



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	ウィジエ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の条件から 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 [変] [変]3.1	Pulse バージョンアップに伴う説明/画像更新 Windows 11 の情報を記載 料金に関するお問合せを変更
1.26.2 版	2023/12/1	なし	版改定
1.26.2.1 版	2024/12/10	なし [変]1.1.2.1	版改定 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

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

本章は以下の内容で構成されています。目的に応じて各項を参照してください。

項目番/項目名		概要	参照先頁番号
1	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

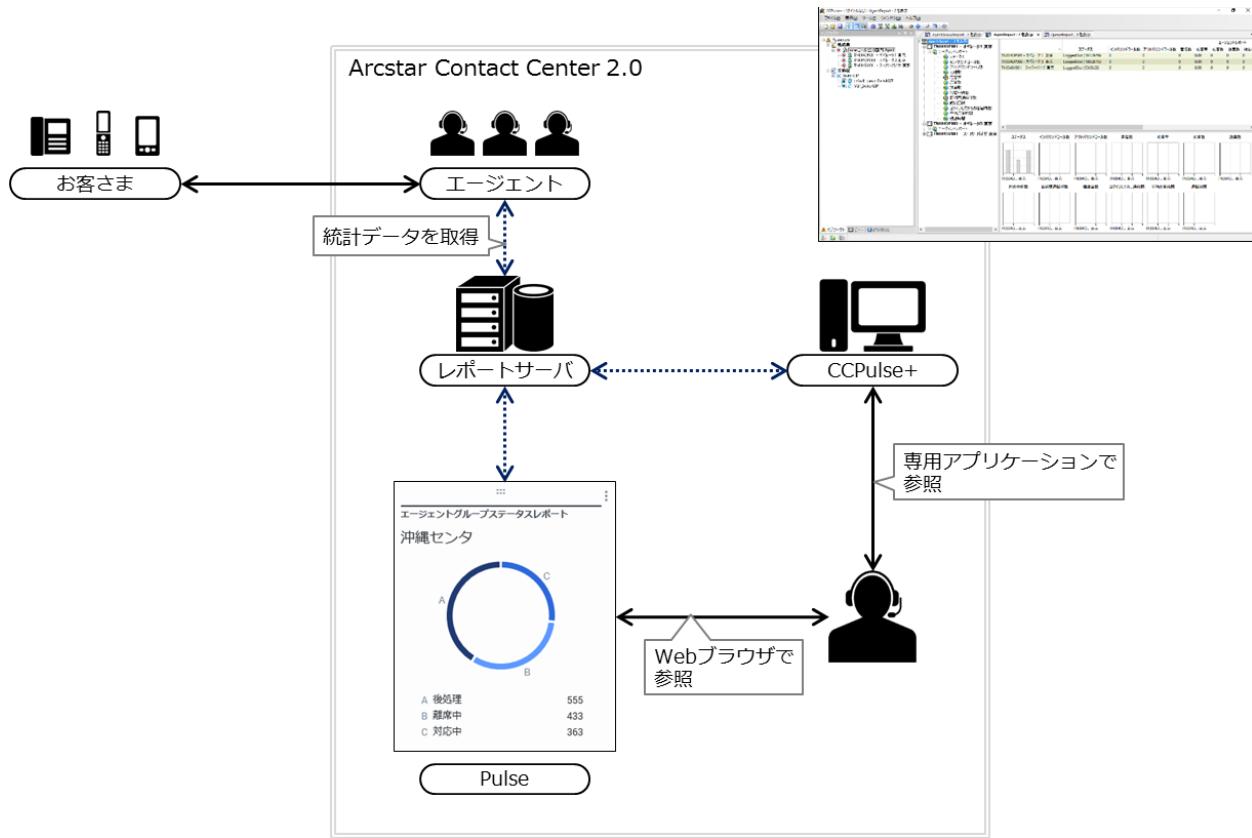
- ・ 設定や操作に伴う補足事項です。

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できます。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。

項目番/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 × 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 CCPulse+ Interaction Routing Designer	60MB 60MB 30MB ・ インストール直後の HDD 使用容量目安 ・ ログ出力やテンプレート保存などにより使用容量が 増加する場合がある
ブラウザ	Google Chrome 51 以上 Edge(Chromium 版)	
画面解像度	SpeechMiner 利用あり SpeechMiner 利用なし	1,280 × 1,024 以上 1,280 × 768 以上

Windows 10 の EOL について

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

クライアント PC の推奨スペックについて

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

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

[凡例 ● : 対応 空欄 : 非対応]

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

バージョン表記について

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

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

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

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

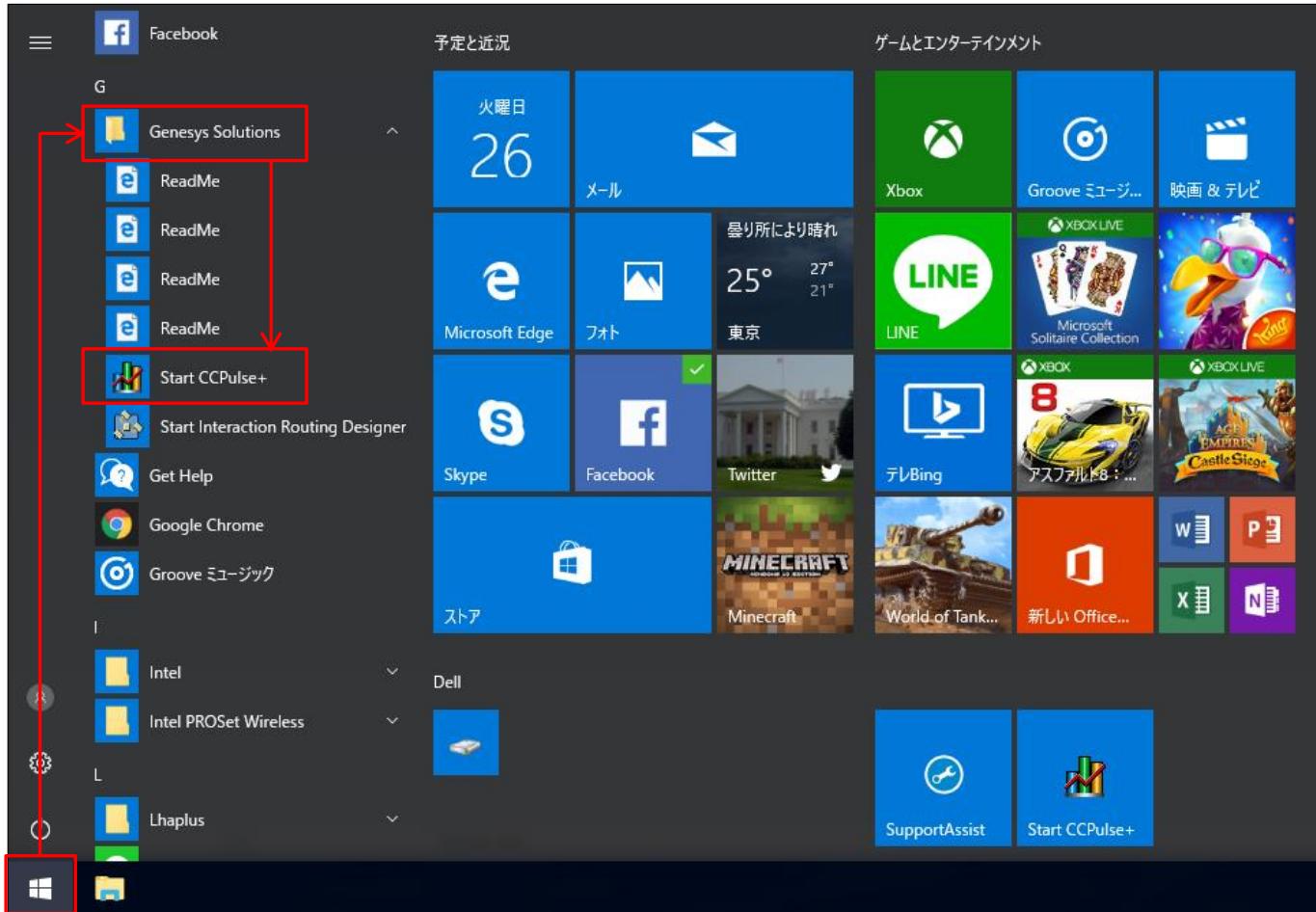
Windows 10/11 の.NET Framework について

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

1.1.2.1 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。



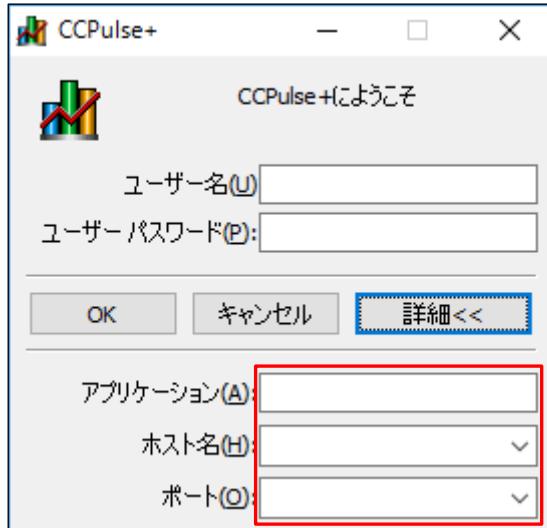
CCPulse+の起動について

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

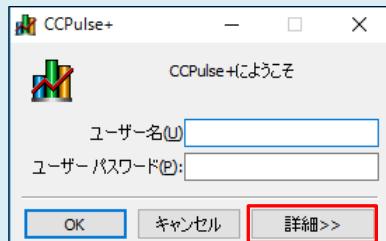
(2) CCPulse+が起動します。アプリケーション/ホスト名/ポートの各設定を入力します。



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
		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	

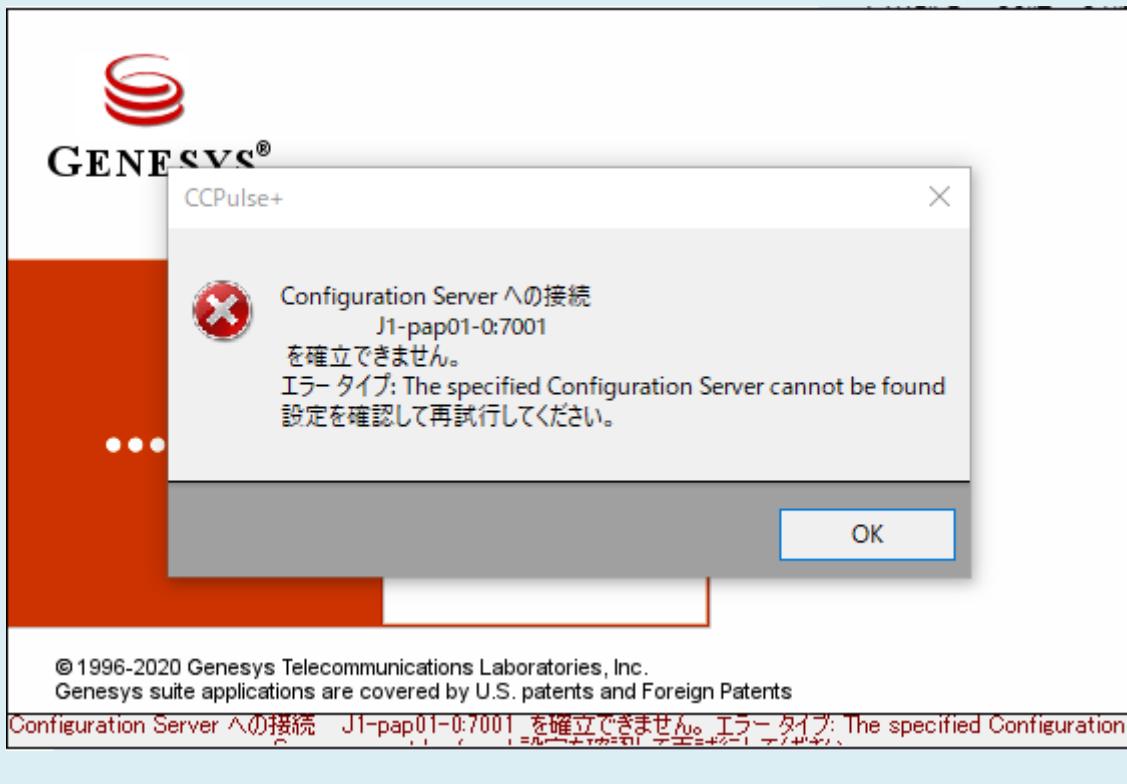
設定項目の表示について

- ・[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。



故障時などの利用について

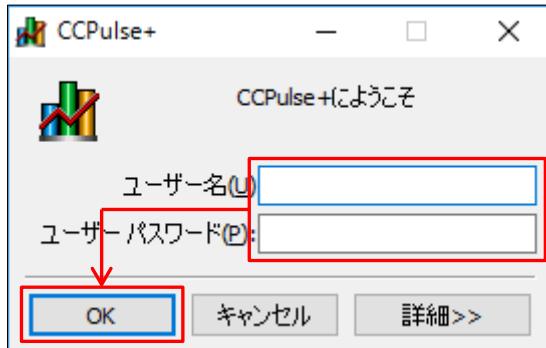
- ・ログイン先ホストの故障等で利用できない状態では以下のエラーメッセージが表示されます。その際はホスト名を変更（もう一方のホスト名を設定）して再度ログインを試してください。



(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。



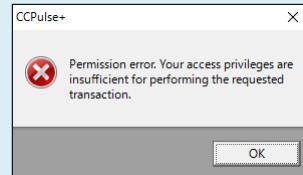
ID・パスワード誤り/ID無効/アカウントロックについて

- 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

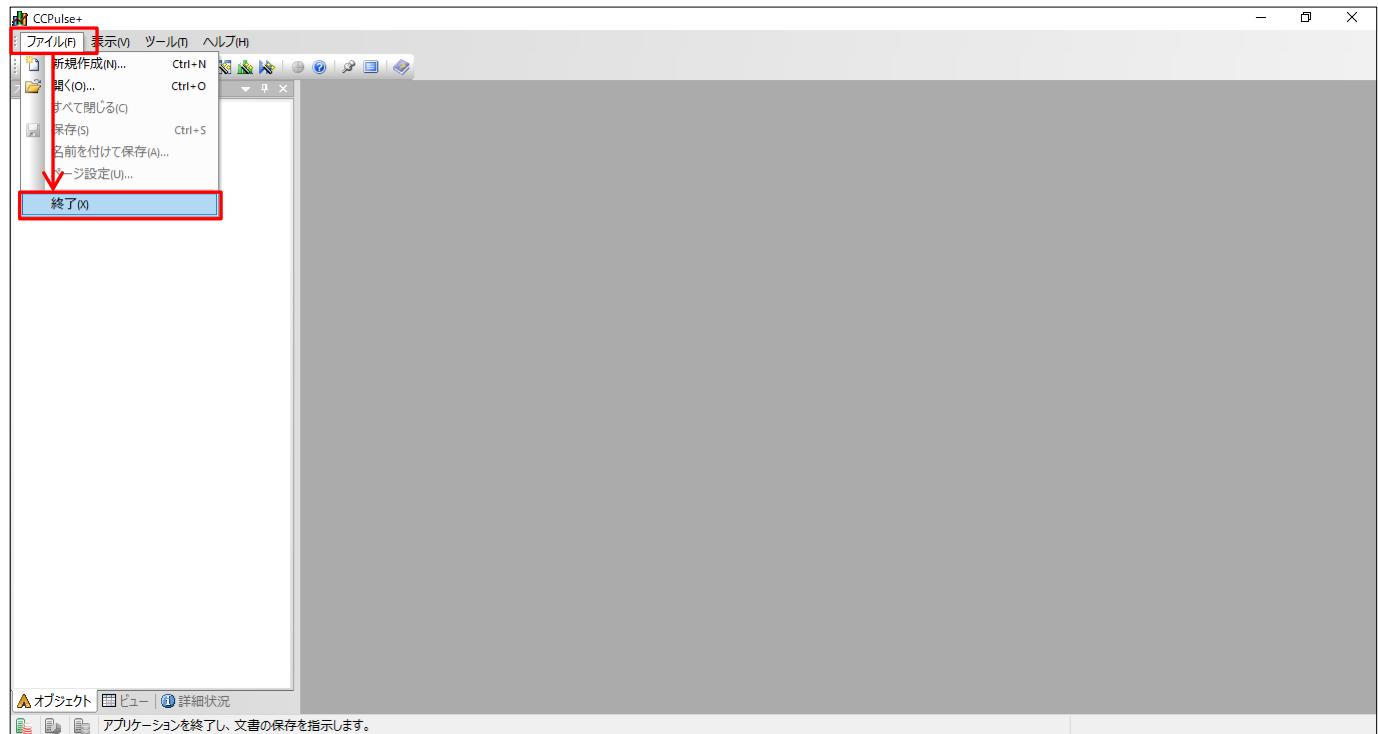


- 20分以内に5回パスワードの入力誤りがあるとアカウントがロックされます。アカウントロックから30分が経過すると自動的に解除されます。即時解除が必要な場合は、ユーザーズマニュアル「カスタマポータル編」を参照してください。(即時解除には構築用管理者の権限が必要です。)
- アカウントがロックされると同じエージェント ID を利用するアプリケーションが利用できなくなります。
- エージェント ID の状態が「無効」に設定されている場合は、アカウントはロックされません。カスタマポータルからエージェント ID の状態を「有効」に設定することで、CCPulse+へのログインが可能となります。

(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[x]をクリックすることでも、同様にログアウトすることができます。

(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できます。

[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できます。

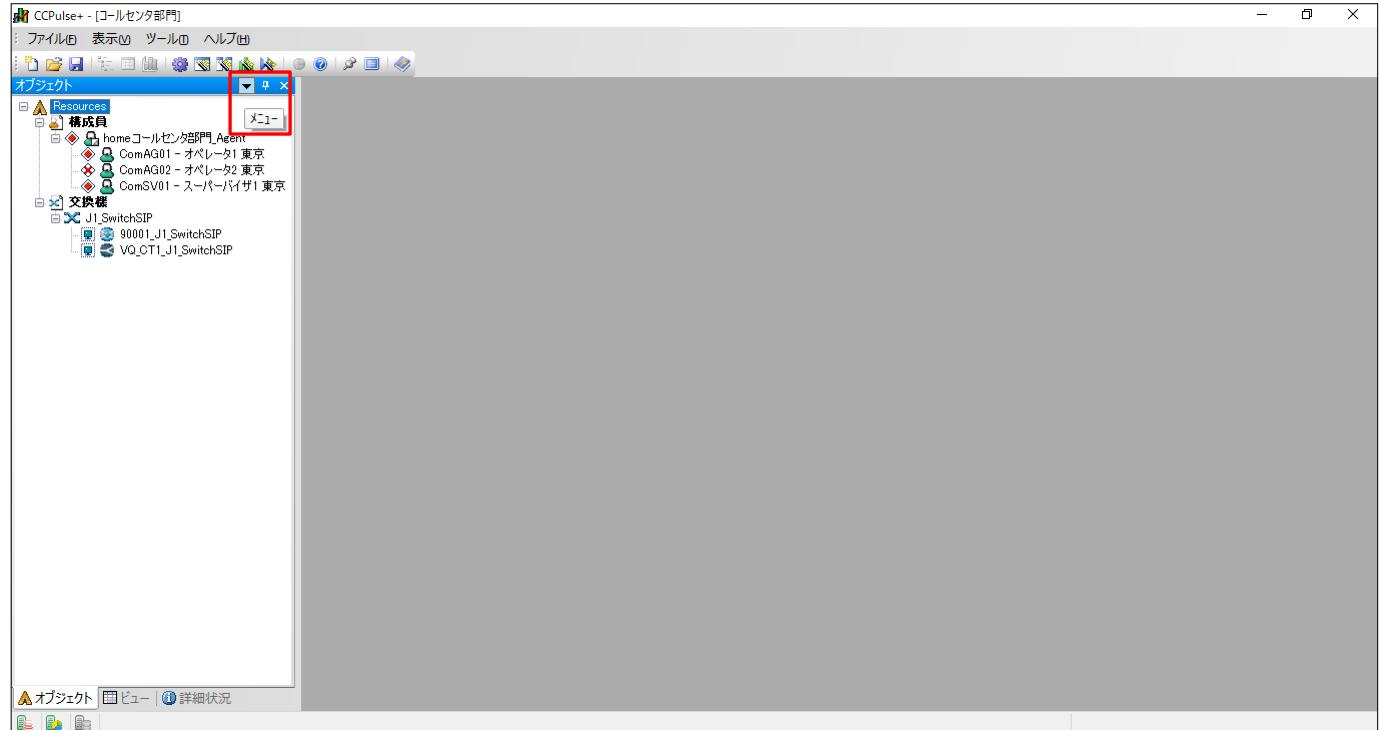
[リアルタイムビュー]

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。

21

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。



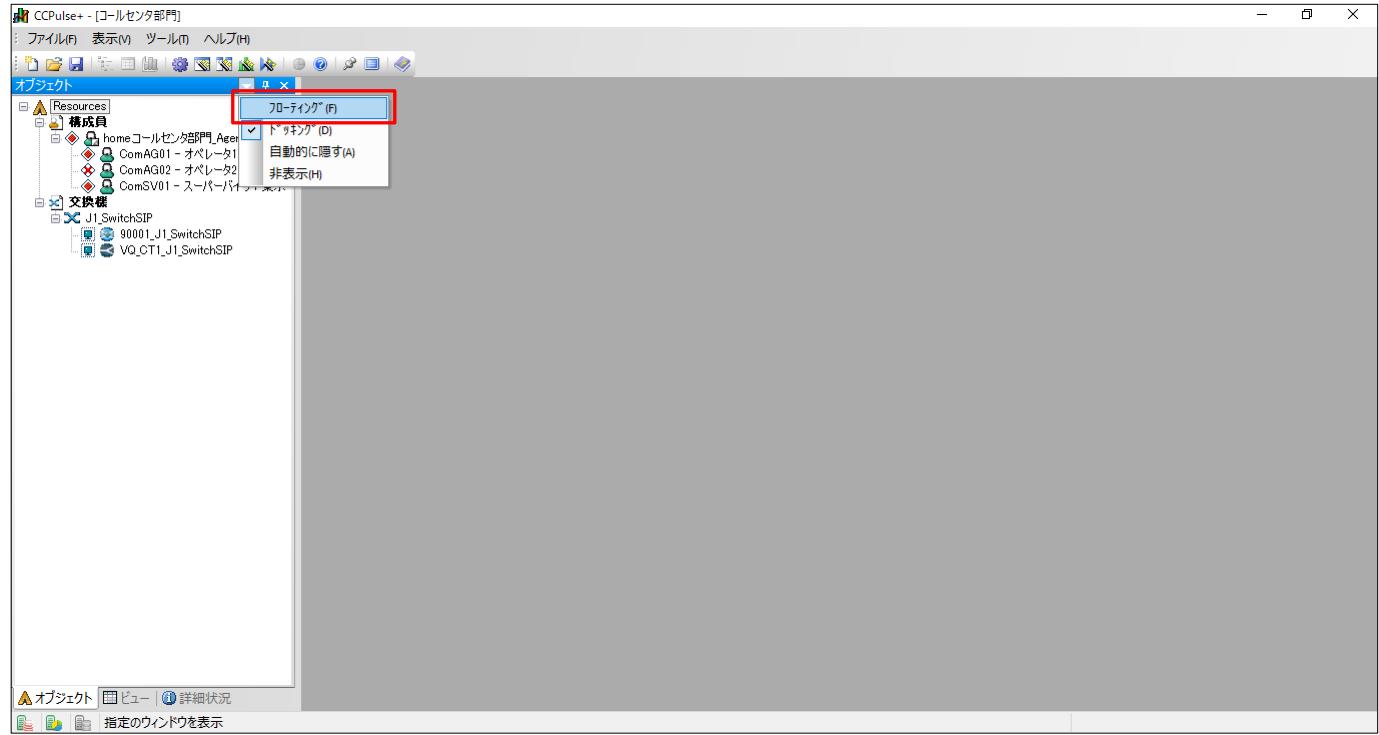
表示方法に応じて以下の各項を参照してください。

項目番/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

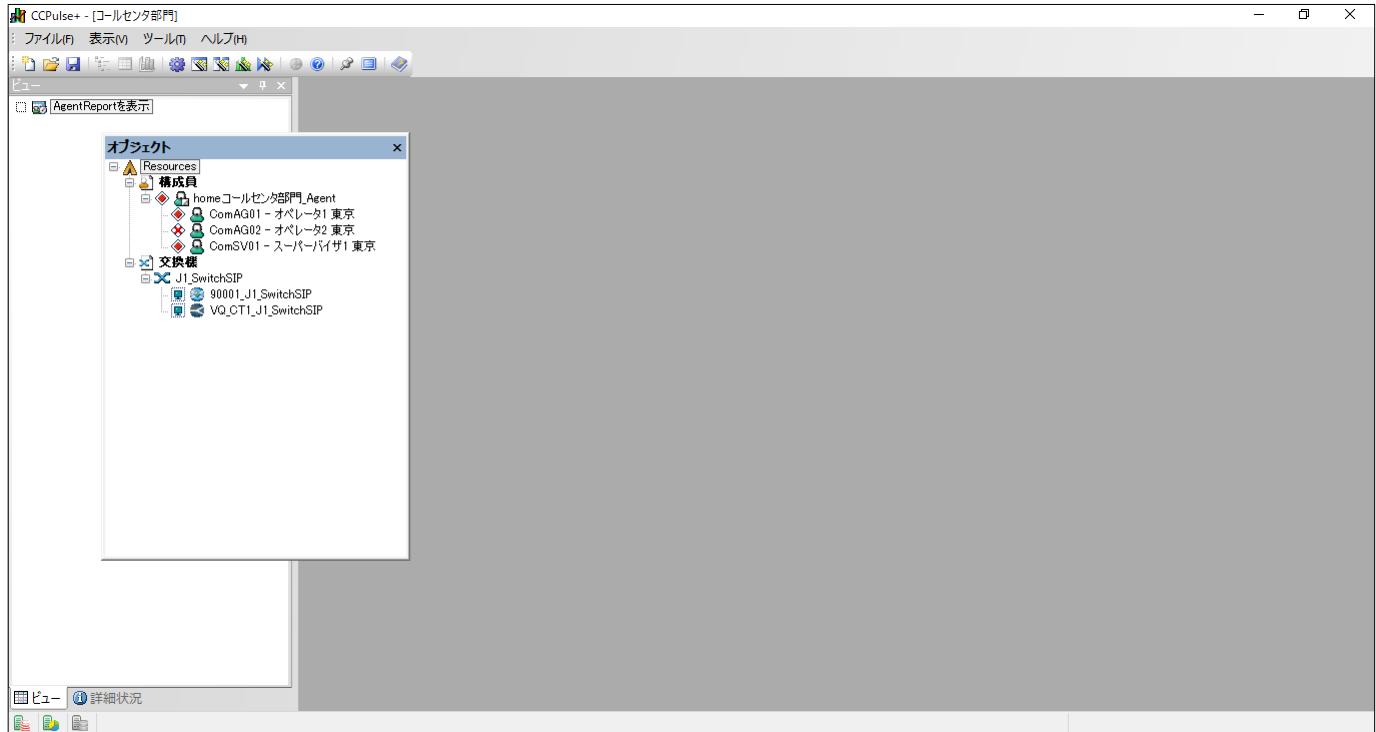
1.1.3.1.1 フローティング

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。



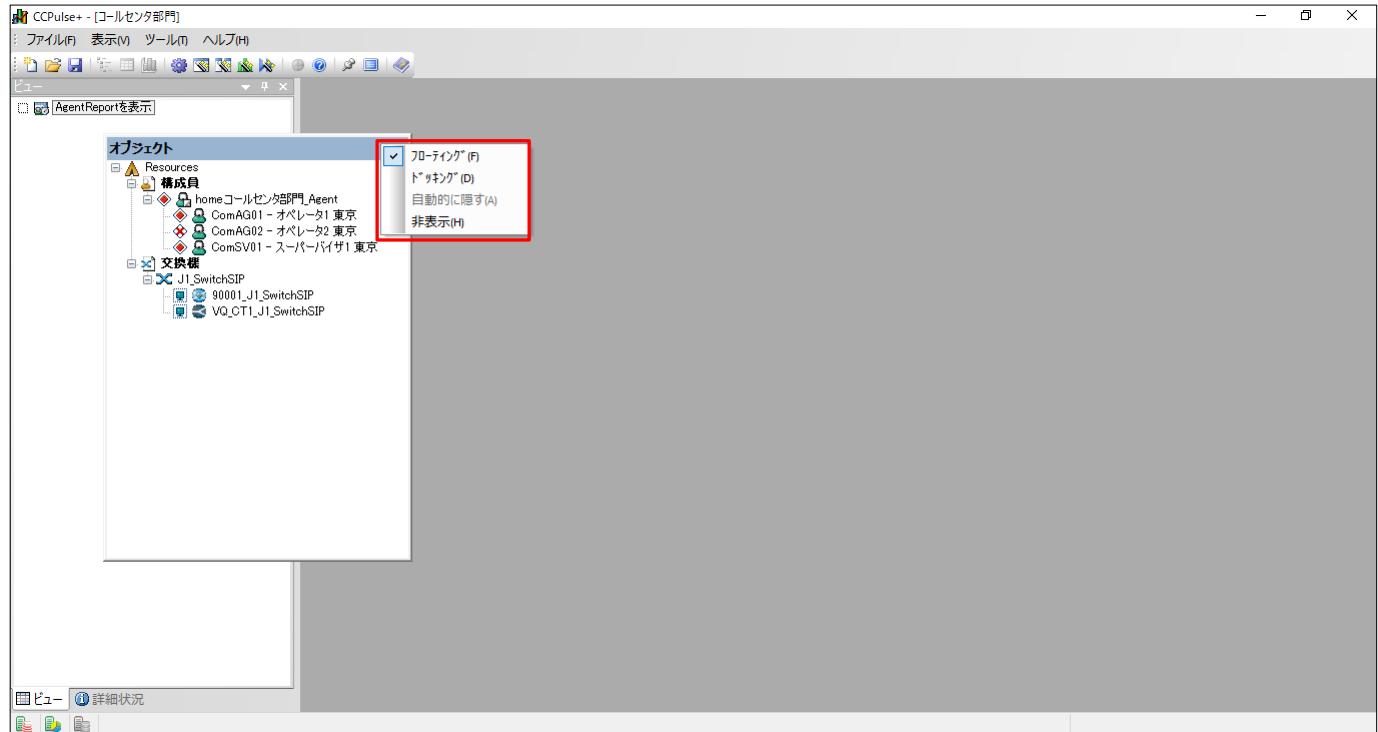
(2) フローティング表示に変更されます。



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できます。

(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。



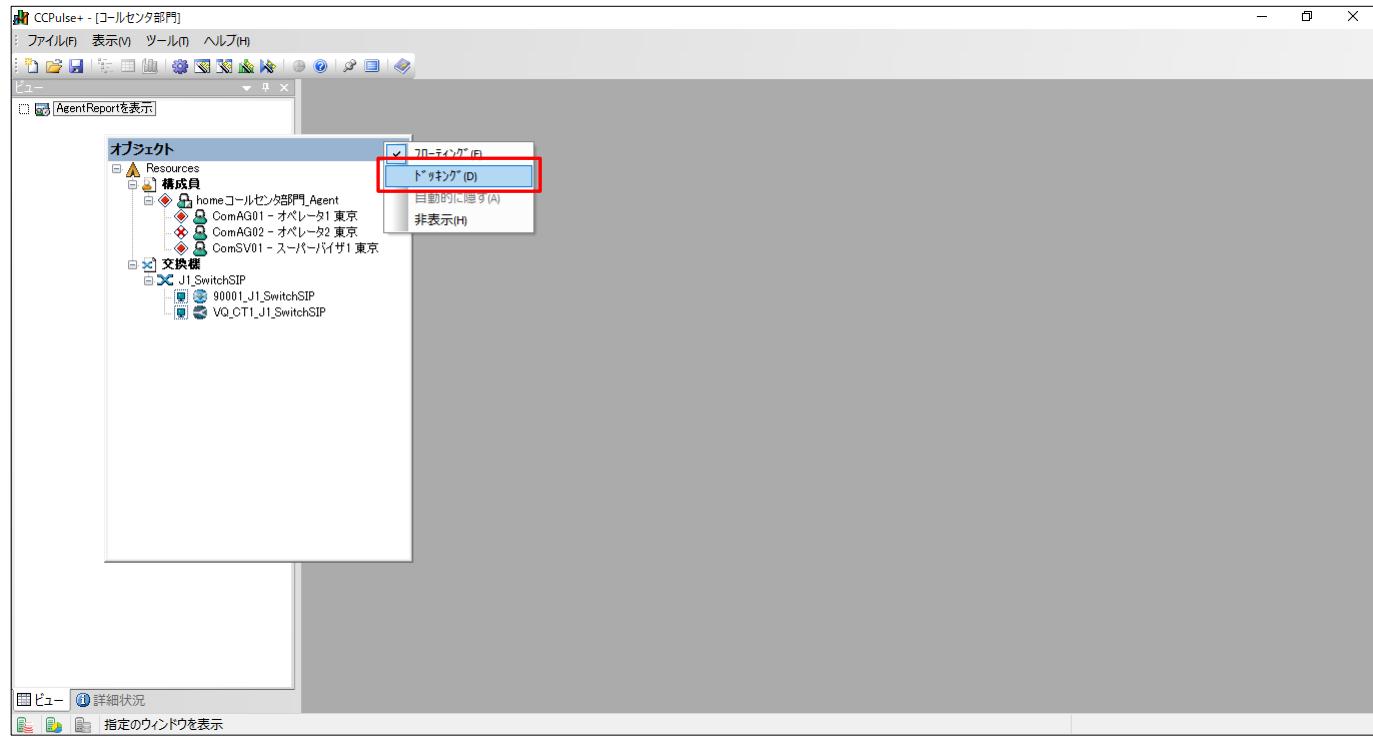
ドッキング表示への変更について

- 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。

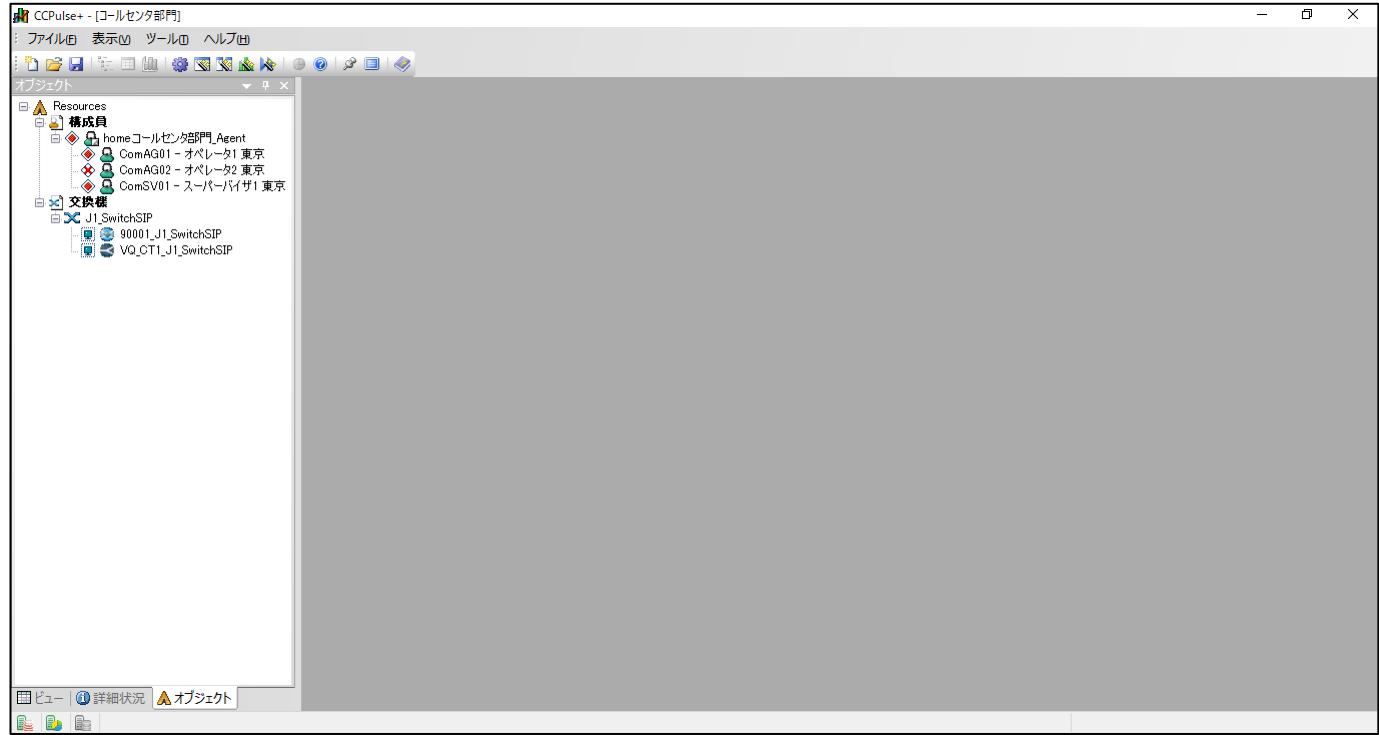
1.1.3.1.2 ドッキング

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。

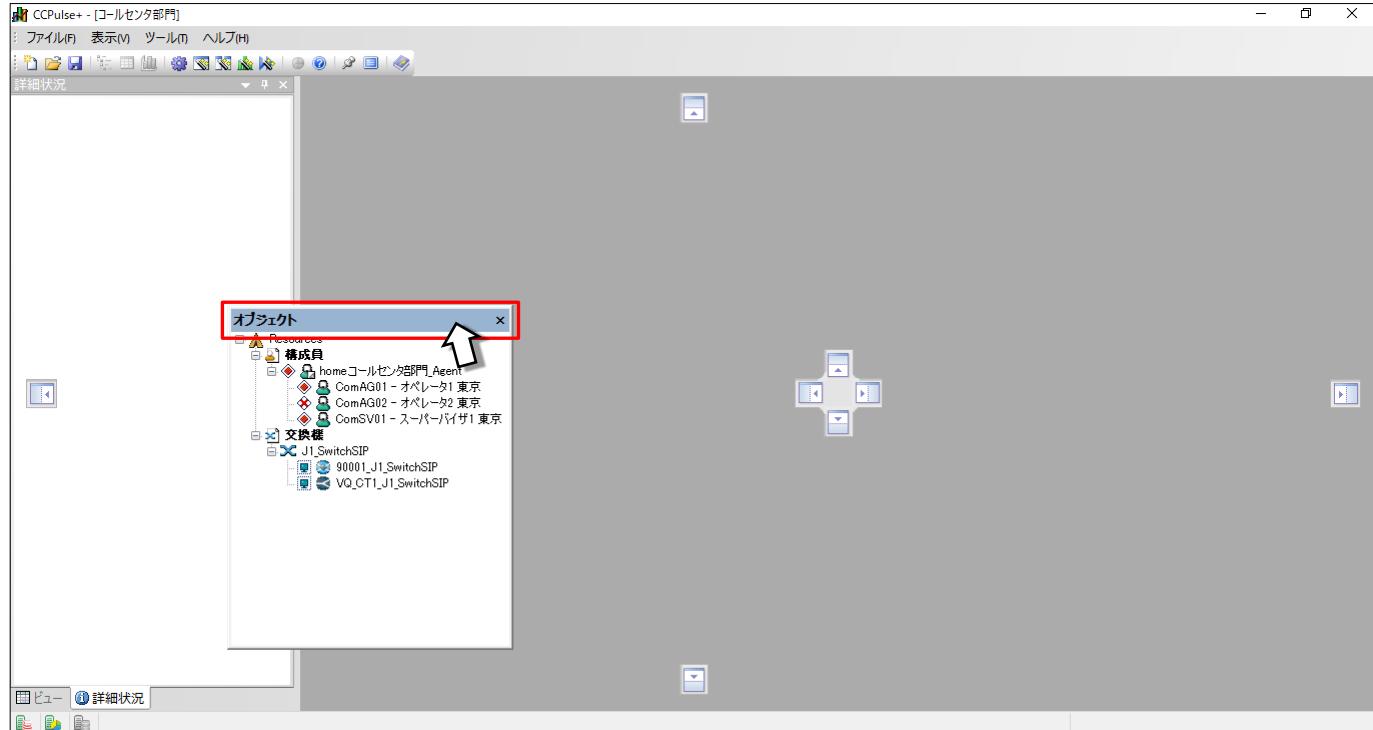


ドッキング表示への変更方法について

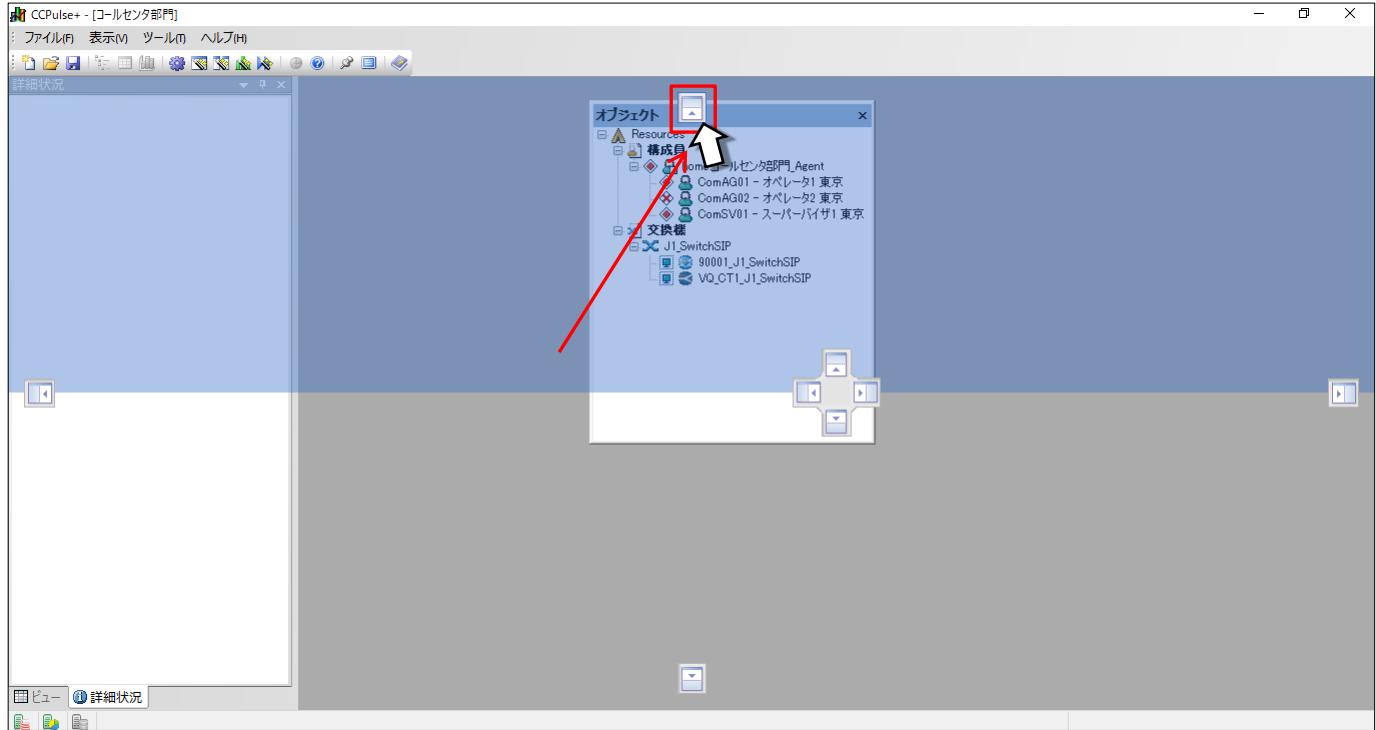
- ・フローティング表示の状態でペインのタイトルバーまたはペイン下部のタブをダブルクリックすると、同様にドッキング表示に変更されます。(ペイン下部のタブは複数ペインを1つのフローティング内に表示している場合のみ表示されます。)
- ・タイトルバーをダブルクリックした場合は、以前に行ったドッキング表示位置が踏襲されます。
- ・特定のペインのみをドッキング表示している場合は、ペイン同士をドラッグ＆ドロップで重ねることにより複数のペインまたはペイン全体をドッキング表示へ変更することができます。

(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できます。

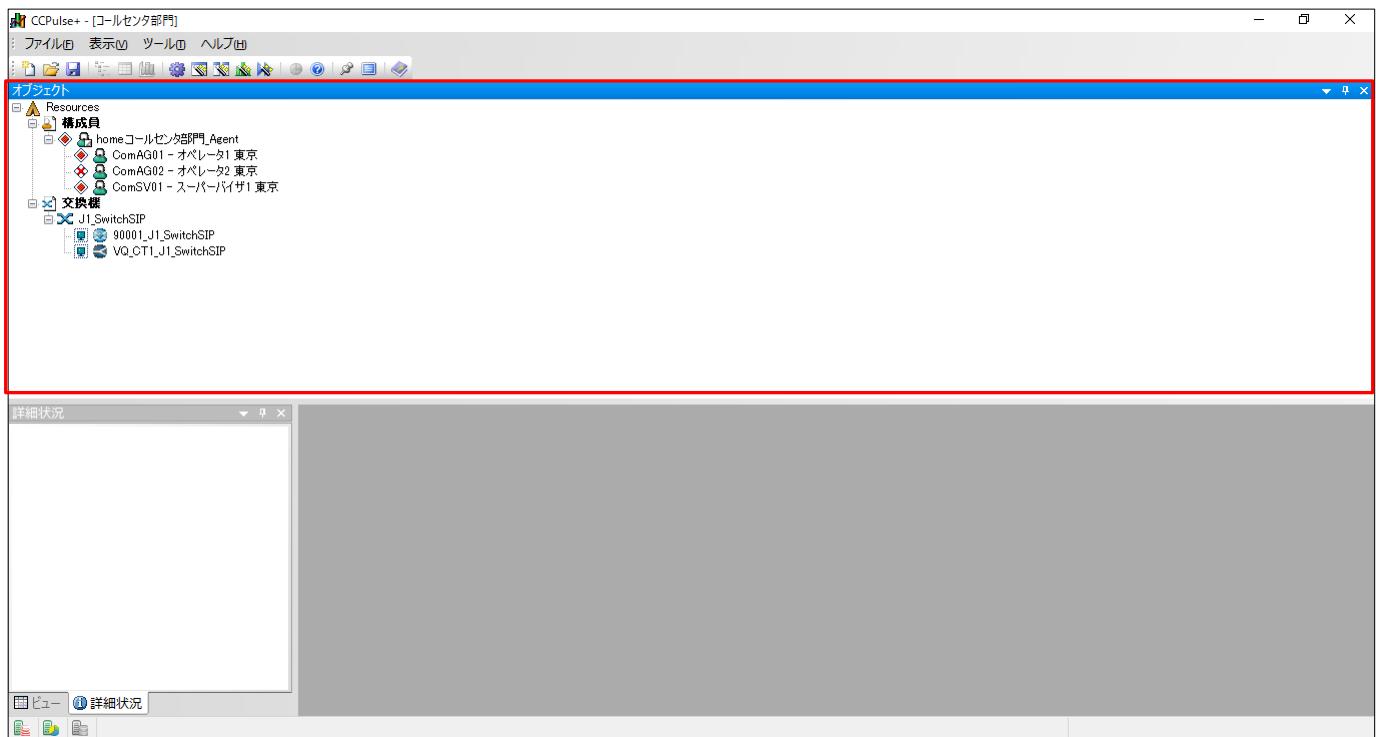
タイトルバーをドラッグするとアプリケーションウィンドウ内にドッキング位置を指定するためのアイコンが表示されます。



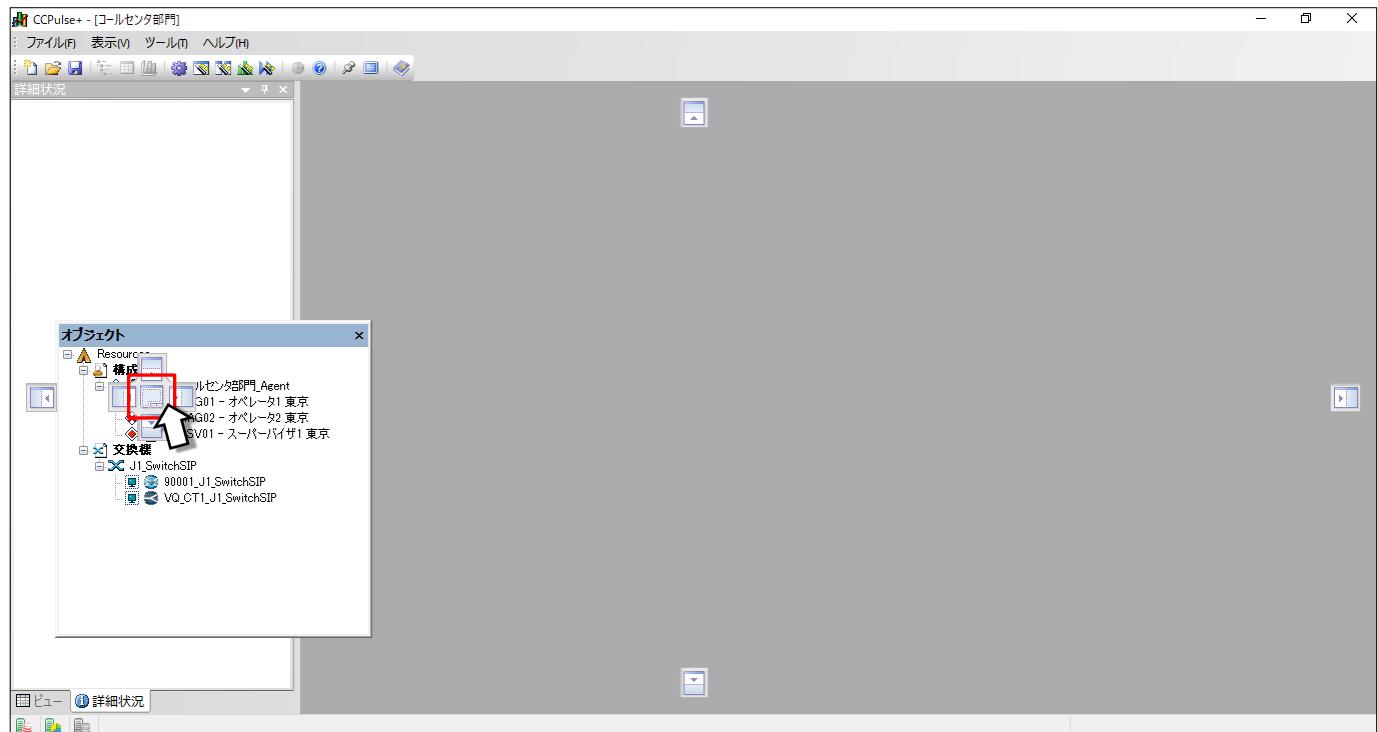
(4) ドラッグした状態でアイコンにマウスカーソルを重ねると、ドッキング予定位置が青で透過されて表示されます。



(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。



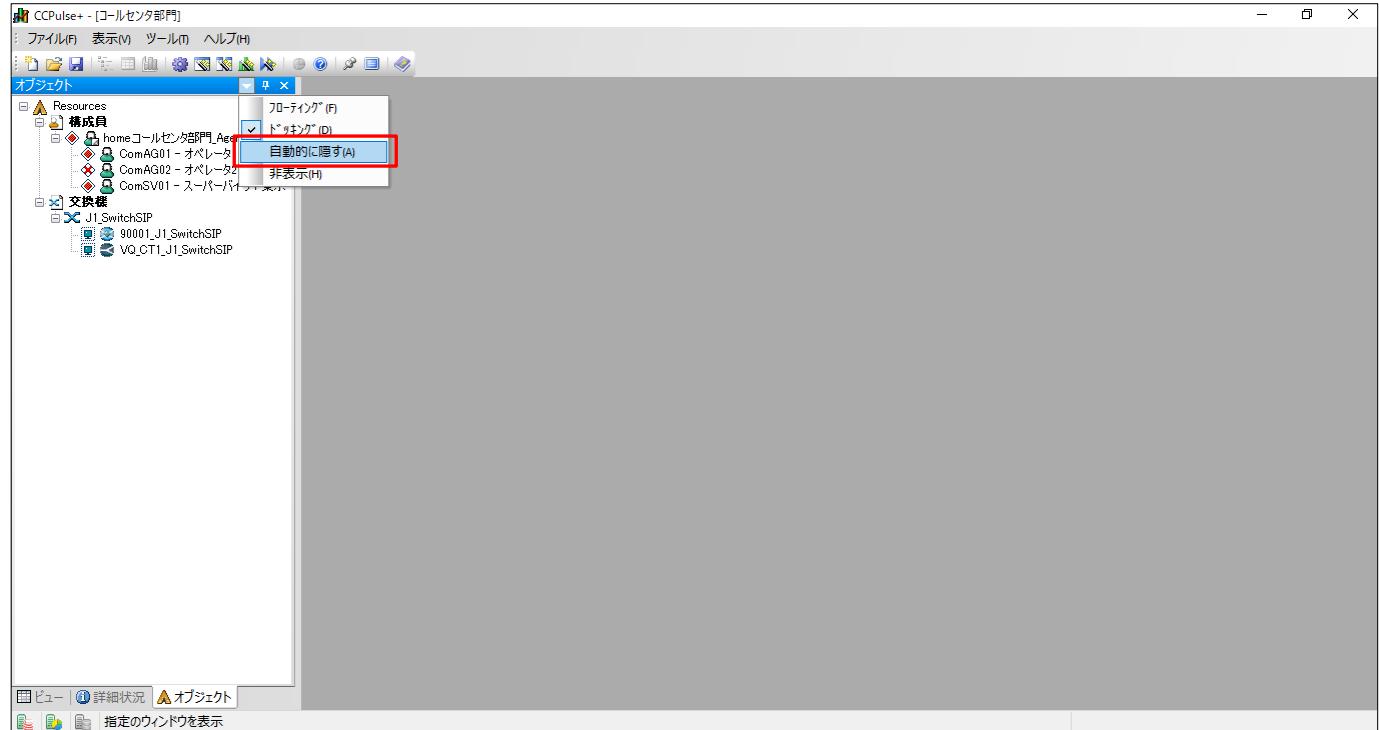
(6) 特定のペインのみをフローティング表示としていた場合は、既存ペイン内へのドッキングを指定することも可能です。ペイン内へドッキングする場合のアイコンは以下のとおりです。アイコン中央を指定すると、既存ペイン内のタブとしてドッキングされます。



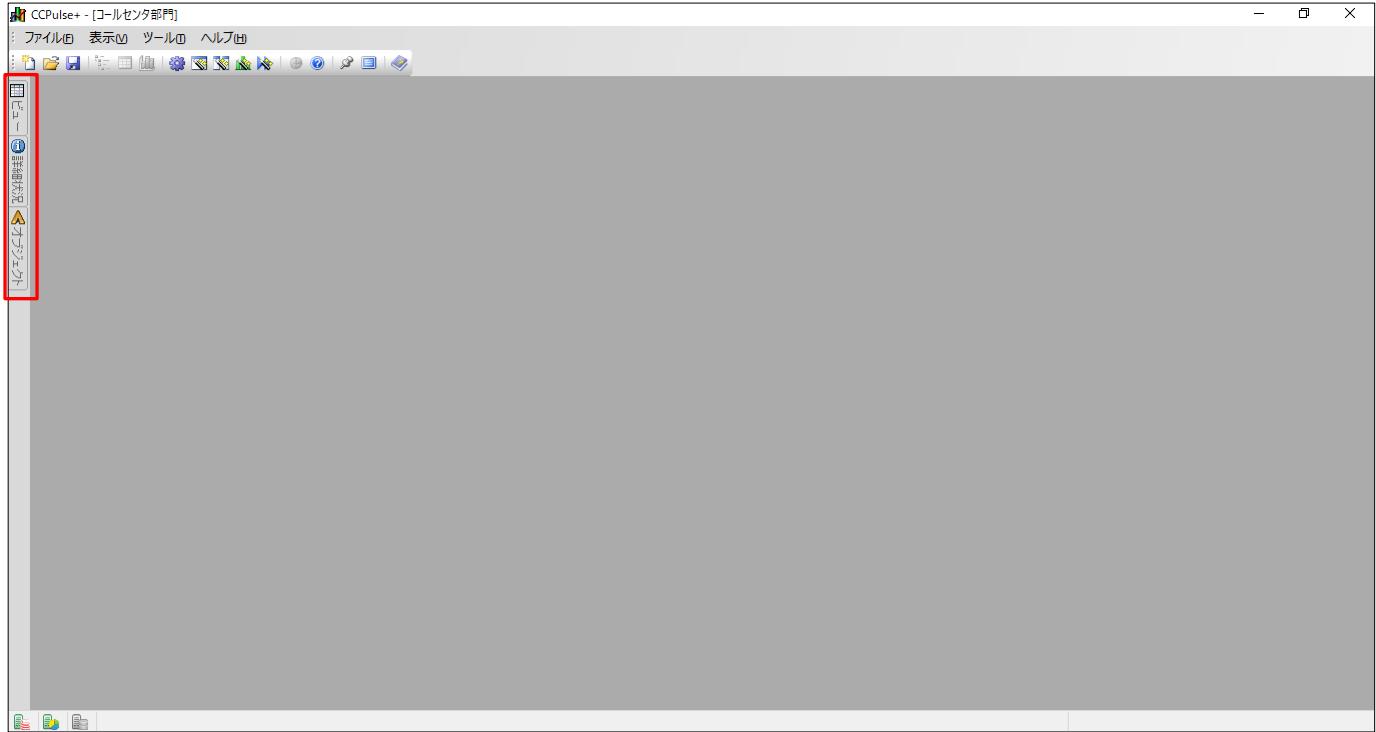
1.1.3.1.3 自動的に隠す

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。



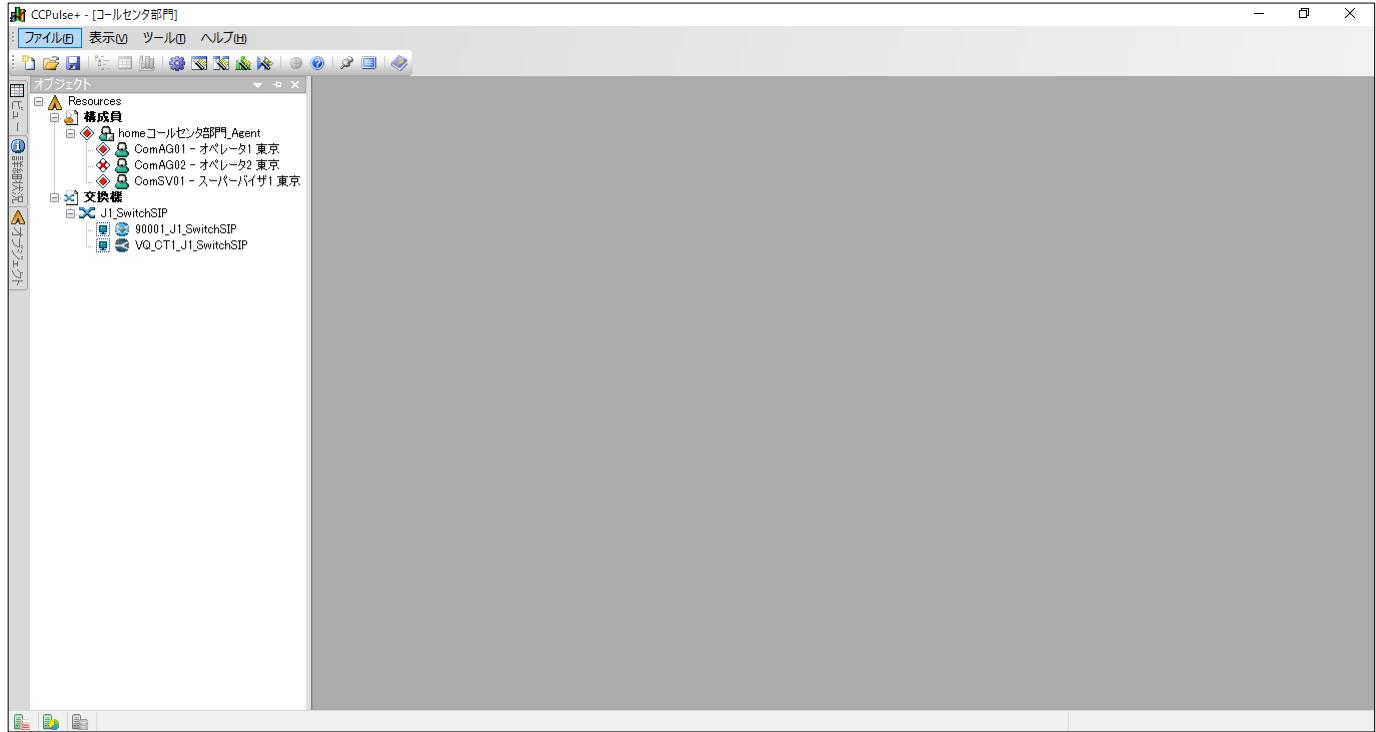
(2) ペインが表示されない状態となり、アプリケーションウィンドウ内にペイン名のみが表示された状態となります。



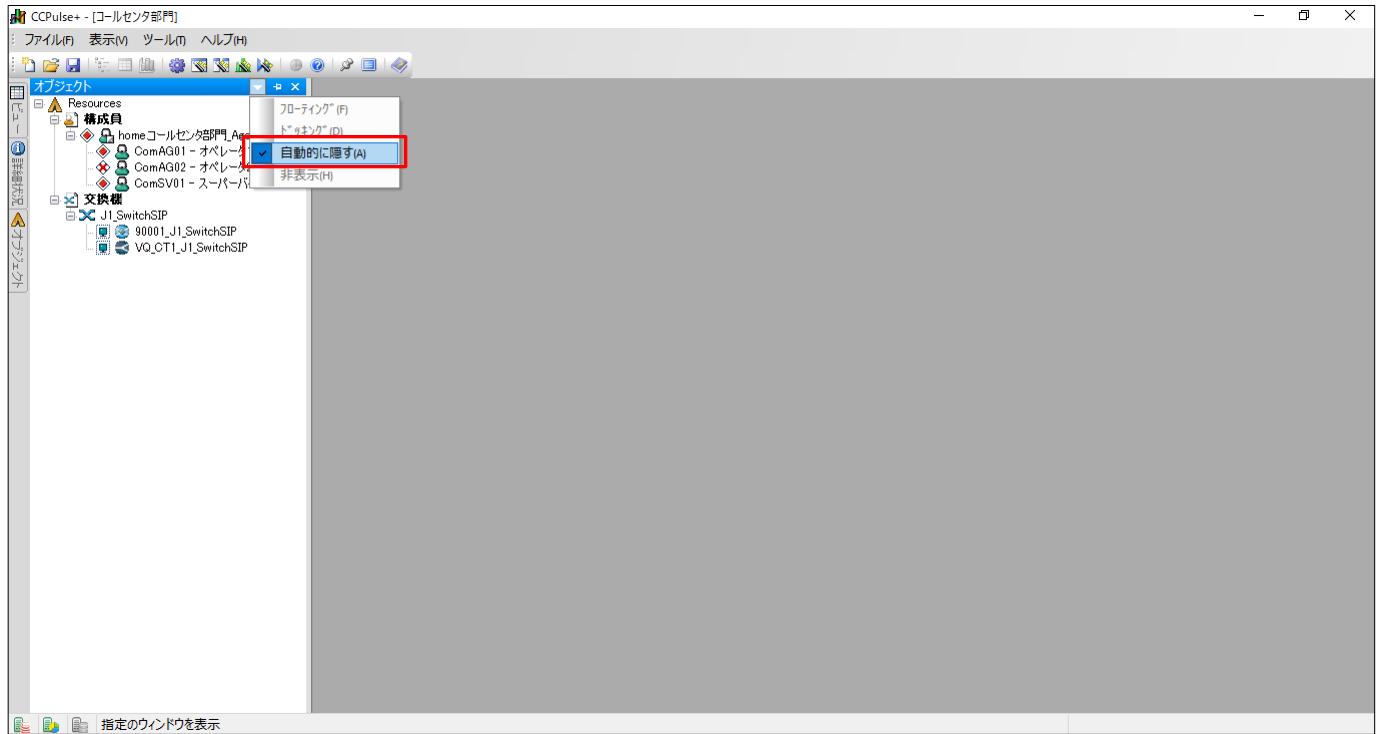
自動的に隠す設定について

- ・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。



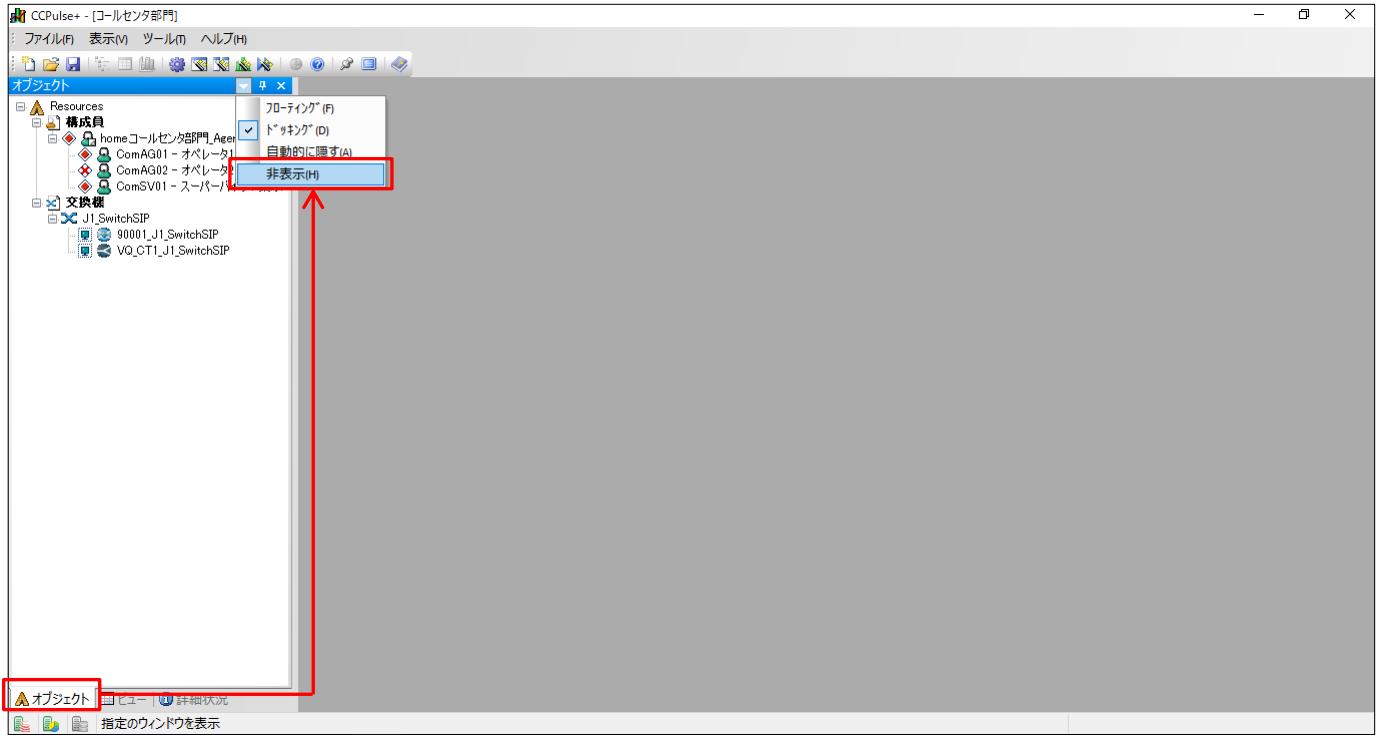
自動的に隠す設定について

- ・ 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。

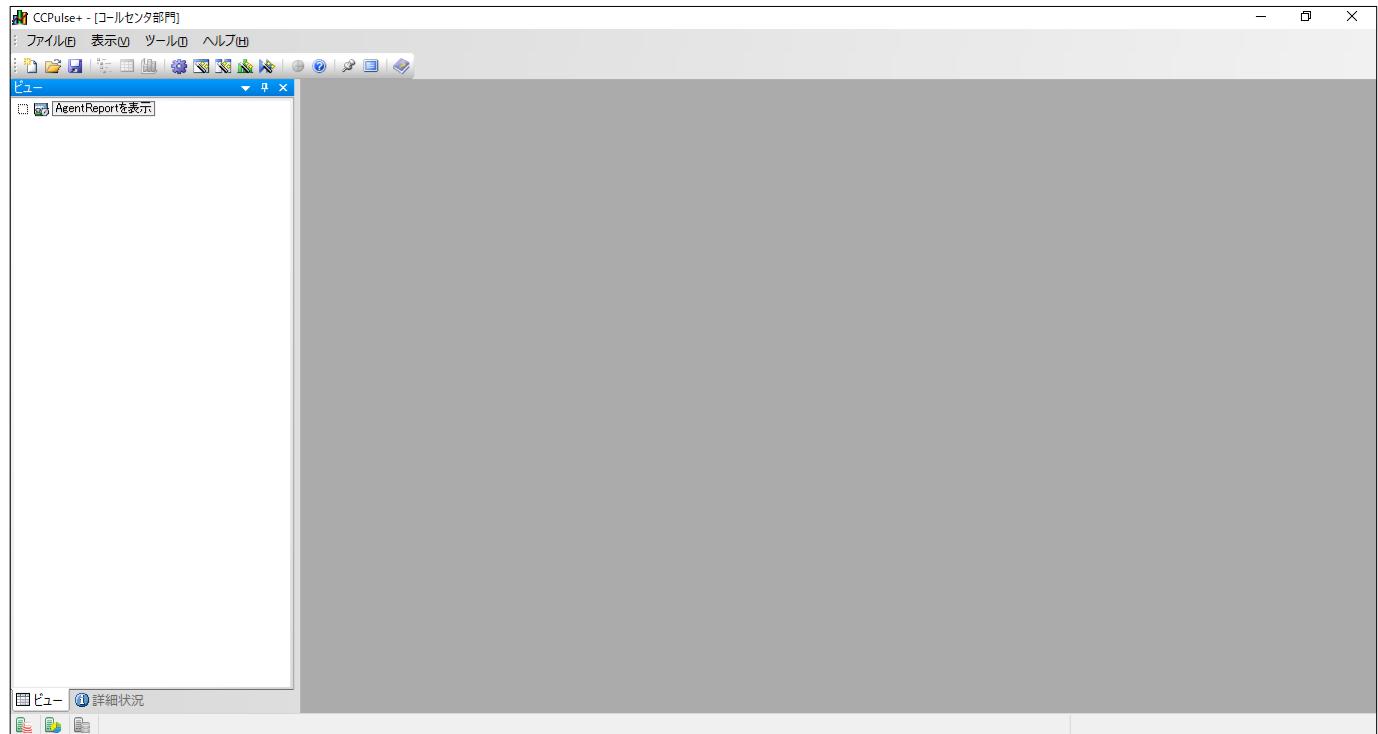
1.1.3.1.4 非表示

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

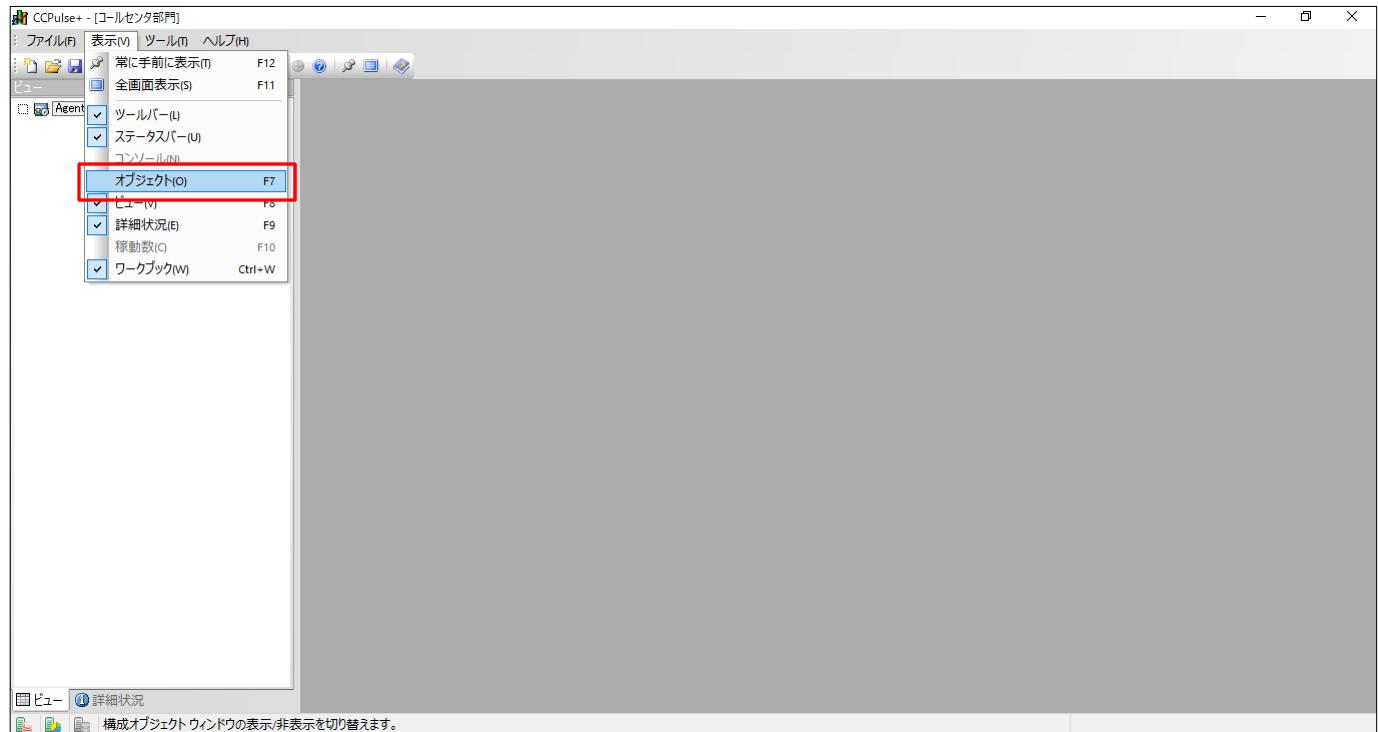
- 複数のペインを一括して非表示へ変更することはできません。
- アプリケーションメニューの「表示」から非表示としたいペインを選択することでも、同様に非表示設定が適用されます。
- 以下のショートカットキーを利用して、同様に非表示設定が適用されます。

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。

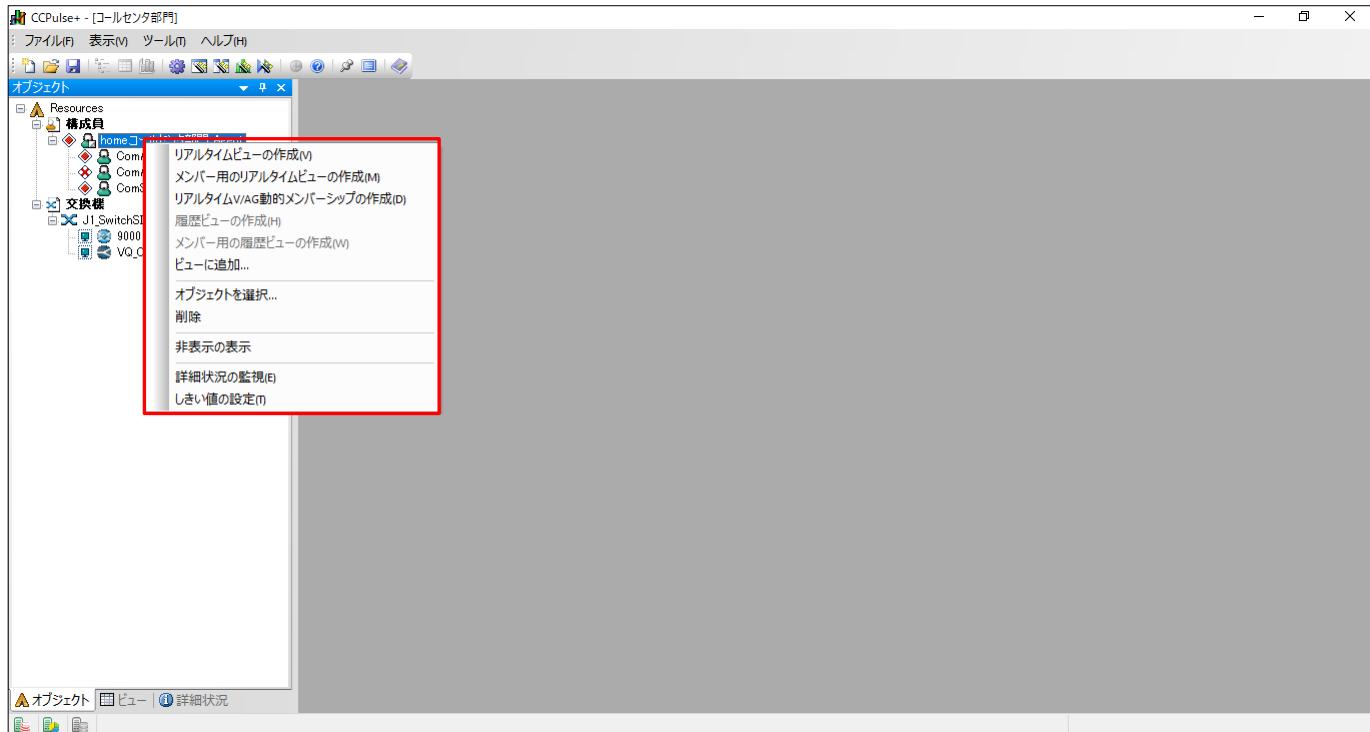


表示の設定について

- 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、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。

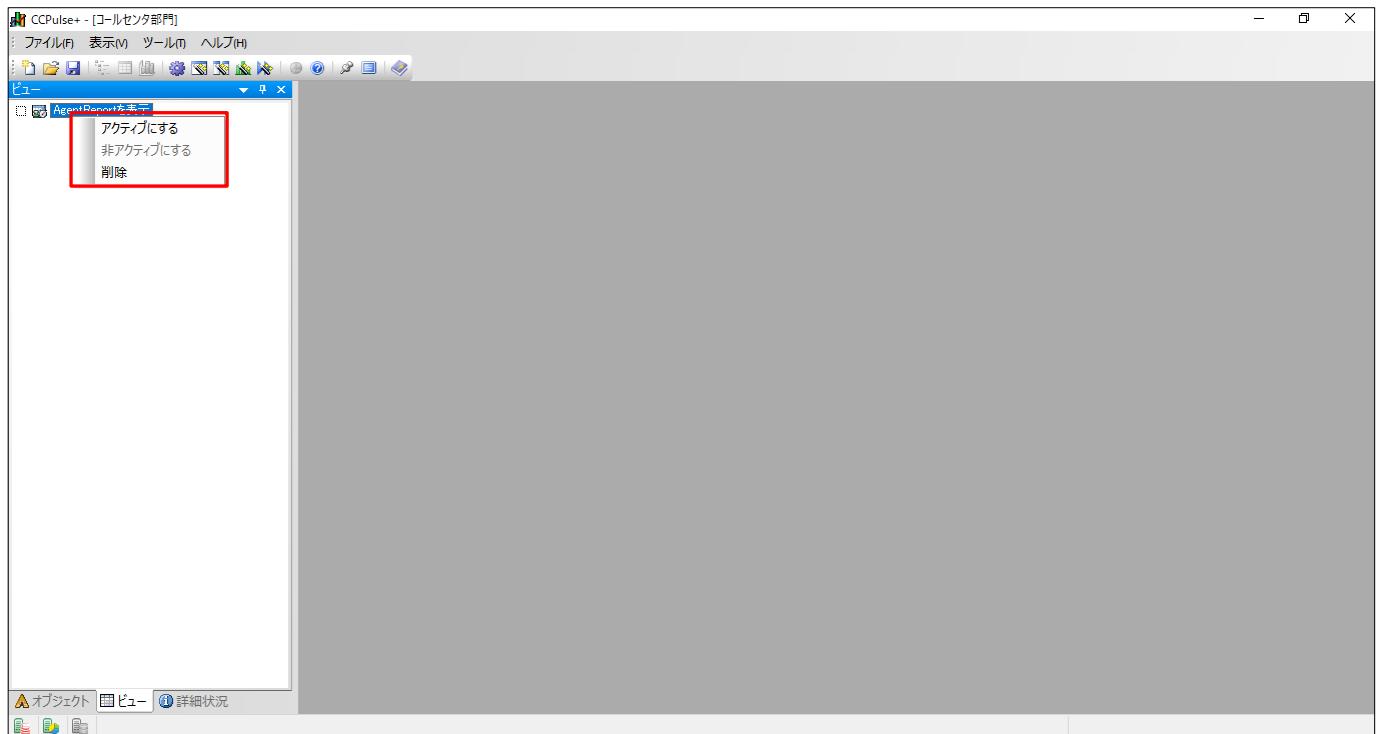


右クリックで表示されるメニューから、以下の設定が可能です。選択するオブジェクトの種類により、利用できるメニューが異なります。表示されないメニューは、対象オブジェクトでは利用できません。

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。

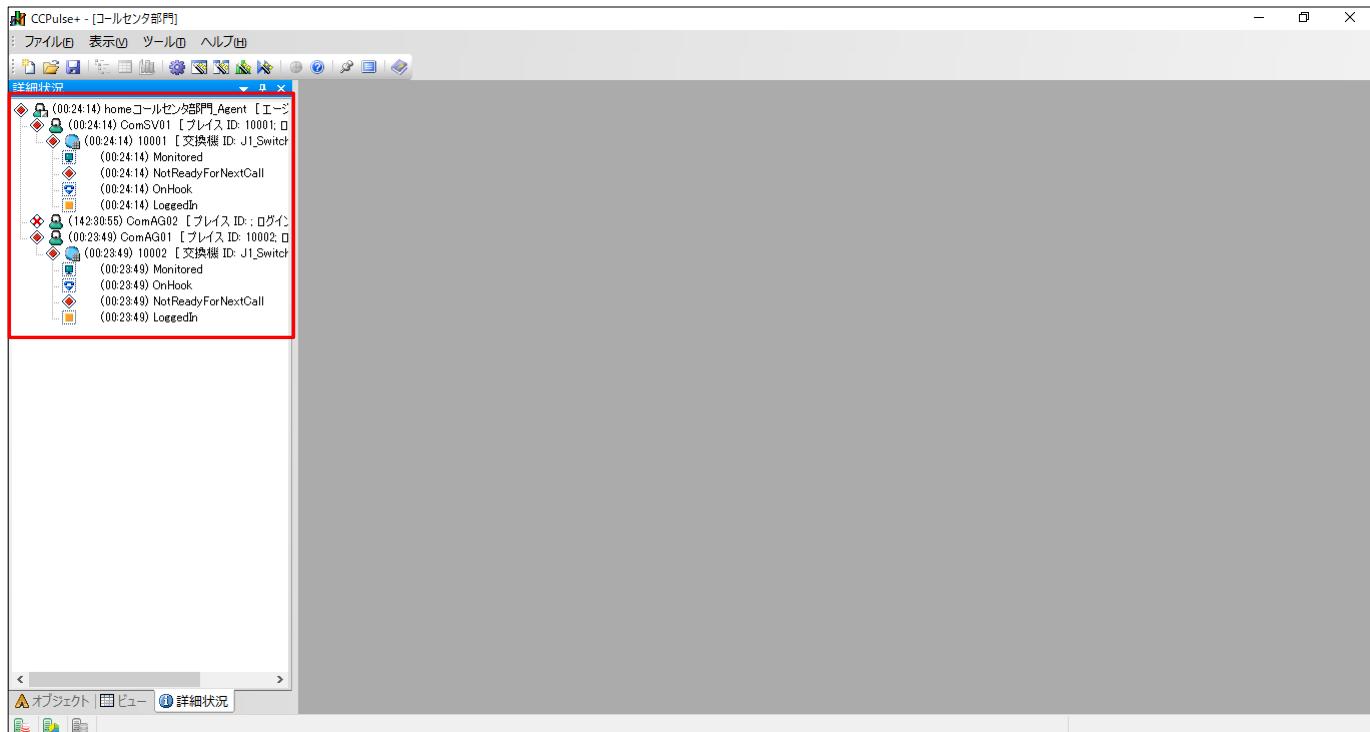
メニュー選択	概要
アクティブにする	レポートビューに表示されていないレポートを表示します。レポート名のチェックボックスにチェックを入れても、同様の設定となります。
非アクティブにする	レポートビューに表示されているレポートを非表示にします。レポート名のチェックボックスのチェックを外しても、同様の設定となります。
削除	ワークスペースからレポートを削除します。

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。



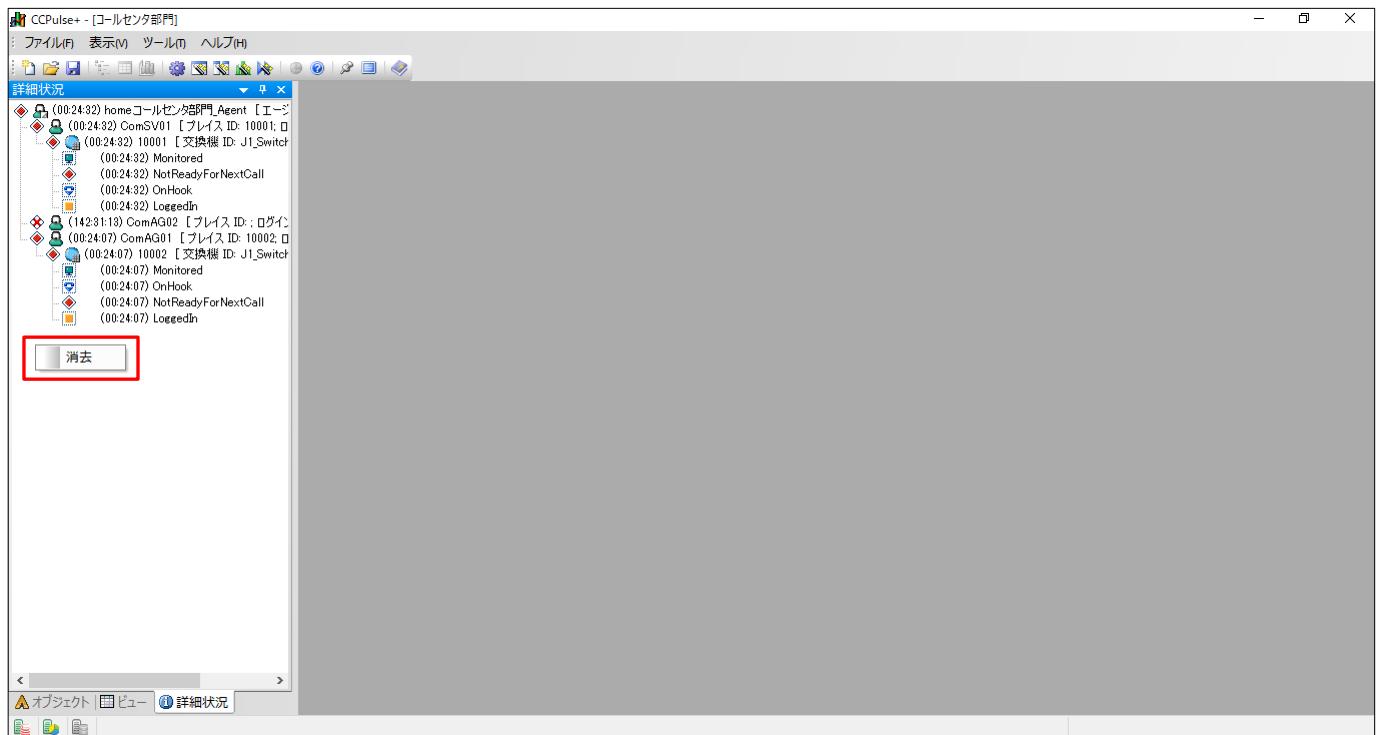
サンプルテンプレートで利用可能なオブジェクトについては、以下の情報が表示されます。

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願います。

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。

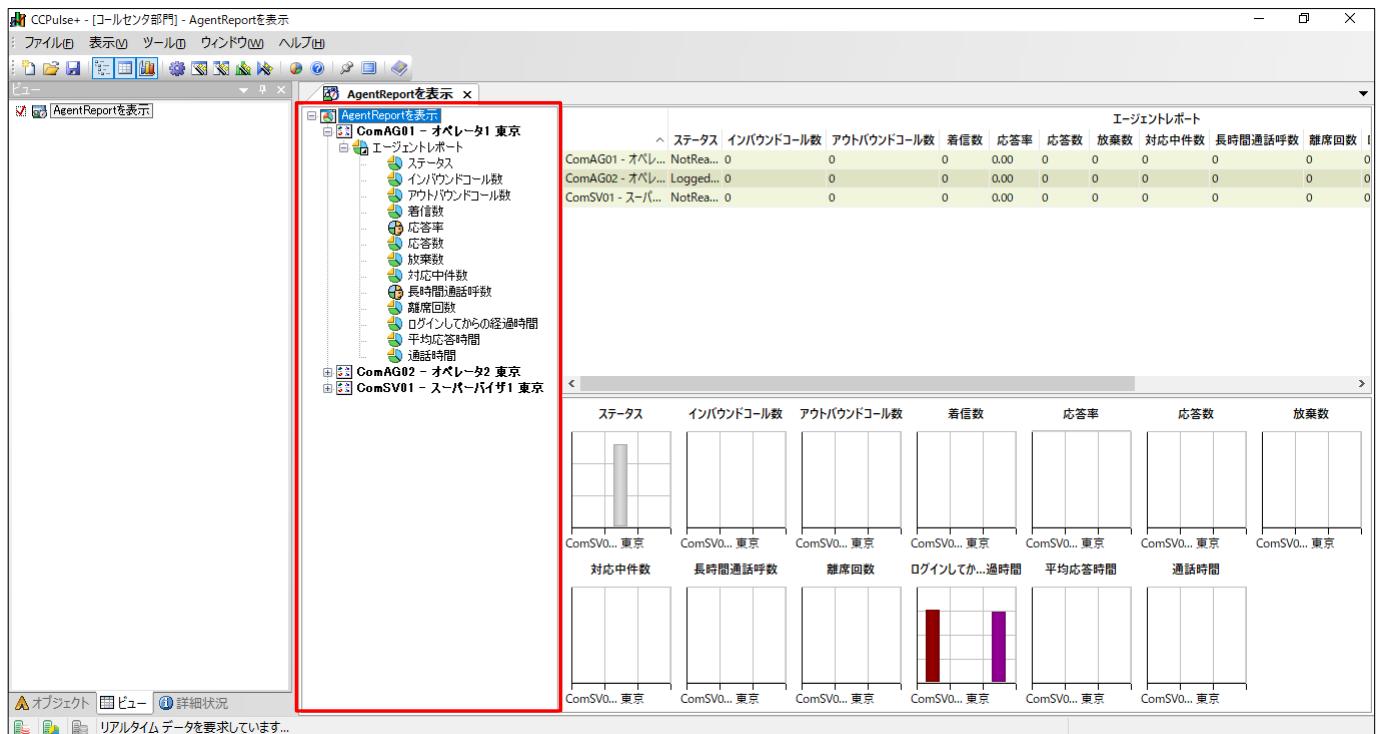


1.1.3.5 レポートビュー

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。



The screenshot shows the CCPulse+ software interface with the following details:

- Top Bar:** CCPulse+ - [コールセンター部門] - AgentReportを表示
- Menu Bar:** ファイル、表示、ツール、ウィンドウ、ヘルプ
- Toolbar:** フォルダ、検索、表示、ツール
- Left Panel:** AgentReportを表示
- Tree View:** ComAG01 - オペレータ1 東京 (selected), ComAG02 - オペレータ2 東京, ComSV01 - スーパーバイザ1 東京
- Right Panel:**
 - Table:** エージェントレポート (Agent Report)

	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	離席時間
ComAG01 - オペレ...	NotRea...	0	0	0	0.00	0	0	0	0	0	0
ComAG02 - オペレ...	Logged...	0	0	0	0.00	0	0	0	0	0	0
ComSV01 - スーパ...	NotRea...	0	0	0	0.00	0	0	0	0	0	0
 - Charts:** Multiple charts for each agent, including bar charts for '対応中件数', '長時間通話呼数', '離席回数', 'ログインしてか...過時間', '平均応答時間', and '通話時間'.
- Bottom Bar:** オブジェクト、ビュー、詳細状況
- Message:** リアルタイム データを要求しています...

