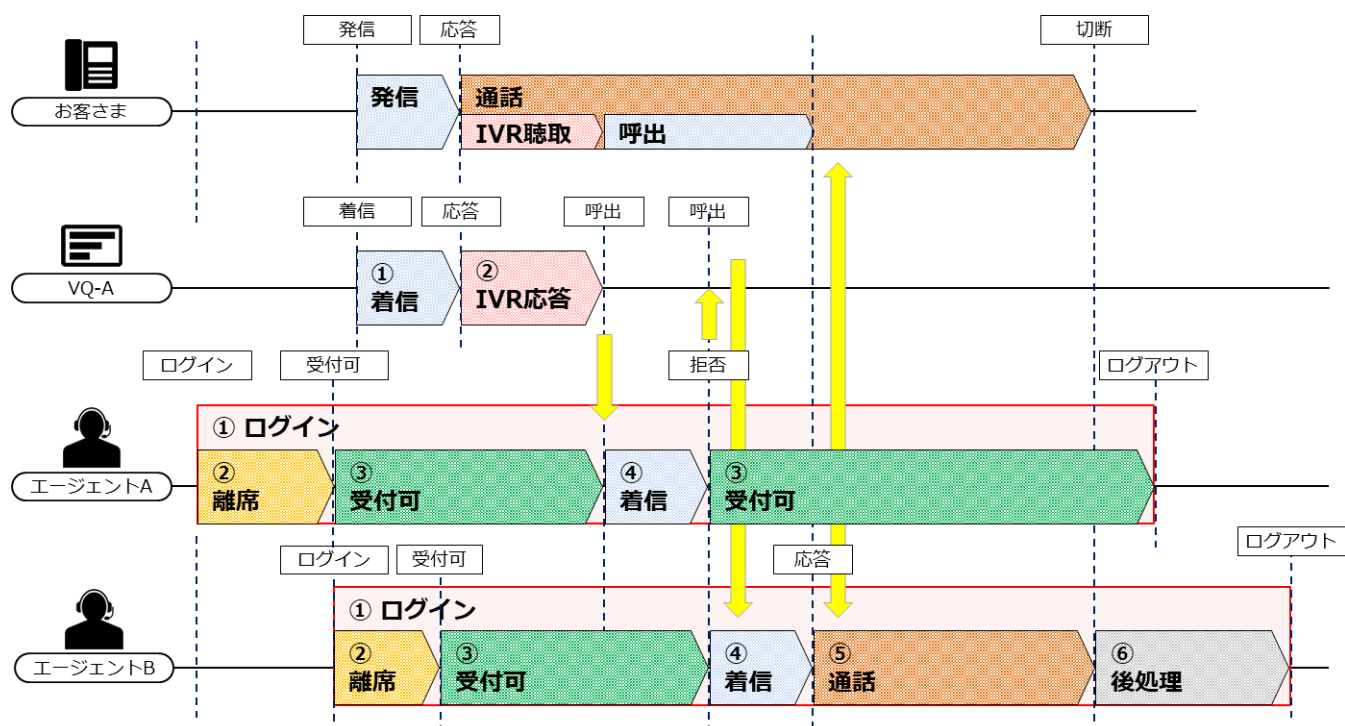
標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(スキル別)」を利用した場合のレポート出力例です。以下の表に記載の無い項目は「0」が出力されます。

項目	エージェントID/ エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	外線着信数	応答数（外線着信）	総通話時間（外線着信）	平均応答時間（外線着信）	平均通話時間（外線着信）	最大応答時間（外線着信）	最大通話時間（外線着信）	平均後処理時間（外線着信）	最大後処理時間（外線着信）	応答率（外線着信）	平均処理時間	平均後処理時間	最大後処理時間
集計	エージェント A	集計期間先頭の 日時	集計期間末尾の 日時	④の回数	-	-	-	-	-	-	-	-	応答数（外線着信）÷外線着信数×100	総後処理時間（コール単位）÷後処理回数（コール単位）	-	-
	エージェント B			④の回数	⑤の回数	⑤の合計時間	④の平均時間	⑤の平均時間	④の最大時間	⑤の最大時間	⑥の平均時間	⑥の最大時間			⑥の平均時間	⑥の最大時間
出力例	ComAG01	2019/2/20 16:00:00	2019/2/20 16:15:00	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ComAG02	2019/2/20 16:00:00	2019/2/20 16:15:00	1	1	22	4	22	4	22	54	54	100	76	54	54

標準テンプレート「キューレポート」を利用した場合のレポート出力例です。平均応答時間には応答しなかったエージェント A の着信時間は含まれません。

項目	バーチャルキュー	集計期間先頭	集計期間末尾	入呼数	待ち呼数	最長待ち時間	平均応答時間	平均待ち時間	放棄数	最大放棄時間	放棄率	平均キューイング呼数	応答数	応答率	最長応答時間
集計	VQ-A	集計期間先頭の日時	集計期間末尾の日時	④の回数	－	－	④の平均時間	－	－	－	－	－	⑤の回数	応答数÷入呼数×100	④の最長時間
出力例	VQA	2019/2/20 16:00:00	2019/2/20 16:15:00	2	0	0	4	0	0	0	0	0	1	50	4

1.4.3.8 外線着信（拒否で別エージェントへ着信）



標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(ステータス情報)」を利用した場合のレポート出力例です。

項目	エージェント/エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	待機回数	後処理回数(期間単位)	離席回数	総ログイン時間	総待機時間	総後処理時間(期間単位)	総離席時間	離席理由コード1	離席回数(コード1)	離席理由コード2	離席回数(コード2)	離席理由コード3	離席回数(コード3)
集計	エージェントA	集計期間先頭の日時	集計期間末尾の日時	③の回数	-	②の回数	①の合計時間	③の時間	-	②の合計時間	-	-	-	-	-	-
	エージェントB			③の回数	⑥の回数	②の回数	①の合計時間	③の時間	⑥の時間	②の合計時間	-	-	-	-	-	-
出力例	ComAG01	2019/2/19 11:15:00	2019/2/19 11:30:00	2	0	1	287	76	0	24	0	0	0	0	0	0
	ComAG02	2019/2/19 11:15:00	2019/2/19 11:30:00	1	1	1	271	219	19	7	0	0	0	0	0	0

標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(コール情報)」を利用した場合のレポート出力例です。以下の表に記載の無い項目は「0」が出力されます。

項目	エージェント エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	外線着信数	外線合計着信数	応答数(外線着信)	合計外線応答数	後処理回数(コール単位)	総後処理時間(コール単位)	総通話時間(外線着信)	総通話時間(発信)	平均応答時間(外線着信)	平均通話時間(外線着信)	平均通話時間(外線)	最大応答時間(外線着信)	最大通話時間(外線着信)	平均処理時間(外線着信)	最大後処理時間(外線着信)	応答率(外線着信)	平均処理時間	平均後処理時間	最大後処理時間
集計	エージェント A	集計期間先頭 の日時	集計期間末尾 の日時	④の回数	④の回数	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	応答数(外線着信) ÷ 外線着信数×100	総後処理時間(コール単位) ÷ 後処理回数(コール単位)		—
	エージェント B			④の回数	④の回数	⑤の回数	⑤の回数	⑥の回数	⑥の時間	⑤の合計時間	⑤の合計時間	④の平均時間	⑤の平均時間	⑤の平均時間	④の最大時間	⑤の最大時間	⑤の平均時間	⑥の最大時間		⑥の平均時間	⑥の最大時間	—
出力例	ComAG01	2019/2/19 11:15:00	2019/2/19 11:30:00	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ComAG02	2019/2/19 11:15:00	2019/2/19 11:30:00	1	1	1	1	1	19	16	16	10	16	16	10	16	19	19	100	35	19	19

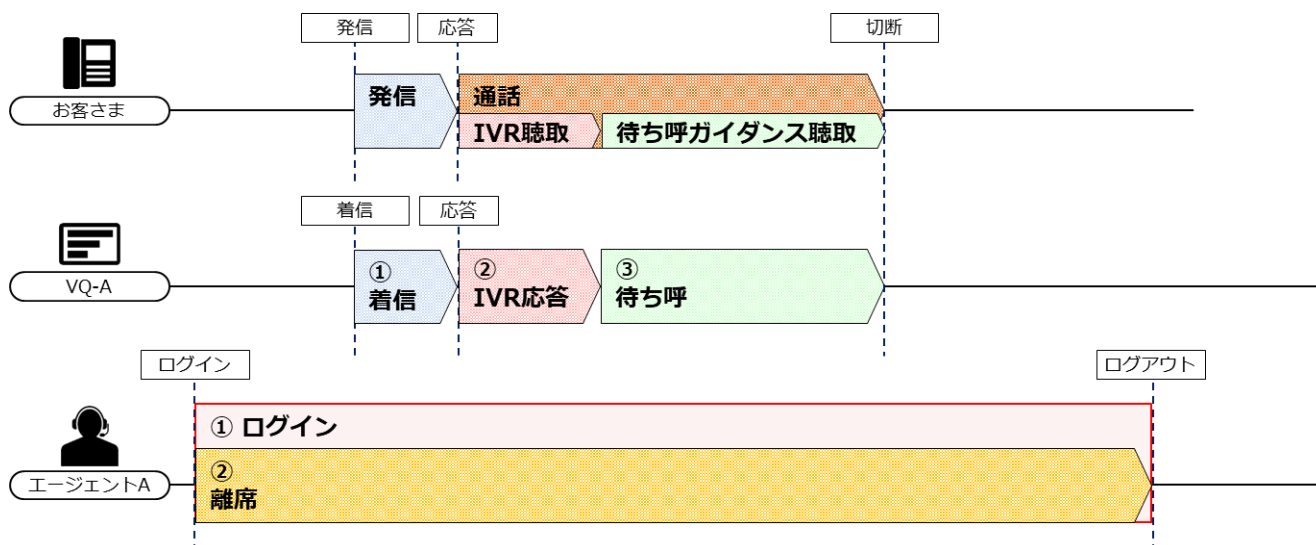
標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(スキル別)」を利用した場合のレポート出力例です。以下の表に記載の無い項目は「0」が出力されます。

項目	エージェントID/ エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	外線着信数	応答数（外線着信）	総通話時間（外線着信）	平均応答時間（外線着信）	平均通話時間（外線着信）	最大応答時間（外線着信）	最大通話時間（外線着信）	平均後処理時間（外線着信）	最大後処理時間（外線着信）	応答率（外線着信）	平均処理時間	平均後処理時間	最大後処理時間
集計	エージェント A	集計期間先頭の 日時	集計期間末尾の 日時	④の回数	－	－	－	－	－	－	－	－	応答数（外線着信）÷外線着信数×100	総後処理時間（コール単位）÷後処理回数（コール単位）	－	－
	エージェント B			④の回数	⑤の回数	⑤の合計時間	④の平均時間	⑤の平均時間	④の最大時間	⑤の最大時間	⑥の平均時間	⑥の最大時間			⑥の平均時間	⑥の最大時間
出力例	ComAG01	2019/2/19 11:15:00	2019/2/19 11:30:00	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	ComAG02	2019/2/19 11:15:00	2019/2/19 11:30:00	1	1	16	10	16	10	16	19	19	100	35	19	19

標準テンプレート「キューレポート」を利用した場合のレポート出力例です。平均応答時間には応答しなかったエージェント A の着信時間は含まれません。

項目	バーチャルキュー	集計期間先頭	集計期間末尾	入呼数	待ち呼数	最長待ち時間	平均応答時間	平均待ち時間	放棄数	最大放棄時間	放棄率	平均キューイング呼数	応答数	応答率	最長応答時間
集計	VQ-A	集計期間先頭の日時	集計期間末尾の日時	①の回数	-	-	①の平均時間	-	-	-	-	-	⑤の回数	応答数÷入呼数×100	④の最長時間
出力例	VQA	2019/2/19 11:15:00	2019/2/19 11:30:00	2	0	0	10	0	0	0	0	0	1	50	10

1.4.3.9 外線着信（キュー内放棄）



標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(ステータス情報)」を利用した場合のレポート出力例です。

項目	エージェントID/ エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	待機回数	後処理回数(期間単位)	離席回数	総ログイン時間	総待機時間	総後処理時間(期間単位)	総離席時間	離席理由コード1	離席回数(コード1)	離席理由コード2	離席回数(コード2)	離席理由コード3	離席回数(コード3)
集計	エージェント A	集計期間先頭の 日時	集計期間末尾の 日時	-	-	②の回数	①の時間	-	-	②の時間	-	-	-	-	-	-
出力例	ComAG01	2019/2/20 17:00:00	2019/2/20 17:15:00	0	0	1	144	0	0	144	0	0	0	0	0	0

標準テンプレート「キューレポート」を利用した場合のレポート出力例です。

項目	バーチャルキュー	集計期間先頭	集計期間末尾	入呼数	待ち呼数	最長待ち時間	平均応答時間	平均待ち時間	放棄数	最大放棄時間	放棄率	平均キューイング呼数	応答数	応答率	最長応答時間
集計	VQ-A	集計期間先頭の日時	集計期間末尾の日時	①の回数	③の回数	③の最大時間	—	③の平均時間	③中の切断回数	③の最大時間	放棄数÷入呼数×100	100入呼あたりの③の平均回数	—	応答数÷入呼数×100	—
出力例	VQA	2019/2/18 16:00:00	2019/2/18 16:15:00	1	1	16	0	16	1	16	100	1	0	0	0



標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(ステータス情報)」を利用した場合のレポート出力例です。

項目	エージェントID/ エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	待機回数	後処理回数(期間単位)	離席回数	総ログイン時間	総待機時間	総後処理時間(期間単位)	総離席時間	離席理由コード1	離席回数(コード1)	離席理由コード2	離席回数(コード2)	離席理由コード3	離席回数(コード3)
集計	エージェント A	集計期間先頭の日時	集計期間末尾の日時	③の回数	⑧の回数	②の回数	①の合計時間	③の時間	⑧の時間	②の合計時間	-	-	-	-	-	-
	エージェント B			③の回数	⑧の回数	②の回数	①の合計時間	③の時間	⑧の時間	②の合計時間	-	-	-	-	-	-
出力例	ComAG01	2019/2/19 13:45:00	2019/2/19 14:00:00	1	1	1	165	34	49	15	0	0	0	0	0	0
	ComAG02	2019/2/19 13:45:00	2019/2/19 14:00:00	1	1	1	159	75	19	6	0	0	0	0	0	0

