

# Arcstar Contact Center 2.0

## ユーザーズマニュアル

リアルタイムレポート編

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]1.1.2.2	補足にユーザーID 無効設定時の動作を追記
		[変]1.2	GAX バージョンアップに伴う GAX 画面説明の画像更新 Pulse サーバ言語パックのバージョンアップに伴う説明/画像更新
		[変]1.2.2	Pulse ログイン後の表示内容に関する補足を修正
		[変]1.2.2.1	GAX ログイン手順を追記
		[変]1.2.3	図中のダッシュボードに関する説明の誤記を修正
1.11 版	2018/4/16	[変]1	未アクセス時の統計値取得停止に関する説明を追記
1.12 版	2018/6/1	[変]1.1.2	Workspace Desktop Edition の追加モジュール表の凡例誤記を修正
		[変]1.2.6.2	参照先頁番号の未記載を修正
1.13 版	2018/10/30	[変]1.1.2	SpeechMiner 利用時の OS/ブラウザ動作条件に関する補足を追記
		[変]1.1.5.4	セッション無効化に対応するための統計値設定の注意書きを追加
		[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
1.14 版	2019/2/6	[変]1.2.1.3	ウィジェット性能上限の項目名の誤記を修正
1.15 版	2019/3/8	[変]1.1.2	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	放棄数に関する注意事項を追記
		[変]1.1.2	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
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]1.1.2	Interaction Routing Designer の提供バージョンを変更
1.23 版	2020/10/1	[変]1.2.3.1	GAX バージョンアップに伴う画像の変更
		[変]1.2.4.3	Pulse ログアウト後の画像変更
1.23.1 版	2021/12/22	[変]1.1.2	Edge（Chromium 版）の記載を追加
1.26.1 版	2023/6/7	[変]1.2	Pulse バージョンアップに伴う説明/画像更新
		[変]	Windows 11 の情報を記載
		[変]3.1	料金に関するお問合せを変更
1.26.2 版	2023/12/1	なし	版改定
1.26.2.1 版	2024/12/10	なし	版改定
		[変]1.1.2.1	ホスト故障時の CCPulse+ログイン方法を追記
1.26.2.2 版	2025/5/28		社名変更対応
1.26.2.3 版	2025/10/14	[変]1.1.2	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 SpeechMiner 利用時のブラウザについての注釈を削除

---

# 目次

リアルタイムレポート編 .....	1
更新履歴 .....	2
目次 .....	3
Arcstar Contact Center 2.0 ユーザーズマニュアル リアルタイムレポート編 .....	8
1. リアルタイムレポート .....	9
1.1 CCPulse+ .....	11
1.1.1 CCPulse+の概要 .....	12
1.1.1.1 機能と権限 .....	12
1.1.1.2 性能指標 .....	13
1.1.2 ログイン/ログアウト .....	14
1.1.2.1 初回設定 .....	16
1.1.2.2 CCPulse+へのログイン .....	19
1.1.2.3 CCPulse+からのログアウト .....	20
1.1.3 CCPulse+画面説明 .....	21
1.1.3.1 ペインメニュー .....	22
1.1.3.1.1 フローティング .....	23
1.1.3.1.2 ドッキング .....	26
1.1.3.1.3 自動的に隠す .....	31
1.1.3.1.4 非表示 .....	34
1.1.3.2 オブジェクトペイン .....	37
1.1.3.3 ビューペイン .....	39
1.1.3.4 詳細状況ペイン .....	40
1.1.3.5 レポートビュー .....	42
1.1.3.5.1 しきい値の設定 .....	44
1.1.3.6 リアルタイムビュー .....	48
1.1.3.6.1 テーブル .....	49
1.1.3.6.2 グラフ .....	51
1.1.4 CCPulse+レポート表示 .....	52
1.1.4.1 ワークスペースの設定 .....	53
1.1.4.1.1 新規作成 .....	54

---

---

1.1.4.1.2 開く .....	61
1.1.4.1.3 名前の変更 .....	63
1.1.4.1.4 削除 .....	65
1.1.4.2 リアルタイムビューの設定 .....	67
1.1.4.2.1 新規作成 .....	68
1.1.4.2.2 変更 .....	71
1.1.4.2.3 非表示 .....	75
1.1.4.3 画面表示設定 .....	77
1.1.4.3.1 全般 .....	78
1.1.4.3.2 更新頻度 .....	79
1.1.4.3.3 状況表示 .....	80
1.1.4.3.4 テーブルビュー .....	81
1.1.4.3.5 グラフビュー .....	82
1.1.4.4 しきい値の作成 .....	83
1.1.4.4.1 新規作成 .....	85
1.1.4.4.2 選択したスクリプトから作成 .....	90
1.1.4.4.3 修正 .....	95
1.1.4.4.4 削除 .....	100
1.1.4.5 アクションの作成 .....	102
1.1.4.5.1 新規作成 .....	104
1.1.4.5.2 選択したスクリプトから作成 .....	109
1.1.4.5.3 修正 .....	114
1.1.4.5.4 削除 .....	119
1.1.4.6 インポート/エクスポートユーティリティ .....	121
1.1.5 CCPulse+サンプルテンプレート .....	124
1.1.5.1 キューレポート .....	124
1.1.5.2 エージェントグループ .....	125
1.1.5.3 エージェント .....	128
1.1.5.4 テンプレートの作成 .....	132
1.1.5.4.1 新規作成 .....	134
1.1.5.4.2 選択したテンプレートから作成 .....	142
1.1.5.4.3 修正 .....	147
1.1.5.4.4 削除 .....	151

---



---

1.2 Pulse.....	153
1.2.1 Pulse の概要.....	154
1.2.1.1 機能と権限 .....	154
1.2.1.2 画面.....	155
1.2.1.3 性能指標 .....	156
1.2.2 ログイン/ログアウト .....	157
1.2.2.1 ログイン .....	157
1.2.2.1 ログアウト .....	162
1.2.3 Pulse 画面説明 .....	163
1.2.3.1 GAX.....	166
1.2.3.2 管理.....	167
1.2.3.3 Pulse アカウントメニュー .....	168
1.2.3.4 ヘルプアイコン .....	171
1.2.4 ダッシュボード .....	172
1.2.4.1 ダッシュボードの作成 .....	173
1.2.4.2 ダッシュボードの選択 .....	178
1.2.4.3 ダッシュボードの変更 .....	181
1.2.4.3.1 ウィジェットの追加 .....	182
1.2.4.3.2 複製 .....	208
1.2.4.3.3 公開(共有の有効化).....	210
1.2.4.3.4 共有コピーの更新 .....	217
1.2.4.3.5 名前を付けて保存 .....	219
1.2.4.3.6 エクスポート.....	225
1.2.4.3.7 閉じる .....	227
1.2.4.4 ダッシュボードの削除 .....	229
1.2.5 ウォールボード .....	232
1.2.5.1 ウォールボードの作成 .....	233
1.2.5.2 ウォールボードの選択 .....	238
1.2.5.3 ウォールボードの変更 .....	241
1.2.5.3.1 起動 .....	242
1.2.5.3.2 ウィジェットの追加 .....	247
1.2.5.3.3 カスタマイズ.....	266
1.2.5.3.4 複製 .....	271

---

---

1.2.5.3.5 公開(共有の有効化).....	273
1.2.5.3.6 共有コピーの更新 .....	279
1.2.5.3.7 名前を付けて保存 .....	281
1.2.5.3.8 エクスポート.....	286
1.2.5.3.9 閉じる .....	288
1.2.5.4 ウォールボードの削除 .....	290
1.2.6 ウィジェット.....	293
1.2.6.1 ウィジェットの作成 .....	294
1.2.6.2 ウィジェットの変更 .....	295
1.2.6.2.1 タブに展開.....	296
1.2.6.2.2 編集.....	303
1.2.6.2.3 複製 .....	304
1.2.6.2.4 削除 .....	306
1.2.6.2.5 レポートのダウンロード.....	308
1.2.6.3 ウィジェットの削除 .....	309
1.2.7 テンプレート.....	310
1.2.7.1 Pulse サンプルテンプレート.....	310
1.2.7.1.1 エージェントステータスレポート .....	311
1.2.7.1.2 エージェント統計レポート.....	312
1.2.7.1.3 エージェントグループステータスレポート .....	314
1.2.7.1.4 エージェントグループ統計レポート .....	315
1.2.7.1.5 キューステータスレポート.....	317
1.2.7.1.6 キュー統計レポート .....	318
1.2.7.1.7 キャンペーン統計レポート.....	319
1.2.7.1.8 キャンペーンコールバック統計レポート.....	320
1.2.7.1.9 キャンペーングループステータスレポート .....	321
1.2.7.1.10 キャンペーングループ統計レポート.....	322
1.2.7.2 テンプレートの作成 .....	323
1.2.7.3 テンプレートの変更.....	331
1.2.7.4 テンプレートのエクスポート.....	333
1.2.7.5 テンプレートの削除.....	335
1.2.8 オブジェクトのインポート/エクスポート.....	337
1.2.8.1 オブジェクトのインポート .....	337

---

---

1.2.8.2 オプションのエクスポート .....	339
2. よくあるご質問 .....	341
2.1 サービスについて知りたい .....	341
2.2 故障かなと思ったら .....	342
3. お問い合わせ .....	343
3.1 問い合わせ先一覧.....	343
3.2 問い合わせ用フォーム .....	344
4. 用語集 .....	345

---

本章は以下の内容で構成されています。目的に応じて各項を参照してください。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1	リアルタイムレポート		P.9
1.1	CCPulse+	クライアント PC にインストールして利用する CCPulse+の利用手順	P.11
1.2	Pulse	Web ブラウザから利用する Pulse の利用手順	P.153
2	よくあるご質問		P.341
3	お問い合わせ		P.343
4	用語集		P.345

マニュアル中の注意事項/補足事項の凡例は以下のとおりです。

#### 注意事項

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

#### 補足事項

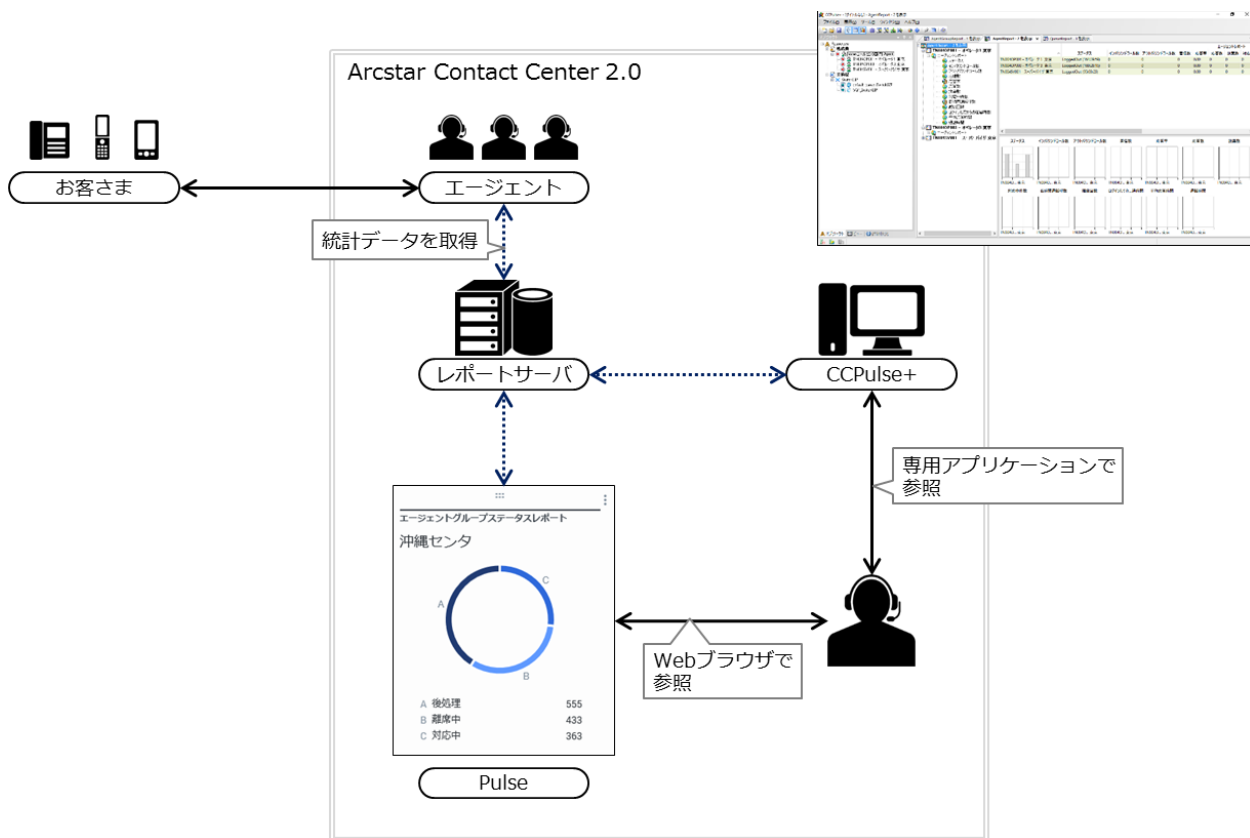
- ・ 設定や操作に伴う補足事項です。

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

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

## 1. リアルタイムレポート

リアルタイムレポート機能を利用することにより、エージェントやキューの統計情報をリアルタイムで取得して参照することが可能です。クライアント PC にインストールして利用する「CCPulse+（シーシーパルスプラス）」と、Web ブラウザから利用する「Pulse（パルス）」の 2 種類のツールを提供しています。



### リアルタイムレポートの放棄数について

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

CCPulse+と Pulse の主な機能差異は以下のとおりです。

項目	CCPulse+	Pulse
形態	専用アプリケーション	Web ブラウザ
認証方式	利用時にエージェント ID/パスワードを入力	GAX からシングルサインオンでアクセス
表示更新間隔	約 3 秒	約 10 秒
累積値のリセット	毎日 0 時	毎日 0 時
未アクセス時の統計値取得停止	72 時間	72 時間
利用可能な権限	テナント管理者/スーパーバイザ	構築用管理者/テナント管理者/スーパーバイザ
テンプレート	外部ファイル	サーバ内保存
ログイン中エージェントのみ表示	CCPulse+のメニューから設定可	テンプレートのカスタマイズが必要

#### 表示更新間隔と累計値リセットについて

- 表示更新間隔はサーバ負荷の状況により遅延する場合があります。
- クライアント PC が推奨スペックを満たしていない場合、表示更新が遅延する場合があります。
- エージェントステータスに関する統計値は、累計値リセットの対象外となります。
- カスタマポータル（GAX）から Stat サーバの再起動を行った場合は、エージェントステータスに関する統計値を含めてすべての統計値がリセットされます。

#### 未アクセス時の統計値取得停止について

- レポート用ツール（CCPulse+/Pulse）から、ある統計項目（着信数など）への要求がない状態が 72 時間継続した場合には、次に同じ統計項目への取得要求が行われるまでの間、レポートサーバでの該当の統計項目に関する統計値の取得が停止します。（ただし、ステータスの経過時間は除きます。）  
（例）：年末年始 5 日間の休業明けで、受付開始 5 分前に CCPulse+を起動してレポート表示を開始  
⇒レポート表示により統計項目への取得要求が行われた時点から、レポートサーバでの統計値取得が再開される  
⇒取得再開前となる受付開始 10 分前の着信数などは、カウントされていない状態でレポートが表示される
- 全ての統計項目に関する統計値の取得が停止するものではありません。レポート用ツールから要求がない統計項目のみが停止対象となります。
- エージェント ID 単位の管理ではありません。レポートサーバ内の統計項目単位での管理となります。上記の例においては、最初のエージェント以降に CCPulse+を起動したエージェントについては、最初のエージェントが CCPulse+を起動した時点以降の統計値が表示されます。
- 断続的に統計値の取得を実施する場合には、ヒストリカルレポート/CDR レポートを利用してください。

各ツールの詳細な機能および利用方法については、以下の各項を参照してください。

「1.1 CCPulse+」(P.11)

「1.2 Pulse」(P.153)

---

## 1.1 CCPulse+

本項は以下の内容で構成されています。目的に応じて各項を参照してください。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1	CCPulse+の概要		P.12
.			
2	ログイン/ログアウト	CCPulse+へのログイン/ログアウト手順	P.14
.			
3	CCPulse+画面説明		P.21
.			
4.	CCPulse+レポート表示	CCPulse+でレポートを取得/表示する手順	P.52
5.	CCPulse+サンプルテンプレート	Arcstar Contact Center 2.0 で用意している CCPulse+用のサンプルテンプレート仕様	P.124

### 1.1.1 CCPulse+の概要

#### 1.1.1.1 機能と権限

CCPulse+で利用できる機能と概要は以下のとおりです。アカウント権限により参照できる項目が異なります。

[ 凡例 ●：権限あり 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							
	CCPulse+へのログイン	CCPulse+にログインする		●	●		P.19
	CCPulse+からのログアウト	CCPulse+からログアウトする		●	●		P.20
レポート表示							
	ワークスペースの設定	表示に必要なワークスペースを設定する		●	●		P.53
	リアルタイムビューの設定	リアルタイムレポートの表示内容を設定する		●	●		P.67
	画面表示設定	ワークスペースの表示内容を設定する		●	●		P.77
	しきい値の作成	アクションに必要なしきい値を設定する		●	●		P.83
	アクションの作成	しきい値に応じたアクションを設定する		●	●		P.102

#### 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。



#### 1.1.1.2 性能指標

契約席数に応じて以下の性能指標内で利用いただくようお願いします。

項目	契約席数			備考
	～400 席	401～1,000 席	1,001～2,000 席	
同時ログイン数	60	150	300	
更新インターバル(秒)	3			
総リクエスト数	70,000			「オブジェクト数 x 項目数」で積算 CCPulse+画面上で確認可

##### 性能指標を超えて利用した場合について

- 直ちに Arcstar Contact Center 2.0 の機能が利用できなくなったり、通話が切断されたりすることはありませんが、サーバ負荷の増大により各種設定や操作の反応が遅くなったり、通話品質に影響を及ぼしたりする可能性があります。

##### テナント拡張（オプション機能）を利用している場合について

- テナント拡張のリソース（1,000 席/2,000 席）が席数の基準となります。

### 1.1.2 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	○	○

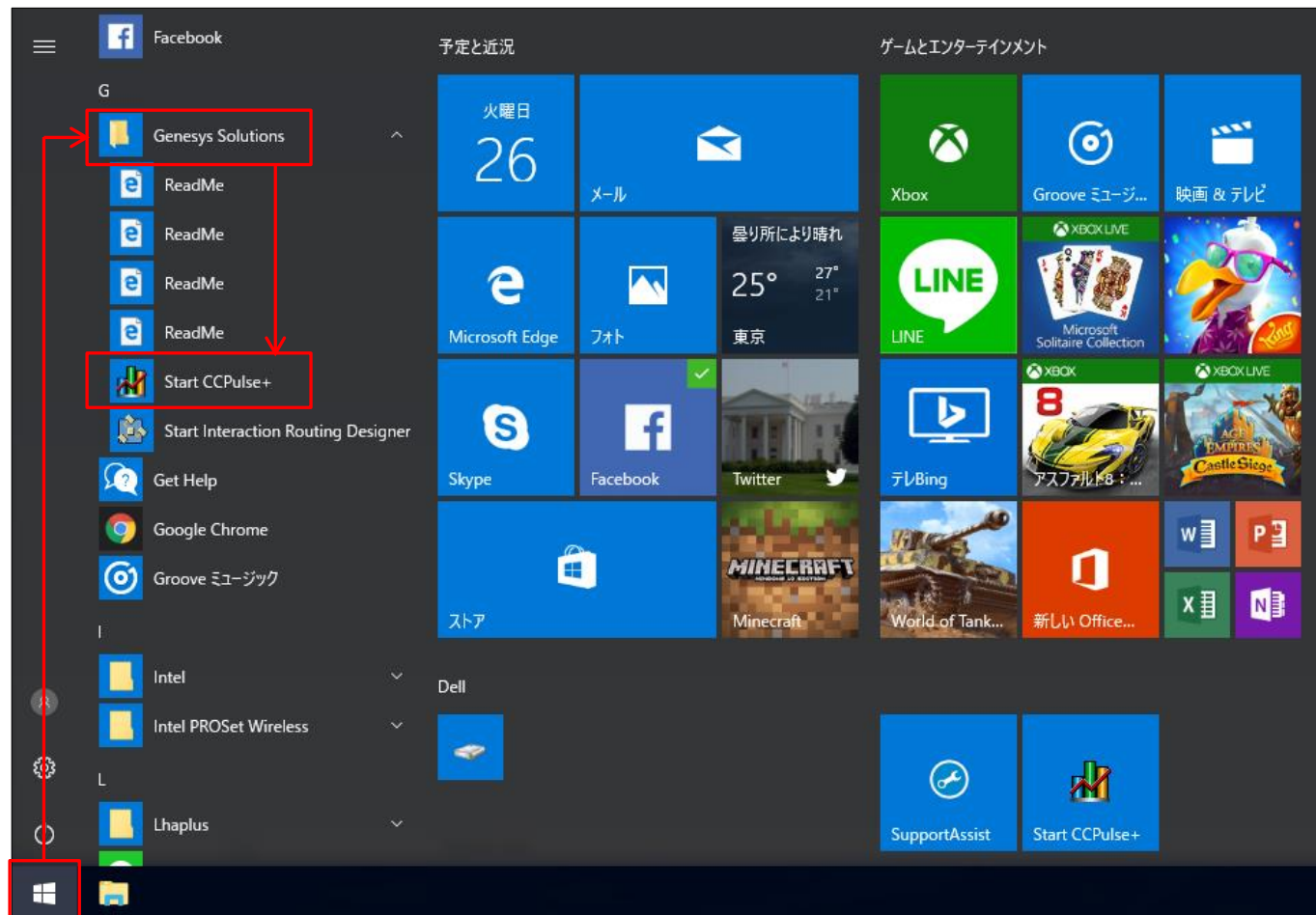
#### Windows 10/11 の.NET Framework について

- 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。

### 1.1.2.1 初回設定

初めて CCPulse+を利用する際には、以下の手順に従って設定を行ってください。

(1) スタートメニューから[Genesys Solutions]→[Start CCPulse+]を選択します。画面は Windows 10 バージョン 1709 の場合の例となります。



#### CCPulse+の起動について

クライアント PC の OS に応じて、スタートメニューから以下の手順で起動してください。

- Windows 10 バージョン 1706 以前

スタートメニューから[すべてのアプリ]→[Genesys Solutions]→[Start CCPulse+]の順に選択

(2) CCPulse+が起動します。アプリケーション/ホスト名/ポートの各設定を入力します。

CCPulse+にようこそ

ユーザー名(U):

ユーザー パスワード(P):

OK キャンセル 詳細<<

アプリケーション(A):

ホスト名(H):

ポート(P):

フィールド名			入力値	備考
アプリケーション名			CCP	
ホスト名	メイン拠点	ホスト 1	j1-pap01-0	<ul style="list-style-type: none"><li>• 通常は「ホスト 1」の値を設定</li><li>• 「ホスト 2」は「ホスト 1」の故障時などに利用</li><li>• DR オプション契約者のみ利用可</li></ul>
		ホスト 2	j1-pap01-1	
	DR 拠点	ホスト 1	j2-pap01-0	
		ホスト 2	j2-pap01-1	
ポート			7001	

設定項目の表示について

- [アプリケーション]/[ホスト名]/[ポート]の設定が表示されていない場合は、[詳細]を選択してください。

CCPulse+にようこそ

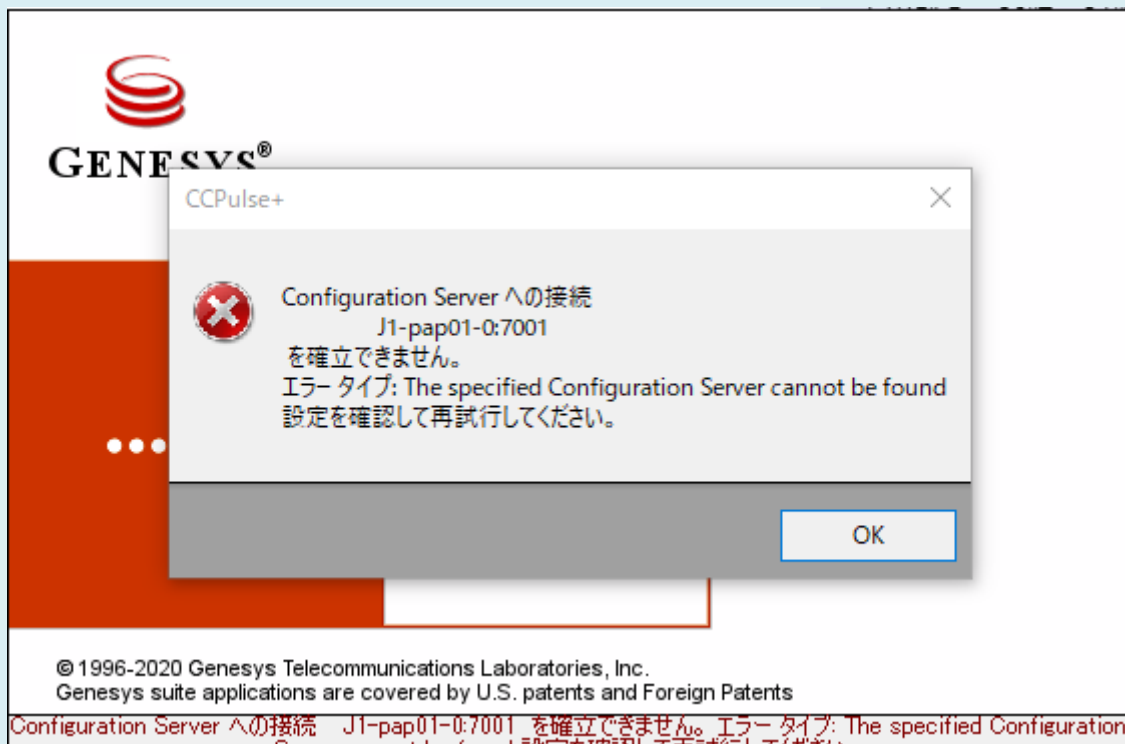
ユーザー名(U):

ユーザー パスワード(P):

OK キャンセル 詳細>>

#### 故障時などの利用について

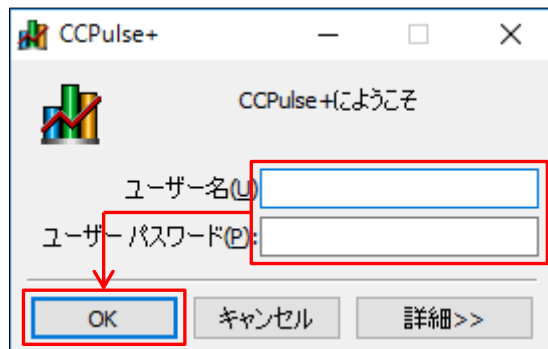
- ログイン先ホストの故障等で利用できない状態では以下のエラーメッセージが表示されます。その際はホスト名を変更（もう一方のホスト名を設定）して再度ログインを試してください。



- (3) 設定の入力が完了したら、次頁以降の手順に従ってログインを行ってください。

### 1.1.2.2 CCPulse+へのログイン

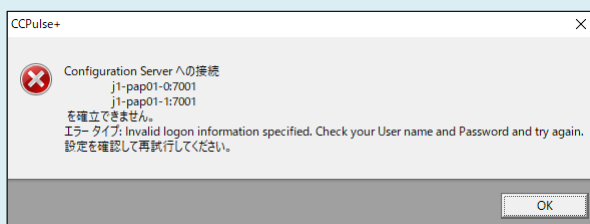
(1) CCPulse+を起動します。ユーザー名とユーザーパスワードを入力し、[OK]をクリックします。



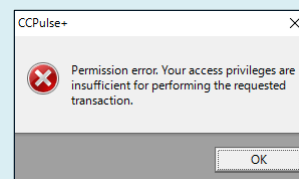
#### ID・パスワード誤り/ID 無効/アカウントロックについて

- 入力されたエージェント ID またはパスワードに誤りがある場合、入力されたエージェント 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（エージェント 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



#### アカウントがロックされている場合

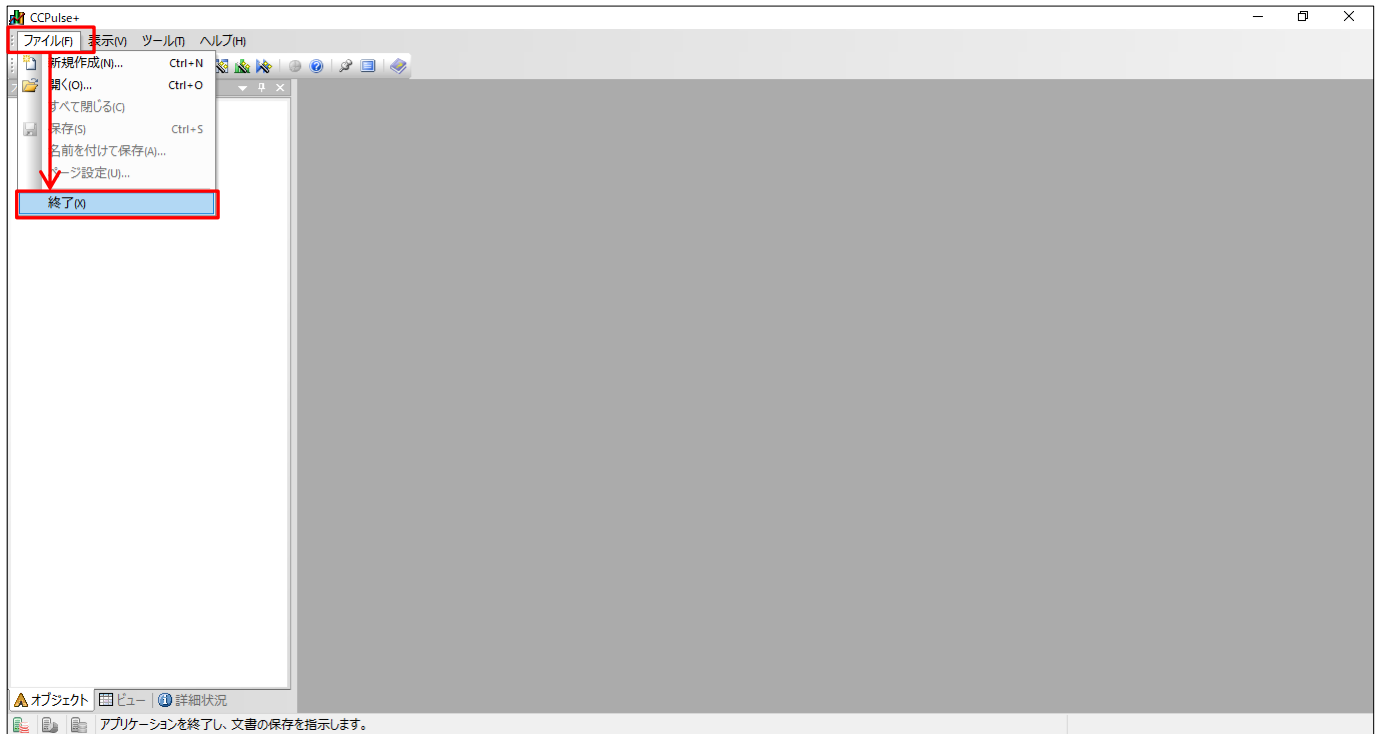


- 20 分以内に 5 回パスワードの入力誤りがあるとアカウントがロックされます。アカウントロックから 30 分が経過すると自動的に解除されます。即時解除が必要な場合は、ユーザーズマニュアル「カスタマポータル編」を参照してください。（即時解除には構築用管理者の権限が必要です。）
- アカウントがロックされると同じエージェント ID を利用するアプリケーションが利用できなくなります。
- エージェント ID の状態が「無効」に設定されている場合は、アカウントはロックされません。カスタマポータルからエージェント ID の状態を「有効」に設定することで、CCPulse+へのログインが可能となります。

(2) ログインが完了し、CCPulse+が起動します。

### 1.1.2.3 CCPulse+からのログアウト

(1) [ファイル]メニューから[終了]を選択します。



#### ログアウトについて

- メインウィンドウの[×]をクリックすることでも、同様にログアウトすることが可能です。

(2) ログアウトが完了し、CCPulse+が終了します。

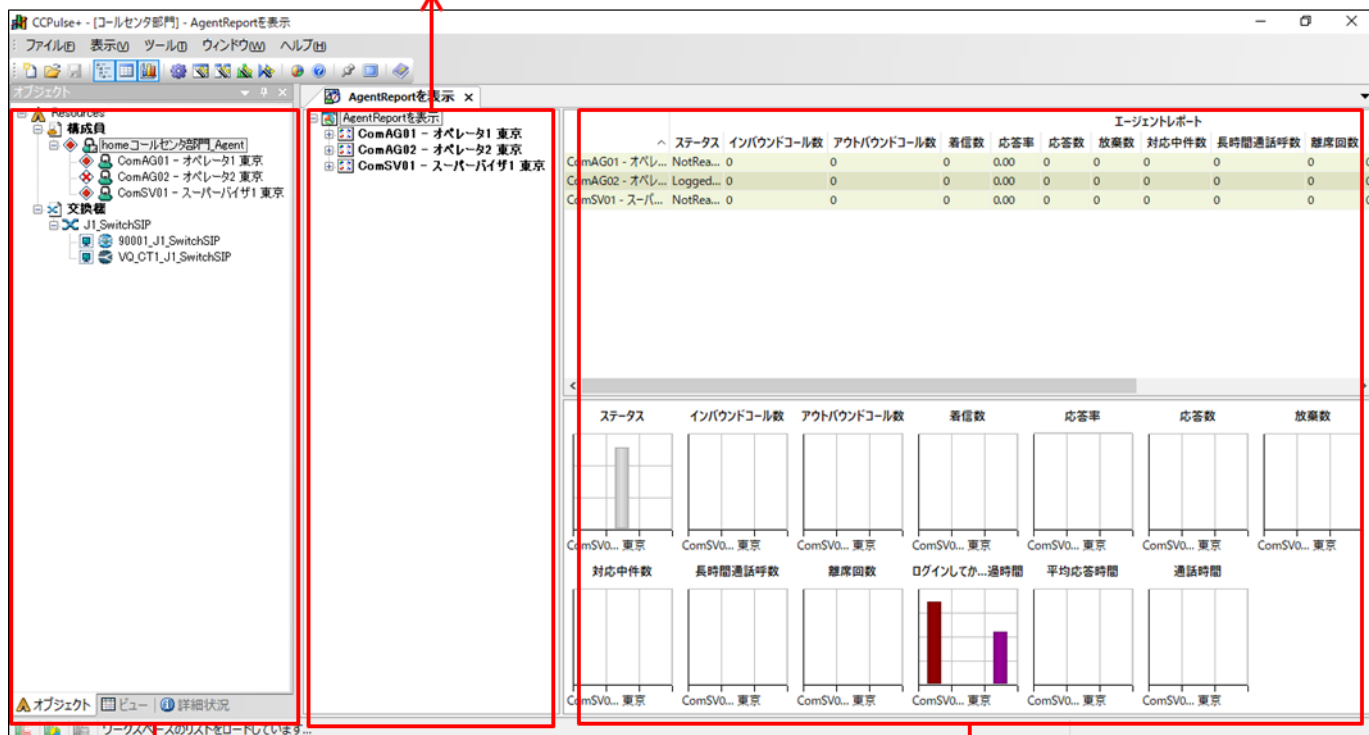


### 1.1.3 CCPulse+画面説明

レポート取得対象のオブジェクトや取得した値が表示されます。画面はレポート出力設定を行った後の画面となります。CCPulse+を初めて起動した場合は、レポート表示を行うための設定が必要となります。

#### [レポートビュー]

レポートの出力対象となっているオブジェクト（エージェントなど）が表示されます。リアルタイムビューに表示する対象を選択することが可能です。



#### [オブジェクト/ビュー/詳細状況ペイン]

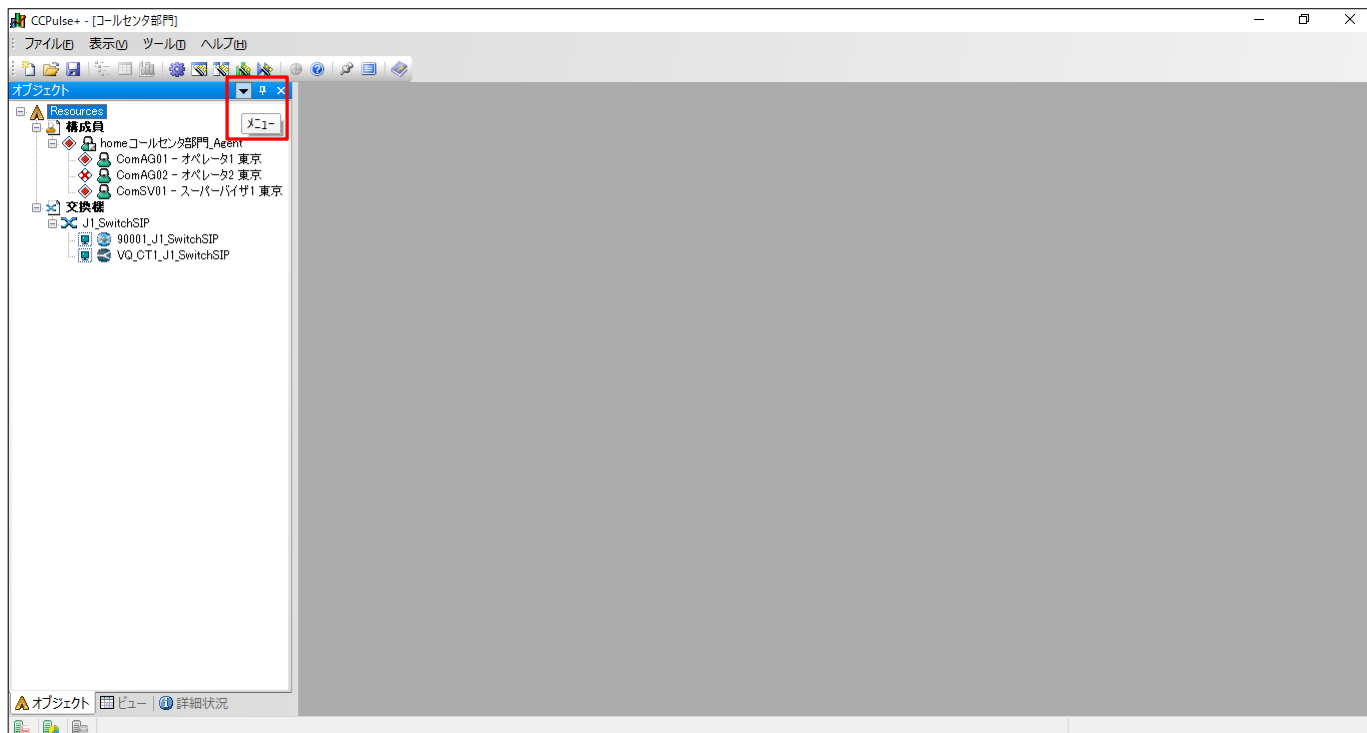
レポート情報を取得できるオブジェクト（エージェントなど）が表示されます。表示させるレポートの選択や選択したオブジェクトの詳細状況ペインに切り替えることが可能です。

#### [リアルタイムビュー]

取得されたレポートの値が、グラフや表形式で選択されます。

### 1.1.3.1 ペインメニュー

オブジェクト/ビュー/詳細状況の各ペインの表示方法を設定します。ペインバーの「メニュー」を選択すると、表示方法を選択することが可能です。



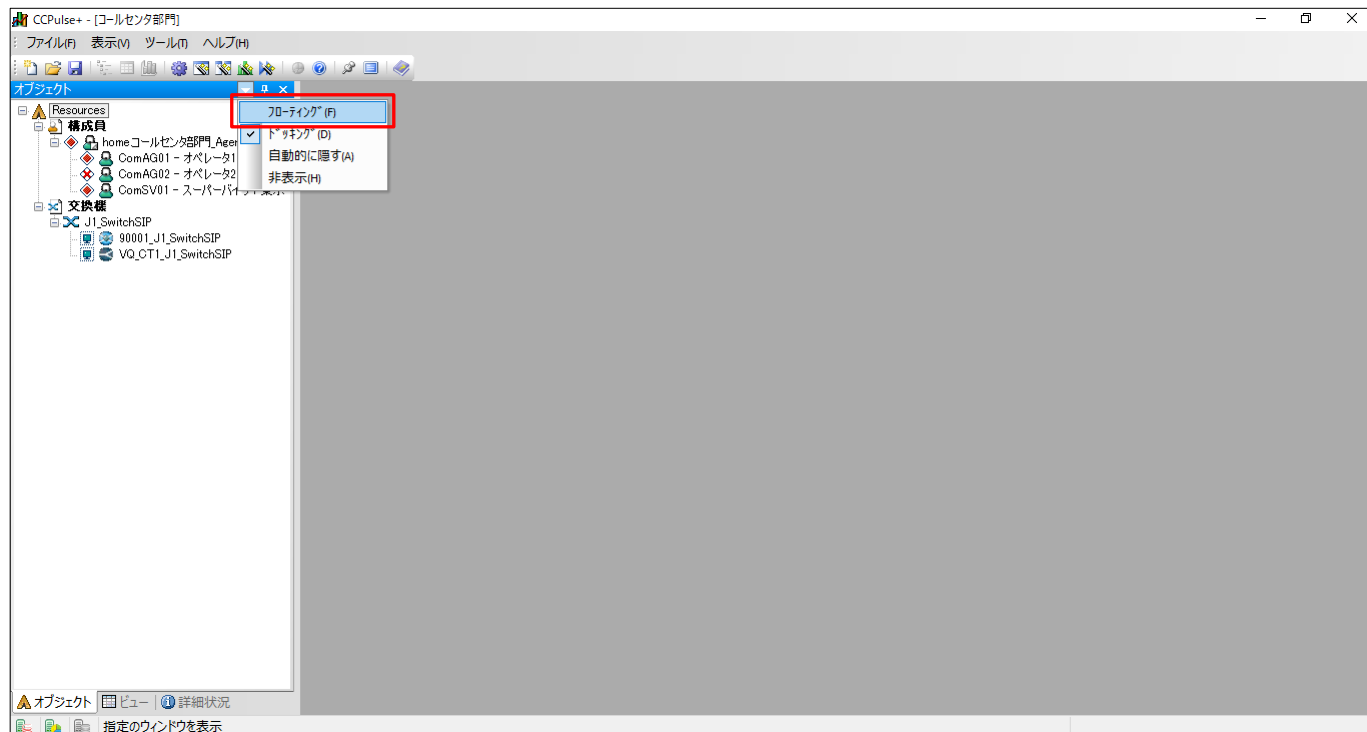
表示方法に応じて以下の各項を参照してください。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1	フローティング	ペインを独立したウィンドウとして表示する。任意の場所に配置することが可能	P. 23
2	ドッキング	アプリケーションウィンドウにドッキングした状態で表示する。CCPulse+起動時のデフォルト設定はウィンドウ左側へのドッキング表示となる	P. 26
3	自動的に隠す	ペインを選択した場合のみ表示する	P. 31
4.	非表示	ペインを表示しない	P. 34

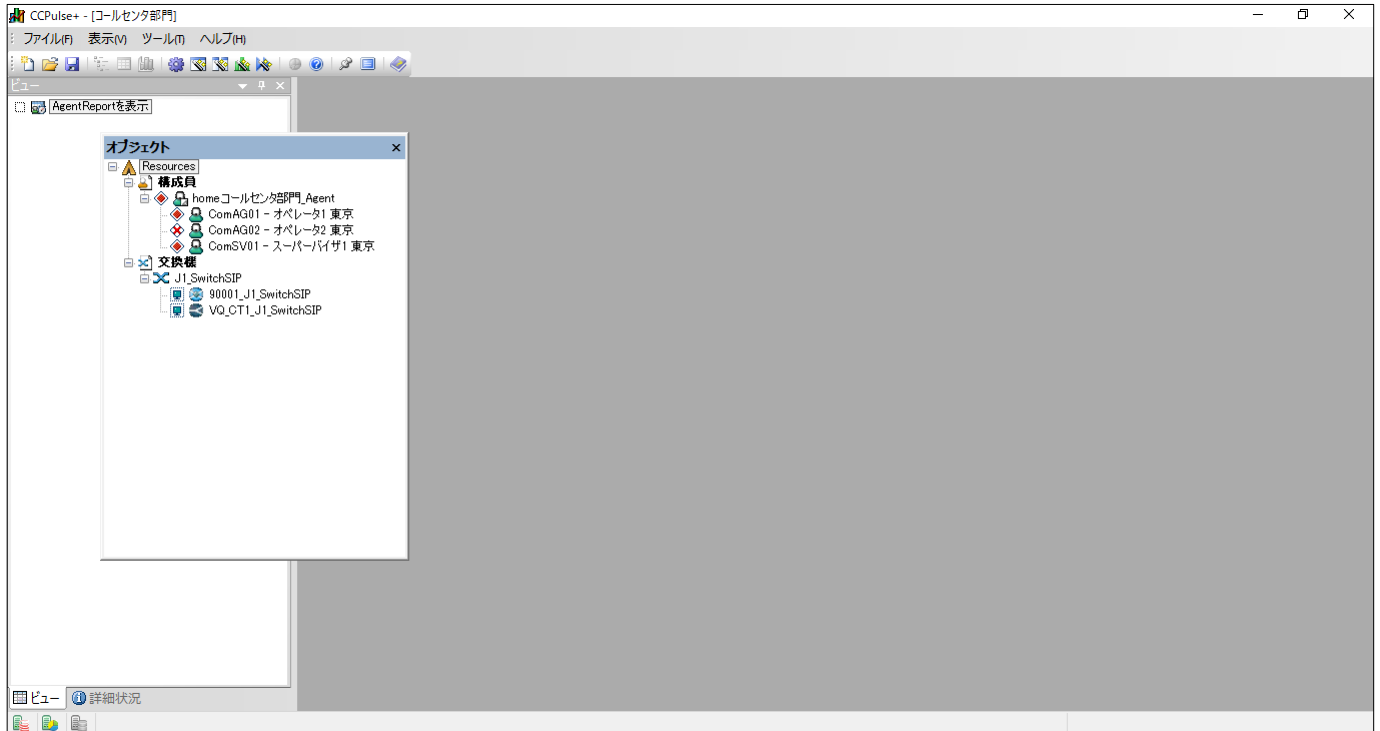
#### 1.1.3.1.1 フローティング

ペインを独立したウィンドウとして表示します。任意の場所に配置することが可能となります。ドッキング表示となっている場合のみ選択可能です。

(1) 「メニュー」から[フローティング]を選択します。



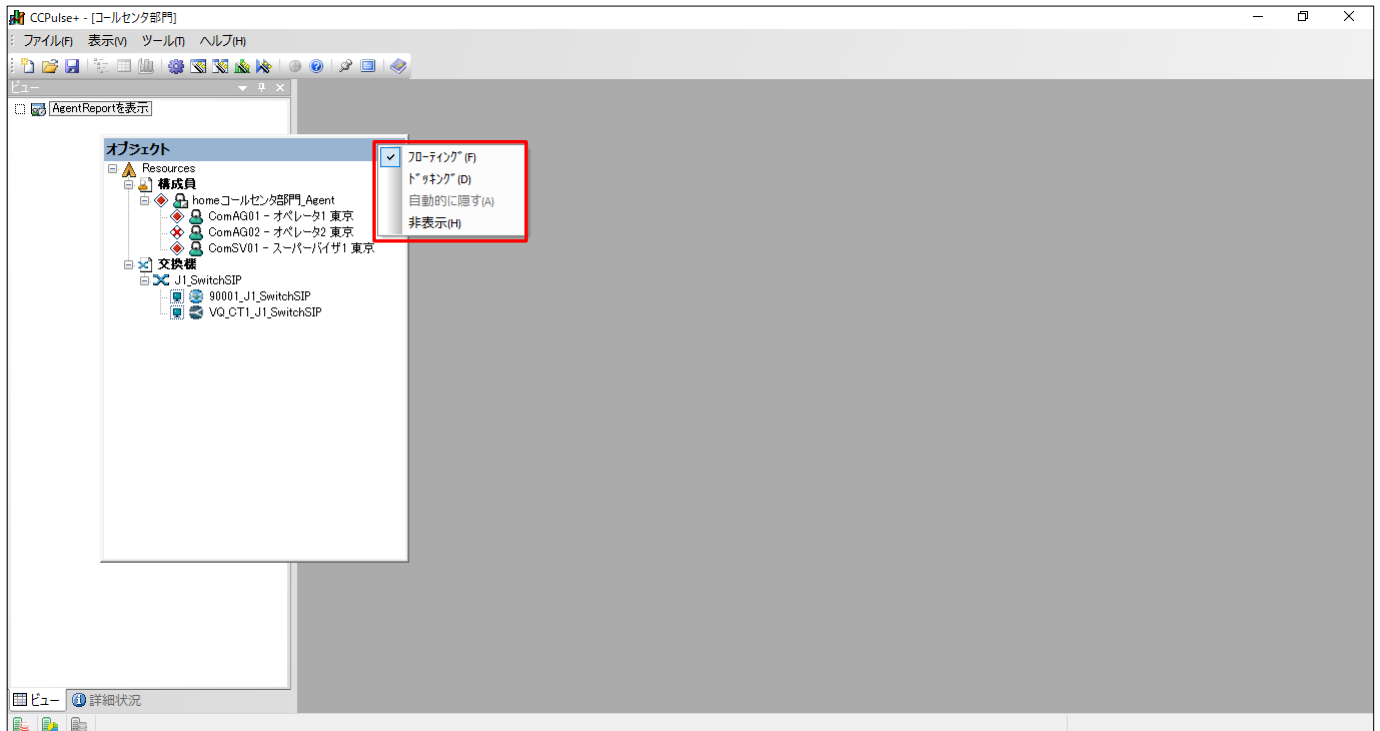
(2) フローティング表示に変更されます。



#### フローティング表示への変更方法について

- ドッキング表示の状態ではペインのタイトルバーまたはペイン下部のタブをダブルクリック/ドラッグ&ドロップしても、同様にフローティング表示に変更されます。
- タイトルバーをダブルクリック/ドラッグ&ドロップした場合は、以前に行ったフローティング表示方法（ペイン全体または該当ペインのみのいずれか）が踏襲されます。
- ペイン下部のタブをダブルクリック/ドラッグ&ドロップした場合は、該当のペインのみがフローティング表示されます。
- 特定のペインのみをフローティング表示している場合は、ペイン同士をドラッグ&ドロップで重ねることにより複数のペインまたはペイン全体のフローティング表示へ変更することが可能です。

(3) フローティング表示時にペインメニューを表示する場合は、ペインのタイトルバーを右クリックします。



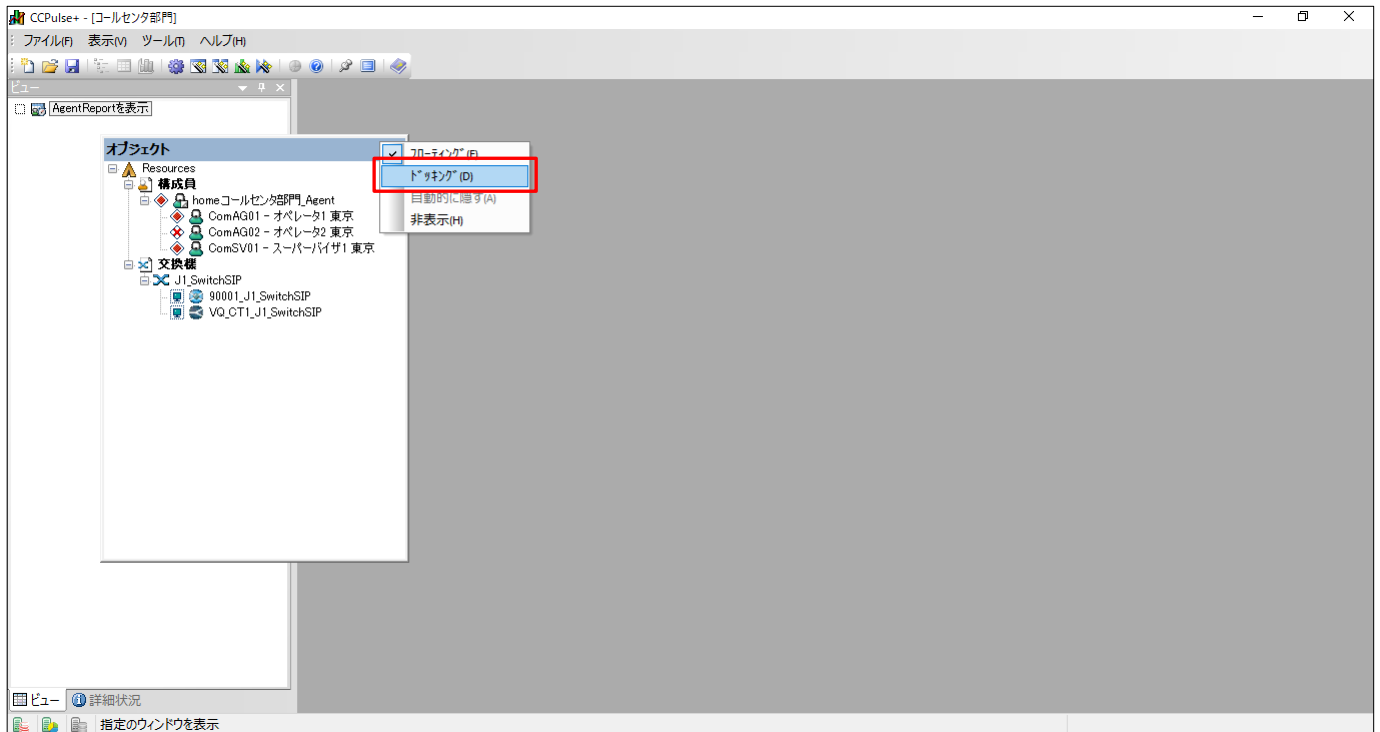
#### ドッキング表示への変更について

- ペインのタイトルバーをダブルクリックすると、フローティング表示からドッキング表示に変更されます。

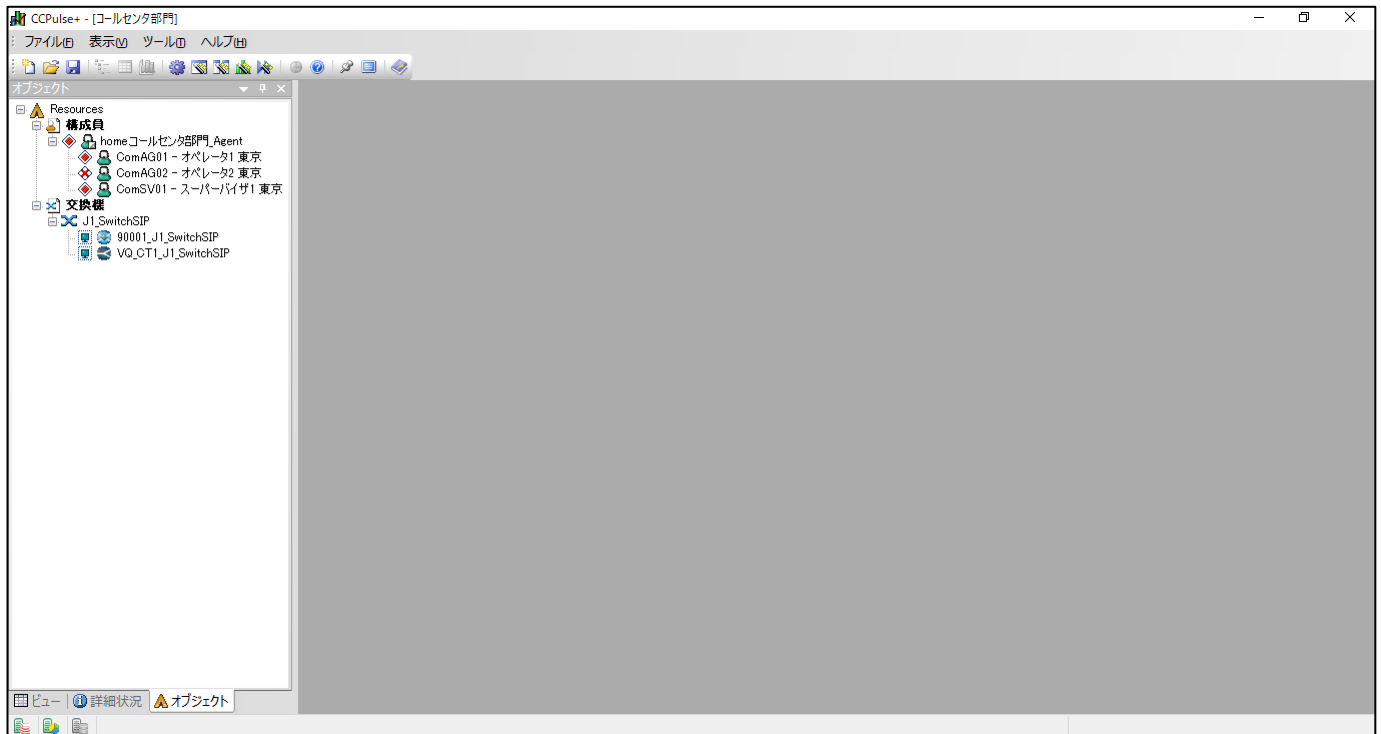
#### 1.1.3.1.2 ドッキング

アプリケーションウィンドウにドッキングした状態で表示します。フローティング表示となっている場合のみ選択可能です。

(1) ペインのタイトルバーを右クリックし、[ドッキング]を選択します。



## (2) ドッキング表示に変更されます。

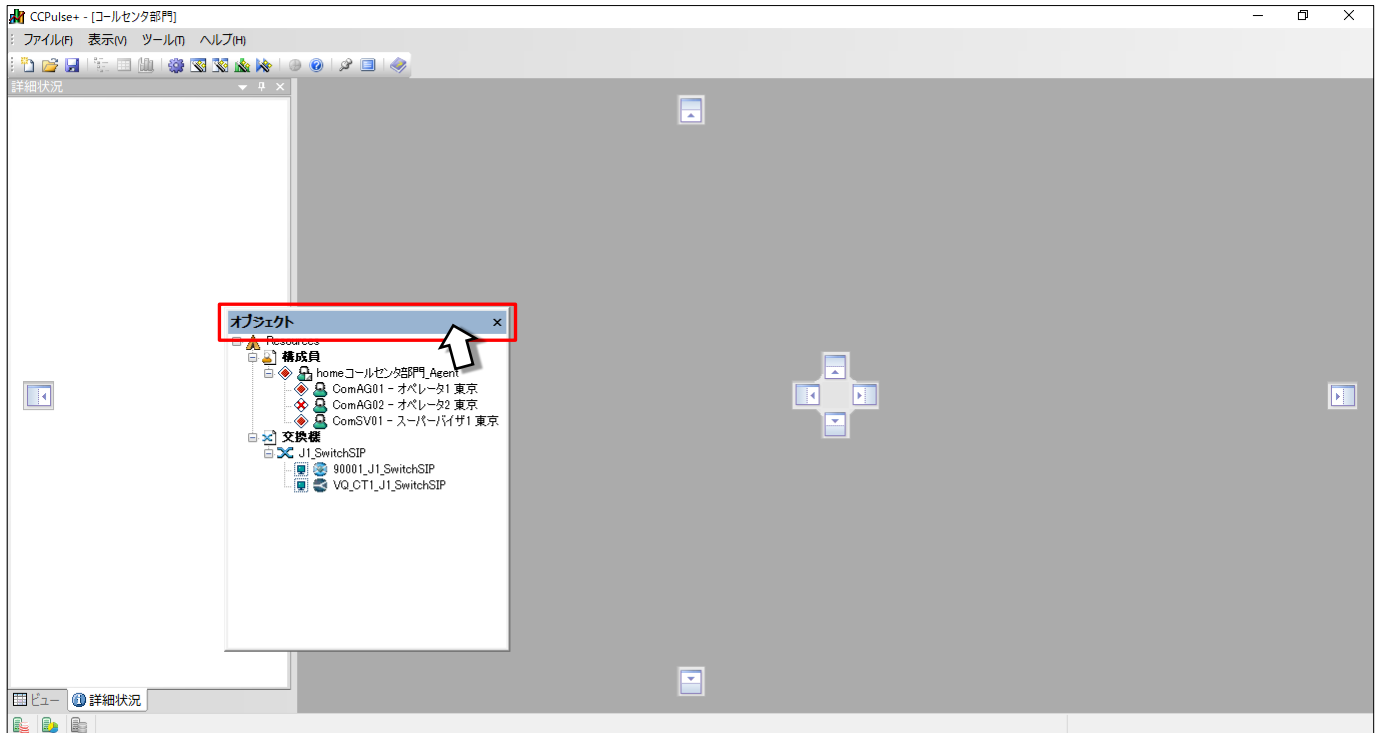


### ドッキング表示への変更方法について

- ・フローティング表示の状態でペインのタイトルバーまたはペイン下部のタブをダブルクリックすると、同様にドッキング表示に変更されます。(ペイン下部のタブは複数ペインを1つのフローティング内に表示している場合のみ表示されます。)
- ・タイトルバーをダブルクリックした場合は、以前に行ったドッキング表示位置が踏襲されます。
- ・特定のペインのみをドッキング表示している場合は、ペイン同士をドラッグ&ドロップで重ねることにより複数のペインまたはペイン全体をドッキング表示へ変更することが可能です。

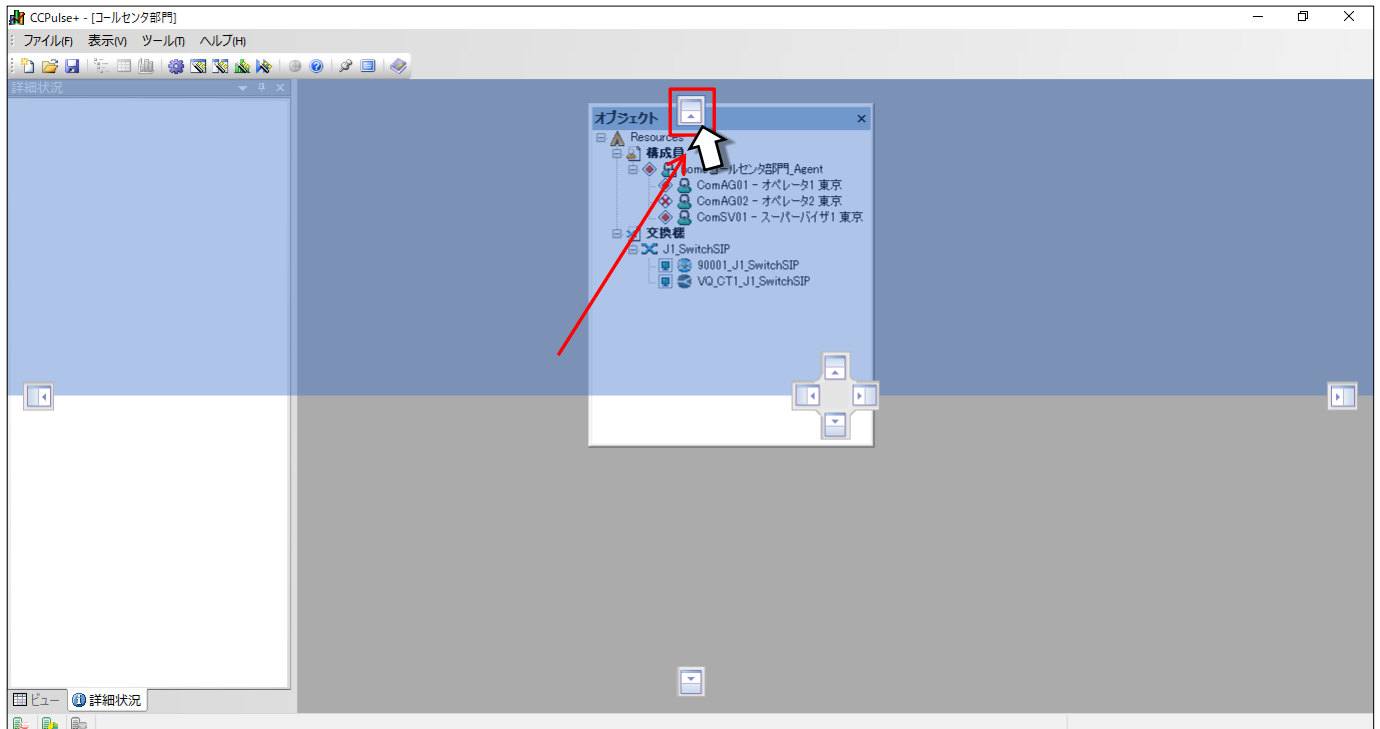
(3) フローティング表示となっているペインのタイトルバーをドラッグ&ドロップすることにより、アプリケーションウィンドウ内でドッキング表示する位置を「上」/「下」/「左」/「右」から選択することが可能です。

タイトルバーをドラッグするとアプリケーションウィンドウ内にドッキング位置を指定するためのアイコンが表示されます。

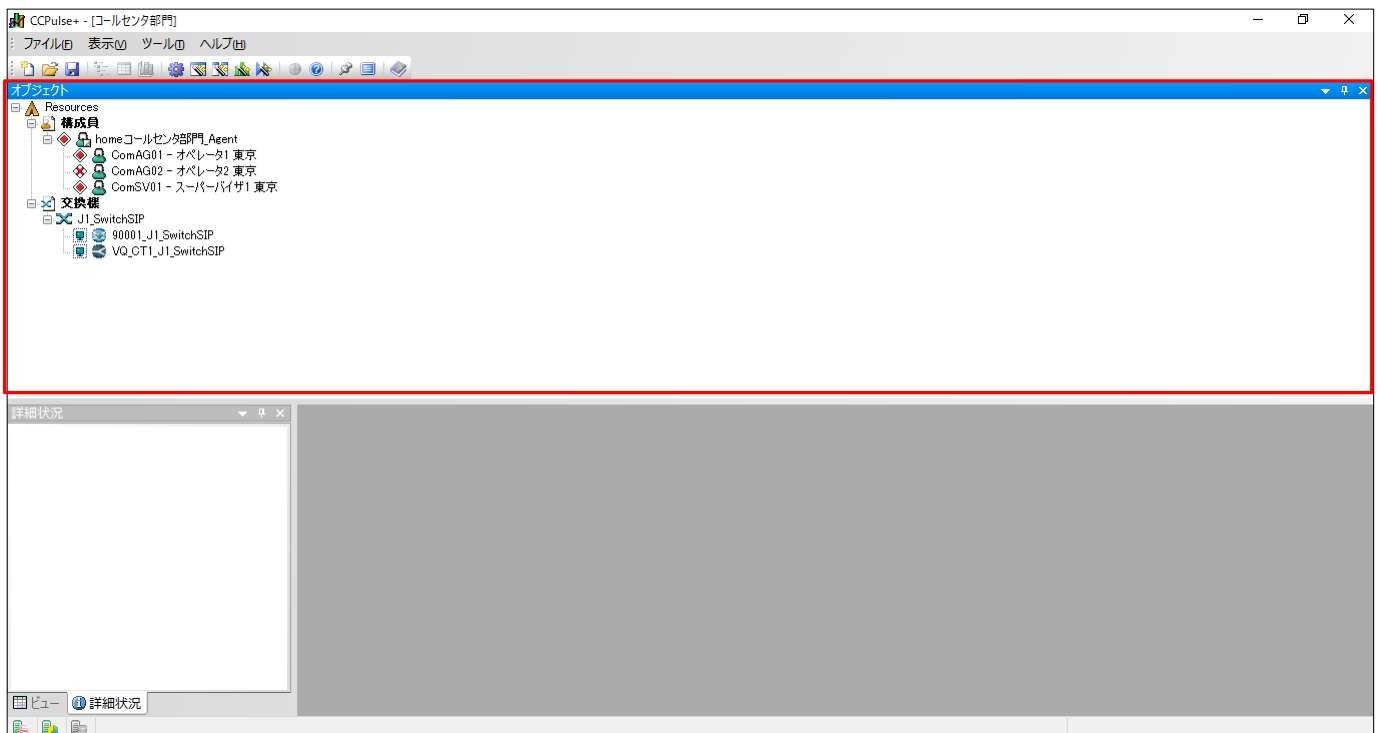




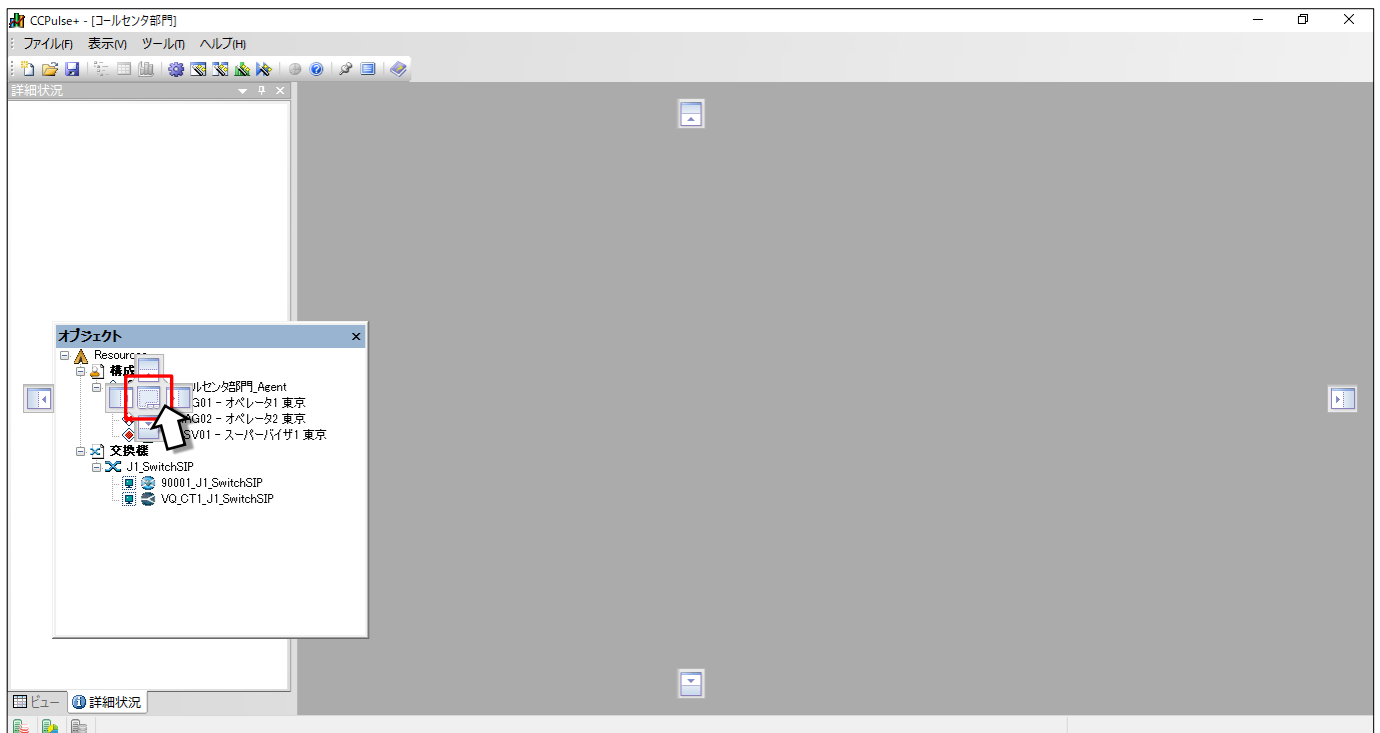
(4) ドラッグした状態でアイコンにマウスカーソルを重ねると、ドッキング予定位置が青で透過されて表示されます。



(5) ドロップすると指定した位置にドッキング表示されます。ドッキングをキャンセルする場合は、アイコン以外の場所でドロップしてください。



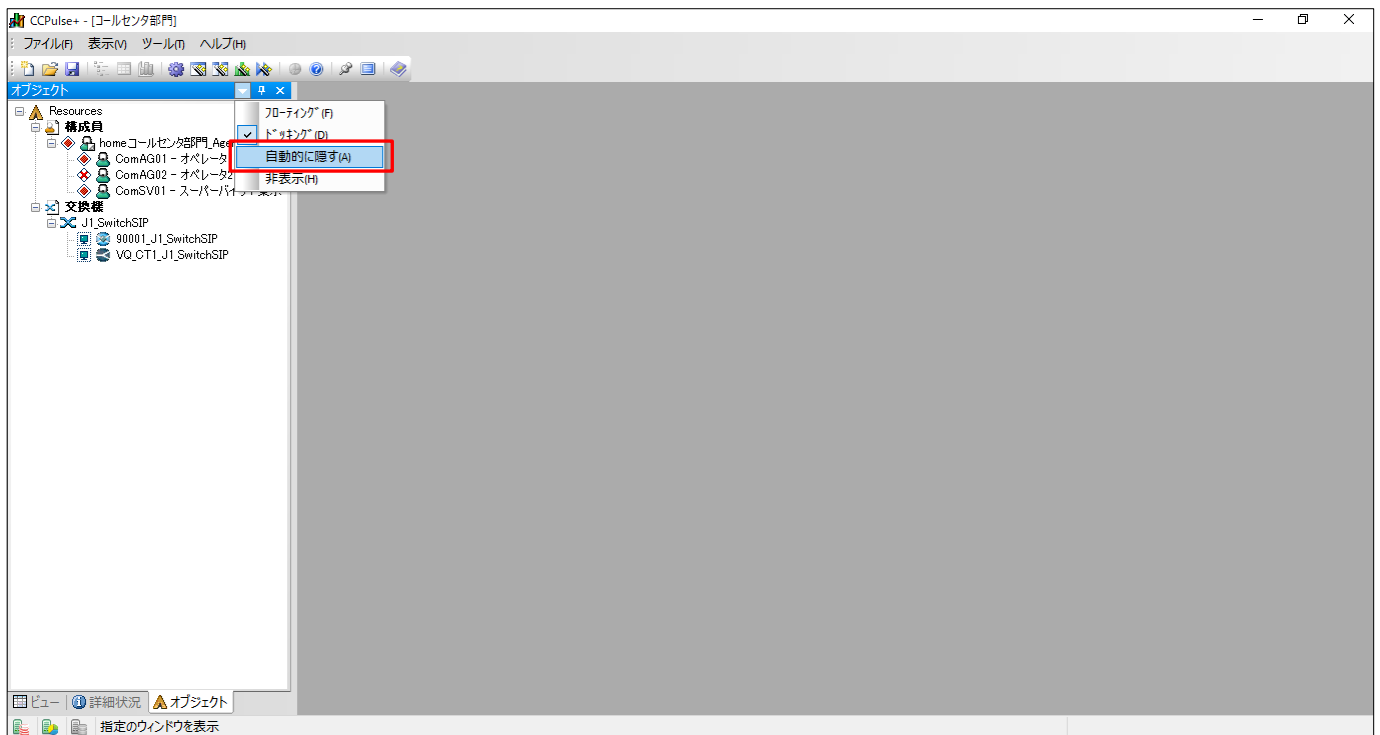
(6) 特定のペインのみをフローティング表示としていた場合は、既存ペイン内へのドッキングを指定することも可能です。ペイン内へドッキングする場合のアイコンは以下のとおりです。アイコン中央を指定すると、既存ペイン内のタブとしてドッキングされます。



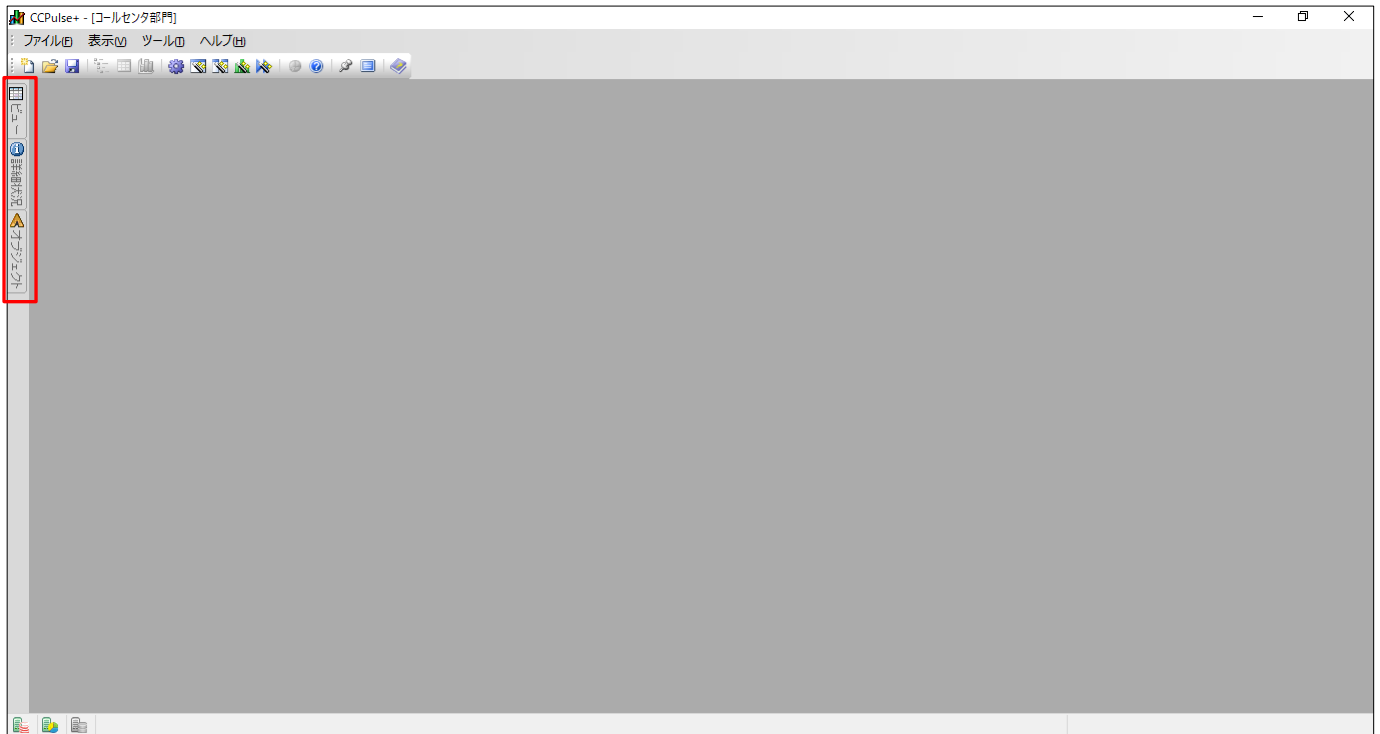
#### 1.1.3.1.3 自動的に隠す

ペイン表示を選択した場合のみ表示します。ドッキング表示となっている場合のみ選択可能です。


(1) 「メニュー」から[自動的に隠す]を選択します。



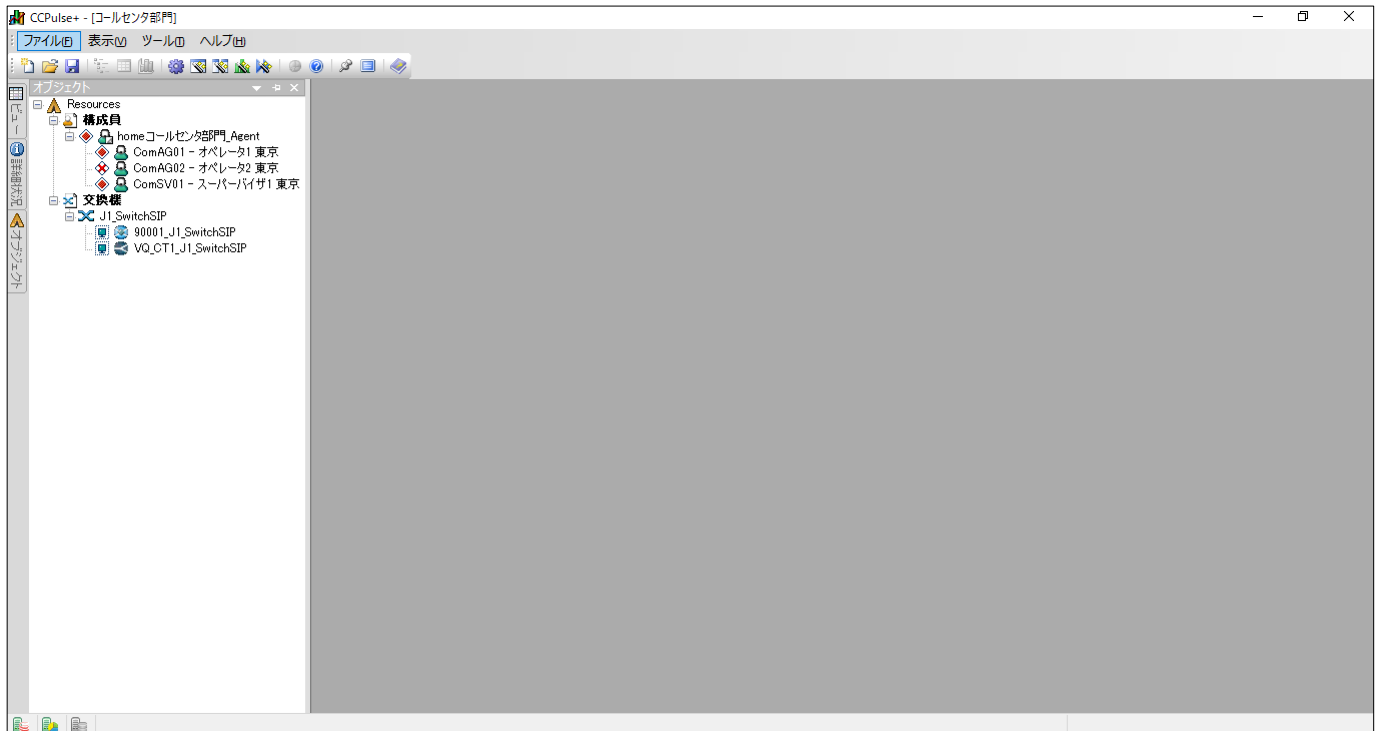
(2) ペインが表示されない状態となり、アプリケーションウィンドウ内にペイン名のみが表示された状態となります。



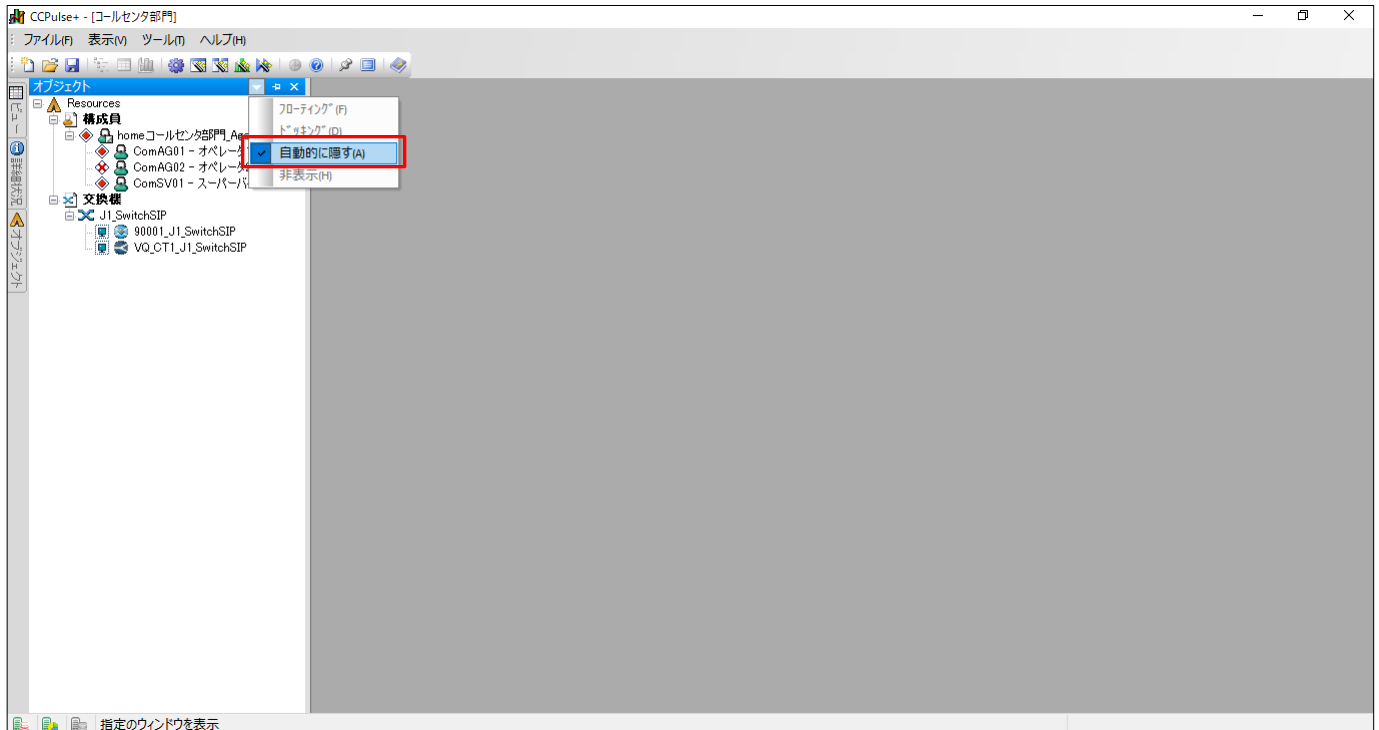
#### 自動的に隠す設定について

- タイトルバーの「自動的に隠す」アイコン（) をクリックしても、同様に自動的に隠す設定が適用されます。
- 自動的に隠す設定は同一ペイン内の全てのペインに対して一律適用されます。
- 特定のペインのみを自動的に隠す設定を実施する場合は、該当のペインのみをフローティング表示に変更した後、異なる位置（上/下/左/右）にドッキングしてから自動的に隠す設定を行ってください。
- ペイン名が表示される位置（上/下/左/右）は、ペインメニューをドッキングしていた位置となります。任意の位置に変更することはできません。


(3) アプリケーションウィンドウに表示されたペイン名にマウスカーソルを約 1 秒合わせると、該当のペインが表示されます。マウスカーソルをペイン外に約 1 秒以上出し続けると再度非表示となります。



(4) 設定を解除する（ドッキング表示に戻す）には、「メニュー」から[自動的に隠す]を再度選択します。



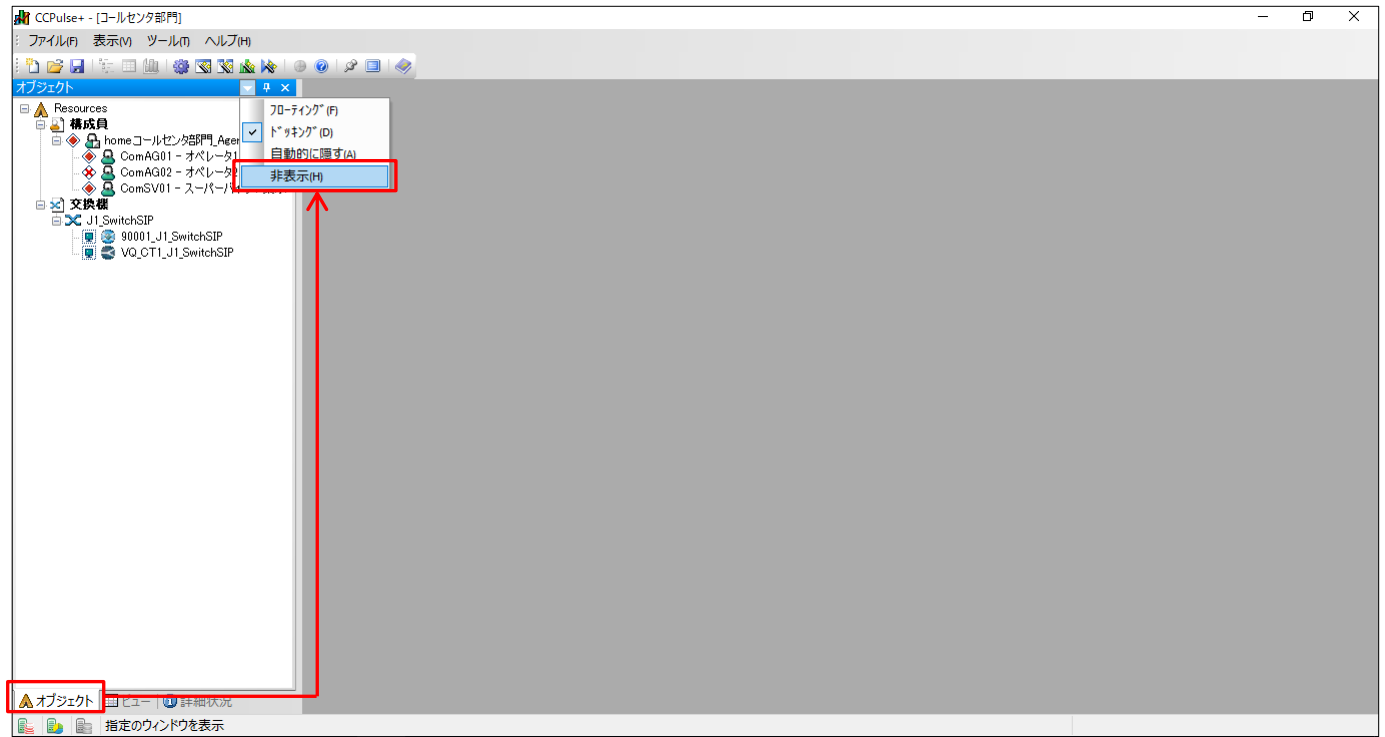
#### 自動的に隠す設定について

- タイトルバーの「自動的に隠す」アイコン（）をクリックしても、同様に自動的に隠す設定が適用されます。

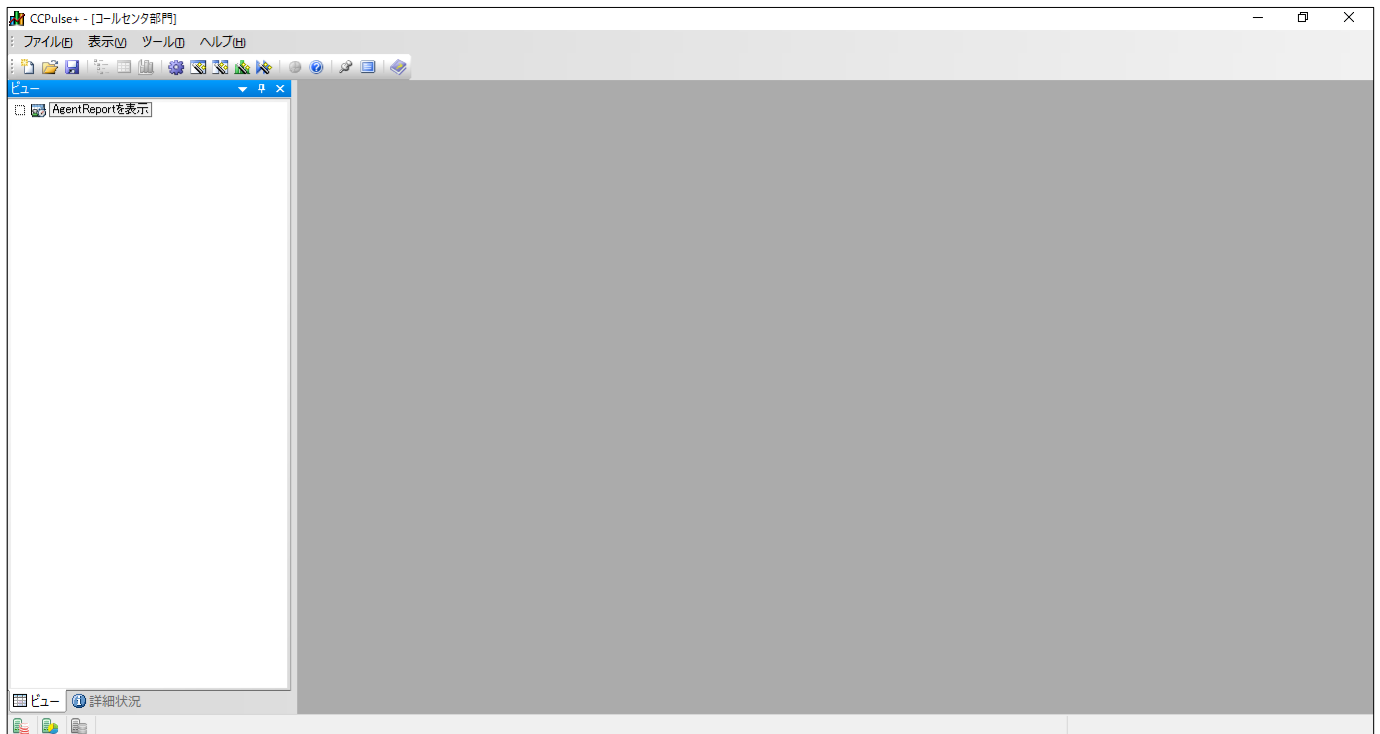
#### 1.1.3.1.4 非表示

ペインを非表示にします。

(1) 非表示にするペインが選択されていることをペイン下部のタブで確認し、「メニュー」から[非表示]を選択します。画面はオブジェクトペインが選択されている場合の例となります。



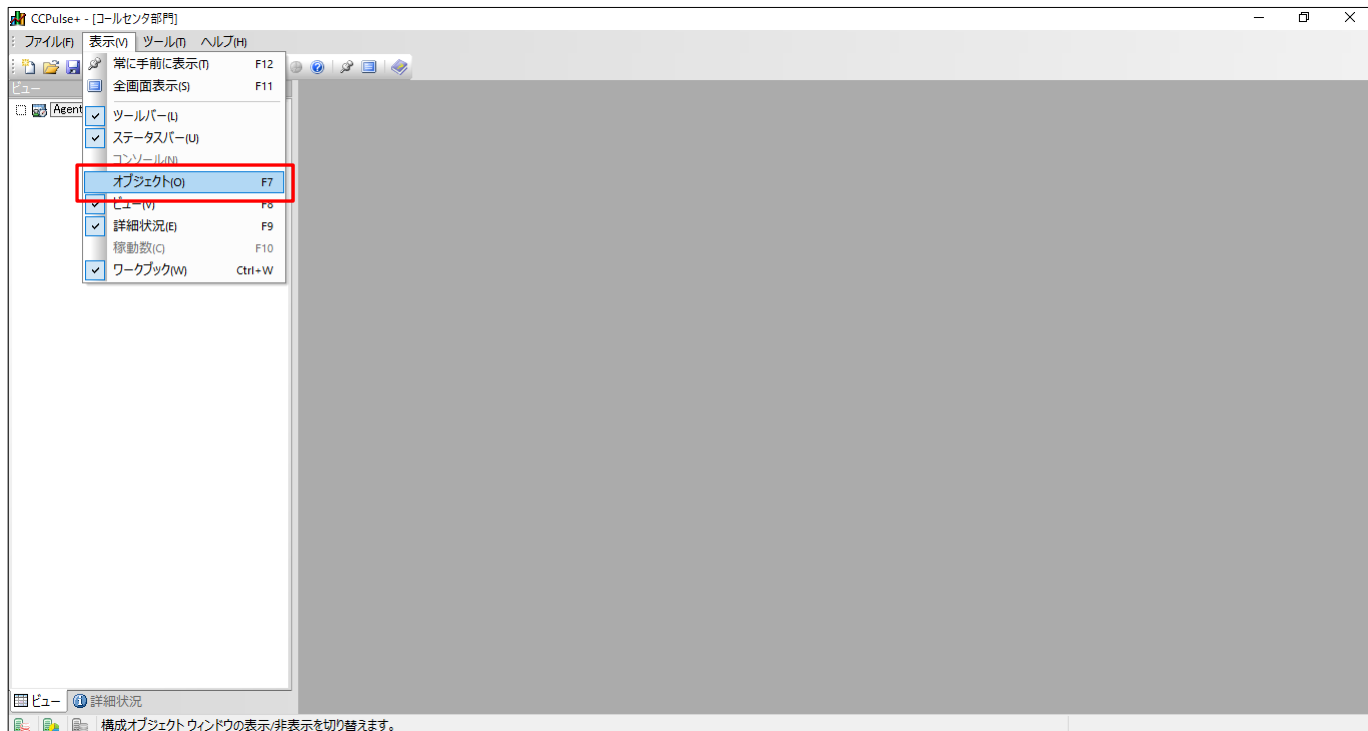
(2) ペインが非表示となります。



#### 非表示の設定について

- 複数のペインを一括して非表示へ変更することはできません。
- アプリケーションメニューの「表示」から非表示としたいペインを選択することでも、同様に非表示設定が適用されます。
- 以下のショートカットキーを利用しても、同様に非表示設定が適用されます。
  - F7 : オブジェクトペイン
  - F8 : ビューペイン
  - F9 : 詳細状況ペイン

(3) ペイン表示するには、アプリケーションメニュー「表示」から表示するペインを選択します。



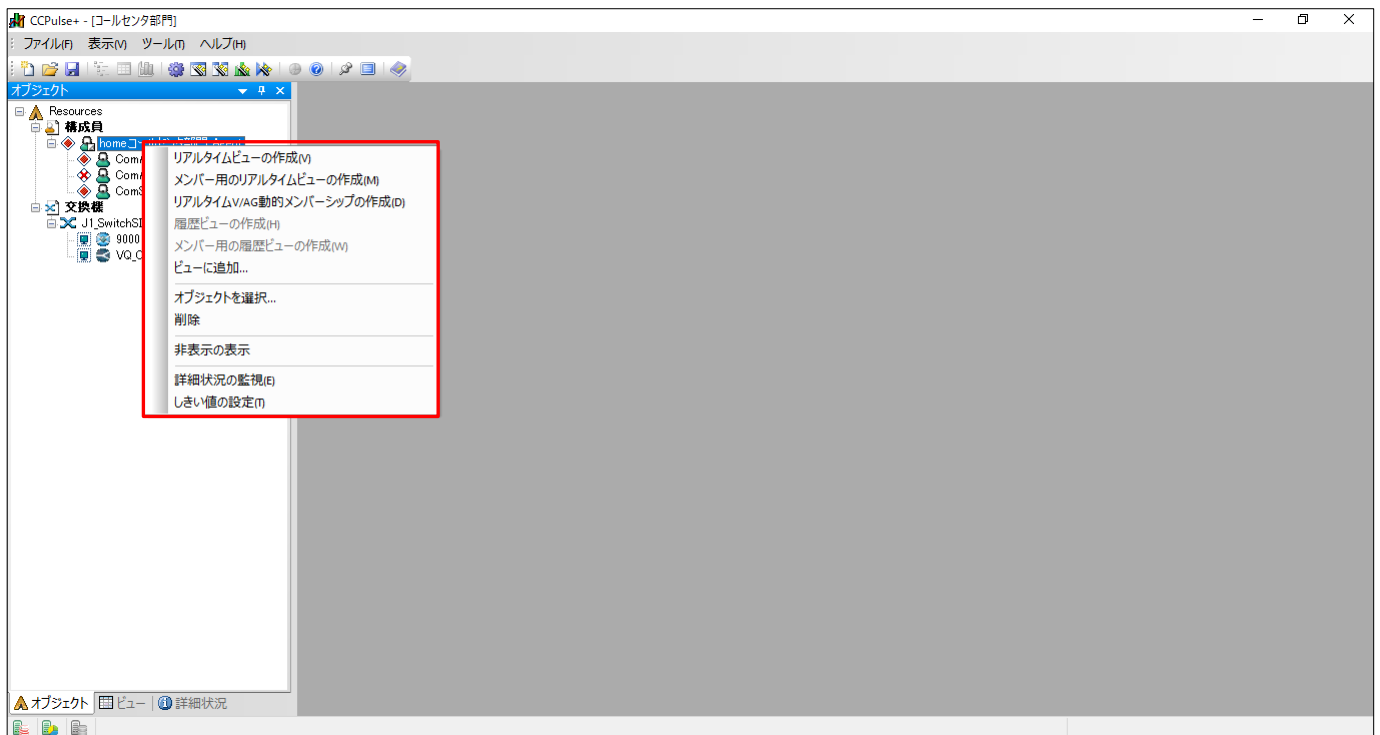
#### 表示の設定について

- 複数のペインを一括して表示へ変更することはできません。
- 以下のショートカットキーを利用しても、同様に表示設定が適用されます。
  - F7 : オブジェクトペイン
  - F8 : ビューペイン
  - F9 : 詳細状況ペイン



### 1.1.3.2 オブジェクトペイン

レポートを取得するオブジェクトが表示されます。オブジェクトを右クリックすると、リアルタイムレポートの表示に関する設定が可能です。

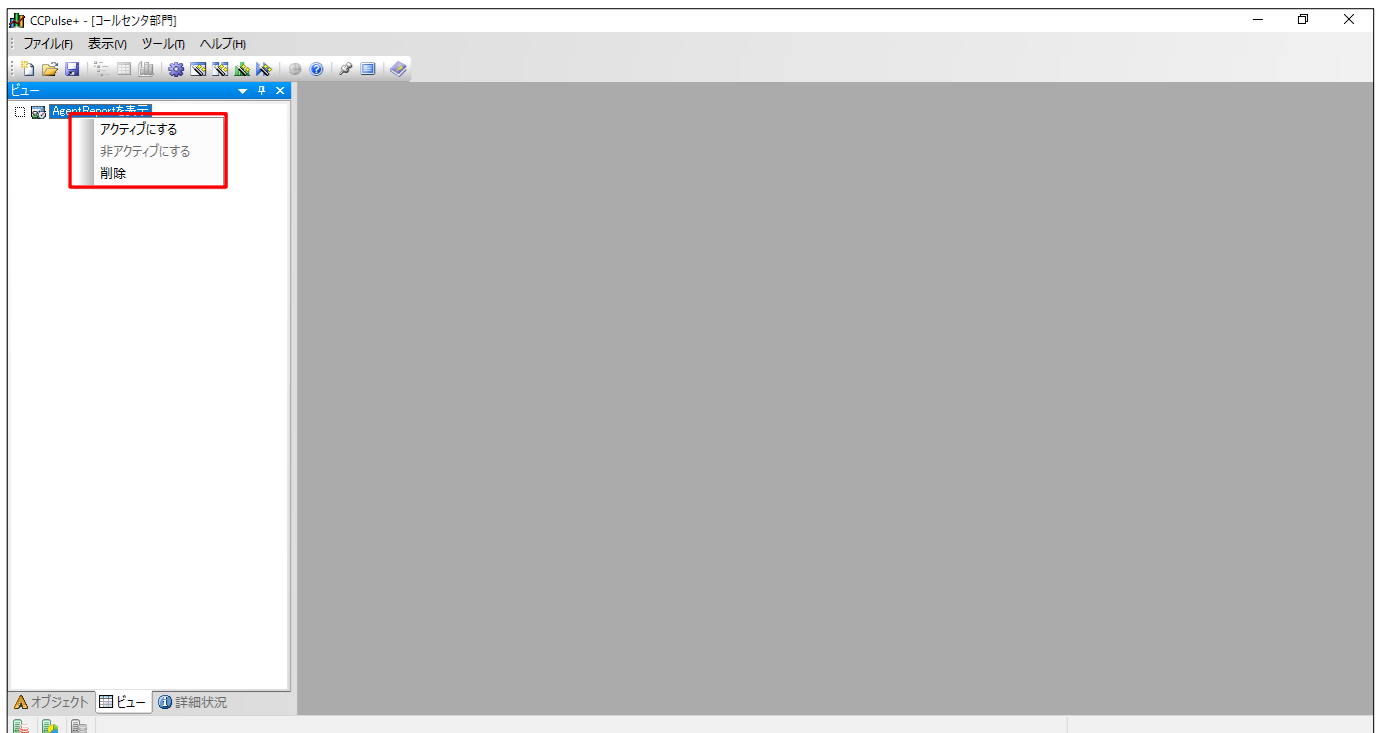


右クリックで表示されるメニューから、以下の設定が可能です。選択するオブジェクトの種類により、利用できるメニューが異なります。表示されないメニューは、対象オブジェクトでは利用できません。

メニュー選択	概要
リアルタイムビューの作成	リアルタイムレポートを表示します。詳細は「1.1.4.2 リアルタイムビューの設定」(P.67)を参照してください。
メンバー用のリアルタイムビューの作成	
リアルタイム V/AG 動的メンバーシップの作成	
履歴ビューの作成	Arcstar Contact Center 2.0 では利用できません。
メンバー用の履歴ビューの作成	Arcstar Contact Center 2.0 では利用できません。
ビューに追加	選択したオブジェクトをレポートビューに追加します。
オブジェクトを選択	オブジェクトペインに表示するオブジェクトを追加/変更します。
削除	選択したオブジェクトを削除します。
非表示の表示	非表示設定されている項目を表示します。(非表示設定はテンプレートで行います。)
詳細状況の監視	オブジェクトを詳細情報ペインに表示します。
しきい値の設定	しきい値を設定します。詳細は「1.1.3.5.1 しきい値の設定」(P.44)を参照してください。オブジェクトペインからしきい値を設定した場合は、オブジェクトの表示色が青字に変更されます。

### 1.1.3.3 ビューペイン

ワークスペースで作成したレポートビューの一覧を表示します。レポート名を右クリックすると、レポートビューの表示に関する設定が可能です。



右クリックで表示されるメニューから、以下の設定が可能です。

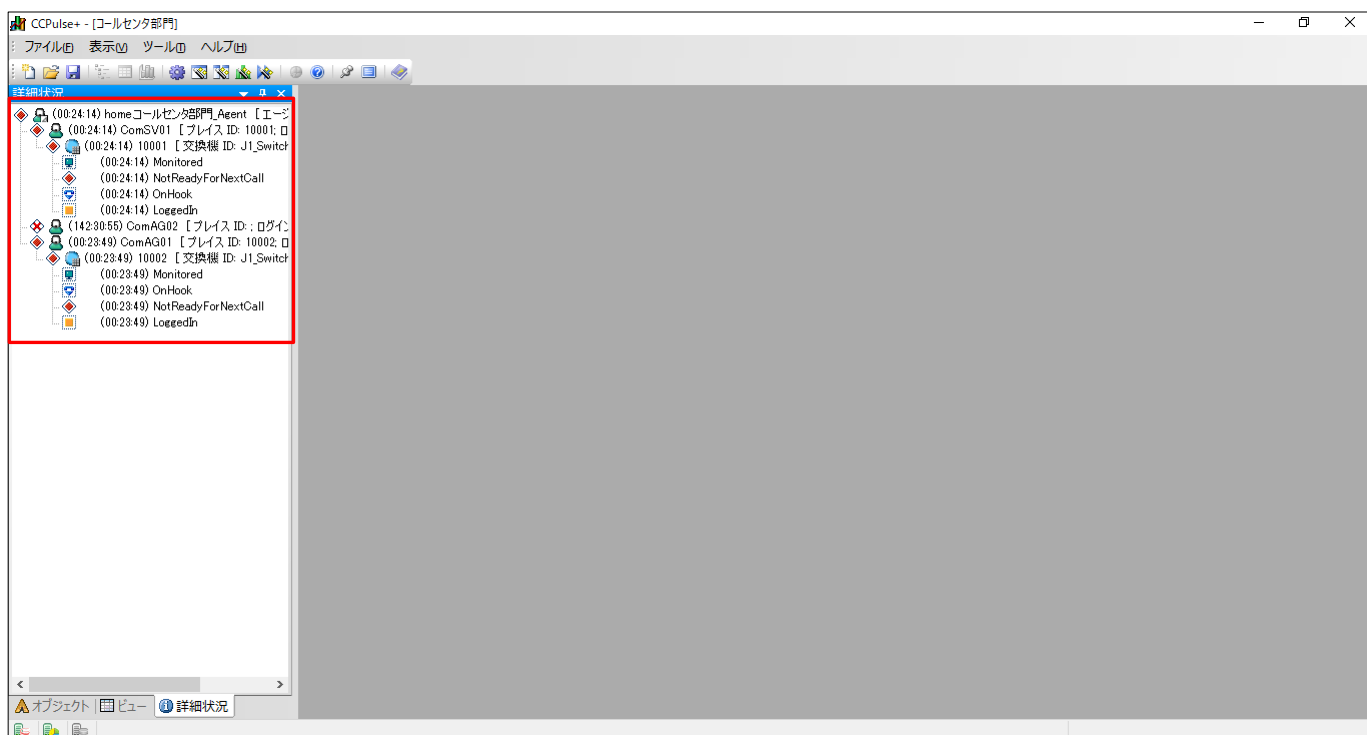
メニュー選択	概要
アクティブにする	レポートビューに表示されていないレポートを表示します。レポート名のチェックボックスにチェックを入れても、同様の設定となります。
非アクティブにする	レポートビューに表示されているレポートを非表示にします。レポート名のチェックボックスのチェックを外しても、同様の設定となります。
削除	ワークスペースからレポートを削除します。