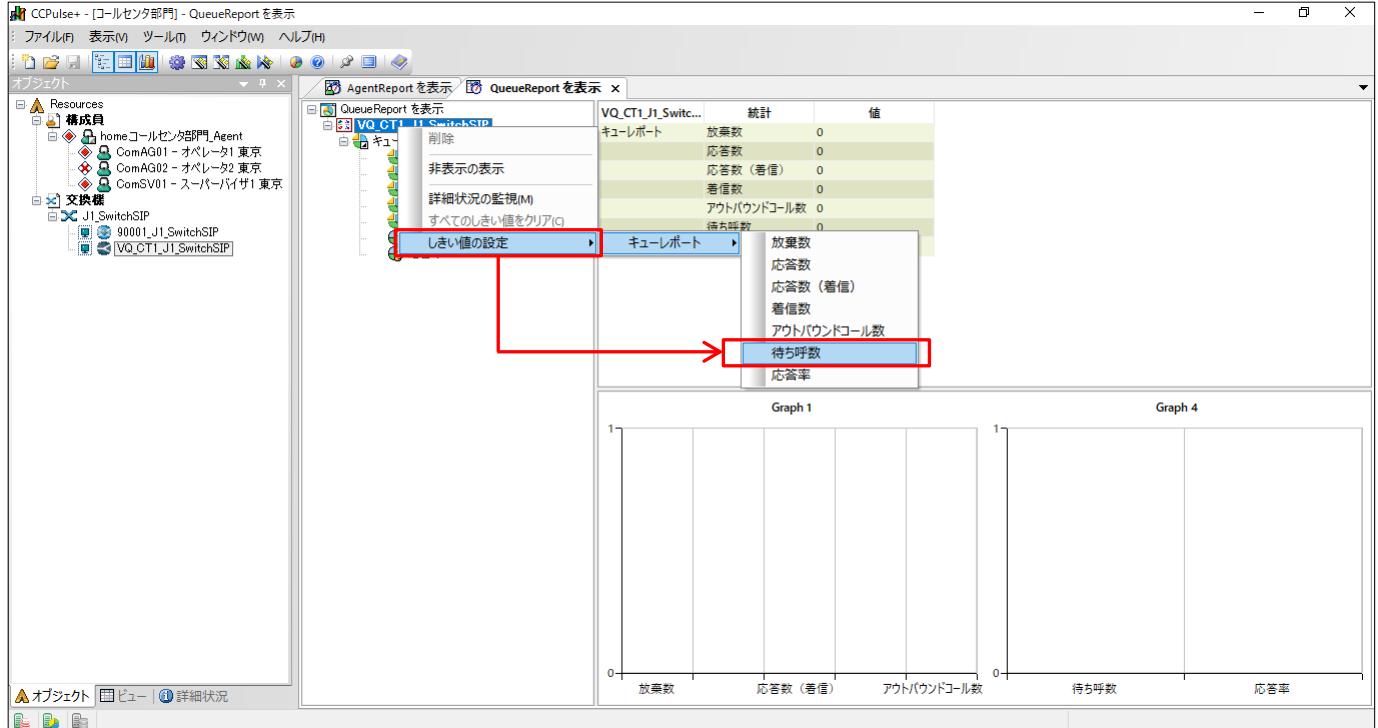
オブジェクトの右クリックで表示されるメニューから、以下の設定が可能です。

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。

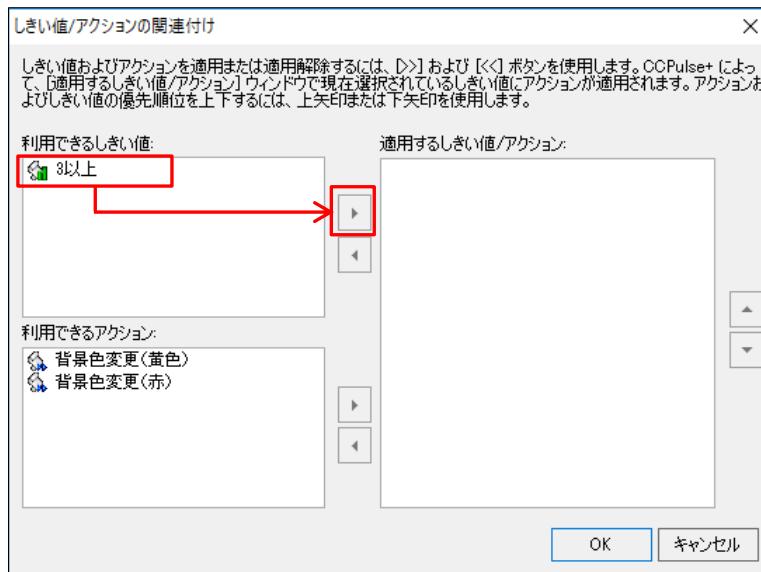
1.1.3.5.1 しきい値の設定

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）を設定することができます。

- (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_SwintchSIP」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。

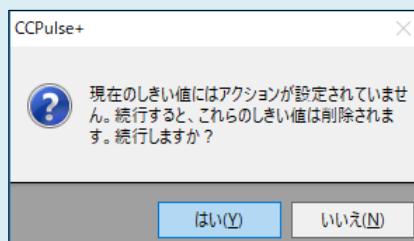


- (2) 「しきい値/アクションの関連付け」ダイアログが表示されます。「利用できるしきい値」から設定したいしきい値を選択し、「しきい値の付加」(▶) クリックします。画面は「3 以上」を選択する場合の例となります。

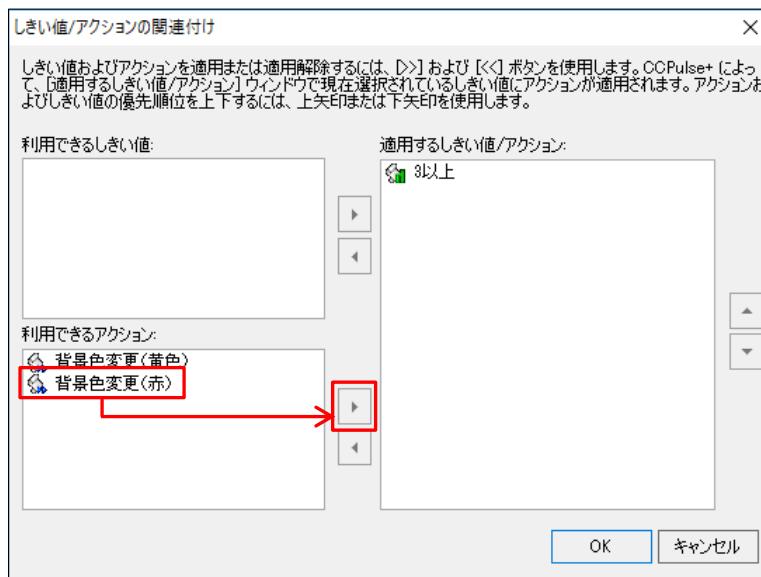


利用できるしきい値について

- 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。



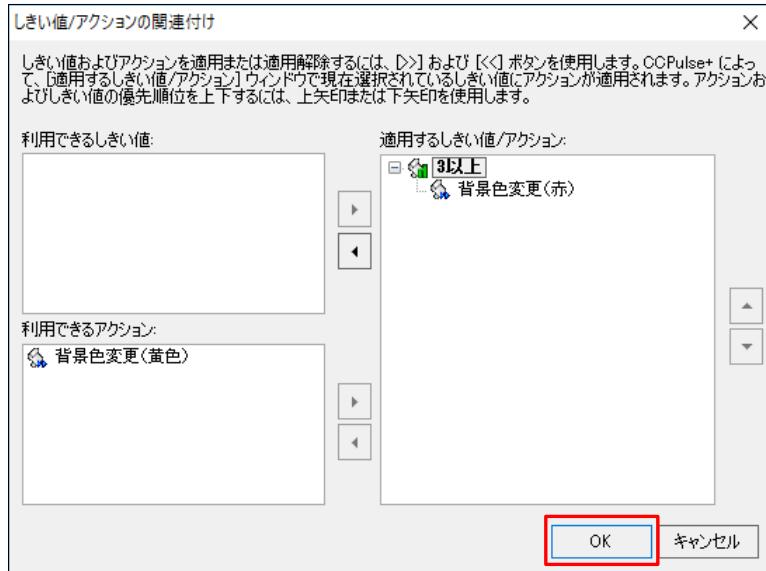
(3) 「利用できるアクション」から設定したいアクションを選択し、「アクションの付加」(▶) クリックします。画面は「背景色変更(赤)」を選択する場合の例となります。



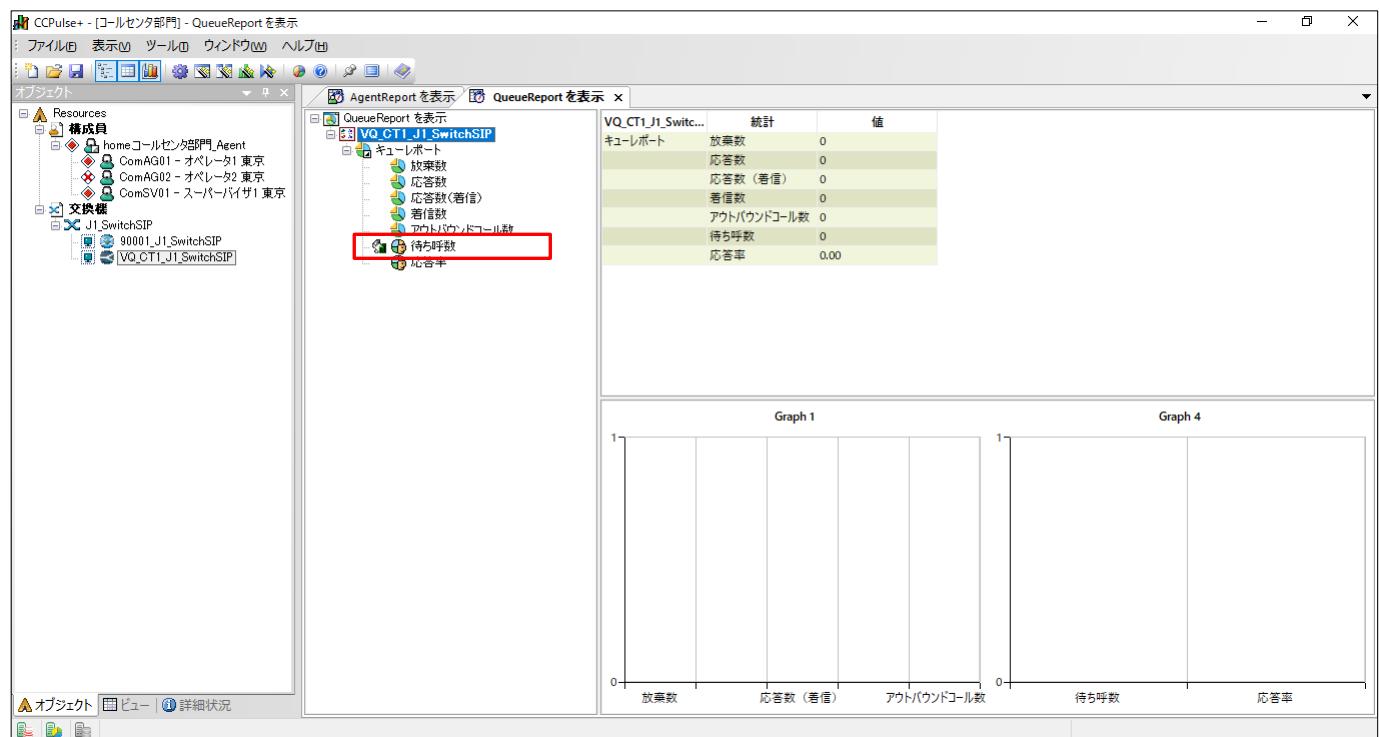
利用できるアクションについて

- 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できます。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。クリックごとに「昇順」「降順」「ソートなし」に切り替わります。

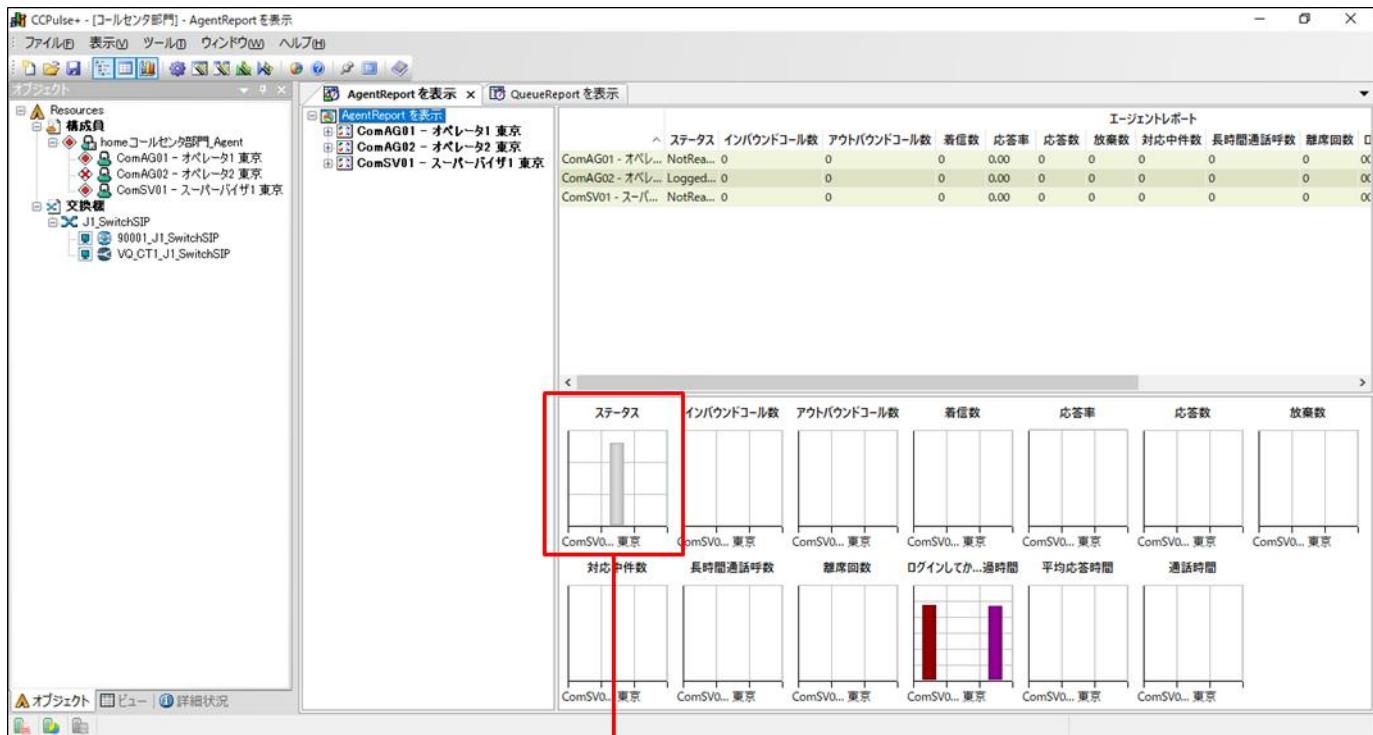
49

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。

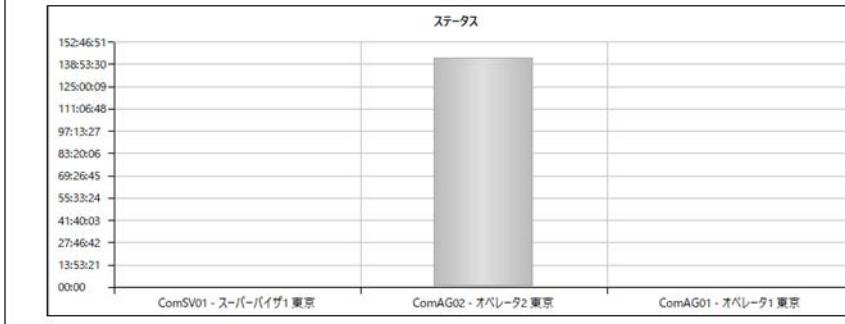
1.1.3.6.2 グラフ

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。

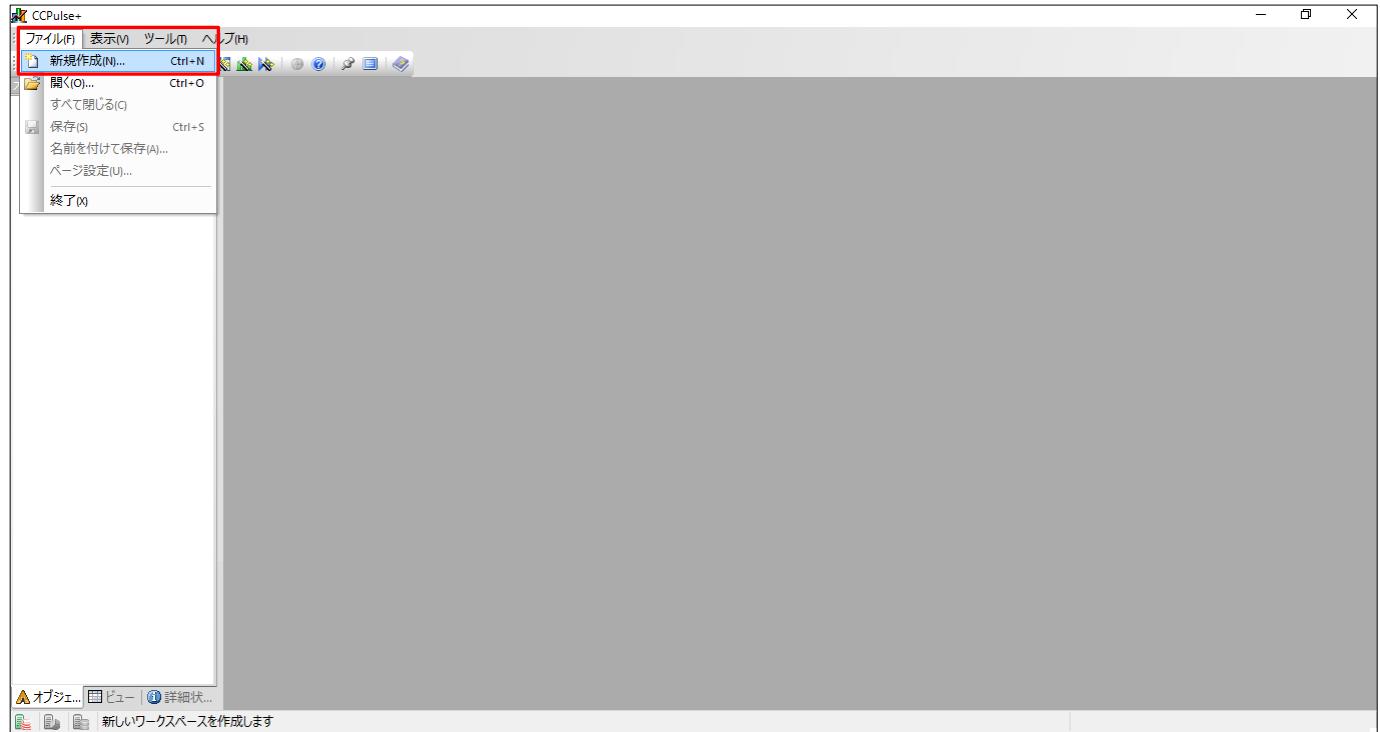
リアルタイムビューの設定

1.1.4.1 ワークスペースの設定

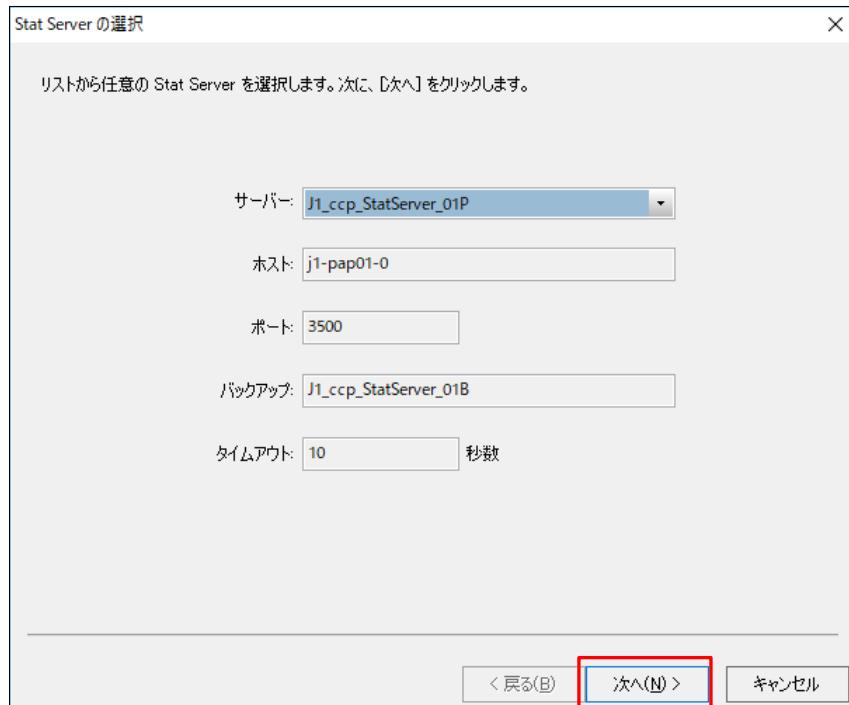
リアルタイムレポートの値を取得して表示するためのテンプレートを選択します。リアルタイムレポートを表示するためには、ワークスペースの設定が必要となります。初めて CCPulse+を利用する場合は、「1.1.4.1.1 新規作成」の手順に従って、ワークスペースを作成してください。

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

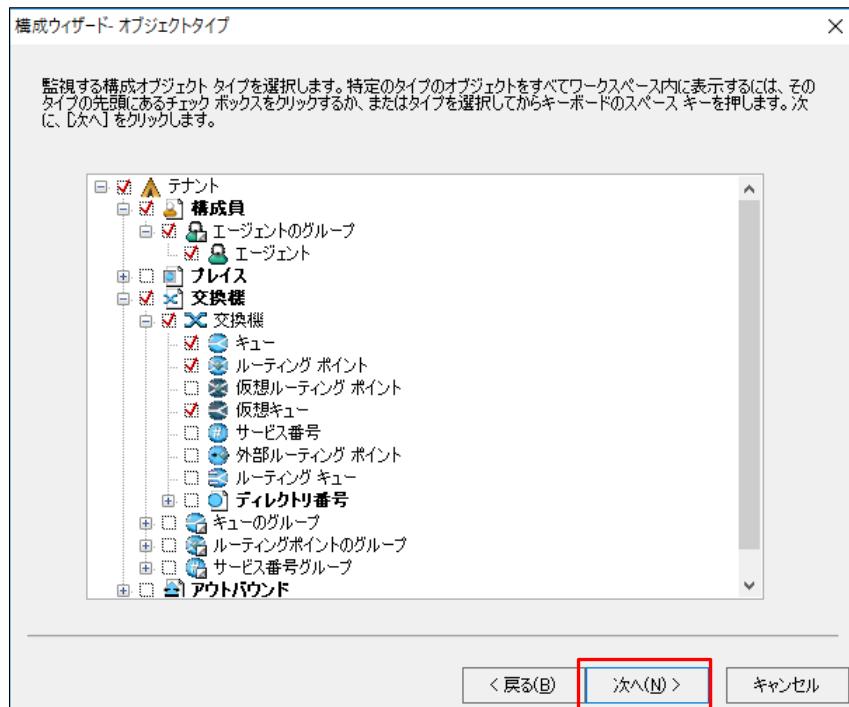
- DR オプション契約者が DR 拠点に接続している場合は、以下の表示となります。

サーバ : J2_ccp_StatServer_01P

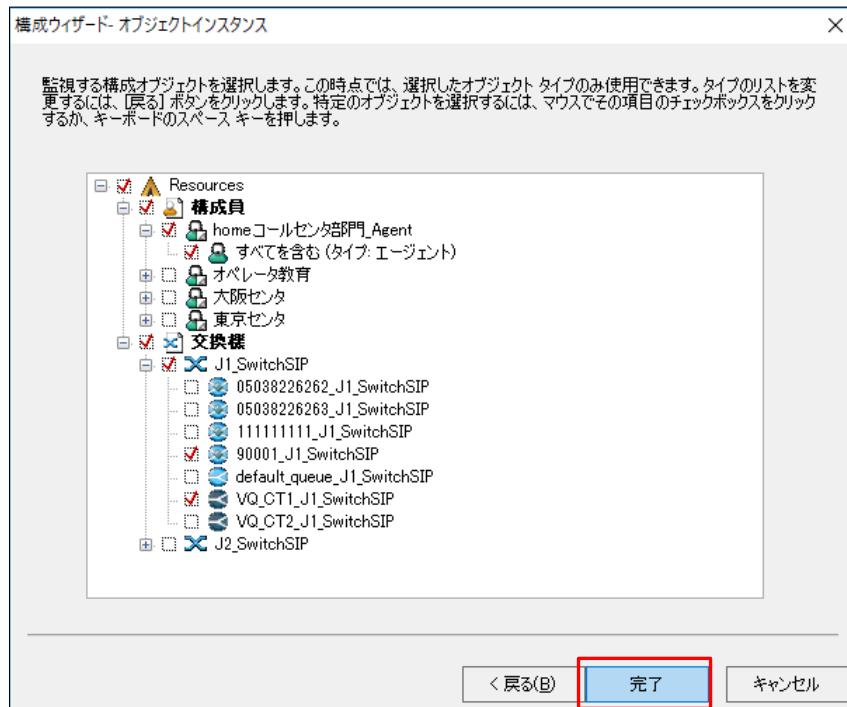
ホスト : j2-pap01-0

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。



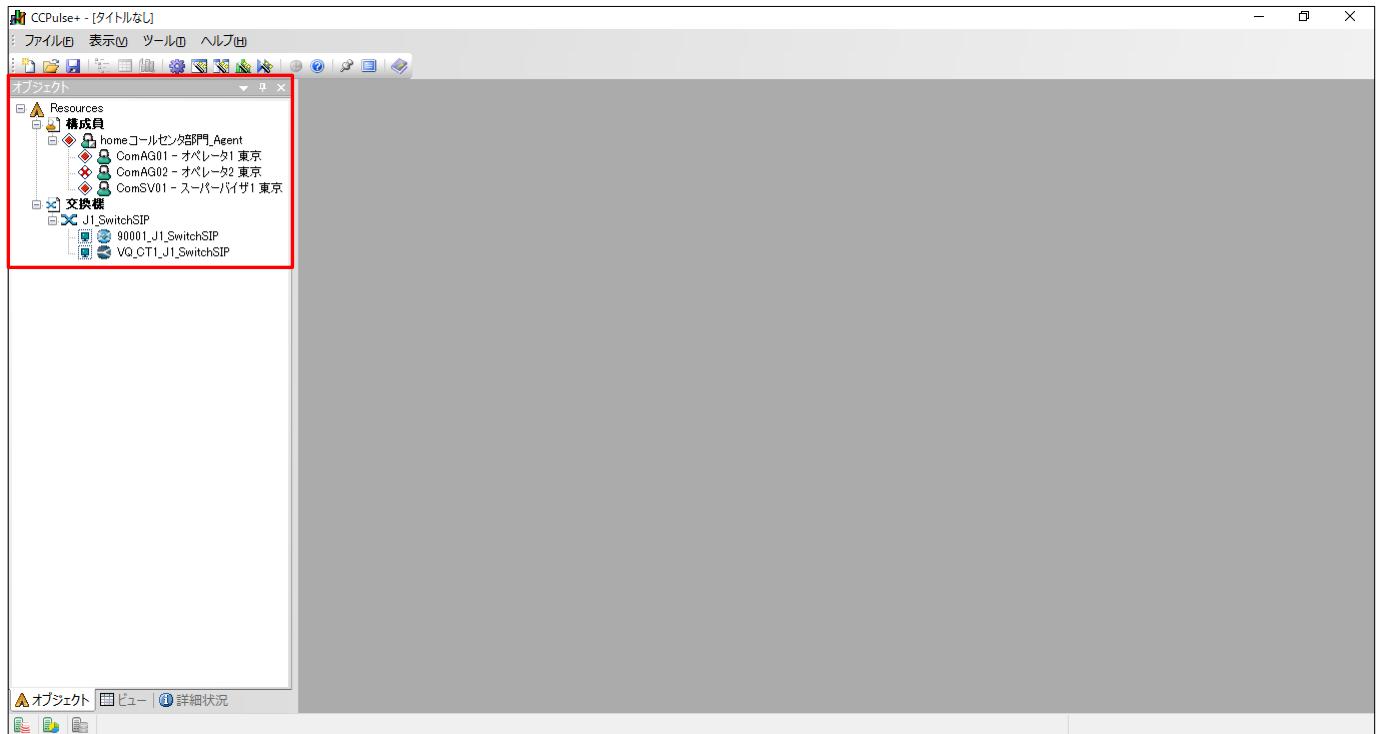
(4) 「構成ウィザード- オブジェクトインスタンス」ダイアログが表示されます。取得したいオブジェクトを選択して、[完了]をクリックします。



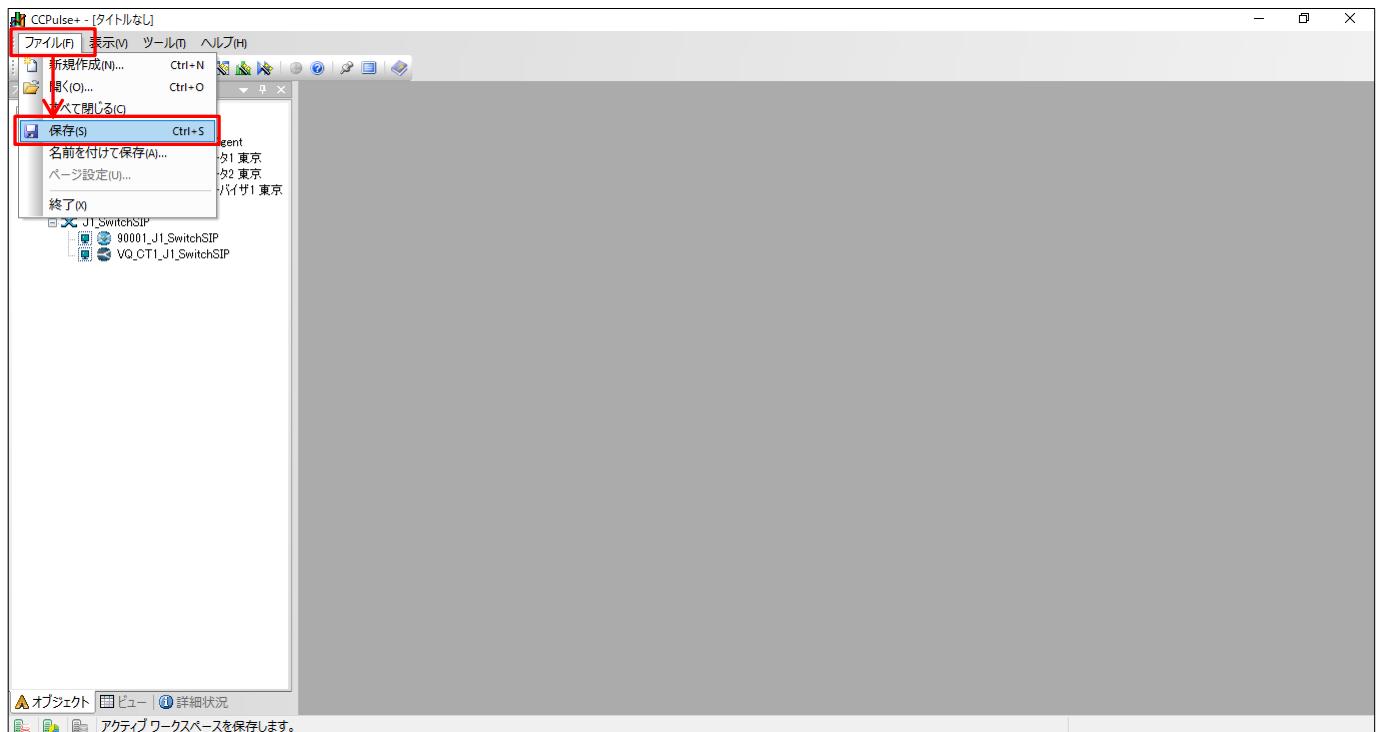
オブジェクトの選択について

- 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。

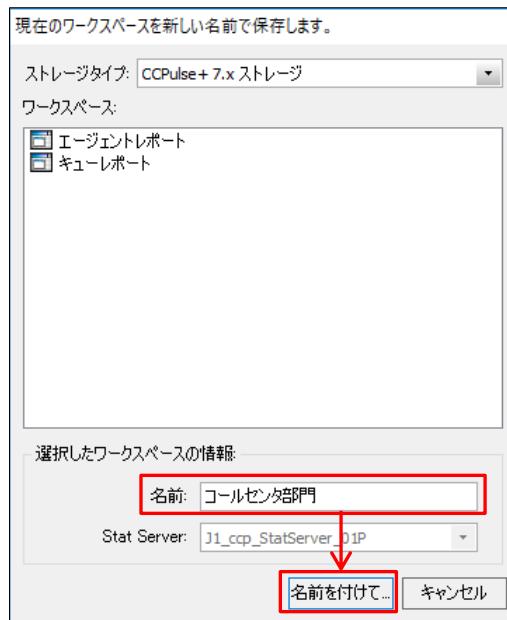
(5) 選択したオブジェクトがオブジェクトペインに表示されます。



(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。



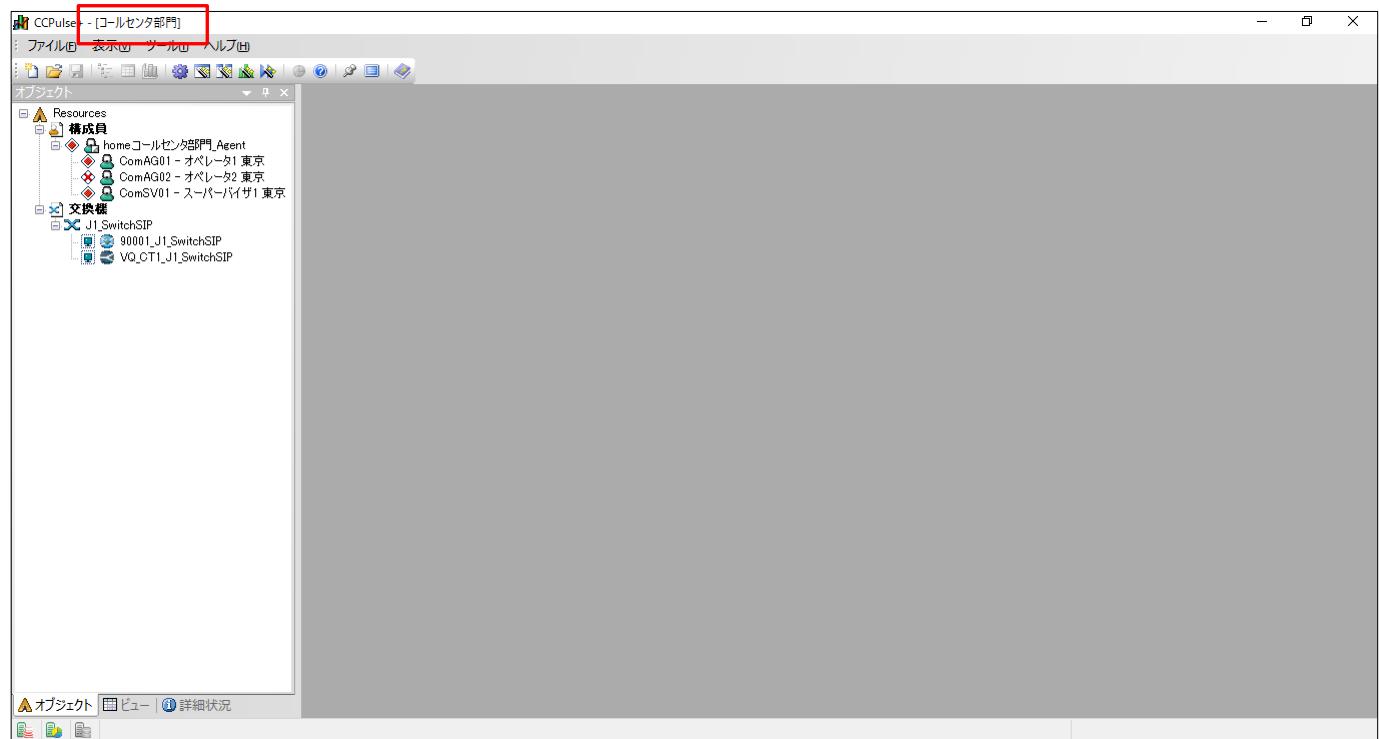
(7) 「現在のワークスペースを新しい名前で保存します。」ダイアログが表示されます。「名前」にワークスペース名を入力し、[保存]をクリックします。画面は「コールセンタ部門」を入力した場合の例となります。



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。

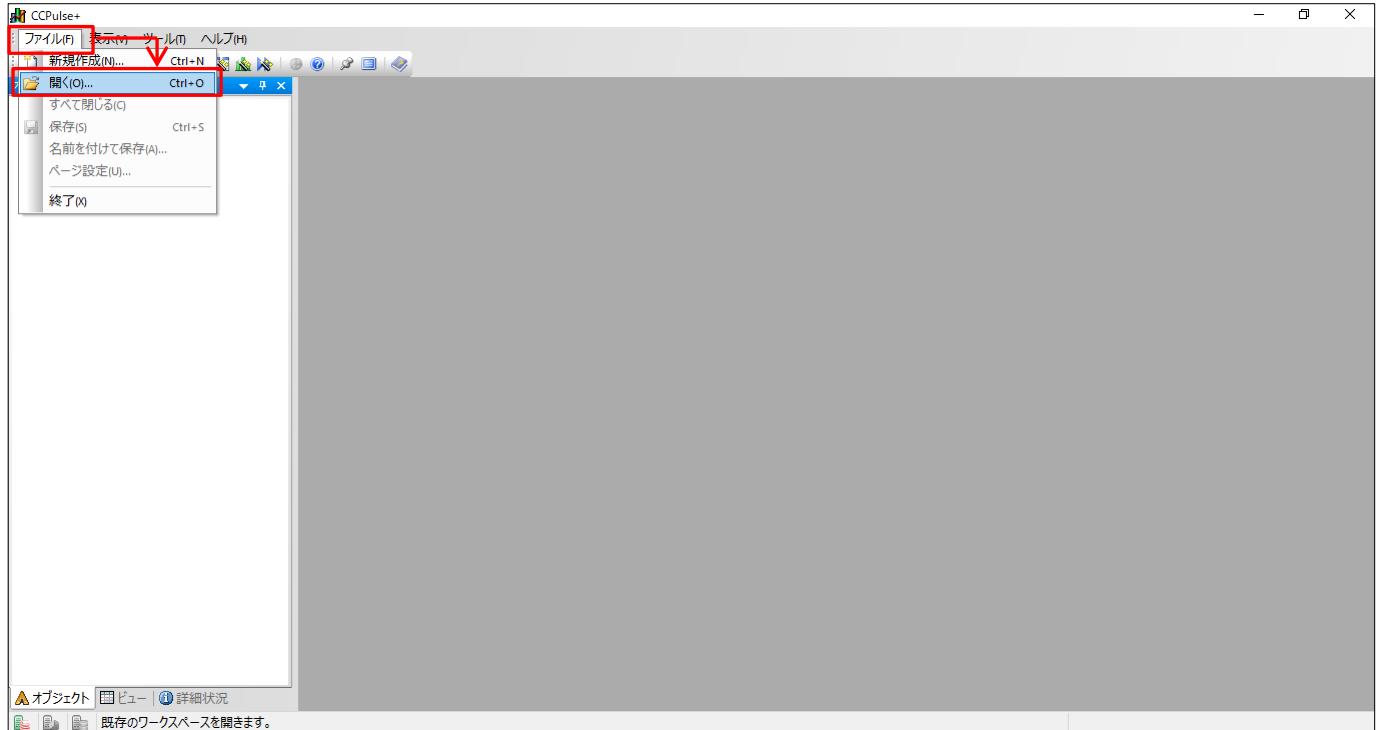
(8) 保存が完了すると、ワークスペース名が CCPulse+ のタイトルバーに表示されます。



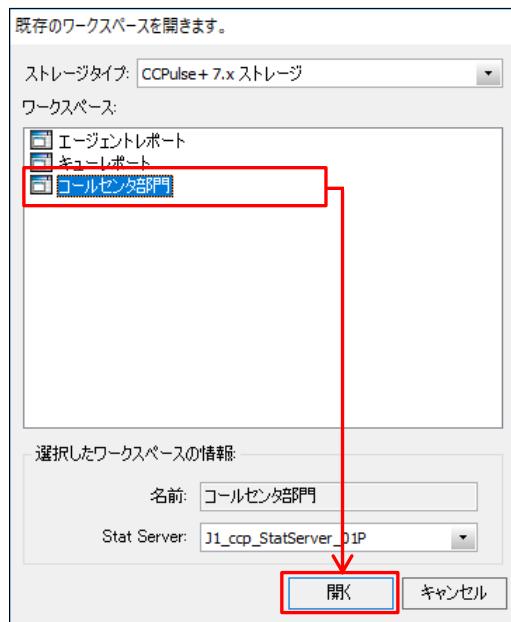
1.1.4.1.2 開く

「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。

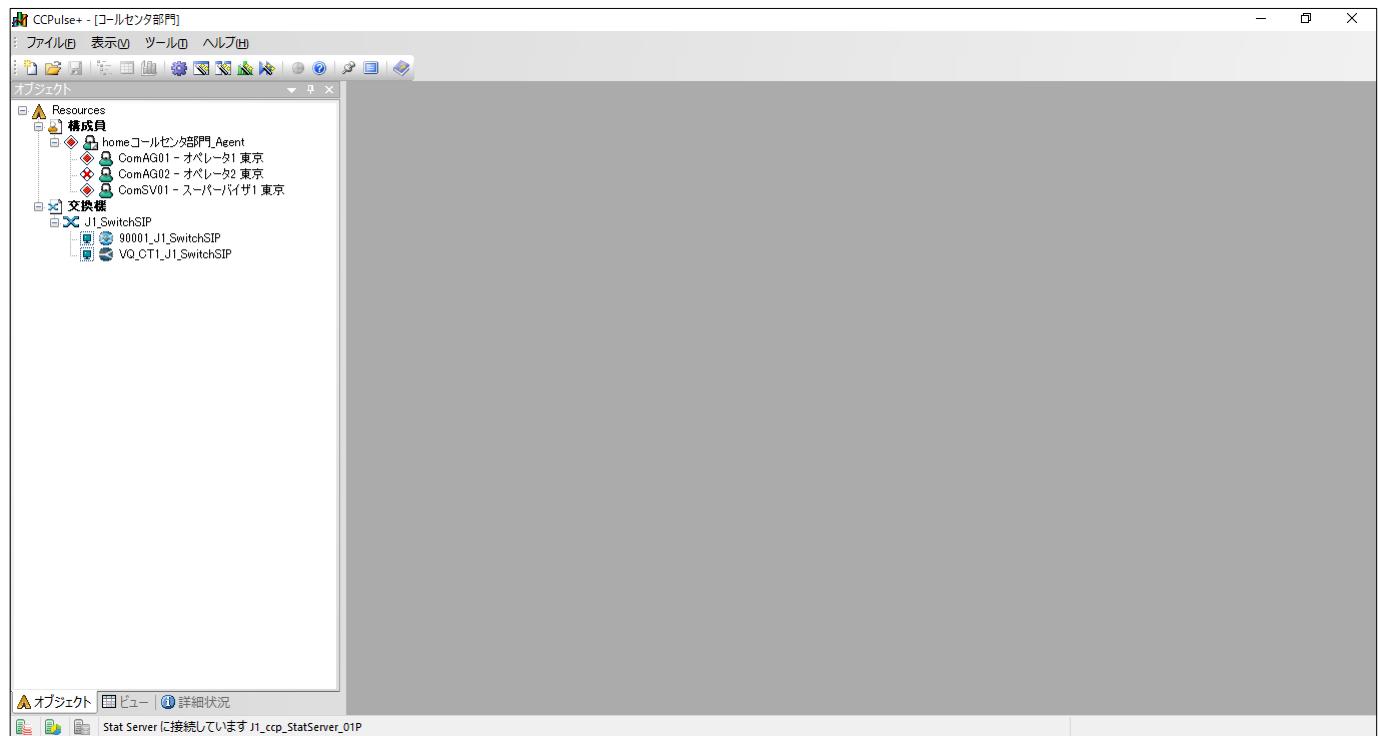
(1) 「ファイル」メニューから[開く]を選択します。



(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。



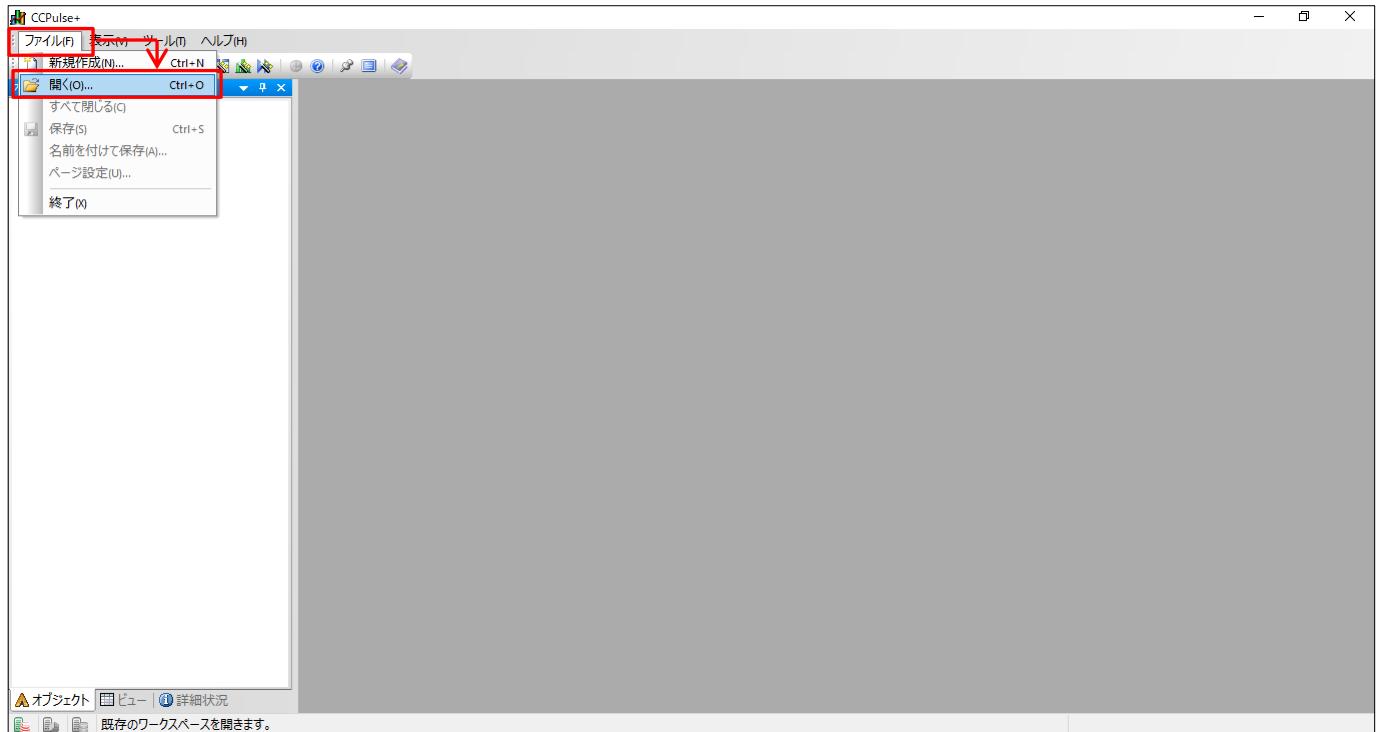
(3) ワークスペースが表示されます。



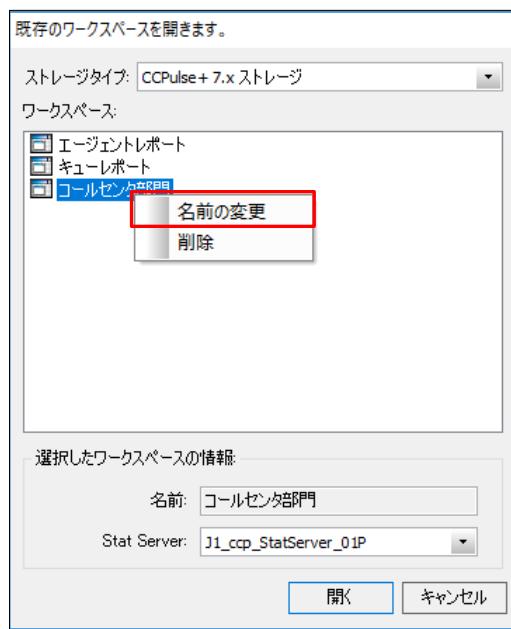
1.1.4.1.3 名前の変更

「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。

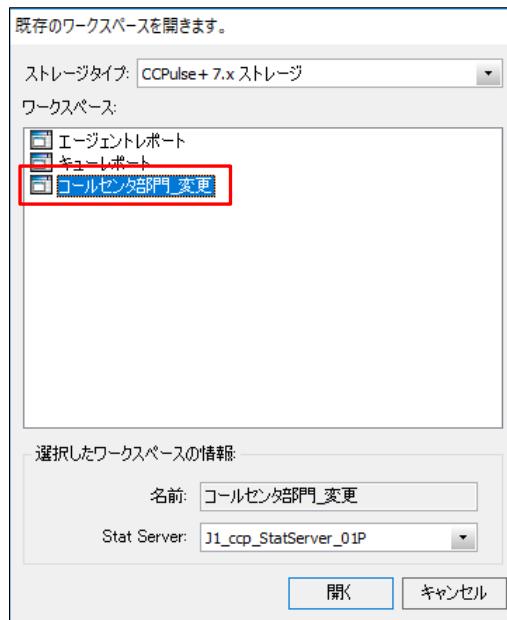
(1) 「ファイル」メニューから[開く]を選択します。



(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。



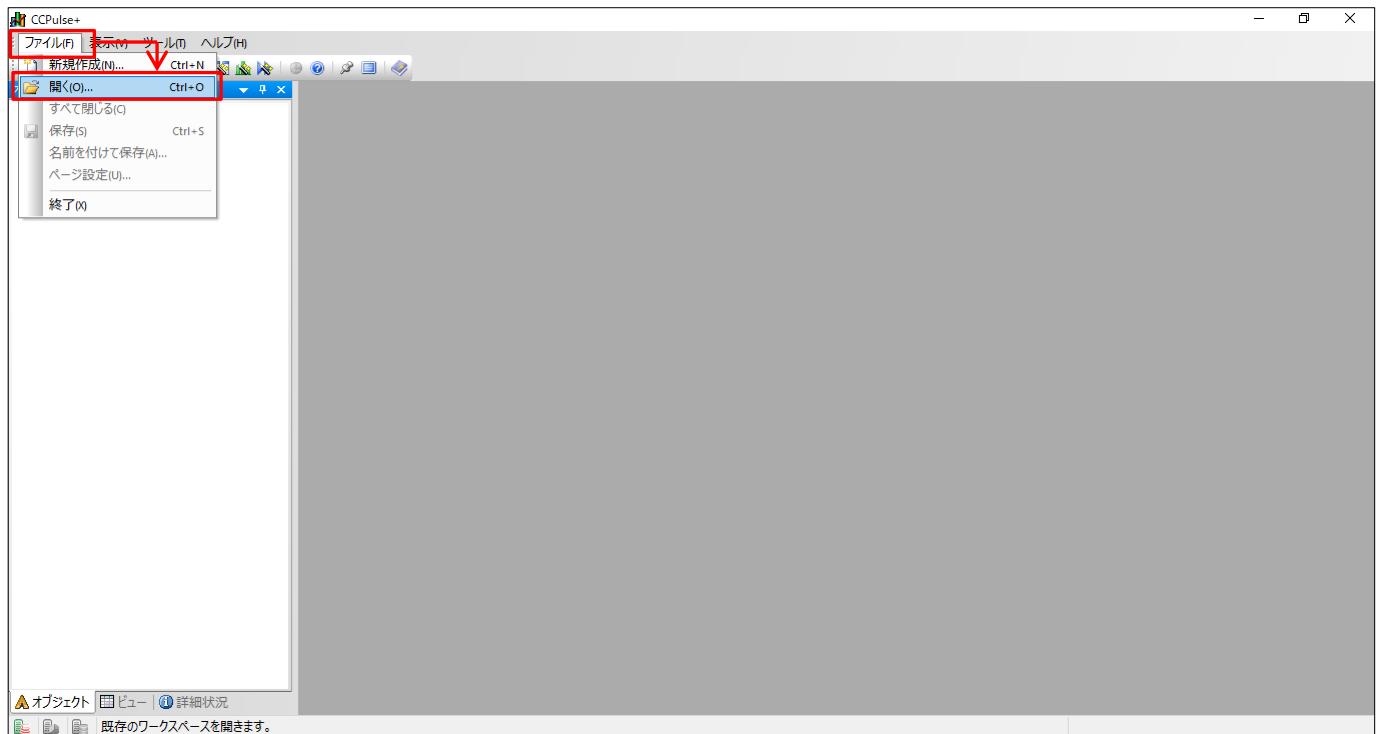
(3) 名前を変更した後、[Enter]キーを押下するかワークスペース名以外のダイアログ内を選択すると、名前が変更されます。画面は「コールセンタ部門」の名前を「コールセンタ部門_変更」に変更した場合の例となります。



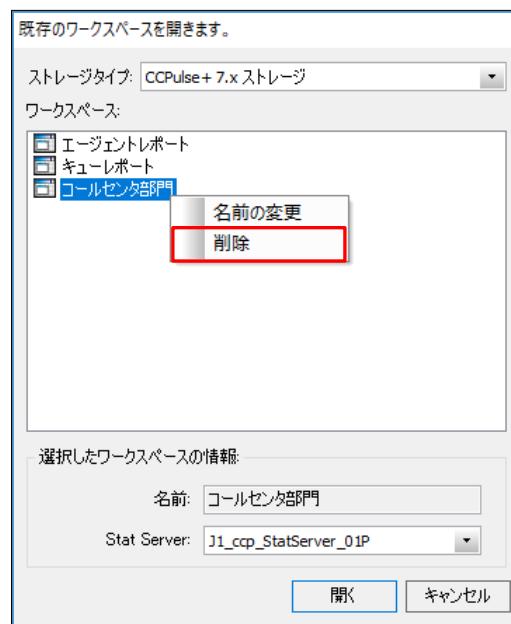
1.1.4.1.4 削除

「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。

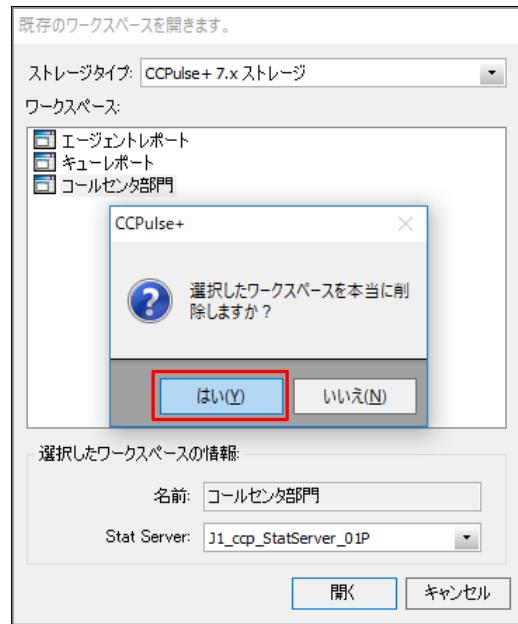
(1) 「ファイル」メニューから[開く]を選択します。



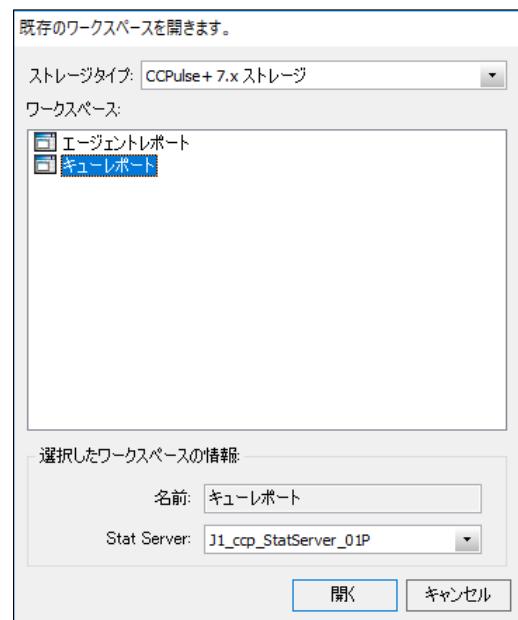
(2) 「既存のワークスペースを開きます。」ダイアログが表示されます。「ワークスペース」から削除するワークスペースを選択して右クリックし、[削除]を選択します。画面は「コールセンタ部門」を削除する場合の例となります。



(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できます。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	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

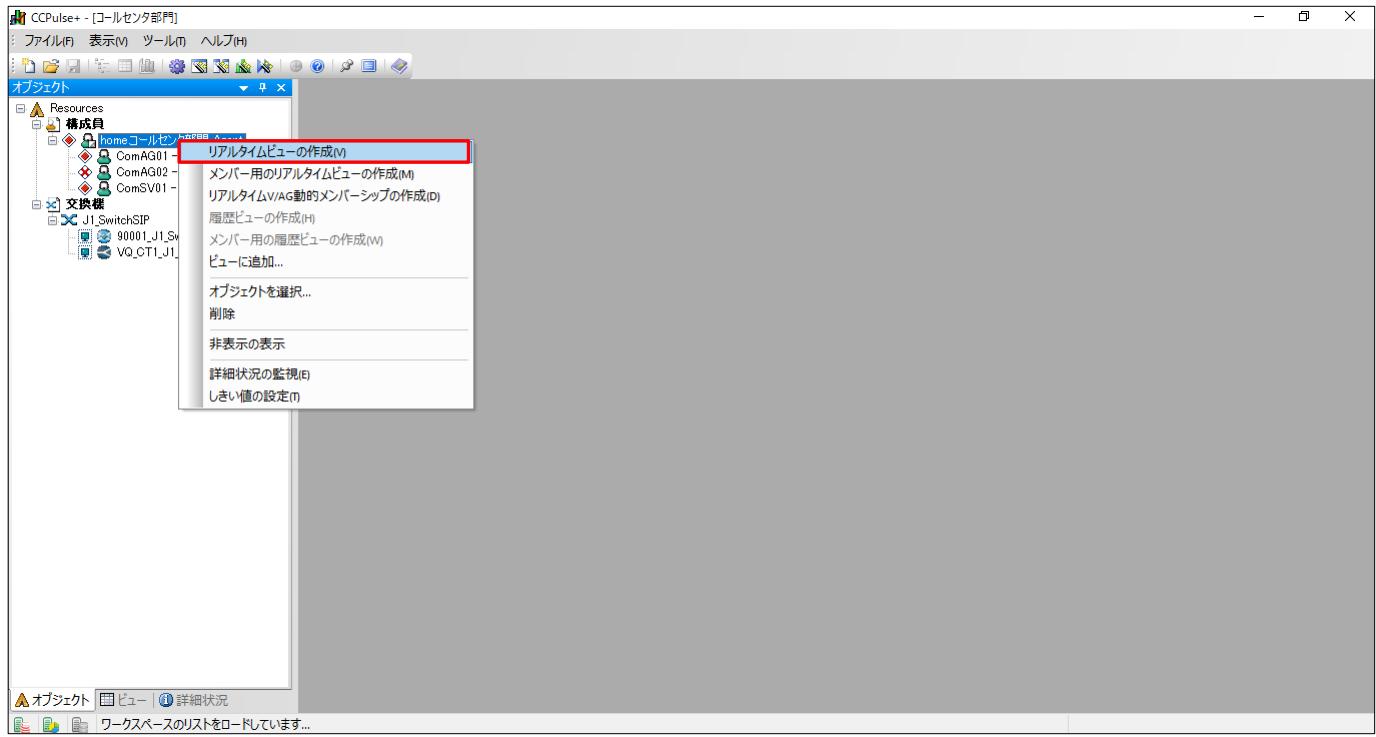
- 環境構築サポートによるカスタマイズを行った場合に出力可能な項目については、環境構築ベンダーへご確認ください。
- CCPulse+による「履歴ビュー」機能は Arcstar Contact Center 2.0 ではご利用いただけません。履歴に関するレポートを参照する場合は、ヒストリカルレポートをご利用ください。

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

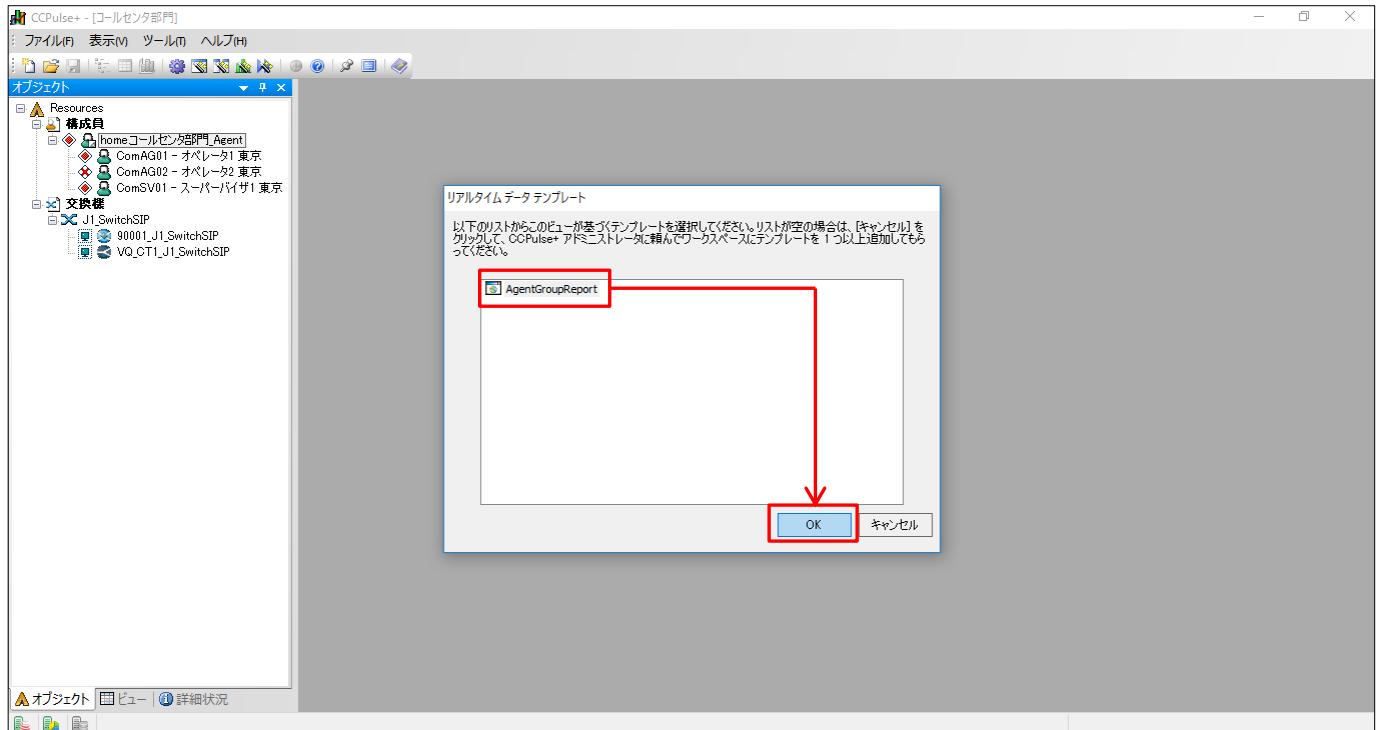
(1) オブジェクトペインから、リアルタイムビューを作成したいオブジェクトを選択して右クリックし、表示するリアルタイムビューを選択します。画面はエージェントグループである「コールセンタ部門」を選択し、[リアルタイムビューの作成]を選択した場合の例となります。



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。



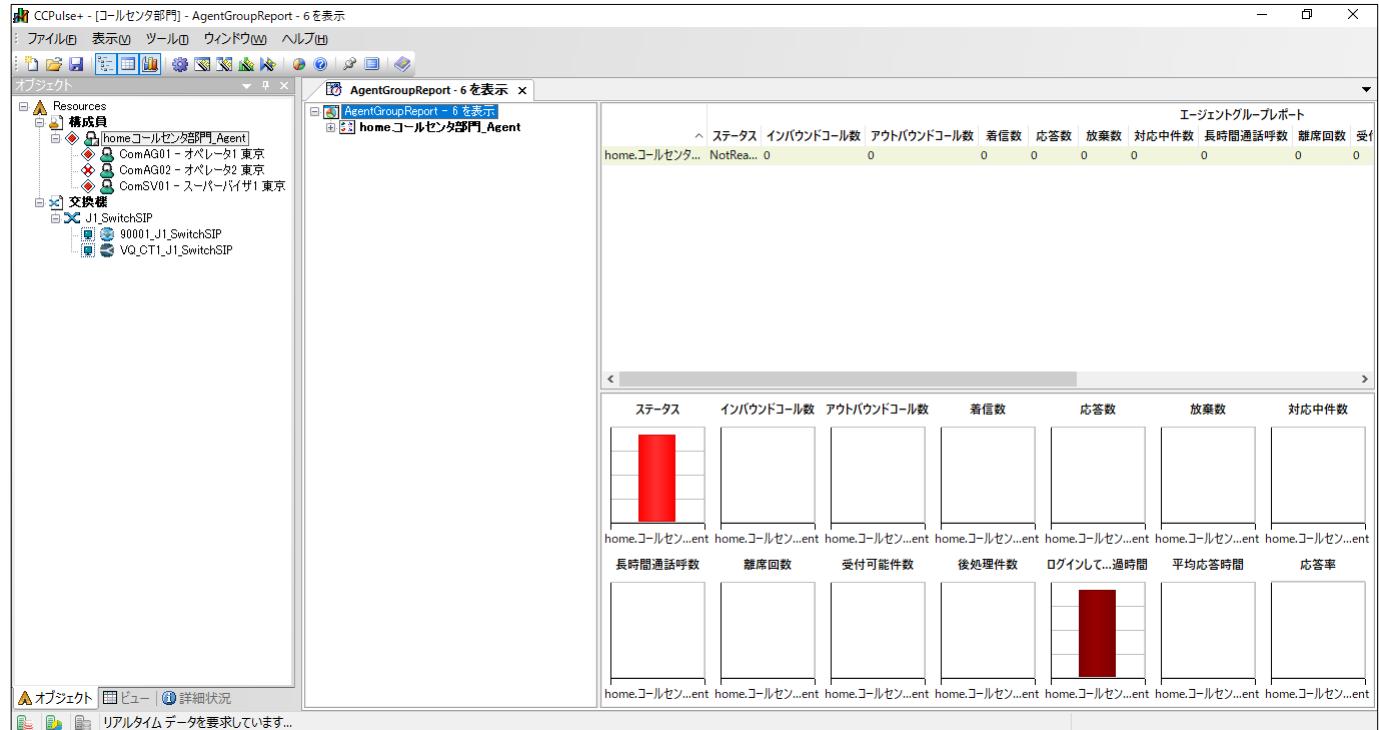
複数オブジェクトの選択について

- 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。



home.コールセンタ部門_Agent	NotRea...	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
---------------------	-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

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。

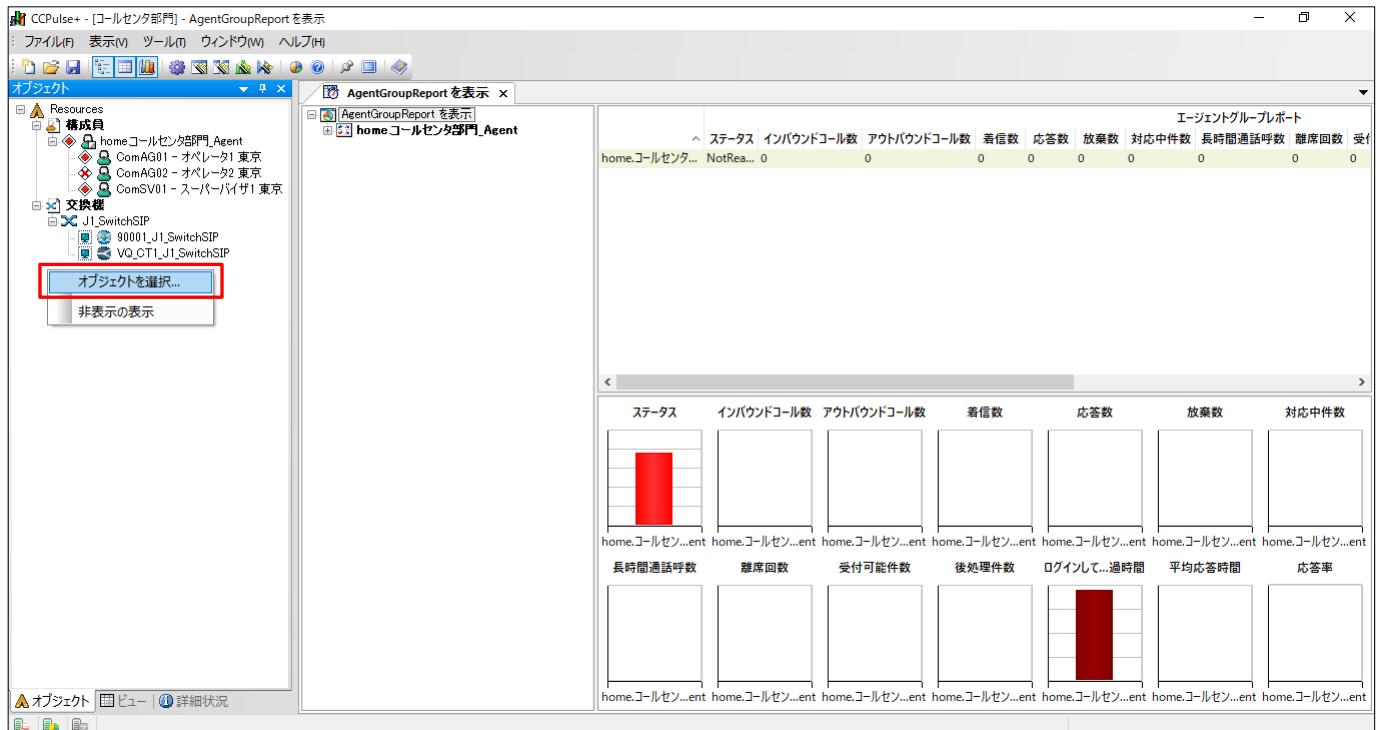
1.1.4.2.2 変更

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できます。

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。

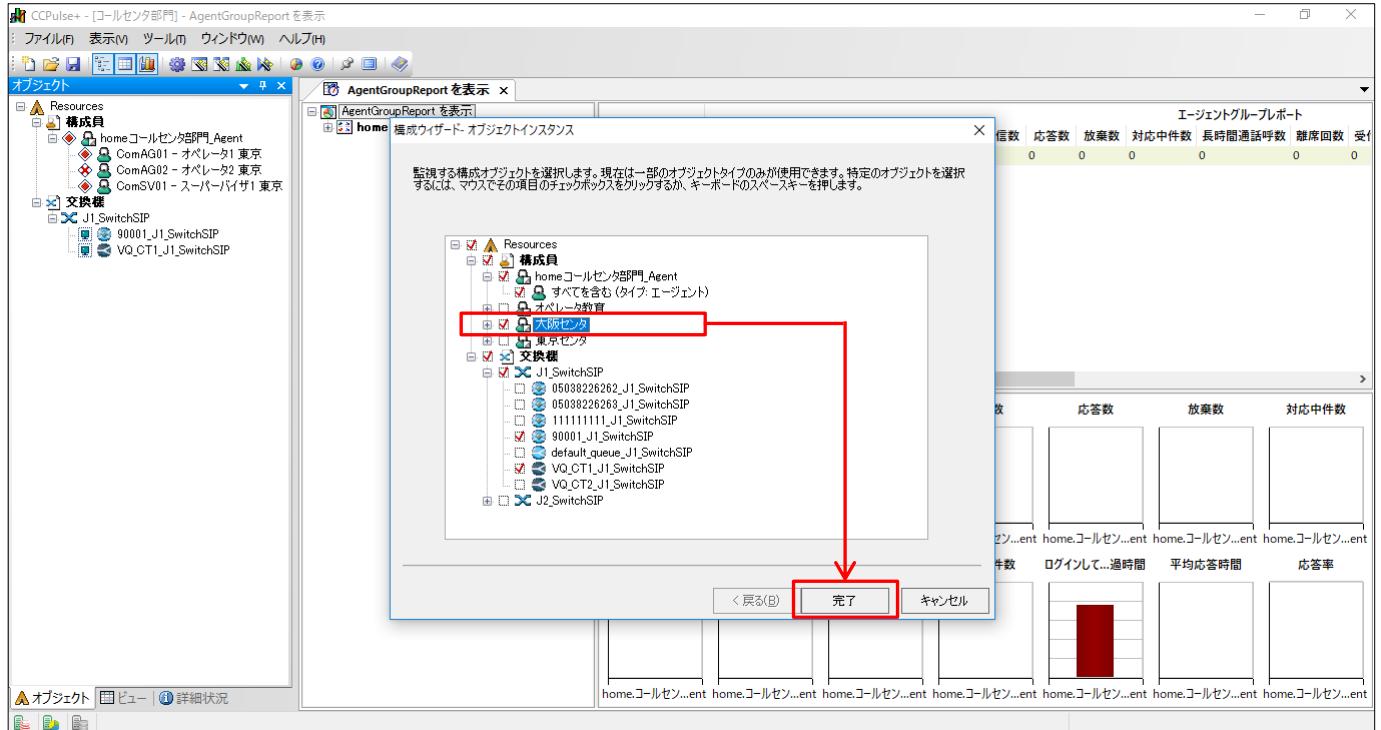
(1) オブジェクトペイン内を右クリックし、[オブジェクトの選択]を選択します。



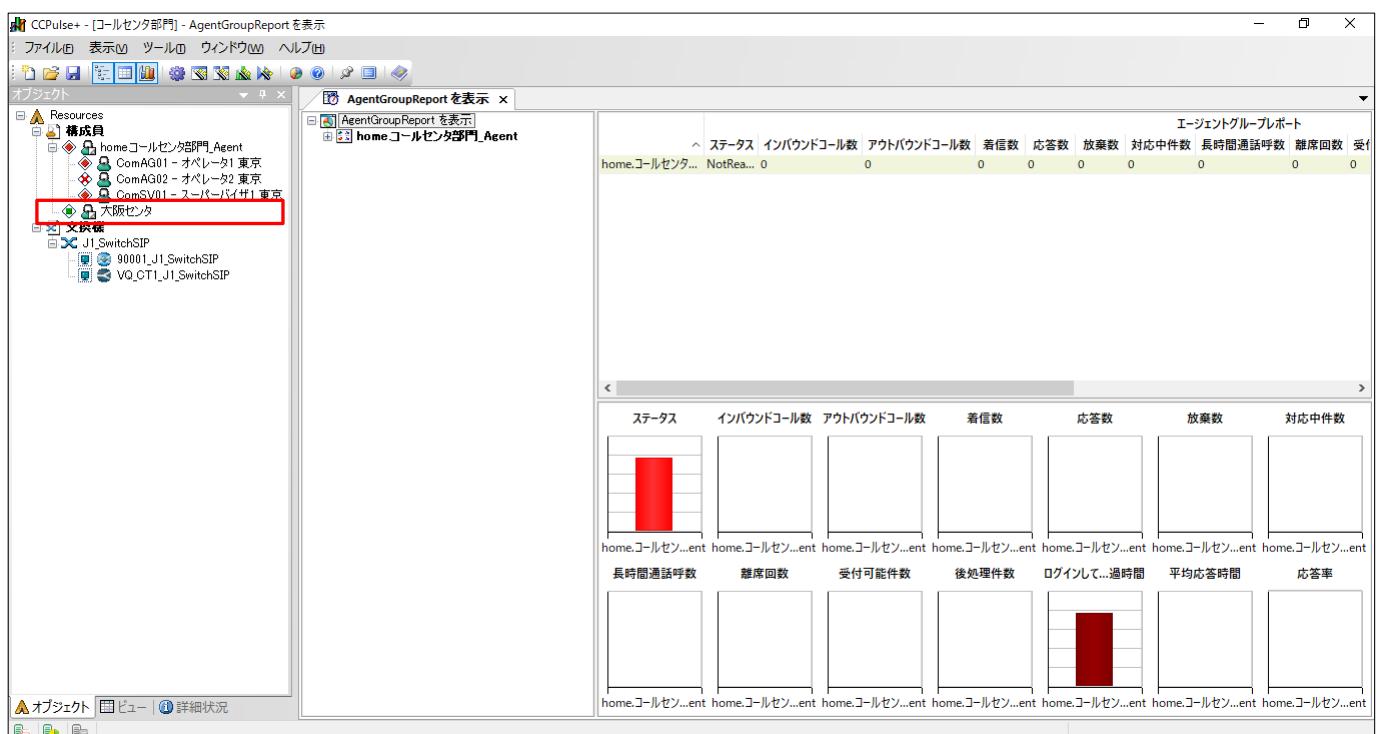
非表示の表示について

- 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。

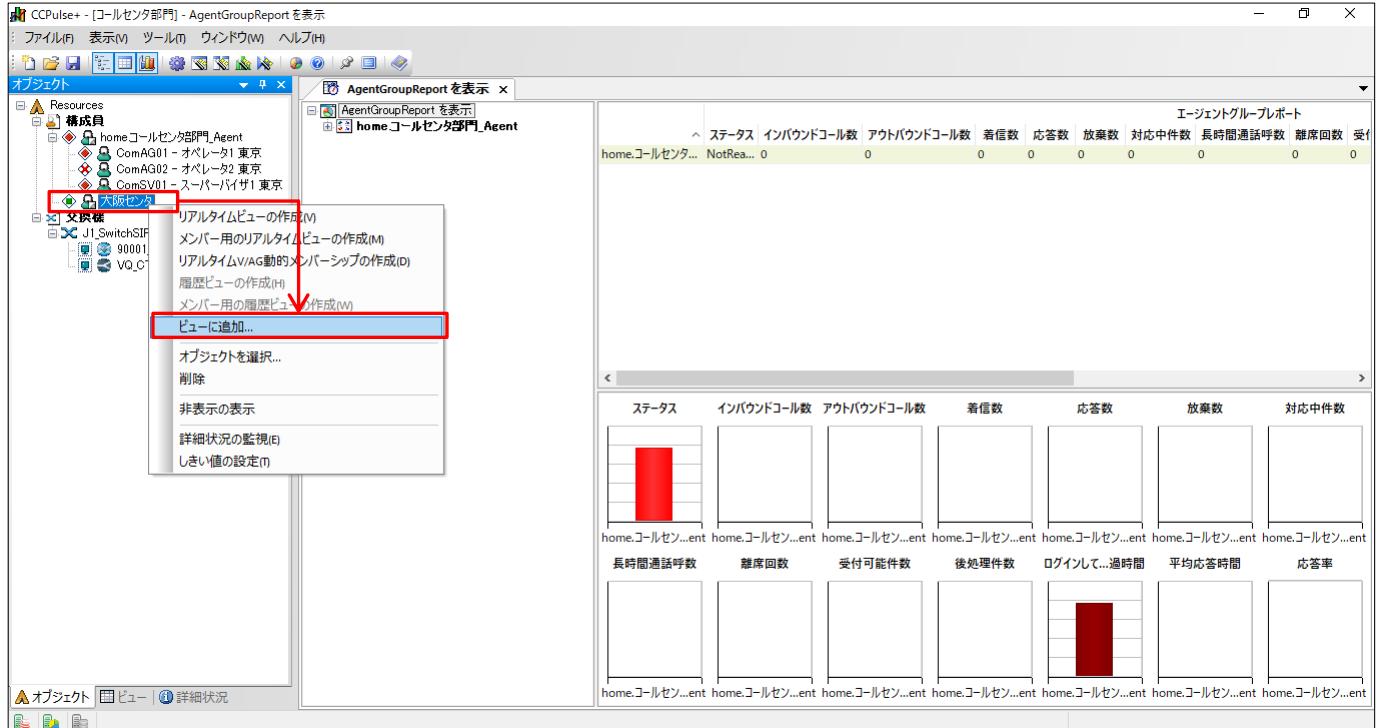
(2) 「構成ウィザード- オブジェクトインスタンス」ダイアログが表示されます。追加したいオブジェクトにチェックを入れ、[完了]をクリックします。画面はエージェントグループである「大阪センタ」を新たに追加する場合の例となります。