標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(コール情報)」を利用した場合のレポート出力例です。以下の表に記載の無い項目は「0」が出力されます。

項目	エージェント エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	外線着信数	外線合計発着数	応答数(外線着信)	合計外線応答数	応答数(転送会議)	保留回数(全コール)	保留回数(外線着信)	転送発信回数	転送着信回数	後処理回数(コール単位)	総後処理時間(コール単位)	総通話時間(外線着信)	総通話時間(発信)	総通話時間(コンサル)	総保留時間(全コール)	平均応答時間(外線着信)	平均通話時間(外線着信)
集計	エージェント A	集計期間先頭 の日時	集計期間末尾 の日時	④の回数	④の回数	⑤の回数	⑤の回数	－	⑥の回数	⑥の回数	⑦の回数	－	⑨の回数	⑨の合計時間	⑤の合計時間	⑤の合計時間	－	⑥+⑦+⑧ の合計時間	④の平均時間	⑤の平均時間
	エージェント B			－	－	－	－	④の応答回数	－	－	－	④の回数	⑨の回数	⑨の合計時間	④+⑤+⑧の合計時間	④+⑤+⑧の合計時間	④+⑧の合計時間	－	－	⑤の平均時間
出力例	ComAG01	2019/2/19 13:45:00	2019/2/19 14:00:00	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	49	18	18	0	46	3	18
	ComAG02	2019/2/19 13:45:00	2019/2/19 14:00:00	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	19	21	21	20	0	0	21

項目	平均通話時間(外線)	平均通話時間(コンサル)	最大応答時間(外線着信)	最大通話時間(外線着信)	最大通話時間(コンサル)	平均処理時間(外線着信)	最大後処理時間(外線着信)	平均保留時間(全コール)	平均保留時間(外線着信)	最大保留時間(外線着信)	応答率(外線着信)	平均処理時間	総保留時間(外線着信)	平均後処理時間	最大後処理時間
集計	⑤の平均時間	－	④の最大時間	⑤の最大時間	－	⑨の平均時間	⑨の最大時間	⑥の平均時間	⑥の平均時間	⑥+⑦+⑧の 最大時間	応答数(外線着信) ÷ 外線着信数 × 100	総後処理時間(コール単位) ÷ 後処理回数 (コール単位)	⑥+⑦+⑧の 合計時間	⑨の平均時間	⑨の最大時間
	⑤の平均時間	④+⑧の平均時間	－	⑤の最大時間	④+⑧の最大時間	⑨の平均時間	⑨の最大時間	－	－	－	－	－	－	⑨の平均時間	⑨の最大時間
出力例	18	0	3	18	0	49	49	23	23	46	100	113	46	49	49
	21	20	0	21	20	19	19	0	0	0	0	75	0	19	19

標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(スキル別)」を利用した場合のレポート出力例です。以下の表に記載の無い項目は「0」が出力されます。

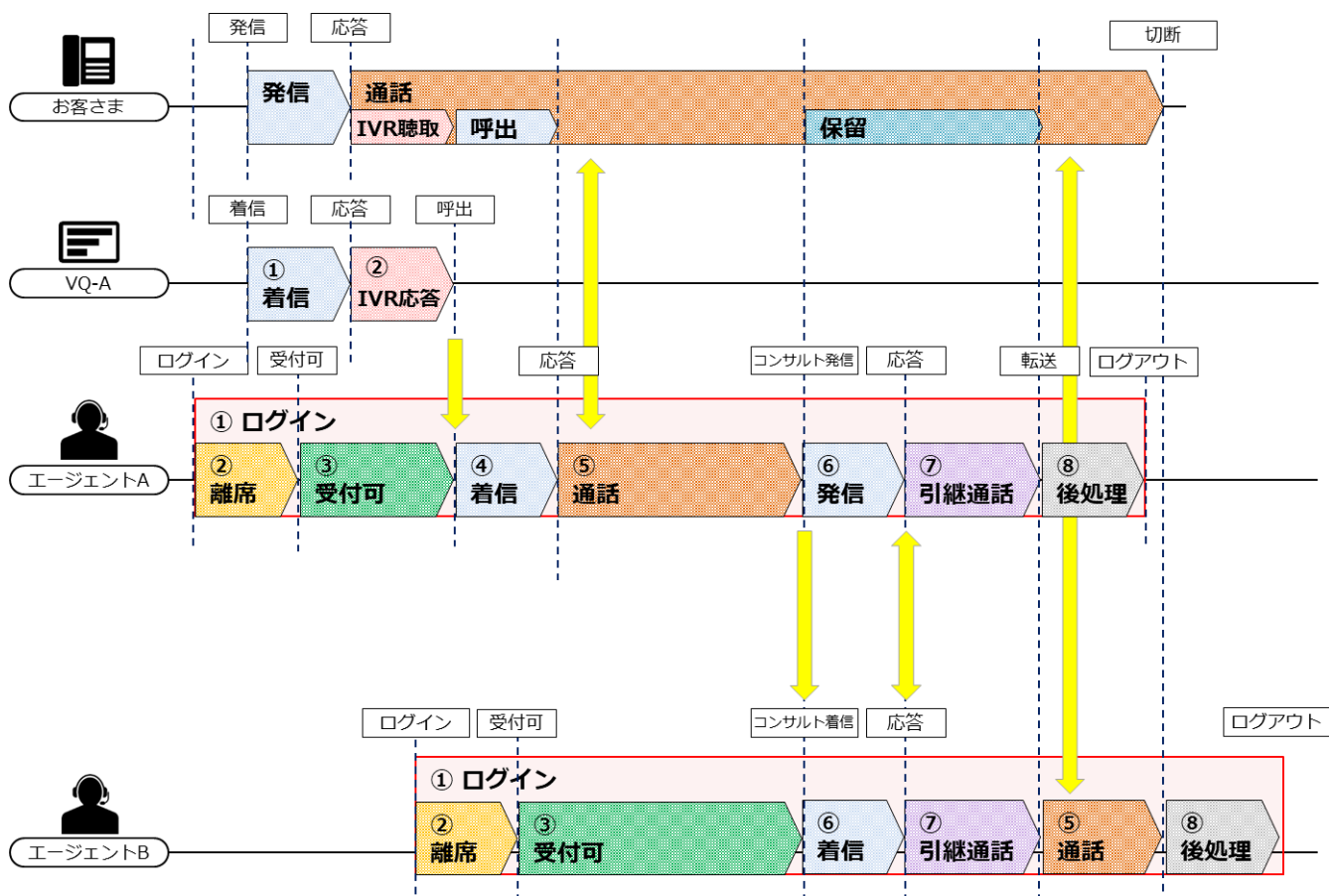
項目	エージェントID/ エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	外線着信数	応答数(外線着信)	応答数(転送会議)	保留回数(外線着信)	転送発信回数	転送着信回数	総通話時間(外線着信)	総通話時間(コンサル)	総保留時間(全コール)	平均応答時間(外線着信)	平均通話時間(外線着信)	平均通話時間(コンサル)	最大応答時間(外線着信)	最大通話時間(外線着信)	最大通話時間(コンサル)	平均後処理時間(外線着信)	最大後処理時間(外線着信)
集計	エージェント A	集計期間先頭の 日時	集計期間末尾の 日時	④の回数	⑤の回数	-	⑥の回数	⑦の回数	-	⑤の時間	-	⑥+⑦+⑧の合計時間	④の平均時間	⑤の平均時間	-	④の最大時間	⑤の最大時間	-	⑨の平均時間	⑨の最大時間
	エージェント B			-	-	④の応答数	-	-	④の回数	④+⑧+⑤の合計時間	④+⑧の合計時間	-	-	④+⑧+⑤の平均時間	④+⑧の平均時間	-	④+⑧+⑤の通話時間	④+⑧の最大時間	⑨の平均時間	⑨の最大時間
出力例	ComAG01	2019/2/19 13:45:00	2019/2/19 14:00:00	1	1	0	1	1	0	18	0	46	3	18	0	3	18	0	49	49
	ComAG02	2019/2/19 13:45:00	2019/2/19 14:00:00	0	0	1	0	0	1	21	20	0	0	21	20	0	21	20	19	19

項目	平均保留時間(外線着信)	最大保留時間(外線着信)	応答率(外線着信)	平均処理時間	総保留時間(外線着信)	平均後処理時間	最大後処理時間
集計	⑥+⑦+⑧の平均時間	⑥+⑦+⑧の最大時間	⑥+⑦+⑧の平均時間 ×100	総後処理時間(コール単位) ÷ 後処理回数(コール単位)	⑥+⑦+⑧の合計時間	⑨の平均時間	⑨の最大時間
	-	-	-	-	-	⑨の平均時間	⑨の最大時間
出力例	23	46	100	113	46	49	49
	0	0	0	75	0	19	19

標準テンプレート「キューレポート」を利用した場合のレポート出力例です。

項目	バーチャルキュー	集計期間先頭	集計期間末尾	入呼数	待ち呼数	最長待ち時間	平均応答時間	平均待ち時間	放棄数	最大放棄時間	放棄率	平均キューイング呼数	応答数	応答率	最長応答時間
集計	VQ-A	集計期間先頭の日時	集計期間末尾の日時	①の回数	－	－	①の平均時間	－	－	－	－	－	⑤の回数	⑤の回数 応答数÷入呼数×100	④の最長時間
出力例	VQA	2019/2/19 13:45:00	2019/2/19 14:00:00	1	0	0	3	0	0	0	0	0	1	100	3

1.4.3.11 コンサルト転送（保留操作なし）



標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(ステータス情報)」を利用した場合のレポート出力例です。

項目	エージェントID/ エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	待機回数	後処理回数(期間単位)	離席回数	総ログイン時間	総待機時間	総後処理時間(期間単位)	総離席時間	離席理由コード1	離席回数(コード1)	離席理由コード2	離席回数(コード2)	離席理由コード3	離席回数(コード3)
集計	エージェント A	集計期間先頭の日時	集計期間末尾の日時	③の回数	⑧の回数	②の回数	①の合計時間	③の時間	⑧の時間	②の合計時間	-	-	-	-	-	-
	エージェント B			③の回数	⑧の回数	②の回数	①の合計時間	③の時間	⑧の時間	②の合計時間	-	-	-	-	-	-
出力例	ComAG01	2019/2/20 13:15:00	2019/2/20 13:30:00	1	1	1	307	44	88	79	0	0	0	0	0	0
	ComAG02	2019/2/20 13:15:00	2019/2/20 13:30:00	1	1	1	266	93	42	38	0	0	0	0	0	0

標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(コール情報)」を利用した場合のレポート出力例です。以下の表に記載の無い項目は「0」が出力されます。

項目	エージェント エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	外線着信数	外線合計発着数	応答数(外線着信)	合計外線応答数	応答数(転送会議)	保留回数(全コール)	保留回数(外線着信)	転送発信回数	転送着信回数	後処理回数(コール単位)	総後処理時間(コール単位)	総通話時間(外線着信)	総通話時間(発信)	総通話時間(コンサル)	総保留時間(全コール)	平均応答時間(外線着信)	平均通話時間(外線着信)
集計	エージェント A	集計期間先頭 の日時	集計期間末尾 の日時	④の回数	④の回数	⑤の回数	⑤の回数	－	⑥の回数	⑥の回数	⑦の回数	－	⑧の回数	⑧の合計時間	⑤の合計時間	⑤の合計時間	－	⑥+⑦の合計時間	④の平均時間	⑤の平均時間
	エージェント B			－	－	－	－	⑥の応答回数	－	－	－	⑥の回数	⑧の回数	⑧の合計時間	⑤+⑥+⑦の合計時間	⑤+⑥+⑦の合計時間	⑥+⑦の合計時間	－	－	⑤の平均時間
出力例	ComAG01	2019/2/20 13:15:00	2019/2/20 13:30:00	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	88	40	40	0	54	2	40
	ComAG02	2019/2/20 13:15:00	2019/2/20 13:30:00	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	42	38	38	37	0	0	38

項目	平均通話時間(外線)	平均通話時間(コンサル)	最大応答時間(外線着信)	最大通話時間(外線着信)	最大通話時間(コンサル)	平均処理時間(外線着信)	最大後処理時間(外線着信)	平均保留時間(全コール)	平均保留時間(外線着信)	最大保留時間(外線着信)	応答率(外線着信)	平均処理時間	総保留時間(外線着信)	平均後処理時間	最大後処理時間
集計	⑤の平均時間	－	④の最大時間	⑤の最大時間	－	⑧の平均時間	⑧の最大時間	⑥+⑦の平均時間	⑥の平均時間	⑥+⑦の最大時間	応答数(外線着信)÷外線着信数×100	総後処理時間(コール単位)÷後処理回数(コール単位)	⑥+⑦の合計時間	⑧の平均時間	⑧の最大時間
	⑤の平均時間	⑥+⑦の平均時間	－	⑤の最大時間	⑥+⑦の最大時間	⑧の平均時間	⑧の最大時間	－	－	－			－	⑧の平均時間	⑧の最大時間
出力例	40	0	2	40	0	88	88	27	27	54	100	182	54	88	88
	38	37	0	38	37	42	42	0	0	0	0	129	0	42	42

標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(スキル別)」を利用した場合のレポート出力例です。以下の表に記載の無い項目は「0」が出力されます。