#### 1.1.3.4 詳細状況ペイン

「詳細状況の監視」が設定されたオブジェクトを表示します。複数のオブジェクトを同時に表示することはできませんが、エージェントグループを選択した場合は所属するエージェントに関する全ての詳細状況が表示されます。

##### 詳細状況ペインの表示条件について

- 詳細状況ペインを表示するには詳細状況の監視が必要です。オブジェクトペインで各オブジェクトを右クリックし、詳細状況の監視を選択してください。



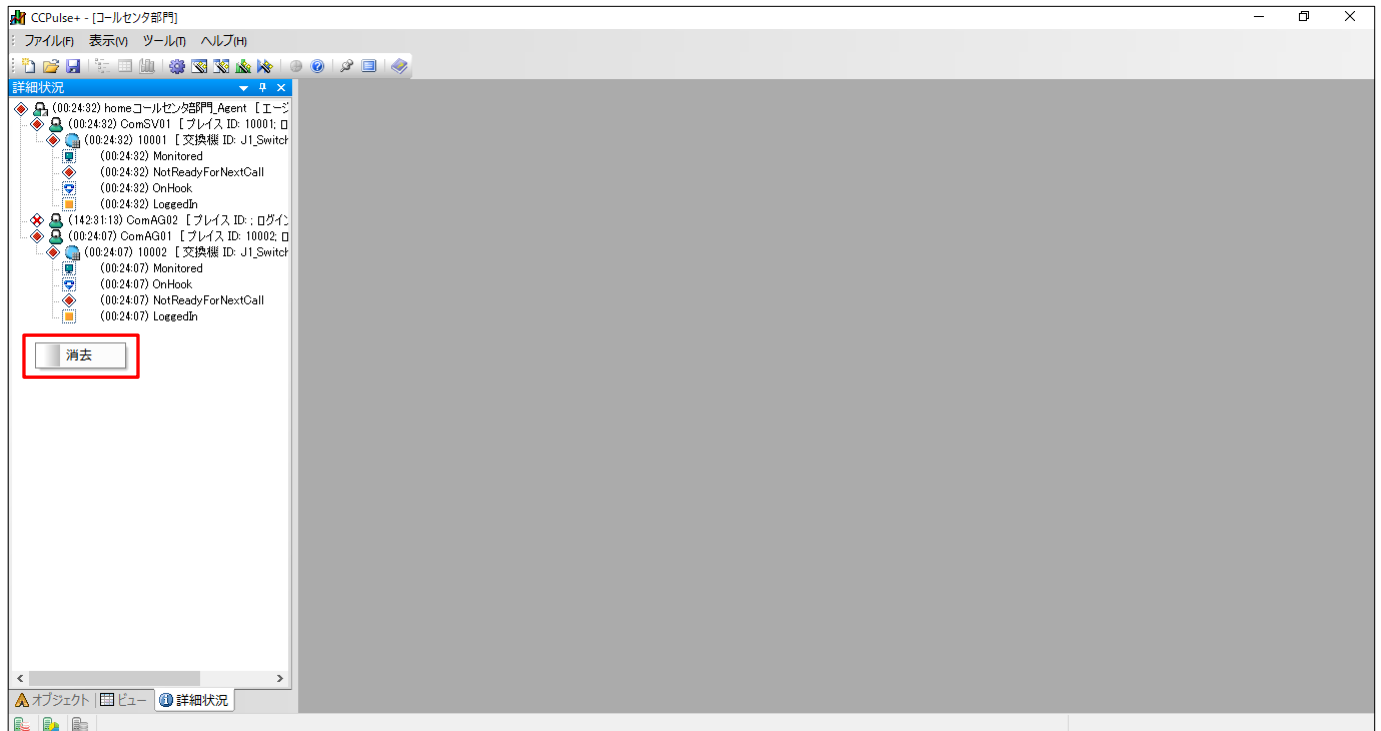
サンプルテンプレートで利用可能なオブジェクトについては、以下の情報が表示されます。

オブジェクト	概要
エージェントグループ	ステータス継続時間/所属エージェント数/エージェント ID ごとのステータス継続時間/内線番号/ログイン ID (ログインしていない場合は LoggedOut 表示)
エージェント	エージェント ID のステータス継続時間/内線番号/ログイン ID (ログインしていない場合は LoggedOut 表示)
キュー	稼働経過時間/キューの名前/Switch ID (Arcstar Contact Center 2.0 の内部管理用情報)
仮想キュー	稼働経過時間/仮想キュー (バーチャルキュー) の名前/Switch ID (Arcstar Contact Center 2.0 の内部管理用情報)

### キュー/仮想キューの稼働経過時間について

- Stat サーバ (ccpStatServer) の再起動、またはサービス影響のない NTT ドコモビジネスによるメンテナンス作業によりリセットされます。作成日からの経過時間とは一致しませんのでご了承ください。

右クリックから[消去]を選択すると、表示されているオブジェクトの情報が消去されます。

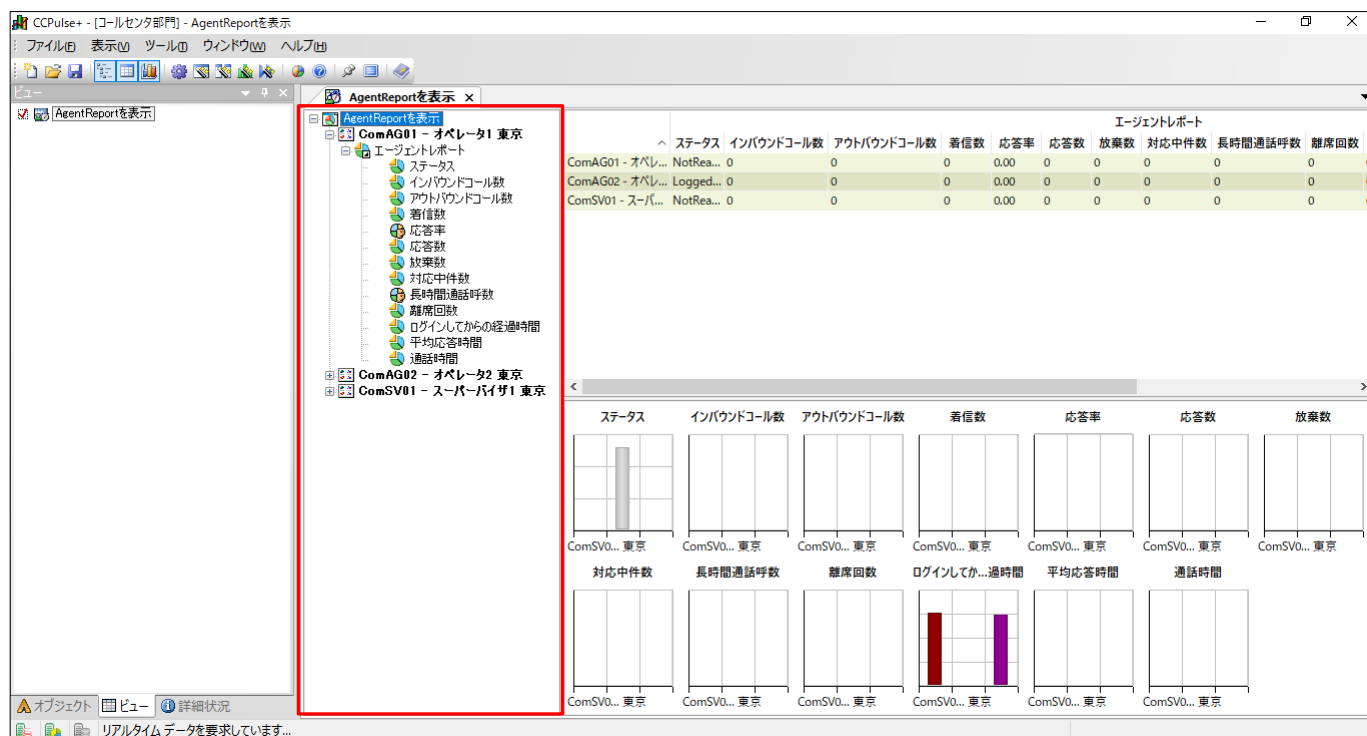


### 1.1.3.5 レポートビュー

レポートの出力対象となっているオブジェクト（エージェントなど）が表示されます。選択したオブジェクトがリアルタイムビューに表示されます。

#### レポートビューの表示条件について

- レポートビューを表示させるためには、リアルタイムビューの作成が必要となります。



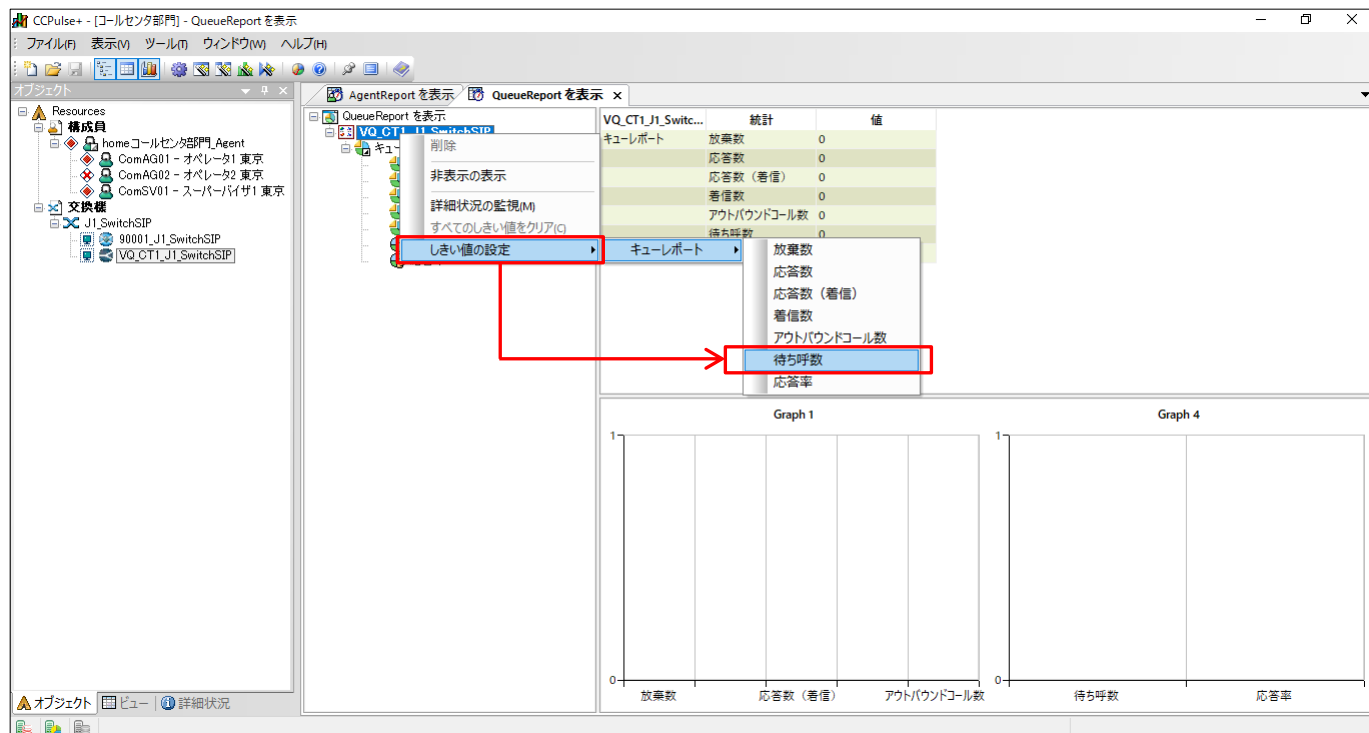
オブジェクトの右クリックで表示されるメニューから、以下の設定が可能です。

右クリック箇所/メニュー選択		概要
レポート名	文書名の変更	レポートの名前を変更します。
	非表示の表示	非表示設定されている項目を表示します。(非表示設定はテンプレートで行います。)
	詳細状況の監視	オブジェクトを詳細情報ペインに表示します。
	すべてのしきい値をクリア	設定されているしきい値を全てクリアします。
	しきい値の設定	しきい値を設定します。詳細は「1.1.3.5.1 しきい値の設定」(P.44)を参照してください。
オブジェクト名 /項目名	削除	オブジェクトを削除します。レポートビュー内に1つしかオブジェクトが表示されていない状態では、選択できません。(選択するためには、ビューの追加が必要です。)
	非表示の表示	非表示設定されている項目を表示します。(非表示設定はテンプレートで行います。)
	詳細状況の監視	オブジェクトを詳細情報ペインに表示します。
	すべてのしきい値をクリア	設定されているしきい値を全てクリアします。
	しきい値の設定	しきい値を設定します。詳細は「1.1.3.5.1 しきい値の設定」(P.44)を参照してください。

#### 1.1.3.5.1 しきい値の設定

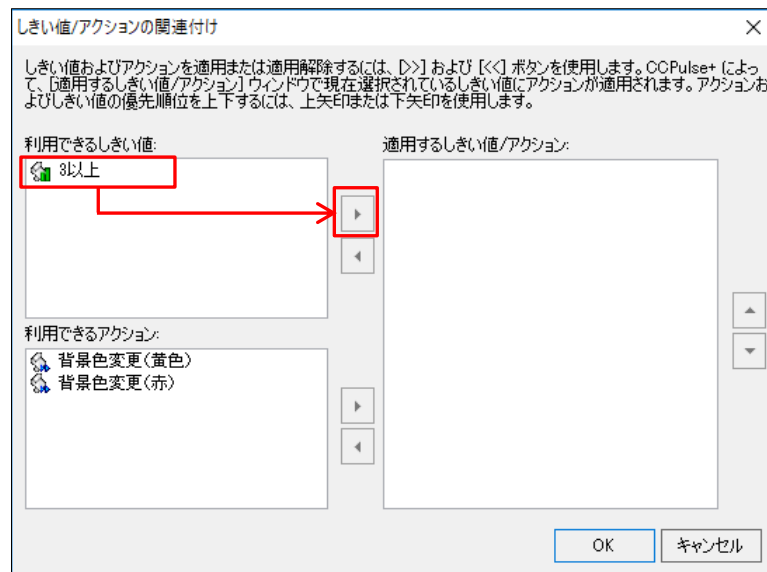
レポートの出力対象となっている個々のオブジェクト（エージェントなど）に対して、リアルタイムレポートの値をしきい値として表示色の変更などのアクション（動作）を設定することが可能です。

- (1) しきい値を設定したいオブジェクトを右クリックし、「しきい値の設定」から対象とするリアルタイムレポート値を選択します。画面はサンプルテンプレートの「キューレポート」を使用し、  
「VQ\_CT1\_J1\_SwitchSIP」から「キューレポート」、「待ち呼数」を選択した場合の例となります。



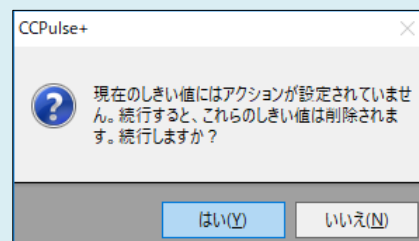


(2) 「しきい値/アクションの関連付け」ダイアログが表示されます。「利用できるしきい値」から設定したいしきい値を選択し、「しきい値の付加」(▶) クリックします。画面は「3 以上」を選択する場合の例となります。

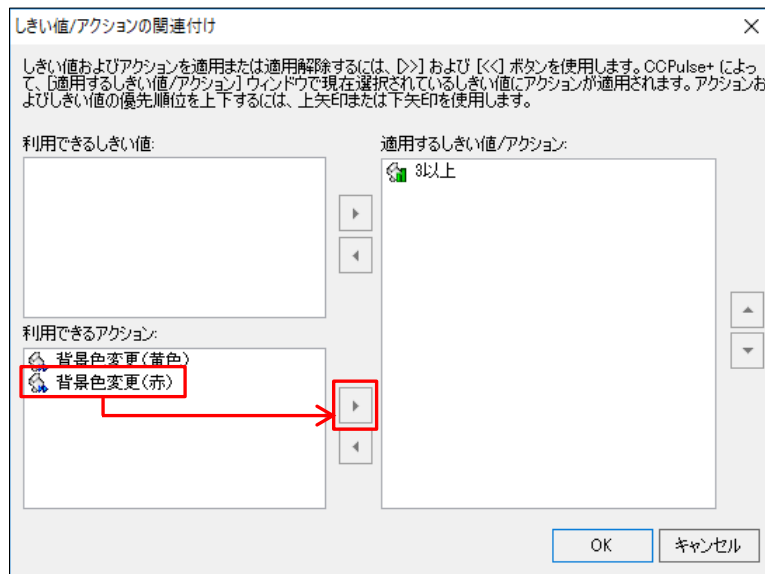


#### 利用できるしきい値について

- サンプルテンプレートでは、オブジェクトタイプ「キュー」に対してしきい値「3 以上」の設定が用意されています。
- 利用できるしきい値の設定を追加/修正する場合は、テンプレートの修正（カスタマイズ）が必要となります。環境構築サポートのご利用をご検討ください。
- しきい値の設定にはアクションの設定が必要です。アクションを設定せずに[OK]をクリックすると、以下のメッセージが表示されます。



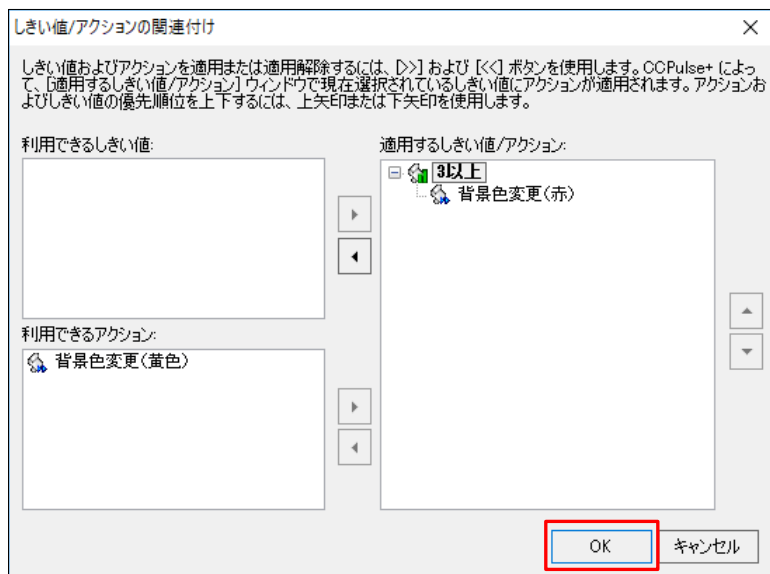
(3) 「利用できるアクション」から設定したいアクションを選択し、「アクションの付加」(▶) クリックします。画面は「背景色変更(赤)」を選択する場合の例となります。



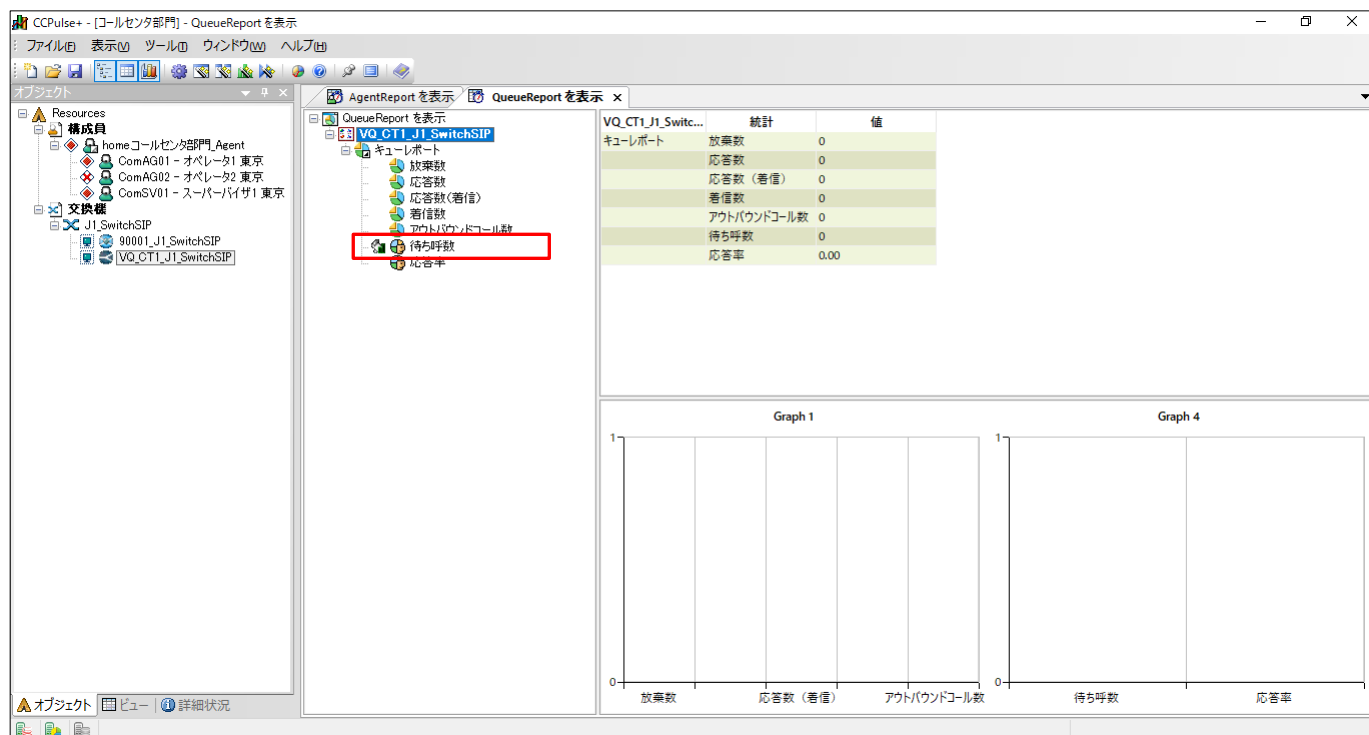
#### 利用できるアクションについて

- サンプルテンプレートでは、「背景色変更(赤)」の設定が用意されています。
- 利用できるアクションの設定を追加/修正する場合は、テンプレートの修正（カスタマイズ）が必要となります。環境構築サポートのご利用をご検討ください。
- アクションの設定にはしきい値の設定が必要です。アクションを設定せずに[OK]をクリックしてもしきい値/アクションの設定は適用されません。

(4) [OK]をクリックします。



(5) しきい値が設定されます。しきい値が設定されたオブジェクトには、アイコン(📊)が表示されます。



---

#### 1.1.3.6 リアルタイムビュー

レポートビューで選択したリアルタイムレポートの値を、テーブル（表形式）およびグラフとして表示します。

### 1.1.3.6.1 テーブル

レポートビューで選択したオブジェクトのリアルタイムレポートの値に関する詳細項目を、テーブル（表形式）で表示します。

#### [テーブル幅の調整]

テーブルの境界をドラッグすると、テーブル幅を変更することが可能です。ダブルクリックによる自動調整機能はありません。

#### [ソート]

テーブルの項目名をクリックすると、項目がソートされます。クリックするごとに「昇順」「降順」「ソートなし」に切り替わります。

The screenshot displays the 'AgentReport' window in CCPUse+. The main area contains a table with the following columns: ステータス, インバウンドコール数, アウトバウンドコール数, 着信数, 応答率, 応答数, 放棄数, 対応中件数, 長時間通話呼数, 離席回数. The table lists data for three agents: ComAG01, ComAG02, and ComSV01. Below the table, a grid of charts is visible, each representing a different metric for the selected agent (ComSV01).

[表示の調整] (カラム)

テーブルの任意のカラムを右クリックすると、表示の調整項目が表示されます。

[表示の調整] (テーブル全体)

テーブルの項目名を右クリックすると、表示の調整項目が表示されます。

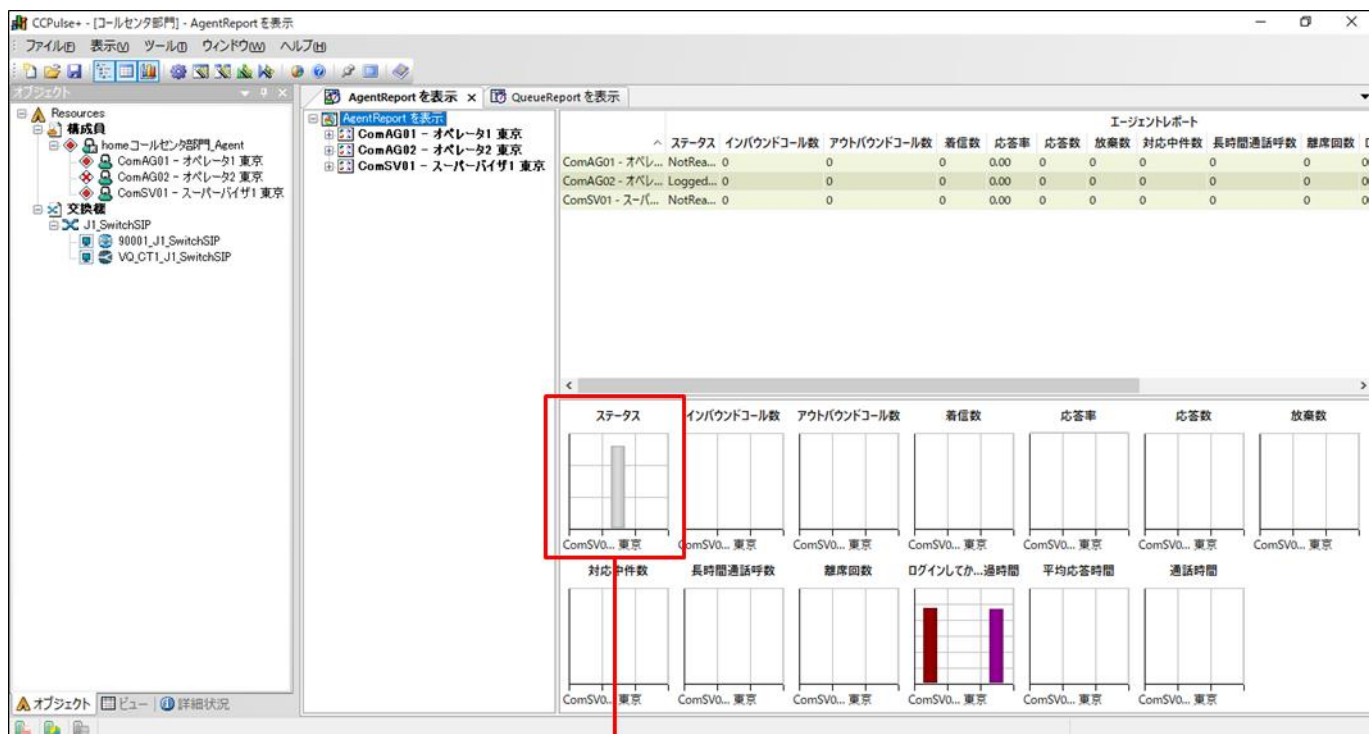
---

カラム/テーブル全体の表示の調整では、以下の設定が可能です。

右クリック箇所/メニュー選択		概要
カラム	行を非表示	選択したカラムを含む行を非表示とします。
	すべての行を表示	非表示となっている行を全て表示します。
	コピー	選択したカラムの内容をコピーします。
	すべて選択	全てのカラムを選択状態とします。
	プロパティ	各行の幅を設定するためのダイアログを表示します。
テーブル	列を非表示	選択した列を非表示とします。
	すべての列を表示	非表示となっている列を全て表示します。
	列のヘッダの幅を自動調整	選択した列の幅をヘッダ名の幅で自動調整します。
	すべての列のヘッダの幅を自動調整	すべての列の幅をヘッダ名の幅で自動調整します。
	列の内容の幅を自動調整	選択した列の幅を列の内容の幅で自動調整します。
	すべての列の内容の幅を自動調整	すべての列の幅を列の内容の幅で自動調整します。
	プロパティ	各行の高さを調整します。

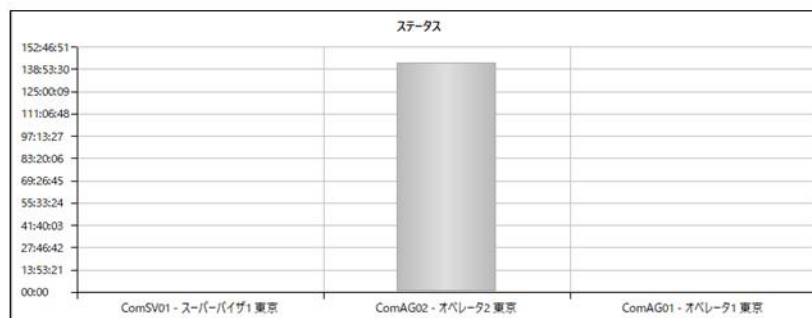
### 1.1.3.6.2 グラフ

レポートビューで選択したオブジェクトのリアルタイムレポートの値をグラフで表示します。



#### [グラフの拡大]

任意のグラフをクリックすると、クリックしたグラフだけが拡大表示されます。



#### グラフの変更について

- グラフの表示色を変更する場合は、「1.1.4.3.5 グラフビュー」(P.82) の手順を参照してください。
- グラフの種類を変更する場合は、テンプレートの修正（カスタマイズ）が必要となります。環境構築サポートのご利用をご検討ください。

---

#### 1.1.4 CCPulse+レポート表示

CCPulse+でリアルタイムレポートの値を取得して表示するためには、以下の手順に従って設定を行う必要があります。

##### ■ CCPulse+にリアルタイムレポートの値を表示するための設定手順

使用するテンプレートを選択する。

ワークスペースの設定



表示するオブジェクトを選択する。

リアルタイムビューの設定



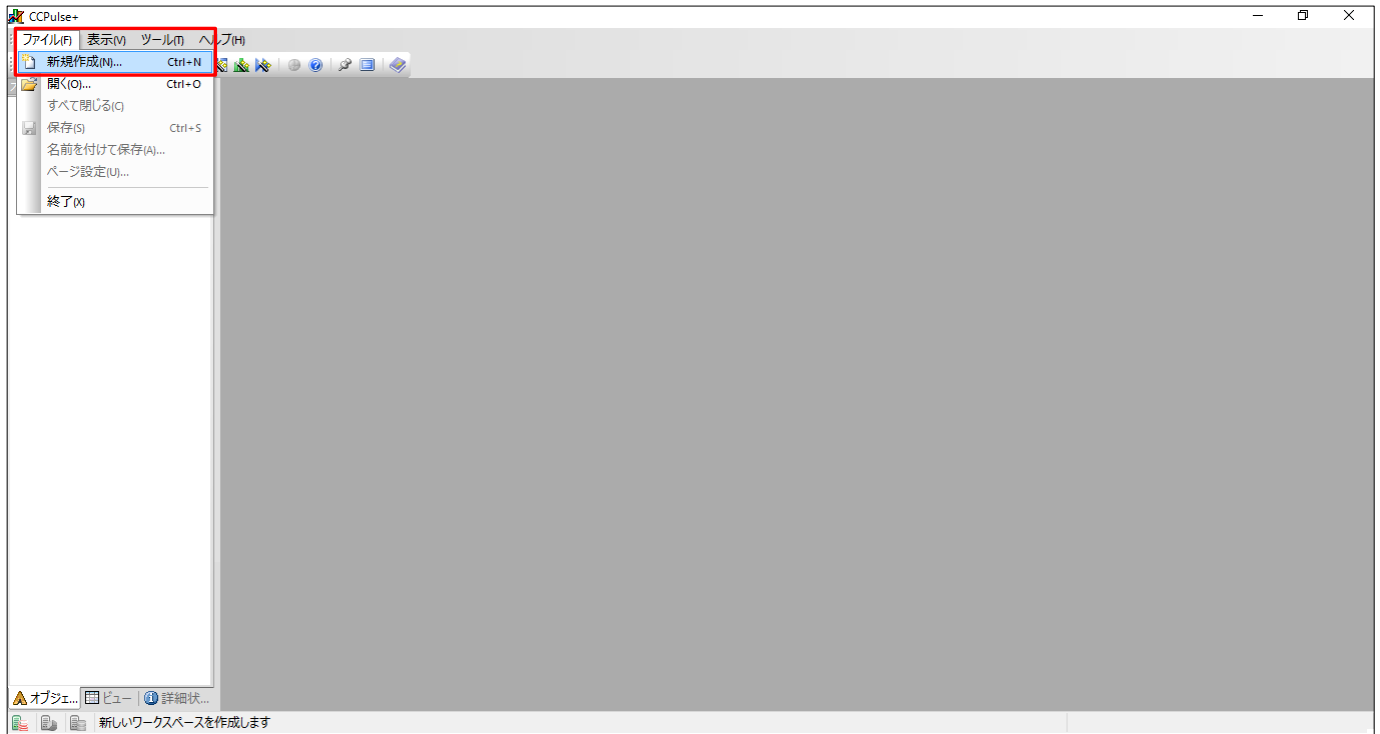
---

#### 1.1.4.1 ワークスペースの設定

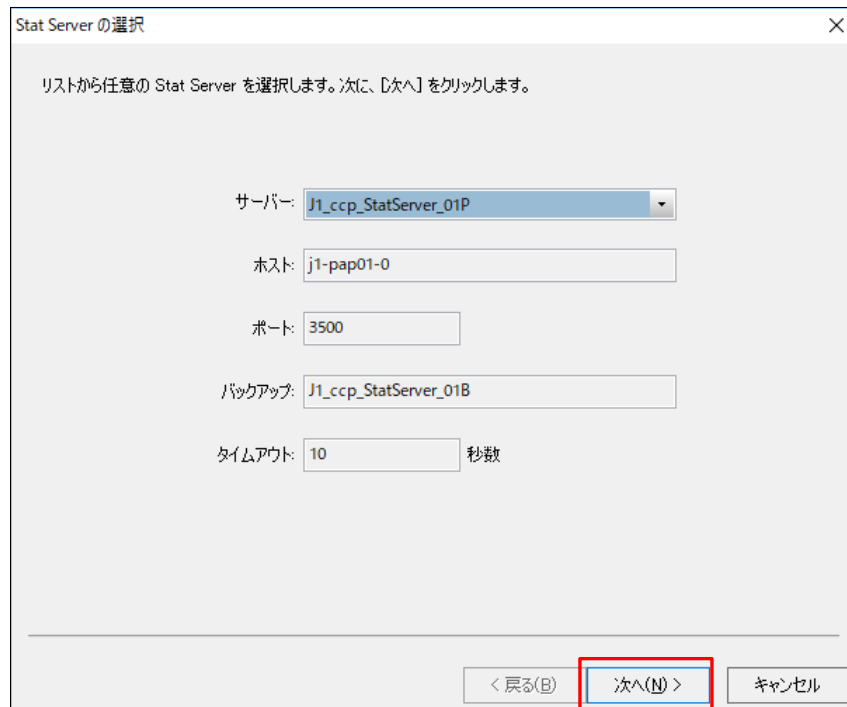
リアルタイムレポートの値を取得して表示するためのテンプレートを選択します。リアルタイムレポートを表示するためには、ワークスペースの設定が必要となります。初めて CCPulse+を利用する場合は、「1.1.4.1.1 新規作成」の手順に従って、ワークスペースを作成してください。

#### 1.1.4.1.1 新規作成

(1) 「ファイル」メニューから[新規作成]を選択します。



(2) 「Stat Server の選択」画面が表示されます。表示内容を確認し、[次へ]をクリックします。



Stat Server の選択

リストから任意の Stat Server を選択します。次に、[次へ]をクリックします。

サーバー: J1\_ccp\_StatServer\_01P

ホスト: j1-pap01-0

ポート: 3500

バックアップ: J1\_ccp\_StatServer\_01B

タイムアウト: 10 秒数

< 戻る(B)   **次へ(N) >**   キャンセル

#### Stat Server の選択表示内容について

- DR オプション未契約者/DR オプション契約者がメイン拠点に接続している場合は、以下の表示となります。

サーバ : J1\_ccp\_StatServer\_01P

ホスト : j1-pap01-0

バックアップ : J1\_ccp\_StatServer\_01B

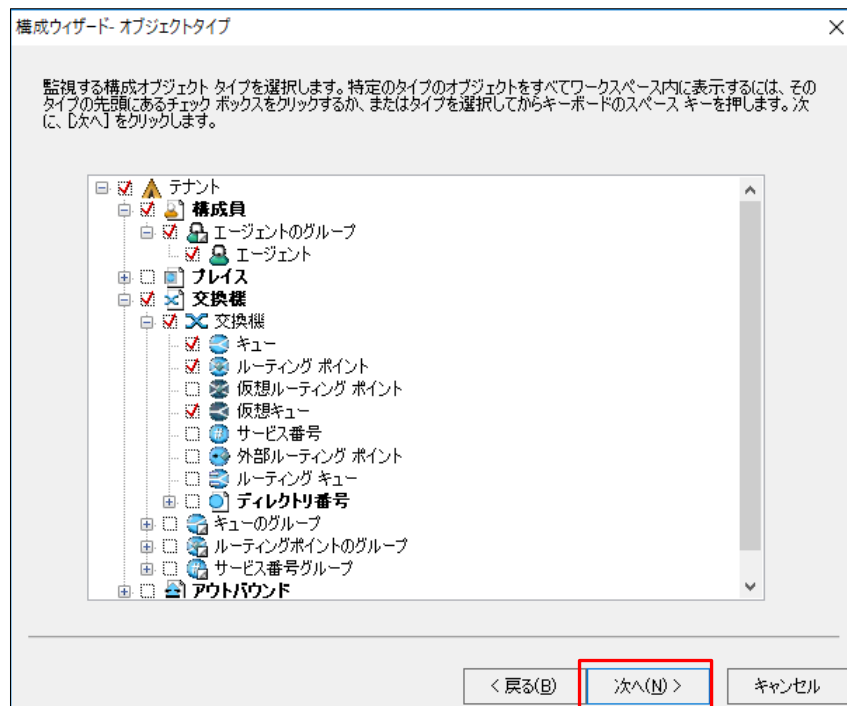
- DR オプション契約者が DR 拠点に接続している場合は、以下の表示となります。

サーバ : J2\_ccp\_StatServer\_01P

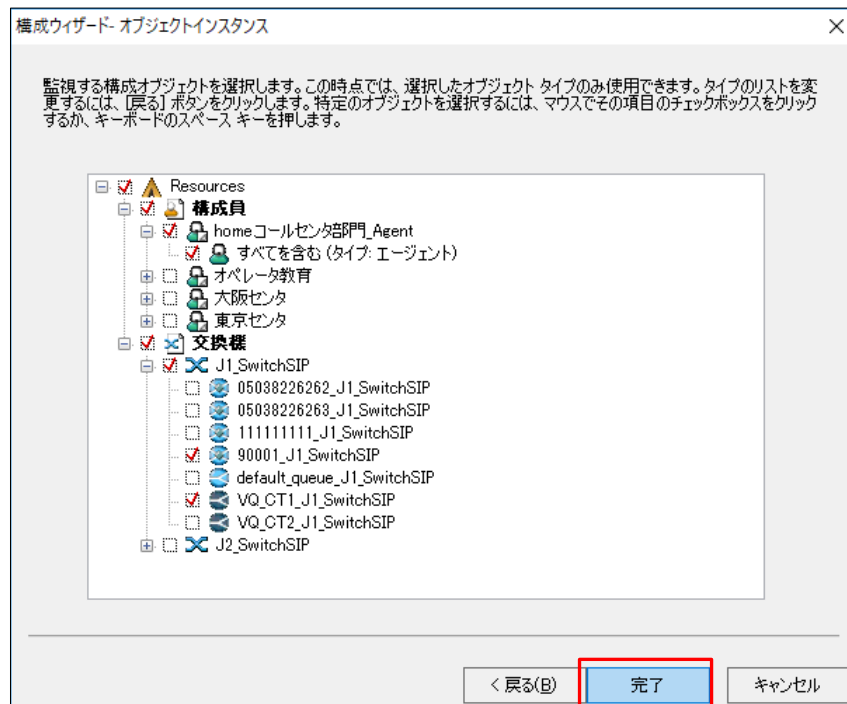
ホスト : j2-pap01-0

バックアップ : J2\_ccp\_StatServer\_01B

(3) 「構成ウィザード- オブジェクトタイプ」ダイアログが表示されます。取得したいオブジェクトの種類を選択して、[次へ]をクリックします。画面は「エージェント」/「キュー」/「仮想キュー」を選択した場合の例となります。



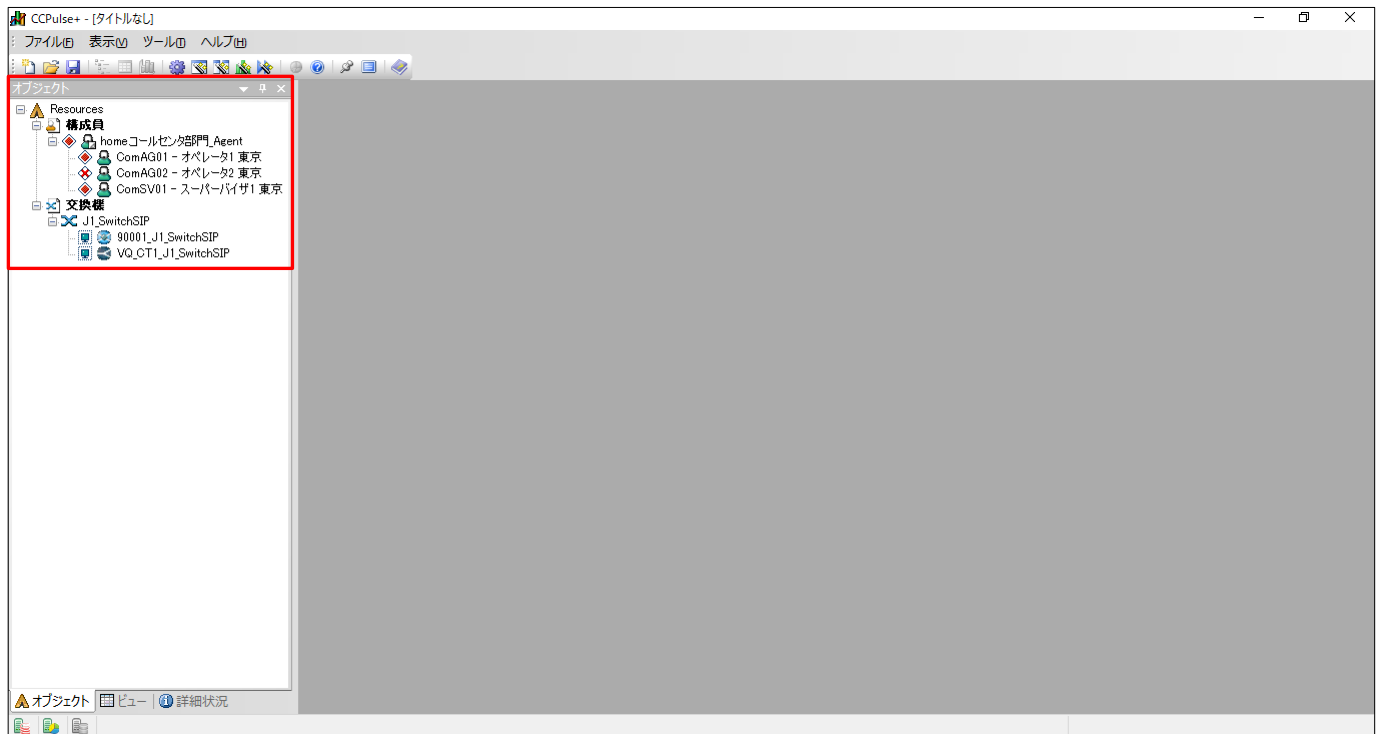
(4) 「構成ウィザード- オブジェクトインスタンス」ダイアログが表示されます。取得したいオブジェクトを選択して、[完了]をクリックします。



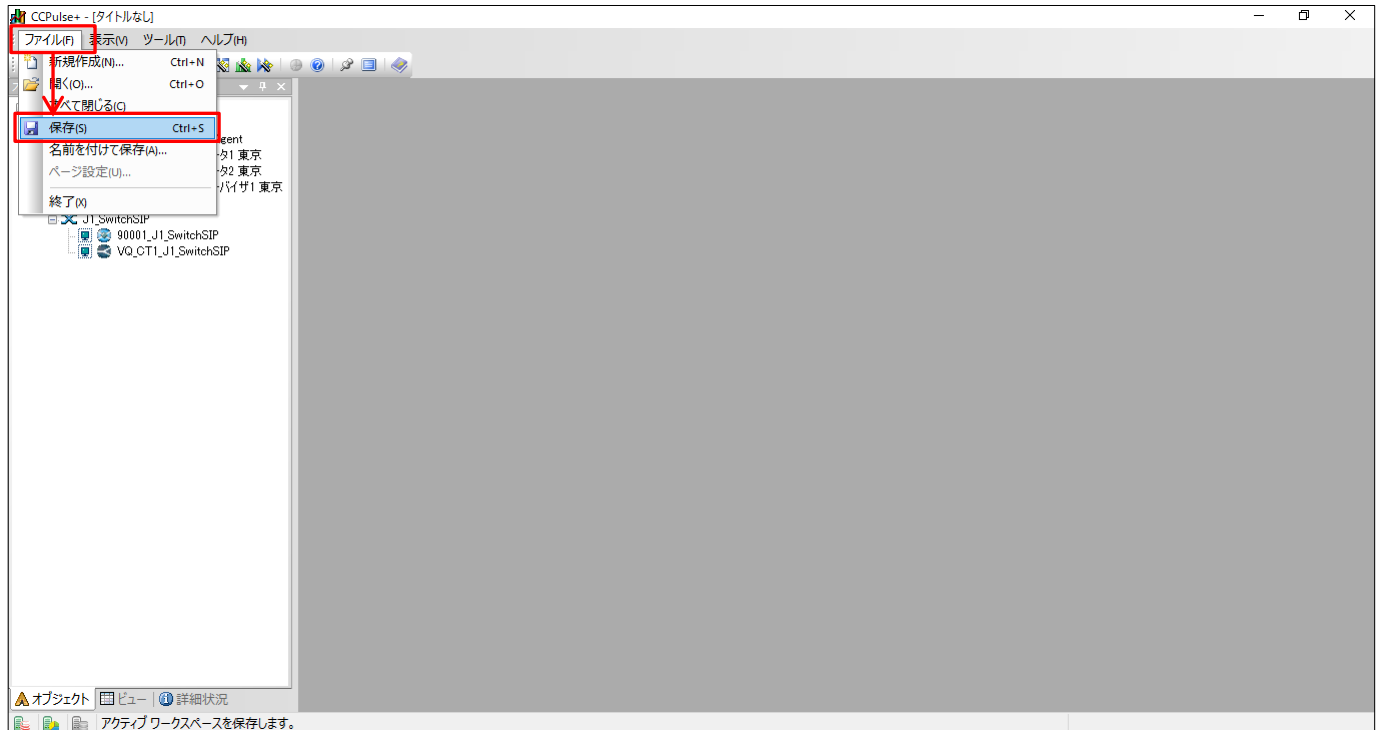
#### オブジェクトの選択について

- 複数のオブジェクトを選択する場合は、選択したいオブジェクト全てにチェックを入れてください。
- 組織設定を行っている場合、選択できるオブジェクトはログインしているエージェント ID の所属する組織/配下の組織/組織設定を行っていないオブジェクトに限定されます。

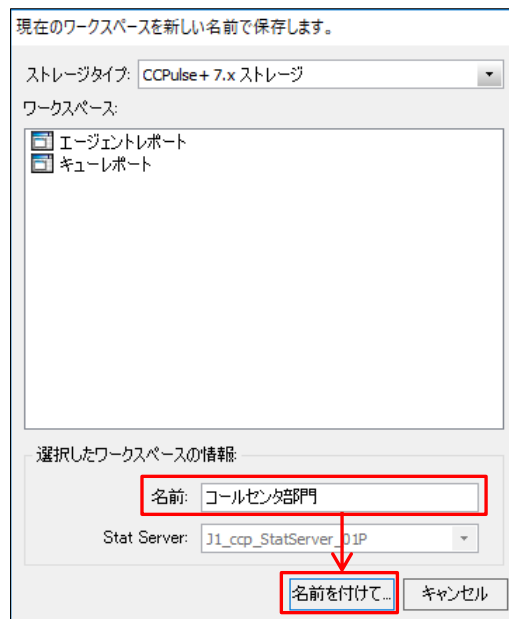
(5) 選択したオブジェクトがオブジェクトペインに表示されます。



(6) 「ファイル」メニューから[保存]または[名前を付けて保存]を選択します。画面は[保存]を選択した場合の例となります。



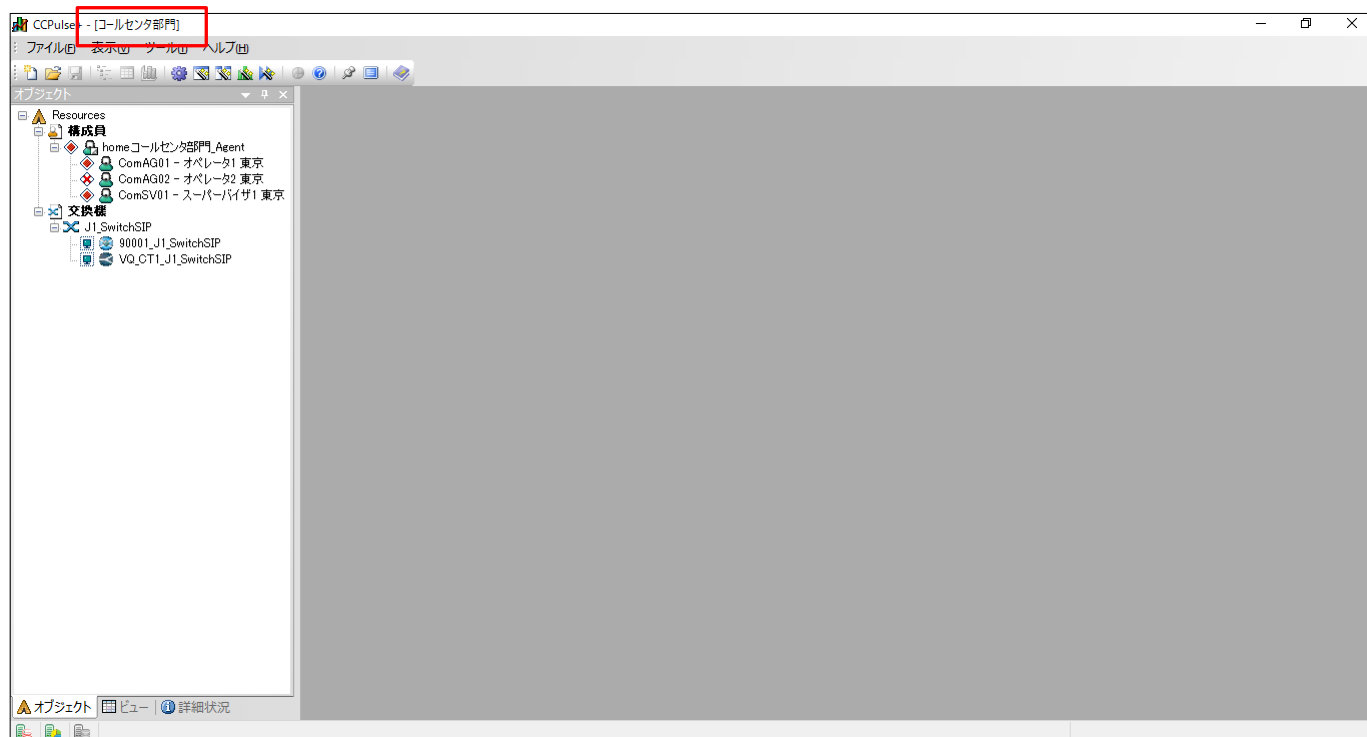
(7) 「現在のワークスペースを新しい名前で保存します。」ダイアログが表示されます。「名前」にワークスペース名を入力し、[保存]をクリックします。画面は「コールセンタ部門」を入力した場合の例となります。



#### ワークスペースの保存について

- ストレージタイプは「CCPulse+ 7.x ストレージ」を選択してください。それ以外の形式を選択した場合、ワークスペースが正常に保存できない場合があります。
- 既存のワークスペースを上書きする場合は、「ワークスペース」内に表示されるワークスペース名を選択してください。
- 「Stat Server」の設定を変更することはできません。

(8) 保存が完了すると、ワークスペース名が CCPulse+ のタイトルバーに表示されます。

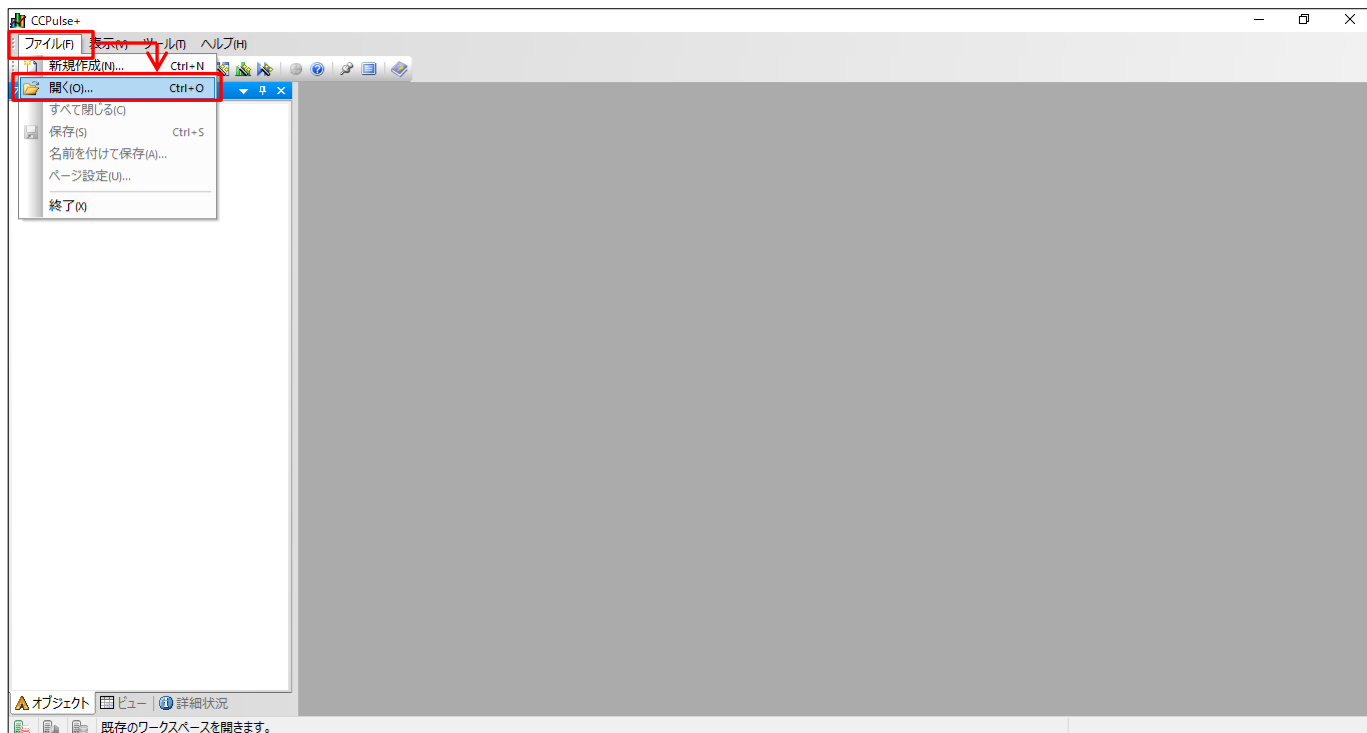




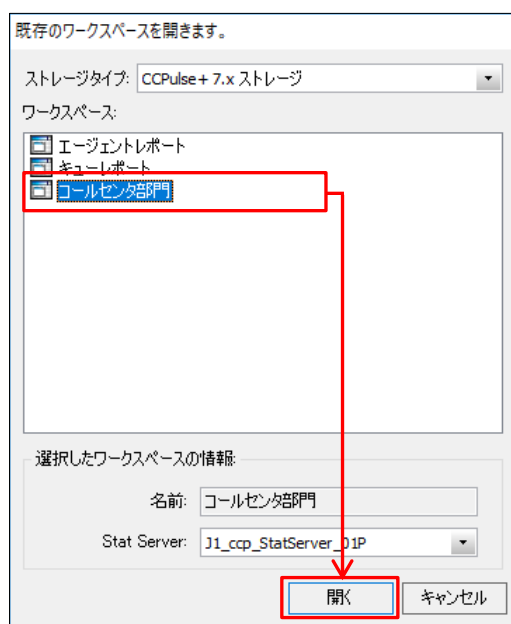
#### 1.1.4.1.2 開く

「1.1.4.1.1 新規作成」(P.54) で作成したワークスペースを開きます。

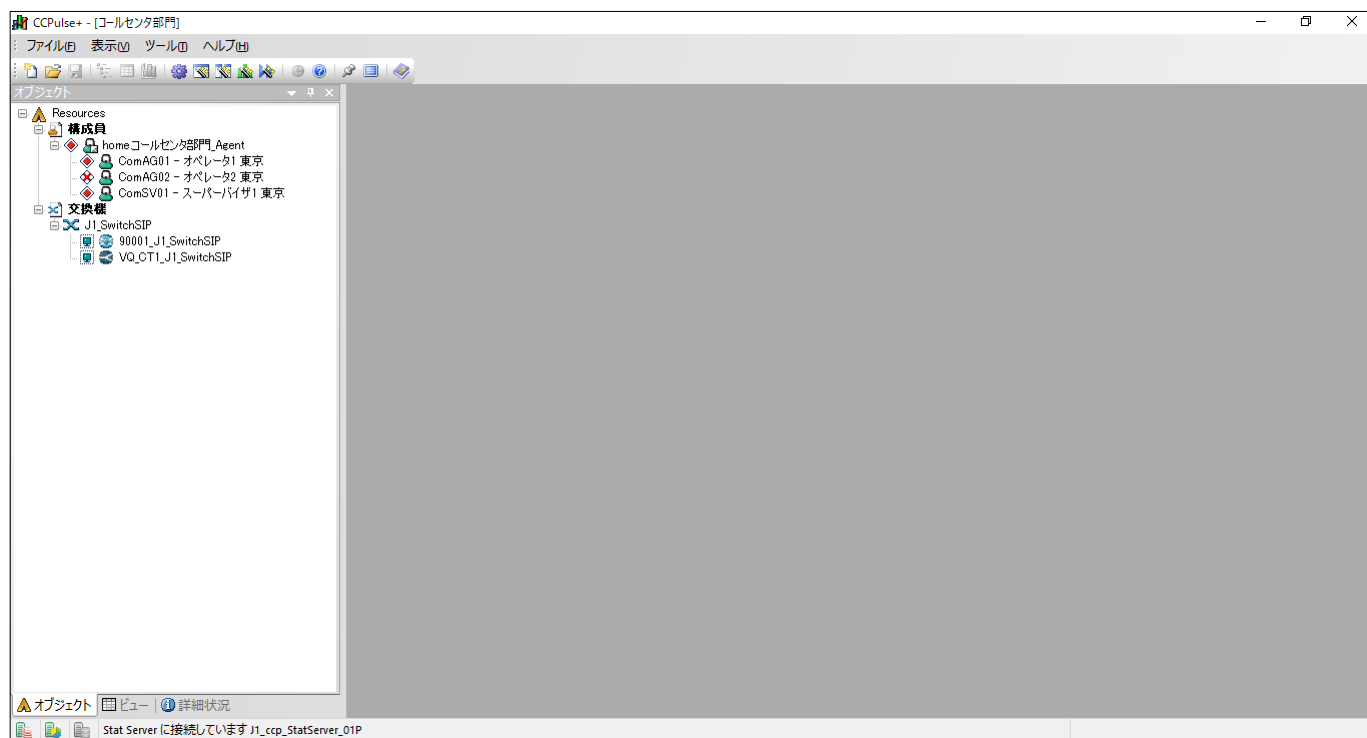
(1) 「ファイル」メニューから[開く]を選択します。



(2) 「既存のワークスペースを開きます。」ダイアログが表示されます。「ワークスペース」から開くワークスペースを選択し、[開く]をクリックします。画面は「コールセンタ部門(リアルタイムレポート)」を開く場合の例となります。



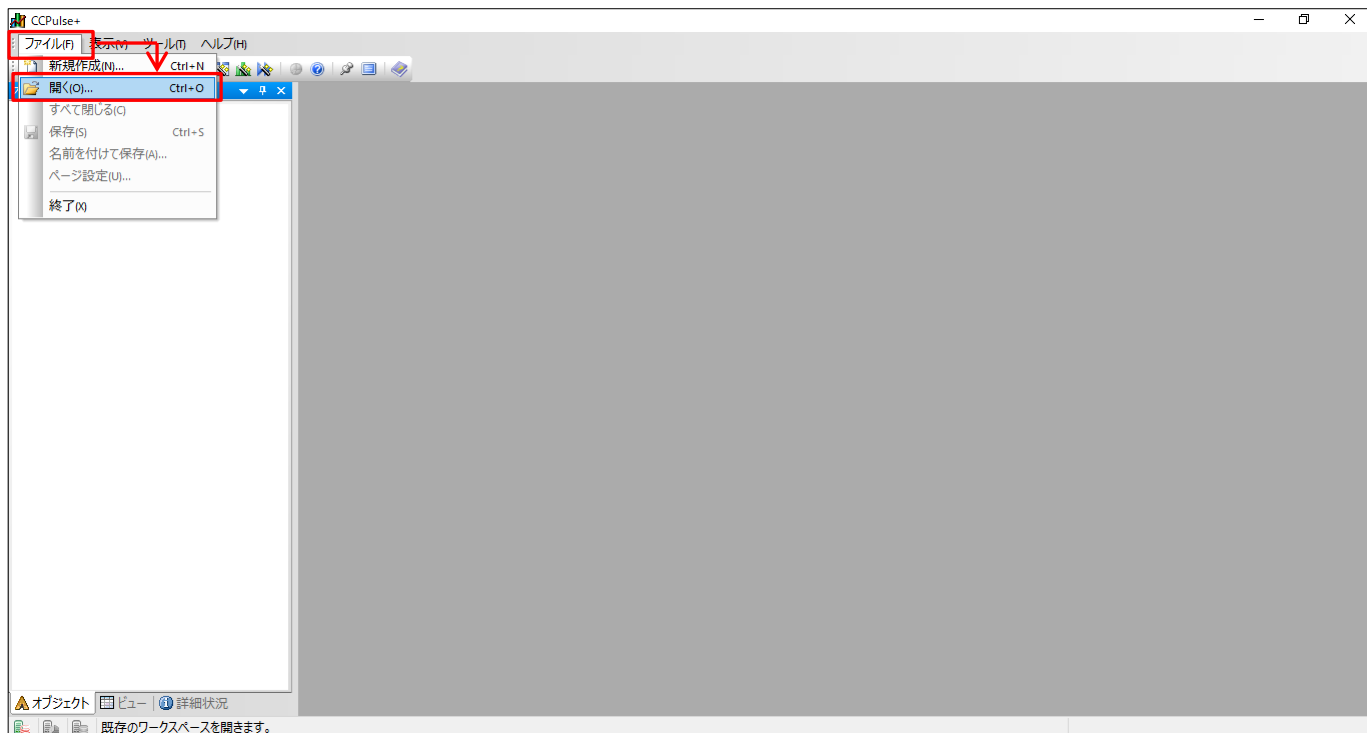
### (3) ワークスペースが表示されます。



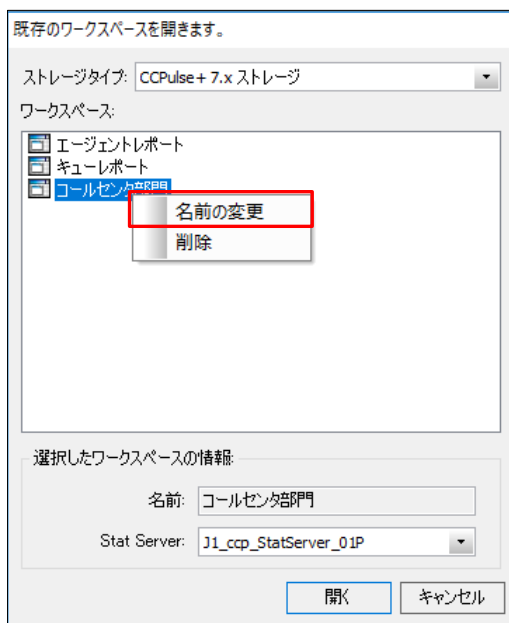
#### 1.1.4.1.3 名前の変更

「1.1.4.1.1 新規作成」(P.54) で作成したワークスペースの名前を変更します。

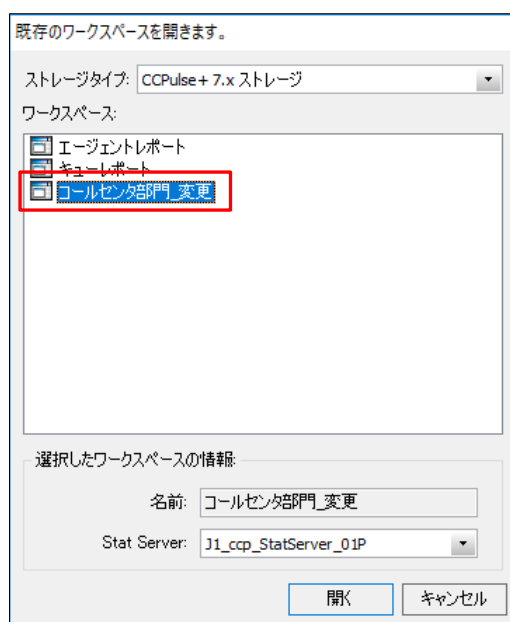
(1) 「ファイル」メニューから[開く]を選択します。



(2) 「既存のワークスペースを開きます。」ダイアログが表示されます。「ワークスペース」から名前を変更するワークスペースを選択して右クリックし、[名前の変更]を選択します。画面は「コールセンタ部門 (リアルタイムレポート)」の名前を変更する場合の例となります。



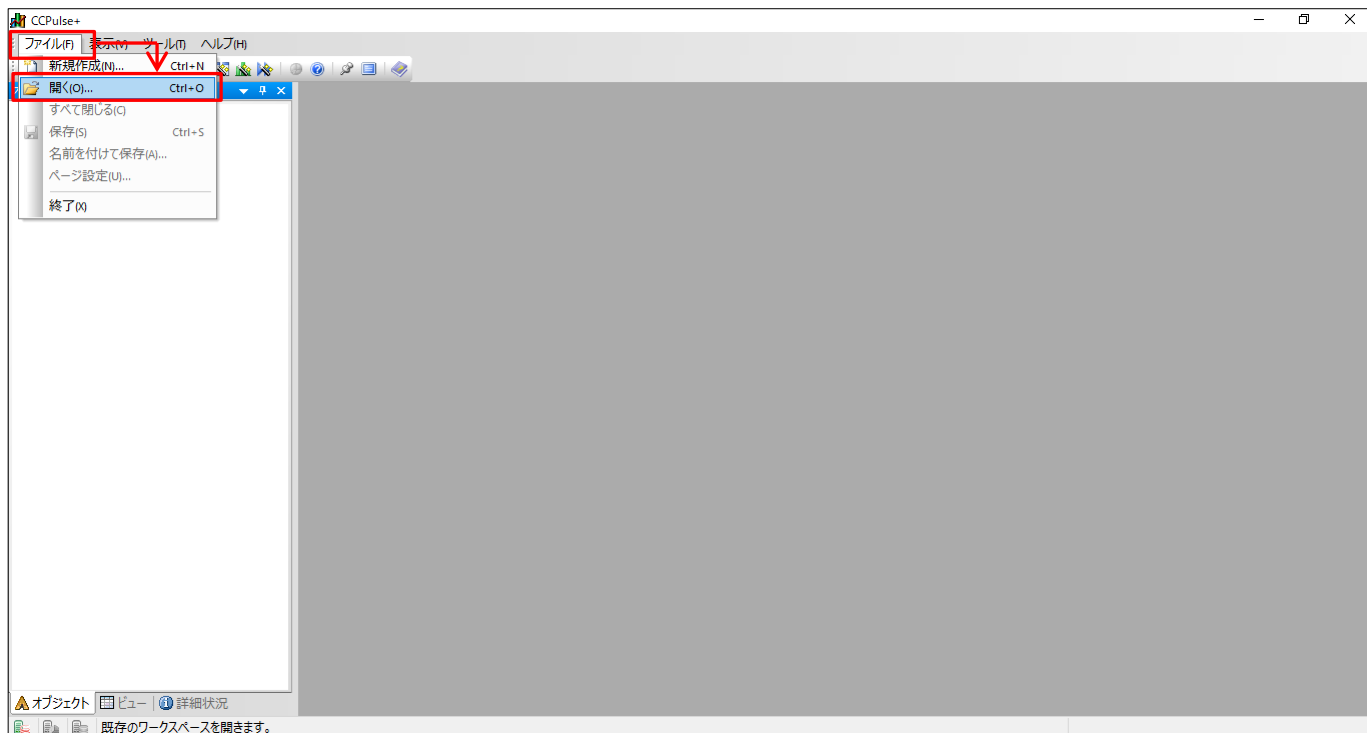
(3) 名前を変更した後、[Enter]キーを押下するかワークスペース名以外のダイアログ内を選択すると、名前が変更されます。画面は「コールセンタ部門」の名前を「コールセンタ部門\_変更」に変更した場合の例となります。



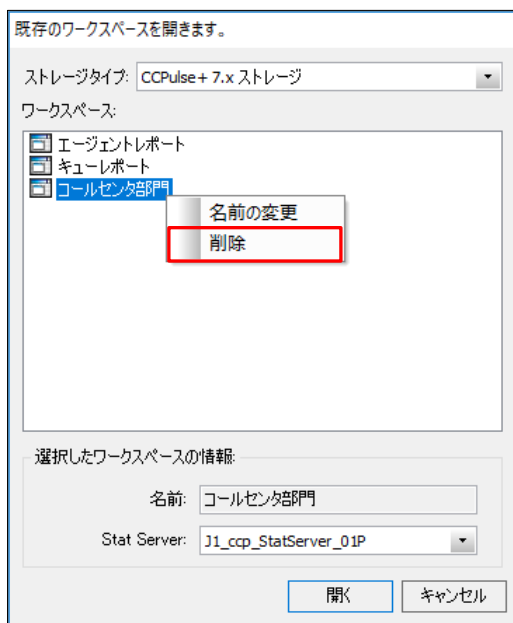
#### 1.1.4.1.4 削除

「1.1.4.1.1 新規作成」(P.54) で作成したワークスペースを削除します。

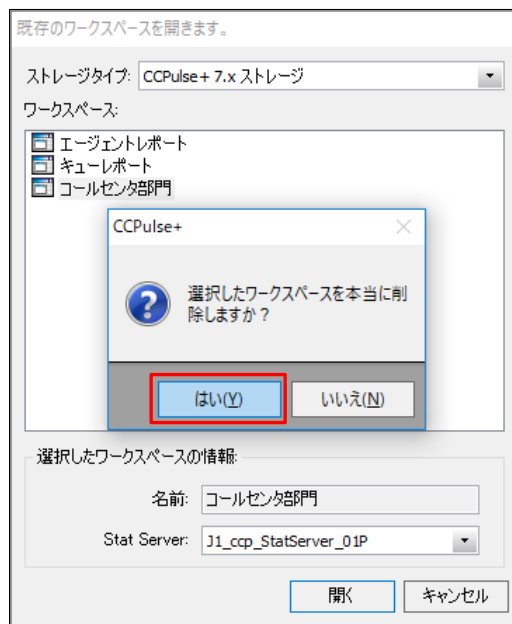
(1) 「ファイル」メニューから[開く]を選択します。



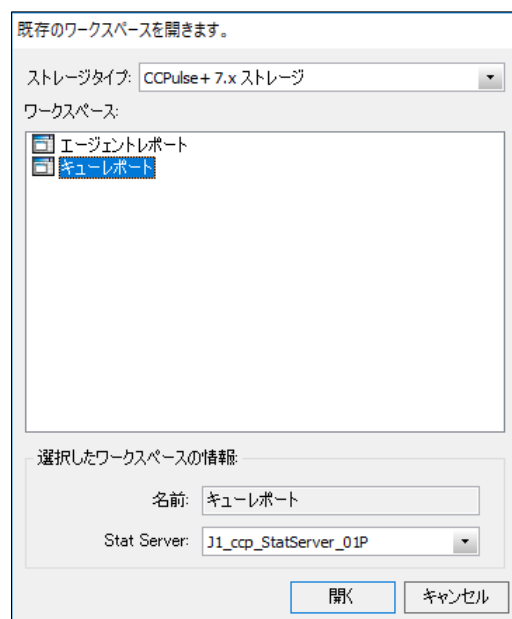
(2) 「既存のワークスペースを開きます。」ダイアログが表示されます。「ワークスペース」から削除するワークスペースを選択して右クリックし、[削除]を選択します。画面は「コールセンタ部門」を削除する場合の例となります。



(3) 削除確認のダイアログが表示されます。[はい]をクリックします。



(4) ワークスペースが削除されます。



#### 1.1.4.2 リアルタイムビューの設定

リアルタイムビューにはワークスペースで設定したオブジェクトのリアルタイムレポートを表示することが可能です。テンプレートに設定されたオブジェクトの種類によって、表示できるリアルタイムビューが異なります。サンプルテンプレートで提供されるレポートについては、以下のとおりです。

[ 凡例 ● : 出力可 空欄 : 出力不可 ]

項目	リアルタイムビューの概要	サンプルテンプレート		
		キュー	エージェントグループ	エージェント
リアルタイムビュー	対象オブジェクトのリアルタイムビューを作成。	●	●	●
メンバー用のリアルタイムビュー	対象オブジェクト（エージェントグループ）に含まれる全てのエージェント一覧を対象としたリアルタイムビューを作成。		●	
リアルタイム V/AG 動的メンバーシップ	対象オブジェクト（エージェントグループ）に含まれるエージェントのうち、ログインしているエージェントのみを動的に表示の対象としたリアルタイムビューを作成。		●	

##### 出力可能な項目について

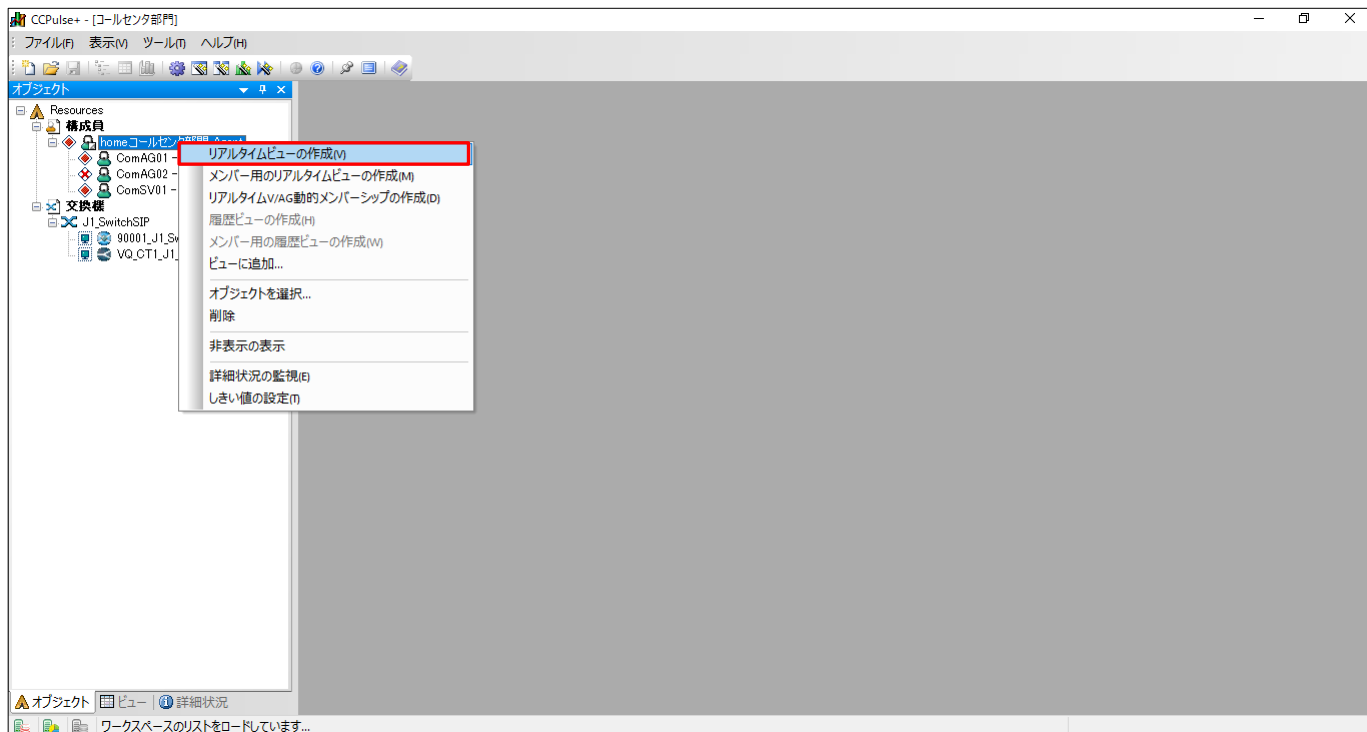
- 環境構築サポートによるカスタマイズを行った場合に出力可能な項目については、環境構築ベンダーへご確認ください。
- CCPulse+による「履歴ビュー」機能は Arcstar Contact Center 2.0 ではご利用いただけません。履歴に関するレポートを参照する場合は、ヒストリカルレポートをご利用ください。

##### リアルタイム V/AG 動的メンバーシップの最大オブジェクト数について

- リアルタイム V/AG 動的メンバーシップにおける 1 つのリアルタイムビュー内に選択/表示可能なオブジェクト（エージェント等）の最大数は 450 となります。
- 450 を超えたオブジェクトのレポートを同時に表示する場合は、複数のリアルタイムビューに分けて設定してください。
- サンプルテンプレートを使用する場合でも、テンプレートを作成して使用する場合でも、オブジェクトの最大数は 450 となります。最大数を変更することはできません。

#### 1.1.4.2.1 新規作成

(1) オブジェクトペインから、リアルタイムビューを作成したいオブジェクトを選択して右クリックし、表示するリアルタイムビューを選択します。画面はエージェントグループである「コールセンタ部門」を選択し、[リアルタイムビューの作成]を選択した場合の例となります。

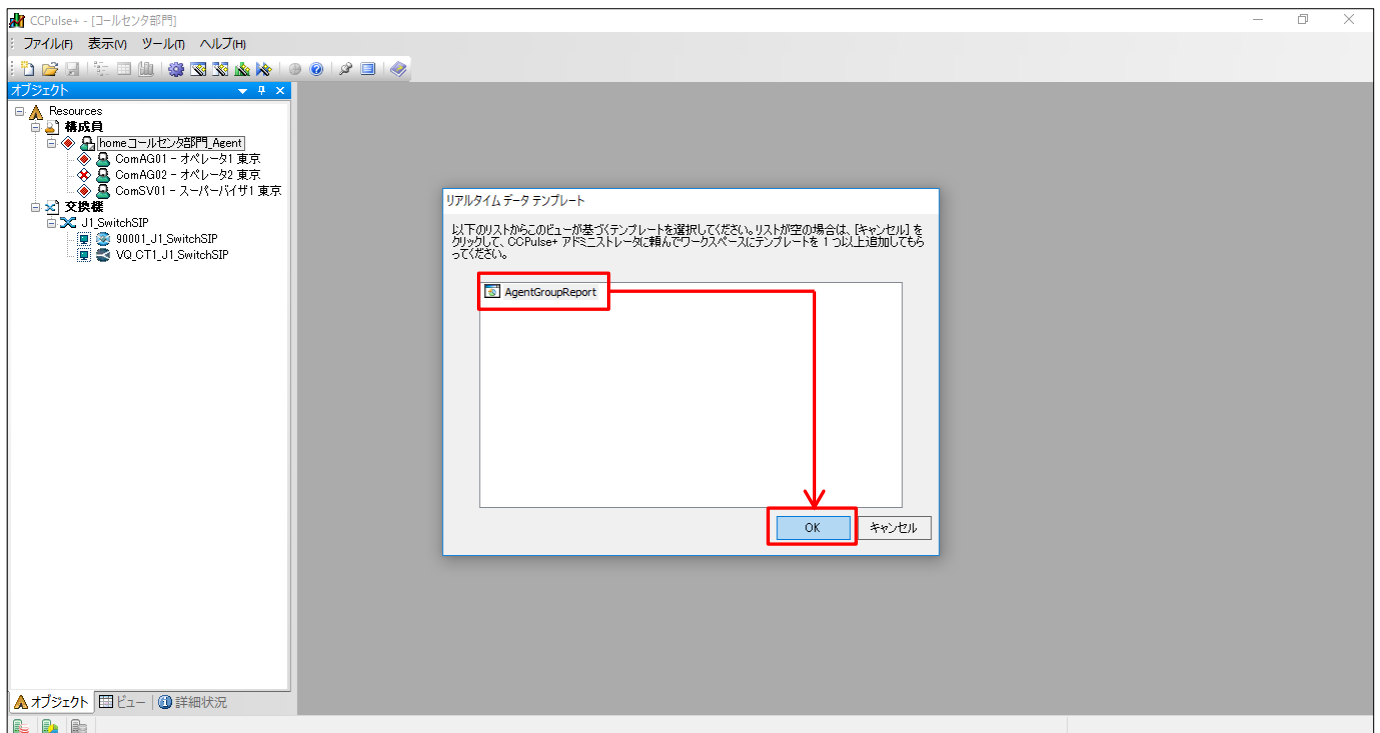


#### オブジェクトの自動追加/削除について

- リアルタイムビューに表示設定を行っているオブジェクト（エージェントグループなど）が GAX から新たに作成されると、該当のオブジェクトはログイン中の全エージェントの CCPulse+のリアルタイムビューに自動的に追加されます。
- 自動的に追加されたオブジェクトを削除するには、該当オブジェクトを右クリックして[削除]を選択してください。
- リアルタイムビューに表示設定を行っているオブジェクト（エージェントグループなど）が GAX から削除されると、該当のオブジェクトはログイン中の全エージェントの CCPulse+のリアルタイムビューから自動的に削除されます。



(2) 「リアルタイム データ テンプレート」 ダイアログが表示されます。使用するテンプレートを選択し、[OK]をクリックします。画面はサンプルテンプレート「AgentGroupReport」を選択した場合の例となります。



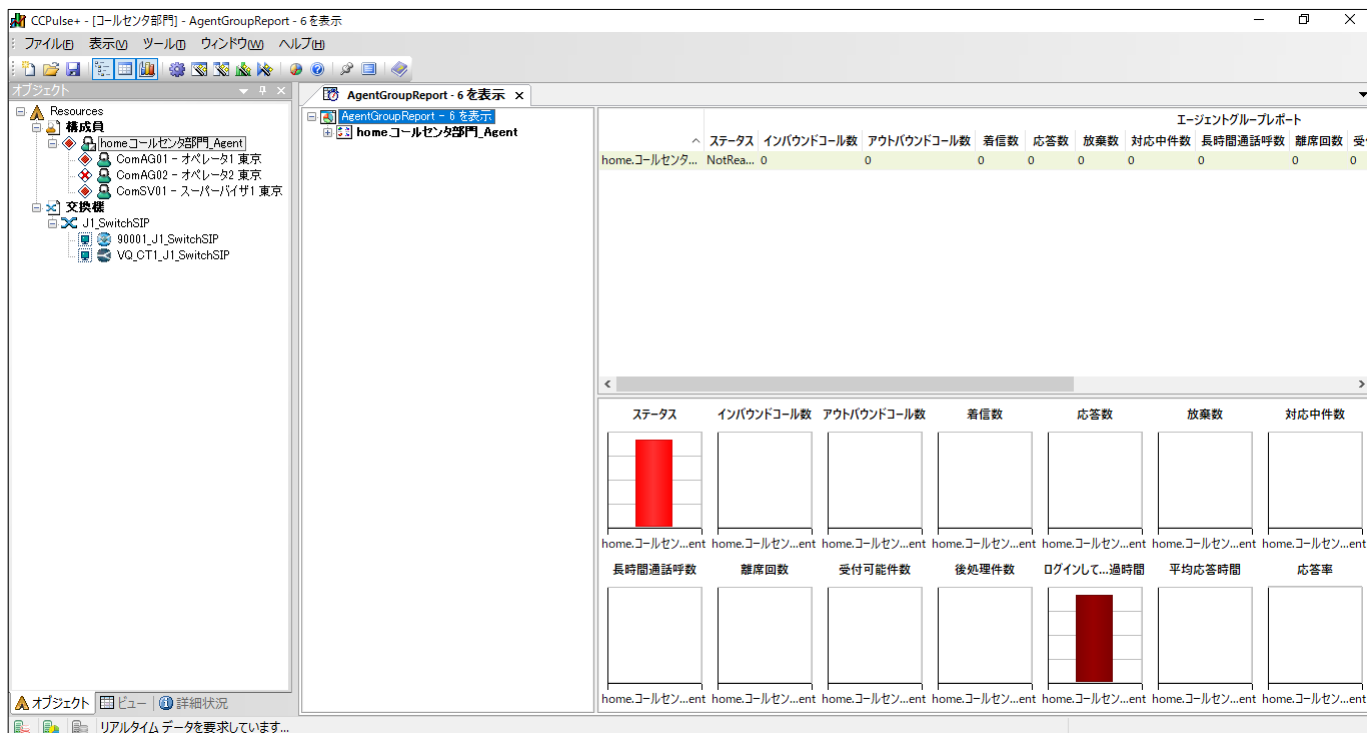
#### 複数オブジェクトの選択について

- 同種のオブジェクトの場合は、複数選択することで同一リアルタイムレポート内に値を表示する事が可能です。
- 複数選択する場合は、Ctrl ボタンを押しながらオブジェクトを選択してください。

#### 利用できるテンプレートについて

- サンプルテンプレートが利用できるオブジェクトは、エージェント/エージェントグループ/ルーティングポイント・バーチャルキューとなります。それ以外のオブジェクトを選択した場合、環境構築サポートでカスタマイズテンプレートを作成した場合を除き、選択できるテンプレートはありません。

### (3) レポートビューに選択したテンプレートのリアルタイムレポートが表示されます。



#### 複数レポートの表示について

- 複数のレポートを表示させる場合は、(1) (P.68) から本手順までを繰り返し実施してください。新たなリアルタイムレポートのタブが作成されます。

#### リアルタイムビューの設定の保存について

- 選択したオブジェクトやテンプレートの設定は、ワークスペースを保存すると合わせて保存されます。ワークスペースの保存方法は「1.1.4.1.1 新規作成」/(6) (P.58) を参照してください。

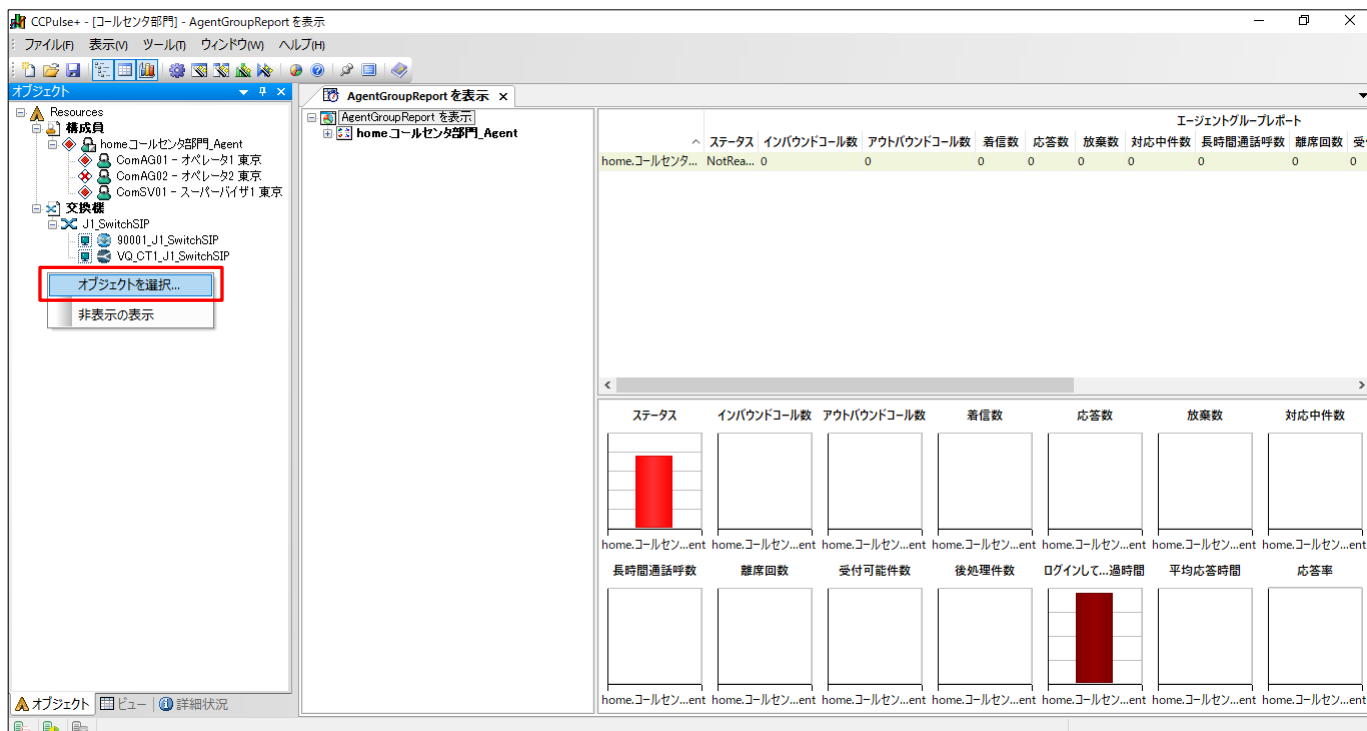
#### 1.1.4.2.2 変更

ワークスペース作成時に設定したオブジェクトの種類の範囲で、リアルタイムレポートを表示する対象となるオブジェクトを追加することが可能です。

##### 変更機能について

- オブジェクトの種類（エージェントグループ/キューなど）を追加することはできません。ワークスペース作成時に選択されていないオブジェクトを追加したい場合は、「1.1.4.1 ワークスペースの設定」（P.53）の手順に従って、ワークスペースを再作成する必要があります。

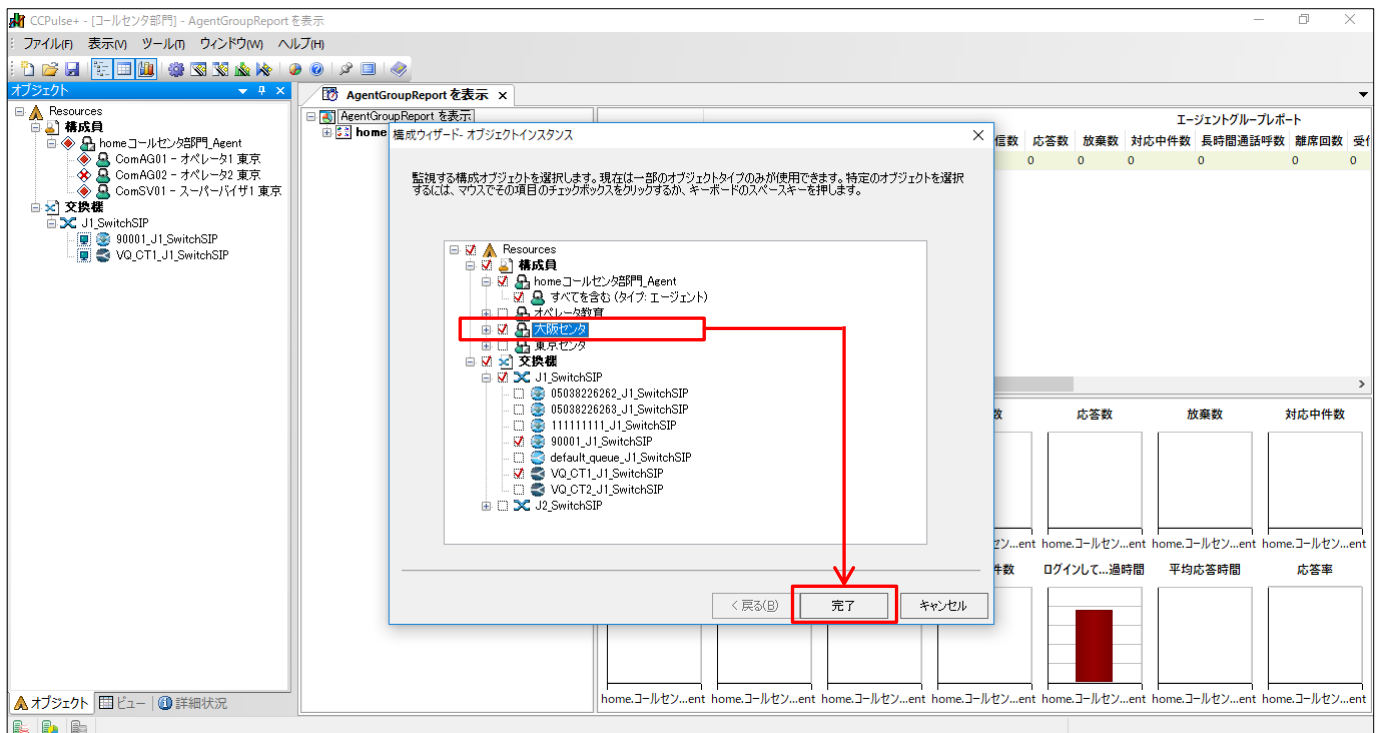
(1) オブジェクトペイン内を右クリックし、[オブジェクトの選択]を選択します。



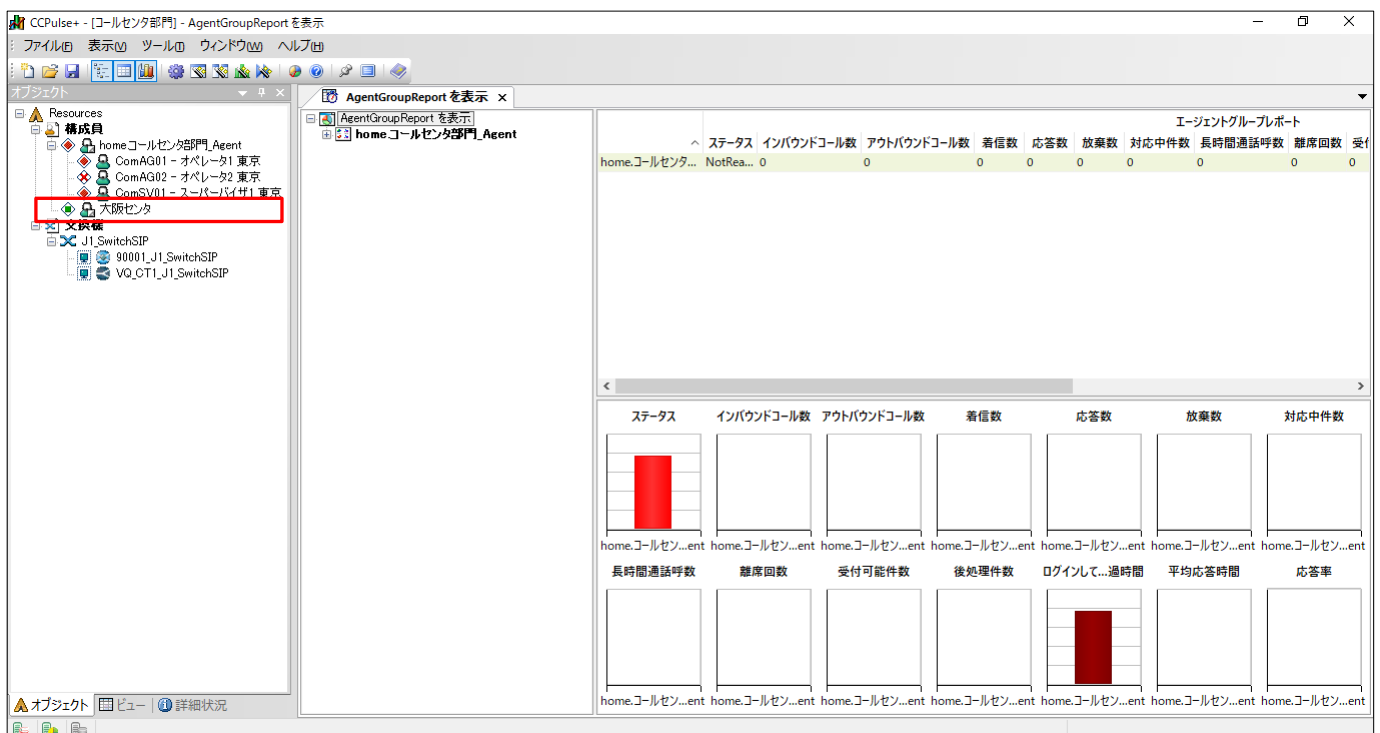
##### 非表示の表示について

- 非表示設定されている項目を表示します。非表示設定はテンプレートで行います。

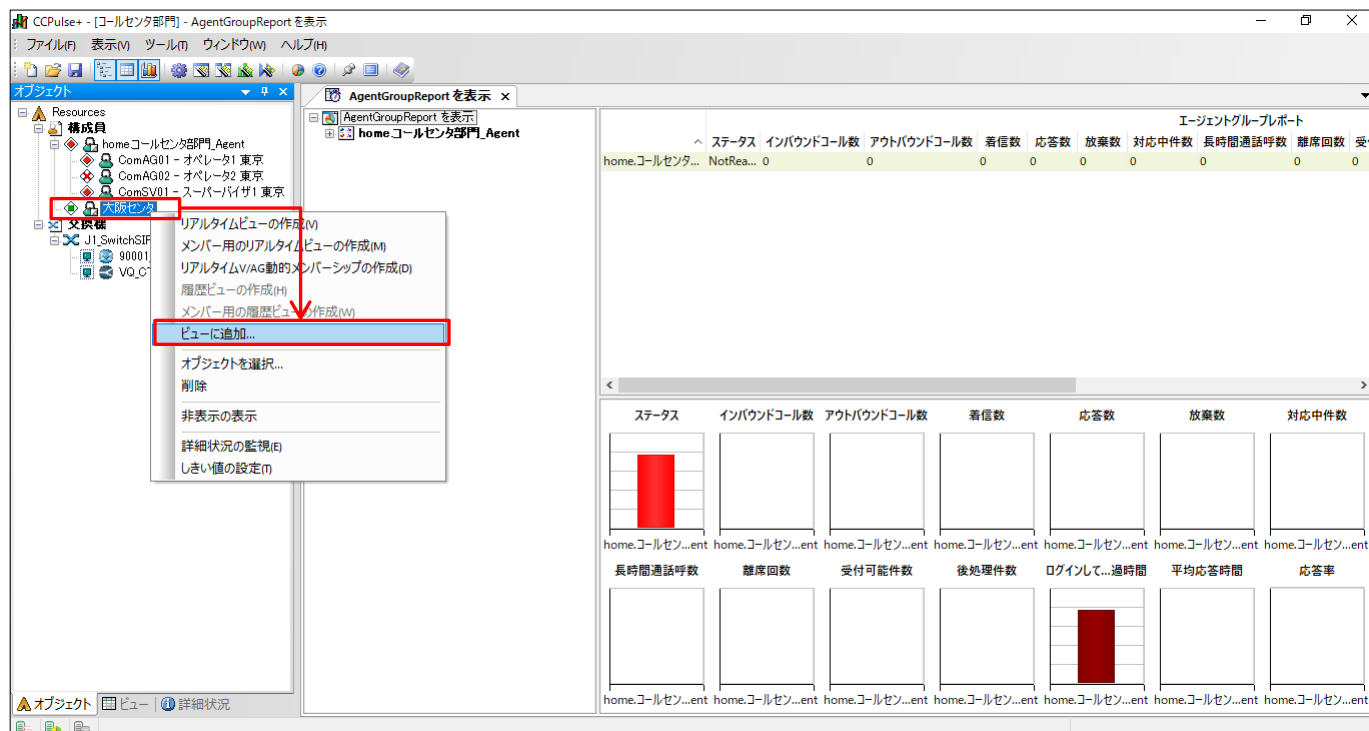
(2) 「構成ウィザード- オブジェクトインスタンス」ダイアログが表示されます。追加したいオブジェクトにチェックを入れ、[完了]をクリックします。画面はエージェントグループである「大阪センタ」を新たに追加する場合の例となります。



(3) オブジェクトペインに選択したオブジェクトが追加されます。



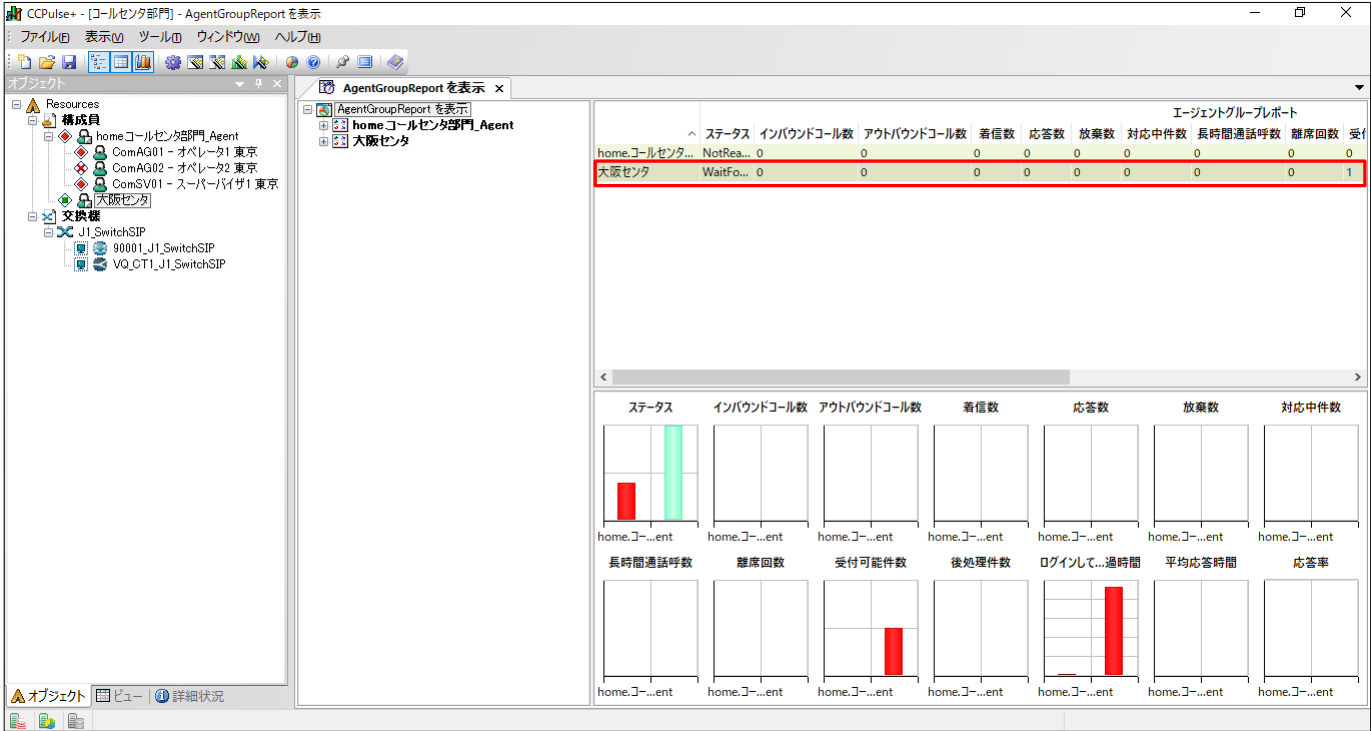
(4) 追加されたオブジェクトのリアルタイムレポートを表示する場合は、該当オブジェクトの右クリックから[ビューに追加]を選択します。画面は「大阪センタ」を追加する場合の例となります。



(5) 「ビューを選択」ダイアログが表示されます。リアルタイムレポートを表示するリアルタイムビューにチェックを入れ、[OK]をクリックします。画面は[AgentGroupReport]を選択した場合の例となります。