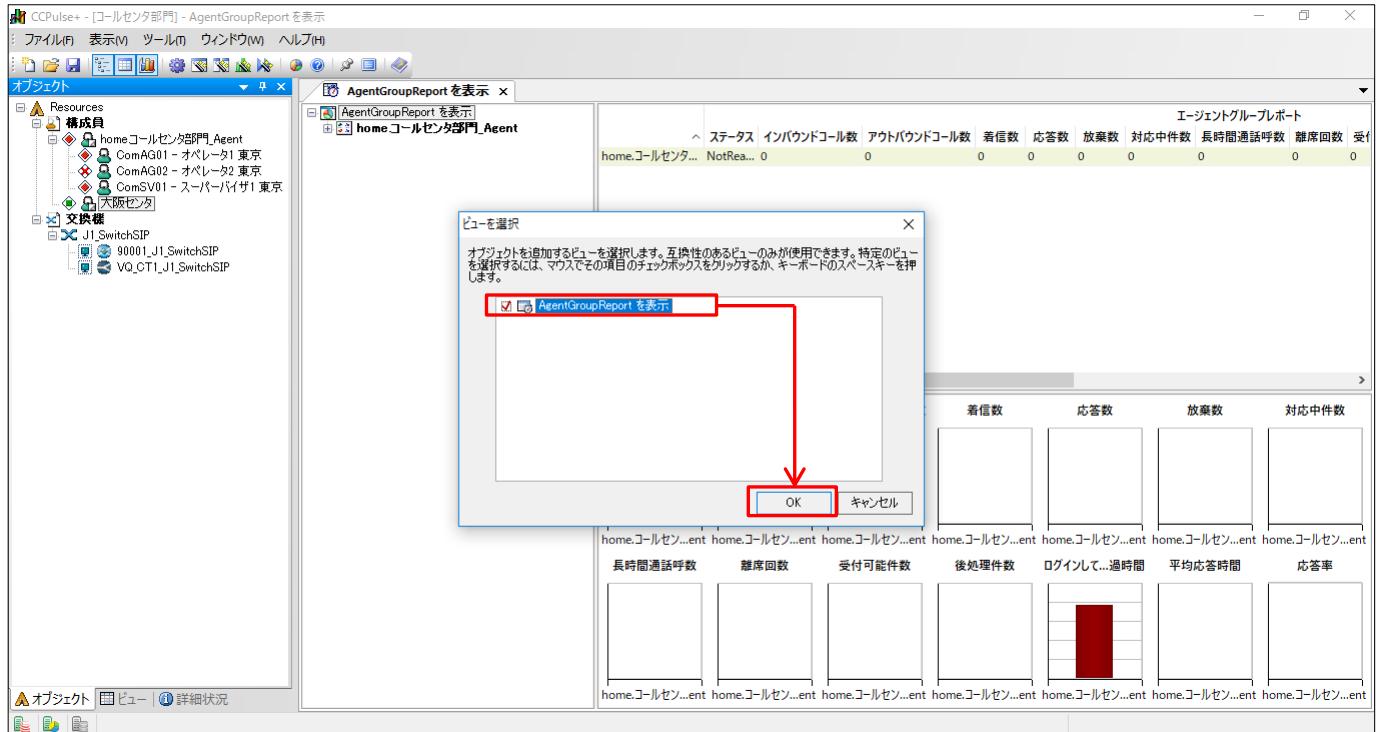
(3) オブジェクトペインに選択したオブジェクトが追加されます。



(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。

CCPulse+ - [コールセンター部門] - AgentGroupReport を表示

ファイル 表示 ツール ウィンドウ ヘルプ

オブジェクト

Resources

- 構成員
 - home.コールセンター部門_Agent
 - ComAG01 - オペレーター1 東京
 - ComAG02 - オペレーター2 東京
 - ComSV01 - スーパーバイザー 東京
 - 大阪センター
- 交換機
 - J1_SwitchSIP
 - 90001_J1_SwitchSIP
 - VQ_CTI_J1_SwitchSIP

AgentGroupReport を表示

エージェントグループレポート

	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	応答数	放棄数	対応中件数	長時間通話呼数	離席回数	受付可能件数
home.コールセンタ...	NotRea...	0	0	0	0	0	0	0	0	0
大阪センター	WaitFo...	0	0	0	0	0	0	0	0	1

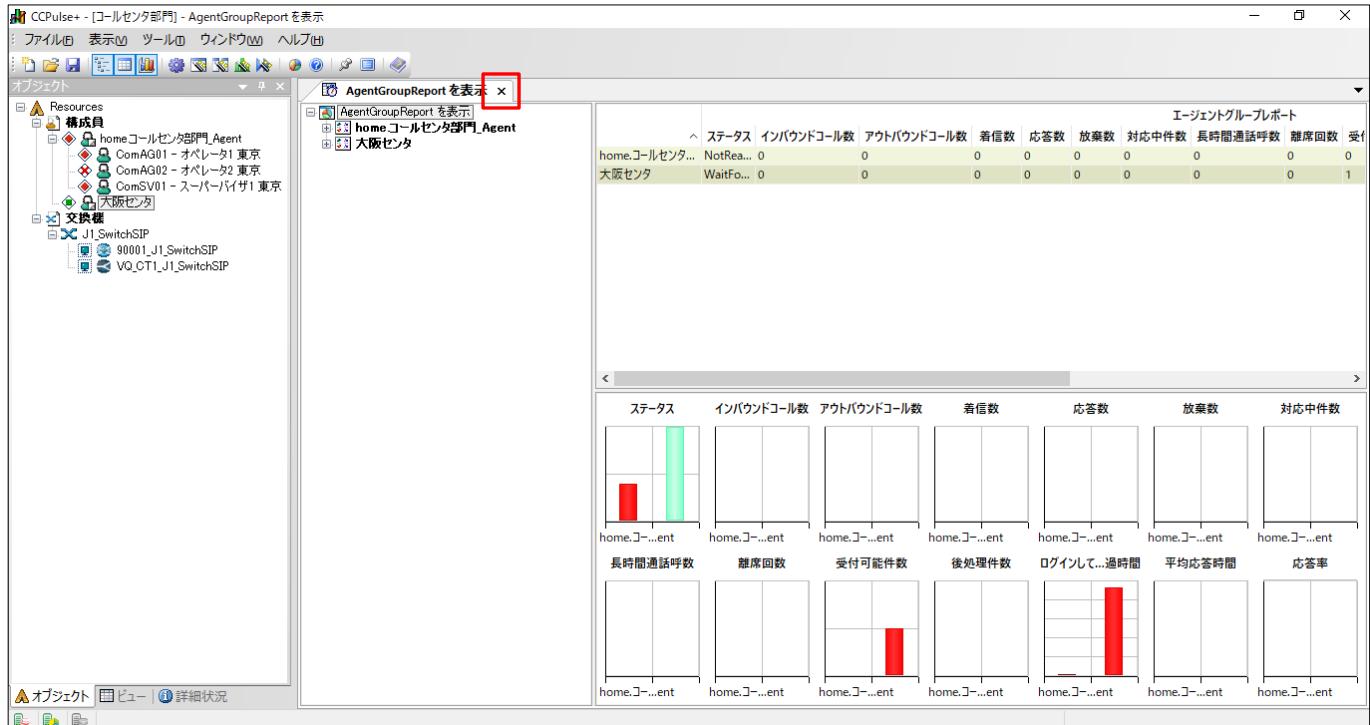
ステータス インバウンドコール数 アウトバウンドコール数 着信数 応答数 放棄数 対応中件数 長時間通話呼数 離席回数 受付可能件数

長時間通話呼数 離席回数 受付可能件数 後処理件数 ログインして...過時間 平均応答時間 応答率

1.1.4.2.3 非表示

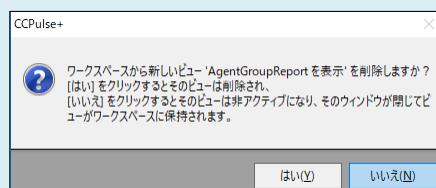
リアルタイムビューの非表示とすることが可能です。

- (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。



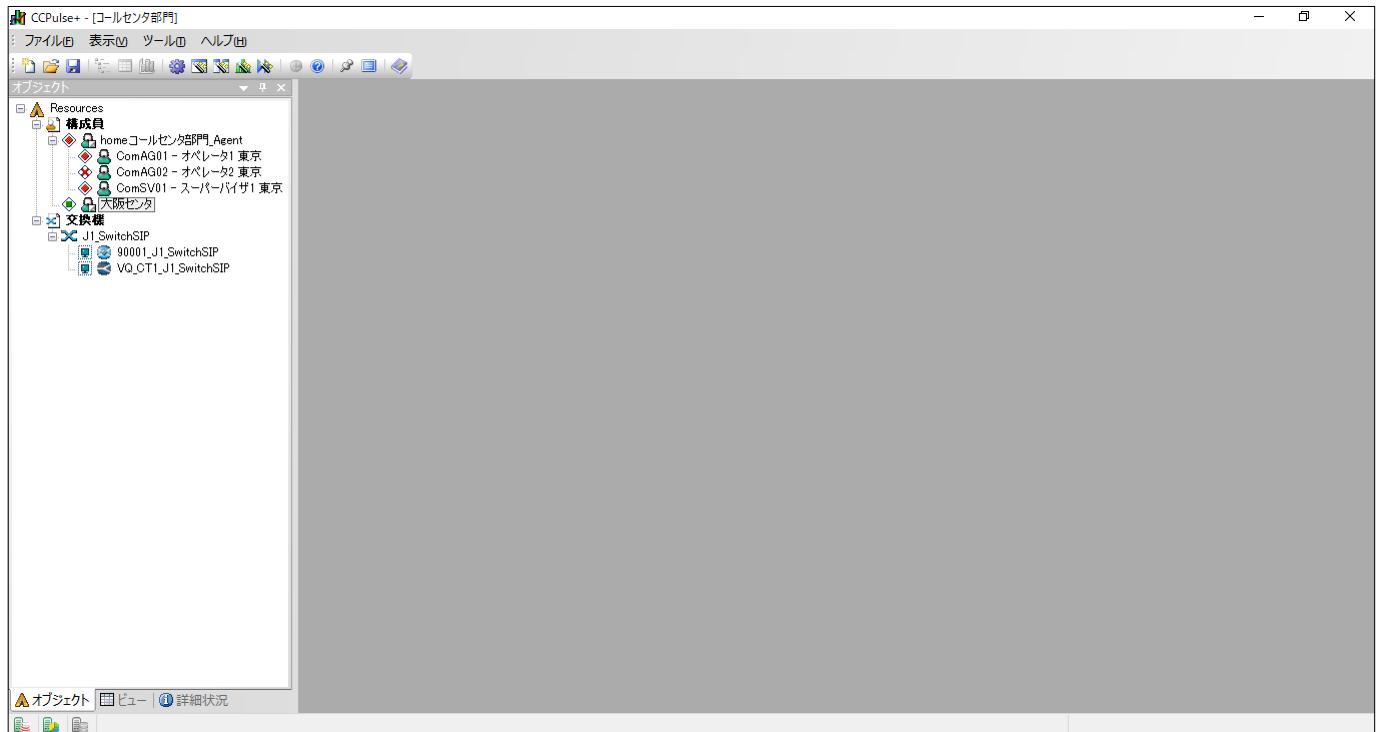
保存されていないリアルタイムビューを閉じる場合について

- 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。



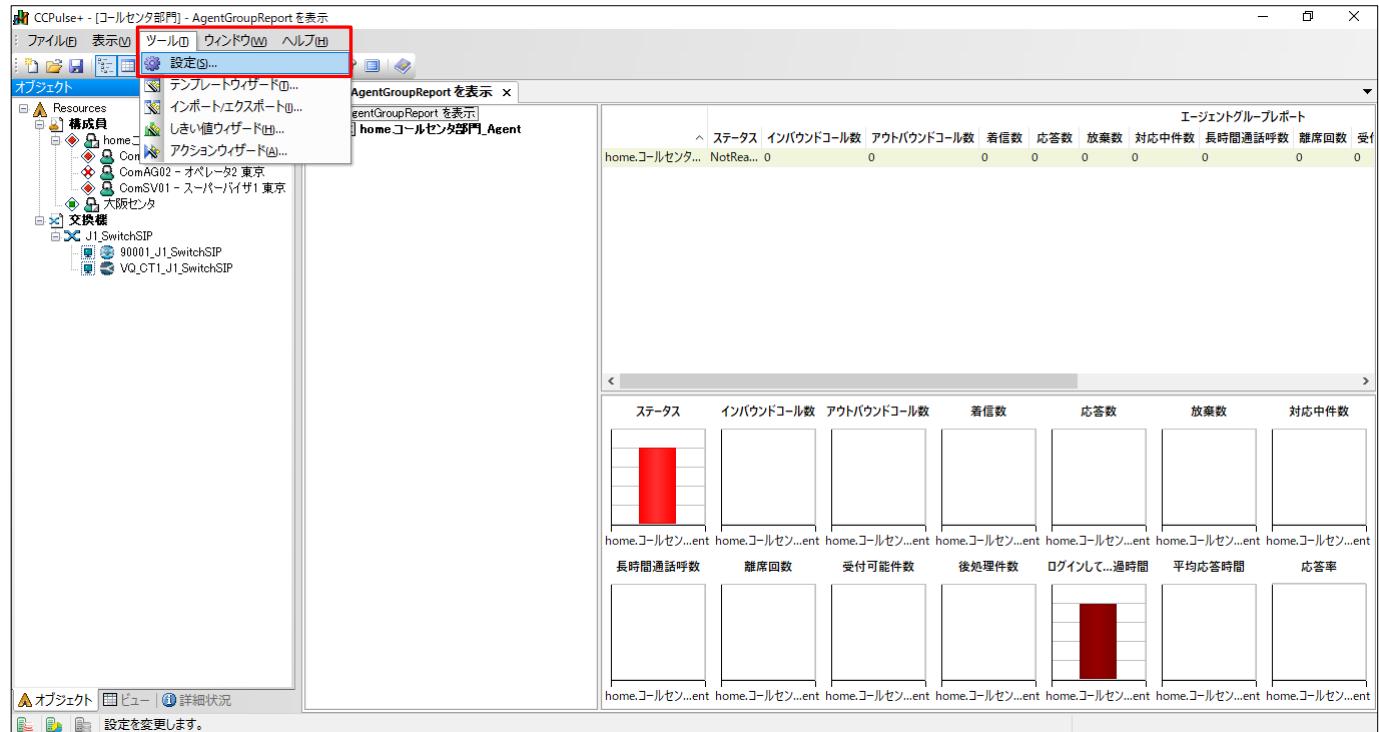
再表示と削除について

- ・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。

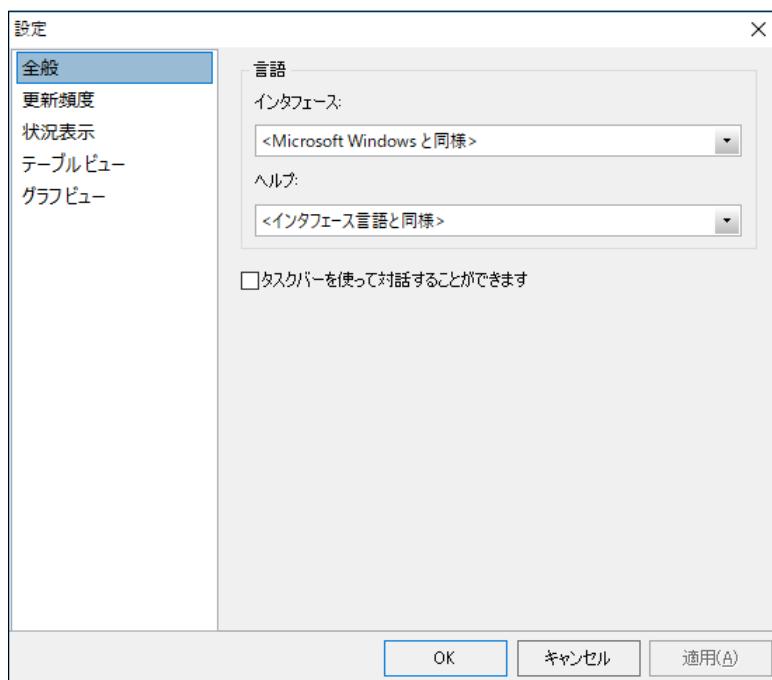
1.1.4.3 画面表示設定

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。

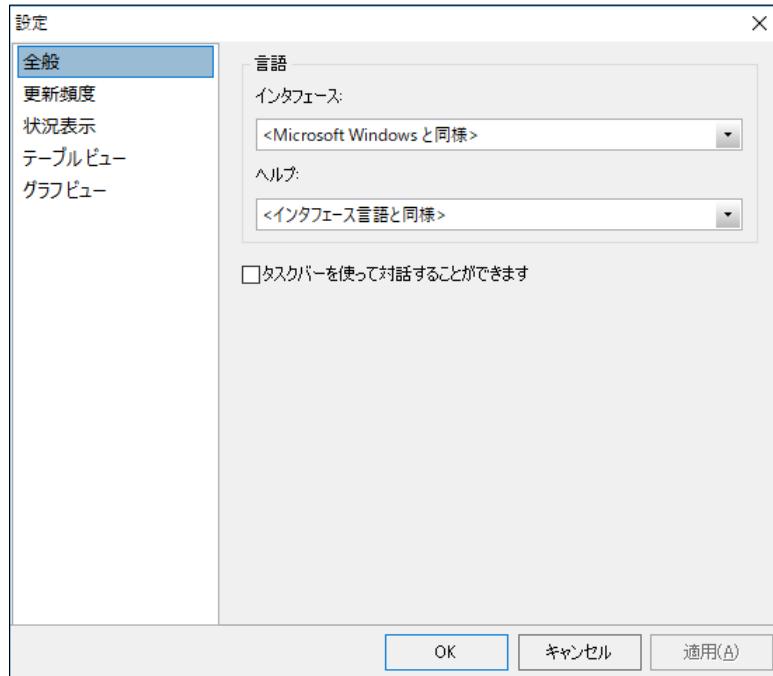


(2) 「設定」ダイアログが表示されます。画面表示設定の変更は全てこのダイアログから行います。



1.1.4.3.1 全般

言語設定が表示されます。

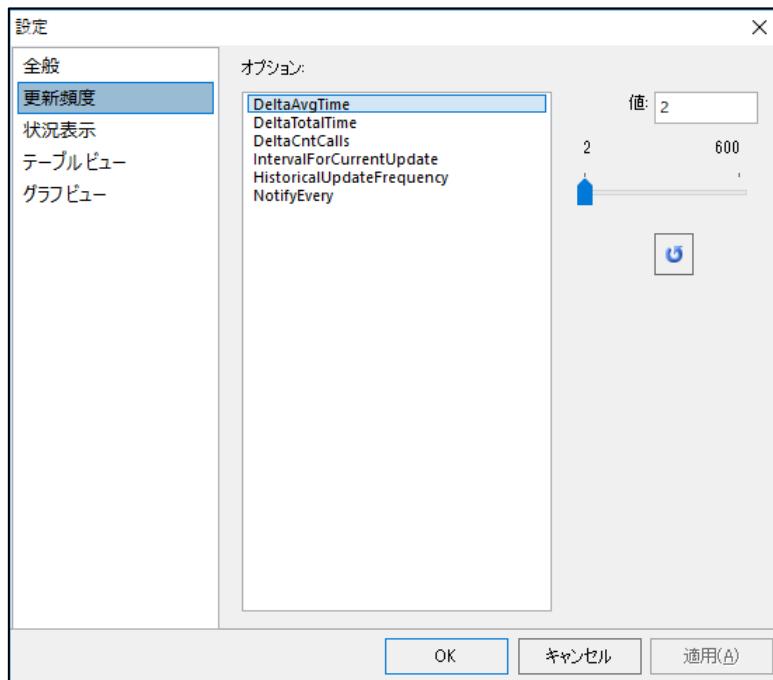


Arcstar Contact Center 2.0 では以下の設定で動作確認を行っております。設定を変更した場合の動作については保証しておりませんので、予めご了承ください。

項目	設定	
言語	インターフェース	<Microsoft Windows と同様>
	ヘルプ	<インター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。

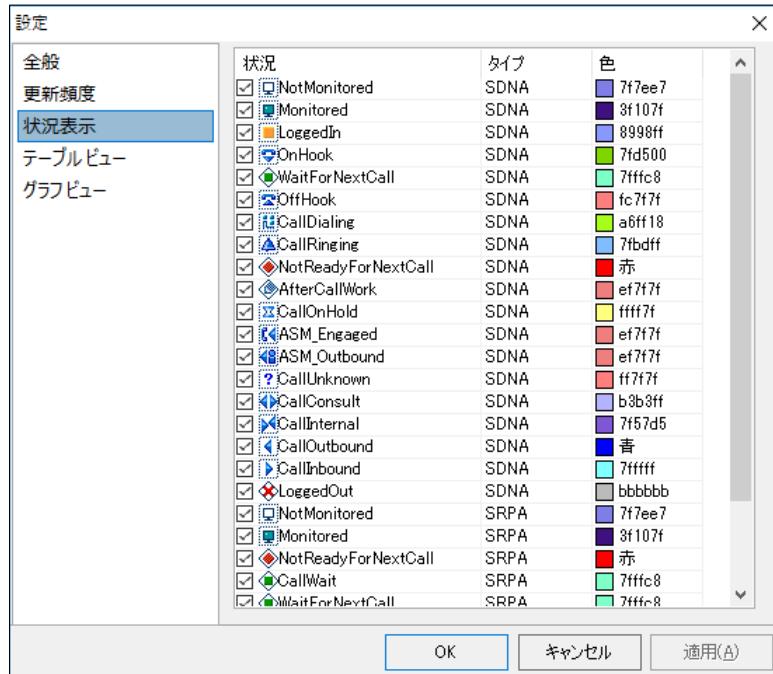


Arcstar Contact Center 2.0 では以下の設定で動作確認を行っております。設定を変更した場合の動作については保証しておりませんので、予めご了承ください。

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

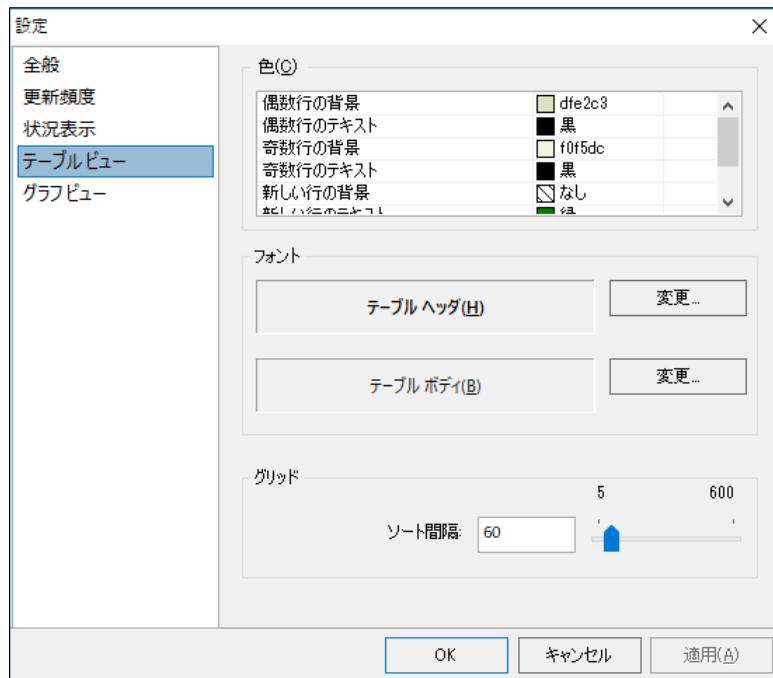
状況表示設定が表示されます。ステータスの表示に関するアイコン/色の変更が可能です。



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

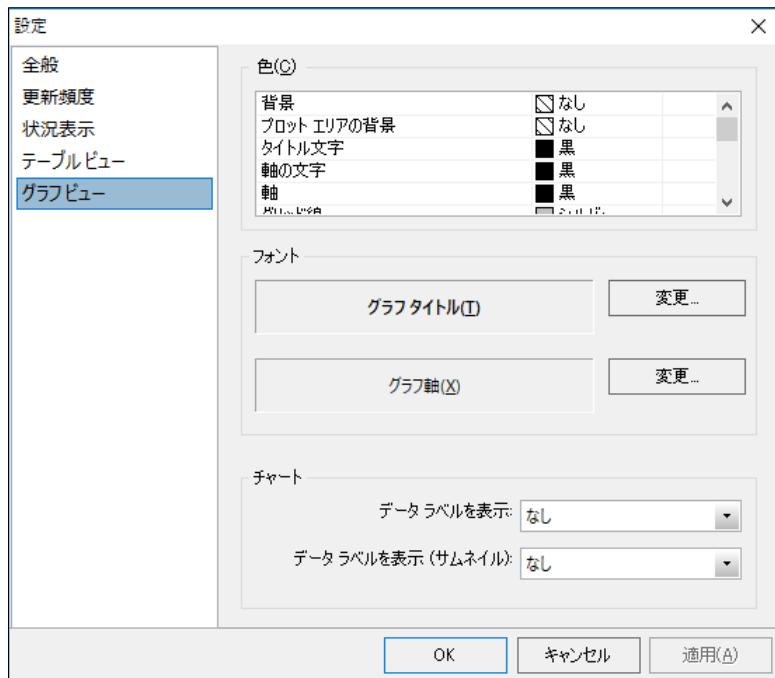
リアルタイムビュー設定が表示されます。テーブルの表示に関する変更が可能です。設定変更は即時反映されます。



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
	テーブルボディ
グリッド	ソート間隔

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。
Font	グラフタイトルのフォントを設定します。
	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

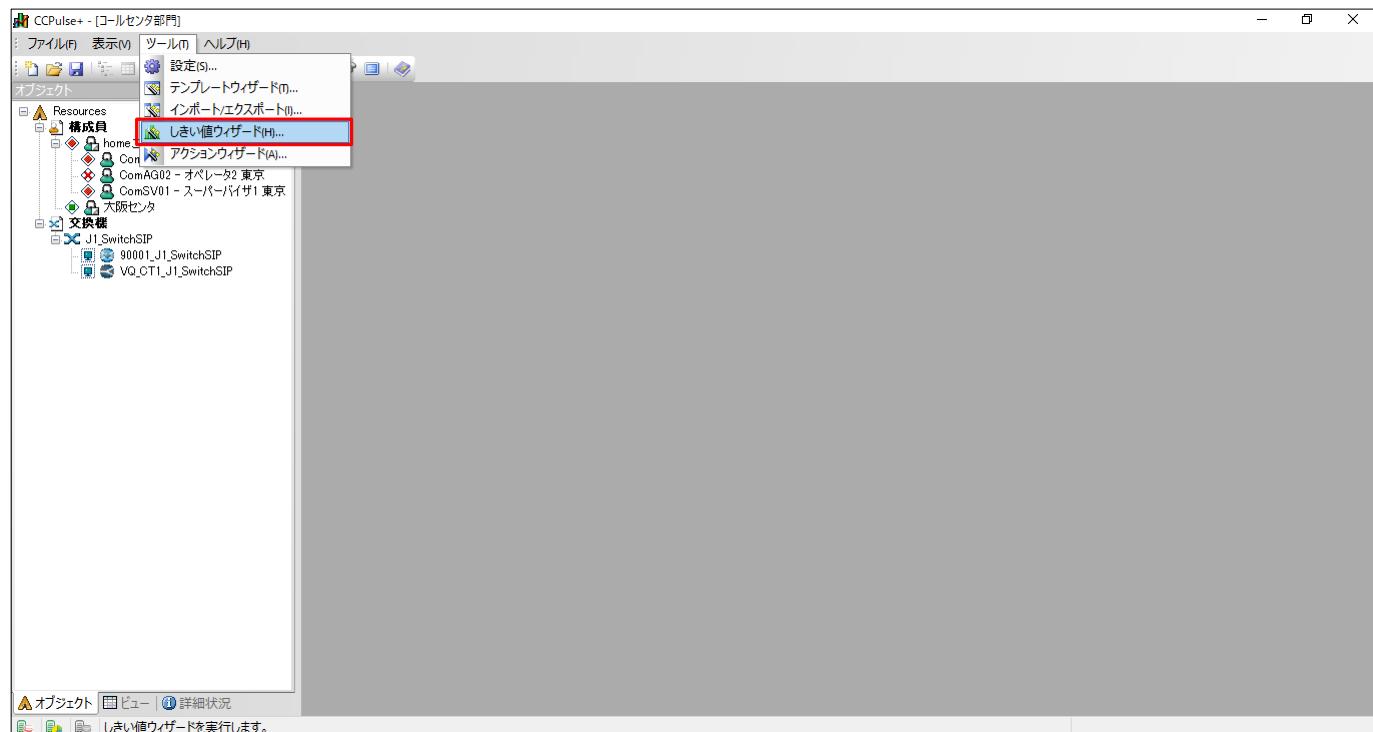
レポートの出力対象となっている個々のオブジェクト（エージェントなど）に対して、リアルタイムレポートの値をしきい値として表示色の変更などのアクション（動作）を設定することが可能です。

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。

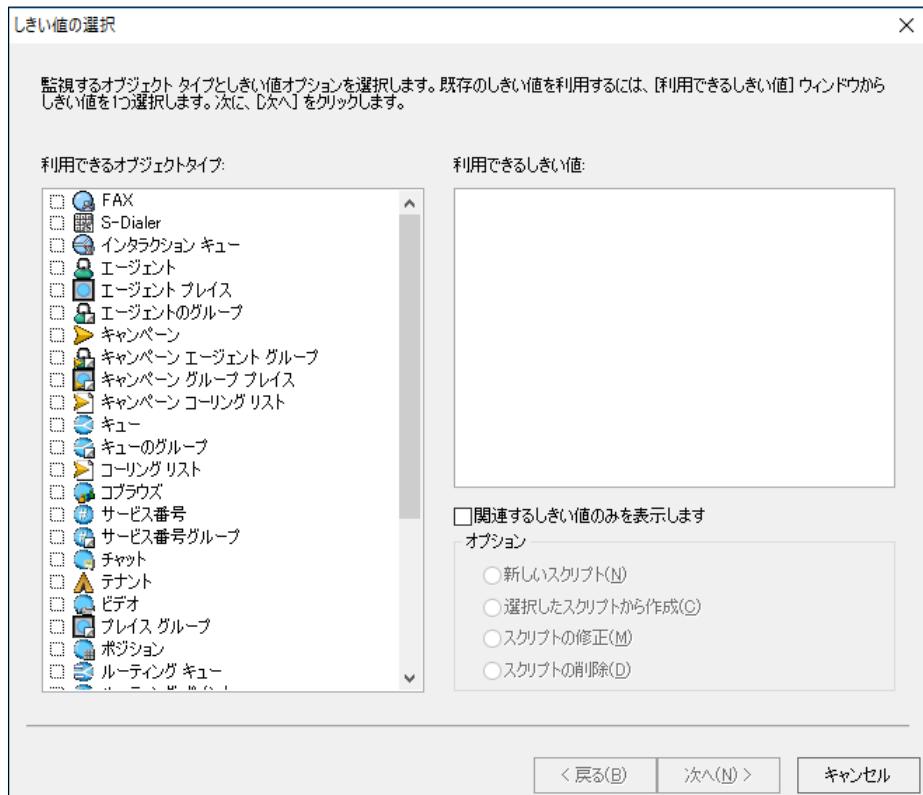
しきい値の設定について

- 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願います。

(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。

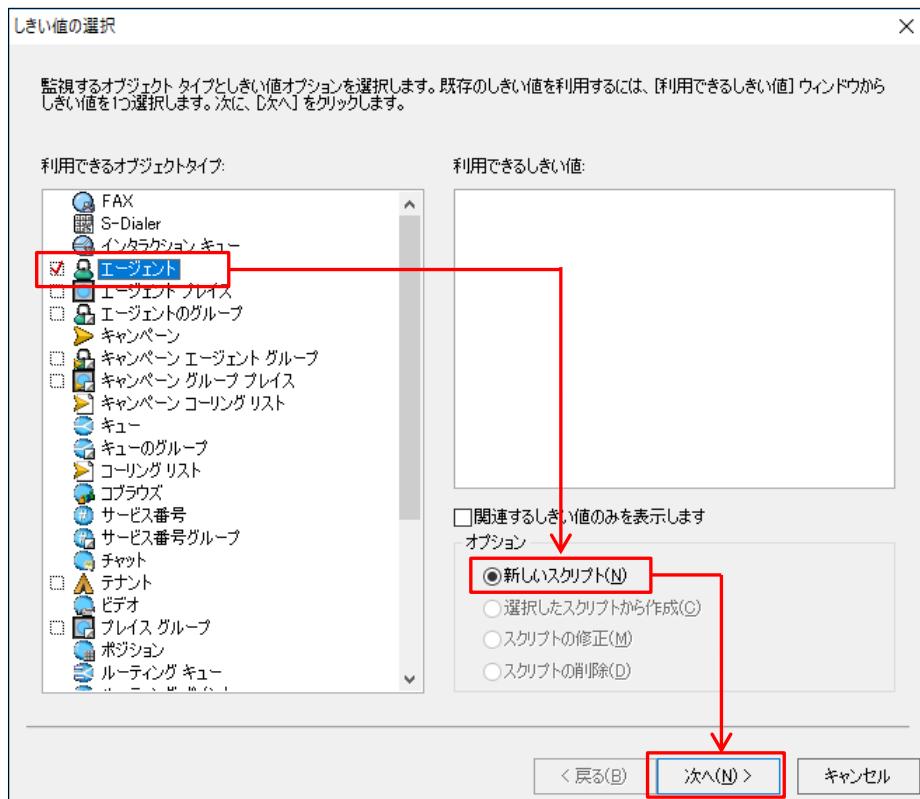


(2) 「しきい値の選択」ダイアログが表示されます。しきい値の作成、変更、削除は全てこの画面から設定します。



1.1.4.4.1 新規作成

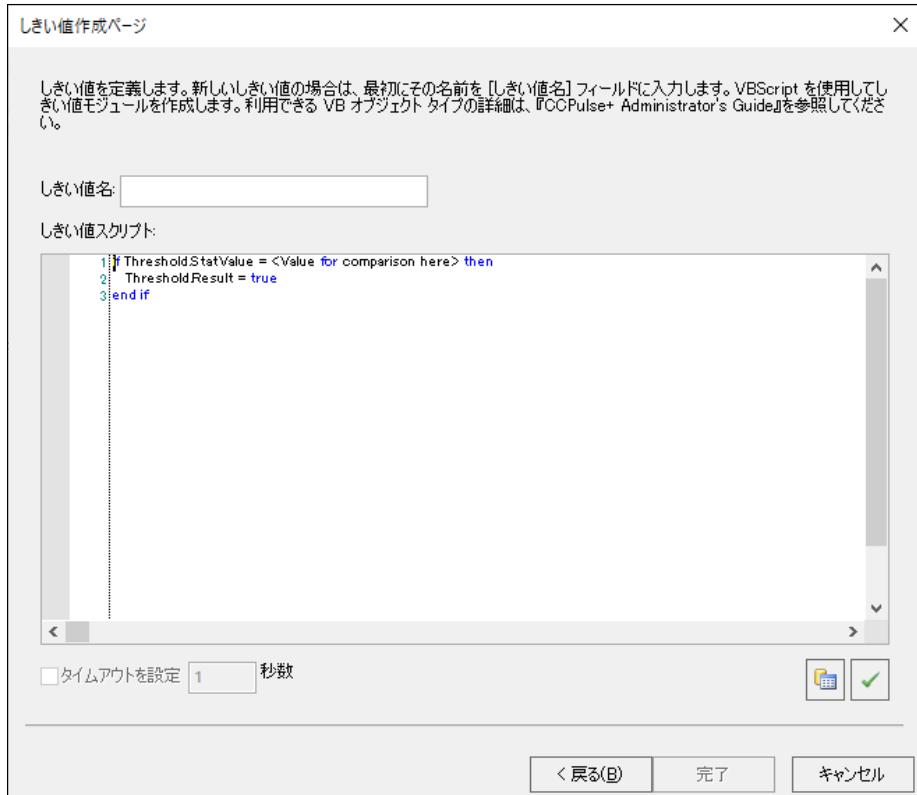
(1) [しきい値ウィザード]ダイアログの「利用できるオブジェクト」からしきい値を設定するオブジェクトにチェックを入れ、[新しいスクリプト]が選択されていることを確認して[次へ]をクリックします。画面は「エージェント」に対してしきい値を作成する場合の例となります。



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。

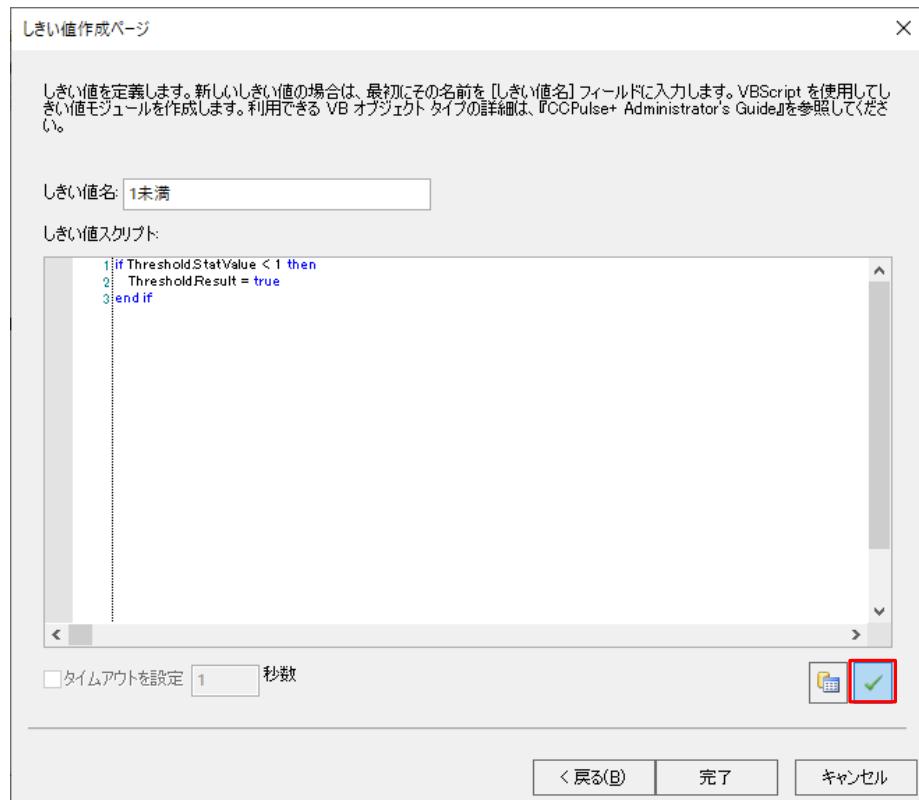
(2) 「しきい値作成ページ」ダイアログが表示されます。設定を入力します。



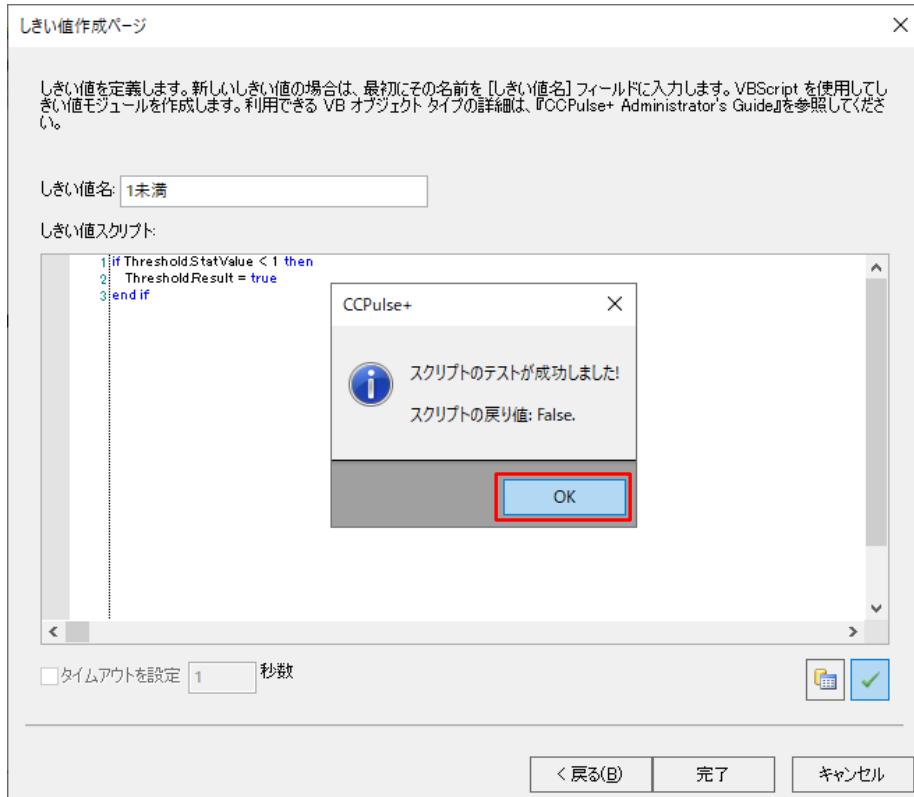
[凡例 ● : 必須 空欄 : 任意]

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。	<ul style="list-style-type: none"> 半角文字（カナ英数字・一部の記号）が利用可能 以下の半角記号は利用不可 ^&*+= ¥[]:;,!?"'/<> 全角文字が利用可能 半角/全角いずれも最大 25 文字まで 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
しきい値スクリプト	●	しきい値のスクリプトを入力する。	<ul style="list-style-type: none"> デフォルトで StatValue (値) のサンプルが入力されている
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。	<ul style="list-style-type: none"> テストがエラーになると[完了]が有効化されない

(3) [テスト]をクリックします。

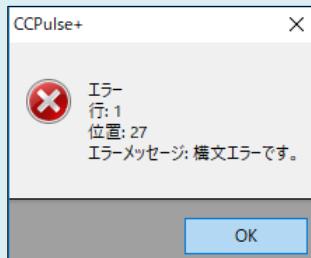


(4) テスト結果が表示されます。[OK]をクリックします。

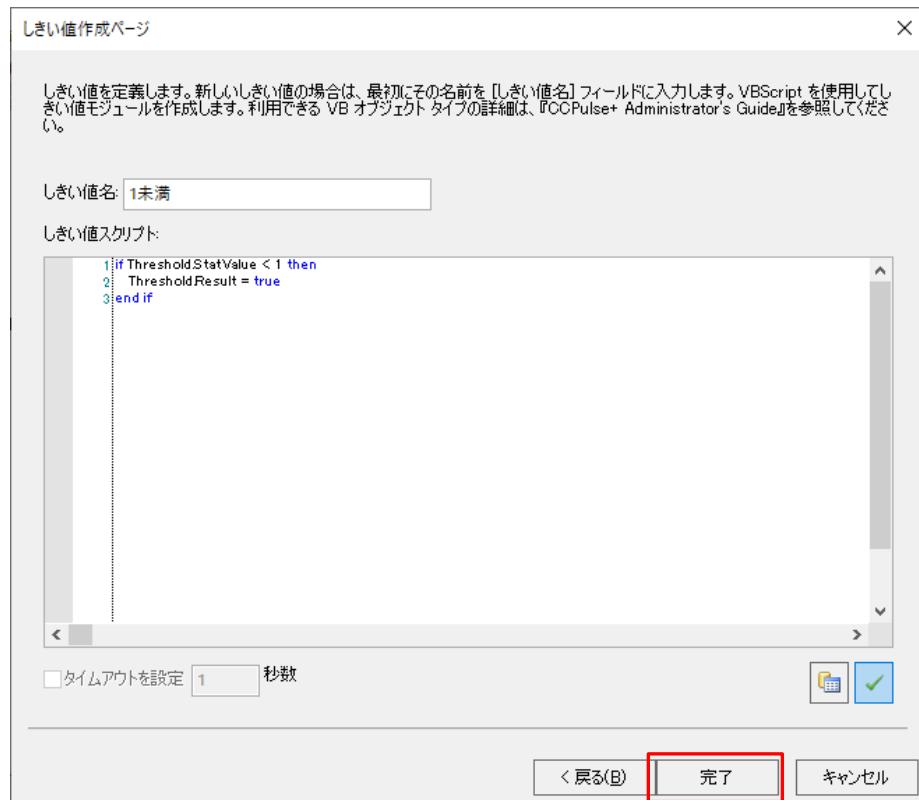


テストについて

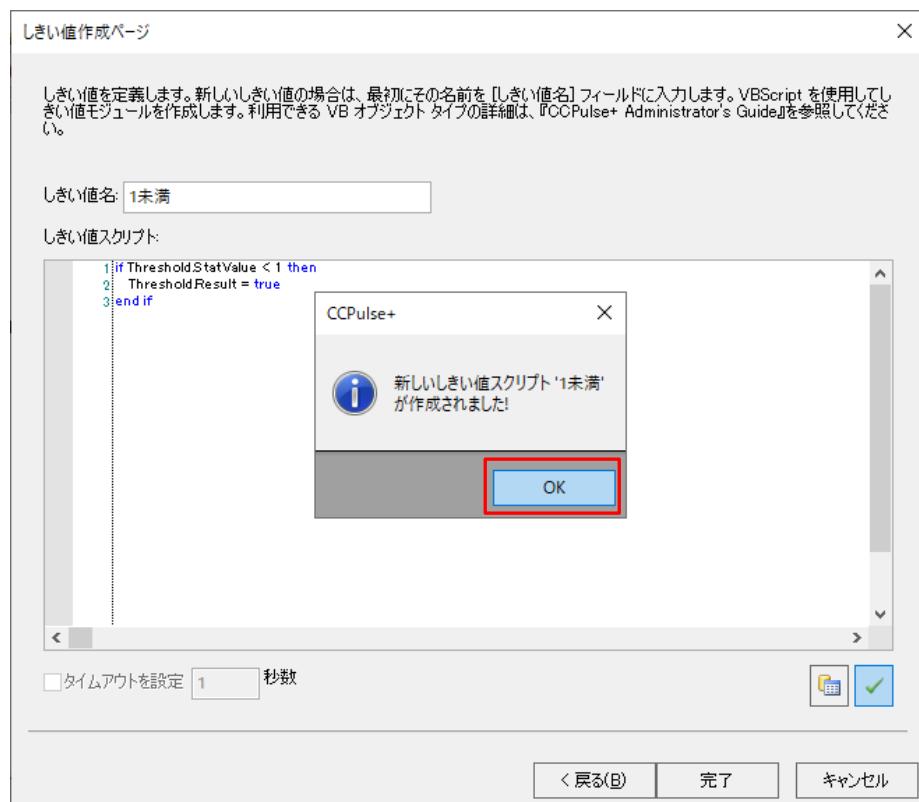
- テストは「実行データ」に入力された変数の値に基づいてスクリプトを実行し、その結果を「戻り値」として表示します。
- スクリプトのテストに失敗すると、以下のダイアログが表示されます。スクリプトの記述を確認してください。テストが成功するまで、[完了]は有効化されません。(エラーメッセージは一例です。エラーの内容により異なります。)



(5) [完了]をクリックします。



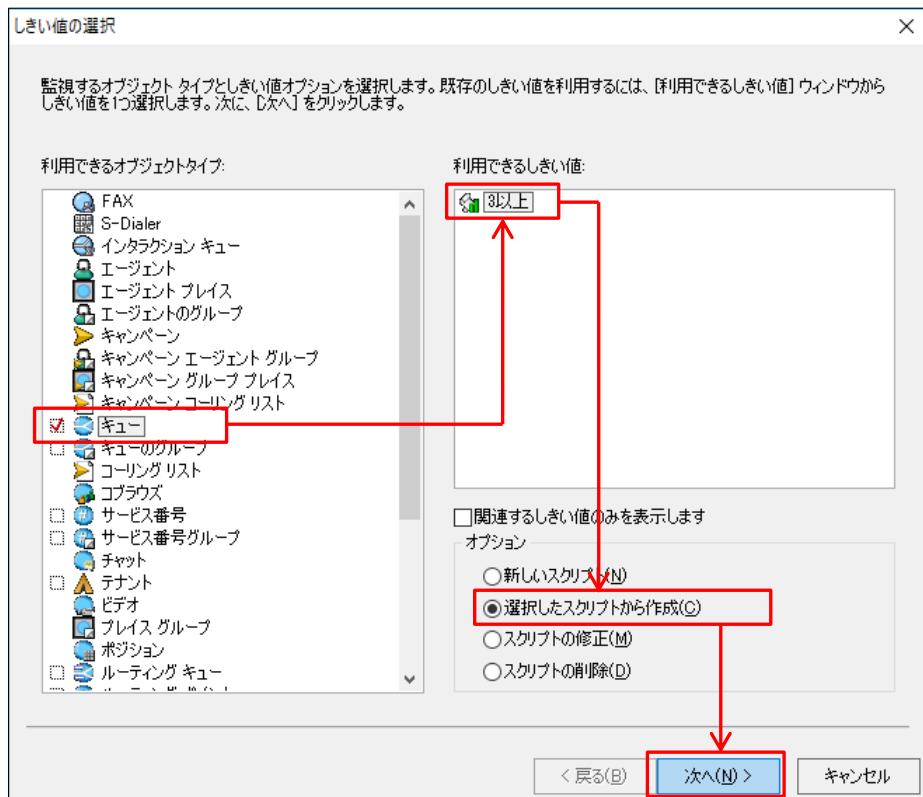
(6) 作成完了のダイアログが表示されます。[OK]をクリックして作成を完了します。



1.1.4.4.2 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。

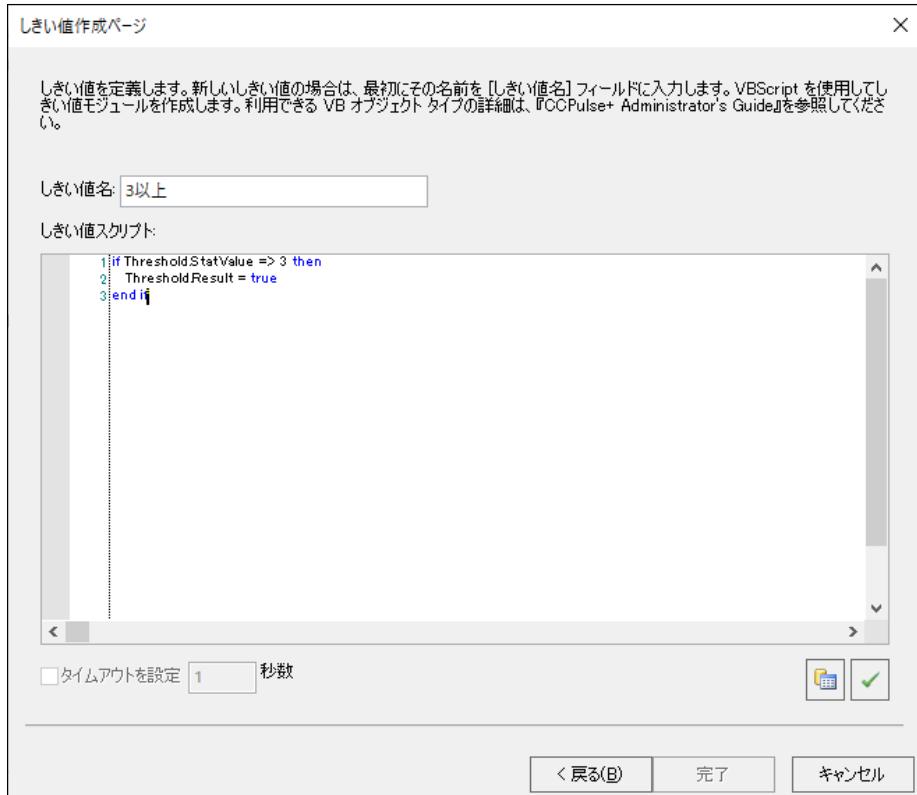
(1) [しきい値ウィザード]ダイアログの「利用できるオブジェクト」から元となるしきい値が設定されているオブジェクトにチェックを入れ、「利用できるしきい値」から元となるしきい値を選択し、[選択したスクリプトから作成]が選択されていることを確認して[次へ]をクリックします。画面は「キュー」の「3以上」を元として、新しいしきい値を作成する場合の例となります。



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。

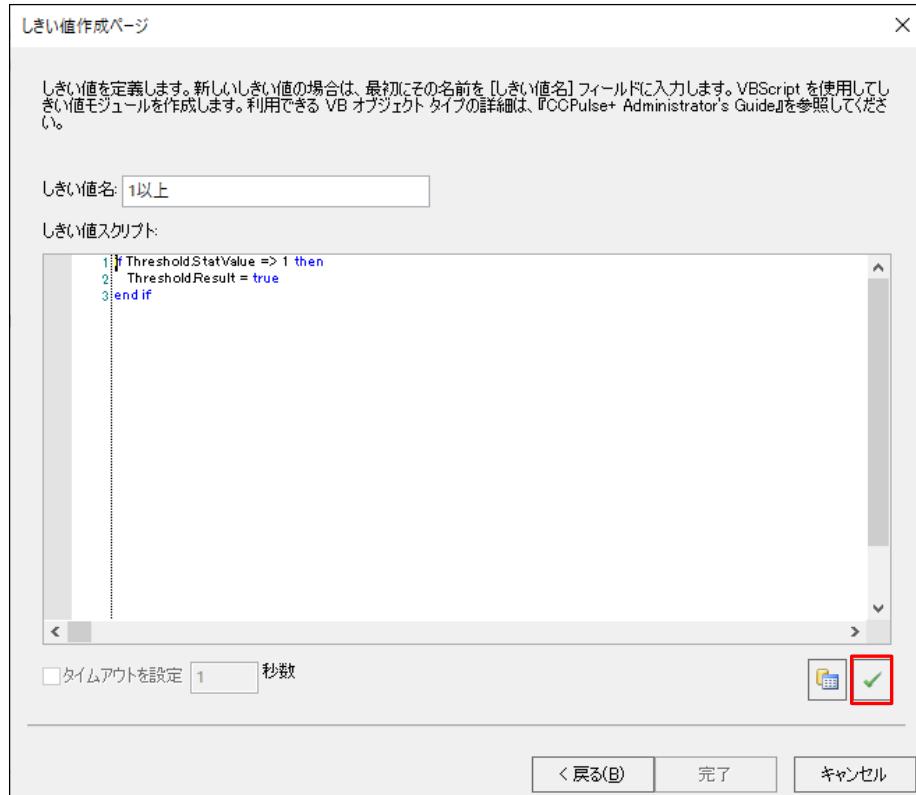
(2) [しきい値作成ページ] がダイアログ表示されます。設定を入力します。



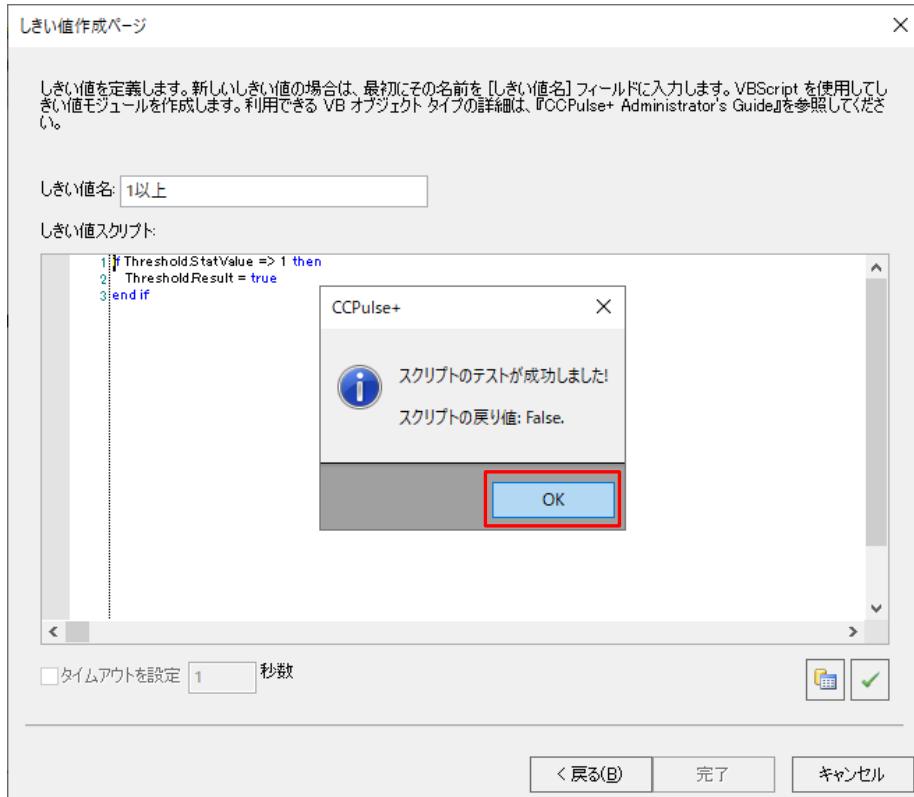
[凡例 ● : 必須 空欄 : 任意]

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。	<ul style="list-style-type: none"> 半角文字（カナ英数字・一部の記号）が利用可能 以下の半角記号は利用不可 ^&*+= ¥[]:;,!?"'/<> 全角文字が利用可能 半角/全角いずれも最大 25 文字まで 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
しきい値スクリプト	●	しきい値のスクリプトを入力する。	<ul style="list-style-type: none"> 選択したしきい値のスクリプトが表示される
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。	<ul style="list-style-type: none"> テストがエラーになると[完了]が有効化されない

(3) [テスト]をクリックします。

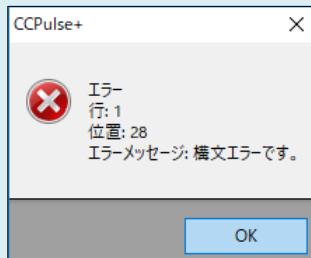


(4) テスト結果が表示されます。[OK]をクリックします。

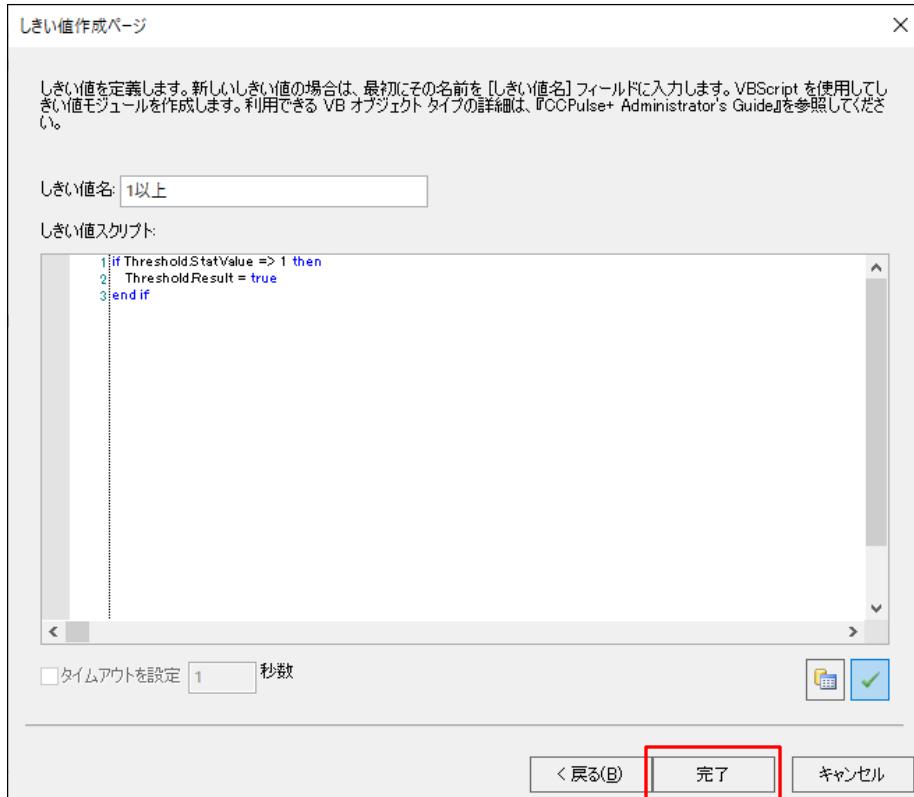


テストについて

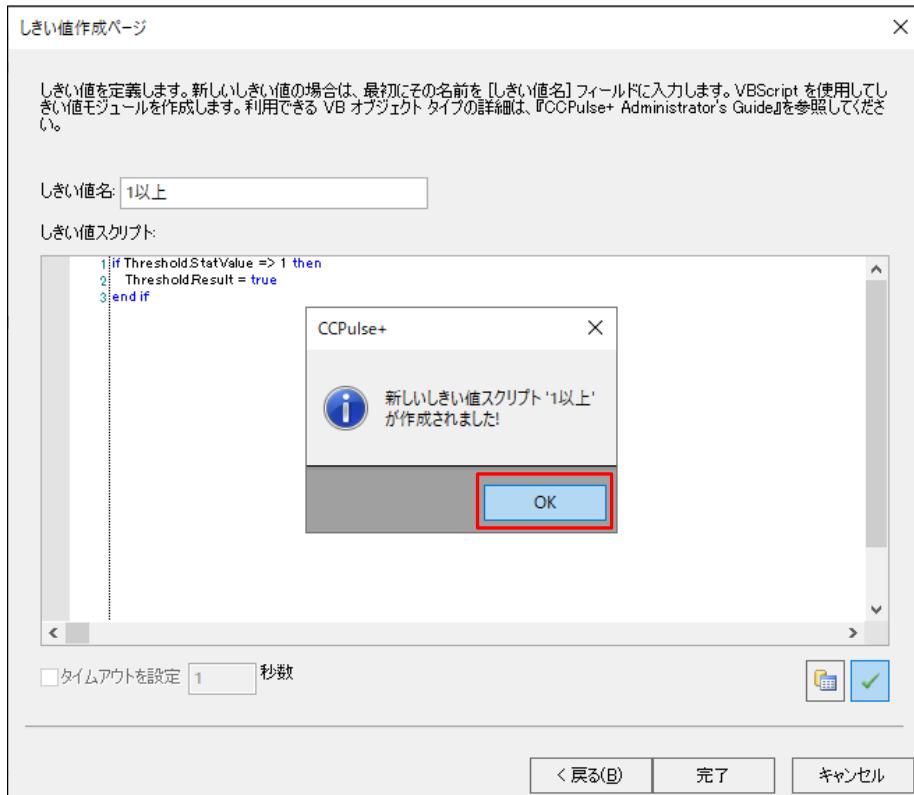
- テストは「実行データ」に入力された変数の値に基づいてスクリプトを実行し、その結果を「戻り値」として表示します。
- スクリプトのテストに失敗すると、以下のダイアログが表示されます。スクリプトの記述を確認してください。テストが成功するまで、[完了]は有効化されません。(エラーメッセージは一例です。エラーの内容により異なります。)



(5) [完了]をクリックします。



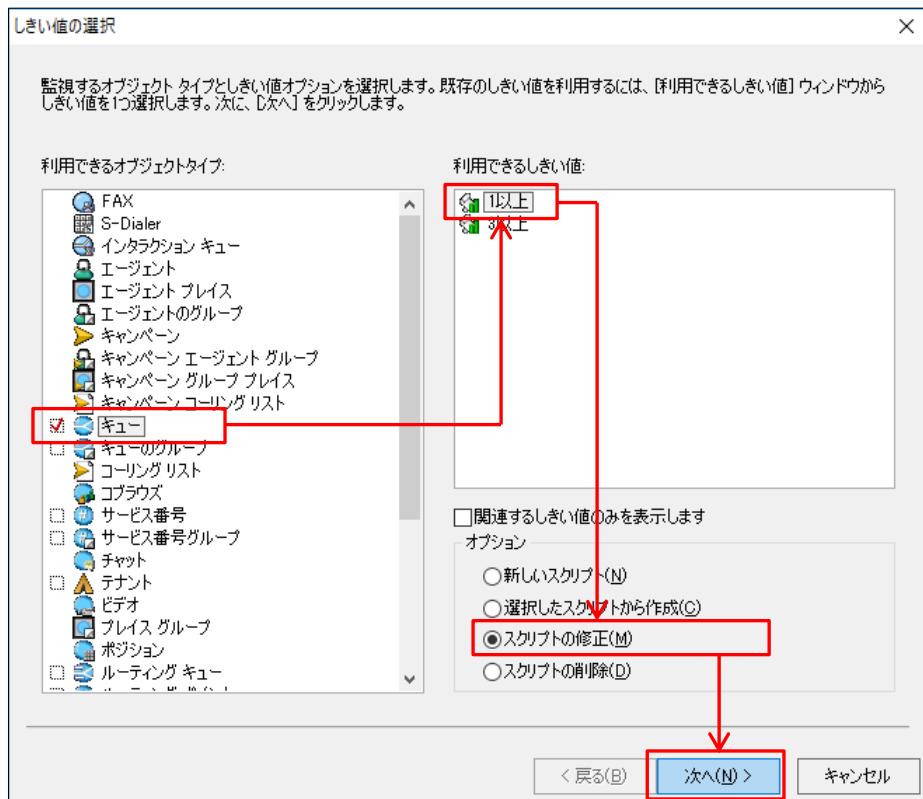
(6) 作成完了のダイアログが表示されます。[OK]をクリックして作成を完了します。



1.1.4.4.3 修正

作成済みのしきい値を修正（変更）します。

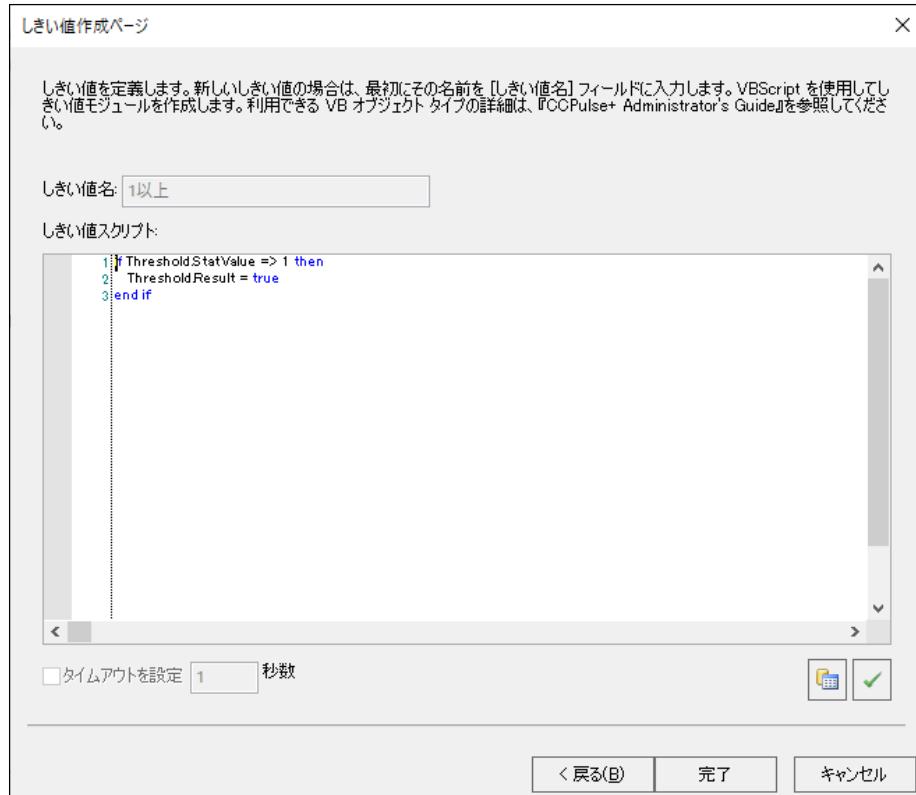
(1) [しきい値ウィザード]ダイアログの「利用できるオブジェクト」から修正するしきい値が設定されているオブジェクトにチェックを入れ、「利用できるしきい値」から修正するしきい値を選択し、[スクリプトを修正]を選択して[次へ]をクリックします。画面は「キュー」の「1以上」を修正する場合の例となります。



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。

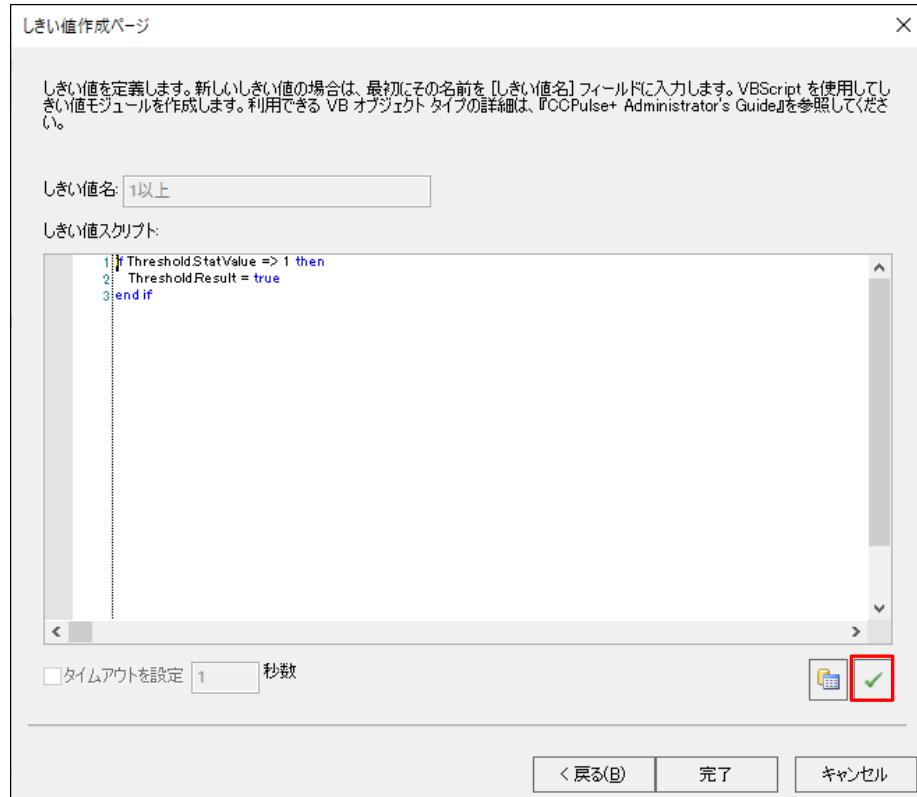
(2) [しきい値作成ページ]ダイアログが表示されます。設定を修正します。



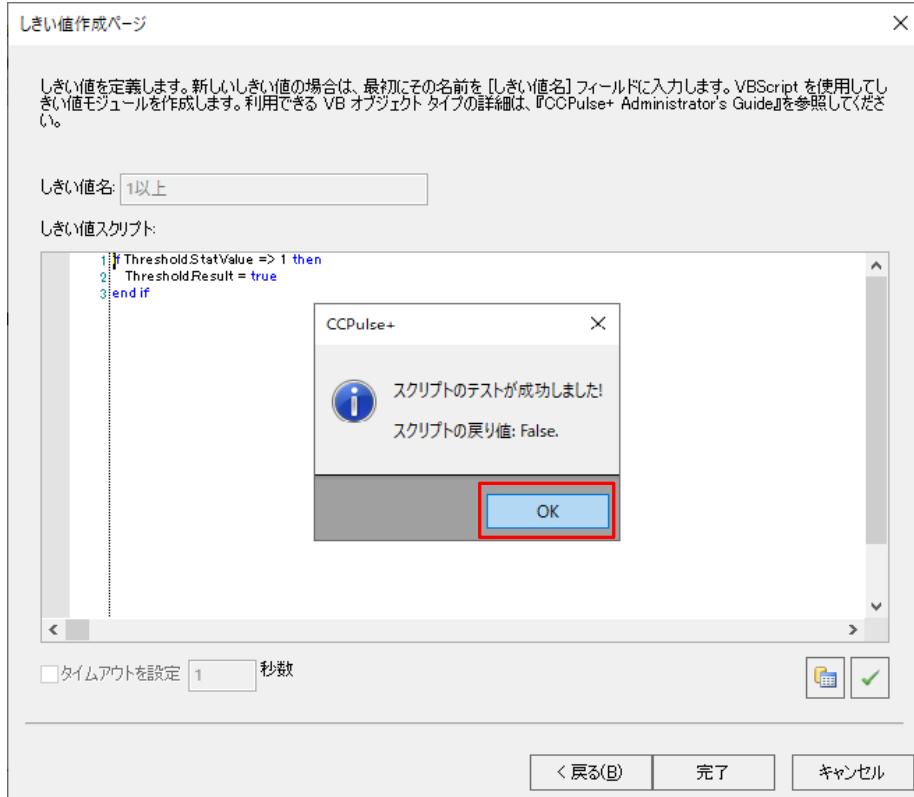
[凡例 ● : 必須 空欄 : 任意]

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。	<ul style="list-style-type: none">スクリプトの修正実施前は[完了]が有効化されている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
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。	<ul style="list-style-type: none">テストがエラーになると[完了]が有効化されない

(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。

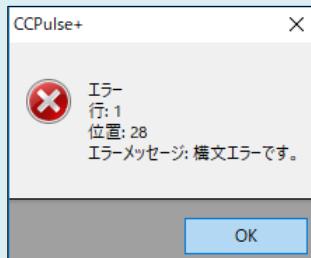


(4) テスト結果が表示されます。[OK]をクリックします。

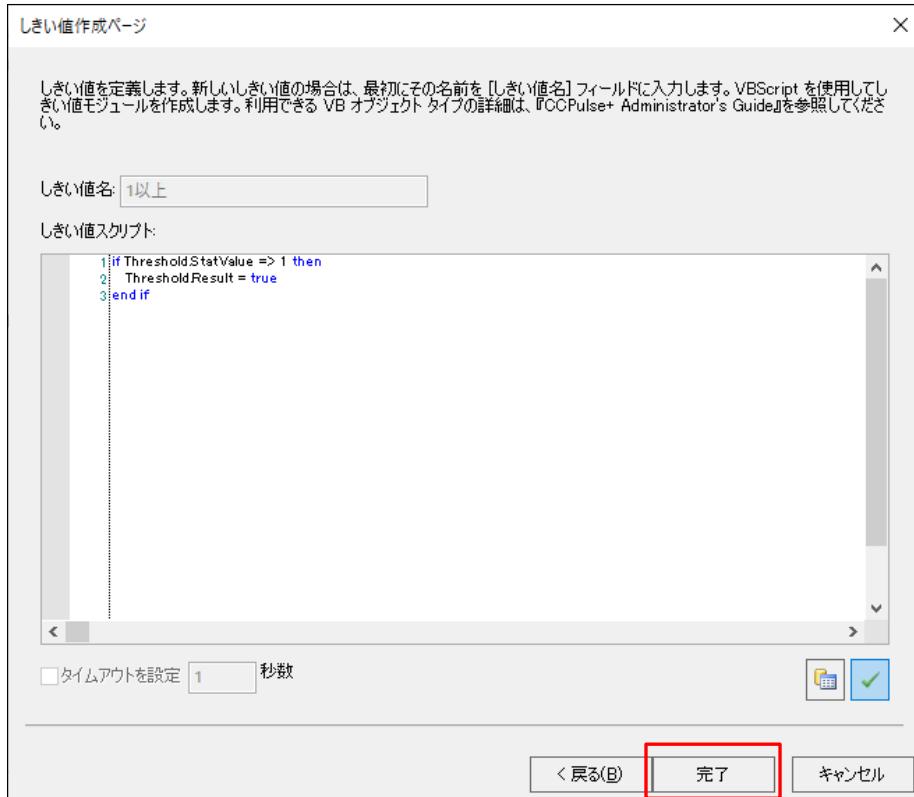


テストについて

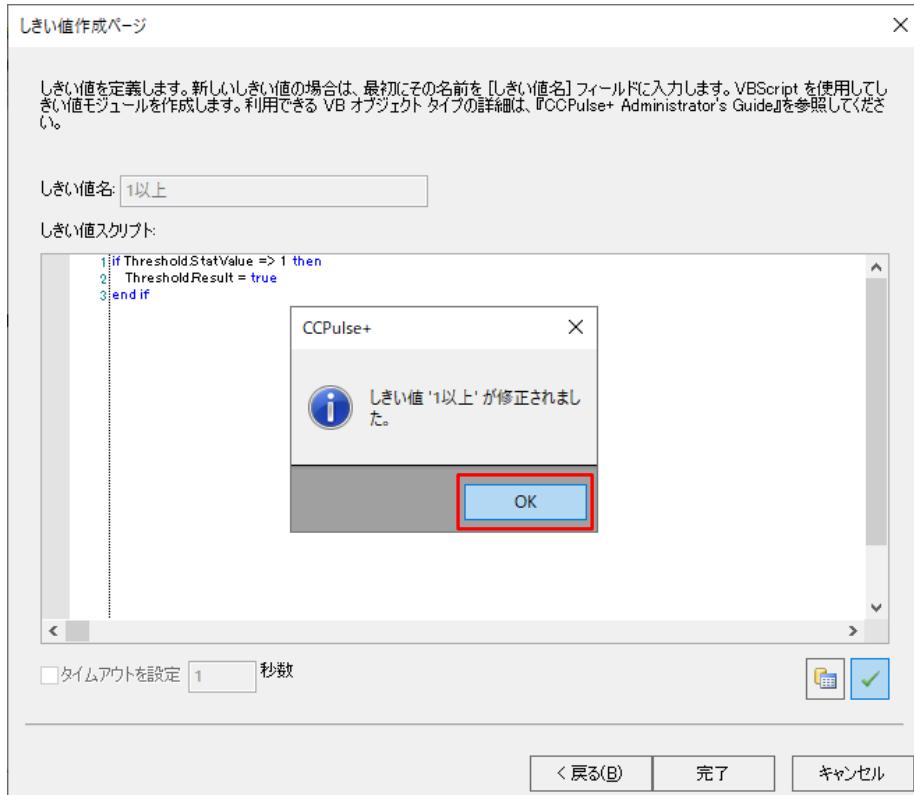
- テストは「実行データ」に入力された変数の値に基づいてスクリプトを実行し、その結果を「戻り値」として表示します。
- スクリプトのテストに失敗すると、以下のダイアログが表示されます。スクリプトの記述を確認してください。テストが成功するまで、[完了]は有効化されません。(エラーメッセージは一例です。エラーの内容により異なります。)



(5) [完了]をクリックします。

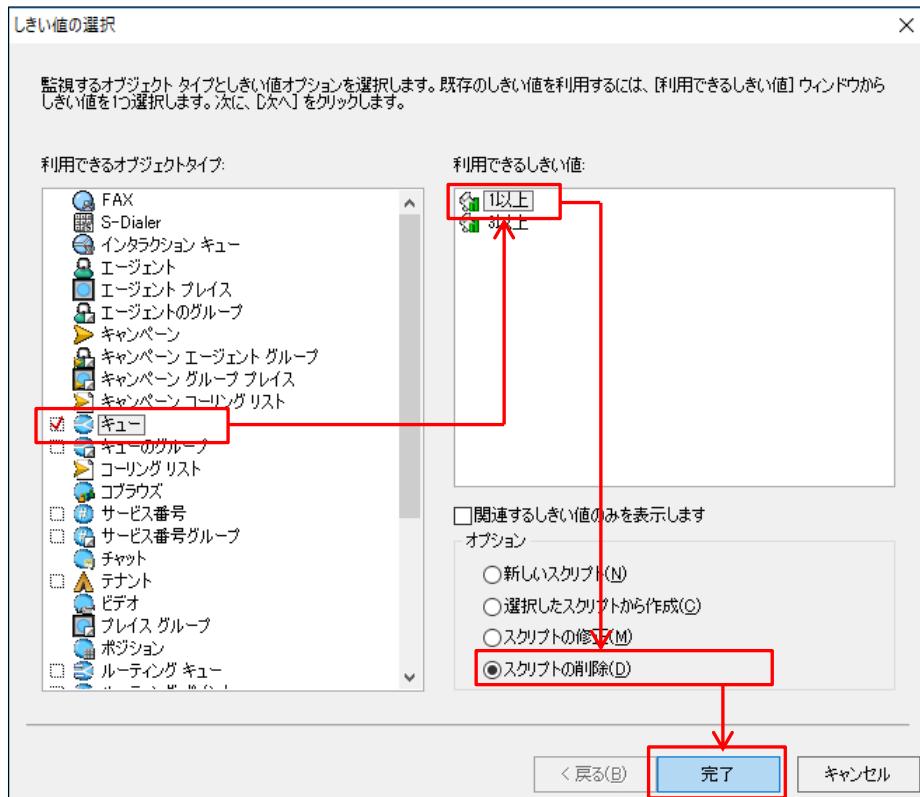


(6) 修正完了のダイアログが表示されます。[OK]をクリックして修正を完了します。



1.1.4.4.4 削除

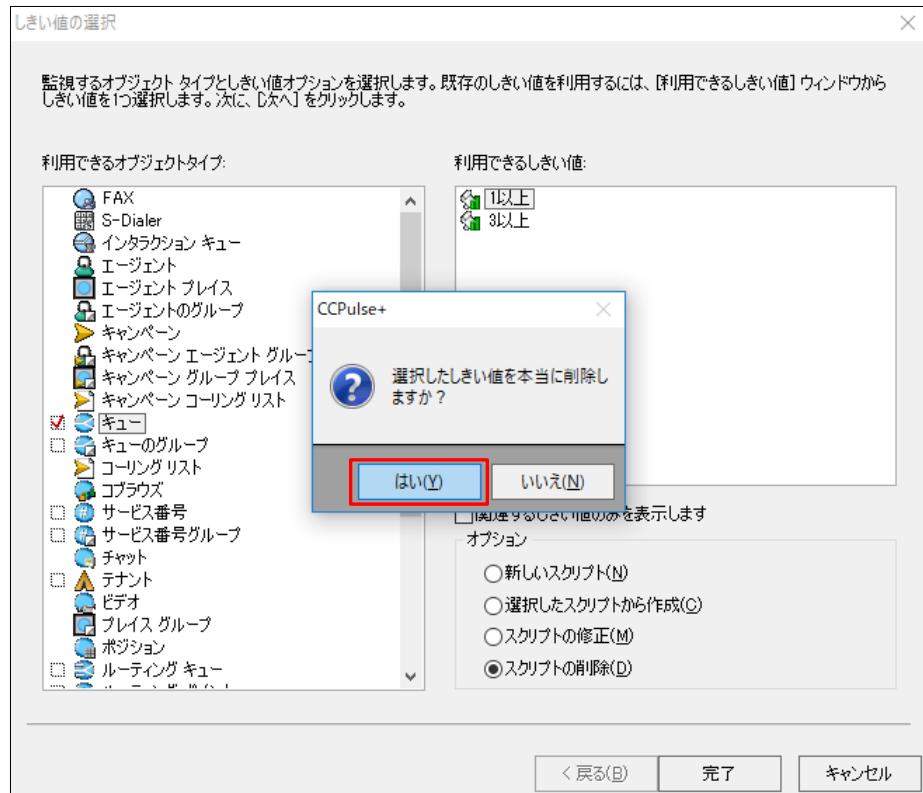
(1) [しきい値ウィザード]ダイアログの「利用できるオブジェクト」から削除するしきい値が設定されているオブジェクトにチェックを入れ、「利用できるしきい値」から削除するしきい値を選択し、[スクリプトを削除]を選択して[次へ]をクリックします。画面は「キュー」の「1以上」を削除する場合の例となります。



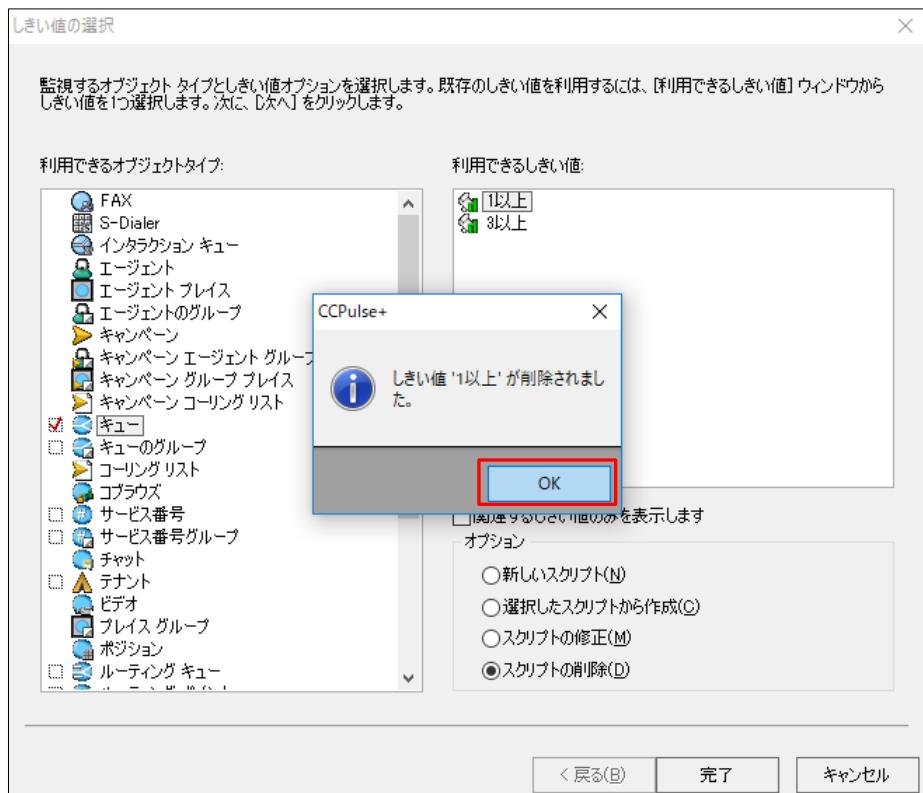
複数オブジェクトへの設定について

- 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

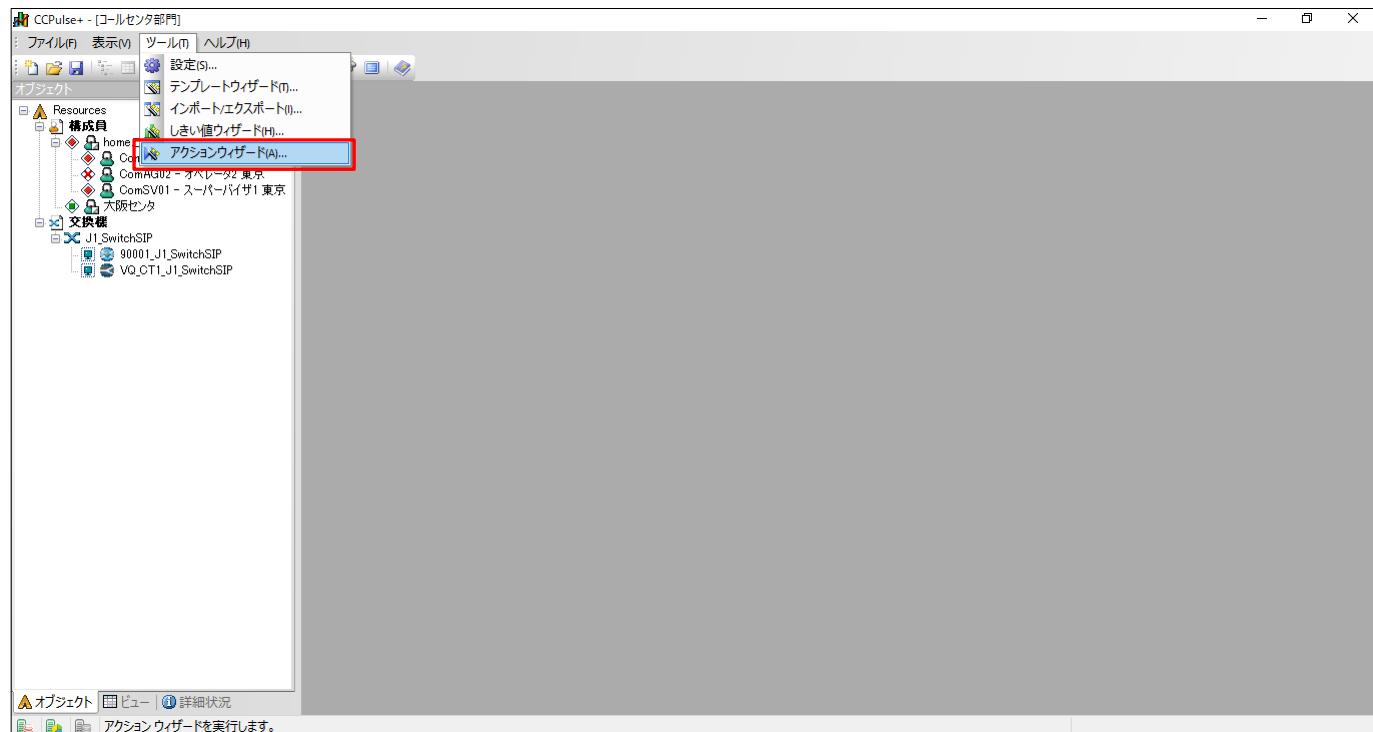
レポートの出力対象となっている個々のオブジェクト（エージェントなど）に対して、リアルタイムレポートの値をしきい値として表示色の変更などのアクション（動作）を設定することができます。