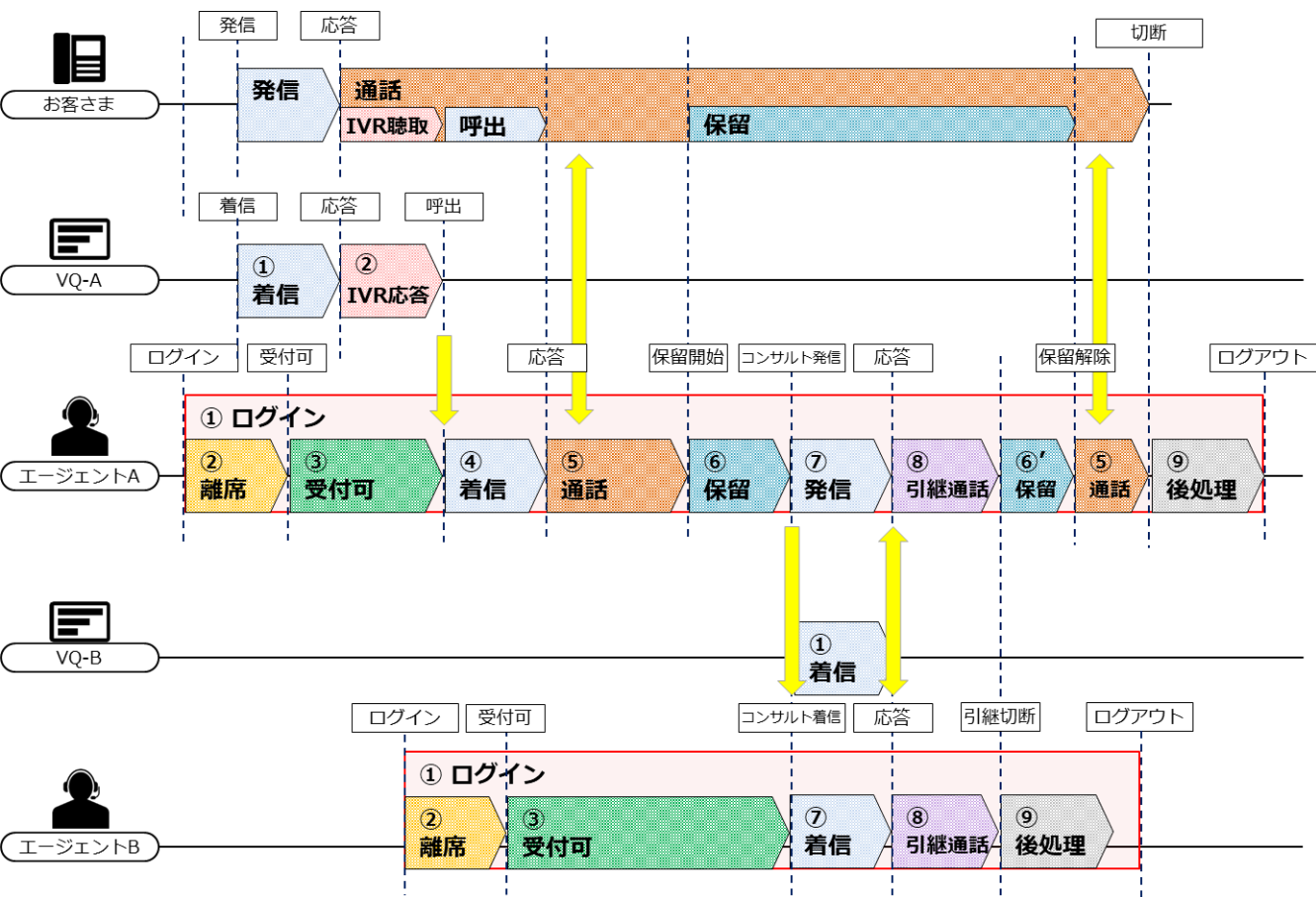
項目	エージェントID、 エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	外線着信数	応答数（外線着信）	応答数（転送会議）	保留回数（外線着信）	転送発信回数	転送着信回数	総通話時間（外線着信）	総通話時間（コンサル）	総保留時間（全コール）	平均応答時間（外線着信）	平均通話時間（外線着信）	平均通話時間（コンサル）	最大応答時間（外線着信）	最大通話時間（外線着信）	最大通話時間（コンサル）	平均後処理時間（外線着信）	最大後処理時間（外線着信）
集計	エージェント A	集計期間先頭の 日時	集計期間末尾の 日時	④の 回数	⑤の 回数	－	⑥の 回数	⑥の 回数	－	⑤の 時間	－	⑥＋⑦の 合計時間	④の 平均時間	⑤の 平均時間	－	④の 最大時間	⑤の 最大時間	－	⑧の 平均時間	⑧の 最大時間
	エージェント B			－	－	⑥の 応答数	－	－	⑥の 回数	⑤＋⑥＋⑦の 合計時間	⑥＋⑦の 合計時間	－	⑤＋⑥＋⑦の 平均時間	④＋⑧の 平均時間	－	⑤＋⑥＋⑦の 通話時間	⑥＋⑦の 最大時間	⑧の 平均時間	⑧の 最大時間	
出力例	ComAG01	2019/2/20 13:15:00	2019/2/20 13:30:00	1	1	0	1	1	0	54	0	54	2	40	0	2	40	0	88	88
	ComAG02	2019/2/20 13:15:00	2019/2/20 13:30:00	0	0	1	0	0	1	21	20	0	0	21	20	0	21	20	19	19

項目	平均保留時間(外線着信)	最大保留時間(外線着信)	応答率(外線着信)	平均処理時間	総保留時間(外線着信)	平均後処理時間	最大後処理時間
集計	⑥+⑦ の平均時間	⑥+⑦ の最大時間	⑥+⑦ の最大時間 ×100	総後処理時間(コール単位) 後処理回数(コール単位)	⑥+⑦ の合計時間	⑧の平均時間	⑧の最大時間
	-	-	-	-	-	⑧の平均時間	⑧の最大時間
出力例	27	54	100	100	54	88	88
	0	0	0	75	0	19	19

標準テンプレート「キューレポート」を利用した場合のレポート出力例です。

項目	バーチャルキュー	集計期間先頭	集計期間末尾	入呼数	待ち呼数	最長待ち時間	平均応答時間	平均待ち時間	放棄数	最大放棄時間	放棄率	平均キューイング呼数	応答数	応答率	最長応答時間
集計	VQ-A	集計期間先頭の日時	集計期間末尾の日時	①の回数	－	－	①の平均時間	－	－	－	－	－	⑤の回数	②の回数 ③の回数 ④の回数	④の最長時間
出力例	VQA	2019/2/20 13:15:00	2019/2/20 13:30:00	1	0	0	3	0	0	0	0	0	1	100	3

1.4.3.12 コンサルト転送（転送戻し）



標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(ステータス情報)」を利用した場合のレポート出力例です。

項目	エージェントID/ エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	待機回数	後処理回数(期間単位)	離席回数	総ログイン時間	総待機時間	総後処理時間(期間単位)	総離席時間	離席理由コード1	離席回数(コード1)	離席理由コード2	離席回数(コード2)	離席理由コード3	離席回数(コード3)
集計	エージェント A	集計期間先頭の日時	集計期間末尾の日時	③の回数	⑨の回数	②の回数	①の合計時間	③の時間	⑨の時間	②の合計時間	-	-	-	-	-	-
	エージェント B			③の回数	⑨の回数	②の回数	①の合計時間	③の時間	⑨の時間	②の合計時間	-	-	-	-	-	-
出力例	ComAG01	2019/2/25 14:45:00	2019/2/25 15:00:00	1	1	1	307	96	25	82	0	0	0	0	0	0
	ComAG02	2019/2/25 14:45:00	2019/2/25 15:00:00	1	1	1	248	145	49	30	0	0	0	0	0	0

標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(コール情報)」を利用した場合のレポート出力例です。以下の表に記載の無い項目は「0」が出力されます。転送が完了していないため、転送動作に関連する項目には出力されません。また転送戻しを行ったエージェントの後処理時間は集計されません。

項目	エージェント エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	外線着信数	外線合計発着数	応答数（外線着信）	合計外線応答数	保留回数（全コール）	保留回数（外線着信）	後処理回数（コール単位）	総後処理時間（コール単位）	総通話時間（外線着信）	総通話時間（発着）	総通話時間（コンサル）	総保留時間（全コール）	平均応答時間（外線着信）	平均通話時間（外線着信）
集計	エージェント A	集計期間先頭の 日時	集計期間末尾 の日時	④の回数	④の回数	⑤の回数	⑤の回数	⑥の回数	⑥の回数	⑨の回数	⑨の合計時間	⑤の合計時間	⑤の合計時間	－	⑥＋⑦＋⑧の 合計時間	④の平均時間	⑤の平均時間
	エージェント B			－	－	－	－	－	－	⑨の回数	⑨の合計時間	－	－	⑦＋⑧の合計時間	－	－	－
出力例	ComAG01	2019/2/20 13:15:00	2019/2/20 13:30:00	1	1	1	1	1	1	1	25	43	43	0	59	3	43
	ComAG02	2019/2/20 13:15:00	2019/2/20 13:30:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	0	0	0

項目	平均通話時間（外線）	平均通話時間（コンサル）	最大応答時間（外線着信）	最大通話時間（外線着信）	最大通話時間（コンサル）	平均処理時間（外線着信）	最大後処理時間（外線着信）	平均保留時間（全コール）	平均保留時間（外線着信）	最大保留時間（外線着信）	応答率（外線着信）	平均処理時間	総保留時間（外線着信）	平均後処理時間	最大後処理時間
集計	⑤の平均時間	－	④の最大時間	⑤の最大時間	－	⑧の平均時間	⑧の最大時間	⑥の平均時間	⑥の平均時間	⑥の最大時間	応答数（外線着信）÷外線着信数×100	総後処理時間（コール単位）÷後処理回数（コール単位）	⑥＋⑦＋⑧＋ ⑥の合計時間	⑨の平均時間	⑨の最大時間
	－	⑥＋⑦の平均時間	－	－	⑥＋⑦の最大時間	－	－	－	－	－	－	－	－	⑨の平均時間	⑨の最大時間
出力例	43	0	3	43	0	25	25	29.5	29.5	59	100	127	59	25	25
	0	20	0	0	20	0	0	0	0	0	0	0	0	49	0

標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(スキル別)」を利用した場合のレポート出力例です。以下の表に記載の無い項目は「0」が出力されます。転送が完了していないため、転送動作に関連する項目には出力されません。また転送戻しを行ったエージェントの後処理時間は集計されません。

項目	エージェント エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	外線着信数	応答数 (外線着信)	保留回数 (外線着信)	総通話時間 (外線着信)	総通話時間 (コンサル)	総保留時間 (全コール)	平均応答時間 (外線着信)	平均通話時間 (外線着信)	平均通話時間 (コンサル)	最大応答時間 (外線着信)	最大通話時間 (外線着信)	最大通話時間 (コンサル)	平均後処理時間 (外線着信)	最大後処理時間 (外線着信)
集計	エージェント A	集計期間先頭の 日時	集計期間末尾の 日時	④の 回数	⑤の 回数	⑥の 回数	⑤の 時間	－	⑥ ＋ ⑦ ＋ ⑧ の 合計 時 間	④の 平均 時間	⑤の 平均 時間	－	④の 最大 時間	⑤の 最大 時間	－	⑨の 平均 時間	⑨の 最大 時間
	エージェント B			－	－	－	－	⑦ ＋ ⑧ の 合計 時間	－	－	－	④ ＋ ⑧ の 平均 時間	－	－	⑦ ＋ ⑧ の 最大 時間	－	－
出力例	ComAG01	2019/2/20 13:15:00	2019/2/20 13:30:00	1	1	1	43	0	59	3	43	0	3	43	0	25	25
	ComAG02	2019/2/20 13:15:00	2019/2/20 13:30:00	0	0	0	0	20	0	0	0	20	0	0	20	0	0

項目	平均保留時間 (外線着信)	最大保留時間 (外線着信)	応答率 (外線着信)	平均処理時間	総保留時間 (外線着信)	平均後処理時間	最大後処理時間
集計	⑥の 平均 時間	⑥の 最大 時間	⑥の 最大 時間 × 100 ⑥の 最大 時間	総後処理時間(コール単位) 後処理回数(コール単位)	⑥の 合計 時間	⑨の 平均 時間	⑨の 最大 時間
	－	－	－	－	－	－	－
出力例	29.5	59	100	127	59	25	25
	0	0	0	0	0	49	0

標準テンプレート「キューレポート」を利用した場合のレポート出力例です。

項目	バーチャルキュー	集計期間先頭	集計期間末尾	入呼数	待ち呼数	最長待ち時間	平均応答時間	平均待ち時間	放棄数	最大放棄時間	放棄率	平均キューイング呼数	応答数	応答率	最長応答時間
集計	VQ-A	集計期間先頭の日時	集計期間末尾の日時	①の回数	－	－	④の平均時間	－	－	－	－	－	⑤の回数	応答数÷入呼数×100	④の最長時間
出力例	VQA	2019/2/20 13:15:00	2019/2/20 13:30:00	1	0	0	3	0	0	0	0	0	1	100	3

The diagram illustrates the process flow for a customer service interaction involving a customer, VQ-A, Agent A, and VQ-B. The timeline is divided into sections by vertical dashed lines, with yellow arrows indicating the flow of the process.

- Customer (お客様):**
 - 発信 (Outgoing Call):** Initiates the call.
 - 通話 (Call):** The main interaction period.
 - IVR聴取 (IVR Listening):** Initial IVR interaction.
 - 呼出 (Outgoing Call):** Call to VQ-A.
 - 保留 (Hold):** Call is on hold.
 - 切断 (End):** Call ends.
- VQ-A:**
 - ① 着信 (Incoming Call):** Receives the call from the customer.
 - ② IVR応答 (IVR Response):** Responds to the IVR.
- Agent A (エージェントA):**
 - ① ログイン (Login):** Logs into the system.
 - ② 離席 (Absent):** Agent is absent.
 - ③ 受付可 (Acceptance Possible):** Agent is available for acceptance.
 - ④ 着信 (Incoming Call):** Receives the call from VQ-A.
 - ⑤ 通話 (Call):** Main interaction with VQ-A.
 - ⑥ 保留 (Hold):** Call is on hold.
 - ⑦ 発信 (Outgoing Call):** Call to VQ-B.
 - ⑥' 保留 (Hold):** Call is on hold.
 - ⑤ 通話 (Call):** Main interaction with VQ-B.
 - ⑧ 後処理 (Post-processing):** Final processing.
- VQ-B:**
 - ① 着信 (Incoming Call):** Receives the call from Agent A.

Key events and transitions are marked with labels above the timeline:

- 発信 (Outgoing Call):** Customer to VQ-A.
- 着信 (Incoming Call):** VQ-A to Agent A.
- 応答 (Response):** Agent A to VQ-A.
- 呼出 (Outgoing Call):** VQ-A to Customer.
- 保留開始 (Hold Start):** Customer to VQ-A.
- コンサルト発信 (Consultation Outgoing):** VQ-A to Agent A.
- 保留解除 (Hold Release):** VQ-A to Customer.
- ログアウト (Logout):** Agent A.