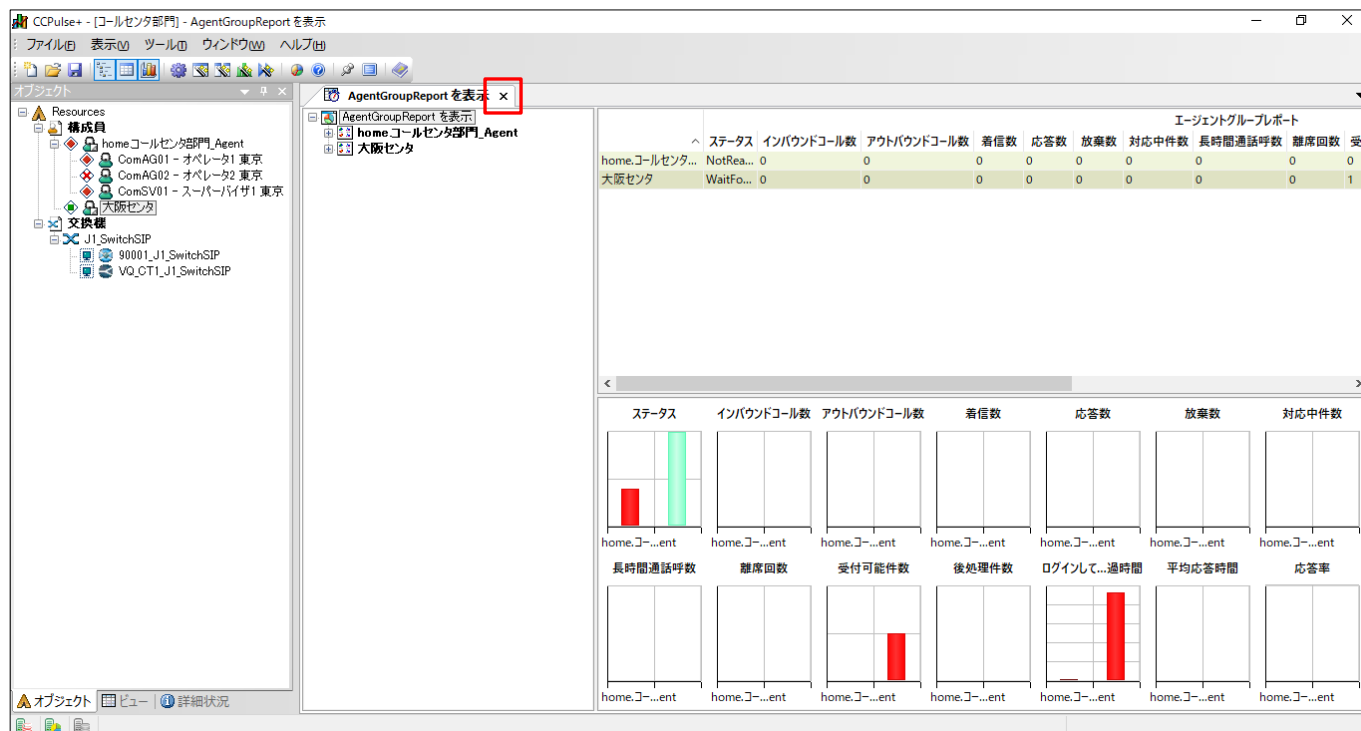
(6) リアルタイムビューにリアルタイムレポートが表示されます。



### 1.1.4.2.3 非表示

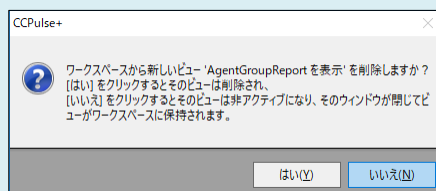
リアルタイムビューの非表示とすることが可能です。

- (1) 非表示または削除したいリアルタイムビューのタブの「×」（閉じる）をクリックします。画面は「AgentGroupReport」を非表示とする場合の例となります。



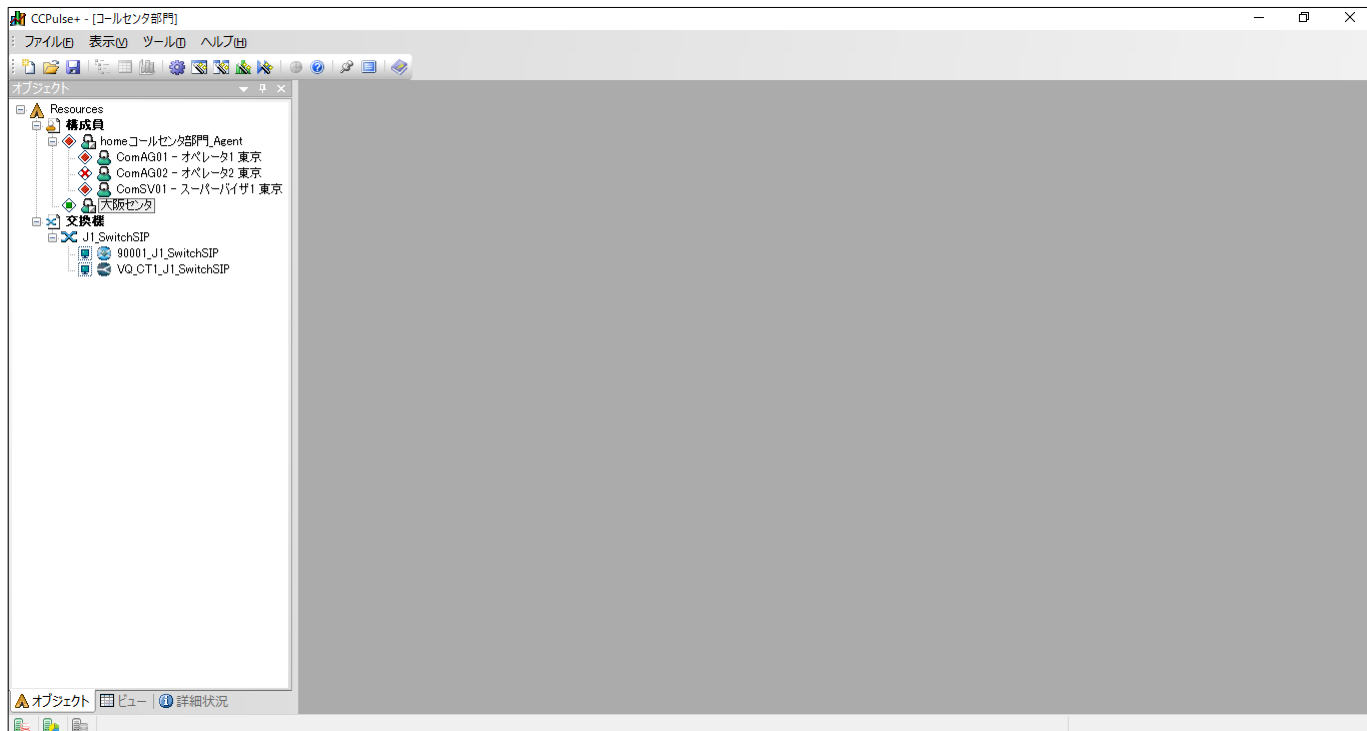
#### 保存されていないリアルタイムビューを閉じる場合について

- リアルタイムビュー作成後にワークスペースが保存されていない場合は、以下のダイアログが表示されます。



- [はい]をクリックすると、リアルタイムビューは削除されます。再度表示する場合は、「1.1.4.2.1 新規作成」(P.68)の手順に従って再度リアルタイムビューを作成する必要があります。
- [いいえ]をクリックすると、リアルタイムビューは次頁以降の手順と同様に非表示となります。ワークスペースのリアルタイムビュー設定は上書き保存されます。

(2) リアルタイムビューが非表示となります。



#### 再表示と削除について

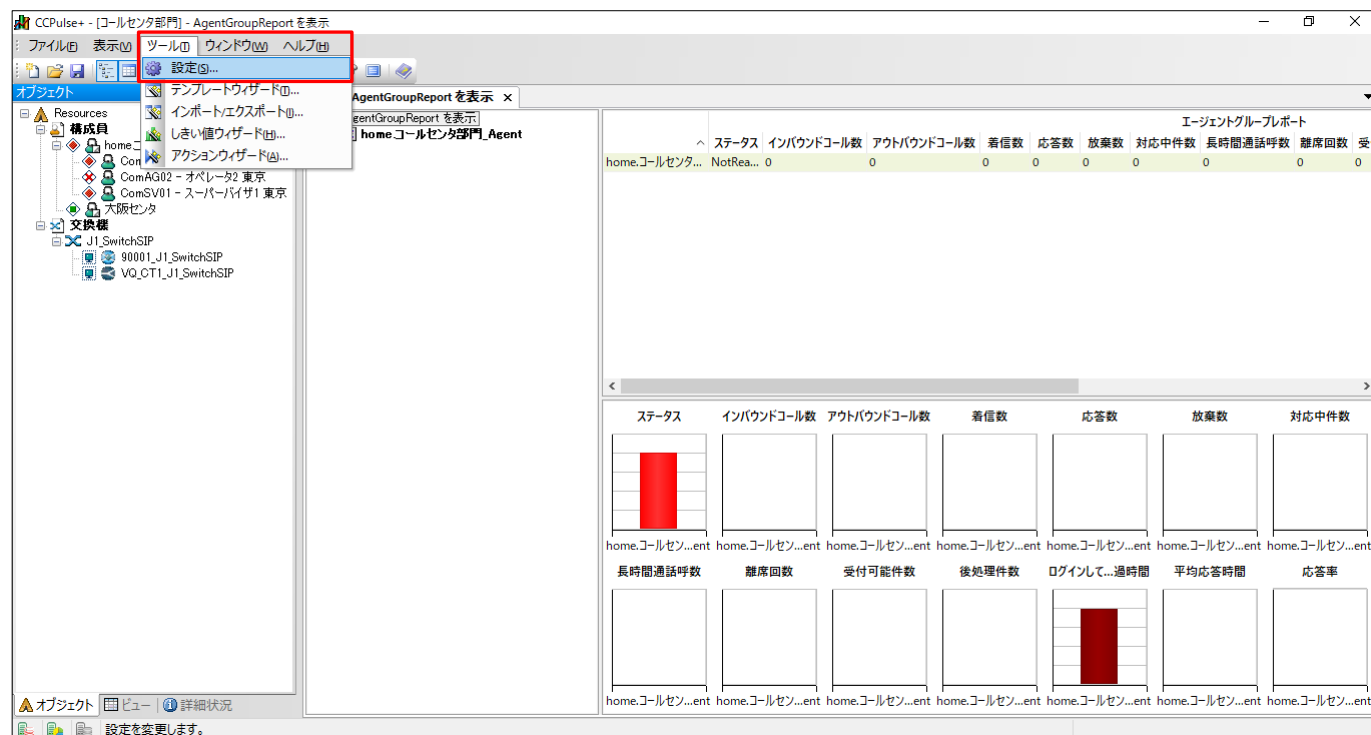
- ・ 非表示となったリアルタイムビューは、「1.1.3.3 ビューペイン」(P.39) で[休止する]を選択した状態となります。再度表示させる場合は、同画面の[アクティブにする]を選択します。
- ・ リアルタイムビューを削除する場合は、「1.1.3.3 ビューペイン」(P.39) で[削除]を選択します。



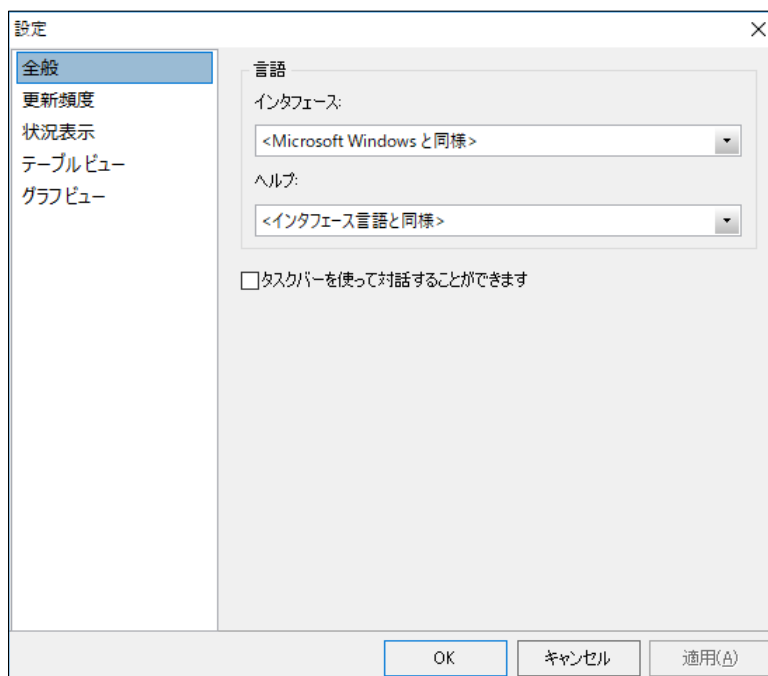
### 1.1.4.3 画面表示設定

ワークスペース内の画面表示設定が可能です。設定内容は設定を行ったクライアント PC でのみ有効です。

(1) 「ツール」メニューから[設定]を選択します。

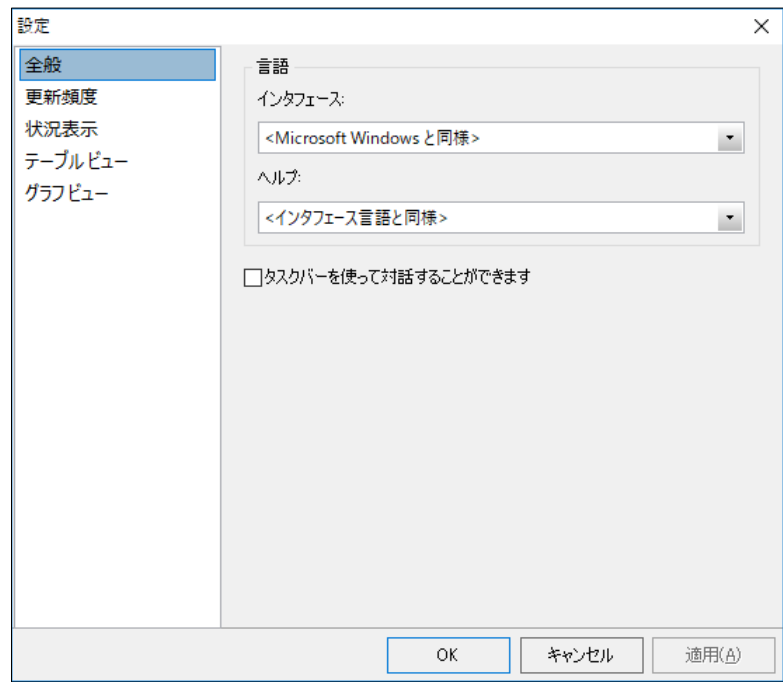


(2) 「設定」ダイアログが表示されます。画面表示設定の変更は全てこのダイアログから行います。



1.1.4.3.1 全般

言語設定が表示されます。

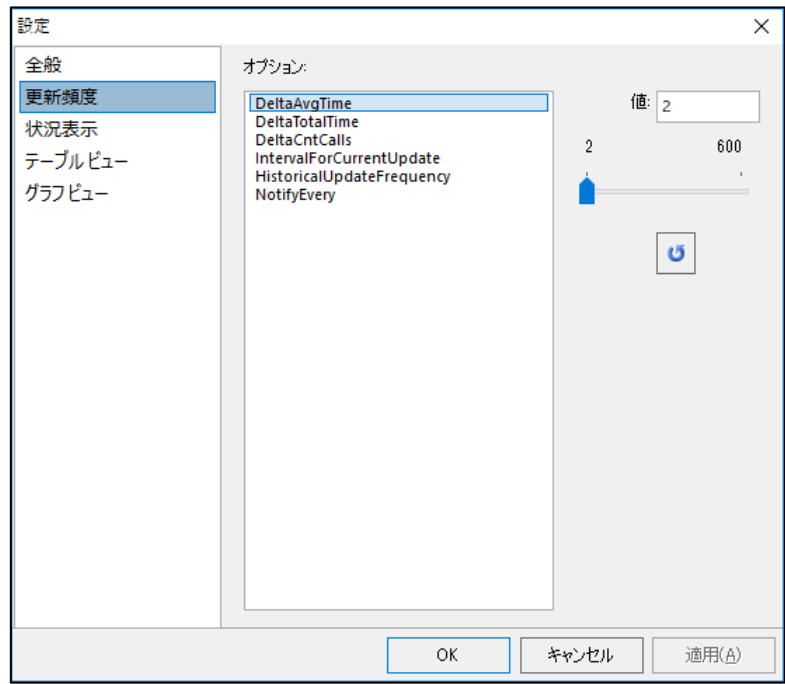


Arcstar Contact Center 2.0 では以下の設定で動作確認を行っております。設定を変更した場合の動作については保証しておりませんので、予めご了承ください。

項目		設定
言語	インタフェース	<Microsoft Windws と同様>
	ヘルプ	<インタフェース言語と同様>
タスクバーを使って対話することができます		チェックを入れない

1.1.4.3.2 更新頻度

更新頻度設定が表示されます。



Arcstar Contact Center 2.0 では以下の設定で動作確認を行っております。設定を変更した場合の動作については保証しておりませんので、予めご了承ください。

項目	設定
DeltaAvgTime	2
DeltaTotalTime	10
DeltaCntCalls	1
IntervalForCurrentUpdate	2
HistoricalUpdateFrequency	60
NotifyEvery	60

1.1.4.3.3 状況表示

状況表示設定が表示されます。ステータスの表示に関するアイコン/色の変更が可能です。

設定

全般

更新頻度

状況表示

テーブルビュー

グラフビュー

状況	タイプ	色
<input checked="" type="checkbox"/> NotMonitored	SDNA	7f7ee7
<input checked="" type="checkbox"/> Monitored	SDNA	3f107f
<input checked="" type="checkbox"/> LoggedIn	SDNA	8998ff
<input checked="" type="checkbox"/> OnHook	SDNA	7fd500
<input checked="" type="checkbox"/> WaitForNextCall	SDNA	7fffc8
<input checked="" type="checkbox"/> OffHook	SDNA	fc7f7f
<input checked="" type="checkbox"/> CallDialing	SDNA	a6ff18
<input checked="" type="checkbox"/> CallRinging	SDNA	7fbdff
<input checked="" type="checkbox"/> NotReadyForNextCall	SDNA	赤
<input checked="" type="checkbox"/> AfterCallWork	SDNA	ef7f7f
<input checked="" type="checkbox"/> CallOnHold	SDNA	ffff7f
<input checked="" type="checkbox"/> ASM_Engaged	SDNA	ef7f7f
<input checked="" type="checkbox"/> ASM_Outbound	SDNA	ef7f7f
<input checked="" type="checkbox"/> CallUnknown	SDNA	ff7f7f
<input checked="" type="checkbox"/> CallConsult	SDNA	b3b3ff
<input checked="" type="checkbox"/> CallInternal	SDNA	7f57d5
<input checked="" type="checkbox"/> CallOutbound	SDNA	青
<input checked="" type="checkbox"/> CallInbound	SDNA	7fffff
<input checked="" type="checkbox"/> LoggedOut	SDNA	bbbbbb
<input checked="" type="checkbox"/> NotMonitored	SRPA	7f7ee7
<input checked="" type="checkbox"/> Monitored	SRPA	3f107f
<input checked="" type="checkbox"/> NotReadyForNextCall	SRPA	赤
<input checked="" type="checkbox"/> CallWait	SRPA	7fffc8
<input checked="" type="checkbox"/> WaitForNextCall	SRPA	7fffc8

OK

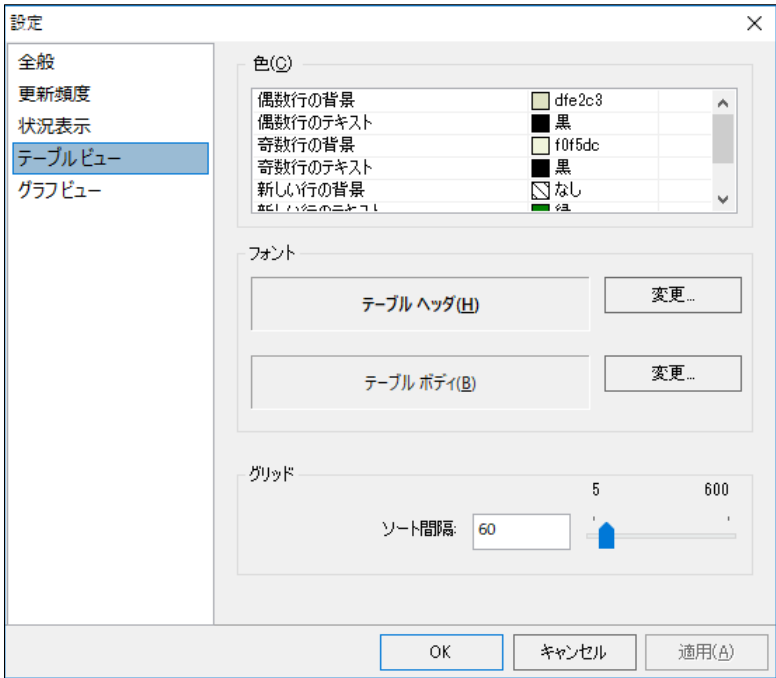
キャンセル

適用(A)

項目	設定概要
状況のチェック	規定された状況に対して、アイコンを表示するか「？」アイコンを表示するかを選択します。チェックを外すと「？」アイコンの表示となります。任意のアイコンに変更することはできません。変更を反映するためには、CCPulse+の再起動が必要です。
タイプ	Stat サーバに設定された種別です。変更することはできません。 SDNA : Directory Number Action (番号に関する状況) SRPA : Routing Point Action (ルーティングポイントに関する状況) SCMPA : Campaign Action (キャンペーンに関する状況)
色	リアルタイムビューのグラフの表示色を設定します。設定後、即時適用されます。

1.1.4.3.4 テーブルビュー

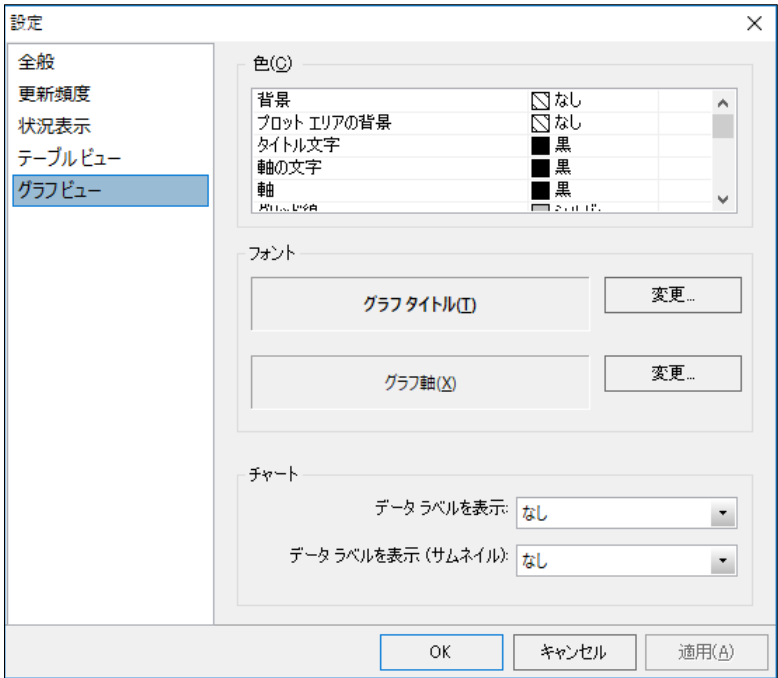
リアルタイムビュー設定が表示されます。テーブルの表示に関する変更が可能です。設定変更は即時反映されます。



項目		設定
色		テーブルの表示色を設定します。
フォント	テーブルヘッダ	テーブルヘッダのフォントを設定します。
	テーブルボディ	テーブルボディ（本体）のフォントを設定します。
グリッド	ソート間隔	テーブルに設定されたソートの適用間隔(秒)を設定します。

1.1.4.3.5 グラフビュー

リアルタイムビュー設定が表示されます。グラフの表示に関する変更が可能です。設定変更は即時反映されます。



項目		設定
色		グラフの表示色を設定します。
フォント	グラフタイトル	グラフタイトルのフォントを設定します。
	グラフ軸	グラフ軸のフォントを設定します。
チャート	データラベルを表示	データラベルが表示されるグラフのデータラベル表示を設定します。
	データラベルを表示(サムネイル)	

#### 1.1.4.4 しきい値の作成

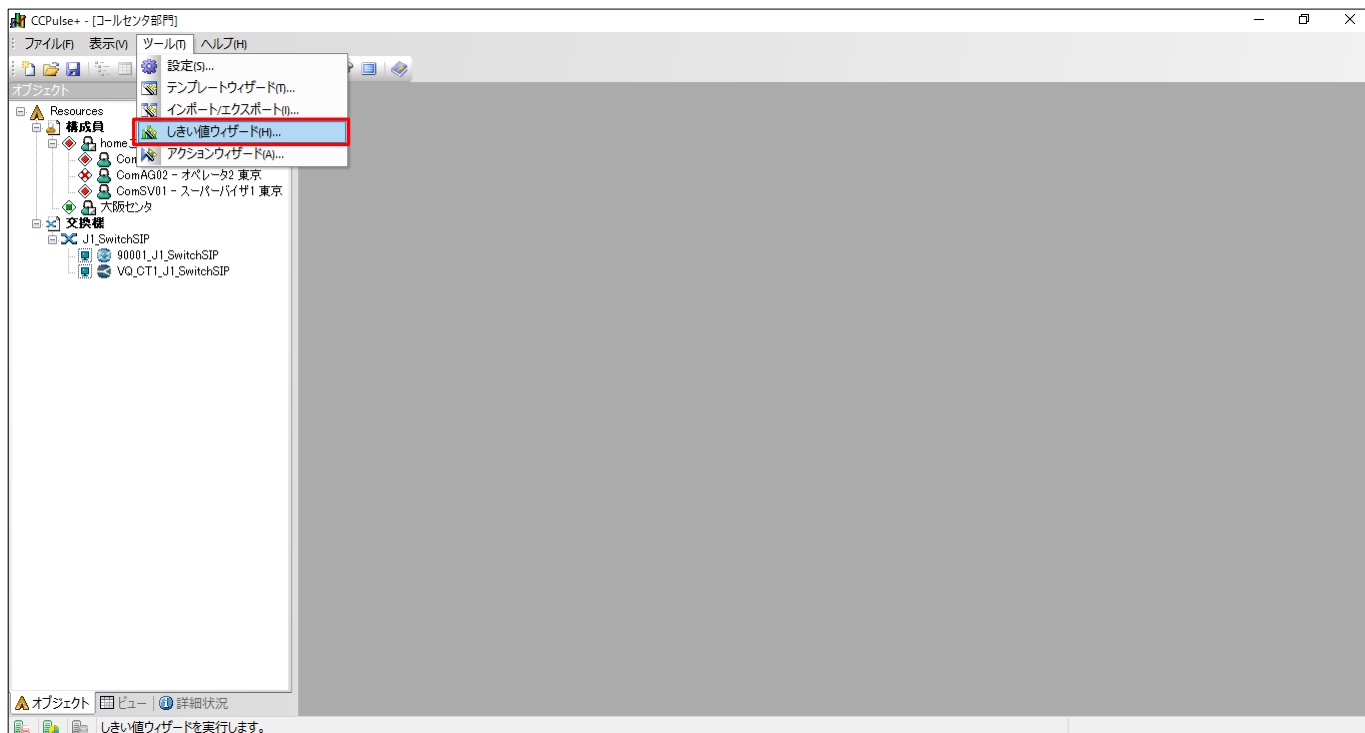
レポートの出力対象となっている個々のオブジェクト（エージェントなど）に対して、リアルタイムレポートの値をしきい値として表示色の変更などのアクション（動作）を設定することが可能です。

しきい値の設定については、サンプルテンプレート向けにオブジェクト「キュー」に対して「3 以上」が用意されています。それ以外のオブジェクトに対するしきい値の設定を行う場合は、スクリプトの作成が必要となります。

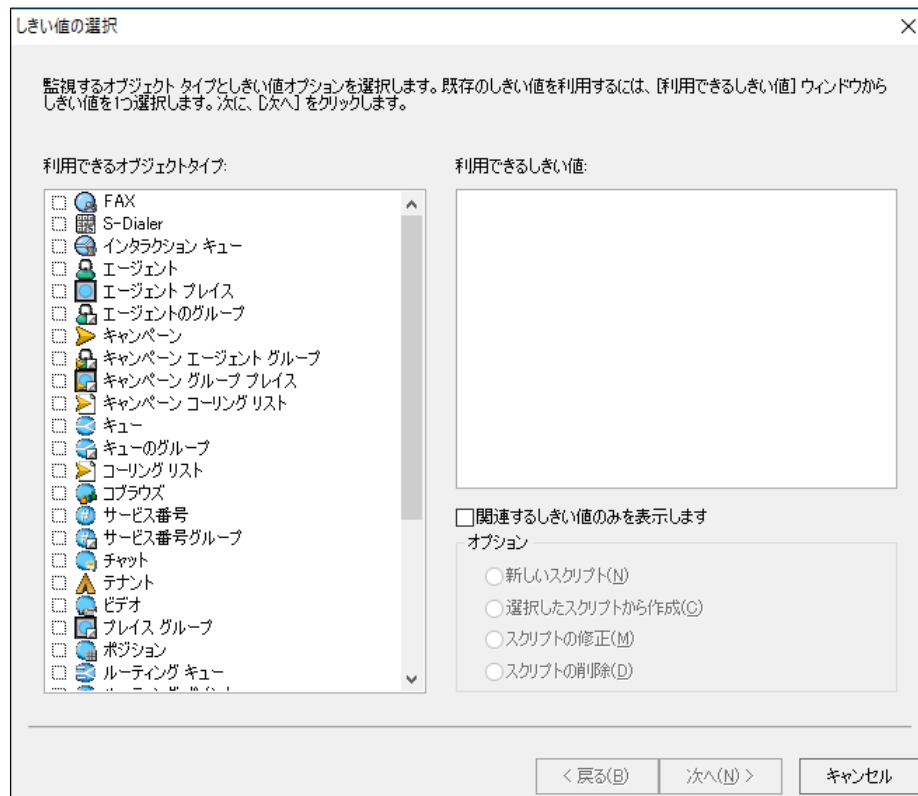
##### しきい値の設定について

- しきい値を設定するためには、CCPulse+のスクリプトに関する知見が必要となるため、環境構築サポートのご利用が前提となります。
- 環境構築サポートメニューをご利用にならない場合でも本章の手順に従って設定を行う事は可能ですが、動作仕様に関するお問合せの対象外となりますので予めご了承ください。

(1) 「ツール」メニューから[しきい値ウィザード]を選択します。



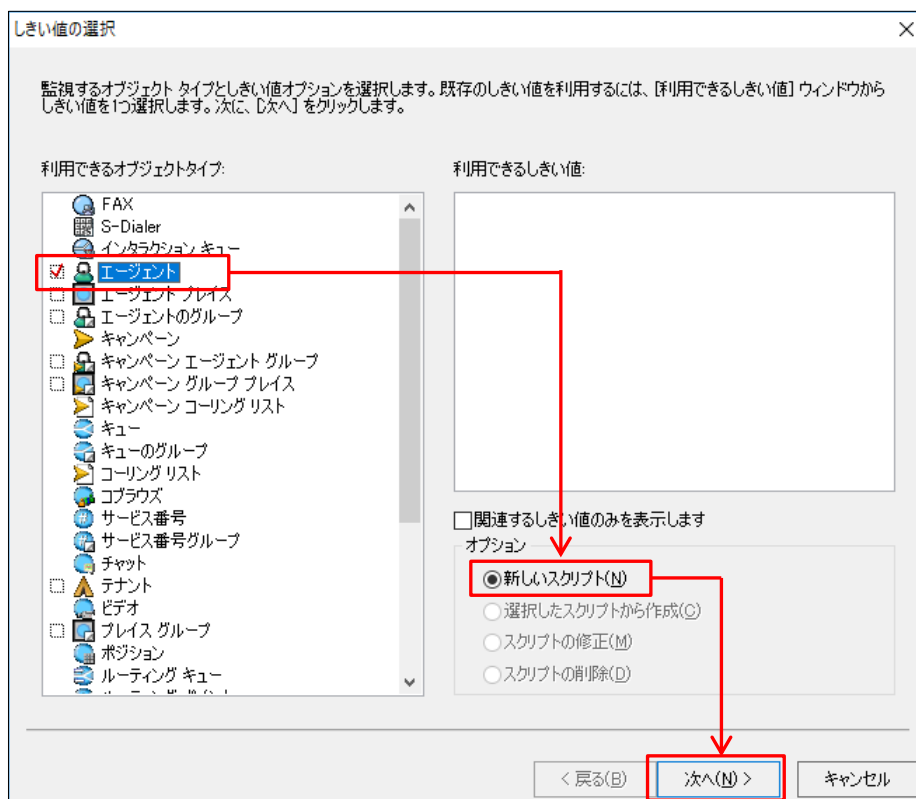
(2) 「しきい値の選択」ダイアログが表示されます。しきい値の作成、変更、削除は全てこの画面から設定します。





#### 1.1.4.4.1 新規作成

- (1) [しきい値ウィザード]ダイアログの「利用できるオブジェクト」からしきい値を設定するオブジェクトにチェックを入れ、[新しいスクリプト]が選択されていることを確認して[次へ]をクリックします。画面は「エージェント」に対してしきい値を作成する場合の例となります。



#### 複数オブジェクトへの設定について

- 複数オブジェクトに対して同一のしきい値を作成する場合は、対象のオブジェクト全てにチェックを入れてください。
- 対象のオブジェクトを選択すると同一のしきい値が設定可能なオブジェクトに対してのみ、チェックボックスが表示されます。

(2) [しきい値作成ページ] ダイアログが表示されます。設定を入力します。

しきい値作成ページ

しきい値を定義します。新しいしきい値の場合は、最初にその名前を [しきい値名] フィールドに入力します。VBScript を使用してしきい値モジュールを作成します。利用できる VB オブジェクト タイプの詳細は、『CCPulse+ Administrator's Guide』を参照してください。

しきい値名:

しきい値スクリプト:

1 ThresholdStatValue = <Value for comparison here> then

2 ThresholdResult = true

3 end if

☐ タイムアウトを設定

1

秒数

戻る(B)

完了

キャンセル

[ 凡例   ● : 必須   空欄 : 任意 ]

フィールド名	必須	入力値	備考
しきい値名	●	しきい値の名前を入力する。	<div><div>• 半角文字（カナ英数字・一部の記号）が利用可能</div><div>• 以下の半角記号は利用不可 ^&amp;*+= ¥[;,:!/?"/&lt;&gt;</div><div>• 全角文字が利用可能</div><div>• 半角/全角いずれも最大 25 文字まで</div><div>• 既存のしきい値名と重複していると[完了]が有効化されない</div></div>
しきい値スクリプト	●	しきい値のスクリプトを入力する。	<div><div>• デフォルトで StatValue（値）のサンプルが入力されている</div></div>
タイムアウトを設定		スクリプト実行のタイムアウトを設定する。	非活性(設定不可)
実行データ()		テスト実行時の変数の値を設定する。	
テスト()		スクリプトの実行テストを行う。	<div><div>• テストがエラーになると[完了]が有効化されない</div></div>

(3) [テスト]をクリックします。

しきい値作成ページ



しきい値を定義します。新しいしきい値の場合は、最初にその名前を「しきい値名」フィールドに入力します。VBScript を使用してしきい値モジュールを作成します。利用できる VB オブジェクト タイプの詳細は、『CCPulse+ Administrator's Guide』を参照してください。

しきい値名:

しきい値スクリプト:

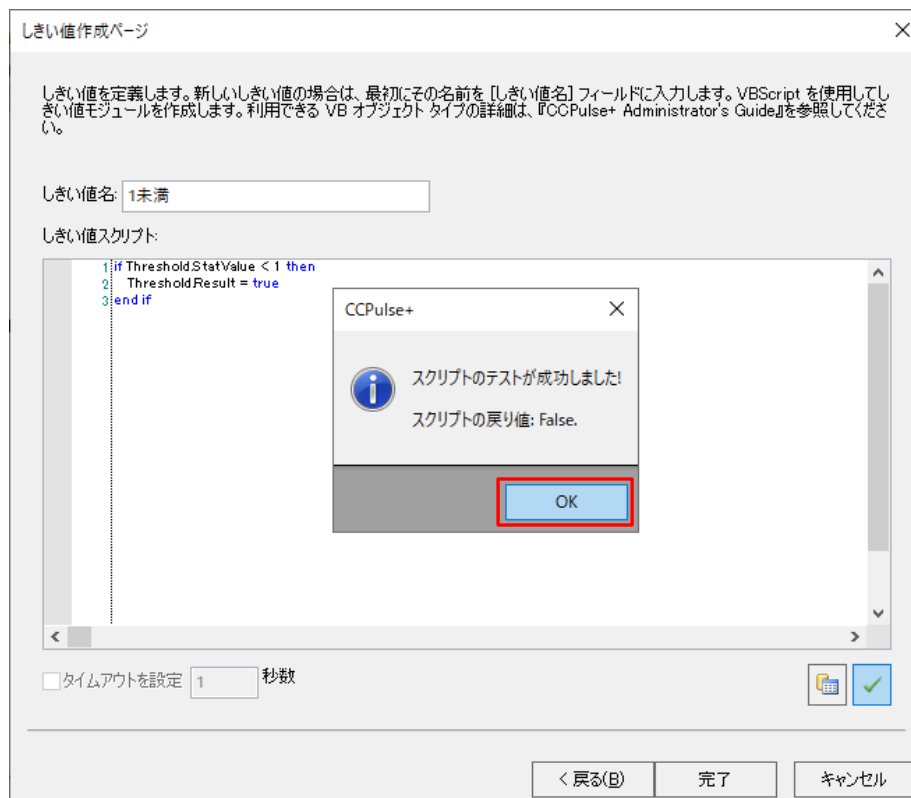
```
1 if ThresholdStatValue < 1 then
2   ThresholdResult = true
3 end if
```

☐ タイムアウトを設定  秒数

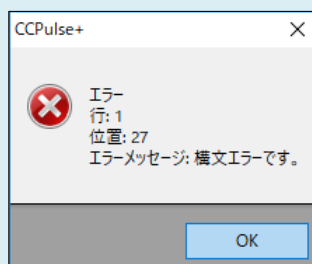
< 戻る(B)    完了    キャンセル

(4) テスト結果が表示されます。[OK]をクリックします。



#### テストについて

- テストは「実行データ」に入力された変数の値に基づいてスクリプトを実行し、その結果を「戻り値」として表示します。
- スクリプトのテストに失敗すると、以下のダイアログが表示されます。スクリプトの記述を確認してください。テストが成功するまで、[完了]は有効化されません。(エラーメッセージは一例です。エラーの内容により異なります。)



(5) [完了]をクリックします。

しきい値作成ページ

しきい値を定義します。新しいしきい値の場合は、最初にその名前を [しきい値名] フィールドに入力します。VBScript を使用してしきい値モジュールを作成します。利用できる VB オブジェクト タイプの詳細は、『CCPulse+ Administrator's Guide』を参照してください。

しきい値名: 1未満

しきい値スクリプト:

```
1 if Threshold.StatValue < 1 then
2   Threshold.Result = true
3 end if
```

☐ タイムアウトを設定 1 秒数

< 戻る(B) **完了** キャンセル

(6) 作成完了のダイアログが表示されます。[OK]をクリックして作成を完了します。

しきい値作成ページ

しきい値を定義します。新しいしきい値の場合は、最初にその名前を [しきい値名] フィールドに入力します。VBScript を使用してしきい値モジュールを作成します。利用できる VB オブジェクト タイプの詳細は、『CCPulse+ Administrator's Guide』を参照してください。

しきい値名: 1未満

しきい値スクリプト:

```
1 if Threshold.StatValue < 1 then
2   Threshold.Result = true
3 end if
```

☐ タイムアウトを設定 1 秒数

< 戻る(B) 完了 キャンセル

CCPulse+

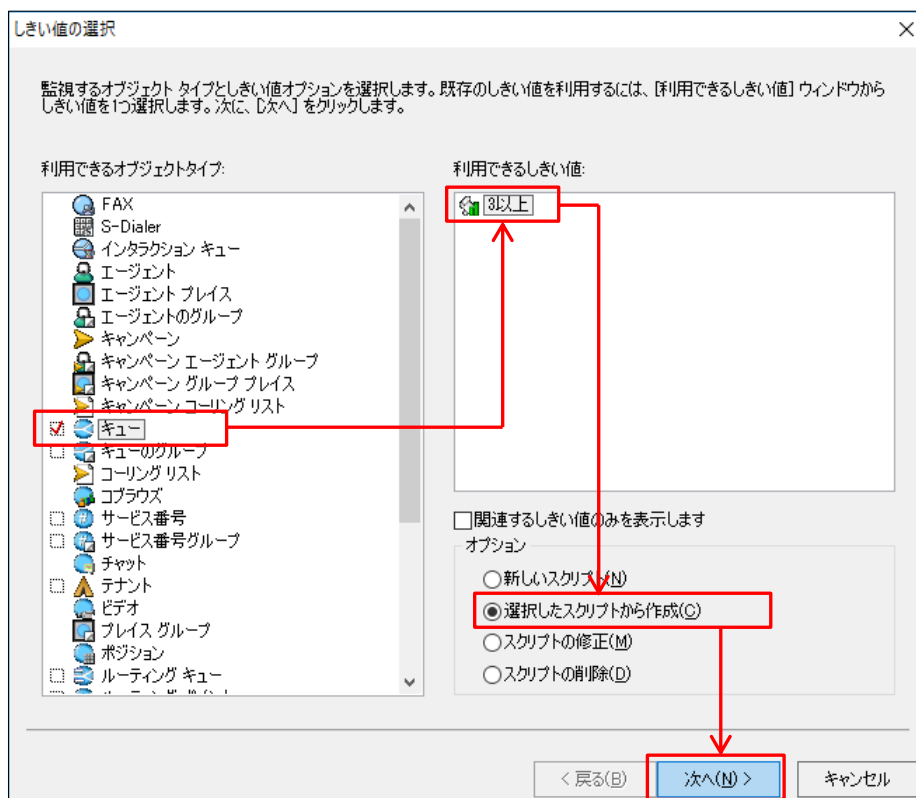
新しいしきい値スクリプト '1未満' が作成されました!

OK

#### 1.1.4.4.2 選択したスクリプトから作成

作成済みのしきい値を元にして、新たなしきい値を作成することが可能です。

- (1) [しきい値ウィザード]ダイアログの「利用できるオブジェクト」から元となるしきい値が設定されているオブジェクトにチェックを入れ、「利用できるしきい値」から元となるしきい値を選択し、[選択したスクリプトから作成]が選択されていることを確認して[次へ]をクリックします。画面は「キュー」の「3 以上」を元として、新しいしきい値を作成する場合の例となります。



#### 複数オブジェクトへの設定について

- 複数オブジェクトに対して同一のしきい値を作成する場合は、対象のオブジェクト全てにチェックを入れてください。
- 対象のオブジェクトを選択すると同一のしきい値が設定可能なオブジェクトに対してのみ、チェックボックスが表示されます。

(2) [しきい値作成ページ] がダイアログ表示されます。設定を入力します。

しきい値作成ページ

しきい値を定義します。新しいしきい値の場合は、最初にその名前を [しきい値名] フィールドに入力します。VBScript を使用してしきい値モジュールを作成します。利用できる VB オブジェクト タイプの詳細は、『CCPulse+ Administrator's Guide』を参照してください。



しきい値名: 3以上

しきい値スクリプト:

```
1 if ThresholdStatValue => 3 then
2   ThresholdResult = true
3 end if
```

☐ タイムアウトを設定

1 秒数





< 戻る(B)

完了

キャンセル

[ 凡例   ● : 必須   空欄 : 任意 ]

フィールド名	必須	入力値	備考
しきい値名	●	しきい値の名前を入力する。	<div><div>半角文字（カナ英数字・一部の記号）が利用可能</div><div>以下の半角記号は利用不可 ^&amp;*+= ¥[;,:!/?"/&lt;&gt;</div><div>全角文字が利用可能</div><div>半角/全角いずれも最大 25 文字まで</div><div>既存のしきい値名と重複していると[完了]が有効化されない</div></div>
しきい値スクリプト	●	しきい値のスクリプトを入力する。	<div><div>選択したしきい値のスクリプトが表示される</div></div>
タイムアウトを設定		スクリプト実行のタイムアウトを設定する。	非活性(設定不可)
実行データ(  )		テスト実行時の変数の値を設定する。	
テスト(  )		スクリプトの実行テストを行う。	<div><div>テストがエラーになると[完了]が有効化されない</div></div>

91

(3) [テスト]をクリックします。

しきい値作成ページ



しきい値を定義します。新しいしきい値の場合は、最初にその名前を [しきい値名] フィールドに入力します。VBScript を使用してしきい値モジュールを作成します。利用できる VB オブジェクト タイプの詳細は、『CCPulse+ Administrator's Guide』を参照してください。

しきい値名:

しきい値スクリプト:

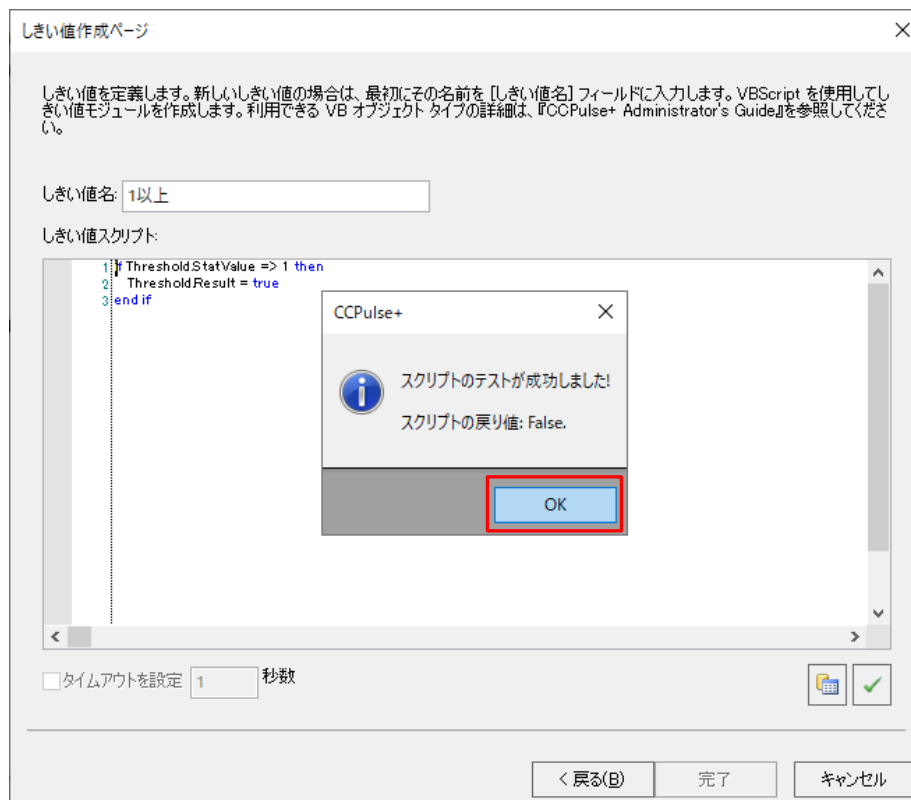
```
1 ThresholdStatValue => 1 then
2   ThresholdResult = true
3 end if
```

☐ タイムアウトを設定  秒数

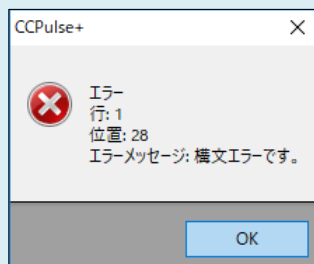


(4) テスト結果が表示されます。[OK]をクリックします。



#### テストについて

- テストは「実行データ」に入力された変数の値に基づいてスクリプトを実行し、その結果を「戻り値」として表示します。
- スクリプトのテストに失敗すると、以下のダイアログが表示されます。スクリプトの記述を確認してください。テストが成功するまで、[完了]は有効化されません。(エラーメッセージは一例です。エラーの内容により異なります。)



(5) [完了]をクリックします。

しきい値作成ページ

しきい値を定義します。新しいしきい値の場合は、最初にその名前を [しきい値名] フィールドに入力します。VBScript を使用してしきい値モジュールを作成します。利用できる VB オブジェクト タイプの詳細は、『CCPulse+ Administrator's Guide』を参照してください。

しきい値名: 1以上

しきい値スクリプト:

```
1 if ThresholdStatValue => 1 then
2   ThresholdResult = true
3 end if
```

☐ タイムアウトを設定 1 秒数

< 戻る(B) **完了** キャンセル

(6) 作成完了のダイアログが表示されます。[OK]をクリックして作成を完了します。

しきい値作成ページ

しきい値を定義します。新しいしきい値の場合は、最初にその名前を [しきい値名] フィールドに入力します。VBScript を使用してしきい値モジュールを作成します。利用できる VB オブジェクト タイプの詳細は、『CCPulse+ Administrator's Guide』を参照してください。

しきい値名: 1以上

しきい値スクリプト:

```
1 if ThresholdStatValue => 1 then
2   ThresholdResult = true
3 end if
```

☐ タイムアウトを設定 1 秒数

< 戻る(B) 完了 キャンセル

CCPulse+

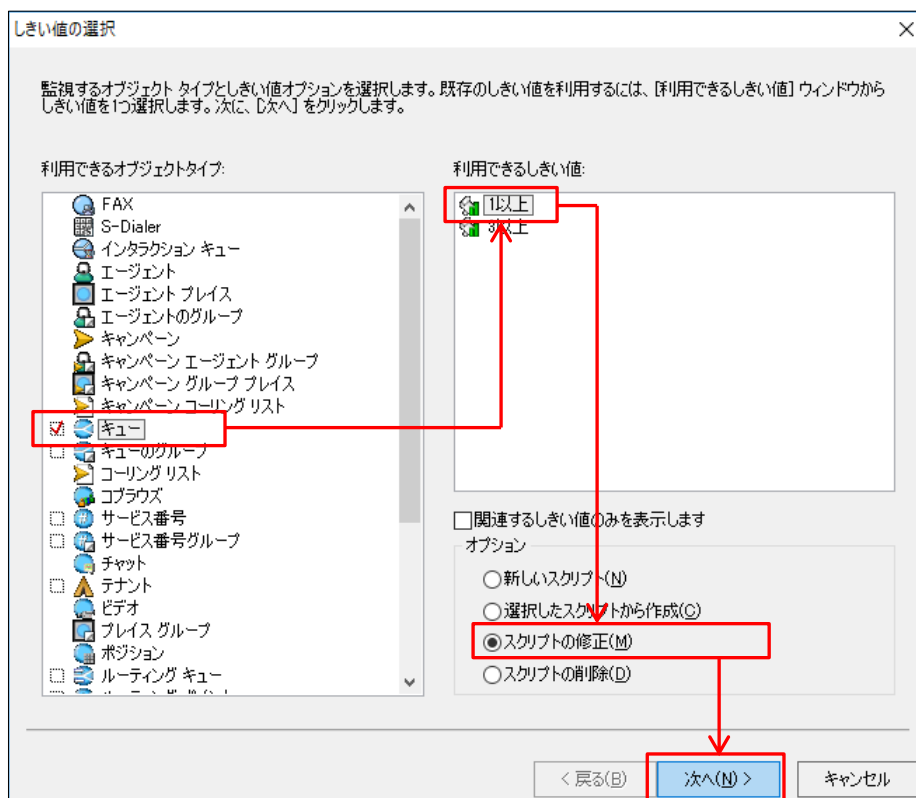
新しいしきい値スクリプト '1以上' が作成されました!

OK

#### 1.1.4.4.3 修正

作成済みのしきい値を修正（変更）します。

- (1) [しきい値ウィザード]ダイアログの「利用できるオブジェクト」から修正するしきい値が設定されているオブジェクトにチェックを入れ、「利用できるしきい値」から修正するしきい値を選択し、[スクリプトを修正]を選択して[次へ]をクリックします。画面は「キュー」の「1 以上」を修正する場合の例となります。



#### 複数オブジェクトへの設定について

- 複数オブジェクトに対して同一のしきい値を作成する場合は、対象のオブジェクト全てにチェックを入れてください。
- 対象のオブジェクトを選択すると同一のしきい値が設定可能なオブジェクトに対してのみ、チェックボックスが表示されます。

(2) [しきい値作成ページ]ダイアログが表示されます。設定を修正します。

しきい値作成ページ

しきい値を定義します。新しいしきい値の場合は、最初にその名前を [しきい値名] フィールドに入力します。VBScript を使用してしきい値モジュールを作成します。利用できる VB オブジェクト タイプの詳細は、『CCPulse+ Administrator's Guide』を参照してください。

しきい値名:

1以上

しきい値スクリプト:

1 ThresholdStatValue => 1 then


2 ThresholdResult = true


3 end if

☐ タイムアウトを設定

1

秒数







< 戻る(B)

完了

キャンセル

[ 凡例   ● : 必須   空欄 : 任意 ]

フィールド名	必須	入力値	備考
しきい値名		変更不可	
しきい値スクリプト	●	しきい値のスクリプトを入力する。	<div>・ スクリプトの修正実施前は[完了]が有効化されている</div> <div>・ スクリプトの修正を実施すると、テストが成功するまで[完了]が有効化されない</div>
タイムアウトを設定		スクリプト実行のタイムアウトを設定する。	非活性(設定不可)
実行データ(  )		テスト実行時の変数の値を設定する。	
テスト(  )		スクリプトの実行テストを行う。	<div>・ テストがエラーになると[完了]が有効化されない</div>

(3) スクリプトの修正を実施した場合は、[テスト]をクリックします。

しきい値作成ページ



しきい値を定義します。新しいしきい値の場合は、最初にその名前を [しきい値名] フィールドに入力します。VBScript を使用してしきい値モジュールを作成します。利用できる VB オブジェクト タイプの詳細は、『CCPulse+ Administrator's Guide』を参照してください。

しきい値名:

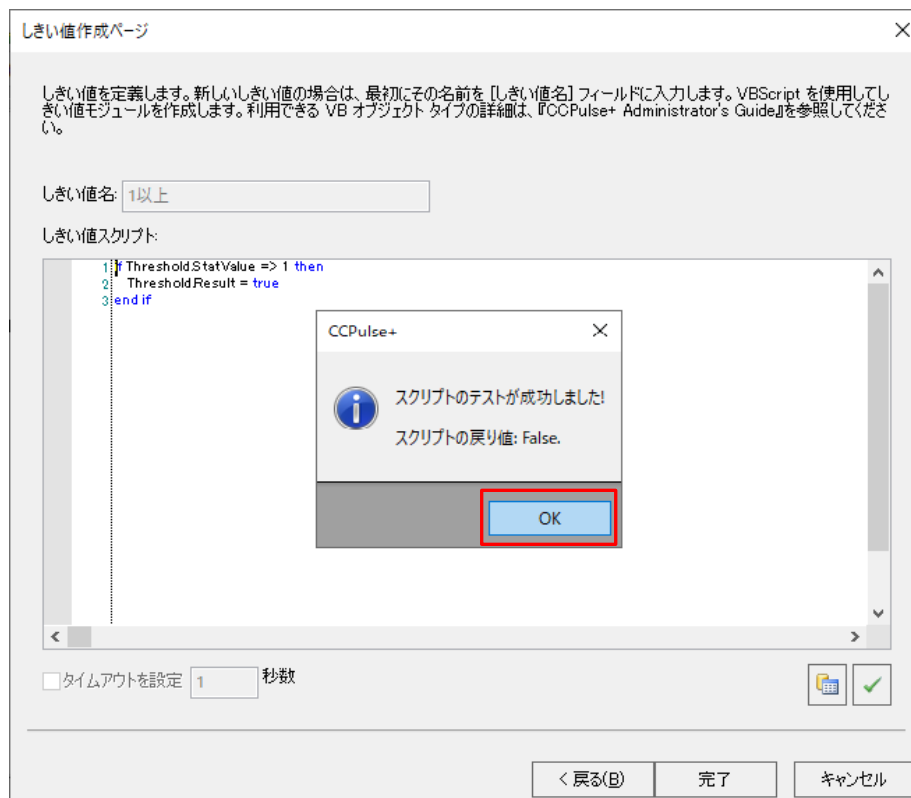
しきい値スクリプト:

```
1 if ThresholdStatValue => 1 then
2   ThresholdResult = true
3 end if
```

☐ タイムアウトを設定  秒数

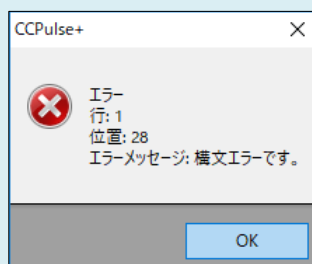
 

(4) テスト結果が表示されます。[OK]をクリックします。



#### テストについて

- テストは「実行データ」に入力された変数の値に基づいてスクリプトを実行し、その結果を「戻り値」として表示します。
- スクリプトのテストに失敗すると、以下のダイアログが表示されます。スクリプトの記述を確認してください。テストが成功するまで、[完了]は有効化されません。(エラーメッセージは一例です。エラーの内容により異なります。)



(5) [完了]をクリックします。

しきい値作成ページ

しきい値を定義します。新しいしきい値の場合は、最初にその名前を [しきい値名] フィールドに入力します。VBScript を使用してしきい値モジュールを作成します。利用できる VB オブジェクト タイプの詳細は、『CCPulse+ Administrator's Guide』を参照してください。

しきい値名: 1以上

しきい値スクリプト:

```
1 if Threshold.StatValue => 1 then
2   Threshold.Result = true
3 end if
```

☐ タイムアウトを設定 1 秒数

< 戻る(B) **完了** キャンセル

(6) 修正完了のダイアログが表示されます。[OK]をクリックして修正を完了します。

しきい値作成ページ

しきい値を定義します。新しいしきい値の場合は、最初にその名前を [しきい値名] フィールドに入力します。VBScript を使用してしきい値モジュールを作成します。利用できる VB オブジェクト タイプの詳細は、『CCPulse+ Administrator's Guide』を参照してください。

しきい値名: 1以上

しきい値スクリプト:

```
1 if Threshold.StatValue => 1 then
2   Threshold.Result = true
3 end if
```

☐ タイムアウトを設定 1 秒数

< 戻る(B) 完了 キャンセル

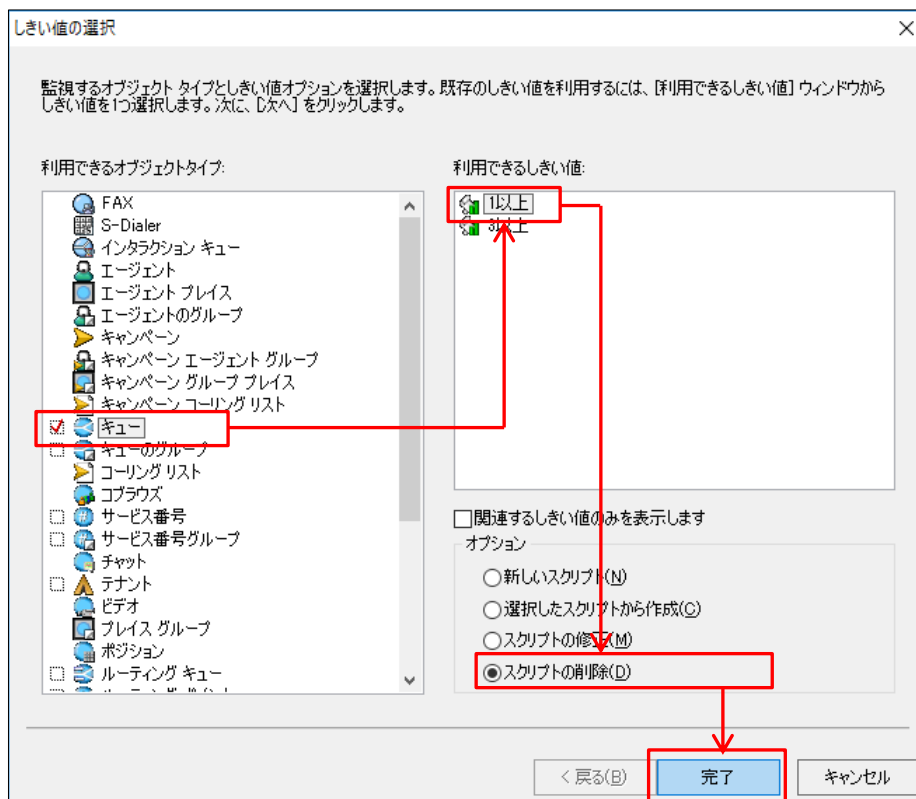
CCPulse+

しきい値 '1以上' が修正されました。

OK

#### 1.1.4.4.4 削除

- (1) [しきい値ウィザード]ダイアログの「利用できるオブジェクト」から削除するしきい値が設定されているオブジェクトにチェックを入れ、「利用できるしきい値」から削除するしきい値を選択し、[スクリプトを削除]を選択して[次へ]をクリックします。画面は「キュー」の「1 以上」を削除する場合の例となります。

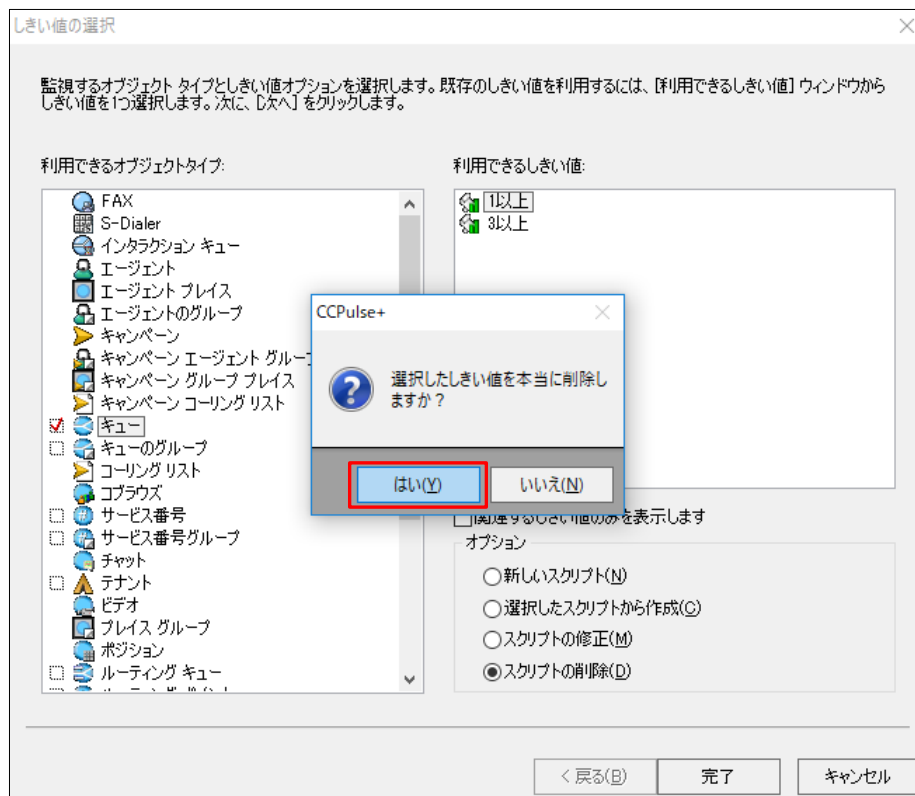


#### 複数オブジェクトへの設定について

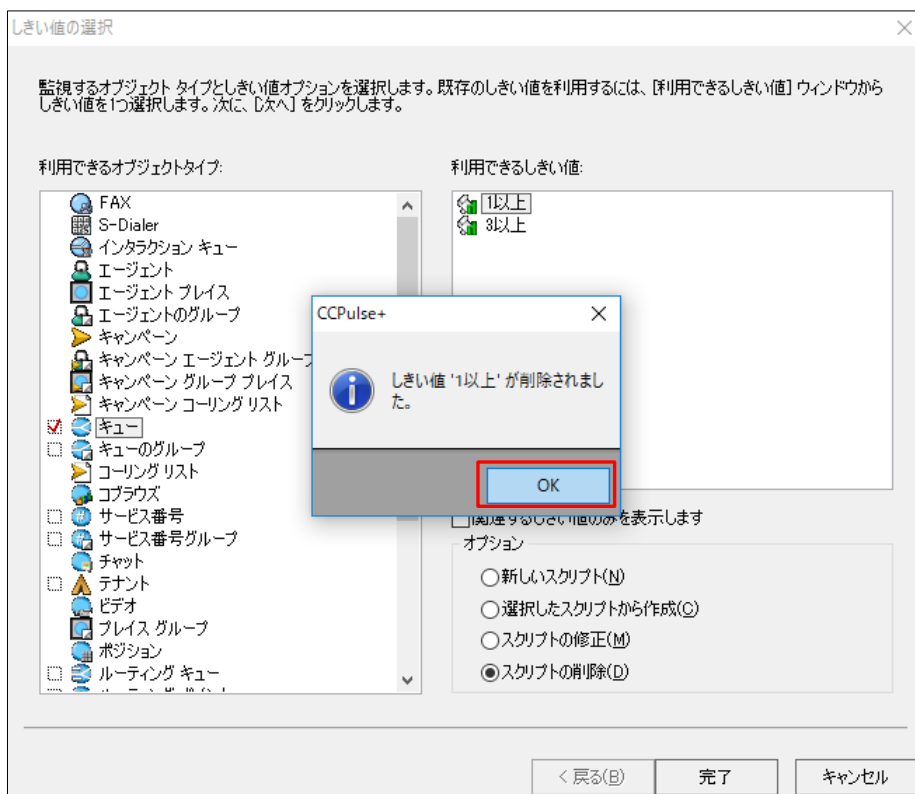
- 複数オブジェクトに対して同一のしきい値を作成する場合は、対象のオブジェクト全てにチェックを入れてください。
- 対象のオブジェクトを選択すると同一のしきい値が設定可能なオブジェクトに対してのみ、チェックボックスが表示されます。



(2) 削除確認ダイアログが表示されます。[はい]をクリックします。



(3) 削除完了のダイアログが表示されます。[OK]をクリックして削除を完了します。



#### 1.1.4.5 アクションの作成

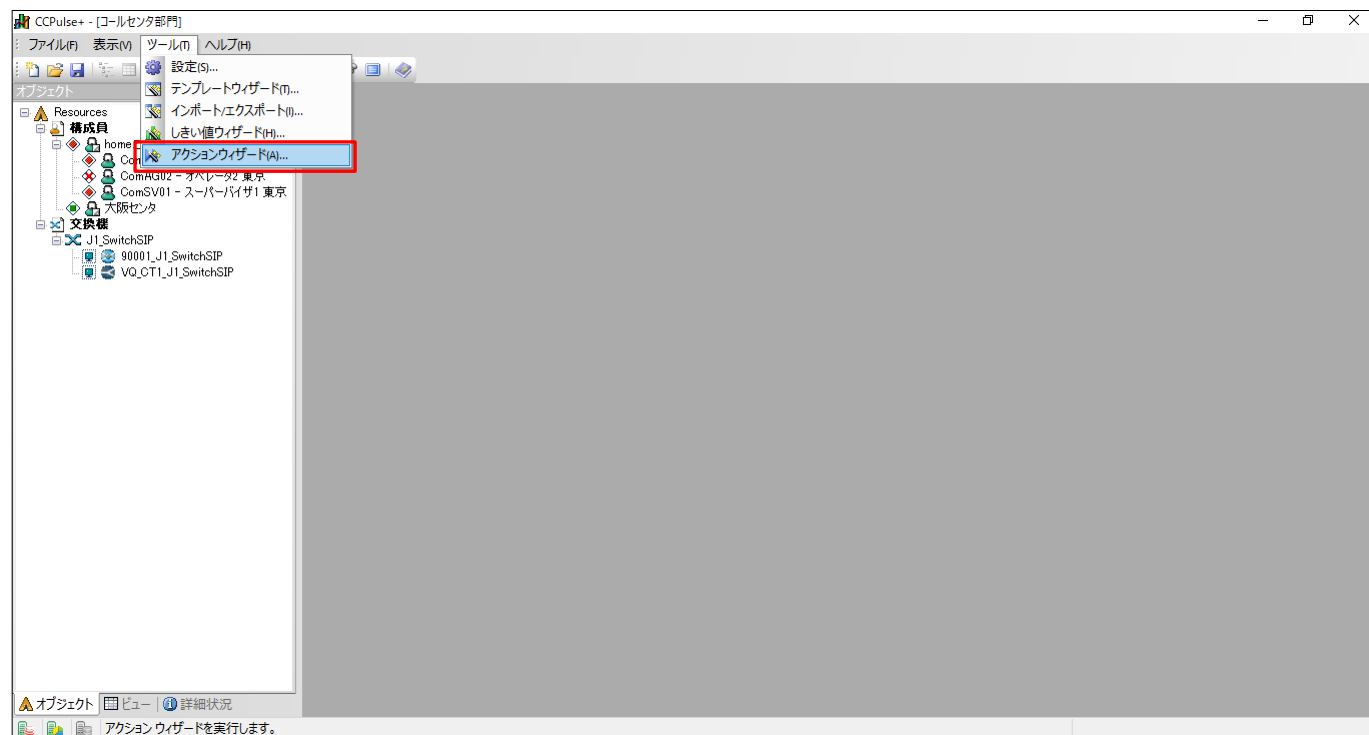
レポートの出力対象となっている個々のオブジェクト（エージェントなど）に対して、リアルタイムレポートの値をしきい値として表示色の変更などのアクション（動作）を設定することが可能です。

アクションの設定については、サンプルテンプレート向けに「背景色変更（赤）」が用意されています。それ以外のアクションの設定を行う場合は、スクリプトの作成が必要となります。

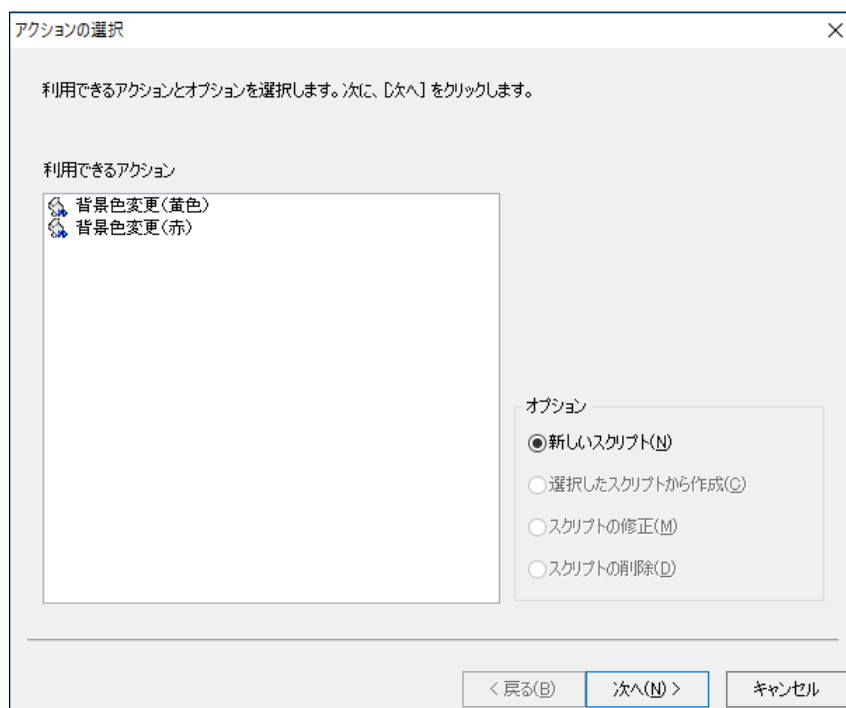
##### アクションの設定について

- アクションを設定するためには、CCPulse+のスクリプトに関する知見が必要となるため、環境構築サポートのご利用が前提となります。
- 環境構築サポートメニューをご利用にならない場合でも本章の手順に従って設定を行う事は可能ですが、動作仕様に関するお問合せの対象外となりますので予めご了承ください。

(1) 「ツール」メニューから[アクションウィザード]を選択します。

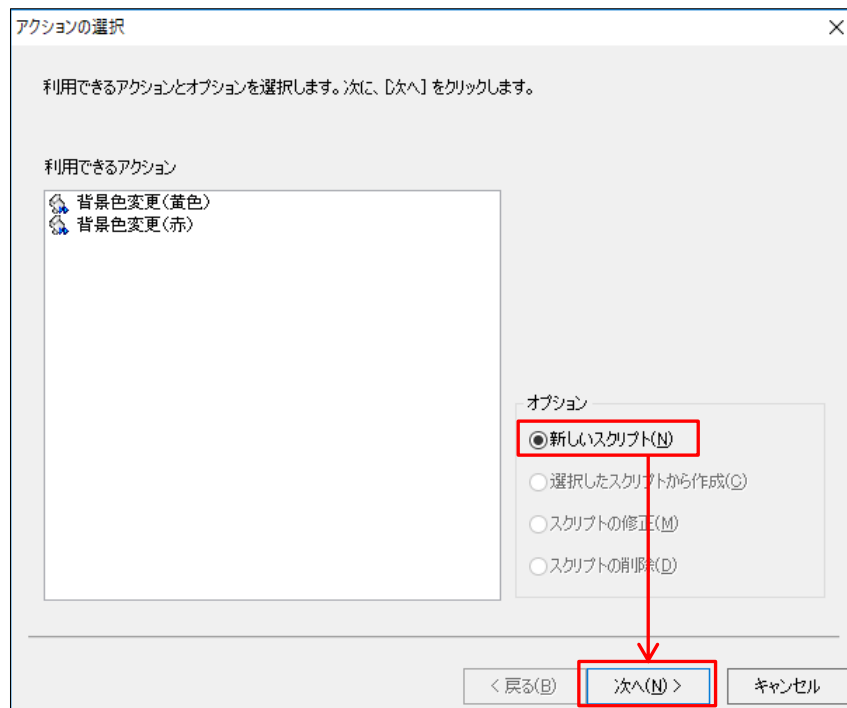


(2) 「アクションの選択」ダイアログが表示されます。アクションの作成、変更、削除は全てこの画面から設定します。



#### 1.1.4.5.1 新規作成

- (1) 「アクションの選択」ダイアログの[新しいスクリプト]が選択されていることを確認して[次へ]をクリックします。



(2)「アクション作成ページ」ダイアログが表示されます。設定を入力します。

アクション作成ページ

アクションの内容を定義します。新しいアクションの場合は、最初にその名前を「アクション名」フィールドに入力します。次に、VBScript を使用してアクション モジュールを作成します。VB オブジェクト タイプの詳細は、『CCPulse+ Administrator's Guide』を参照してください。

アクション名:

アクション スクリプト:

1 | CCPulseNotifier.SetColor( Color.DarkMagenta )

☐ タイムアウトを設定  秒数 ☒

戻る(B)

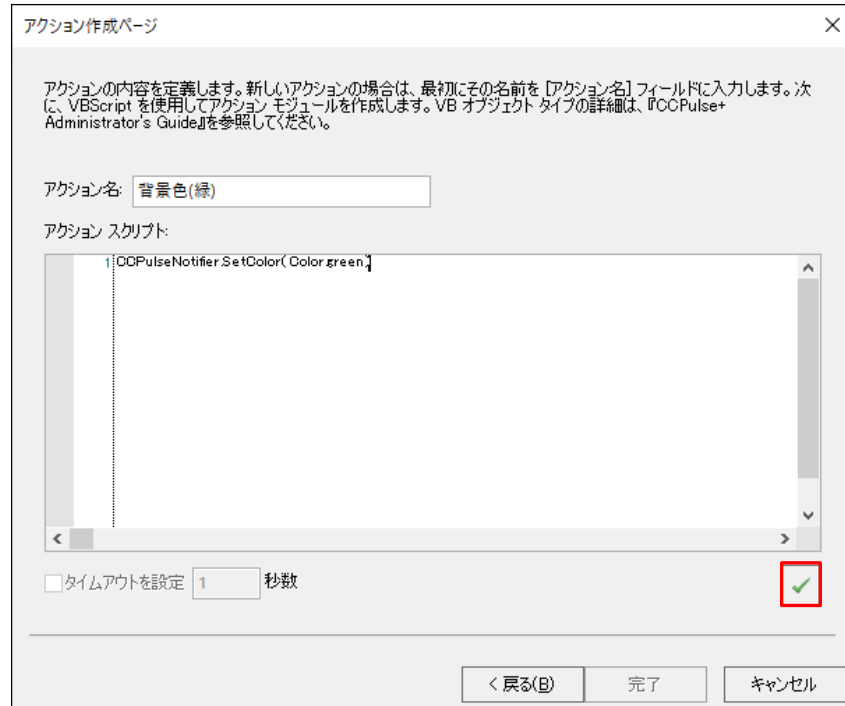
完了

キャンセル

[ 凡例 ●：必須 空欄：任意 ]

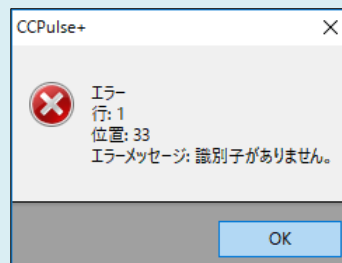
フィールド名	必須	入力値	備考
アクション名	●	アクションの名前を入力する。	<div><div>半角文字（カナ英数字・一部の記号）が利用可能</div><div>以下の半角記号は利用不可 ^&amp;*+= ¥[:;,!?"/&lt;&gt;</div><div>全角文字が利用可能</div><div>半角/全角いずれも最大 25 文字まで</div><div>既存のアクション名と重複していると[完了]が有効化されない</div></div>
アクションスクリプト	●	アクションのスクリプトを入力する。	<div><div>デフォルトで背景色（ダーク・マゼンタ）のサンプルが入力されている</div></div>
タイムアウトを設定		アクション実行のタイムアウトを設定する。	非活性(設定不可)
テスト( <input checked="" type="checkbox"/> )		アクションの実行テストを行う。	<div><div>テストがエラーになると[完了]が有効化されない</div></div>

(3) [テスト]をクリックします。画面は「背景色(緑)」を作成した場合の例となります。

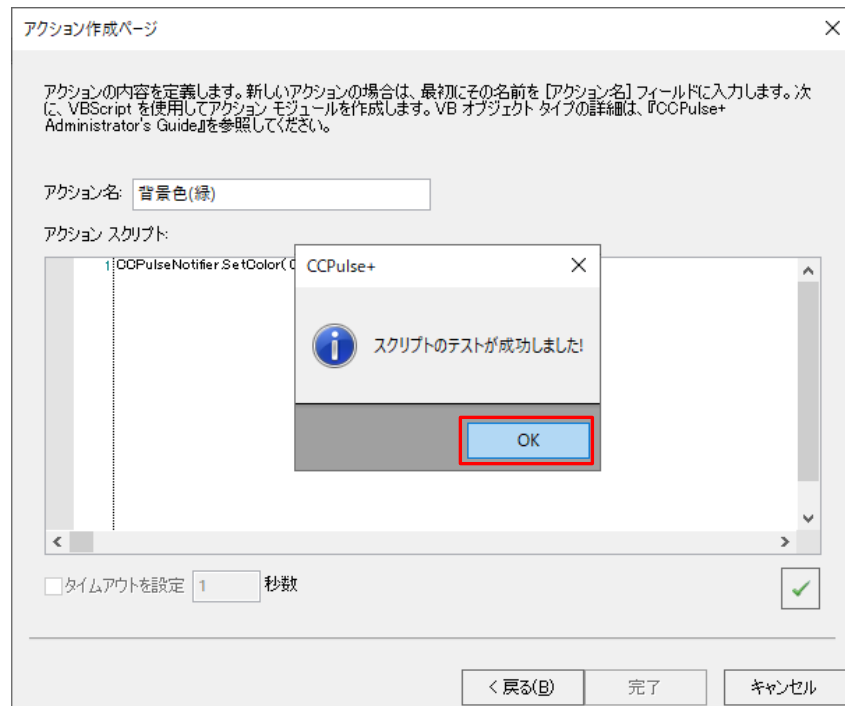


#### テストについて

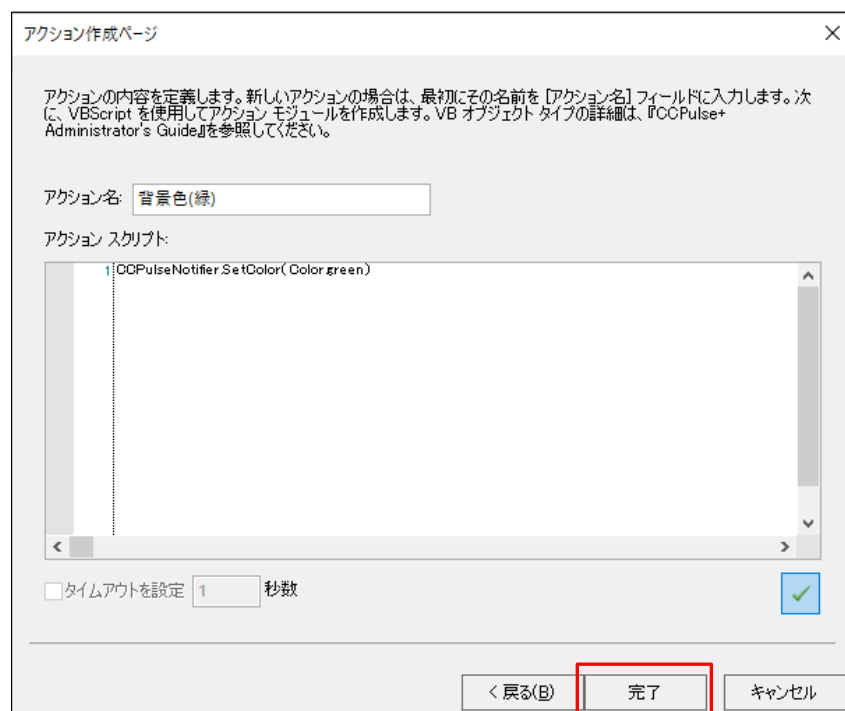
- スクリプトのテストに失敗すると、以下のダイアログが表示されます。スクリプトの記述を確認してください。テストが成功するまで、[完了]は有効化されません。(エラーメッセージは一例です。エラーの内容により異なります。)



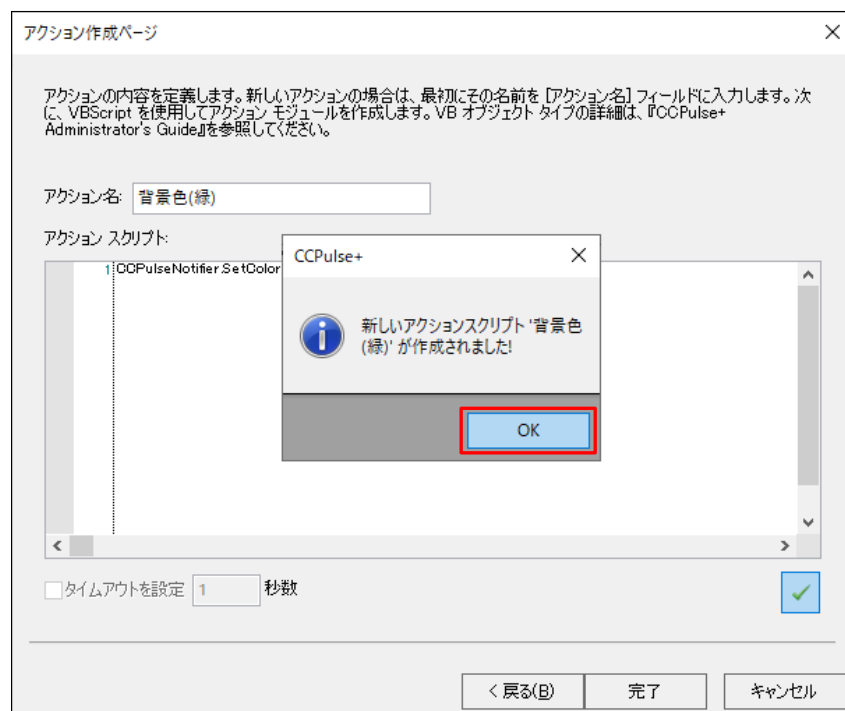
(4) テスト結果が表示されます。[OK]をクリックします。



(5) [完了]をクリックします。



(6) 作成完了のダイアログが表示されます。[OK]をクリックして作成を完了します。

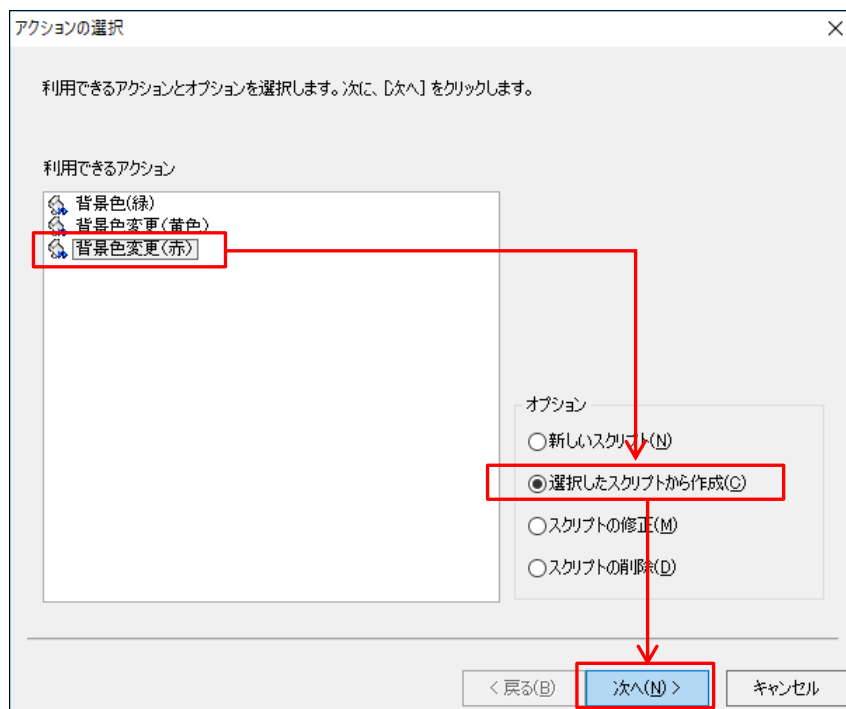




#### 1.1.4.5.2 選択したスクリプトから作成

作成済みのアクションを元にして、新たなアクションを作成することが可能です。

- (1) [アクションの選択]ダイアログの「利用できるアクション」から元となるアクションを選択し、[選択したスクリプトから作成]が選択されていることを確認して[次へ]をクリックします。画面は「背景色変更（赤）」を元として、新しいアクションを作成する場合の例となります。



(2) 「アクション作成ページ」ダイアログが表示されます。設定を入力します。

アクション作成ページ

アクションの内容を定義します。新しいアクションの場合は、最初にその名前を [アクション名] フィールドに入力します。次に、VBScript を使用してアクション モジュールを作成します。VB オブジェクト タイプの詳細は、『CCPulse+ Administrator's Guide』を参照してください。

アクション名: 背景色変更 (赤)

アクション スクリプト:

```
CCPulseNotifier.SetColor( Color.Red )
```

☐ タイムアウトを設定 1 秒数

戻る(B)

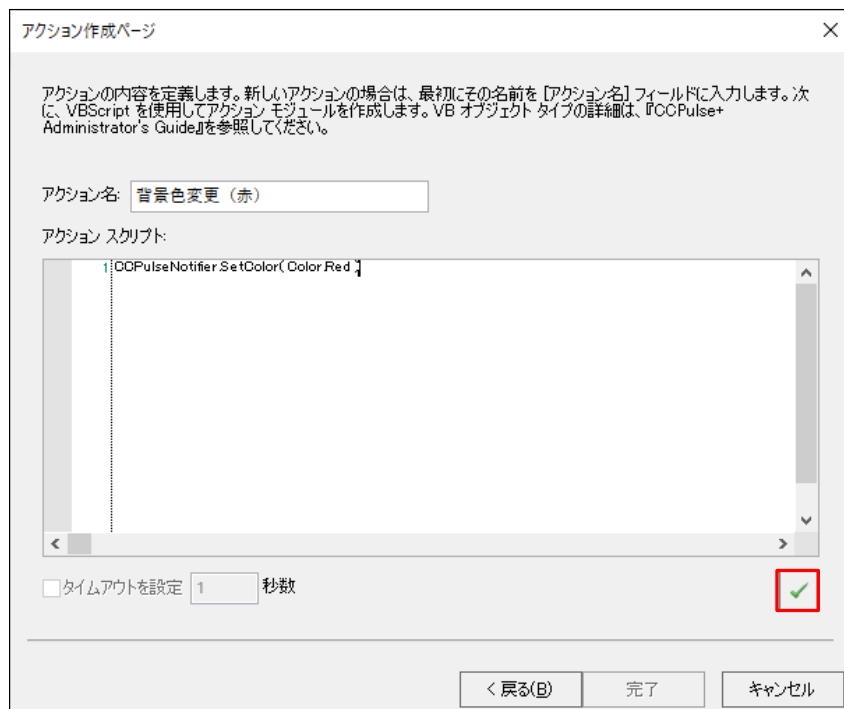
完了

キャンセル

[ 凡例   ● : 必須   空欄 : 任意 ]

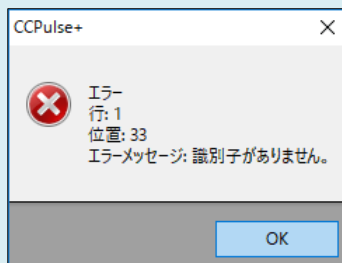
フィールド名	必須	入力値	備考
アクション名	●	アクションの名前を入力する。	<div>・ 半角文字（カナ英数字・一部の記号）が利用可能</div> <div>・ 以下の半角記号は利用不可 ^&amp;*+= ¥[:;,!?"/&lt;&gt;</div> <div>・ 全角文字が利用可能</div> <div>・ 半角/全角いずれも最大 25 文字まで</div> <div>・ 既存のアクション名と重複していると[完了]が有効化されない</div>
アクションスクリプト	●	アクションのスクリプトを入力する。	<div>・ 選択したアクションのスクリプトが表示される</div>
タイムアウトを設定		アクション実行のタイムアウトを設定する。	非活性(設定不可)
テスト( <input checked="" type="checkbox"/> )		アクションの実行テストを行う。	<div>・ テストがエラーになると[完了]が有効化されない</div>

(3) [テスト]をクリックします。画面は「背景色変更（青）」を作成した場合の例となります。

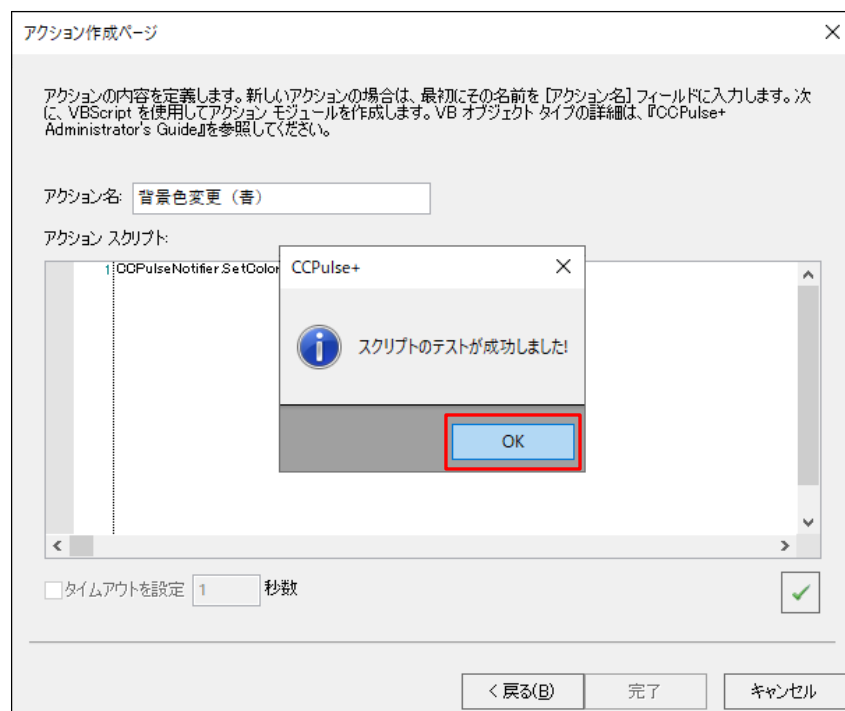


#### テストについて

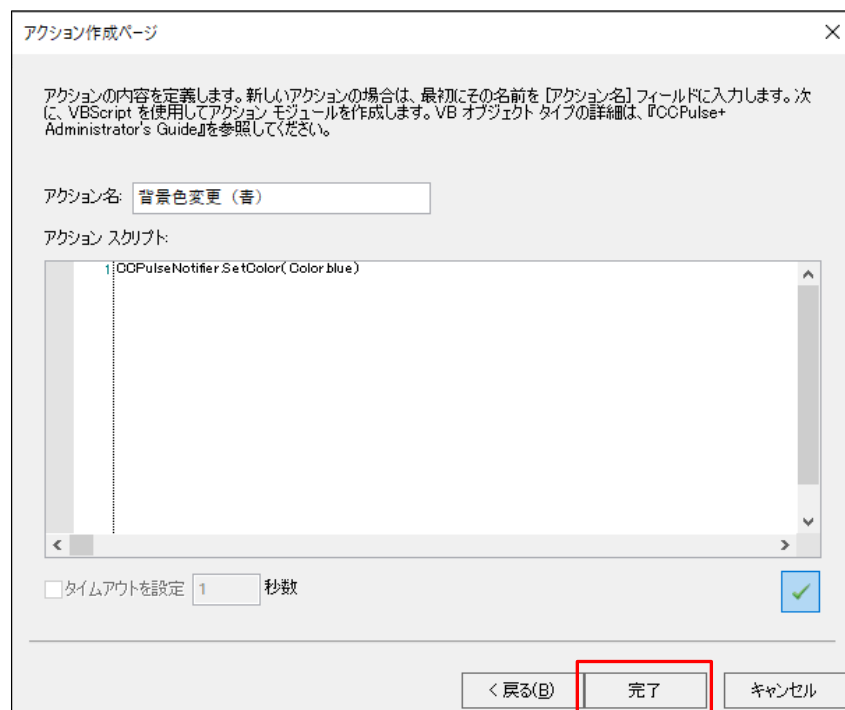
- スクリプトのテストに失敗すると、以下のダイアログが表示されます。スクリプトの記述を確認してください。テストが成功するまで、[完了]は有効化されません。（エラーメッセージは一例です。エラーの内容により異なります。）



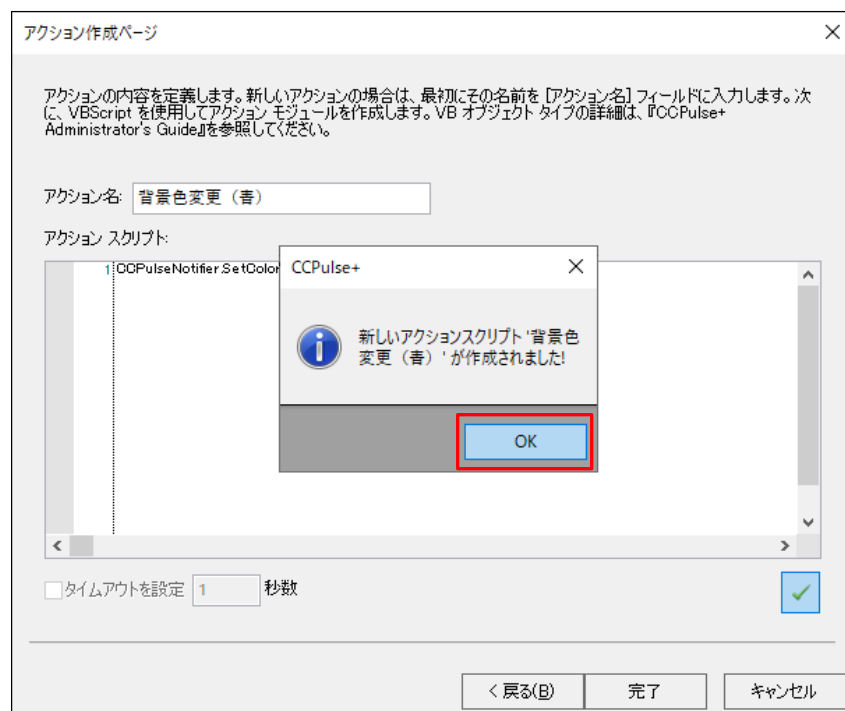
(4) テスト結果が表示されます。[OK]をクリックします。



(5) [完了]をクリックします。



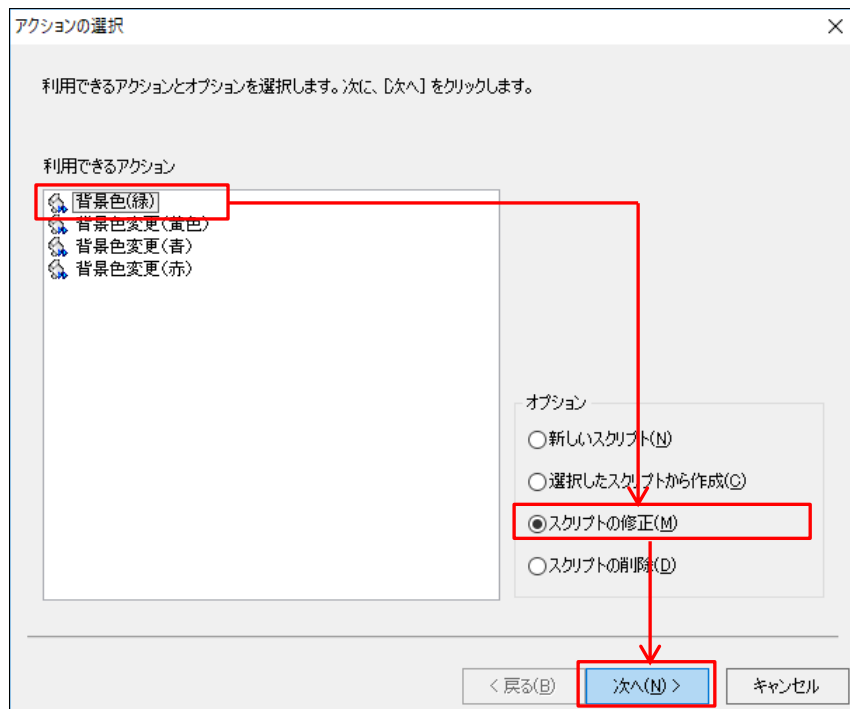
(6) 作成完了のダイアログが表示されます。[OK]をクリックして作成を完了します。



#### 1.1.4.5.3 修正

作成済みのアクションを修正（変更）します。

- (1) [アクションの選択]ダイアログの「利用できるアクション」から修正するアクションを選択し、[スクリプトを修正]が選択されていることを確認して[次へ]をクリックします。画面は「背景色変更(緑)」を修正する場合の例となります。



(2) 「アクション作成ページ」ダイアログが表示されます。設定を修正します。

アクション作成ページ

アクションの内容を定義します。新しいアクションの場合は、最初にその名前を「アクション名」フィールドに入力します。次に、VBScript を使用してアクション モジュールを作成します。VB オブジェクト タイプの詳細は、『CCPulse+ Administrator's Guide』を参照してください。

アクション名: 背景色変更 (赤)

アクション スクリプト:

```
1 CCPulseNotifier.SetColor( Color Red )
```

☐ タイムアウトを設定 1 秒数

戻る(B)

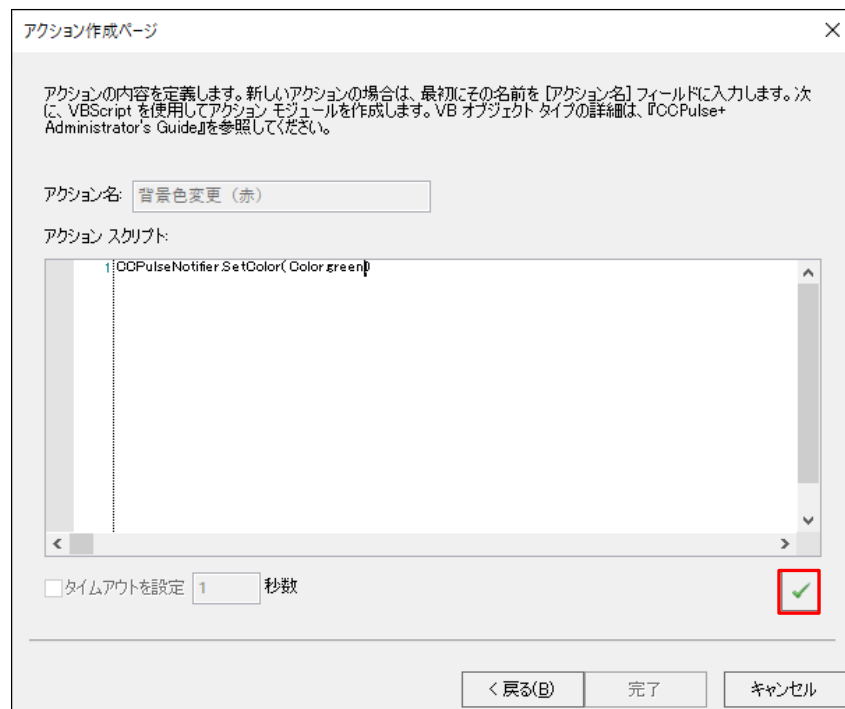
完了

キャンセル

[ 凡例 ● : 必須 空欄 : 任意 ]

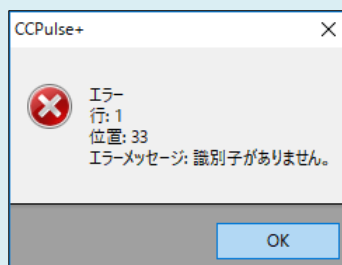
フィールド名	必須	入力値	備考
アクション名		変更不可	
アクションスクリプト	●	アクションのスクリプトを入力する。	<div>・ スクリプトの修正実施前は[完了]が有効化されている</div> <div>・ スクリプトの修正を実施すると、テストが成功するまで[完了]が有効化されない</div>
タイムアウトを設定		アクション実行のタイムアウトを設定する。	非活性(設定不可)
テスト( <input checked="" type="checkbox"/> )		アクションの実行テストを行う。	<div>・ テストがエラーになると[完了]が有効化されない</div>

(3) スクリプトの修正を実施した場合は、[テスト]をクリックします。



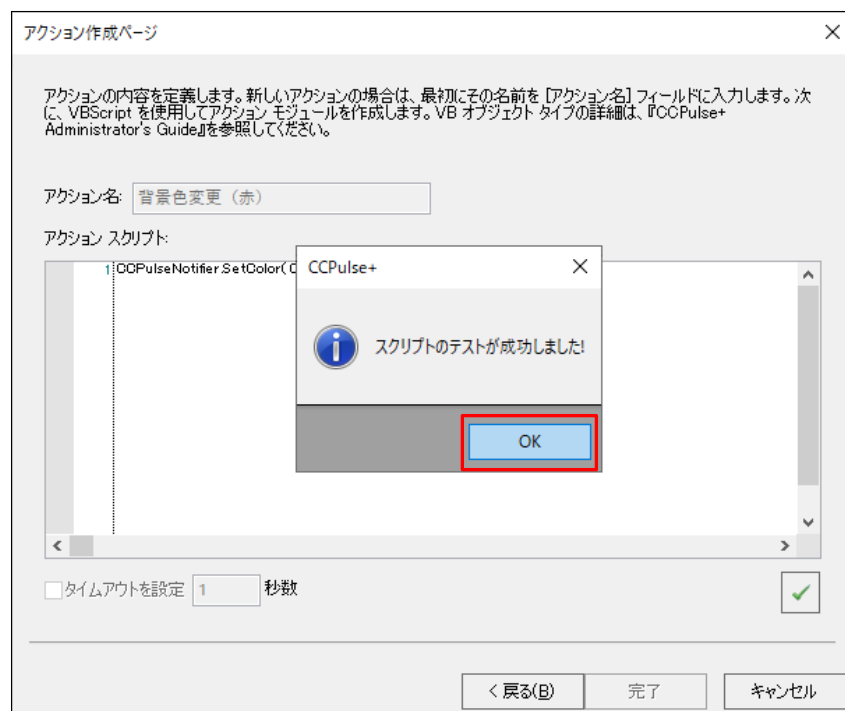
#### テストについて

- スクリプトのテストに失敗すると、以下のダイアログが表示されます。スクリプトの記述を確認してください。テストが成功するまで、[完了]は有効化されません。(エラーメッセージは一例です。エラーの内容により異なります。)