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。

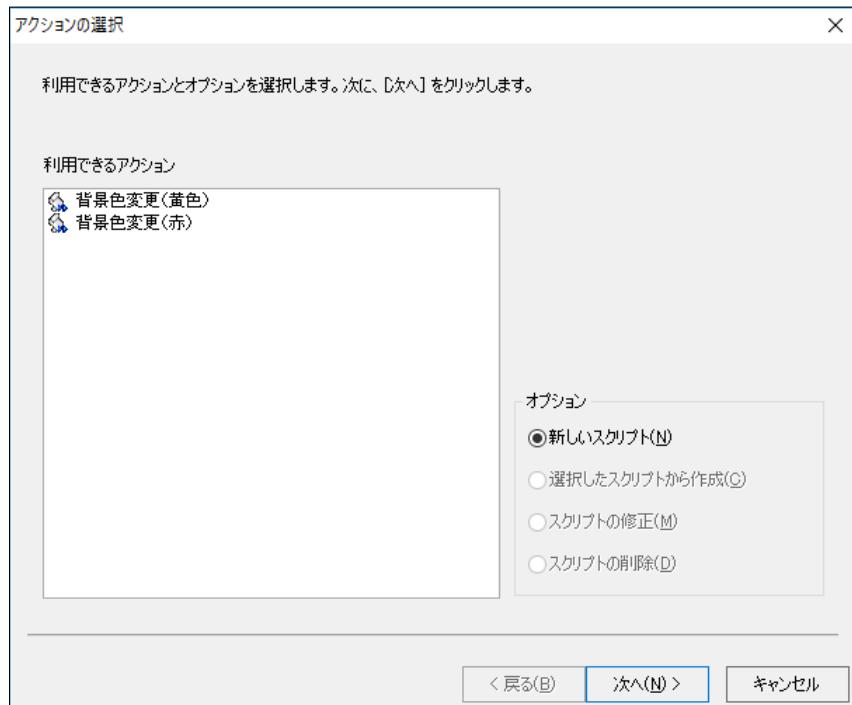
アクションの設定について

- ・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識が必要となるため、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願います。

(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。

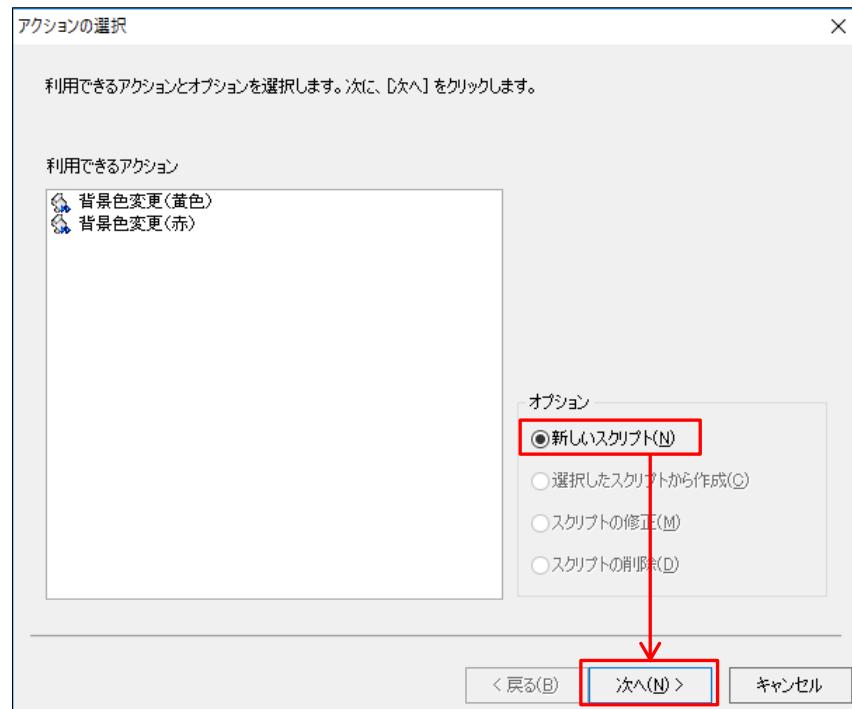


(2) 「アクションの選択」ダイアログが表示されます。アクションの作成、変更、削除は全てこの画面から設定します。

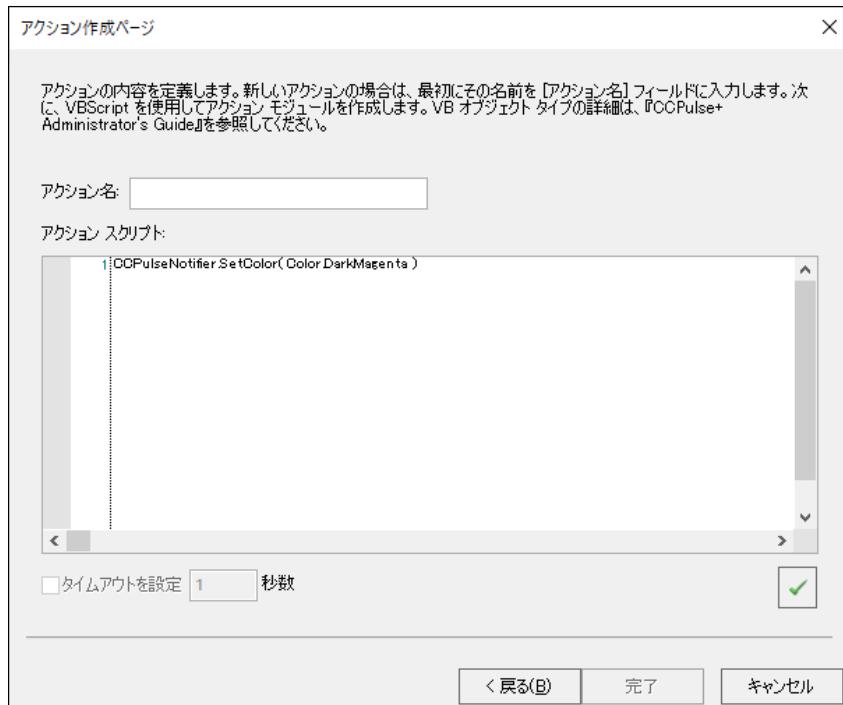


1.1.4.5.1 新規作成

- (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。



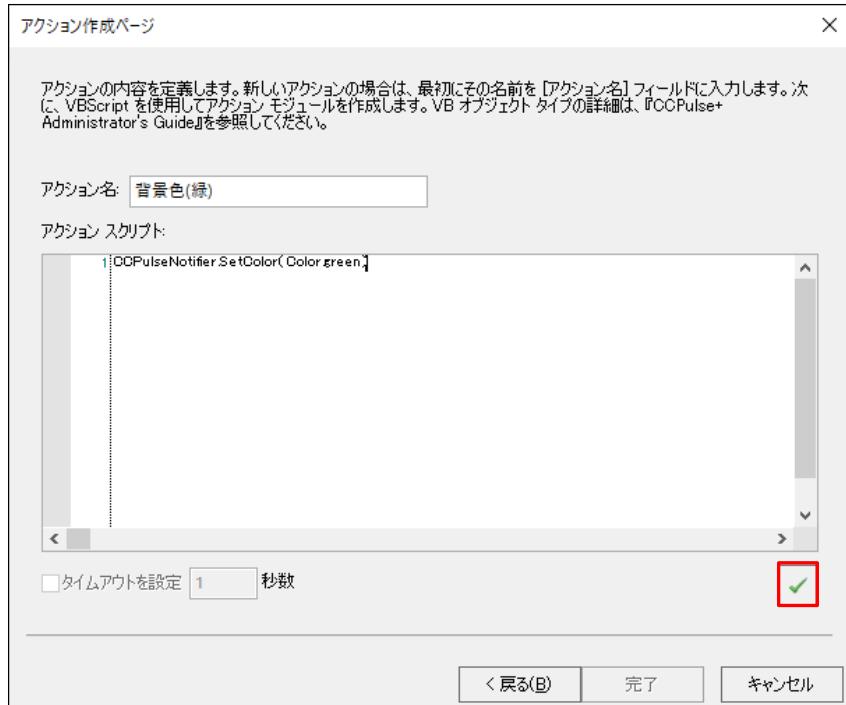
(2) 「アクション作成ページ」ダイアログが表示されます。設定を入力します。



[凡例 ● : 必須 空欄 : 任意]

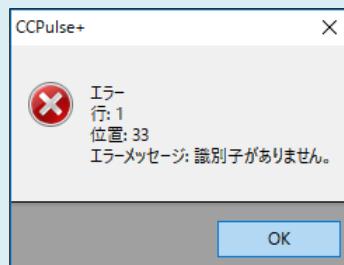
フィールド名	必須	入力値	備考
アクション名	●	アクションの名前を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> 半角文字（カナ英数字・一部の記号）が利用可能 以下の半角記号は利用不可 ^&*+= ¥[]:;!?"<> 全角文字が利用可能 半角/全角いずれも最大 25 文字まで 既存のアクション名と重複していると[完了]が有効化されない
アクションスクリプト	●	アクションのスクリプトを入力する。	デフォルトで背景色（ダーク・マゼンタ）のサンプルが入力されている
タイムアウトを設定		アクション実行のタイムアウトを設定する。	非活性(設定不可)
テスト(✓)		アクションの実行テストを行う。	テストがエラーになると[完了]が有効化されない

(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。

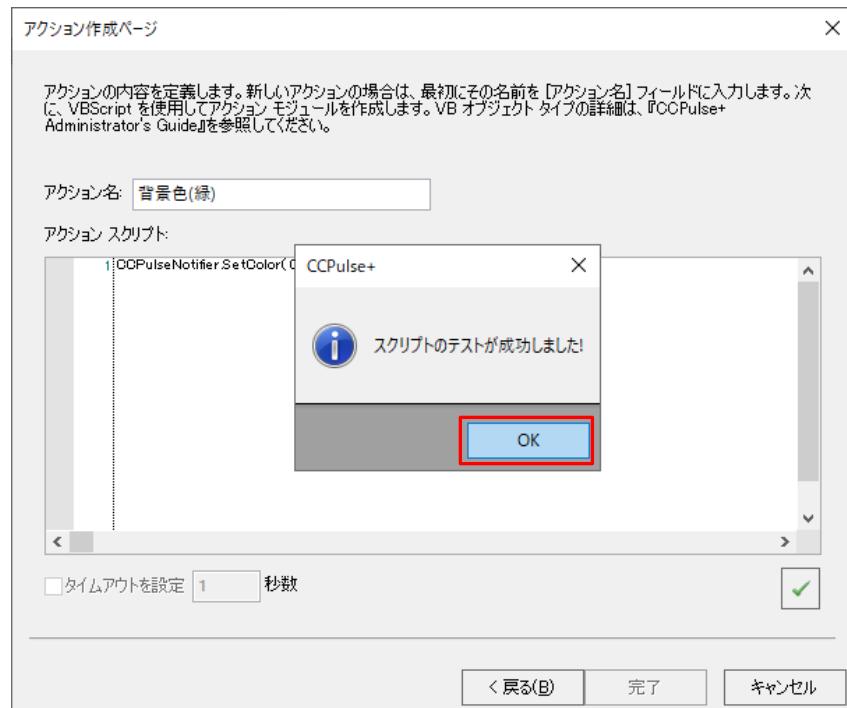


テストについて

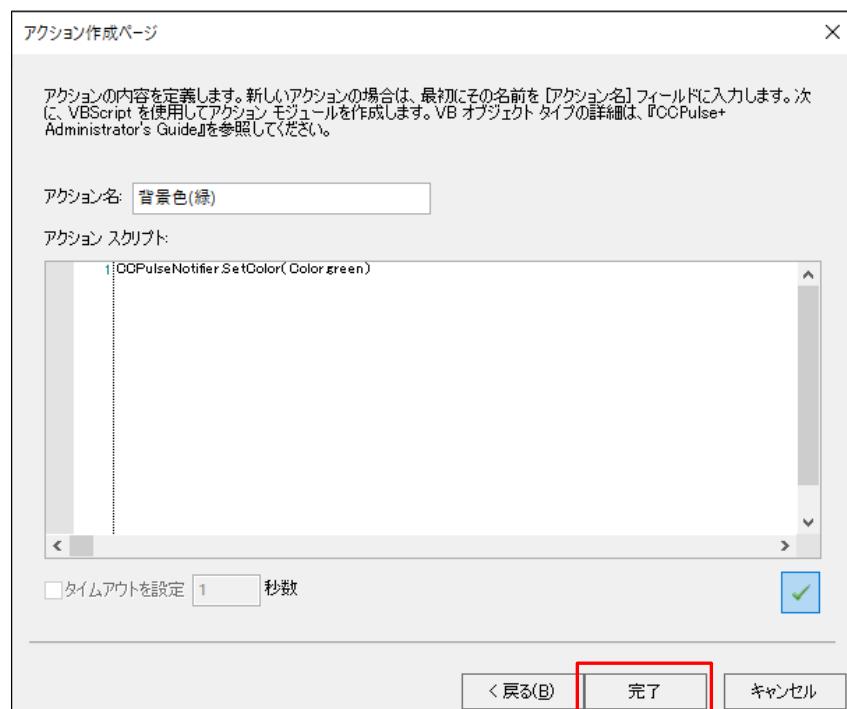
- スクリプトのテストに失敗すると、以下のダイアログが表示されます。スクリプトの記述を確認してください。テストが成功するまで、[完了]は有効化されません。(エラーメッセージは一例です。エラーの内容により異なります。)



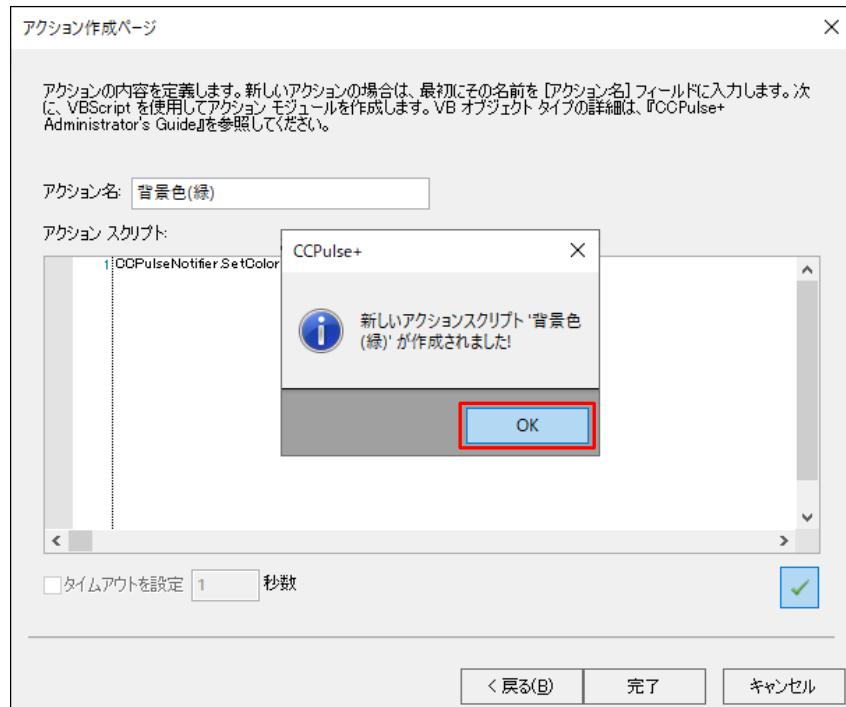
(4) テスト結果が表示されます。[OK]をクリックします。



(5) [完了]をクリックします。



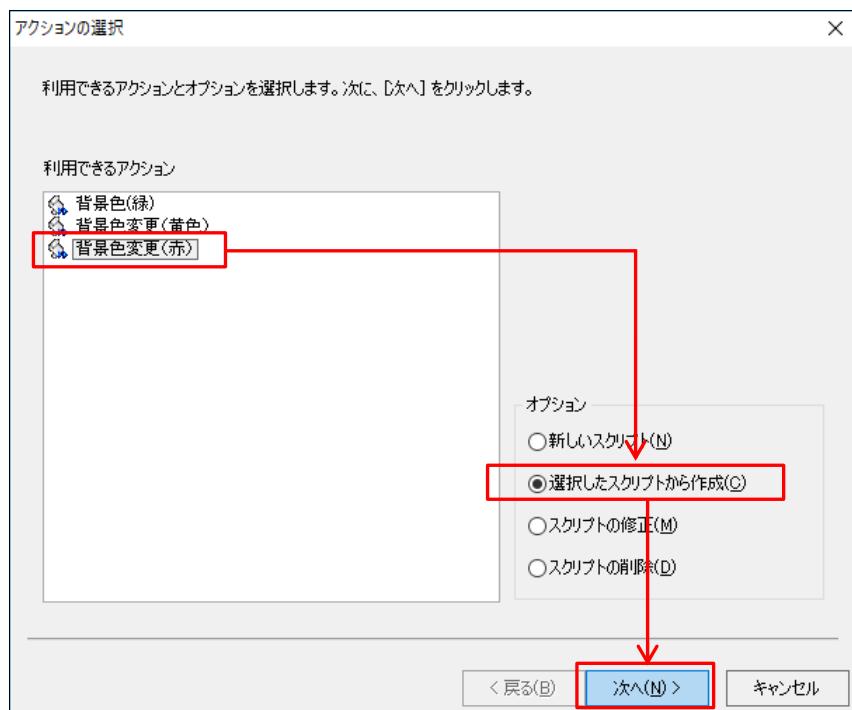
(6) 作成完了のダイアログが表示されます。[OK]をクリックして作成を完了します。



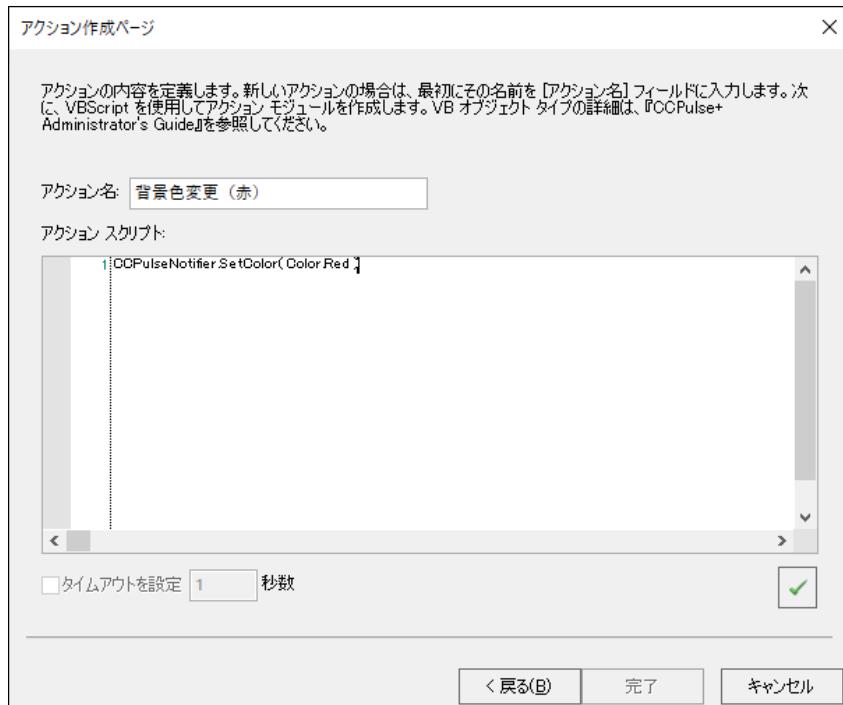
1.1.4.5.2 選択したスクリプトから作成

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。



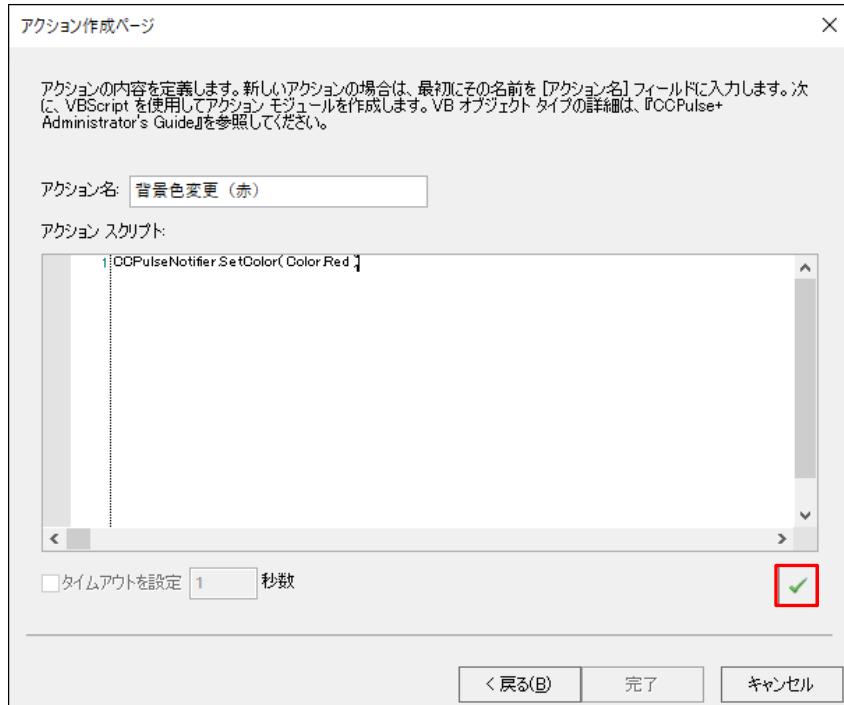
(2) 「アクション作成ページ」ダイアログが表示されます。設定を入力します。



[凡例 ● : 必須 空欄 : 任意]

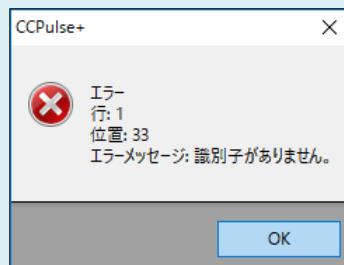
フィールド名	必須	入力値	備考
アクション名	●	アクションの名前を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> 半角文字（カナ英数字・一部の記号）が利用可能 以下の半角記号は利用不可 ^&*+= ¥[]:;!?"<> 全角文字が利用可能 半角/全角いずれも最大 25 文字まで 既存のアクション名と重複していると[完了]が有効化されない
アクションスクリプト	●	アクションのスクリプトを入力する。	選択したアクションのスクリプトが表示される
タイムアウトを設定		アクション実行のタイムアウトを設定する。	非活性(設定不可)
テスト(✓)		アクションの実行テストを行う。	・ テストがエラーになると[完了]が有効化されない

(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。

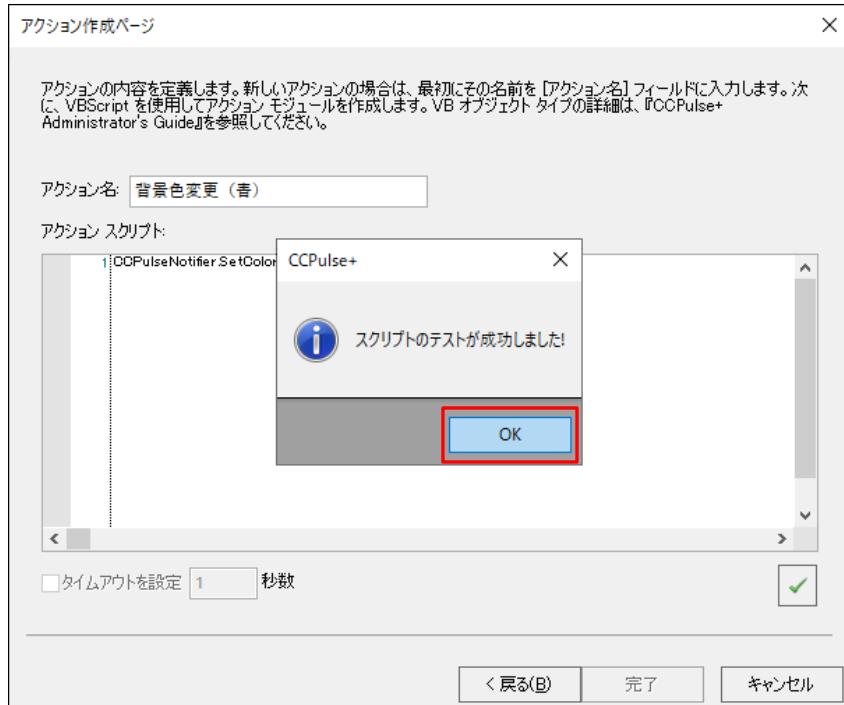


テストについて

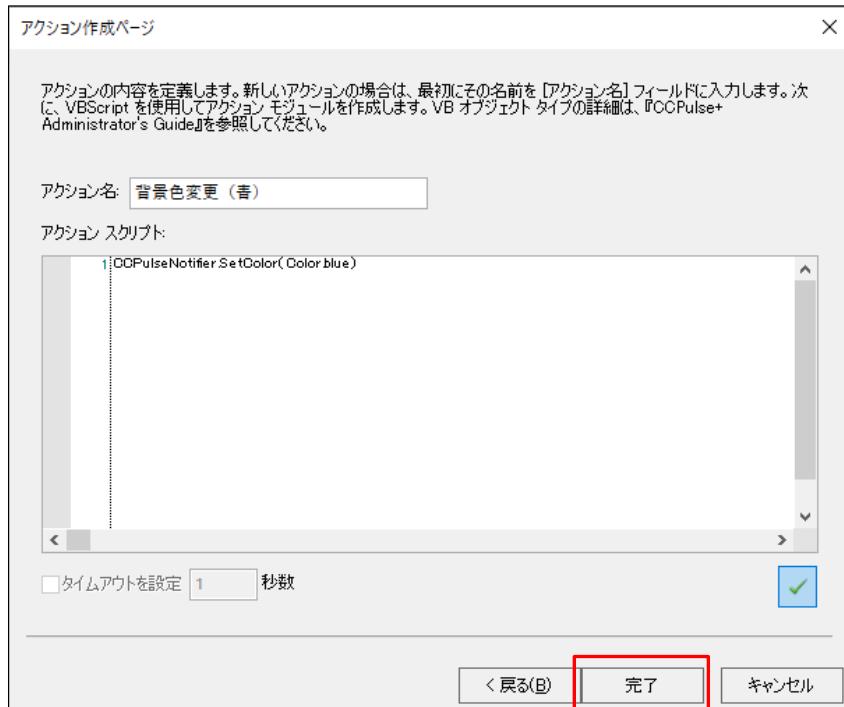
- スクリプトのテストに失敗すると、以下のダイアログが表示されます。スクリプトの記述を確認してください。テストが成功するまで、[完了]は有効化されません。(エラーメッセージは一例です。エラーの内容により異なります。)



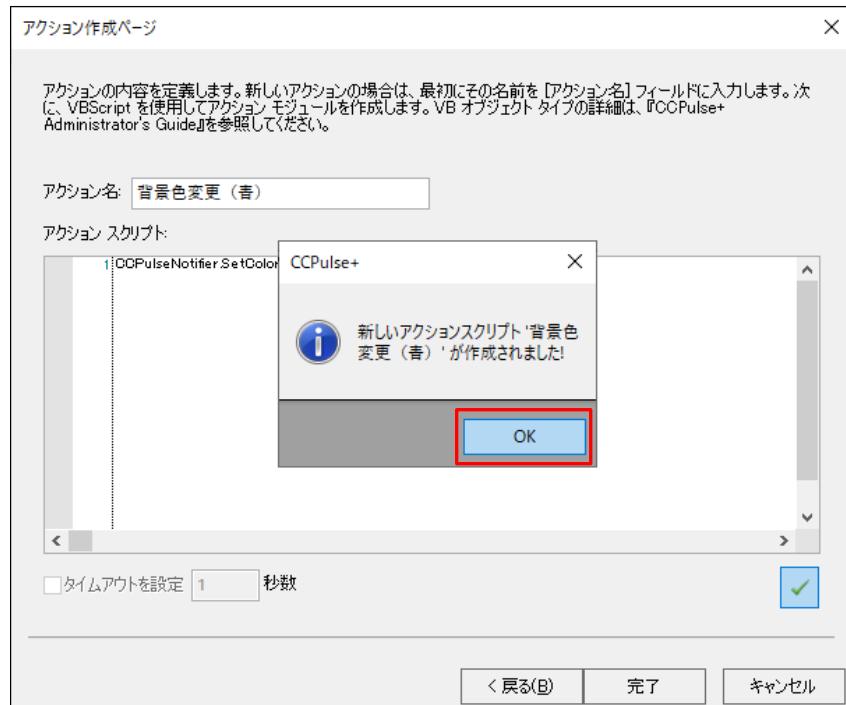
(4) テスト結果が表示されます。[OK]をクリックします。



(5) [完了]をクリックします。



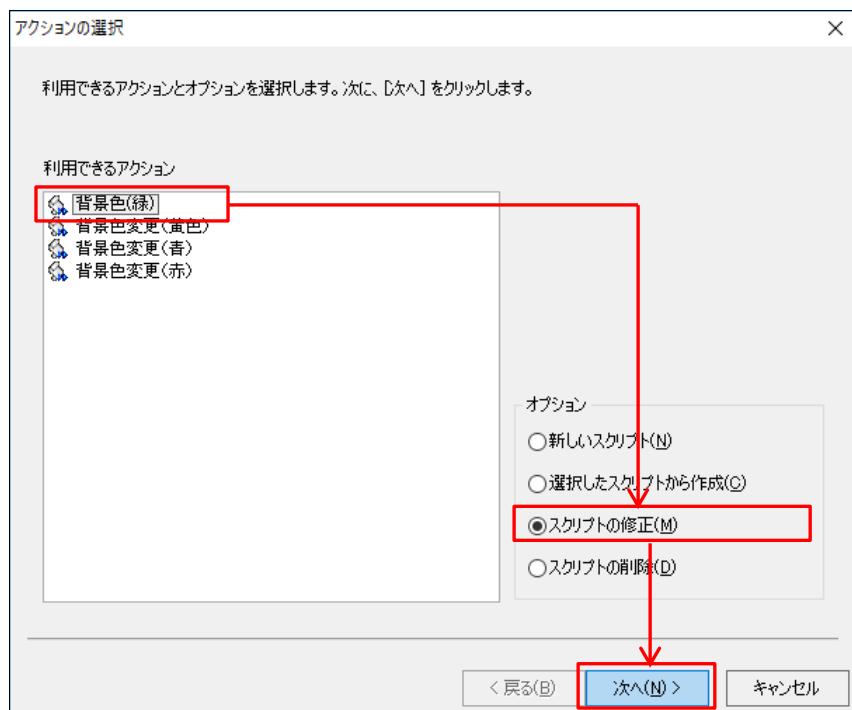
(6) 作成完了のダイアログが表示されます。[OK]をクリックして作成を完了します。



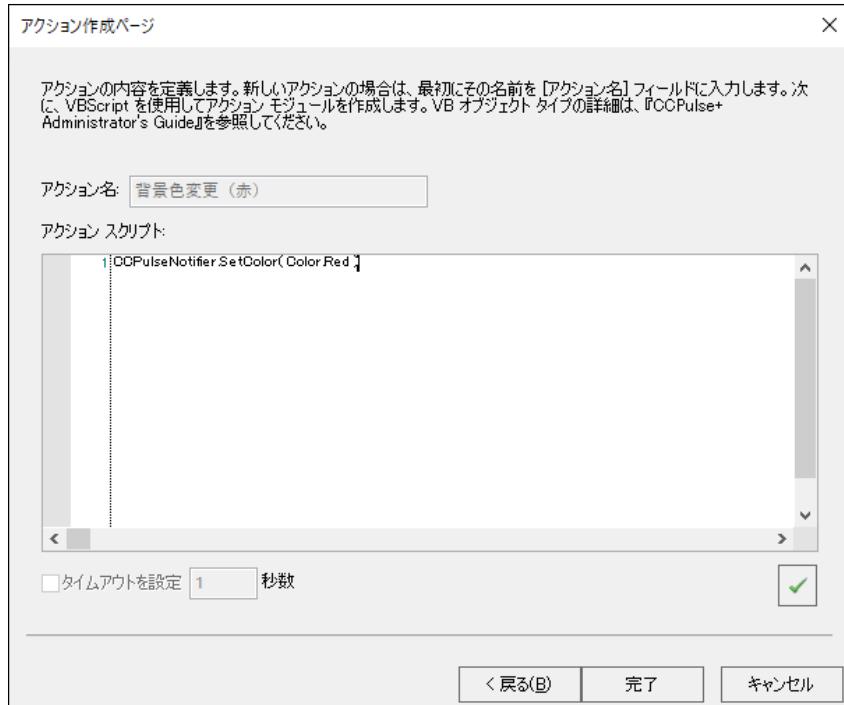
1.1.4.5.3 修正

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。



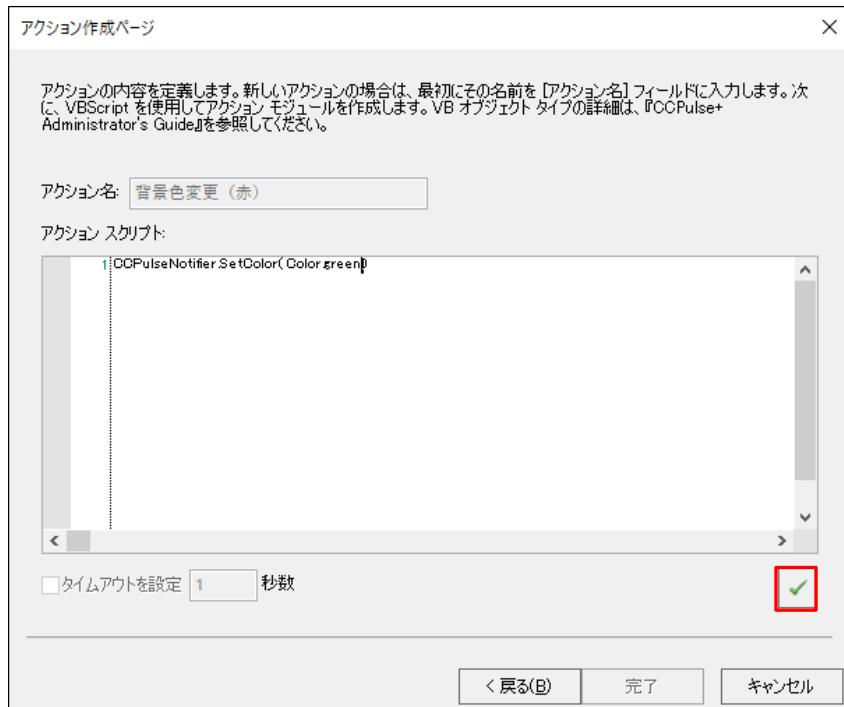
(2) 「アクション作成ページ」ダイアログが表示されます。設定を修正します。



[凡例 ● : 必須 空欄 : 任意]

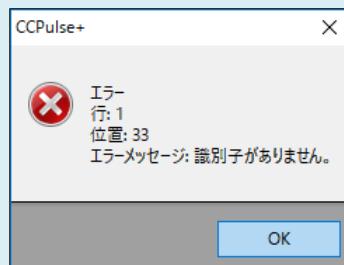
フィールド名	必須	入力値	備考
アクション名		変更不可	
アクションスクリプト	●	アクションのスクリプトを入力する。	<ul style="list-style-type: none"> スクリプトの修正実施前は[完了]が有効化されている スクリプトの修正を実施すると、テストが成功するまで[完了]が有効化されない
タイムアウトを設定		アクション実行のタイムアウトを設定する。	非活性(設定不可)
テスト(✓)		アクションの実行テストを行う。	・ テストがエラーになると[完了]が有効化されない

(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。

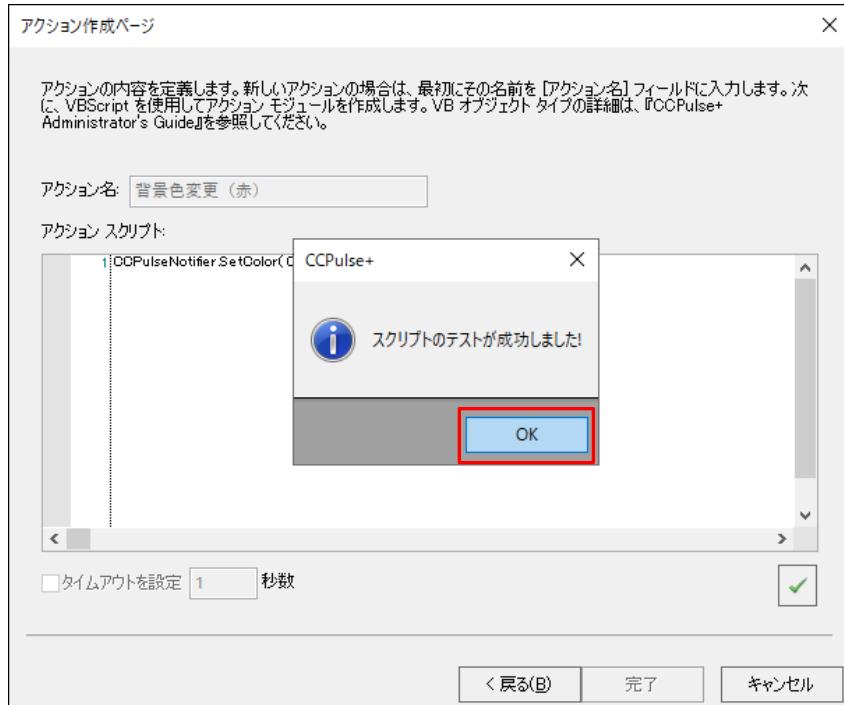


テストについて

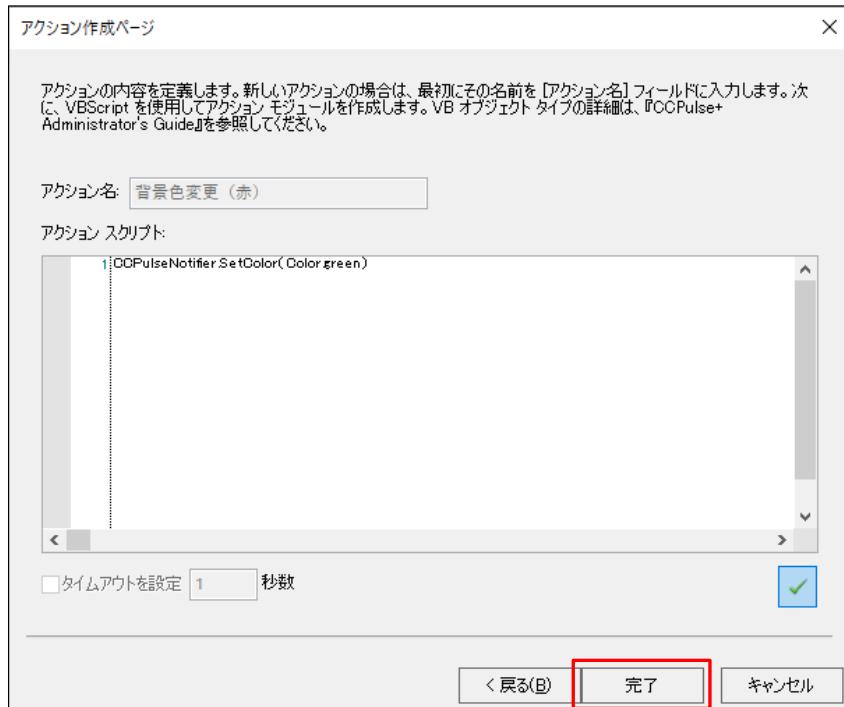
- スクリプトのテストに失敗すると、以下のダイアログが表示されます。スクリプトの記述を確認してください。テストが成功するまで、[完了]は有効化されません。(エラーメッセージは一例です。エラーの内容により異なります。)



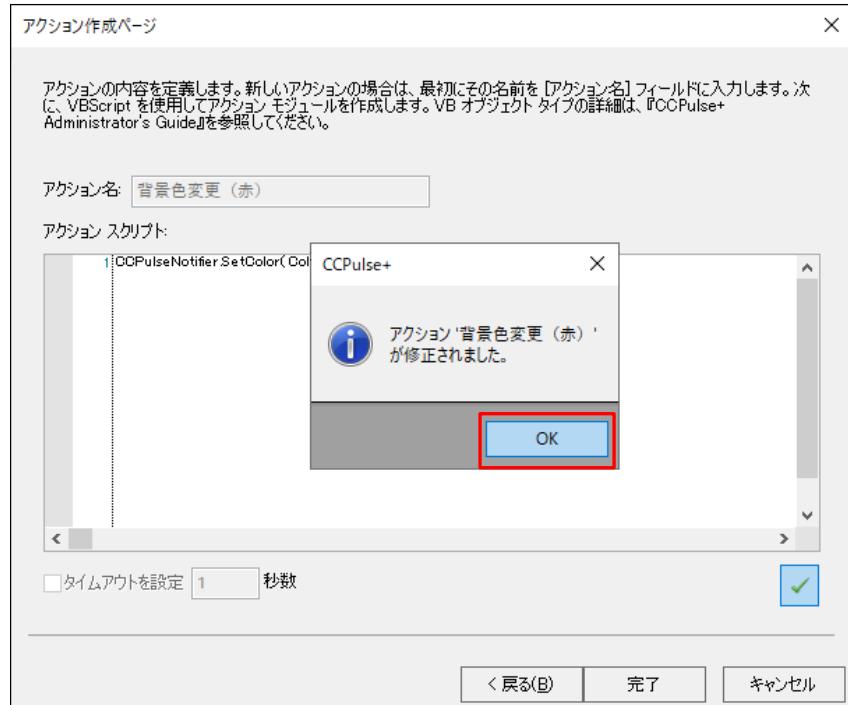
(4) テスト結果が表示されます。[OK]をクリックします。



(5) [完了]をクリックします。

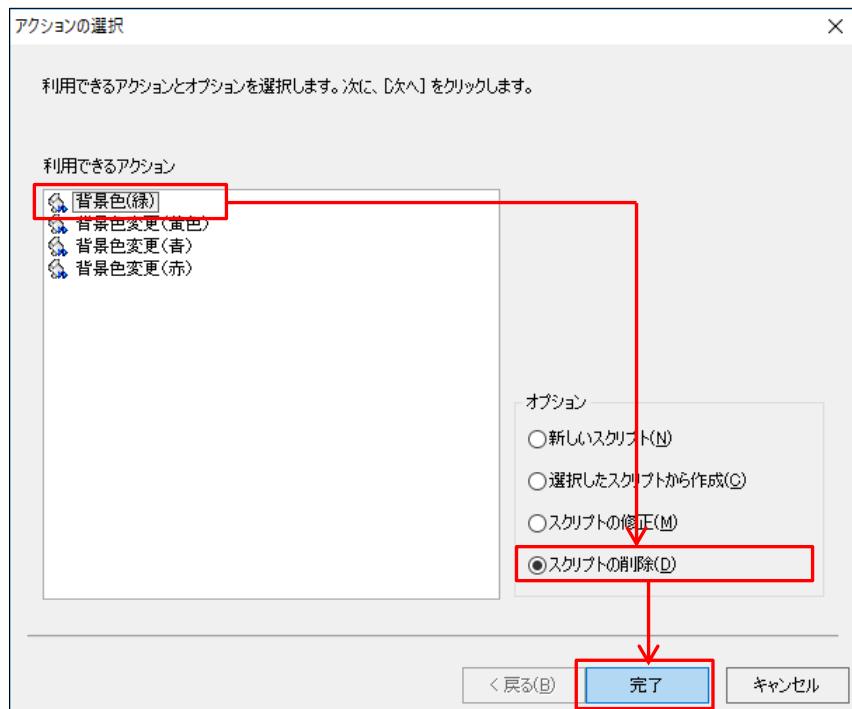


(6) 修正完了のダイアログが表示されます。[OK]をクリックして作成を完了します。

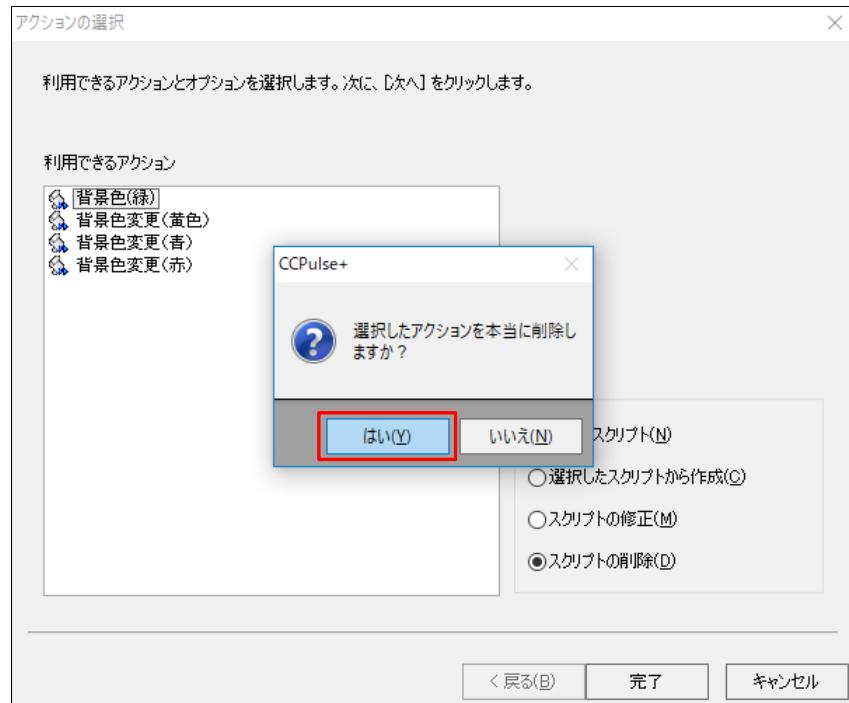


1.1.4.5.4 削除

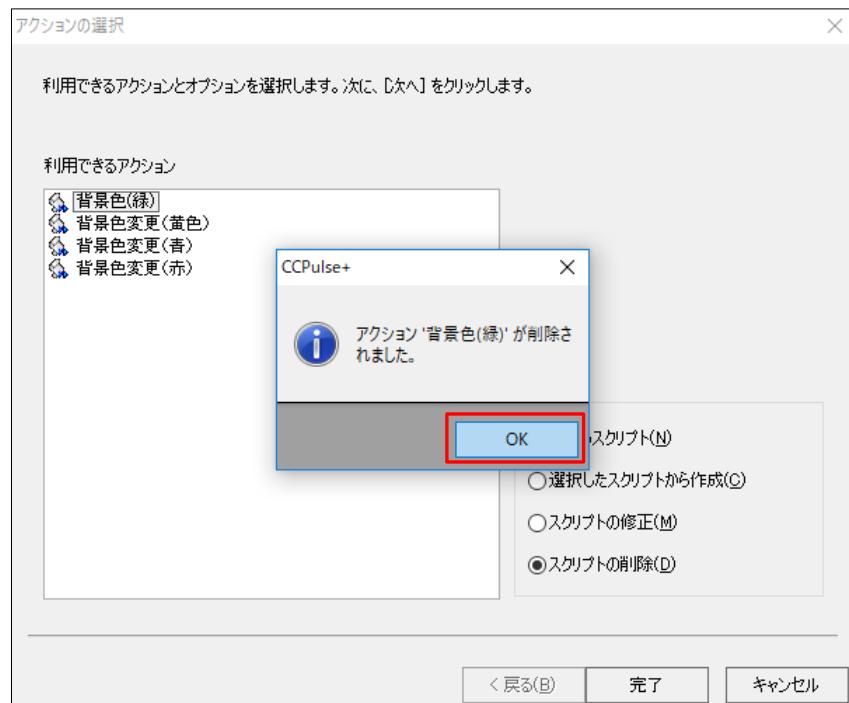
- (1) [アクションの選択]ダイアログの「利用できるアクション」から削除するアクションを選択し、[スクリプトを削除]が選択されていることを確認して[次へ]をクリックします。画面は「背景色(緑)」を削除する場合の例となります。



(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。



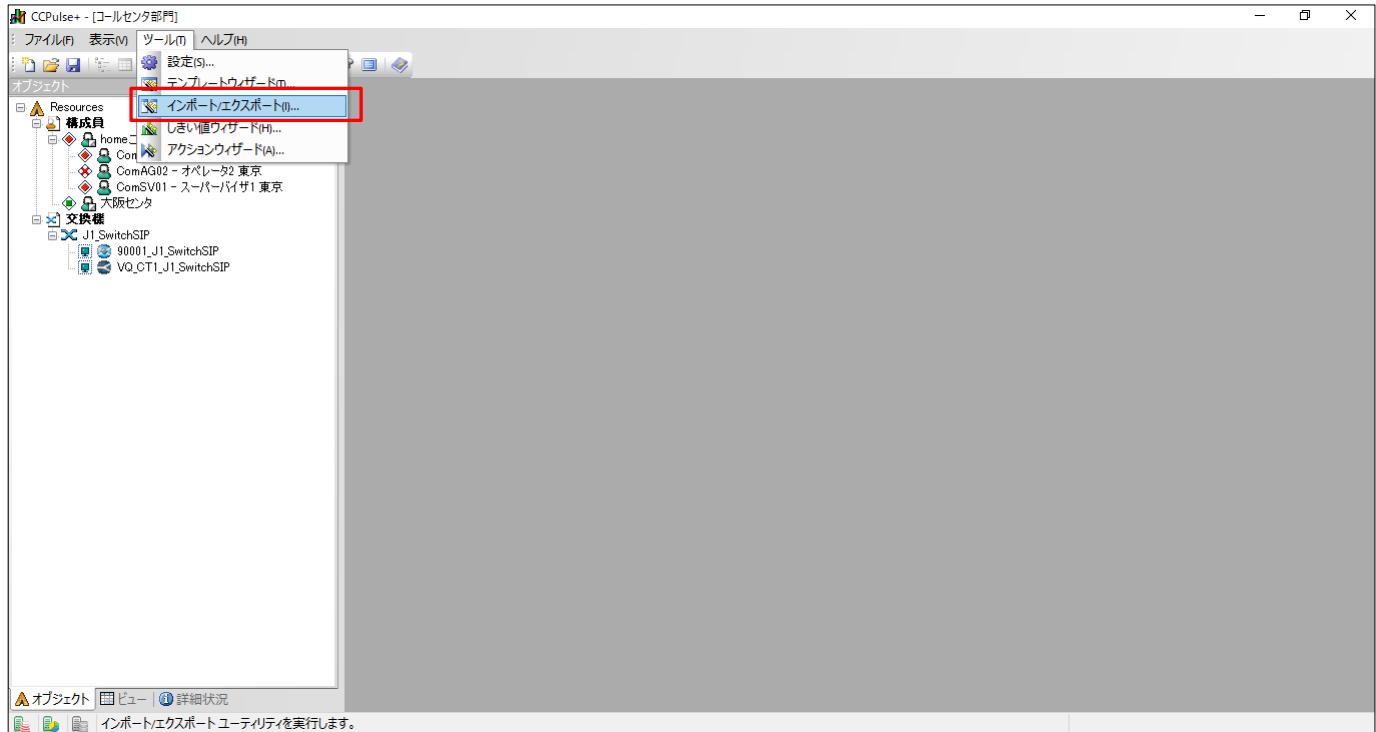
(3) 削除完了のダイアログが表示されます。[OK]をクリックして削除を完了します。



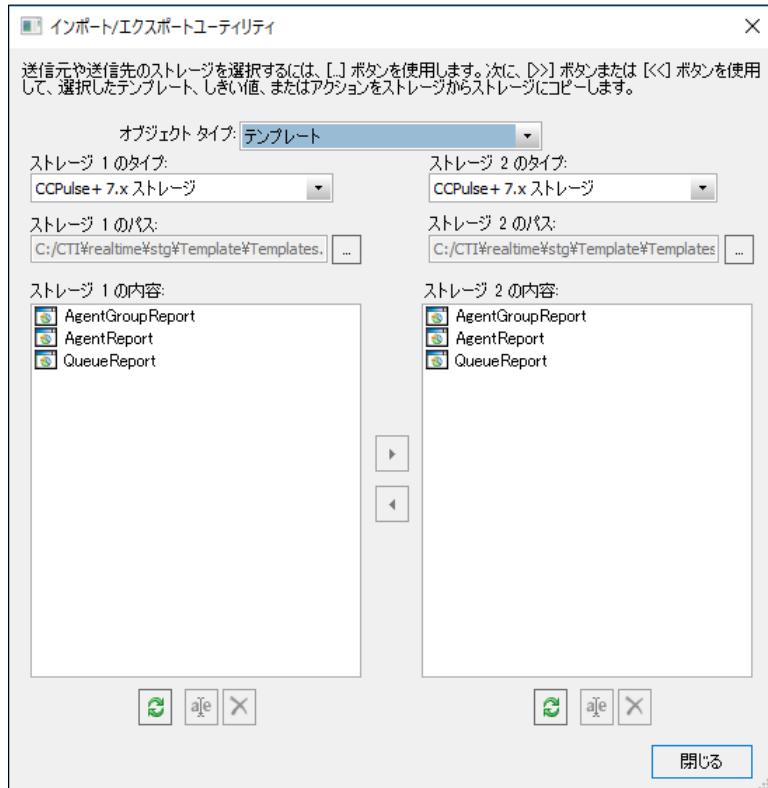
1.1.4.6 インポート/エクスポートユーティリティ

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。

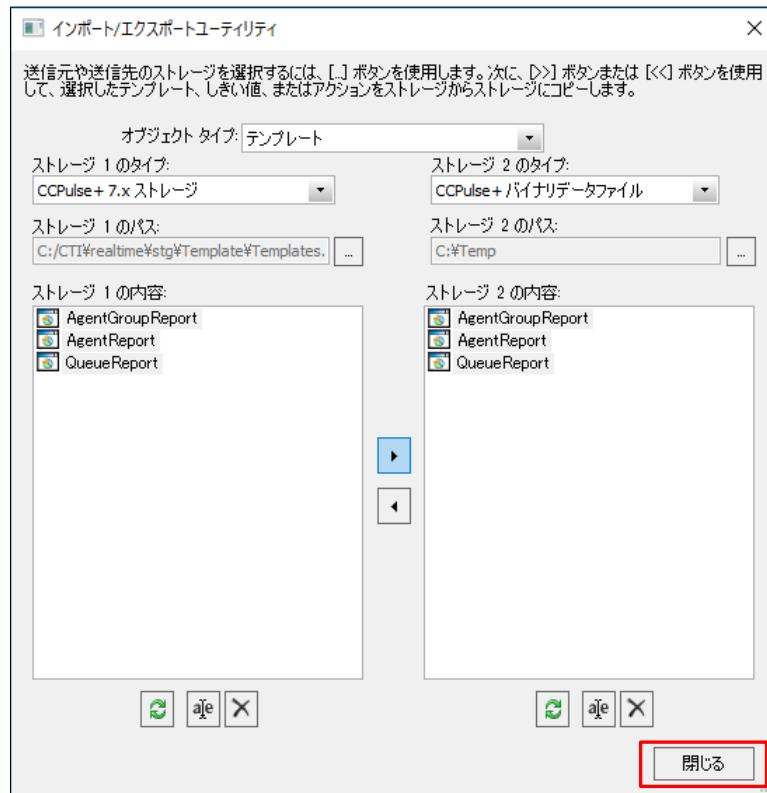


(2) 「ツール」メニューから[インポート/エクスポート]を選択します。インポート/エクスポートの設定を入力します。



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)	• 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 • 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
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 (◀/▶)	ストレージ 1/2 間でオブジェクトをコピーする	• 対象のオブジェクトを選択すると有効化
リフレッシュ (⟳)	ストレージの表示内容を更新する	
名前の変更 (⌘)	オブジェクトの名前を変更する	• 対象のオブジェクトを選択すると有効化
削除 (✖)	オブジェクトを削除する	• 対象のオブジェクトを選択すると有効化

(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。	<ul style="list-style-type: none">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。	<ul style="list-style-type: none">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。	<ul style="list-style-type: none">ブレディティブ/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。	<ul style="list-style-type: none">「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"> 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 毎日 0 時の累計値リセット対象外
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"> 呼出開始でカウント
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"> インバウンドはエージェント応答 アウトバウンドは発信先応答
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"> 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
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"> 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。
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"> 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
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"> グループ内ログイン中エージェントの合算
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"> 引継ぎ転送の応答時間は対象外
14	応答率	応答率を表示する。	<ul style="list-style-type: none"> 「No.2:インバウンドコール数」 ÷ 「No.4:着信数」 ×100 で算出

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]
放棄着信	6	放棄数	×	×	×	×	×	○	○	×	○	○	[※3]
発信	3	アウトバウンドコール数	×	×	×	×	×	○	○ [※1]	×	○ [※2]	×	○ [※3]

[※1]

- ・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、「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応答した時点で、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。

1.1.5.3 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"> 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 毎日 0 時の累計値リセット対象外
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"> 呼出開始でカウント
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"> インバウンドはエージェント応答 アウトバウンドは発信先応答
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"> 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
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"> 内線通話はカウント対象外
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"> 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。
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"> 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
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"> 引継ぎ転送の応答時間は対象外
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"> グループ内ログイン中エージェントの合算
13	応答率	応答率を表示する。	<ul style="list-style-type: none"> 「No.2:インバウンドコール数」 ÷ 「No.4:着信数」 ×100 で算出

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スト転送で受ける	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スト転送で受ける	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	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]
放着信	6	放棄数	×	×	×	×	×	○	○	×	○	×	×	○	○ [※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スト転送に応答した時点で、インスタンス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]

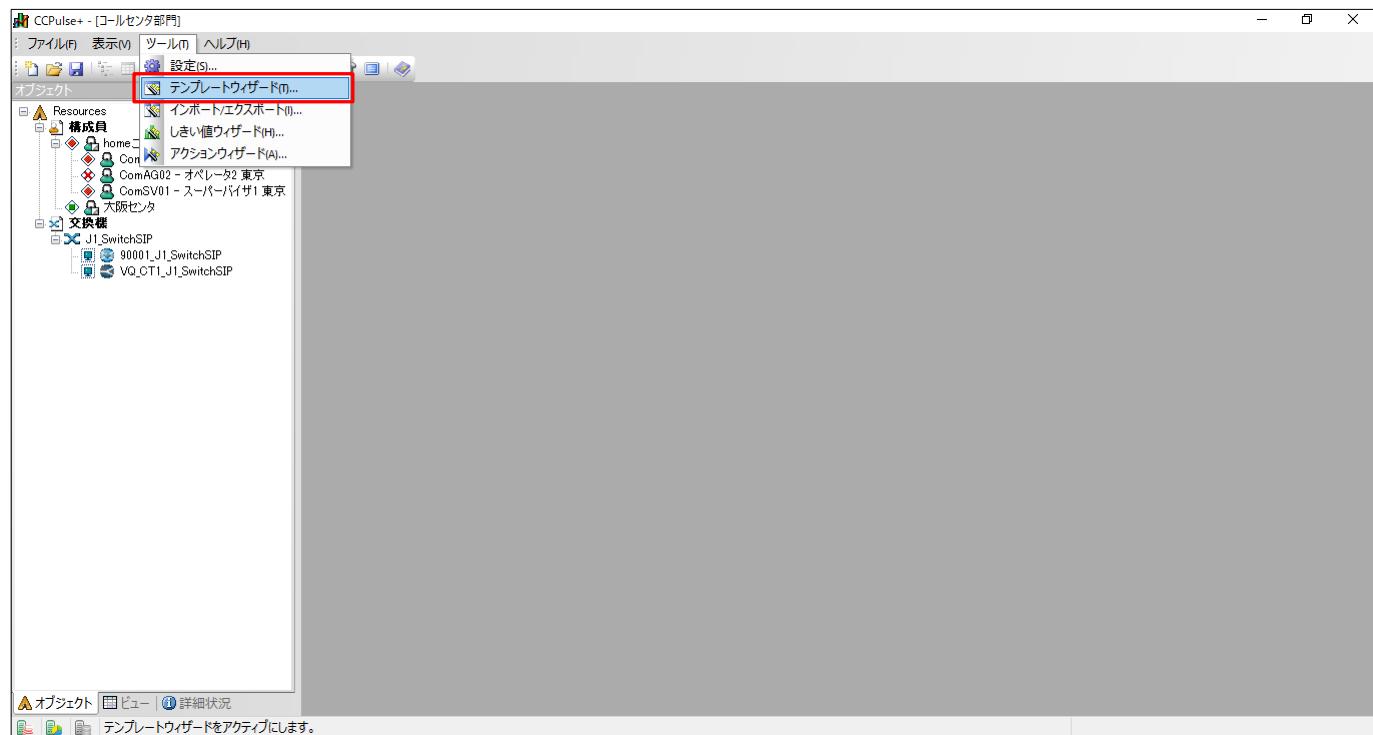
- ・アウトバウンドキャンペーンによる発信に対して発信先が応答し、エージェントが呼出に応答した時点で、応答したエージェントが所属するエージェントグループに「応答数：1」と「アウトバウンドコール数：1」がカウントされる。エージェントが呼出に応答しなかった場合は、放棄数も含め、いずれの項目にもカウントされない。

1.1.5.4 テンプレートの作成

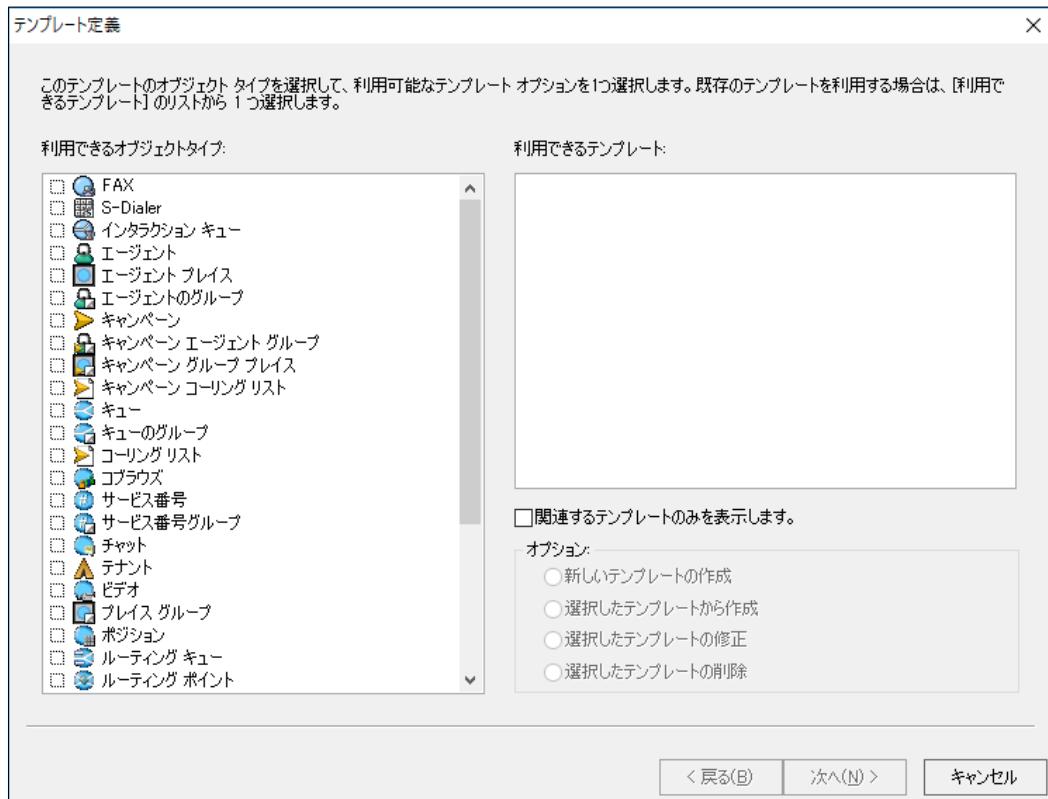
テンプレートの作成について

- 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。

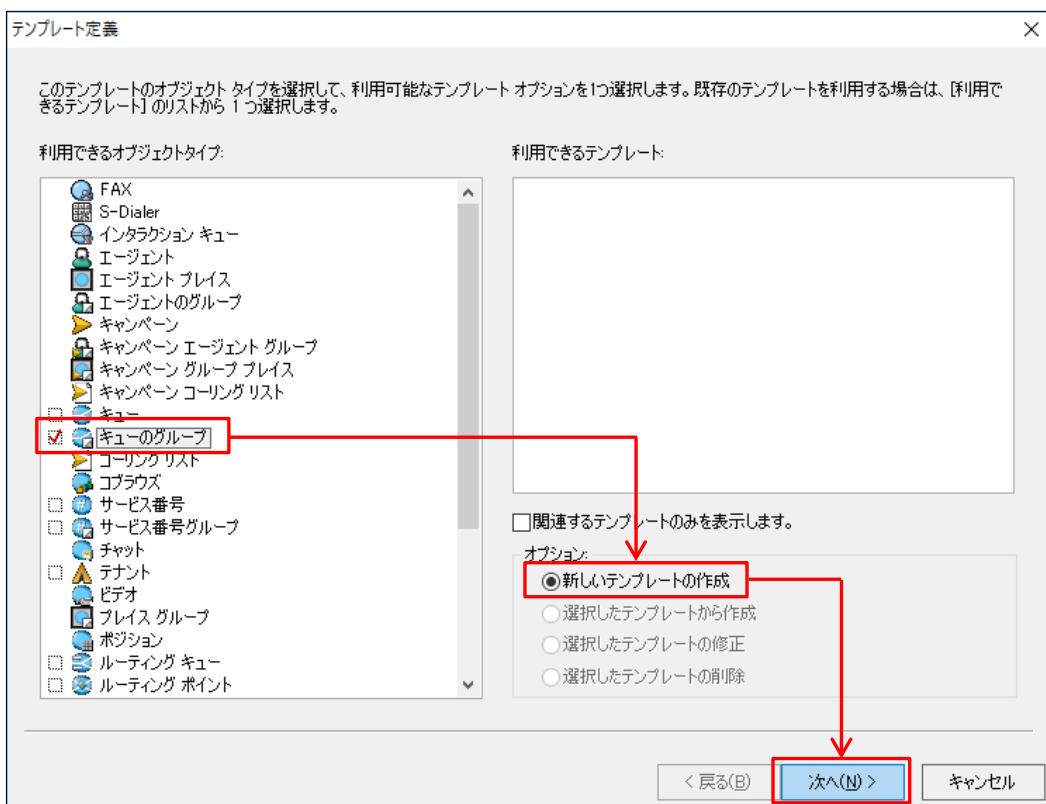


(2) 「テンプレート定義」ダイアログが表示されます。テンプレートの作成、変更、削除は全てこの画面から設定します。



1.1.5.4.1 新規作成

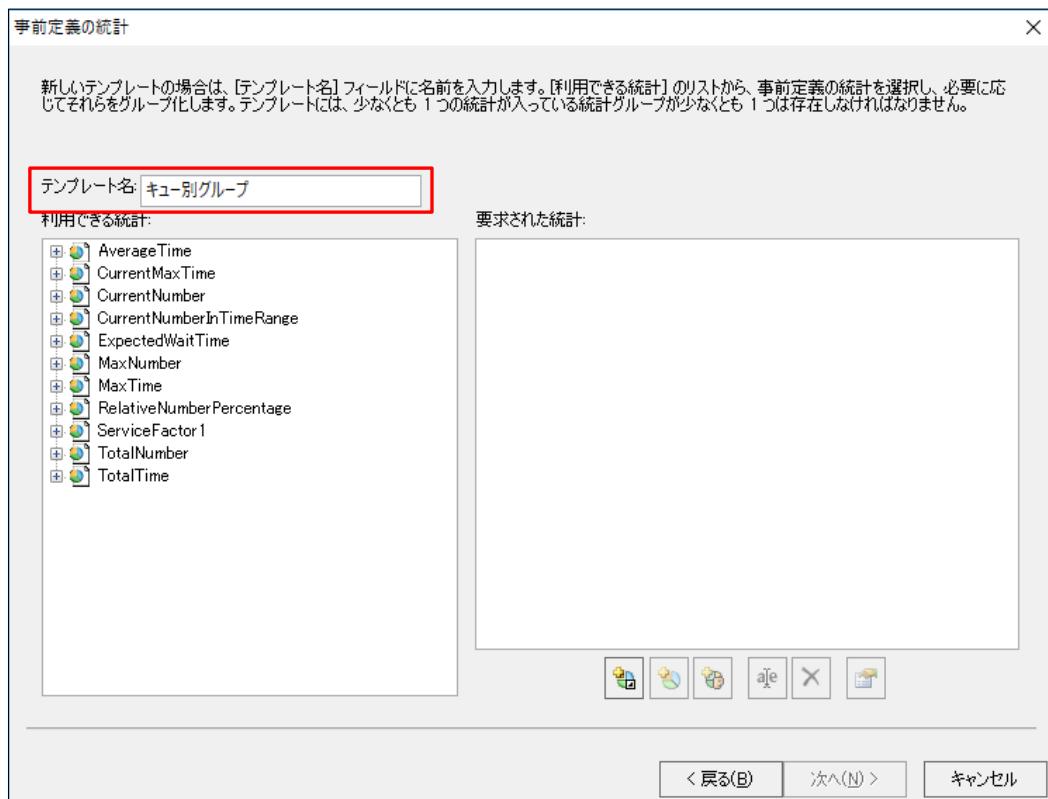
(1) 「テンプレート定義」ダイアログから作成するテンプレートで利用するオブジェクトを選択し、[新しいテンプレートを作成]が選択されていることを確認して[次へ]をクリックします。画面は「キューのグループ」を選択した場合の例となります。



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。

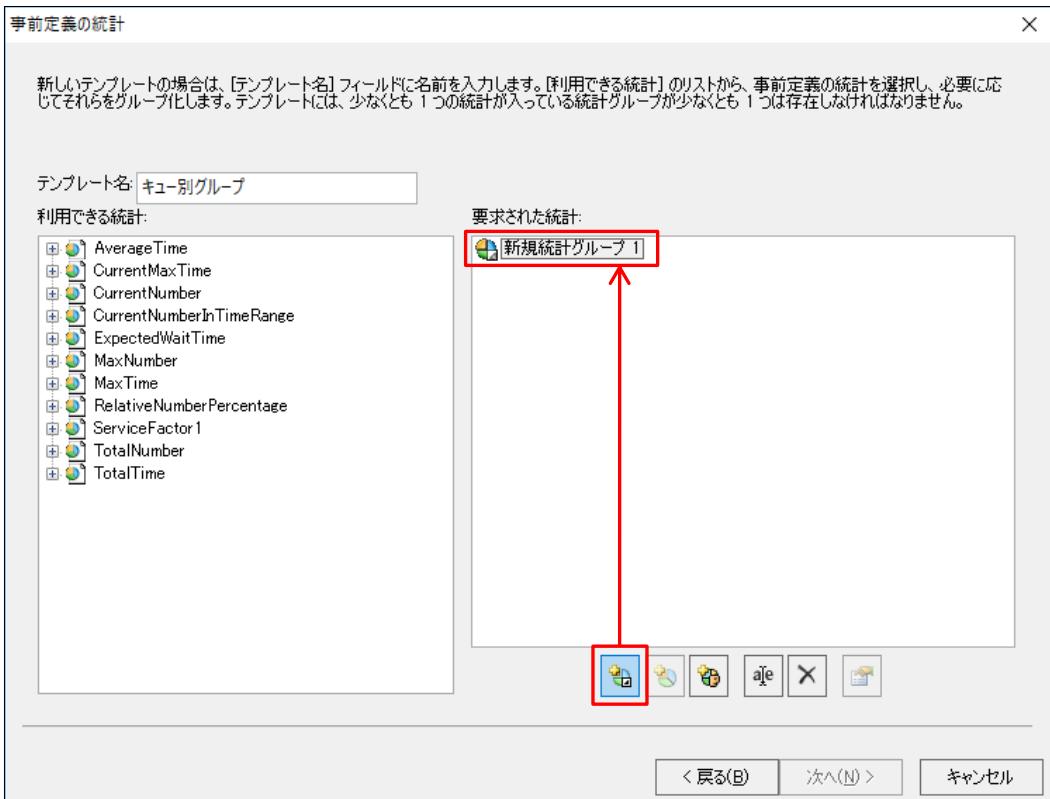
(2) 「事前定義の統計」ダイアログが表示されます。テンプレート名を設定します。画面は[キー別グループ]を入力した場合の例となります。



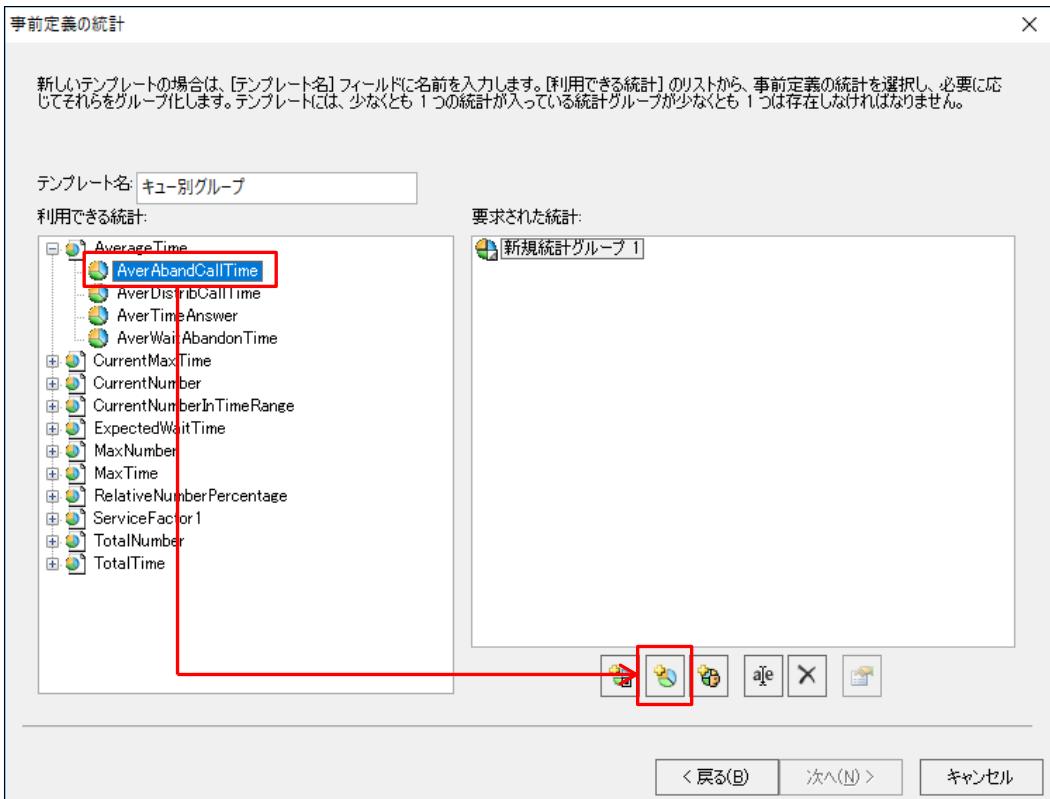
[凡例 ● : 必須 空欄 : 任意]

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"> 半角文字（カナ英数字・一部の記号）が利用可能 以下の半角記号は利用不可 ^&*+= ¥[]:;!?"<> 全角文字が利用可能 半角/全角いずれも最大 25 文字まで 既存のテンプレート名と重複していると保存できない

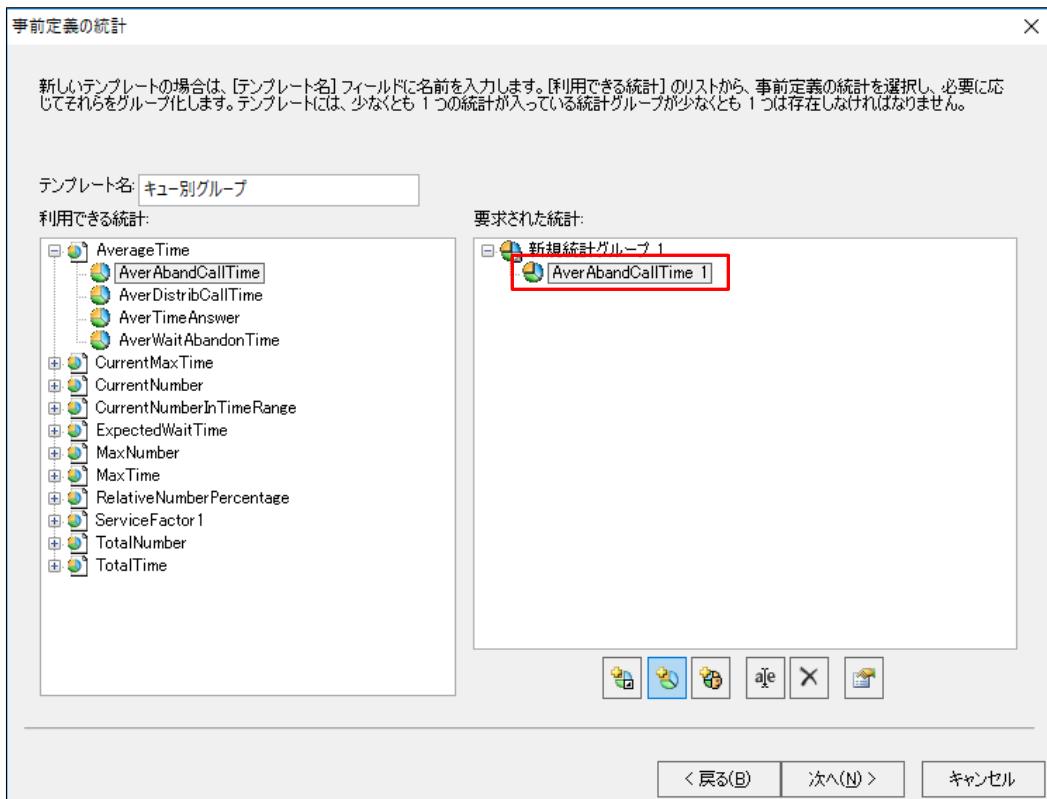
(3) [新しいグループ]をクリックしてグループを作成します。



(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。



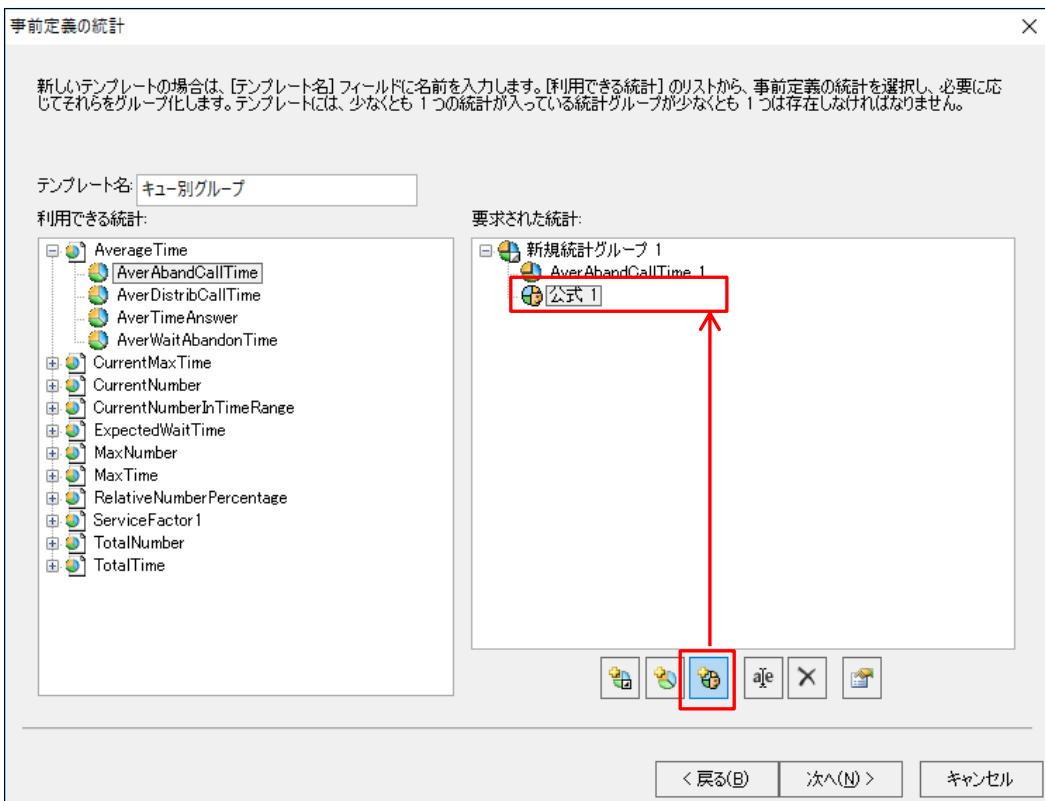
セッション無効化への対応について

- 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できます。

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。

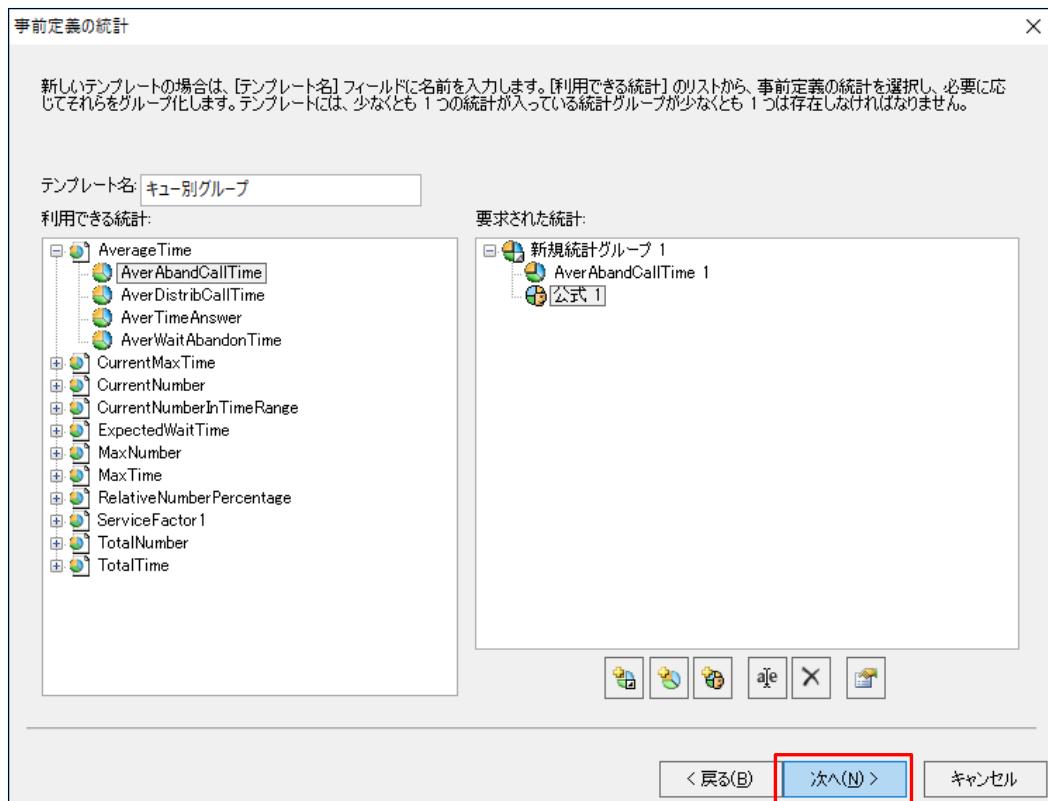
(6) [公式]をクリックします。式が追加されます。



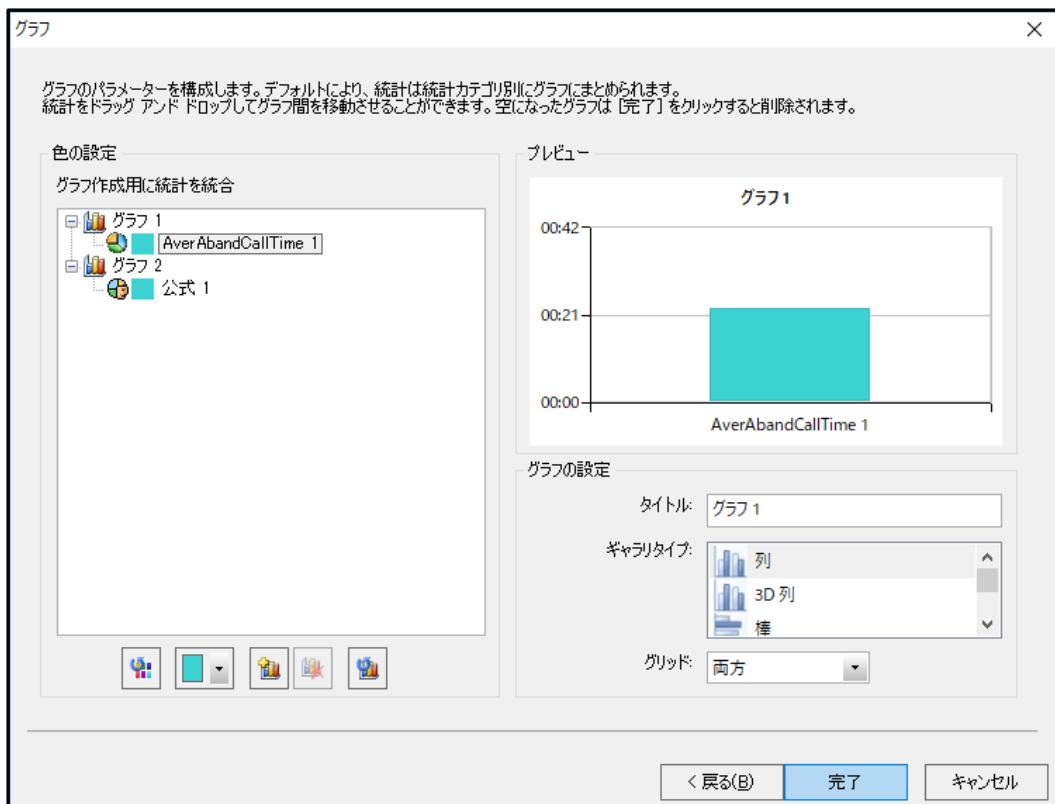
式の設定変更について

- 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。



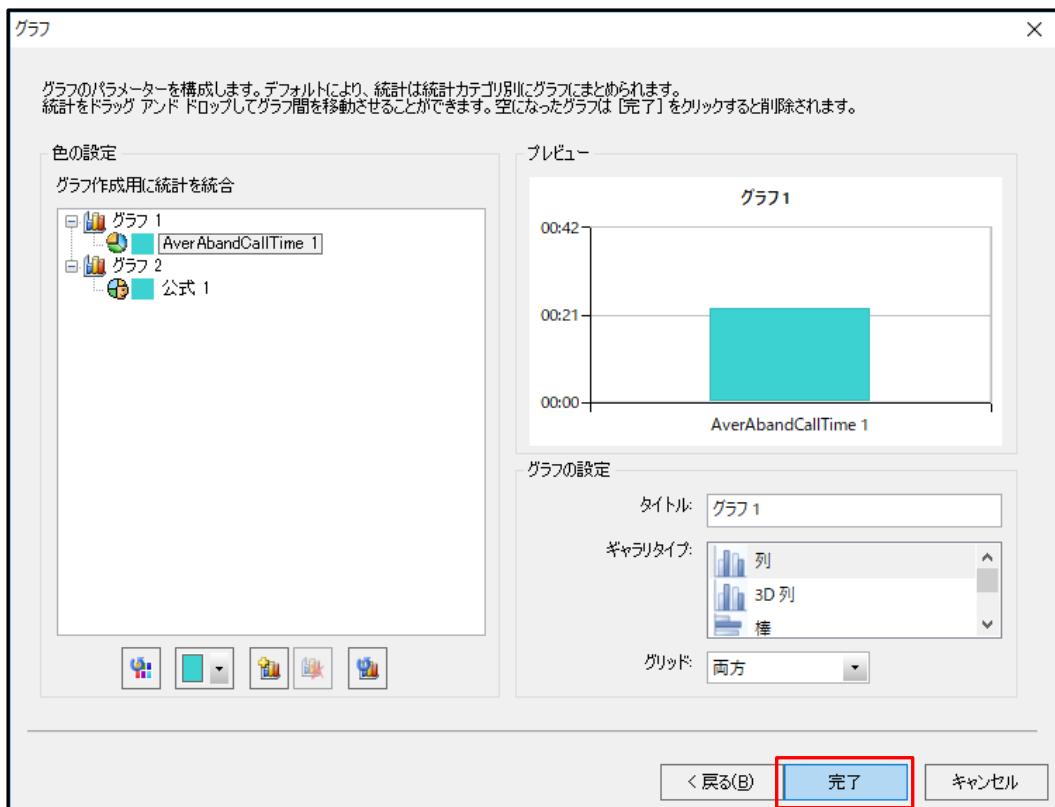
[凡例 ● : 必須 空欄 : 任意]