項目	エージェントID、 エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	待機回数	後処理回数(期間単位)	離席回数	総ログイン時間	総待機時間	総後処理時間(期間単位)	総離席時間	離席理由コード1	離席回数(コード1)	離席理由コード2	離席回数(コード2)	離席理由コード3	離席回数(コード3)
集計	エージェントA	集計期間先頭の日時	集計期間末尾の日時	③の回数	⑨の回数	②の回数	①の合計時間	③の時間	⑨の時間	②の合計時間	-	-	-	-	-	-
出力例	ComAG01	2019/2/20 11:30:00	2019/2/20 11:45:00	1	1	1	339	29	101	85	0	0	0	0	0	0

標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(コール情報)」を利用した場合のレポート出力例です。以下の表に記載の無い項目は「0」が出力されます。転送が完了していないため、転送動作に関連する項目には出力されません。

項目	エージェント エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	外線着信数	外線合計発着数	応答数 (外線着信)	合計外線応答数	保留回数 (全コール)	保留回数 (外線着信)	後処理回数 (コール単位)	総後処理時間 (コール単位)	総通話時間 (外線着信)	総通話時間 (発着)	総保留時間 (全コール)	平均応答時間 (外線着信)	平均通話時間 (外線着信)	平均通話時間 (外線)	最大応答時間 (外線着信)	最大通話時間 (外線着信)
集計	エージェント A	集計期間先頭 の日時	集計期間末尾 の日時	④の回数	④の回数	⑤の回数	⑤の回数	⑥の回数	⑥の回数	⑧の回数	⑧の合計時間	⑤の合計時間	⑤の合計時間	⑥+⑦+⑧の合計時間	④の平均時間	⑤の平均時間	⑤の平均時間	④の最大時間	⑤の最大時間
出力例	ComAG01	2019/2/20 11:30:00	2019/2/20 11:45:00	1	1	1	1	1	1	1	101	62	62	79	3	62	62	3	62

項目	平均処理時間 (外線着信)	最大後処理時間 (外線着信)	平均保留時間 (全コール)	平均保留時間 (外線着信)	最大保留時間 (外線着信)	応答率 (外線着信)	平均処理時間	総保留時間 (外線着信)	平均後処理時間	最大後処理時間
集計	⑧の平均時間	⑧の最大時間	⑥の平均時間	⑥の平均時間	⑥の最大時間	応答数(外線着信)÷外線着信数×100	総後処理時間(コール単位)÷後処理回数 (コール単位)	⑥の合計時間	⑧の平均時間	⑧の最大時間
出力例	101	101	29.5	29.5	59	100	222	59	101	101

標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(スキル別)」を利用した場合のレポート出力例です。以下の表に記載の無い項目は「0」が出力されます。転送が完了していないため、転送動作に関連する項目には出力されません。

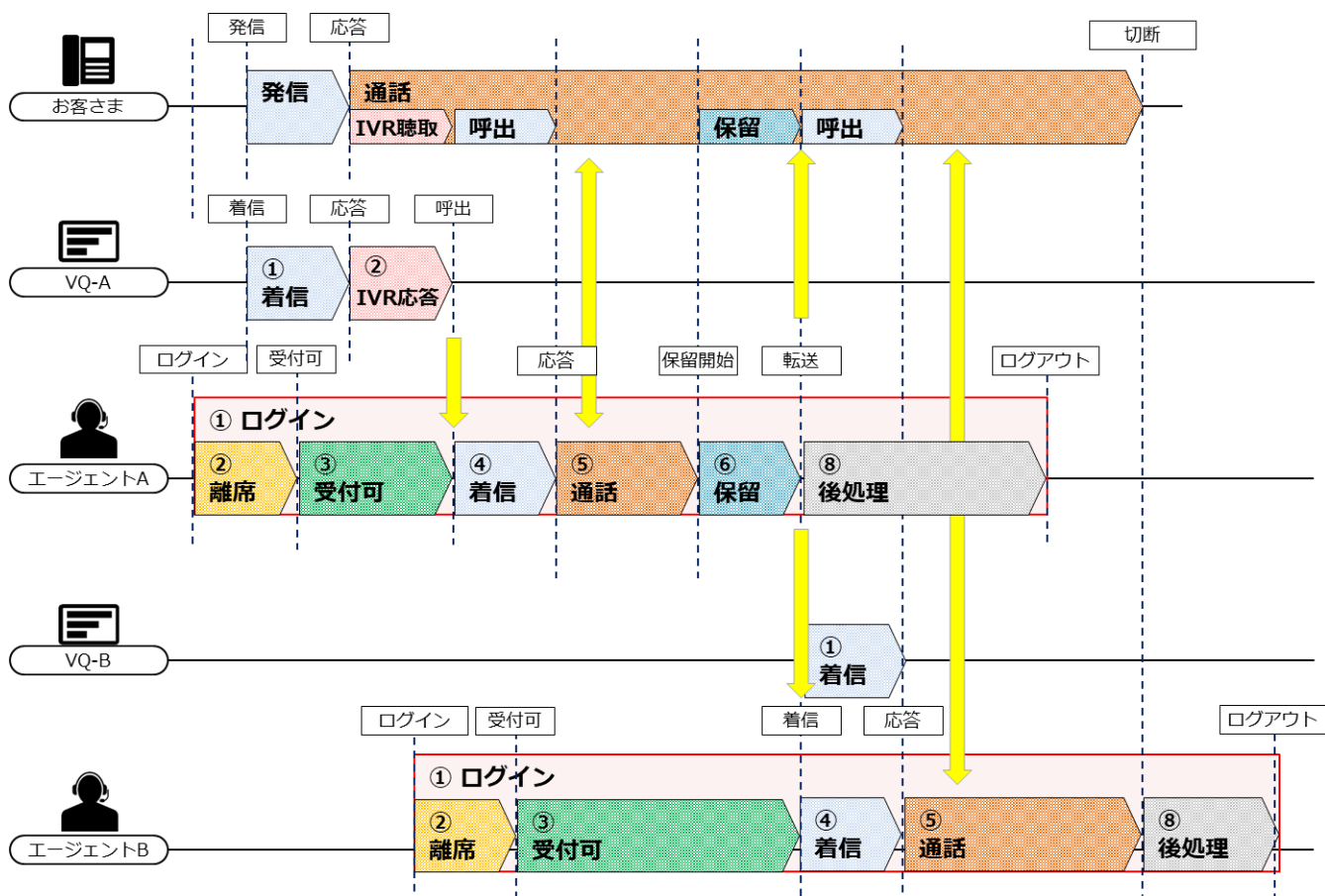
項目	エージェント エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	外線着信数	応答数（外線着信）	保留回数（外線着信）	総通話時間（外線着信）	総保留時間（全コール）	平均応答時間（外線着信）	平均通話時間（外線着信）	最大応答時間（外線着信）	最大通話時間（外線着信）	平均後処理時間（外線着信）	最大後処理時間（外線着信）	平均保留時間（外線着信）	最大保留時間（外線着信）	応答率（外線着信）	平均処理時間
集計	エージェント A	集計期間先頭の 日時	集計期間末尾の 日時	④の 回数	⑤の 回数	⑥の 回数	⑤の 時間	⑥＋⑦＋⑧の 合計時間	④の 平均時間	⑤の 平均時間	④の 最大時間	⑤の 最大時間	⑧の 平均時間	⑧の 最大時間	⑥の 平均時間	⑥の 最大時間	応答数（外線着信）÷ 外線着信数×100	総後処理時間（コール単位）÷ 後処理回数（コール単位）
出力例	ComAG01	2019/2/20 11:30:00	2019/2/20 11:45:00	1	1	1	62	79	3	62	3	62	101	101	29.5	59	100	222

項目	総保留時間（外線着信）	平均後処理時間	最大後処理時間
集計	⑥の 合計時間	⑧の 平均時間	⑧の 最大時間
出力例	59	101	101

標準テンプレート「キューレポート」を利用した場合のレポート出力例です。

項目	バーチャルキュー	集計期間先頭	集計期間末尾	入呼数	待ち呼数	最長待ち時間	平均応答時間	平均待ち時間	放棄数	最大放棄時間	放棄率	平均キューイング呼数	応答数	応答率	最長応答時間
集計	VQ-A	集計期間先頭の日時	集計期間末尾の日時	①の回数	－	－	④の平均時間	－	－	－	－	－	⑤の回数	応答数÷入呼数×100	④の最長時間
出力例	VQA	2019/2/20 11:30:00	2019/2/20 11:45:00	1	0	0	3	0	0	0	0	0	1	100	3

1.4.3.14 インスタント転送



標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(ステータス情報)」を利用した場合のレポート出力例です。

項目	エージェントID/ エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	待機回数	後処理回数(期間単位)	離席回数	総ログイン時間	総待機時間	総後処理時間(期間単位)	総離席時間	離席理由コード1	離席回数(コード1)	離席理由コード2	離席回数(コード2)	離席理由コード3	離席回数(コード3)
集計	エージェント A	集計期間先頭の日時	集計期間末尾の日時	③の回数	⑧の回数	②の回数	①の合計時間	③の時間	⑧の時間	②の合計時間	-	-	-	-	-	-
	エージェント B			③の回数	⑧の回数	②の回数	①の合計時間	③の時間	⑧の時間	②の合計時間	-	-	-	-	-	-
出力例	ComAG01	2019/2/25 14:30:00	2019/2/25 14:45:00	1	1	1	156	29	30	56	0	0	0	0	0	0
	ComAG02	2019/2/25 14:30:00	2019/2/25 14:45:00	1	1	1	141	65	28	22	0	0	0	0	0	0

標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(コール情報)」を利用した場合のレポート出力例です。以下の表に記載の無い項目は「0」が出力されます。

項目	エージェント エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	外線着信数	外線合計着信数	応答数(外線着信)	合計外線応答数	保留回数(全コール)	保留回数(外線着信)	転送発信回数	転送着信回数	後処理回数(コール単位)	総後処理時間(コール単位)	総通話時間(外線着信)	総通話時間(発信)	総保留時間(全コール)	平均応答時間(外線着信)	平均通話時間(外線着信)	平均通話時間(外線)	最大応答時間(外線着信)
集計	エージェント A	集計期間先頭の日時	集計期間末尾の日時	④の回数	④の回数	⑤の回数	⑤の回数	⑥の回数	⑥の回数	転送の回数	－	⑧の回数	⑧の合計時間	⑤の合計時間	⑤の合計時間	⑥の合計時間	④の平均時間	⑤の平均時間	⑤の平均時間	④の最大時間
	エージェント B			④の回数	④の回数	⑤の回数	⑤の回数	－	－	－	④の回数	⑧の回数	⑧の合計時間	⑤の合計時間	⑤の合計時間	－	④の平均時間	⑤の平均時間	⑤の平均時間	④の最大時間
出力例	ComAG01	2019/2/25 14:30:00	2019/2/25 14:45:00	1	1	1	1	1	1	1	0	1	30	14	14	25	2	14	14	14
	ComAG02	2019/2/25 14:30:00	2019/2/25 14:45:00	1	1	1	1	0	0	0	1	1	28	15	15	0	5	15	15	15

項目	最大通話時間(外線着信)	平均処理時間(外線着信)	最大後処理時間(外線着信)	平均保留時間(全コール)	平均保留時間(外線着信)	最大保留時間(外線着信)	応答率(外線着信)	平均処理時間	総保留時間(外線着信)	平均後処理時間	最大後処理時間
集計	⑤の最大時間	⑧の平均時間	⑧の最大時間	⑥の平均時間	⑥の平均時間	⑥の最大時間	応答数(外線着信)÷外線着信数×100	総後処理時間(コール単位)÷後処理回数(コール単位)	⑥の合計時間	⑧の平均時間	⑧の最大時間
	⑤の最大時間	⑧の平均時間	⑧の最大時間	－	－	－	－	－	－	⑧の平均時間	⑧の最大時間
出力例	2	14	30	12.5	12.5	25	100	69	25	30	30
	5	15	28	0	0	0	100	49	6	28	28

標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(スキル別)」を利用した場合のレポート出力例です。以下の表に記載の無い項目は「0」が出力されます。