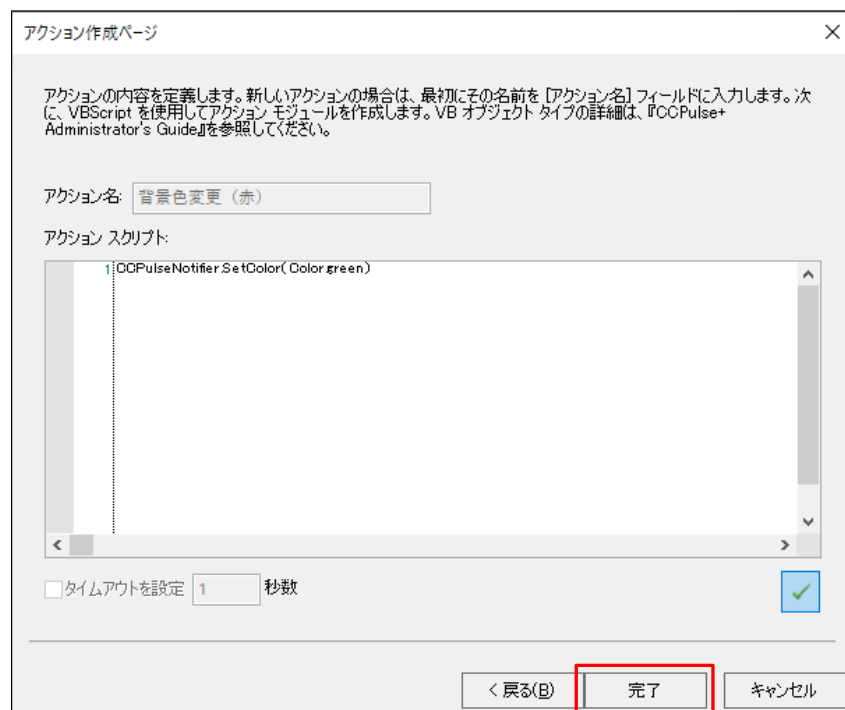




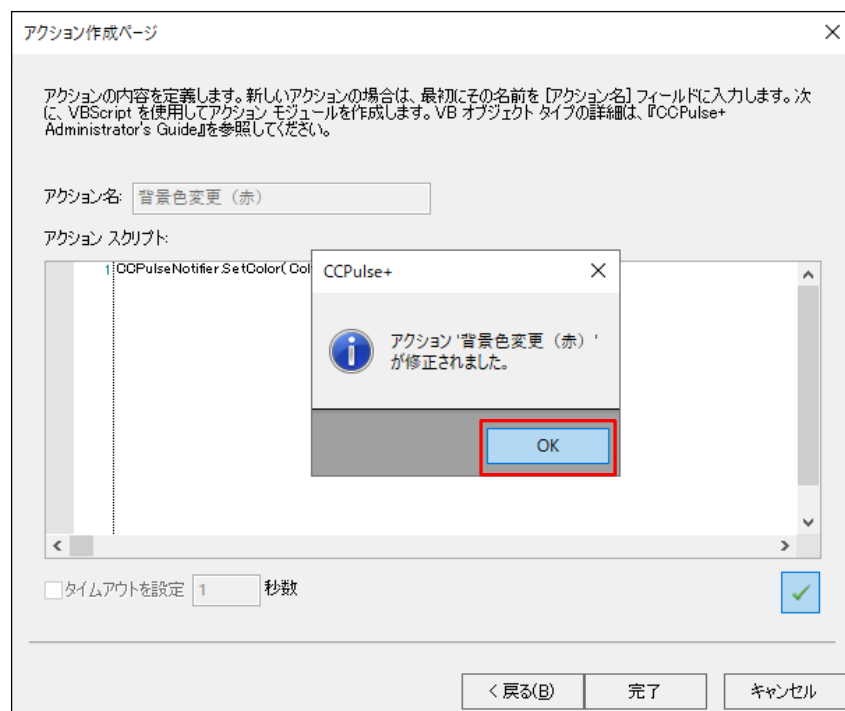
(4) テスト結果が表示されます。[OK]をクリックします。



(5) [完了]をクリックします。

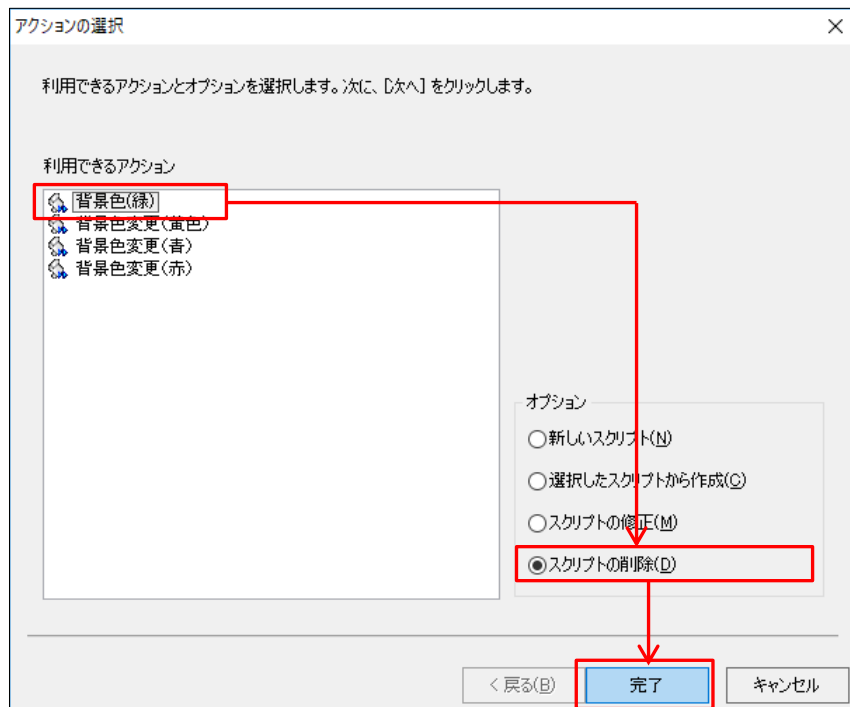


(6) 修正完了のダイアログが表示されます。[OK]をクリックして作成を完了します。

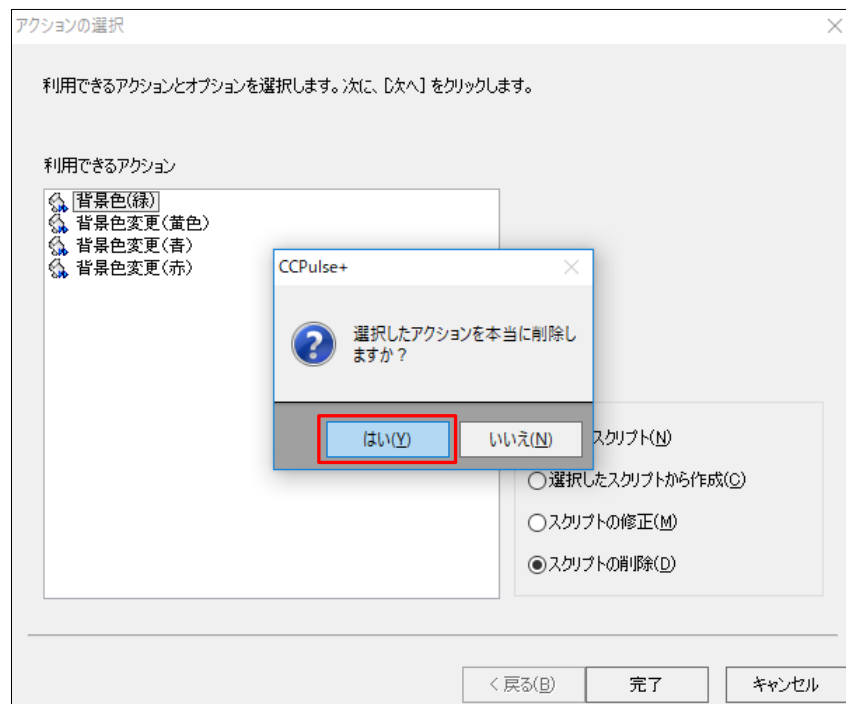


#### 1.1.4.5.4 削除

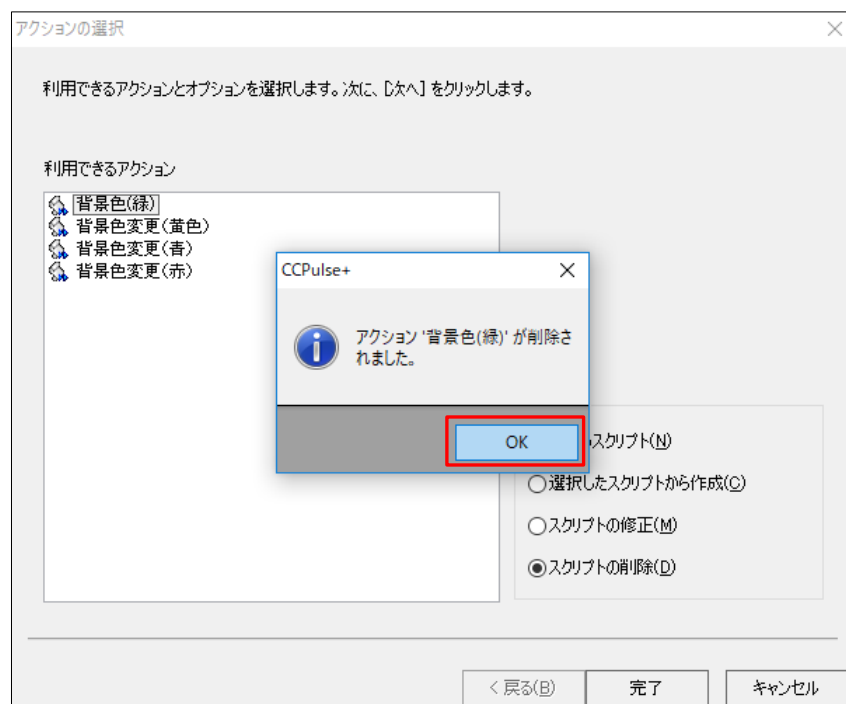
(1) [アクションの選択]ダイアログの「利用できるアクション」から削除するアクションを選択し、[スクリプトを削除]が選択されていることを確認して[次へ]をクリックします。画面は「背景色(緑)」を削除する場合の例となります。



(2) 削除確認ダイアログが表示されます。[はい]をクリックします。



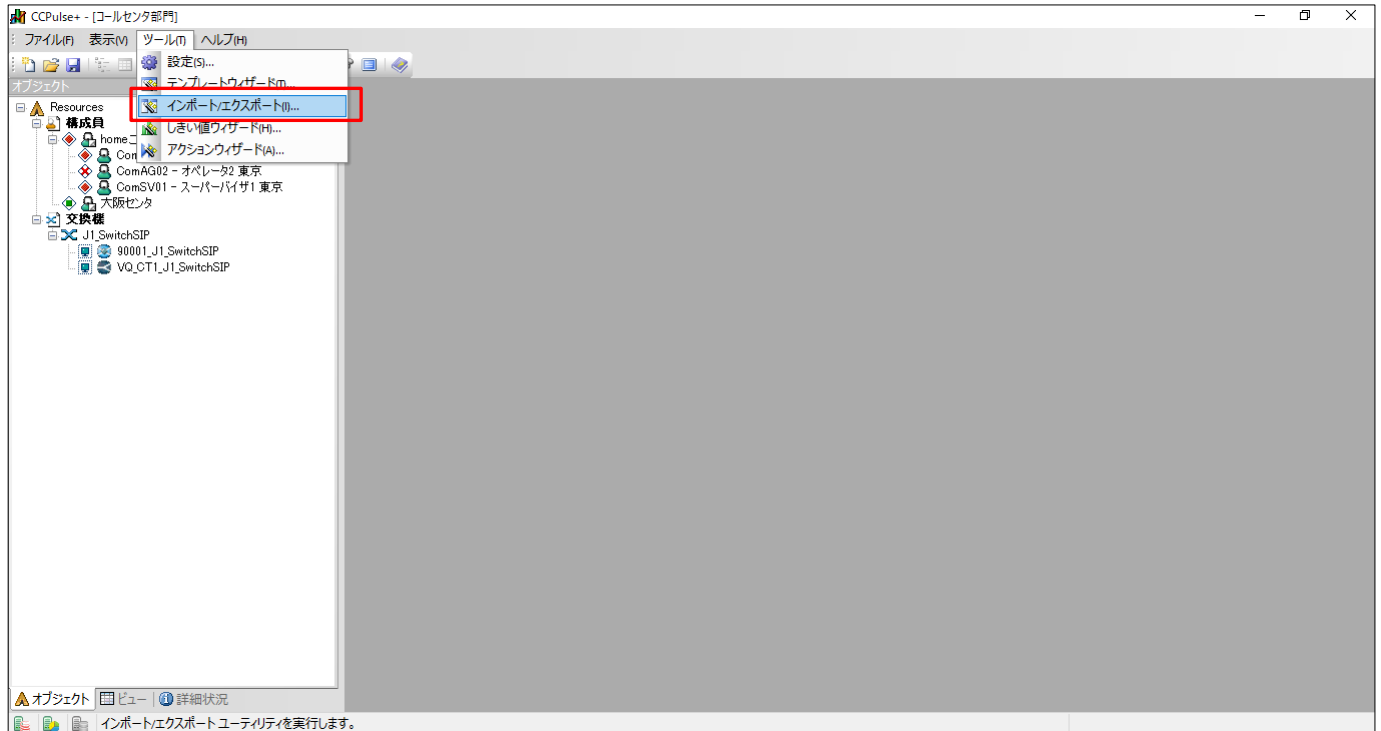
(3) 削除完了のダイアログが表示されます。[OK]をクリックして削除を完了します。



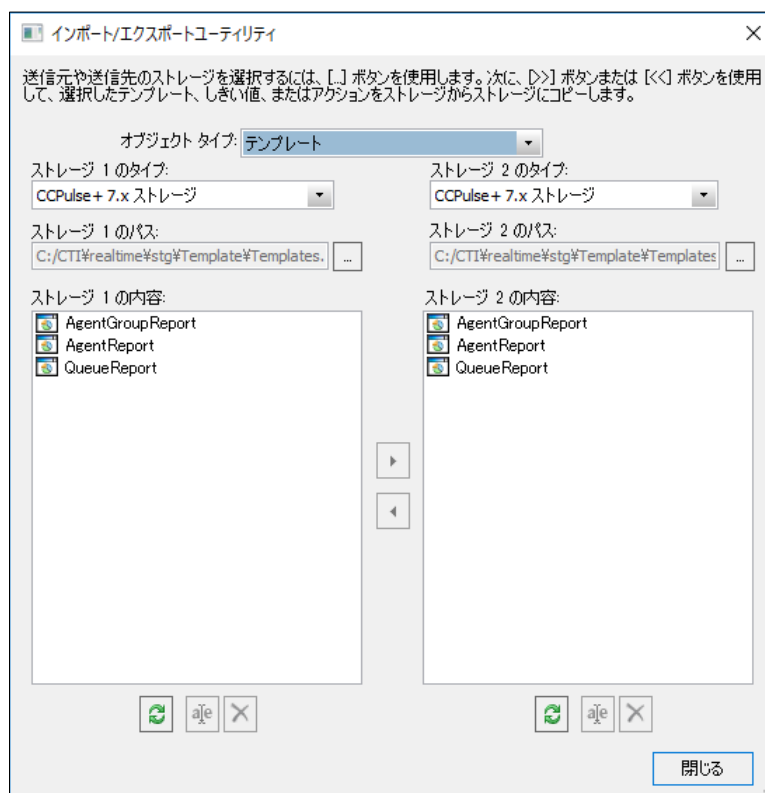
#### 1.1.4.6 インポート/エクスポートユーティリティ

CCPulse+で作成したテンプレート/しきい値/アクション/ワークスペースをインポートまたはエクスポートします。

(1) 「ツール」メニューから[インポート/エクスポート]を選択します。

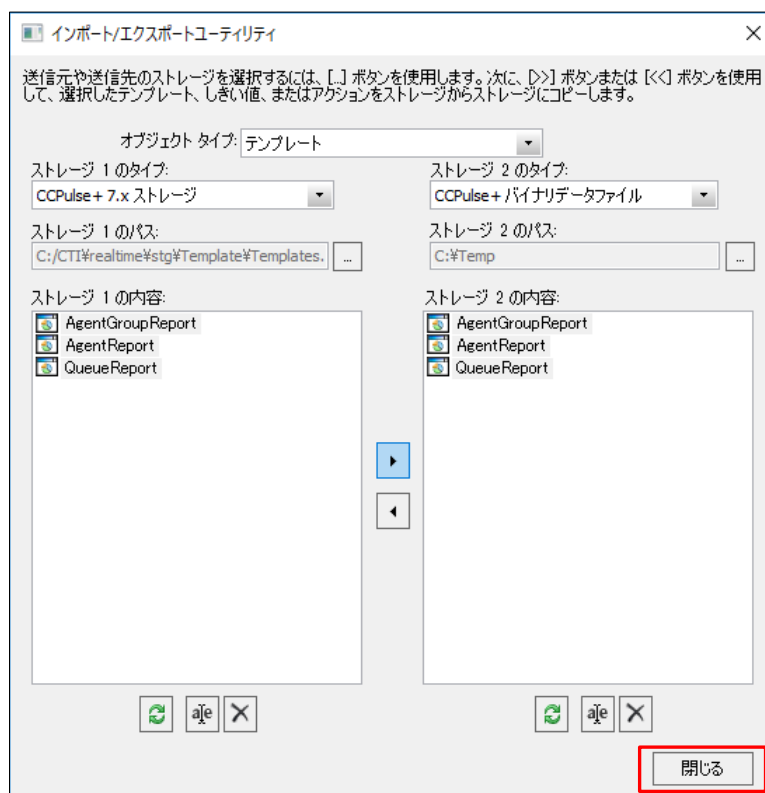


(2) 「ツール」メニューから[インポート/エクスポート]を選択します。インポート/エクスポートの設定を入力します。



フィールド名	入力値	備考
オブジェクトタイプ	インポート/エクスポートするオブジェクトを選択する。 テンプレート しきい値 アクション テンプレート	
ストレージ 1/2 のタイプ	インポート/エクスポート先の種別を選択する CCPulse+ 7.x ストレージ (内部設定) CCPulse+ バイナリデータファイル (外部ファイル) CCPulse+ XML データファイル (外部ファイル)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 を CCPulse+ストレージ、2 をデータファイルとした場合は、エクスポートとなる</li> <li>1 をデータファイル、2 を CCPulse+ストレージとした場合は、インポートとなる</li> </ul>
ストレージ 1/2 のパス	インポート/エクスポート先のパスを選択する。	
ストレージ 1/2 の内容	指定したパスに存在するオブジェクトのうち、指定したオブジェクトタイプと一致するオブジェクトを表示する	
コピー (Ctrl+C)	ストレージ 1/2 間でオブジェクトをコピーする	<ul style="list-style-type: none"> <li>対象のオブジェクトを選択すると有効化</li> </ul>
リフレッシュ (Ctrl+R)	ストレージの表示内容を更新する	
名前の変更 (Ctrl+N)	オブジェクトの名前を変更する	<ul style="list-style-type: none"> <li>対象のオブジェクトを選択すると有効化</li> </ul>
削除 (Ctrl+D)	オブジェクトを削除する	<ul style="list-style-type: none"> <li>対象のオブジェクトを選択すると有効化</li> </ul>

(3) [閉じる]をクリックするとエクスポート/インポートします。上書き保存される場合でも確認メッセージの表示はありません。



### 1.1.5 CCPulse+サンプルテンプレート

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」を提供しています。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、本項でご案内するサンプル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。

#### 1.1.5.1 キューレポート

キュー単位でのレポートを出力します。出力項目の一覧は以下のとおりとなります。

No.	項目	概要	備考
1	放棄数	対象キューに積滞している間に放棄された呼数を表示する。	• エージェント呼出が開始された後の放棄はカウント対象外
2	応答数	応答した呼数を表示する。	• インバウンドの場合はエージェントの応答をカウント • アウトバウンドの場合は発信先の応答をカウント
3	応答数(着信)	エージェントがインバウンドコールに応答した呼数を表示する。	
4	着信数	キューに着信した呼数を表示する。	
5	アウトバウンドコール数	アウトバウンドキャンペーンの呼数を表示する。	• プレディティブ/プログレッシブでの発信のみ
6	待ち呼数	現在の待ち呼数を表示する。	
7	応答率	キューに対する応答率を表示する。	• 「No.3の応答数(着信)」÷「No.4の着信数×100」で算出する











### 1.1.5.2 エージェントグループ

エージェントグループ単位でのレポートを出力します。出力項目の一覧は以下のとおりとなります。

No.	項目	概要	備考
1	ステータス	現在のグループステータス及び経過時間を表示する。グループステータスの表示内容は備考のとおり。	<ul style="list-style-type: none"><li>アイコン表示とエージェントの状態の詳細は、次頁の補足事項を参照</li><li>毎日 0 時の累計値リセット対象外</li></ul>
2	インバウンドコール数	エージェントが応答したインバウンドの呼数を表示する。	
3	アウトバウンドコール数	外線発信に対して発信先が応答した呼数を表示する。	
4	着信数	エージェントに着信した呼数を表示する。	<ul style="list-style-type: none"><li>呼出開始でカウント</li></ul>
5	応答数	エージェントが応答した呼数を表示する。	<ul style="list-style-type: none"><li>インバウンドはエージェント応答</li><li>アウトバウンドは発信先応答</li></ul>
6	放棄数	エージェントグループに外線が着信したタイミングで放棄された呼数を表示する。	<ul style="list-style-type: none"><li>引継ぎ転送中に発信元が切断した場合はカウント対象外</li><li>無条件転送中に発信元が切断した場合はカウント対象</li></ul>
7	対応中件数	エージェントが通話対応しているインバウンド/アウトバウンドの呼数(合算)を表示する。	
8	長時間通話呼数	同一のステータスが長時間維持されている通話の合計数を表示する。	<ul style="list-style-type: none"><li>30 分以上、同一のステータス（通話/保留など）が維持されている件数をカウントする。</li></ul>
9	離席回数	エージェントが離席した件数を表示する。	<ul style="list-style-type: none"><li>ログイン時の初期ステータスによる離席もカウント対象</li><li>コールフローで不応答時に自動離席する設定とした場合もカウント対象</li></ul>
10	受付可能件数	ステータスを受付可能に設定しているグループ内のエージェント数を表示する。	
11	後処理件数	ステータスを後処理に設定しているグループ内のエージェント数を表示する。	
12	ログインしてからの経過時間	エージェントがログインしてからの経過時間を表示する。	<ul style="list-style-type: none"><li>グループ内ログイン中エージェントの合算</li></ul>
13	平均応答時間	エージェントに外線が着信してから応答するまでの時間の平均を表示する。	<ul style="list-style-type: none"><li>引継ぎ転送の応答時間は対象外</li></ul>
14	応答率	応答率を表示する。	<ul style="list-style-type: none"><li>「No.2:インバウンドコール数」÷「No.4:着信数」×100 で算出</li></ul>

## ステータスについて

- オブジェクトペインのアイコン表示とビューのステータス表示に対応するエージェントの状態は以下のとおりです。

オブジェクトペインの アイコン表示	ビューのステータス表示	エージェントの状態
 	LoggedOut	ログインしているエージェントがいない
 	NotReadyForNextCall	受付可のエージェントがいない
 	WaitForNextCall	受付可のエージェントが 1 人以上いる
 	Monitored	グループにエージェントがいない

出力項目のうち、発信/着信/放棄のカウントに関する項目のカウント基準は以下のとおりです。

[○：カウント対象 ×：カウント対象外]

種別	No	項目	内線					外線					アウトバウンド		
			通常	発着した通話をインスタント転送で受ける	発着した通話をコンサル転送で受ける	発着した通話をコーチング・モニタリングで受ける	発着した通話を会議で受ける	通常	発着した通話をインスタント転送で受ける	発着した通話をコンサル転送で受ける	発着した通話をコーチング・モニタリングで受ける	発着した通話を会議で受ける	プレビュー	プレディクティブ	プログレッシブ
着信	2	インバウンドコール数	×	×	×	×	×	○	○	×	○	×	×	×	×
	4	着信数	×	×	×	×	×	○	○	×	○	×	×	×	×
	5	応答数	×	×	×	×	×	○	○	×	○	×	×	○ [※3]	○ [※3]
放棄 着信	6	放棄数	×	×	×	×	×	○	○	×	○	×	×	○ [※3]	○ [※3]
発信	3	アウトバウンドコール数	×	×	×	×	×	○	○ [※1]	×	○ [※2]	×	○	○ [※3]	○ [※3]

---

[※1]

- 外線発信した通話のインスタント転送に回答した時点で、「アウトバウンドコール数：1」と「応答数：1」がカウントされる。

[※2]

- 実施予約済みの場合はモニタリング/コーチング対象のエージェントと外線の通話が成立した時点で、通話中開始の場合はスーパーバイザが開始操作を行った時点で、モニタリング/コーチングを実施するスーパーバイザに「アウトバウンドコール数：1」がカウントされる。モニタリング/コーチングの着信にスーパーバイザが応答すれば、スーパーバイザに「応答数：1」がカウントされ、応答しない場合や応答する前にエージェントと外線の通話が終了した場合は、スーパーバイザに「放棄数：1」がカウントされる。

[※3]

- アウトバウンドキャンペーンによる発信に対して発信先が応答し、エージェントが呼出に回答した時点で、エージェントに「応答数：1」と「アウトバウンドコール数：1」がカウントされる。エージェントが呼出に回答しなかった場合は、放棄数も含め、いずれの項目にもカウントされない。






















### 1.1.5.3 エージェント

エージェント単位でのレポートを出力します。出力項目の一覧は以下のとおりとなります。

No.	項目	概要	備考
1	ステータス	現在のエージェントステータス及び経過時間を表示する。	<ul style="list-style-type: none"><li>アイコン表示とエージェントの状態の詳細は、次頁の補足事項を参照</li><li>毎日 0 時の累計値リセット対象外</li></ul>
2	インバウンドコール数	エージェントが応答したインバウンドの呼数を表示する。	
3	アウトバウンドコール数	外線発信に対して発信先が応答した呼数を表示する。	
4	着信数	エージェントに着信した呼数を表示する。	<ul style="list-style-type: none"><li>呼出開始でカウント</li></ul>
5	応答数	エージェントが応答した呼数を表示する。	<ul style="list-style-type: none"><li>インバウンドはエージェント応答</li><li>アウトバウンドは発信先応答</li></ul>
6	放棄数	エージェントに外線が着信したタイミングで放棄された呼数を表示する。	<ul style="list-style-type: none"><li>引継ぎ転送中に発信元が切断した場合はカウント対象外</li><li>無条件転送中に発信元が切断した場合はカウント対象</li></ul>
7	対応中件数	エージェントが通話対応しているインバウンド/アウトバウンドの呼数(合算)を表示する。	<ul style="list-style-type: none"><li>内線通話はカウント対象外</li></ul>
8	長時間通話呼数	同一のステータスが長時間維持されている通話を表示する。	<ul style="list-style-type: none"><li>30 分以上、同一のステータス（通話/保留など）が維持されている件数をカウントする。</li></ul>
9	離席回数	エージェントが離席した件数を表示する。	<ul style="list-style-type: none"><li>ログイン時の初期ステータスによる離席もカウント対象</li><li>コールフローで不応答時に自動離席する設定とした場合もカウント対象</li></ul>
10	ログインしてからの経過時間	エージェントがログインしてからの経過時間を表示する。	
11	平均応答時間	エージェントに外線が着信してから応答するまでの時間の平均を表示する。	<ul style="list-style-type: none"><li>引継ぎ転送の応答時間は対象外</li></ul>
12	通話時間	エージェントが通話していた時間を表示する。	<ul style="list-style-type: none"><li>グループ内ログイン中エージェントの合算</li></ul>
13	応答率	応答率を表示する。	<ul style="list-style-type: none"><li>「No.2:インバウンドコール数」÷「No.4:着信数」×100 で算出</li></ul>

## ステータスについて

- オブジェクトペインのアイコン表示とビューのステータス表示に対応するエージェントの状態は以下のとおりです。

オブジェクトペインの アイコン表示	ビューのステータス表示	エージェントの状態
 	LoggedOut	ログアウト
 	NotReadyForNextCall	準備中（離席理由あり/なし）・応答不可
 	WaitForNextCall	受付可
 	CallRinging	外線/内線着信中（受付可だった場合のみ）
 	CallInbound	通話中（外線着信）
 	CallDialing	外線/内線発信中（受付可だった場合のみ）
 	CallOutbound	通話中（外線発信）
 	CallOnHold	保留中
 	CallConsult	引継通話中
 	CallInternal	内線通話中
 	AfterCallWork	後処理

出力項目のうち、発信/着信/放棄のカウントに関する項目のカウント基準は次頁を参照してください。

[○：カウント対象 ×：カウント対象外 △：条件により異なる]

種別	No	項目	内線					外線					アウトバウンド		
			通常	発着した通話をインスタント転送で受ける	発着した通話をコンサル転送で受ける	発着した通話をコーチング・モニタリングで受ける	発着した通話を会議で受ける	通常	発着した通話をインスタント転送で受ける	発着した通話をコンサル転送で受ける	発着した通話をコーチング・モニタリングで受ける	発着した通話を会議で受ける	プレビュー	プレディクティブ	プログレッシブ
着信	2	インバウンドコール数	×	×	×	×	×	○	△ [※1]	×	×	×	×	×	×
	4	着信数	×	×	×	×	×	○	△ [※1]	×	×	×	×	×	×
	5	応答数	×	×	×	×	×	○	○	×	○	×	×	○ [※4]	○ [※4]
放棄 着信	6	放棄数	×	×	×	×	×	○	○	×	○	×	×	○ [※4]	○ [※4]
発信	3	アウトバウンドコール数	×	×	×	×	×	○	○ [※2]	×	○ [※3]	×	○	○ [※4]	○ [※4]

[※1]

- 同じエージェントグループに所属するエージェントから転送を受けた場合はカウントされない。異なるエージェントグループに所属するエージェントから転送を受けた場合は、転送に応答した時点で着信したエージェントが所属するエージェントグループに「インバウンドコール数：1」と「着信数：1」がカウントされる。

[※2]

- エージェントが外線発信した通話のインスタント転送に応答した時点で、インスタント転送先のエージェントが所属するエージェントグループに「アウトバウンドコール数：1」と「応答数：1」がカウントされる。

---

[※3]

- 実施予約済みの場合はモニタリング/コーチング対象のエージェントと外線の通話が成立した時点で、通話中開始の場合はスーパーバイザが開始操作を行った時点で、モニタリング/コーチングを実施するスーパーバイザが所属するエージェントグループに「アウトバウンドコール数：1」がカウントされる。モニタリング/コーチングの着信にスーパーバイザが応答すれば、スーパーバイザが所属するエージェントグループに「応答数：1」がカウントされ、応答しない場合や応答する前にエージェントと外線の通話が終了した場合はスーパーバイザが所属するエージェントグループに「放棄数：1」がカウントされる。

[※4]

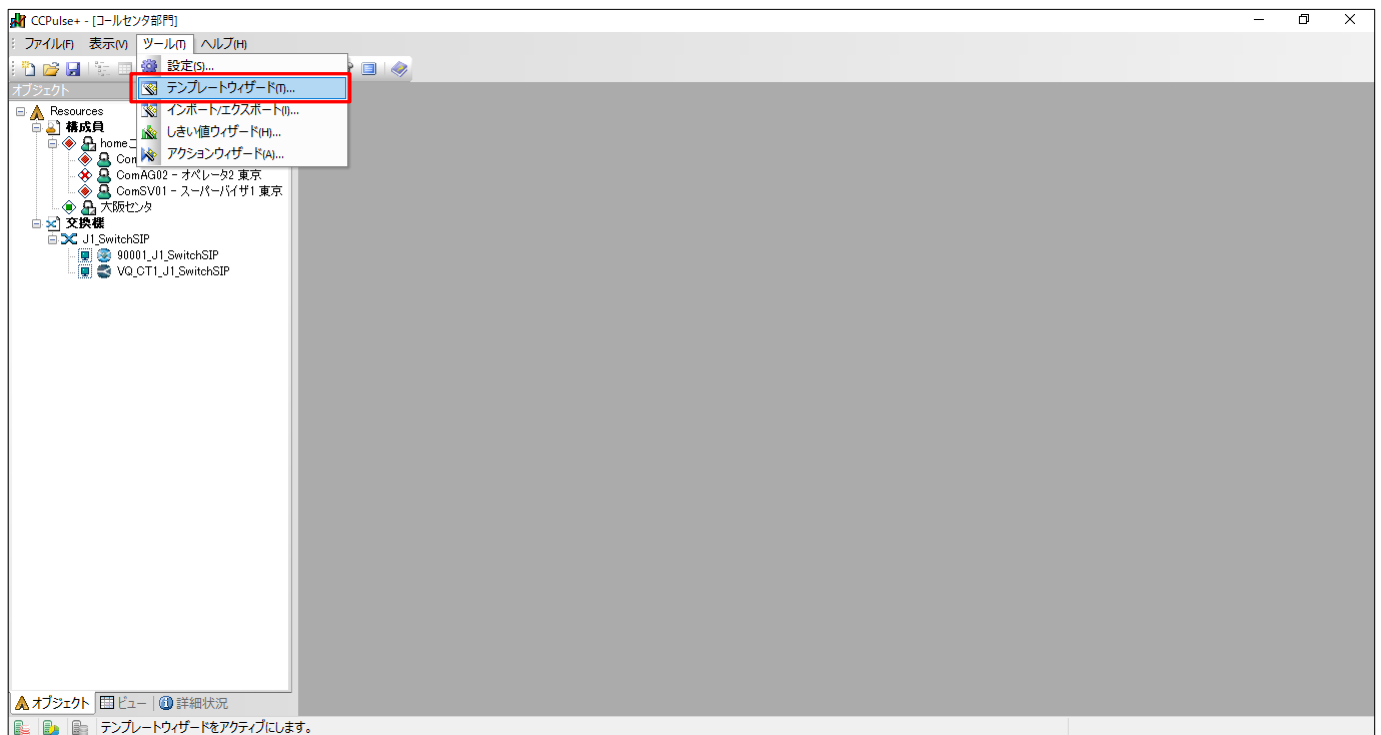
- アウトバウンドキャンペーンによる発信に対して発信先が応答し、エージェントが呼出に応答した時点で、応答したエージェントが所属するエージェントグループに「応答数：1」と「アウトバウンドコール数：1」がカウントされる。エージェントが呼出に応答しなかった場合は、放棄数も含め、いずれの項目にもカウントされない。

#### 1.1.5.4 テンプレートの作成

##### テンプレートの作成について

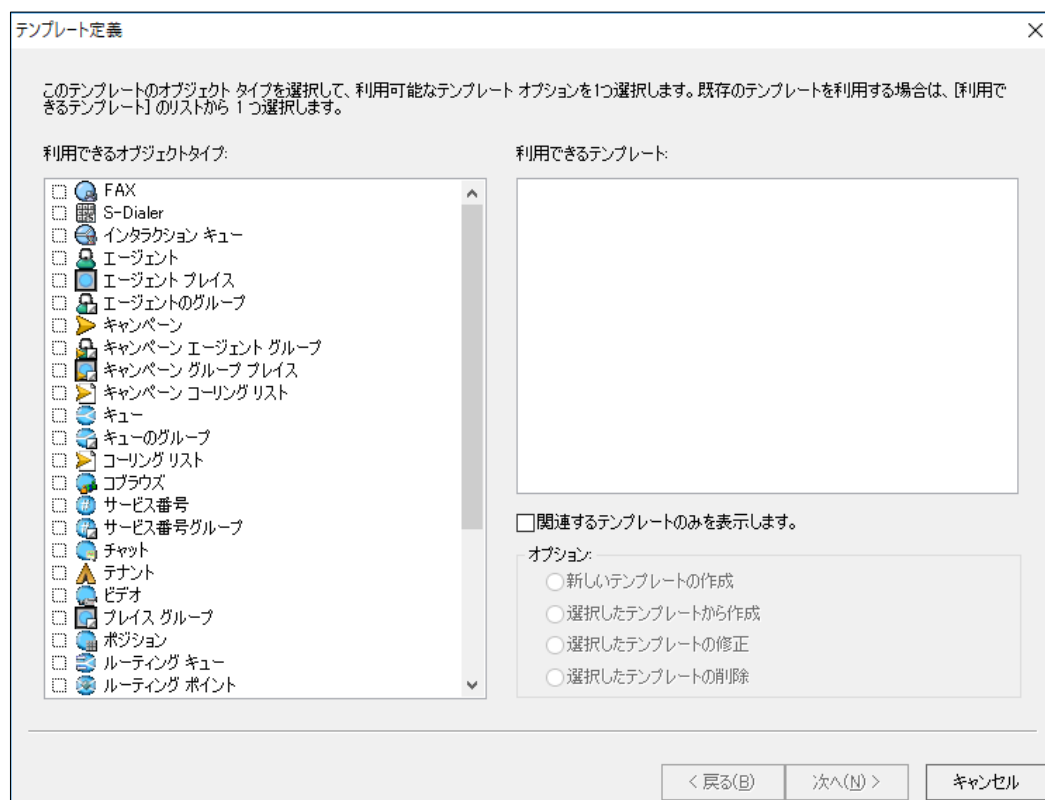
- CCPulse+用テンプレート作成は、NTT ドコモビジネスの環境構築サポートメニューをご利用いただく場合において、NTT ドコモビジネスまたはNTT ドコモビジネスの委託を受けた環境構築ベンダーが利用する項目となります。
- 環境構築サポートメニューをご利用にならない場合でも以下の手順で作成を行う事は可能ですが、動作保証の対象外となりますので、予めご了承ください。

(1) 「ツール」メニューから[テンプレートウィザード]を選択します。



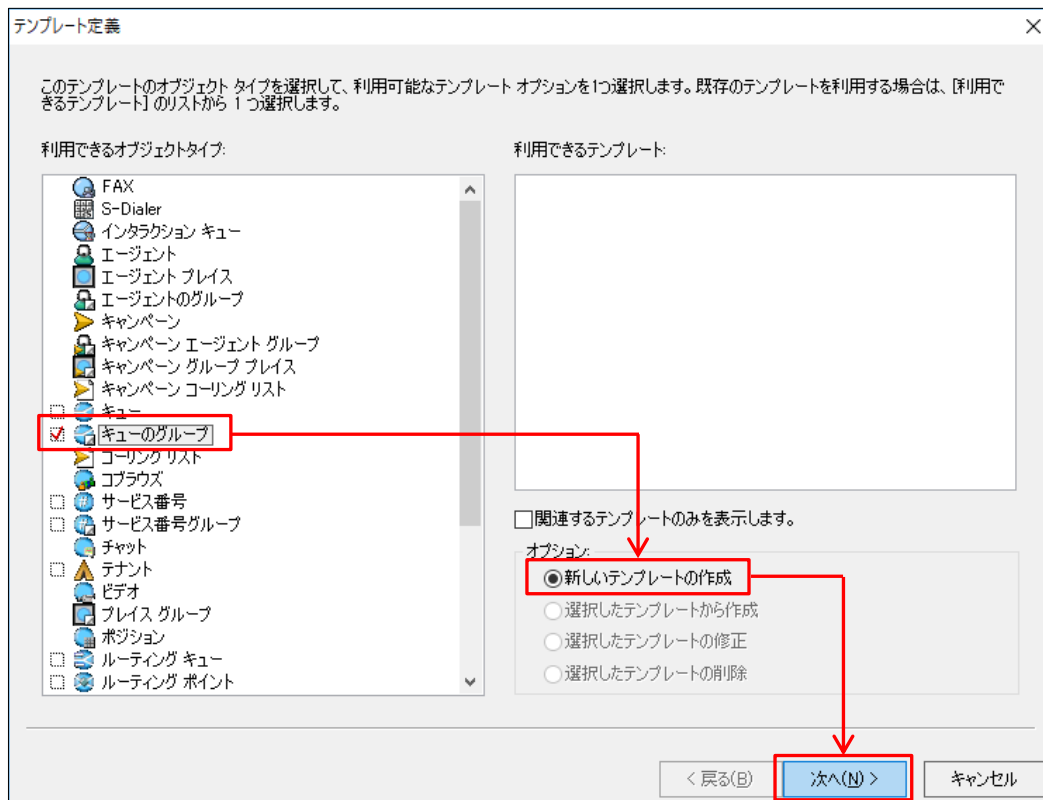


(2) 「テンプレート定義」ダイアログが表示されます。テンプレートの作成、変更、削除は全てこの画面から設定します。



#### 1.1.5.4.1 新規作成

- (1) 「テンプレート定義」ダイアログから作成するテンプレートで利用するオブジェクトを選択し、[新しいテンプレートを作成]が選択されていることを確認して[次へ]をクリックします。画面は「キューのグループ」を選択した場合の例となります。



#### 複数オブジェクトへの設定について

- 複数オブジェクトに対して同一のテンプレートを作成する場合は、対象のオブジェクト全てにチェックを入れてください。
- 対象のオブジェクトを選択すると同一のテンプレートが設定可能なオブジェクトに対してのみ、チェックボックスが表示されます。

\_\_\_\_\_

新しいテンプレートの場合は、[テンプレート名] フィールドに名前を入力します。[利用できる統計] のリストから、事前定義の統計を選択し、必要に応じてそれらをグループ化します。テンプレートには、少なくとも 1 つの統計が入っている統計グループが少なくとも 1 つは存在しなければなりません。

テンプレート名:

利用できる統計:

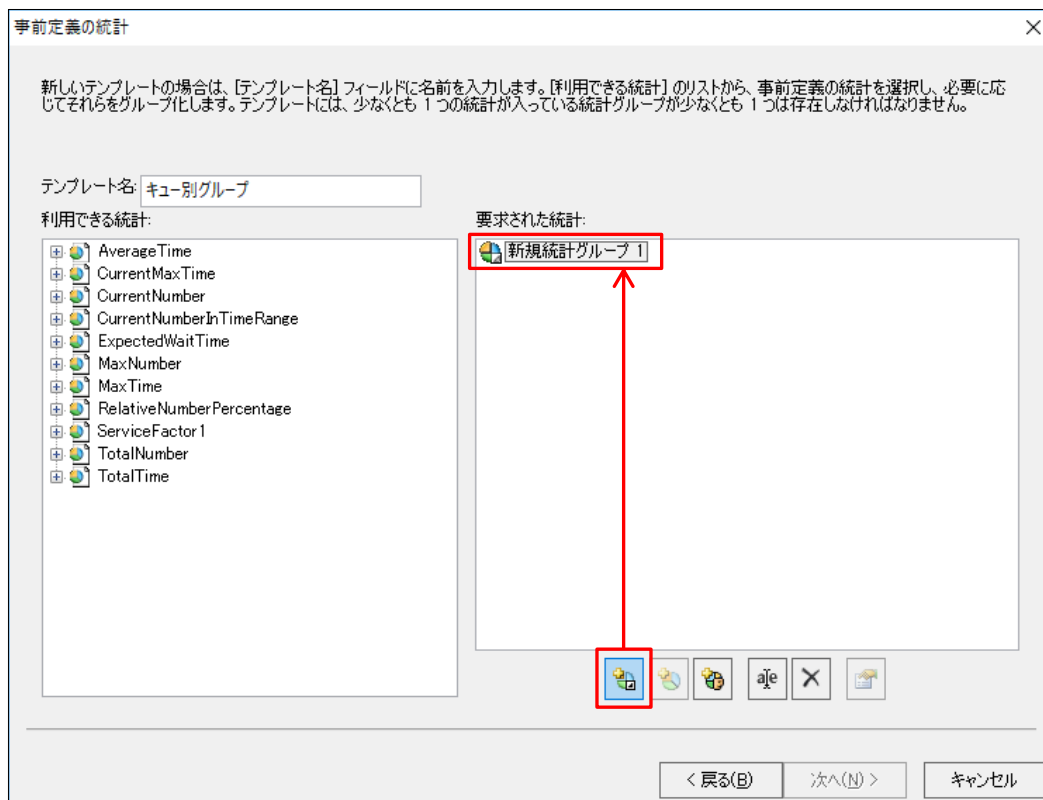
- ☐ AverageTime
- ☐ CurrentMaxTime
- ☐ CurrentNumber
- ☐ CurrentNumberInTimeRange
- ☐ ExpectedWaitTime
- ☐ MaxNumber
- ☐ MaxTime
- ☐ RelativeNumberPercentage
- ☐ ServiceFactor1
- ☐ TotalNumber
- ☐ TotalTime

要求された統計:

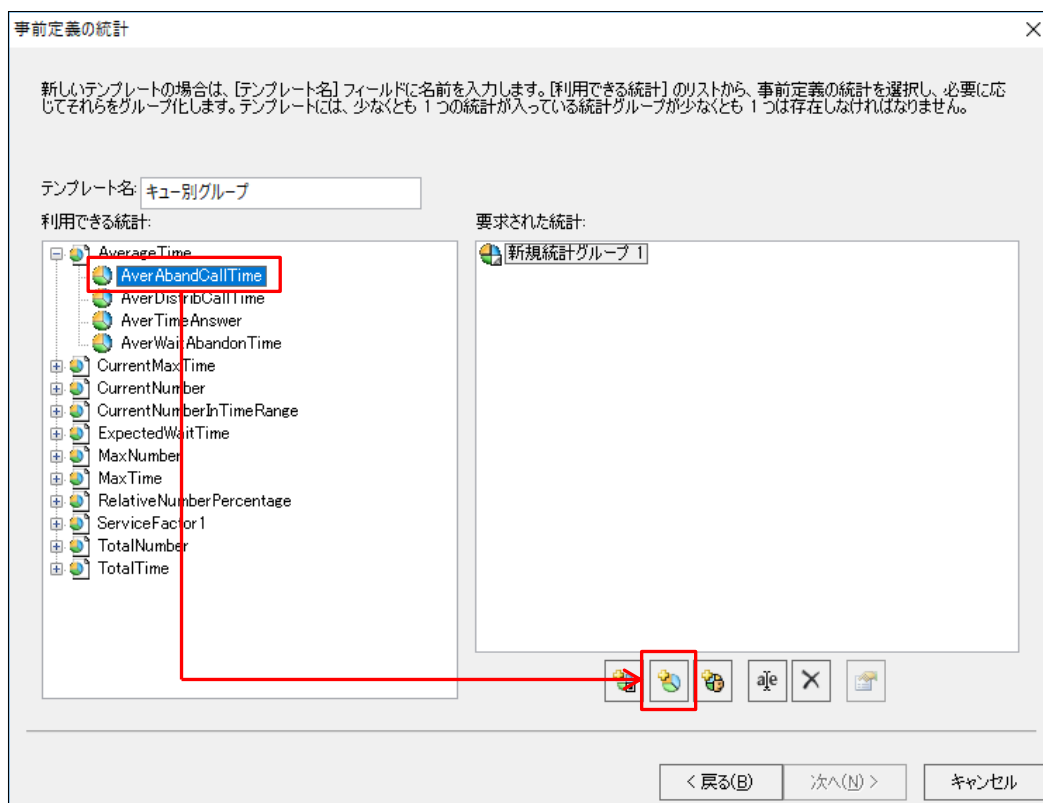
[ 凡例 ●：必須 空欄：任意 ]

フィールド名	必須	入力値	備考
テンプレート名	●	テンプレートの名前を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>半角文字（カナ英数字・一部の記号）が利用可能</li> <li>以下の半角記号は利用不可 ^&amp;*+= ¥[:;,!?"/&lt;&gt;</li> <li>全角文字が利用可能</li> <li>半角/全角いずれも最大 25 文字まで</li> <li>既存のテンプレート名と重複していると保存できない</li> </ul>

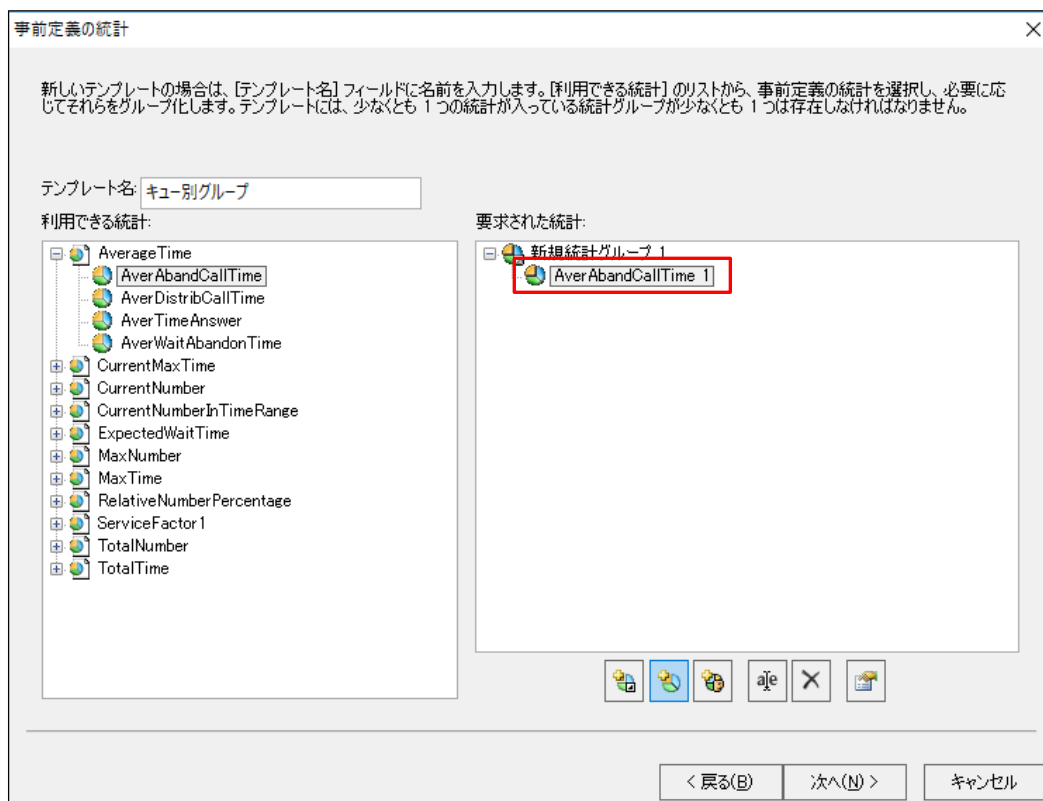
(3) [新しいグループ]をクリックしてグループを作成します。



(4) 「利用できる統計」から利用する統計を選択し、[統計を追加します]をクリックします。画面は「Average Time」の「AverAbandCallTime」を追加する場合の例となります。






(5) 「指定された統計」に統計が追加されます。統計のみの追加でテンプレートを作成する場合は、引き続き(7) (P.139) の手順から実施してください。統計を利用した式を定義する場合は、次頁の(6)の手順から実施してください。



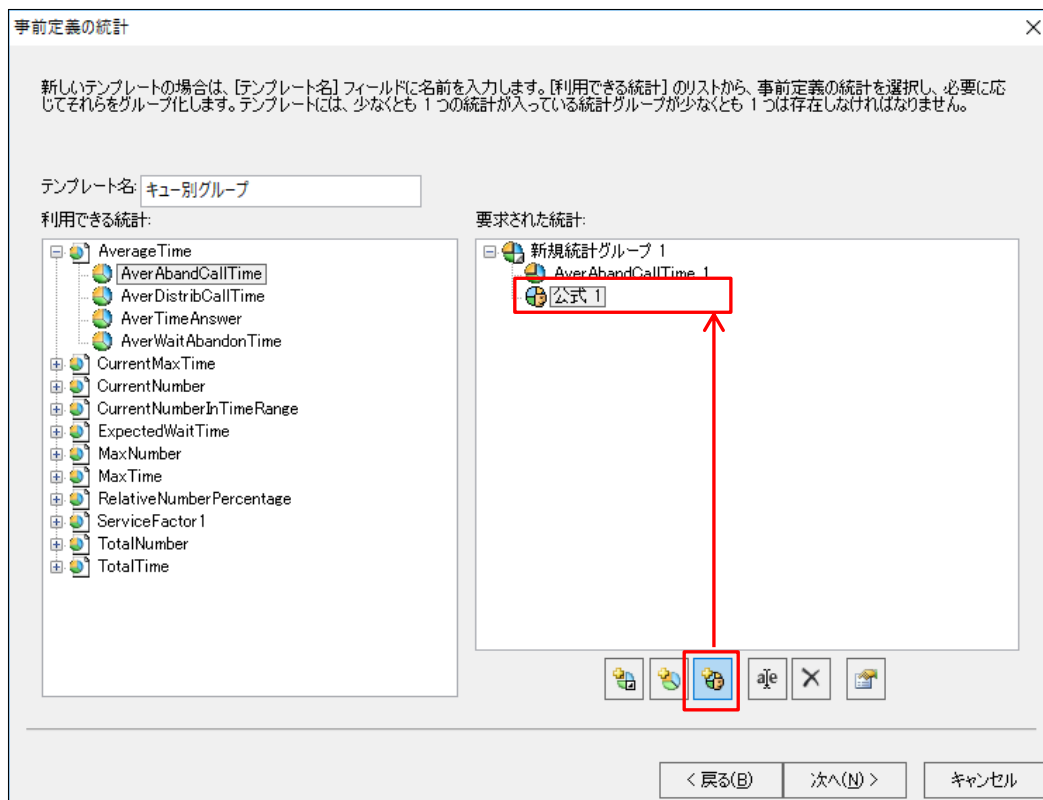
#### セッション無効化への対応について

- 1 つのテンプレートにおいて 1 つ以上の統計値の「区別なし」設定を「0」にすることを推奨します。この設定により、状態変化が無い場合でも更新間隔の設定に基づいて StatServer と通信を行います。
- Arcstar Contact Center 2.0 では CCPulse+ と StatServer 間の通信が 60 分以上発生しない場合、セッションが無効化されます。統計値に変化がない状態（エージェントのログインやログアウトがない、通話ない、など）が 60 分以上継続すると、セッション無効化によりそれ以降は CCPulse+ のステータス表示が変更されなくなります。
- 「区別なし」設定を「0」としない場合において CCPulse+ のステータス表示が更新されなくなった場合は、F5 キーを押下し手動更新を行うことで最新の状態を反映させることが可能です。

#### 統計の設定変更について

- 選択した統計グループ/統計の名前を変更する場合は、「名前の変更」(  ) をクリックしてください。
- 選択した統計を「指定された統計」から削除する場合は、「削除」(  ) をクリックしてください。
- 選択した統計の設定を変更する場合は、「プロパティ」(  ) をクリックしてください。

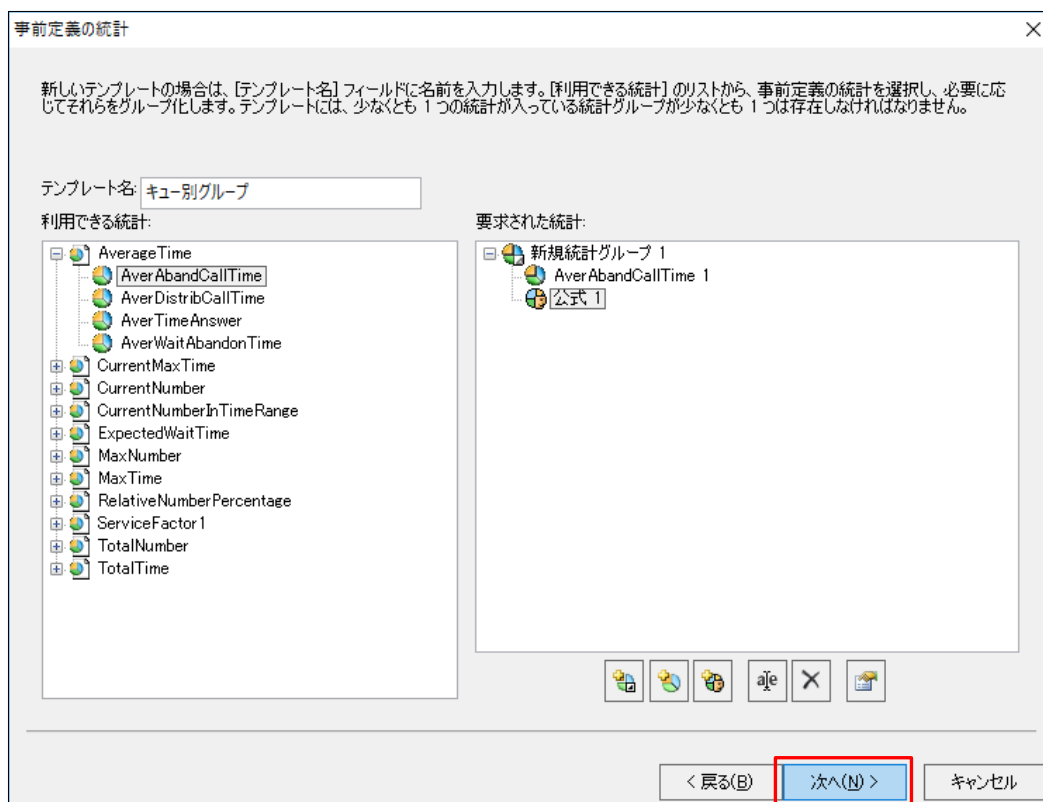
(6) [公式]をクリックします。式が追加されます。



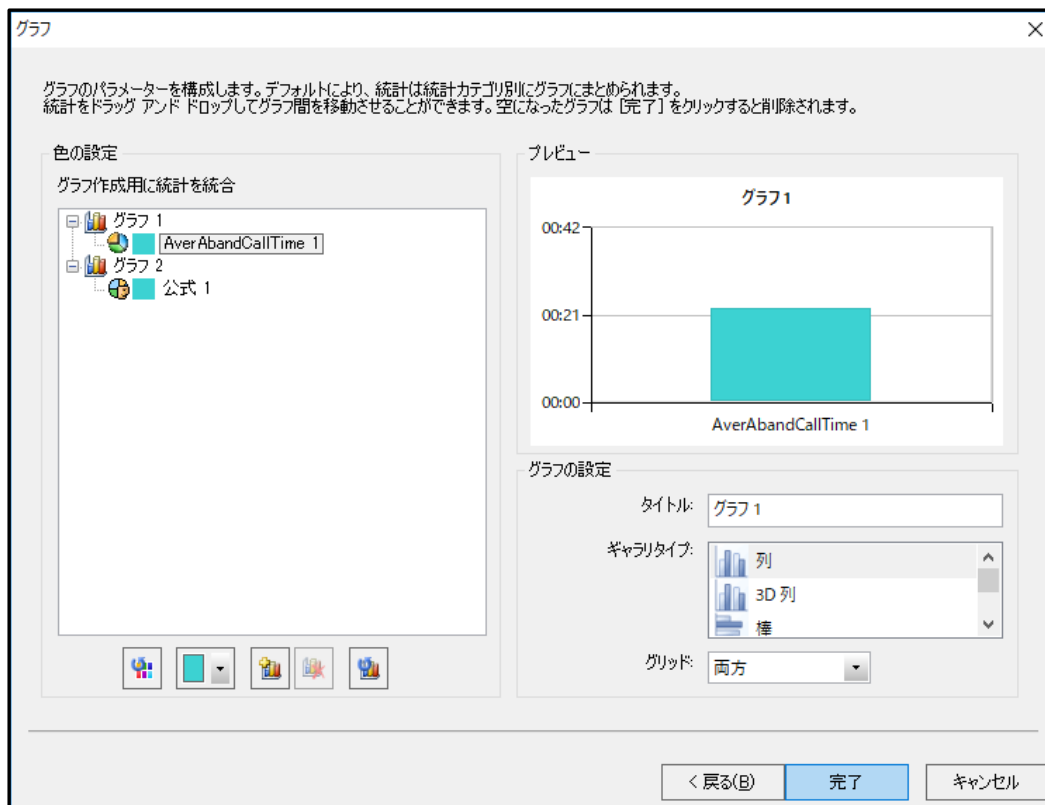
#### 式の設定変更について

- 選択した式の名前を変更する場合は、「名前の変更」( )をクリックしてください。
- 選択した式を「指定された統計」から削除する場合は、「削除」( )をクリックしてください。
- 選択した式の設定を変更する場合は、「プロパティ」( )をクリックしてください。

(7) 統計の設定が完了したら、[次へ]をクリックします。



(8) 「グラフ」ダイアログが表示されます。グラフ表示を設定します。



[ 凡例 ●：必須 空欄：任意 ]

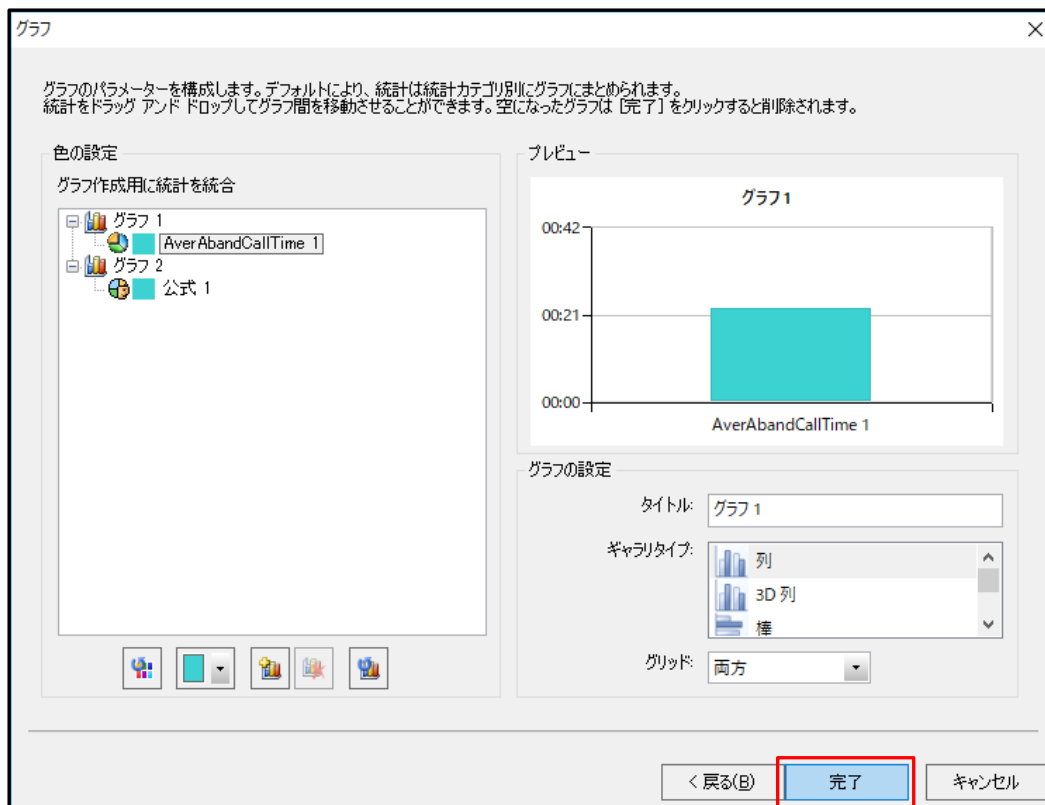
フィールド名		必須	入力値	備考
色の設定		●	グラフの表示色を設定する。	
グラフの設定	タイトル	●	リアルタイムビューに表示するグラフの名前を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>半角文字（カナ英数字・一部の記号）が利用可能</li> <li>以下の半角記号は利用不可 ^&amp;*+= ¥[:;,!?"/&lt;&gt;</li> <li>全角文字が利用可能</li> <li>半角/全角いずれも最大 25 文字まで</li> <li>既存のグラフ名と重複していると保存できない</li> </ul>
	ギャラリータイプ	●	グラフの種類を設定する。	
	グリッド	●	グリッドの表示を設定する。	

#### ギャラリータイプの設定について

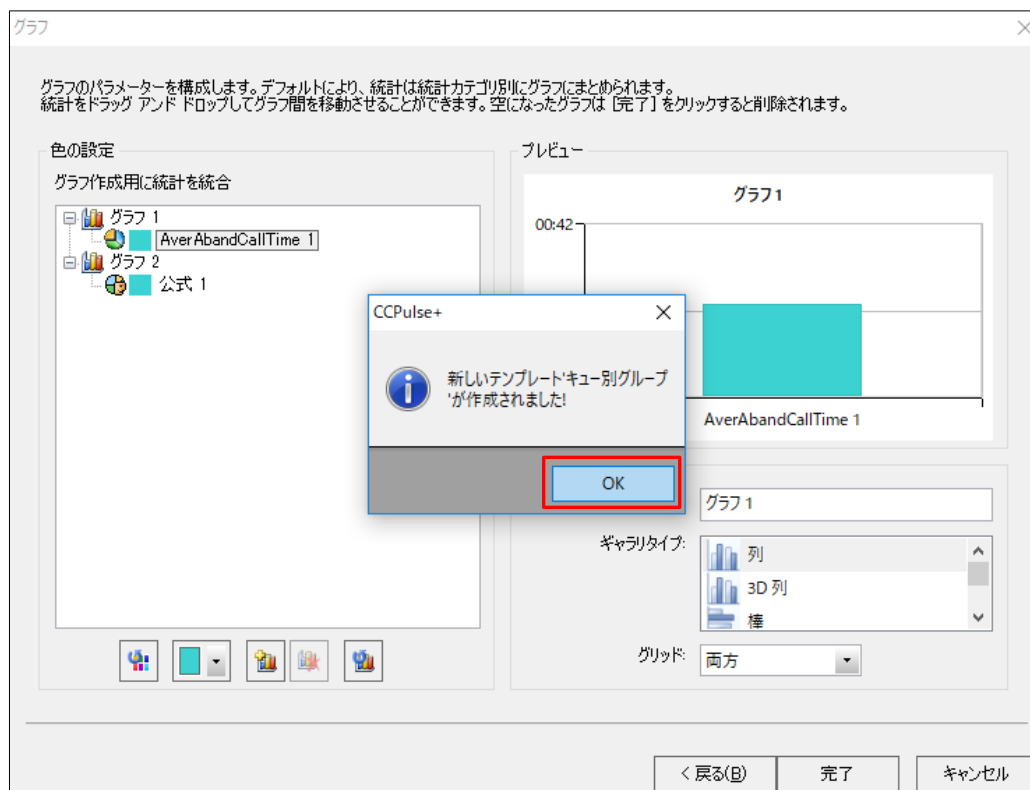
- 表示するデータ量に応じて、テンプレートの設定に関わらず CCPulse+が自動的に表示が軽量の「2D 棒グラフ」/「2D 列グラフ」に表示を置き換える場合があります。



(9) [完了]をクリックします。



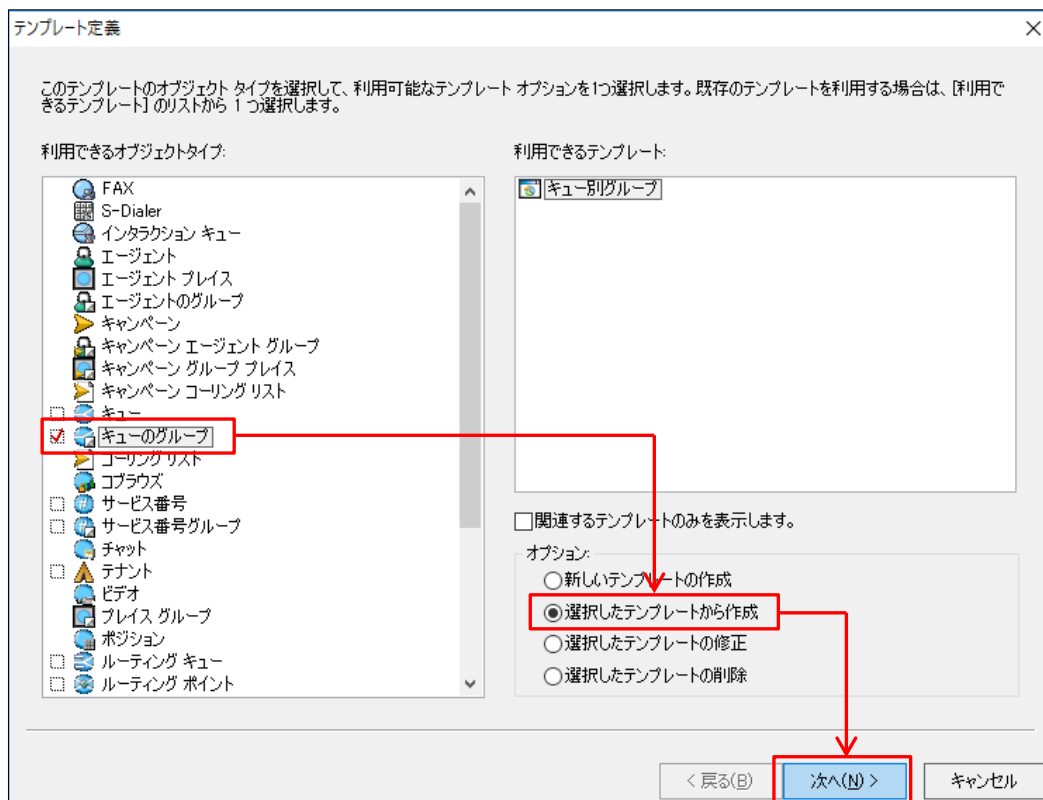
(10) 作成完了のダイアログが表示されます。[OK]をクリックして作成を完了します。



#### 1.1.5.4.2 選択したテンプレートから作成

作成済みのテンプレートを元にして、新たなテンプレートを作成することが可能です。

- (1) [テンプレート定義]ダイアログの「利用できるオブジェクトタイプ」から元となるテンプレートが設定されているオブジェクトを選択し、「利用できるテンプレート」から元となるテンプレートを選択します。[選択したテンプレートから作成]が選択されていることを確認して[次へ]をクリックします。画面はオブジェクトタイプ「キューのグループ」の「キュー別グループ」テンプレートを元として、新しいテンプレートを作成する場合の例となります。



#### 複数オブジェクトへの設定について

- 複数オブジェクトに対して同一のテンプレートを作成する場合は、対象のオブジェクト全てにチェックを入れてください。
- 対象のオブジェクトを選択すると同一のテンプレートが設定可能なオブジェクトに対してのみ、チェックボックスが表示されます。

(2) 「事前定義の統計」ダイアログが表示されます。テンプレート名を設定します。画面は[キュー別グループ 2]を入力した場合の例となります。

事前定義の統計

新しいテンプレートの場合は、[テンプレート名] フィールドに名前を入力します。[利用できる統計] のリストから、事前定義の統計を選択し、必要に応じてそれらをグループ化します。テンプレートには、少なくとも 1 つの統計が入っている統計グループが少なくとも 1 つは存在しなければなりません。

テンプレート名: キュー別グループ2

利用できる統計:

AverageTime

CurrentMaxTime

CurrentNumber

CurrentNumberInTimeRange

ExpectedWaitTime

MaxNumber

MaxTime

RelativeNumberPercentage

ServiceFactor 1

TotalNumber

TotalTime

要求された統計:

新規統計グループ 1

AverAbandCallTime 1

公式 1

戻る(B)

次へ(N) >

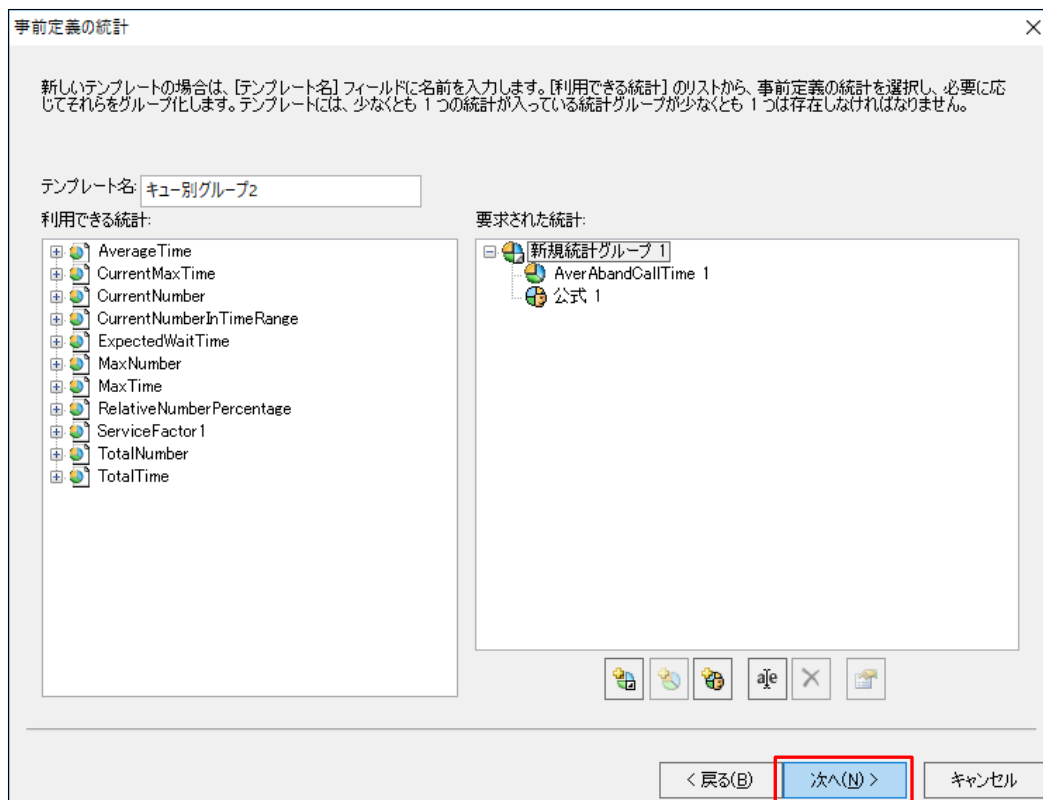
キャンセル

[ 凡例   ●：必須   空欄：任意 ]

フィールド名	必須	入力値	備考
テンプレート名	●	テンプレートの名前を入力する。	<div><div>半角文字（カナ英数字・一部の記号）が利用可能</div><div>以下の半角記号は利用不可 ^&amp;*+= ¥[:;,!?"/&lt;&gt;</div><div>全角文字が利用可能</div><div>半角/全角いずれも最大 25 文字まで</div><div>既存のテンプレート名と重複していると保存できない</div></div>

143







### (3) 統計の設定が完了したら、[次へ]をクリックします。



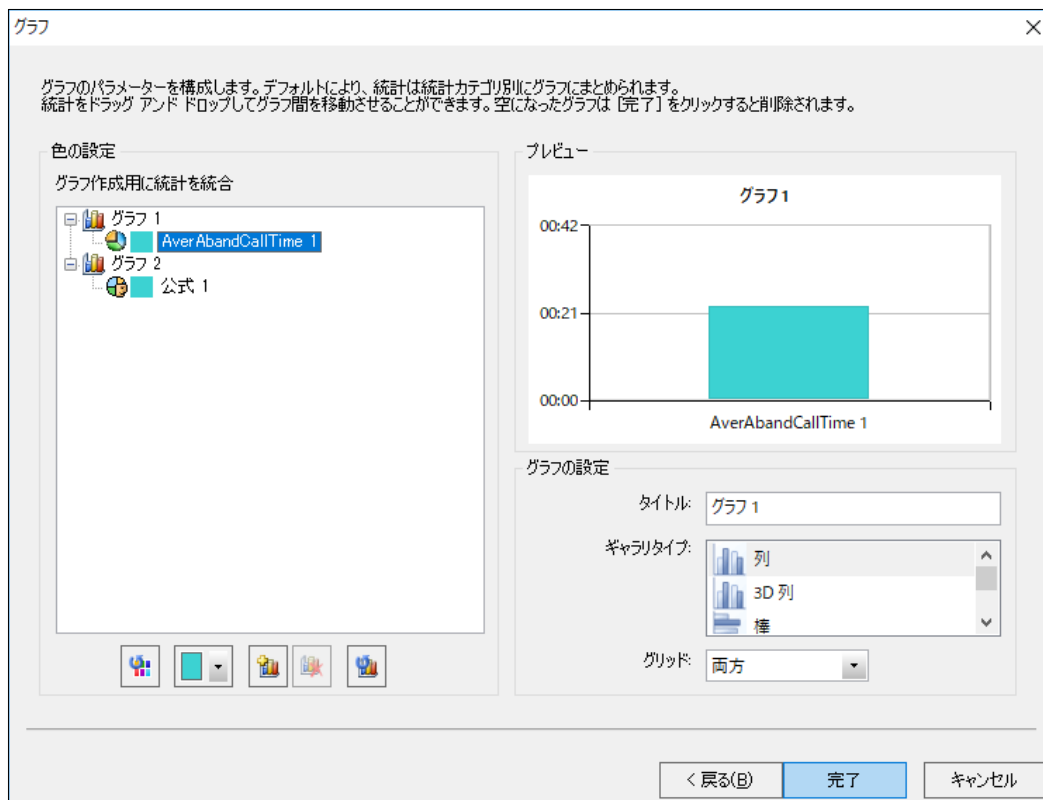
#### セッション無効化への対応について

- 1つのテンプレートにおいて1つ以上の統計値の「区別なし」設定を「0」にすることを推奨します。この設定により、状態変化が無い場合でも更新間隔の設定に基づいて StatServer と通信を行います。
- Arcstar Contact Center 2.0 では CCPulse+ と StatServer 間の通信が 60 分以上発生しない場合、セッションが無効化されます。統計値に変化がない状態（エージェントのログインやログアウトがない、通話ない、など）が 60 分以上継続すると、セッション無効化によりそれ以降は CCPulse+ のステータス表示が変更されなくなります。
- 「区別なし」設定を「0」としない場合において CCPulse+ のステータス表示が更新されなくなった場合は、F5 キーを押下し手動更新を行うことで最新の状態を反映させることが可能です。

#### 統計の設定変更について

- 新たな統計グループを作成する場合は、「新しいグループ」()をクリックしてください。
- 統計を追加する場合は、「利用できる統計」から追加する統計を選択し、「統計を追加します」()をクリックしてください。
- 新たな式を追加する場合は、「公式」()をクリックしてください。
- 選択した統計グループ/統計/式の名前を変更する場合は、「名前の変更」()をクリックしてください。
- 選択した統計/式を「指定された統計」から削除する場合は、「削除」()をクリックしてください。
- 選択した統計/式の設定を変更する場合は、「プロパティ」()をクリックしてください。

(4) 「グラフ」ダイアログが表示されます。グラフ表示を設定します。



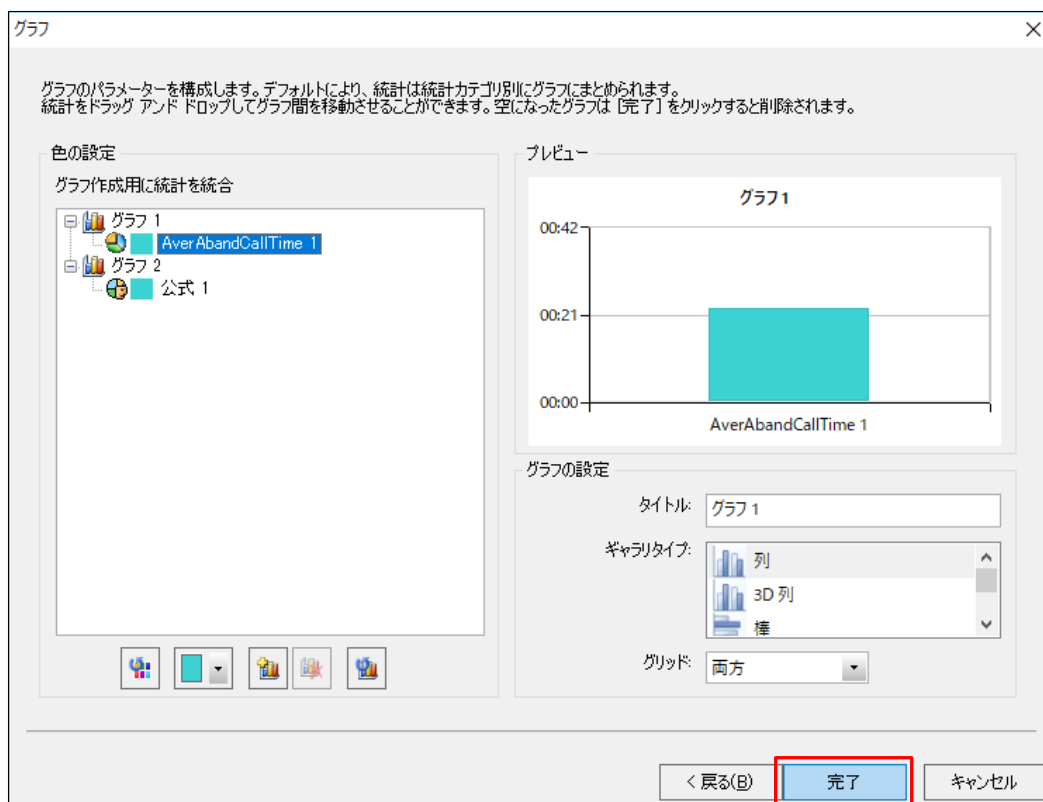
[ 凡例 ●：必須 空欄：任意 ]

フィールド名		必須	入力値	備考
色の設定		●	グラフの表示色を設定する。	
グラフの設定	タイトル	●	リアルタイムビューに表示するグラフの名前を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 半角文字（カナ英数字・一部の記号）が利用可能</li> <li>・ 以下の半角記号は利用不可 ^&amp;*+= ¥[:;!,?"/&lt;&gt;</li> <li>・ 全角文字が利用可能</li> <li>・ 半角/全角いずれも最大 25 文字まで</li> <li>・ 既存のグラフ名と重複していると保存できない</li> </ul>
	ギャラリータイプ	●	グラフの種類を設定する。	
	グリッド	●	グリッドの表示を設定する。	

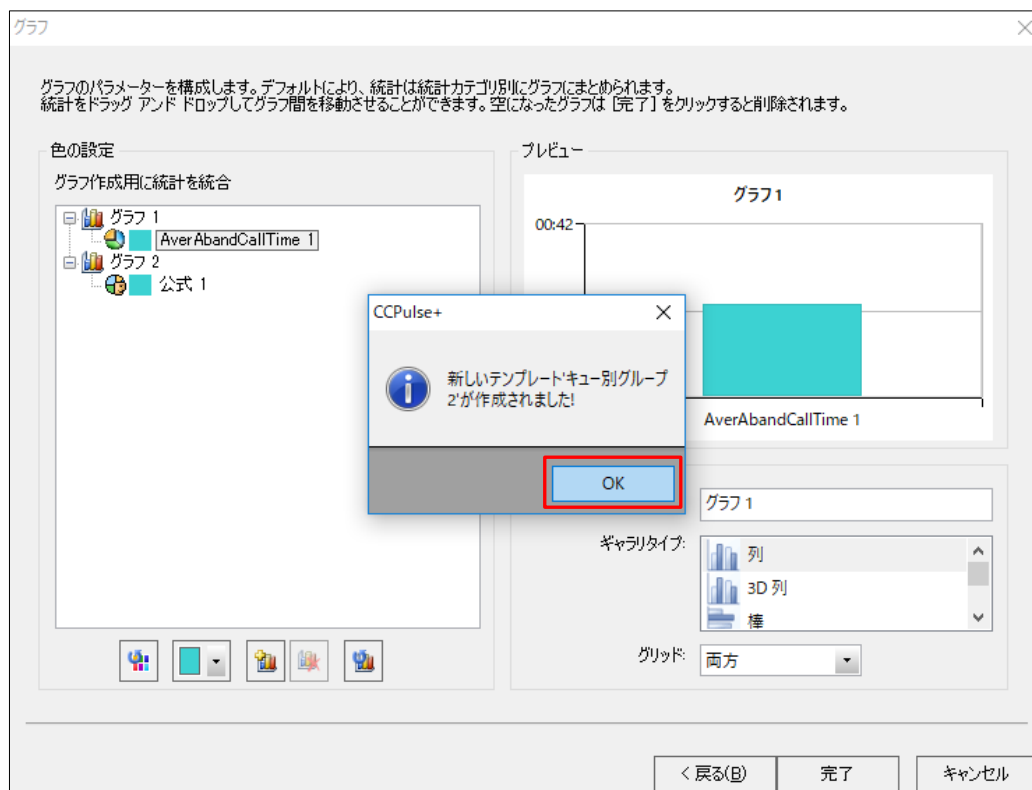
#### ギャラリータイプの設定について

- ・ 表示するデータ量に応じて、テンプレートの設定に関わらず CCPulse+が自動的に表示が軽量の「2D 棒グラフ」/「2D 列グラフ」に表示を置き換える場合があります。

(5) [完了]をクリックします。



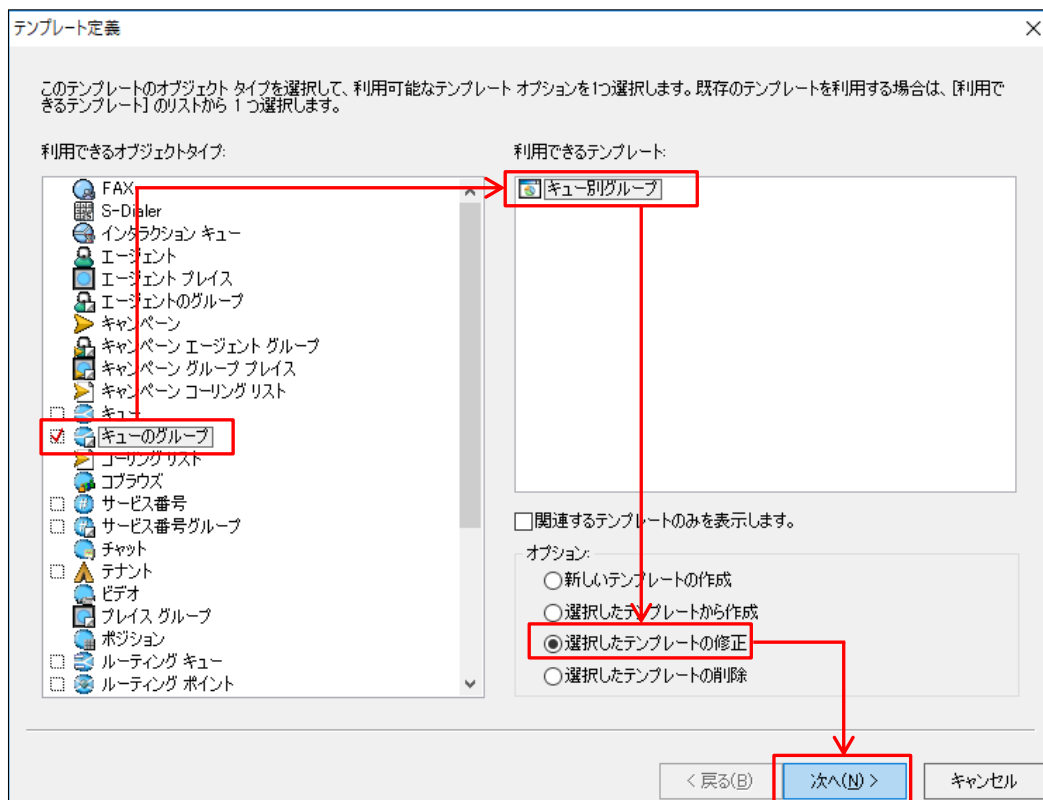
(6) 作成完了のダイアログが表示されます。[OK]をクリックして作成を完了します。



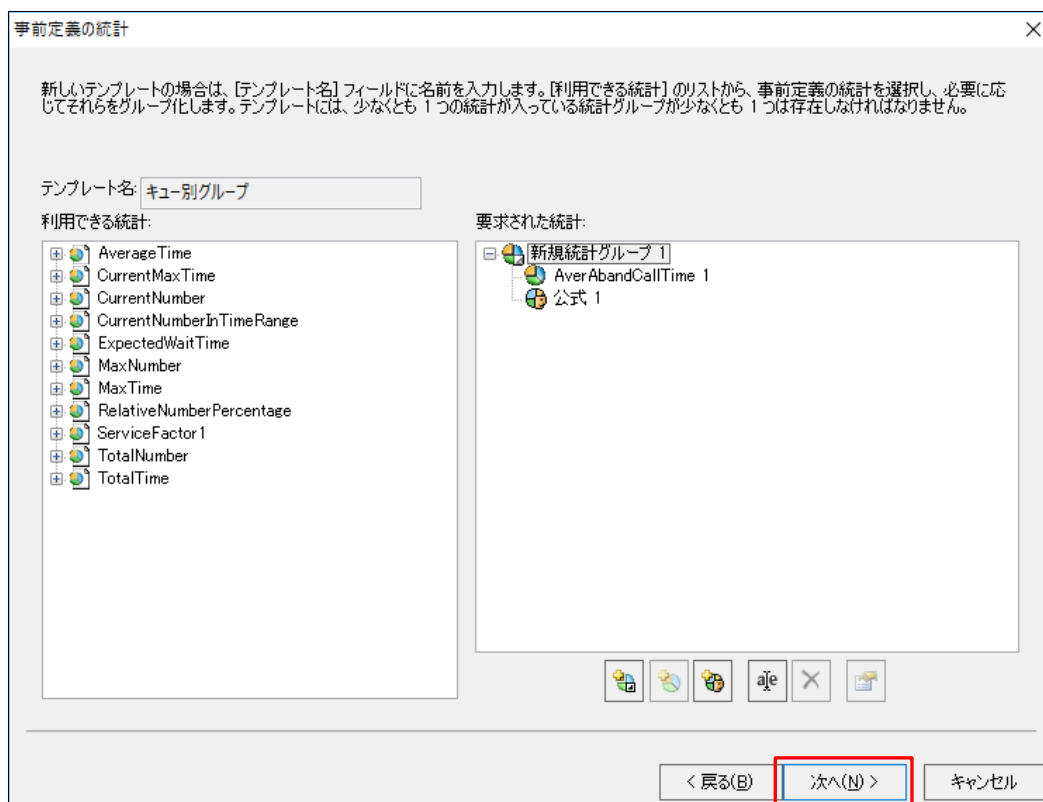
#### 1.1.5.4.3 修正

作成済みのテンプレートを修正（変更）します。

- (1) [テンプレート定義]ダイアログの「利用できるオブジェクトタイプ」から修正するテンプレートが設定されているオブジェクトを選択し、「利用できるテンプレート」から修正するテンプレートを選択します。[選択したテンプレートを修正]が選択されていることを確認して[次へ]をクリックします。画面はオブジェクトタイプ「キューのグループ」の「キュー別グループ」テンプレートを修正する場合の例となります。









(2) 「事前定義の統計」ダイアログが表示されます。統計の設定が完了したら、[次へ]をクリックします。



#### セッション無効化への対応について

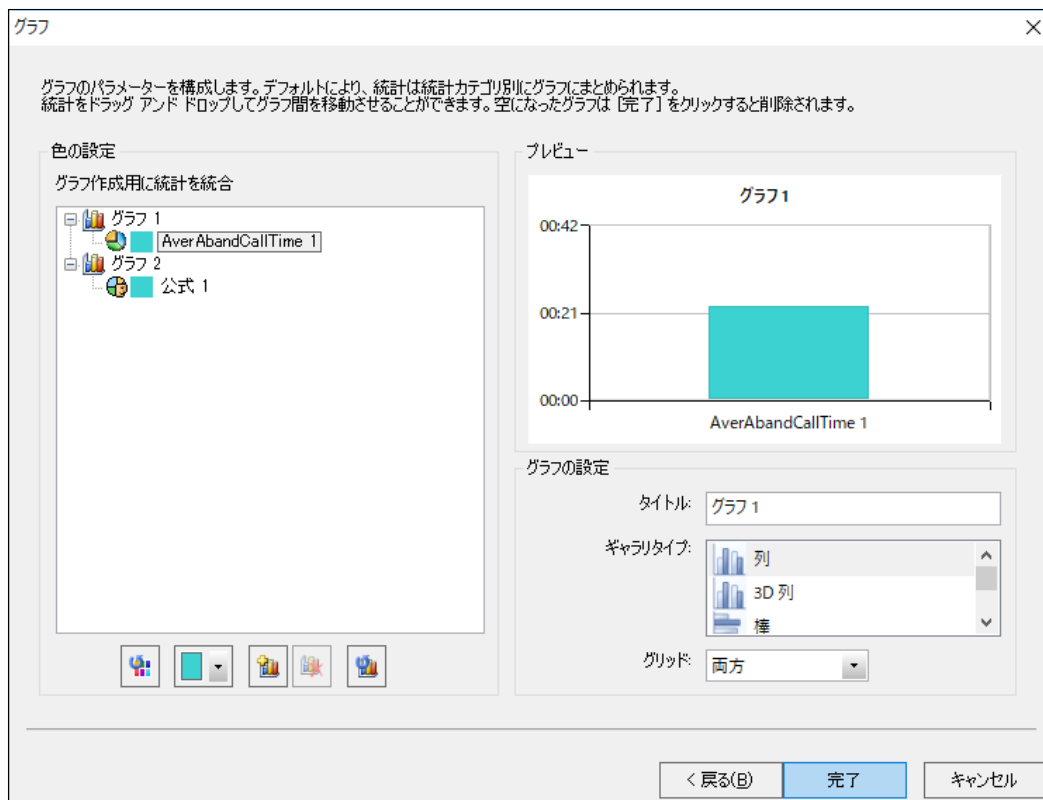
- 1 つのテンプレートにおいて 1 つ以上の統計値の「区別なし」設定を「0」にすることを推奨します。この設定により、状態変化が無い場合でも更新間隔の設定に基づいて StatServer と通信を行います。
- Arcstar Contact Center 2.0 では CCPulse+ と StatServer 間の通信が 60 分以上発生しない場合、セッションが無効化されます。統計値に変化がない状態（エージェントのログインやログアウトがない、通話ない、など）が 60 分以上継続すると、セッション無効化によりそれ以降は CCPulse+ のステータス表示が変更されなくなります。
- 「区別なし」設定を「0」としない場合において CCPulse+ のステータス表示が更新されなくなった場合は、F5 キーを押下し手動更新を行うことで最新の状態を反映させることが可能です。

#### 統計の設定変更について

- 新たな統計グループを作成する場合は、「新しいグループ」()をクリックしてください。
- 統計を追加する場合は、「利用できる統計」から追加する統計を選択し、「統計を追加します」()をクリックしてください。
- 新たな式を追加する場合は、「公式」()をクリックしてください。
- 選択した統計グループ/統計/式の名前を変更する場合は、「名前の変更」()をクリックしてください。
- 選択した統計/式を「指定された統計」から削除する場合は、「削除」()をクリックしてください。
- 選択した統計/式の設定を変更する場合は、「プロパティ」()をクリックしてください。



(3) 「グラフ」ダイアログが表示されます。グラフ表示を設定します。



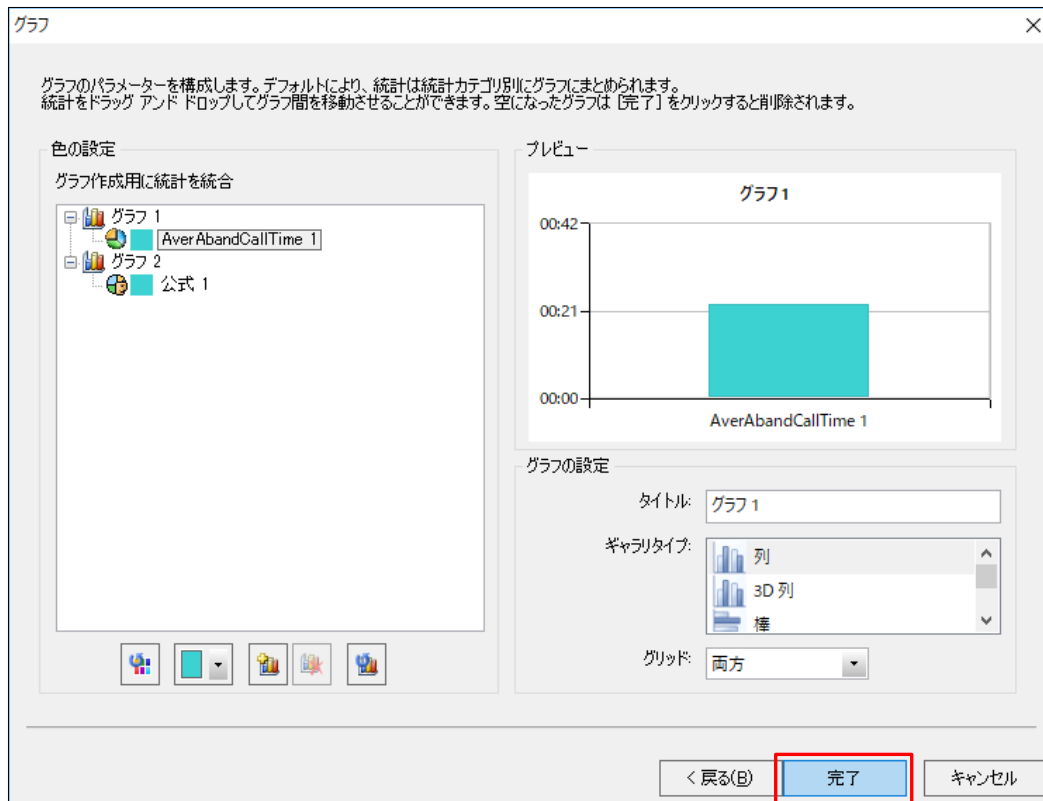
[ 凡例 ●：必須 空欄：任意 ]

フィールド名		必須	入力値	備考
色の設定		●	グラフの表示色を設定する。	
グラフの設定	タイトル	●	リアルタイムビューに表示するグラフの名前を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 半角文字（カナ英数字・一部の記号）が利用可能</li> <li>• 以下の半角記号は利用不可 ^&amp;*+= ¥[:;!,?"/&lt;&gt;</li> <li>• 全角文字が利用可能</li> <li>• 半角/全角いずれも最大 25 文字まで</li> <li>• 既存のグラフ名と重複していると保存できない</li> </ul>
	ギャラリータイプ	●	グラフの種類を設定する。	
	グリッド	●	グリッドの表示を設定する。	

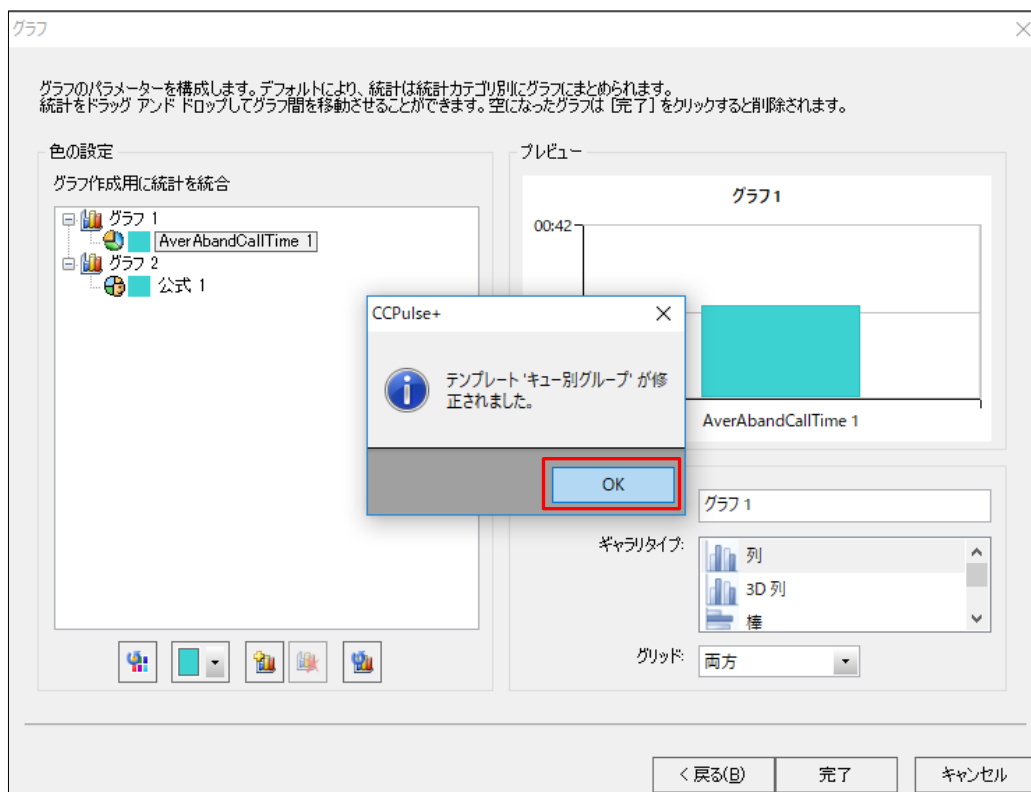
#### ギャラリータイプの設定について

- 表示するデータ量に応じて、テンプレートの設定に関わらず CCPulse+が自動的に表示が軽量の「2D 棒グラフ」/「2D 列グラフ」に表示を置き換える場合があります。

(4) [完了]をクリックします。

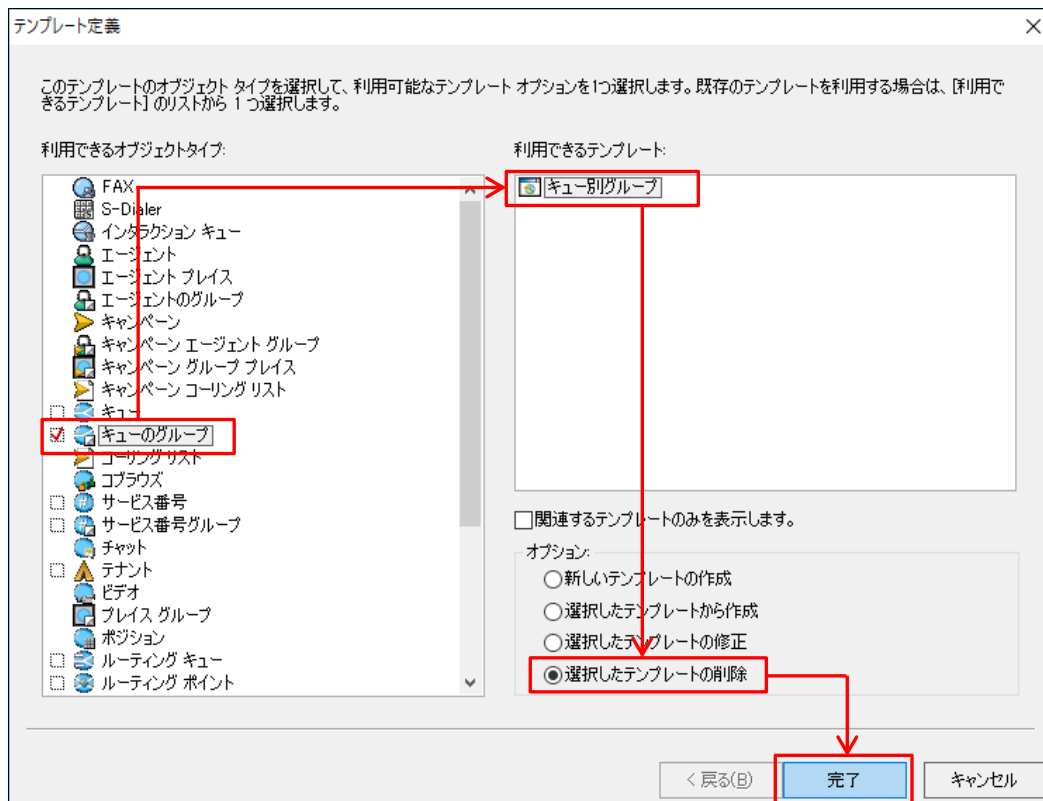


(5) 修正完了のダイアログが表示されます。[OK]をクリックして修正を完了します。

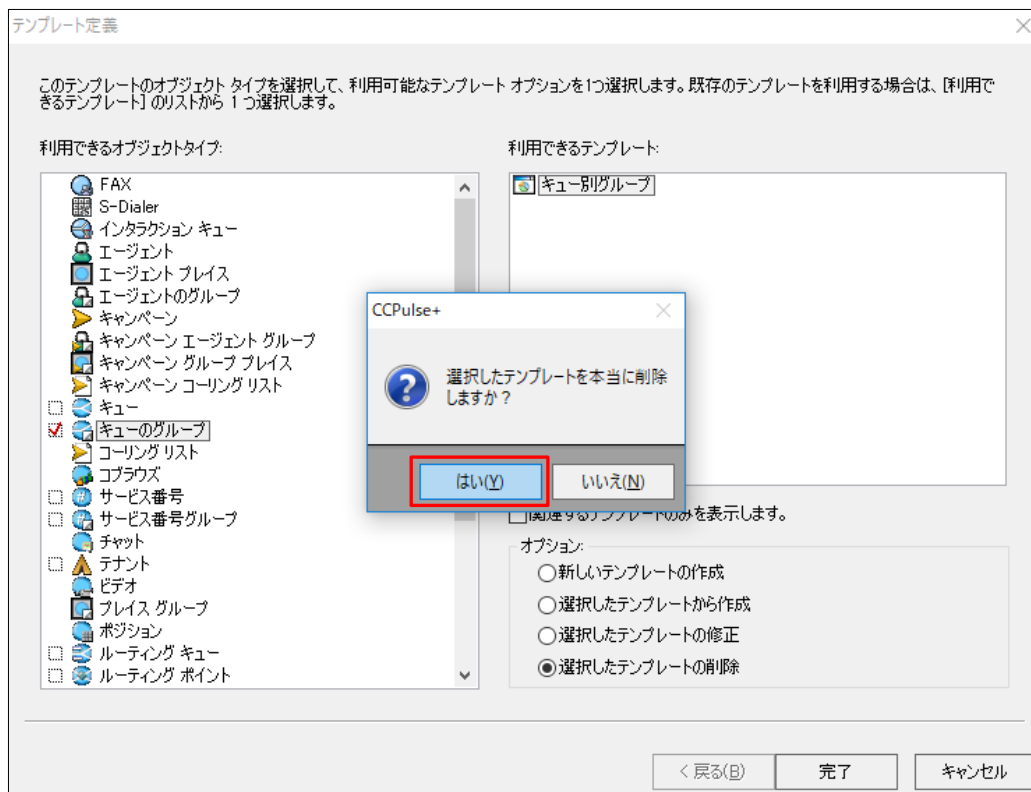


#### 1.1.5.4.4 削除

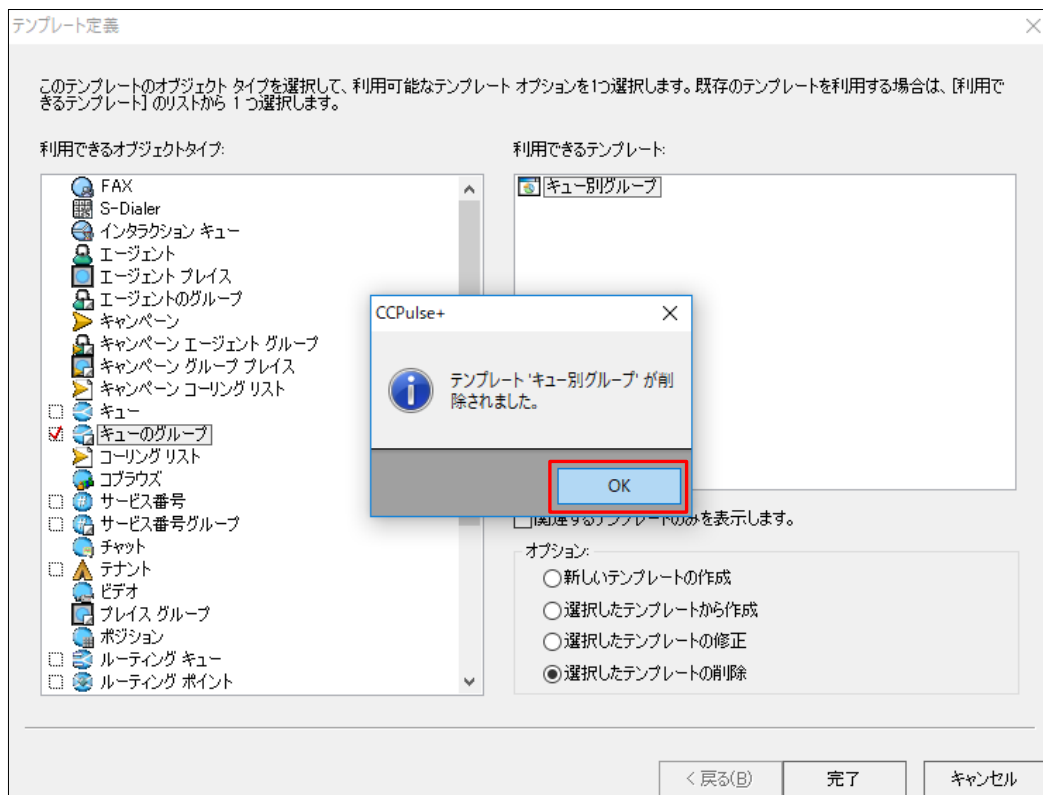
- (1) [テンプレート定義]ダイアログの「利用できるオブジェクトタイプ」から削除するテンプレートが設定されているオブジェクトを選択し、「利用できるテンプレート」から削除するテンプレートを選択します。[選択したテンプレートを削除]が選択されていることを確認して[次へ]をクリックします。画面はオブジェクトタイプ「キューのグループ」の「キュー別グループ」テンプレートを削除する場合の例となります。



(2) 削除確認ダイアログが表示されます。[はい]をクリックします。



(3) 削除完了のダイアログが表示されます。[OK]をクリックして削除を完了します。



---

## 1.2 Pulse

本項は以下の内容で構成されています。目的に応じて各項を参照してください。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1 .	Pulse の概要		P.154
2 .	ログイン/ログアウト	Pulse へのログイン/ログアウト手順	P.157
3 .	Pulse 画面説明		P.163
4.	ダッシュボード	レポートを取得/表示するウィジェットを配置するダッシュボードの設定手順	P.172
5	ウォールボード	専用ディスプレイなどの全画面表示向けレポート表示機能であるウォールボードの設定手順	P.232
6.	ウィジェット	レポートを取得/表示するウィジェットの設定手順	P.293
6.	Pulse サンプルテンプレート	Arcstar Contact Center 2.0 で用意している Pulse 用のサンプルテンプレート仕様	P.310

## 1.2.1 Pulse の概要

### 1.2.1.1 機能と権限

Pulse で利用できる機能と概要は以下のとおりです。アカウント権限により参照できる項目が異なります。

[ 凡例 ●：権限あり 空欄：権限なし ]