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"> 半角文字（カナ英数字・一部の記号）が利用可能 以下の半角記号は利用不可 ^&*+= ¥[]:;!?"<> 全角文字が利用可能 半角/全角いずれも最大 25 文字まで 既存のグラフ名と重複していると保存できない
	ギャラリタイプ	● 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。	

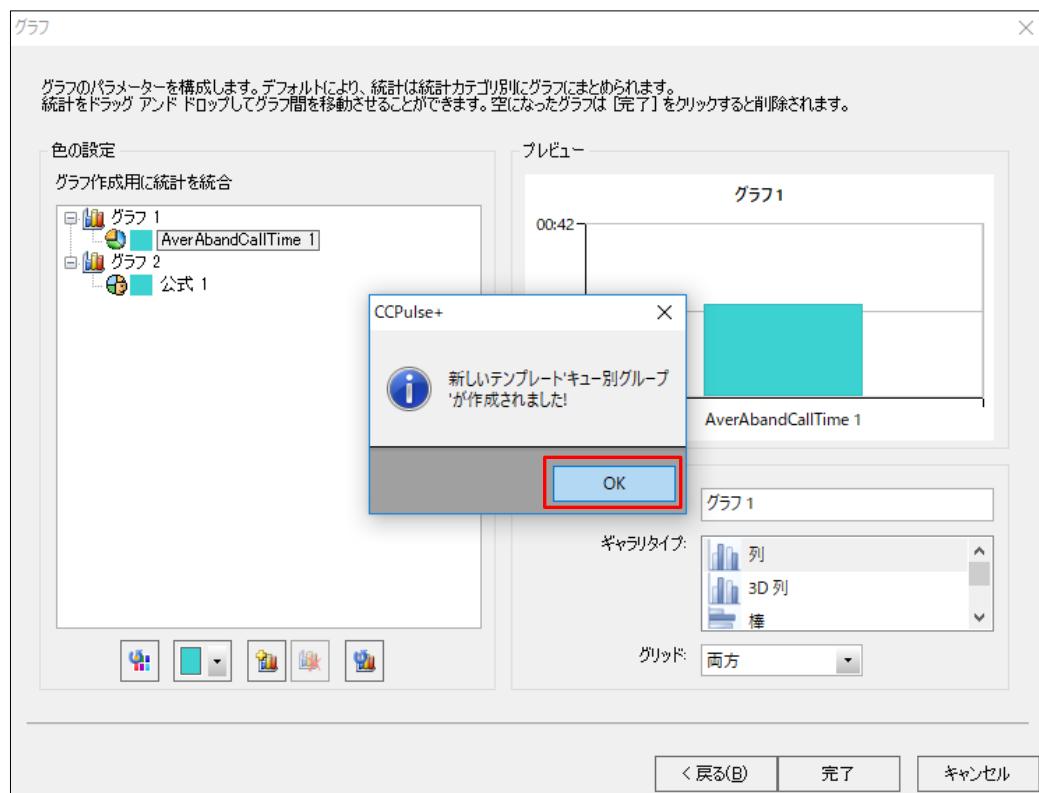
ギャラリタイプの設定について

- 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な「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。



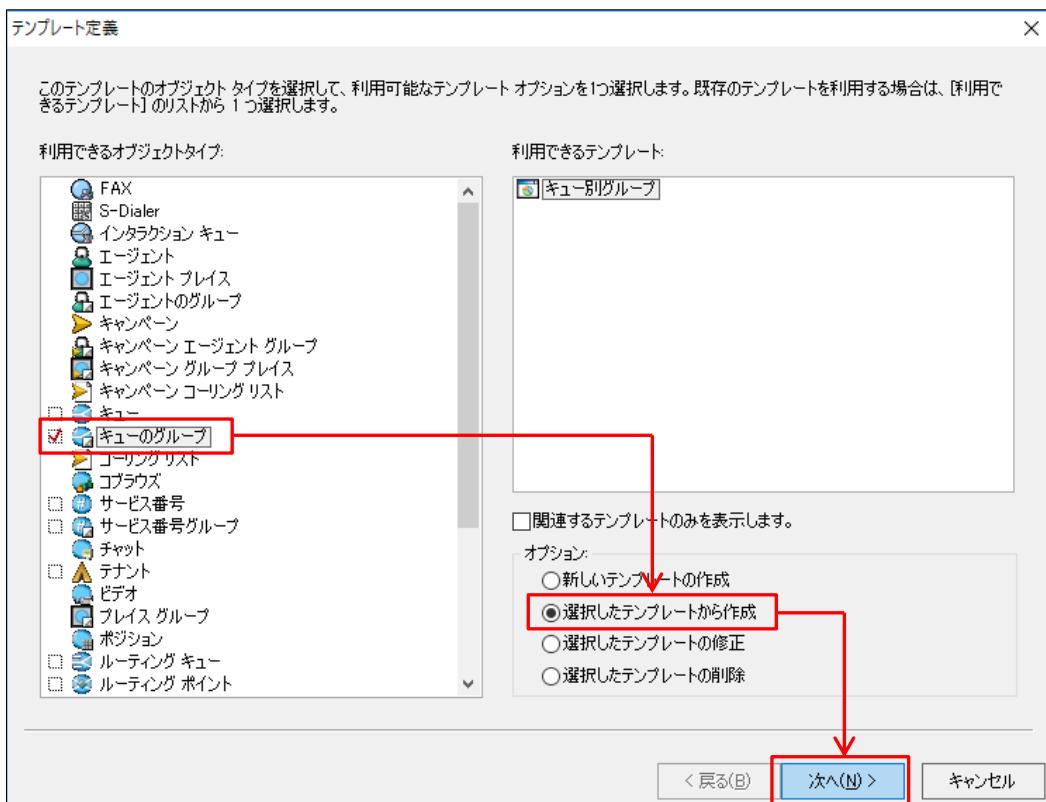
(10)作成完了のダイアログが表示されます。[OK]をクリックして作成を完了します。



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。

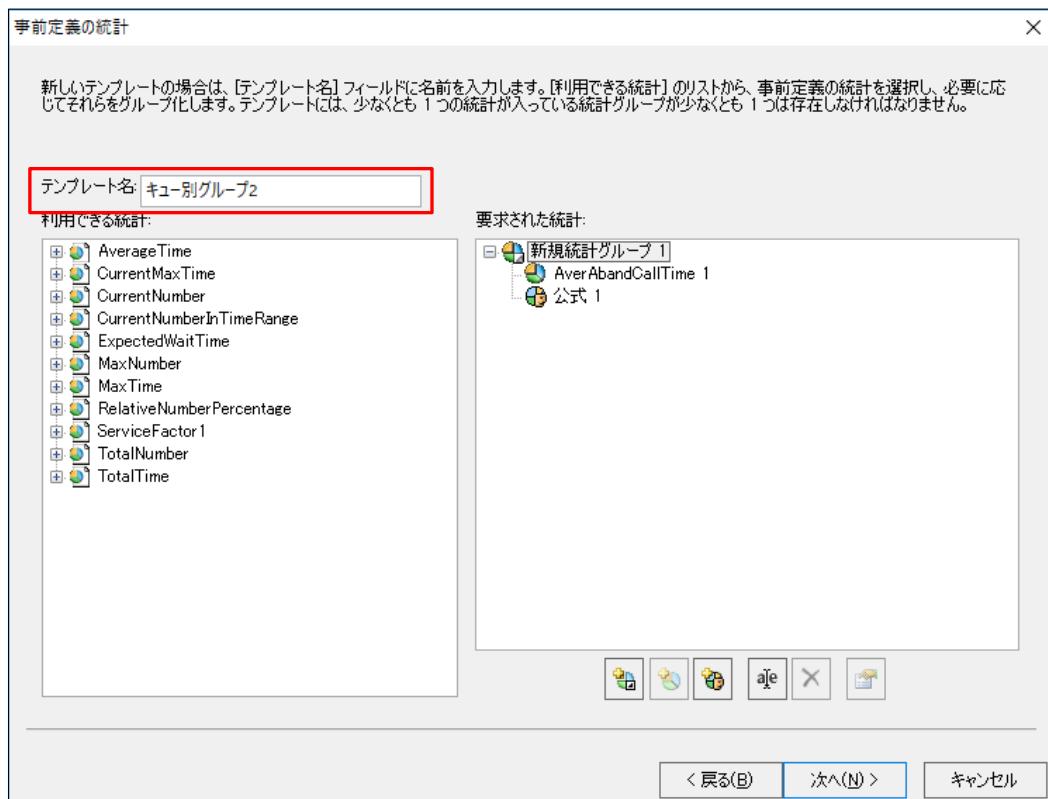
(1) [テンプレート定義]ダイアログの「利用できるオブジェクトタイプ」から元となるテンプレートが設定されているオブジェクトを選択し、「利用できるテンプレート」から元となるテンプレートを選択します。[選択したテンプレートから作成]が選択されていることを確認して[次へ]をクリックします。画面はオブジェクトタイプ「キューのグループ」の「キュー別グループ」テンプレートを元として、新しいテンプレートを作成する場合の例となります。



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。

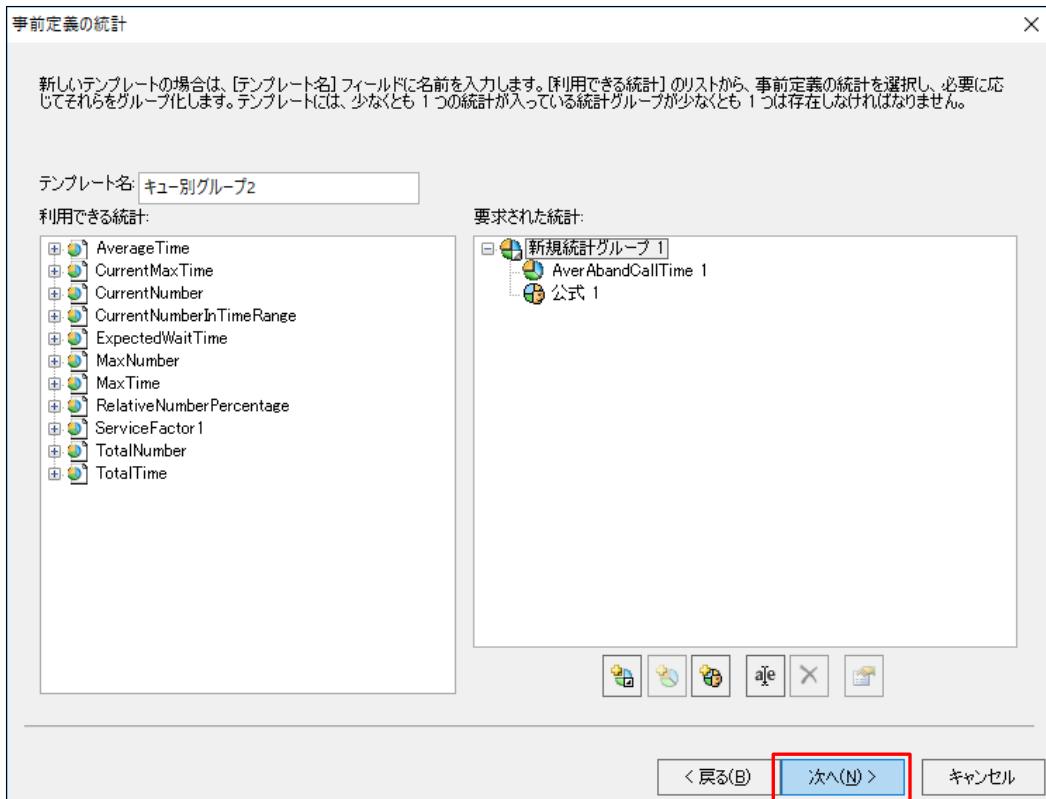
(2) 「事前定義の統計」ダイアログが表示されます。テンプレート名を設定します。画面は[キー別グループ2]を入力した場合の例となります。



[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"> 半角文字（カナ英数字・一部の記号）が利用可能 以下の半角記号は利用不可 ^&*+= ¥[]:;!?"<> 全角文字が利用可能 半角/全角いずれも最大 25 文字まで 既存のテンプレート名と重複していると保存できない

(3) 統計の設定が完了したら、[次へ]をクリックします。



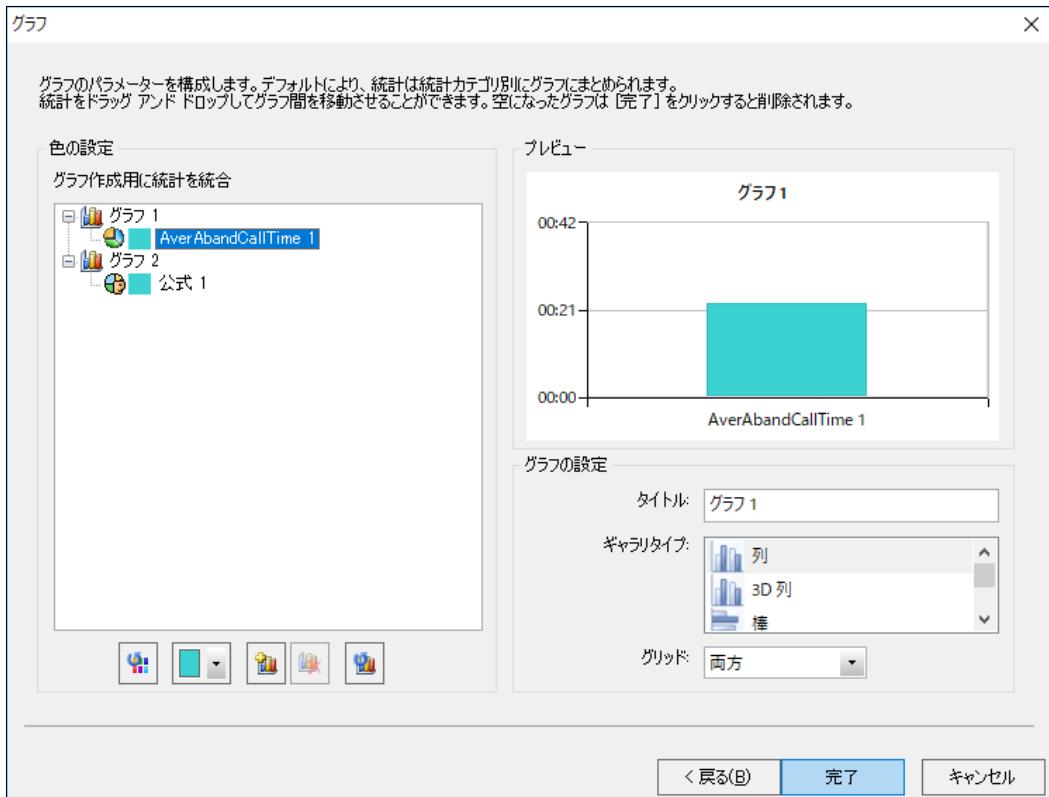
セッション無効化への対応について

- 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できます。

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。



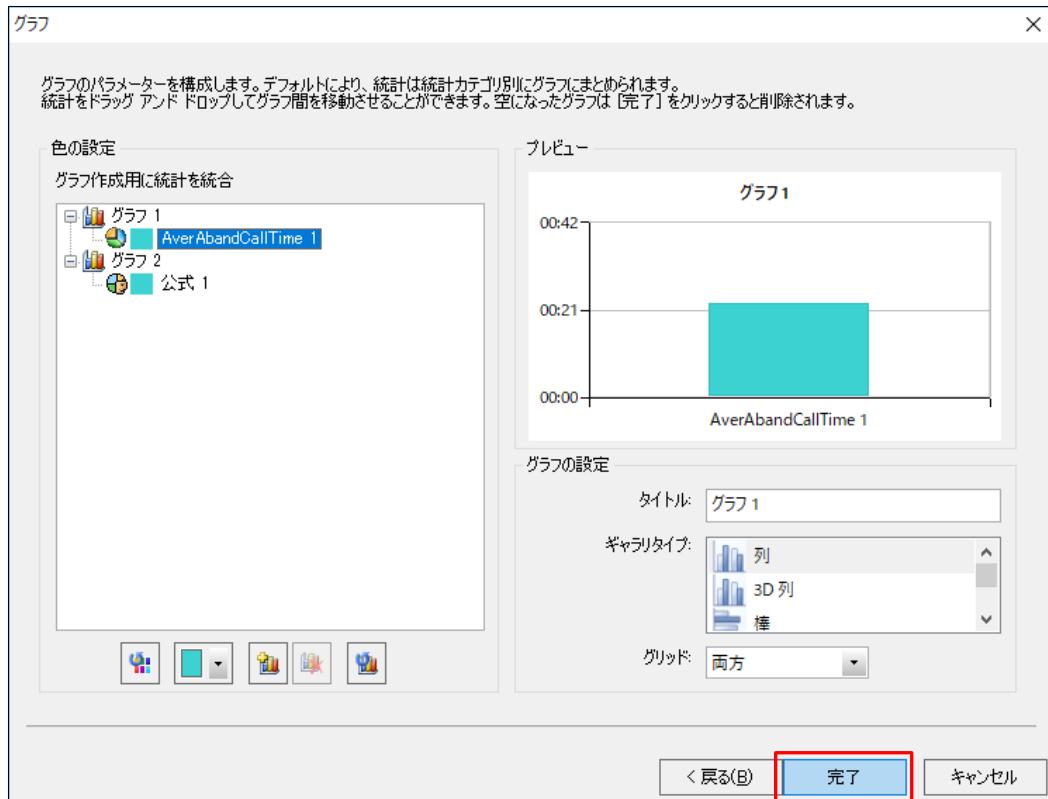
[凡例 ● : 必須 空欄 : 任意]

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"> 半角文字（カナ英数字・一部の記号）が利用可能 以下の半角記号は利用不可 ^&*+= ¥[]:;,!?"/<> 全角文字が利用可能 半角/全角いずれも最大 25 文字まで 既存のグラフ名と重複していると保存できない
	ギャラリタイプ	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。	

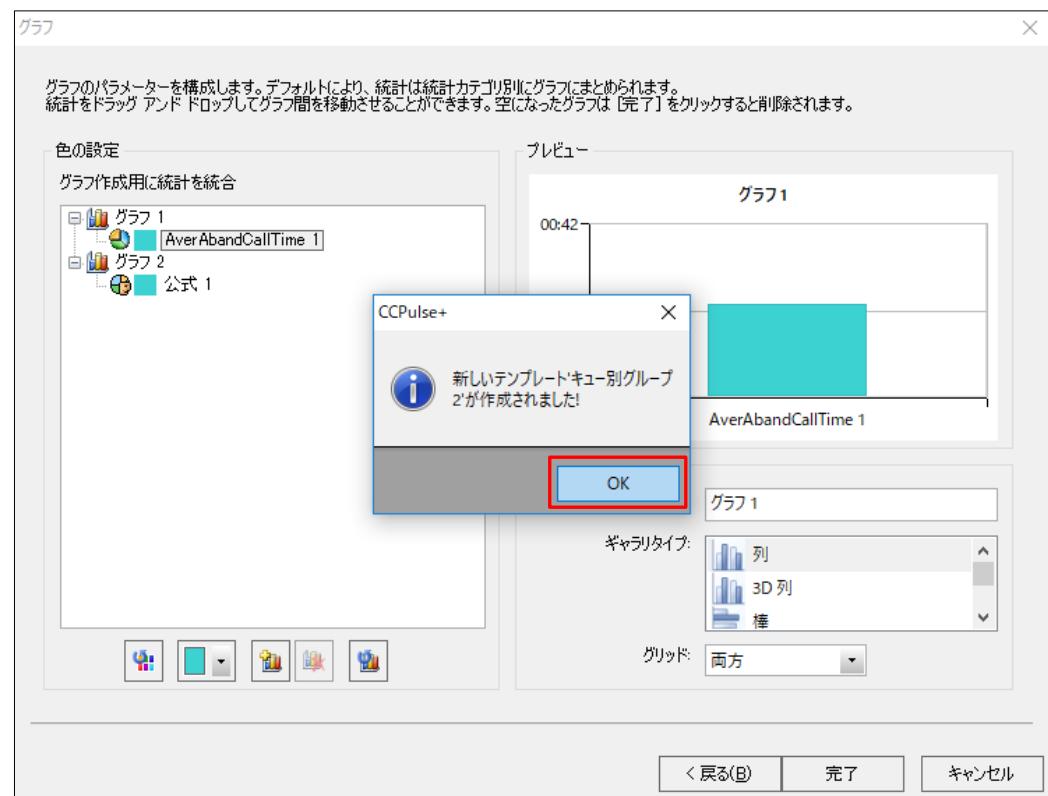
ギャラリタイプの設定について

- 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な「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。



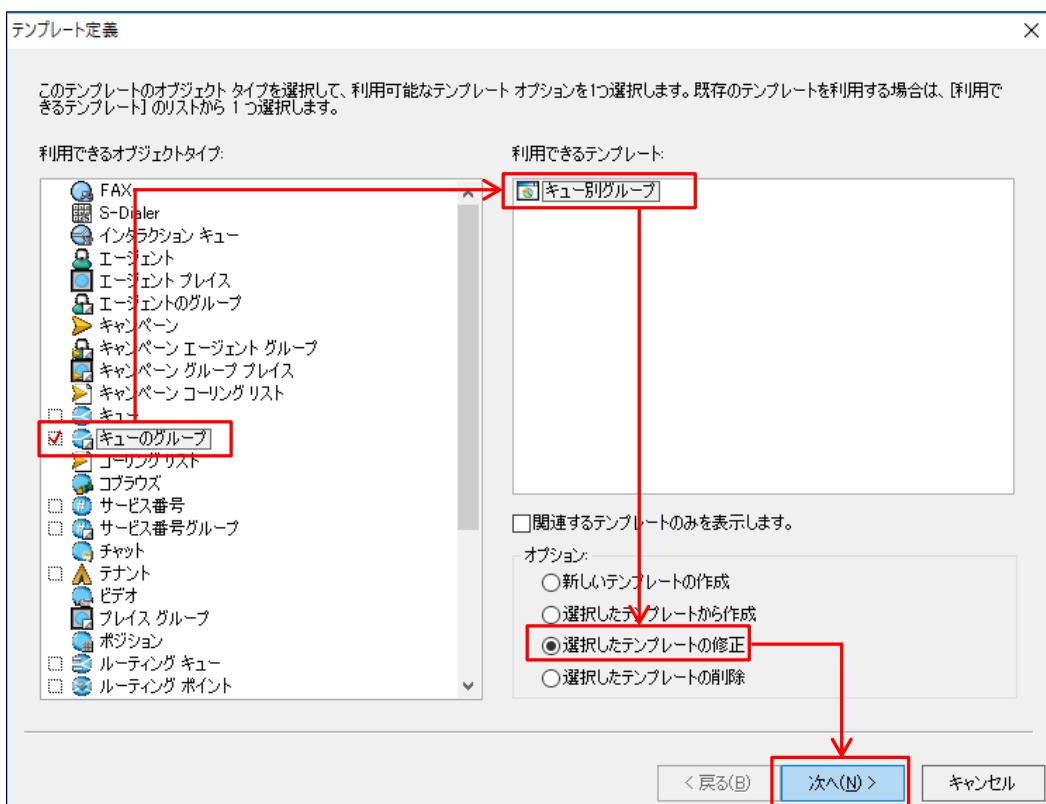
(6) 作成完了のダイアログが表示されます。[OK]をクリックして作成を完了します。



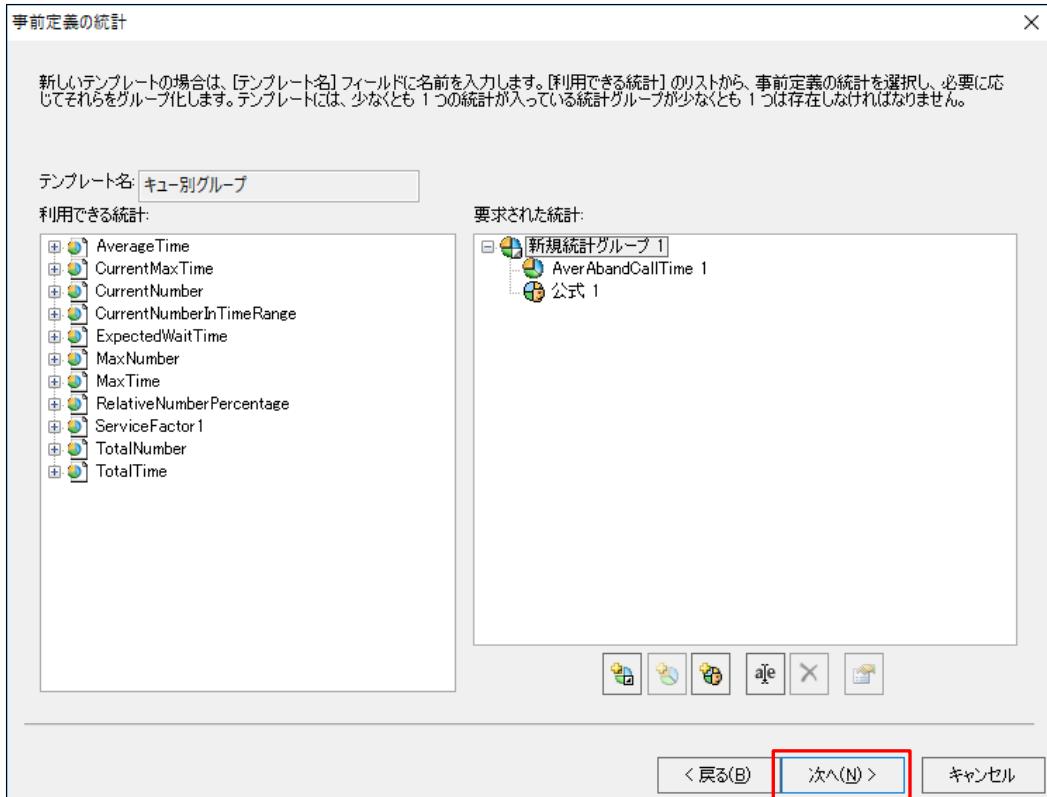
1.1.5.4.3 修正

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。



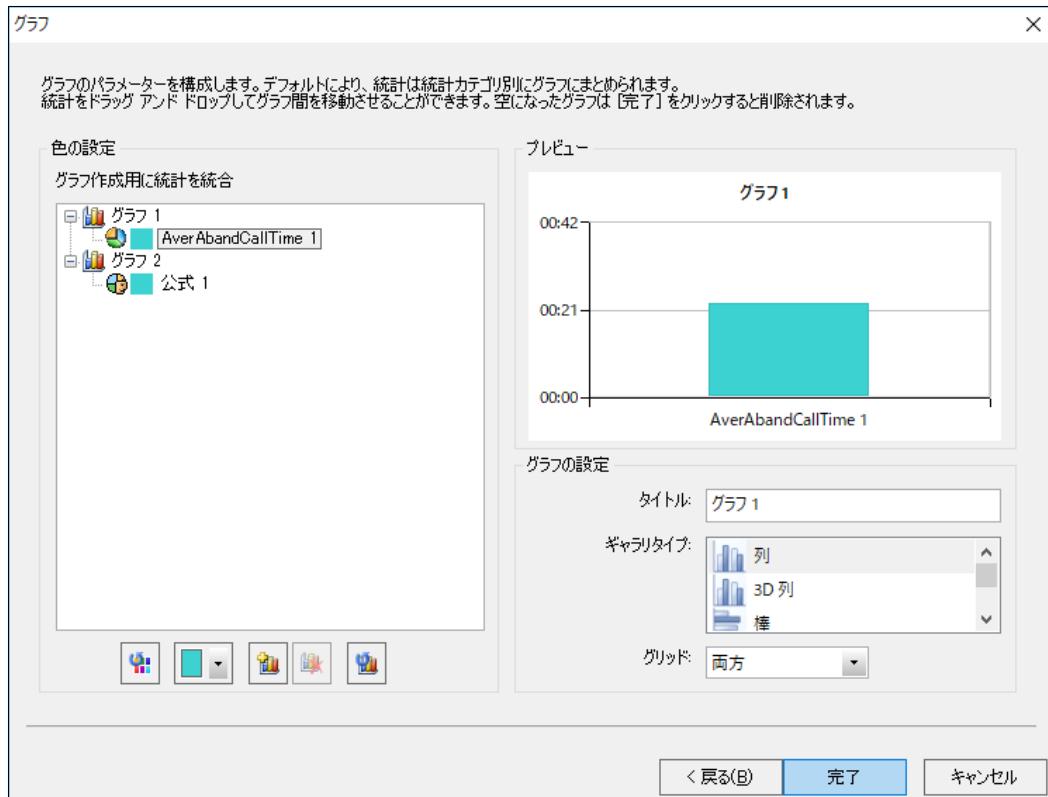
セッション無効化への対応について

- 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 キーを押し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できます。

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。



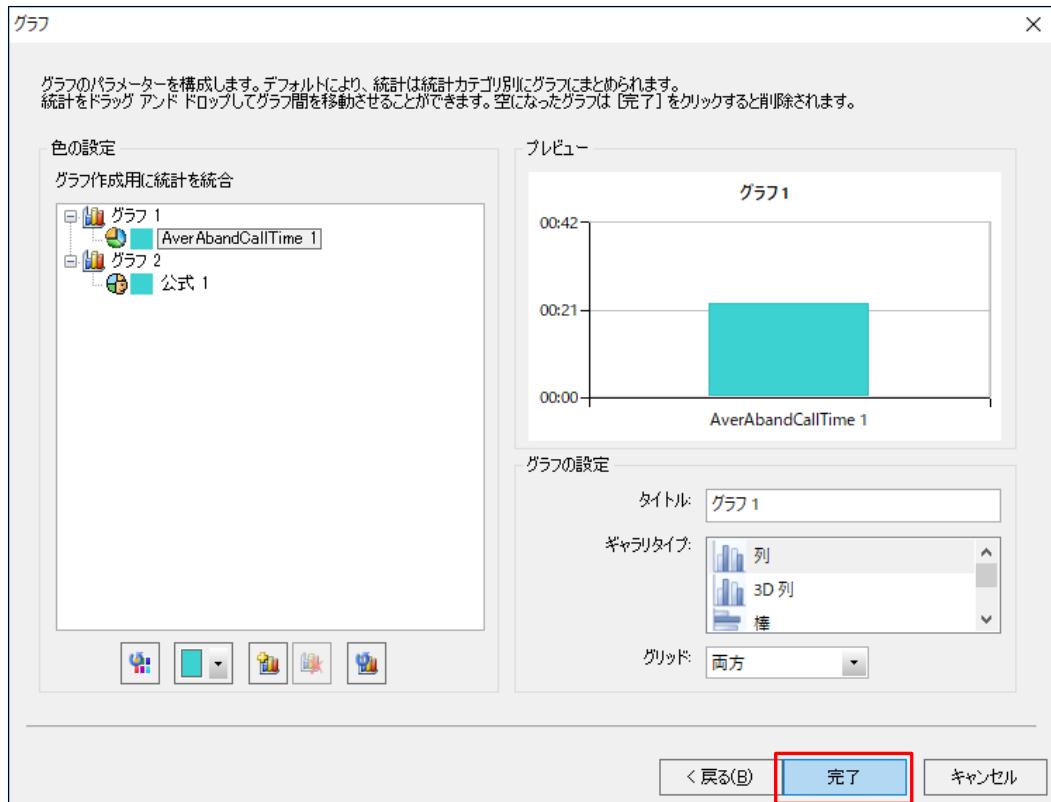
[凡例 ● : 必須 空欄 : 任意]

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"> 半角文字（カナ英数字・一部の記号）が利用可能 以下の半角記号は利用不可 ^&*+= ¥[]:;,!?"/<> 全角文字が利用可能 半角/全角いずれも最大 25 文字まで 既存のグラフ名と重複していると保存できない
	ギャラリタイプ	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。	

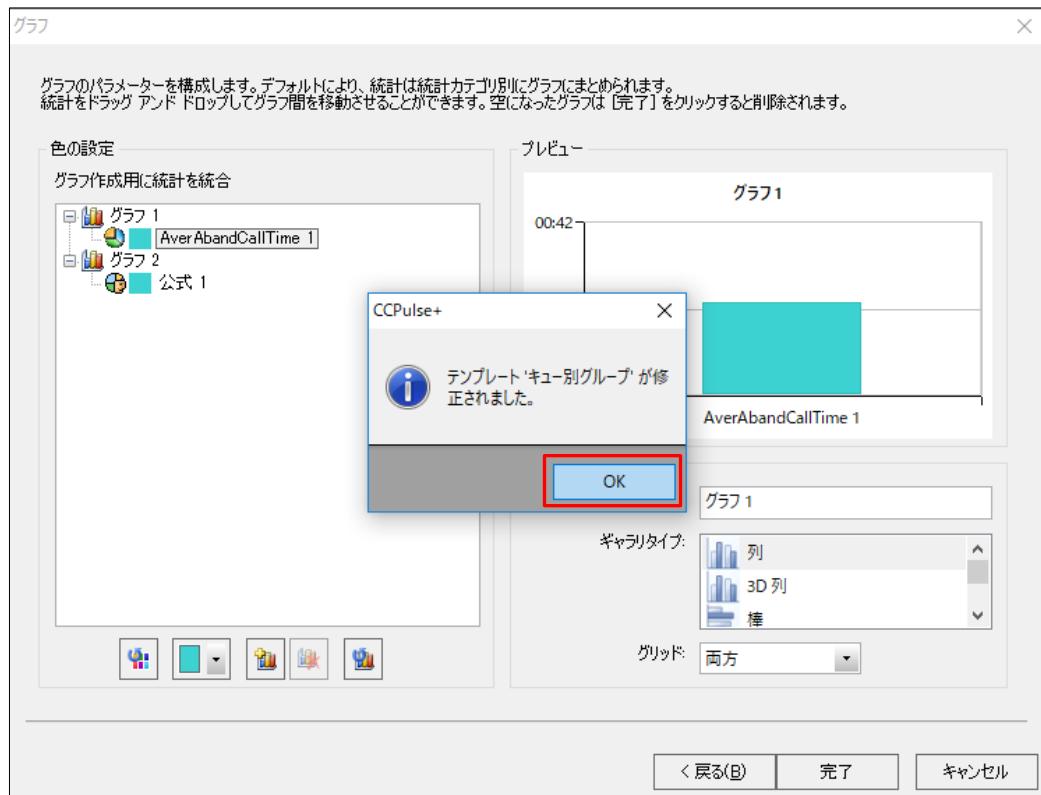
ギャラリタイプの設定について

- 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な「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。

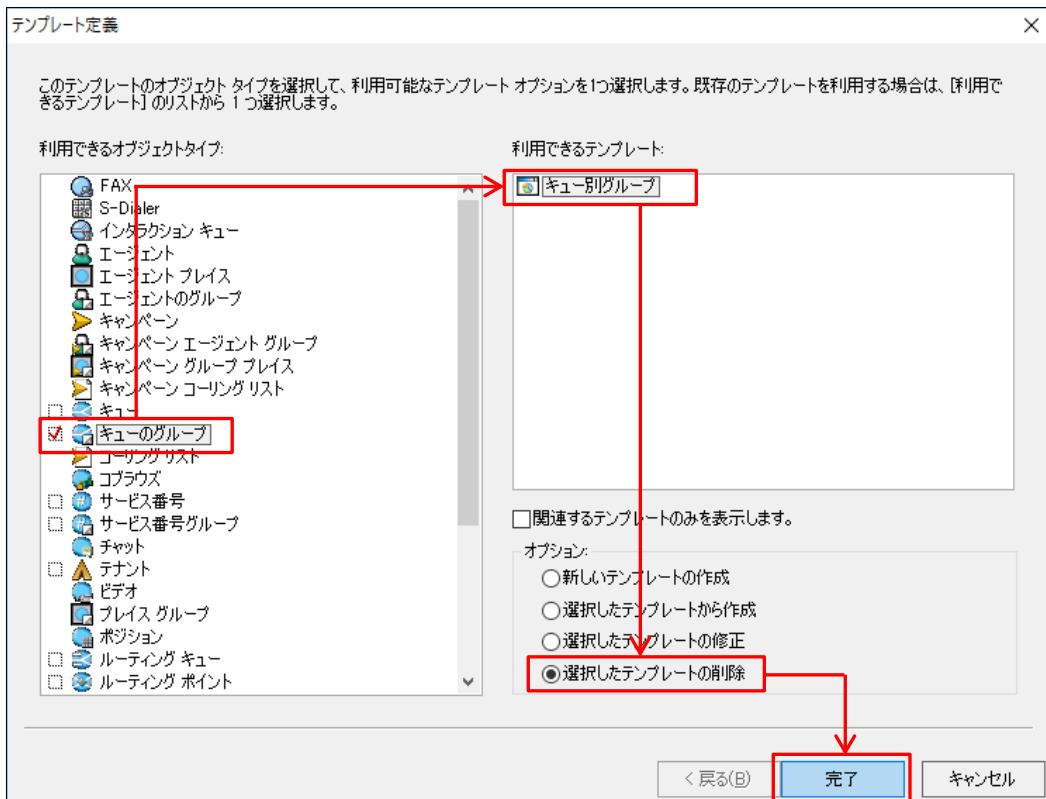


(5) 修正完了のダイアログが表示されます。[OK]をクリックして修正を完了します。

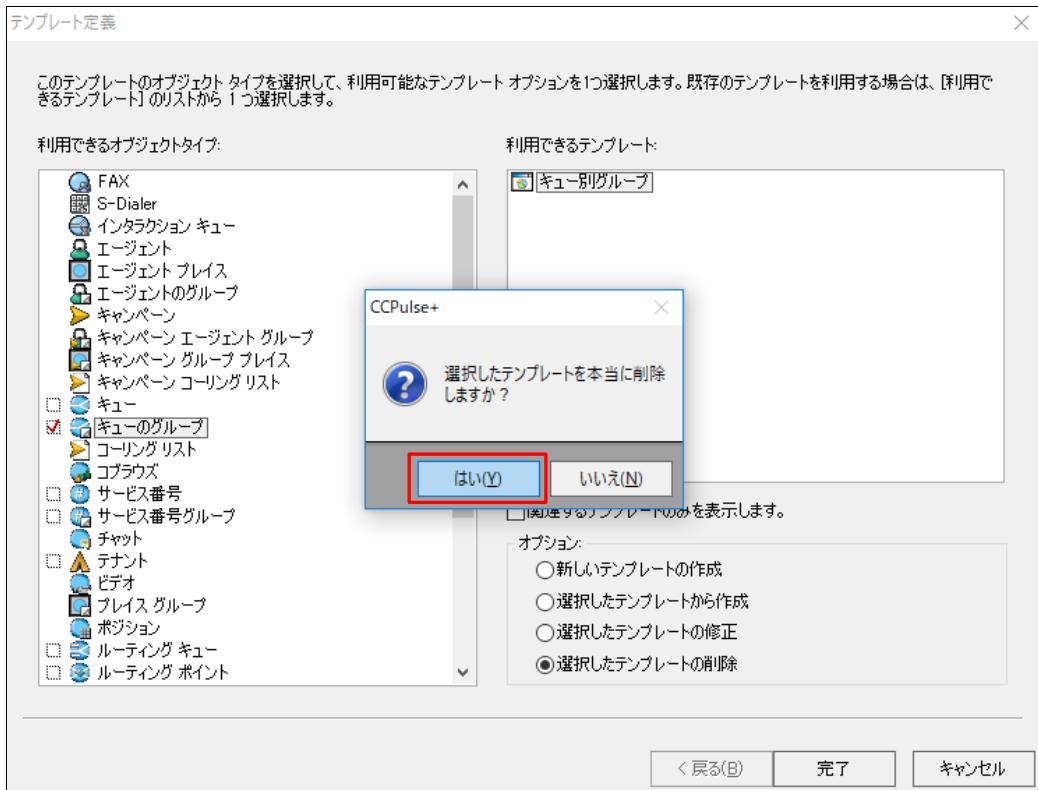


1.1.5.4.4 削除

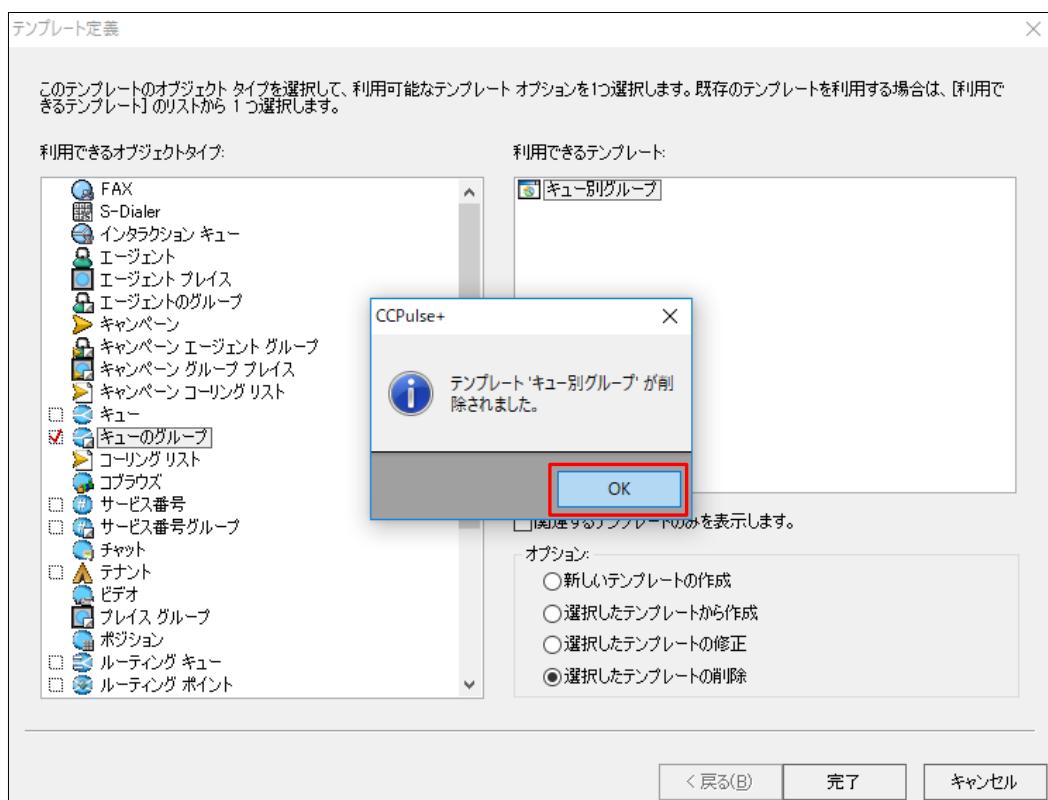
(1) [テンプレート定義]ダイアログの「利用できるオブジェクトタイプ」から削除するテンプレートが設定されているオブジェクトを選択し、「利用できるテンプレート」から削除するテンプレートを選択します。[選択したテンプレートを削除]が選択されていることを確認して[次へ]をクリックします。画面はオブジェクトタイプ「キューのグループ」の「キュー別グループ」テンプレートを削除する場合の例となります。



(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。

項目番/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]

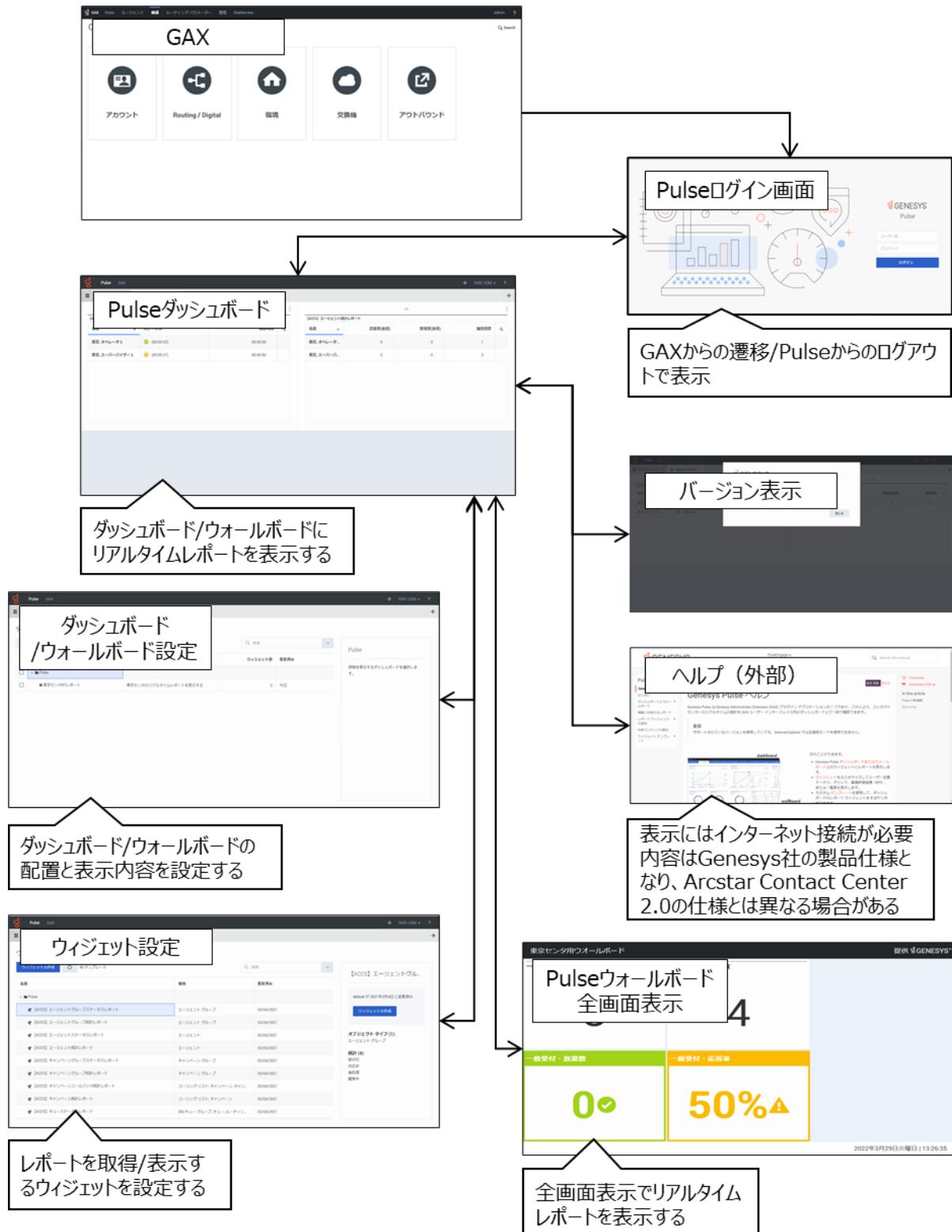
項目	概要	アカウント権限				参照先
		構築用管理者	テナント管理者	スーパーバイザ	エージェント	
ログイン/ログアウト						
Pulse へのログイン	Pulse にログインする	●	●	●		P.157
Pulse からのログアウト	Pulse からログアウトする	●	●	●		P.162
ダッシュボード						
ダッシュボード設定	ダッシュボードを設定する	●	●	●		P.172
ウォールボード						
ウォールボード設定	ウォールボードを設定する	●	●	●		P.232
ウィジェット						
ウィジェット設定	ウィジェットを設定する	●	●	●		P.293

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 × 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 × 10 項目	
	Chrome	6,000 エージェント × 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ございませんが、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

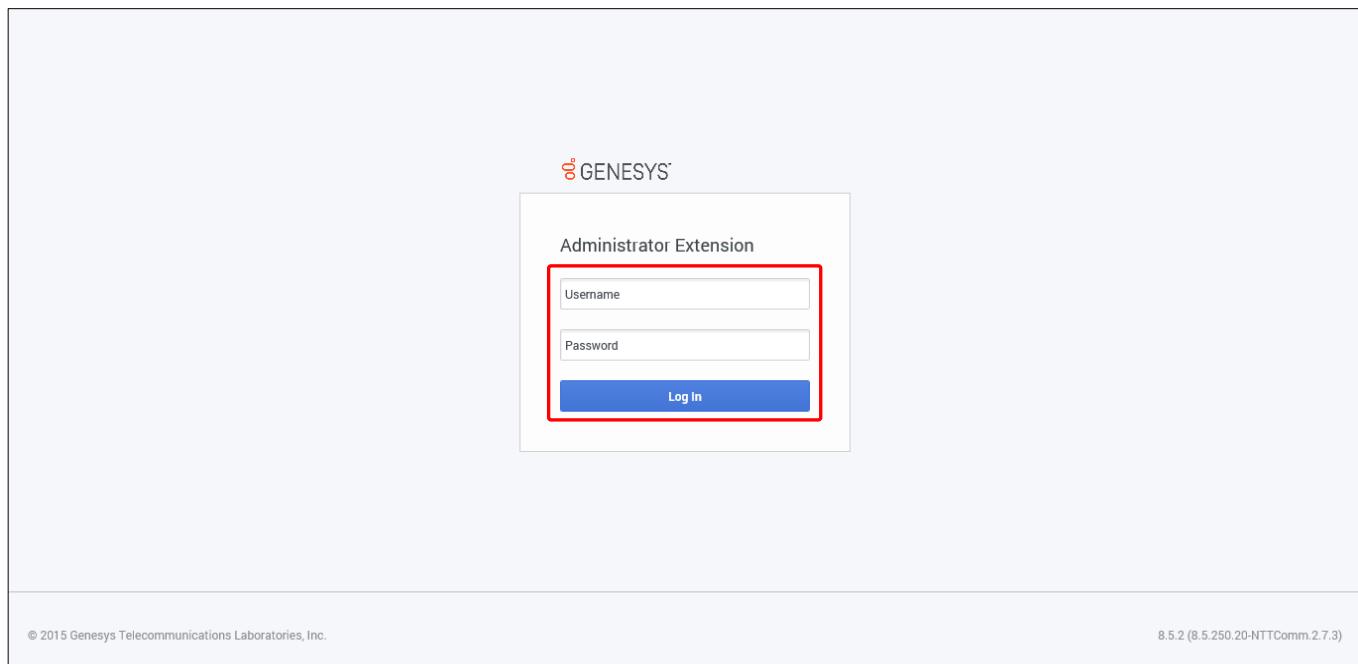
(1) 以下の URL ヘアクセスします。

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

DR 拠点の利用について

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

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



GENESYS®

Administrator Extension

Username

Password

Log In

© 2015 Genesys Telecommunications Laboratories, Inc.

8.5.2 (8.5.250.20-NTTComm.2.7.3)

ログイン画面の英語表示について

- Chrome のシークレットモード/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

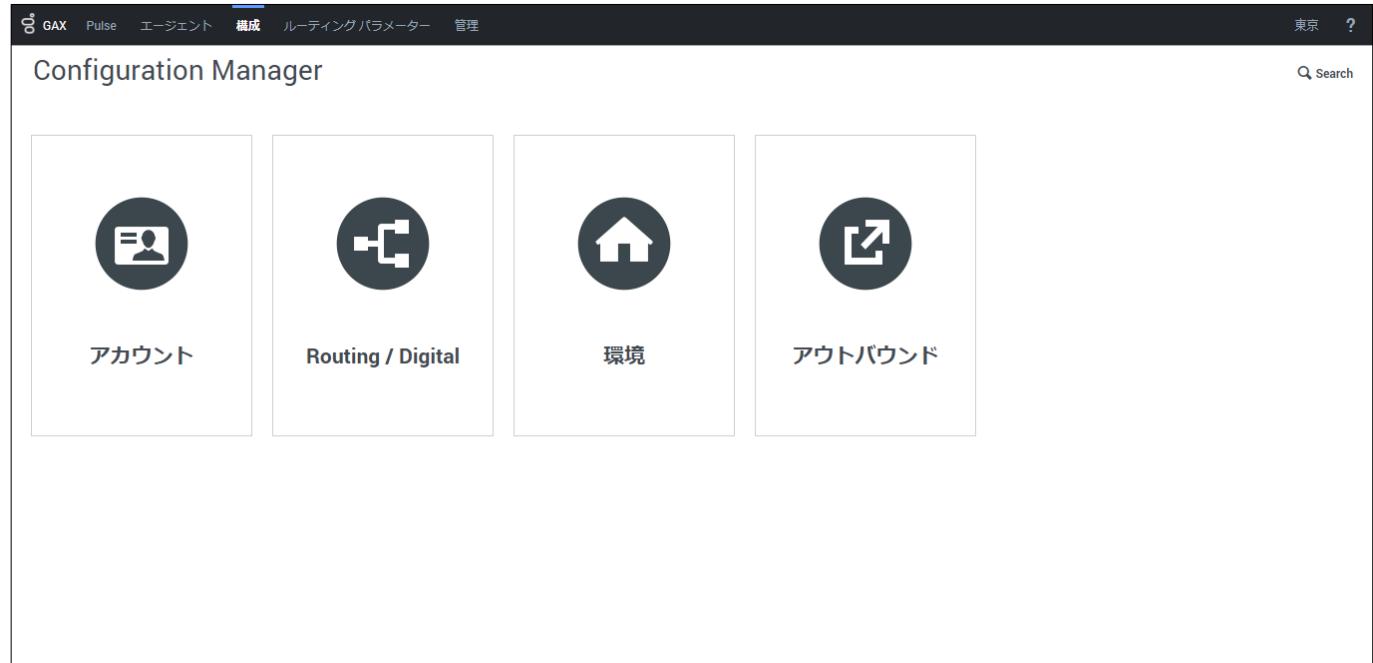
- 入力されたユーザーIDまたはパスワードに誤りがある場合、入力されたユーザーIDの状態がカスタマポータルで「無効」に設定されている場合、アカウント（ユーザーID）がロックされている場合は、以下のエラーメッセージが表示されます。

入力誤りがある場合、「無効」設定の場合（英語/日本語）

アカウントがロックされている場合（英語/日本語）

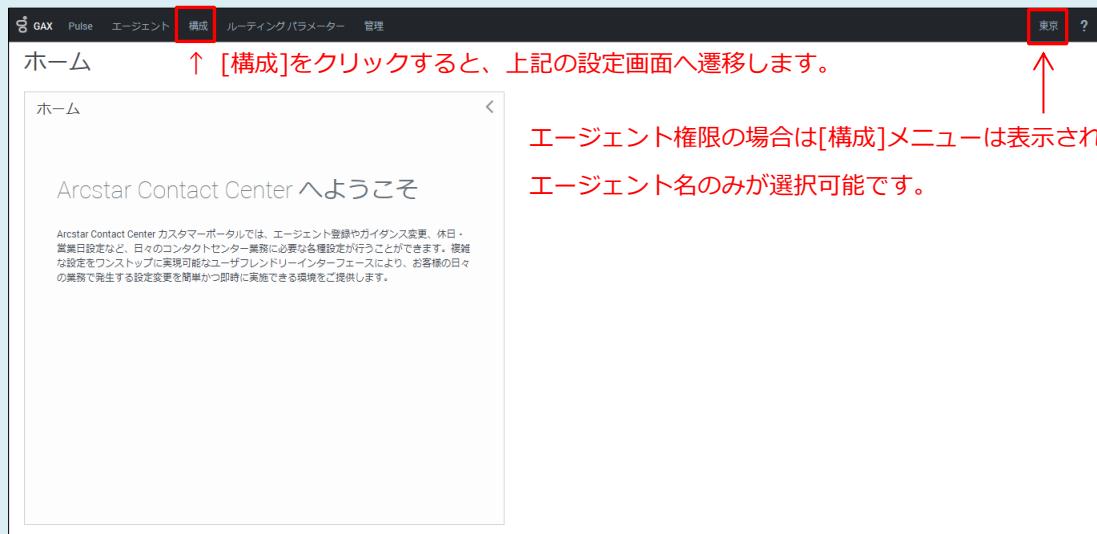
- 20分以内に5回パスワードの入力誤りがあるとアカウントがロックされます。アカウントロックから30分が経過すると自動的に解除されます。即時解除が必要な場合は、ユーザーズマニュアル「カスタマポータル編」の手順を参照してください。（即時解除には構築用管理者の権限が必要です。）
- アカウントがロックされると同じユーザーIDを利用するアプリケーションが利用できなくなります。
- ユーザーIDの状態が「無効」に設定されている場合は、アカウントはロックされません。カスタマポータルからユーザーIDの状態を「有効」に設定することで、GAXへのログインが可能となります。

(3) GAX の初期画面が表示され、ログインが完了します。

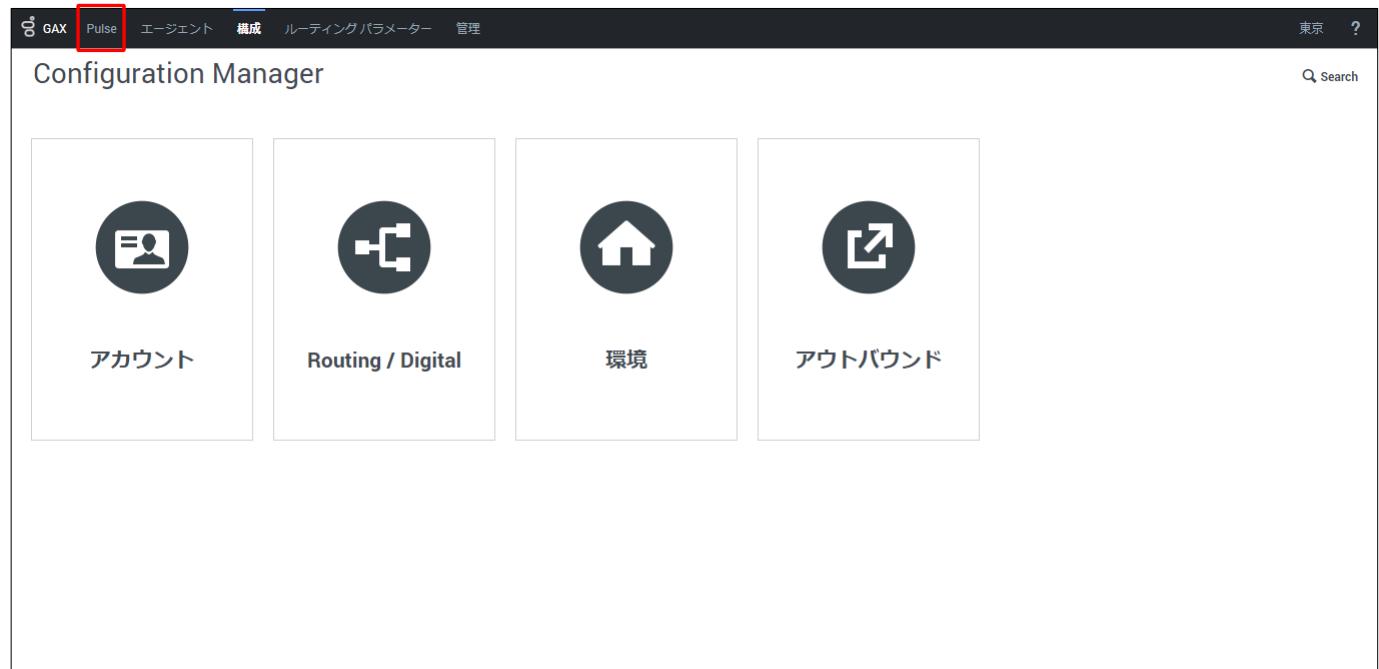


初期画面について

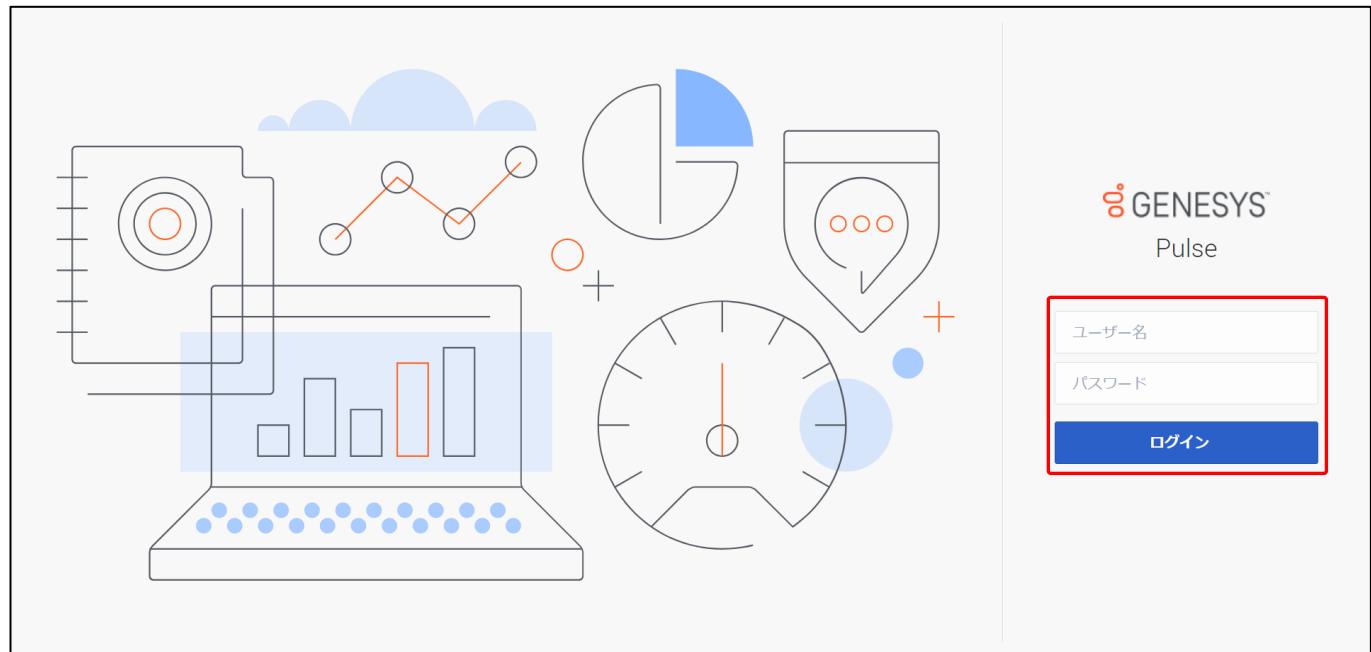
- 初期画面に表示される内容は、ログインするアカウントの権限によって異なります。上記の画面は構築用管理者のエージェントでログインした場合の例となります。
- 初めて GAX にログインした場合/ブラウザのキャッシュ情報が削除された場合/Pulse から GAX へ遷移した場合などにおいては、ログイン時に以下のホーム画面が表示される場合があります。



(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。

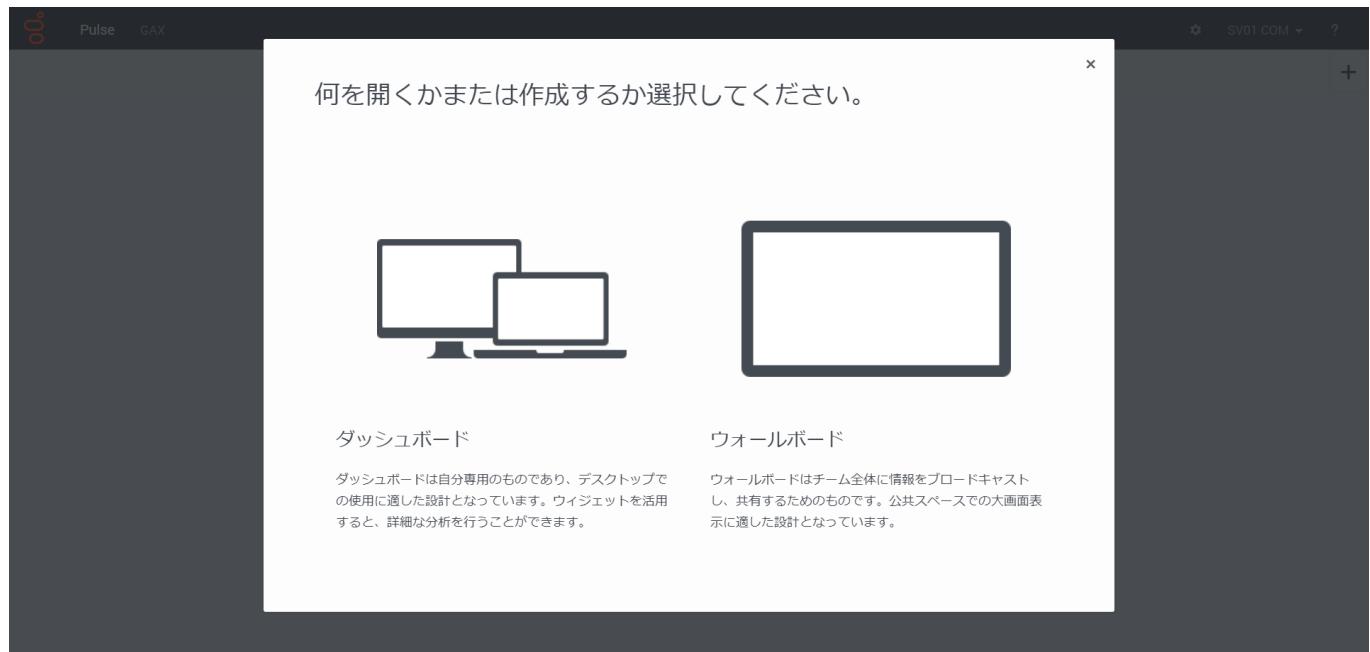


ログインについて

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

(6) Pulse が表示されます。

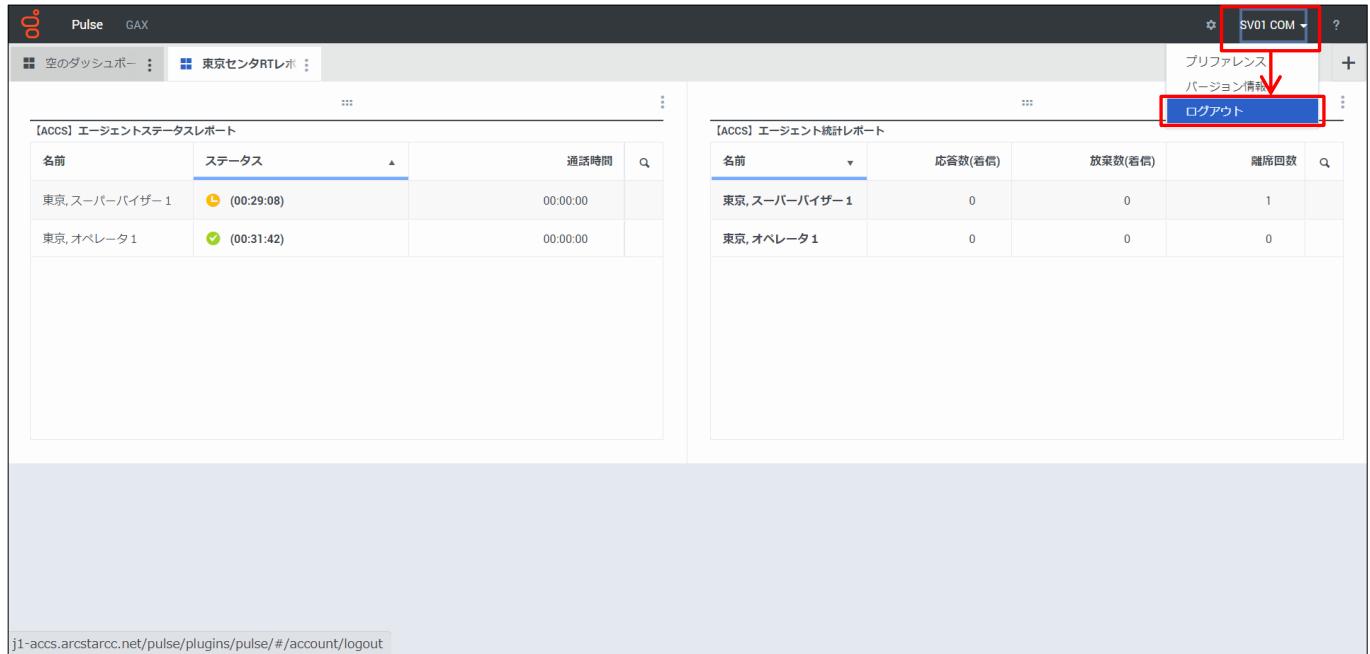


初回アクセス時の表示について

- 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。

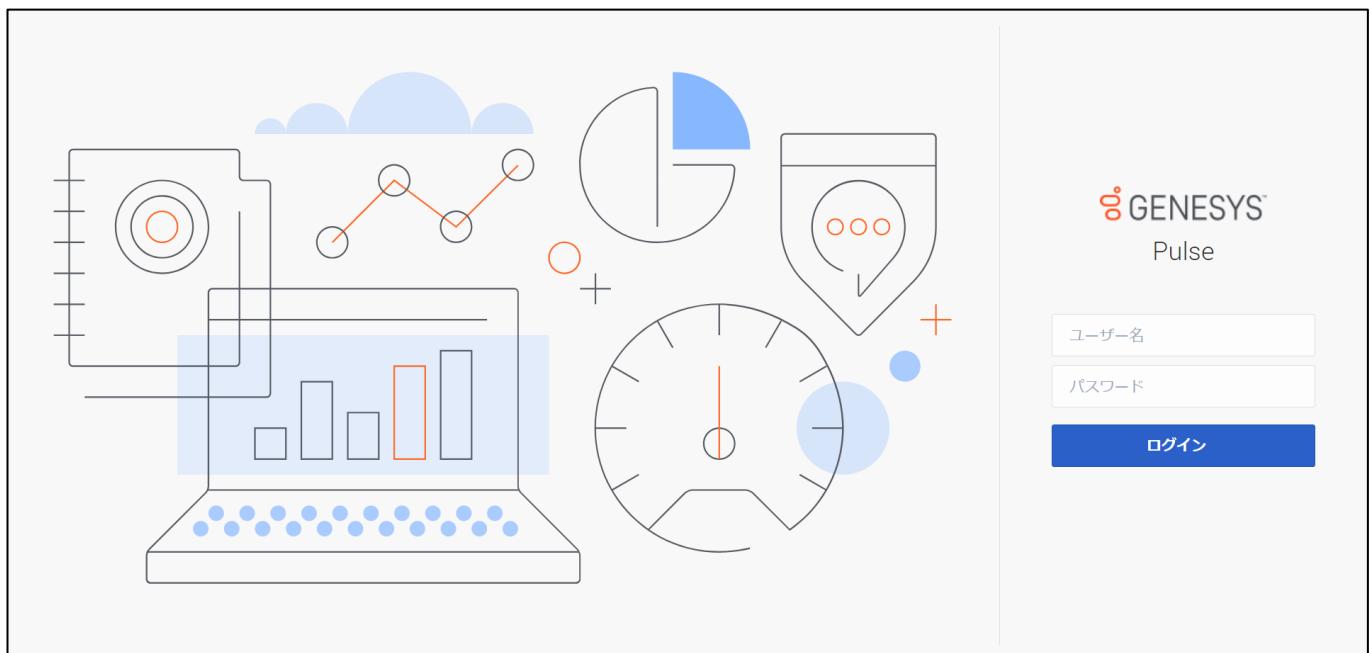
1.2.2.1 ログアウト

(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 interface with two reports side-by-side. The left report is titled "[ACCS] エージェントステータスレポート" and lists two agents: "東京, スーパーバイザー 1" (status: yellow, 00:29:08) and "東京, オペレータ 1" (status: green, 00:31:42). The right report is titled "[ACCS] エージェント統計レポート" and shows statistics for the same agents. In the top right corner of the right panel, there is a dropdown menu with options: "SV01 COM", "プリファレンス", "バージョン情報", and a red box highlights the "Logout" button. The URL "j1-accs.arcstarcc.net/pulse/plugins/pulse/#/account/logout" is visible at the bottom of the interface.

(2) Pulse からログアウトします。



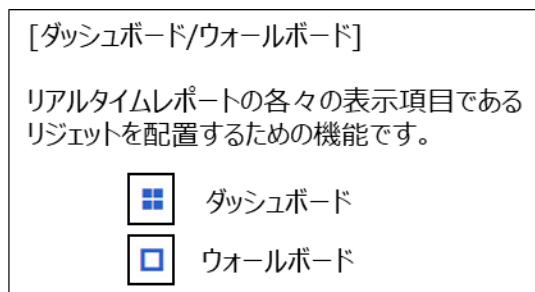
The screenshot shows the Pulse login screen. On the left, there is a large, stylized graphic of a communication system with various icons like clouds, a phone receiver, a pie chart, a shield, and a clock. On the right, there is a login form with the "GENESYS Pulse" logo. The form includes fields for "ユーザー名" and "パスワード", and a blue "ログイン" button. A red box highlights the "Logout" button, which is located just above the login form.

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。



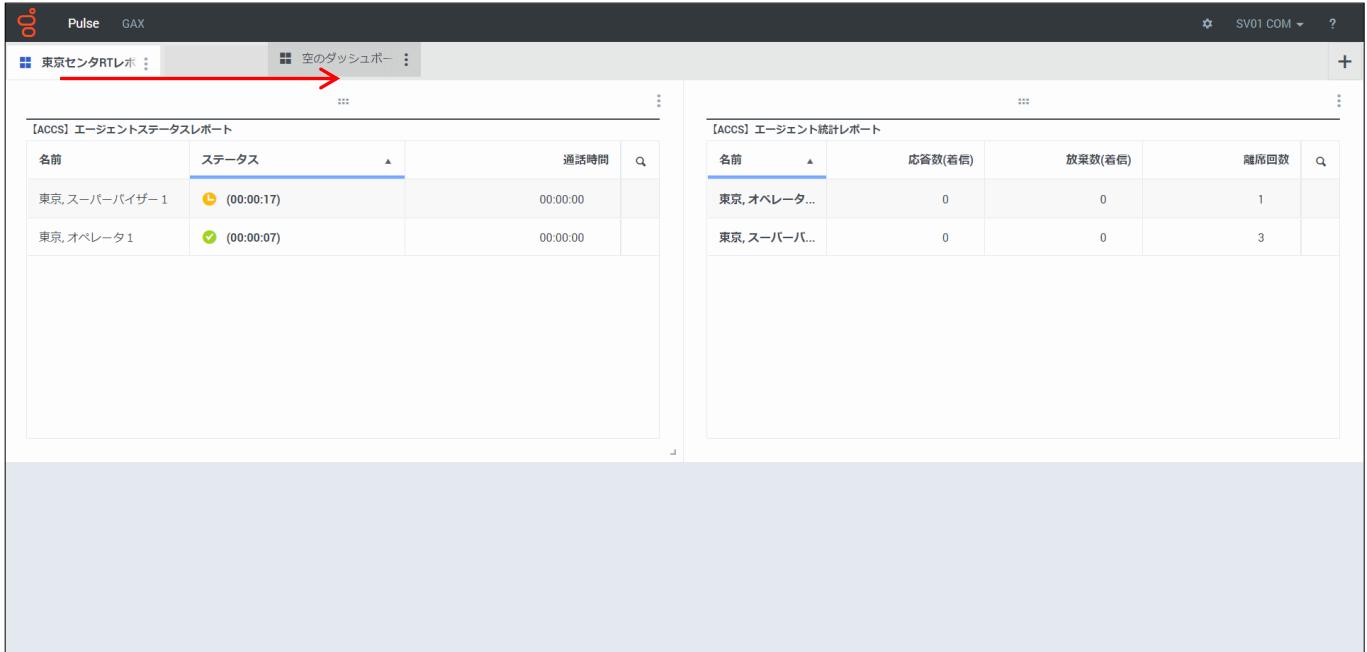
名前	ステータス	通話時間
東京, スーパーバイザー 1	🟡 (00:27:48)	00:00:00
東京, オペレーター 1	🟢 (00:30:22)	00:00:00

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, オペレーター 1	0	0	0

[ダッシュボード]
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。

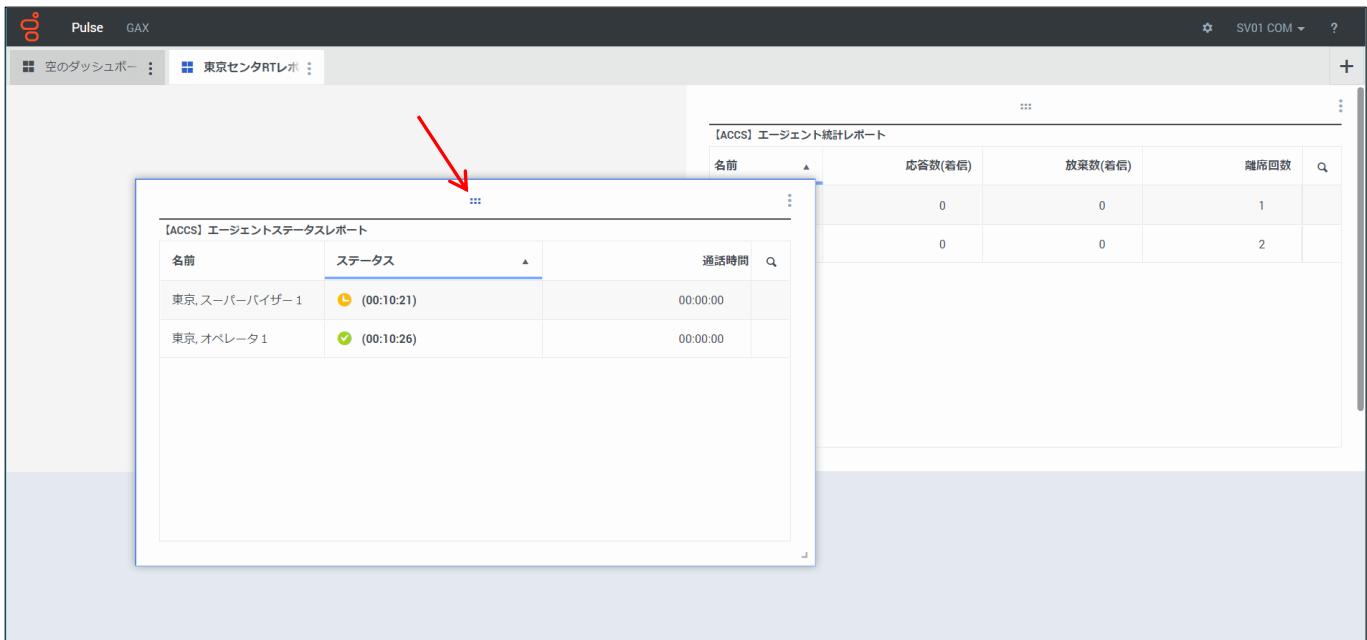
ダッシュボードの設定は「1.2.4 ダッシュボード」(P.172)、ウォールボードの説明は「1.2.5 ウォールボード」(P.232)、ウィジェットの設定は「1.2.6 ウィジェット」(P.293) を参照してください。

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できます。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。



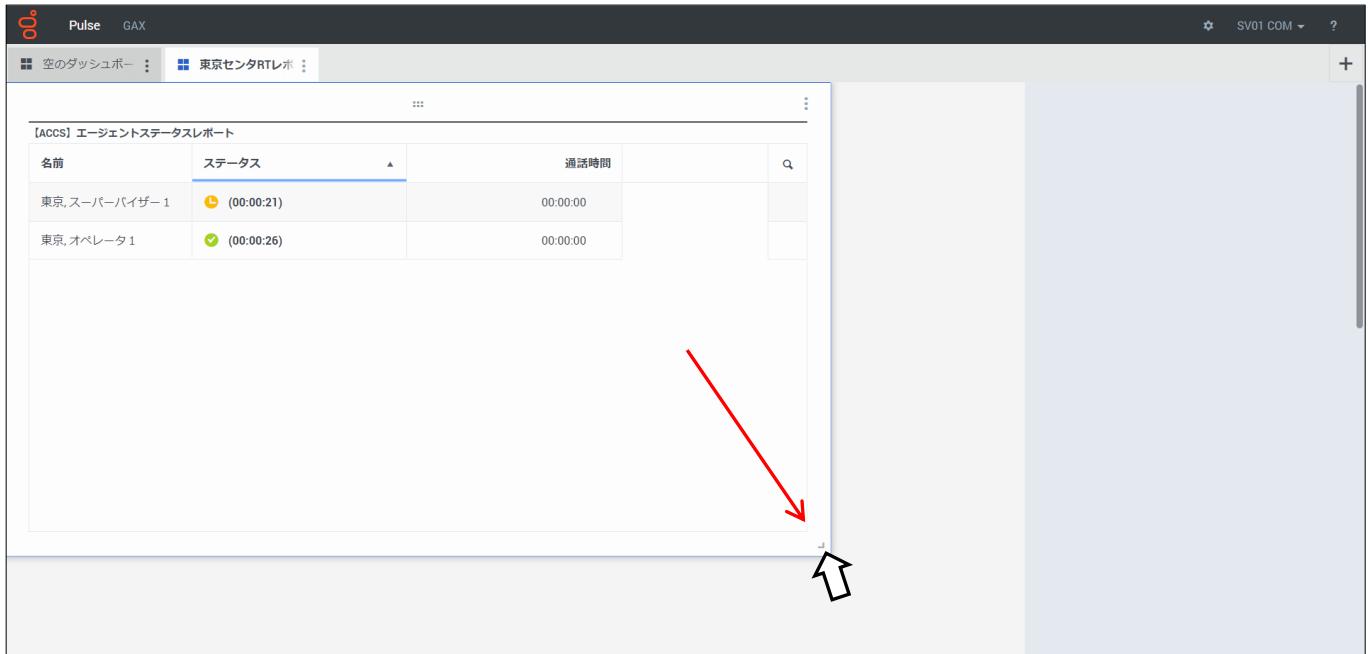
The screenshot shows the Pulse GAX interface with two dashboards. The left dashboard is titled '東京センタRTレポート' and the right dashboard is titled '空のダッシュボード'. A red arrow points from the left dashboard's title bar to the right dashboard's title bar, indicating that the dashboards are being swapped.

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できます。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 interface with a single dashboard. A red arrow points to the central report area, indicating that the configuration of the report is being changed.