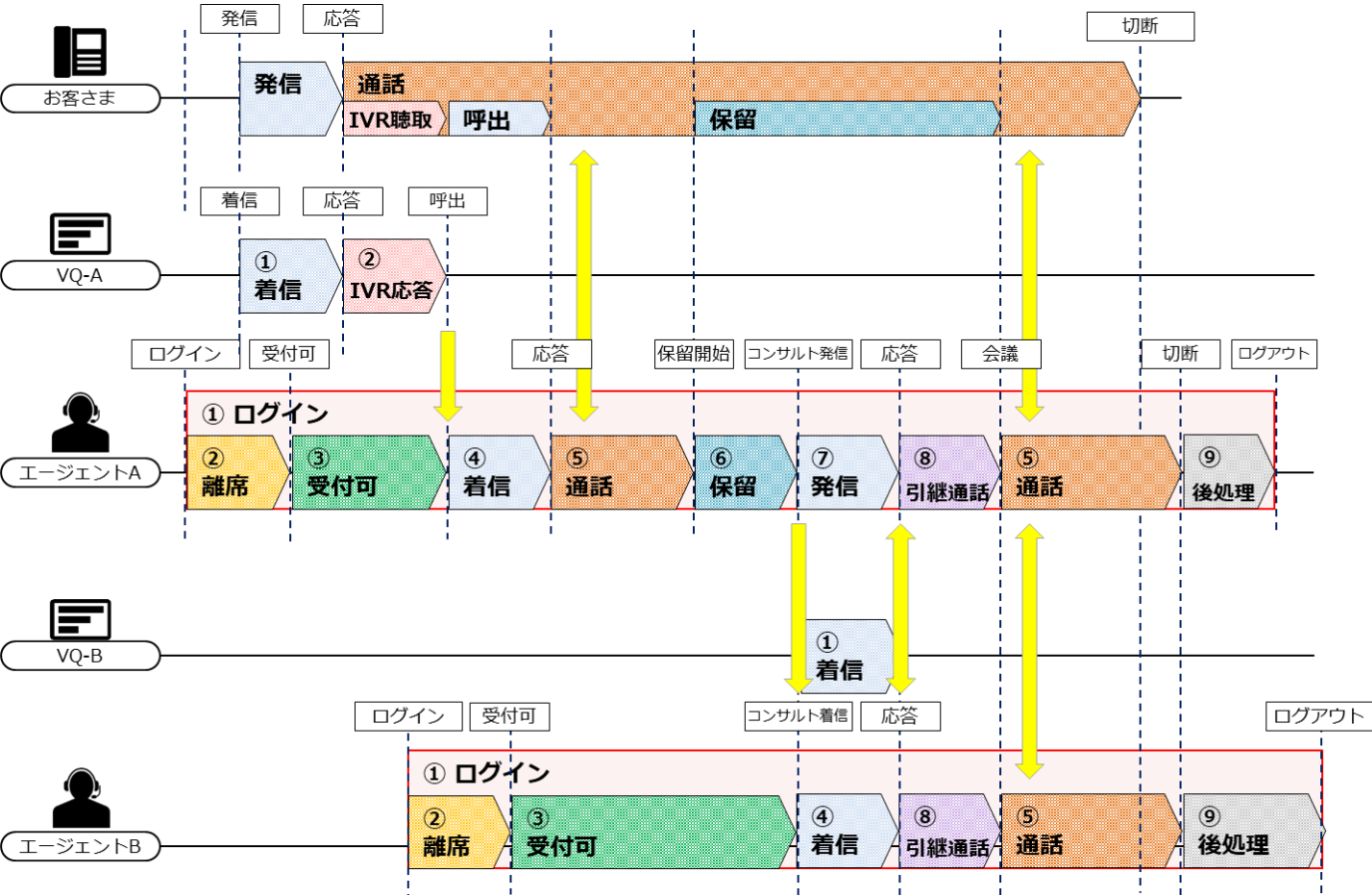
項目	エージェントID/ エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	外線着信数	応答数（外線着信）	保留回数（外線着信）	転送発信回数	転送着信回数	総通話時間（外線着信）	総保留時間（全コール）	平均応答時間（外線着信）	平均通話時間（外線着信）	最大応答時間（外線着信）	最大通話時間（外線着信）	平均後処理時間（外線着信）	最大後処理時間（外線着信）	平均保留時間（外線着信）	最大保留時間（外線着信）	応答率（外線着信）
集計	エージェント A	集計期間先頭の 日時	集計期間末尾の 日時	④の回数	⑤の回数	⑥の回数	転送の回数	－	⑤の合計時間	⑥の合計時間	④の平均時間	⑤の平均時間	④の最大時間	⑤の最大時間	⑧の平均時間	⑧の最大時間	⑥の平均時間	⑥の最大時間	応答数（外線着信）÷ 外線着信数×100
	エージェント B			④の回数	⑤の回数	－	－	④の回数	⑤の合計時間	－	④の平均時間	⑤の平均時間	④の最大時間	⑤の最大時間	⑧の平均時間	⑧の最大時間	－	－	
出力例	ComAG01	2019/2/25 14:30:00	2019/2/25 14:45:00	1	1	1	1	0	14	25	2	14	2	14	30	30	12.5	25	100
	ComAG02	2019/2/25 14:30:00	2019/2/25 14:45:00	1	1	1	0	1	15	0	5	15	5	15	28	28	0	0	100

項目	平均処理時間	総保留時間（外線着信）	平均後処理時間	最大後処理時間
集計	総後処理時間（コール単位）÷ 後処理回数（コール単位）	⑥の合計時間	⑧の平均時間	⑧の最大時間
		－	⑧の平均時間	⑧の最大時間
出力例	69	25	30	30
	49	0	28	28

標準テンプレート「キューレポート」を利用した場合のレポート出力例です。

項目	バーチャルキュー	集計期間先頭	集計期間末尾	入呼数	待ち呼数	最長待ち時間	平均応答時間	平均待ち時間	放棄数	最大放棄時間	放棄率	平均キューイング呼数	応答数	応答率	最長応答時間
集計	VQ-A	集計期間先頭の 日時	集計期間末尾の 日時	①の回数	－	－	④の平均時間	－	－	－	－	－	⑤の回数	応答数÷入呼数×100	④の最長時間
	VQ-B			①の回数	－	－	④の平均時間	－	－	－	－	－	⑤の回数		④の最長時間
出力例	VQA	2019/2/25 14:30:00	2019/2/25 14:45:00	1	0	0	3	0	0	0	0	0	1	100	3
	VQB	2019/2/25 14:30:00	2019/2/25 14:45:00	1	0	0	5	0	0	0	0	0	1	100	5

1.4.3.15 会議通話



標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(ステータス情報)」を利用した場合のレポート出力例です。

項目	エージェントID/ エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	待機回数	後処理回数(期間単位)	離席回数	総ログイン時間	総待機時間	総後処理時間(期間単位)	総離席時間	離席理由コード1	離席回数(コード1)	離席理由コード2	離席回数(コード2)	離席理由コード3	離席回数(コード3)
集計	エージェント A	集計期間先頭の日時	集計期間末尾の日時	③の回数	⑧の回数	②の回数	①の合計時間	③の時間	⑧の時間	②の合計時間	-	-	-	-	-	-
	エージェント B			③の回数	⑧の回数	②の回数	①の合計時間	③の時間	⑧の時間	②の合計時間	-	-	-	-	-	-
出力例	ComAG01	2019/2/20 18:00:00	2019/2/20 18:15:00	1	1	1	195	43	15	30	0	0	0	0	0	0
	ComAG02	2019/2/20 18:00:00	2019/2/20 18:15:00	1	1	1	316	77	23	159	0	0	0	0	0	0

標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(コール情報)」を利用した場合のレポート出力例です。以下の表に記載の無い項目は「0」が出力されます。転送が完了していないため、転送動作に関連する項目には出力されません。

項目	エージェント エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	外線着信数	外線合計発着数	応答数 (外線着信)	合計外線応答数	応答数 (転送会議)	保留回数 (全コール)	保留回数 (外線着信)	後処理回数 (コール単位)	総後処理時間 (コール単位)	総通話時間 (外線着信)	総通話時間 (発着)	総通話時間 (コンサル)	総保留時間 (全コール)	平均応答時間 (外線着信)	平均通話時間 (外線着信)
集計	エージェント A	集計期間先頭 の日時	集計期間末尾 の日時	④の回数	④の回数	⑤の回数	⑤の回数	－	⑥の回数	⑥の回数	⑨の回数	⑨の合計時間	⑤の合計時間	⑤の合計時間	－	⑥＋⑦＋⑧の 合計時間	④の平均時間	⑤の平均時間
	エージェント B			－	－	－	－	④の応答回数	－	－	⑨の回数	⑨の合計時間	⑤の合計時間	⑤の合計時間	時間 ④＋⑧の合計	－	－	⑤の平均時間
出力例	ComAG01	2019/2/20 18:00:00	2019/2/20 18:15:00	1	1	1	1	0	1	1	1	15	62	62	0	41	4	62
	ComAG02	2019/2/20 18:00:00	2019/2/20 18:15:00	0	0	0	0	1	0	0	1	23	33	33	12	0	0	33

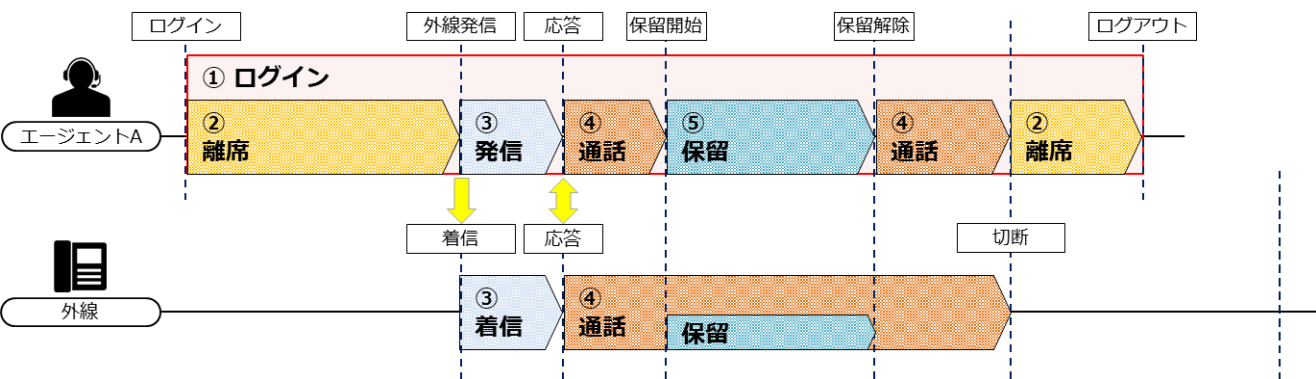
項目	平均通話時間 (コンサル)	最大応答時間 (外線着信)	最大通話時間 (外線着信)	最大通話時間 (コンサル)	平均処理時間 (外線着信)	最大後処理時間 (外線着信)	平均保留時間 (全コール)	平均保留時間 (外線着信)	最大保留時間 (外線着信)	応答率 (外線着信)	平均処理時間	総保留時間 (外線着信)	平均後処理時間	最大後処理時間
集計	－	④の最大時間	⑤の最大時間	－	⑨の平均時間	⑨の最大時間	⑥の平均時間	⑥の平均時間	⑥＋⑦＋⑧の 最大時間	応答数(外線着信)÷ 外線着信数×100	総後処理時間(コール単位)÷ 後処理回数 (コール単位)	⑥＋⑦＋⑧の 合計時間	⑨の平均時間	⑨の最大時間
	④＋⑧の平均時間	－	⑤の最大時間	④＋⑧の最大時間	⑨の平均時間	⑨の最大時間	－	－	－	－	－	－	⑨の平均時間	⑨の最大時間
出力例	0	4	62	0	15	15	13.6	13.6	41	100	118	41	15	15
	12	0	33	12	23	23	0	0	0	0	74	0	23	23

標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(スキル別)」を利用した場合のレポート出力例です。以下の表に記載の無い項目は「0」が出力されます。転送が完了していないため、転送動作に関連する項目には出力されません。

項目	エージェント エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	外線着信数	応答数 (外線着信)	応答数 (転送会議)	保留回数 (外線着信)	総通話時間 (外線着信)	総通話時間 (コンサル)	総保留時間 (全コール)	平均応答時間 (外線着信)	平均通話時間 (外線着信)	平均通話時間 (コンサル)	最大応答時間 (外線着信)	最大通話時間 (外線着信)	最大通話時間 (コンサル)
集計	エージェント A	集計期間先頭の 日時	集計期間末尾の 日時	④の 回数	⑤の 回数	-	⑥の 回数	⑤の 時間	-	⑥+⑦+⑧の 合計時間	④の 平均時間	⑤の 平均時間	-	④の 最大時間	⑤の 最大時間	-
	エージェント B			-	-	④の 応答数	-	⑤の 合計時間	④+⑧の 合計 時間	-	-	⑤の 平均時間	④+⑧の 平均 時間	-	⑤の 通話時間	④+⑧の 最大 時間
出力例	ComAG01	2019/2/19 13:45:00	2019/2/19 14:00:00	1	1	0	1	18	0	46	3	18	0	3	18	0
	ComAG02	2019/2/19 13:45:00	2019/2/19 14:00:00	0	0	1	0	21	20	0	0	21	20	0	21	20

項目	平均後処理時間 (外線着信)	最大後処理時間 (外線着信)	平均保留時間 (外線着信)	最大保留時間 (外線着信)	応答率 (外線着信)	平均処理時間	総保留時間 (外線着信)	平均後処理時間	最大後処理時間
集計	⑨の 平均時間	⑨の 最大時間	⑥+⑦+⑧ の 平均時間	⑥+⑦+⑧ の 最大時間	⑥+⑦+⑧ の 最大時間 ×100	総後処理時間(コール単位) 後処理回数(コール単位)	⑥+⑦+⑧ の 合計時間	⑨の 平均時間	⑨の 最大時間
	⑨の 平均時間	⑨の 最大時間	-	-	-	-	-	⑨の 平均時間	⑨の 最大時間
出力例	49	49	23	46	100	113	46	49	49
	19	19	0	0	0	75	0	19	19

1.4.3.16 外線発信



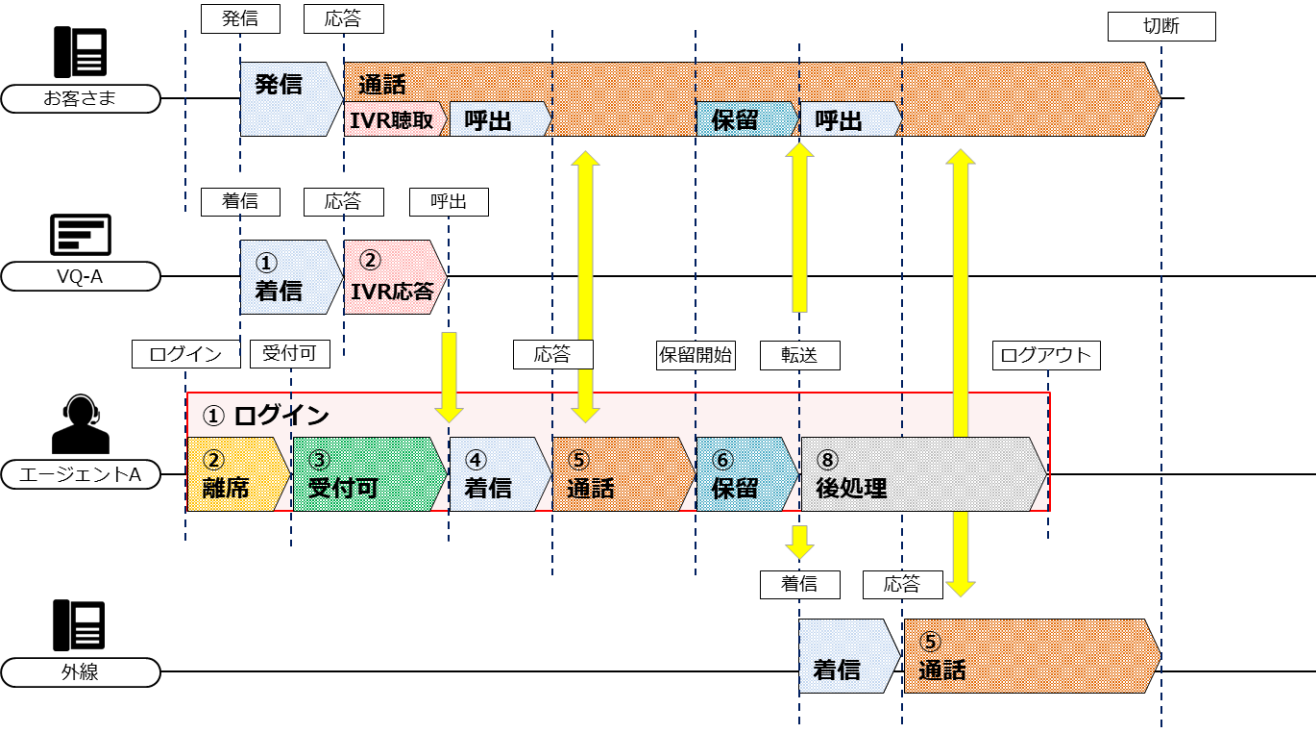
標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(ステータス情報)」を利用した場合のレポート出力例です。