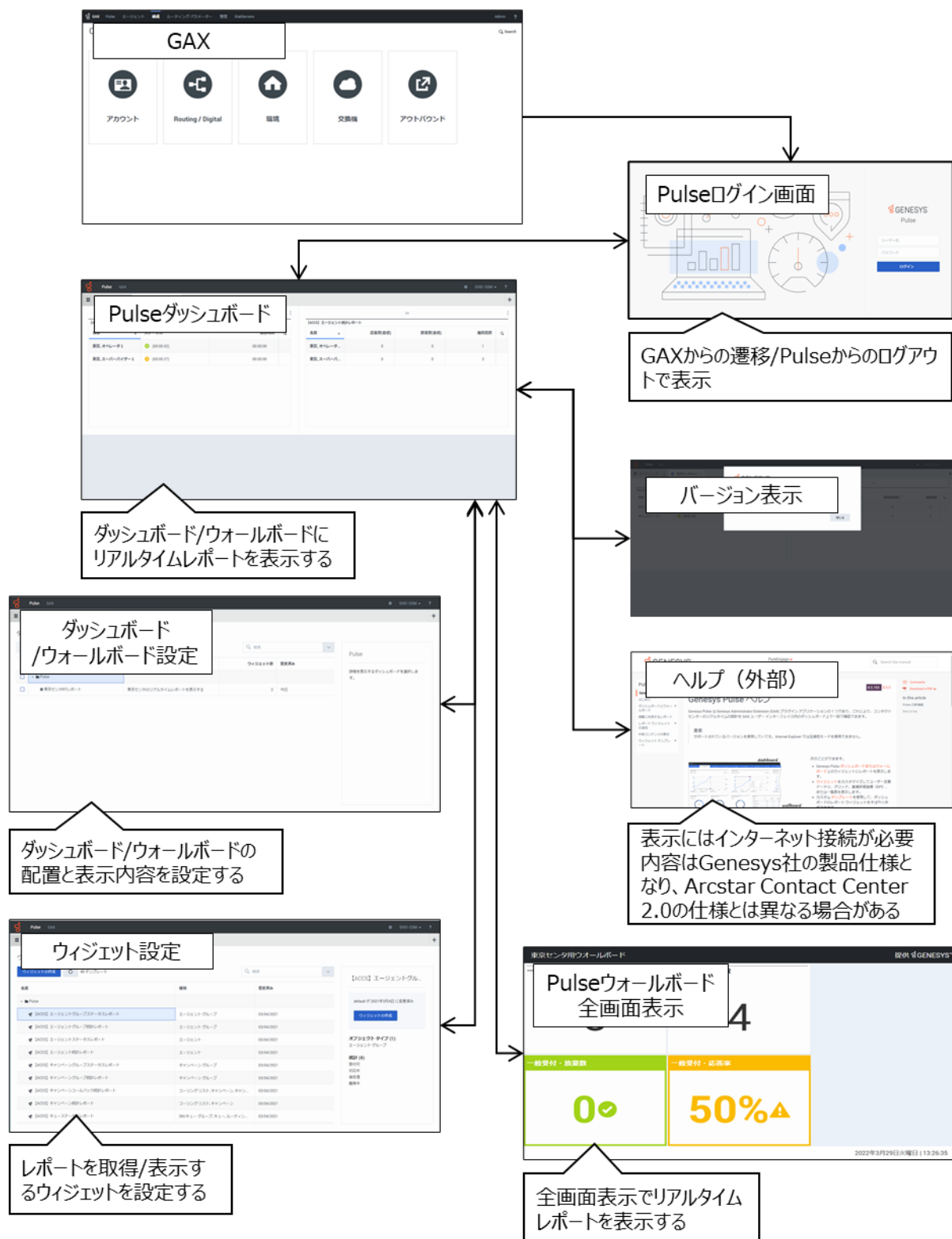
項目		概要	アカウント権限				参照先
			構築用管理者	テナント管理者	スーパーバイザ	エージェント	
ログイン/ログアウト							
	Pulse へのログイン	Pulse にログインする	●	●	●		P.157
	Pulse からのログアウト	Pulse からログアウトする	●	●	●		P.162
ダッシュボード							
	ダッシュボード設定	ダッシュボードを設定する	●	●	●		P.172
ウォールボード							
	ウォールボード設定	ウォールボードを設定する	●	●	●		P.232
ウィジェット							
	ウィジェット設定	ウィジェットを設定する	●	●	●		P.293

#### 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。

### 1.2.1.2 画面

Pulse の主な画面と機能の概要は以下のとおりです。



### 1.2.1.3 性能指標

契約席数に応じて以下の性能指標内で利用いただくようお願いします。

項目	契約席数			備考
	～400 席	401～1,000 席	1,001～2,000 席	
レイアウト数	100			同一ダッシュボードの場合は複数のエージェントで使用してもレイアウト数は1として積算
同時接続	48			
更新インターバル(秒)	10			
総リクエスト数	70,000			「オブジェクト数 x 項目数」で積算

ウィジェットの性能上限は以下のとおりです。

項目		契約席数		
		～400 席	401 席～1,000 席	1,001 席～2,000 席
ウィジェット数		5 ウィジェット/エージェント		
ブラウザ種別	Internet Exploror	4,000 エージェント x 10 項目		
	Chrome	6,000 エージェント x 10 項目		

#### 性能指標を超えて利用した場合について

- 直ちに Arcstar Contact Center 2.0 の機能が利用できなくなったり、通話が切断されたりすることはありませんが、サーバ負荷の増大により各種設定や操作の反応が遅くなったり、通話品質に影響を及ぼしたりする可能性があります。

#### テナント拡張（オプション機能）を利用している場合について

- テナント拡張のリソース（1,000 席/2,000 席）が席数の基準となります。



## 1.2.2 ログイン/ログアウト

### 1.2.2.1 ログイン

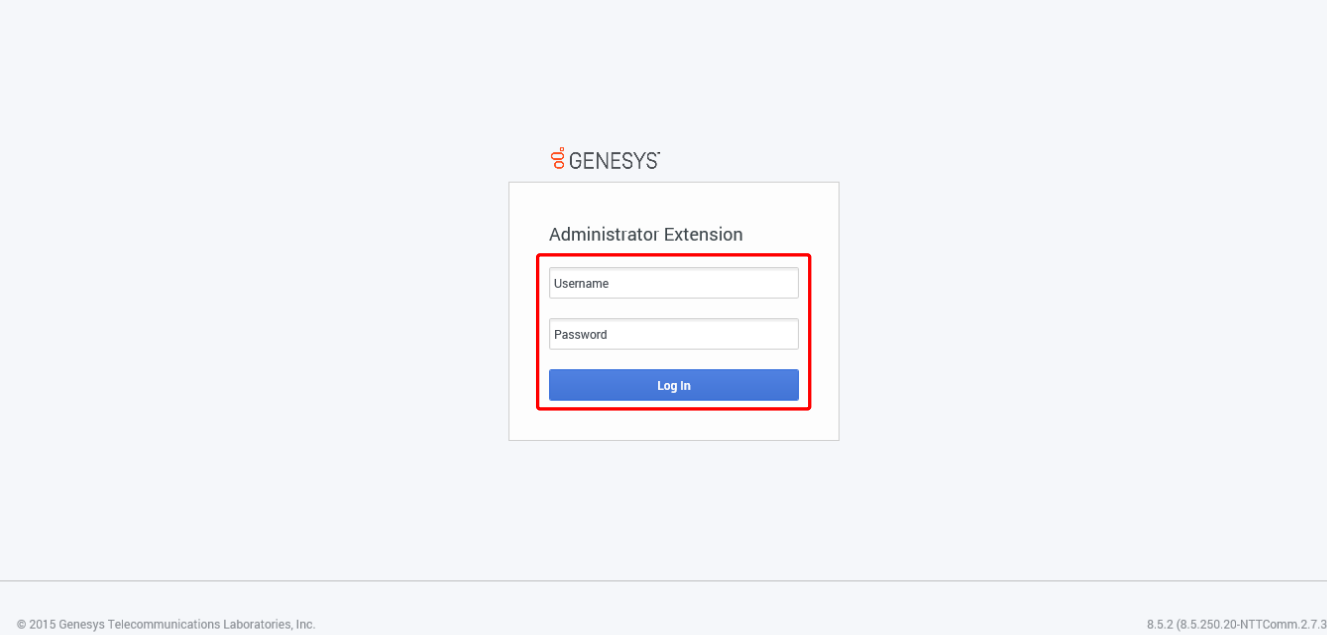
(1) 以下の URL へアクセスします。

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。





#### ログイン画面の英語表示について

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



## ID・パスワード誤り/ID 無効/アカウントロックについて

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

### 入力誤りがある場合、「無効」設定の場合（英語/日本語）

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"/>

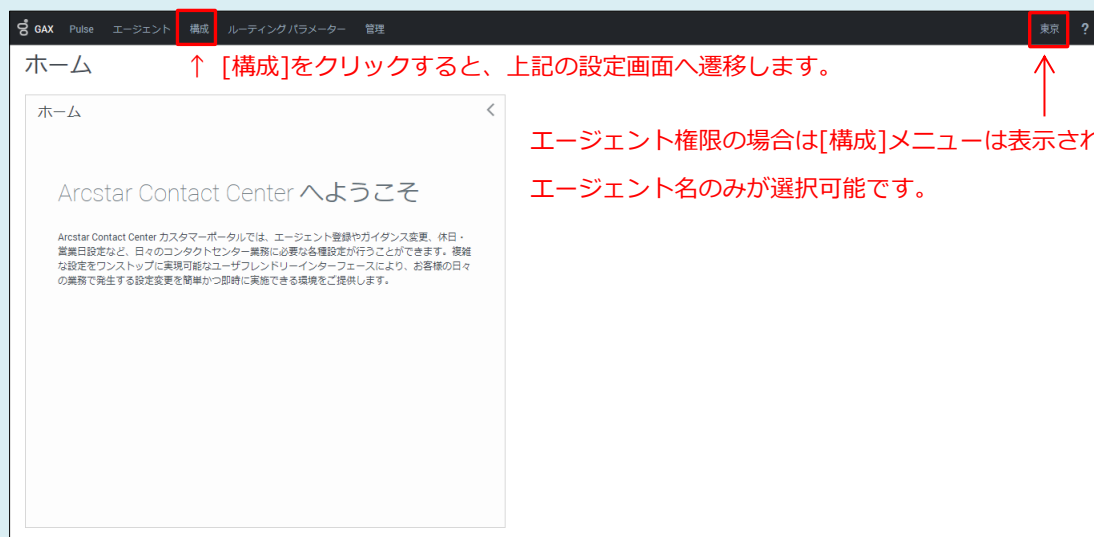
- 20 分以内に 5 回パスワードの入力誤りがあるとアカウントがロックされます。アカウントロックから 30 分が経過すると自動的に解除されます。即時解除が必要な場合は、ユーザーズマニュアル「カスタマポータル編」の手順を参照してください。（即時解除には構築用管理者の権限が必要です。）
- アカウントがロックされると同じユーザーID を利用するアプリケーションが利用できなくなります。
- ユーザーID の状態が「無効」に設定されている場合は、アカウントはロックされません。カスタマポータルからユーザーID の状態を「有効」に設定することで、GAX へのログインが可能となります。

(3) GAX の初期画面が表示され、ログインが完了します。

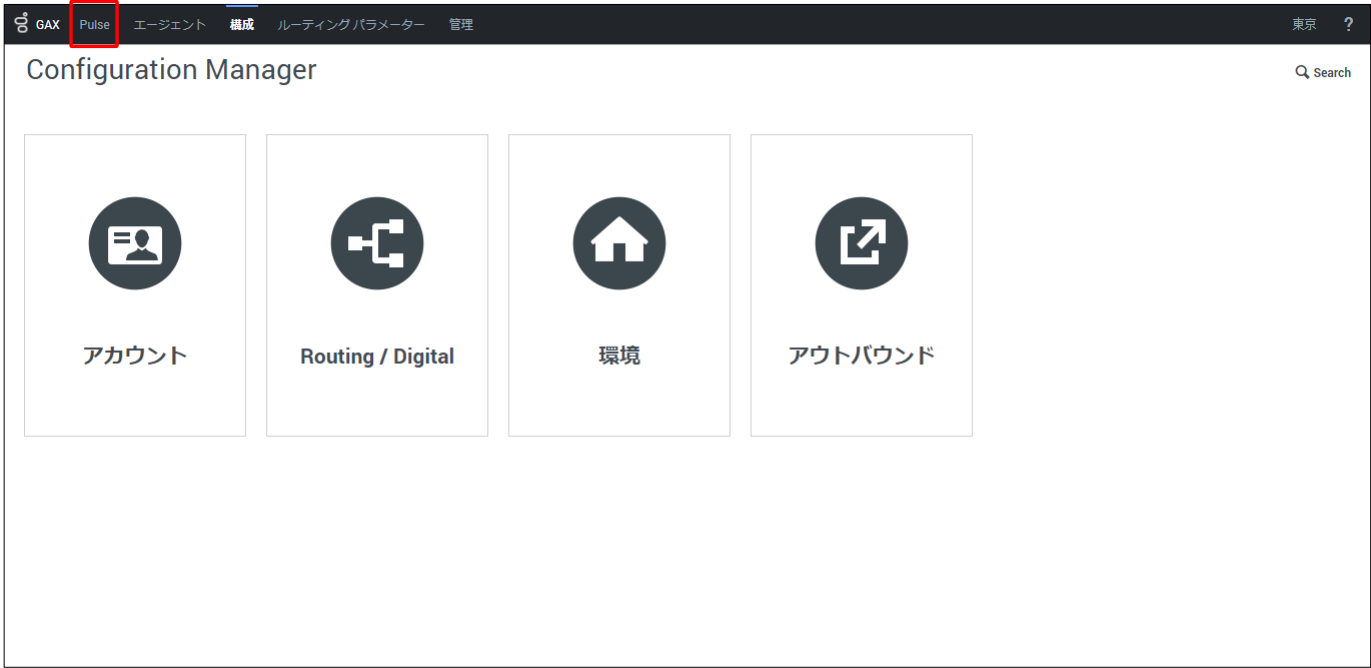


#### 初期画面について

- 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。



(4) メニューから[Pulse]を選択します。



(5) Pulse 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、[ログイン]をクリックします。



ログインについて

- GAX にログインせず、以下の URL から Pulse ログイン画面へ直接ログインすることが可能です

メイン拠点	<a href="https://j1-accs.arcstarcc.net/pulse">https://j1-accs.arcstarcc.net/pulse</a>	
DR拠点	<a href="https://j2-accs.arcstarcc.net/pulse">https://j2-accs.arcstarcc.net/pulse</a>	• DRオプション契約者のみ利用可

(6) Pulse が表示されます。

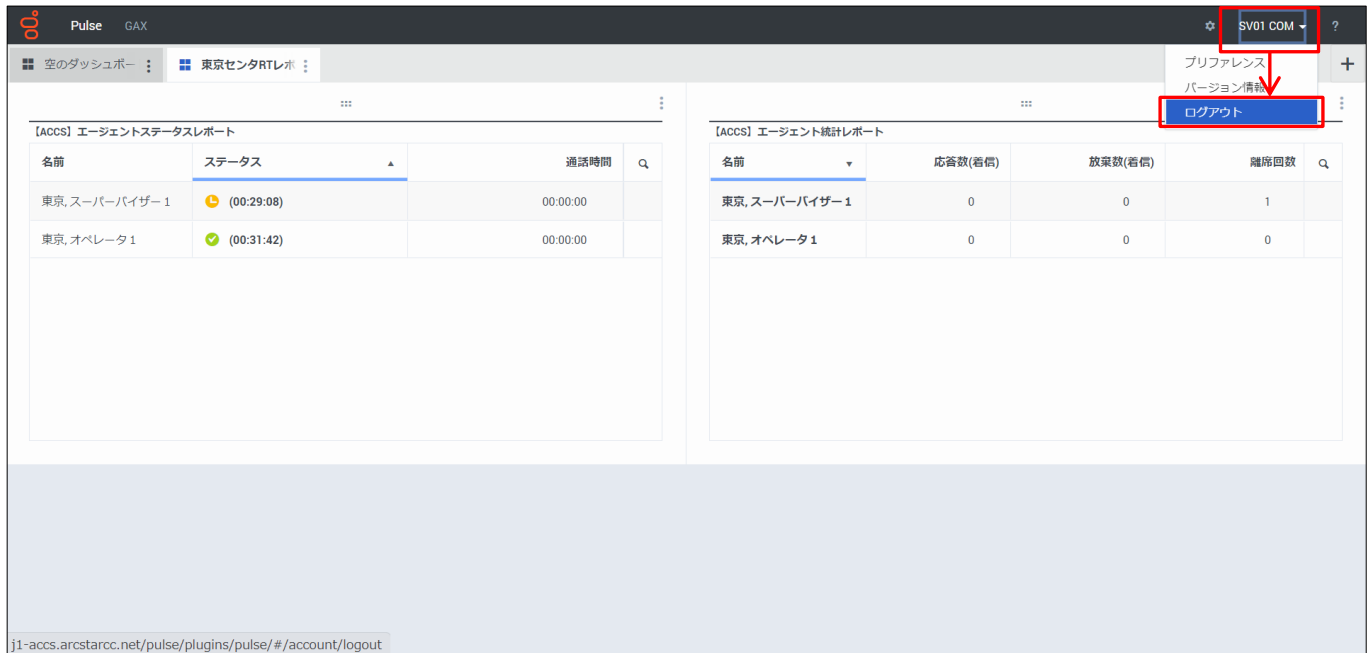


#### 初回アクセス時の表示について

- 以下の条件に合致する場合は、該当のダッシュボードが表示されます。
  - 該当のエージェント ID でヒストリカルレポートの出力または CDR レポートの出力を実行した経歴がある場合
  - 過去に同一のエージェント ID を作成/削除し、その後再作成した場合
- 「データベースとの接続に失敗」した旨のエラーメッセージが表示される場合がありますが、異常ではありません。該当のメッセージが表示された場合は、ブラウザの表示更新を行ってください。

### 1.2.2.1 ログアウト

(1) 右上のログイン中エージェントを選択し、[Log out]を選択します。

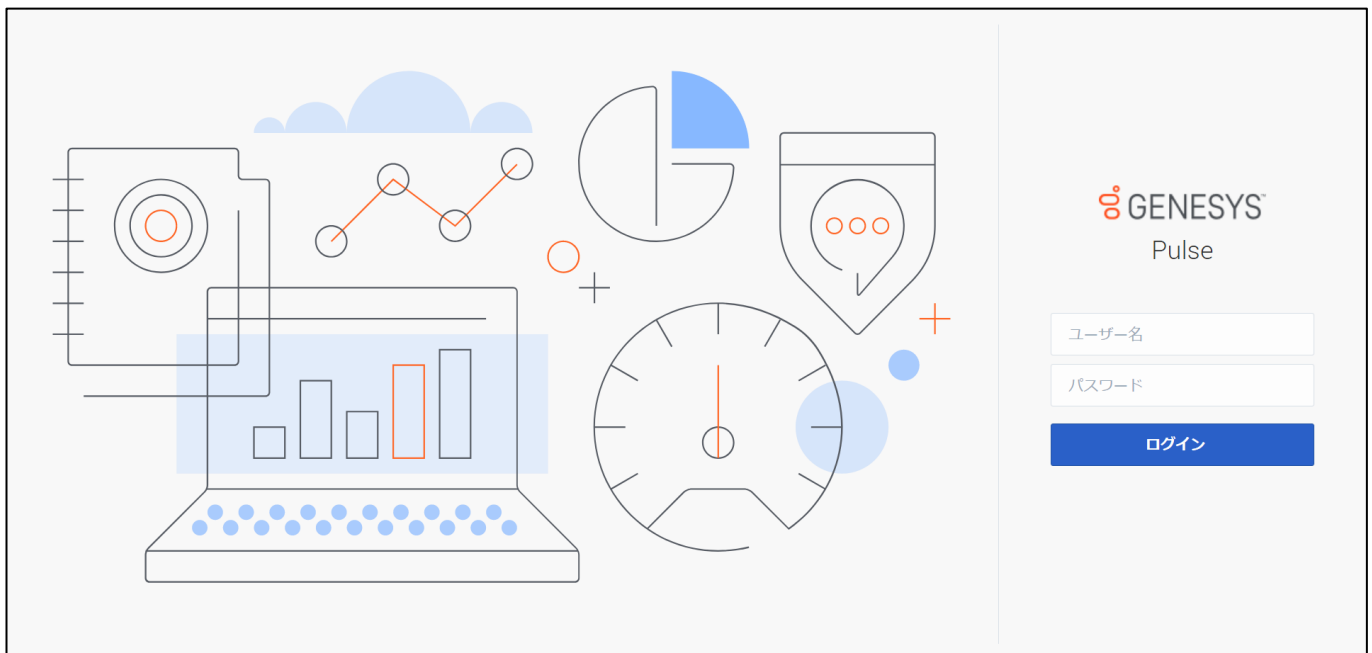


The screenshot shows the Pulse GAX interface. In the top right corner, the 'SV01 COM' dropdown menu is highlighted with a red box. Below it, the 'ログアウト' (Logout) button is also highlighted with a red box. The interface displays two tables: '【ACCS】エージェントステータスレポート' and '【ACCS】エージェント統計レポート'.

名前	ステータス	通話時間
東京, スーパーバイザー 1	🟡 (00:29:08)	00:00:00
東京, オペレータ 1	🟢 (00:31:42)	00:00:00

名前	応答数(着信)	放棄数(着信)	離席回数
東京, スーパーバイザー 1	0	0	1
東京, オペレータ 1	0	0	0

(2) Pulse からログアウトします。



The screenshot shows the Pulse login screen. On the left, there is a large illustration of a laptop with various charts and graphs on its screen. On the right, the 'GENESYS Pulse' logo is displayed above a login form with fields for 'ユーザー名' (Username) and 'パスワード' (Password), and a 'ログイン' (Login) button.

#### ログアウトについて

- Pulse からログアウトすると、GAX はログアウトされずにクローズします。GAX からログオフするには、再度 GAX にアクセスしてからログオフする必要があります。

### 1.2.3 Pulse 画面説明

設定済みのダッシュボード/ウォールボード/ウィジェットが表示されます。

[ダッシュボード/ウォールボード]

リアルタイムレポートの各々の表示項目である  
リジエツトを配置するための機能です。

 ダッシュボード

 ウォールボード



The screenshot shows the Pulse interface with a top navigation bar containing 'Pulse' and 'GAX'. Below the navigation bar, there are tabs for '空のダッシュボード' and '東京センタRTレポ'. The main content area displays two tables. The left table, titled '[ACCS] エージェントステータスレポート', has columns for '名前', 'ステータス', and '通話時間'. It lists two agents: '東京, スーパーバイザー 1' with a status of '(00:27:48)' and '東京, オペレータ 1' with a status of '(00:30:22)'. The right table, titled '[ACCS] エージェント統計レポート', has columns for '名前', '応答数(着信)', '放棄数(着信)', and '離席回数'. It lists the same two agents with zero counts for response and abandonment, and one absence for the supervisor. A red box highlights the left table, and a red arrow points from the 'ダッシュボード' icon in the callout to the dashboard tab in the interface.

名前	ステータス	通話時間
東京, スーパーバイザー 1	(00:27:48)	00:00:00
東京, オペレータ 1	(00:30:22)	00:00:00

名前	応答数(着信)	放棄数(着信)	離席回数
東京, スーパーバイザー 1	0	0	1
東京, オペレータ 1	0	0	0

[ウィジェット]

リアルタイムレポートの項目を  
表示するための機能です。

ダッシュボードの設定は「1.2.4 ダッシュボード」(P.172)、ウォールボードの説明は「1.2.5 ウォールボード」(P.232)、ウィジェットの設定は「1.2.6 ウィジェット」(P.293)を参照してください。

ダッシュボードをドラッグすると、配置順を変更することが可能です。変更した配置順はログアウト後も保持され、再度ログインした際には変更後の配置で表示されます。

The screenshot shows the Pulse GAX dashboard interface. At the top, there's a header with the Pulse logo, 'Pulse GAX', and a user profile 'SV01 COM'. Below the header, there are two tabs: '東京センタRTLレポ' (selected) and '空のダッシュボード'. A red arrow points to the '東京センタRTLレポ' tab. The main area contains two widgets. The left widget is titled '[ACCS] エージェントステータスレポート' and contains a table with columns: 名前, ステータス, 通話時間, and a search icon. The right widget is titled '[ACCS] エージェント統計レポート' and contains a table with columns: 名前, 応答数(着信), 放棄数(着信), 離席回数, and a search icon.

名前	ステータス	通話時間
東京, スーパーバイザー 1	🟡 (00:00:17)	00:00:00
東京, オペレータ 1	🟢 (00:00:07)	00:00:00

名前	応答数(着信)	放棄数(着信)	離席回数
東京, オペレータ...	0	0	1
東京, スーパーバ...	0	0	3

ウィジェットの中央部分をドラッグすると、配置を変更することが可能です。変更した配置はログアウト後も保持され、再度ログインした際には変更後の配置で表示されます。

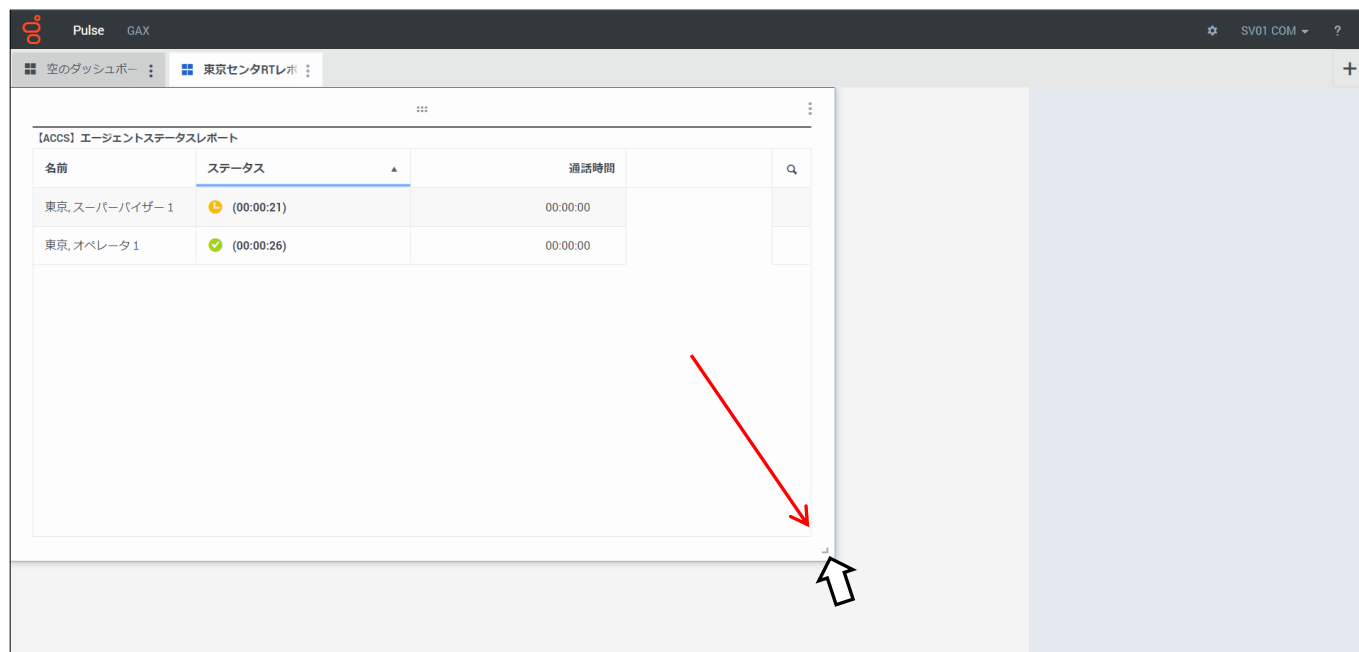
The screenshot shows the Pulse GAX dashboard interface. At the top, there's a header with the Pulse logo, 'Pulse GAX', and a user profile 'SV01 COM'. Below the header, there are two tabs: '空のダッシュボード' (selected) and '東京センタRTLレポ'. A red arrow points to the central area of the '[ACCS] エージェントステータスレポート' widget, which is being dragged. The widget's title bar is highlighted with a blue border. The main area contains two widgets. The left widget is titled '[ACCS] エージェントステータスレポート' and contains a table with columns: 名前, ステータス, 通話時間, and a search icon. The right widget is titled '[ACCS] エージェント統計レポート' and contains a table with columns: 名前, 応答数(着信), 放棄数(着信), 離席回数, and a search icon.

名前	ステータス	通話時間
東京, スーパーバイザー 1	🟡 (00:10:21)	00:00:00
東京, オペレータ 1	🟢 (00:10:26)	00:00:00

名前	応答数(着信)	放棄数(着信)	離席回数
	0	0	1
	0	0	2



ウィジェットの右端部分をドラッグすると、ウィジェットのサイズを変更することが可能です。変更したサイズはログアウト後も保持され、再度ログインした際には変更後のサイズで表示されます。



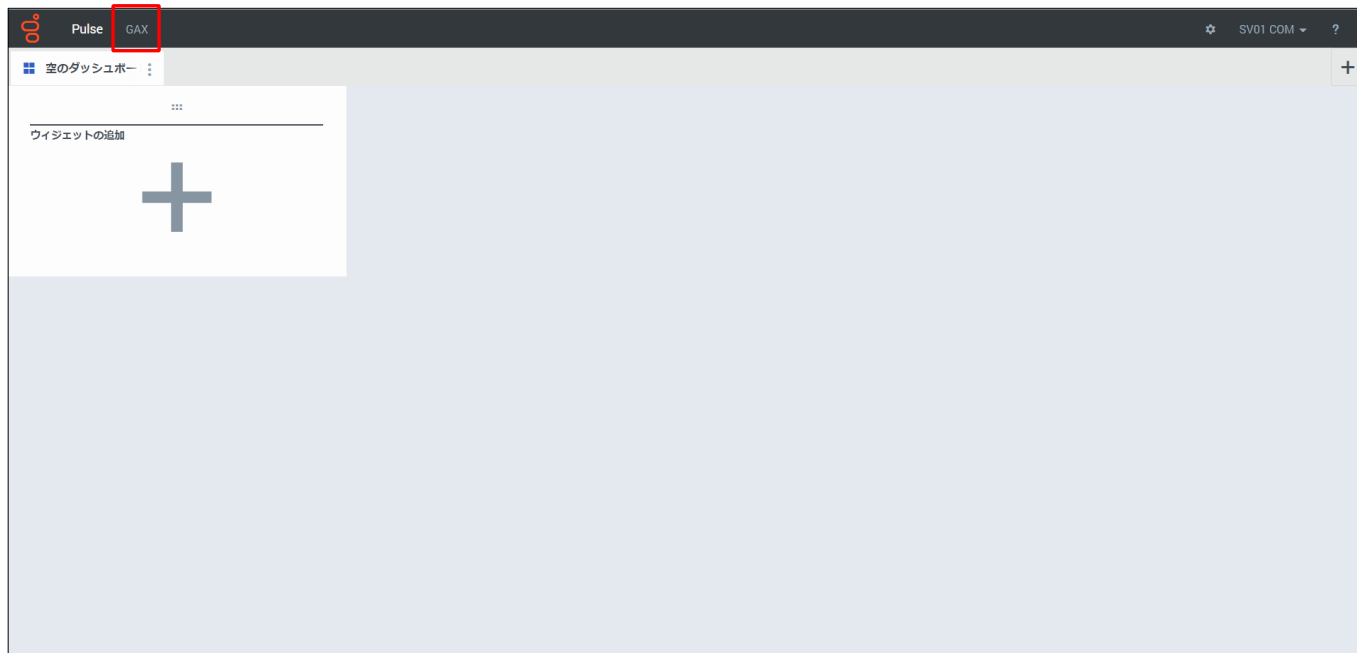
#### ウィジェットの配置について

- 記録されたウィジェットの配置は、ブラウザの表示サイズを変更したり、異なる解像度のクライアント PC を利用してログインしたりすることで、Pulse の描画領域サイズが変更されるとクリアされます。ウィジェットの配置は自動的に整列されます。

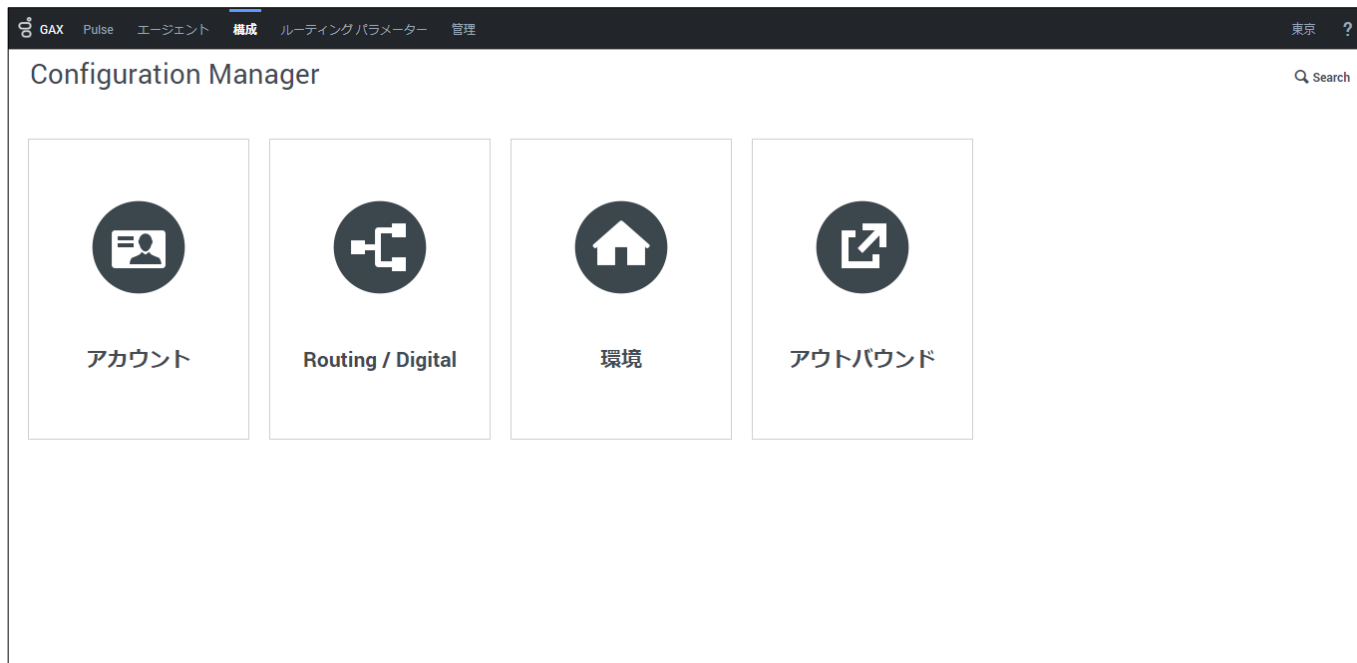
### 1.2.3.1 GAX

GAX へのアクセスが可能です。

(1) GAX を選択します。



(2) GAX に切り替わります。

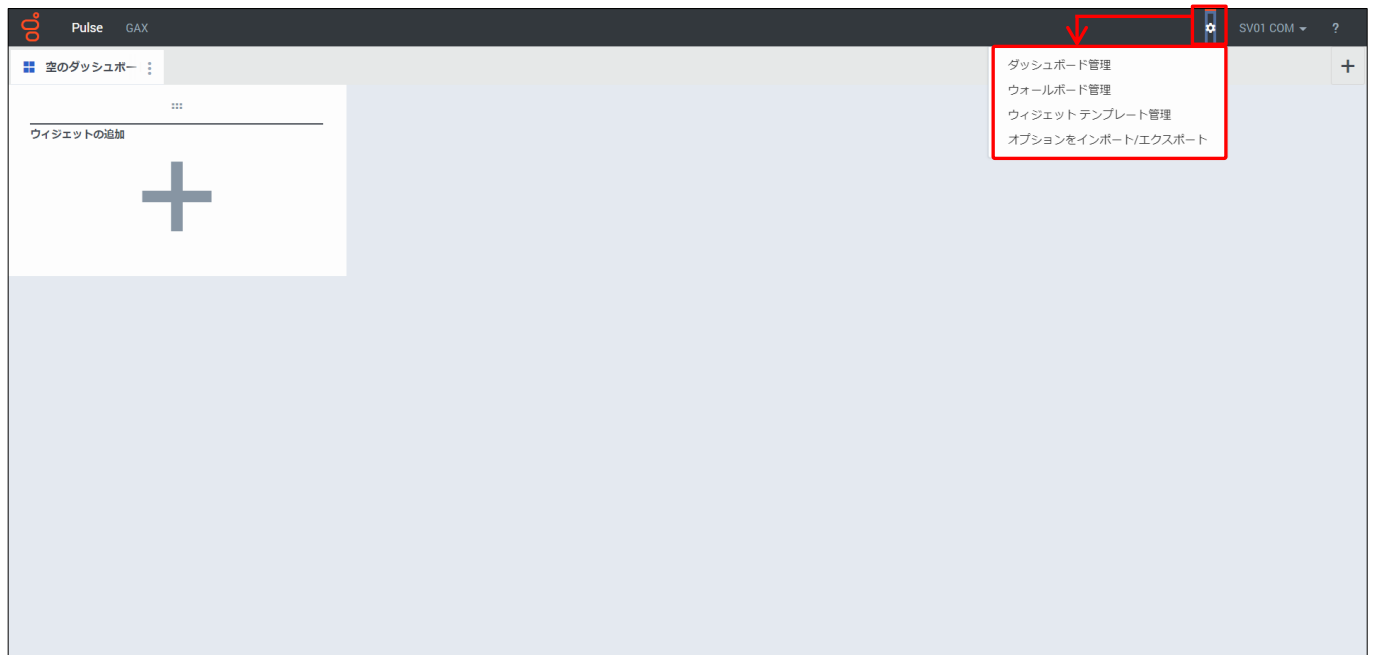


Pulse への直接ログイン時について

- Pulse の URL へ直接ログインした場合は、GAXChrome のシークレットモード/Internet Explorer の InPrivate ブラウズを設定していない場合は、日本語表示となります

### 1.2.3.2 管理

ダッシュボード/ウォールボード/ウィジェットの各設定画面へのアクセスが可能です。ダッシュボード設定は「1.2.4 ダッシュボード」(P.172)、ウォールボード設定は「1.2.5 ウォールボード」(P.232)、ウィジェット テンプレート設定は「1.2.6 ウィジェット」(P.293) および「1.2.7 テンプレート」(P.310)、オプションのインポート/エクスポート設定は「1.2.8 オプションのインポート/エクスポート」(P.337) を参照してください。



### 1.2.3.3 Pulse アカウントメニュー

Pulse のプリファレンスの変更、バージョン確認およびログアウトが可能です。

(3) 右上のログイン中エージェントを選択します。

The screenshot shows the Pulse GAX interface. In the top right corner, a dropdown menu is open for the user 'SV01 COM'. The menu options are 'プリファレンス' (Preferences), 'バージョン情報' (Version Information), and 'ログアウト' (Logout). Below the menu, there are two reports:

**【ACCS】エージェントステータスレポート**

名前	ステータス	通話時間
東京, スーパーバイザー 1	🟡 (00:00:48)	00:00:00
東京, オペレータ 1	🟢 (00:00:12)	00:00:00

**【ACCS】エージェント統計レポート**

名前	応答数(着信)	放棄数(着信)	離席回数
東京, オペレータ...	0	0	3
東京, スーパーバ...	0	0	5

(4) [プリファレンス]を選択すると言語とタイムゾーンを変更することが可能です。

The screenshot shows the Pulse GAX interface with the 'ユーザー プリファレンス' (User Preferences) dialog box open. The dialog box has the following content:

**ユーザー プリファレンス**  
\*変更を適用するには、ブラウザをリフレッシュする必要があります。\*

言語: 自動 (dropdown menu)

タイムゾーン: 自動 (dropdown menu)

Buttons: キャンセル, 保存

(5) [バージョン]を選択すると Pulse のバージョンが表示されます。

The screenshot shows the Pulse application interface. A modal window is displayed in the center, titled "Pulse", showing the following information:

- GENESYS™
- Pulse
- バージョン 9.0.006.02
- スキーマバージョン 9.0.004.00
- © 2020 Genesys Telecommunications Laboratories, Inc.
- A button labeled "閉じる" (Close).

The background interface shows a sidebar with "空のダッシュボード" and "東京センタRTレポ". The main content area displays a table titled "[ACCS] エージェントステータスレポート" with columns "名前" and "ステータス". The table lists two entries:

名前	ステータス
東京, スーパーバイザー 1	● (00:02:18)
東京, オペレータ 1	● (00:01:42)

On the right side of the interface, there is a table with columns "放棄数(着信)" and "離席回数".

放棄数(着信)	離席回数
0	3
0	5

(6) [Log out]を選択すると Pulse からログアウトします。



#### 1.2.3.4 ヘルプアイコン

製品ヘルプを表示します。製品ヘルプを表示するには、インターネットへのアクセスが可能な状態である必要があります。製品ヘルプに記載の内容は Arcstar Contact Center 2.0 のサービスで提供している機能と一部異なる場合があります。Arcstar Contact Center 2.0 としての機能はユーザーズマニュアルに準じます。

(1) [ヘルプアイコン]をクリックします。

The screenshot shows the Genesys Pulse GAX interface. At the top, there's a header with 'Pulse GAX' and a user profile 'SV01 COM'. A red box highlights a help icon (question mark) in the top right corner. Below the header, there are two side-by-side reports. The left report is titled '【ACCS】エージェントステータスレポート' and shows a table with columns: 名前, ステータス, 通話時間. The right report is titled '【ACCS】エージェント統計レポート' and shows a table with columns: 名前, 応答数(着信), 放棄数(着信), 離席回数. Both reports have a search icon in the top right corner.

(2) 製品ヘルプが表示されます。

The screenshot shows the Genesys Pulse Help page. The header includes the Genesys logo, 'PureEngage Pulse', and a search bar. The sidebar on the left contains links for 'Genesys Pulse ヘルプ', 'はじめに', 'ダッシュボードとウォールボード', '頻繁に利用するレポート', 'レポートウィジェット', '外部コンテンツの表示', and 'ウィジェットテンプレート'. The main content area has a title 'Genesys Pulse ヘルプ' and a version number '8.5.103 8.5.0'. Below the title is a paragraph explaining that Genesys Pulse is a plugin application for Genesys Administrator Extension (GAX) and provides real-time statistics. A '重要' (Important) notice states that while supported versions are used, Internet Explorer is not supported. The bottom section, labeled 'dashboard' and 'wallboard', shows various charts and graphs. The right sidebar contains 'Comments', 'Download a PDF', and 'In this article' links.

---

#### 1.2.4 ダッシュボード

リアルタイムレポートの表示項目であるウィジェットを配置するための機能です。1つのダッシュボードには複数の任意のウィジェットを配置することが可能です。

初めて Pulse を利用する場合は、ダッシュボード/ウォールボードを新たに作成するか、作成済みのダッシュボード/ウォールボードを選択する必要があります。ダッシュボードを新たに作成する場合は「1.2.4.1 ダッシュボードの作成」(P.173)を、作成済みのダッシュボードを選択する場合は、「1.2.4.2 ダッシュボードの選択」(P.178)を選択してください。ウォールボードについては「1.2.5 ウォールボード」(P.232)を参照してください。

##### ダッシュボードの保存について

- 保存したウォールボードには組織設定は適用されず、Pulse にアクセス可能なすべてのエージェントから参照が可能です。
- ダッシュボードに設定されたウィジェット内オブジェクトの参照可否については、組織設定が適用されます。

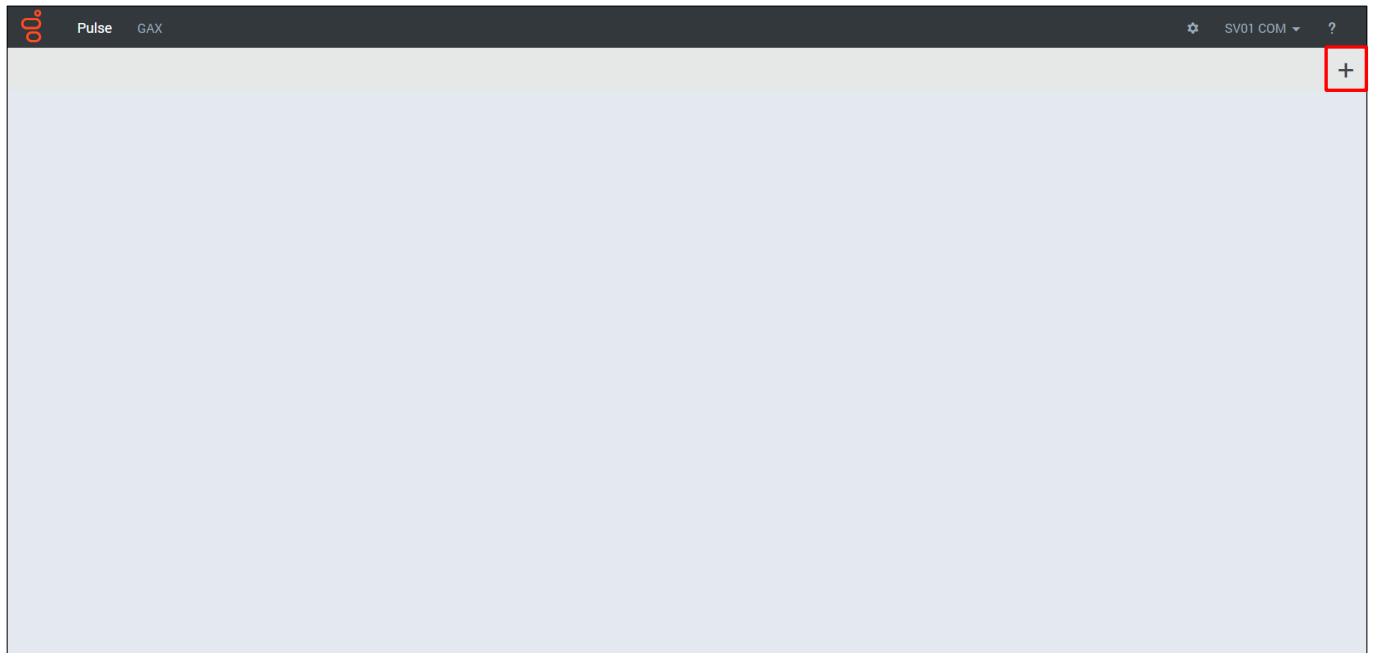
本項は以下の内容で構成されています。目的に応じて各項を参照してください。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1	ダッシュボードの作成		P.173
2	ダッシュボードの選択	保存済みのダッシュボードを開く手順	P.178
3	ダッシュボードの変更	ダッシュボードの名前変更/ウィジェット追加/ダッシュボードの保存/ダッシュボードを閉じる手順	P.181
4.	ダッシュボードの削除	保存済みダッシュボードを削除する手順	P.229

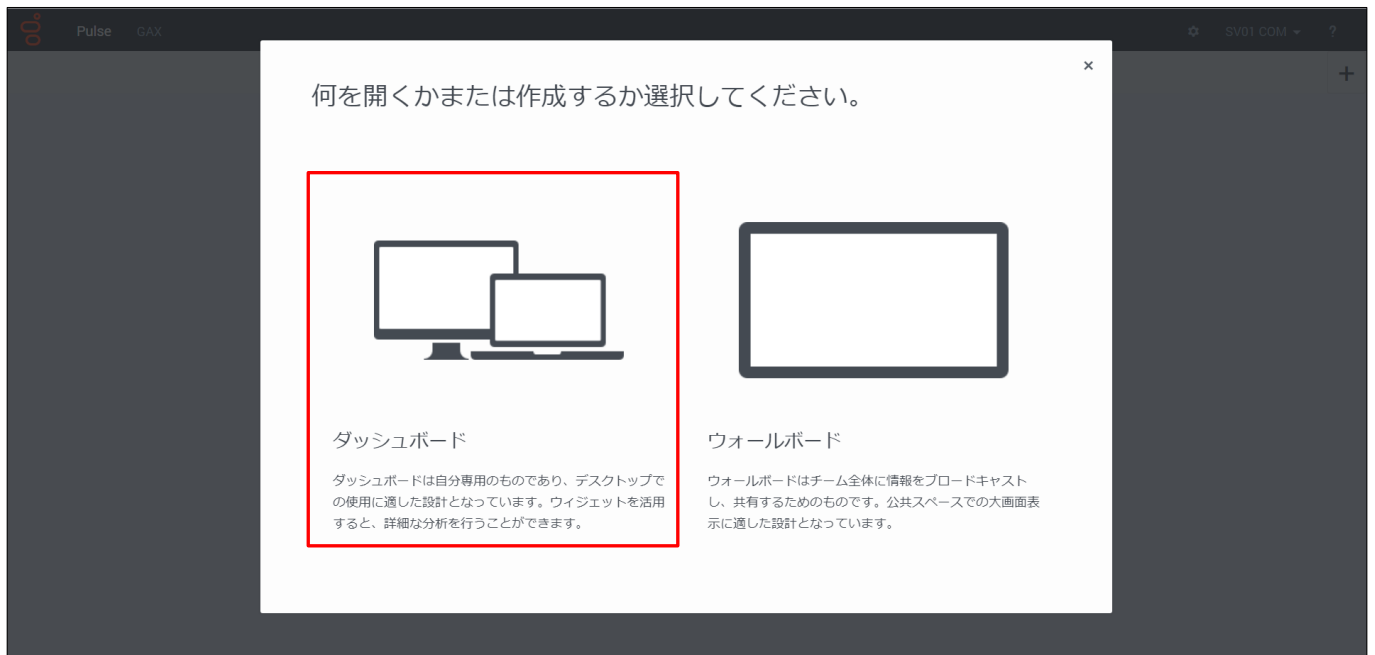


#### 1.2.4.1 ダッシュボードの作成

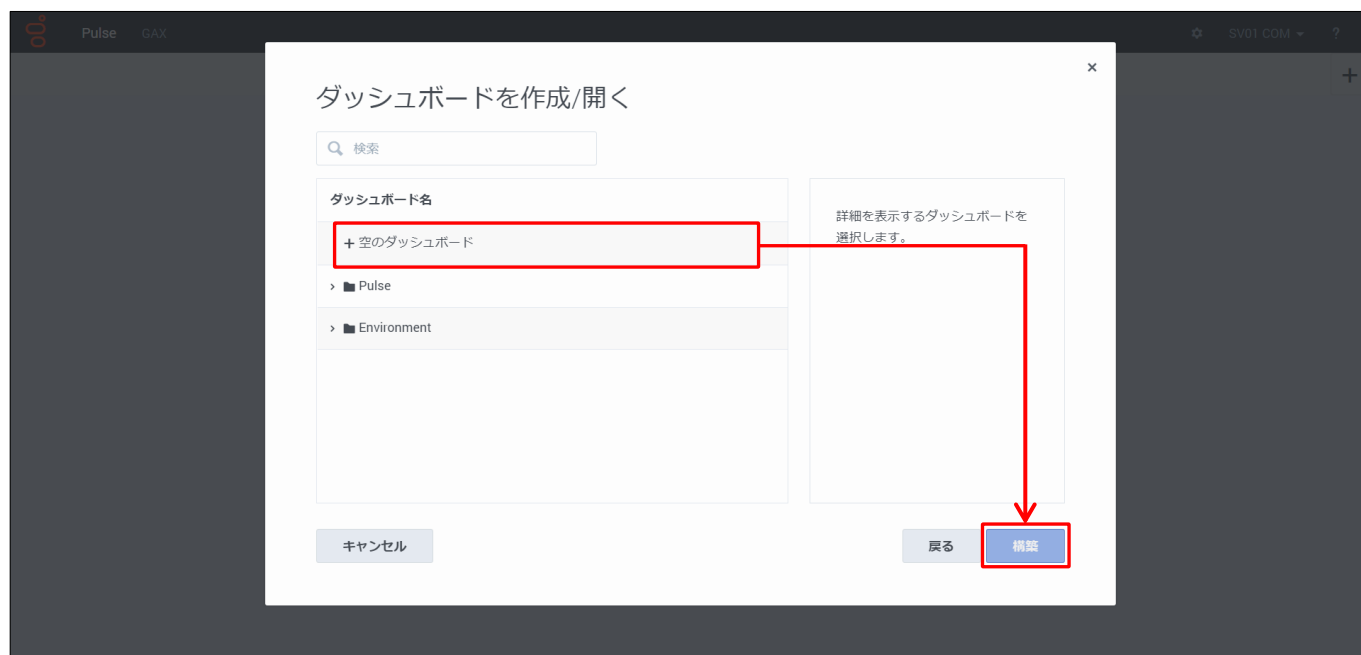
(1) [ダッシュボードの追加]ボタンをクリックします。



(2) ダッシュボードとウォールボードの選択画面が表示されます。[ダッシュボード]を選択します。



(3) ダッシュボードの追加画面が表示されます。[空のダッシュボード]を選択し、[構築]をクリックします。



(4) ダッシュボードの設定画面が表示されます。設定を入力します。

[ 凡例   ●：必須   空欄：任意 ]

フィールド名	必須	入力値	備考
ダッシュボード名	●	作成するダッシュボードの名前を入力する。	・ 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 ・ 最大 255 文字まで設定可能
説明		作成するダッシュボードの説明を入力する。	・ 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 ・ 最大 2,000 文字まで設定可能

ダッシュボード名について

- 作成時には既存のダッシュボードと同一名での作成が可能です。保存時または公開時に上書き確認が表示されますので、必要に応じて名前の変更または上書きを行ってください。

(5) 入力が完了したら、[構築]をクリックします。



ダッシュボードを作成/開く > カスタマイズ

タブの下のドロップダウンで「カスタマイズ」を選択すると、これらのオプションを後から編集し直せます。

ダッシュボード名 \*

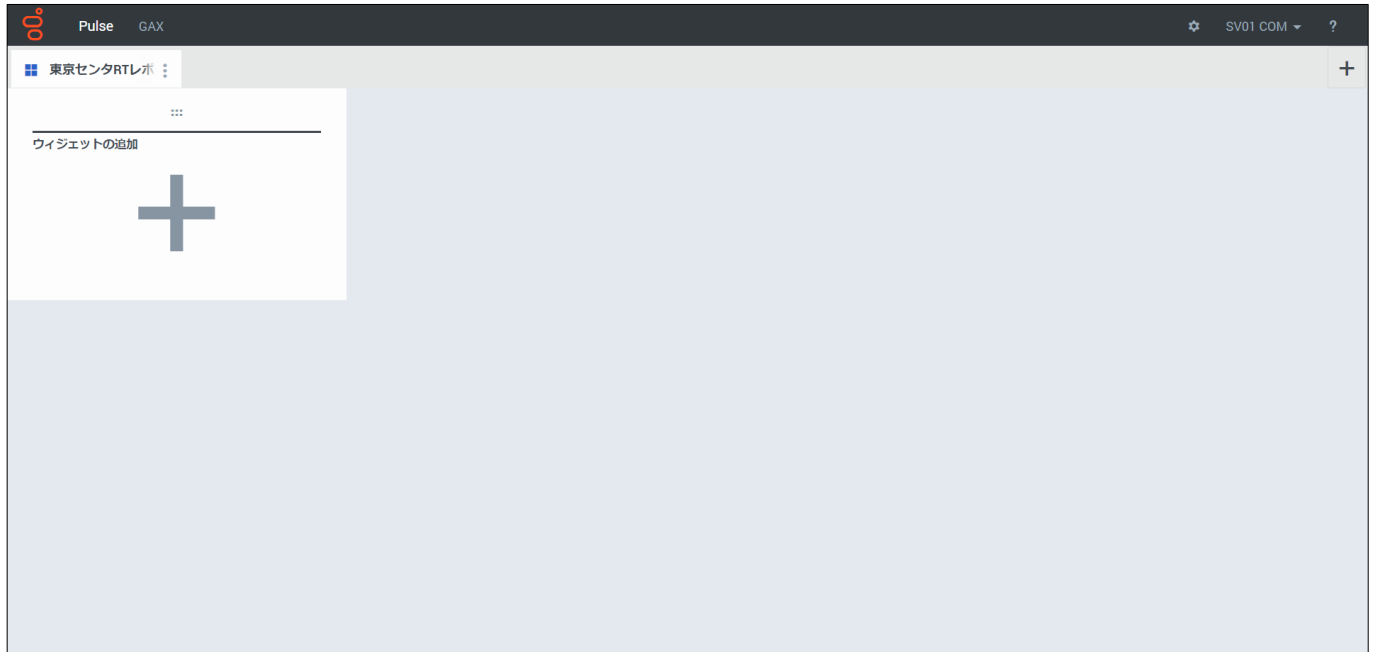
東京センタRTレポート

説明

東京センタのリアルタイムレポートを表示する

キャンセル 戻る 構築

(6) 新しいダッシュボードが作成されます。

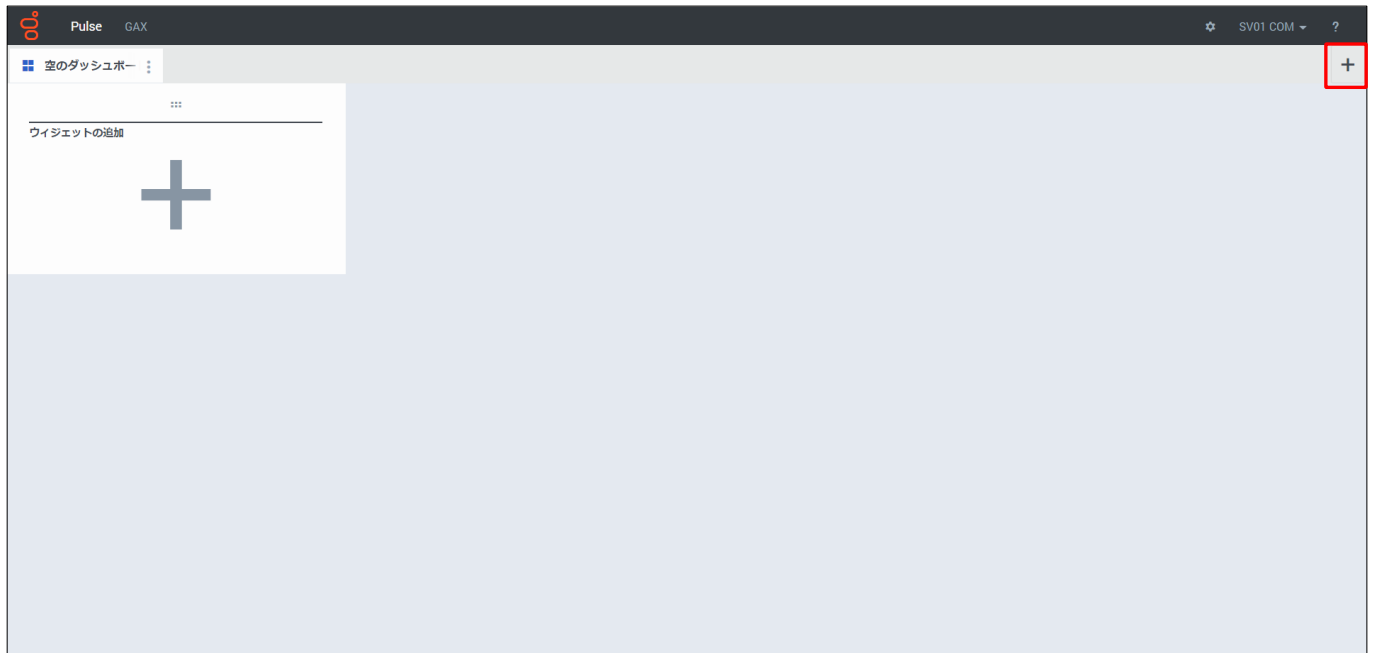


#### ダッシュボードの詳細について

- ダッシュボードの構築を行ったエージェント ID に対して、当該のダッシュボードを表示する状態が保存されます。GAX からログアウトした場合でも、再度 Pulse へアクセスすると当該のダッシュボードが表示された状態となります。
- 構築を行ったダッシュボードへウィジェットを追加する手順は「1.2.4.3.1 ウィジェットの追加」(P.182) を参照してください。
- 構築を行ったダッシュボードの名前の変更/保存（他のエージェントへの共有）/削除を行う手順は「1.2.4.3 ダッシュボードの変更」(P.181) を参照してください。
- 作成可能なダッシュボードの数に上限はありませんが、作成可能なウィジェット数の上限は 12 個となります。複数のダッシュボードを作成しても、ウィジェット数の上限は全ダッシュボードに対する合計となります。ウィジェットの作成については、「1.2.6.1 ウィジェットの作成」(P.294) を参照してください。

## 1.2.4.2 ダッシュボードの選択

(1) [ダッシュボードの追加]ボタンをクリックします。



(2) ダッシュボードとウォールボードの選択画面が表示されます。[ダッシュボード]を選択します。



(3) ダッシュボードの追加画面が表示されます。作成済みのダッシュボードを選択し、[開く]をクリックします。画面は「東京センタ RT レポート」を選択する場合の例となります。



(4) ダッシュボード内容の変更に関する確認事項が表示されます。[OK]をクリックします。



#### 確認事項の表示について

- [今後表示しない]をチェックすると、次回以降は表示されなくなります。

## (5) 作成済みのダッシュボードが表示されます。

The screenshot shows a Pulse GAX dashboard with two reports displayed side-by-side. The top bar includes the Pulse logo, 'GAX', and a user menu for 'SV01 COM'. The dashboard has a tab bar with '空のダッシュボード' and '東京センタRTレポ'. The left report, '【ACCS】エージェントステータスレポート', has columns for '名前', 'ステータス', and '通話時間'. It lists two agents: '東京, オペレータ1' with a green status icon and '00:00:42' duration, and '東京, スーパーバイザー1' with a yellow status icon and '00:00:37' duration. The right report, '【ACCS】エージェント統計レポート', has columns for '名前', '応答数(着信)', '放棄数(着信)', and '離席回数'. It lists two agents: '東京, オペレータ...' with 0 responses and 0 abandonments, and '東京, スーパーバ...' with 0 responses and 0 abandonments.

名前	ステータス	通話時間
東京, オペレータ1	🟢 (00:00:42)	00:00:00
東京, スーパーバイザー1	🟡 (00:00:37)	00:00:00

名前	応答数(着信)	放棄数(着信)	離席回数
東京, オペレータ...	0	0	1
東京, スーパーバ...	0	0	3

### ウィジェット内のオブジェクト表示について

- 作成済みダッシュボード内に設定されたオブジェクト（エージェント ID やエージェントグループなど）が既に削除されている場合や、組織設定により参照できない場合は、以下の表示となります。

The screenshot shows a widget titled '【ACCS】エージェントステータスレポート'. Below the title, a message states: 'オブジェクトがありません。ウィジェットの構成を確認してください。' (No objects found. Please check the widget configuration.)

名前	ステータス	通話時間
----	-------	------



---

#### 1.2.4.3 ダッシュボードの変更

ダッシュボードの変更メニューでは、以下の操作を行う事が可能です。全ての変更操作は、その操作を行ったエージェント ID に対して、変更後の状態が自動で保存されます。GAX からログアウトした場合でも、再度 Pulse へアクセスすると変更後のダッシュボードが表示されます。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1	ウィジェットの追加	ダッシュボードへウィジェットを追加する	P.154
2	カスタマイズ	ダッシュボードの名前/説明を変更する	P.157
3	複製	ダッシュボードの複製を作成する	P.163
4.	公開(共有の有効化)	他のエージェントに対してダッシュボードの構成を共有する。1 回実行すると、以降は表示されなくなる	P.172
5	共有コピーの更新	公開済みダッシュボードの構成情報を更新する。公開実行前は表示されない	P.217
6.	名前を付けて保存	公開済みダッシュボードの構成情報を別のダッシュボードとして保存する。公開実行前は表示されない	P.293
7.	閉じる	ダッシュボードを閉じる。Pulse 上に表示されているダッシュボードが 1 つしかない場合は表示されない	P.310

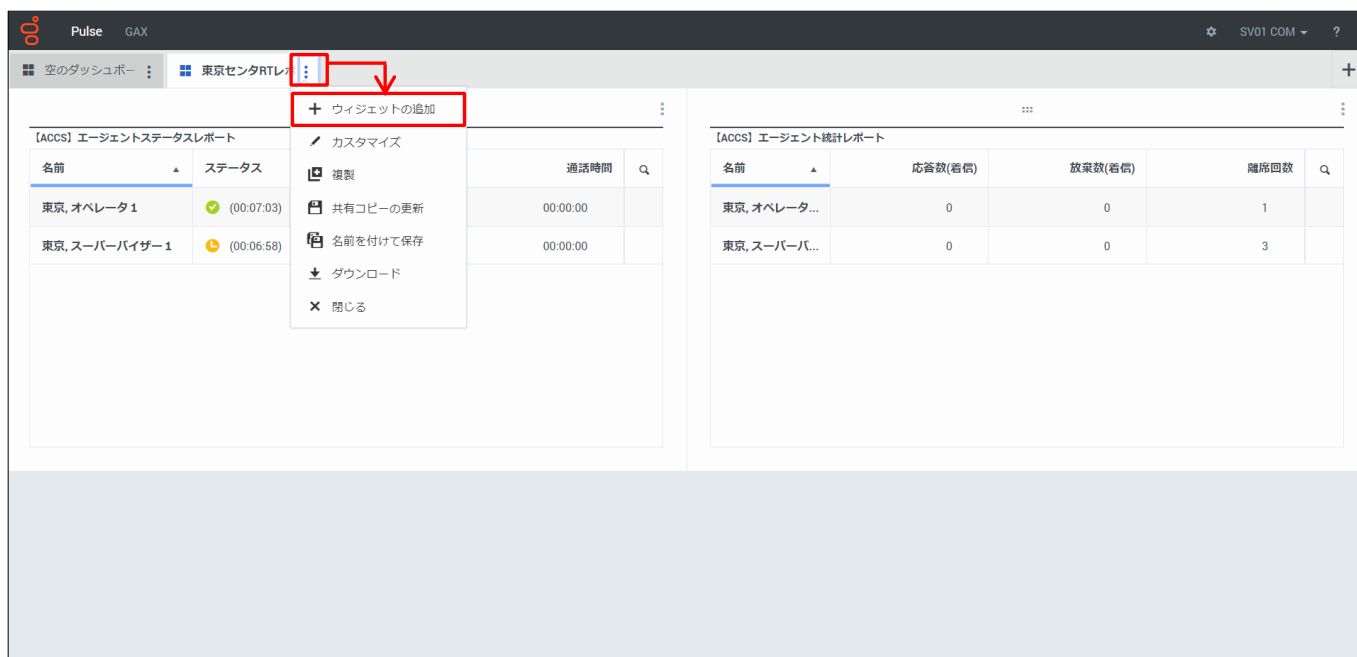
#### 1.2.4.3.1 ウィジェットの追加

ダッシュボードにリアルタイムレポートを表示するためのウィジェットを追加します。

##### 追加可能なウィジェットの上限について

- ウィジェットの最大値はダッシュボード/ウォールボード合わせて最大 12 個となります。ダッシュボード/ウォールボードの数を問わず最大値が適用されますのでご注意ください。
- ヒストリカルレポート/CDR レポートの出力で生成されるウィジェットもそれぞれカウントされます。

(1) ダッシュボードメニューから[ウィジェットの追加]を選択します。



##### ウィジェットの追加について

- ダッシュボード上にウィジェットがない場合は、ダッシュボードに表示されている[+]（ウィジェットの追加）をクリックすることでも、(2)以降の手順へ遷移することが可能です。



## メニューの表示について

- ・ 設定変更を行うダッシュボード以外に Pulse 上に表示されているダッシュボードが存在していない場合は、[閉じる]メニューは表示されません。
- ・ 公開実行前のダッシュボードの場合は、[共有コピーの更新]/[名前をつけて保存]は表示されず[公開(共有の有効化)]が表示されます。



(2) ウィジェットの追加画面が表示されます。「Pulse」をクリックして、設定済のリアルタイムレポートテンプレートを表示します。

Pulse GAX SV01.COM ?

東京センタRTレポ : ウィジェットの追加

ウィジェットの追加 (東京センタRTレポート)

ウィジェットの作成 10 テンプレート 検索

名前	種類	変更済み
▼ Pulse		
✳️ 【ACCS】 エージェントグループステータスレポート	エージェント グループ	03/04/2021
✳️ 【ACCS】 エージェントグループ統計レポート	エージェント グループ	03/04/2021
✳️ 【ACCS】 エージェントステータスレポート	エージェント	03/04/2021
✳️ 【ACCS】 エージェント統計レポート	エージェント	03/04/2021
✳️ 【ACCS】 キャンペーングループステータスレポート	キャンペーン グループ	03/04/2021
✳️ 【ACCS】 キャンペーングループ統計レポート	キャンペーン グループ	03/04/2021
✳️ 【ACCS】 キャンペーンコールバック統計レポート	コーリング リスト, キャンペーン, ...	03/04/2021
✳️ 【ACCS】 キャンペーン統計レポート	コーリング リスト, キャンペーン	03/04/2021

Pulse

詳細を表示するウィジェットテンプレートを  
選択します。

(3) 追加したいウィジェットが含まれるテンプレートを選択し、[ウィジェットの選択]を選択します。画面は「【ACCS】エージェントグループステータスレポート」を選択した場合の例となります。

ウィジェットの追加 (東京センタRレポート)

ウィジェットの作成 10 テンプレート

名前	種類	変更済み
▼ Pulse		
✳️ 【ACCS】 エージェントグループステータスレポート	エージェントグループ	03/04/2021
✳️ 【ACCS】 エージェントグループ統計レポート	エージェントグループ	03/04/2021
✳️ 【ACCS】 エージェントステータスレポート	エージェント	03/04/2021
✳️ 【ACCS】 エージェント統計レポート	エージェント	03/04/2021
✳️ 【ACCS】 キャンペーングループステータスレポート	キャンペーングループ	03/04/2021
✳️ 【ACCS】 キャンペーングループ統計レポート	キャンペーングループ	03/04/2021
✳️ 【ACCS】 キャンペーンコールバック統計レポート	コーリングリスト, キャンペーン, キャン...	03/04/2021
✳️ 【ACCS】 キャンペーン統計レポート	コーリングリスト, キャンペーン	03/04/2021
✳️ 【ACCS】 キューステータスレポート	DN/キューグループ, キュー, ルーティン...	03/04/2021

【ACCS】 エージェントグル...

default が 2021年3月4日 に変更済み

ウィジェットの作成

オブジェクトタイプ (1):  
エージェントグループ

統計 (4):  
受付可  
対応中  
後処理  
離席中

#### テンプレートの選択について

- 名前に【ACCS】が付与されているテンプレートが、Arcstar Contact Center 2.0 のサンプルテンプレートとなります。
- 名前に【ACCS】が付与されていないテンプレートは、Genesys 社の製品標準テンプレートとなります。NTT ドコモビジネスでは表示内容の正常性確認は行っておりませんので、予めご了承ください。
- サンプルテンプレートに含まれるウィジェットの詳細については、「1.2.7.1 Pulse サンプルテンプレート」(P.310)を参照してください。
- 環境構築サポートを利用してリアルタイムレポートのテンプレートを作成している場合、テンプレートの名称およびテンプレートに含まれるウィジェットの詳細については、環境構築ベンダーにお問合せください。

(4) ウィジェットの設定画面が表示されます。設定が必要な項目は以下のとおりです。

**[オブジェクト]**  
レポートに表示するオブジェクトを選択します。  
選択できるオブジェクトの種類は、レポートの  
テンプレートによって異なります。  
(例)エージェントレポートでは、エージェント  
IDを選択することが可能

**[表示オプション]**  
表形式やグラフ形式などのレポート  
表示方法を選択します。

**[Alerts]**  
画面にアラートを表示する統計項  
目を選択し、アラートを表示するた  
めの定義を設定します。

**[統計]**  
レポートに表示する統計項目を選択します。  
選択できる統計項目の種類は、レポートの  
テンプレートによって異なります。  
デフォルトで全ての統計項目が選択された  
状態となります。

The screenshot shows the 'Widget Addition' screen for '東京センタRレポート' (Tokyo Center R Report). The breadcrumb trail is 'ウィジェットの追加 (東京センタRレポート) > 【ACCS】 エージェントグループステータスレポート テンプレート'. The main configuration area has four tabs: 'オブジェクト' (Object), '統計' (Statistics), '表示オプション' (Display Options), and 'Alerts'. The 'オブジェクト' tab is selected, showing a dropdown menu for 'エージェントグループ' (Agent Group). The '統計' tab is also visible. The 'Alerts' tab shows a list of statistics with checkboxes for '受付可' (Acceptable), '対応中' (In Progress), '後処理' (Post-processing), and '離席中' (Absent). The '表示オプション' tab is also visible. The bottom of the screen has a 'キャンセル' (Cancel) button and a 'ウィジェットの作成' (Create Widget) button.

(5) 目標（オブジェクトの選択）の画面構成は以下のとおりです。

**[オブジェクト種別選択]**  
テンプレートに定義されたオブジェクト種別が表示されます。表示対象とするオブジェクトの種別を選択します。1種類のオブジェクト種別のみが定義されたテンプレートの場合は不要です。

**[統計情報]**  
テンプレートに設定されている統計情報が表示されます。

**[クイック検索]**  
オブジェクト種別選択で選択されているオブジェクトを入力した文字列で検索します。

**[オブジェクト一覧表示]**  
フォルダを展開すると、「Environment> Resources」以下に対象のオブジェクトフォルダが表示されます。（例：エージェントグループの場合はAgent Groups）  
フォルダを展開する際には、「>」アイコンもしくはフォルダアイコンをクリックします。  
組織設定を行っている場合は、オブジェクトフォルダの前に組織フォルダ選択が必要です。

(6) オブジェクト一覧からレポート表示対象とするオブジェクトにチェックを入れます。画面はエージェントグループステータスレポートにおいて、「東京センタ」をレポート表示対象とする場合の例となります。

ウィジェットの追加 (東京センタRTレポート) > 【ACCS】エージェントグループステータスレポートテンプレート

オブジェクト 統計 表示オプション Alerts

オブジェクトの選択

エージェントグループ

名前

Environment

Resources

Agent Groups

大阪センタ

☒ 東京センタ

札幌センタ

横浜センタ

キャンセル

ウィジェットの作成

ウィジェットの概要

オブジェクト (1)

× 東京センタ

すべてクリア

統計 (4)

× 受付可

× 対応中

× 後処理

× 離席中

すべてクリア

#### オブジェクトの選択について

- 複数のオブジェクトを選択する場合は、選択したいオブジェクト全てにチェックを入れてください。
- 組織設定を行っている場合、選択できるオブジェクトはログインしているエージェント ID の所属する組織/配下の組織に限定されます。

(7) 選択したオブジェクトが、画面右の「ウィジェットの概要」内に表示されます。オブジェクト名の前に表示されている[x]をクリックすると、オブジェクトは選択対象から外れます。[すべてクリア]をクリックすると、全ての選択済オブジェクトが選択対象から外れます。



#### オブジェクトの選択について

- 複数のオブジェクトを選択する場合は、選択したいオブジェクト全てにチェックを入れてください。
- 組織設定を行っている場合、選択できるオブジェクトはログインしているエージェント ID の所属する組織/配下の組織に限定されます。
- オブジェクトが 1 つも選択されていない状態の場合は、[ウィジェットの作成]ボタンが有効になりません。最低 1 つ以上のオブジェクトを選択する必要があります。

統計項目の選択/表示オプションの設定を行わない場合は、[ウィジェットの作成]をクリックすると作成したウィジェットが表示されます。レポートの項目が表示されるまでには数十秒程度の時間がかかります。

引き続き統計項目の選択/表示オプションの設定を行う場合は、[ウィジェットの作成]をクリックせずに以降の手順に従って、設定を行ってください。



(8) [統計]タブを選択します。

ウィジェットの追加 (東京センタRTレポート) > 【ACCS】エージェントグループステータスレポートテンプレート

オブジェクト **統計** 表示オプション Alerts

オブジェクトの選択

エージェントグループ

名前

Environment

Resources

Agent Groups

大阪センタ

☒ 東京センタ

札幌センタ

横浜センタ

キャンセル

ウィジェットの作成

ウィジェットの概要

オブジェクト (1)

× 東京センタ

すべてクリア

統計 (4)

× 受付可

× 対応中

× 後処理

× 離席中

すべてクリア

(9) 統計項目選択の画面が表示されます。画面構成は以下のとおりです。

ウィジェットの追加 (東京センタRTレポート) > 【ACCS】エージェントグループステータスレポートテンプレート

オブジェクト 統計 **表示オプション** Alerts

統計の選択

☒ すべて選択

☒ 受付可

☒ 対応中

☒ 後処理

☒ 離席中

表示名  
受付可

エイリアス  
Ready\_Agent

表示形式  
整数

通知モード  
時間基準

通知頻度 (秒)  
10

統計タイプ  
CurrentReadyAgents

[統計項目一覧表示]  
テンプレートに規定されている統計項目の一覧が表示されます。

[統計項目詳細表示]  
[統計項目一覧表示]から選択されている統計項目に規定されている詳細設定が表示されます。

[選択済統計項目]  
選択済の統計項目が表示されます。

統計 (4)

× 受付可

× 対応中

× 後処理

× 離席中

すべてクリア

ウィジェットの作成

(10)統計項目一覧からレポート表示対象とする統計項目にチェックを入れます。画面はエージェントステータスグループレポートにおいて、全ての統計項目を表示する場合の例となります。

ウィジェットの追加 (東京センタRTレポート) > 【ACCS】エージェントグループステータスレポートテンプレート

オブジェクト	統計	表示オプション	Alerts
<strong>統計の選択</strong>			
<input checked="" type="checkbox"/>	すべて選択	表示名 受付可	
<input checked="" type="checkbox"/>	受付可	エイリアス Ready_Agent	表示形式 整数
<input checked="" type="checkbox"/>	対応中	通知モード 時間基準	通知頻度 (秒) 10
<input checked="" type="checkbox"/>	後処理	統計タイプ CurrentReadyAgents	
<input checked="" type="checkbox"/>	離席中		

キャンセル

ウィジェットの作成

ウィジェットの概要

オブジェクト (1)

- × 東京センタ

すべてクリア

統計 (4)

- × 受付可
- × 対応中
- × 後処理
- × 離席中

すべてクリア

(11)選択されている統計項目が、画面右の「ウィジェットの概要」内に表示されます。統計項目名の前に表示されている[×]をクリックすると、その統計項目は選択対象から外れます。[すべてクリア]をクリックすると、全ての選択済統計項目が選択対象から外れます。

ウィジェットの追加 (東京センタRTレポート) > 【ACCS】エージェントグループステータスレポートテンプレート

オブジェクト	統計	表示オプション	Alerts
<strong>統計の選択</strong>			
<input checked="" type="checkbox"/>	すべて選択	表示名 受付可	
<input checked="" type="checkbox"/>	受付可	エイリアス Ready_Agent	表示形式 整数
<input checked="" type="checkbox"/>	対応中	通知モード 時間基準	通知頻度 (秒) 10
<input checked="" type="checkbox"/>	後処理	統計タイプ CurrentReadyAgents	
<input checked="" type="checkbox"/>	離席中		

キャンセル

ウィジェットの作成

ウィジェットの概要

オブジェクト (1)

- × 東京センタ

すべてクリア

統計 (4)

- × 受付可
- × 対応中
- × 後処理
- × 離席中

すべてクリア

### 統計項目の選択について

- 最低 1 つ以上の統計項目選択が必要です。統計項目が選択されていない場合は以下のエラーメッセージが表示されます。

オブジェクト	統計	表示オプション
<b>統計の選択</b> <span style="color: red;">!</span> <small>少なくとも 1 つの文字列ではない表示可能な統計を追加してください。</small>		
<input checked="" type="checkbox"/> すべて選択		
<input type="checkbox"/> 受付可	(非表示) ...	表示名 離席中

表示オプションの設定を行わない場合は、[ウィジェットの作成]をクリックすると作成したウィジェットが表示されます。レポートの項目が表示されるまでには数十秒程度の時間がかかります。

表示オプションの設定を行う場合は、[ウィジェットの作成]をクリックせずに以降の手順に従って、設定を行ってください。

(12)[表示オプション]タブを選択します。

Pulse GAX

東京センタRTレポ

ウィジェットの追加

ウィジェットの追加 (東京センタRTレポート) > 【ACCS】エージェントグループステータスレポートテンプレート

オブジェクト

統計

**表示オプション**

Alerts

**統計の選択**

☒ すべて選択

☒ 受付可

☒ 対応中

☒ 後処理

☒ 離席中

表示名  
受付可

エイリアス  
Ready\_Agent

通知モード  
時間基準

統計タイプ  
CurrentReadyAgents

表示形式  
整数

通知頻度 (秒)  
10

ウィジェットの概要

オブジェクト (1)  
× 東京センタ

統計 (4)  
× 受付可  
× 対応中  
× 後処理  
× 離席中

キャンセル

ウィジェットの作成

### [表示オプション]タブの選択について

- [表示オプション]タブは、本項「(6)」(P.187) の手順に従ってオブジェクトの選択を行わないと有効になりません。

(13)表示オプションの設定画面が表示されます。

ウィジェットの追加 (東京センタRTLレポート) > 【ACCS】 エージェントグループステータスレポート テンプレート

オブジェクト 統計 **表示オプション** Alerts

ウィジェットタイトル  
[ACCS] エージェントグループステータスレポート

☒ ウィジェットにタイトルを表示

ウィジェットタイプ: ドーナツウィジェット

人数

サイクル  
統計 オブジェクト

値を中央に表示  
合計

プレゼンテーションモードでプレビュー (ライブデータは表示されません)

【ACCS】 エージェントグループステータスレポート  
東京センタ

合計  
3570

A 受付可 902  
B 対応中 995  
C 後処理 818  
D 離席中 855

ウィジェットの概要

オブジェクト (1)  
東京センタ

統計 (4)  
受付可  
対応中  
後処理  
離席中

キャンセル ウィジェットの作成

#### プレビュー内の統計値について

- ・プレビューに表示されるグラフ内の統計値は、表示されるグラフをイメージしやすくするためのサンプル値となります。実際の値とは異なります。

(14)表示オプションでは以下の表示設定を行う事が可能です。レポートの表示項目数とウィジェットタイプの組合せによっては、全ての統計項目を同時に表示できない場合があります。

#### ① ウィジェットタイトル

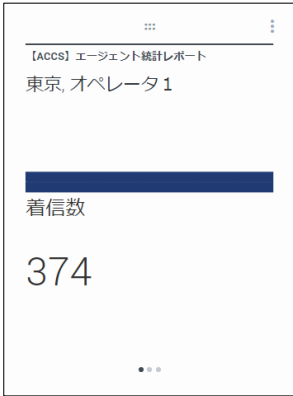

ダッシュボード内に表示されるウィジェットの表示名を入力します。表示名に入力可能な文字は半角英数字、半角記号および全角文字、最大文字数は 255 文字となります。

#### ② ウィジェットタイプ

以下の 5 種類から表示方法を選択します。テンプレートによっては 5 種類全てを選択できない場合もあります。設定はウィジェット追加後も変更することが可能です。

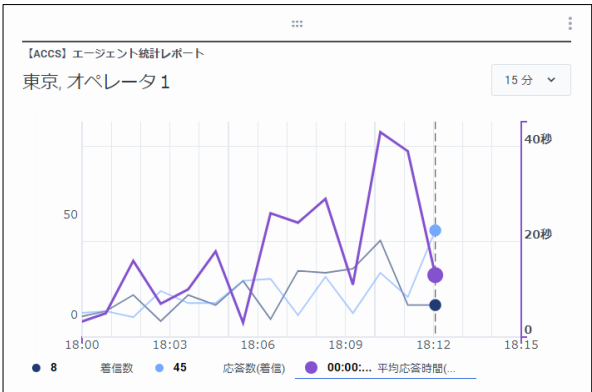
リストウィジェット		備考
表示例	<p>レポート対象項目をリストで表示する</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ウィジェットの設定で棒表示(左記の例)/と線表示の切替が可能</li> </ul>
サイズ	<p>ダッシュボード上での表示領域を設定する (最小) 2x1 ~ (最大) 3x2 の範囲で設定可能</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>表記は縦 x 横</li> </ul>
表示 タイプ	統計	統計値を見出しとして表示する。見出しに設定する統計値を 1 つ/複数オブジェクトが表示される場合のソート順を設定する
	オブジェクト	オブジェクトを見出しとして表示する。見出しに設定するオブジェクトを 1 つ設定する
更新間隔		<p>表示の更新間隔を設定する。最短は 10 秒間隔となる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>既定値は 10 秒/15 秒/30 秒/60 秒</li> <li>カスタム値は 61 秒~3,600 秒</li> </ul>

ドーナツウィジェット		備考
表示例	<p>対象の統計項目全体を 100%とした円グラフで表示する</p> <p>【ACCS】エージェント統計レポート 東京, オペレータ 1</p> <p>A 着信数 465 B 応答数(着信) 408 C 放棄数(着信) 838</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>タイプ（数値/時間/割合など）が異なる統計項目を 1 つの円グラフに統合することはできない</li> </ul>
サイクル	統計	<p>指定した統計項目に対するオブジェクトごとの割合を表示する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>統計項目は最大 10 個まで指定可能</li> <li>2 個以上の統計項目を指定した場合は、[自動切替]にチェックが可能となり、チェックを入れると 10 秒ごとに表示される統計項目が切り替わる</li> </ul>
	オブジェクト	<p>指定したオブジェクトに対する統計項目ごとの割合を表示する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>オブジェクトは最大 10 個まで、オブジェクトに対する統計項目は最大 4 個まで指定可能</li> <li>テンプレートに設定された統計項目に複数のタイプが混在している場合は、[統計タイプ]の設定で対象とする統計項目のタイプを選択することが可能</li> </ul>
更新間隔		<p>表示の更新間隔を設定する。最短は 10 秒間隔となる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>既定値は 10 秒/15 秒/30 秒/60 秒</li> <li>カスタム値は 61 秒～3,600 秒</li> </ul>

KPI ウィジェット		備考
表示例	<p>ウィジェット内の表示を特定のオブジェクト/統計項目 1 つに限定して表示する</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>複数の統計項目/オブジェクトが設定されている場合は、ウィジェット下部のボタンで表示対象の手動切り替えが可能</li> </ul> 
サイズ	<p>ダッシュボード上での表示領域を設定する (最小) 1x1 ~ (最大) 2x1 の範囲で設定可能</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>表記は縦 x 横</li> </ul>
サイクル	統計	<p>指定したオブジェクトに対する統計項目の統計値を表示する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>統計項目は最大 10 個まで指定可能</li> <li>2 個以上の統計項目を指定した場合は、[自動切替]にチェックが可能となり、チェックを入れると 10 秒ごとに表示される統計項目が切り替わる</li> </ul>
	オブジェクト	<p>指定した統計項目に対するオブジェクトの統計値を表示する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>オブジェクトは最大 10 個まで、オブジェクトに対する統計項目は最大 4 個まで指定可能</li> </ul>
更新間隔		<p>表示の更新間隔を設定する。最短は 10 秒間隔となる</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>既定値は 10 秒/15 秒/30 秒/60 秒</li> <li>カスタム値は 61 秒~3,600 秒</li> </ul>

グリッドウィジェット		備考
表示例	表形式で表示する <div>  </div>	
サイズ	ダッシュボード上での表示領域を設定する (最小) 2x2 ~ (最大) 4x4 の範囲で設定可能	<ul style="list-style-type: none"> <li>表記は縦 x 横</li> </ul>
統計	指定した統計項目を表示する	<ul style="list-style-type: none"> <li>[オブジェクト]タブで指定されたオブジェクトが対象となり、表示オプションで選択を変更することはできない</li> </ul>
名前列をピン留め	[名前の列をピン留め]をチェックすると名前の列を固定して、2 列目からスクロール対象になる	<ul style="list-style-type: none"> <li>デフォルトは[名前列をピン留め]しない</li> </ul>
行の密度	行の密度を設定する 低/高から設定可能	<ul style="list-style-type: none"> <li>デフォルトは低</li> </ul>
行の色のコントラスト	行の色のコントラストを設定する 低/高から設定可能	<ul style="list-style-type: none"> <li>デフォルトは低</li> </ul>
更新間隔	表示の更新間隔を設定する。最短は 10 秒間隔となる	<ul style="list-style-type: none"> <li>既定値は 10 秒/15 秒/30 秒/60 秒</li> <li>カスタム値は 61 秒~3,600 秒</li> </ul>



折れ線ウィジェット		備考
表示例	<p>複数の統計項目を 1 つの折れ線グラフで表示する</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>ウィジェット右上のリストボックスで表示を 15 分/1 時間/1 日から選択可 <div data-bbox="1249 360 1335 477"> <div>15 分 ^</div> <div>15 分</div> <div>時間</div> <div>日</div> </div> </li> <li>グラフの表示範囲は累積値の開始値から終了値で固定となる (例)15:10 に 15 分単位を選択すると、15:15 までは 15:00～15:15 のグラフが表示される</li> </ul>
サイズ	ダッシュボード上での表示領域を設定する (最小) 2x2 ～ (最大) 4x4 の範囲で設定可能	<ul style="list-style-type: none"> <li>表記は縦 x 横</li> </ul>
表示するオブジェクト	表示対象とするオブジェクトを設定する	<ul style="list-style-type: none"> <li>[オブジェクト]タブで指定されたオブジェクトが対象となり、表示オプションで選択を変更することはできない</li> </ul>
時間の統計	時間単位の統計項目のうち、表示する統計項目を設定する	<ul style="list-style-type: none"> <li>3 つの項目 (時間/数値/割合) のうち、2 つの項目まで選択可能</li> <li>選択した 1 つまたは 2 つの項目において、合計 3 個の統計項目まで選択可能 (例)数値統計で 1 つ、割合統計で 2 つ選択すると、項目は 2 つ/統計項目は 3 つ選択したこととなる</li> </ul>
数値統計	数値単位の統計項目のうち、表示する統計項目を設定する	
割合統計	割合単位の統計項目のうち、表示する統計項目を設定する。	
更新間隔	表示の更新間隔を設定する。最短は 10 秒間隔となる	<ul style="list-style-type: none"> <li>既定値は 10 秒/15 秒/30 秒/60 秒</li> <li>カスタム値は 61 秒～3,600 秒</li> </ul>

(15)[Alerts]タブを選択します。

The screenshot shows the Pulse GAX interface. The top navigation bar includes 'Pulse GAX' and a user profile 'SV01 COM'. Below the navigation bar, there are tabs for '空のダッシュボード', '東京センタRTレポート', and 'ウィジェットの追加'. The 'ウィジェットの追加' tab is active, showing a breadcrumb path: 'ウィジェットの追加 (東京センタRTレポート) > 【ACCS】 エージェントグループステータスレポート テンプレート'. Below this, there are four tabs: 'オブジェクト', '統計', '表示オプション', and 'Alerts'. The 'Alerts' tab is highlighted with a red box. The main content area is titled 'ウィジェットタイトル' and 'プレゼンテーションモードでプレビュー (ライブ データは表示されません)'. It shows a donut chart for '【ACCS】 エージェントグループステータスレポート' with a total of 3570. The chart is divided into four segments: A (受付可, 902), B (対応中, 995), C (後処理, 818), and D (離席中, 855). On the right side, there is a sidebar titled 'ウィジェットの概要' showing 'オブジェクト (1)' as '東京センタ' and '統計 (4)' as '受付可', '対応中', '後処理', and '離席中'. At the bottom right, there is a button 'ウィジェットの作成'.

#### [Alerts]タブの選択について

- [Alerts]タブは、本項「(10)」(P.190) の手順に従って統計項目の選択を行わないと有効になりません。

(16)アラートの設定画面が表示されます。統計のアラート追加をクリックして統計項目を表示させます。

The screenshot shows the Pulse GAX interface with the 'Alerts' tab selected. The breadcrumb path is the same as in the previous screenshot. The 'Alerts' tab is now active, showing a section titled '統計のアラート (0)'. Below this, there is a dropdown menu labeled '統計のアラートの追加' with a red box around it. The dropdown menu is open, showing four options: '受付可', '対応中', '後処理', and '離席中'. On the right side, the sidebar 'ウィジェットの概要' is the same as in the previous screenshot. At the bottom right, there is a button 'ウィジェットの作成'.

(17)アラートを追加したい統計項目をクリックします。以下は「受付可」を選択した場合の例です。

Pulse GAX

空のダッシュボード 東京センタRTレポート ウィジェットの追加

ウィジェットの追加 (東京センタRTレポート) > 【ACCS】 エージェントグループステータスレポートテンプレート

オブジェクト 統計 表示オプション Alerts

統計のアラート (0)

統計のアラートの追加

受付可  
対応中  
後処理  
離席中

キャンセル

ウィジェットの作成

ウィジェットの概要

オブジェクト (1)

東京センタ

統計 (4)

受付可  
対応中  
後処理  
離席中

選択した統計項目の設定画面が表示されます。アラートする既定値を設定します。

[低い方が良い]にチェックを入れない（デフォルト）と、既定値以上の場合に緑色でアラートする 1 種類の設定、既定値以下の場合に黄色でアラートする設定と赤色でアラートする設定の 2 種類の設定ができます。

Pulse GAX

空のダッシュボード 東京センタRTレポート ウィジェットの追加

ウィジェットの追加 (東京センタRTレポート) > 【ACCS】 エージェントグループステータスレポートテンプレート

オブジェクト 統計 表示オプション Alerts

統計のアラート (1)

受付可 低い方が良い 次の値以上なら... 次の値以下なら... 次の値以下なら...

統計のアラートの追加

キャンセル

ウィジェットの作成

ウィジェットの概要

オブジェクト (1)

東京センタ

統計 (4)

受付可  
対応中  
後処理  
離席中

[低い方が良い]にチェックを入れると、既定値以下の場合に緑色でアラートする 1 種類の設定、既定値以上の場合に黄色でアラートする設定と赤色でアラートする設定の 2 種類の設定ができます。

PulseGAXSV01.COM?

空のダッシュボード東京センタRTレポートウィジェットの追加

+

ウィジェットの追加 (東京センタRTレポート) > 【ACCS】 エージェントグループステータスレポートテンプレート

オブジェクト統計表示オプションAlerts

統計のアラート (1)

受付可

☒低い方が良い

☒次の値以下なら...

☐次の値以上なら...

☐次の値以上なら...

統計のアラートの追加

キャンセル

ウィジェットの作成

ウィジェットの概要

オブジェクト (1)

東京センタ

統計 (4)

受付可

対応中

後処理

離席中

設定できる色を変更することはできません。

以下は、ウィジェット毎のアラートの表示例です。

ウィジェットタイプ	アラート表示例
リストウィジェット	<div>統計項目の値が予め設定された値を超えた場合に、画面にアラートを表示する。文字列形式の統計項目には、アラートは設定できない。</div> <div><div><div>【ACCS】 エージェント統計レポート</div><div>オペレータ1, 東京</div><div>着信数168</div><div>応答数(着信)925</div><div>応答率(着信)57%</div><div>平均応答時間(着信)00:08:28</div><div>発信数908</div></div><div><div>【ACCS】 エージェント統計レポート</div><div>オペレータ1, 東京</div><div>着信数168</div><div>応答数(着信)925</div><div>応答率(着信)57%</div><div>平均応答時間(着信)00:08:28</div><div>発信数908</div></div></div>

ウィジェットタイプ	アラート表示例
ドーナツウィジェット	<p>統計項目の値が予め設定された値を超えた場合に、画面にアラートを表示する。</p> <div data-bbox="678 315 1260 672"> </div>
KPI ウィジェット	<p>統計項目の値が予め設定された値を超えた場合に、画面にアラートを表示する。</p> <div data-bbox="678 757 1260 1059"> </div>
グリッドウィジェット	<p>統計項目の値が予め設定された値を超えた場合に、画面にアラートを表示する。</p> <div data-bbox="671 1133 1267 1337"> </div>
折れ線ウィジェット	<p>統計項目の値が予め設定された値を超えた場合に、画面にアラートを表示する。</p> <div data-bbox="678 1429 1267 1581"> </div>

(18)アラートオプションの設定が完了したら、[ウィジェットの作成]をクリックして設定を完了します。

Pulse GAX

空のダッシュボード : 東京センタRTLレポート : ウィジェットの追加 :

ウィジェットの追加 (東京センタRTLレポート) > 【ACCS】 エージェントグループステータスレポート テンプレート

オブジェクト 統計 表示オプション Alerts

統計のアラート (1)

受付可	<input type="checkbox"/> 低い方がよい	次の値以上なら...	次の値以下なら...	次の値以下なら...	
		20	10	5	

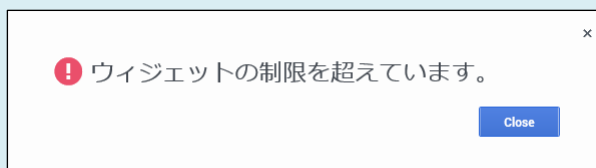
統計のアラートの追加

キャンセル

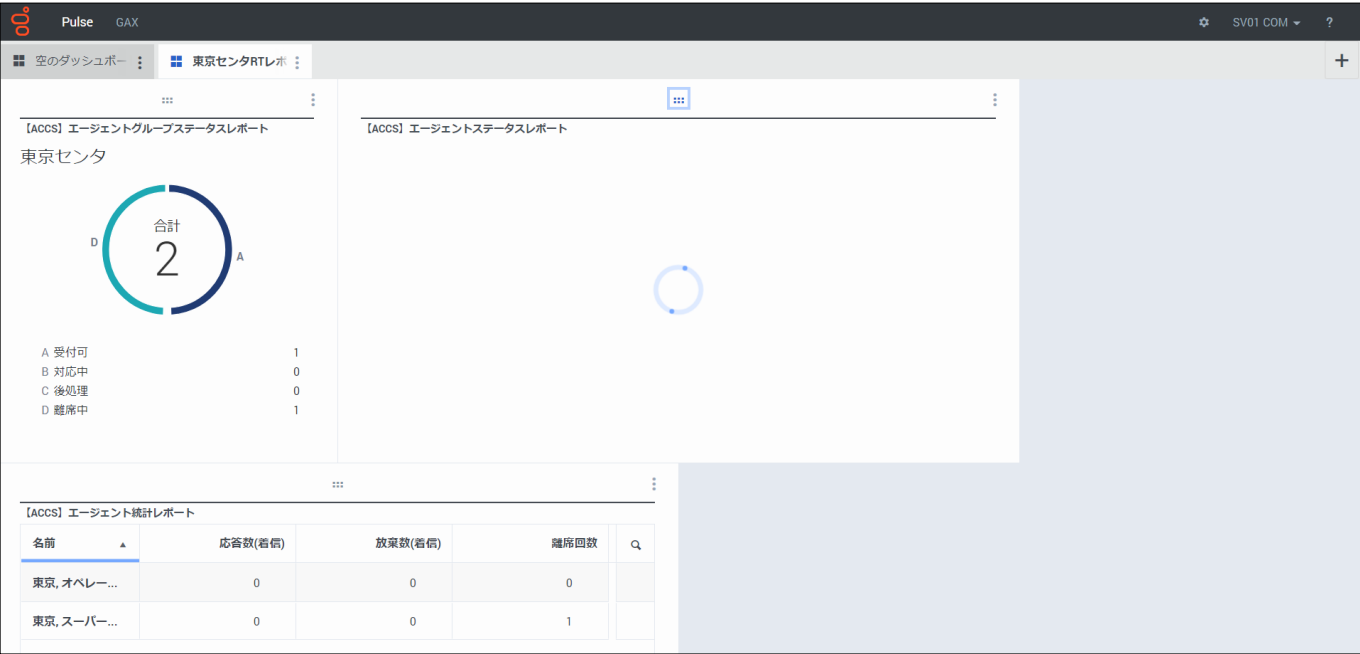
ウィジェットの作成

#### ウィジェットの上限を超える場合について

- ウィジェットの上限（12 個）を超える場合は、以下のエラーメッセージが表示され、新しいウィジェットは追加されません。ウィジェットの数には、ヒストリカルレポート/CDR レポートのウィジェットも含まれます。



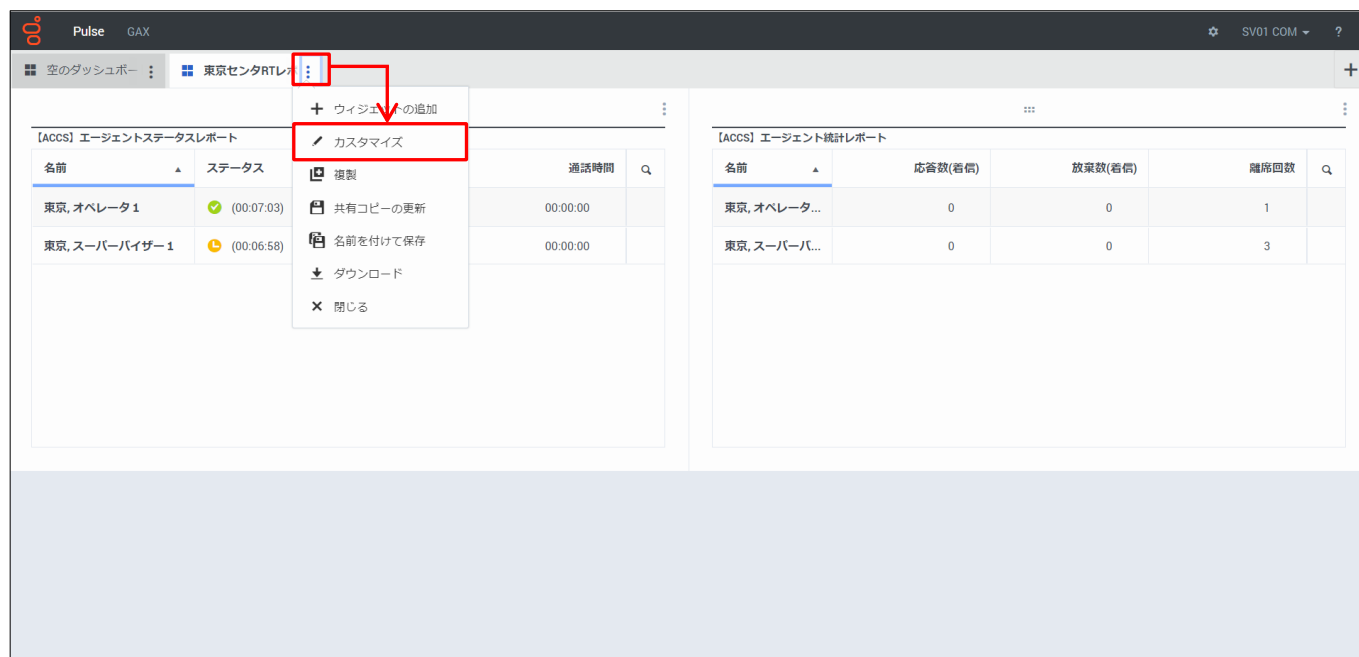
(19)作成したウィジェットが表示されます。レポートの項目が表示されるまでには数十秒程度の時間がかかります。



## (20) カスタマイズ

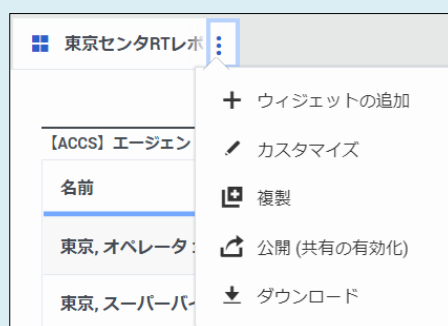
ダッシュボードの名前/説明を変更します。

(1) ダッシュボードメニューから[カスタマイズ]を選択します。



### メニューの表示について

- 設定変更を行うダッシュボード以外に Pulse 上に表示されているダッシュボードが存在していない場合は、[閉じる]メニューは表示されません。
- 共有実行前のダッシュボードの場合は、[共有コピーの更新]/[名前をつけて保存]は表示されず[共有(共有の有効化)]が表示されます。





(21)カスタマイズ画面が表示されます。設定を変更します。

PulseGAXSV01 COM?

空のダッシュボード東京センタRTレポートカスタマイズ

カスタマイズ (東京センタRTレポート)

ダッシュボード名

東京センタRTレポート

説明

東京センタのリアルタイムレポートを表示する

☐ タブでのアラート通知の有効化

キャンセル保存

[ 凡例 ●：必須 空欄：任意 ]

フィールド名	必須	入力値	備考
ダッシュボード名	●	変更するダッシュボードの名前を入力する。	・ 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 ・ 最大 255 文字まで設定可能
説明		変更するダッシュボードの説明を入力する。	・ 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 ・ 最大 2,000 文字まで設定可能
タブでアラート通知の有効化		アラート通知設定しているウィジェット数をタブに表示する。	・ デフォルトは無効

ダッシュボード名について

- 作成時には既存のダッシュボードと同一名称での作成が可能です。保存時または共有時に上書き確認が表示されますので、必要に応じて名称の変更または上書きを行ってください。

(22)変更が完了したら、[保存]をクリックします。

PulseGAXSV01.COM?