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できます。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。



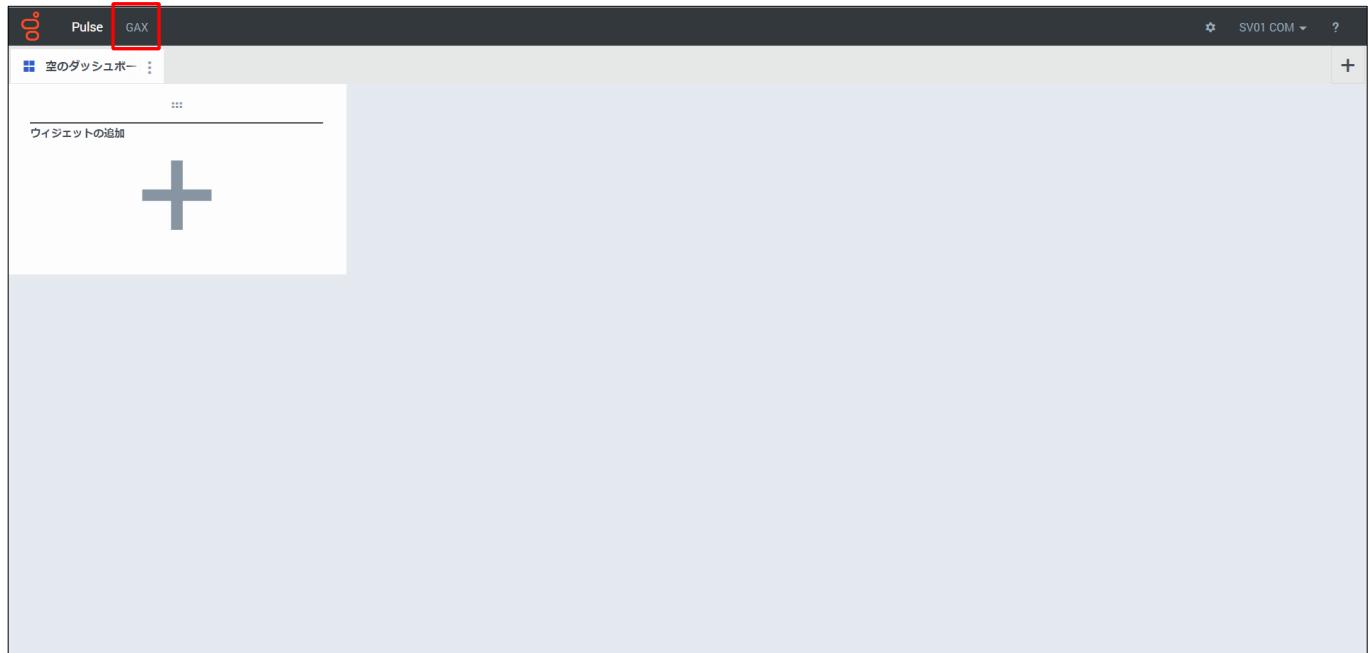
ウィジェットの配置について

- 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。

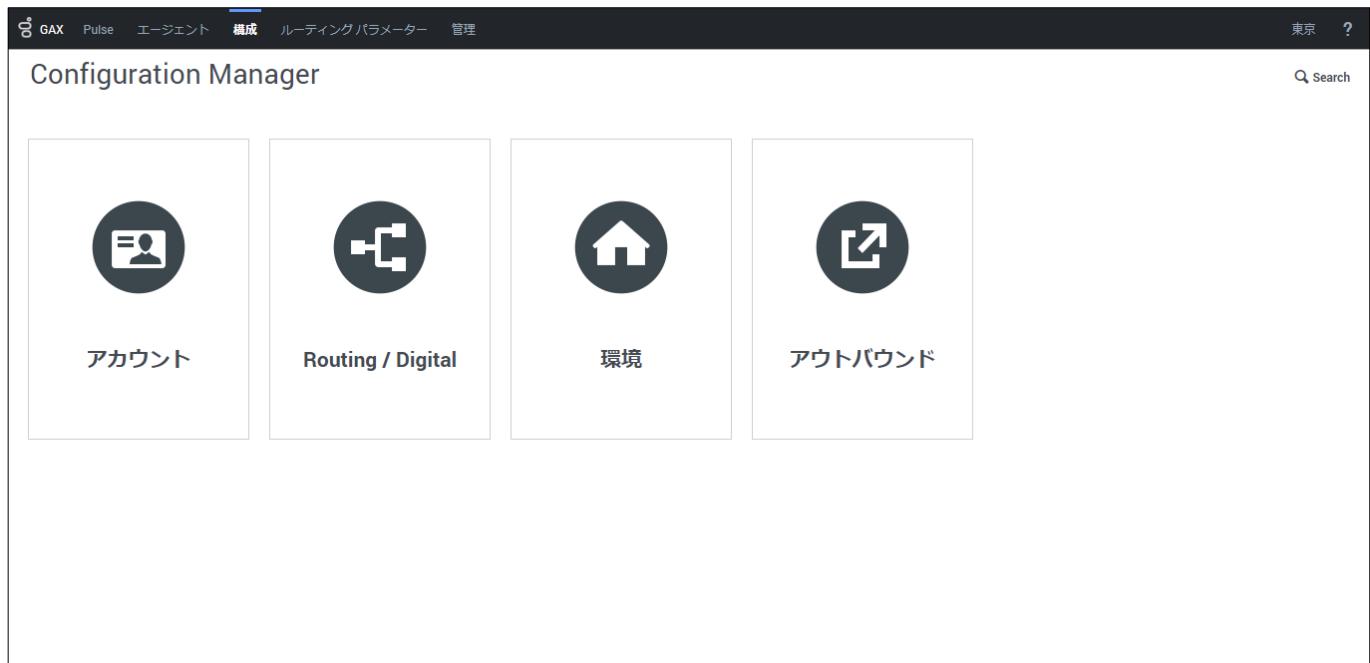
1.2.3.1 GAX

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

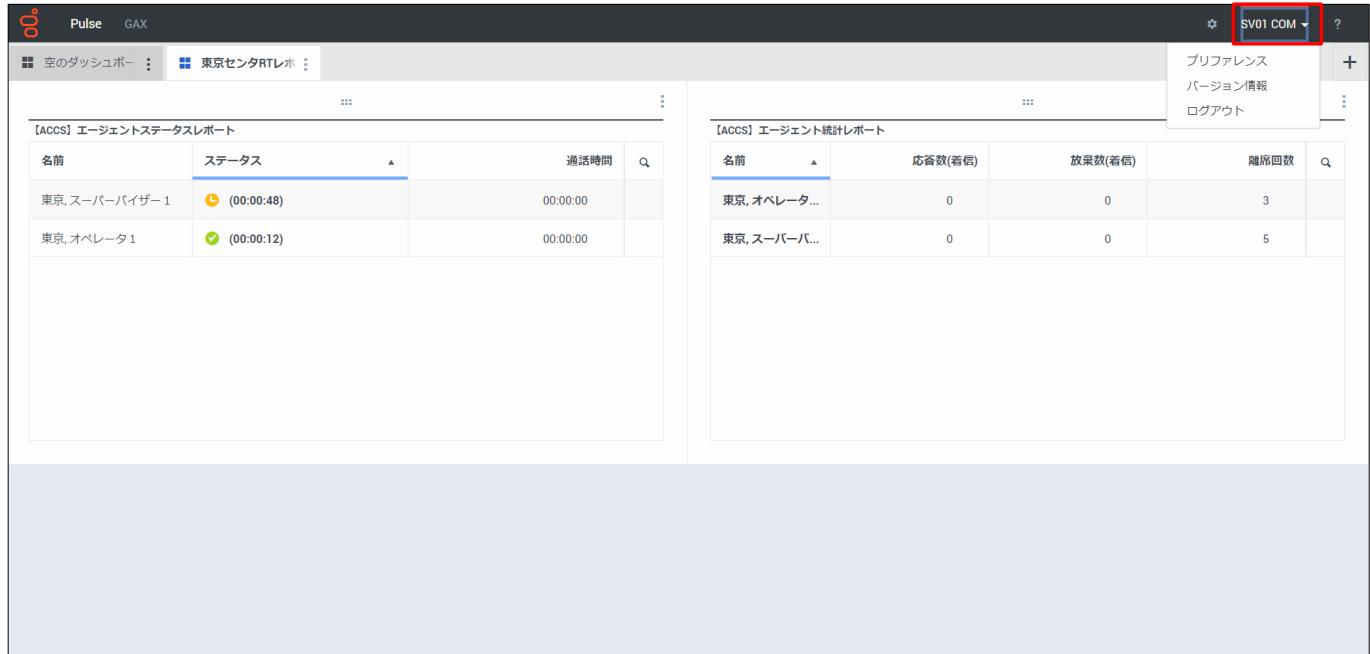
ダッシュボード/ウォールボード/ウィジェットの各設定画面へのアクセスが可能です。ダッシュボード設定は「1.2.4 ダッシュボード」(P.172)、ウォールボード設定は「1.2.5 ウォールボード」(P.232)、ウィジェットテンプレート設定は「1.2.6 ウィジェット」(P.293) および「1.2.7 テンプレート」(P.310)、オプションのインポート/エクスポート設定は「1.2.8 オプションのインポート/エクスポート」(P.337) を参照してください。



1.2.3.3 Pulse アカウントメニュー

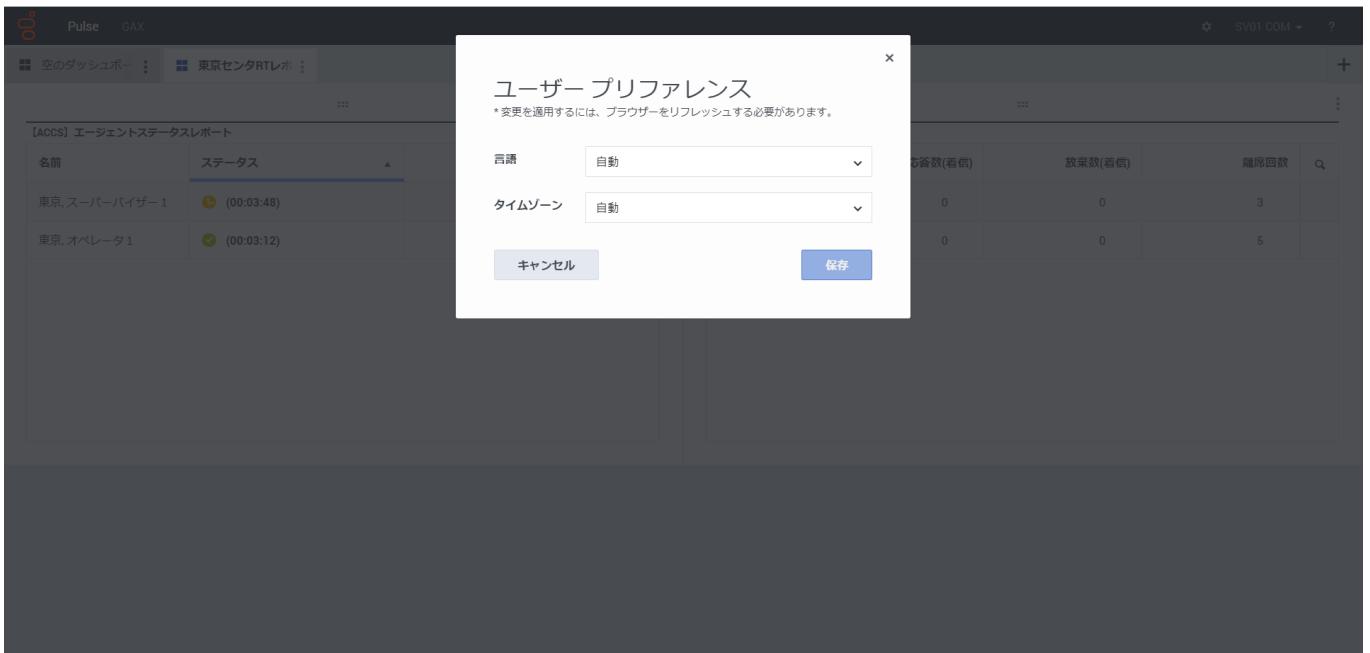
Pulse のプリファレンスの変更、バージョン確認およびログアウトが可能です。

(3) 右上のログイン中エージェントを選択します。



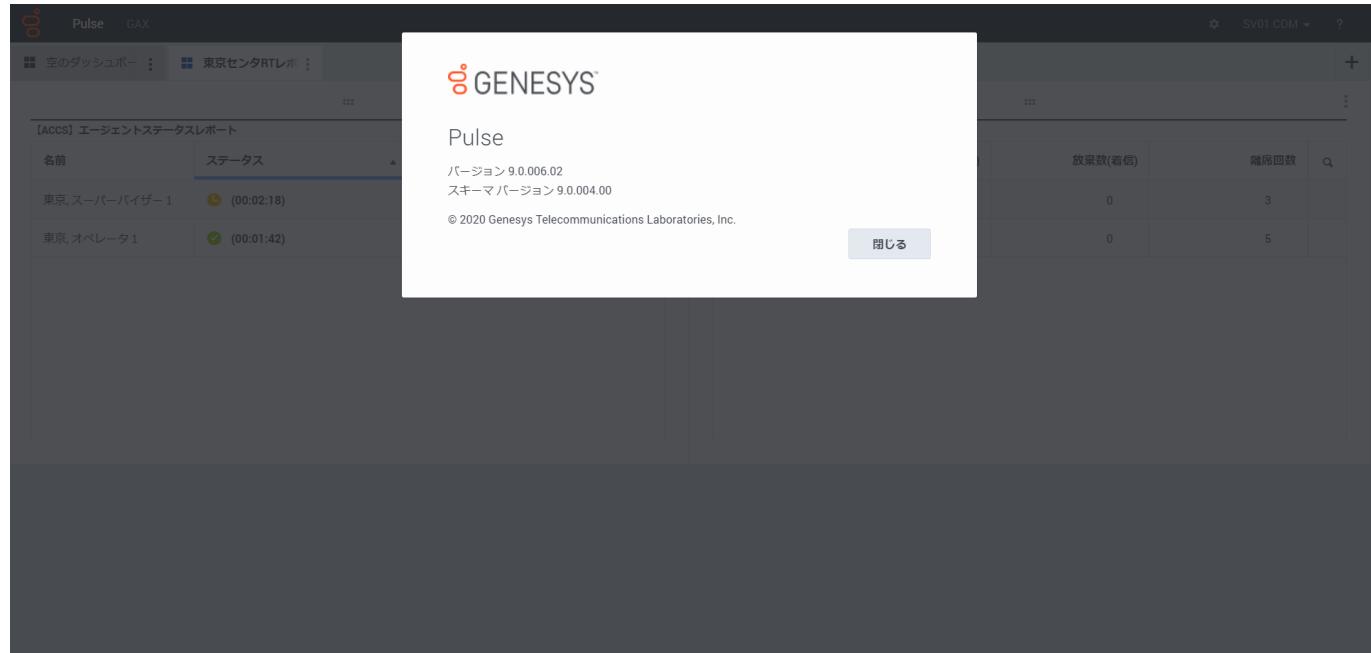
The screenshot shows the Pulse GAX application interface. At the top right, there is a dropdown menu labeled "SV01 COM" with a red box around it. Below the menu, there are three options: "プリファレンス" (Preferences), "バージョン情報" (Version Information), and "ログアウト" (Logout). The main content area displays two reports: "【ACCS】エージェントステータスレポート" on the left and "【ACCS】エージェント統計レポート" on the right. The "エージェントステータスレポート" table shows two agents: "東京, スーパーバイザー 1" (Status: yellow circle with a phone icon, duration: 00:00:48) and "東京, オペレーター 1" (Status: green checkmark, duration: 00:00:12). The "エージェント統計レポート" table shows statistics for these agents: "応答数(着信)" (Calls Answered), "放棄数(着信)" (Calls Abandoned), and "離席回数" (Absenteeism Count).

(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できます。

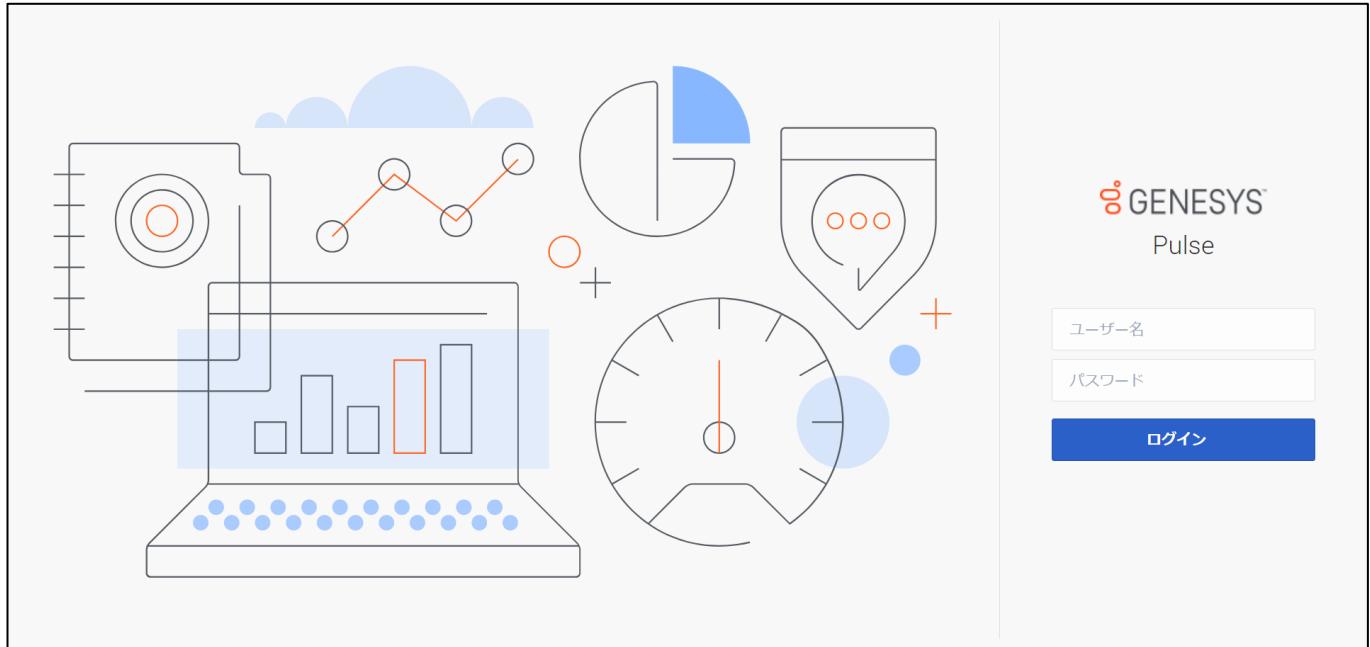


The screenshot shows the Pulse GAX application interface with a "User Preferences" dialog box in the foreground. The dialog box is titled "ユーザー プリファレンス" and contains two dropdown menus: "言語" (Language) set to "自動" (Automatic) and "タイムゾーン" (Time Zone) set to "自動" (Automatic). Below the dropdowns are two buttons: "キャンセル" (Cancel) and "保存" (Save). The background shows the same "Agent Status Report" and "Agent Statistics Report" tables as the previous screenshot.

(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。



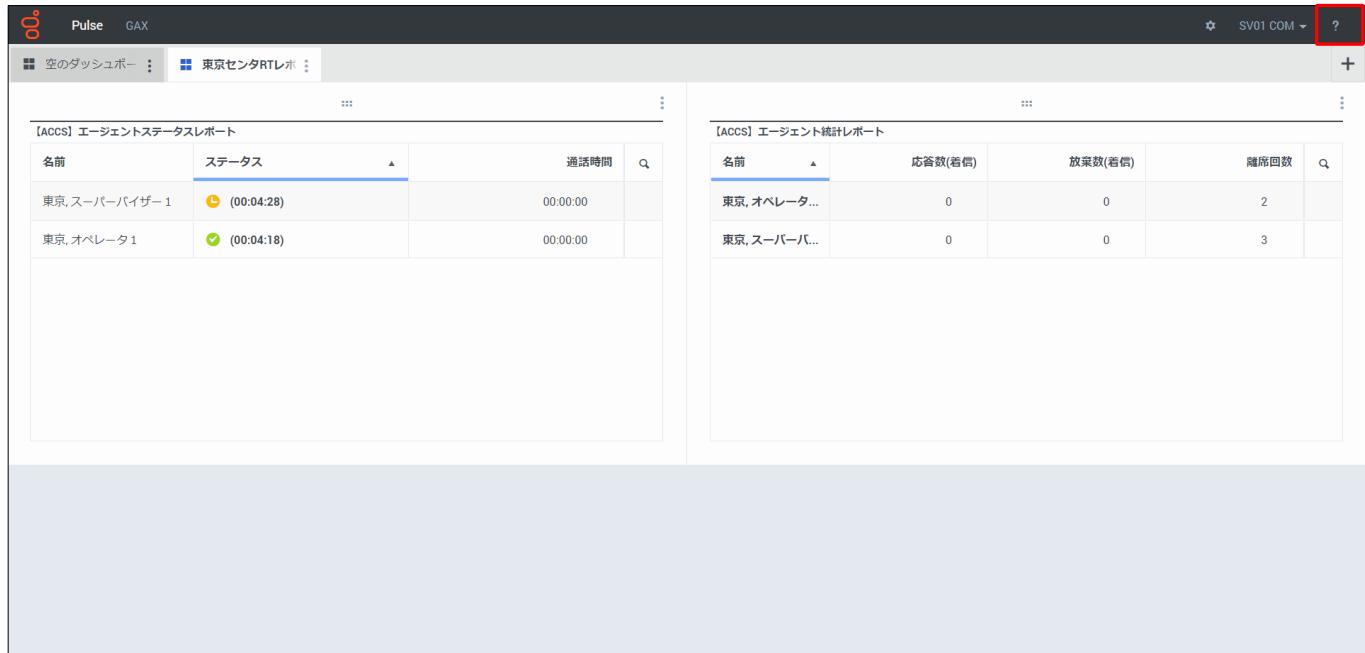
(6) [Log out]を選択すると Pulse からログアウトします。



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。



(2) 製品ヘルプが表示されます。

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できます。

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

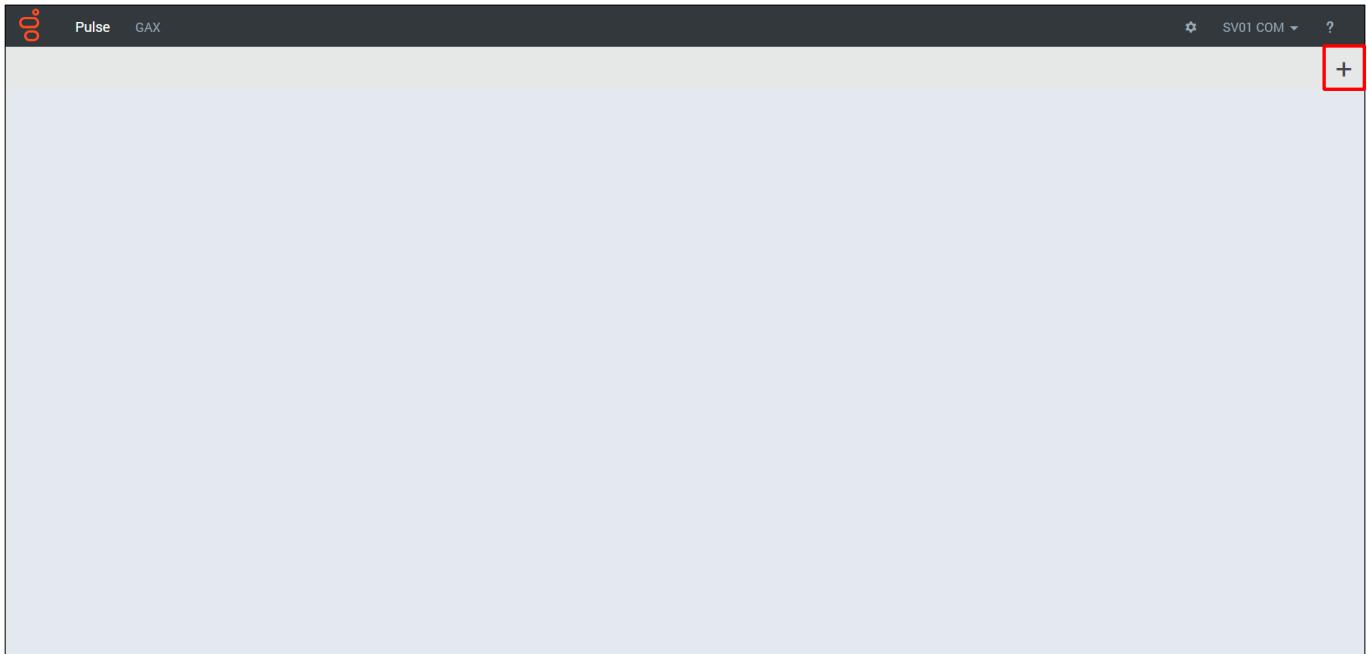
- 保存したウォールボードには組織設定は適用されず、Pulse にアクセス可能なすべてのエージェントから参照が可能です。
- ダッシュボードに設定されたウィジェット内オブジェクトの参照可否については、組織設定が適用されます。

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。

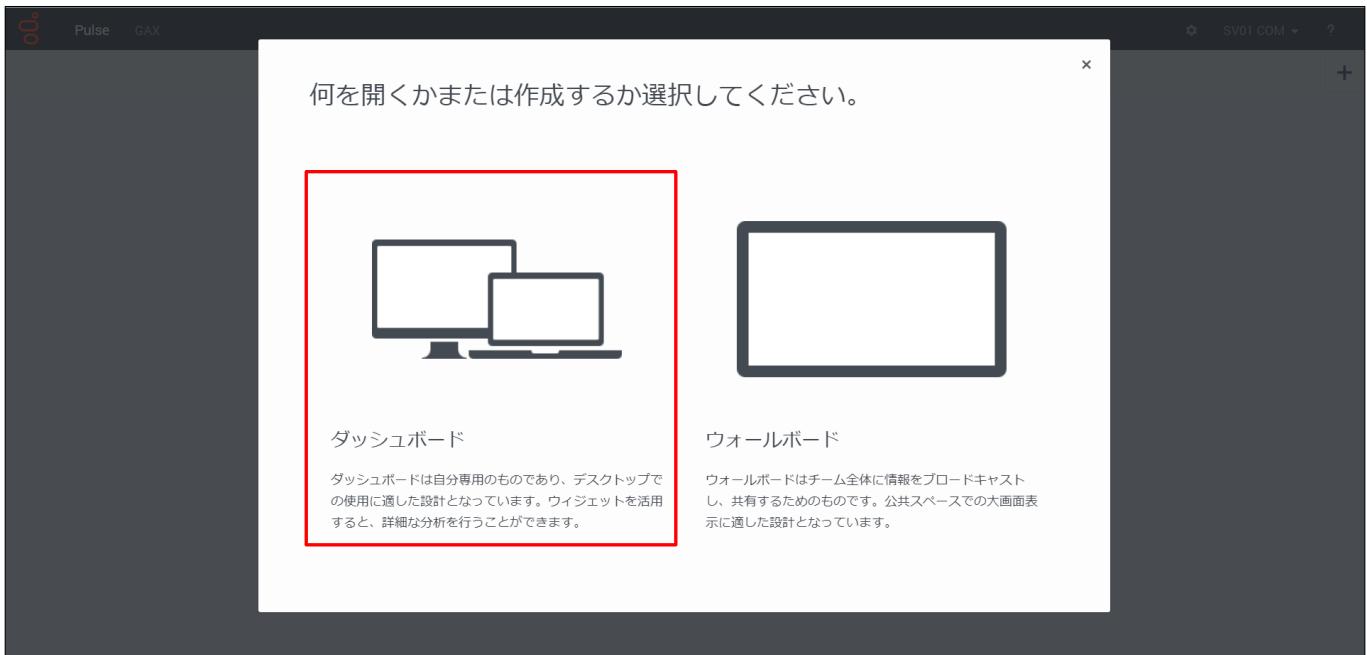
項目番/項目名	概要	参照先頁番号
1 ダッシュボードの作成		P.173
2 ダッシュボードの選択	保存済みのダッシュボードを開く手順	P.178
3 ダッシュボードの変更	ダッシュボードの名前変更/ウィジェット追加/ダッシュボードの保存/ダッシュボードを閉じる手順	P.181
4. ダッシュボードの削除	保存済みダッシュボードを削除する手順	P.229

1.2.4.1 ダッシュボードの作成

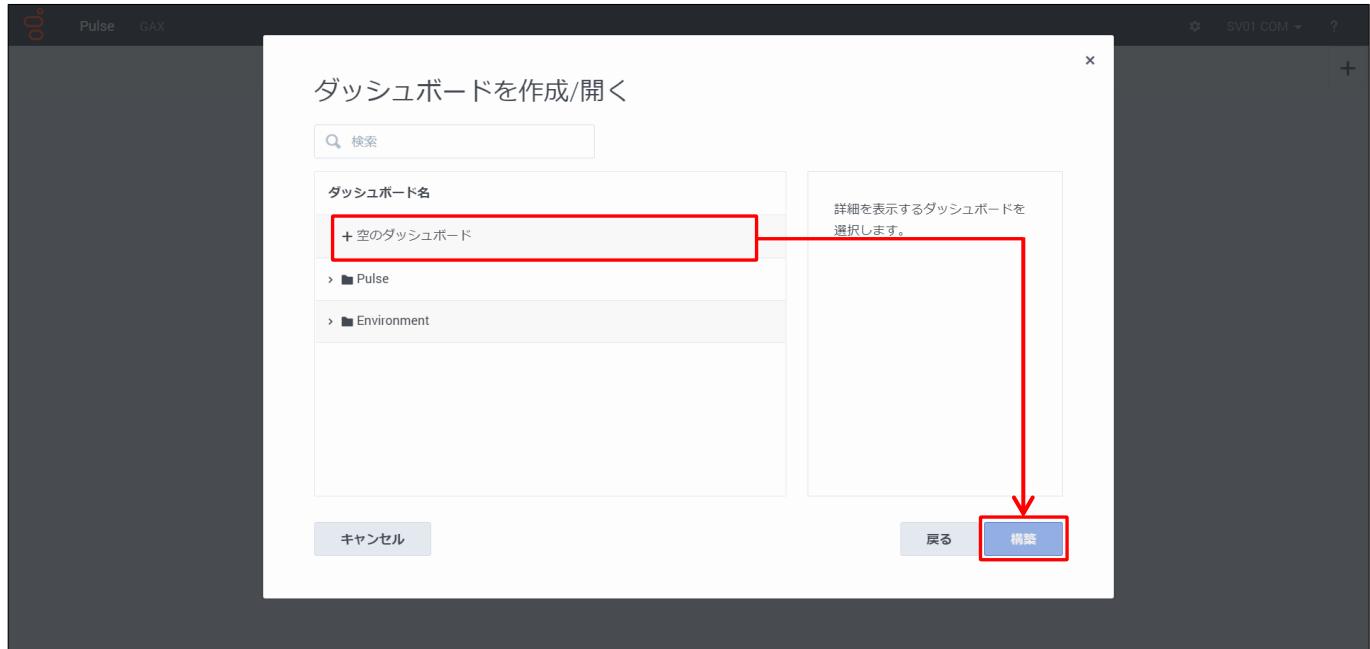
(1) [ダッシュボードの追加]ボタンをクリックします。



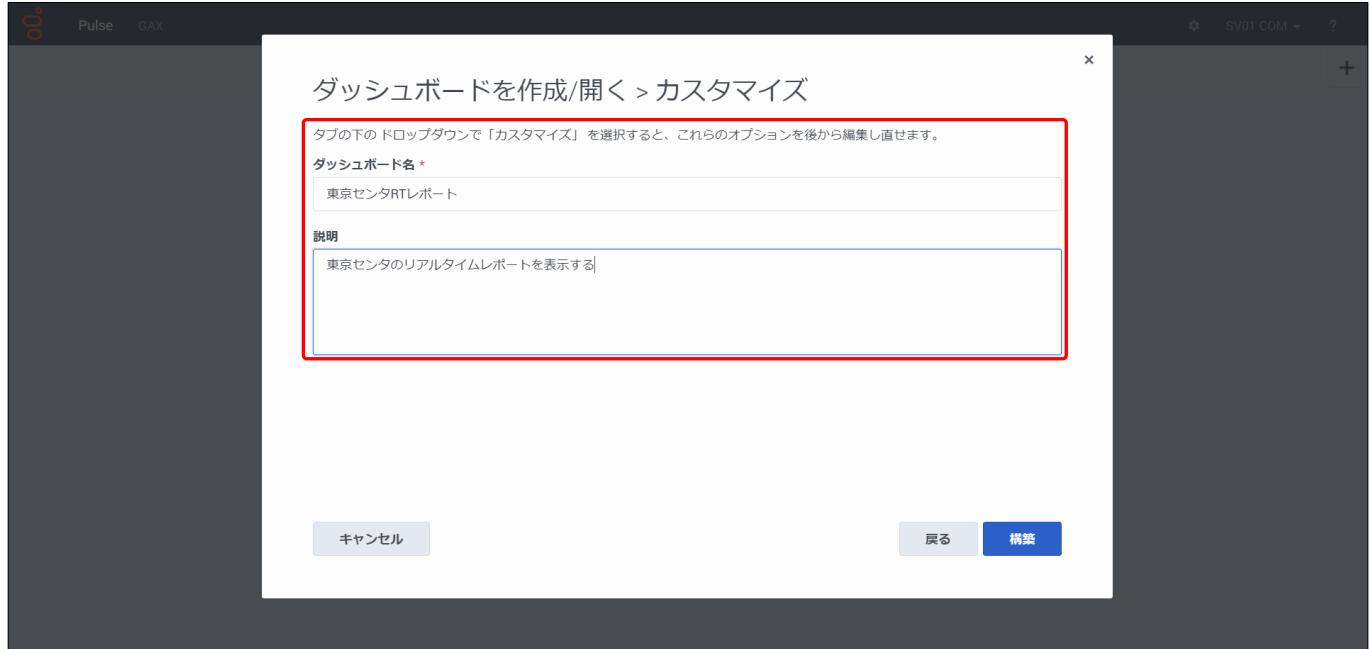
(2) ダッシュボードとウォールボードの選択画面が表示されます。[ダッシュボード]を選択します。



(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。	<ul style="list-style-type: none">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。	<ul style="list-style-type: none">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

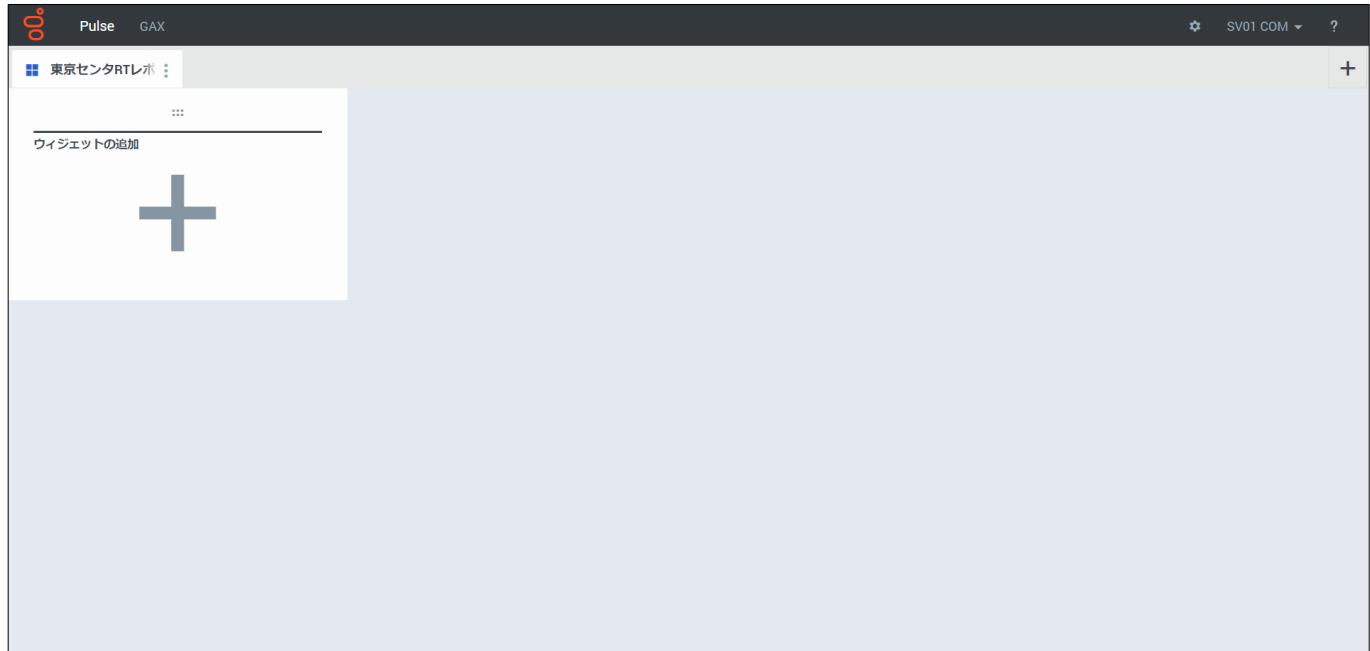
ダッシュボード名について

- 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。



(6) 新しいダッシュボードが作成されます。

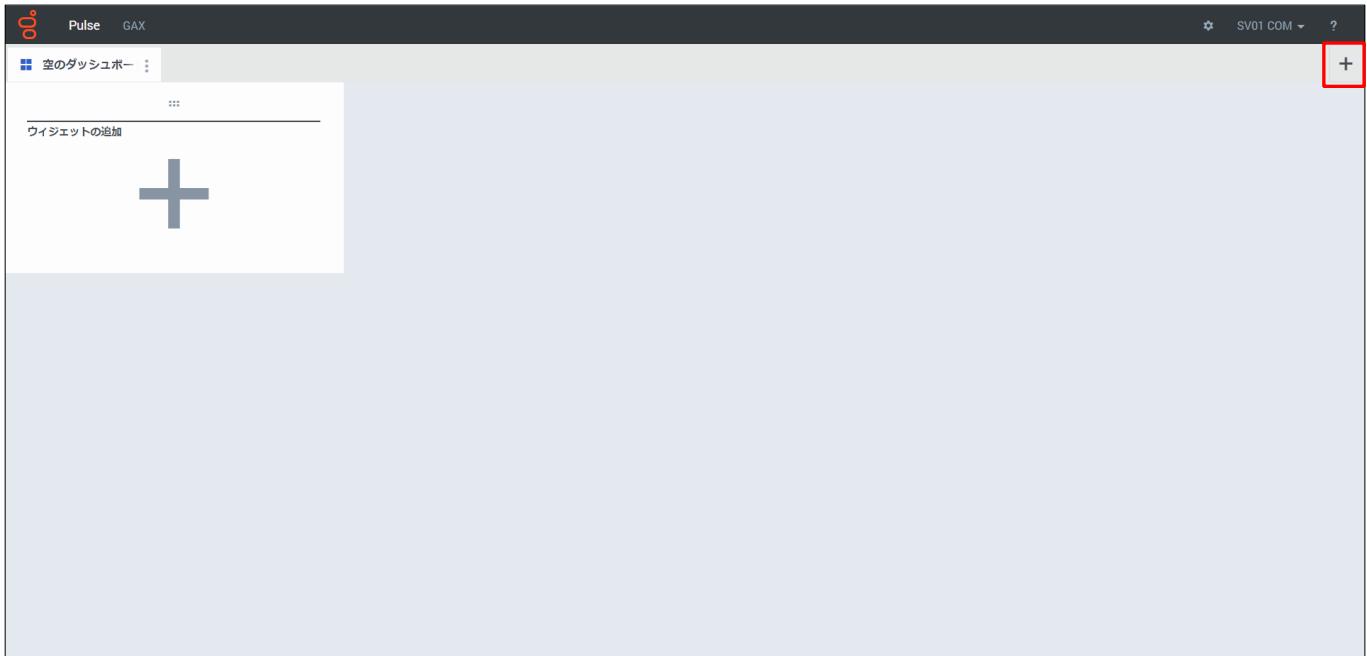


ダッシュボードの詳細について

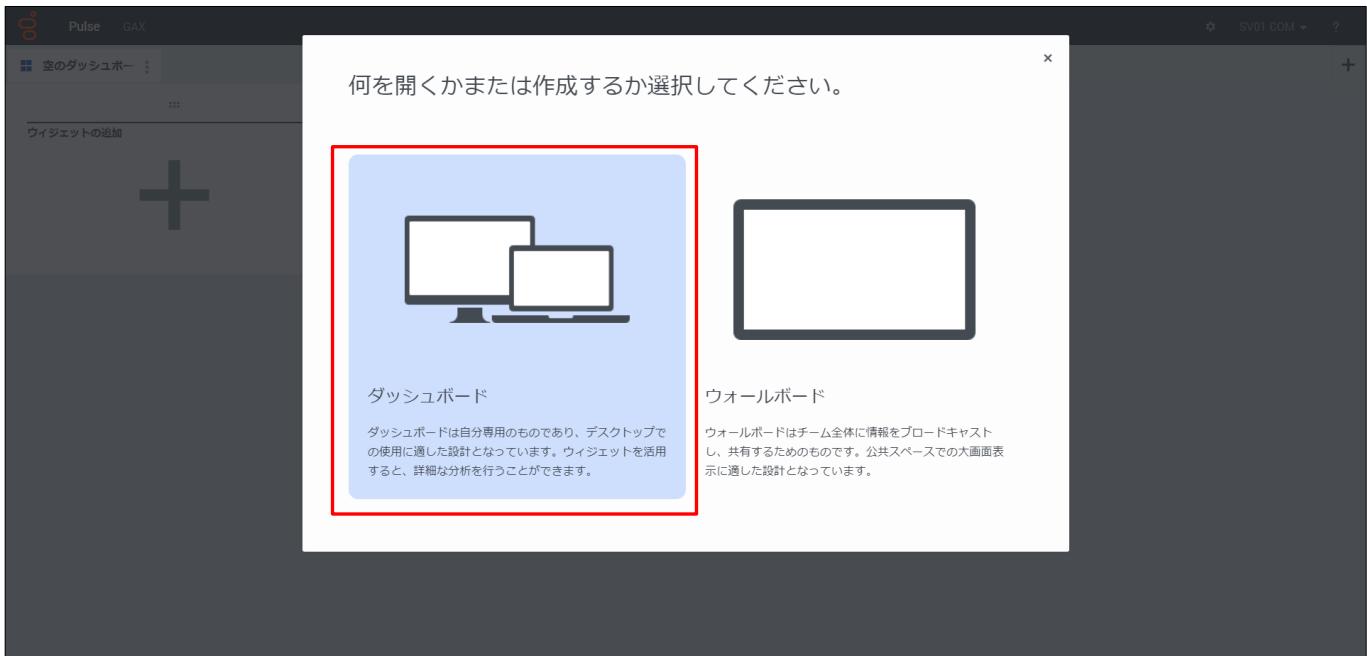
- ダッシュボードの構築を行ったエージェント ID に対して、当該のダッシュボードを表示する状態が保存されます。GAX からログアウトした場合でも、再度 Pulse へアクセスすると当該のダッシュボードが表示された状態となります。
- 構築を行ったダッシュボードへウィジェットを追加する手順は「1.2.4.3.1 ウィジェットの追加」(P.182) を参照してください。
- 構築を行ったダッシュボードの名前の変更/保存（他のエージェントへの共有）/削除を行う手順は「1.2.4.3 ダッシュボードの変更」(P.181) を参照してください。
- 作成可能なダッシュボードの数に上限はありませんが、作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

[ACCS] エージェントステータスレポート

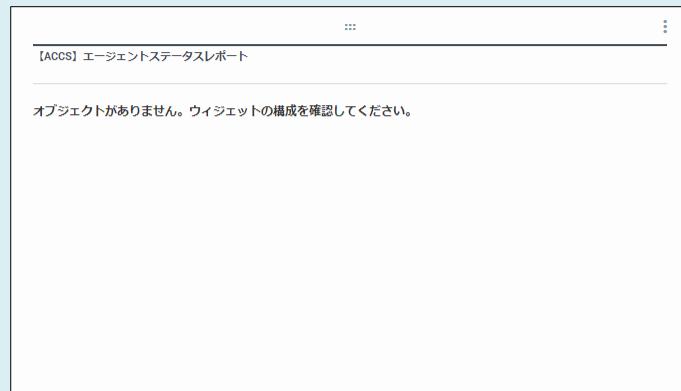
名前	ステータス	通話時間
東京, オペレータ 1	✓ (00:00:42)	00:00:00
東京, スーパーバイザー 1	⌚ (00:00:37)	00:00:00

[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, スーパーバイザー...	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。



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できます。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。

項目番/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

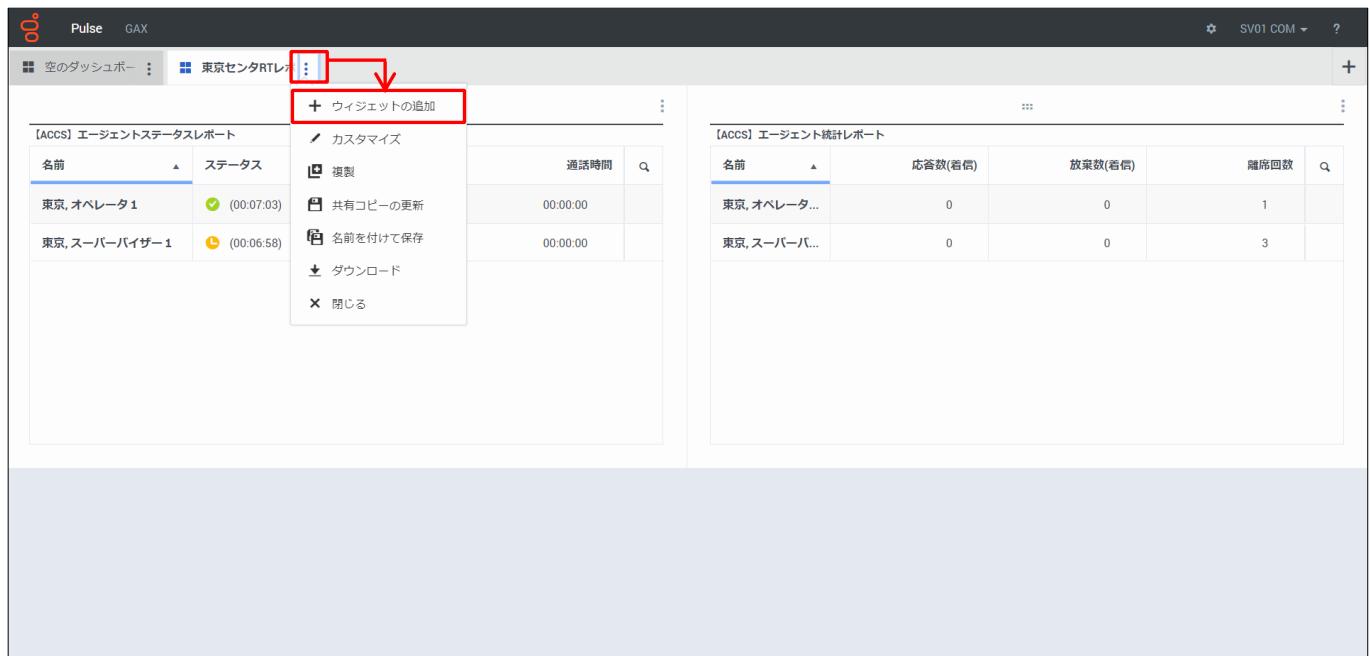
1.2.4.3.1 ウィジェットの追加

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。



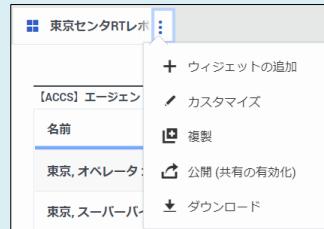
ウィジェットの追加について

- ・ 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できます。



メニューの表示について

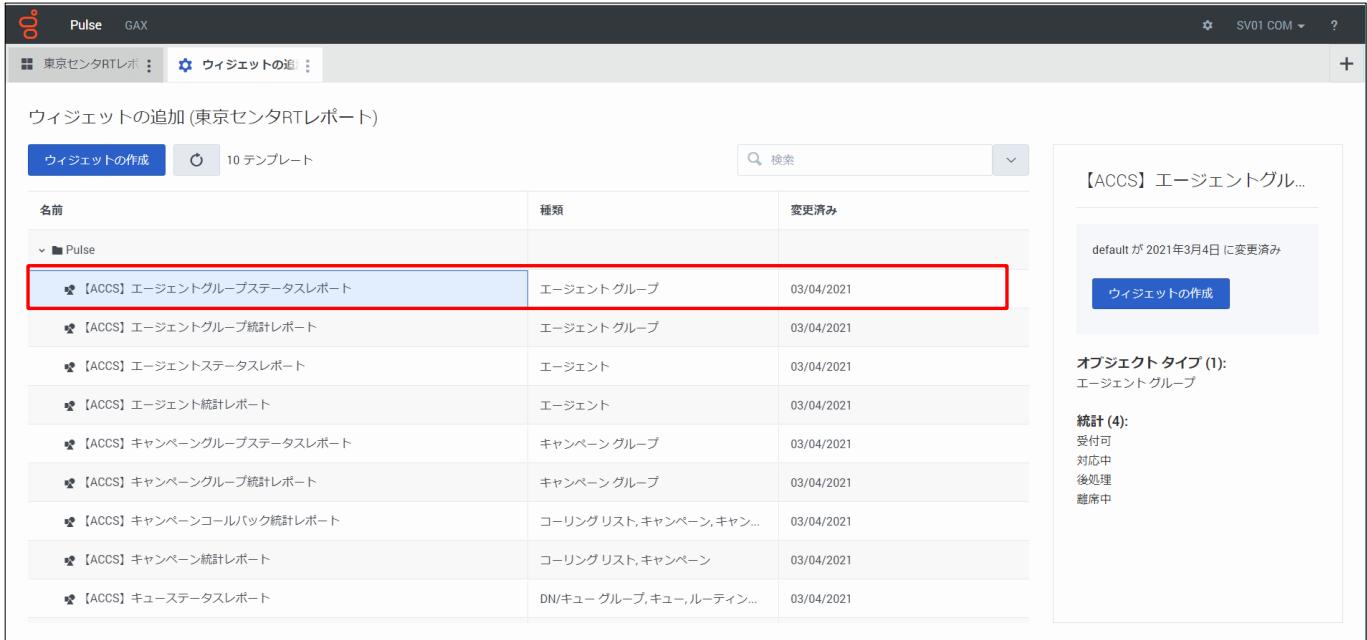
- ・設定変更を行うダッシュボード以外に Pulse 上に表示されているダッシュボードが存在していない場合は、[閉じる]メニューは表示されません。
- ・公開実行前のダッシュボードの場合は、[共有コピーの更新]/[名前をつけて保存]は表示されず[公開(共有の有効化)]が表示されます。



(2) 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。

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

(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。



The screenshot shows the Pulse interface with the following details:

- Top navigation bar: Pulse, GAX, 東京セントRTレポート, ウィジェットの追加.
- Search bar: 検索.
- Table: 10 テンプレート (List of templates).

名前	種類	変更済み
【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
- Right panel: 【ACCS】エージェントグループステータスレポート (Default が 2021年3月4日 に変更済み). Includes a 'Widget creation' button.
- Bottom panel: 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, 選択中.

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。

東京セント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
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
[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。

[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。

キャンセル

ウィジェットの作成

(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。

[クリック検索]

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。

[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。

[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。



The screenshot shows the Pulse GAX interface with the following details:

- Top Bar:** Pulse GAX, 東京センタRTレポート, ウィジェットの追加, SV01 COM, ?
- Header:** 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
- Left Panel (Agent Group Selection):**
 - オブジェクトタブ (selected)
 - 統計, 表示オプション, Alerts タブ
 - 検索フィールド: 検索
 - オブジェクトの選択: エージェント グループ (ドロップダウン)
 - リスト:
 - 名前
 - Environment
 - Resources
 - Agent Groups
 - 大阪センタ
 - 東京センタ** (選択済み, 背景が青色)
 - 札幌センタ
 - 横浜センタ
- Right Panel (Widget Summary):**
 - 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
- Bottom Buttons:** キャンセル, ウィジェットの作成

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[×]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 検索 リセット

名前 Environment Resources Agent Groups

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

統計 (4)

受付可 対応中 後処理 離席中

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

検索

統計 (4)

受付可 対応中 後処理 離席中

Widget の概要

オブジェクト (1)

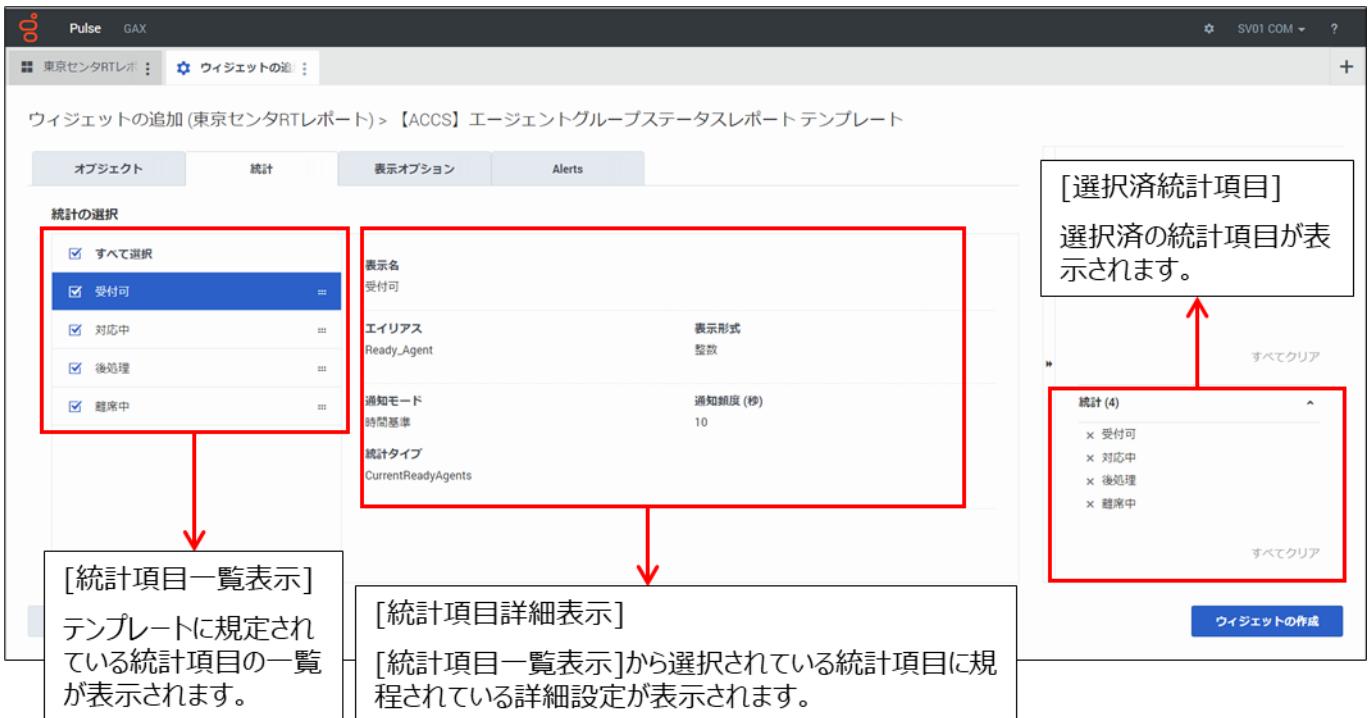
東京センタ

統計 (4)

受付可 対応中 後処理 離席中

Widget の作成

(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

[選択済統計項目]
選択済の統計項目が表示されます。

[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程されている詳細設定が表示されます。

統計 (4)

受付可 対応中 後処理 離席中

Widget 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。



Wi-Fi Set Overview (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

<input checked="" type="checkbox"/> すべて選択
<input checked="" type="checkbox"/> 受付可
<input checked="" type="checkbox"/> 対応中
<input checked="" type="checkbox"/> 後処理
<input checked="" type="checkbox"/> 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

Wi-Fi Set Overview

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

すべてクリア

キャンセル ウィ-Fi Set の作成

(11) 選択されている統計項目が、画面右の「Wi-Fi Set Overview」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。



Wi-Fi Set Overview (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

<input checked="" type="checkbox"/> すべて選択
<input checked="" type="checkbox"/> 受付可
<input checked="" type="checkbox"/> 対応中
<input checked="" type="checkbox"/> 後処理
<input checked="" type="checkbox"/> 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

Wi-Fi Set Overview

オブジェクト (1)

- 東京センタ

統計 (4)

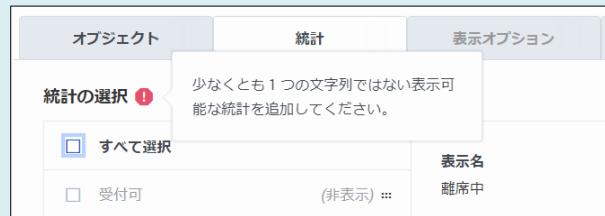
- 受付可
- 対応中
- 後処理
- 離席中

すべてクリア

キャンセル ウィ-Fi Set の作成

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。

オブジェクト 統計 表示オプション Alerts

統計の選択

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

オブジェクト (1)
× 東京センタ

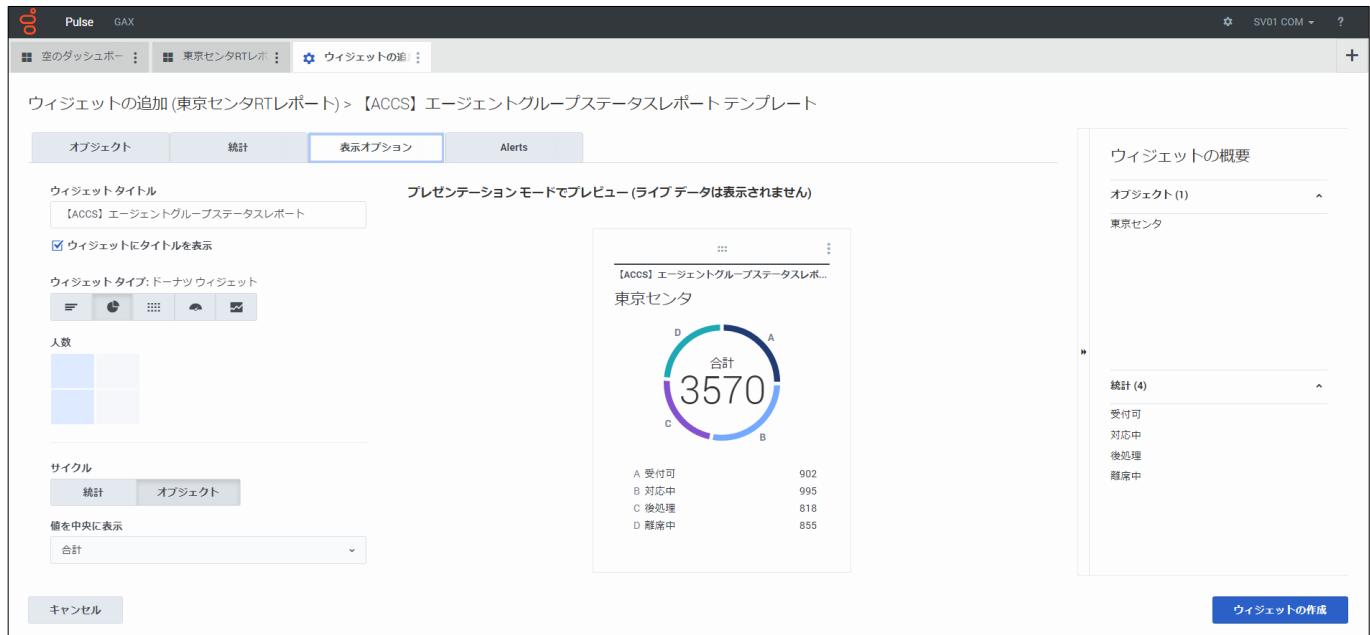
統計 (4)
× 受付可
× 対応中
× 後処理
× 異常中

Widget Creation

[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。



Widget Options configuration screen for a donut chart. The preview shows a donut chart with a total value of 3570 and four categories: A (902), B (995), C (818), and D (855). The right panel displays a summary of the widget's configuration, including a list of four statistics: 受付可, 対応中, 後処理, and 離席中.

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。

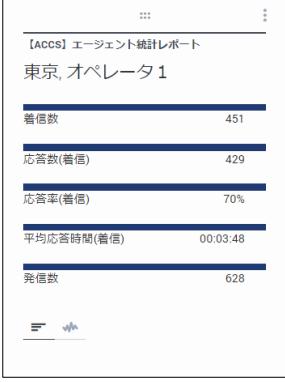
(14)表示オプションでは以下の表示設定を行う事が可能です。レポートの表示項目数とウィジェットタイプの組合せによっては、全ての統計項目を同時に表示できない場合があります。

① ウィジェットタイトル

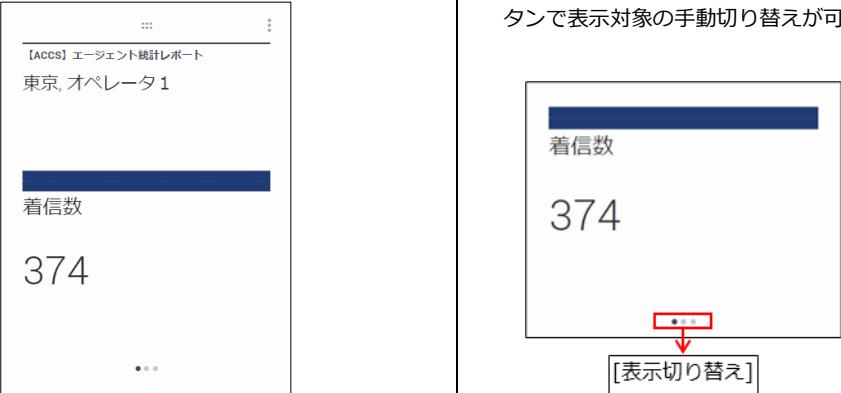
ダッシュボード内に表示されるウィジェットの表示名を入力します。表示名に入力可能な文字は半角英数字、半角記号および全角文字、最大文字数は 255 文字となります。

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できます。

リストウィジェット		備考
表示例	レポート対象項目をリストで表示する 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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 <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <div style="display: flex; align-items: center; gap: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; border-radius: 50%; text-align: center; width: 15px; height: 15px;"> [棒] </div> <div style="border: 2px solid red; border-radius: 50%; width: 15px; height: 15px; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">  </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; border-radius: 50%; text-align: center; width: 15px; height: 15px;"> [線] </div> </div> <p>累計値の単位を選択することができます。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;"> 24h 60m 15m </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) 2x1 ~ (最大) 3x2 の範囲で設定可能	<ul style="list-style-type: none"> ・ 表記は縦 × 横
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	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"> ・ 既定値は 10 秒/15 秒/30 秒/60 秒 ・ カスタム値は 61 秒~3,600 秒

ドーナツウィジェット		備考												
表示例														
サイクル	統計	<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> <table border="1"> <thead> <tr> <th>オブジェクト</th> <th>統計項目</th> <th>値</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>着信数</td> <td>465</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>応答数(着信)</td> <td>408</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>放棄数(着信)</td> <td>838</td> </tr> </tbody> </table>	オブジェクト	統計項目	値	A	着信数	465	B	応答数(着信)	408	C	放棄数(着信)	838
オブジェクト	統計項目	値												
A	着信数	465												
B	応答数(着信)	408												
C	放棄数(着信)	838												
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"> 統計項目は最大 10 個まで指定可能 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 													
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"> 既定値は 10 秒/15 秒/30 秒/60 秒 カスタム値は 61 秒～3,600 秒 												

KPI ウィジェット		備考
表示例	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	<ul style="list-style-type: none"> 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 
サイズ	ダッシュボード上の表示領域を設定する (最小) 1x1 ~ (最大) 2x1 の範囲で設定可能	<ul style="list-style-type: none"> 表記は縦 x 横
サイクル	統計	<ul style="list-style-type: none"> 統計項目は最大 10 個まで指定可能 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
	オブジェクト	<ul style="list-style-type: none"> 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
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"> 既定値は 10 秒/15 秒/30 秒/60 秒 カスタム値は 61 秒~3,600 秒

グリッドウィジェット		備考
表示例	<p>表形式で表示する</p> 	
サイズ	ダッシュボード上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"> 表記は縦 × 横
統計	指定した統計項目を表示する	<ul style="list-style-type: none"> [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
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"> デフォルトは[名前列をピン留め]しない
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"> デフォルトは低
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"> デフォルトは低
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"> 既定値は 10 秒/15 秒/30 秒/60 秒 カスタム値は 61 秒~3,600 秒

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"> 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 style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; width: fit-content;"> 15 分 15 分 時間 日 </div> <ul style="list-style-type: none"> 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
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"> 表記は縦 x 横
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"> [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
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"> 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
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	<ul style="list-style-type: none"> 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
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"> 既定値は 10 秒/15 秒/30 秒/60 秒 カスタム値は 61 秒～3,600 秒

(15)[Alerts]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**

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

ウィジェットタイプ: ドーナツ ウィジェット

人數

サイクル 統計 オブジェクト

値を中央に表示 合計

3570

合計
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

[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。

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

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

(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。



Wi-Fi Pulse GAX

空のダッシュボード 東京センタRTレポート ワイジェットの追加

Wi-Fi ワイジェットの追加 (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 ワイジェットの作成

Wi-Fi ワイジェットの概要

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。



Wi-Fi Pulse GAX

空のダッシュボード 東京センタRTレポート ワイジェットの追加

Wi-Fi ワイジェットの追加 (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 ワイジェットの作成

Wi-Fi ワイジェットの概要

オブジェクト (1)

東京センタ

統計 (4)

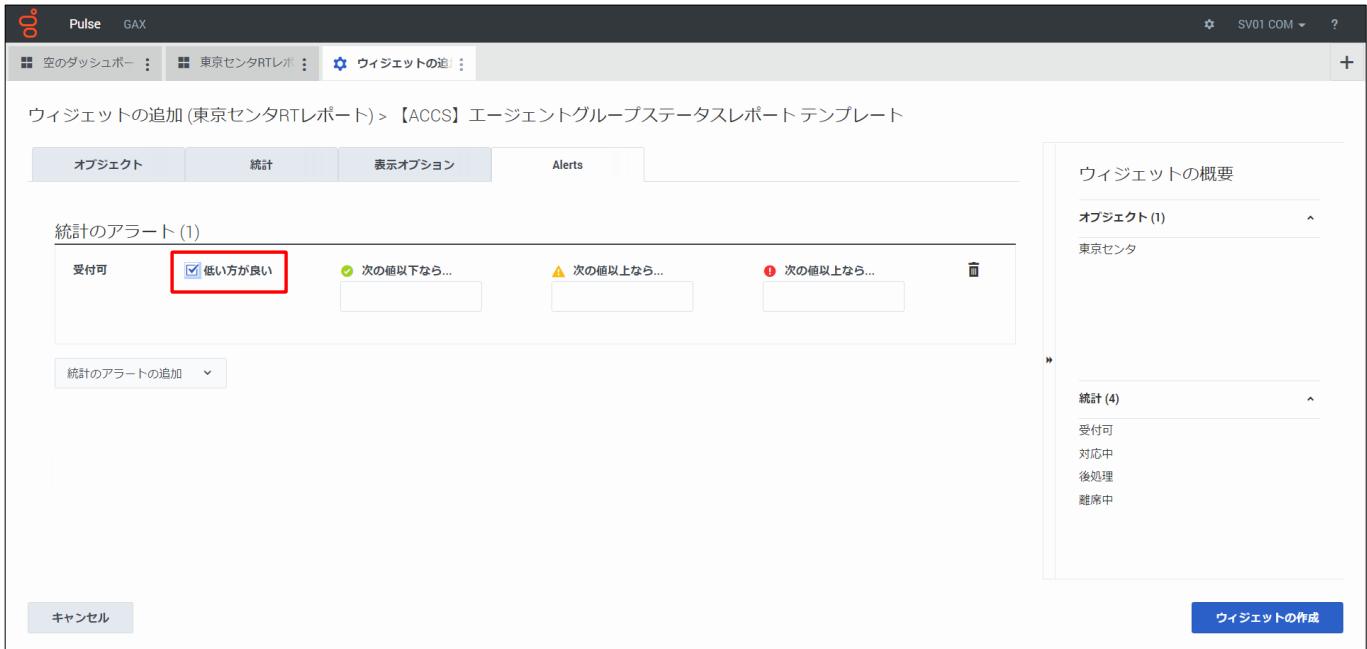
受付可

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。



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 ワイジェットの作成

ウィジェットの概要

オブジェクト (1)
東京センタ

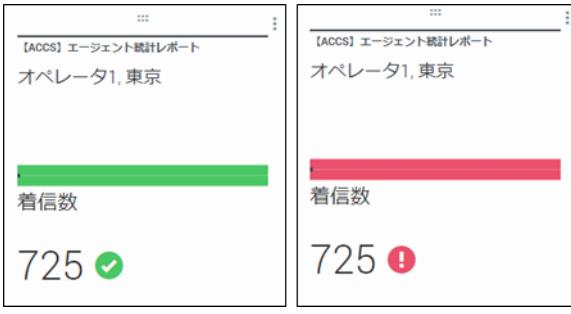
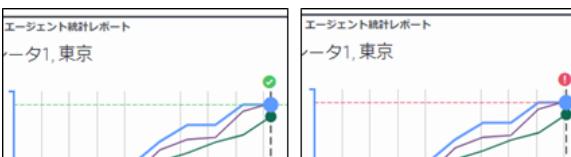
統計 (4)

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	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。

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	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。 
KPI ウィジェット	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。 
グリッドウィジェット	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。 
折れ線ウィジェット	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。 

(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。

The screenshot shows the Pulse GAX interface with the following details:

- Header:** 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
- Top Bar:** SV01 COM, ?
- Left Sidebar:** オブジェクト, 統計, 表示オプション, Alerts (selected)
- Main Area:**
 - 統計のアラート (1)**

受付可	<input type="checkbox"/> 低い方が良い	● 次の値以上なら...	20	▲ 次の値以下なら...	10	● 次の値以下なら...	5
-----	---------------------------------	--------------	----	--------------	----	--------------	---
 - 統計のアラートの追加** (button)
- Right Sidebar:**
 - 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
- Bottom Buttons:** キャンセル, ウィジェットの作成 (button, highlighted with a red box)

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みます。

※ ウィジェットの制限を超えていました。

Close

(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。

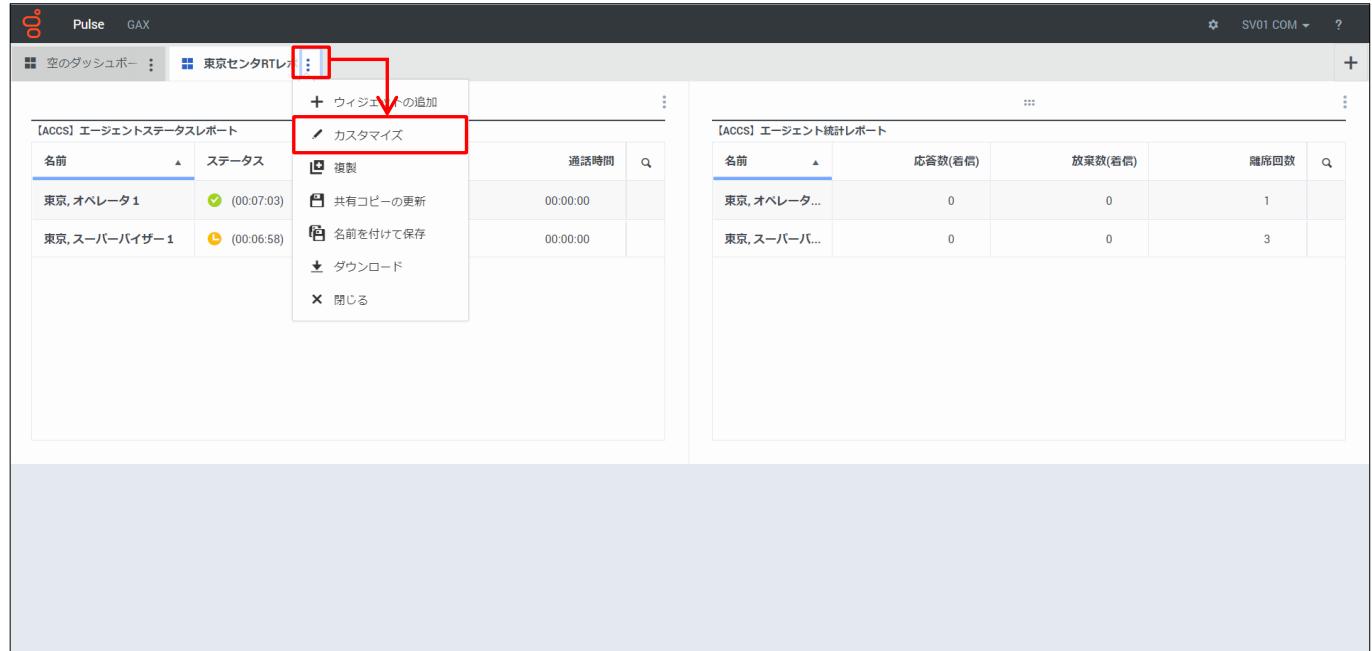
The screenshot shows the Pulse GAX application interface. At the top, there are tabs for '空のダッシュボード' and '東京センタRTレポート'. The main area displays three reports:

- [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 2
A 受付可 1
B 対応中 0
C 後処理 0
D 離席中 1
- [ACCS] エージェントステータスレポート**
A progress bar is shown, indicating data is still loading.
- [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... 0 0 0
東京, スーパー... 0 0 1

(20) カスタマイズ

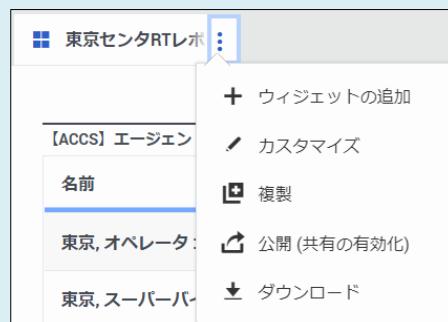
ダッシュボードの名前/説明を変更します。

(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。

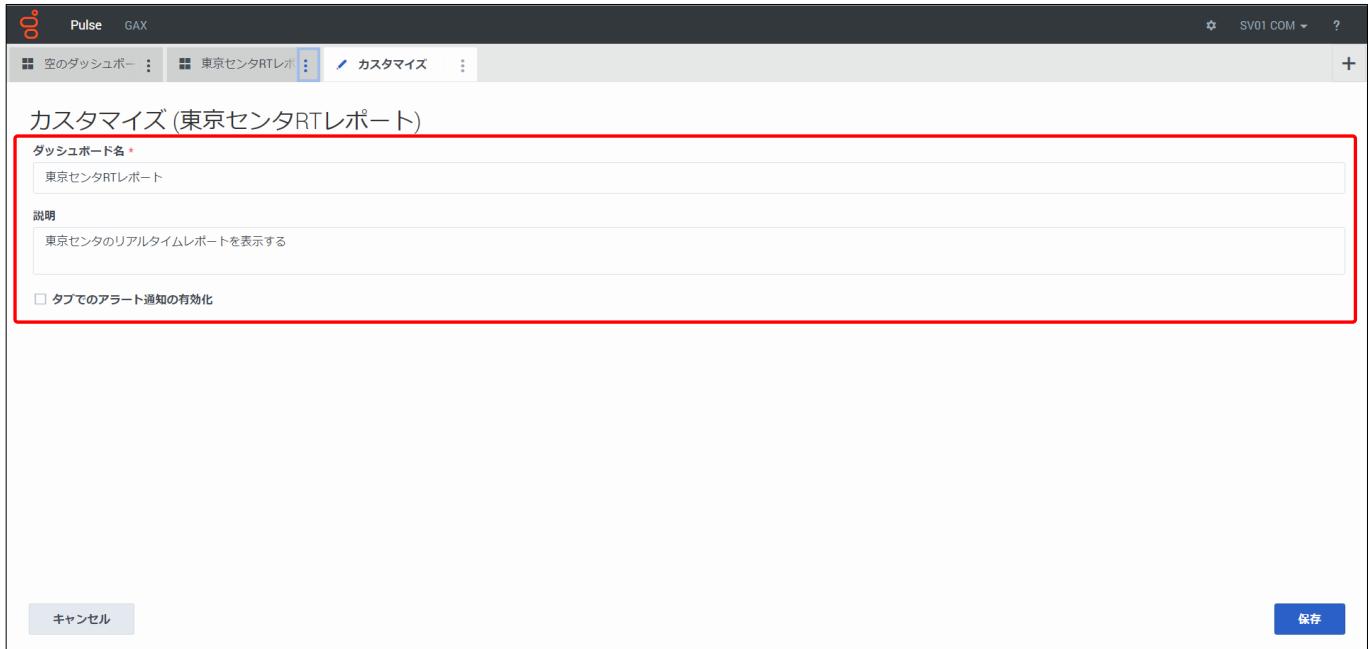


メニューの表示について

- 設定変更を行な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]/[名前を付けて保存]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。



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

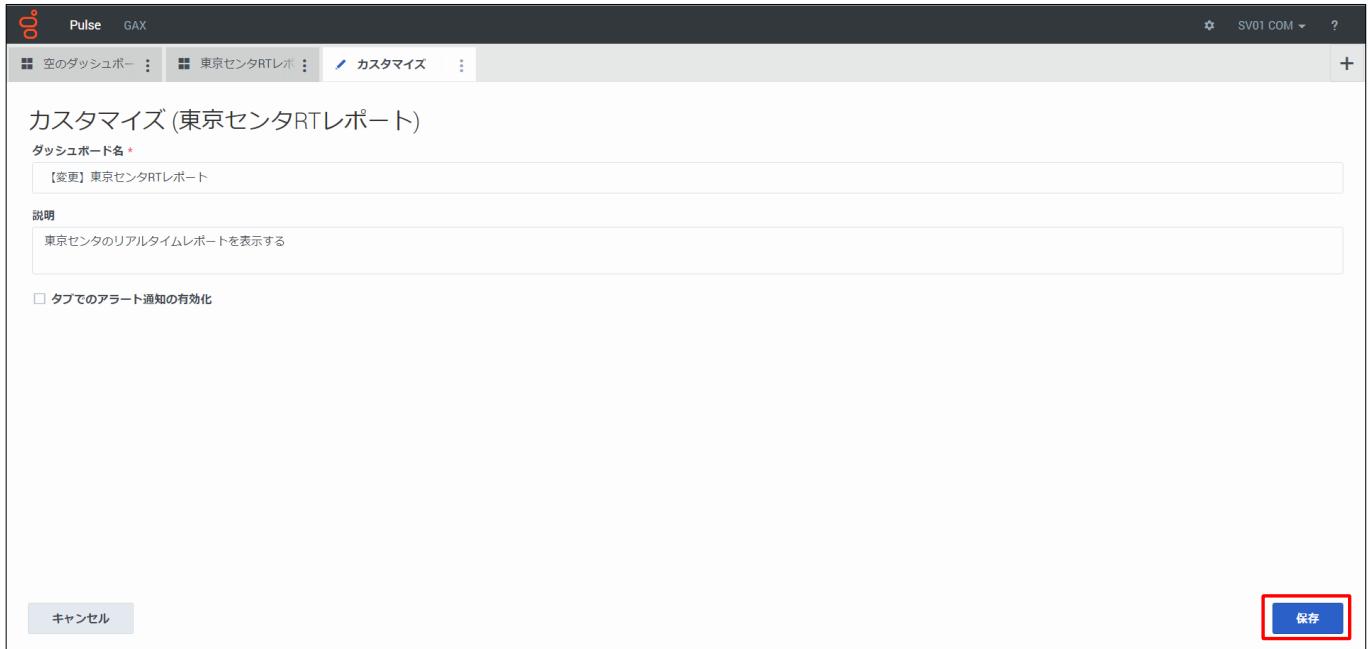
[凡例 ● : 必須 空欄 : 任意]

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。	<ul style="list-style-type: none">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。	<ul style="list-style-type: none">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。	<ul style="list-style-type: none">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。



(23)変更が反映されます。

The screenshot shows the Pulse GAX dashboard with two reports side-by-side. The left report is titled 'ACCS エージェントステータスレポート' and the right report is titled 'ACCS エージェント統計レポート'. Both reports have columns for '名前' (Name), 'ステータス' (Status), '通話時間' (Call Duration), and 'Q' (Quality).

名前	ステータス	通話時間	Q
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	

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	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。

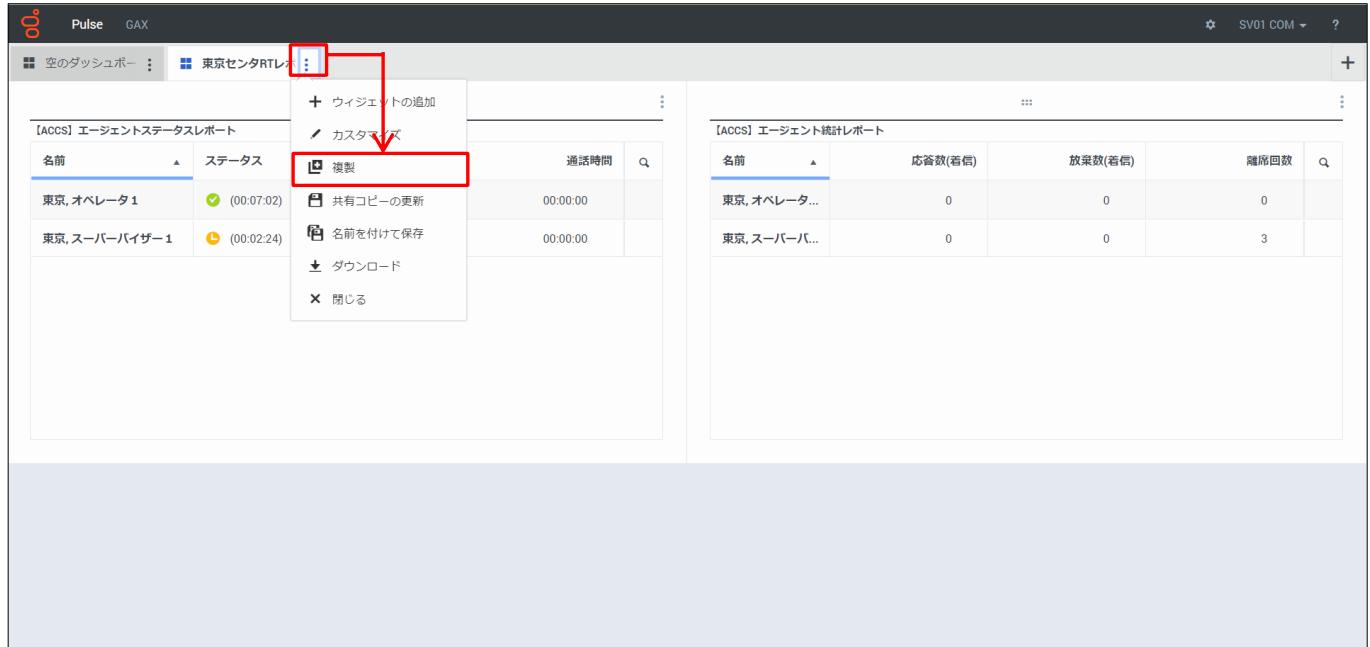
The screenshot shows the Pulse GAX dashboard with a single report titled '【変更】東京センタRTレポート'. The report has columns for '名前' (Name) and 'ステータス' (Status).

名前	ステータス
東京, オペレータ 1	✓ (00:10:27)
東京, スーパーバイザー 1	⌚ (00:10:21)

1.2.4.3.2 複製

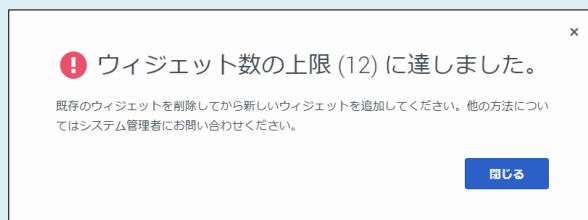
ダッシュボードの複製を作成します。

(1) ダッシュボードメニューから[複製]を選択します。



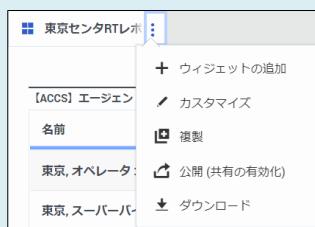
ウィジェットの上限を超える場合について

- 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みます。

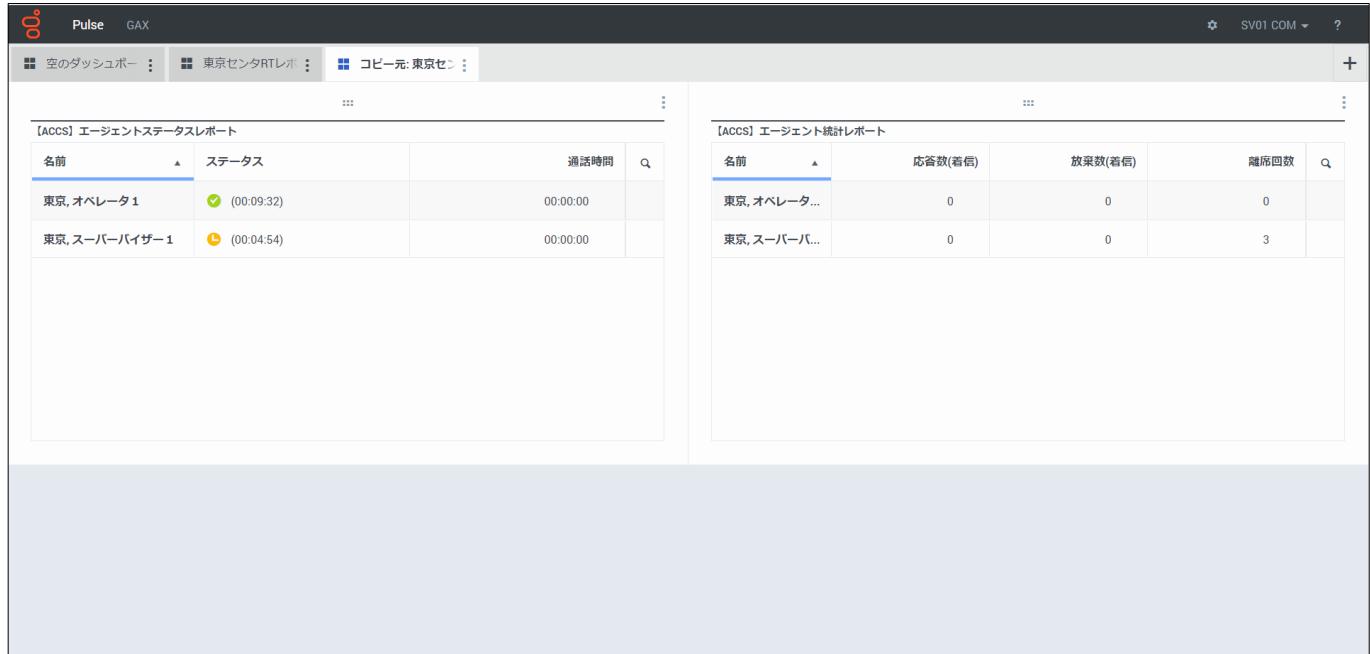


メニューの表示について

- 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。



The screenshot shows the Pulse GAX software interface. At the top, there are three tabs: '空のダッシュボード' (Blank Dashboard), '東京センタRTレポート' (Tokyo Center RT Report), and 'コピー元: 東京センタRTレポート' (Copy Source: Tokyo Center RT Report). The main area displays two reports. The left report is titled '[ACCS] エージェントステータスレポート' (ACCS Agent Status Report) and shows two entries: '東京, オペレーター 1' with a green checkmark and '(00:09:32)', and '東京, スーパーバイザー 1' with an orange exclamation mark and '(00:04:54)'. The right report is titled '[ACCS] エージェント統計レポート' (ACCS Agent Statistics Report) and shows two entries: '東京, オペレーター...' with 0 calls, 0 hangs, and 0 drops, and '東京, スーパーバイザー...' with 0 calls, 0 hangs, and 3 drops.