項目	エージェント エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	待機回数	後処理回数(期間単位)	離席回数	総ログイン時間	総待機時間	総後処理時間(期間単位)	総離席時間	離席理由コード1	離席回数(コード1)	離席理由コード2	離席回数(コード2)	離席理由コード3	離席回数(コード3)
集計	エージェント A	集計期間先頭の 日時	集計期間末尾の 日時	-	-	②の 回数	①の合計 時間	-	-	②の合計 時間	-	-	-	-	-	-
出力例	ComAG01	2019/2/20 16:15:00	2019/2/20 16:30:00	0	0	2	176	0	0	124	0	0	0	0	0	0

標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(コール情報)」を利用した場合のレポート出力例です。以下の表に記載の無い項目は「0」が出力されます。

項目	エージェント エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	外線発信数	外線合計発着数	応答数(外線発信)	合計外線応答数	保留回数(全コール)	保留回数(外線発信)	総通話時間(外線発信)	総通話時間(発着)	総保留時間(全コール)	平均通話時間(外線発信)	平均通話時間(外線)	最大通話時間(外線発信)	平均保留時間(全コール)	平均保留時間(外線発信)	最大保留時間(外線発信)	応答率(外線着信)
集計	エージェント A	集計期間先頭 の日時	集計期間末尾 の日時	③の回数	③の回数	③の応答数	③の応答数	⑤の回数	⑤の回数	④の合計時間	④の合計時間	⑤の合計時間	④の平均時間	④の平均時間	④の最大時間	④の平均時間	⑤の平均時間	⑤の最大時間	応答数(外線着信)÷外線着信数×100
出力例	ComAG01	2019/2/20 16:15:00	2019/2/20 16:30:00	1	1	1	1	1	1	38	38	7	38	38	38	7	7	7	100

1.4.3.17 外線転送



標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(ステータス情報)」を利用した場合のレポート出力例です。

項目	エージェントID/ エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	待機回数	後処理回数(期間単位)	離席回数	総ログイン時間	総待機時間	総後処理時間(期間単位)	総離席時間	離席理由コード1	離席回数(コード1)	離席理由コード2	離席回数(コード2)	離席理由コード3	離席回数(コード3)
集計	エージェント A	集計期間先頭の 日時	集計期間末尾の 日時	③の 回数	⑧の 回数	②の 回数	①の 合計時間	③の 時間	⑧の 時間	②の 合計時間	-	-	-	-	-	-
出力例	ComAG01	2019/2/25 15:00:00	2019/2/25 15:15:00	1	1	1	256	43	39	113	0	0	0	0	0	0

標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(コール情報)」を利用した場合のレポート出力例です。以下の表に記載の無い項目は「0」が出力されます。

項目	エージェント エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	外線着信数	外線合計着信数	応答数(外線着信)	合計外線応答数	保留回数(全コール)	保留回数(外線着信)	転送発信回数	後処理回数(コール単位)	総後処理時間(コール単位)	総通話時間(外線着信)	総通話時間(発信)	総保留時間(全コール)	平均応答時間(外線着信)	平均通話時間(外線着信)	平均通話時間(外線)	最大応答時間(外線着信)	最大通話時間(外線着信)
集計	エージェント A	集計期間先頭 の日時	集計期間末尾 の日時	④の回数	④の回数	⑤の回数	⑤の回数	⑥の回数	⑥の回数	転送発信の回数	⑧の回数	⑧の合計時間	⑤の合計時間	⑤の合計時間	⑥の合計時間	④の平均時間	⑤の平均時間	⑤の平均時間	④の最大時間	⑤の最大時間
出力例	ComAG01	2019/2/25 15:00:00	2019/2/25 15:15:00	1	1	1	1	1	1	1	1	43	18	18	41	2	18	18	2	18

項目	平均処理時間(外線着信)	最大後処理時間(外線着信)	平均保留時間(全コール)	平均保留時間(外線着信)	最大保留時間(外線着信)	応答率(外線着信)	平均処理時間	総保留時間(外線着信)	平均後処理時間	最大後処理時間
集計	⑧の平均時間	⑧の最大時間	⑥の平均時間	⑥の平均時間	⑥の最大時間	⑧の平均時間	⑧の合計時間	⑥の合計時間	⑧の平均時間	⑧の最大時間
出力例	43	43	20.5	20.5	41	100	102	41	43	43

標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(スキル別)」を利用した場合のレポート出力例です。以下の表に記載の無い項目は「0」が出力されます。

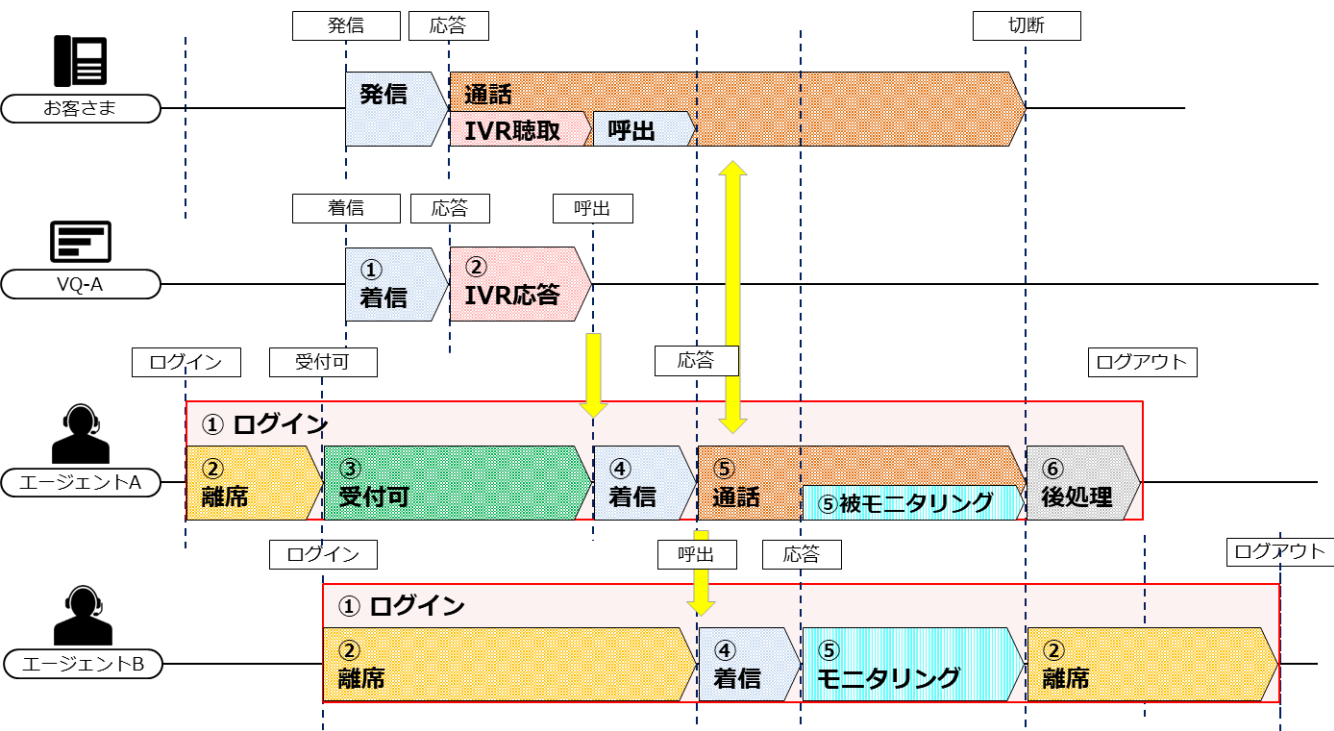
項目	エージェントID/ エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	外線着信数	応答数（外線着信）	保留回数（外線着信）	転送発信回数	総通話時間（外線着信）	総保留時間（全コール）	平均応答時間（外線着信）	平均通話時間（外線着信）	最大応答時間（外線着信）	最大通話時間（外線着信）	平均後処理時間（外線着信）	最大後処理時間（外線着信）	平均保留時間（外線着信）	最大保留時間（外線着信）	応答率（外線着信）	平均処理時間
集計	エージェント A	集計期間先頭の 日時	集計期間末尾の 日時	④の 回数	⑤の 回数	⑥の 回数	転送の 回数	⑤の合計 時間	⑥の合計 時間	④の平均 時間	⑤の平均 時間	④の最大 時間	⑤の最大 時間	⑧の平均 時間	⑧の最大 時間	⑥の平均 時間	⑥の最大 時間	⑥の最大 時間 ×100	総後処理時間（コール単位）×後処理回数（コール単位）
出力例	ComAG01	2019/2/25 15:00:00	2019/2/25 15:15:00	1	1	1	1	18	41	2	18	2	18	43	43	20.5	41	100	102

項目	総保留時間（外線着信）	平均後処理時間	最大後処理時間
集計	⑥の合計 時間	⑧の平均 時間	⑧の最大 時間
出力例	41	43	43

標準テンプレート「キューレポート」を利用した場合のレポート出力例です。

項目	バーチャルキュー	集計期間先頭	集計期間末尾	入呼数	待ち呼数	最長待ち時間	平均応答時間	平均待ち時間	放棄数	最大放棄時間	放棄率	平均キューイング呼数	応答数	応答率	最長応答時間
集計	VQ-A	集計期間先頭の 日時	集計期間末尾の 日時	①の 回数	－	－	④の 平均時間	－	－	－	－	－	⑤の 回数	応答数÷入呼数×100	④の 最長時間
出力例	VQA	2019/2/25 15:00:00	2019/2/25 15:15:00	1	0	0	2	0	0	0	0	0	1	100	2

1.4.3.18 モニタリング/コーチング



標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(ステータス情報)」を利用した場合のレポート出力例です。モニタリング/コーチング中の時間は、ステータス情報には集計されません。以下の例では、「⑤モニタリング」中の時間はいずれの時間の項目にも集計されません。

項目	エージェント エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	待機回数	後処理回数 (期間単位)	離席回数	総ログイン時間	総待機時間	総後処理時間 (期間単位)	総離席時間	離席理由コード1	離席回数(コード1)	離席理由コード2	離席回数(コード2)	離席理由コード3	離席回数(コード3)
集計	エージェント A	集計期間先頭の日時	集計期間末尾の日時	③の回数	⑧の回数	②の回数	①の合計時間	③の時間	⑧の時間	②の合計時間	-	-	-	-	-	-
	エージェント B			-	-	②の回数	①の合計時間	-	-	②の合計時間	-	-	-	-	-	-
出力例	ComAG01	2019/2/20 12:15:00	2019/2/20 12:30:00	1	1	1	165	22	18	38	0	0	0	0	0	0
	ComAG02	2019/2/20 12:15:00	2019/2/20 12:30:00	0	0	2	130	0	0	78	0	0	0	0	0	0

標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(コール情報)」を利用した場合のレポート出力例です。以下の表に記載の無い項目は「0」が出力されます。モニタリング/コーチングの着信やモニタリング/コーチング中の時間は、コール情報には集計されません。

項目	エージェントロ、 エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	外線着信数	外線合計発着数	応答数（外線着信）	合計外線応答数	後処理回数（コール単位）	総後処理時間（コール単位）	総通話時間（外線着信）	総通話時間（発着）	平均応答時間（外線着信）	平均通話時間（外線着信）	平均通話時間（外線）	最大応答時間（外線着信）	最大通話時間（外線着信）	平均処理時間（外線着信）	最大後処理時間（外線着信）	応答率（外線着信）	平均処理時間	平均後処理時間	最大後処理時間
集計	エージェント A	集計期間先頭 の日時	集計期間末尾 の日時	④の回数	④の回数	⑤の回数	⑤の回数	⑥の回数	⑥の合計時間	⑤の合計時間	⑤の合計時間	④の平均時間	⑤の平均時間	⑤の平均時間	④の最大時間	⑤の最大時間	⑥の平均時間	⑥の最大時間	応答数（外線着信）÷外線着信数×100	総後処理時間（コール単位）÷後処理回数（コール単位）	⑥の平均時間	⑥の最大時間
	エージェント B			—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—			—	—
出力例	ComAG01	2019/2/20 12:15:00	2019/2/20 12:30:00	1	1	1	1	1	18	85	85	2	85	85	2	85	18	18	100	103	18	18
	ComAG02	2019/2/20 12:15:00	2019/2/20 12:30:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

標準テンプレート「エージェント/エージェントグループレポート(スキル別)」を利用した場合のレポート出力例です。以下の表に記載の無い項目は「0」が出力されます。

項目	エージェントID/ エージェントグループ	集計期間先頭	集計期間末尾	外線着信数	応答数（外線着信）	総通話時間（外線着信）	平均応答時間（外線着信）	平均通話時間（外線着信）	最大応答時間（外線着信）	最大通話時間（外線着信）	平均後処理時間（外線着信）	最大後処理時間（外線着信）	応答率（外線着信）	平均処理時間	平均後処理時間	最大後処理時間
集計	エージェント A	集計期間先頭の 日時	集計期間末尾の 日時	④の 回数	⑤の 回数	⑤の 時間	④の 平均時間	⑤の 平均時間	④の 最大時間	⑤の 最大時間	⑧の 平均時間	⑧の 最大時間	応答数（外線着信）÷外線着信数×100	総後処理時間（コール単位）÷後処理回数（コール単位）	⑧の 平均時間	⑧の 最大時間
	エージェント B			－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－	－
出力例	ComAG01	2019/2/20 12:15:00	2019/2/20 12:30:00	1	1	85	2	85	2	85	18	18	100	103	18	18
	ComAG02	2019/2/20 12:15:00	2019/2/20 12:30:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