空のダッシュボード東京センタRTレポートカスタマイズ

カスタマイズ (東京センタRTレポート)

ダッシュボード名

【変更】東京センタRTレポート

説明

東京センタのリアルタイムレポートを表示する

☐ タブでのアラート通知の有効化

キャンセル保存

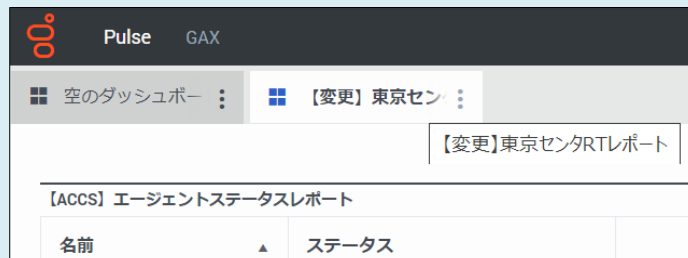
(23)変更が反映されます。

[ACCS] エージェントステータスレポート			
名前	ステータス	通話時間	
東京, オペレータ1	🟢 (00:10:27)	00:00:00	
東京, スーパーバイザー1	🟡 (00:10:21)	00:00:00	

[ACCS] エージェント統計レポート			
名前	応答数(着信)	放棄数(着信)	離席回数
東京, オペレータ...	0	0	1
東京, スーパーバ...	0	0	3

#### ダッシュボードの名前の表示について

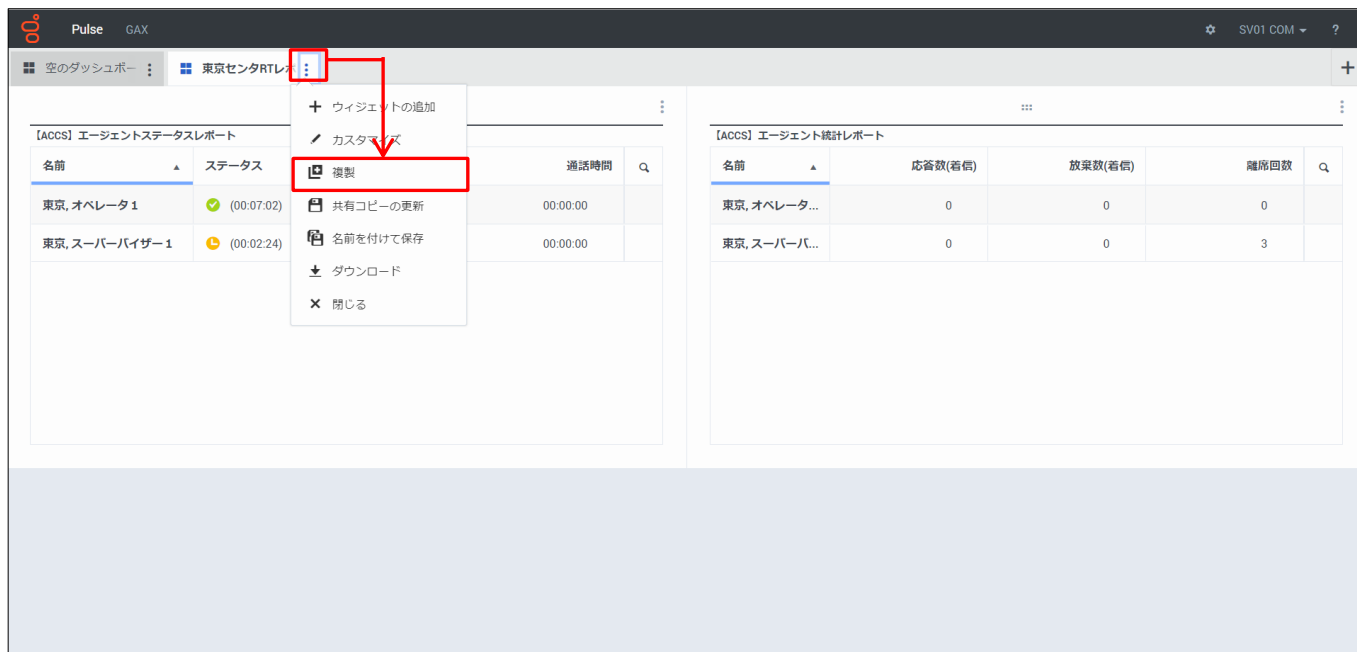
- ダッシュボードの名前に表示可能な文字数は、全角文字 7 文字/半角文字 14 文字が目安となります。それを超える場合は、「...」での省略表示となります。
- 名前の上にマウスカーソルを置くと、全ての文字が表示されます。



#### 1.2.4.3.2 複製

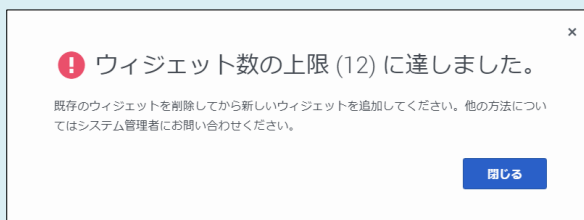
ダッシュボードの複製を作成します。

(1) ダッシュボードメニューから[複製]を選択します。



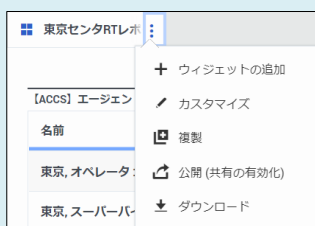
#### ウィジェットの上限を超える場合について

- 複製後にウィジェットの上限（12 個）を超える場合は、以下のエラーメッセージが表示され、複製は実行されません。ウィジェットの数には、ヒストリカルレポート/CDR レポートのウィジェットも含まれます。



#### メニューの表示について

- 設定変更を行うダッシュボード以外に Pulse 上に表示されているダッシュボードが存在していない場合は、[閉じる]メニューは表示されません。
- 公開実行前のダッシュボードの場合は、[共有コピーの更新]/[名前をつけて保存]は表示されず[公開(共有の有効化)]が表示されます。



(2) ダッシュボードが複製されます。複製されたダッシュボード名には「コピー元：(複製元のダッシュボード名)」が自動で設定されます。

[ACCS] エージェントステータスレポート			
名前	ステータス	通話時間	
東京, オペレータ 1	🟢 (00:09:32)	00:00:00	
東京, スーパーバイザー 1	🟡 (00:04:54)	00:00:00	

[ACCS] エージェント統計レポート				
名前	応答数(着信)	放棄数(着信)	離席回数	
東京, オペレータ...	0	0	0	
東京, スーパーバ...	0	0	3	

#### ダッシュボード名の重複について

- ダッシュボード名は重複が可能です。同じダッシュボードから複数の複製を行った場合、複製されたダッシュボードは全て同じダッシュボード名となります。

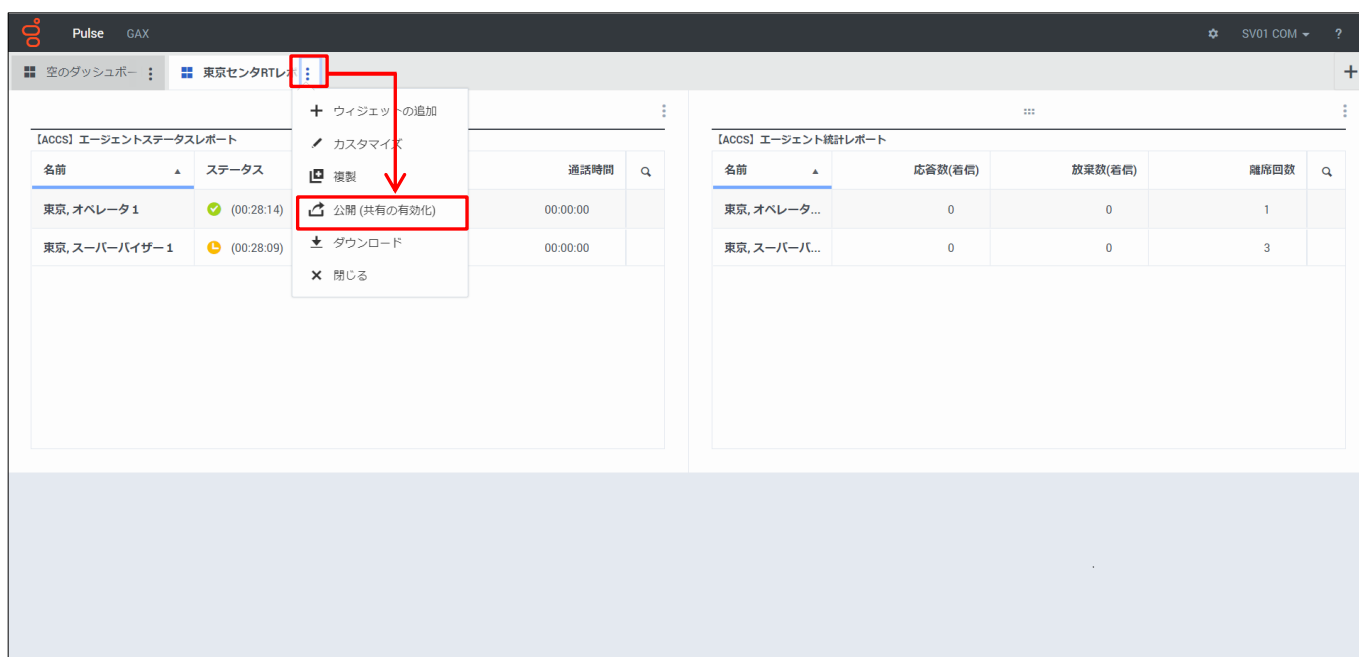
### 1.2.4.3.3 公開(共有の有効化)

他のエージェントに対してダッシュボードの構成を共有します。

#### 公開の実行について

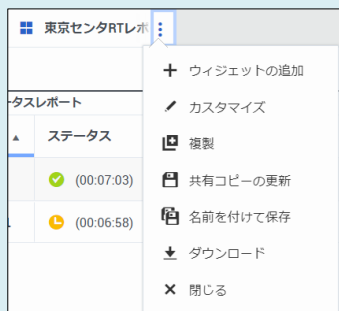
- 各エージェントが作成したダッシュボード/ウィジェットの設定は、各エージェントの設定としてダッシュボードを閉じる操作を行わない限り保持されます。作成したダッシュボードの構成を他のエージェントに共有する必要がない場合は、公開の実行は不要です。
- 公開を実行すると、「1.2.4.2 ダッシュボードの選択」(P.178) から選択が可能となります。組織設定は適用されず、Pulse にアクセス可能なすべてのエージェントが選択できる状態となります。

(1) ダッシュボードメニューから[公開(共有の有効化)]を選択します。



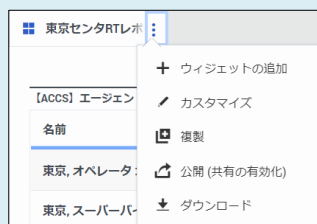
#### [公開(共有の有効化)]メニューの表示について

- 公開を実行済みのダッシュボードでは、公開メニューは表示されません。ダッシュボードの構成を上書きする場合は、「1.2.4.3.4 共有コピーの更新」(P.217)、別名で保存する場合は「1.2.4.3.5 名前を付けて保存」(P.219)の手順をそれぞれ参照してください。



### [閉じる]メニューの表示について

- 設定変更を行うダッシュボード以外に Pulse 上に表示されているダッシュボードが存在していない場合、[閉じる]メニューは表示されません。



(2) ダッシュボードの公開画面が表示されます。設定を入力します。

Pulse

空のダッシュボード

東京センタRTレポート

【Accs】エージェントステータスレポート

名前

ステータス

東京, オペレータ 1

(00:23:43)

東京, スーパーバイザー 1

(00:19:05)

東京センタRTレポートの公開 (共有の有効化)

サーバーに公開すると、ユーザーがこのダッシュボードのインスタンスを開けるようになります。

ダッシュボード名 \*

東京センタRTレポート

説明

東京センタのRTレポートを表示する

☐ Genesys Configuration Server に保存

ダッシュボード名

変更済み

> Pulse

保存済みの場所: Pulse > 東京センタRTレポート

キャンセル

保存

[ 凡例   ●：必須   空欄：任意 ]

フィールド名	必須	入力値	備考
ダッシュボード名	●	公開するダッシュボードの名前を入力する。	・ 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 ・ 最大 255 文字まで設定可能
説明		公開するダッシュボードの説明を入力する。	・ 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 ・ 最大 2,000 文字まで設定可能
Genesys Configuration Server に保存		ダッシュボードの保存先フォルダを指定する。 チェックを入れない（デフォルト） Pulse チェックを入れる Environment > Resources > Scripts	・ 保存先による機能差異はなく、任意で指定

ダッシュボード名について

- 作成時には既存のダッシュボードと同一名称での作成が可能です。上書き確認が表示されますので、必要に応じて名称の変更または上書きを行ってください。



(3) [保存]をクリックしてダッシュボードを公開します。

東京センタRTレポートの公開 (共有の有効化)

サーバーに公開すると、ユーザーがこのダッシュボードのインスタンスを開けるようになります。

ダッシュボード名 \*

東京センタRTレポート

説明

東京センタのRTレポートを表示する

☐ Genesys Configuration Server に保存

ダッシュボード名	変更済み
> ■ Pulse	

保存済みの場所: Pulse > 東京センタRTレポート

キャンセル 保存

#### ダッシュボードの上書きについて

- 同名のダッシュボードが存在する場合は、上書き確認画面が表示されます。上書きする場合は[はい]をクリックします。保存をキャンセルする場合は[キャンセル]をクリックし、ダッシュボード名を変更してください。

The dashboard with the name '東京センタRTレポート' already exists.

置き換えますか?

いいえ はい

(4) 保存されたダッシュボードは、ダッシュボード管理で確認することが可能です。[管理]メニューから[ダッシュボード管理]を選択します。

The screenshot shows the Pulse GAX interface. In the top right corner, there is a gear icon for settings. A red box highlights this icon, and a red arrow points to a dropdown menu that appears. The menu contains the following options: **ダッシュボード管理** (Dashboard Management), ウォールボード管理 (Wallboard Management), ウィジェットテンプレート管理 (Widget Template Management), and オプションをインポート/エクスポート (Import/Export Options). The main content area is divided into two panels. The left panel, titled '【ACCS】エージェントステータスレポート' (ACCS Agent Status Report), contains a table with columns for Name, Status, and Call Time. The right panel, titled '【ACCS】エージェント統計レポート' (ACCS Agent Statistics Report), contains a table with columns for Name, Response Count, Release Count, and Absence Count.

名前	ステータス	通話時間
東京, オペレータ 1	🟢 (00:26:13)	00:00:00
東京, スーパーバイザー 1	🟡 (00:21:35)	00:00:00

名前	応答数(着信)	放棄数(着信)	離席回数
東京, オペレータ...	0	0	0
東京, スーパーバ...	0	0	3

(5) 「Pulse」フォルダの[v]アイコンまたはフォルダアイコンを選択すると、保存されているダッシュボードを確認することが可能です。

The screenshot shows the 'ダッシュボード管理' (Dashboard Management) screen in the Pulse GAX interface. At the top, there are tabs for '空のダッシュボード' (Empty Dashboard), '東京センタRTレポート' (Tokyo Center RT Report), and 'ダッシュボード管理' (Dashboard Management). The 'ダッシュボード管理' tab is active. Below the tabs, there is a section titled 'ダッシュボード管理' with a search bar and a list of dashboards. The list has columns for Name, Description, Widget Count, and Last Updated. The 'Pulse' folder is selected, showing a sub-list of dashboards. The '東京センタRTレポート' dashboard is listed with a description, 2 widgets, and was last updated today. On the right side, there is a preview of the 'Pulse' dashboard, which displays the text '詳細を表示するダッシュボードを選択します。' (Select a dashboard to display details).

名前	説明	ウィジェット数	変更済み
▼ Pulse			
東京センタRTレポート	東京センタのリアルタイムレポートを表示する	2	今日

## [Genesys Configuration Server に保存]にチェックを入れて保存した場合について

- ダッシュボードを保存する際に[Genesys Configuration Server に保存]にチェックを入れた場合、ダッシュボードの保存先は「Environment > Resources > Scripts」フォルダの配下となります。

ダッシュボード管理

1 ダッシュボード

<input type="checkbox"/>	名前	説明	ウィジェット数	変更済み
<input type="checkbox"/>	Environment			
<input type="checkbox"/>	Resources			
<input type="checkbox"/>	Scripts			
<input type="checkbox"/>	東京センタRTレポート	東京センタのリアルタイムレポートを表示する	2	今日

- 「Pulse」フォルダ配下のダッシュボードを選択し[移動]ボタンクリック後、[Genesys Configuration Server に保存]をチェックして[移動]をクリックすると、「Environment > Resources > Scripts」フォルダ配下に移動することができます。

ダッシュボード管理

1 ダッシュボード / 1 選択したオブジェクト

<input type="checkbox"/>	名前	説明	ウィジェット数	変更済み
<input type="checkbox"/>	Pulse			
<input checked="" type="checkbox"/>	東京センタRTレポート	東京センタのリアルタイムレポートを表示する	2	03/28/2022

- (6) ダッシュボードを選択すると詳細メニューが表示されます。[起動]をクリックすると、「1.2.4.2 ダッシュボードの選択」(P.178)、[複製]をクリックすると、「1.2.4.3.2 複製」(P.208)とそれぞれ同じ動作となります。

Pulse GAX

空のダッシュボード : 東京センタRTレポ : ダッシュボード管理

ダッシュボード管理

1 ダッシュボード / 1 選択したオブジェクト

<input type="checkbox"/>	名前	説明	ウィジェット数	変更済み
<input type="checkbox"/>	Pulse			
<input checked="" type="checkbox"/>	東京センタRTレポート	東京センタのリアルタイムレポートを表示する	2	03/28/2022

東京センタRTレポート

Tenant\_Admin が 2022年3月28日 に変更済み

起動 複製 削除

説明:  
東京センタのリアルタイムレポートを表示する

(7) ダッシュボード管理を閉じる場合は、メニューから[閉じる]を選択します。

PulseGAXSV01 COM?

空のダッシュボード東京センタRTレポダッシュボード管理

ダッシュボード管理

1ダッシュボード

検索

	名前	説明	ウィジェット数	変更済み
<input type="checkbox"/>	▼ Pulse			
<input type="checkbox"/>	東京センタRTレポート	東京センタのリアルタイムレポートを表示する	2	今日

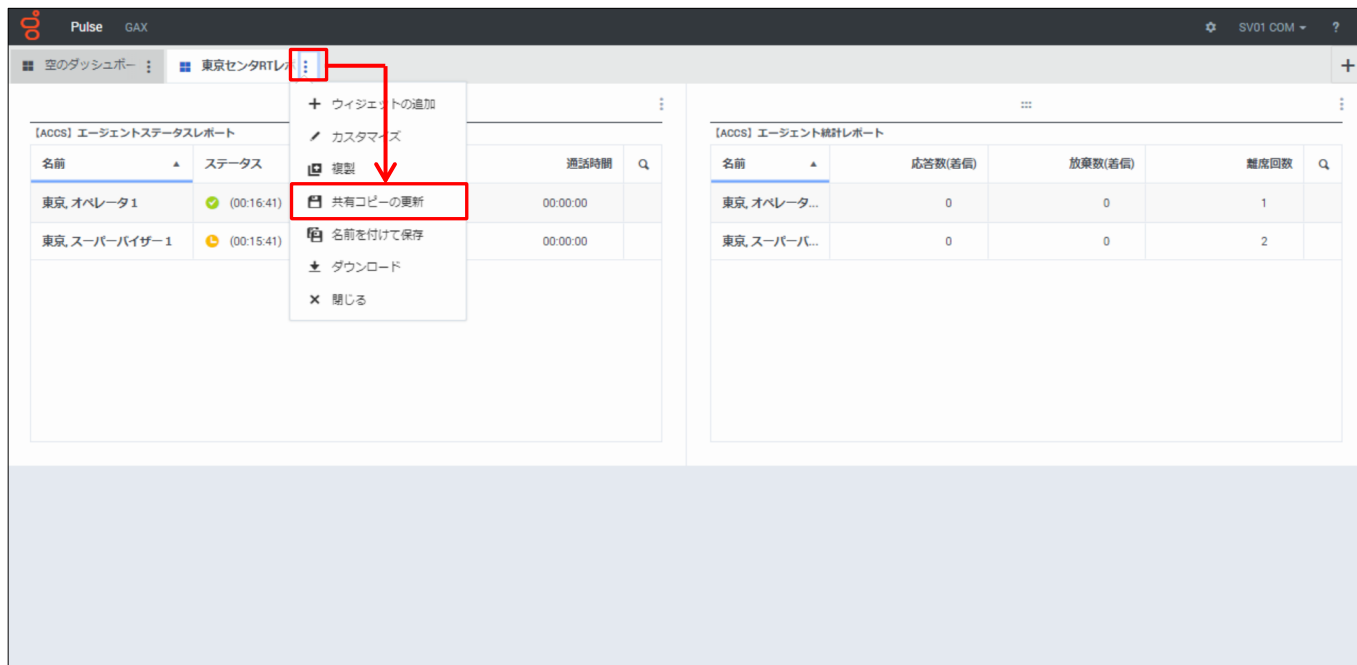
Pulse

詳細を表示するダッシュボードを選択します。

#### 1.2.4.3.4 共有コピーの更新

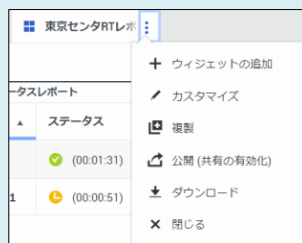
公開実行済みダッシュボードの構成情報を更新します。

(1) ダッシュボードメニューから[共有コピーの更新]を選択します。



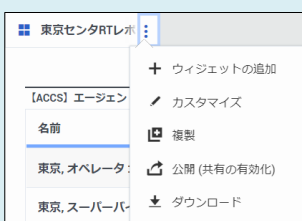
#### [共有コピーの更新]メニューの表示について

- 公開を実行していないダッシュボードでは、[共有コピーの更新]メニューは表示されません。「1.2.4.3.3 公開(共有の有効化)」(P.210) の手順に従って公開を実行してください。



#### [閉じる]メニューの表示について

- 設定変更を行うダッシュボード以外に Pulse 上に表示されているダッシュボードが存在していない場合、[閉じる]メニューは表示されません。

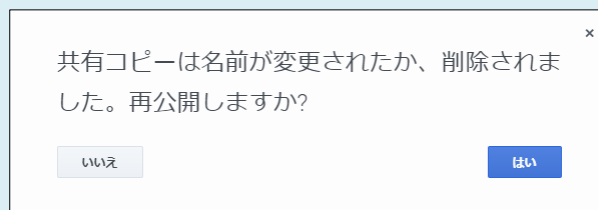


(2) 上書き確認が表示されます。[はい]をクリックすると、構成情報が更新されます。



#### 再公開の実行について

- 公開済みのダッシュボードが削除されている場合や名前が変更されている場合は、再公開の実行確認が表示されます。

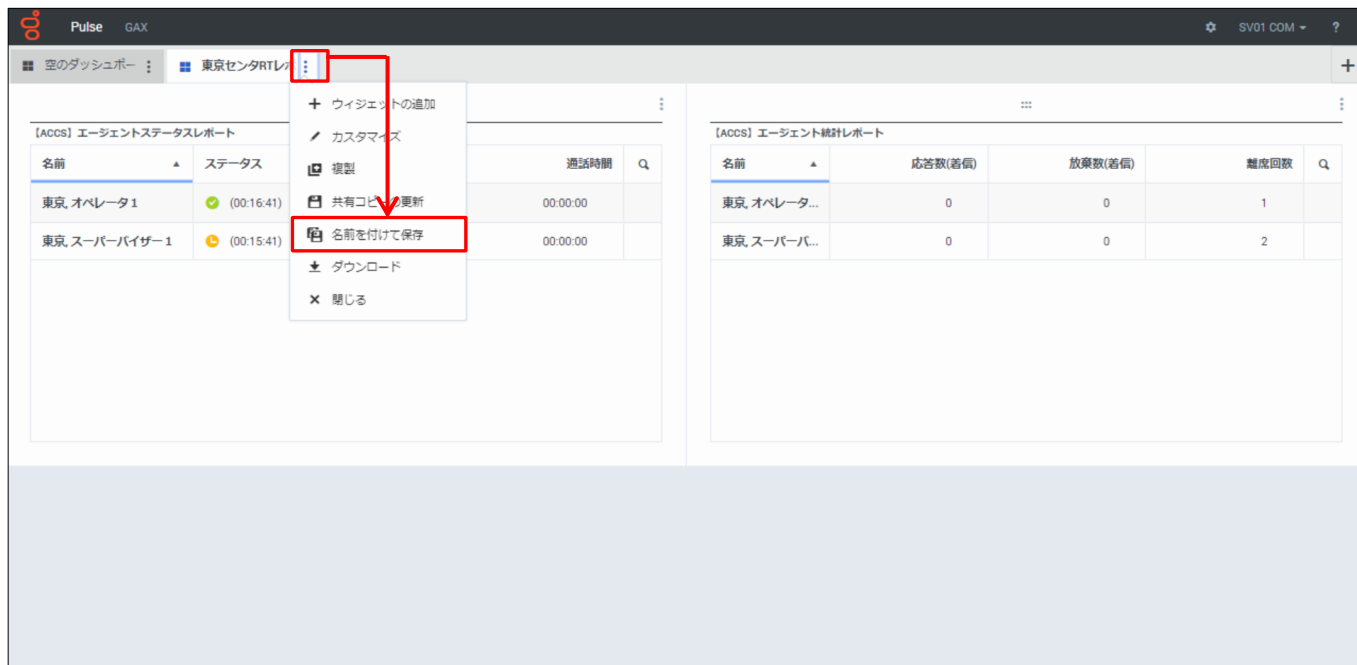


- 再公開を実行する場合は、[はい]をクリックして「1.2.4.3.3 公開(共有の有効化)」(P.210) の手順を参照してください。
- [いいえ]をクリックすると再公開は実行されずダッシュボード画面に戻ります。

#### 1.2.4.3.5 名前を付けて保存

公開実行済みダッシュボードの構成情報に別の名前を付けて保存します。

(1) ダッシュボードメニューから[名前を付けて保存]を選択します。



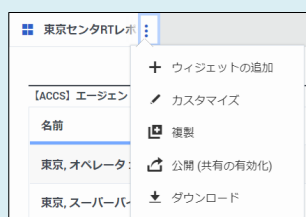
#### [名前を付けて保存]メニューの表示について

- 公開を実行していないダッシュボードでは、[名前を付けて保存]メニューは表示されません。「1.2.4.3.3 公開(共有の有効化)」(P.210) の手順に従って公開を実行してください。



#### [閉じる]メニューの表示について

- 設定変更を行うダッシュボード以外に Pulse 上に表示されているダッシュボードが存在していない場合、[閉じる]メニューは表示されません。



(2) ダッシュボードの公開画面が表示されます。設定を入力します。

Pulse

GA3

空のダッシュボード

東京センタRTレポート

[ACOS] エージェントステータスレポート

名前

ステータス

東京, オペレータ1

(00:34:22)

東京, スーパーバイザー1

(00:33:22)

東京センタRTレポートの公開 (共有の有効化)

×

サーバーに公開すると、ユーザーがこのダッシュボードのインスタンスを開けるようになります。

ダッシュボード名 \*

東京センタRTレポート

説明

東京センタのリアルタイムレポートを表示する

☐ Genesys Configuration Server に保存

ダッシュボード名

変更済み

> Pulse

保存済みの場所: Pulse > 東京センタRTレポート

キャンセル

保存

[ 凡例   ● : 必須   空欄 : 任意 ]

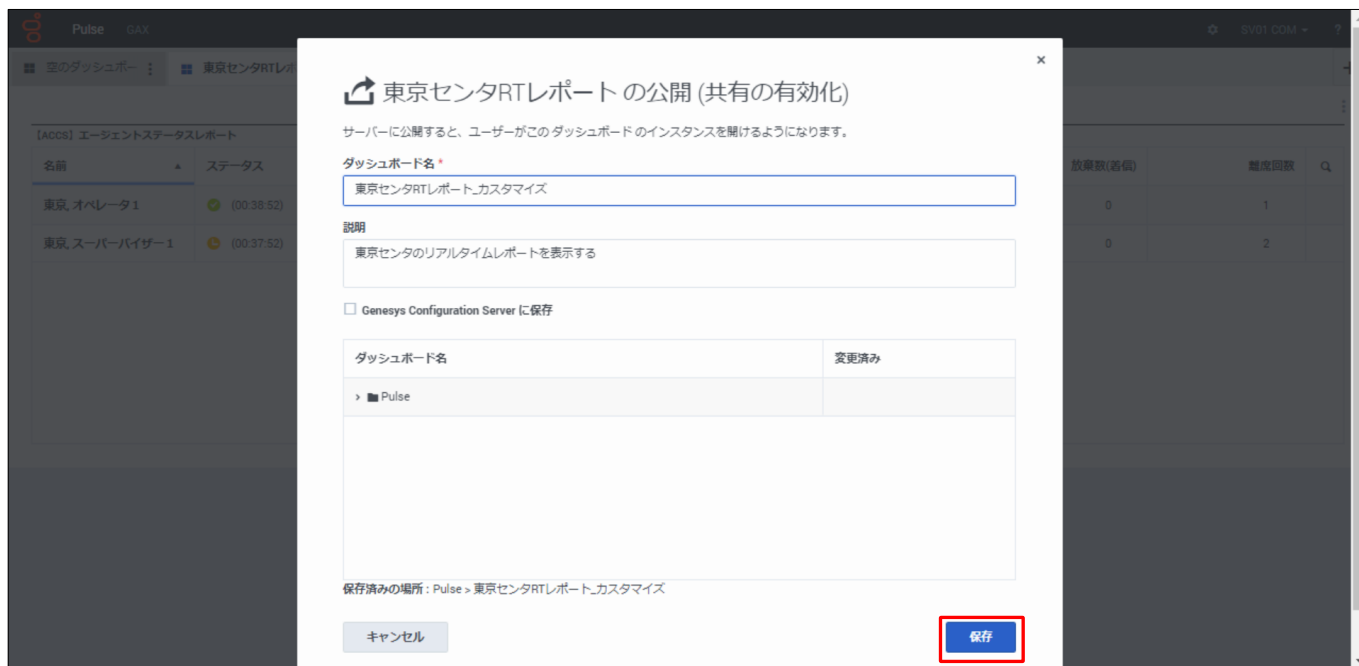
フィールド名	必須	入力値	備考
ダッシュボード名	●	公開するダッシュボードの名前を入力する。	・ 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 ・ 最大 255 文字まで設定可能
説明		公開するダッシュボードの説明を入力する。	・ 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 ・ 最大 2,000 文字まで設定可能
Genesys Configuration Server に保存		ダッシュボードの保存先フォルダを指定する。 チェックを入れない（デフォルト） Pulse チェックを入れる Environment > Resources > Scripts	・ 保存先による機能差異はなく、任意で指定

ダッシュボード名について

- ・ 作成時には既存のダッシュボードと同一名称での作成が可能です。上書き確認が表示されますので、必要に応じて名称の変更または上書きを行ってください。



(3) [保存]をクリックしてダッシュボードを保存します。



東京センタRTレポートの公開 (共有の有効化)

サーバーに公開すると、ユーザーがこのダッシュボードのインスタンスを開けるようになります。

ダッシュボード名 \*

東京センタRTレポート\_カスタマイズ

説明

東京センタのリアルタイムレポートを表示する

☐ Genesys Configuration Server に保存

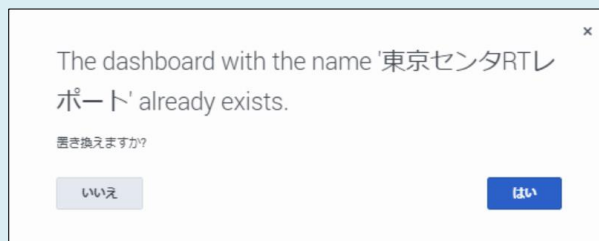
ダッシュボード名	変更済み
> ■ Pulse	

保存済みの場所: Pulse > 東京センタRTレポート\_カスタマイズ

キャンセル 保存

#### ダッシュボードの上書きについて

- 同名のダッシュボードが存在する場合は、上書き確認画面が表示されます。上書きする場合は[はい]をクリックします。保存をキャンセルする場合は[キャンセル]をクリックし、ダッシュボード名を変更してください。



The dashboard with the name '東京センタRTレポート' already exists.

置き換えますか?

いいえ はい

(4) 保存されたダッシュボードは、ダッシュボード管理で確認することが可能です。[管理]メニューから[ダッシュボード管理]を選択します。

The screenshot shows the Pulse GAX interface. In the top right corner, there is a gear icon for settings. A red box highlights this icon, and a red arrow points to a dropdown menu that appears. The menu contains the following options:

- ダッシュボード管理 (Dashboard Management)
- ウォールボード管理 (Wallboard Management)
- ウィジェットテンプレート管理 (Widget Template Management)
- オプションをインポート/エクスポート (Import/Export Options)

The main content area is divided into two panels. The left panel is titled "[ACCS] エージェントステータスレポート" and contains a table with columns: 名前 (Name), ステータス (Status), 通話時間 (Call Time), and a search icon. The right panel is titled "[ACCS] エージェント統計レポート" and contains a table with columns: 名前 (Name), 応答数(着信) (Response Count (Incoming)), 放棄数(着信) (Abandonment Count (Incoming)), 離席回数 (Absenteeism Count), and a search icon.

(5) 「Pulse」フォルダの[v]アイコンまたはフォルダアイコンを選択すると、保存されているダッシュボードを確認することが可能です。

The screenshot shows the Pulse GAX interface with the "ダッシュボード管理" (Dashboard Management) screen open. The top navigation bar includes "Pulse", "GAX", and a "ダッシュボード管理" button. A dropdown menu is visible next to the "ダッシュボード管理" button, showing a close button (x) and the text "閉じる".

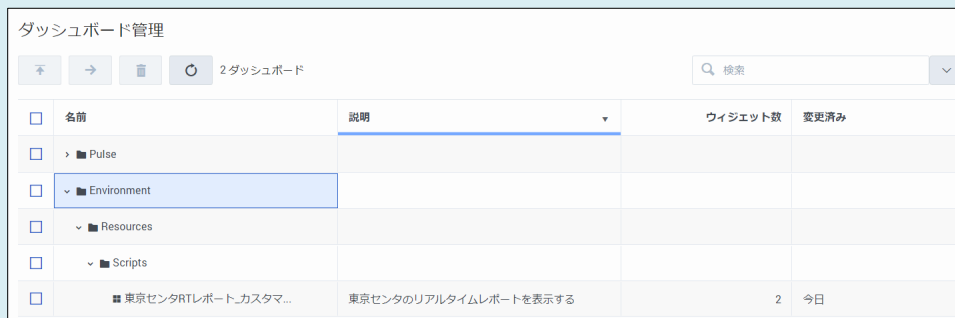
The main content area is titled "ダッシュボード管理" and shows a list of dashboards. The list has columns: 名前 (Name), 説明 (Description), ウィジェット数 (Widget Count), and 変更済み (Modified). The list includes the following items:

- ▼ Pulse (Folder icon)
- 東京センタRTレポート (Report icon) - 東京センタのリアルタイムレポートを表示する - ウィジェット数: 2 - 変更済み: 今日
- 東京センタRTレポート-カスタマイズ (Report icon) - 東京センタのリアルタイムレポートを表示する - ウィジェット数: 2 - 変更済み: 今日

On the right side of the screen, there is a sidebar with the title "Pulse" and the text "詳細を表示するダッシュボードを選択します。" (Select a dashboard to display details.).

## [Genesys Configuration Server に保存]にチェックを入れて保存した場合について

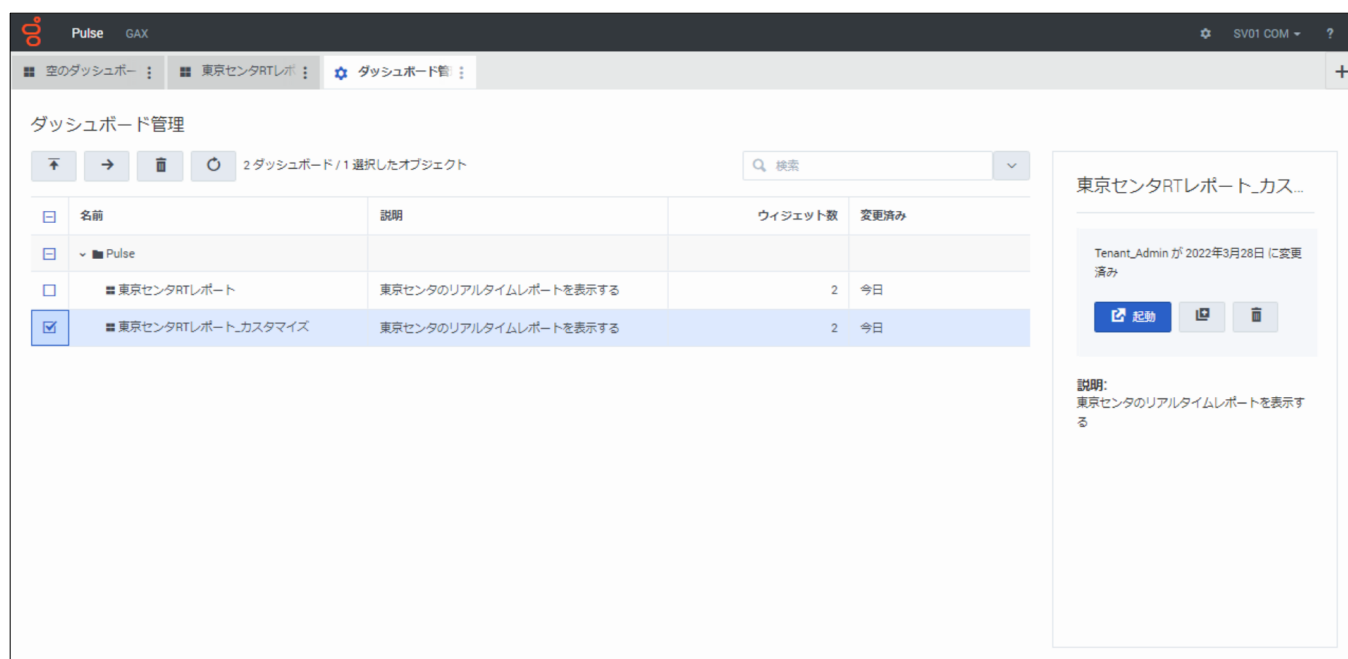
- ダッシュボードを保存する際に[Genesys Configuration Server に保存]にチェックを入れた場合、ダッシュボードの保存先は「Environment > Resources > Scripts」フォルダの配下となります。



- 「Pulse」フォルダ配下のダッシュボードを選択し[移動]ボタンクリック後、[Genesys Configuration Server に保存]をチェックして[移動]をクリックすると、「Environment > Resources > Scripts」フォルダ配下に移動することができます。



- (6) ダッシュボードを選択すると詳細メニューが表示されます。[起動]をクリックすると、「1.2.4.2 ダッシュボードの選択」(P.178)、[複製]をクリックすると、「1.2.4.3.2 複製」(P.208) とそれぞれ同じ動作となります。



(7) ダッシュボード管理を閉じる場合は、メニューから[閉じる]を選択します。

ダッシュボード管理

名前	説明	ウィジェット数	変更済み
▼ Pulse			
東京センタRTレポート	東京センタのリアルタイムレポートを表示する	2	今日
東京センタRTレポート_カスタマイズ	東京センタのリアルタイムレポートを表示する	2	今日

検索

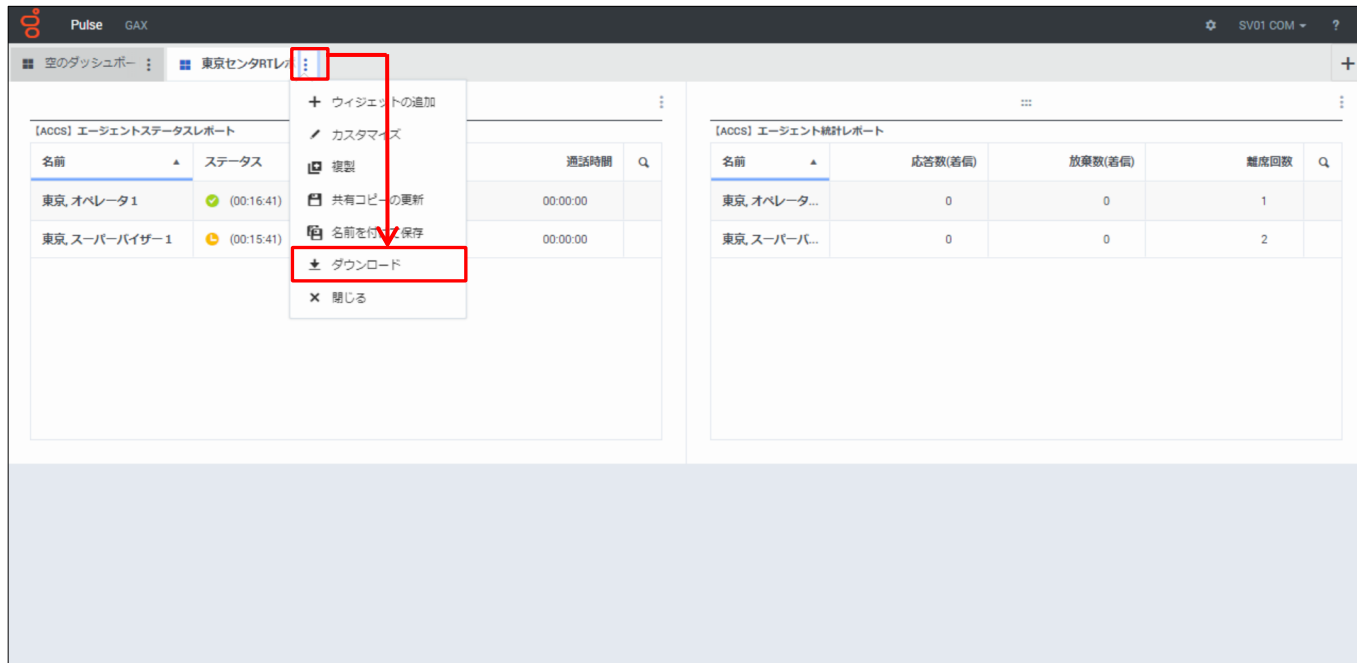
Pulse

詳細を表示するダッシュボードを選択します。

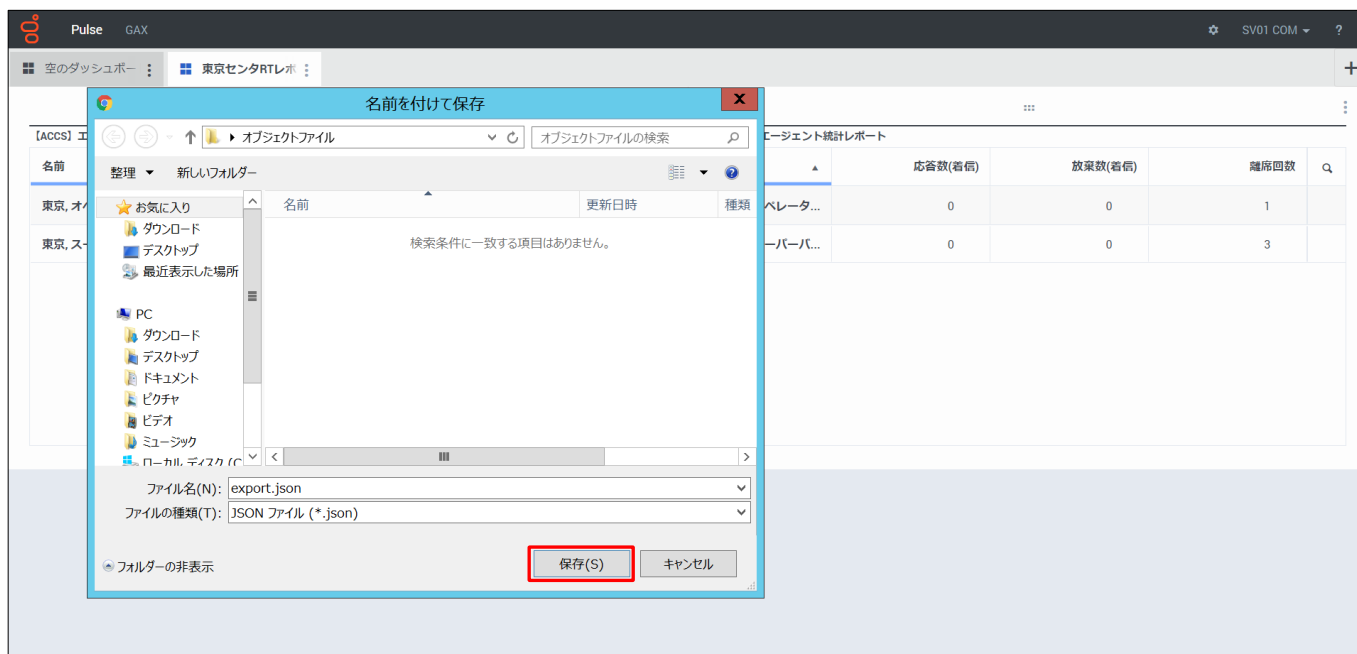
#### 1.2.4.3.6 エクスポート

ダッシュボードのエクスポートを行うことができます。

(1) ダッシュボードメニューから[ダウンロード]を選択します。



(2) エクスポートするダッシュボードを保存するファイルのファイル名を記載し、[保存]をクリックします。



---

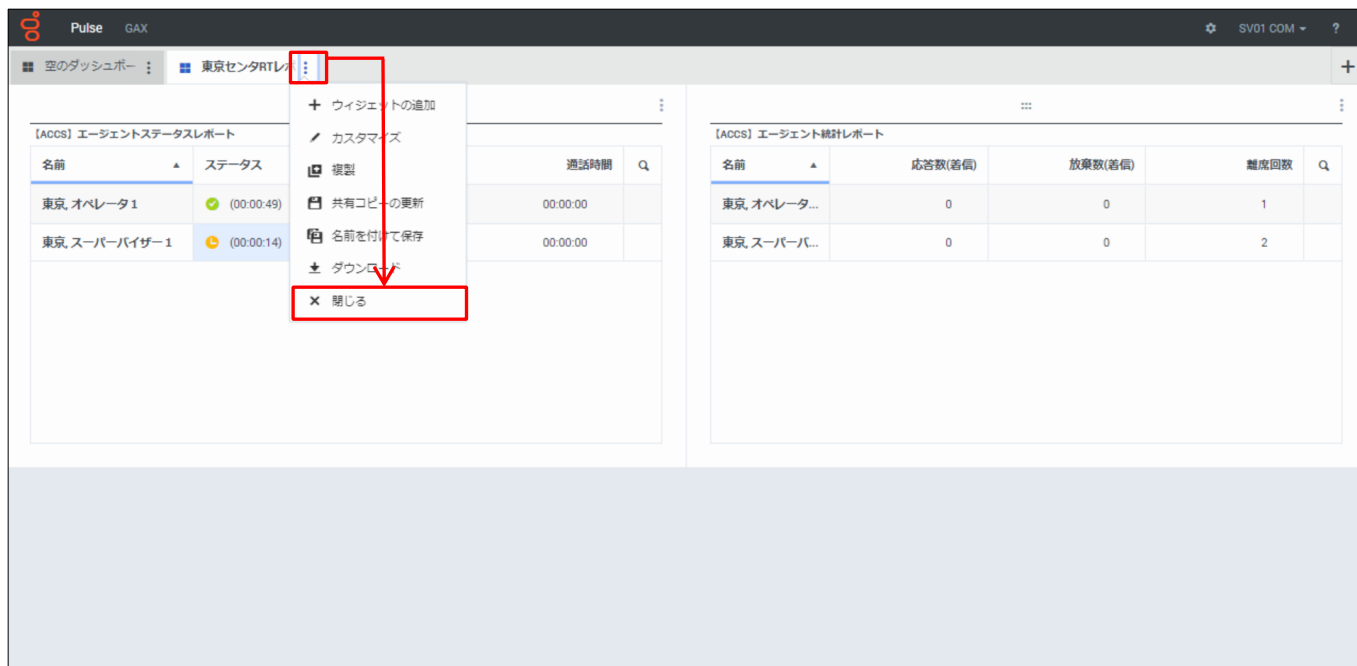
#### ファイルの保存場所について

- ブラウザのダウンロード設定でダウンロード前に各ファイルの保存場所を確認する設定になっていない場合は、予めブラウザに設定してある保存先にエクスポートされます。

#### 1.2.4.3.7 閉じる

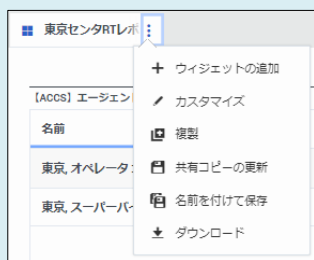
ダッシュボードを閉じます。閉じられたダッシュボードに対する変更は、「1.2.4.3.3 公開(共有の有効化)」(P.210) / 「1.2.4.3.4 共有コピーの更新」(P.217) / 「1.2.4.3.5 名前を付けて保存」(P.219) のいずれかの手順に従って保存されていない場合は、削除されますのでご注意ください。保存済のダッシュボードを削除する場合は、「1.2.4.4 ダッシュボードの削除」(P.229) を参照してください。

(1) ダッシュボードメニューから[閉じる]を選択します。



#### [閉じる]メニューの表示について

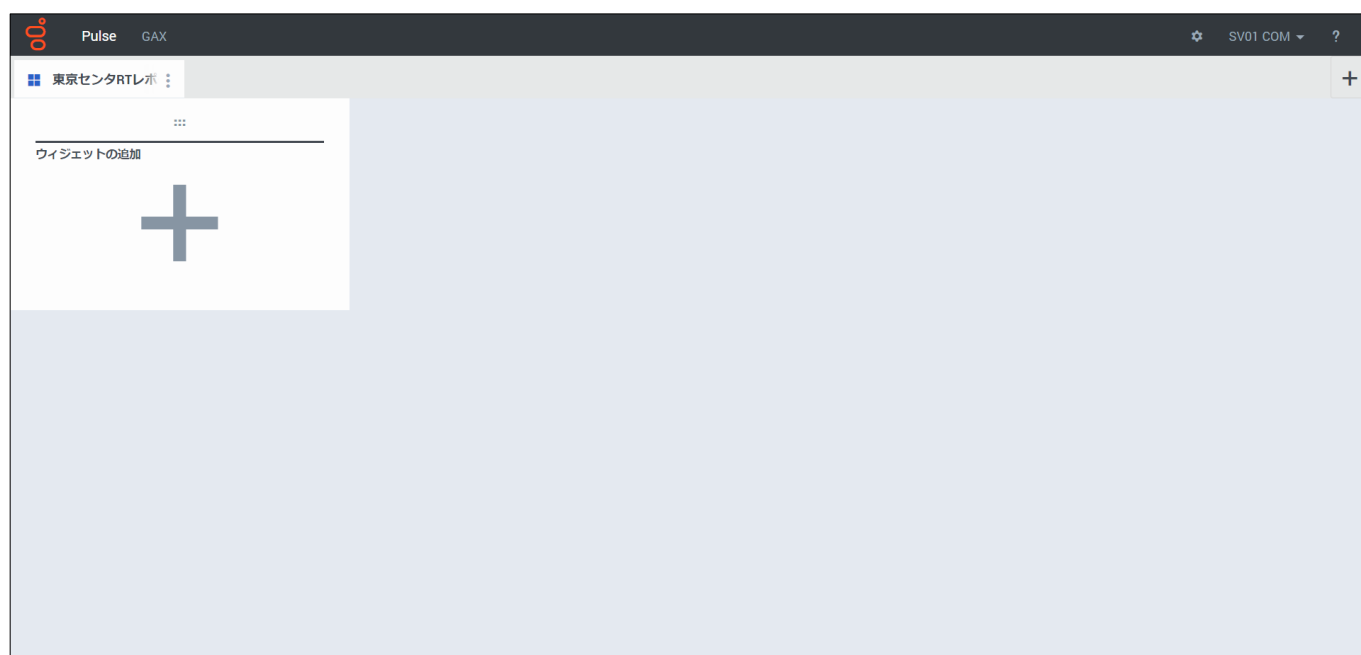
- 設定変更を行うダッシュボード以外に Pulse 上に表示されているダッシュボードが存在していない場合、[閉じる]メニューは表示されません。



(2) ダッシュボード削除の確認画面が表示されます。[はい]を選択します。



(3) ダッシュボードが閉じられます。



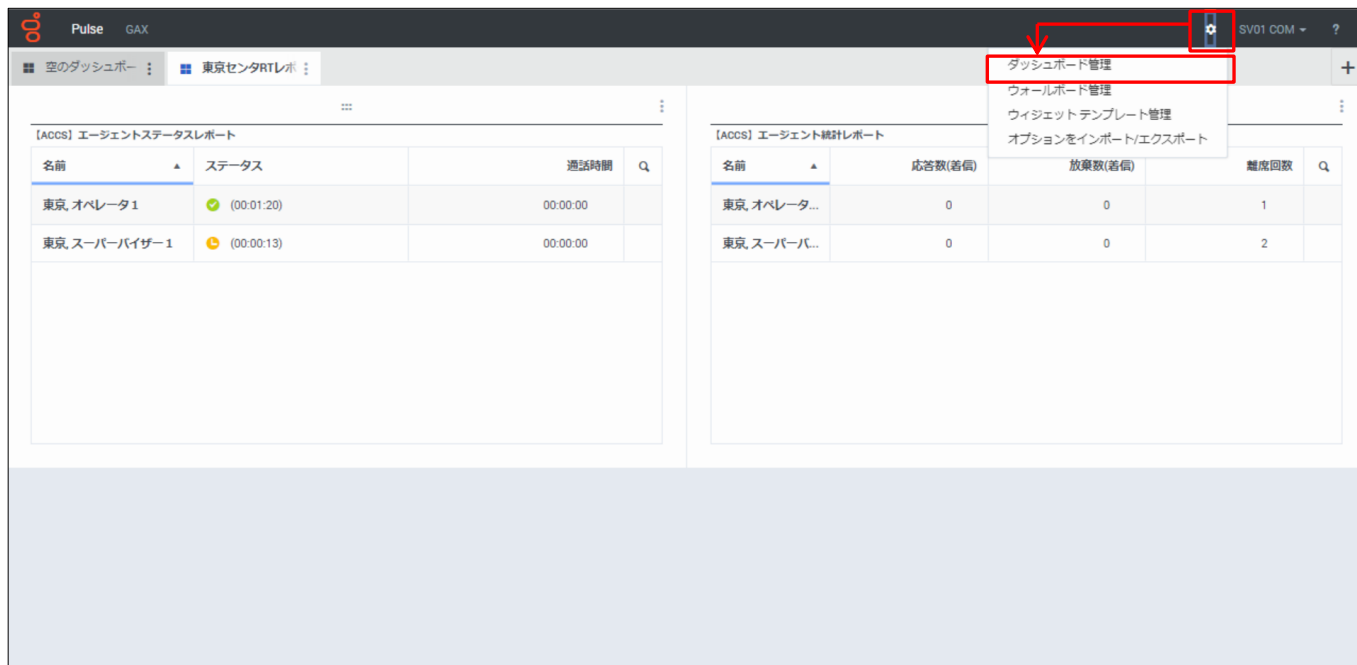


#### 1.2.4.4 ダッシュボードの削除

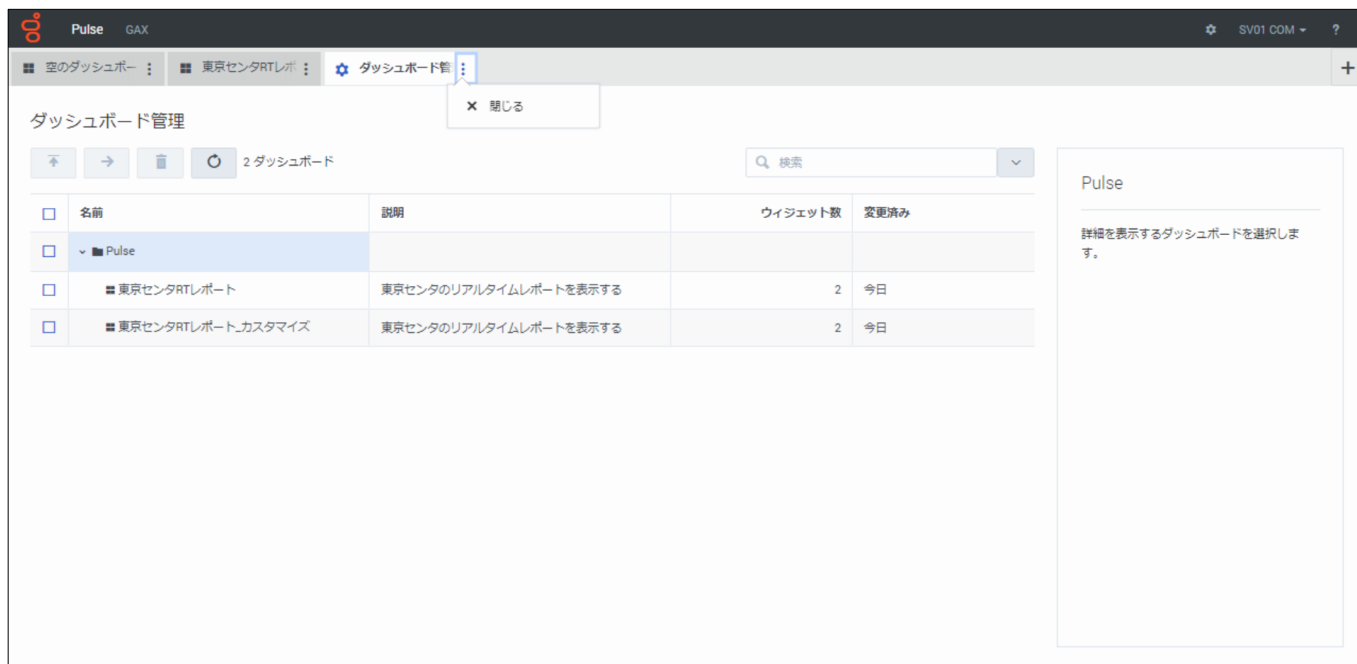
保存済のダッシュボードを削除します。

Pulse 上の表示から削除する場合の手順は、「1.2.4.3.7 閉じる」(P.227)を参照してください。

(1) [管理]メニューから[ダッシュボード管理]を選択します。



(2) 「Pulse」フォルダの[v]アイコンまたはフォルダアイコンを選択すると、保存されているダッシュボードを確認することが可能です。



### [Genesys Configuration Server に保存]にチェックを入れて保存した場合について

- ダッシュボードを保存する際に[Genesys Configuration Server に保存]にチェックを入れた場合、ダッシュボードの保存先は「Environment > Resources > Scripts」フォルダの配下となります。



- 「Pulse」フォルダ配下のダッシュボードを選択し[移動]ボタンクリック後、[Genesys Configuration Server に保存]をチェックして[移動]をクリックすると、「Environment > Resources > Scripts」フォルダ配下に移動することができます。



- (3) 削除するダッシュボードにチェックを入れ、[ダッシュボードの削除]をクリックします。画面は「リアルタイムレポート用ダッシュボード\_カスタマイズ」を削除する場合の例となります。



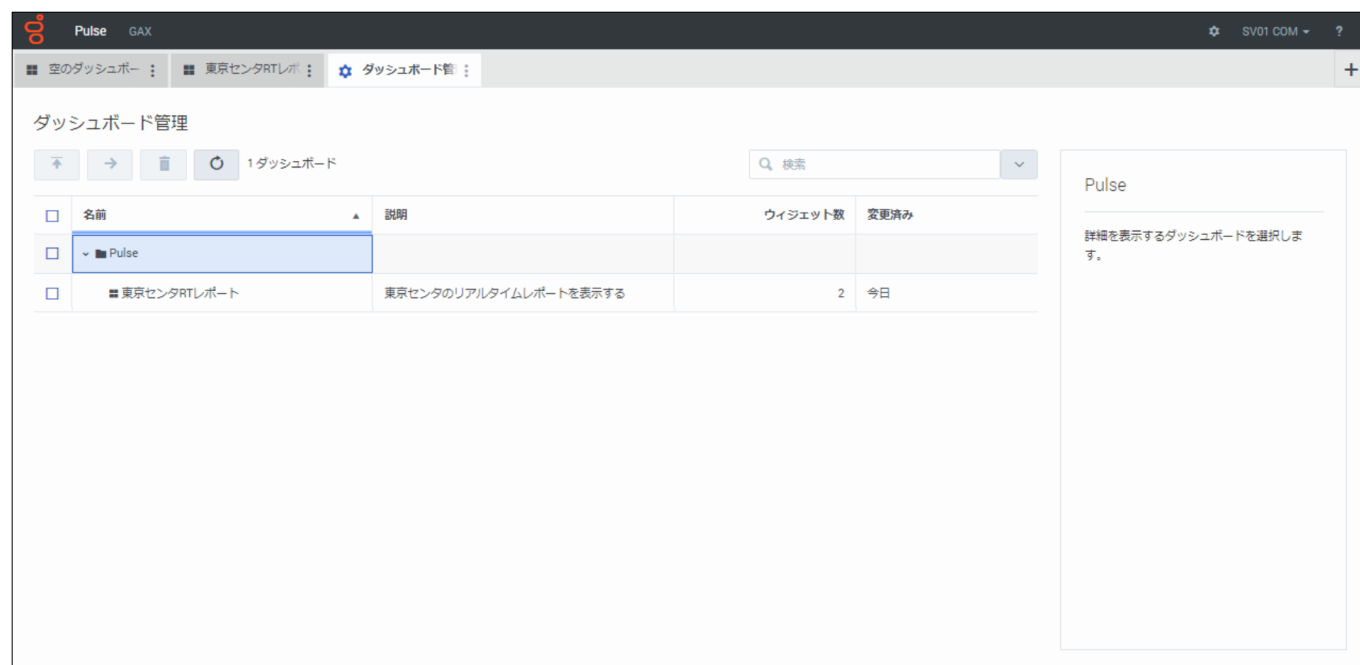
#### 複数のダッシュボードを同時に削除する場合について

- 削除する全てのダッシュボードにチェックを入れてください。

(4) ダッシュボードの削除画面が表示されます。[削除]をクリックします。



(5) ダッシュボードが削除されます。



---

### 1.2.5 ウォールボード

リアルタイムレポートの表示項目であるウィジェットを配置し、コンタクトセンタ内の大型ディスプレイでの表示に適した形で表示するための機能です。

初めて Pulse を利用する場合は、ウォールボード/ダッシュボードを新たに作成するか、作成済みのウォールボード/ダッシュボードを選択する必要があります。ウォールボードを新たに作成する場合は「1.2.5.1 ウォールボードの作成」(P.233)を、作成済みのウォールボードを選択する場合は、「1.2.5.2 ウォールボードの選択」(P.238)を選択してください。ダッシュボードについては「1.2.4 ダッシュボード」(P.172232)を参照してください。

#### ウォールボードの保存について

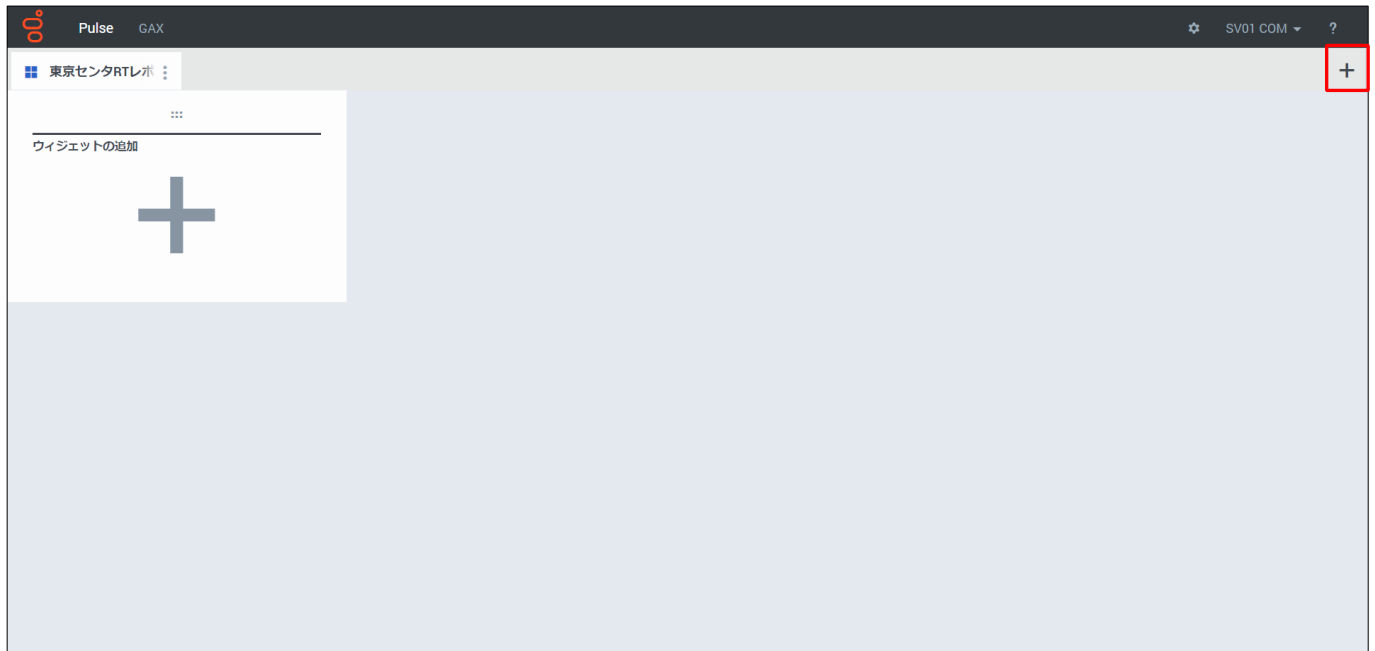
- 保存したウォールボードには組織設定は適用されず、Pulse にアクセス可能なすべてのエージェントから参照が可能です。
- ウォールボードに設定されたウィジェット内オブジェクトの参照可否については、組織設定が適用されます。

本項は以下の内容で構成されています。目的に応じて各項を参照してください。

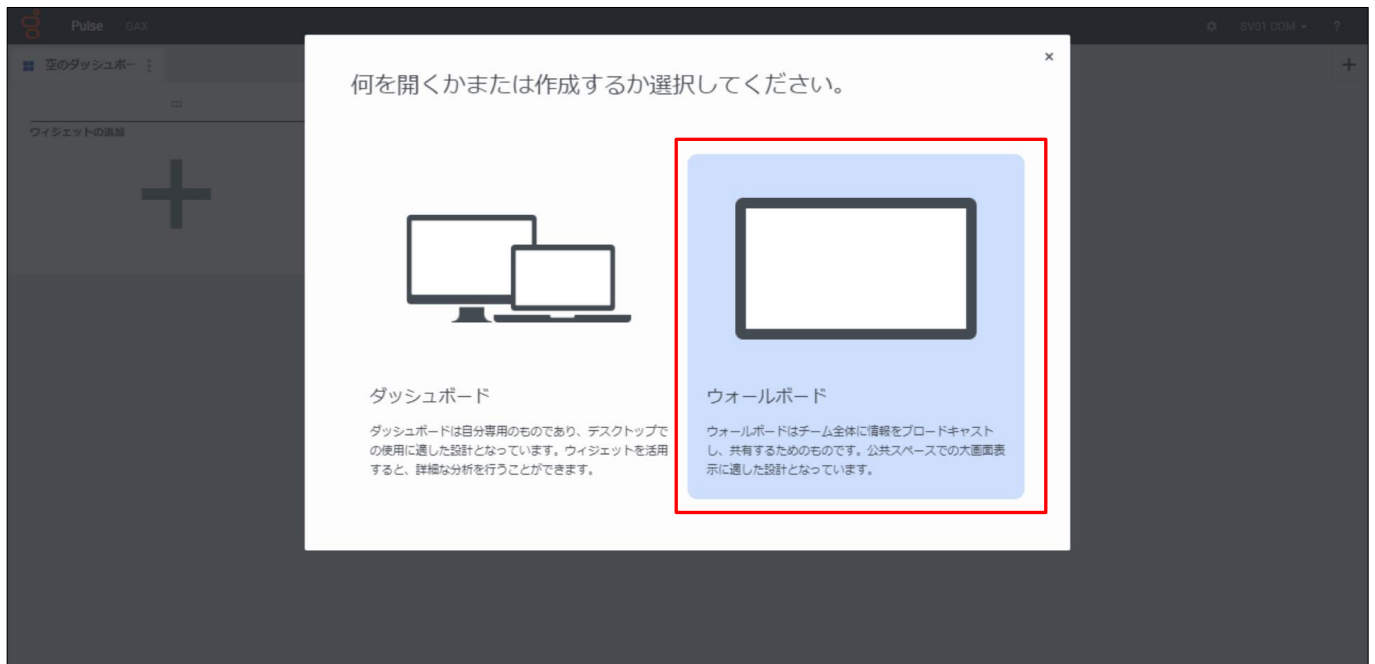
項番/項目名		概要	参照先頁番号
1	ウォールボードの作成		P.233
2	ウォールボードの選択	保存済みのウォールボードを開く手順	P.238
3	ウォールボードの変更	ウォールボードの名前変更/ウィジェット追加/ウォールボードの保存/ウォールボードを閉じる手順	P.241
4.	ウォールボードの削除	保存済みウォールボードを削除する手順	P.290

### 1.2.5.1 ウォールボードの作成

(1) [ダッシュボードの追加]ボタンをクリックします。



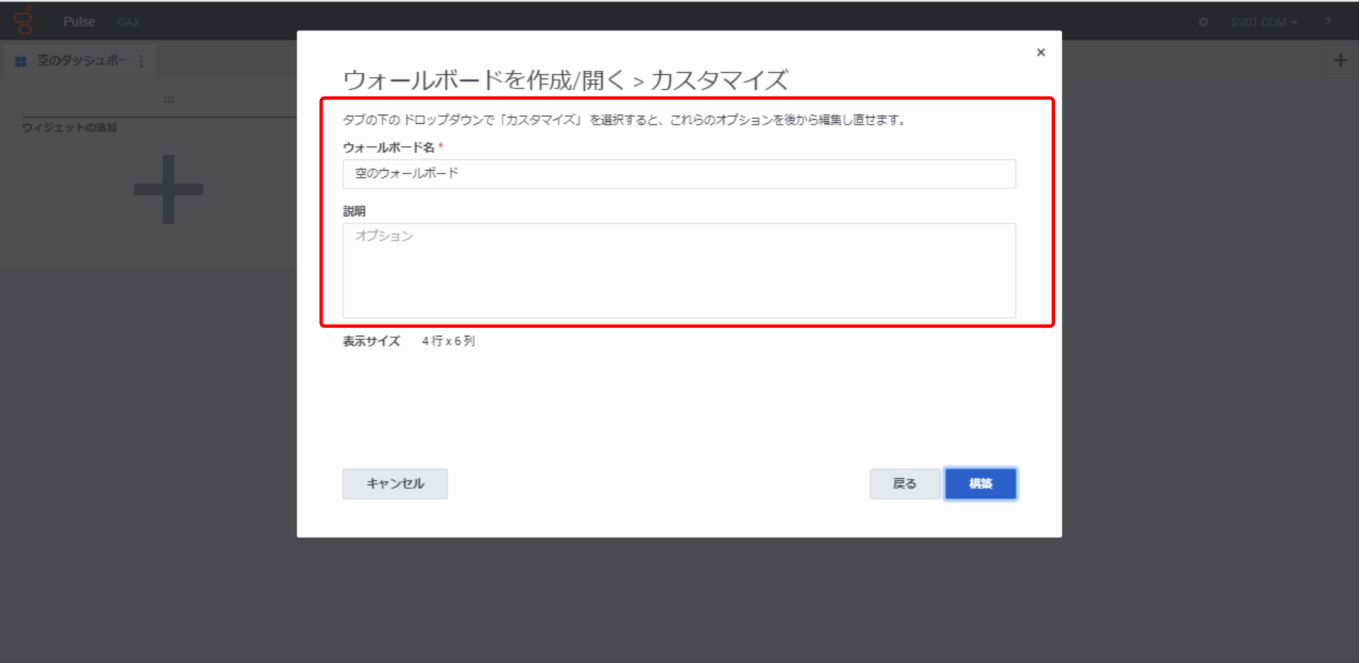
(2) ダッシュボードとウォールボードの選択画面が表示されます。[ウォールボード]を選択します。



(3) ウォールボードの追加画面が表示されます。[空のウォールボード]を選択し、[構築]をクリックします。



(4) ウォールボードの設定画面が表示されます。設定を入力します。



[ 凡例 ●：必須 空欄：任意 ]

フィールド名	必須	入力値	備考
ウォールボード名	●	作成するウォールボードの名前を入力する。	<ul style="list-style-type: none"><li>半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能</li><li>最大 255 文字まで設定可能</li></ul>
説明		作成するウォールボードの説明を入力する。	<ul style="list-style-type: none"><li>半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能</li><li>最大 2,000 文字まで設定可能</li></ul>

ウォールボード名について

- 作成時には既存のウォールボードと同一名での作成が可能です。保存時または公開時に上書き確認が表示されますので、必要に応じて名前の変更または上書きを行ってください。

(5) 入力が完了したら、[構築]をクリックします。

ウォールボードを作成/開く > カスタマイズ

タブの下のドロップダウンで「カスタマイズ」を選択すると、これらのオプションを後から編集し直せます。

ウォールボード名 \*

東京センタ用ウォールボード

説明

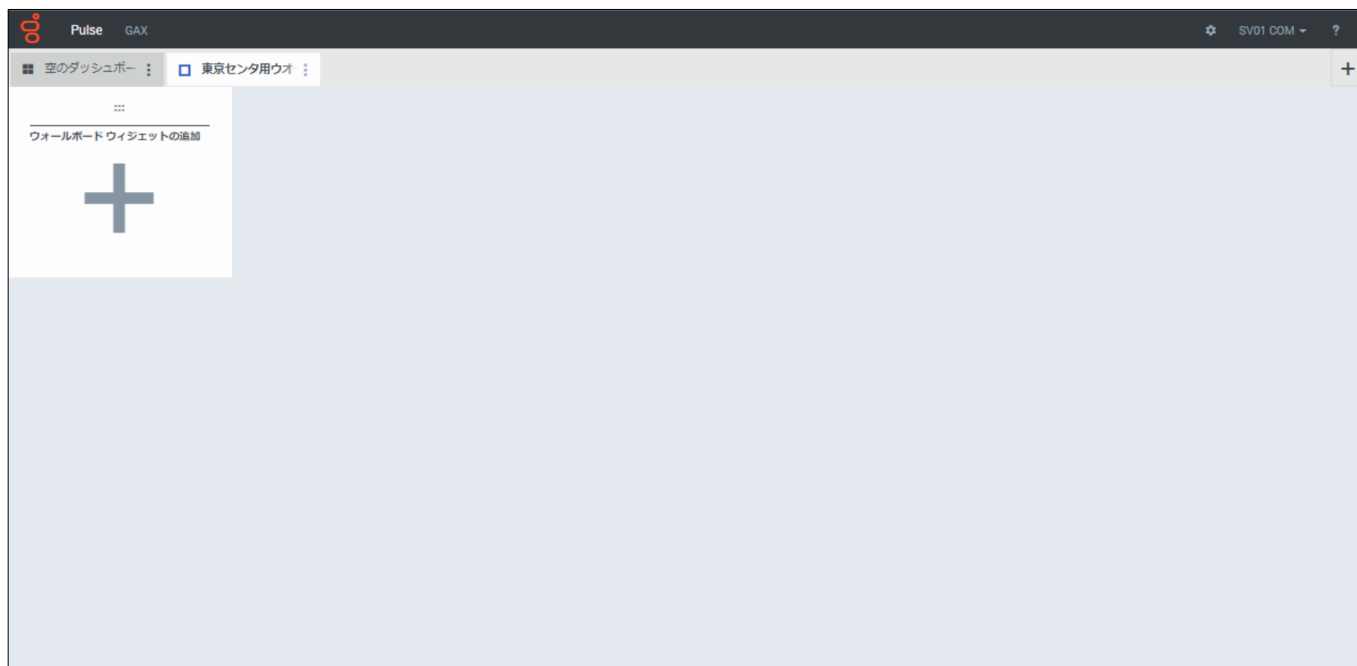
東京センタリアルタイムレポート用ウォールボード

表示サイズ 4行 x 6列

キャンセル 戻る 構築



(7) 新しいウォールボードが作成されます。

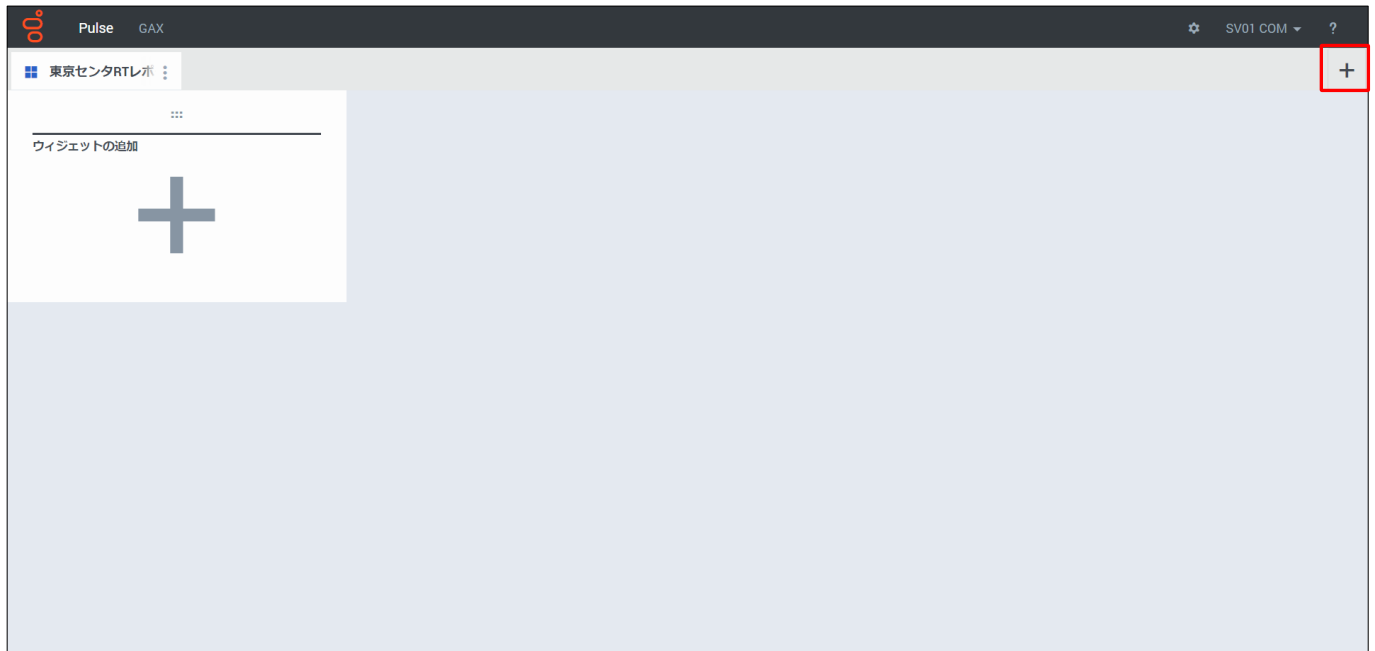


#### ウォールボードの詳細について

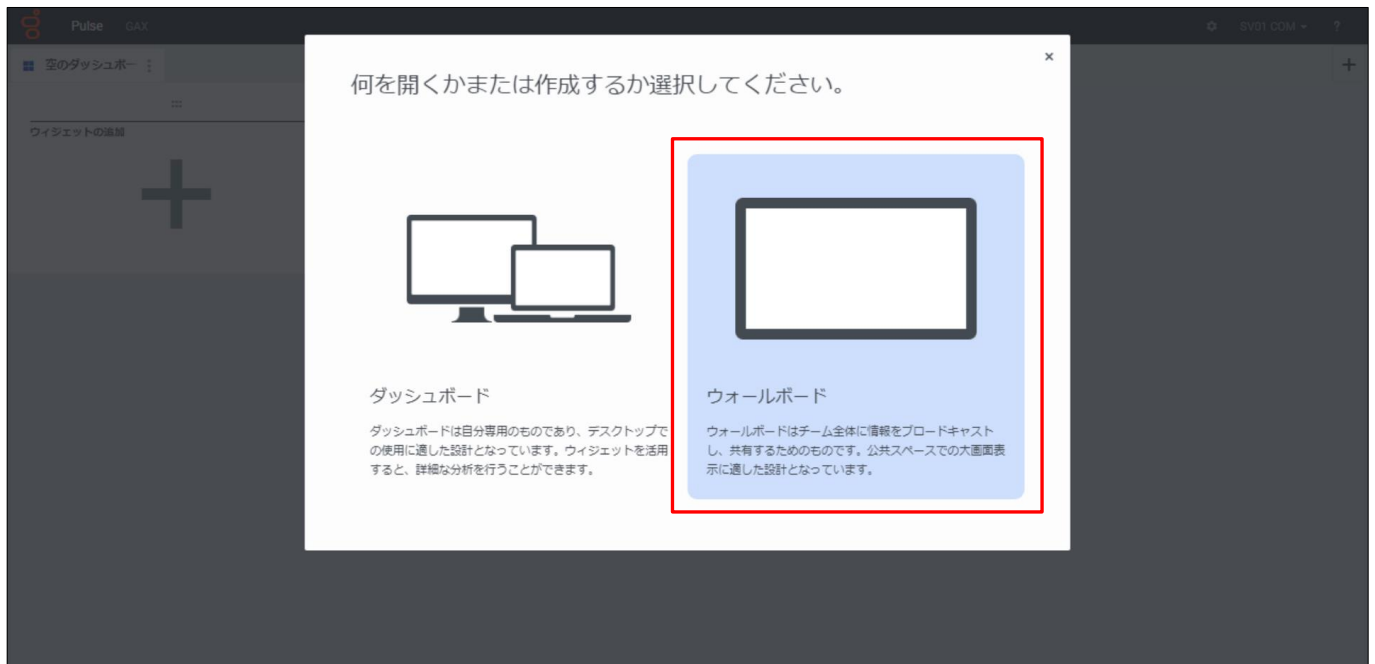
- ウォールボードの構築を行ったエージェント ID に対して、当該のウォールボードを表示する状態が保存されます。GAX からログアウトした場合でも、再度 Pulse へアクセスすると当該のウォールボードが表示された状態となります。
- 構築を行ったウォールボードへウィジェットを追加する手順は「1.2.5.3.2 ウィジェットの追加」(P.247) を参照してください。
- 構築を行ったウォールボードの名前の変更/保存（他のエージェントへの共有）/削除を行う手順は「1.2.5.3 ウォールボードの変更」(P.241) を参照してください。
- 作成可能なウォールボードの数に上限はありませんが、作成可能なウィジェット数の上限は 12 個となります。複数のウォールボードを作成しても、ウィジェット数の上限は全ウォールボードに対する合計となります。ウィジェットの作成については、「1.2.6.1 ウィジェットの作成」(P.294) を参照してください。

### 1.2.5.2 ウォールボードの選択

(1) [ダッシュボードの追加]ボタンをクリックします。



(2) ダッシュボードとウォールボードの選択画面が表示されます。[ウォールボード]を選択します。



(3) ウォールボードの追加画面が表示されます。作成済みのウォールボードを選択し、[開く]をクリックします。画面は「東京センタ用ウォールボード」を選択する場合の例となります。



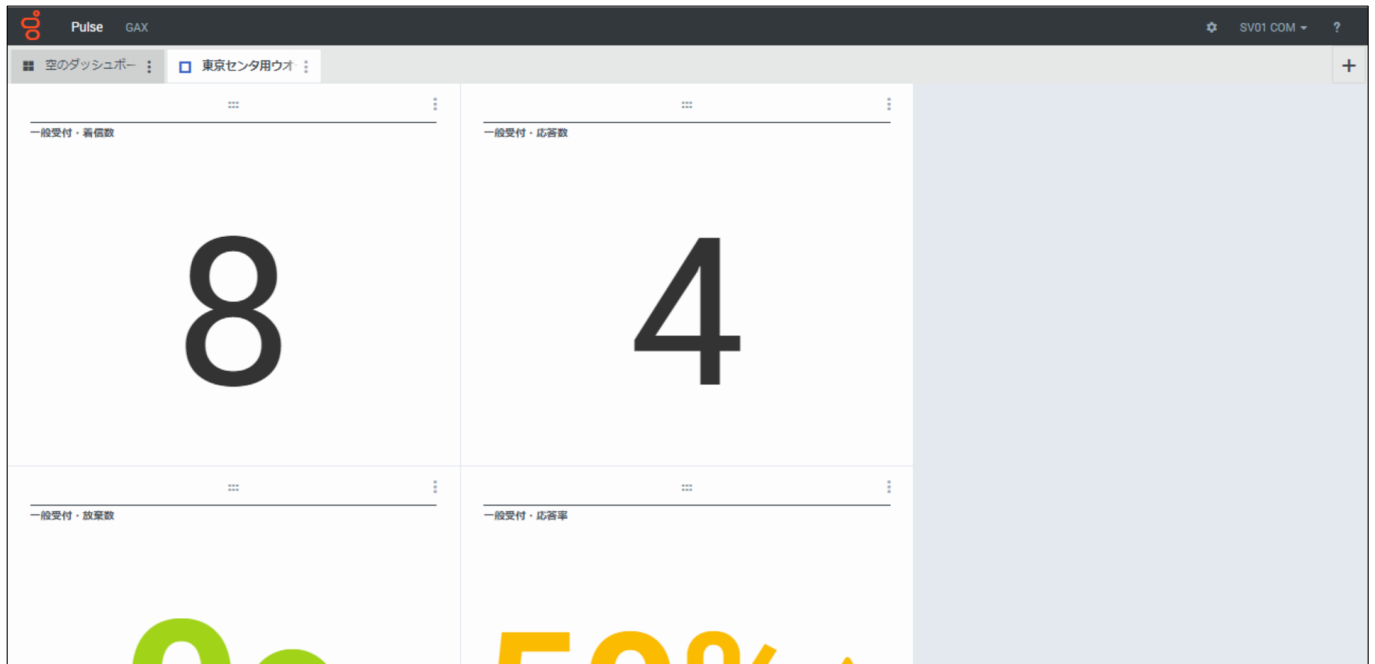
(4) ウォールボード内容の変更に関する確認事項が表示されます。[OK]をクリックします。



#### 確認事項の表示について

- [今後表示しない]をチェックすると、次回以降は表示されなくなります。

(5) 作成済みのウォールボードが表示されます。



#### ウィジェット内のオブジェクト表示について

- 作成済みウォールボード内に設定されたオブジェクト（エージェント ID やエージェントグループなど）が既に削除されている場合や、組織設定により参照できない場合は、以下の表示となります。



---

### 1.2.5.3 ウォールボードの変更

ウォールボードの変更メニューでは、以下の操作を行う事が可能です。全ての変更操作は、その操作を行ったエージェント ID に対して、変更後の状態が自動で保存されます。GAX からログアウトした場合でも、再度 Pulse へアクセスすると変更後のウォールボードが表示されます。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1	起動	ウォールボードを全画面モードで表示する	P.242
.			
2	ウィジェットの追加	ウォールボードへウィジェットを追加する	P.247
.			
3	カスタマイズ	ウォールボードの名前/説明を変更する	P.266
.			
4.	複製	ウォールボードの複製を作成する	P.271
5	公開(共有の有効化)	他のエージェントに対してウォールボードの構成を共有する。1 回実行すると、以降は表示されなくなる	P.273
6.	共有コピーの更新	公開済みウォールボードの構成情報を更新する。公開実行前は表示されない	P.279
7.	名前を付けて保存	公開済みウォールボードの構成情報を別のウォールボードとして保存する。公開実行前は表示されない	P.281
8.	閉じる	ウォールボードを閉じる。	P.288

### 1.2.5.3.1 起動

ウォールボードを全画面表示に切り替えます。

(1) ダッシュボードメニューから[起動]を選択します。



#### メニューの表示について

- 公開実行前のウォールボードの場合は、[共有コピーの更新]/[名前をつけて保存]は表示されず[公開(共有の有効化)]が表示されます。



(2) 全画面モードでの起動確認が表示されます。

名前/説明/ヘッダー表示色を変更する場合は、[カスタマイズ]をクリックします。・・・「(3)」(P.244) へ  
変更が不要な場合は、[起動]をクリックします。・・・「0」(P.246) へ



#### [カスタマイズ]のクリックについて

- 表示内容の変更画面からウォールボードを起動することはできません。再度「(1)242」(P.242) の手順から実施し、上記の画面で[起動]をクリックする必要があります。

#### [サイクル ウォールボード]のチェックについて

- Arcstar Contact Center 2.0 では利用できません。チェックを入れても全画面表示モードには反映されません。

(3) 表示内容の変更画面が表示されます。設定を変更し、[保存]をクリックします。

カスタマイズ (東京センタ用ウォールボード)

ウォールボード名 \*

東京センタ用ウォールボード

説明

東京センタリアルタイムレポート用ウォールボード

☐ タブでのアラート通知の有効化

テーマ

淡色 濃色

ヘッダー

ヘッダーをカスタマイズして、企業ブランドを反映します。


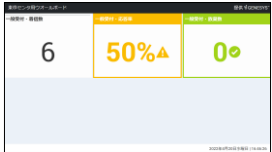
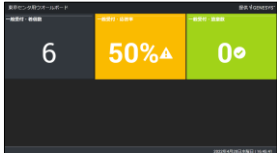
東京センタ用ウォールボード 提供 GENESYS™

ヘッダー色 テキストの色

#222529 #ffffff

キャンセル 保存

[ 凡例 ●：必須 空欄：任意 ]

フィールド名	必須	入力値	備考
ウォールボード名	●	変更するウォールボードの名前を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能</li> <li>最大 255 文字まで設定可能</li> </ul>
説明		変更するウォールボードの説明を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能</li> <li>最大 2,000 文字まで設定可能</li> </ul>
タブでのアラート通知の有効化		アラート通知設定しているウィジェット数をタブに表示する。 	<ul style="list-style-type: none"> <li>デフォルトは無効</li> </ul>
テーマ		ウォールボード全画面表示の配色に淡色または濃色を選択する。 <div style="text-align: center;"> <p>淡色の場合</p>  <p>濃色の場合</p>  </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>デフォルトは淡色</li> </ul>



<p><b>ヘッダー色</b></p>	<p>ウォールボード全画面表示のウォールボード名の背景色を HTML カラーコードまたはカラーネームで入力する。</p> <p>[ヘッダー色]にカラーネーム「orange」を入力した例</p> <p>カスタマイズ画面</p>  <p>全画面表示</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>デフォルトは#222529</li> </ul>
<p><b>テキストの色</b></p>	<p>ウォールボード全画面表示のウォールボード名の文字色を HTML カラーコードまたはカラーネームで入力する。</p> <p>[テキストの色]にカラーピッカーでカラーコードを入力した例</p> <p>カスタマイズ画面</p>  <p>全画面表示</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>デフォルトは#ffffff</li> </ul>

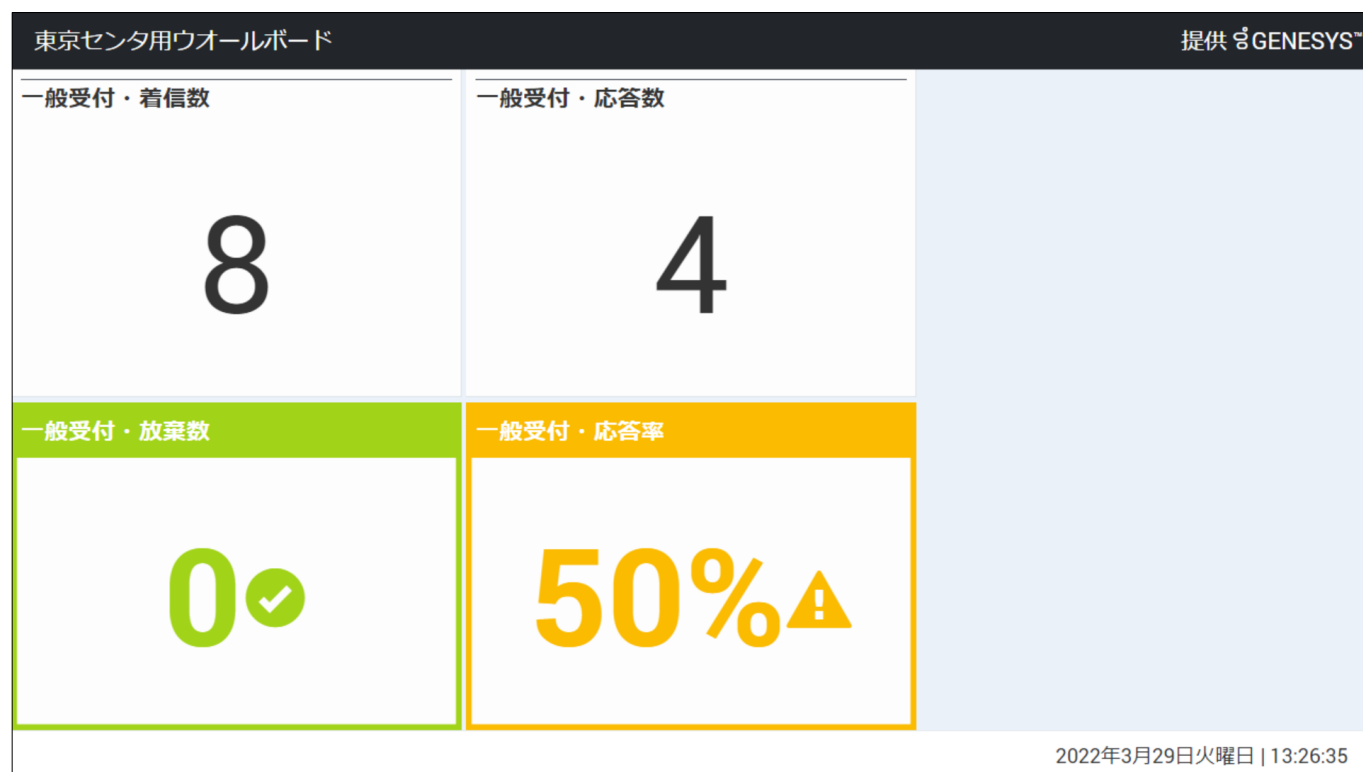
#### ウォールボード名について

- 作成時には既存のウォールボードと同一名称での作成が可能です。保存時または公開時に上書き確認が表示されますので、必要に応じて名称の変更または上書きを行ってください。

#### ウォールボードの全画面表示について

- [保存]をクリックするとウォールボードの表示画面に戻ります。全画面表示に切り替えるためには、再度「(1)242」(P.242)の手順から実施し、「(2)」(P.243)の画面で[起動]をクリックする必要があります。

(4) ウォールボードが全画面で表示されます。全画面表示を終了する場合は[ESC]キーを入力してください。



### 1.2.5.3.2 ウィジェットの追加

ウォールボードにリアルタイムレポートを表示するためのウィジェットを追加します。

#### 追加可能なウィジェットの上限について

- ウィジェットの最大値はダッシュボード/ウォールボード合わせて最大 12 個となります。ダッシュボード/ウォールボードの数を問わず最大値が適用されますのでご注意ください。
- ヒストリカルレポート/CDR レポートの出力で生成されるウィジェットもそれぞれカウントされます。

(1) ダッシュボードメニューから[ウィジェットの追加]を選択します。



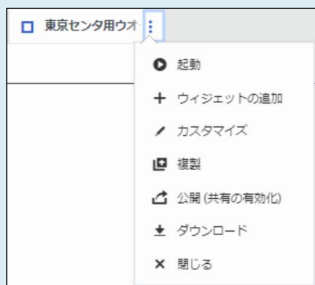
#### ウィジェットの追加について

- ダッシュボード上にウィジェットがない場合は、ダッシュボードに表示されている[+]（ウォールボード ウィジェットの追加）をクリックすることでも、(2)以降の手順へ遷移することが可能です。



## メニューの表示について

- 公開実行前のウォールボードの場合は、[共有コピーの更新]/[名前をつけて保存]は表示されず[の公開(共有の有効化)]が表示されます。



(2) ウィジェットの追加画面が表示されます。「Pulse」をクリックして、設定済のリアルタイムレポートテンプレートを表示します。

Pulse GAX SV01 COM ?

空のダッシュボード 東京センタ用ウォールボード ウィジェットの追加

ウィジェットの追加 (東京センタ用ウォールボード)

ウィジェットの作成 10 テンプレート 検索

名前	種類	変更済み
▼ Pulse		
🔍 [ACCS] エージェントグループステータスレポート	エージェントグループ	03/04/2021
🔍 [ACCS] エージェントグループ統計レポート	エージェントグループ	03/04/2021
🔍 [ACCS] エージェントステータスレポート	エージェント	03/04/2021
🔍 [ACCS] エージェント統計レポート	エージェント	03/04/2021
🔍 [ACCS] キャンペーングループステータスレポート	キャンペーングループ	03/04/2021
🔍 [ACCS] キャンペーングループ統計レポート	キャンペーングループ	03/04/2021
🔍 [ACCS] キャンペーンコールバック統計レポート	コーリングリスト, キャンペーン, キャン...	03/04/2021
🔍 [ACCS] キャンペーン統計レポート	コーリングリスト, キャンペーン	03/04/2021
🔍 [ACCS] キューステータスレポート	DN/キューグループ, キュー, ルーティング...	03/04/2021
🔍 [ACCS] キュー統計レポート	DN/キューグループ, キュー, ルーティング...	03/04/2021

Pulse

詳細を表示するウィジェットテンプレートを選択します。

(3) 追加したいウィジェットが含まれるテンプレートを選択し、[ウィジェットの作成]を選択します。画面は「【ACCS】キュー統計レポート」を選択した場合の例となります。

ウィジェットの追加 (東京センタ用オールボード)

ウィジェットの作成 10 テンプレート

名前	種類	変更済み
▼ Pulse		
【ACCS】 エージェントグループステータスレポート	エージェントグループ	03/04/2021
【ACCS】 エージェントグループ統計レポート	エージェントグループ	03/04/2021
【ACCS】 エージェントステータスレポート	エージェント	03/04/2021
【ACCS】 エージェント統計レポート	エージェント	03/04/2021
【ACCS】 キャンペーングループステータスレポート	キャンペーングループ	03/04/2021
【ACCS】 キャンペーングループ統計レポート	キャンペーングループ	03/04/2021
【ACCS】 キャンペーンコールバック統計レポート	コーリングリスト, キャンペーン, キャン...	03/04/2021
【ACCS】 キャンペーン統計レポート	コーリングリスト, キャンペーン	03/04/2021
【ACCS】 キューステータスレポート	DN/キューグループ, キュー, ルーティング...	03/04/2021
【ACCS】 キュー統計レポート	DN/キューグループ, キュー, ルーティング...	03/04/2021

【ACCS】 キュー統計レポート

default が 2021年3月4日 に変更済み

ウィジェットの作成

オブジェクトタイプ (3):  
DN/キューグループ  
キュー  
ルーティングポイント

統計 (14):  
入呼数  
平均待ち時間  
平均応答時間  
平均放棄時間  
応答数  
応答率  
放棄数  
放棄率  
最大待ち呼数

#### テンプレートの選択について

- 名前に【ACCS】が付与されているテンプレートが、Arcstar Contact Center 2.0 のサンプルテンプレートとなります。
- 名前に【ACCS】が付与されていないテンプレートは、Genesys 社の製品標準テンプレートとなります。NTT ドコモビジネスでは表示内容の正常性確認は行っておりませんので、予めご了承ください。
- サンプルテンプレートに含まれるウィジェットの詳細については、「1.2.7.1 Pulse サンプルテンプレート」(P.310)を参照してください。
- 環境構築サポートを利用してリアルタイムレポートのテンプレートを作成している場合、テンプレートの名称およびテンプレートに含まれるウィジェットの詳細については、環境構築ベンダーにお問合せください。

(4) ウィジェットの設定画面が表示されます。設定が必要な項目は以下のとおりです。

**[オブジェクト]**

レポートに表示するオブジェクトを選択します。  
選択できるオブジェクトの種類は、レポートの  
テンプレートによって異なります。

(例)エージェントレポートでは、エージェント  
IDを選択することが可能

**[表示オプション]**

表形式やグラフ形式などのレポート  
表示方法を選択します。

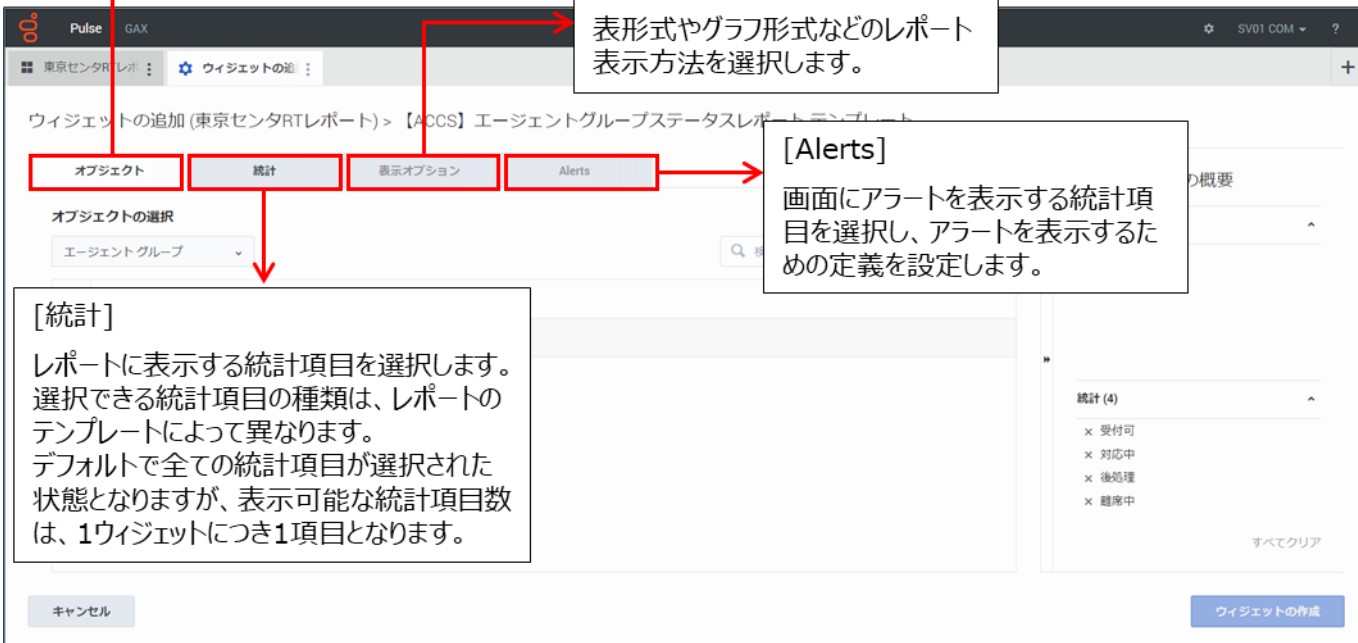
**[Alerts]**

画面にアラートを表示する統計項  
目を選択し、アラートを表示するた  
めの定義を設定します。

**[統計]**

レポートに表示する統計項目を選択します。  
選択できる統計項目の種類は、レポートの  
テンプレートによって異なります。

デフォルトで全ての統計項目が選択された  
状態となりますが、表示可能な統計項目数  
は、1ウィジェットにつき1項目となります。



The screenshot shows the 'Widget Addition' screen for '東京センタRレポート' (Tokyo Center R Report). The breadcrumb trail is 'ウィジェットの追加 (東京センタRレポート) > 【ACCS】 エージェントグループステータスレポート テンプレート'. The main configuration area has four tabs: 'オブジェクト' (Object), '統計' (Statistics), '表示オプション' (Display Options), and 'Alerts'. The 'オブジェクト' tab is selected, showing a dropdown menu with 'エージェントグループ' (Agent Group). Red arrows point from the explanatory text boxes to these tabs: from '[オブジェクト]' to the 'オブジェクト' tab, from '[表示オプション]' to the '表示オプション' tab, and from '[統計]' to the '統計' tab. The 'Alerts' tab is also visible but not selected. On the right side, there is a preview area showing a summary of the report, including a section for '統計 (4)' (Statistics (4)) with a list of items: '受付可' (Acceptable), '対応中' (In progress), '後処理' (Post-processing), and '離席中' (Absent). At the bottom, there are buttons for 'キャンセル' (Cancel) and 'ウィジェットの作成' (Create Widget).

(5) 目標（オブジェクトの選択）の画面構成は以下のとおりです。

[オブジェクト種別選択]  
テンプレートに定義されたオブジェクト種別が表示されます。表示対象とするオブジェクトの種別を選択します。1種類のオブジェクト種別のみが定義されたテンプレートの場合は、選択不要です。

[統計情報]  
テンプレートに設定されている統計情報が表示されます。

[クイック検索]  
オブジェクト種別選択で選択されているオブジェクトを入力した文字列で検索します。

[オブジェクト一覧表示]  
フォルダを展開すると、「Environment> Resources」以下に対象のオブジェクトフォルダが表示されます。（例：エージェントグループの場合はAgent Groups）  
フォルダを展開する際には、「>」アイコンもしくはフォルダアイコンをクリックします。  
組織設定を行っている場合は、オブジェクトフォルダの前に組織フォルダ選択が必要です。

(6) オブジェクト一覧からレポート表示対象とするオブジェクトにチェックを入れます。画面はキュー統計レポートにおいて、ルーティングポイント「10001@J1\_SwitchSIP」をレポート表示対象とする場合の例となります。

ウィジェットの追加 (東京センタ用オールボード) > 【ACCS】 キュー統計レポートテンプレート

オブジェクト 統計 表示オプション Alerts

オブジェクトの選択

ルーティングポイント

名前

J1\_SwitchSIP

DNs

100001@J1\_SwitchSIP

100002@J1\_SwitchSIP

100003@J1\_SwitchSIP

100004@J1\_SwitchSIP

05038226250@J1\_SwitchSIP

キャンセル

ウィジェットの作成

ウィジェットの概要

オブジェクト (1)

100001@J1\_SwitchSIP

すべてクリア

統計 (14)

入呼数

着信数

応答数

放棄数

着信率

+4 詳細

すべてクリア

#### オブジェクトの選択について

- ダッシュボードと異なり、表示可能なオブジェクト数は 1 ウィジェットにつき 1 オブジェクトとなります。複数のオブジェクトを選択しても、[表示オプション]設定で選択可能なオブジェクト数は 1 オブジェクトとなります。
- 同一テンプレートのオブジェクトを複数表示する場合は、オブジェクトの数に応じてウィジェットを作成してください。
- 組織設定を行っている場合、選択できるオブジェクトはログインしているエージェント ID の所属する組織/配下の組織に限定されます。



(7) 選択したオブジェクトが、画面右の「ウィジェットの概要」内に表示されます。オブジェクト名の前に表示されている[×]をクリックすると、オブジェクトは選択対象から外れます。[すべてクリア]をクリックすると、全ての選択済オブジェクトが選択対象から外れます。

ウィジェットの追加 (東京センタ用ウオールボード) > 【ACCS】 キュー統計レポートテンプレート

オブジェクト 統計 表示オプション Alerts

オブジェクトの選択

ルーティングポイント 検索

名前
▼ J1_SwitchSIP
▼ DNS
<input checked="" type="checkbox"/> 100001@J1_SwitchSIP
<input type="checkbox"/> 100002@J1_SwitchSIP
<input type="checkbox"/> 100003@J1_SwitchSIP
<input type="checkbox"/> 100004@J1_SwitchSIP
<input type="checkbox"/> 05038226250@J1_SwitchSIP

キャンセル

ウィジェットの作成

ウィジェットの概要

オブジェクト (1)

× 100001@J1\_SwitchSIP

すべてクリア

統計 (14)

- × 入呼数
- × 着信数
- × 応答数
- × 放棄数
- × 着信率

+4 詳細

すべてクリア

#### オブジェクトの選択について

- ダッシュボードと異なり、表示可能なオブジェクト数は 1 ウィジェットにつき 1 オブジェクトとなります。複数のオブジェクトを選択しても、[表示オプション]設定で選択可能なオブジェクト数は 1 オブジェクトとなります。
- 同一テンプレートのオブジェクトを複数表示する場合は、オブジェクトの数に応じてウィジェットを作成してください。
- 組織設定を行っている場合、選択できるオブジェクトはログインしているエーエージェント ID の所属する組織/配下の組織に限定されます。
- オブジェクトが 1 つも選択されていない状態の場合は、[ウィジェットの作成]ボタンが有効になりません。最低 1 つ以上のオブジェクトを選択する必要があります。

統計項目の選択/表示オプションの設定を行わない場合は、[ウィジェットの作成]をクリックすると作成したウィジェットが表示されます。レポートの項目が表示されるまでには数十秒程度の時間がかかります。

引き続き統計項目の選択/表示オプションの設定を行う場合は、[ウィジェットの作成]をクリックせずに以降の手順に従って、設定を行ってください。

(8) [統計]タブを選択します。

ウィジェットの追加 (東京センタ用ウオールボード) > 【ACCS】キュー統計レポートテンプレート

オブジェクト **統計** 表示オプション Alerts

オブジェクトの選択

ルーティングポイント

検索

名前
▼ J1_SwitchSIP
▼ DNs
<input checked="" type="checkbox"/> 100001@J1_SwitchSIP
<input type="checkbox"/> 100002@J1_SwitchSIP
<input type="checkbox"/> 100003@J1_SwitchSIP
<input type="checkbox"/> 100004@J1_SwitchSIP
<input type="checkbox"/> 05038226250@J1_SwitchSIP

キャンセル

ウィジェットの作成

ウィジェットの概要

オブジェクト (1)

× 100001@J1\_SwitchSIP

すべてクリア

統計 (14)

× 入呼数

× 着信数

× 応答数

× 放棄数

× 着信率

+4 詳細

すべてクリア

(9) 統計項目選択の画面が表示されます。画面構成は以下のとおりです。

ウィジェットの追加 (東京センタ用ウオールボード) > 【ACCS】キュー統計レポートテンプレート

オブジェクト 統計 表示オプション Alerts

統計の選択

☒ すべて選択

☒ 入呼数

☒ 着信数

☒ 応答数

☒ 放棄数

☒ 着信率

☒ 応答率

☒ 放棄率

[統計項目一覧表示]  
テンプレートに規定されている統計項目の一覧が表示されます。

表示名  
入呼数

エイリアス  
Distinct\_Entered

表示形式  
整数

通知モード  
時延基準

通知強度 (秒)  
10

統計タイプ  
Total\_Calls\_Entered

フィルター  
VoiceCall

[統計項目詳細表示]  
[統計項目一覧表示]から選択されている統計項目に規定されている詳細設定が表示されます。

[選択済統計項目]  
選択済の統計項目が表示されます。

すべてクリア

統計 (14)

× 入呼数

× 着信数

× 応答数

× 放棄数

× 着信率

+4 詳細

すべてクリア

ウィジェットの作成

(10)統計項目一覧からレポート表示対象とする統計項目にチェックを入れます。画面はキュー統計レポートレポートにおいて、応答率を表示する場合の例となります。

Pulse GAX

空のダッシュボード 東京センタ用ウォールボード ウィジェットの追加

ウィジェットの追加 (東京センタ用ウォールボード) > 【ACCS】キュー統計レポートテンプレート

オブジェクト 統計 表示オプション Alerts

統計の選択

統計項目	表示名	エイリアス	表示形式	通知モード	通知頻度 (秒)	統計タイプ
<input type="checkbox"/> すべて選択	応答率	Percentage_Answered	パーセント	時間基準	10	PCT_Calls_Answered
<input type="checkbox"/> 入呼数						
<input type="checkbox"/> 着信数						
<input type="checkbox"/> 応答数						
<input type="checkbox"/> 放棄数						
<input type="checkbox"/> 着信率						
<input checked="" type="checkbox"/> 応答率						
<input type="checkbox"/> 放棄率						
<input type="checkbox"/> 平均待ち時間						

キャンセル

ウィジェットの作成

ウィジェットの概要

オブジェクト (1)

x 100001@J1\_SwitchSIP

すべてクリア

統計 (1)

x 応答率

すべてクリア

#### ウォールボードに作成するウィジェットにおける統計項目数について

- ダッシュボードと異なり、表示可能な統計項目数は 1 ウィジェットにつき 1 項目となります。複数の統計項目を選択しても、[表示オプション]設定で選択可能な統計項目数は 1 項目となります。
- 同一テンプレートの統計項目を複数表示する場合は、統計項目の数に応じてウィジェットを作成してください。

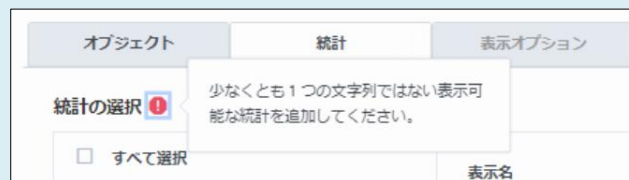
(11)選択されている統計項目が、画面右の「ウィジェットの概要」内に表示されます。統計項目名の前に表示されている[×]をクリックすると、その統計項目は選択対象から外れます。[すべてクリア]をクリックすると、全ての選択済統計項目が選択対象から外れます。

The screenshot shows the Pulse GAX interface for configuring a widget. The main area is titled 'ウィジェットの追加 (東京センタ用ウォールボード) > 【ACCS】キュー統計レポートテンプレート'. It has four tabs: 'オブジェクト', '統計' (selected), '表示オプション', and 'Alerts'. Under the '統計' tab, there is a '統計の選択' section with a list of statistics. '応答率' (Response Rate) is selected with a checkmark. To the right, the 'ウィジェットの概要' (Widget Summary) panel shows the selected object '100001@J1\_SwitchSIP' and the selected statistic '統計 (1)' with '× 応答率'. A red box highlights the '統計 (1)' section. At the bottom right, there is a 'ウィジェットの作成' (Create Widget) button.