標準テンプレート「キューレポート」を利用した場合のレポート出力例です。

項目	バーチャルキュー	集計期間先頭	集計期間末尾	入呼数	待ち呼数	最長待ち時間	平均応答時間	平均待ち時間	放棄数	最大放棄時間	放棄率	平均キューイング呼数	応答数	応答率	最長応答時間
集計	VQ-A	集計期間先頭の 日時	集計期間末尾の 日時	①の 回数	－	－	④の 平均時間	－	－	－	－	－	⑤の 回数	応答数÷入呼数×100	④の 最長時間
出力例	VQA	2019/2/20 12:15:00	2019/2/20 12:30:00	1	0	0	3	0	0	0	0	0	1	100	3

1.4.4 サンプルテンプレート

1.4.4.1 キャンペーン/コーリングリスト/キャンペーンコーリングリストレポート

本テンプレートの利用について

- アウトバウンドオプションを利用している契約者向けとなります。

アウトバウンドキャンペーンに関するレポートテンプレートです。出力項目の一覧は以下のとおりです。

No	項目	概要	備考
1	キャンペーン名/コーリングリスト名/キャンペーンコーリングリスト名	集計対象のキャンペーン名/コーリングリスト名/キャンペーンコーリングリスト名 (検索画面で複数選択が可能)	• レポート種別によりいずれかを表示
2	集計期間先頭	統計情報の集計開始日時	• 集計単位が項目名に付与される NO_AGG : 15 分単位 HOUR : 1 時間単位 DAY : 1 日単位 MONTH : 1 か月単位
3	集計期間末尾	統計情報の集計終了日時	
4	キャンペーン完了状況	全アクションが完了したレコード数を集計/表示する	
5	架電結果の合計数 (Abandoned)	call_result が Abandoned となった架電数を集計/表示する	
6	架電結果の合計数 (AnsweringMachineDetected)	call_result が AnsweringMachineDetected となった架電数を集計/表示する	
7	架電結果の合計数 (Answer)	call_result が Answer となった架電数を集計/表示する	
8	架電結果の合計数 (Busy)	call_result が Busy となった架電数を集計/表示する	
9	架電結果の合計数 (Cancel)	call_result が Cancel となった架電数を集計/表示する	
10	架電結果の合計数 (Dropped)	call_result が Dropped となった架電数を集計/表示する	
11	架電結果の合計数 (FaxDetected/ModemDetected)	call_result が FaxDetected/ModemDetected となった架電数を集計/表示する	
12	架電結果の合計数 (NoAnswer)	call_result が NoAnswer となった架電数を集計/表示する	
13	架電結果の合計数 (WrongParty)	call_result が WrongParty となった架電数を集計/表示する	
14	架電結果の合計数 (DoNotCall)	call_result が DoNotCall となった架電数を集計/表示する	
15	架電結果の合計数 (SITDetected)	call_result が SITDetected となった架電数を集計/表示する	
16	架電結果の合計数 (SITInvalidNum)	call_result が SITInvalidNum となった架電数を集計/表示する	
17	架電結果の合計数 (SITOpIntercept)	call_result が SITOpIntercept となった架電数を集計/表示する	

(次頁へ続く)

No	項目	概要	備考
18	架電結果の合計数 (SITReorder)	call_result が SITReordert となった架電数を集計/表示する	
19	架電結果の合計数 (SITUnknown)	call_result が SITUnknown となった架電数を集計/表示する	
20	架電結果の合計数 (SITVacant)	call_result が SITVacant となった架電数を集計/表示する	
21	架電結果の合計数 (SITNoCircuit)	call_result が SITNoCircuit となった架電数を集計/表示する	
22	架電結果の合計数 (Stale)	call_result が Stale となった架電数を集計/表示する	
23	架電結果の合計数 (Wrong Number)	call_result が Wrong Number となった架電数を集計/表示する	
24	架電結果の合計数 (Unknown)	call_result が Unknown となった架電数を集計/表示する	
25	架電結果の合計数 (Silence)	call_result が Silence となった架電数を集計/表示する	
26	CallBack (スケジュール実行された 数)	CallBack のうちスケジュール実行された数を集計/表示する	
27	CallBack (スケジュール実行され成 功した数)	CallBack のうちスケジュール実行され成功した数を集計/表示する	• record_status が Missed CallBack ではなかった場合、カウントされる
28	CallBack (スケジュール実行され失 敗した数)	CallBack のうちスケジュール実行され失敗した数を集計/表示する	• record_status が Missed CallBack だった場合、カウントされる
29	PersonalCallBack (スケジュール実行された 数)	PersonalCallBack のうちスケジュール実行された数を集計/表示する	
30	PersonalCallBack (スケジュール実行され成 功した数)	PersonalCallBack のうちスケジュール実行され成功した数を集計/表示する	• record_status が Missed CallBack ではなかった場合、カウントされる
31	PersonalCallBack (スケジュール実行され失 敗した数)	PersonalCallBack のうちスケジュール実行され失敗した数を集計/表示する	• record_status が Missed CallBack だった場合、カウントされる

call_result について

- コーリングリストに設定された発信先に対する発信結果を手動で設定した場合や、プログレッシブ/プレディクティブ利用時に発信先との通話不成立において発信結果が自動で設定された場合に、その内容が出力されます。
- 自動で設定される call_result は、発信先電話会社からの応答を自動で判別する仕組みとなっているため、電話網の種類（固定、携帯、IP など）や電話会社の違いによって、同じ発生契機であっても call_result が異なる場合があります。
- Answering Machine Detected/Fax Detected は、上記電話網/電話会社の違いに加え、端末種別によって正しく検知されない場合があります。
- 以下の発生契機は一例であり、必ず出力されることを保証するものではありません。

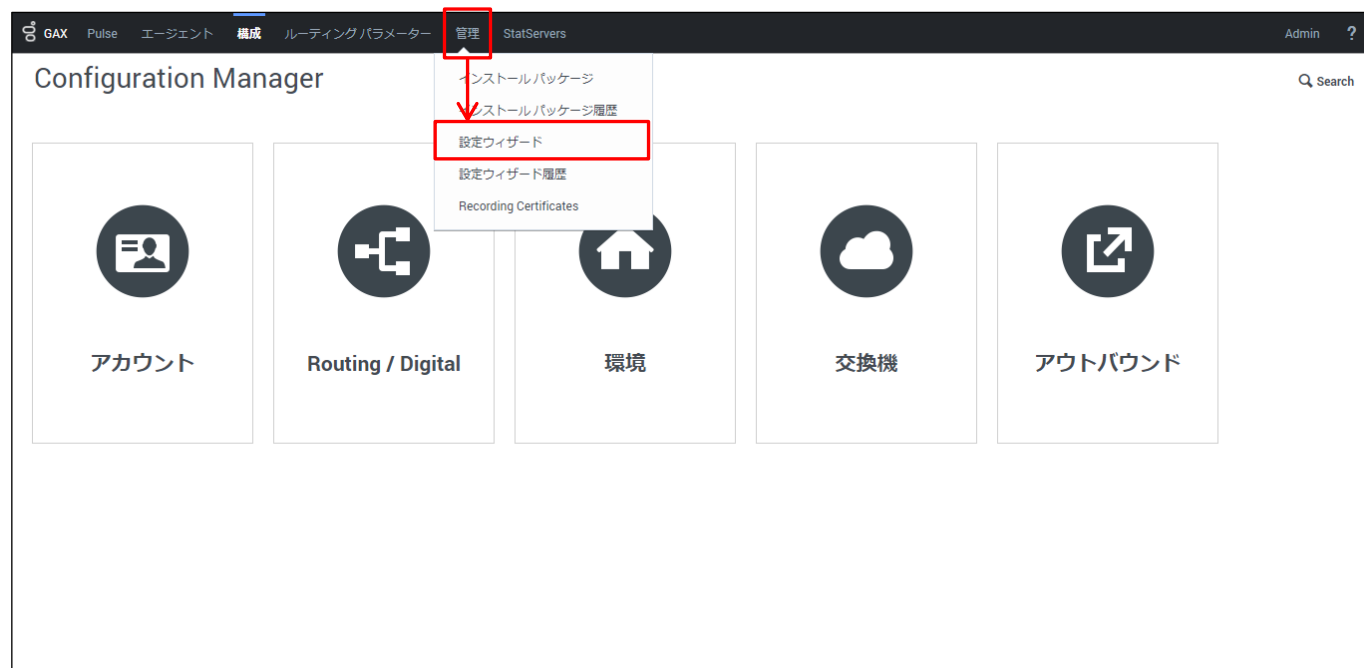
	call_result	発生契機例
手動入力 (WDE 利用時)	Answer	• 「応答済」を選択
	Answering Machine Detected	• 「自動応答装置」を選択
	Busy	• 「ビジー」を選択
	Wrong Number	• 「間違い電話」を選択
	No Answer	• 「応答なし」を選択
	Unknown	• 「不明」を選択
プログレッシブ /プレディクティブ 通話不成立	Busy	• 発信先が通話中
	No Answer	• 発信先が応答
	Answering Machine Detected	• 自動応答装置（留守番電話など）の検出
	Fax Detected	• FAX の検出
	Abandoned	• 発信先応答後、エージェント応答前に発信先が切断
	Dropped	• 呼出中に発信先が切断 • 発信先が圏外/ドライブモード/機内モードなどに設定されている
	Wrong Number	• 発信先電話番号誤り
コールバック失敗	Agent Callback Error	• Personal Callback 設定時、指定した時間に当該エージェントが受付可以外の状態にあった
レコード除外	Canceled	• プレビュー利用時に「このキャンペーンではこのコンタクトに電話をしない」を選択
エラー	Stalle	• プログレッシブ/プレディクティブ利用時、発信先応答後、エージェントが受付可以外の状態にあった • プログレッシブ/プレディクティブ利用時、エージェントが着信を拒否した
	General Error	• 発信不可

1.4.5 テンプレートの削除

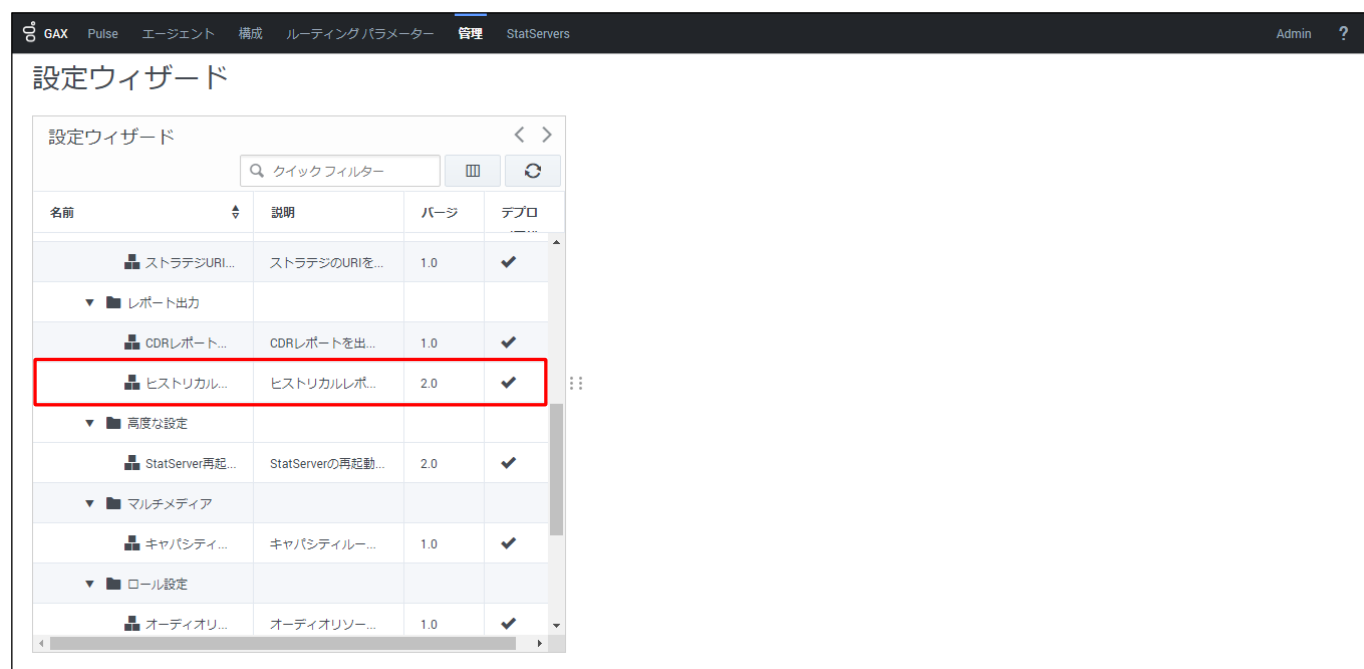
テンプレートの削除について

- 出力済み（Pulse でダウンロード可能な状態）のレポート/出力登録した状態（まだ Pulse ではダウンロードできない状態）のレポートはいずれも削除されません。正常に出力されます。

(1) [管理]メニューから[設定ウィザード]を選択します。



(2) 設定ウィザード画面が表示されます。設定ウィザードから[ヒストリカルレポート出力]を選択します。



(3) ヒストリカルレポート出力画面が表示されます。右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:レポート
テンプレート削除]を選択します。

The screenshot shows the GAX management interface. On the left, the '設定ウィザード' (Setup Wizard) is displayed with a table of settings. The 'ヒストリカルレポート出力' (Historical Report Output) configuration screen is open on the right. A dropdown menu is open, showing options like 'IPの使用可能性の確認' and 'プロファイルの実行: レポート...', with the latter being highlighted by a red box and an arrow.

名前	説明	バージョン	デプロイ
ストラテジURI...	ストラテジのURIを...	1.0	✓
▼ レポート出力			
CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
▼ 高度な設定			
StatServer再起...	StatServerの再起動...	2.0	✓
▼ マルチメディア			
キャパシティ...	キャパシティリ...	1.0	✓
▼ ロール設定			
オーディオリ...	オーディオリソー...	1.0	✓

ヒストリカルレポート出力

ダウンロード [設定アイコン]

バージョン: 2.0

説明: ヒストリカル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 ⓘ

保存 中止

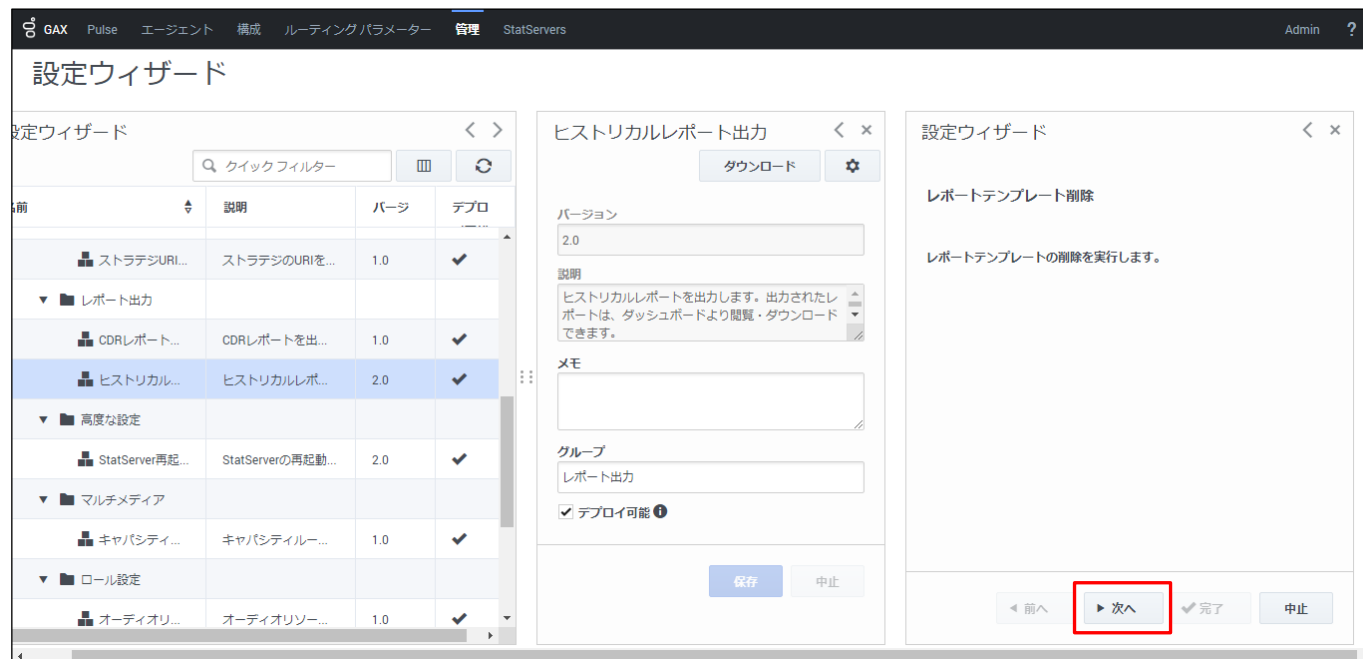
[IPの使用可能性の確認]について

- [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。

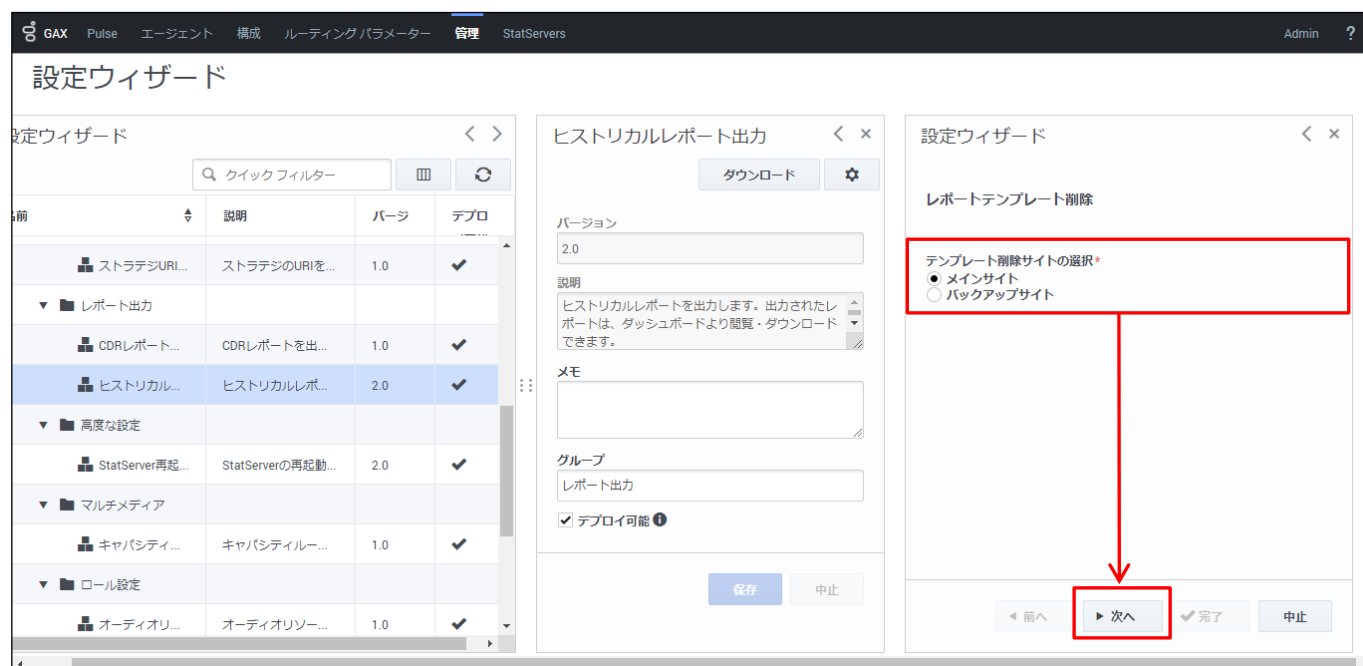
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。



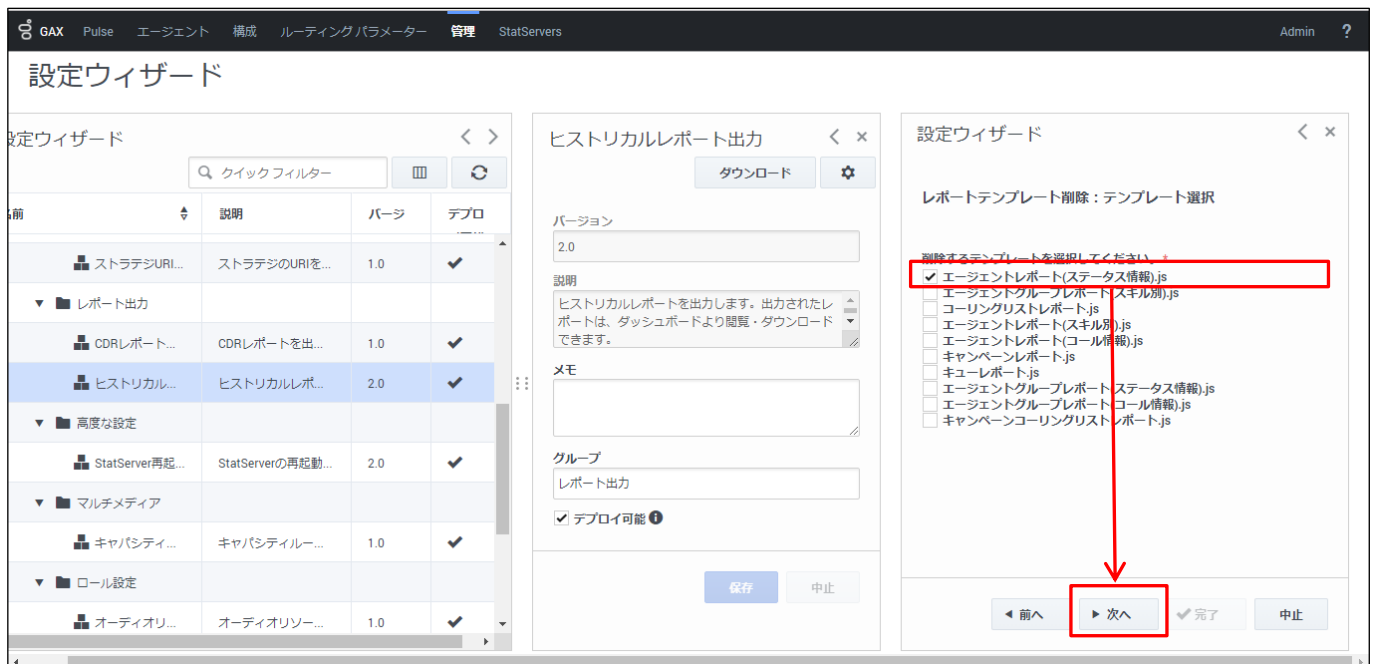
(5) DR オプションを契約している場合は、対象拠点を選択します。



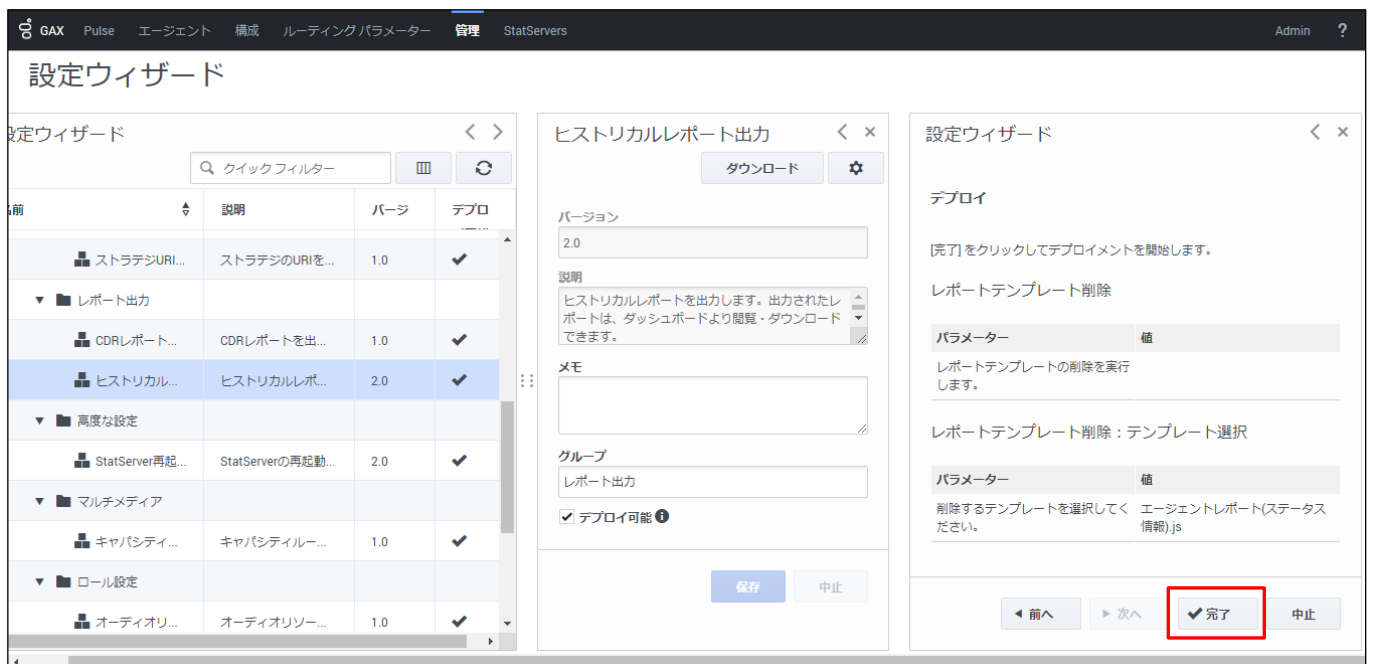
拠点の選択について

- ログイン中の拠点を選択してください。

(6) 「レポートテンプレート削除：テンプレート選択」が表示されます。削除するテンプレートのチェックボックスにチェックを入れ、[次へ]をクリックします。画面は「エージェントレポート(ステータス情報).js」にチェックを入れた場合の例となります。



(7) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。



(8) 設定が開始されます。

The screenshot shows the GAX deployment wizard interface. On the left, a table lists various components and their deployment status. The 'Historical Report Output' component is selected and highlighted in blue. The main panel displays the configuration for this component, including version (2.0), description, and deployment options. The 'Deploy' button is visible at the bottom right.

前	説明	バージョン	デプロイ
ストラテジURI...	ストラテジのURIを...	1.0	✓
レポート出力			
CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
高度な設定			
StatServer再起...	StatServerの再起動...	2.0	✓
マルチメディア			
キャパシティ...	キャパシティール...	1.0	✓
ロール設定			
オーディオリ...	オーディオリソー...	1.0	✓

デプロイ中の操作について

- ・ 設定ウィザードに「デプロイが進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(9) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

The screenshot shows the GAX deployment wizard interface with the 'Deploy' step completed. The 'Historical Report Output' component is still selected. The 'Deploy' button is now disabled, and the '閉じる' (Close) button is highlighted with a red box. The status bar at the bottom indicates 'デプロイは正常に完了しました。' (Deployment completed successfully).

前	説明	バージョン	デプロイ
ストラテジURI...	ストラテジのURIを...	1.0	✓
レポート出力			
CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
高度な設定			
StatServer再起...	StatServerの再起動...	2.0	✓
マルチメディア			
キャパシティ...	キャパシティール...	1.0	✓
ロール設定			
オーディオリ...	オーディオリソー...	1.0	✓

2. よくあるご質問

2.1 サービスについて知りたい

ヒストリカルレポートの保存期間はどれくらいですか？

93 日間分が保存されます。レポートが記録された日から起算して 93 日後まで閲覧可能です。

通話終了からヒストリカル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 10 分で反映されます。

ヒストリカル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。

2.2 故障かなと思ったら

ヒストリカル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働しているか、お客さま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働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。

ヒストリカルレポートに通話結果が反映されません

通話完了からヒストリカル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。時間をおいてお試しください。

毎日午前 3 時から午前 4 時の間は、ヒストリカルレポートに必要なデータのメンテナンスを自動的に行っています。ヒストリカル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。

3. お問い合わせ

3.1 お問い合わせ先一覧

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 桁)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。

3.2 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 桁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：(全桁または下四桁、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：(全桁または下四桁、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)
-

4. 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	でいーえぬあいえず／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	ぎゃくくす	「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。お客さま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つぱえでい 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	ぴーびーえつくすきのう	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	ぼいすえっくすえむえる	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	ばーちやるきゅー	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	うゑーぶふぁいる	Windows の音声ファイル形式
WDE	だぶるでーいー	「Workspace 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	えーじぇんと	電話対応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	えーじぇんとけんげん	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	おべれーた	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	かんふぁれんす	会議通話と同義
キャンペーン	きゃんぺーん	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	すーぱーばいざけんげん	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。お客さま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	そふとふぉん	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	お客さま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