統計の選択	表示名
<input type="checkbox"/> すべて選択	応答率
<input type="checkbox"/> 入呼数 (非表示)	
<input type="checkbox"/> 着信数 (非表示)	エイリアス
<input type="checkbox"/> 応答数 (非表示)	Percentage_Answered
<input type="checkbox"/> 放棄数 (非表示)	表示形式
<input type="checkbox"/> 着信率 (非表示)	パーセント
<input checked="" type="checkbox"/> 応答率	
<input type="checkbox"/> 放棄率 (非表示)	通知モード
<input type="checkbox"/> 平均待ち時間 (非表示)	時間基準
	通知頻度 (秒)
	10
	統計タイプ
	PCT_Calls_Answered
	フィルター
	VoiceCall

#### 統計項目の選択について

- 最低 1 つ以上の統計項目選択が必要です。統計項目が選択されていない場合は以下のエラーメッセージが表示されます。



表示オプションの設定を行わない場合は、[ウィジェットの作成]をクリックすると作成したウィジェットが表示されます。レポートの項目が表示されるまでには数十秒程度の時間がかかります。

表示オプションの設定を行う場合は、[ウィジェットの作成]をクリックせずに以降の手順に従って、設定を行ってください。

## (12)[表示オプション]タブを選択します。

ウィジェットの追加 (東京センタ用ウォールボード) > 【ACCS】キュー統計レポート テンプレート

オブジェクト 統計 **表示オプション** Alerts

統計の選択

<input type="checkbox"/> すべて選択	表示名	応答率
<input type="checkbox"/> 入呼数 (非表示) ≡	エイリアス	Percentage_Answered
<input type="checkbox"/> 着信数 (非表示) ≡	表示形式	パーセント
<input type="checkbox"/> 応答数 (非表示) ≡	通知モード	通知頻度 (秒)
<input type="checkbox"/> 放棄数 (非表示) ≡	時間基準	10
<input type="checkbox"/> 着信率 (非表示) ≡	統計タイプ	フィルター
<input checked="" type="checkbox"/> 応答率	PCT_Calls_Answered	VoiceCall
<input type="checkbox"/> 放棄率 (非表示) ≡		
<input type="checkbox"/> 平均待ち時間 (非表示) ≡		

キャンセル

ウィジェットの作成

ウィジェットの概要

オブジェクト (1)

x 100001@J1\_SwitchSIP

すべてクリア

統計 (1)

x 応答率

すべてクリア

### [表示オプション]タブの選択について

- [表示オプション]タブは、本項「(6)」(P.252) の手順に従ってオブジェクトの選択を行わないと有効になりません。

## (13)表示オプションの設定画面が表示されます。

ウィジェットの追加 (東京センタ用ウォールボード) > 【ACCS】キュー統計レポート テンプレート

オブジェクト 統計 **表示オプション** Alerts

ウィジェットタイトル

【ACCS】キュー統計レポート

☒ ウィジェットにタイトルを表示

人数

フォーマット

数

オブジェクト

100001@J1\_SwitchSIP

キャンセル

ウィジェットの作成

プレゼンテーションモードでプレビュー (ライブデータは表示されません)

【ACCS】キュー統計レポート

5%

ウィジェットの概要

オブジェクト (1)

100001@J1\_SwitchSIP

統計 (1)

応答率

### プレビュー内の統計値について

- プレビューに表示されるグラフ内の統計値は、表示されるグラフをイメージしやすくするためのサンプル値となります。実際の値とは異なります。

---




(14)表示オプションでは以下の表示設定を行う事が可能です。レポートの表示項目数とウィジェットタイプの組合せによっては、全ての統計項目を同時に表示できない場合があります。

③ ウィジェットタイトル

ダッシュボード内に表示されるウィジェットの表示名を入力します。表示名に入力可能な文字は半角英数字、半角記号および全角文字、最大文字数は 255 文字となります。

④ ウィジェットタイプ

以下の 2 種類から表示方法を選択します。設定はウィジェット追加後も変更することが可能です。

[フォーマット]に「数」を設定		備考
表示例	<p>Pulse 内表示の場合</p>  <p>全画面表示の場合</p> 	
サイズ	ダッシュボード上での表示領域を設定する (最小) 1x1 ~ (最大) 2x2 の範囲で設定可能	<ul style="list-style-type: none"> <li>表記は縦 x 横</li> </ul>
オブジェクト	統計値を表示するオブジェクトを設定する	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定可能数は 1 個</li> </ul>
統計	設定したオブジェクトに対して表示する統計値を設定する	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定可能数は 1 個</li> </ul>
更新間隔	表示の更新間隔を設定する。最短は 10 秒間隔となる	<ul style="list-style-type: none"> <li>既定値は 10 秒/15 秒/30 秒/60 秒</li> <li>カスタム値は 61 秒~3,600 秒</li> </ul>
アラート定義	<p>統計項目の値が予め設定された値を超えた場合に、画面にアラートを表示するための定義を設定する。</p> <p>Pulse 内表示の場合</p>  <p>全画面表示の場合</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>[低い方が良い]にチェックを入れない 既定値より大 : 1 / 既定値より小 : 2</li> <li>[低い方が良い]にチェックを入れる 既定値より大 : 2 / 既定値より小 : 1</li> <li>設定できる色を変更することはできない</li> </ul>

[フォーマット]に「スパークライン」を設定		備考
表示例	<p>Pulse 内表示の場合</p>  <p>全画面表示の場合</p> 	
サイズ	ダッシュボード上での表示領域を設定する (最小) 1x1 ~ (最大) 2x2 の範囲で設定可能	<ul style="list-style-type: none"> <li>表記は縦 x 横</li> </ul>
時間範囲 1	グラフの表示範囲を 15 分/1 時間/1 日から設定する	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>
オブジェクト	統計値を表示するオブジェクトを設定する	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定可能数は 1 個</li> </ul>
統計	設定したオブジェクトに対して表示する統計値を設定する	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定可能数は 1 個</li> </ul>
更新間隔	表示の更新間隔を設定する。最短は 10 秒間隔となる	<ul style="list-style-type: none"> <li>既定値は 10 秒/15 秒/30 秒/60 秒</li> <li>カスタム値は 61 秒～3,600 秒</li> </ul>
アラート定義	<p>統計項目の値が予め設定された値を超えた場合に、画面にアラートを表示するための定義を設定する。</p> <p>Pulse 内表示の場合</p>  <p>全画面表示の場合</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>[低い方が良い]にチェックを入れない 既定値より大 : 1 / 既定値より小 : 2</li> <li>[低い方が良い]にチェックを入れる 既定値より大 : 2 / 既定値より小 : 1</li> <li>設定できる色を変更することはできない</li> </ul>



(15)[Alerts]タブを選択します。

Pulse GAX

空のダッシュボード : 東京センタ用ウオ : ウィジェットの追加

ウィジェットの追加 (東京センタ用ウオールボード) > 【ACCS】キュー統計レポートテンプレート

オブジェクト 統計 表示オプション Alerts

ウィジェットタイトル  
【ACCS】キュー統計レポート

☒ ウィジェットにタイトルを表示

人数

フォーマット  
数

オブジェクト  
100001@J1\_SwitchSIP

キャンセル

プレゼンテーションモードでプレビュー (ライブデータは表示されません)

【ACCS】キュー統計レポート

5%

ウィジェットの概要

オブジェクト (1)  
100001@J1\_SwitchSIP

統計 (1)  
応答率

ウィジェットの作成

#### [Alerts]タブの選択について

- [Alerts]タブは、本項「(10)」(P.190) の手順に従って統計項目の選択を行わないと有効になりません。

(16)アラートの設定画面が表示されます。統計のアラート追加をクリックして統計項目を表示させます。

Pulse GAX

空のダッシュボード : 東京センタ用ウオ : ウィジェットの追加

ウィジェットの追加 (東京センタ用ウオールボード) > 【ACCS】キュー統計レポートテンプレート

オブジェクト 統計 表示オプション Alerts

統計のアラート (0)

統計のアラートの追加

応答率

キャンセル

ウィジェットの概要

オブジェクト (1)  
100001@J1\_SwitchSIP

統計 (1)  
応答率

ウィジェットの作成

(1) アラートを追加したい統計項目をクリックします。以下は「応答率」を選択した場合の例です。

The screenshot shows the 'Pulse GAX' interface. The top navigation bar includes 'Pulse GAX', a user icon, and 'SV01 COM'. Below the navigation bar, there are tabs for '空のダッシュボード', '東京センタ用ウオ', and 'ウィジェットの追加'. The main content area is titled 'ウィジェットの追加 (東京センタ用ウオールボード) > 【ACCS】キュー統計レポートテンプレート'. It features a tabbed interface with 'オブジェクト', '統計', '表示オプション', and 'Alerts'. The 'Alerts' tab is selected, showing '統計のアラート (0)'. A button labeled '統計のアラートの追加' is highlighted with a red box. To the right, a sidebar titled 'ウィジェットの概要' shows 'オブジェクト (1)' as '100001@J1\_SwitchSIP' and '統計 (1)' as '応答率'. At the bottom, there are 'キャンセル' and 'ウィジェットの作成' buttons.

選択した統計項目の設定画面が表示されます。アラートする既定値を設定します。

[低い方が良い]にチェックを入れない（デフォルト）と、既定値以上の場合に緑色でアラートする 1 種類の設定、既定値以下の場合に黄色でアラートする設定と赤色でアラートする設定の 2 種類の設定ができます。

This screenshot shows the same 'Pulse GAX' interface, but with the 'Alerts' tab selected. The '統計のアラート (1)' section now displays a table with three alert configurations. The first configuration, '応答率', has the '低い方が良い' checkbox checked and highlighted with a red box. The other two configurations are '次の値以上なら...' (green), '次の値以下なら...' (yellow), and '次の値以下なら...' (red). Each configuration has a corresponding input field. The sidebar on the right remains the same. The bottom buttons are 'キャンセル' and 'ウィジェットの作成'.

[低い方が良い]にチェックを入れると、既定値以下の場合に緑色でアラートする 1 種類の設定、既定値以上の場合に黄色でアラートする設定と赤色でアラートする設定の 2 種類の設定ができます。

ウィジェットの追加 (東京センタ用ウォールボード) > 【ACCS】キュー統計レポートテンプレート

オブジェクト   統計   表示オプション   Alerts

統計のアラート (1)



応答率   ☒ 低い方が良い   緑 次の値以下なら...   黄 次の値以上なら...   赤 次の値以上なら...

統計のアラートの追加

キャンセル   ウィジェットの作成

設定できる色を変更することはできません。

以下は、フォーマット毎のアラートの表示例です。

フォーマット	アラート表示例
数	<p>計項目の値が予め設定された値を超えた場合に、画面にアラートを表示するための定義を設定する。</p> <p>Pulse 内表示の場合</p>  <p>全画面表示の場合</p> 

フォーマット	アラート表示例
<b>スパークライン</b>	<p>統計項目の値が予め設定された値を超えた場合に、画面にアラートを表示するための定義を設定する。</p> <p>Pulse 内表示の場合</p> <p>全画面表示の場合</p>

(17)表示オプションの設定が完了したら、[ウィジェットの作成]をクリックして設定を完了します。

Pulse
GAX

空のダッシュボード
東京センタ用ウオ
ウィジェットの追加

SV01 COM
?

ウィジェットの追加 (東京センタ用ウオールボード) > 【ACCS】キュー統計レポートテンプレート

オブジェクト
統計
表示オプション
Alerts

統計のアラート (1)

応答率

低い方がよい

次の値以上なら...
80

次の値以下なら...
50

次の値以下なら...
30

統計のアラートの追加

ウィジェットの概要

オブジェクト (1)
100001@J1\_SwitchSIP

統計 (1)
応答率

キャンセル

ウィジェットの作成

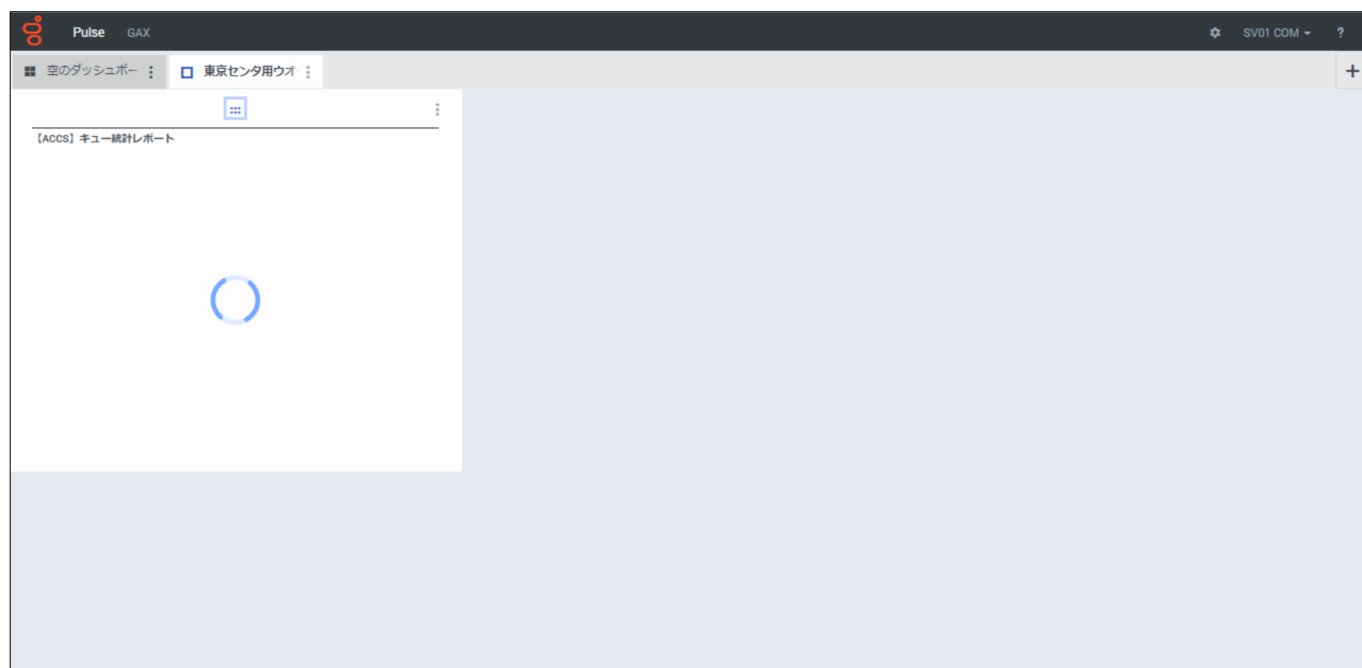
264

### ウィジェットの上限を超える場合について

- ウィジェットの上限（12 個）を超える場合は、以下のエラーメッセージが表示され、新しいウィジェットは追加されません。ウィジェットの数には、ヒストリカルレポート/CDR レポートのウィジェットも含まれます。



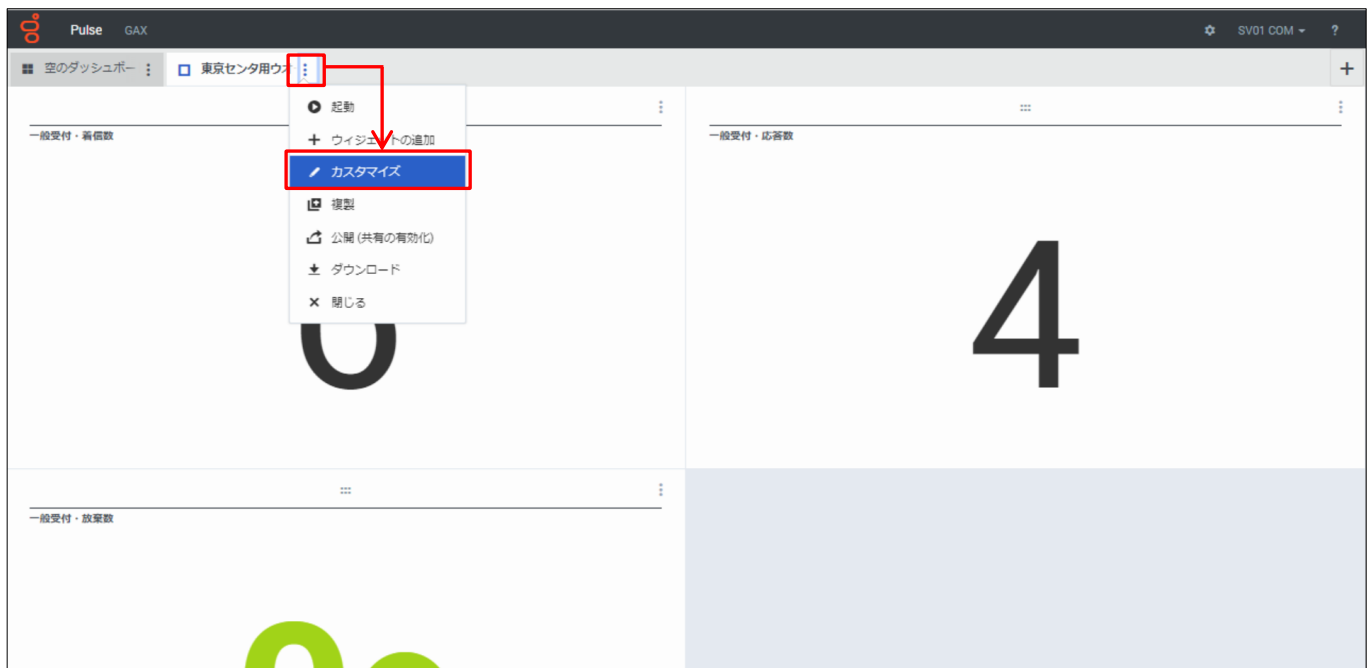
(18)作成したウィジェットが表示されます。レポートの項目が表示されるまでには数十秒程度の時間がかかります。



### 1.2.5.3.3 カスタマイズ

ウォールボードの名前/説明/ヘッダー表示色を変更します。

(1) ダッシュボードメニューから[カスタマイズ]を選択します。



#### メニューの表示について

- 公開実行前のウォールボードの場合は、[共有コピーの更新]/[名前をつけて保存]は表示されず[公開(共有の有効化)]が表示されます。



(2) カスタマイズ画面が表示されます。設定を変更します。

カスタマイズ (東京センタ用ウォールボード)

ウォールボード名 \*

東京センタ用ウォールボード

説明

東京センタリアルタイムレポート用ウォールボード

☐ タブでのアラート通知の有効化

テーマ

淡色 濃色

ヘッダー

ヘッダーをカスタマイズして、企業ブランドを反映します。


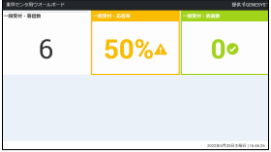

東京センタ用ウォールボード 提供 GENESYS™

ヘッダー色 テキストの色

#222529 #ffffff

キャンセル 保存

[ 凡例 ● : 必須 空欄 : 任意 ]

フィールド名	必須	入力値	備考
ウォールボード名	●	変更するウォールボードの名前を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能</li> <li>最大 255 文字まで設定可能</li> </ul>
説明		変更するウォールボードの説明を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能</li> <li>最大 2,000 文字まで設定可能</li> </ul>
タブでのアラート通知の有効化		アラート通知設定しているウィジェット数をタブに表示する。 	<ul style="list-style-type: none"> <li>デフォルトは無効</li> </ul>
テーマ		ウォールボード全画面表示の配色に淡色または濃色を選択する。 <div style="text-align: center;"> <p>淡色の場合</p>  <p>濃色の場合</p>  </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>デフォルトは淡色</li> </ul>

<p>ヘッダー色</p>		<p>ウォールボード全画面表示のウォールボード名の背景色を HTML カラーコードまたはカラーネームで入力する。</p> <p>[ヘッダー色]にカラーネーム「orange」を入力した例</p> <p>カスタマイズ画面</p>  <p>全画面表示</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>デフォルトは#222529</li> </ul>
<p>テキストの色</p>		<p>ウォールボード全画面表示のウォールボード名の文字色を HTML カラーコードまたはカラーネームで入力する。</p> <p>[テキストの色]にカラーピッカーでカラーコードを入力した例</p> <p>カスタマイズ画面</p>  <p>全画面表示</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>デフォルトは#ffffff</li> </ul>

### ウォールボード名について

- 作成時には既存のウォールボードと同一名称での作成が可能です。保存時または公開時に上書き確認が表示されますので、必要に応じて名称の変更または上書きを行ってください。

(3) 変更が完了したら、[保存]をクリックします。



PulseGAXSV01 COM?

空のダッシュボード東京センタ用ウォールボードカスタマイズ

+

### カスタマイズ (東京センタ用ウォールボード)

ウォールボード名 \*

【変更】 東京センタ用ウォールボード

説明

東京センタ用ウォールボード

☐ タブでのアラート通知の有効化


テーマ

淡色 暗色

ヘッダー


ヘッダーをカスタマイズして、企業ブランドを反映します。


【変更】 東京センタ用ウォールボード

提供  GENESYS™

ヘッダー色

テキストの色

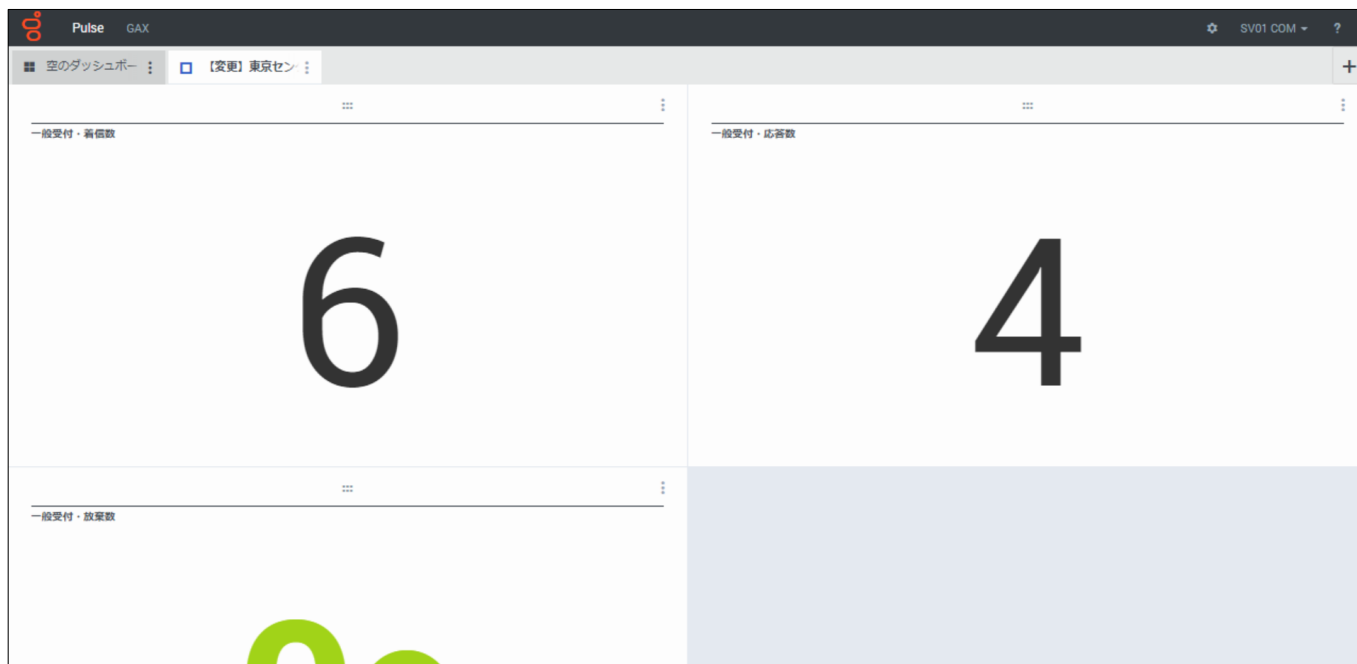
 #222529

 #ffffff

キャンセル

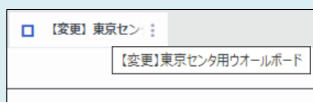
保存

(4) 変更が反映されます。



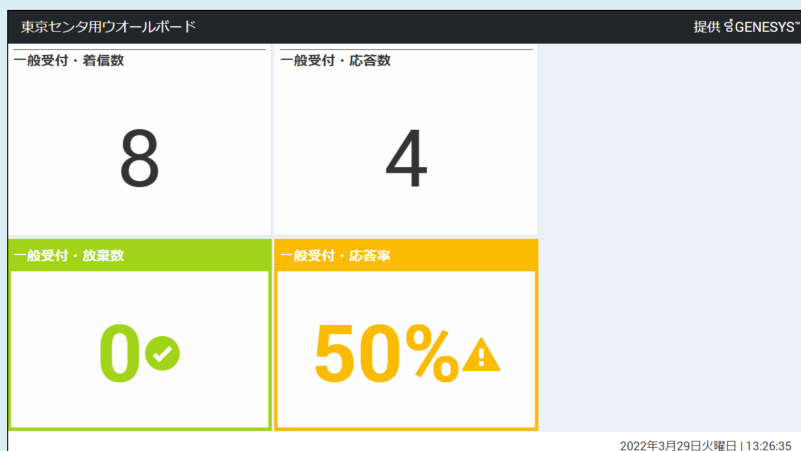
#### ウォールボードの名前の表示について

- ウォールボードの名前に表示可能な文字数は、全角文字 7 文字/半角文字 14 文字が目安となります。それを超える場合は、「...」での省略表示となります。
- 名前の上にマウスカーソルを置くと、全ての文字が表示されます。



#### ヘッダー色 / テキストの色の表示について

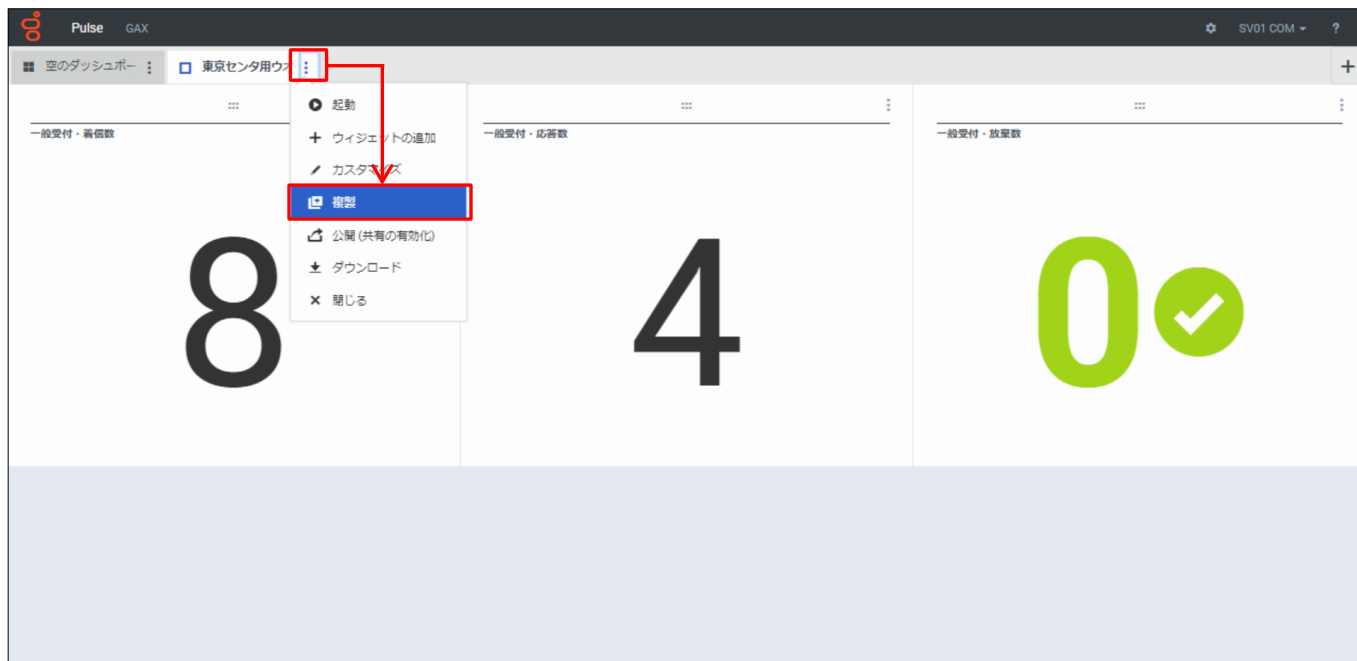
- 全画面表示で確認することが可能です。全画面表示への切り替えは「1.2.5.3.1 起動」(P.242) の手順を参照してください。



#### 1.2.5.3.4 複製

ダッシュボードの複製を作成します。

(1) ダッシュボードメニューから[複製]を選択します。



#### ウィジェットの上限を超える場合について

- 複製後にウィジェットの上限（12 個）を超える場合は、以下のエラーメッセージが表示され、複製は実行されません。ウィジェットの数には、ヒストリカルレポート/CDR レポートのウィジェットも含まれます。

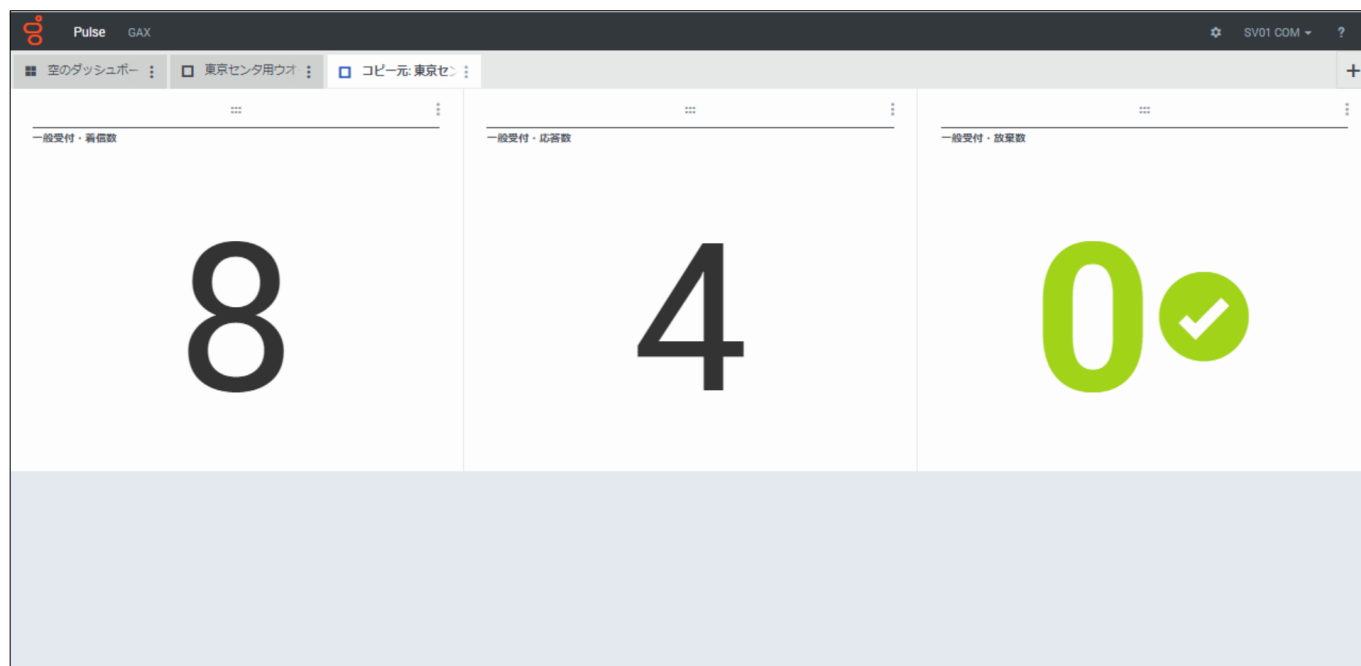


#### メニューの表示について

- 公開実行前のウォールボードの場合は、[共有コピーの更新]/[名前をつけて保存]は表示されず[公開(共有の有効化)]が表示されます。



(2) ウォールボードが複製されます。複製されたウォールボード名には「コピー元：(複製元のウォールボード名)」が自動で設定されます。



#### ウォールボード名の重複について

- ウォールボード名は重複が可能です。同じウォールボードから複数の複製を行った場合、複製されたウォールボードは全て同じウォールボード名となります。

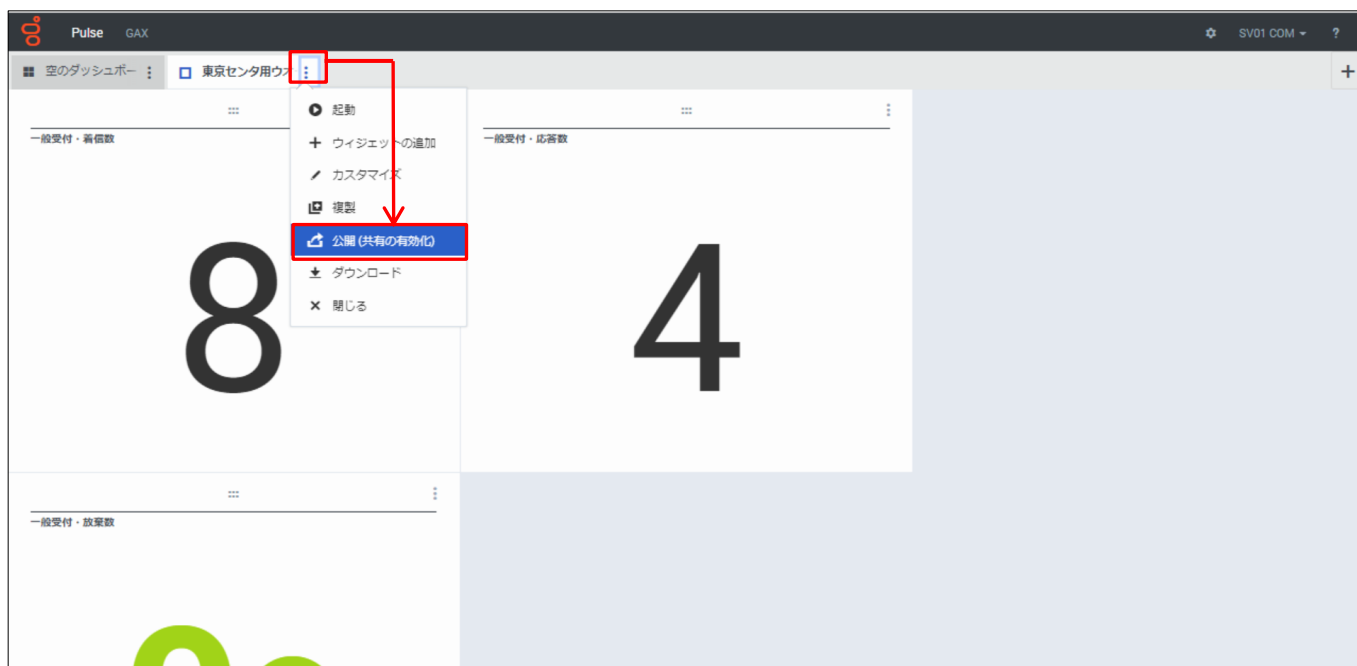
#### 1.2.5.3.5 公開(共有の有効化)

他のエージェントに対してウォールボードの構成を共有します。

##### 公開の実行について

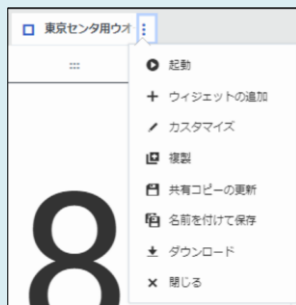
- 各エージェントが作成したウォールボード/ウィジェットの設定は、各エージェントの設定としてウォールボードを閉じる操作を行わない限り保持されます。作成したウォールボードの構成を他のエージェントに共有する必要がない場合は、公開の実行は不要です。
- 公開を実行すると、「1.2.5.2 ウォールボードの選択」(P.238) から選択が可能となります。組織設定は適用されず、Pulse にアクセス可能なすべてのエージェントが選択できる状態となります。

(1) ダッシュボードメニューから[公開(共有の有効化)]を選択します。



##### [公開(共有の有効化)]メニューの表示について

- 公開を実行済みのウォールボードでは、公開メニューは表示されません。ウォールボードの構成を上書きする場合は、「1.2.5.3.6 共有コピーの更新」(P.279)、別名で保存する場合は「1.2.5.3.7 名前を付けて保存」(P.281)」の手順をそれぞれ参照してください。



(2) ウォールボードの公開画面が表示されます。設定を入力します。

東京センタ用ウォールボードの公開 (共有の有効化)

サーバーに公開すると、ユーザーがこのウォールボードのインスタンスを開けるようになります。

ウォールボード名 \*

東京センタ用ウォールボード

説明

東京センタリアルタイムレポート用ウォールボード

☐ Genesys Configuration Server に保存

ウォールボード名

変更済み

> Pulse

保存済みの場所: Pulse > 東京センタ用ウォールボード

キャンセル

保存

[ 凡例 ● : 必須 空欄 : 任意 ]

フィールド名	必須	入力値	備考
ウォールボード名	●	公開するウォールボードの名前を入力する。	• 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 • 最大 255 文字まで設定可能
説明		公開するウォールボードの説明を入力する。	• 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 • 最大 2,000 文字まで設定可能
Genesys Configuration Server に保存		ウォールボードの保存先フォルダを指定する。 チェックを入れない（デフォルト） Pulse チェックを入れる Environment > Resources > Scripts	• 保存先による機能差異はなく、任意で指定

#### ウォールボード名について

- 作成時には既存のウォールボードと同一名称での作成が可能です。上書き確認が表示されますので、必要に応じて名称の変更または上書きを行ってください。

(3) [保存]をクリックしてウォールボードを公開します。

東京センタ用ウォールボードの公開 (共有の有効化)

サーバーに公開すると、ユーザーがこのウォールボードのインスタンスを開けるようになります。

ウォールボード名 \*

東京センタ用ウォールボード

説明

東京センタリアルタイムレポート用ウォールボード

☐ Genesys Configuration Server に保存

ウォールボード名	変更済み
> Pulse	

保存済みの場所: Pulse > 東京センタ用ウォールボード

キャンセル

保存

#### ウォールボードの上書きについて

- 同名のウォールボードが存在する場合は、上書き確認画面が表示されます。上書きする場合は[はい]をクリックします。保存をキャンセルする場合は[キャンセル]をクリックし、ウォールボード名を変更してください。

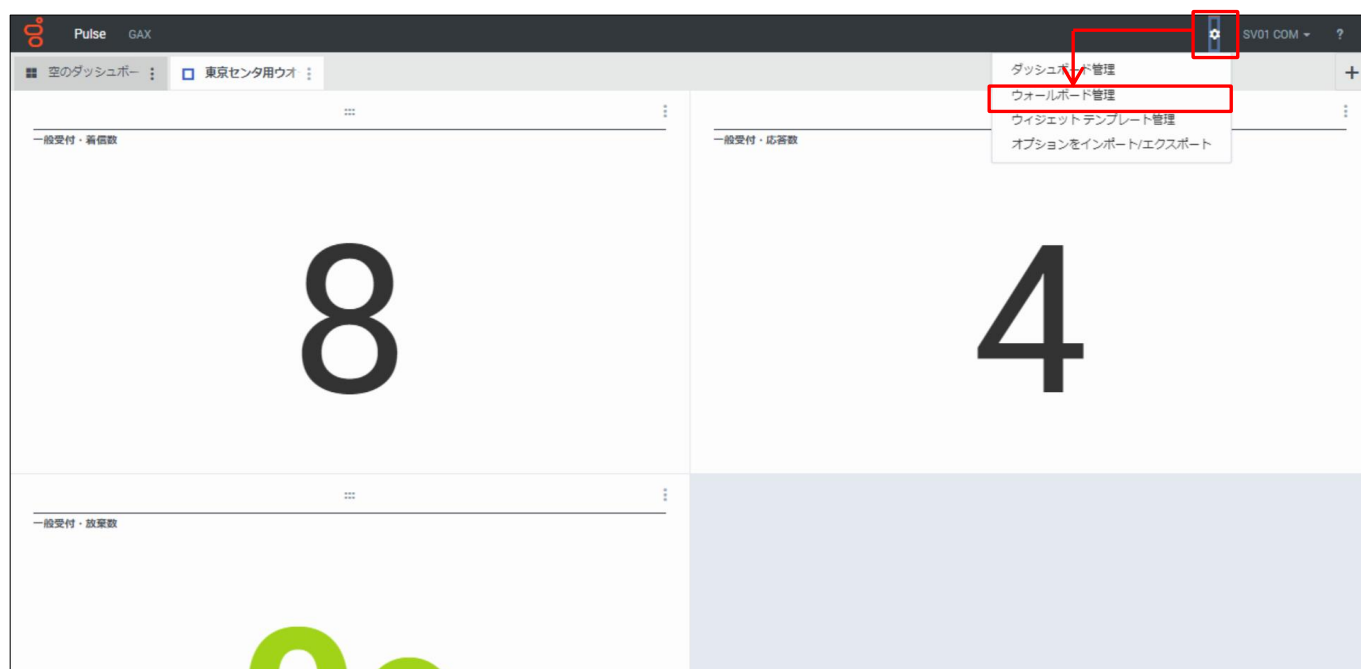
The wallboard with the name '東京センタ用ウォールボード' already exists.

置き換えますか?

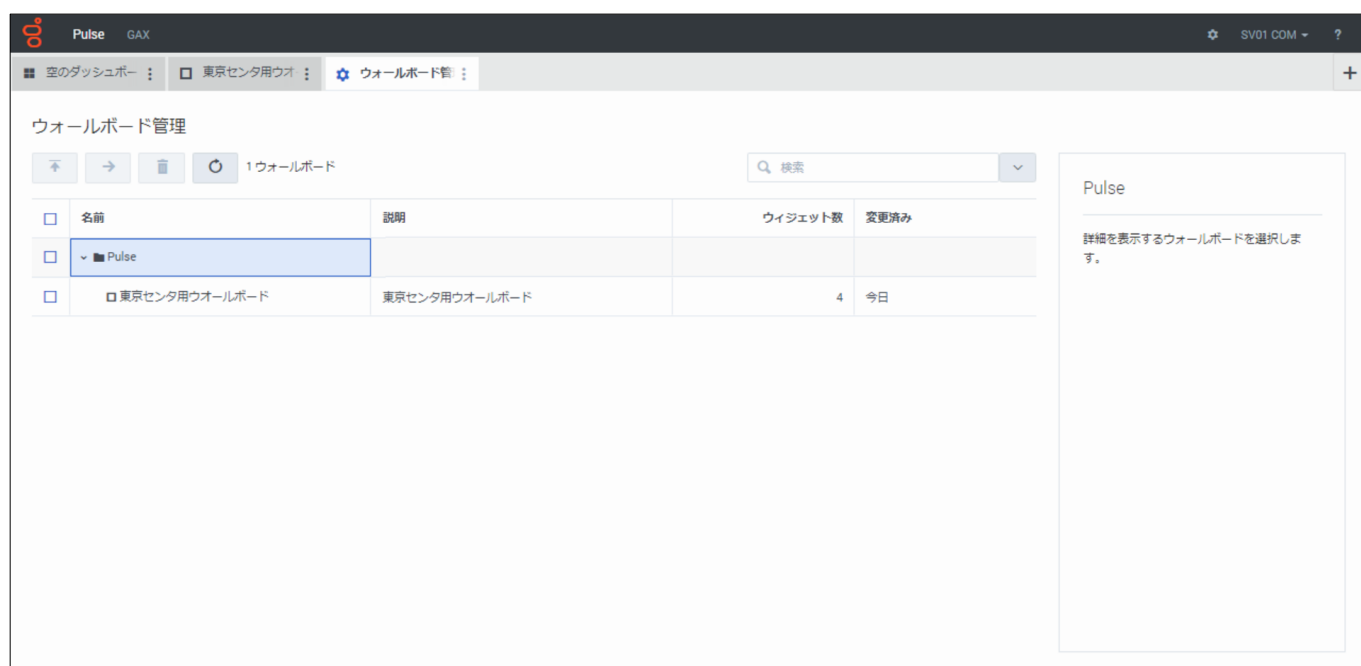
いいえ

はい

(4) 保存されたウォールボードは、ウォールボード管理で確認することが可能です。[管理]メニューから[ウォールボード管理]を選択します。



(5) 「Pulse」フォルダの[v]アイコンまたはフォルダアイコンを選択すると、保存されているウォールボードを確認することが可能です。





## [Genesys Configuration Server に保存]にチェックを入れて保存した場合について

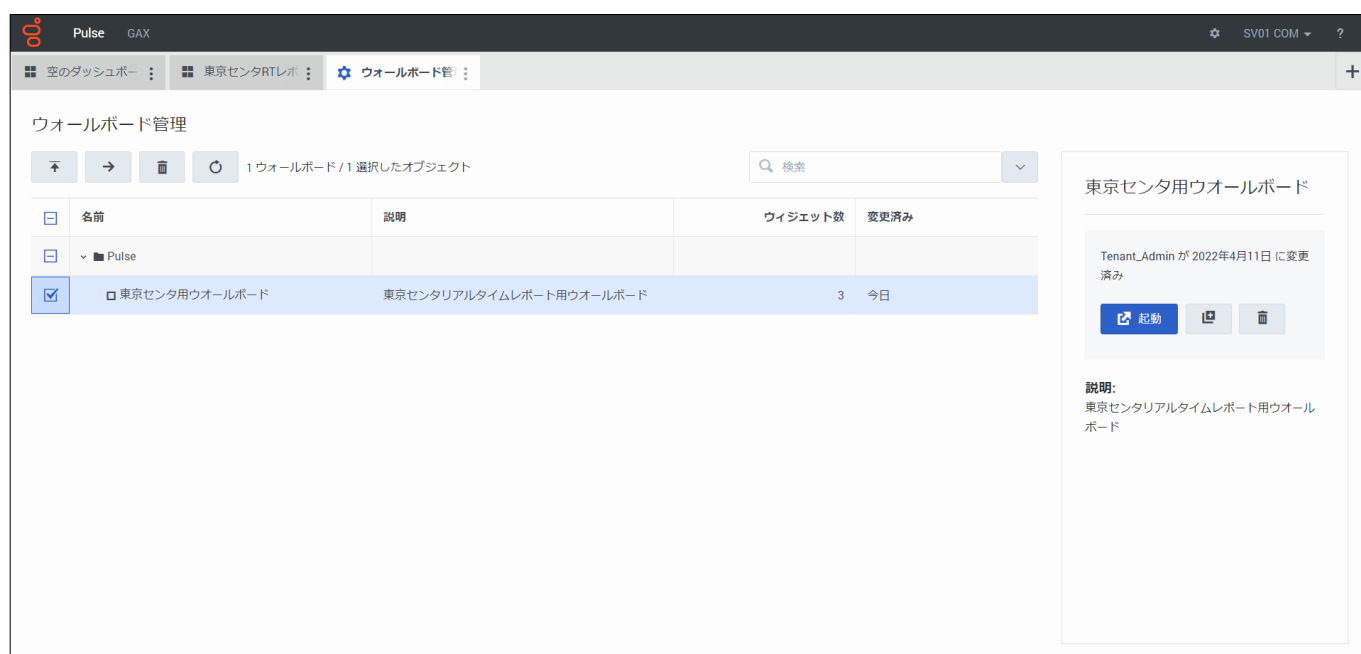
- ウォールボードを保存する際に[Genesys Configuration Server に保存]にチェックを入れた場合、ウォールボードの保存先は「Environment > Resources > Scripts」フォルダの配下となります。



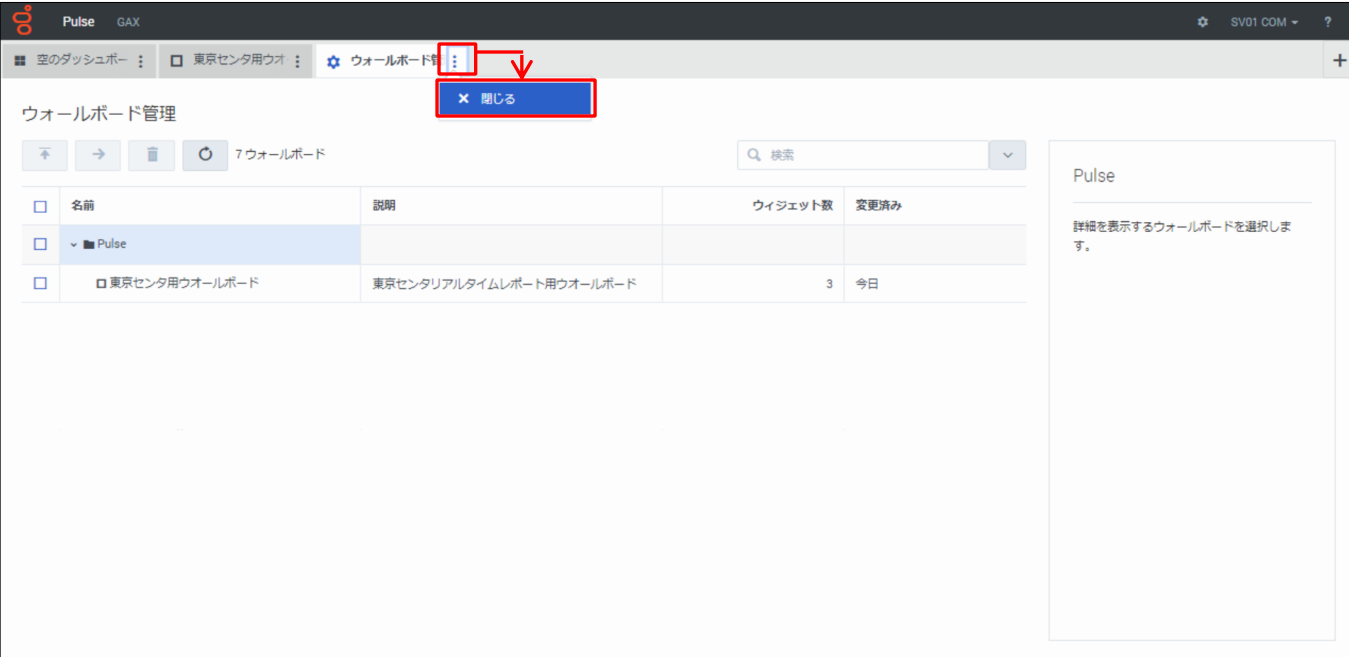
- 「Pulse」フォルダ配下のウォールボードを選択し[移動]ボタンクリック後、[Genesys Configuration Server に保存]をチェックして[移動]をクリックすると、「Environment > Resources > Scripts」フォルダ配下に移動することができます。



- (6) ウォールボードを選択すると詳細メニューが表示されます。[起動]をクリックすると、「1.2.5.3.1 起動」(P.242)、[複製]をクリックすると、「1.2.5.3.4 複製」(P.271) とそれぞれ同じ動作となります。



(7) ウォールボード管理を閉じる場合は、メニューから[閉じる]を選択します。



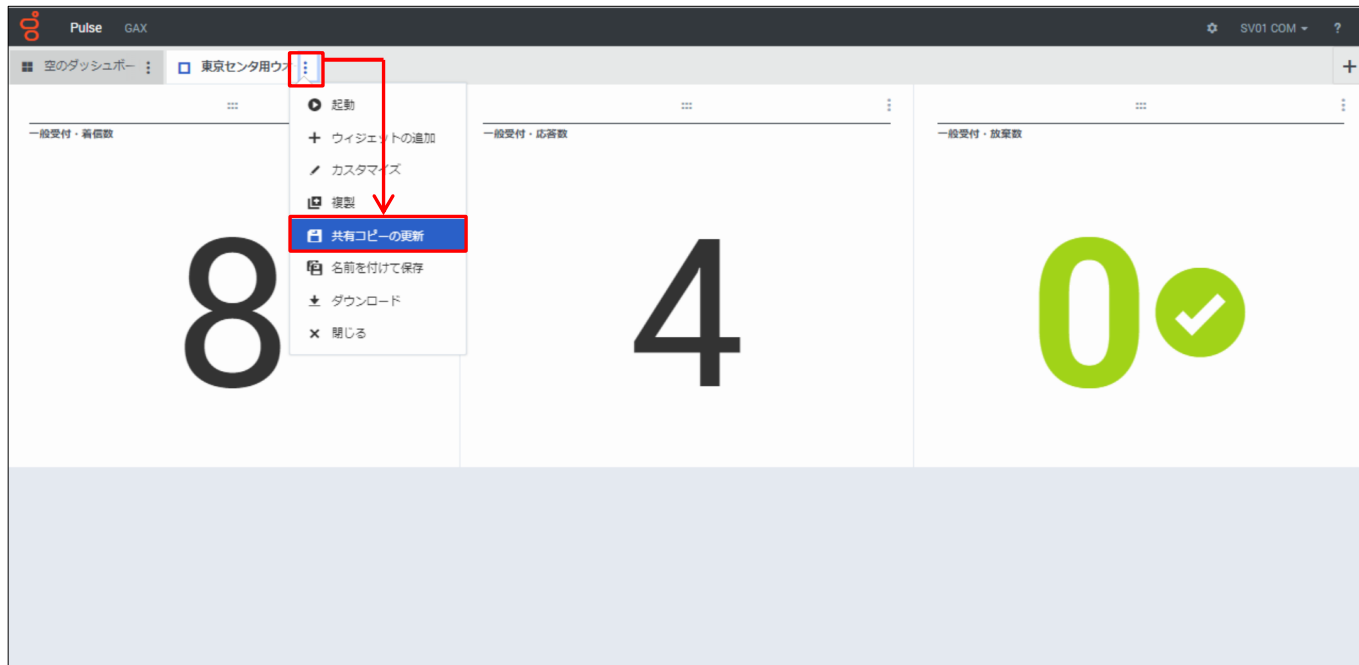
The screenshot shows the Pulse GAX dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with the Pulse logo and the text 'Pulse GAX'. Below this, there is a breadcrumb trail: '空のダッシュボード' (Empty Dashboard) > '東京センタ用ウォールボード' (Dashboard for Tokyo Center) > 'ウォールボード管理' (Dashboard Management). The 'ウォールボード管理' menu is open, showing a dropdown with the option '閉じる' (Close), which is highlighted with a red box and a red arrow. Below the menu, the 'ウォールボード管理' (Dashboard Management) section is visible. It includes a search bar with the text '検索' (Search) and a dropdown arrow. Below the search bar, there is a table with the following columns: '名前' (Name), '説明' (Description), 'ウィジェット数' (Widget Count), and '変更済み' (Modified). The table contains two rows: one for 'Pulse' and one for '東京センタ用ウォールボード' (Dashboard for Tokyo Center). The '東京センタ用ウォールボード' row shows a widget count of 3 and a modification date of '今日' (Today). On the right side of the dashboard, there is a sidebar with the title 'Pulse' and a message: '詳細を表示するウォールボードを選択します。' (Select a dashboard to display details.).

名前	説明	ウィジェット数	変更済み
▼ Pulse			
□ 東京センタ用ウォールボード	東京センタリアルタイムレポート用ウォールボード	3	今日

#### 1.2.5.3.6 共有コピーの更新

公開実行済みウォールボードの構成情報を更新します。

(1) ウォールボードメニューから[共有コピーの更新]を選択します。



#### [共有コピーの更新]メニューの表示について

- 公開を実行していないウォールボードでは、[共有コピーの更新]メニューは表示されません。「1.2.5.3.5 公開(共有の有効化)」(P.273) の手順に従って公開を実行してください。

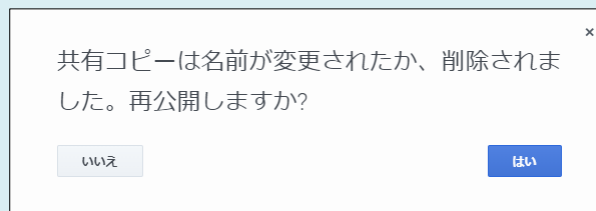


(2) 上書き確認が表示されます。[はい]をクリックすると、構成情報が更新されます。



#### 再公開の実行について

- 公開済みのウォールボードが削除されている場合や名前が変更されている場合は、再公開の実行確認が表示されます。

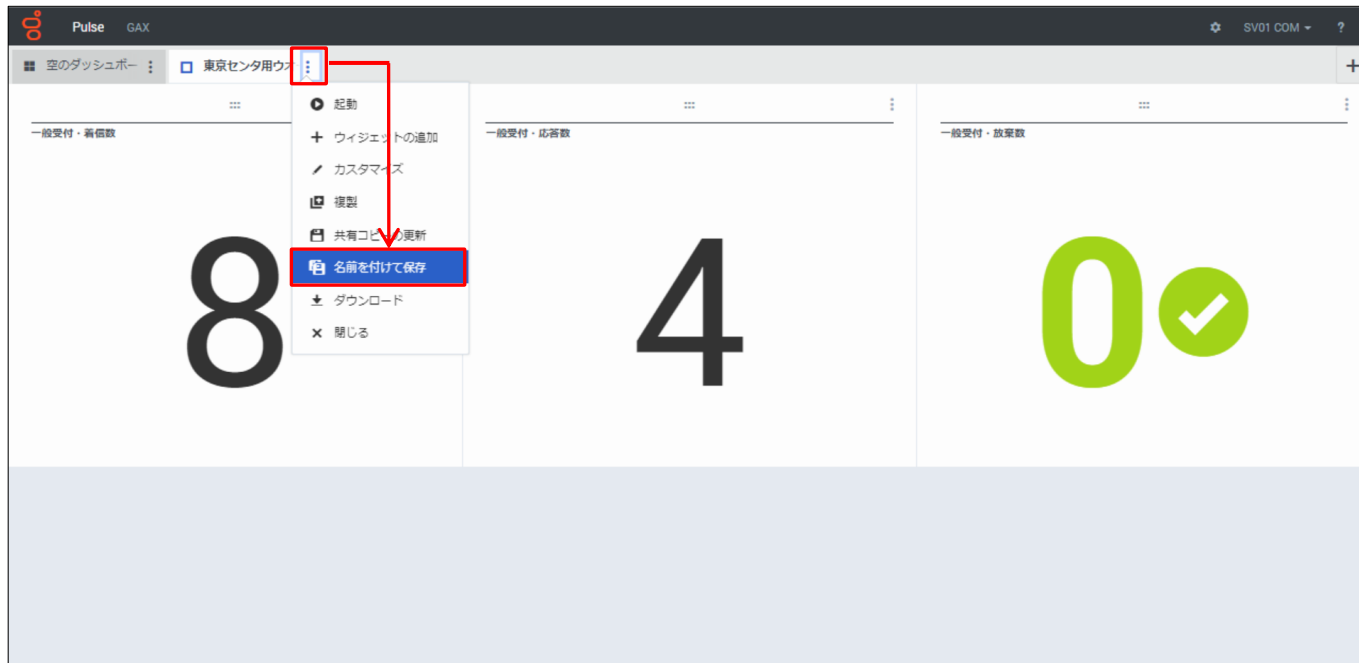


- 再公開 を実行する場合は、[はい]をクリックして「1.2.5.3.5 公開(共有の有効化)」(P.273)の手順を参照してください。
- [いいえ]をクリックすると再公開は実行されずウォールボード画面に戻ります。

### 1.2.5.3.7 名前を付けて保存

公開実行済みウォールボードの構成情報に別の名前を付けて保存します。

(1) ウォールボードメニューから[名前を付けて保存]を選択します。



#### [名前を付けて保存]メニューの表示について

- 公開を実行していないウォールボードでは、[名前を付けて保存]メニューは表示されません。「1.2.5.3.5 公開(共有の有効化)」(P.273) の手順に従って公開を実行してください。



(2) ウォールボードの公開画面が表示されます。設定を入力します。

東京センタ用ウォールボードの公開 (共有の有効化)

サーバーに公開すると、ユーザーがこのウォールボードのインスタンスを開けるようになります。

ウォールボード名 \*

東京センタ用ウォールボード

説明

東京センタリアルタイムレポート用ウォールボード

☐ Genesys Configuration Server に保存

ウォールボード名

変更済み

> Pulse

保存済みの場所: Pulse > 東京センタ用ウォールボード

キャンセル

保存

[ 凡例 ● : 必須 空欄 : 任意 ]

フィールド名	必須	入力値	備考
ウォールボード名	●	公開するウォールボードの名前を入力する。	・ 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 ・ 最大 255 文字まで設定可能
説明		公開するウォールボードの説明を入力する。	・ 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 ・ 最大 2,000 文字まで設定可能
Genesys Configuration Server に保存		ウォールボードの保存先フォルダを指定する。 チェックを入れない（デフォルト） Pulse チェックを入れる Environment > Resources > Scripts	・ 保存先による機能差異はなく、任意で指定

#### ウォールボード名について

- 作成時には既存のウォールボードと同一名称での作成が可能です。上書き確認が表示されますので、必要に応じて名称の変更または上書きを行ってください。

(3) [保存]をクリックしてウォールボードを公開します。

東京センタ用ウォールボードの公開 (共有の有効化)

サーバーに公開すると、ユーザーがこのウォールボードのインスタンスを開けるようになります。

ウォールボード名 \*

東京センタ用ウォールボード

説明

東京センタリアルタイムレポート用ウォールボード

☐ Genesys Configuration Server に保存

ウォールボード名	変更済み
> Pulse	

保存済みの場所: Pulse > 東京センタ用ウォールボード

キャンセル 保存

#### ウォールボードの上書きについて

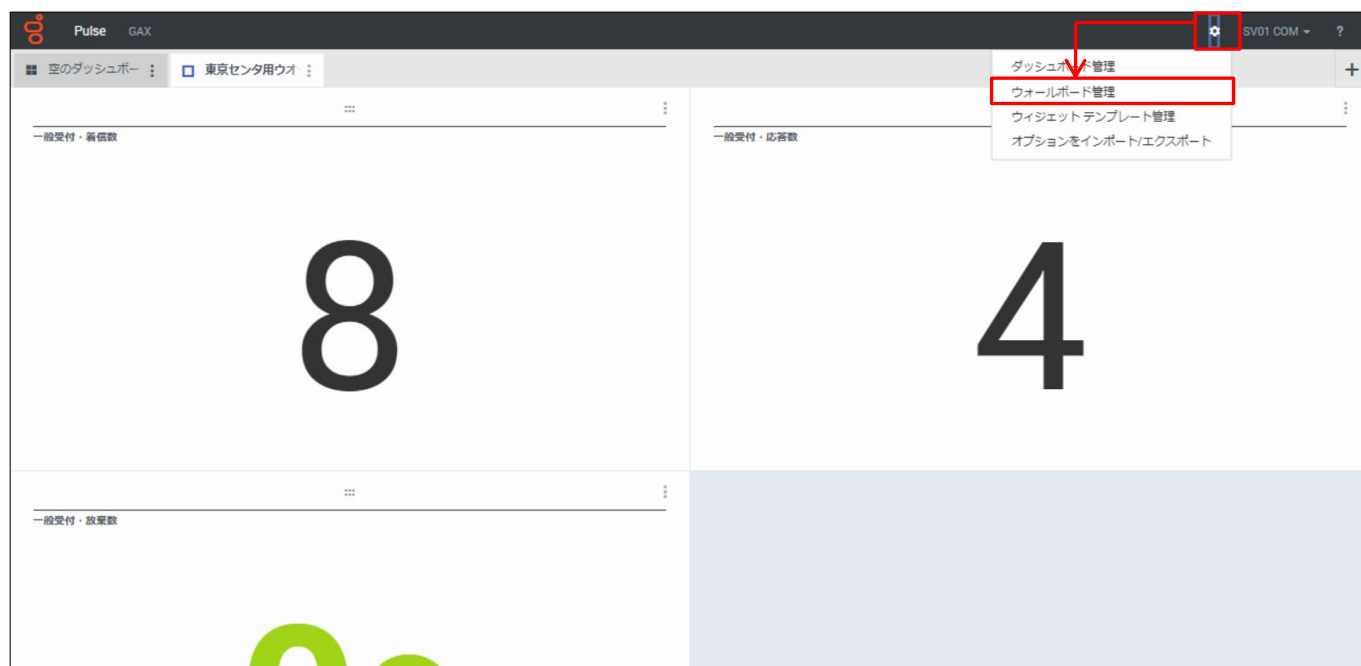
- 同名のウォールボードが存在する場合は、上書き確認画面が表示されます。上書きする場合は[はい]をクリックします。保存をキャンセルする場合は[キャンセル]をクリックし、ウォールボード名を変更してください。

The wallboard with the name '東京センタ用ウォールボード' already exists.

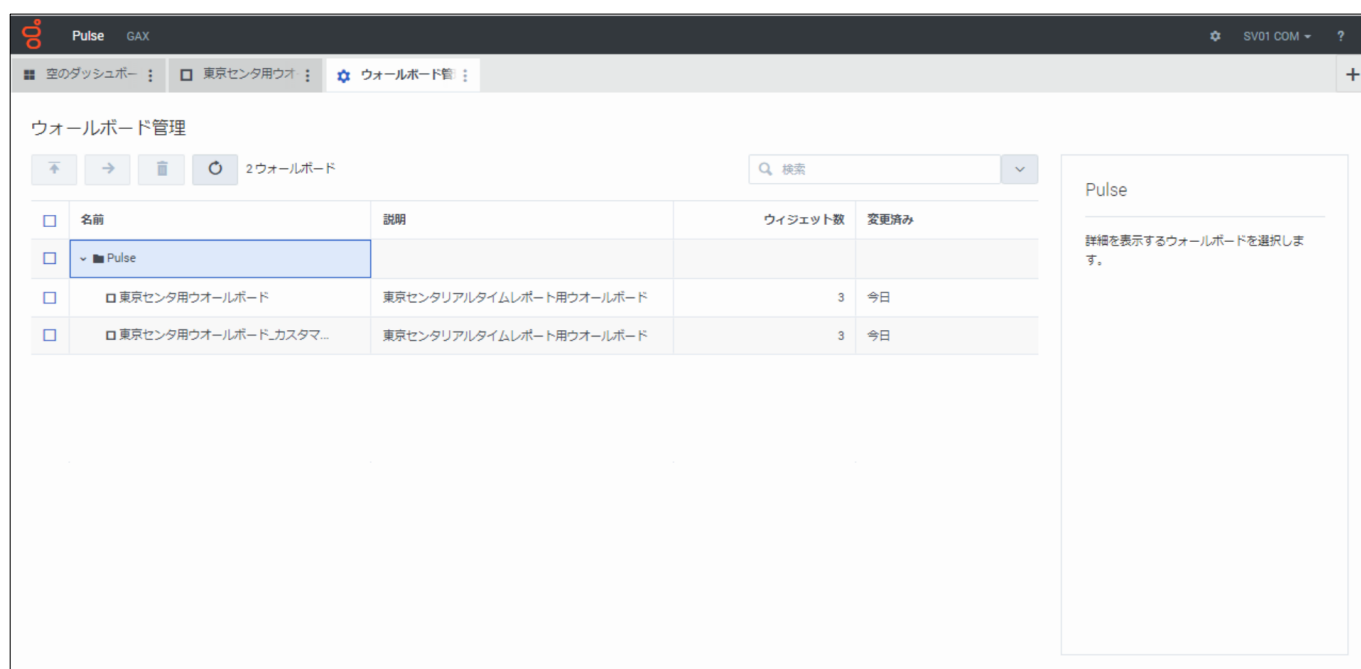
書き換えますか?

いいえ はい

(4) 保存されたウォールボードは、ウォールボード管理で確認することが可能です。[管理]メニューから[ウォールボード管理]を選択します。



(5) 「Pulse」フォルダの[v]アイコンまたはフォルダアイコンを選択すると、保存されているウォールボードを確認することが可能です。





## [Genesys Configuration Server に保存]にチェックを入れて保存した場合について

- ウォールボードを保存する際に[Genesys Configuration Server に保存]にチェックを入れた場合、ウォールボードの保存先は「Environment > Resources > Scripts」フォルダの配下となります。

ウォールボード管理

2 ウォールボード

名前	説明	ウィジェット数	変更済み
▼ Pulse			
▼ Environment			
▼ Resources			
▼ Scripts			
東京センタ用ウォールボード_カス...	東京センタリアルタイムレポート用ウォールボード	3	今日

- 「Pulse」フォルダ配下のウォールボードを選択し[移動]ボタンクリック後、[Genesys Configuration Server に保存]をチェックして[移動]をクリックすると、「Environment > Resources > Scripts」フォルダ配下に移動することができます。

ウォールボード管理

2 ウォールボード / 1 選択したオブジェクト

名前	説明	ウィジェット数	変更済み
▼ Pulse			
東京センタ用ウォールボード	東京センタリアルタイムレポート用ウォールボード	3	今日
東京センタ用ウォールボード_カスタ...	東京センタリアルタイムレポート用ウォールボード	3	今日

- (6) ウォールボードを選択すると詳細メニューが表示されます。[起動]をクリックすると、「1.2.5.3.1 起動」(P.242)、[複製]をクリックすると、「1.2.5.3.4 複製」(P.271) とそれぞれ同じ動作となります。

Pulse GAX

空のダッシュボード 東京センタRTレポ ウォールボード管理

ウォールボード管理

2 ウォールボード / 1 選択したオブジェクト

名前	説明	ウィジェット数	変更済み
▼ Pulse			
東京センタ用ウォールボード	東京センタリアルタイムレポート用ウォールボード	3	今日
東京センタ用ウォールボード_カスタ...	東京センタリアルタイムレポート用ウォールボード	3	今日

東京センタ用ウォールボード...

Tenant\_Admin が 2022年4月11日 に変更済み

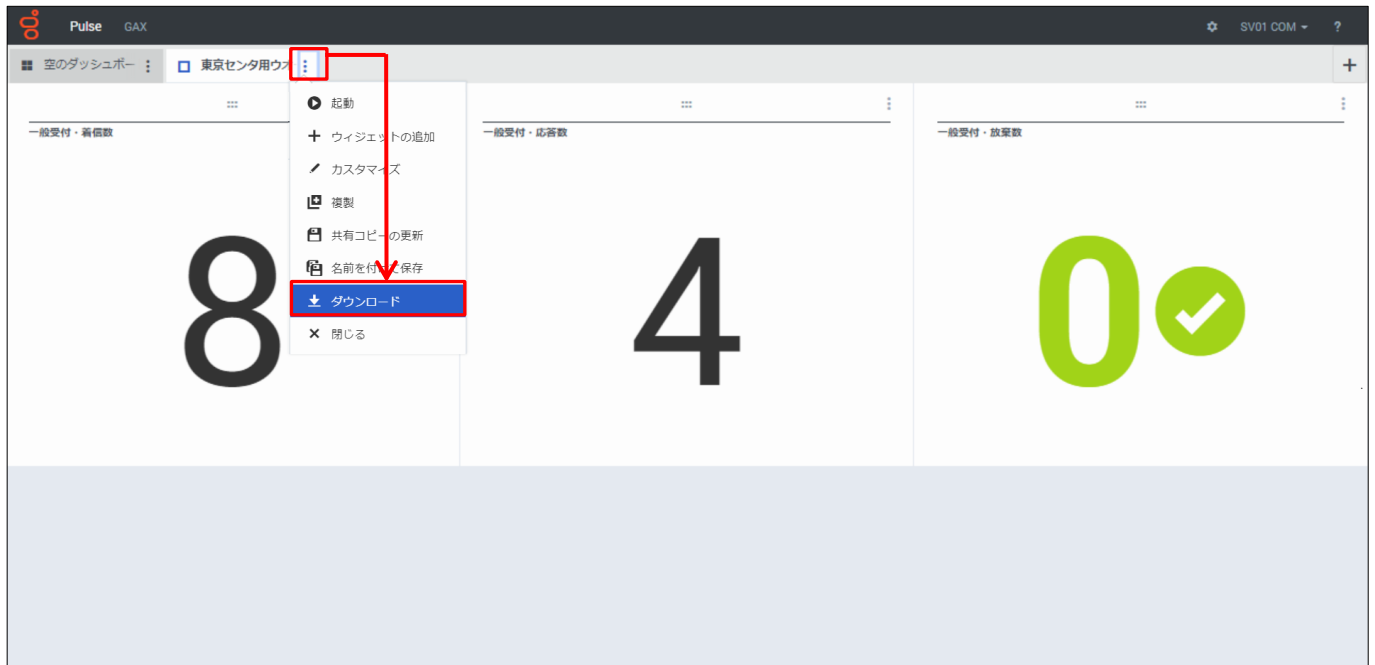
起動

説明:  
東京センタリアルタイムレポート用ウォールボード

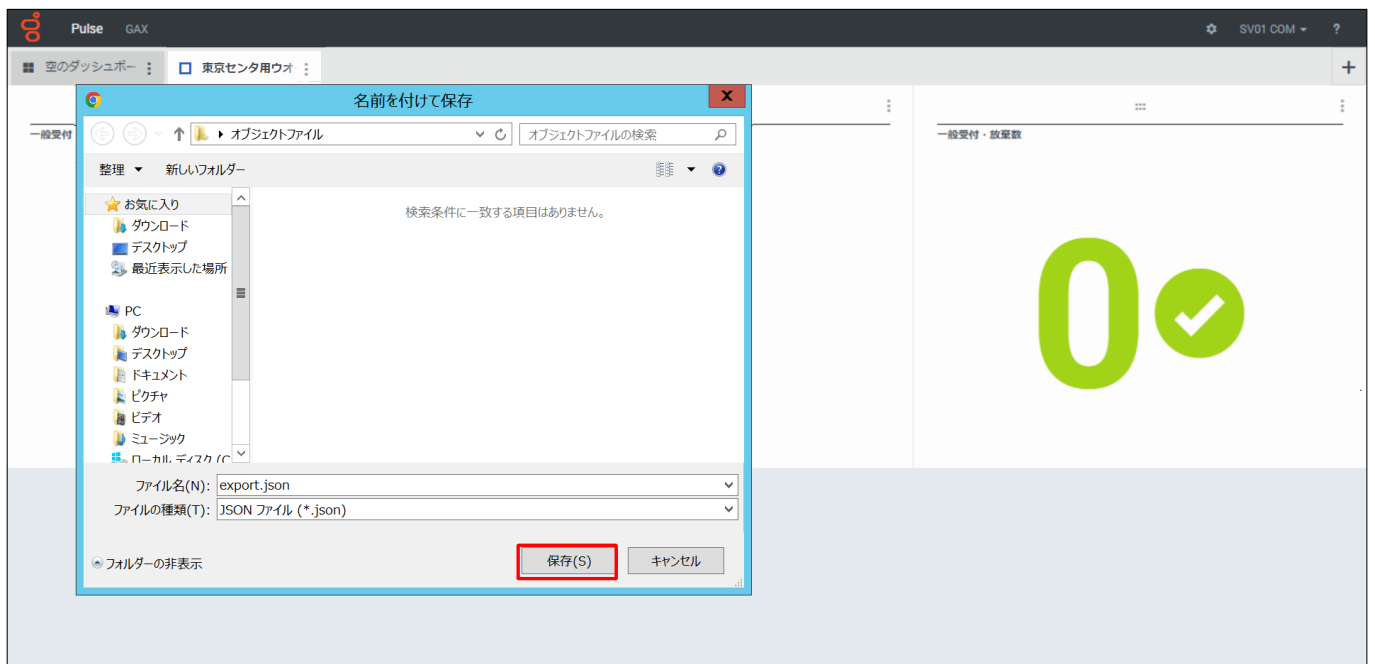
#### 1.2.5.3.8 エクスポート

ウォールボードのエクスポートを行うことができます。

(4) ウォールボードメニューから[ダウンロード]を選択します。



(5) エクスポートするウォールボードを保存するファイルのファイル名を記載し、[保存]をクリックします。



---

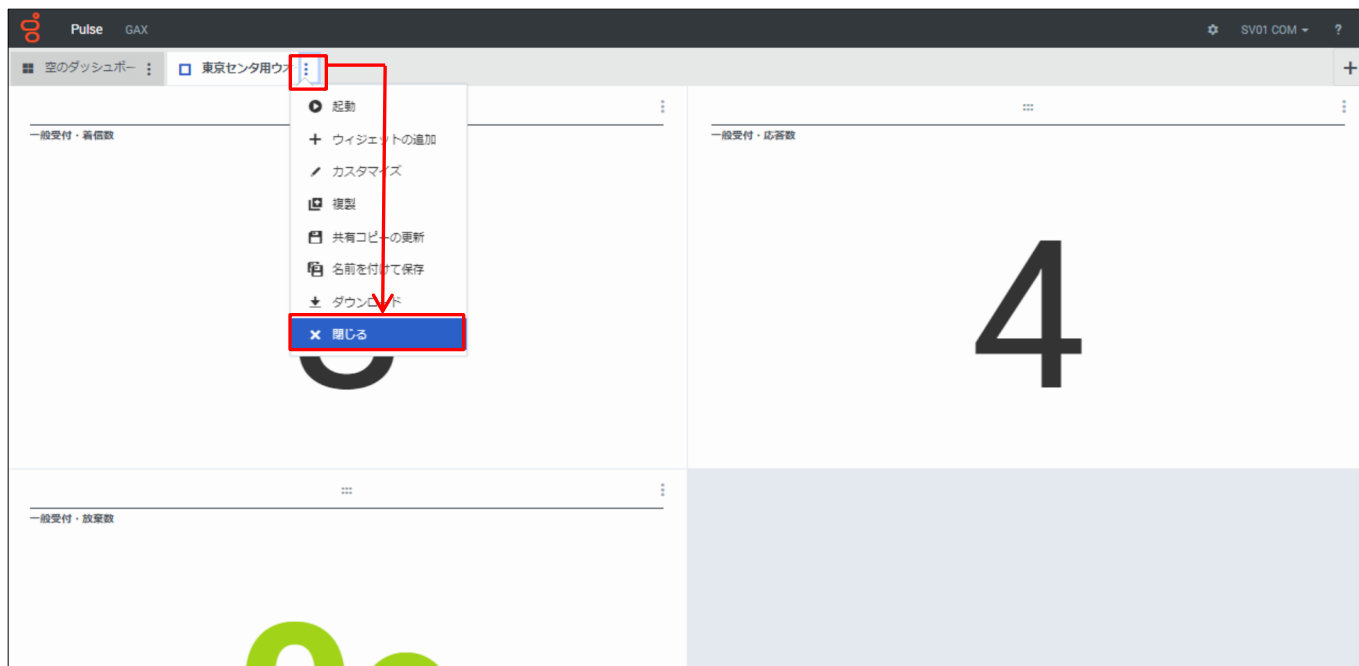
#### ファイルの保存場所について

- ブラウザのダウンロード設定でダウンロード前に各ファイルの保存場所を確認する設定になっていない場合は、予めブラウザに設定してある保存先にエクスポートされます。

#### 1.2.5.3.9 閉じる

ウォールボードを閉じます。閉じられたウォールボードに対する変更は、「1.2.5.3.5 公開(共有の有効化)」(P.273) / 「1.2.5.3.6 共有コピーの更新」(P.279) / 「1.2.5.3.7 名前を付けて保存」(P.281) のいずれかの手順に従って保存されていない場合は、削除されますのでご注意ください。保存済のウォールボードを削除する場合は、「1.2.5.4 ウォールボードの削除」(P.290) を参照してください。

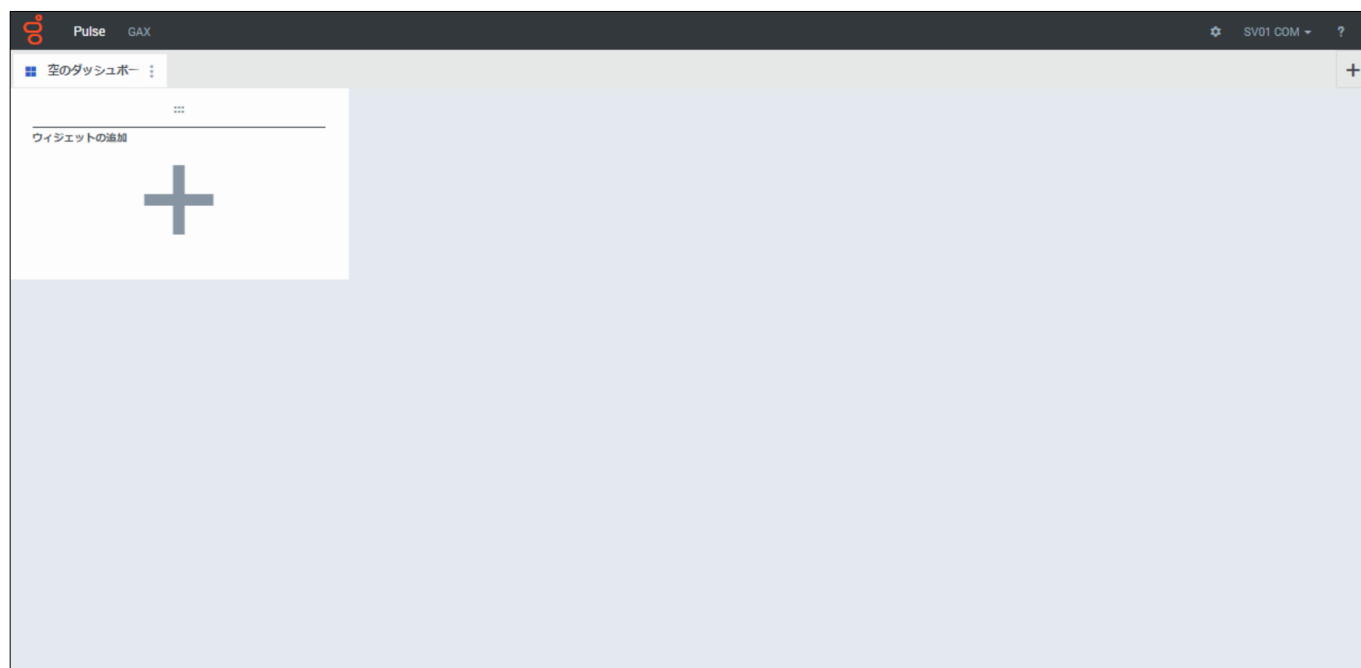
(1) ウォールボードメニューから[閉じる]を選択します。



(2) ウォールボード削除の確認画面が表示されます。[はい]を選択します。



(3) ウォールボードが閉じられます。

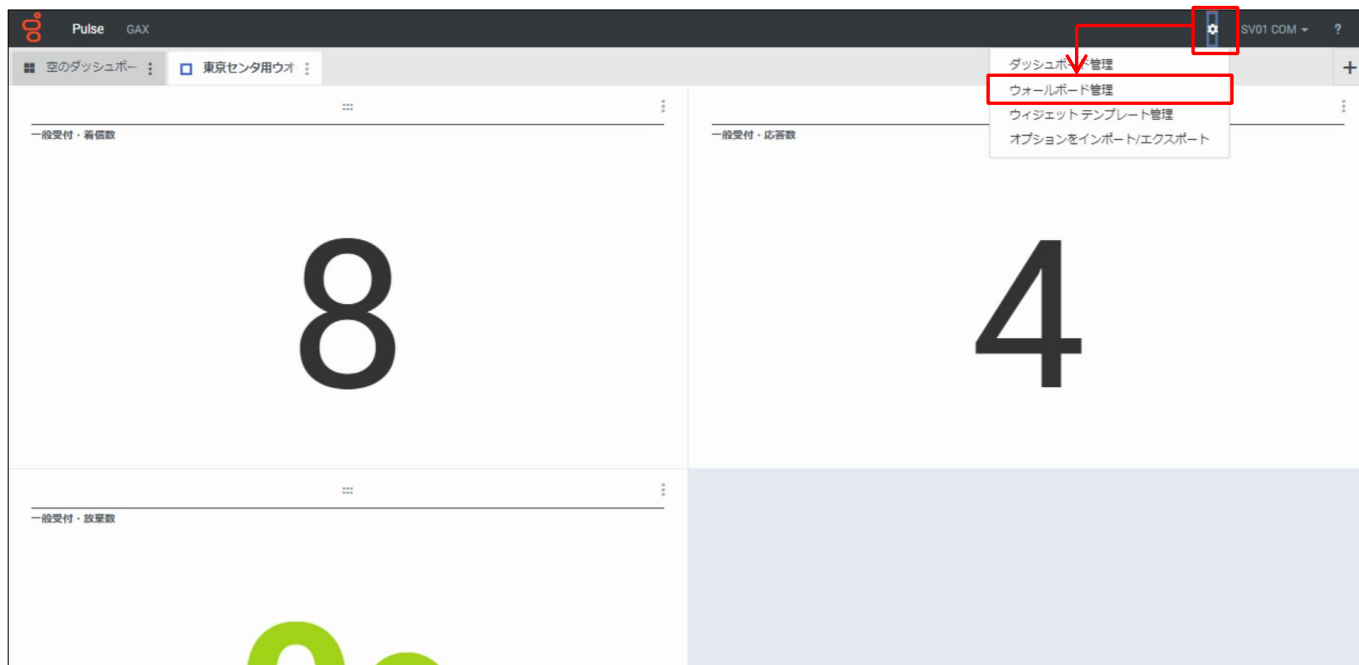


#### 1.2.5.4 ウォールボードの削除

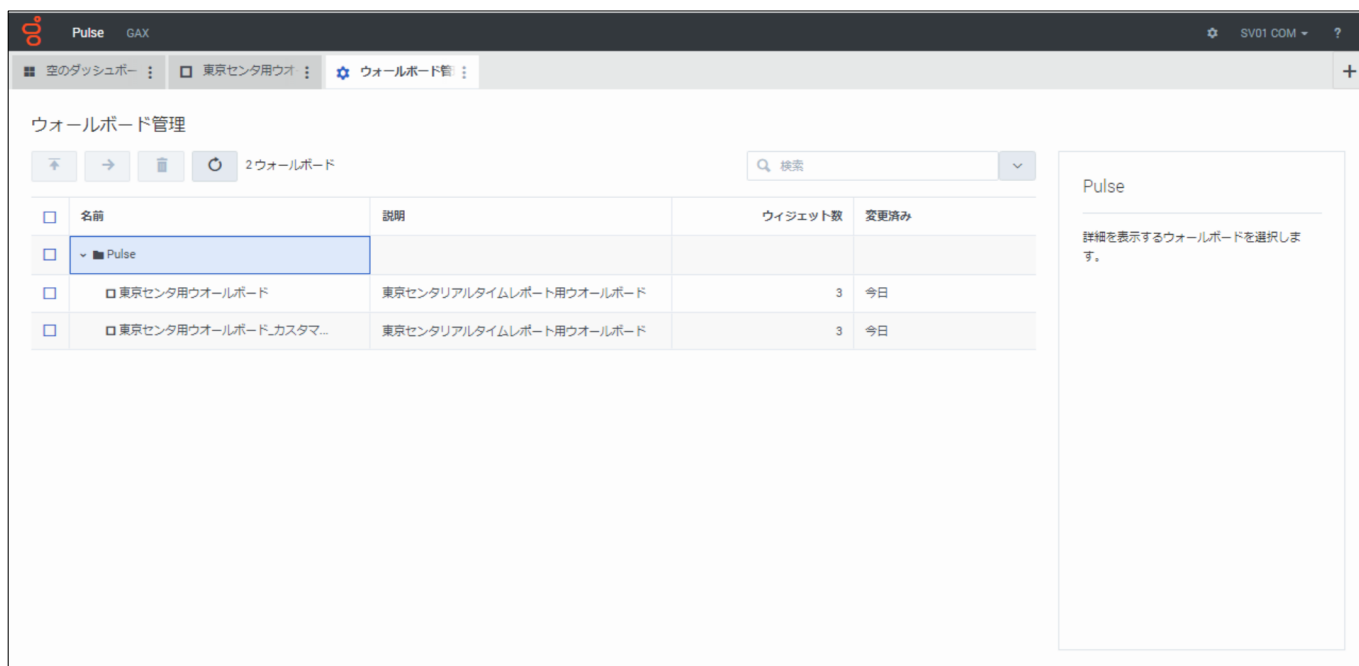
保存済のウォールボードを削除します。

Pulse 上の表示から削除する場合の手順は、「1.2.5.3.9 閉じる」(P.288)を参照してください。

(1) [管理]メニューから[ウォールボード管理]を選択します。



(2) 「Pulse」フォルダの[v]アイコンまたはフォルダアイコンを選択すると、保存されているウォールボードが表示されます。



### [Genesys Configuration Server に保存]にチェックを入れて保存した場合について

- ウォールボードを保存する際に[Genesys Configuration Server に保存]にチェックを入れた場合、ウォールボードの保存先は「Environment > Resources > Scripts」フォルダの配下となります。



- 「Pulse」フォルダ配下のウォールボードを選択し[移動]ボタンクリック後、[Genesys Configuration Server に保存]をチェックして[移動]をクリックすると、「Environment > Resources > Scripts」フォルダ配下に移動することができます。



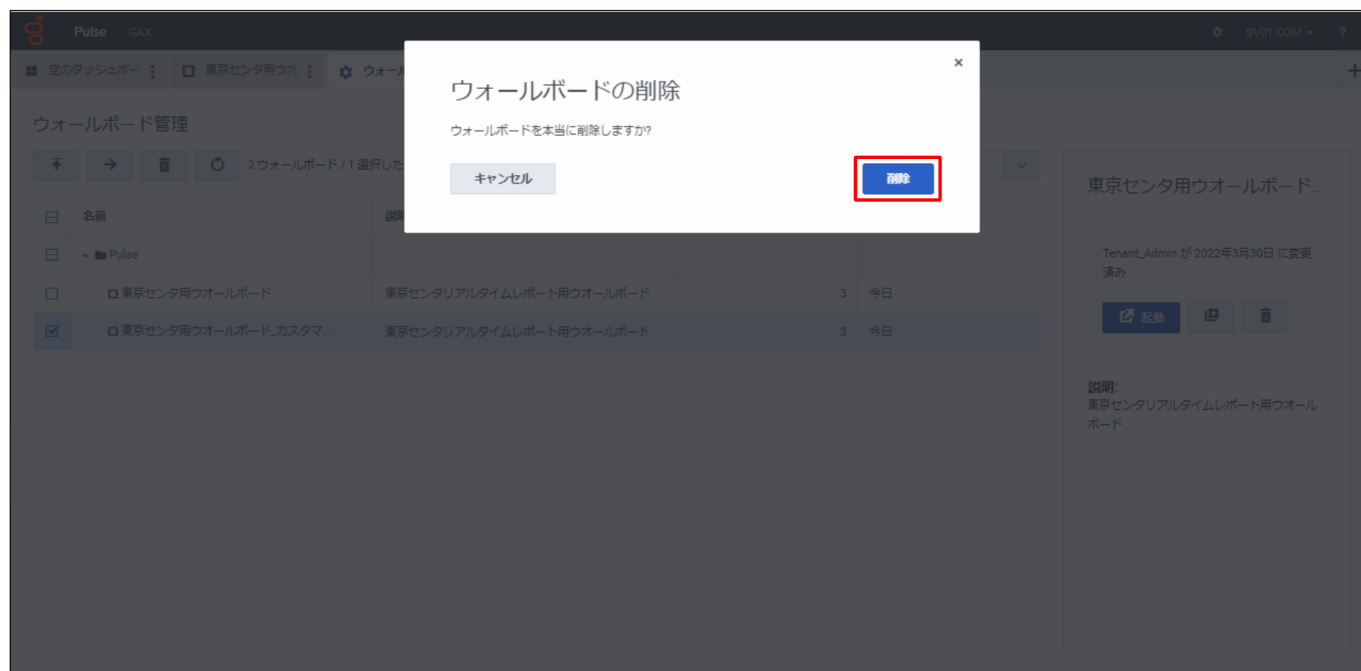
- (3) 削除するウォールボードにチェックを入れ、[ウォールボードの削除]をクリックします。画面は「東京センタ用ウォールボード\_カスタマイズ」を削除する場合の例となります。



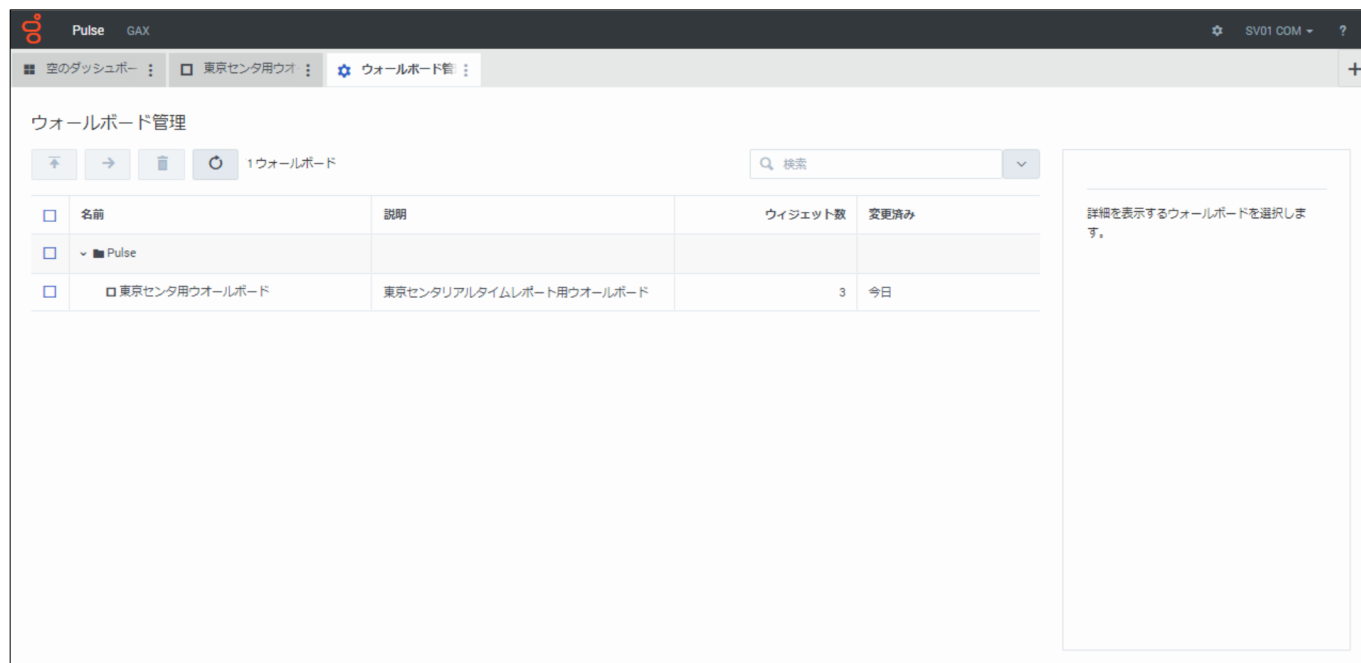
#### 複数のウォールボードを同時に削除する場合について

- 削除する全てのウォールボードにチェックを入れてください。

(4) ウォールボードの削除画面が表示されます。[削除]をクリックします。



(5) ウォールボードが削除されます。





---

## 1.2.6 ウィジェット

ダッシュボード/ウォールボード内にリアルタイムレポートの各々の項目を表示するための機能です。

### エージェント削除時のウィジェット削除について

- エージェント削除実施前に、該当エージェントが追加した Pulse のウィジェットを削除してください。ウィジェットを削除せずにエージェント ID を削除すると、未使用のウィジェット増加により Pulse リアルタイムレポートの表示遅延が発生する可能性があります。ウィジェットの削除手順は「1.2.6.2.4 削除」(P.306)を参照してください。
- 削除してしまったエージェント ID と同じエージェント ID で再作成することにより、再度該当エージェント ID が設定していたウィジェットを表示/削除することが可能です。
- 未使用のウィジェットにより Pulse リアルタイムレポートの表示影響が発生していることが判明した場合は、NTT ドコモビジネスより未使用ウィジェットの削除を依頼させて頂く場合があります。

### 追加可能なウィジェットの上限について

- ウィジェットの最大値は 12 個となります。ダッシュボード/ウォールボードの数を問わず最大値が適用されますのでご注意ください。
- ヒストリカルレポート/CDR レポートの出力で生成されるウィジェットもそれぞれカウントされます。

---

#### 1.2.6.1 ウィジェットの作成

ダッシュボードに新たなウィジェットを作成（追加）する手順は、「1.2.4.3.1 ウィジェットの追加」

（P.182）を参照してください。ウォールボードに新たなウィジェットを作成(追加)する手順は、「1.2.5.3.2 ウィジェットの追加」（P.247）を参照してください。

### 1.2.6.2 ウィジェットの変更

ウィジェットの変更メニューでは、以下の操作を行う事が可能です。全ての変更操作は、変更後の状態が自動で保存されます。GAX からログアウトした場合でも、再度 Pulse へアクセスすると変更後のウィジェットが表示されます。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1	タブに展開	ウィジェットを Pulse の新しいタブで表示する	P.296
2	編集	ウィジェットの設定を変更する	P.303
3	複製	ウィジェットの複製を作成する	P.304
4	削除	ウィジェットを削除する	P.306
5	レポートのダウンロード	ウィジェットの表示内容を CSV ファイルでダウンロードする	P.308

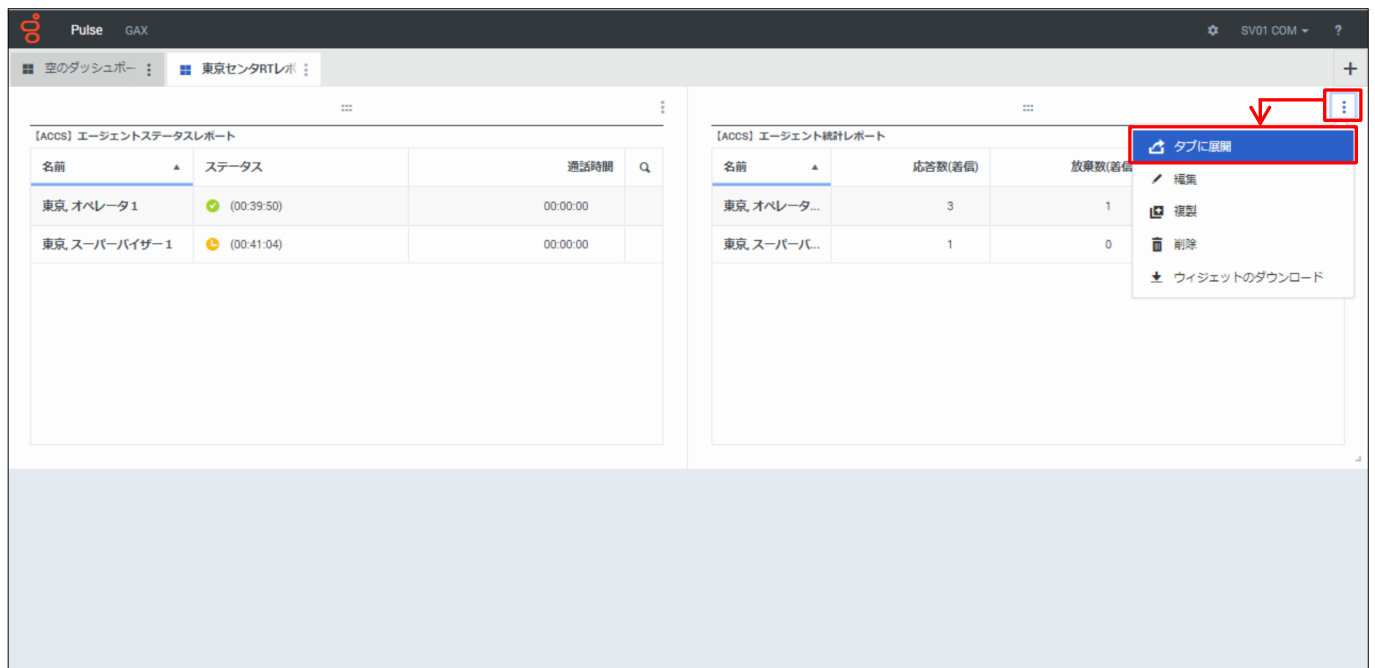
#### 追加可能なウィジェットの上限について

- 本項の手順はダッシュボードに作成したウィジェットを例としていますが、ウォールボードに作成したウィジェットの場合同様の手順となります。

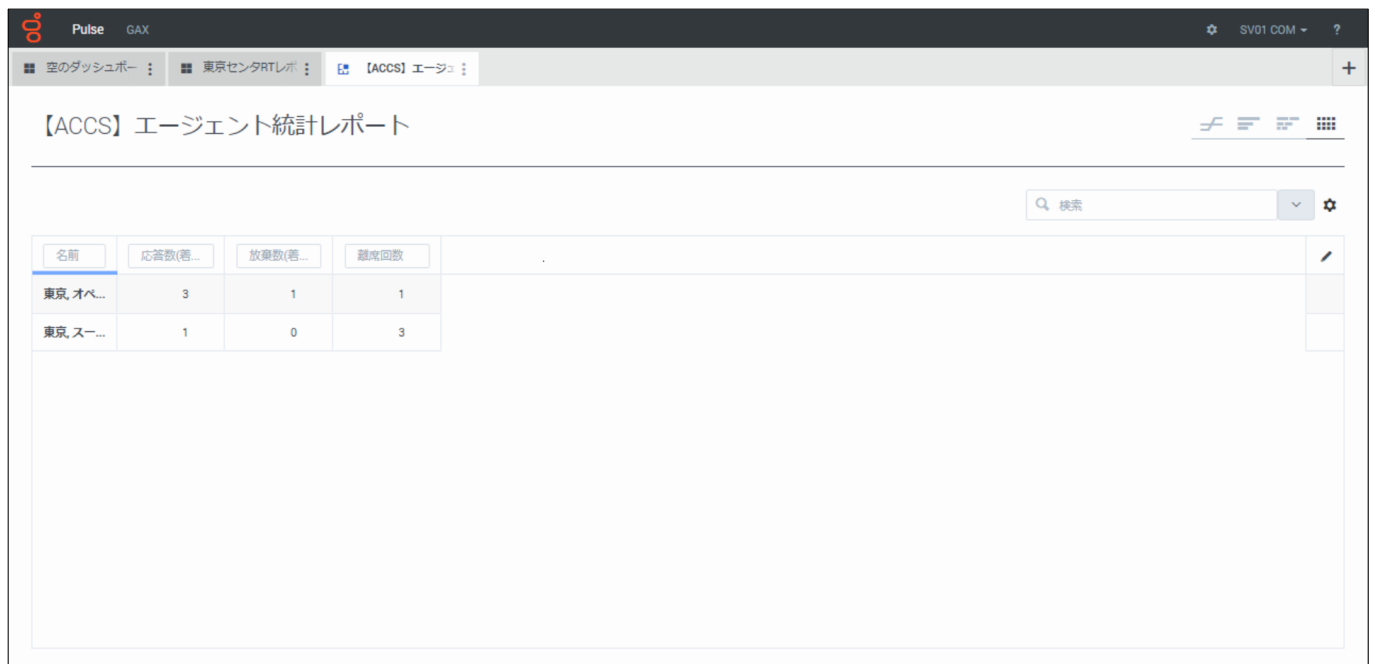
### 1.2.6.2.1 タブに展開

ウィジェットを Pulse の新しいタブで表示します。

(1) ウィジェットメニューから[タブに展開]を選択します。



(2) ウィジェットが新しいタブとして表示されます。



#### メニューについて

- タブに展開されたウィジェットで利用可能なメニューは、[タブに展開]を除いたウィジェットメニューと同等です。

(3) タブに展開したウィジェットの表示方法は、以下の4種類から選択します。ダッシュボードに表示する場合の設定とは異なります。

### ① Data

オブジェクトと統計項目の表形式で表示します。

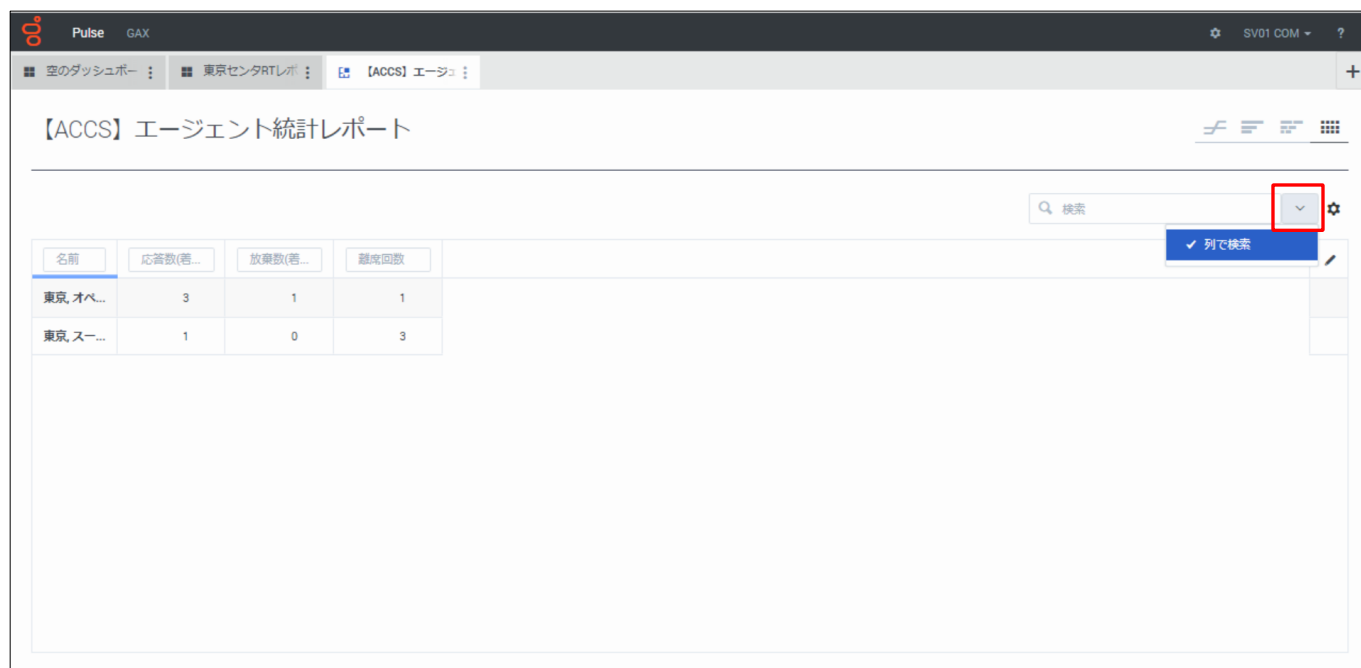
名前	応答数(着信)	放棄数(着信)	離席回数
東京, オベ...	3	1	1
東京, スー...	1	0	3

### メニューについて

- 表示する統計項目を選択する場合は、表右側の[編集アイコン]を選択します。

名前	応答数(着信)	放棄数(着信)	離席回数
東京, オベ...	3	1	1
東京, スー...	1	0	3

検索窓から[列で検索]を選択すると、統計項目の値で検索することができます。



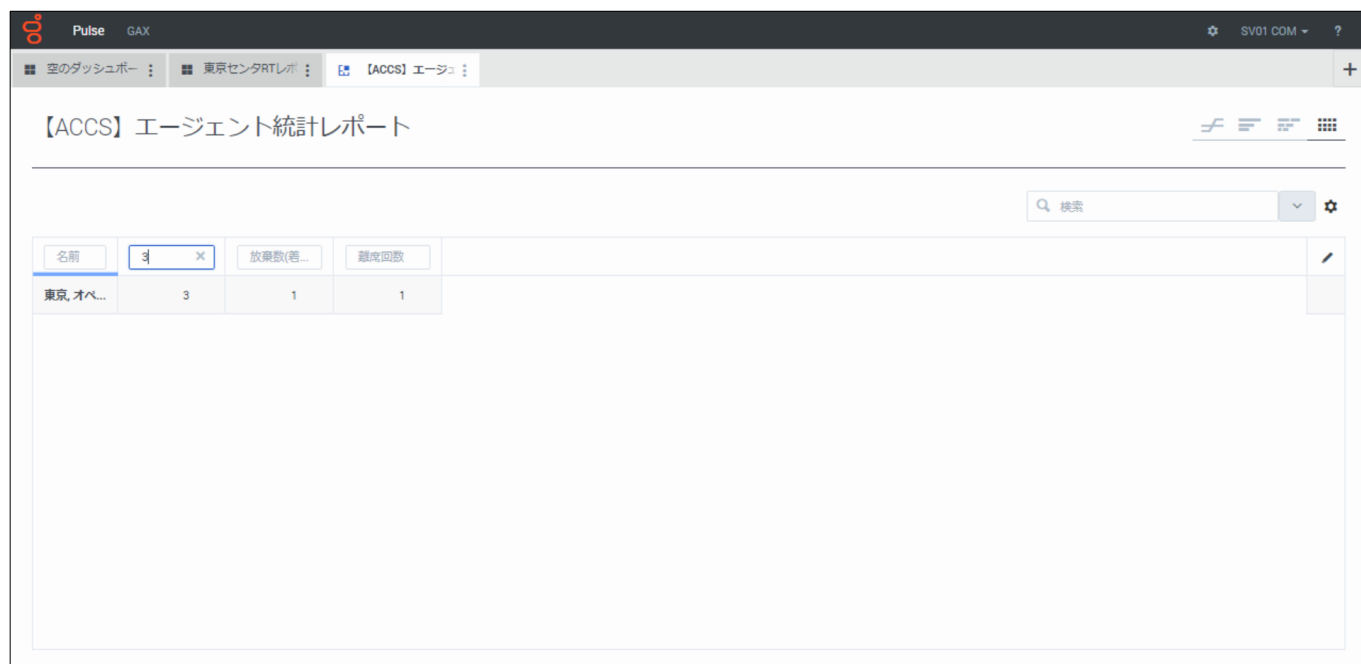
【ACCS】エージェント統計レポート

検索

列で検索

名前	応答数(答...	放棄数(答...	離席回数
東京, オペ...	3	1	1
東京, スー...	1	0	3

検索したい統計項目に値を入れると該当するエージェントが表示されます。



【ACCS】エージェント統計レポート

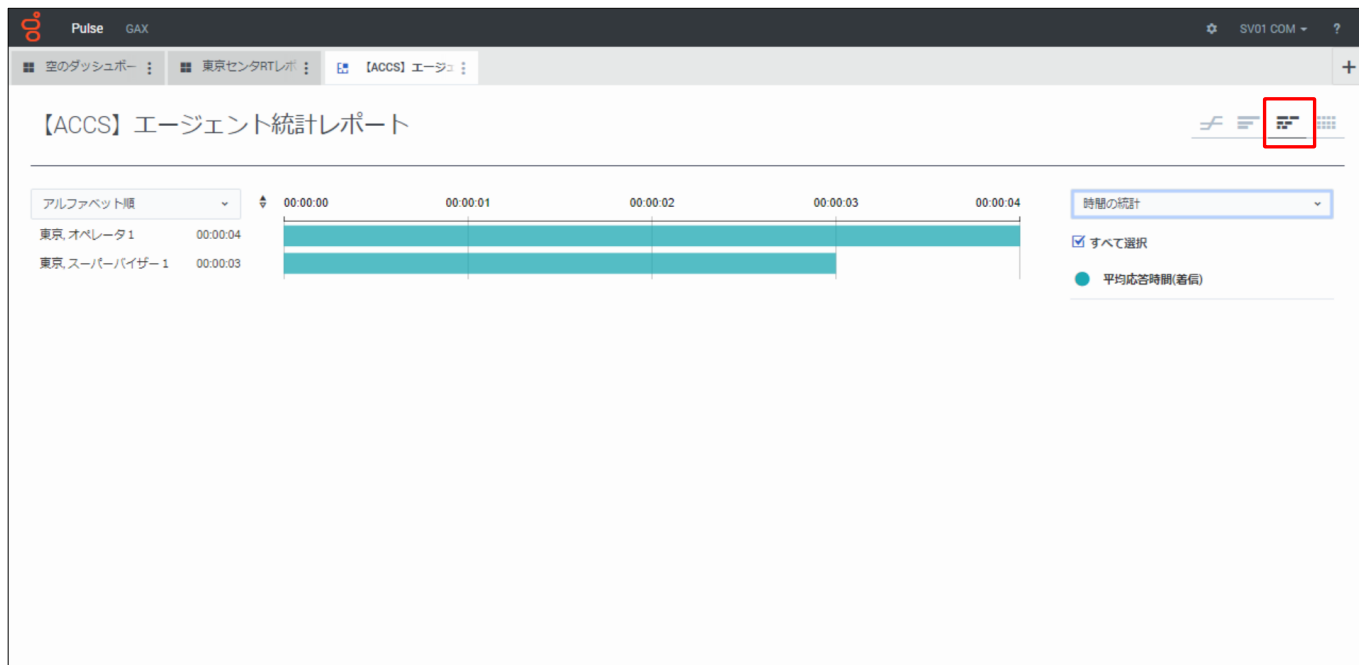
検索

3

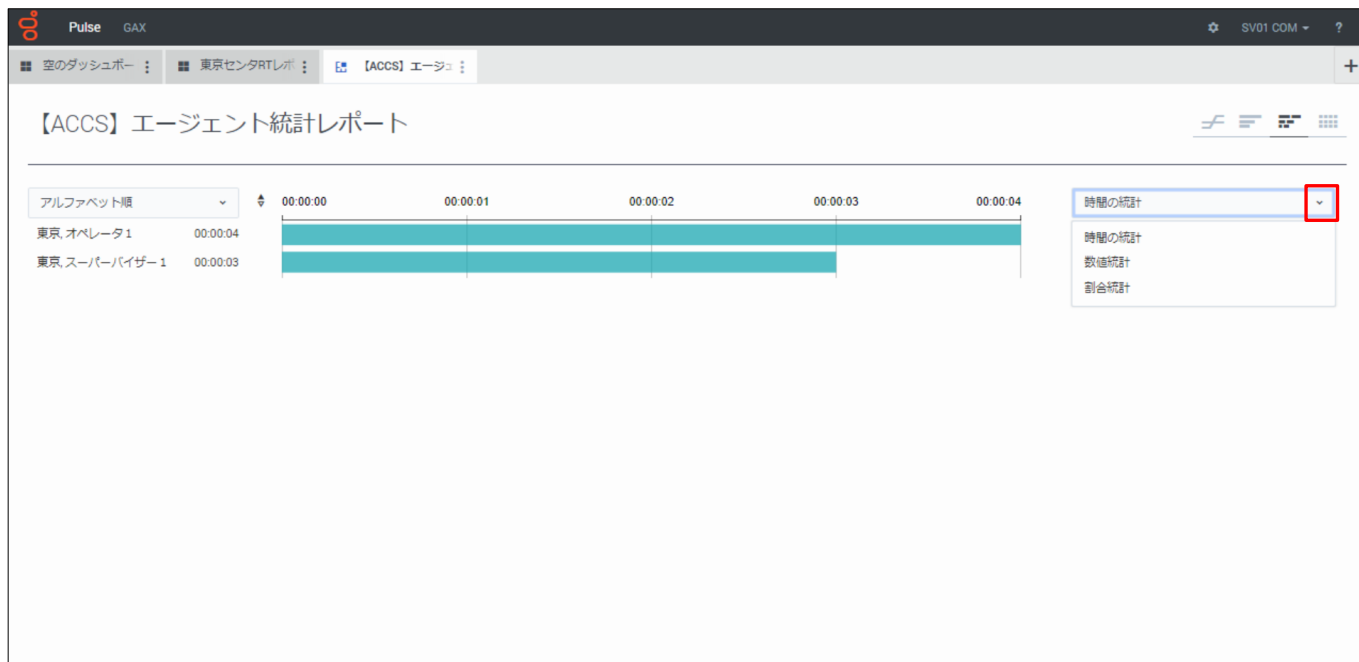
名前	応答数(答...	放棄数(答...	離席回数
東京, オペ...	3	1	1

## ① 積み重ね棒

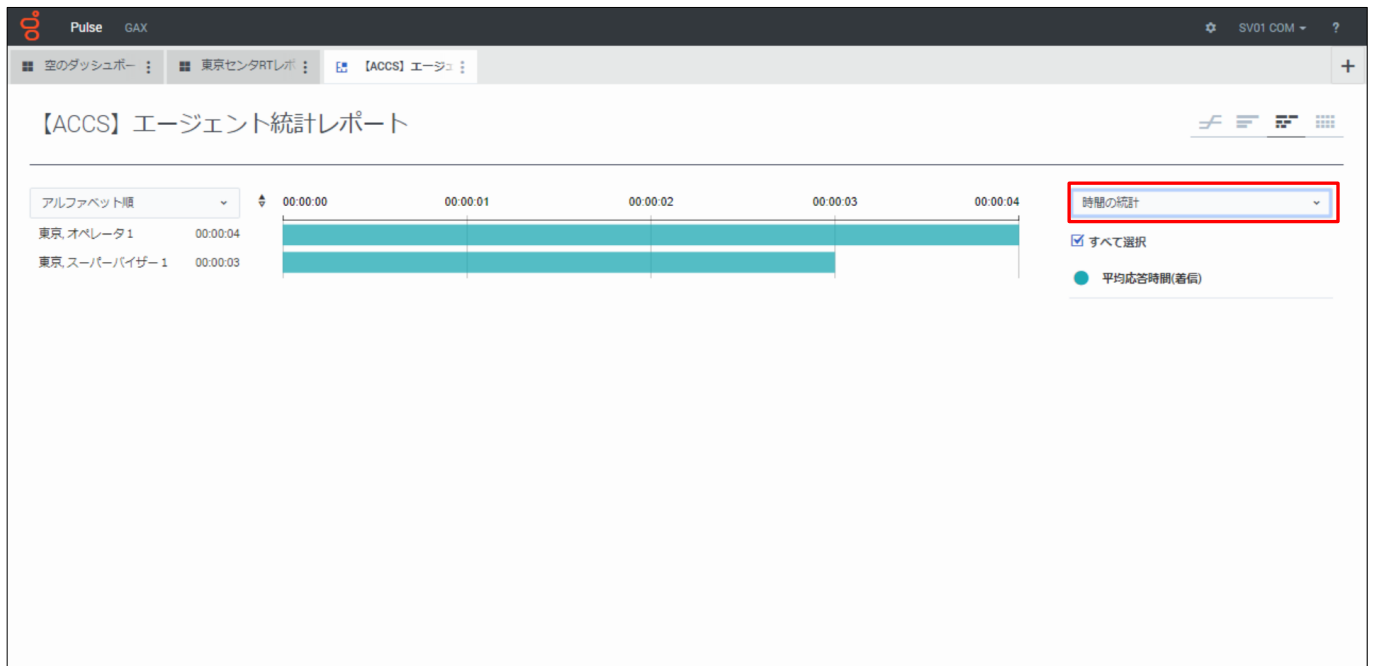
項目の積み重ね棒グラフで表示します。表示対象のオブジェクト/統計項目の設定/積み重ね値の設定は、画面右側の項目一覧で行います。



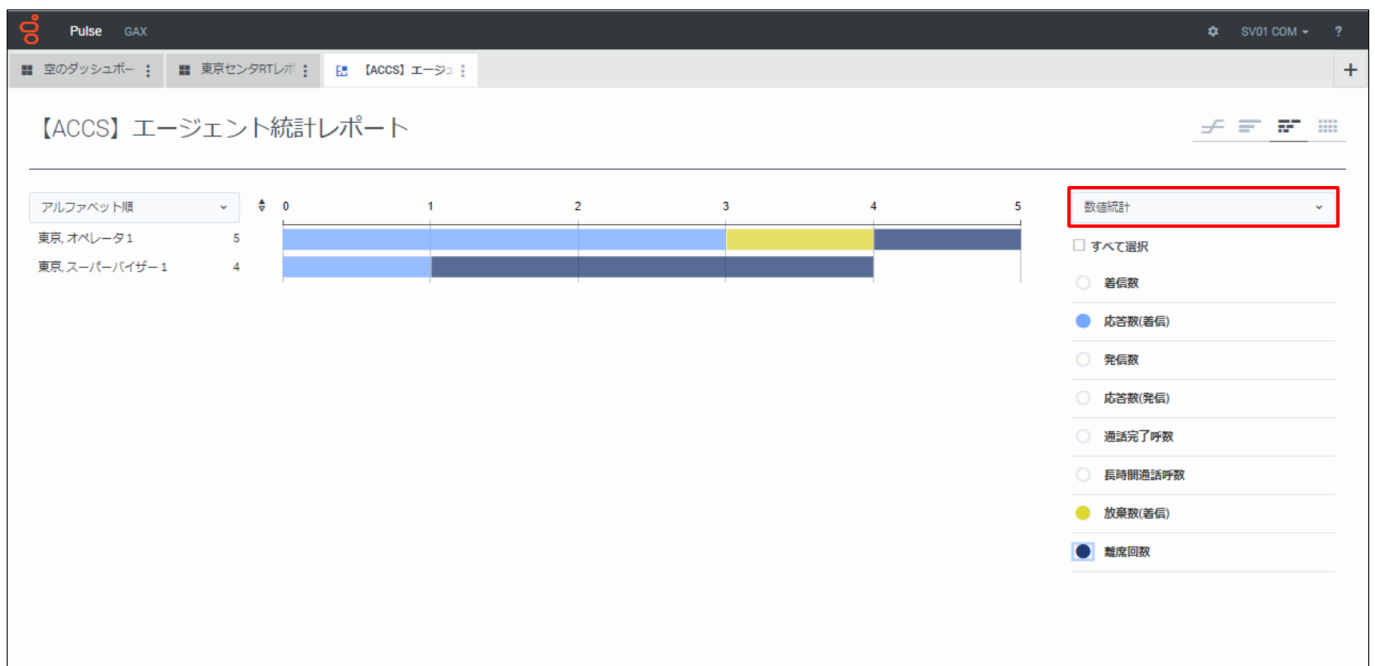
[v]アイコンをクリックすると統計の種類を選択することが可能です。



[時間の統計]を選択すると、時間の統計項目一覧が表示されます。

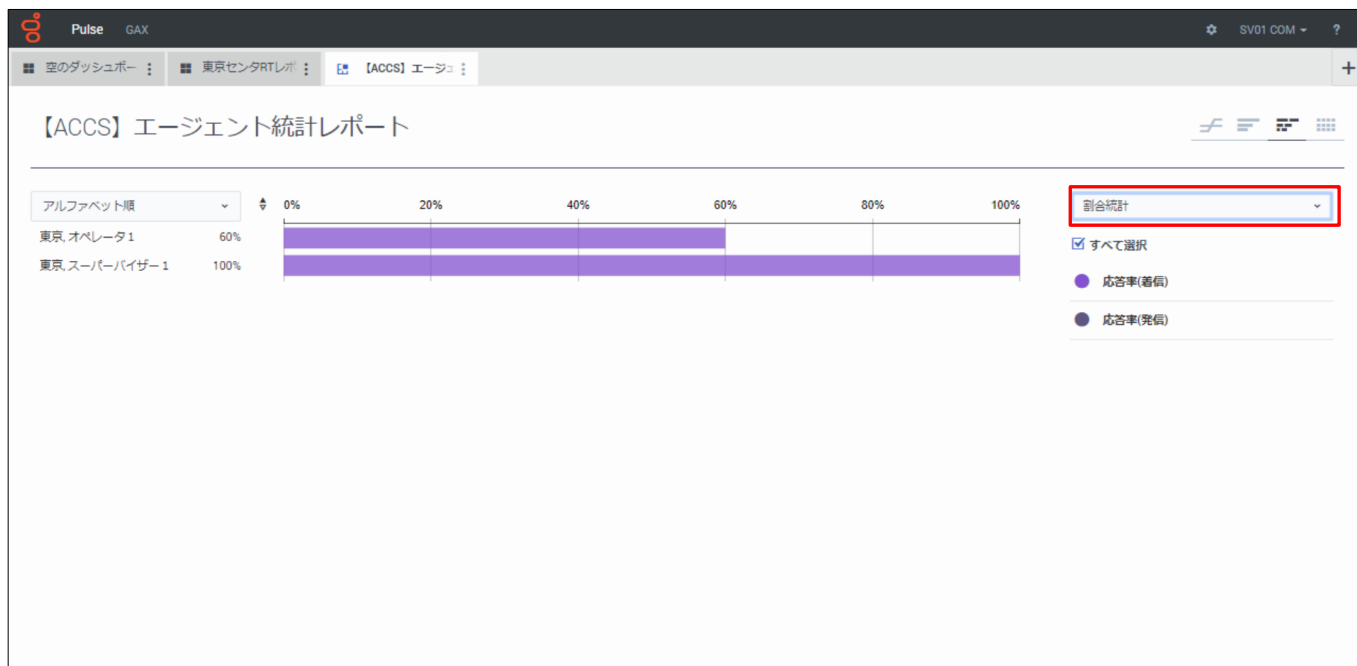


[数値統計]を選択すると、数値の統計項目一覧が表示されます。





[割合統計]を選択すると、割合の統計項目一覧が表示されます。



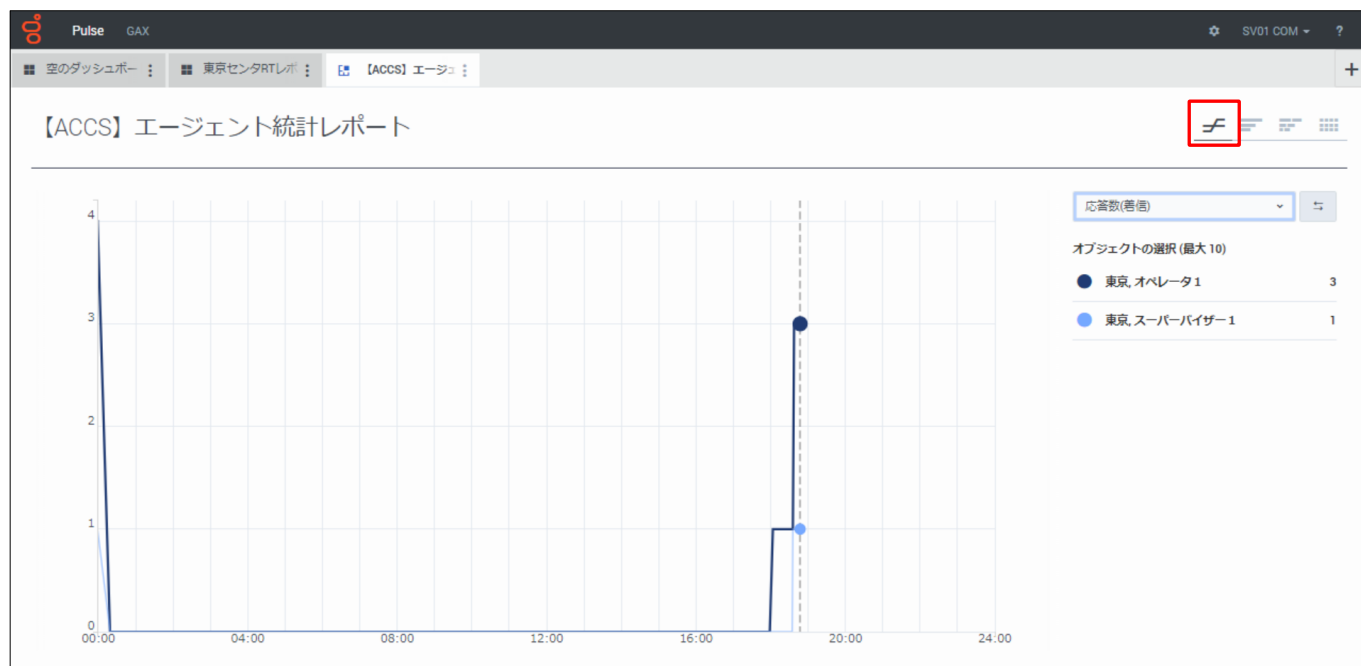
## ② グループ化されたバー

オブジェクトに対して統計項目ごとの棒グラフを表示します。表示対象のオブジェクト/統計項目の設定の設定は、画面右側の項目一覧で行います。



### ③ 時間追跡

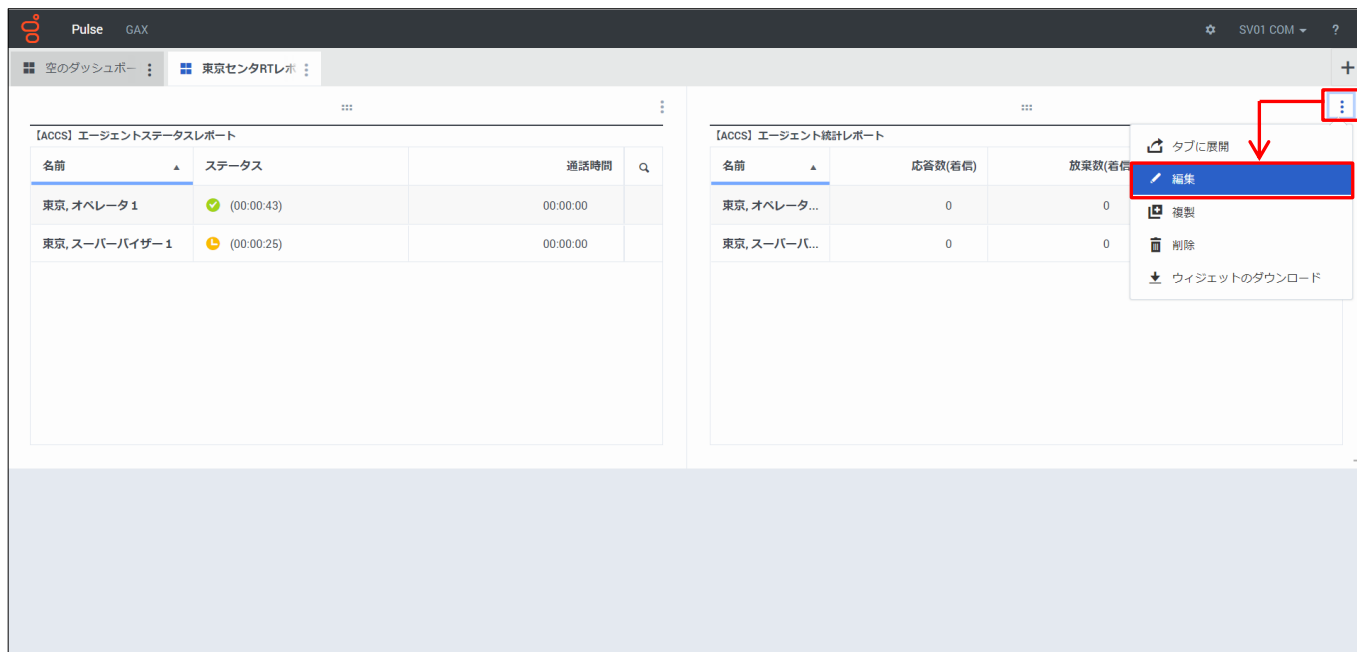
統計項目に対してオブジェクトごとの時間遷移を折れ線グラフで表示します。表示対象のオブジェクト/統計項目の設定の設定は、画面右側の項目一覧で行います。



### 1.2.6.2.2 編集

ウィジェットの設定を変更します。

(1) ウィジェットメニューから[編集]を選択します。



(2) ウィジェットの編集画面が表示されます。設定の変更を行います。



#### 設定変更の手順について

- ダッシュボード利用時の設定変更の手順は、「1.2.4.3.1 ウィジェットの追加」(P.182)を参照してください。
- ウォールボード利用時の設定変更の手順は、「1.2.5.3.2 ウィジェットの追加」(P.247)を参照してください。

### 1.2.6.2.3 複製

ウィジェットの複製を作成します。

(1) ウィジェットメニューから[複製]を選択します。

The screenshot shows the Pulse GAX interface with two widget panels. The left panel, titled '[ACCS] エージェントステータスレポート', contains a table with columns '名前', 'ステータス', and '通話時間'. It lists two agents: '東京, オペレータ 1' with a green status and '東京, スーパーバイザー 1' with a yellow status. The right panel, titled '[ACCS] エージェント統計レポート', contains a table with columns '名前', '応答数(着信)', and '放棄数(着信)', showing zero counts for the same two agents. A red arrow points from the menu icon in the top right of the right panel to a dropdown menu. The '複製' (Copy) option in this menu is highlighted with a red box.

#### ウィジェットの上限を超える場合について

- 複製後にウィジェットの上限（12 個）を超える場合は、以下のエラーメッセージが表示され、複製は実行されません。ウィジェットの数には、ヒストリカルレポート/CDR レポートのウィジェットも含まれます。



(2) ダッシュボード/ウォールボード内にウィジェットが複製されます。

Pulse

GAX

☆

SV01 COM

?

☰

空のダッシュボード

☰

東京センタRTレポ

+

☰

【ACCS】 エージェントステータスレポート

名前	ステータス	通話時間	Q
東京, オペレータ1	🟢 (00:33:42)	00:00:00	
東京, スーパーバイザー1	🟡 (00:33:05)	00:00:00	

☰

☰

【ACCS】 エージェント統計レポート

名前	応答数(着信)	放棄数(着信)	離席回数	Q
東京, オペレータ...	0	0	1	
東京, スーパーバ...	0	0	2	

☰

☰

【ACCS】 エージェント統計レポート

名前	応答数(着信)	放棄数(着信)	離席回数	Q
東京, オペレータ...	0	0	1	
東京, スーパーバ...	0	0	2	

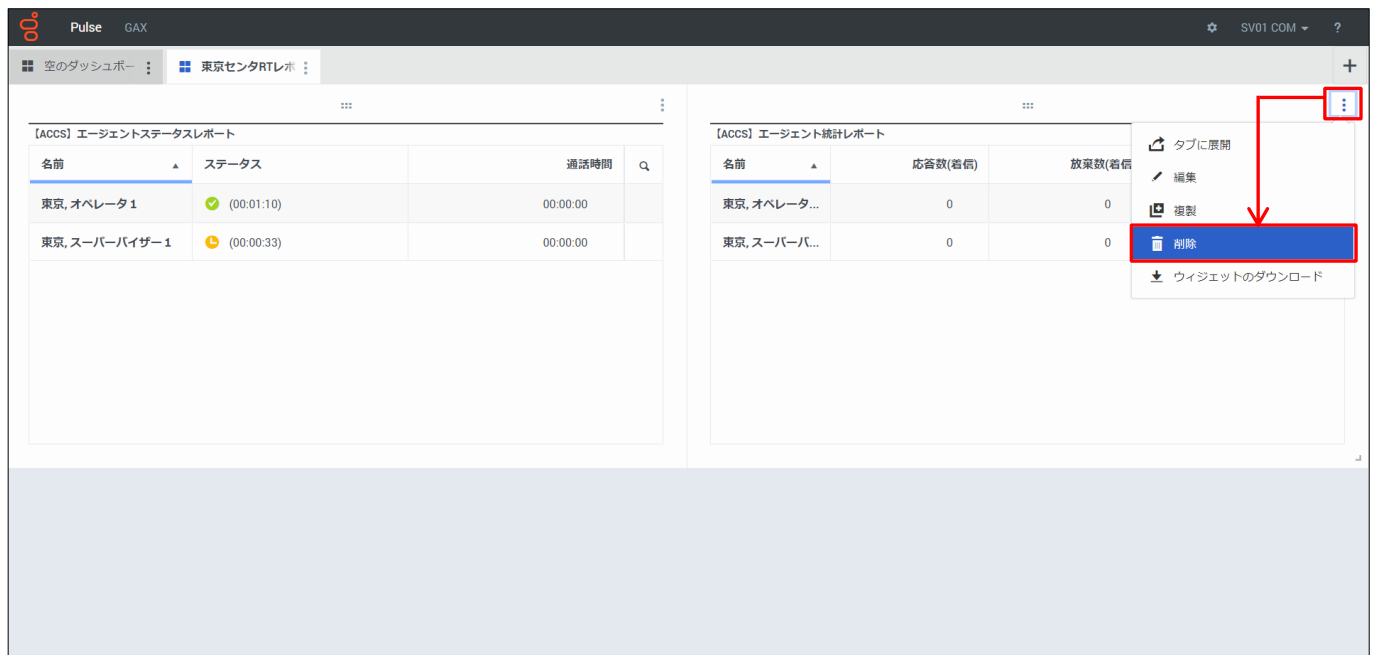
☰

305

#### 1.2.6.2.4 削除

ウィジェットを削除します。

(1) ウィジェットメニューから[削除]を選択します。



(2) ウィジェットの削除画面が表示されます。[はい]をクリックします。



### (3) ウィジェットが削除されます。

The screenshot shows a dashboard interface with a dark header bar containing the 'Pulse GAX' logo and a user profile 'SV01 COM'. Below the header, there's a navigation bar with tabs for '空のダッシュボード' (Empty Dashboard) and '東京センタRTレポート' (Tokyo Center RT Report). The main content area displays a widget titled '[ACCS] エージェントステータスレポート'. The widget contains a table with the following data:

名前	ステータス	通話時間	
東京, オペレータ1	🟢 (00:03:10)	00:00:00	
東京, スーパーバイザー1	🟡 (00:02:33)	00:00:00	

The widget is being removed from the dashboard, as indicated by the text '(3) ウィジェットが削除されます。' (3) The widget will be deleted.

### 1.2.6.2.5 レポートのダウンロード

ウィジェットの表示内容を CSV ファイルでダウンロードします。

(1) ウィジェットメニューから[ウィジェットのダウンロード]を選択します。

The screenshot shows the Pulse GAX dashboard with two widgets. The left widget is titled '[ACCS] エージェントステータスレポート' and the right widget is titled '[ACCS] エージェント統計レポート'. The right widget's menu is open, showing options: 'タブに展開' (Expand to tab), '編集' (Edit), '複製' (Duplicate), '削除' (Delete), and 'ウィジェットのダウンロード' (Download widget). A red arrow points to the 'ウィジェットのダウンロード' option.

名前	ステータス	通話時間
東京, オペレータ 1	🟢 (00:07:41)	00:00:00
東京, スーパーバイザー 1	🟡 (00:07:04)	00:00:00

名前	応答数(着信)	放棄数(着信)
東京, オペレータ...	0	0
東京, スーパーバ...	0	0

(2) ファイルがダウンロードされます。

The screenshot shows the Pulse GAX dashboard with the same two widgets. The right widget's menu is now closed, and a new column '離席回数' (Absenteeism count) has been added to the table. A file download notification is visible at the bottom of the dashboard.

名前	ステータス	通話時間
東京, オペレータ 1	🟢 (00:09:21)	00:00:00
東京, スーパーバイザー 1	🟡 (00:08:44)	00:00:00

名前	応答数(着信)	放棄数(着信)	離席回数
東京, オペレータ...	0	0	1
東京, スーパーバ...	0	0	2

【ACCS】エージェントステータスレポート.csv

#### CSV ファイルについて

- CSV ファイルのエンコード方式は UTF-8 となります。Microsoft Excel で開く場合は、Shift-JIS への変換が必要です。
- ファイルの保存場所はブラウザに設定された保存場所またはダウンロード時に指定した保存場所となります。



---

### 1.2.6.3 ウィジェットの削除

ダッシュボード/ウォールボードのウィジェットを削除する手順は、「1.2.6.2.4 削除」(P.306)を参照してください。

---

## 1.2.7 テンプレート

### 1.2.7.1 Pulse サンプルテンプレート

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」を提供しています。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、本項でご案内するサンプル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。

Pulse では、Arcstar Contact Center 2.0 がサンプルとして提供しているレポート以外に、Genesys 社の製品に組み込まれている製品標準テンプレートも一覧に表示されます。Arcstar Contact Center 2.0 が提供するサンプルレポートは、レポート名に【ACCS】が付与されているレポートとなります。【ACCS】が付与されていない Genesys 社の製品に組み込まれている製品標準テンプレートについては、NTT ドコモビジネスでは表示内容の正常性確認は行っておりませんので、予めご了承ください。

#### 選択可能なオブジェクトの最大数について

- 各レポートにおいて、1 つのウィジェット内に選択/標示可能なオブジェクト（エージェント等）の最大数の目安は「1.2.1.3 性能指標」(P.156) に規定のとおり、以下のとおりとなります。

Google Chrome : 6,000 エージェント × 10 項目

Internet Explorer : 4,000 エージェント × 10 項目









### 1.2.7.1.1 エージェントステータスレポート

エージェント単位でステータスのレポートを出力します。出力項目の一覧は以下のとおりです。

No.	項目	概要	備考
1	ステータス	エージェントの現在のステータス（アイコン表示）と該当ステータスの経過時間を表示する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>アイコン表示とエージェントの状態の詳細は、以下補足事項を参照</li> <li>保留時間を含まない</li> <li>保留解除すると0から再カウント</li> <li>毎日0時の累計値リセット対象外</li> </ul>
2	通話時間	現在通話中のエージェントの通話継続時間を表示する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>保留時間を含む</li> <li>10分を超えると黄色の警告マーク</li> <li>30分を超えると赤色の警告マーク</li> </ul>
3	離席理由	離席中のエージェントの離席理由コードを表示する。	離席理由名は表示不可
4	ログイン時間	エージェントがログインしてからの経過時間を表示する。	

#### ステータスについて

・アイコン表示とアイコンへのマウスオーバーに対応するエージェントの状態は以下のとおりです。

アイコン表示	マウスオーバーによる表記	エージェントの状態
	LoggedOut	ログアウト
	NotReadyForNextCall	準備中（離席理由あり/なし）・応答不可
	WaitForNextCall	受付可
	CallInbound	通話中（外線着信）
	CallOutbound	通話中（外線発信）
	CallOnHold	保留中
	CallConsult	引継通話中
	CallInternal	内線通話中
	AfterCallWork	後処理

#### 1.2.7.1.2 エージェント統計レポート

エージェント単位で統計に関するレポートを出力します。出力項目の一覧は以下のとおりです。

No.	項目	概要	備考
1	着信数	エージェントに着信した呼数を表示する。	• 呼出開始でカウント
2	応答数（着信）	エージェントが応答した呼数を表示する。	
3	応答率（着信）	$\text{No.2 応答数(着信)} \div \text{No.1 着信数} \times 100$	
4	平均応答時間（着信）	エージェントに外線が着信してから応答するまでの時間の平均を表示する。	• 引継ぎ転送の応答時間は対象外
5	発信数	エージェントが発信した呼数を表示する。	• 呼出開始でカウント
6	応答数（発信）	発信先が応答した呼数を表示する。	
7	応答率（発信）	$\text{No.6 応答数(発信)} \div \text{No.5 発信数} \times 100$	
8	通話完了呼数	発信および着信通話の完了呼数の合計を表示する。	
9	長時間通話呼数	通話時間が 10 分以上 240 時間以内の呼数を表示する。	
10	放棄数（着信）	着信呼のうち、エージェントが応答前に切断された呼数を表示する。	• 引継ぎ転送中に発信元が切断した場合はカウント対象外 • 無条件転送中に発信元が切断した場合はカウント対象
11	離席回数	エージェントが離席した回数を表示する。	• ログイン時の初期ステータスによる離席もカウント対象 • コールフローで不応答時に自動離席する設定とした場合もカウント対象

出力項目のうち、発信/着信/放棄のカウントに関する項目のカウント基準は次頁を参照してください。

[○：カウント対象 ×：カウント対象外]

種別	No	項目	内線					外線					アウトバウンド		
			通常	発着した通話をインスタント転送で受ける	発着した通話をコンサル転送で受ける	発着した通話コーチング<モニタリング>で受ける	発着した通話を会議で受ける	通常	発着した通話をインスタント転送で受ける	発着した通話をコンサル転送で受ける	発着した通話コーチング<モニタリング>で受ける	発着した通話を会議で受ける	プレビュー	プレディクティブ	プログレッシブ
着信	1	着信数	×	×	×	×	×	○	○	×	○	×	×	×	×
	2	応答数（着信）	×	×	×	×	×	○	○	×	○	×	×	×	×
放棄 着信	10	放棄数（着信）	×	×	×	×	×	○	○	×	○	×	×	×	×
発信	5	発信数	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	○	×	×
	6	応答数（発信）	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	○	×	×

---

#### 1.2.7.1.3 エージェントグループステータスレポート

エージェントグループ単位でステータスのレポートを出力します。出力項目の一覧は以下のとおりです。

No.	項目	概要	備考
1	受付可	受付可のステータスが選択されているエージェント数	• 着信鳴動中は含まない
2	対応中	通話中（保留を含む）のエージェント数	• 着信鳴動中は含まない
3	後処理	後処理のステータスが選択されているエージェント数	
4	離席中	離席のステータスが選択されているエージェント数	

#### 1.2.7.1.4 エージェントグループ統計レポート

エージェントグループ単位で統計に関するレポートを出力します。出力項目の一覧は以下のとおりです。

No.	項目	概要	備考
1	着信数	エージェントに着信した呼数を表示する。	• 呼出開始でカウント
2	応答数（着信）	エージェントが応答した呼数を表示する。	
3	応答率（着信）	$\text{No.2 応答数(着信)} \div \text{No.1 着信数} \times 100$	
4	平均応答時間（着信）	エージェントに外線が着信してから応答するまでの時間の平均を表示する。	• 引継ぎ転送の応答時間は対象外
5	発信数	エージェントが発信した呼数を表示する。	• 呼出開始でカウント
6	応答数（発信）	発信先が応答した呼数を表示する。	
7	応答率（発信）	$\text{No.6 応答数(発信)} \div \text{No.5 発信数} \times 100$	
8	通話完了呼数	発信および着信通話の完了呼数の合計を表示する。	
9	長時間通話呼数	通話時間が 10 分以上 240 時間以内の呼数を表示する。	
10	放棄数（着信）	着信呼のうち、エージェントが応答前に切断された呼数を表示する。	• 引継ぎ転送中に発信元が切断した場合はカウント対象外 • 無条件転送中に発信元が切断した場合はカウント対象

出力項目のうち、発信/着信/放棄のカウントに関する項目のカウント基準は次頁を参照してください。

[○：カウント対象 ×：カウント対象外 △：条件により異なる]

	No	項目	内線					外線					アウトバウンド		
			通常	発着した通話をインスタント転送で受ける	発着した通話をコンサル転送で受ける	発着した通話コーチング<モニタリング>で受ける	発着した通話を会議で受ける	通常	発着した通話をインスタント転送で受ける	発着した通話をコンサル転送で受ける	発着した通話コーチング<モニタリング>で受ける	発着した通話を会議で受ける	プレビュー	プレディクティブ	プログレッシブ
着信	1	着信数	×	×	×	×	×	○	△ [※1]	×	×	×	×	×	×
	2	応答数（着信）	×	×	×	×	×	○	△ [※1]	×	×	×	×	×	×
放棄 着信	10	放棄数（着信）	×	×	×	×	×	○	△ [※1]	×	○	×	×	×	×
発信	5	発信数	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	○	×	×
	6	応答数（発信）	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	○	×	×

[※1]

- 同じエージェントグループに所属するエージェントから転送を受けた場合はカウントされない。異なるエージェントグループに所属するエージェントから転送を受けた場合は、転送が着信した時点で着信したエージェントが所属するエージェントグループに「着信数：1」にカウントされ、応答すると「応答数（着信）：1」、応答しないと「放棄数（着信）：1」にカウントされる。



---

#### 1.2.7.1.5 キューステータスレポート

キュー（レーティングポイント/バーチャルキュー/DNGroup）単位でステータスのレポートを出力します。  
出力項目の一覧は以下のとおりです。

No.	項目	概要	備考
1	現在の待ち呼数	キュー内でエージェントへの着信待ち状態の呼数を表示する。	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2 コール以上で黄色の警告マーク</li><li>• 5 コール以上で赤色の警告マーク</li></ul>
2	現在の最大待ち時間	キュー内でエージェントへの着信待ち状態となっている呼の中で最長の待ち時間を表示する。	<ul style="list-style-type: none"><li>• 60 秒を超えると黄色の警告マーク</li><li>• 300 秒を超えると赤の警告マーク</li></ul>
3	直近 1 時間の入呼数	直近 1 時間におけるキューへの入呼数を表示する。	
4	直近 1 時間の着信数	直近 1 時間におけるキュー入呼後のエージェント呼出開始回数を表示する。	
5	直近 1 時間の応答数	直近 1 時間におけるキュー入呼後のエージェント応答回数を表示する。	
6	直近 1 時間の放棄数	直近 1 時間におけるキュー内またはエージェント呼出中の放棄呼数を表示する。	

#### 1.2.7.1.6 キュー統計レポート

キュー（ルーティングポイント/バーチャルキュー/DNGroup）単位で統計に関するレポートを出力します。  
出力項目の一覧は以下のとおりです。

No.	項目	概要	備考
1	入呼数	キューに入呼した数を表示する。	
2	着信数	エージェント呼出を行った呼の数を表示する。	
3	応答数	エージェントが応答した呼の数を表示する。	
4	放棄数	対象キューに積滞している間に放棄された呼、およびエージェント呼出後にエージェントが応答する前に放棄された呼の合計数を表示する。	
5	着信率	$\text{No.2 着信数} \div \text{No.1 入呼数} \times 100$	
6	応答率	$\text{No.3 応答数} \div \text{No.1 入呼数} \times 100$	
7	放棄率	$\text{No.4 放棄数} \div \text{No.1 入呼数} \times 100$	
8	平均待ち時間	キューへの入呼からエージェント呼出開始までの平均時間を表示する。	• エージェント呼出が行われなかった呼は対象外
9	平均応答時間	キューへの入呼からエージェント応答までの平均時間を表示する。	• エージェントが応答しなかった呼は対象外
10	平均放棄時間	キュー入呼から放棄までの平均時間を表示する。	• 放棄呼以外は対象外
11	最大待ち呼数	キュー内でエージェントへの着信待ち状態となっている呼の最大数を表示する。	
12	最大待ち時間	キュー入呼からエージェント呼出開始までの最大時間を表示する。	• エージェント呼出が行われなかった呼は対象外
13	最大応答時間	キュー入呼からエージェント応答までの最大時間を表示する。	• エージェントが応答しなかった呼は対象外
14	最大放棄時間	キュー入呼から放棄までの最大時間を表示する。	• 放棄呼以外は対象外

#### 1.2.7.1.7 キャンペーン統計レポート

キャンペーン単位で統計に関するレポートを出力します。出力項目の一覧は以下のとおりです。本レポートは Genesys 社の製品標準テンプレートのため、項目の表示は英語表記となります。

No.	項目	概要	備考
1	Hit Ratio	発信した呼のうち発信結果 (Call Result) が「応答済み」となった呼の割合を表示する。	
2	Estimated Time	実行中のキャンペーンまたはコーリングリストが完了するまでの推定時間を分単位で表示する。	
3	Records Completed	アウトバウンドキャンペーンとしての処理がこれ以上行われないレコードの数を表示する。	
4	Answers	発信結果 (Call Result) が「応答済み」となった呼の数を表示する。	• コーリングリストの call_result では answer が該当
5	Dialed Answering Machine	発信結果 (Call Result) が「自動応答装置」となった呼の数を表示する。	• コーリングリストの call_result では Answering Machine Detected が該当
6	Attempt Busies	発信結果 (Call Result) が「ビジー」となった呼の数を表示する。	• コーリングリストの call_result では Busy が該当
7	Wrong Number	発信結果 (Call Result) が「間違い電話」となった呼の数を表示する。	• コーリングリストの call_result では Wrong Number が該当
8	No Answer Result	発信結果 (Call Result) が「応答なし」となった呼の数を表示する。	• コーリングリストの call_result では No Answer が該当
9	Unknown	発信結果 (Call Result) が「不明」となった呼の数を表示する。	• コーリングリストの call_result では Unknown が該当
10	Dialed Abandoned	発信結果 (Call Result) が Abandoned となった呼の数を表示する。	• プレディクティブ/プログレッシブ利用時において、エージェント応答後にオペレータが応答する前に放棄された呼が該当
11	Dropped Results	発信結果 (Call Result) が Dropped となった呼の数を表示する。	
12	Attempts Cancelled	発信結果 (Call Result) が Canceled となった呼の数を表示する。	• プレビュー利用時において、「このキャンペーンではこのコンタクトに電話をしない」を選択した場合が該当
13	Attempts made	アウトバウンドキャンペーンによる発信が試行され、何らかの発信結果 (Call Result) が設定されているレコードの数を表示する。	
14	Silence	発信結果 (Call Result) が Silence となった呼の数を表示する。	• 発信先の応答から 1 秒以内に発信先の発話がなく、エージェント応答後にエージェントも発話がない状態のまま終了した呼が該当

#### 1.2.7.1.8 キャンペーンコールバック統計レポート

キャンペーン単位でコールバックの統計に関するレポートを出力します。出力項目の一覧は以下のとおりです。本レポートは Genesys 社の製品標準テンプレートを基にしているため、項目の表示は英語表記となります。

No.	項目	概要	備考
1	Completed	キャンペーンコールバックが設定されたレコードのうち、コールバックが実行されたレコードの数を表示する。	• コールバックが完了（=発信先に接続された）したレコード数ではない
2	Missed	キャンペーンコールバックが失敗したレコードの数を表示する。	
3	Scheduled	スケジュール予約されているキャンペーンコールバックのレコード数を表示する。	
4	Personal Completed	パーソナルコールバックが設定されたレコードのうち、コールバックが実行されたレコードの数を表示する。	• コールバックが完了（=発信先に接続された）したレコード数ではない
5	Personal Missed	パーソナルコールバックが失敗したレコードの数を表示する。	
6	Personal Scheduled	スケジュール予約されているパーソナルコールバックのレコード数を表示する。	

#### 1.2.7.1.9 キャンペーングループステータスレポート

キャンペーングループ単位でステータスに関するレポートを出力します。出力項目の一覧は以下のとおりです。本レポートは Genesys 社の製品標準テンプレートを基にしているため、項目の表示は英語表記となります。

No.	項目	概要	備考
1	Current State	キャンペーンのステータスを表示する。	<ul style="list-style-type: none"><li>• StatusDeactive : 未ロード</li><li>• StatusActivated : アクティブ</li><li>• StatusRunning : 実行中</li></ul>
2	Dialing Mode	キャンペーングループが現在のダイヤリングモード（プレビュー/プレディクティブ/プログレッシブ）に設定されてから経過した時間の合計を表示する。	
3	Waiting Records	キャンペーングループから発信対象のレコードがなくなり、レコード待ちの状態となってキャンペーン発信が停止してから経過した時間を表示する。	
4	Waiting Agents	キャンペーングループから受電可能なエージェントがいなくなり、エージェント待ちの状態となってキャンペーン発信が停止してから経過した時間を表示する。	
5	Waiting Ports	キャンペーングループが利用可能な空きチャネルがなくなり、空きチャネル待ちの状態となってキャンペーン発信が停止してから経過した時間を表示する。	
6	System Error	システムエラーの状態となってから経過した時間を表示する。	

#### 1.2.7.1.10 キャンペーングループ統計レポート

キャンペーングループ単位で統計レポートを出力します。出力項目の一覧は以下のとおりです。本レポートは Genesys 社の製品標準テンプレートを基にしているため、項目の表示は英語表記となります。

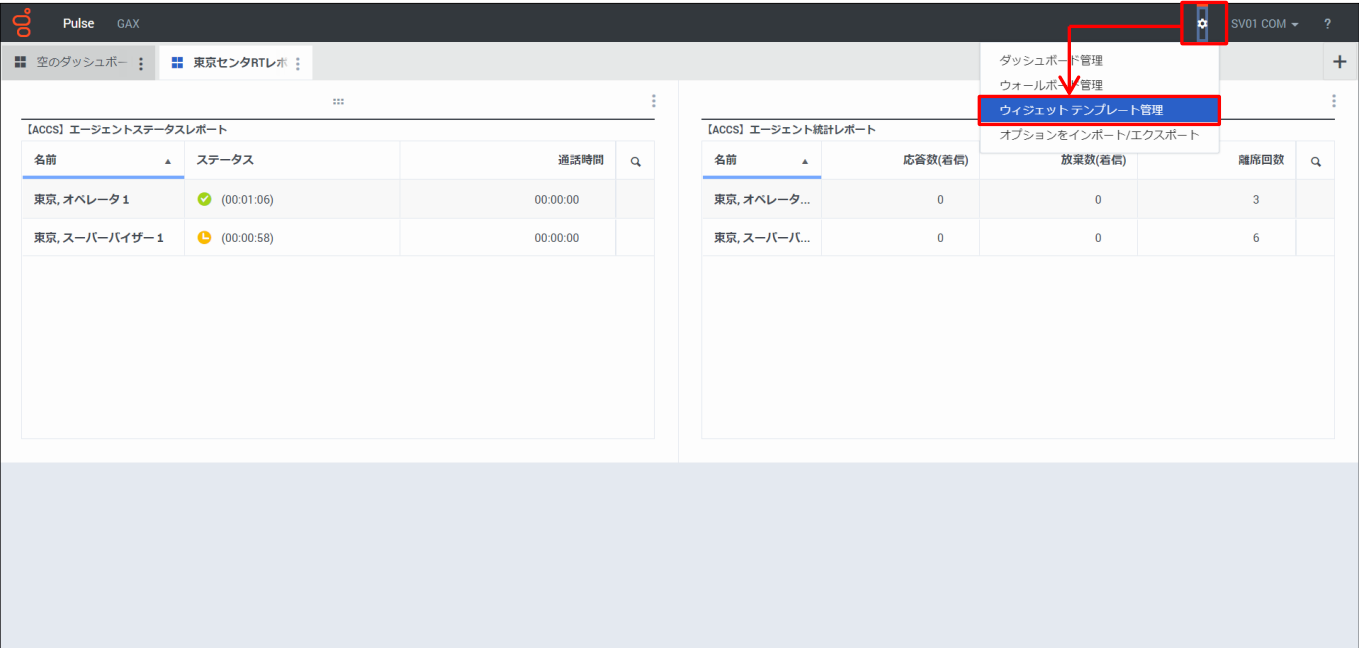
No.	項目	概要	備考
1	Activated	キャンペーンがアクティブの状態となった時間の合計を表示する。	
2	Running	キャンペーンが実行中の状態となった時間の合計を表示する。	
3	Deactivated	キャンペーンが未ロードの状態となった時間の合計を表示する。	
4	Waiting Records	キャンペーンがレコード待ちの状態となった総時間を表示する。	
5	Waiting Agents	キャンペーンがエージェント待ちの状態となった総時間を表示する。	
6	Waiting Ports	キャンペーンが空きポート待ちの状態となった総時間を表示する。	
7	Sysystem Error	キャンペーンがシステムエラーの状態となった総時間を表示する。	

### 1.2.7.2 テンプレートの作成

#### テンプレートの作成について

- Pulse 用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。
- 環境構築サポートメニューをご利用にならない場合でも以下の手順で作成を行う事は可能ですが、動作保証の対象外となりますので、予めご了承ください。

(1) [管理]から[ウィジェット テンプレート管理]を選択します。

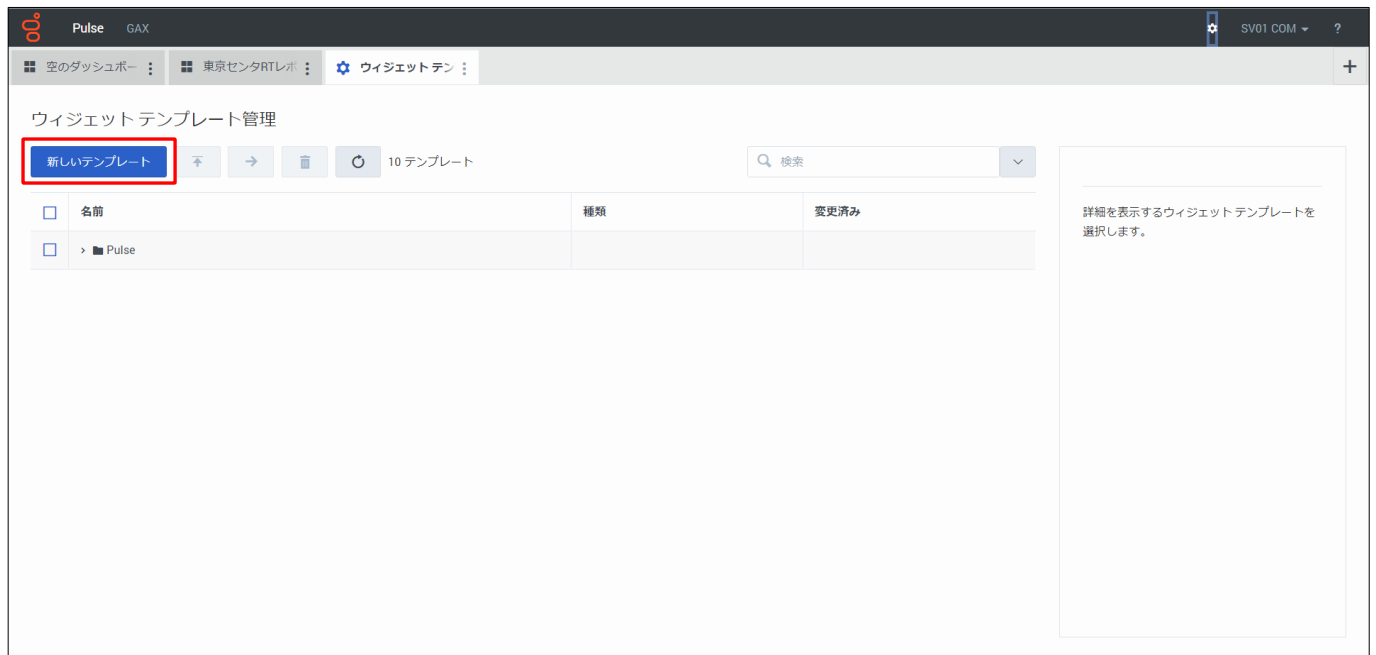


The screenshot shows the Pulse GAX interface. In the top right corner, there is a settings icon (gear) which is highlighted with a red box. A red arrow points from this icon to a dropdown menu. In this menu, the option 'ウィジェットテンプレート管理' (Widget Template Management) is highlighted with a red box. The main content area is divided into two panels. The left panel is titled '[ACCS] エージェントステータスレポート' and contains a table with columns: 名前 (Name), ステータス (Status), and 通話時間 (Call Time). The right panel is titled '[ACCS] エージェント統計レポート' and contains a table with columns: 名前 (Name), 応答数(着信) (Response Count (Incoming)), 放棄数(着信) (Abandonment Count (Incoming)), and 離席回数 (Absenteeism Count).

名前	ステータス	通話時間
東京, オペレータ 1	🟢 (00:01:06)	00:00:00
東京, スーパーバイザー 1	🟡 (00:00:58)	00:00:00

名前	応答数(着信)	放棄数(着信)	離席回数
東京, オペレータ...	0	0	3
東京, スーパーバ...	0	0	6

(2) ウィジェット テンプレート管理 画面が表示されます。[新しいテンプレート]をクリックします。



#### 作成済みテンプレートからの作成について

- サンプルテンプレートを含む、作成済みのテンプレートを元に作成することも可能です。テンプレートから作成する場合は、「Pulse」フォルダを展開して元にするテンプレートを選択し、[複製]をクリックします。以下の画面は、「【ACCS】エージェントグループステータスレポート」を元に作成する場合の例となります。





(3) テンプレートに使用するオブジェクトタイプを選択します。画面は「エージェントグループ」を選択した場合の例となります。

Pulse GAX

空のダッシュボード 東京センタRTレポ ウィジェットテン

ウィジェットテンプレート管理 > 無題のウィジェットテンプレート

オブジェクト/統計 表示オプション Alerts

オブジェクトタイプ \*

☒ すべて選択

☐ エージェント

☒ エージェントグループ

☐ 配置

☐ 配置グループ

☐ DN

☐ DN/キューグループ

☐ キュー

統計\* 1 追加

キャンセル 保存

(4) [追加]ボタンをクリックして、統計項目の入力画面を表示します。

Pulse GAX

空のダッシュボード 東京センタRTレポ ウィジェットテン

ウィジェットテンプレート管理 > 無題のウィジェットテンプレート

オブジェクト/統計 表示オプション Alerts

オブジェクトタイプ \*

☒ すべて選択

☐ エージェント

☒ エージェントグループ

☐ 配置

☐ 配置グループ

☐ DN

☐ DN/キューグループ

☐ キュー

統計\* 1 追加

キャンセル 保存

(ア)統計項目の入力画面が表示されます。追加する統計項目の情報を入力します。

Pulse GAX SV01 COM ?

空のダッシュボード 東京センタRTレポ ウィジェットテン

ウィジェットテンプレート管理 > 無題のウィジェットテンプレート

オブジェクト/統計 表示オプション Alerts

オブジェクトタイプ \*

☐ すべて選択

☐ エージェント

☒ エージェントグループ

☐ 配置

☐ 配置グループ

☐ DN

☐ DN/キューグループ

☐ キュー

統計\*

Statistic1

表示名 \*

Statistic1

説明

エイリアス \*

Statistic1

表示形式 \*

整数

公式

通知モード \*

通知頻度 (秒) \*

キャンセル 保存

## 各項目の入力制限について

- 各項目に入力可能な文字種別および最大値は以下のとおりです。設定する通知モードにより表示されない項目がある場合があります。

オブジェクト/統計		
項目	文字種別	最大値/入力範囲
表示名	半角英数記号、全角文字	63 文字
説明	半角英数記号、全角文字	1,000 文字
エイリアス	半角英数字、半角_	63 文字
通知頻度(秒数)	半角数字	999999999
統計タイプ	半角英数記号、全角文字	255 文字
タイムプロファイル	半角英数記号、全角文字	255 文字
区別なし	半角数字	999999999
時間範囲	半角英数記号、全角文字	255 文字
フィルター	半角英数記号、全角文字	255 文字
公式	半角英数記号、全角文字	bigint 型 (2 の 63 乗-1)
列でグループ化	半角英数字、半角カンマ	58 文字
表示オプション		
項目	文字種別	最大値/入力範囲
テンプレート名	半角英数記号、全角文字	255 文字
説明	半角英数記号、全角文字	2,000 文字
次の値よりも大きい場合	半角数字	-2147483648～2147483646
次の値よりも小さい場合	半角数字	-2147483648～2147483646

(5) 統計項目の入力が完了し、設定が完了できる状態になると、統計項目入力画面右上のチェックボタンが赤枠表示から黒枠表示となります。[チェック]ボタンをクリックします。

The screenshot shows the 'Widget Template Management' interface. The 'Statistics' tab is active, and the 'Add' button is highlighted with a red box. The configuration details for the '受付可ステータス' (Acceptable Status) widget are visible, including the name, description, area, and notification settings.

オブジェクト/統計	表示オプション	Alerts
<b>オブジェクトタイプ *</b> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> すべて選択</li><li><input type="checkbox"/> エージェント</li><li><input checked="" type="checkbox"/> エージェントグループ</li><li><input type="checkbox"/> 配置</li><li><input type="checkbox"/> 配置グループ</li><li><input type="checkbox"/> DN</li><li><input type="checkbox"/> DN/キューグループ</li><li><input type="checkbox"/> キュー</li></ul>	<b>統計 *</b> <ul style="list-style-type: none"><li>受付可ステータス</li></ul>	<b>追加</b> <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></li><li><b>表示名 *</b> 受付可ステータス</li><li><b>説明</b> ステータスが「受付可」</li><li><b>エイリアス *</b> Ready_Agent</li><li><b>表示形式 *</b> 整数</li><li><input type="checkbox"/> 公式</li><li><b>通知モード *</b></li><li><b>通知頻度 (秒) *</b></li></ul>

キャンセル 保存

(6) 統計項目の追加が完了します。引き続き統計項目を追加する場合は、(3) (P.325) から(6) (前頁) までの手順を繰り返します。

The screenshot shows the 'Widget Template Management' interface. The 'Statistics' tab is active, and the 'Add' button is highlighted with a red box. The configuration details for the '受付可ステータス' (Acceptable Status) widget are visible, including the name, description, area, and notification settings.

オブジェクト/統計	表示オプション	Alerts
<b>オブジェクトタイプ *</b> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> すべて選択</li><li><input type="checkbox"/> エージェント</li><li><input checked="" type="checkbox"/> エージェントグループ</li><li><input type="checkbox"/> 配置</li><li><input type="checkbox"/> 配置グループ</li><li><input type="checkbox"/> DN</li><li><input type="checkbox"/> DN/キューグループ</li><li><input type="checkbox"/> キュー</li></ul>	<b>統計 *</b> <ul style="list-style-type: none"><li>受付可ステータス</li></ul>	<b>追加</b> <ul style="list-style-type: none"><li><input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></li><li><b>表示名</b> 受付可ステータス</li><li><b>説明</b> ステータスが「受付可」</li><li><b>エイリアス</b> Ready_Agent</li><li><b>表示形式</b> 整数</li><li><b>通知モード</b> 時間基準</li><li><b>通知頻度 (秒)</b> 10</li><li><b>統計タイプ</b> CurrentReadyAgent</li></ul>

キャンセル 保存

(7) テンプレートの表示オプションを設定します。[表示オプション]タブを選択します。

Pulse GAX

空のダッシュボード 東京センタRTレポ ウィジェットテン

ウィジェットテンプレート管理 > 無題のウィジェットテンプレート

オブジェクト/統計 **表示オプション** Alerts

テンプレート名 プレゼンテーション モードでプレビュー (ライブ データは表示されません)  
テンプレート名

説明

ウィジェットタイプ: リストウィジェット

人数

キャンセル 保存

#### 表示オプションについて

- テンプレートに設定する表示オプションは、テンプレートからウィジェットを作成する際にデフォルトで設定される表示方法の定義です。ウィジェット作成時に任意の表示方法に変更することが可能です。

(8) 表示オプションの入力が完了し、設定が完了できる状態になると、保存ボタンが有効になります。[保存]をクリックします。

Pulse GAX

空のダッシュボード 東京センタRTレポ ウィジェットテン

ウィジェットテンプレート管理 > 受付可ステータスレポートテンプレート

オブジェクト/統計 **表示オプション** Alerts

テンプレート名 プレゼンテーション モードでプレビュー (ライブ データは表示されません)  
受付可ステータスレポート

説明

ウィジェットタイプ: リストウィジェット

人数

キャンセル 保存

オブジェクト	値
オブジェクト 3	427
オブジェクト 1	836
オブジェクト 0	878
オブジェクト 4	914
オブジェクト 2	940

(9) ウィジェットテンプレートの保存画面が表示されます。[保存]をクリックして作成を完了します。

ウィジェットテンプレートの保存

ウィジェットテンプレート名 \*

受付可ステータスレポート

説明

オプション

☐ Genesys Configuration Server に保存

ウィジェットテンプレート名	変更済み
> Pulse	
受付可ステータスレポート	

保存済みの場所: Pulse > 受付可ステータスレポート

キャンセル

保存

### テンプレートの上書きについて

- 同名のテンプレートが存在する場合は、上書き確認画面が表示されます。上書きする場合は[はい]をクリックします。保存をキャンセルする場合は[キャンセル]をクリックし、テンプレート名を変更してください。

The template with the name '受付可ステータスレポート' already exists.

置き換えますか?

いいえ

はい

## [Genesys Configuration Server に保存]にチェックを入れて保存した場合について

- テンプレートを保存する際に[Genesys Configuration Server に保存]にチェックを入れた場合、テンプレートの保存先は「Environment > Resources > Scripts」フォルダの配下となります。

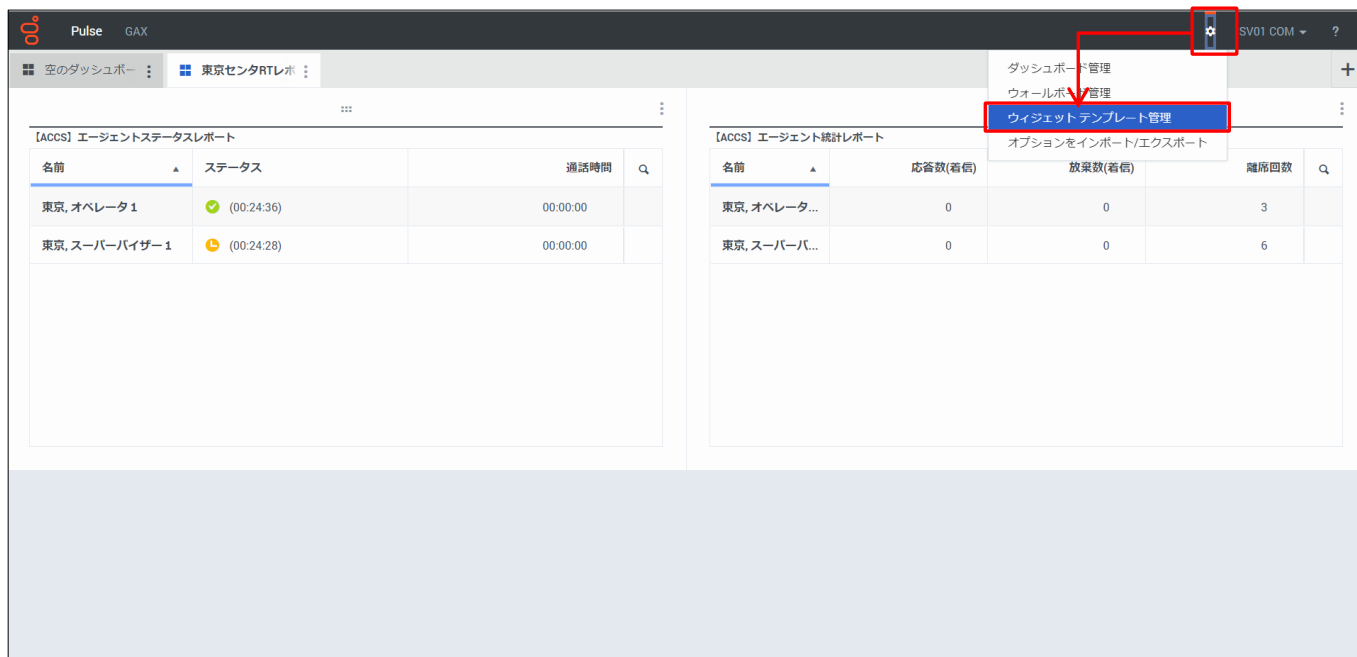


- 「Pulse」フォルダ配下のウォールボードを選択し[移動]ボタンクリック後、[Genesys Configuration Server に保存]をチェックして[移動]をクリックすると、「Environment > Resources > Scripts」フォルダ配下に移動することができます。



### 1.2.7.3 テンプレートの変更

(1) [管理]から[Widget Template Management]を選択します。



(2) Widget Template Management 画面が表示されます。編集するテンプレートを選択し、[編集]をクリックします。画面は「受付可ステータスレポート」を編集する場合の例となります。



#### 編集可能なテンプレートについて

- サンプルテンプレート/Genesys 社製品テンプレートは編集できません。

(3) テンプレート編集画面が表示されます。設定変更を行います。

ウィジェットテンプレート管理 > 受付可ステータスレポートテンプレート

オブジェクト/統計    表示オプション    Alerts

オブジェクトタイプ \*

- ☒ すべて選択
- ☐ エージェント
- ☒ エージェントグループ
- ☐ 配置
- ☐ 配置グループ
- ☐ DN
- ☐ DN/キューグループ
- ☐ キュー

統計 \*

受付可ステータス

表示名	説明	エイリアス	表示形式	通知モード	通知頻度 (秒)	統計タイプ
受付可ステータス	ステータスが「受付可」	Ready_Agent	整数	時間基準	10	CurrentReadyAgent

キャンセル    名前を付けて保存    保存

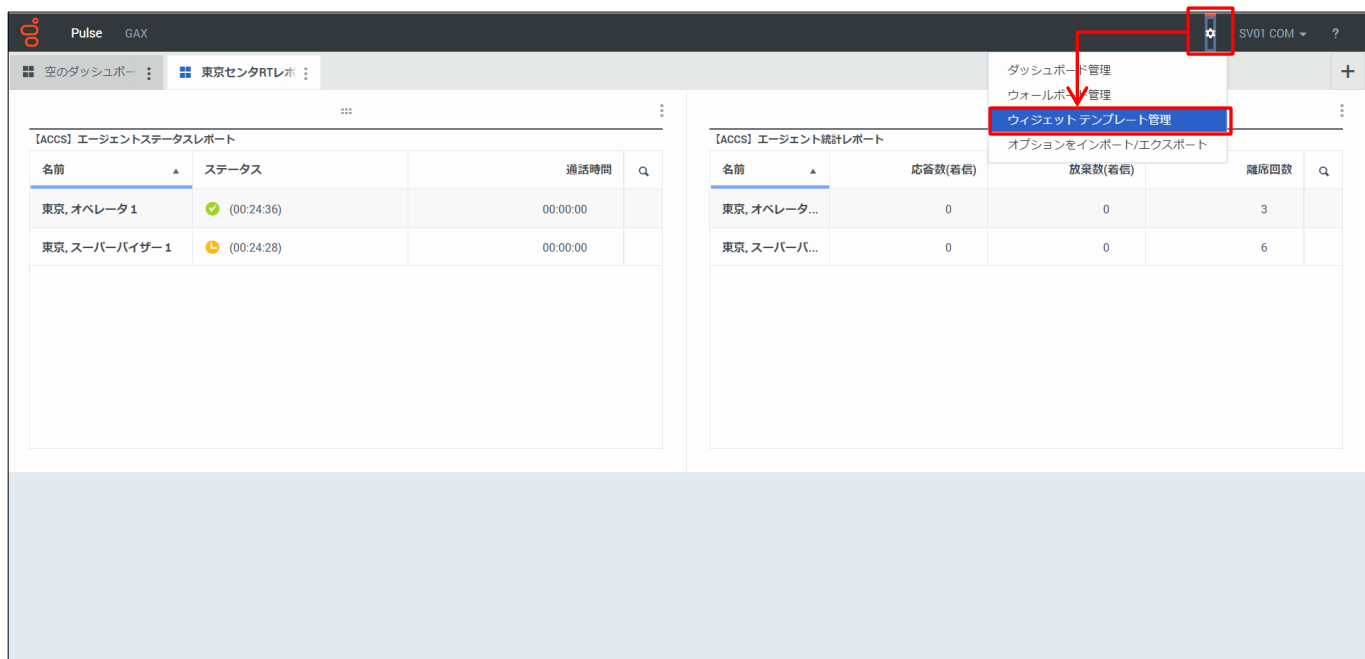
#### 編集可能なテンプレートについて

- [名前を付けて保存]をクリックすると、「1.2.7.2 テンプレートの作成」(9) (P.329) のテンプレートの保存確認画面が表示されます。上書き保存または別名で保存を選択することが可能です。
- [保存]をクリックすると、テンプレートが上書き保存されます。確認のメッセージ表示はありません。

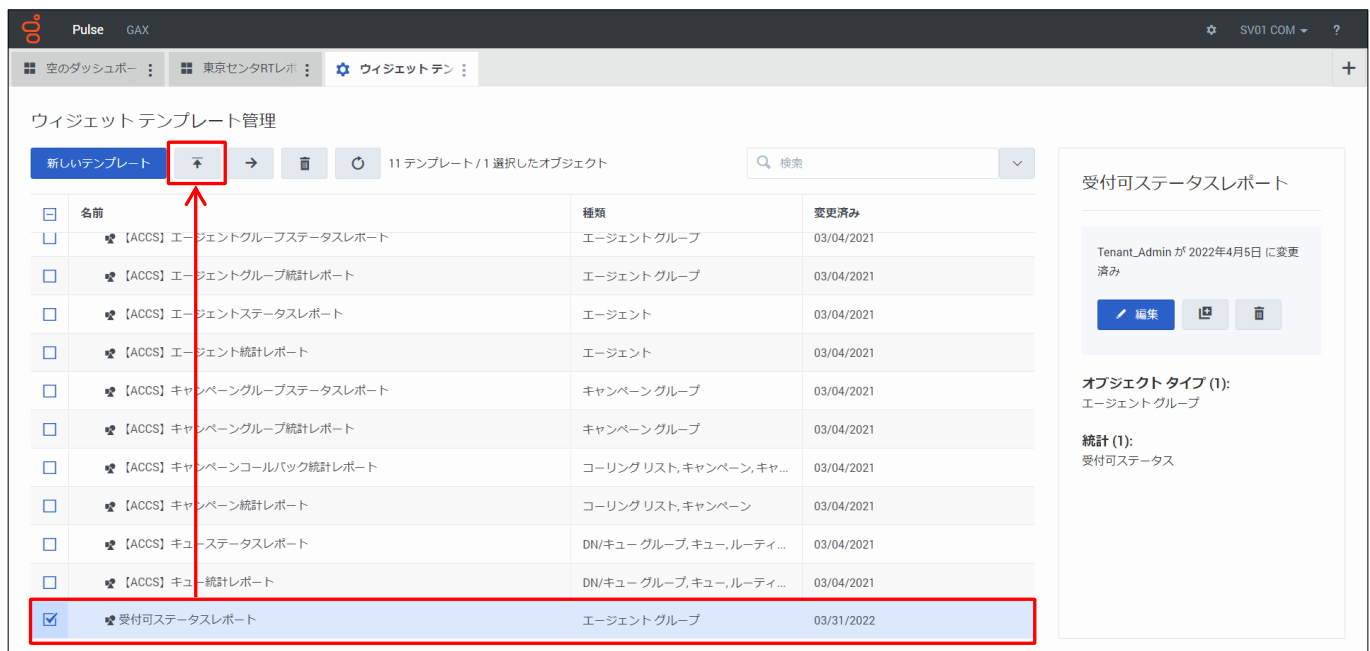


## 1.2.7.4 テンプレートのエクスポート

(1) [管理]から[ウィジェット テンプレート管理]を選択します。



(2) ウィジット テンプレート管理 画面が表示されます。削除するテンプレートを選択し、[エクスポート] ボタンをクリックします。画面は「受付可ステータスレポート」をエクスポートする場合の例となります。



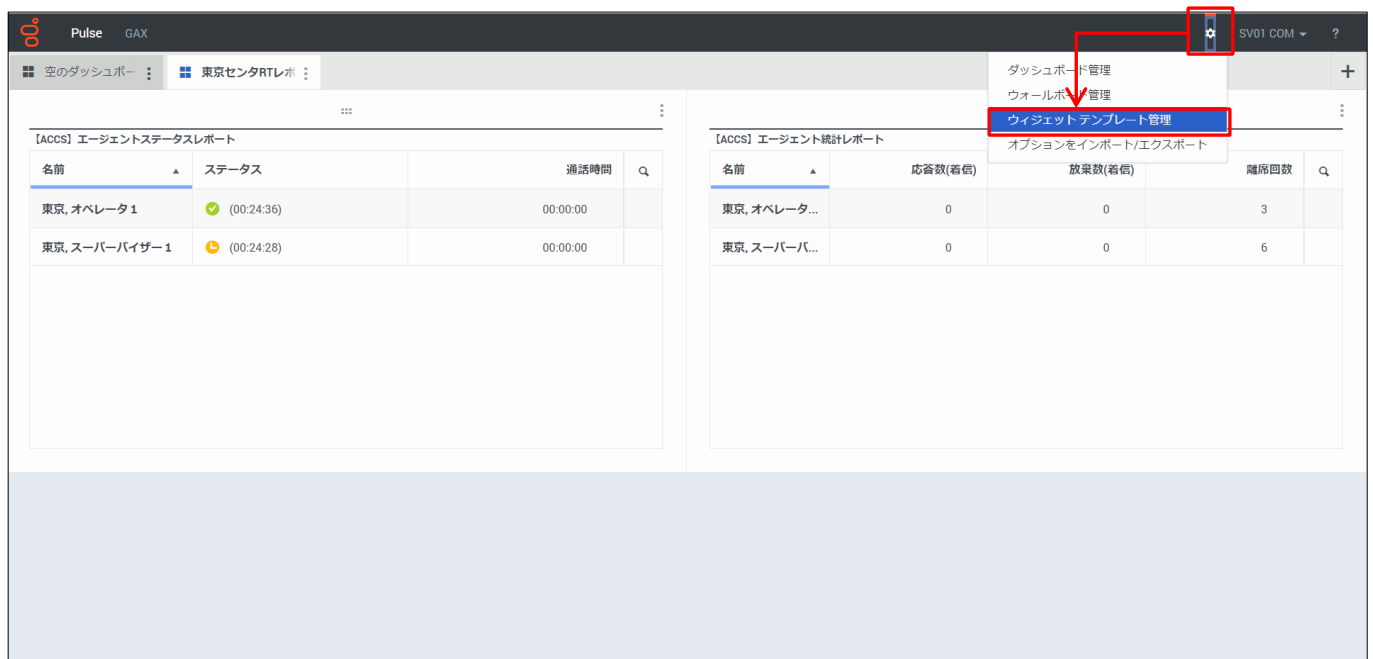
\_\_\_\_\_

## ファイルの保存場所について

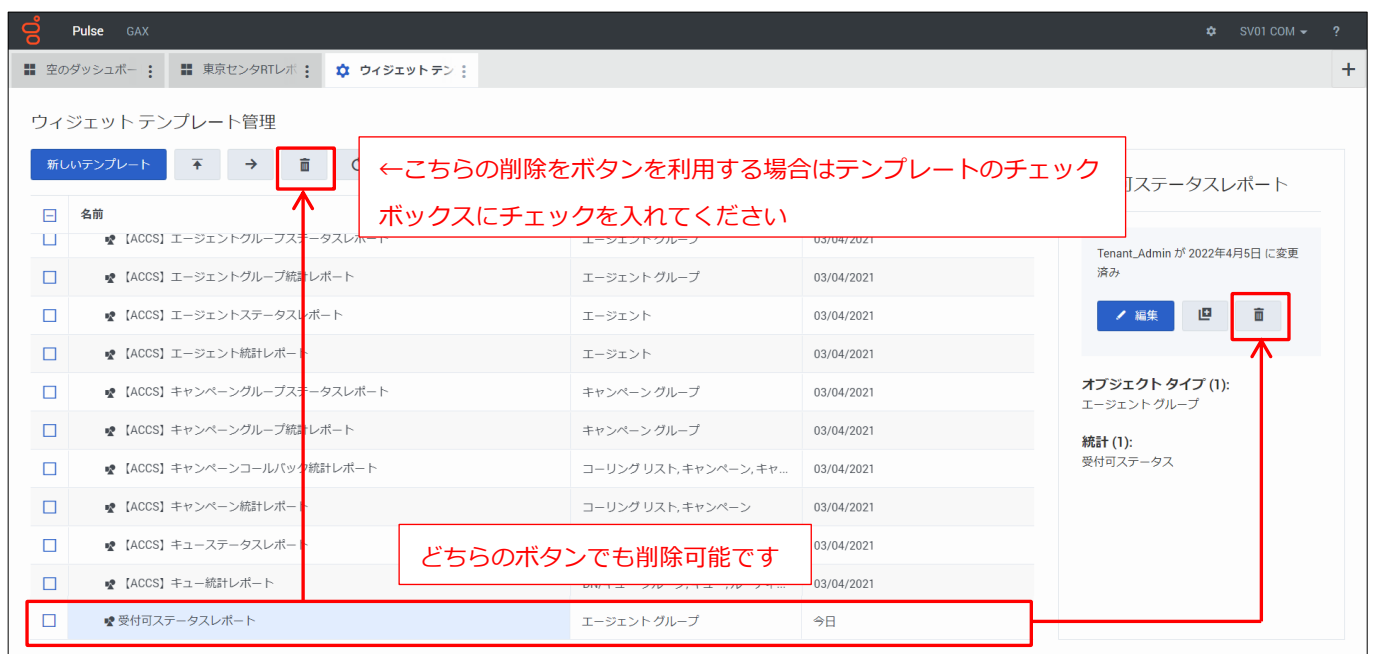
- ・ブラウザのダウンロード設定でダウンロード前に各ファイルの保存場所を確認する設定になっていない場合は、予めブラウザに設定してある保存先にエクスポートされます。

## 1.2.7.5 テンプレートの削除

(1) [管理]から[ウィジェット テンプレート管理]を選択します。



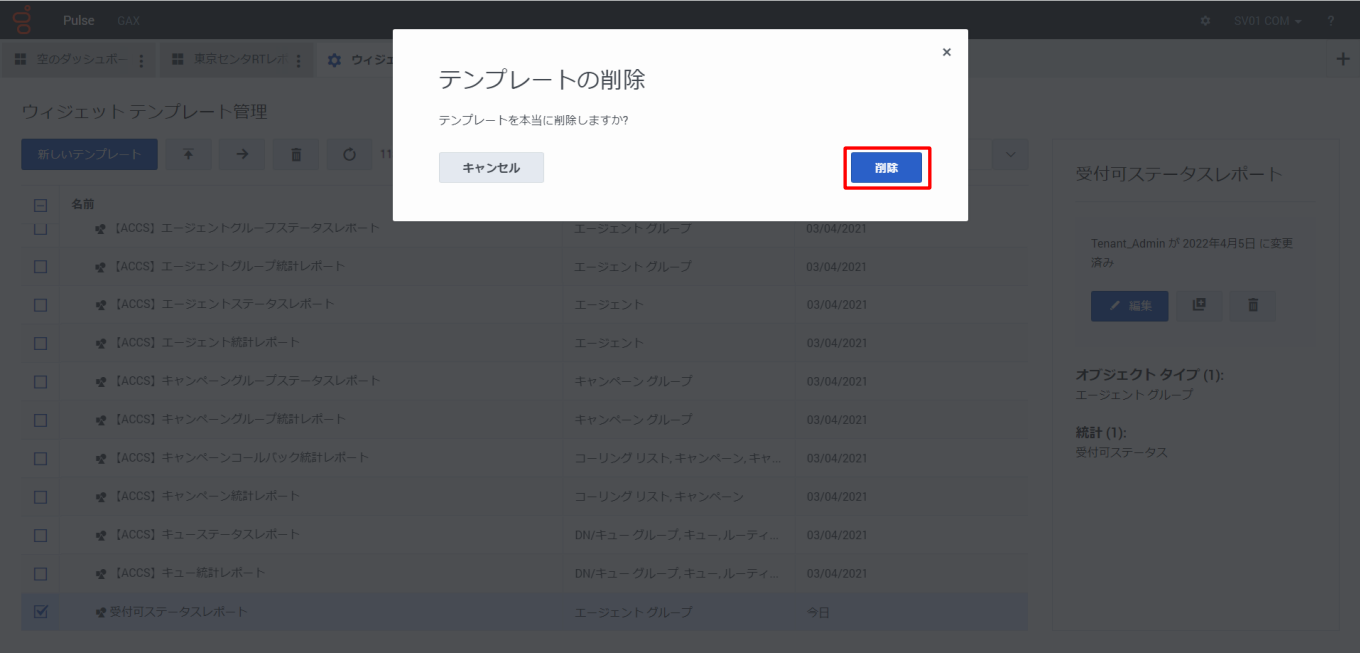
(2) ウィジェット テンプレート管理 画面が表示されます。削除するテンプレートを選択し、[削除]ボタンをクリックします。画面は「受付可ステータスレポート」を削除する場合の例となります。



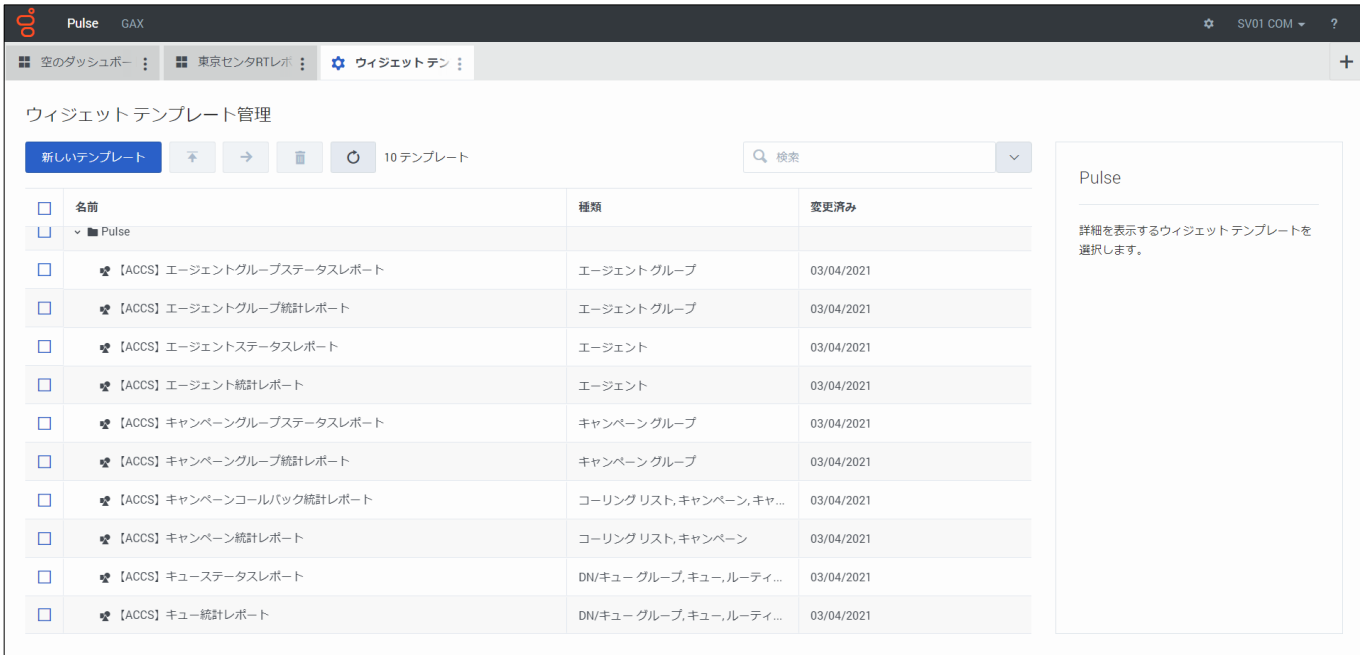
### 削除可能なテンプレートについて

- サンプルテンプレート/Genesys 社の製品標準テンプレートは削除できません。

(3) テンプレートの削除画面が表示されます。[削除]をクリックします。



(4) テンプレートが削除されます。

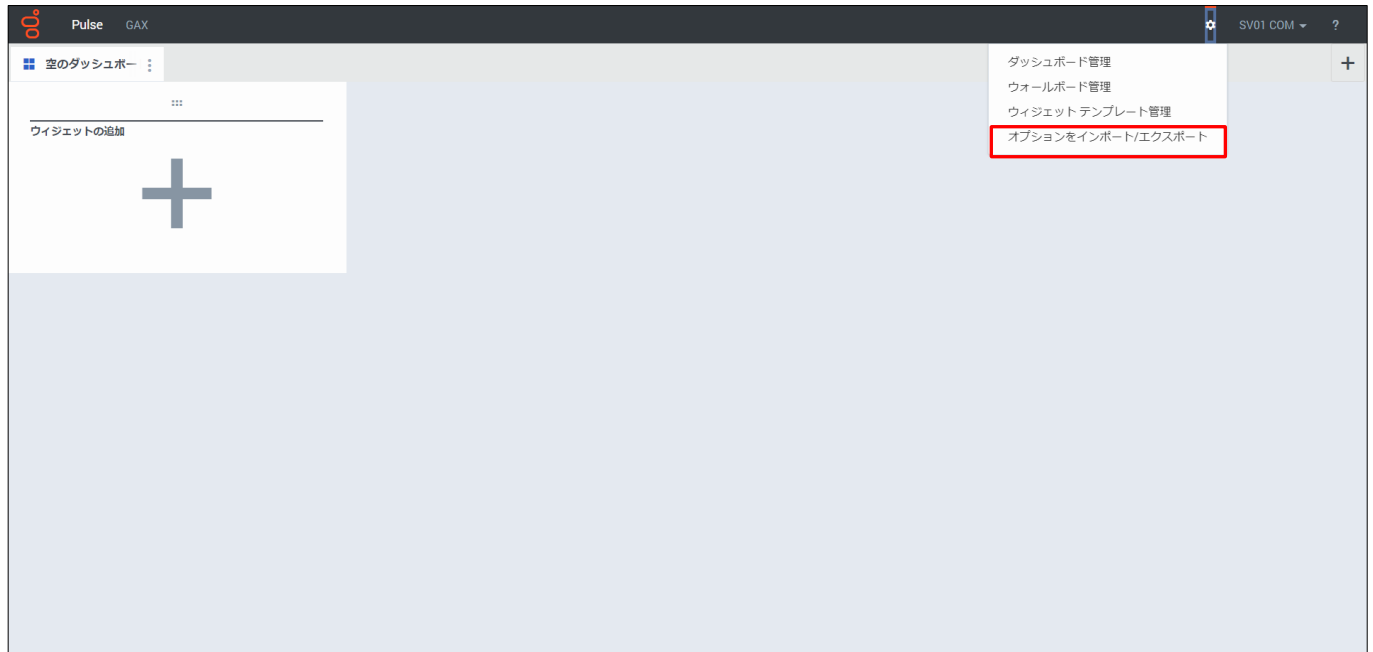


## 1.2.8 オブジェクトのインポート/エクスポート

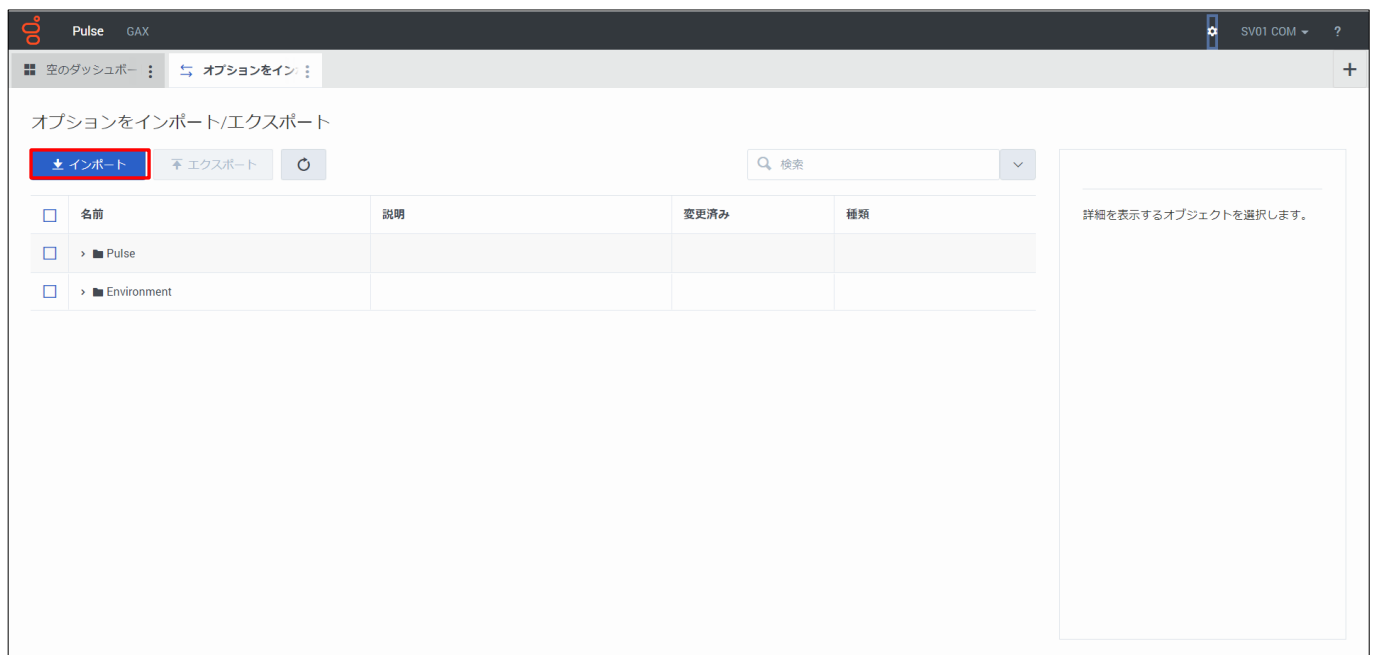
### 1.2.8.1 オブジェクトのインポート

選択したオブジェクト（ダッシュボード/ウォールボード/ウィジェットテンプレート）のインポート/エクスポートを行うことができます。

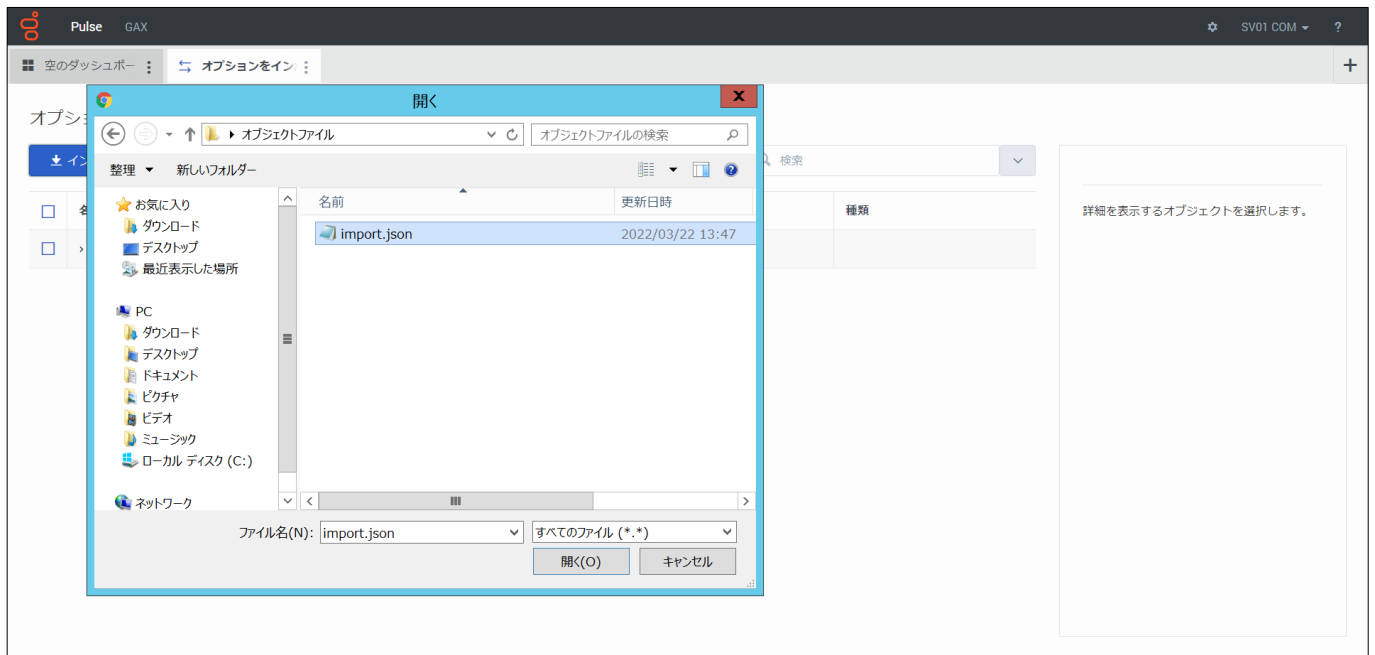
(1) [オプションをインポート/エクスポート]を選択します。



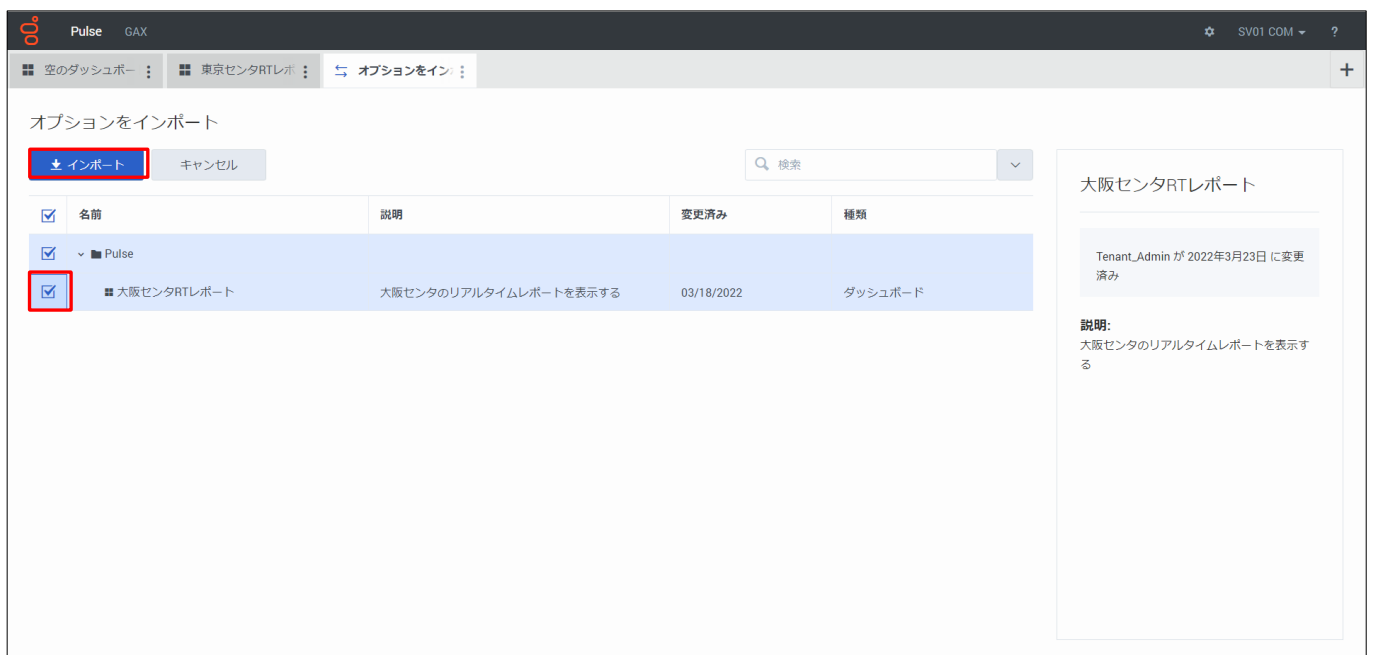
(2) [インポート]をクリックします。



(3) インポートするファイルを選択し、[開く]をクリックします。



(4) インポートするファイルを選択し、[インポート]をクリックします。



## (5) オブジェクトが追加されます。

オプションをインポート/エクスポート

インポート エクスポート

検索

<input type="checkbox"/>	名前	説明	変更済み	種類
<input type="checkbox"/>	【ACCS】エージェント統計レポート		03/04/2021	ウィジェットテンプレート
<input type="checkbox"/>	【ACCS】キャンペーングループステータスレポート		03/04/2021	ウィジェットテンプレート
<input type="checkbox"/>	【ACCS】キャンペーングループ統計レポート		03/04/2021	ウィジェットテンプレート
<input type="checkbox"/>	【ACCS】キャンペーンコールバック統計レポート		03/04/2021	ウィジェットテンプレート
<input type="checkbox"/>	【ACCS】キャンペーン統計レポート		03/04/2021	ウィジェットテンプレート
<input type="checkbox"/>	【ACCS】キューステータスレポート		03/04/2021	ウィジェットテンプレート
<input type="checkbox"/>	【ACCS】キュー統計レポート		03/04/2021	ウィジェットテンプレート
<input type="checkbox"/>	大阪センタRTLレポート	大阪センタのリアルタイムレポートを表示する	今日	ダッシュボード
<input type="checkbox"/>	東京センタRTLレポート	東京センタのリアルタイムレポートを表示する	03/18/2022	ダッシュボード
<input type="checkbox"/>	Environment			

大阪センタRTLレポート

Tenant\_Admin が 2022年3月23日 に変更済み

説明:  
大阪センタのリアルタイムレポートを表示する

## 1.2.8.2 オプションのエクスポート

### (8) [オプションをインポート/エクスポート]を選択します。

ダッシュボード管理  
ウォールボード管理  
ウィジェットテンプレート管理  
オプションをインポート/エクスポート

(9) エクスポートしたいオブジェクトを選択し、[エクスポート]ボタンをクリックします。

オブションをインポート/エクスポート

インポート エクスポート

名前	説明	変更済み	種類
▼ Pulse			
<input checked="" type="checkbox"/> 【ACCS】 エージェントグループステ...		03/04/2021	ウィジェットテンプレート
<input checked="" type="checkbox"/> 【ACCS】 エージェントグループ統計レ...		03/04/2021	ウィジェットテンプレート
<input checked="" type="checkbox"/> 【ACCS】 エージェントステータスレポ...		03/04/2021	ウィジェットテンプレート
<input checked="" type="checkbox"/> 【ACCS】 エージェント統計レポート		03/04/2021	ウィジェットテンプレート
<input checked="" type="checkbox"/> 【ACCS】 キャンペーングループステ...		03/04/2021	ウィジェットテンプレート
<input checked="" type="checkbox"/> 【ACCS】 キャンペーングループ統計レ...		03/04/2021	ウィジェットテンプレート
<input checked="" type="checkbox"/> 【ACCS】 キャンペーンコールバック統...		03/04/2021	ウィジェットテンプレート
<input checked="" type="checkbox"/> 【ACCS】 キャンペーン統計レポート		03/04/2021	ウィジェットテンプレート
<input checked="" type="checkbox"/> 【ACCS】 キューステータスレポート		03/04/2021	ウィジェットテンプレート

Pulse

詳細を表示するオブジェクトを選択します。  
9 オブジェクト を選択済み

(10) エクスポートするオブジェクトを保存するファイルのファイル名を記載し、[保存]をクリックします。

名前を付けて保存

オブジェクトファイル

名前 更新日時 種類

検索条件に一致する項目はありません。

ファイル名(N): export.json

ファイルの種類(T): JSON ファイル (\*.json)

保存(S) キャンセル

Pulse

詳細を表示するオブジェクトを選択します。  
9 オブジェクト を選択済み

### ファイルの保存場所について

- ブラウザのダウンロード設定でダウンロード前に各ファイルの保存場所を確認する設定になっていない場合は、予めブラウザに設定してある保存先にエクスポートされます。



---

## 2. よくあるご質問

### 2.1 サービスについて知りたい

#### リアルタイムレポートの更新間隔は何秒ですか？

CCPulse+をご利用の場合は約 3 秒、Pulse をご利用の場合は約 10 秒となります。ネットワークのご利用状況によっては、それ以上の時間がかかる場合があります。

#### リアルタイム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。

#### リアルタイムレポートの累計値はいつからの累計ですか？

日本時間の毎日 0 時からの累計値となります。日付が変わるとリセットされ、0 に戻ります。ただし、エージェントステータスに関する項目はリセットの対象外となります。

## 2.2 故障かなと思ったら

### リアルタイムレポートが更新されません

同時に多数の PC からリアルタイムレポートにアクセスを行うと、レポートの更新間隔が遅くなる場合があります。アクセスする PC を 1 台に限定して、正常に更新できるかどうかを確認してください。CCPulse+をご利用の場合は、アプリケーションを再起動して状況が改善されるか確認してください。Pulse をご利用の場合は、Web ブラウザを再起動して状況が改善されるか確認してください。

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。

### リアルタイム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。

### 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@voip.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		http://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

ヘルプデスクへメールでお問合せいただく際には、以下のフォームに沿ってご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。

-----

#### 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：IWS or 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(IE)：(事象の発生している PC で利用している Internet Explorer のバージョン)
-

#### 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