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。

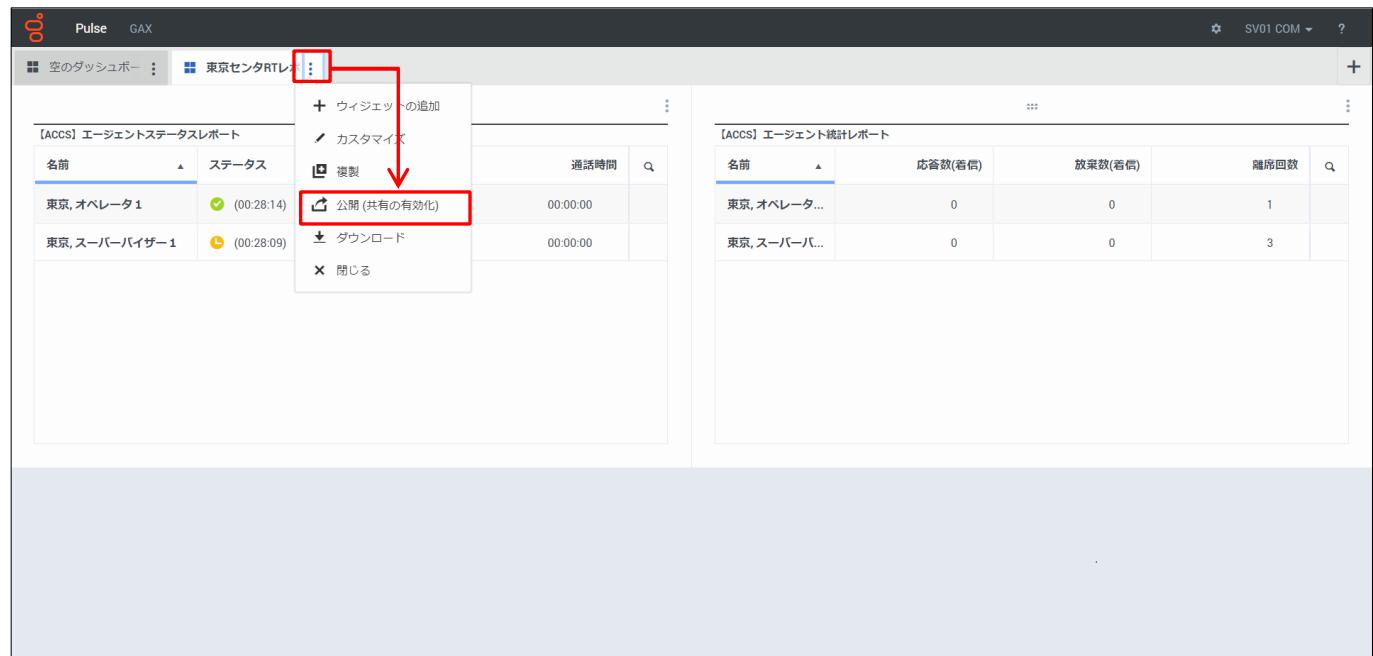
1.2.4.3.3 公開(共有の有効化)

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

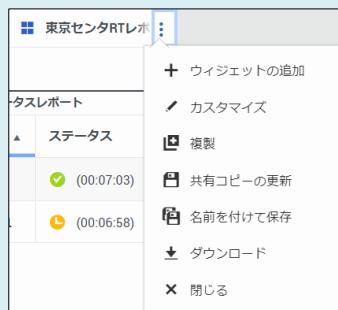
- 各エージェントが作成したダッシュボード/ウィジェットの設定は、各エージェントの設定としてダッシュボードを閉じる操作を行わない限り保持されます。作成したダッシュボードの構成を他のエージェントに共有する必要がない場合は、公開の実行は不要です。
- 公開を実行すると、「1.2.4.2 ダッシュボードの選択」(P.178) から選択が可能となります。組織設定は適用されず、Pulse にアクセス可能なすべてのエージェントが選択できる状態となります。

(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。



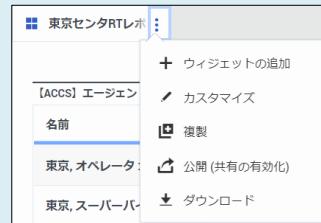
[公開(共有の有効化)]メニューの表示について

- 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。

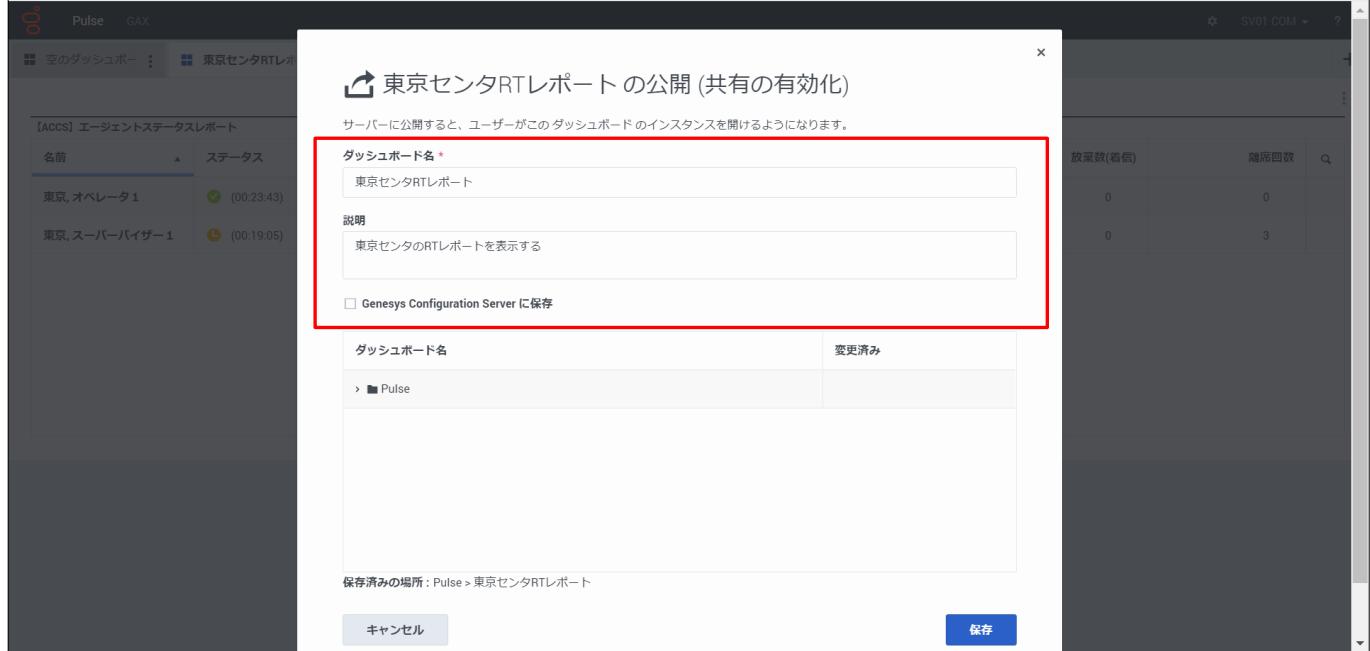


[閉じる]メニューの表示について

- ・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。



[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。	<ul style="list-style-type: none">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。	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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

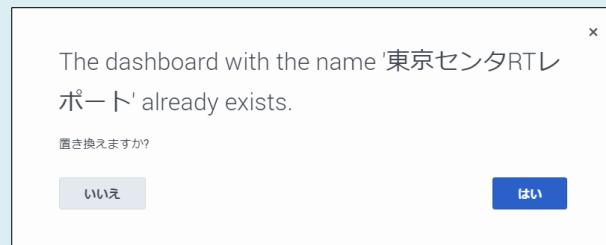
- 作成時には既存のダッシュボードと同一名称での作成が可能です。上書き確認が表示されますので、必要に応じて名称の変更または上書きを行ってください。

(3) [保存]をクリックしてダッシュボードを公開します。

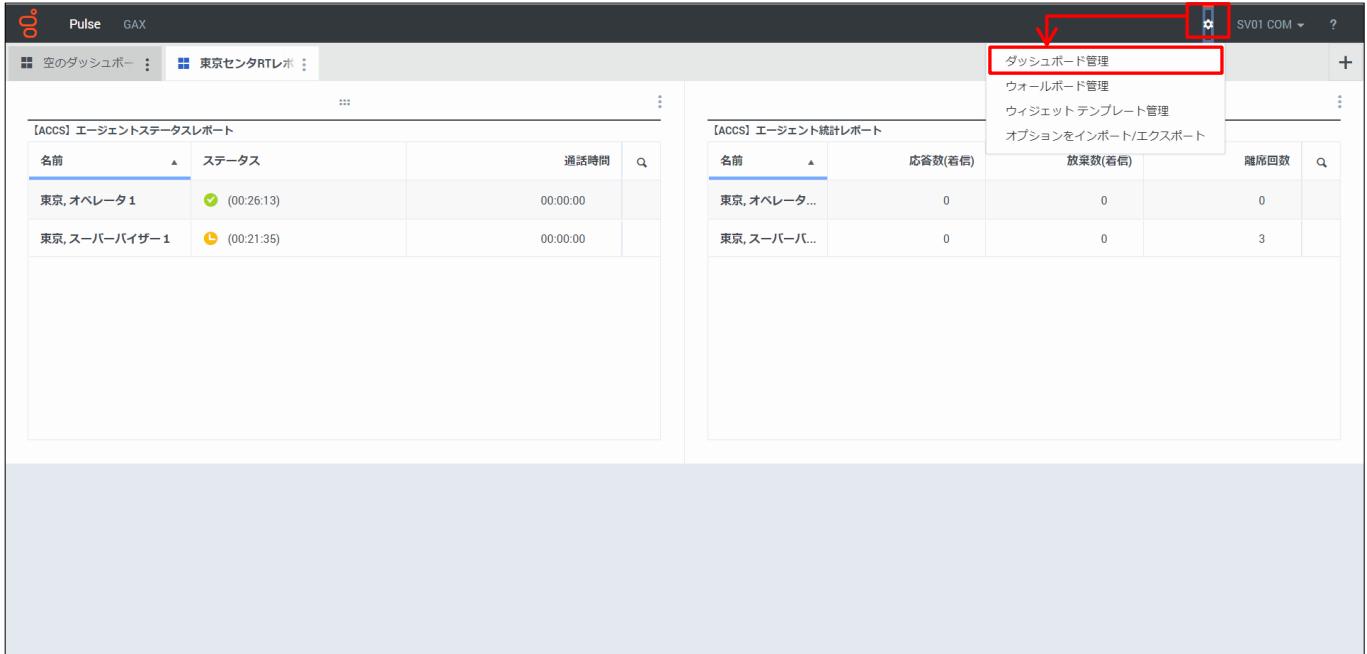


ダッシュボードの上書きについて

- 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。

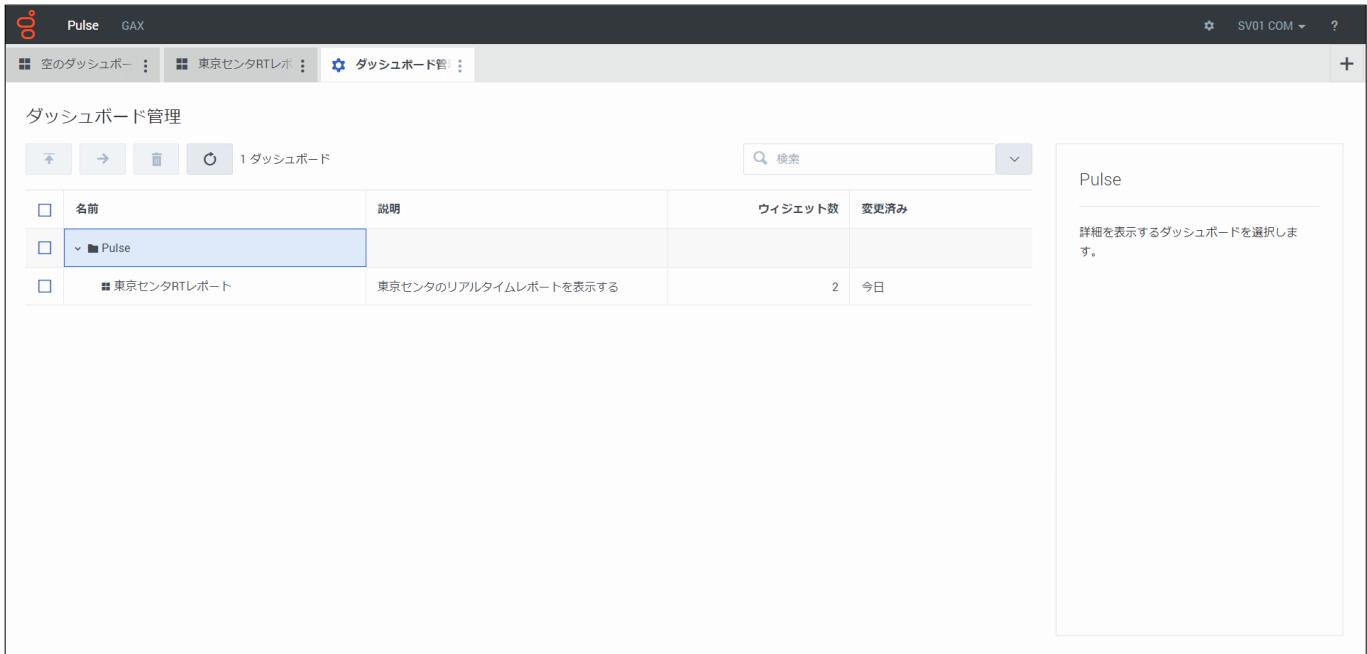


(4) 保存されたダッシュボードは、ダッシュボード管理で確認することができます。[管理]メニューから[ダッシュボード管理]を選択します。



The screenshot shows the Pulse GAX interface. On the right side, there is a navigation menu with several options: 'ダッシュボード管理' (highlighted with a red box and arrow), 'ウォールボード管理', 'ウィジェットテンプレート管理', and 'オプションをインポート/エクスポート'. The 'ダッシュボード管理' option is the primary focus.

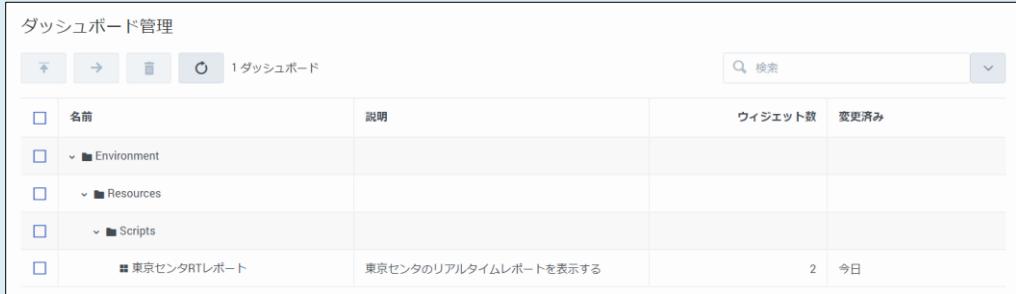
(5) 「Pulse」フォルダの[▼]アイコンまたはフォルダアイコンを選択すると、保存されているダッシュボードを確認することができます。



The screenshot shows the 'ダッシュボード管理' (Dashboard Management) screen. On the left, there is a list of dashboards with a search bar above it. The 'Pulse' dashboard is selected, indicated by a blue highlight. On the right, there is a detailed view of the 'Pulse' dashboard, showing its name and a note: '詳細を表示するダッシュボードを選択します。' (Select the dashboard to view details).

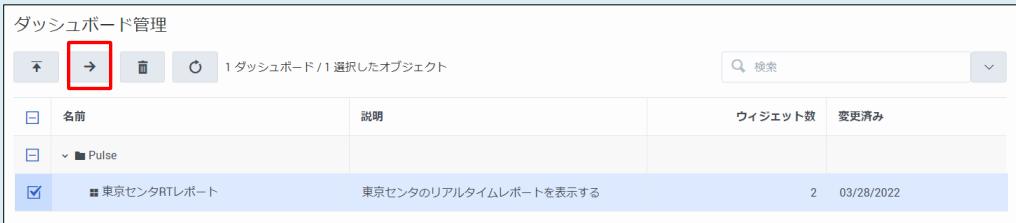
[Genesys Configuration Server に保存]にチェックを入れて保存した場合について

- ・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。



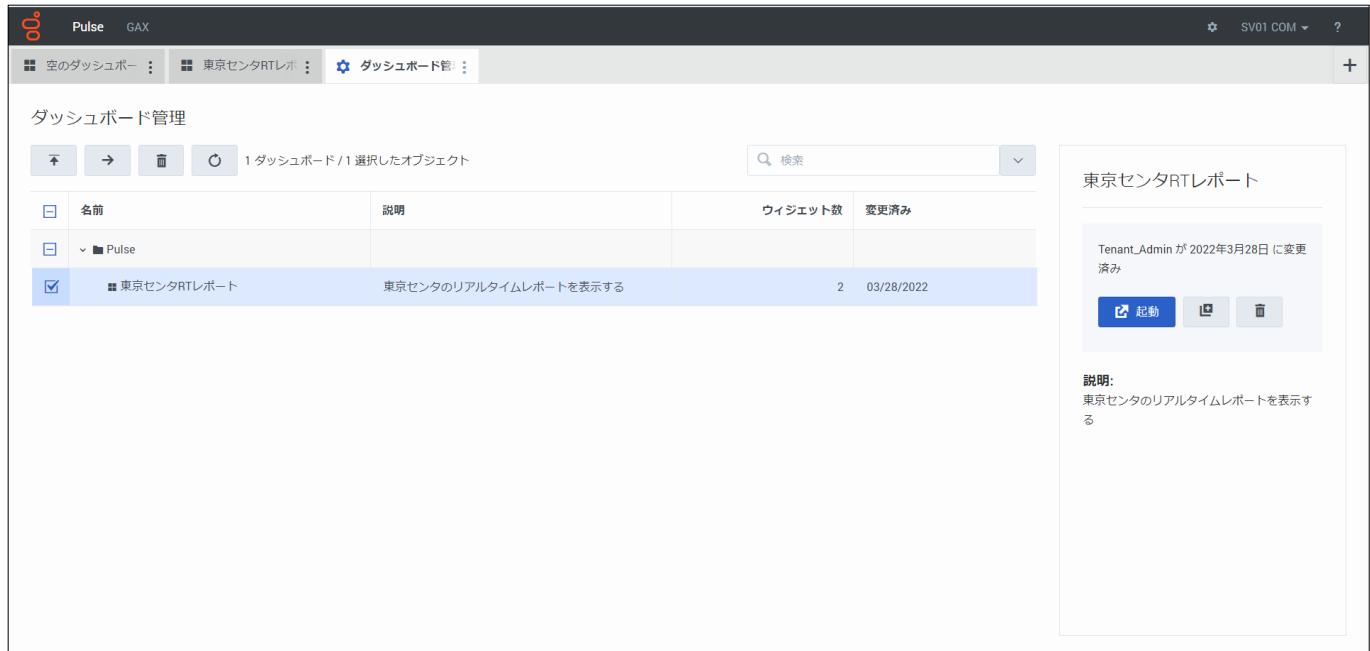
名前	説明	ウィジェット数	変更済み
Environment			
Resources			
Scripts			
東京センタRTレポート	東京センタのリアルタイムレポートを表示する	2	今日

- ・「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。



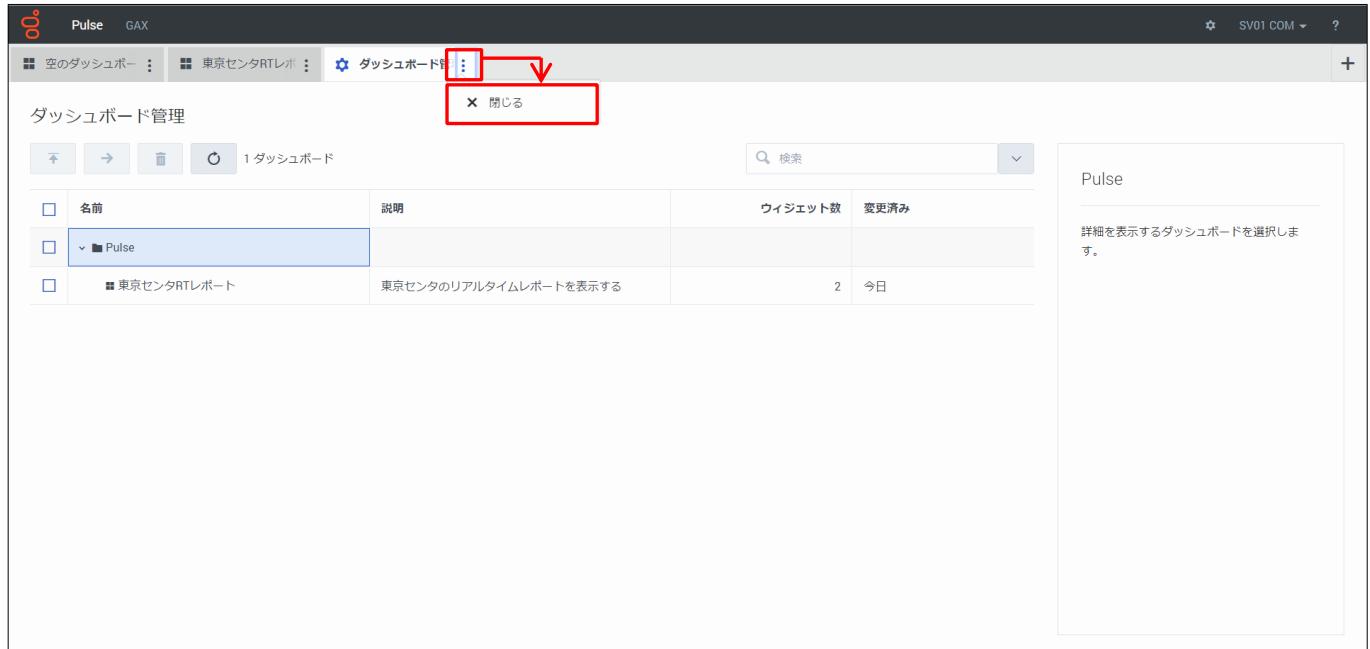
名前	説明	ウィジェット数	変更済み
Pulse			
東京センタRTレポート	東京センタのリアルタイムレポートを表示する	2	03/28/2022

(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。



名前	説明	ウィジェット数	変更済み
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

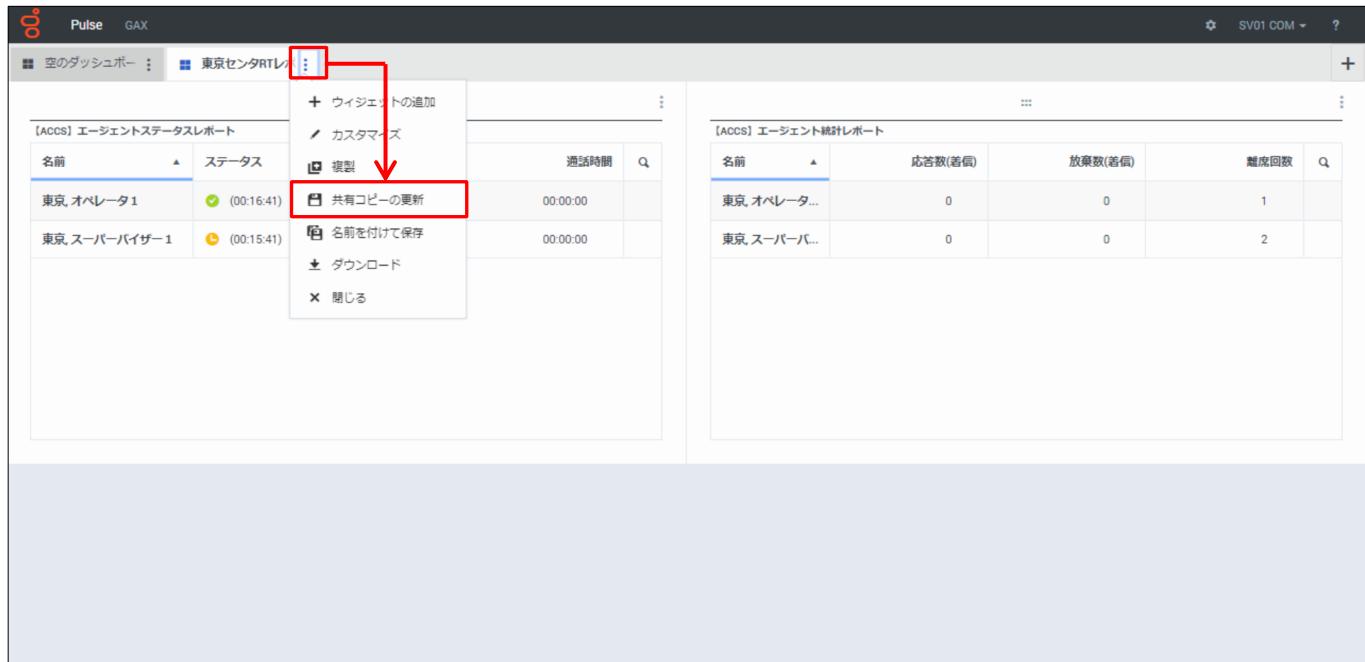
(7) ダッシュボード管理を閉じる場合は、メニューから[閉じる]を選択します。



1.2.4.3.4 共有コピーの更新

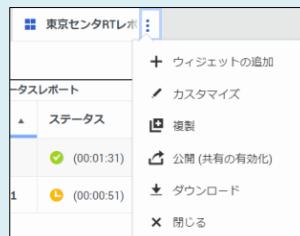
公開実行済みダッシュボードの構成情報を更新します。

(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。



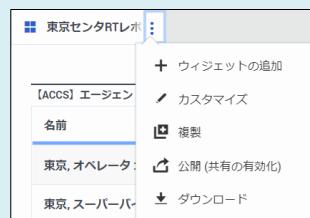
[共有コピーの更新]メニューの表示について

- 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。

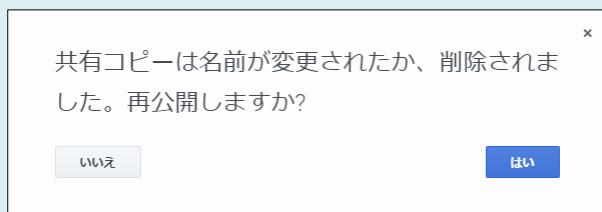


(2) 上書き確認が表示されます。[はい]をクリックすると、構成情報が更新されます。



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。

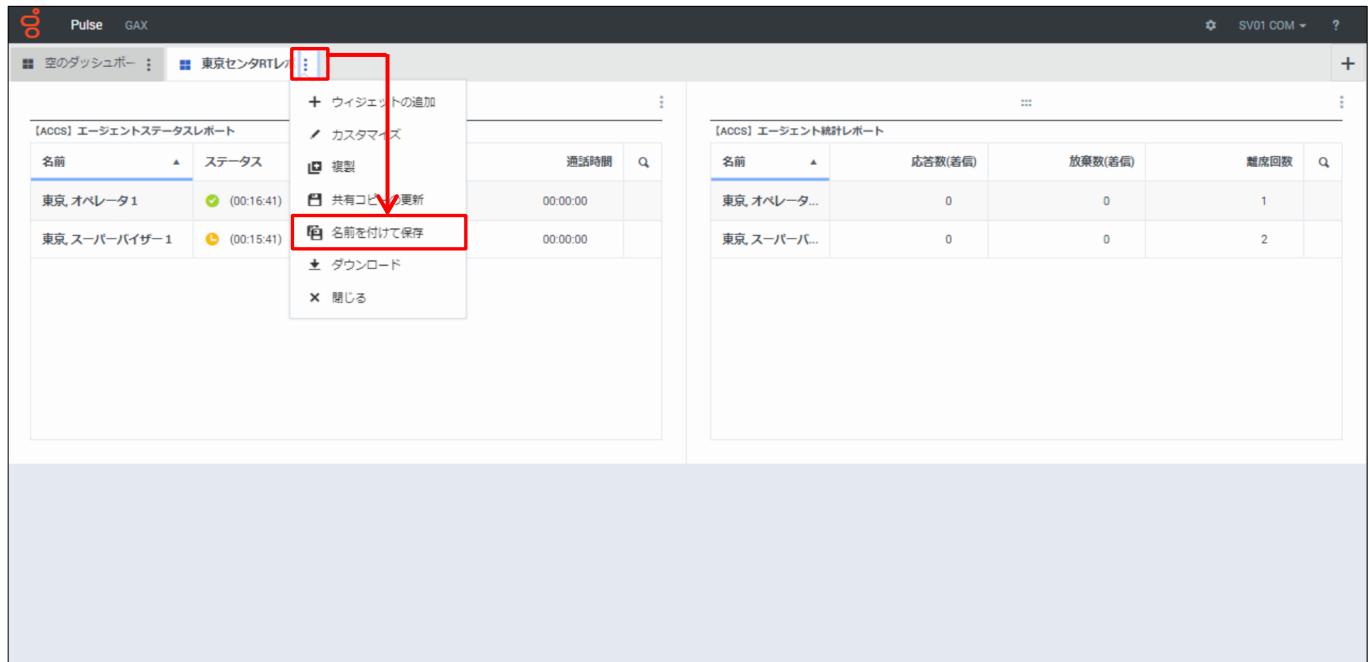


- ・再公開を実行する場合は、[はい]をクリックして「1.2.4.3.3 公開(共有の有効化)」(P.210) の手順を参照してください。
- ・[いいえ]をクリックすると再公開は実行されずダッシュボード画面に戻ります。

1.2.4.3.5 名前を付けて保存

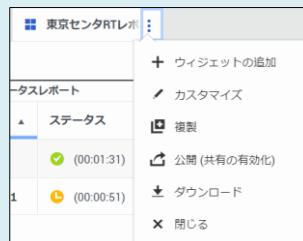
公開実行済みダッシュボードの構成情報に別の名前を付けて保存します。

(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。



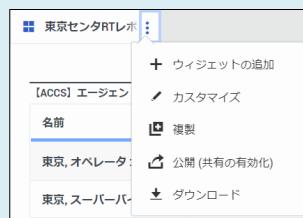
[名前を付けて保存]メニューの表示について

- 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。



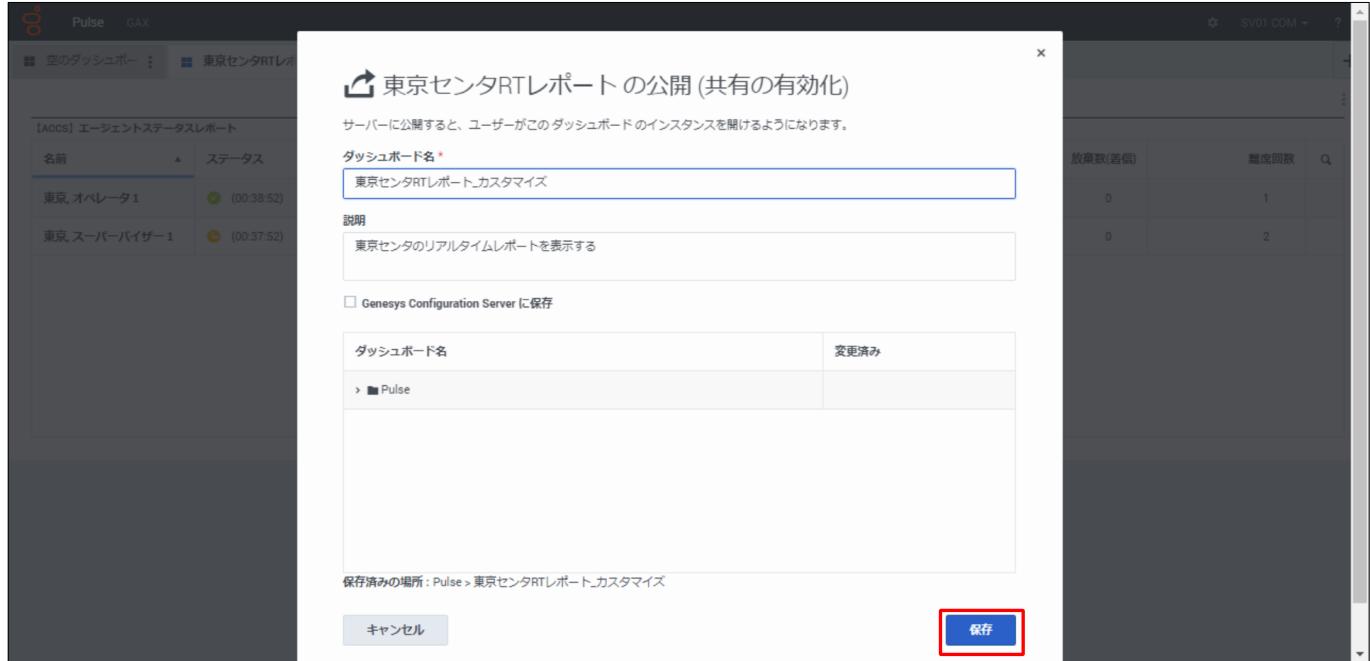
[凡例 ● : 必須 空欄 : 任意]

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。	<ul style="list-style-type: none"> 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。	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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

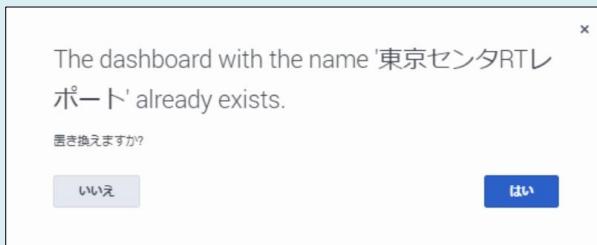
- 作成時には既存のダッシュボードと同一名称での作成が可能です。上書き確認が表示されますので、必要に応じて名称の変更または上書きを行ってください。

(3) [保存]をクリックしてダッシュボードを保存します。

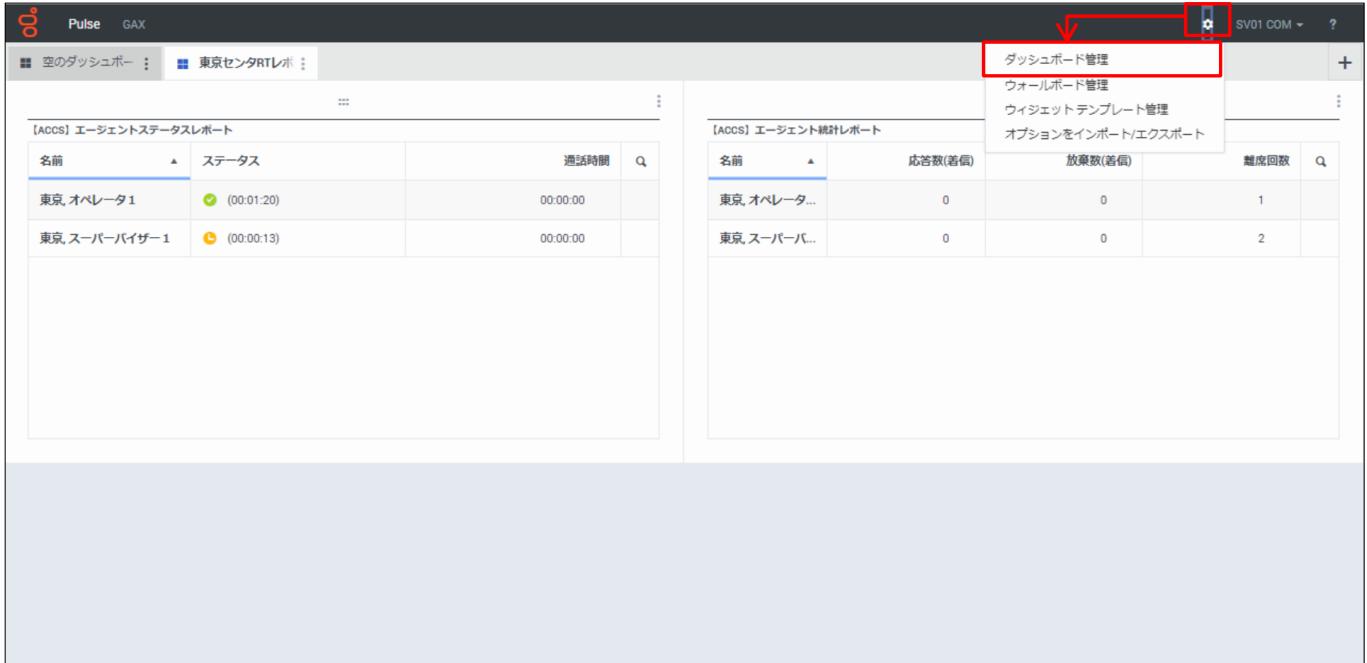


ダッシュボードの上書きについて

- 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。



(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できます。[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 application interface. At the top, there are two tabs: '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). On the right side of the header, there is a 'ダッシュボード管理' (Dashboard Management) menu item, which is highlighted with a red box. Below the header, there are two reports: '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'. The 'ダッシュボード管理' menu also includes options for 'ウォールボード管理', 'ウィジェットテンプレート管理', and 'オプションをインポート/エクスポート'.

(5) 「Pulse」フォルダの[▼]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できます。



The screenshot shows the 'ダッシュボード管理' (Dashboard Management) dialog box. At the top, there is a toolbar with icons for back, forward, search, and a refresh button labeled '2 ダッシュボード'. The main area is a table listing saved dashboards. The first dashboard, 'Pulse', is expanded, showing its sub-items: '東京センタRTレポート' and '東京センタRTレポート_カスタマイズ'. The table columns are '名前' (Name), '説明' (Description), 'ウィジェット数' (Widget Count), and '変更済み' (Modified). On the right side of the dialog box, there is a panel titled 'Pulse' with the text '詳細を表示するダッシュボードを選択します。' (Select the 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) とそれと同じ動作をとなります。

(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。



The screenshot shows the Pulse GAX interface with the following details:

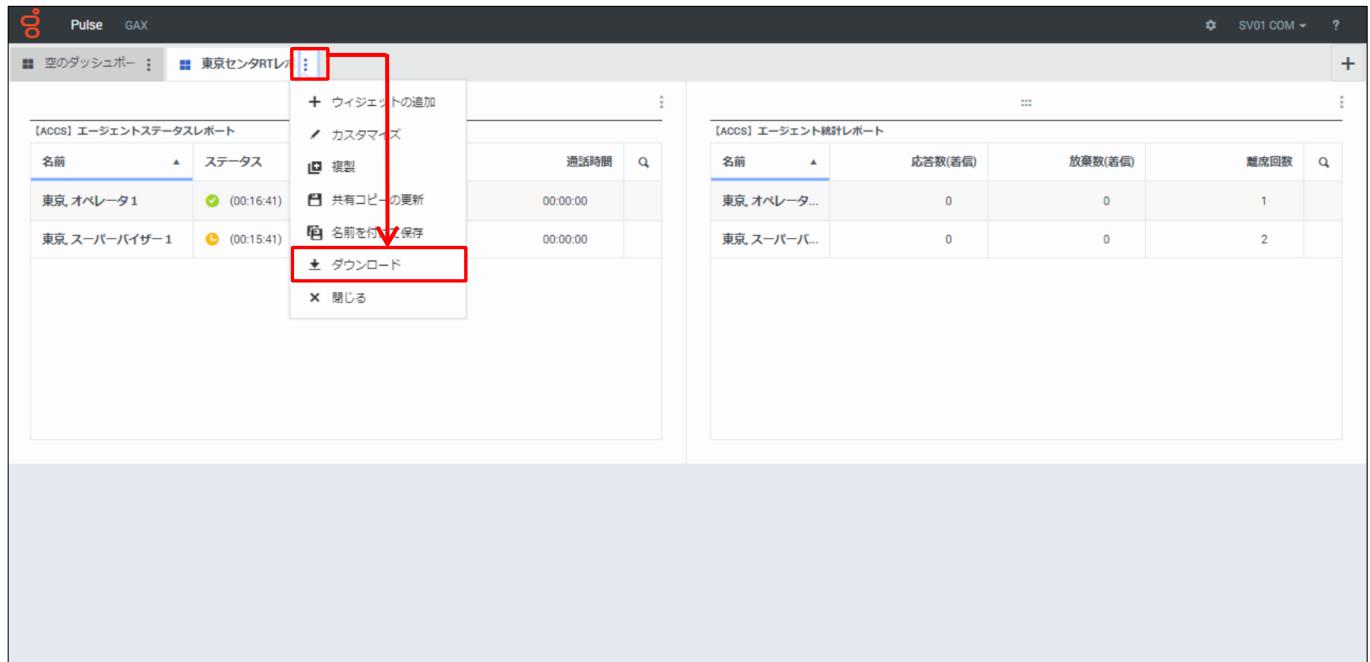
- Header:** Pulse GAX
- Top Bar:** 空のダッシュボード, 東京センタRTレポート, ダッシュボード管理 (highlighted with a red box), and a 'Close' button (also highlighted with a red box).
- Search Bar:** 検索
- Content Area:** Pulse
- Text:** 詳細を表示するダッシュボードを選択します。
- Table:** ダッシュボード管理 (Dashboard Management) table with the following data:

	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
<input type="checkbox"/>	■ 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

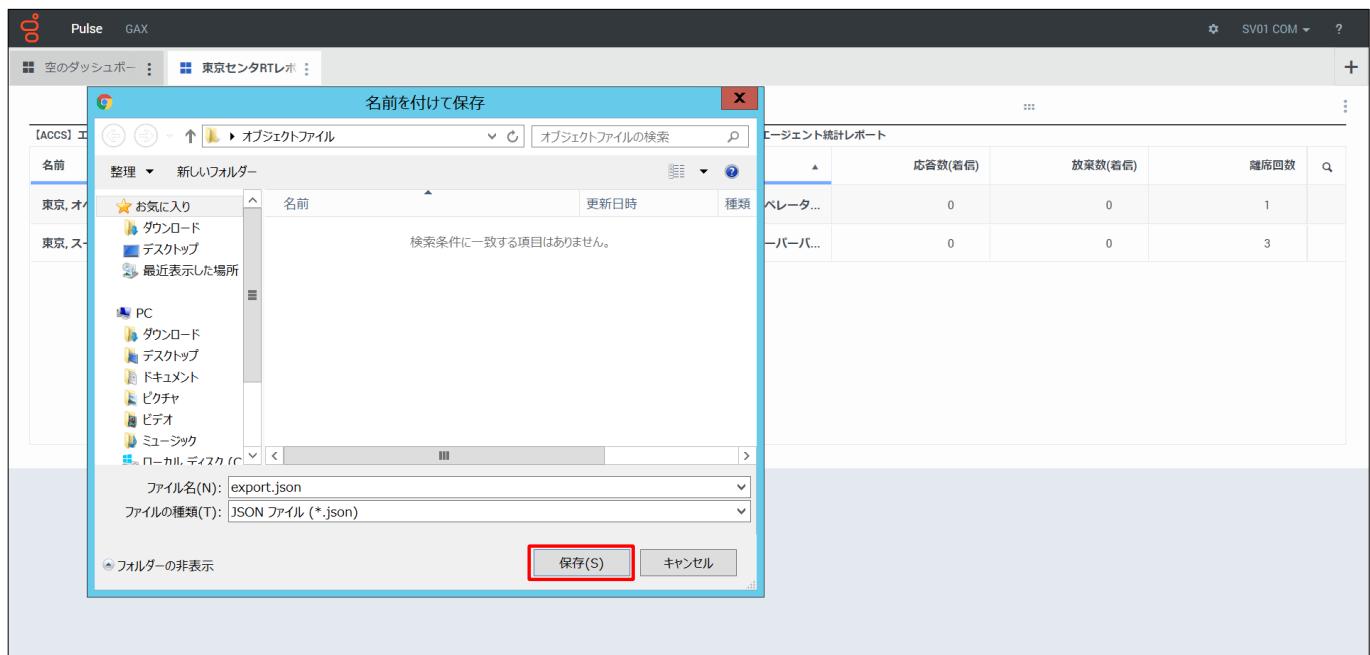
1.2.4.3.6 エクスポート

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。



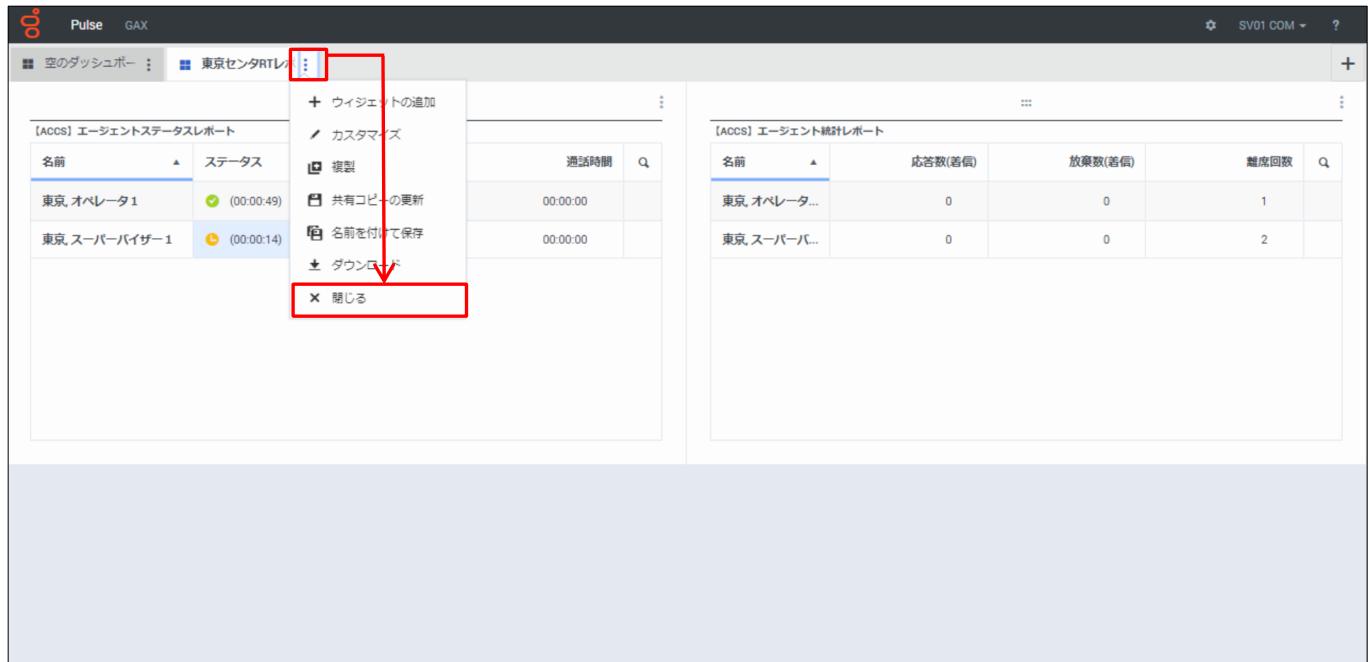
ファイルの保存場所について

- ・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

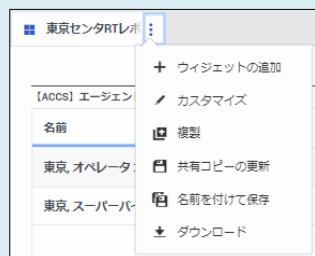
ダッシュボードを閉じます。閉じられたダッシュボードに対する変更は、「1.2.4.3.3 公開(共有の有効化)」(P.210) / 「1.2.4.3.4 共有コピーの更新」(P.217) / 「1.2.4.3.5 名前を付けて保存」(P.219) のいずれかの手順に従って保存されていない場合は、削除されますのでご注意ください。保存済のダッシュボードを削除する場合は、「1.2.4.4 ダッシュボードの削除」(P.229) を参照してください。

(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

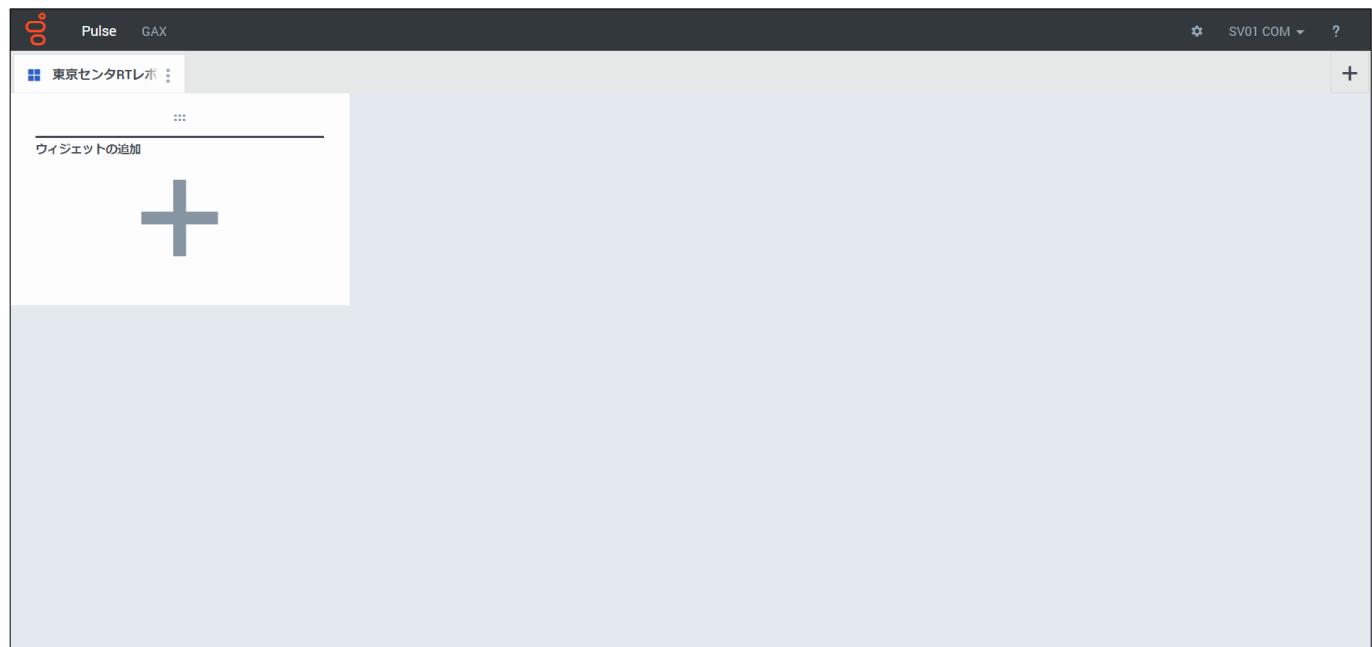
- 設定変更を行うダッシュボード以外に Pulse 上に表示されているダッシュボードが存在していない場合、[閉じる]メニューは表示されません。



(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。

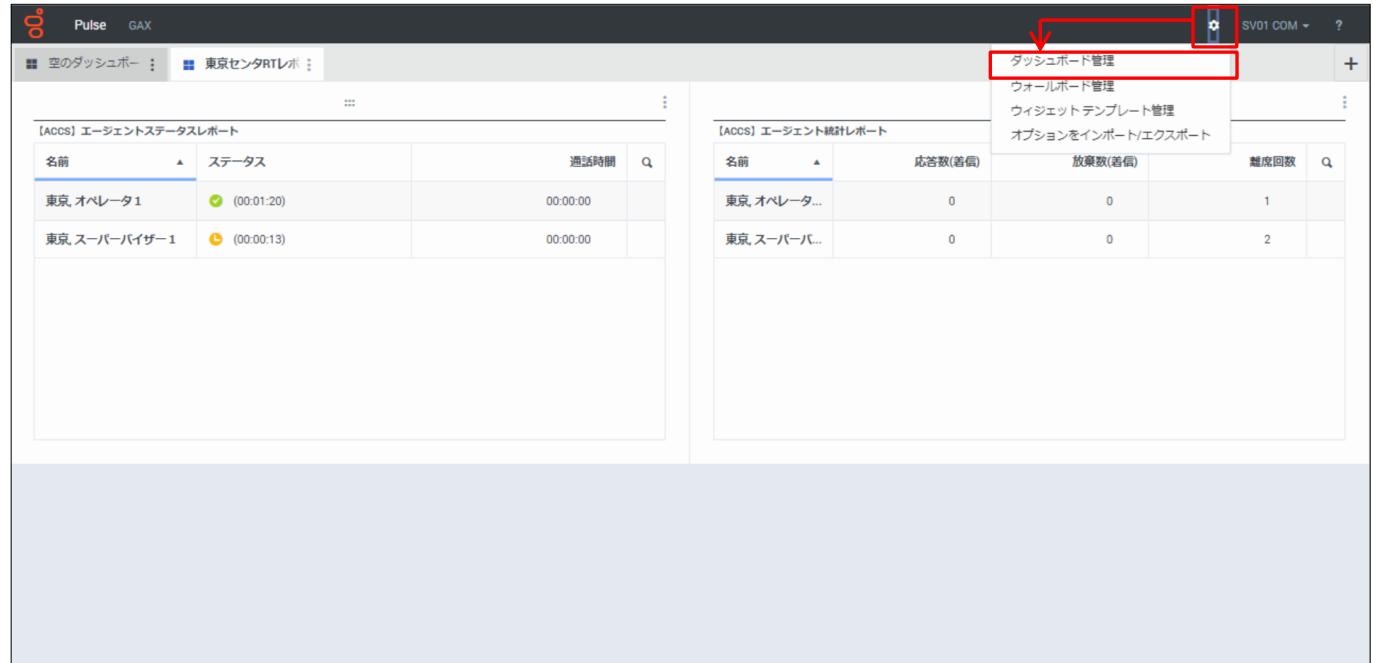


1.2.4.4 ダッシュボードの削除

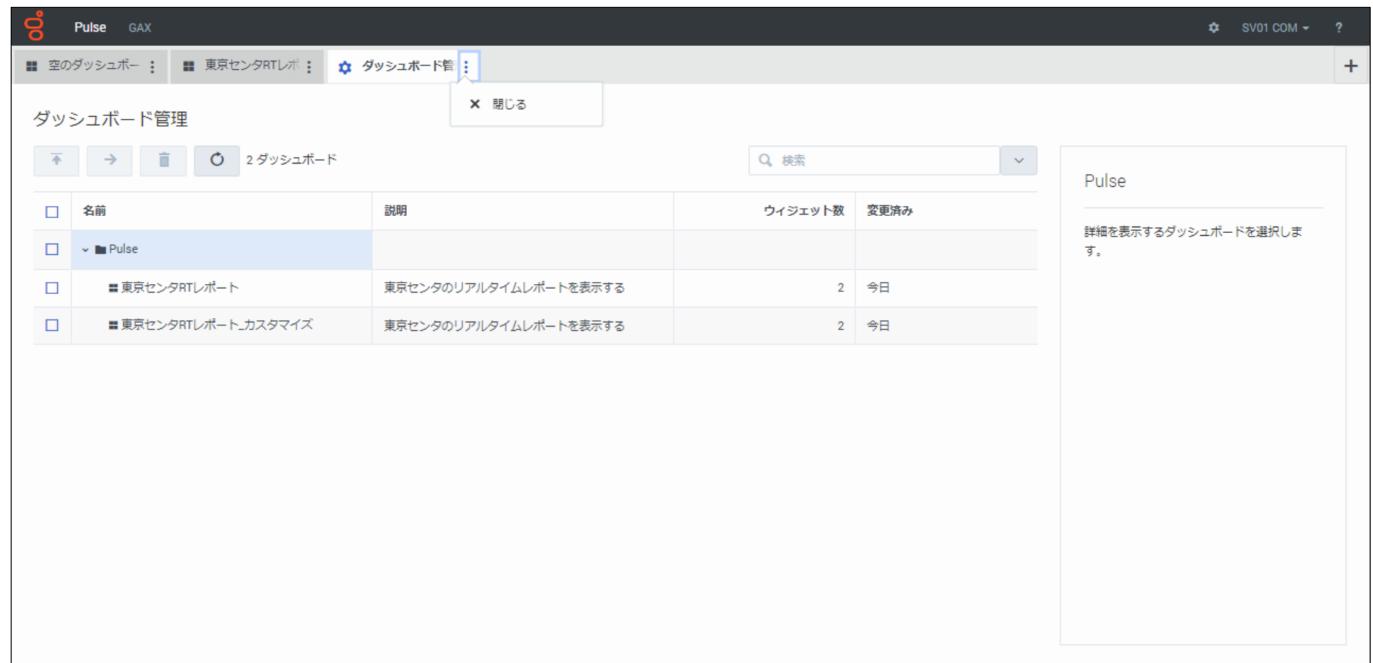
保存済のダッシュボードを削除します。

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[▼]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できます。



[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

- 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。

名前	説明	ウィジェット数	変更済み
▶ Pulse			
▶ Environment			
▶ Resources			
▶ Scripts			
■ 東京センタRTレポート_カスタマ...	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。

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
<input checked="" type="checkbox"/> 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

- 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。

どちらのボタンでも削除可能です。

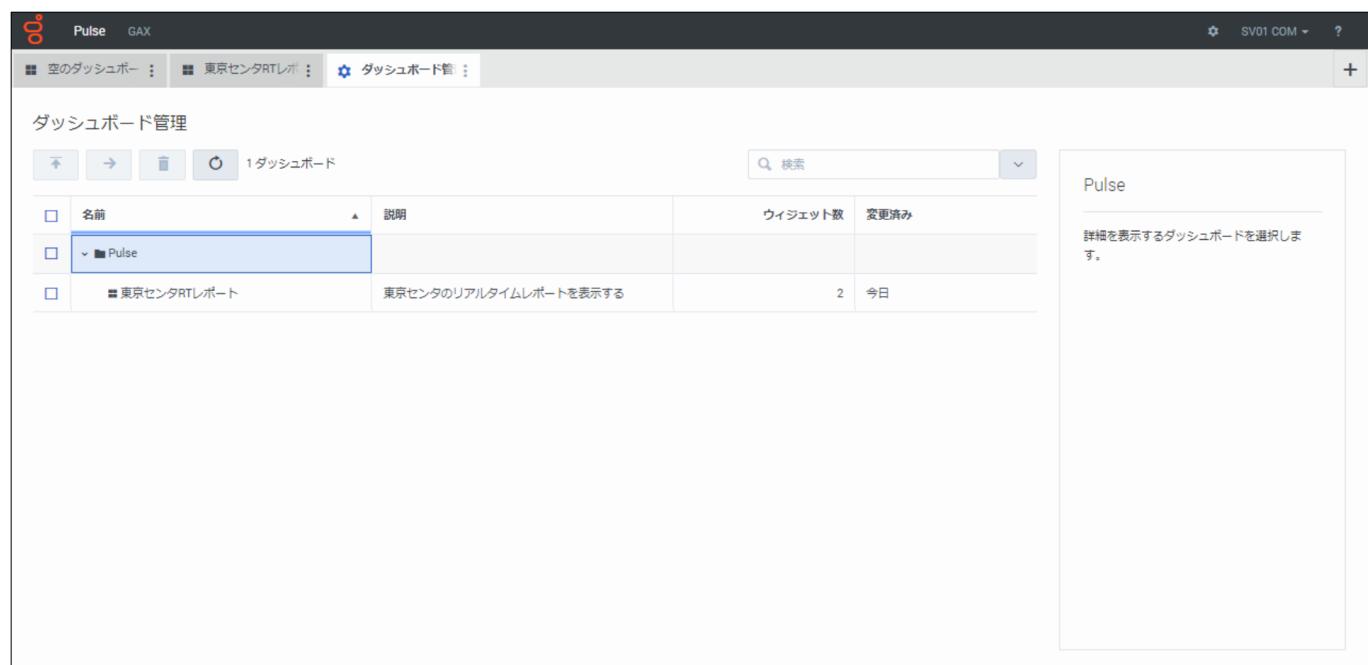
複数のダッシュボードを同時に削除する場合について

- 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

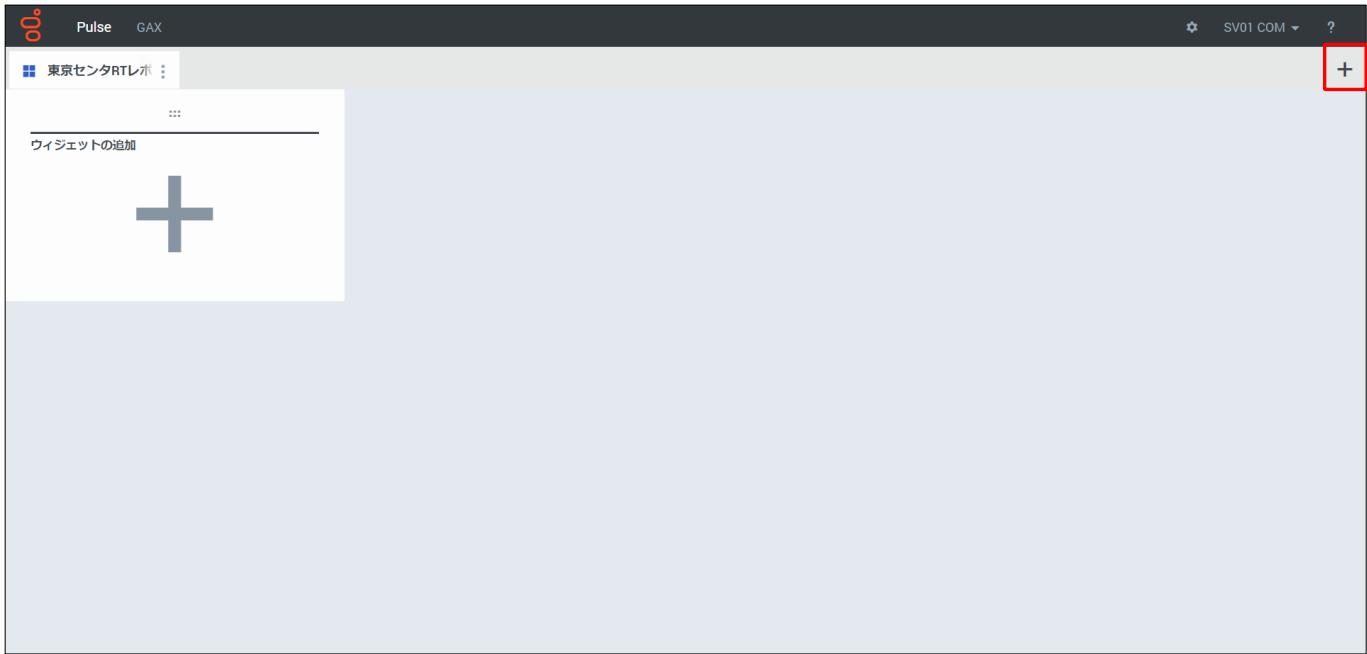
- 保存したウォールボードには組織設定は適用されず、Pulse にアクセス可能なすべてのエージェントから参照が可能です。
- ウォールボードに設定されたウィジェット内オブジェクトの参照可否については、組織設定が適用されます。

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。

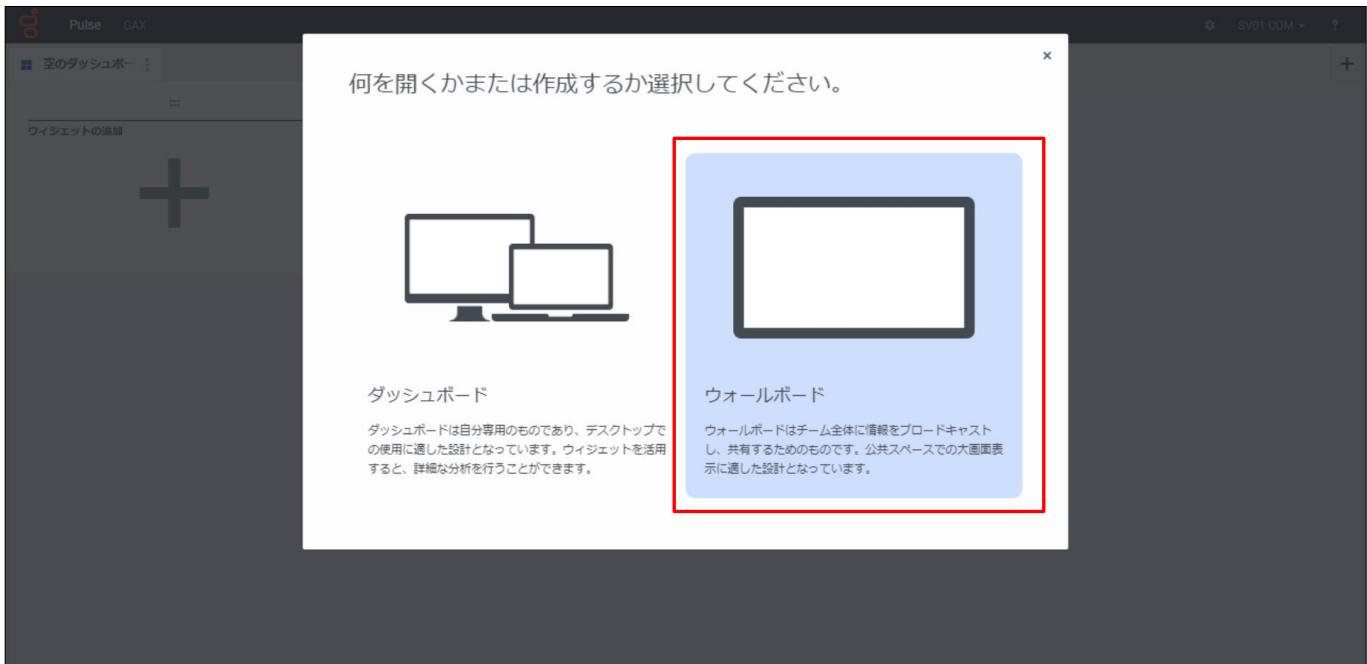
項目番/項目名	概要	参照先頁番号
1 ウォールボードの作成		P.233
2 ウォールボードの選択	保存済みのウォールボードを開く手順	P.238
3 ウォールボードの変更	ウォールボードの名前変更/ウィジェット追加/ウォールボードの保存/ウォールボードを閉じる手順	P.241
4. ウォールボードの削除	保存済みウォールボードを削除する手順	P.290

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">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		作成するウォールボードの説明を入力する。	<ul style="list-style-type: none">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

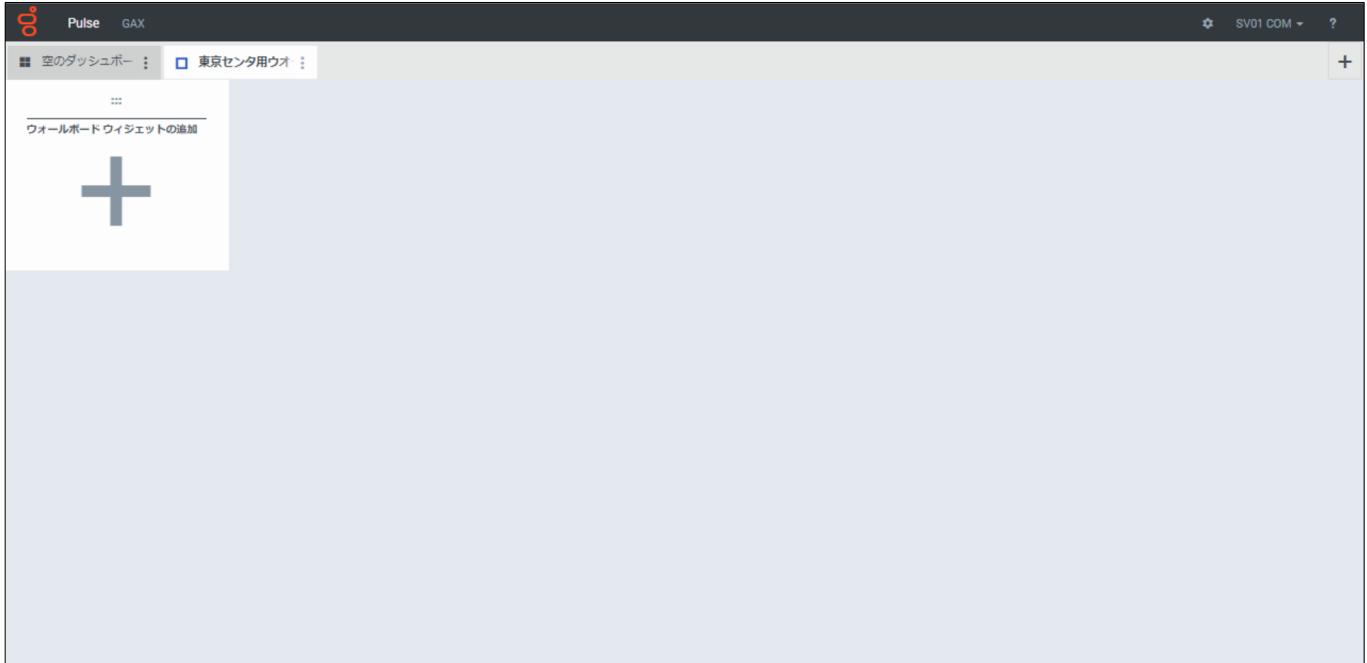
ウォールボード名について

- 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。



(7) 新しいウォールボードが作成されます。

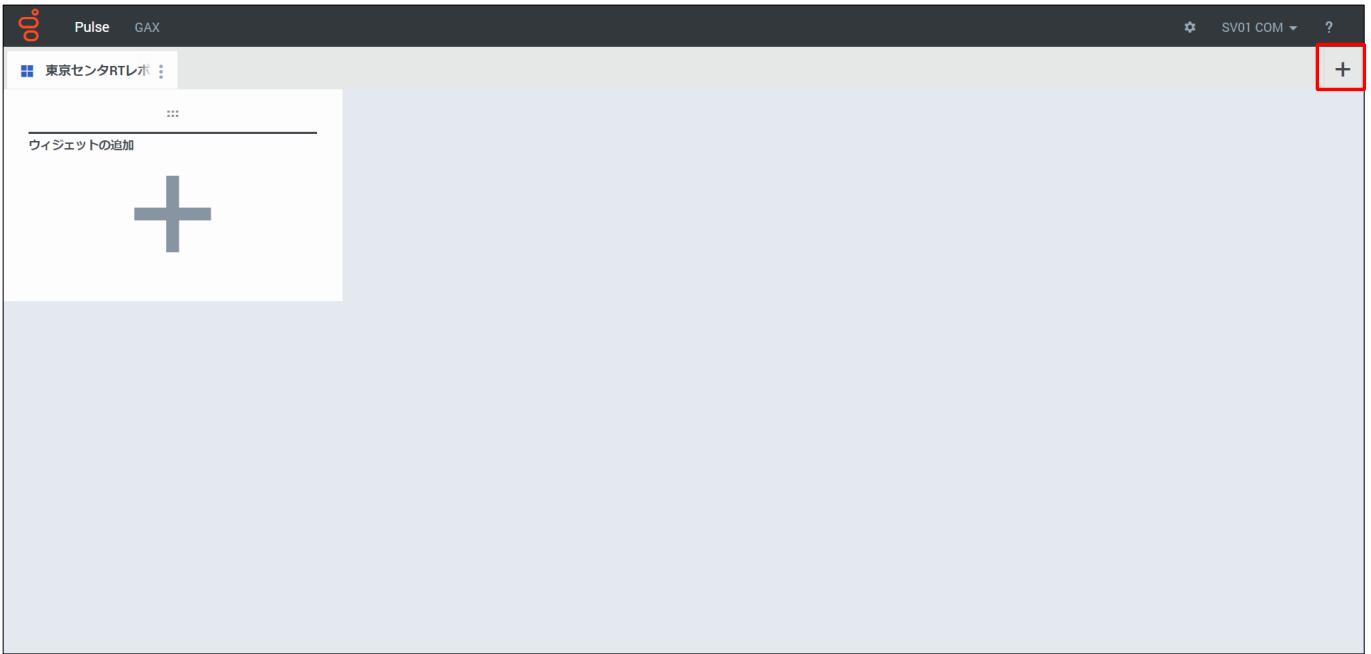


ウォールボードの詳細について

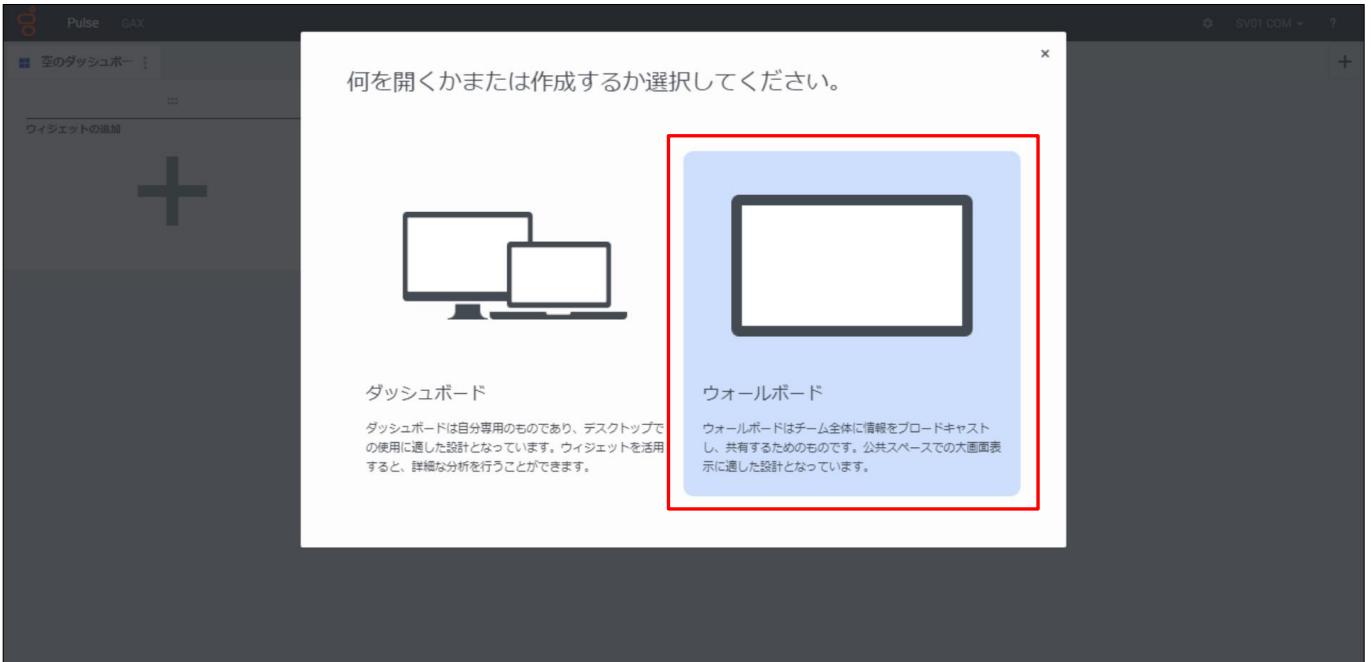
- ・ウォールボードの構築を行ったエージェント ID に対して、当該のウォールボードを表示する状態が保存されます。GAX からログアウトした場合でも、再度 Pulse へアクセスすると当該のウォールボードが表示された状態となります。
- ・構築を行ったウォールボードへウィジェットを追加する手順は「1.2.5.3.2 ウィジェットの追加」(P.247) を参照してください。
- ・構築を行ったウォールボードの名前の変更/保存（他のエージェントへの共有）/削除を行う手順は「1.2.5.3 ウォールボードの変更」(P.241) を参照してください。
- ・作成可能なウォールボードの数に上限はありませ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



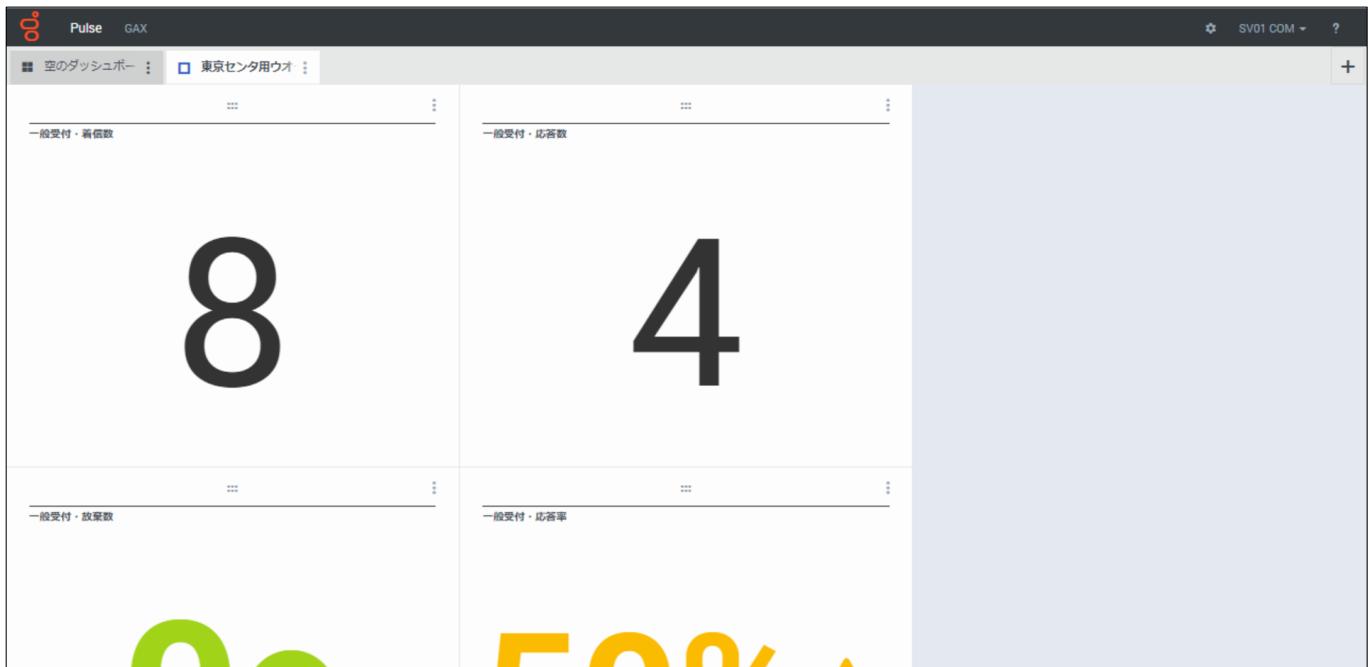
(4) ウォールボード内容の変更に関する確認事項が表示されます。[OK]をクリックします。



確認事項の表示について

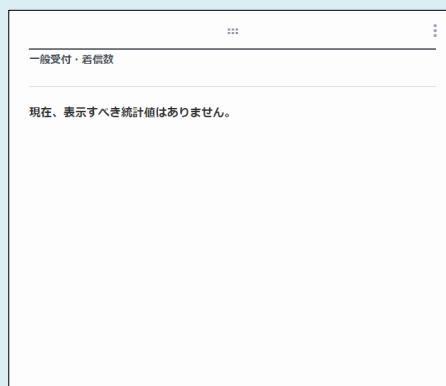
- ・ [今後表示しない]をチェックすると、次回以降は表示されなくなります。

(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

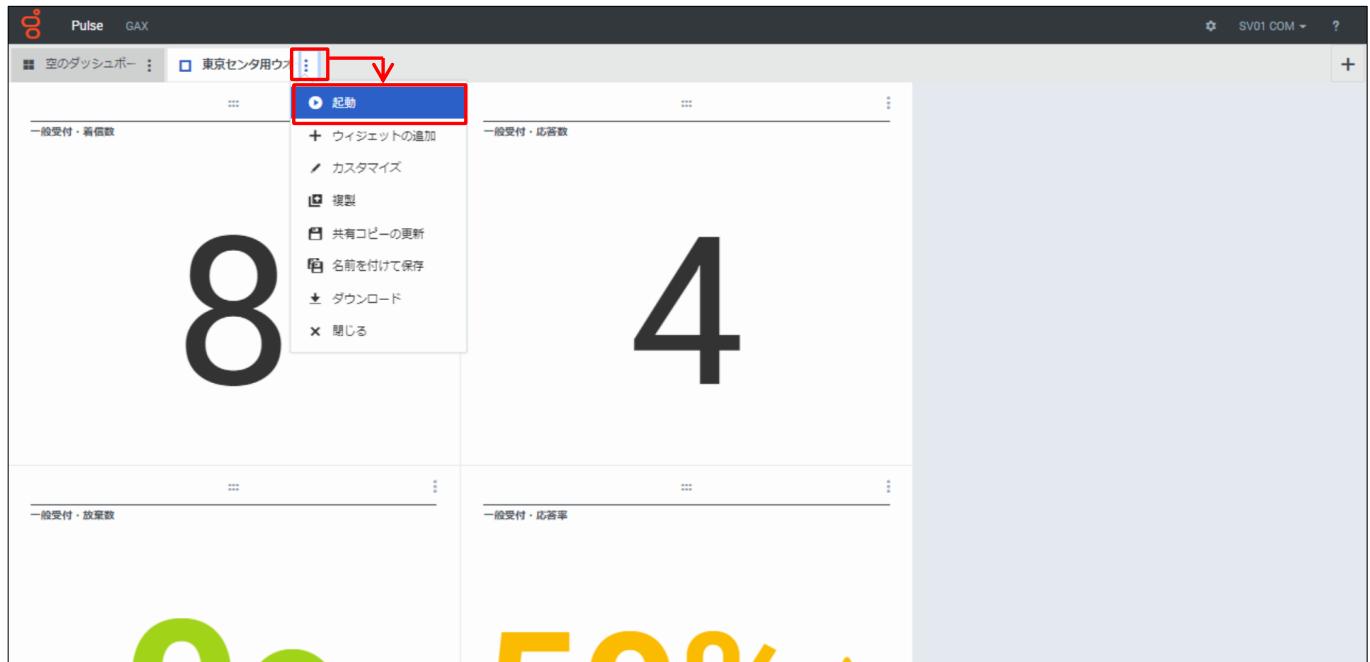
ウォールボードの変更メニューでは、以下の操作を行う事ができます。全ての変更操作は、その操作を行ったエージェント ID に対して、変更後の状態が自動で保存されます。GAX からログアウトした場合でも、再度 Pulse へアクセスすると変更後のウォールボードが表示されます。

項目番/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

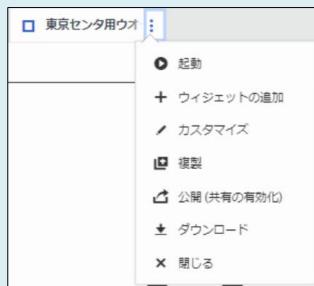
ウォールボードを全画面表示に切り替えます。

(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 遷色

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。

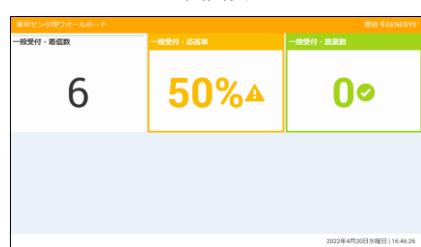
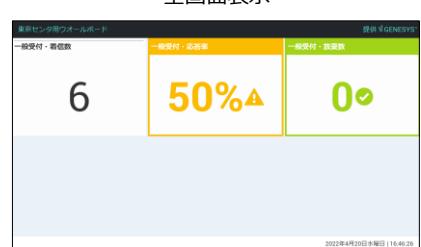
東京センタ用ウォールボード 提供 GENESYS™

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"> 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		変更するウォールボードの説明を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> 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"> デフォルトは無効
テーマ		<p>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。</p> <p>淡色の場合</p> <p>濃色の場合</p>	<ul style="list-style-type: none"> デフォルトは淡色

<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"> デフォルトは#222529
<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"> デフォルトは#ffffff

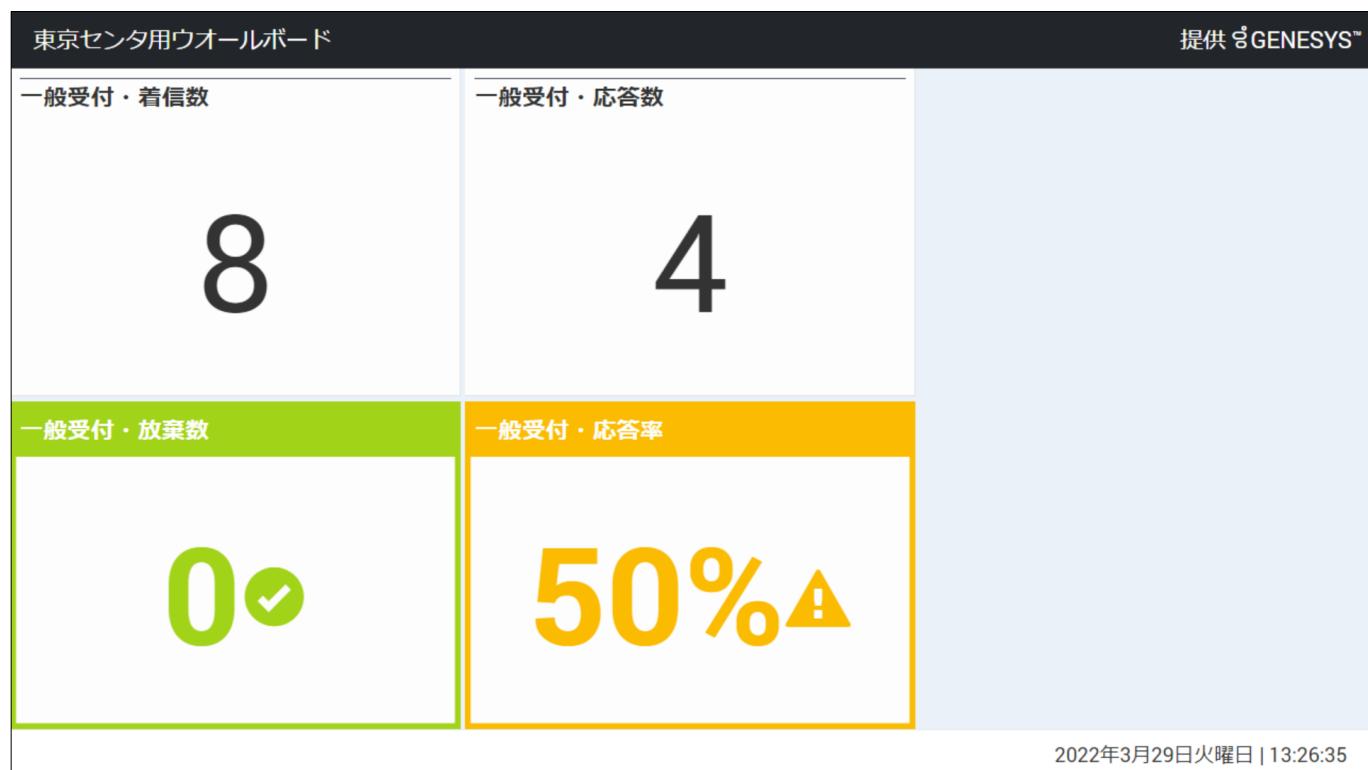
ウォールボード名について

- 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。



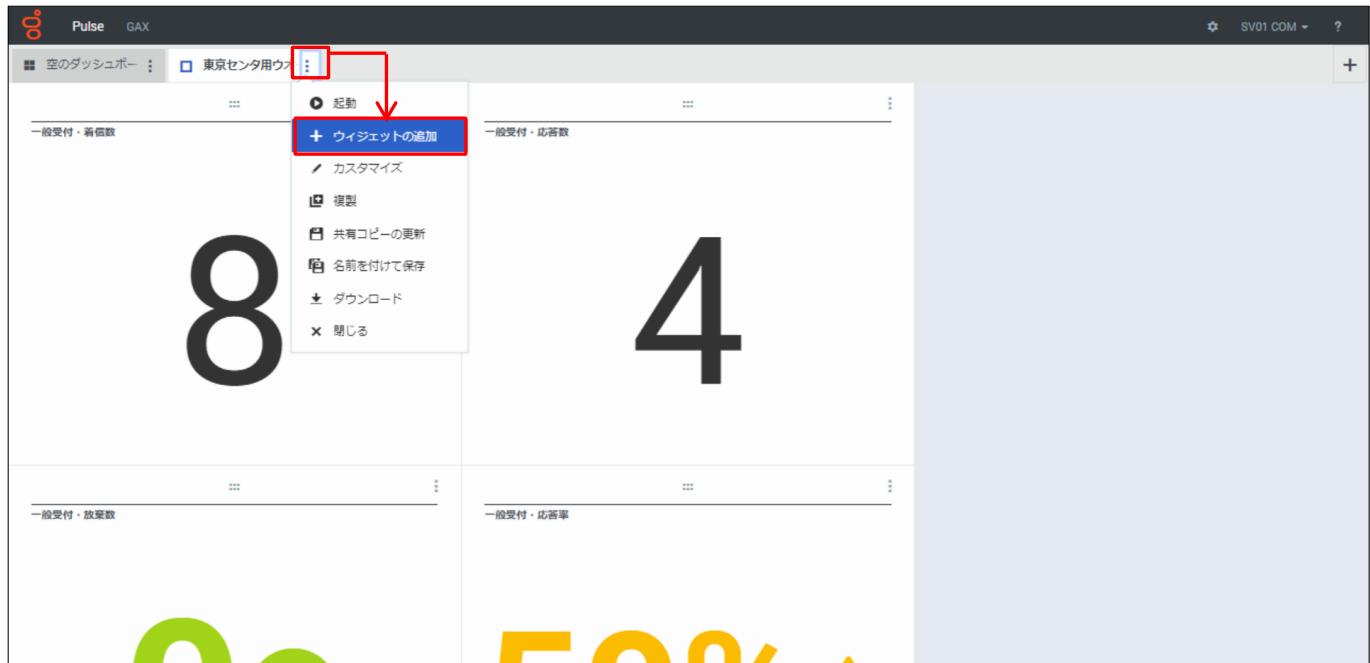
1.2.5.3.2 ウィジェットの追加

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。



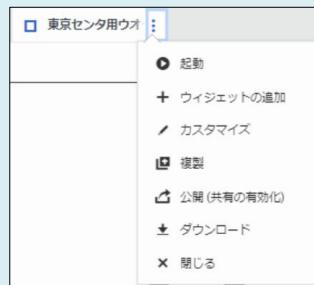
ウィジェットの追加について

- ・ 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できます。



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[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。

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

(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。

The screenshot shows the Pulse GAX interface with the following details:

- Top navigation bar: Pulse, GAX, and a dropdown for 'SV01 COM'.
- Left sidebar: 空のダッシュボード, 東京センタ用ウイ, ウィジェットの追.
- Main content area:
 - Section title: ウィジェットの追加 (東京センタ用ウォールボード)
 - Search bar: 検索
 - Table of 10 templates:

名前	種類	変更済み
【ACCS】エージエントグループステータスレポート	エージエントグループ	03/04/2021
【ACCS】エージエントグループ統計レポート	エージエントグループ	03/04/2021
【ACCS】エージエントステータスレポート	エージエント	03/04/2021
【ACCS】エージエント統計レポート	エージエント	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
 - Right sidebar:
 - Section: 【ACCS】 キュー統計レポート
 - Text: default が 2021年3月4日 に変更済み
 - Button: ウィジェットの作成
 - Section: オブジェクトタイプ (3):
 - Text: DN/キュー グループ, キュー, ルーティング ポイント
 - Section: 統計 (14):
 - Text: 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。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。

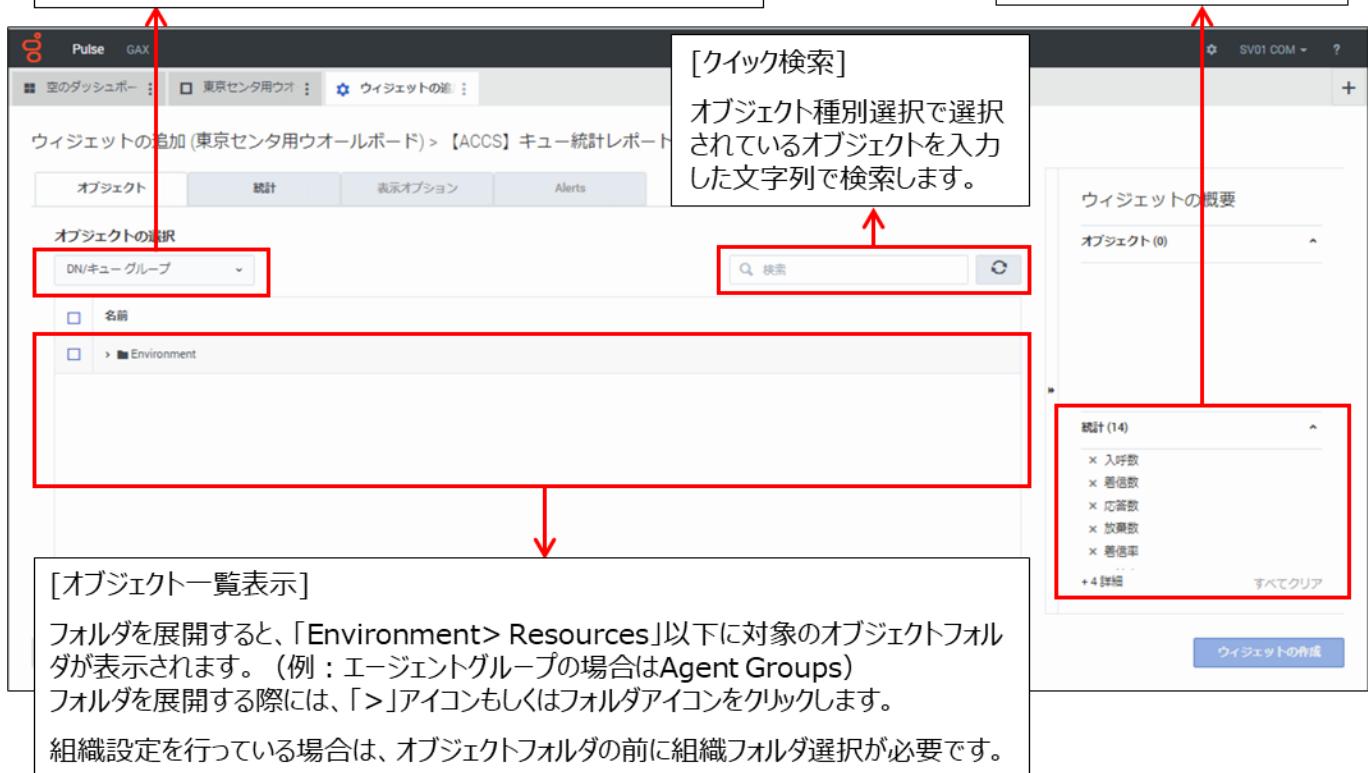
(5) 目標（オブジェクトの選択）の画面構成は以下のとおりです。

[オブジェクト種別選択]

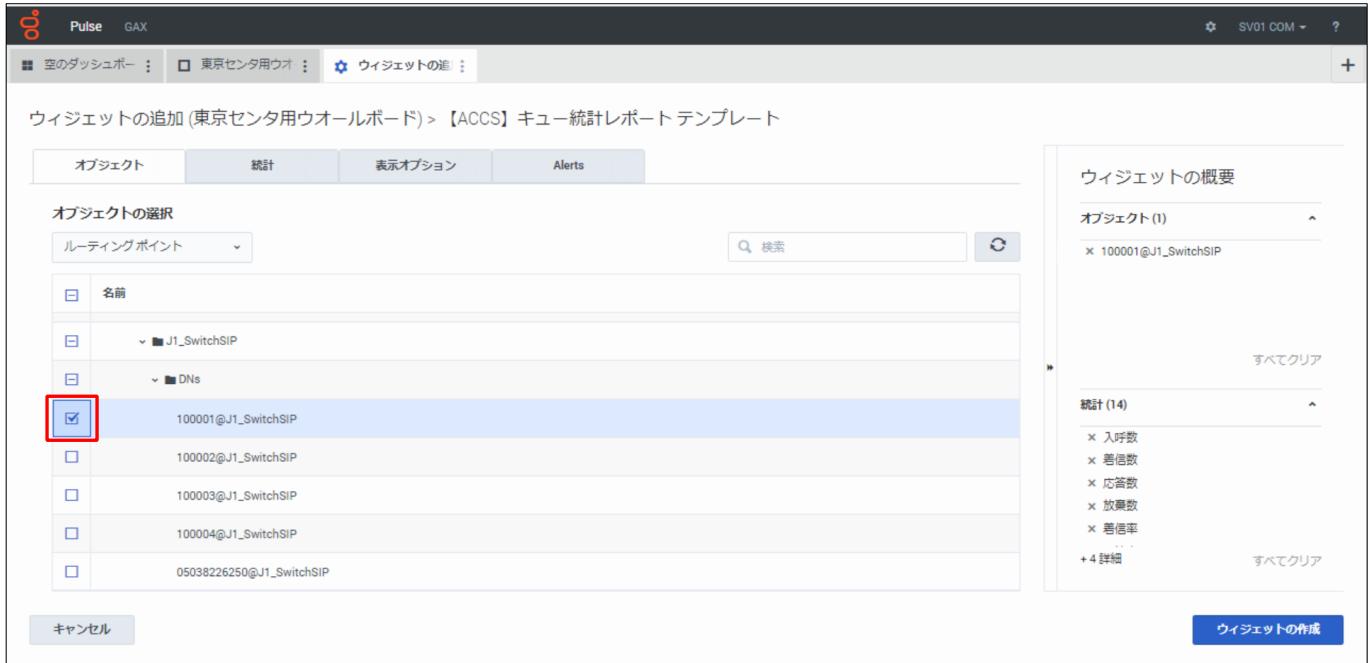
テンプレートに定義されたオブジェクト種別が表示されます。表示対象とするオブジェクトの種別を選択します。1種類のオブジェクト種別のみが定義されたテンプレートの場合は、選択不要です。

「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。



(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

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

100001@J1_SwitchSIP (選択)

100002@J1_SwitchSIP

100003@J1_SwitchSIP

100004@J1_SwitchSIP

05038226250@J1_SwitchSIP

キャンセル

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

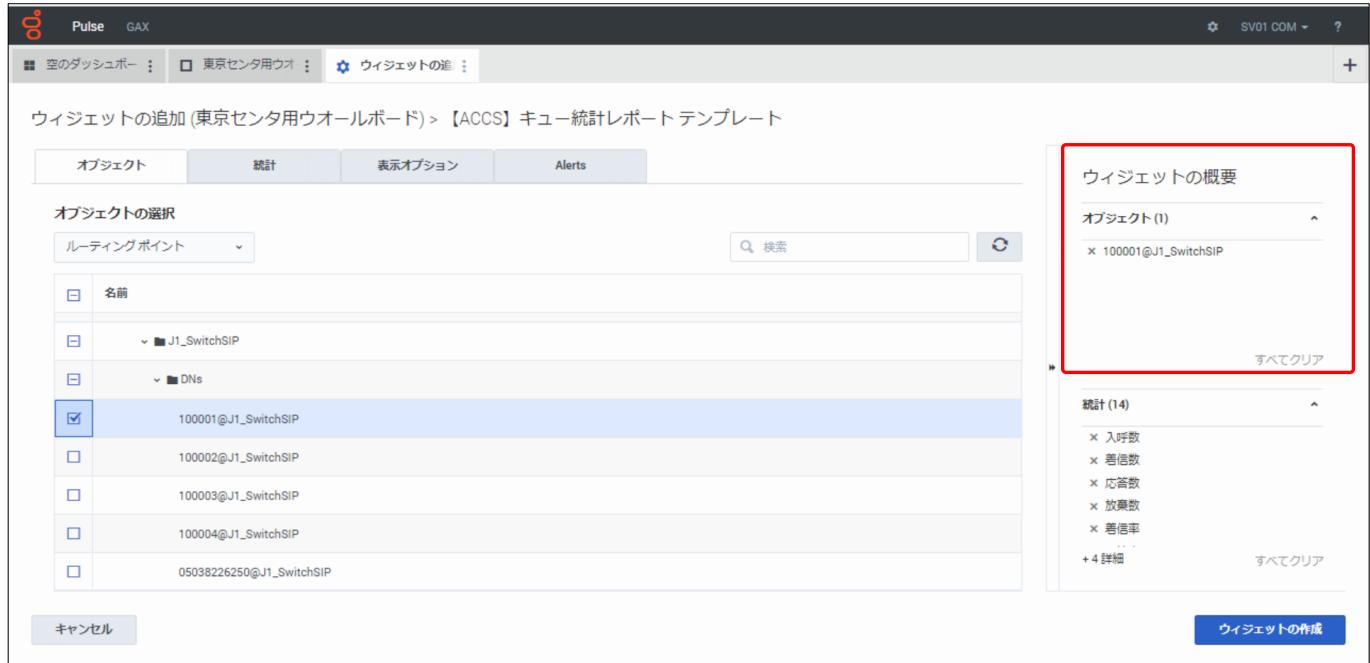
すべてクリア

ウィジェットの作成

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。



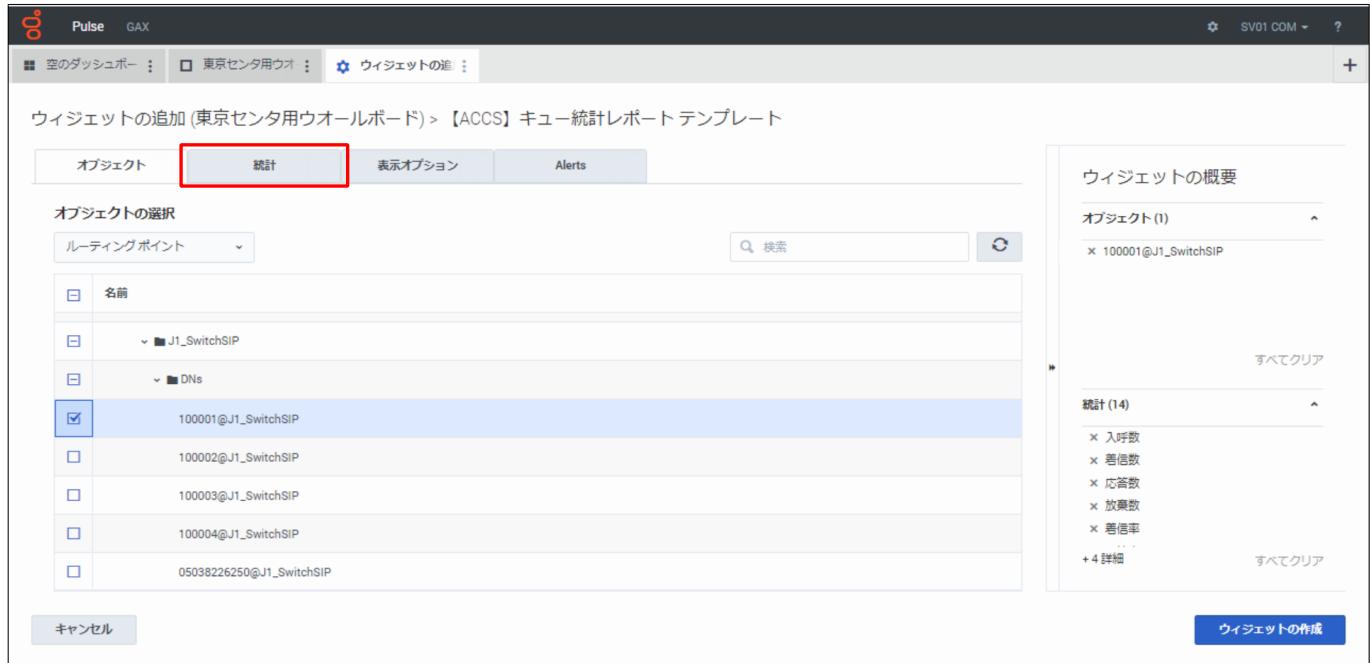
The screenshot shows the Pulse GAX interface for creating a report template. On the left, there's a list of objects under 'オブジェクトの選択' (Object Selection) for a 'ルーティングポイント' (Routing Point). One object, '100001@J1_SwitchSIP', is selected and highlighted with a blue border. On the right, the 'Widget Overview' section displays a list of selected objects under 'オブジェクト (1)'. The selected object '100001@J1_SwitchSIP' is shown with a red border around it. Below this, there are sections for '統計 (14)' (Statistics 14) and a 'すべてクリア' (Clear All) button. At the bottom right is a 'Widgetを作成' (Create Widget) button.

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。
- 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

オブジェクトの選択

ルーティングポイント

検索

すべてクリア

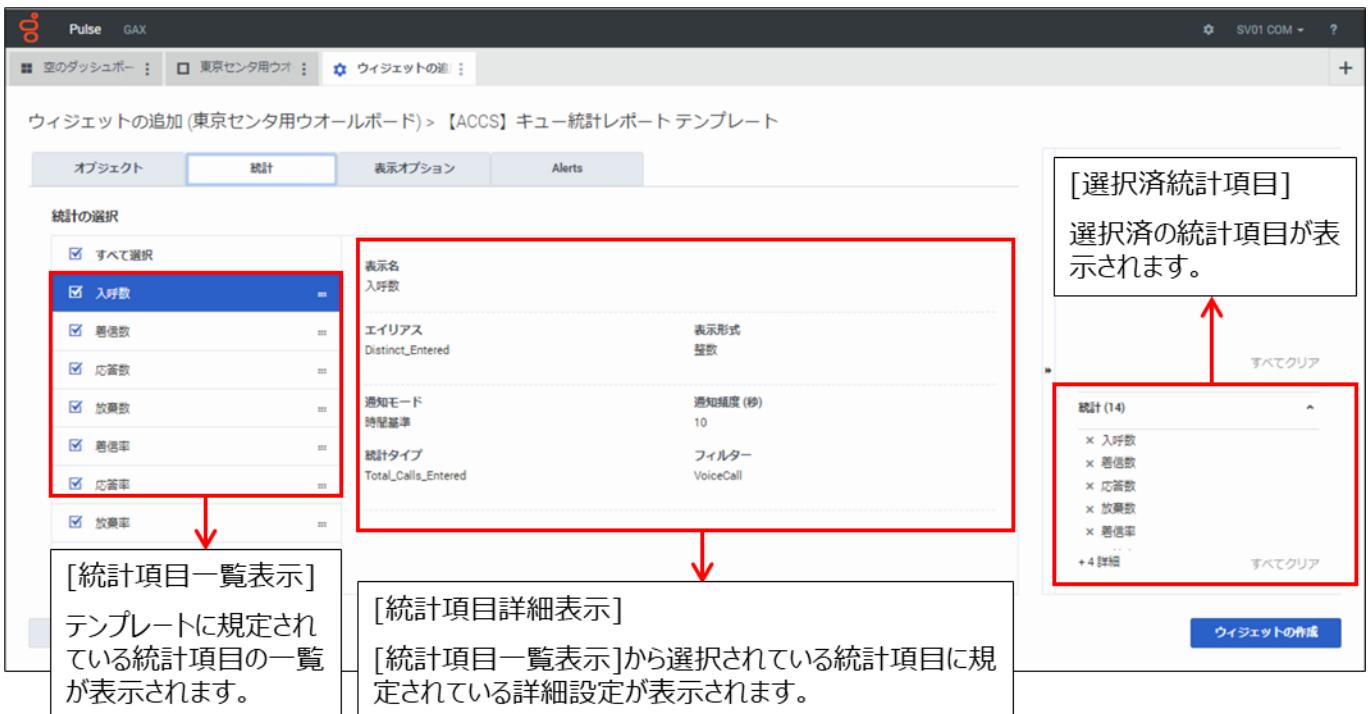
統計 (14)

- 入呼数
- 着信数
- 応答数
- 放棄数
- 着信率
- ... +4 詳細

すべてクリア

キャンセル ウィジェットの作成

(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。



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

表示名
入呼数
エイリアス
Distinct_Entered
表示形式
整数
通知モード
時間基準
通知頻度 (秒)
10
統計タイプ
Total_Calls_Entered
フィルター
VoiceCall

[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

[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。

(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。

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) ...	
<input type="checkbox"/> 着信数	(非表示) ...	
<input type="checkbox"/> 応答数	(非表示) ...	
<input type="checkbox"/> 放棄数	(非表示) ...	
<input type="checkbox"/> 着信率	(非表示) ...	
<input checked="" type="checkbox"/> 応答率	...	
<input type="checkbox"/> 放棄率	(非表示) ...	
<input type="checkbox"/> 平均待ち時間	(非表示) ...	

表示名 応答率
エイリアス Percentage_Answered
統計タイプ PCT_Calls_Answered

統計の概要

オブジェクト (1)
x 100001@J1_SwitchSIP

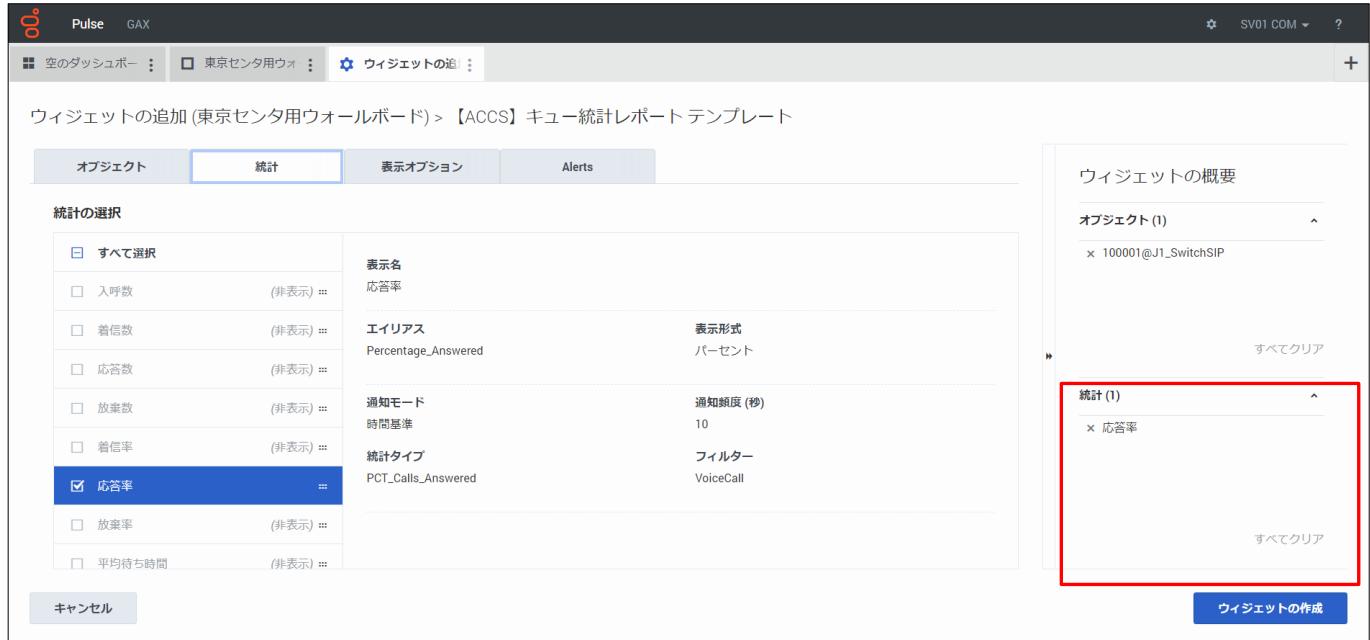
統計 (1)
x 応答率

ウィジェットの作成

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 with the following details:

- Top Bar:** 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.
- Left Panel:** オブジェクト, 統計 (selected), 表示オプション, Alerts.
- Main Area:** 統計の選択 (Statistics Selection) table:

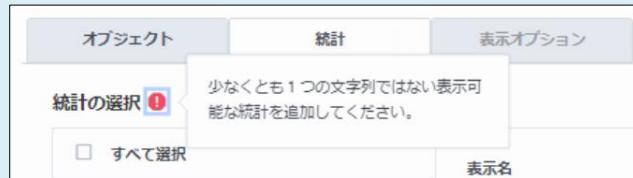
オブジェクト	統計	表示オプション	Alerts
すべて選択			
<input type="checkbox"/> 入呼数	(非表示) ::	表示名: 応答率	
<input type="checkbox"/> 着信数	(非表示) ::	エイリアス: Percentage_Answered	表示形式: パーセント
<input type="checkbox"/> 応答数	(非表示) ::	通知モード: 時間基準	通知頻度 (秒): 10
<input type="checkbox"/> 放棄数	(非表示) ::	統計タイプ: フィルター	
<input type="checkbox"/> 着信率	(非表示) ::	PCT_Calls_Answered	VoiceCall
<input checked="" type="checkbox"/> 応答率	::		
<input type="checkbox"/> 放棄率	(非表示) ::		
<input type="checkbox"/> 平均待ち時間	(非表示) ::		
- Right Panel:** ウィジェットの概要 (Widget Overview) table:

オブジェクト (1)
<input checked="" type="checkbox"/> 応答率

Buttons: すべてクリア (Clear All), 統計 (1) (Statistics 1), ウィジェットの作成 (Create Widget).

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

表示名 応答率

エイリアス Percentage_Answered 表示形式 パーセント

通知モード 通知頻度 (秒) 10

時間基準

統計タイプ フィルター VoiceCall

オブジェクト (1) すべてクリア

応答率

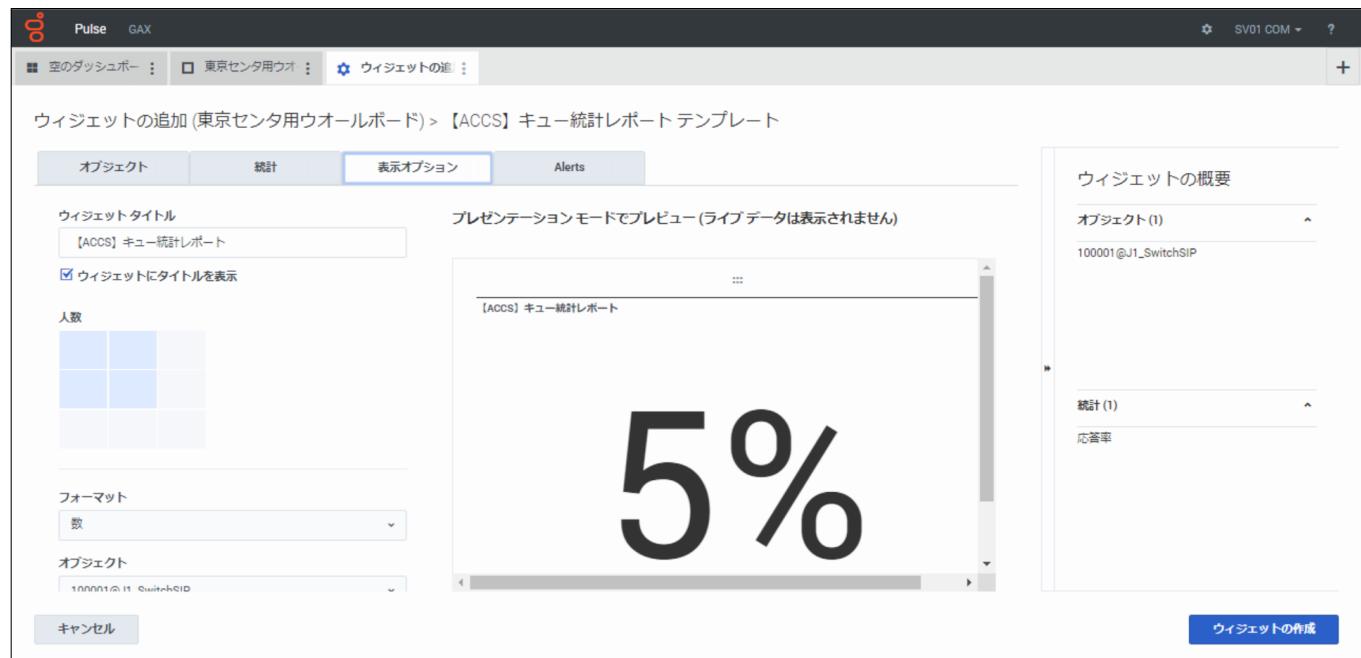
すべてクリア

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.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

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%

オブジェクト (1) すべてクリア

応答率

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できます。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。

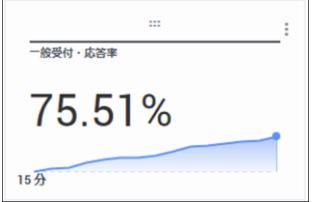
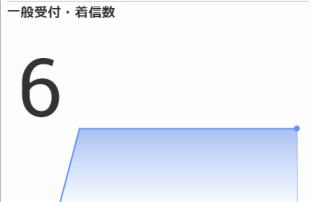
③ ウィジェットタイトル

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。

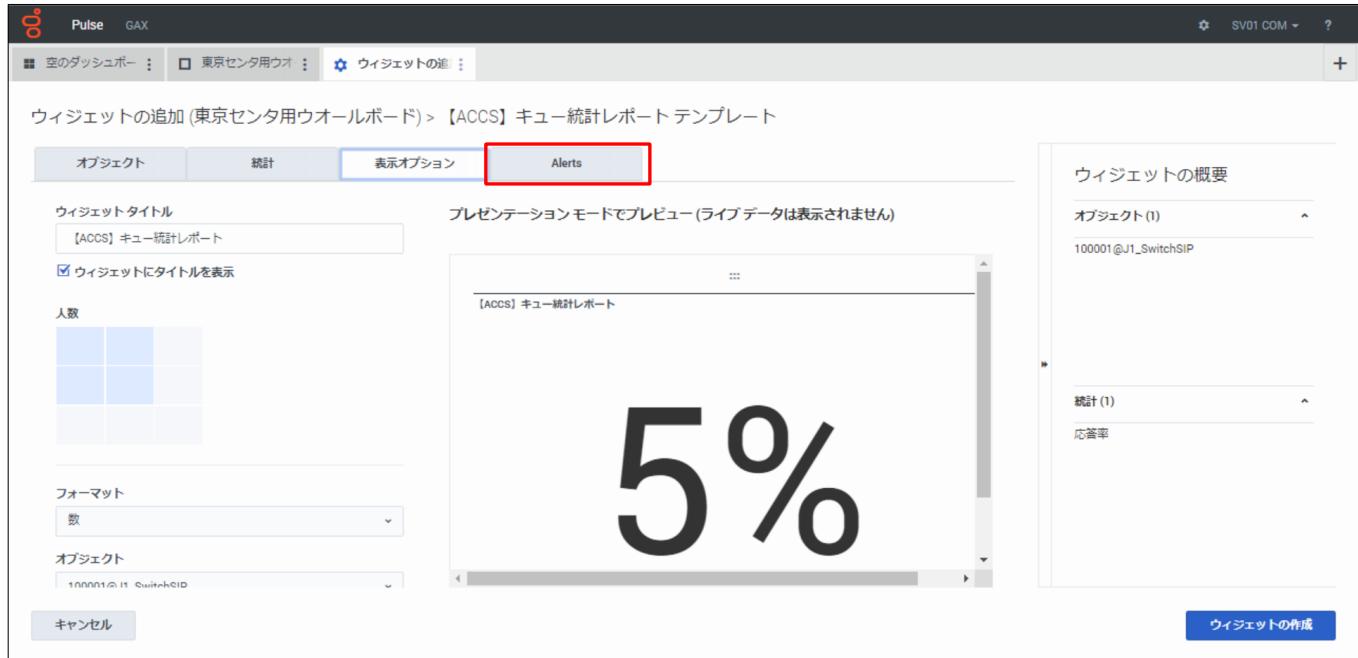
④ ウィジェットタイプ

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"> 表記は縦 × 横
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"> 指定可能数は 1 個
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"> 指定可能数は 1 個
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"> 既定値は 10 秒/15 秒/30 秒/60 秒 カスタム値は 61 秒~3,600 秒
アラート定義	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。	<ul style="list-style-type: none"> [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 [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 設定できる色を変更することはできない

[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"> 表記は縦 x 横
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">
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"> 指定可能数は 1 個
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"> 指定可能数は 1 個
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"> 既定値は 10 秒/15 秒/30 秒/60 秒 カスタム値は 61 秒~3,600 秒
アラート定義	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。	<ul style="list-style-type: none"> [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 [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 設定できる色を変更することはできない
	<p>Pulse 内表示の場合</p>  <p>全画面表示の場合</p> 	

(15)[Alerts]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**

ウィジェットタイトル
【ACCS】キュー統計レポート

チェックボックス: ウィジェットにタイトルを表示

人數

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

[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。



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 (0)

統計のアラートの追加

応答率

キャンセル ウィジェットの作成

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

(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。

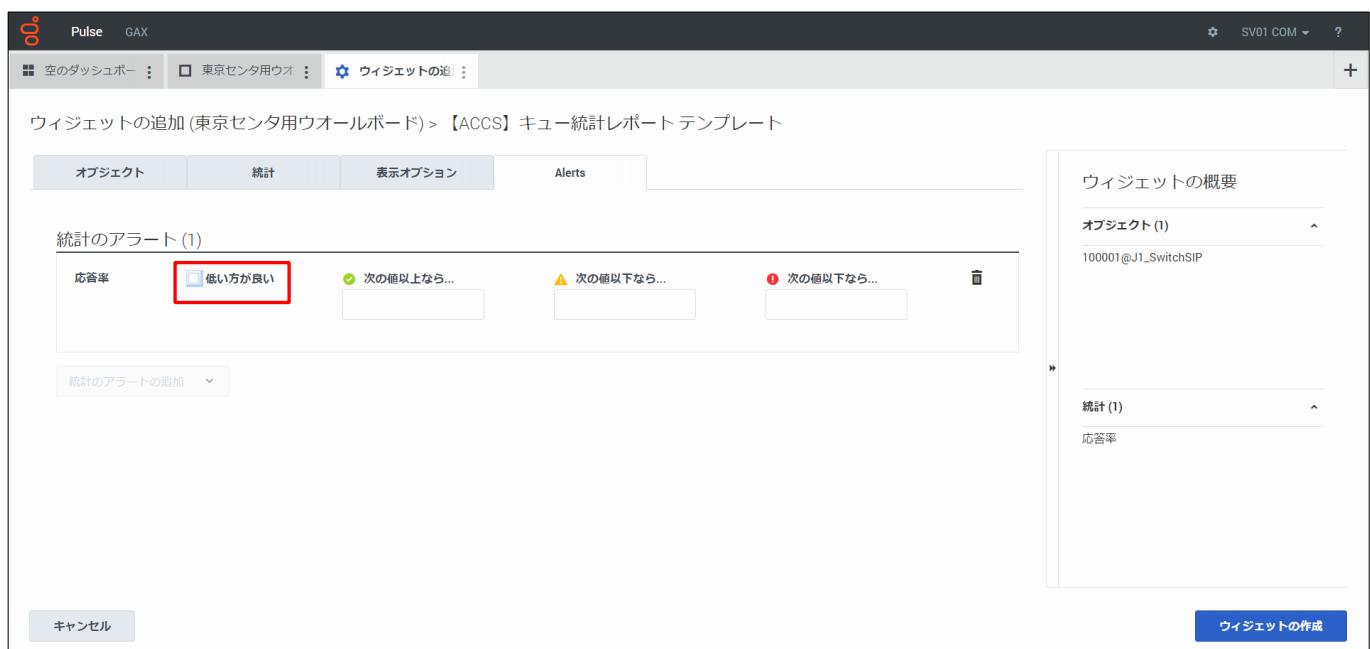


Widget Overview

- オブジェクト (1): 100001@J1_SwitchSIP
- 統計 (1): 応答率

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。

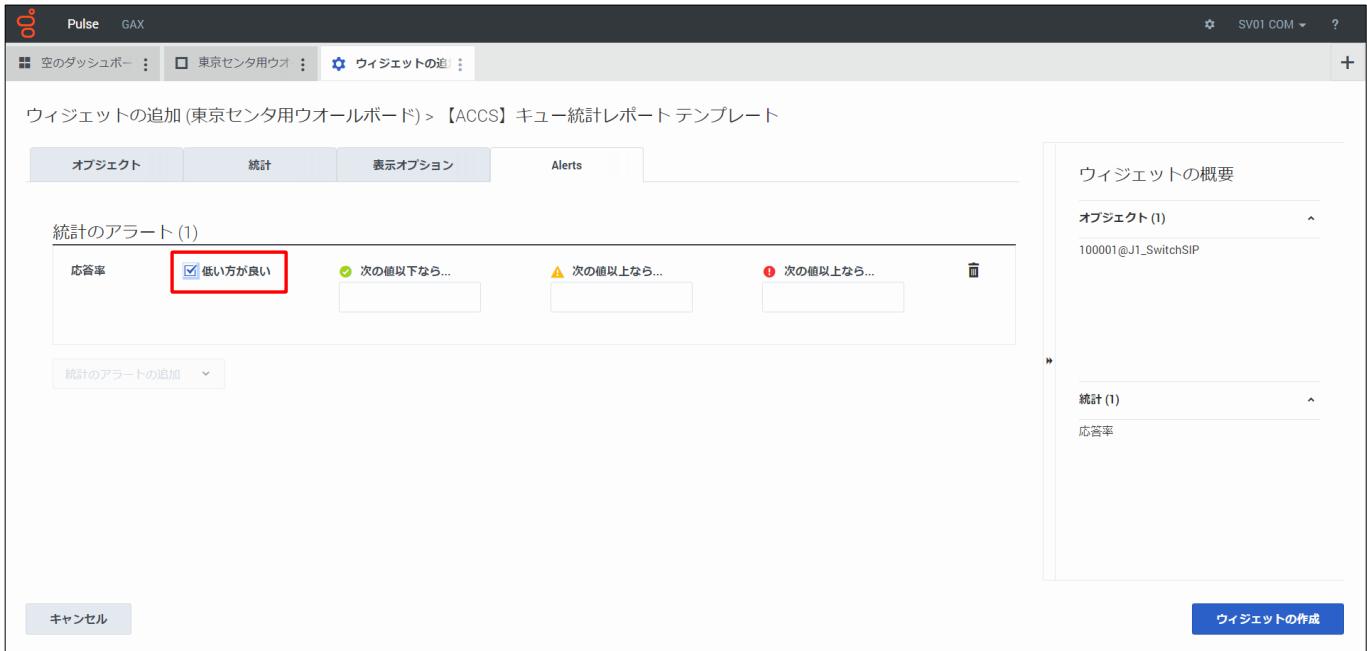
[低い方が良い]にチェックを入れない（デフォルト）と、既定値以上の場合に緑色でアラートする1種類の設定、既定値以下の場合に黄色でアラートする設定と赤色でアラートする設定の2種類の設定ができます。



Widget Overview

- オブジェクト (1): 100001@J1_SwitchSIP
- 統計 (1): 応答率

[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。



The screenshot shows the Pulse GAX interface with the 'Alerts' tab selected. Under the '応答率' (Response rate) section, there is a checkbox labeled '低い方が良い' (Lower is better) which is checked and highlighted with a red box. There are also other alert configuration options: '次の値以下なら...' (If below this value), '次の値以上なら...' (If above this value), and '次の値以上なら...' (If above this value). The right side of the interface shows a summary of the widget and its configuration details.

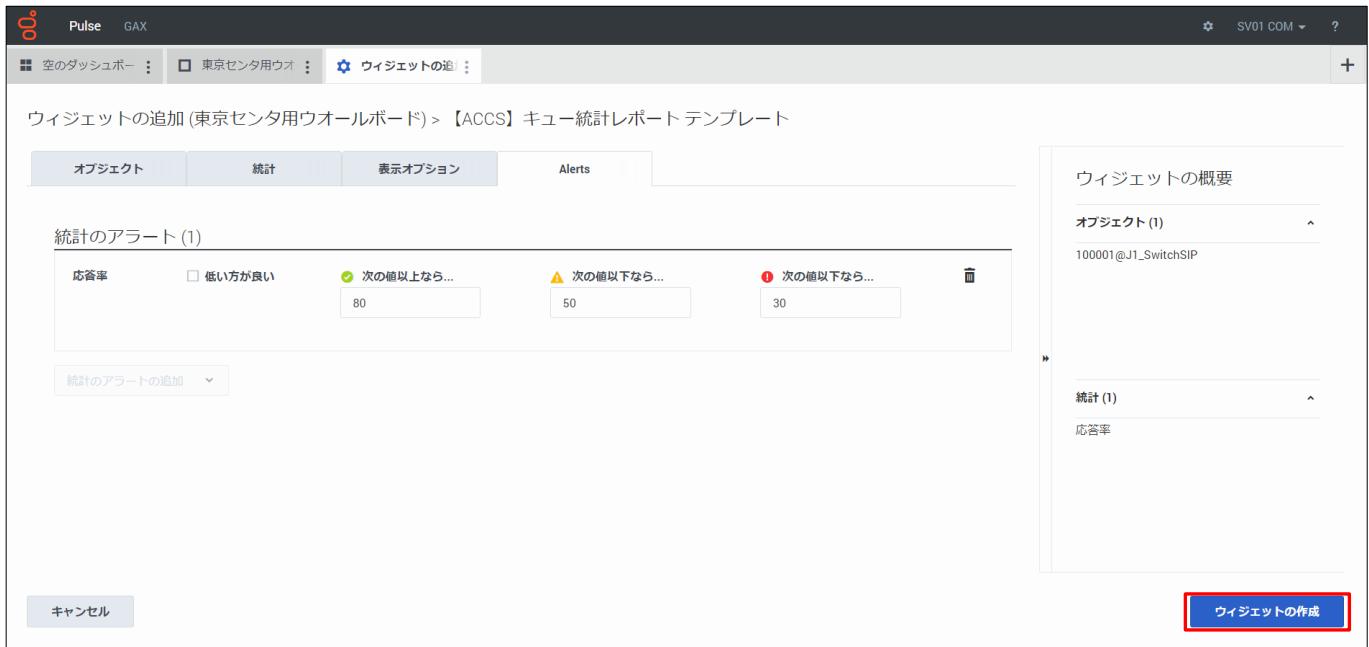
設定できる色を変更することはできません。

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>96%!</p> <p>全画面表示の場合</p>  <p>2!</p>

フォーマット	アラート表示例
スパークライン	<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。



オプション 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 次の値以上なら... 次の値以下なら... 次の値以下なら...

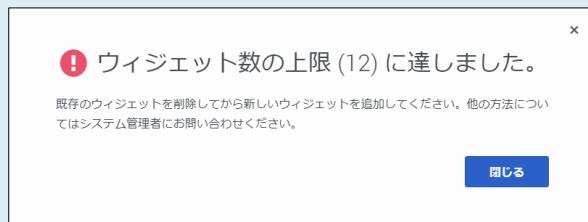
80 50 30

統計のアラートの追加

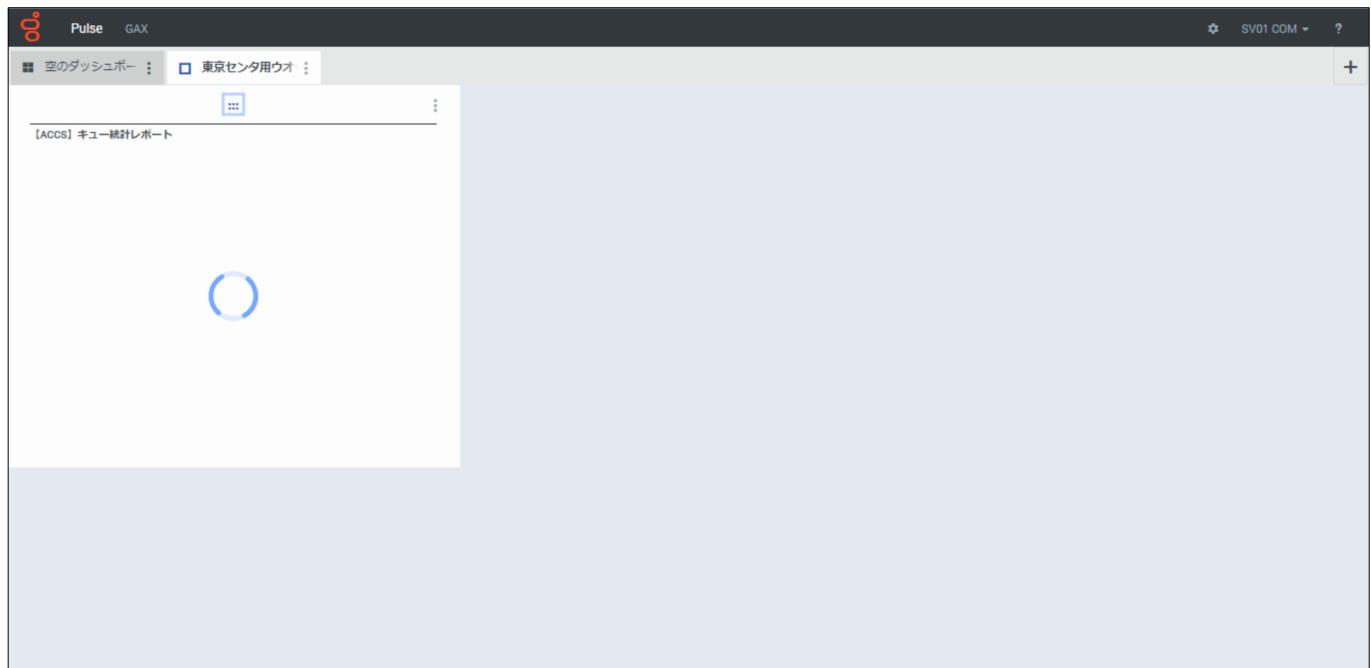
キャンセル ウィジェットの作成

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みます。



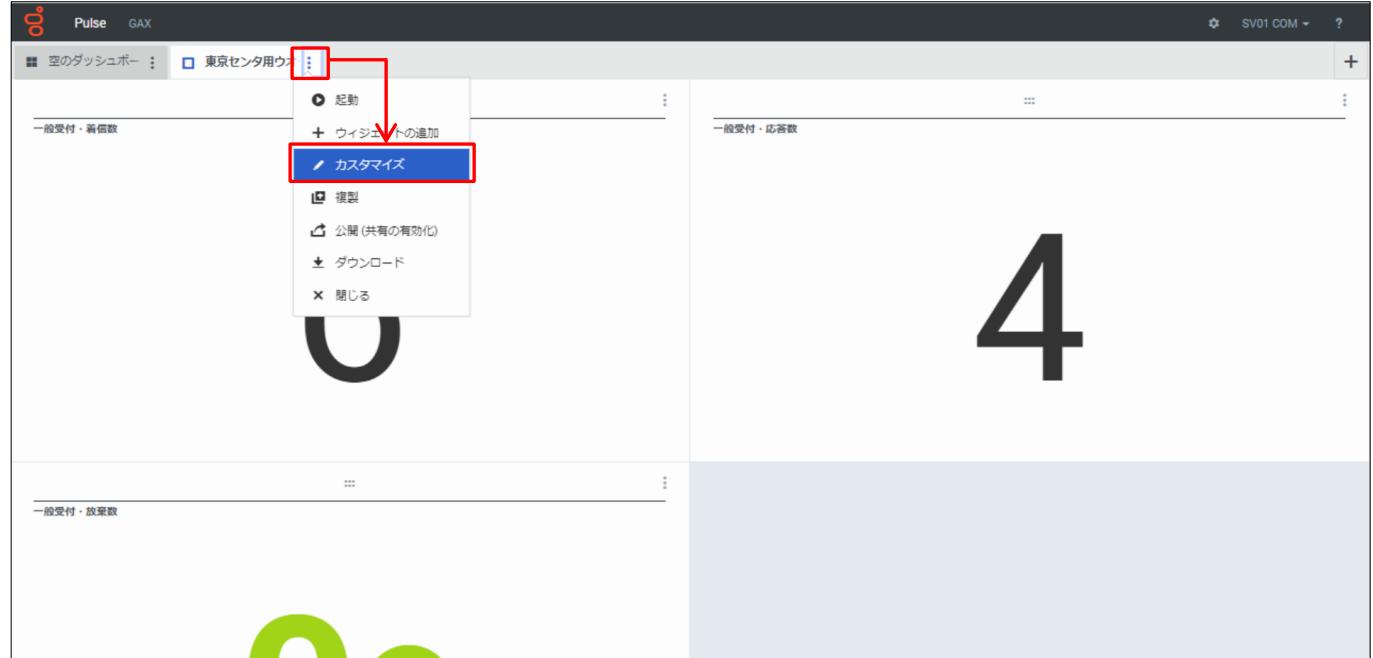
(18) 作成したウィジェットが表示されます。レポートの項目が表示されるまでには数十秒程度の時間がかかります。



1.2.5.3.3 カスタマイズ

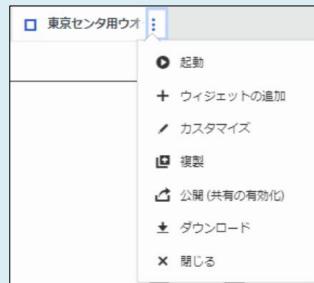
ウォールボードの名前/説明/ヘッダー表示色を変更します。

(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

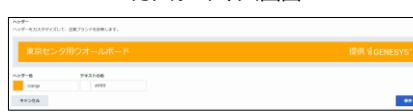
- 公開実行前のウォールボードの場合は、[共有コピーの更新]/[名前をつけて保存]は表示されず[公開(共有の有効化)]が表示されます。



(2) カスタマイズ画面が表示されます。設定を変更します。

[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"> 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		変更するウォールボードの説明を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> 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"> デフォルトは無効
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。 淡色の場合 濃色の場合 	<ul style="list-style-type: none"> デフォルトは淡色

<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"> デフォルトは#222529
<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"> デフォルトは#ffffff

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。

Pulse GAX

空のダッシュボード 東京センタ用ウオールボード 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 *

説明

タブでのアラート通知の有効化

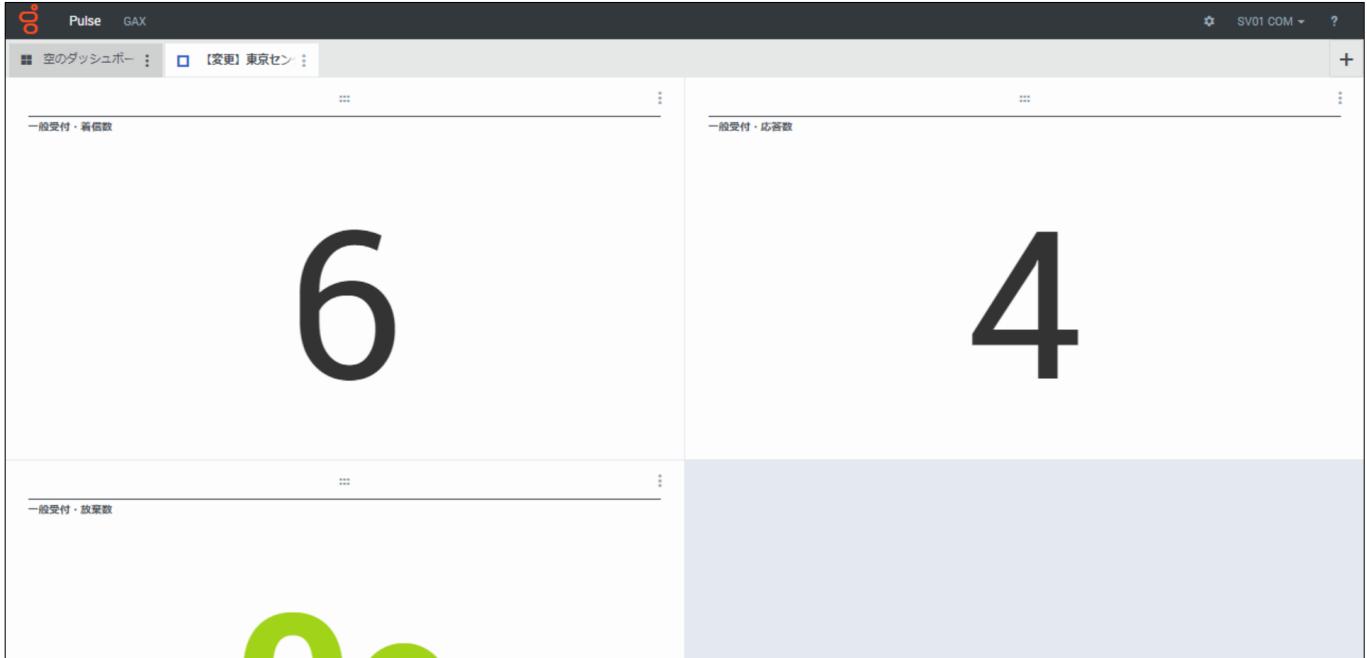
テーマ 淡色 遮色

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

(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

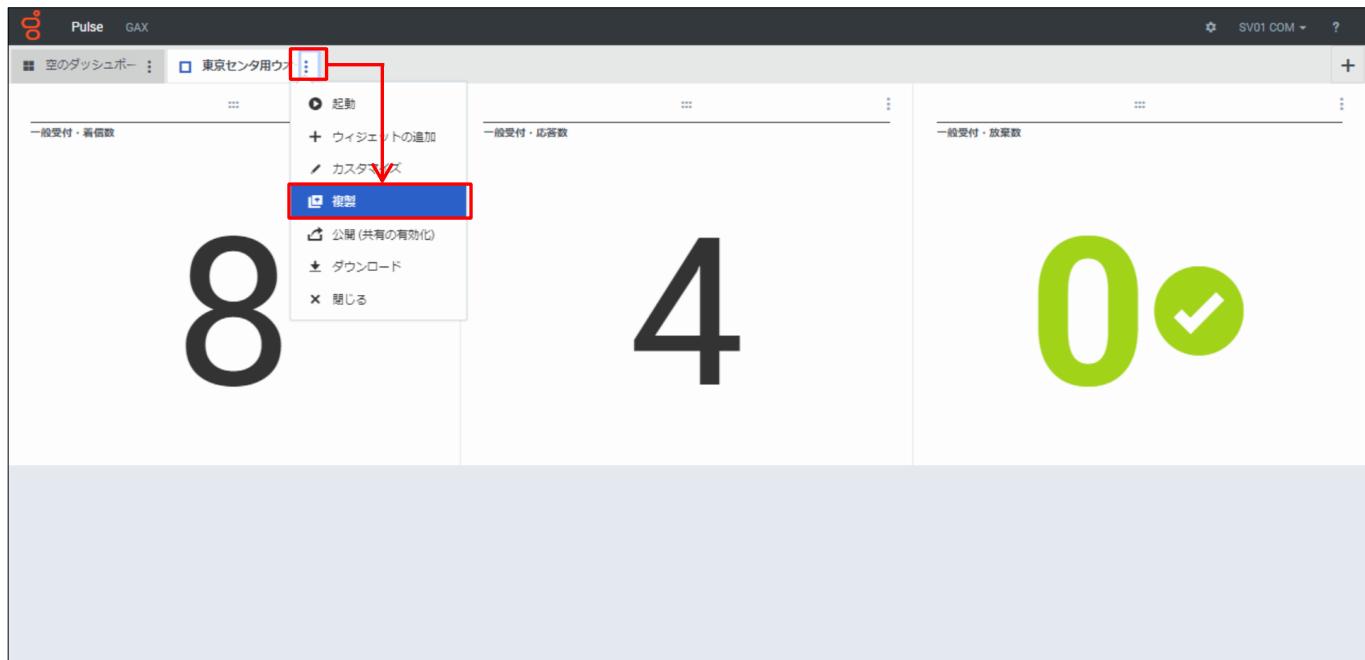
- 全画面表示で確認することが可能です。全画面表示への切り替えは「1.2.5.3.1 起動」(P.242) の手順を参照してください。



1.2.5.3.4 複製

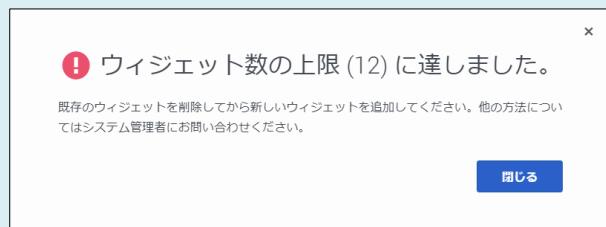
ダッシュボードの複製を作成します。

(1) ダッシュボードメニューから[複製]を選択します。



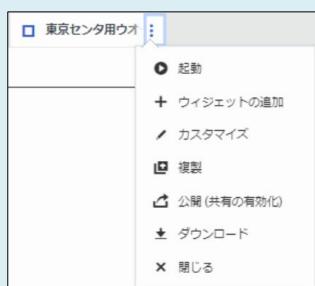
ウィジェットの上限を超える場合について

- 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みます。

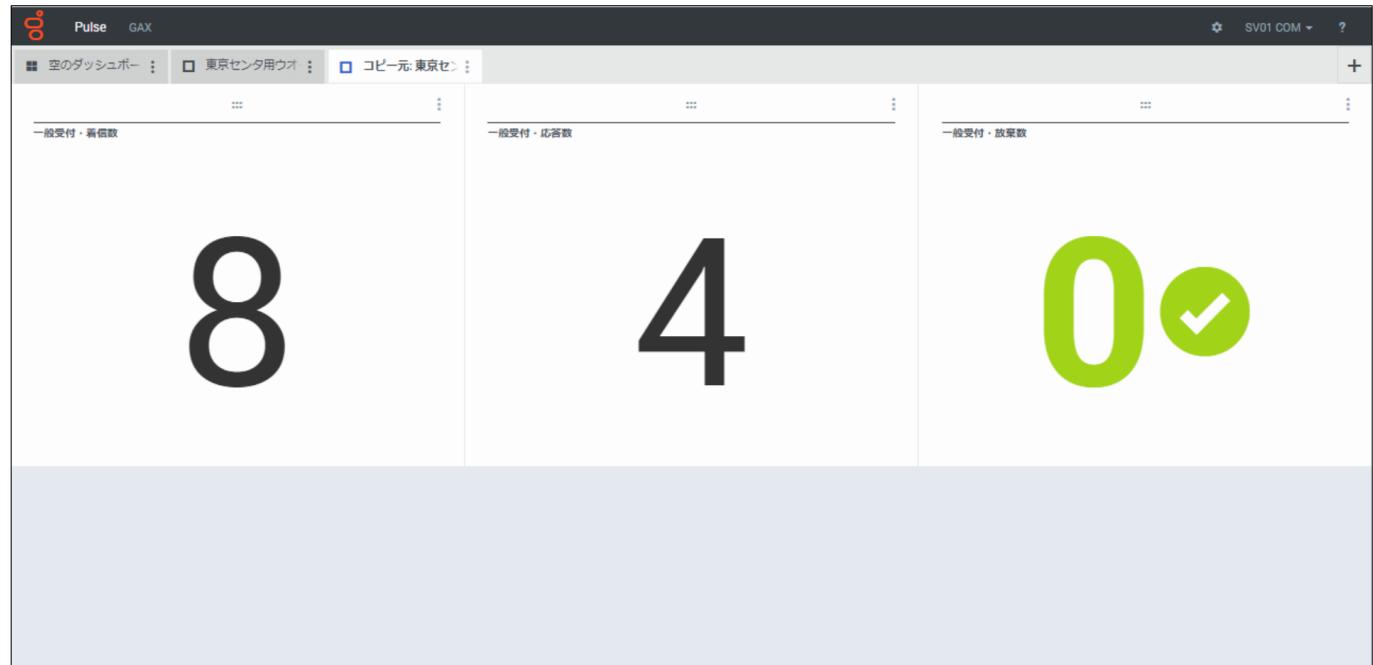


メニューの表示について

- 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。

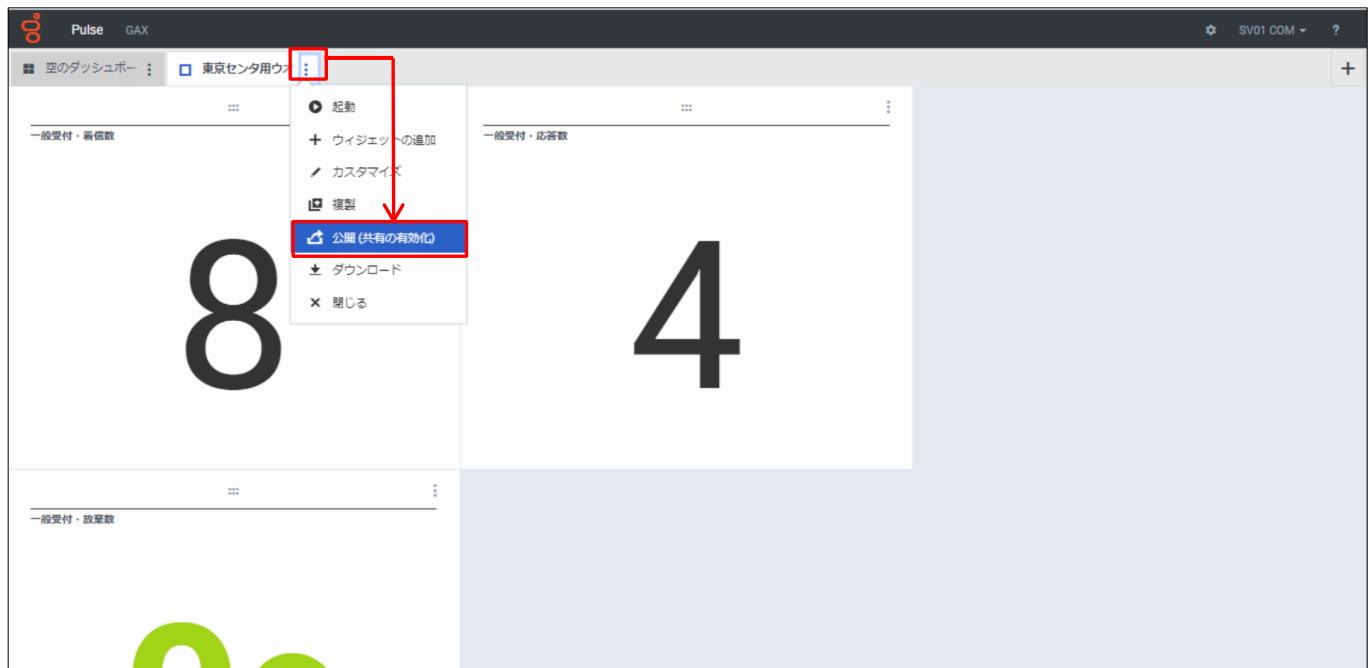
1.2.5.3.5 公開(共有の有効化)

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。



[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。	<ul style="list-style-type: none">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。	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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

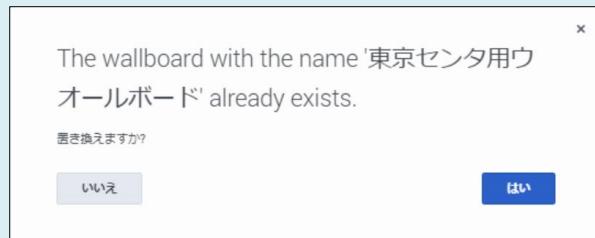
- 作成時には既存のウォールボードと同一名称での作成が可能です。上書き確認が表示されますので、必要に応じて名称の変更または上書きを行ってください。

(3) [保存]をクリックしてウォールボードを公開します。

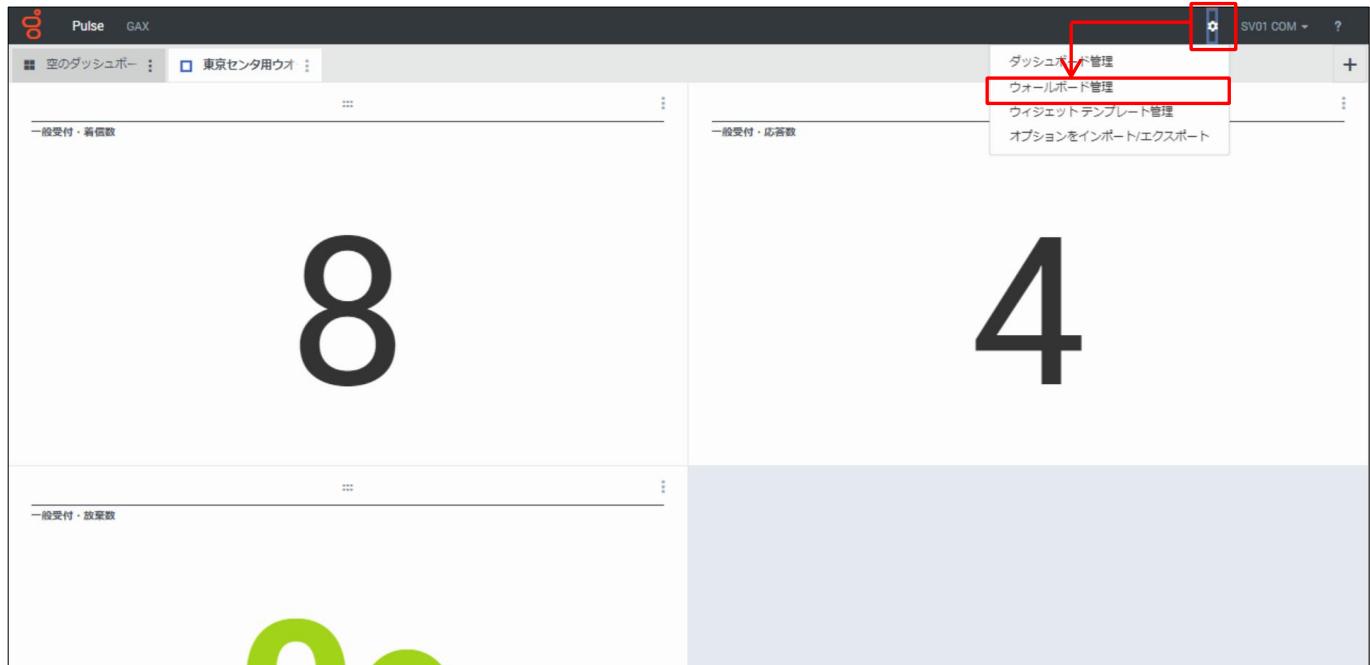


ウォールボードの上書きについて

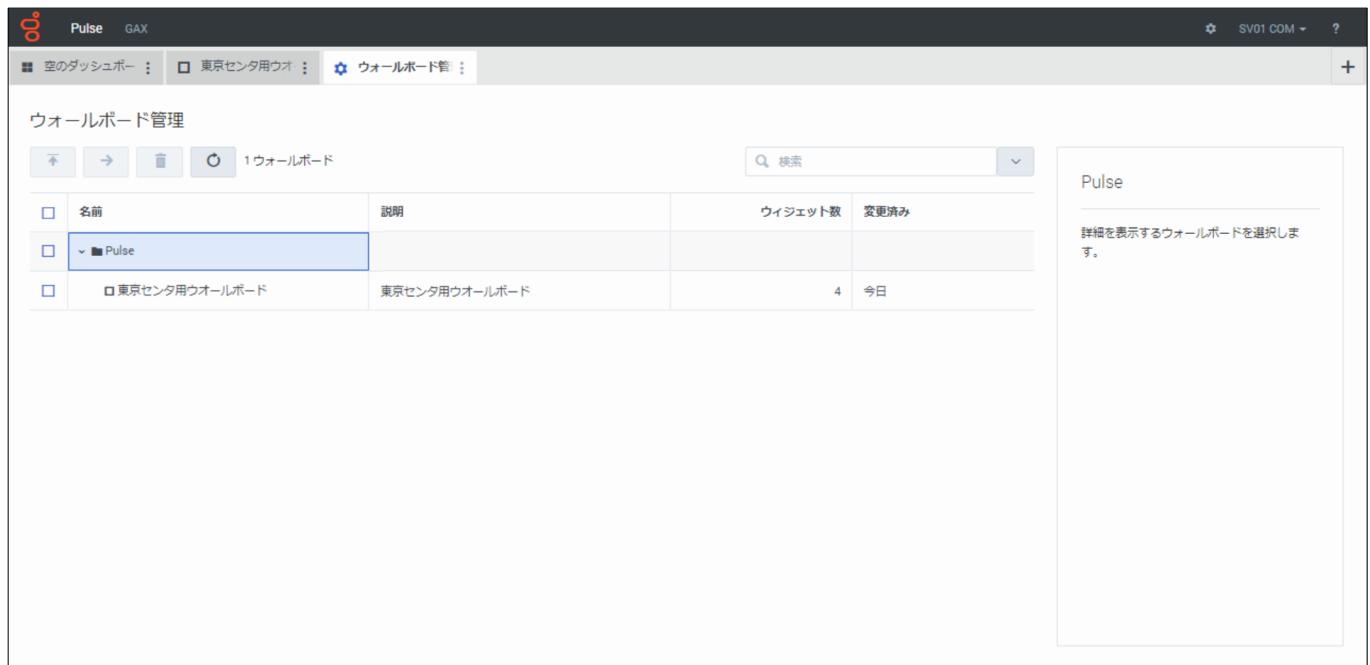
- 同名のウォールボードが存在する場合は、上書き確認画面が表示されます。上書きする場合は[はい]をクリックします。
保存をキャンセルする場合は[キャンセル]をクリックし、ウォールボード名を変更してください。



(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できます。[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できます。



[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。



The screenshot shows the 'Wallboard Management' screen. The 'Scripts' folder under 'Resources' is selected, highlighted with a blue background. The table below shows one item: '東京センタ用ウォールボード' with a description '東京センタリアルタイムレポート用ウォールボード'.

名前	説明	ウィジェット数	変更済み
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

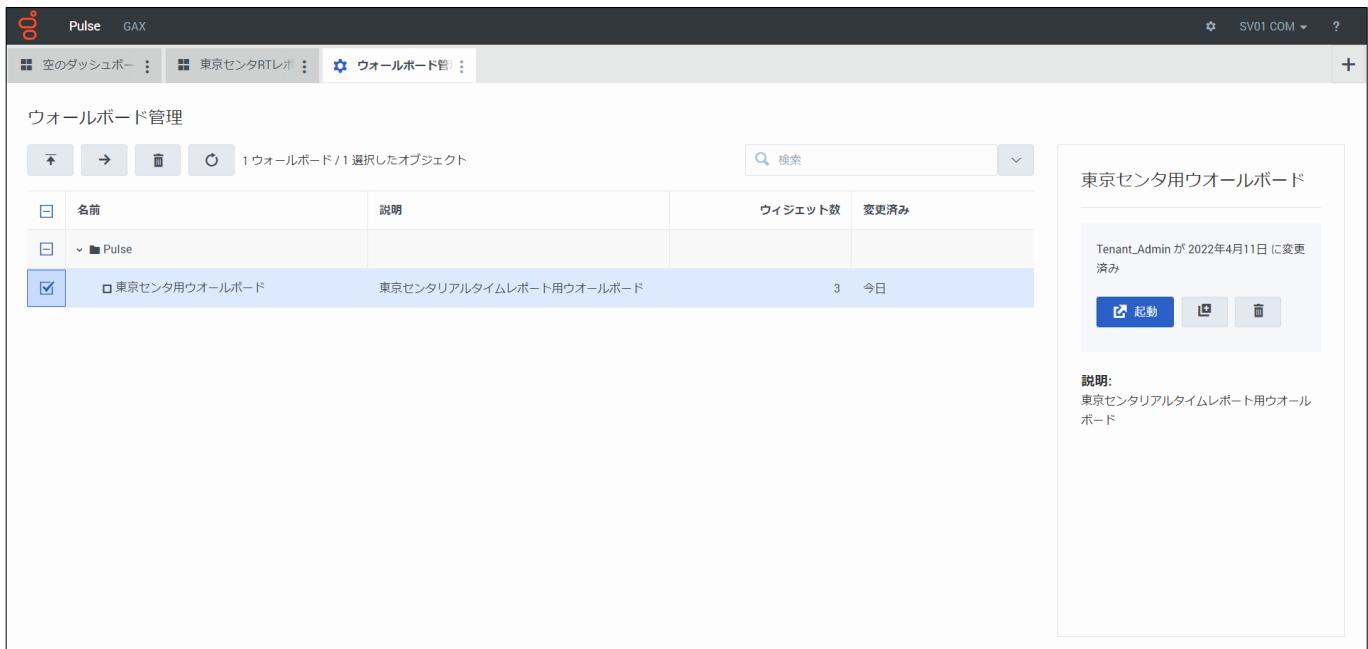
- ・「Pulse」フォルダ配下のウォールボードを選択し[移動]ボタンクリック後、[Genesys Configuration Server に保存]をチェックして[移動]をクリックすると、「Environment > Resources > Scripts」フォルダ配下に移動することができます。



The screenshot shows the 'Wallboard Management' screen. The 'Pulse' folder is selected, indicated by a checked checkbox. The 'Move' button is highlighted with a red box. The table below shows one item: '東京センタ用ウォールボード' with a description '東京センタリアルタイムレポート用ウォールボード'.

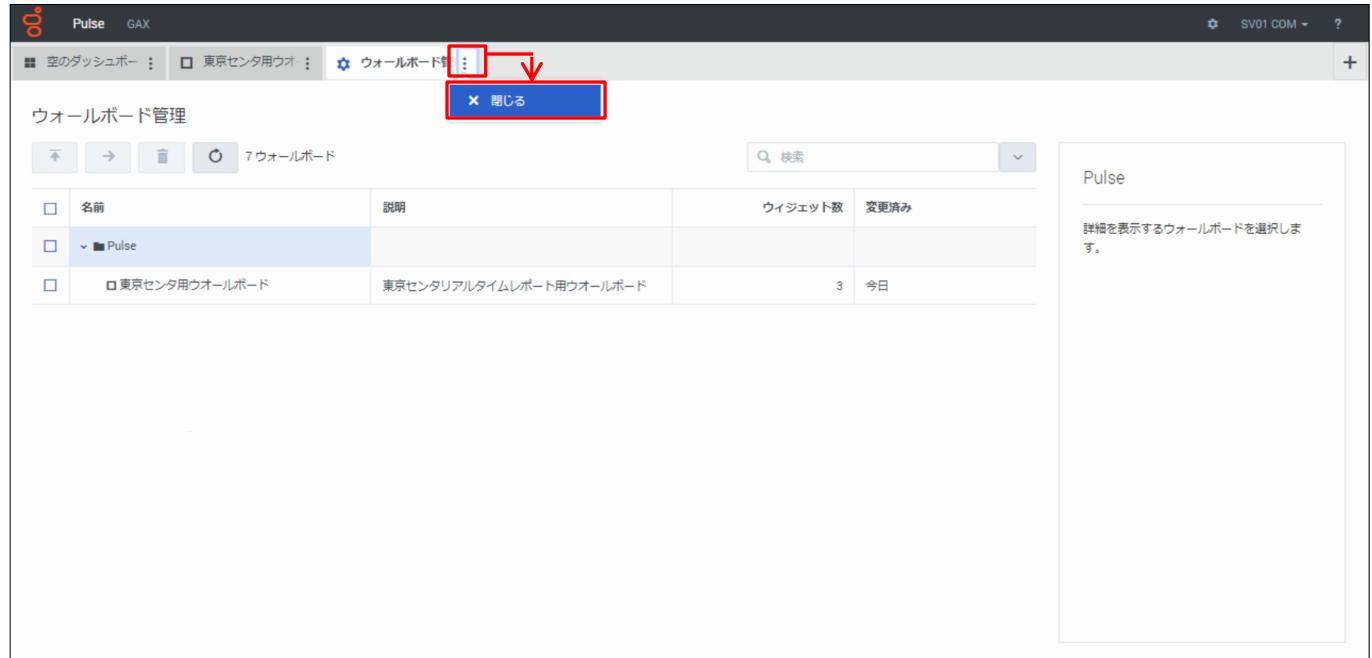
名前	説明	ウィジェット数	変更済み
東京センタ用ウォールボード	東京センタリアルタイムレポート用ウォールボード	3	今日

- (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。



The screenshot shows the 'Wallboard Management' screen. The '東京センタ用ウォールボード' is selected, indicated by a checked checkbox. The 'Details' panel on the right shows the 'Start' button highlighted with a blue background. The panel also displays the tenant information 'Tenant_Admin が 2022年4月11日 に変更済み' and the description '東京センタリアルタイムレポート用ウォールボード'.

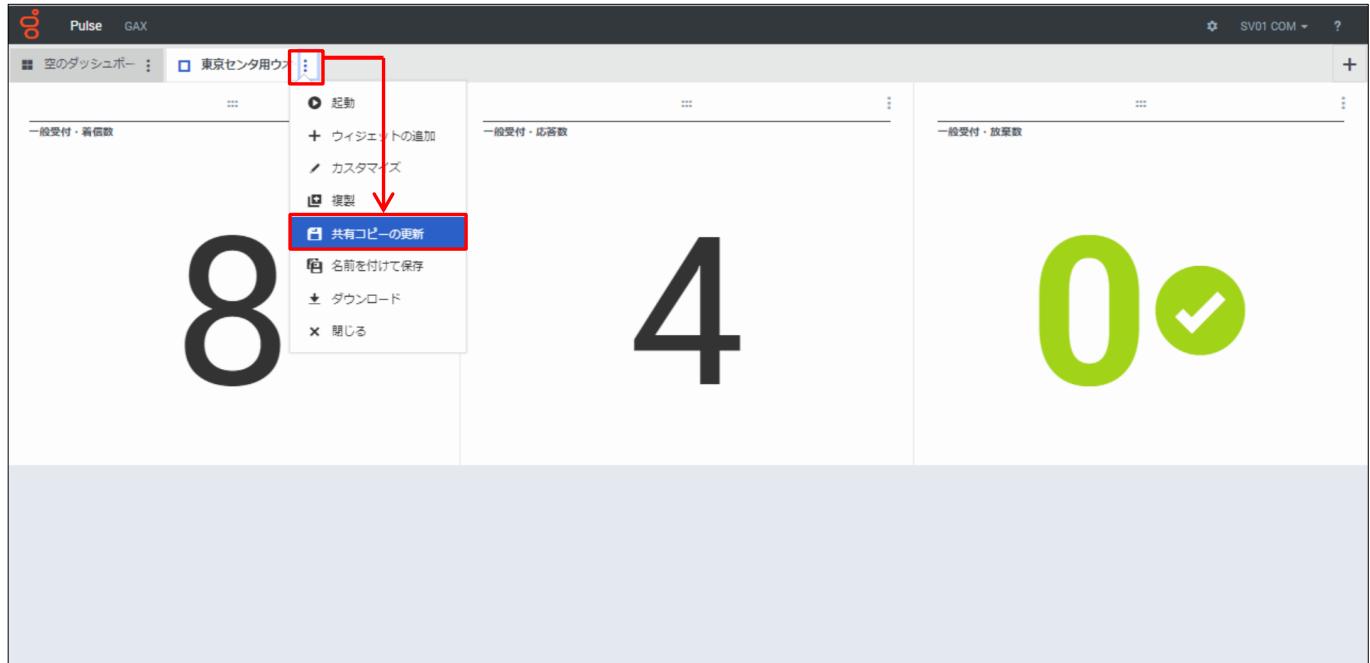
(7) ウォールボード管理を閉じる場合は、メニューから[閉じる]を選択します。



1.2.5.3.6 共有コピーの更新

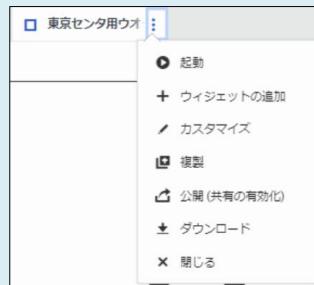
公開実行済みウォールボードの構成情報を更新します。

(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。

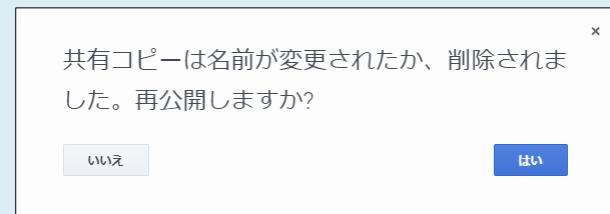


(2) 上書き確認が表示されます。[はい]をクリックすると、構成情報が更新されます。



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。

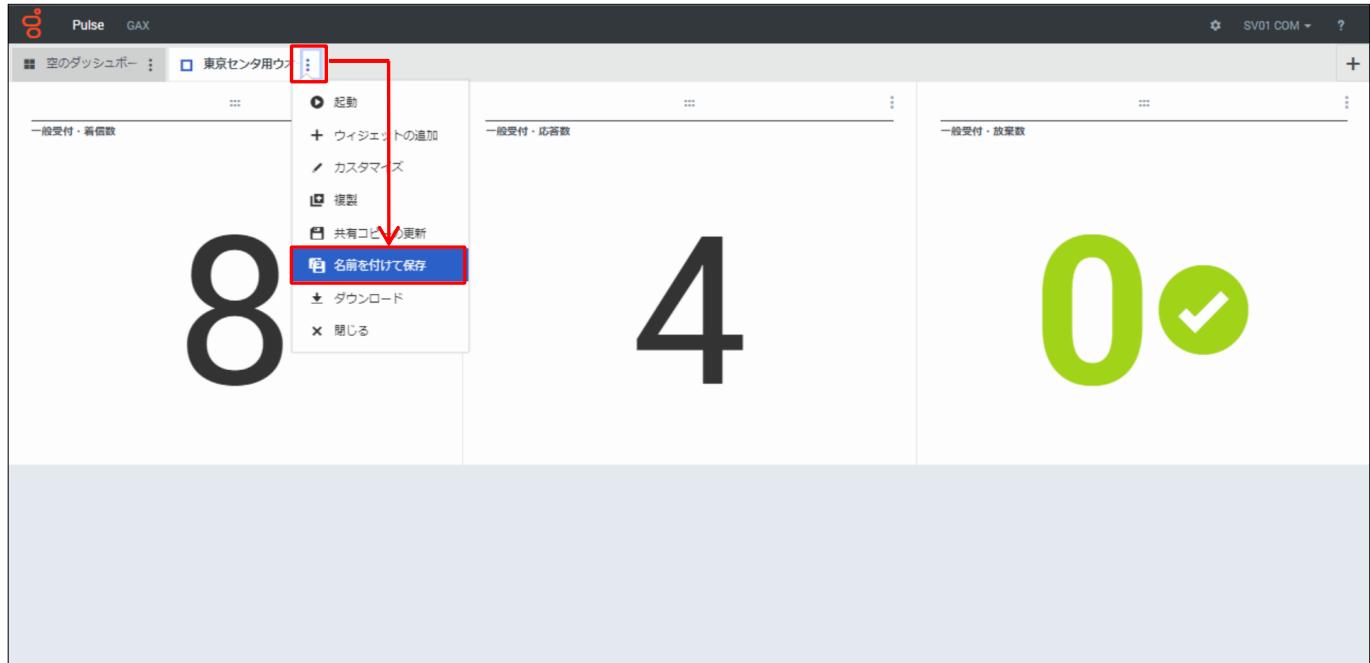


- ・再公開を実行する場合は、[はい]をクリックして「1.2.5.3.5 公開(共有の有効化)」(P.273) の手順を参照してください。
- ・[いいえ]をクリックすると再公開は実行されずウォールボード画面に戻ります。

1.2.5.3.7 名前を付けて保存

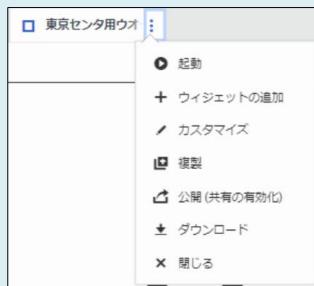
公開実行済みウォールボードの構成情報に別の名前を付けて保存します。

(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。



[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。	<ul style="list-style-type: none">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。	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">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

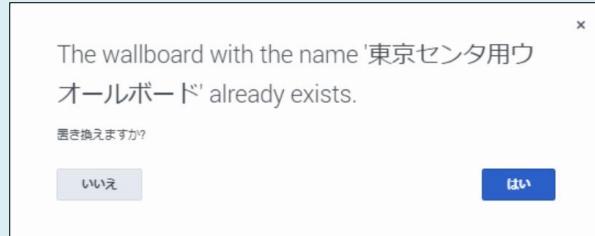
- 作成時には既存のウォールボードと同一名称での作成が可能です。上書き確認が表示されますので、必要に応じて名称の変更または上書きを行ってください。

(3) [保存]をクリックしてウォールボードを公開します。

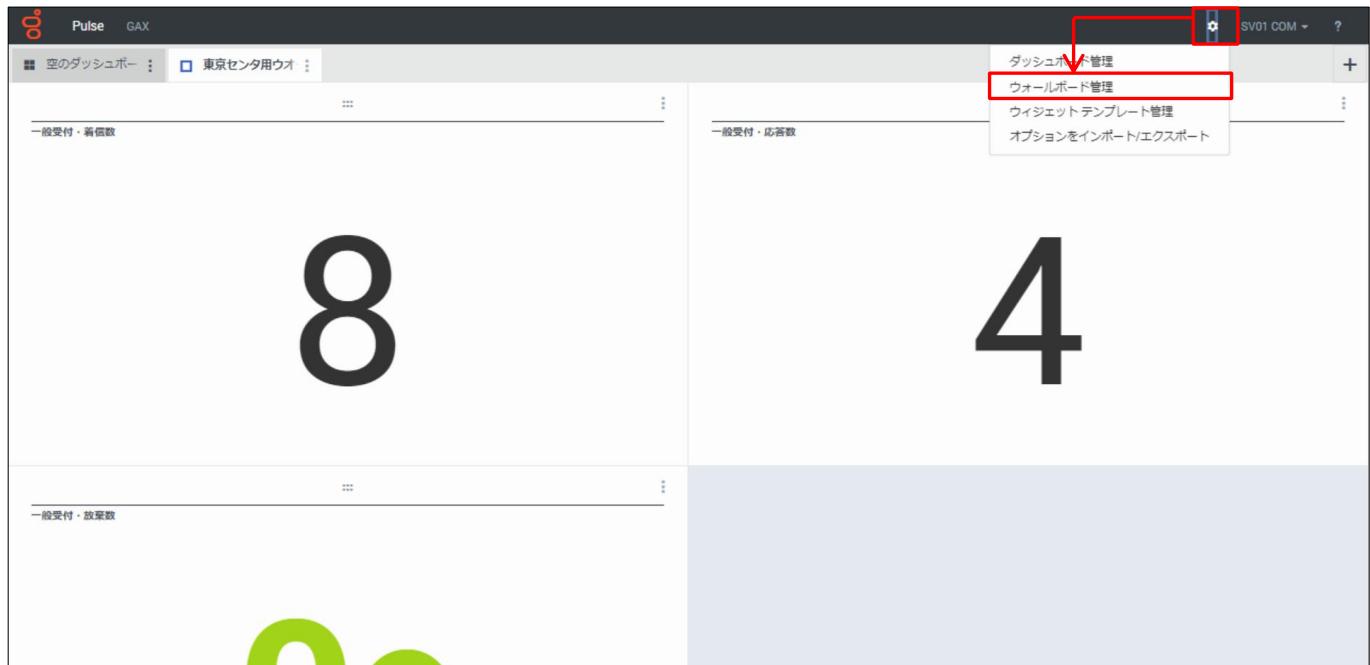


ウォールボードの上書きについて

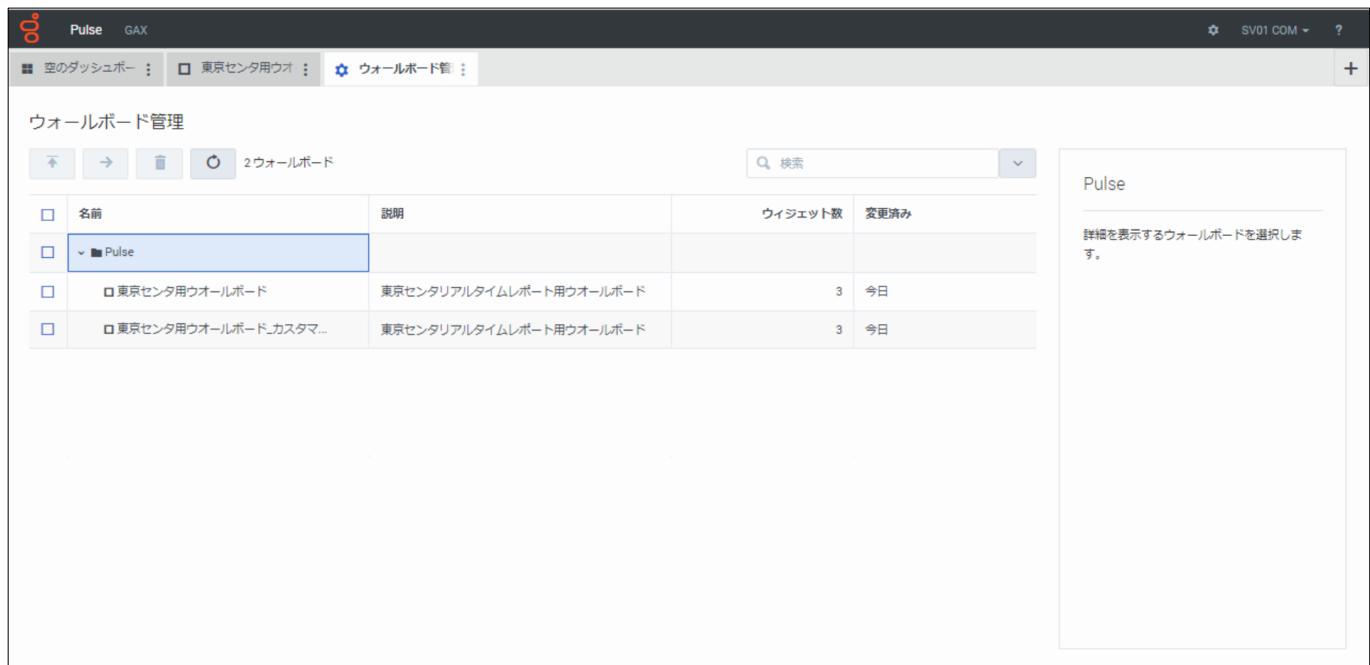
- 同名のウォールボードが存在する場合は、上書き確認画面が表示されます。上書きする場合は[はい]をクリックします。
保存をキャンセルする場合は[キャンセル]をクリックし、ウォールボード名を変更してください。



(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できます。[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できます。



[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。

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...	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。

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
<input checked="" type="checkbox"/> 東京センタ用ウォールボード_カスタマ...	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をとります。

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
<input checked="" type="checkbox"/> 東京センタ用ウォールボード_カスタマ...	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

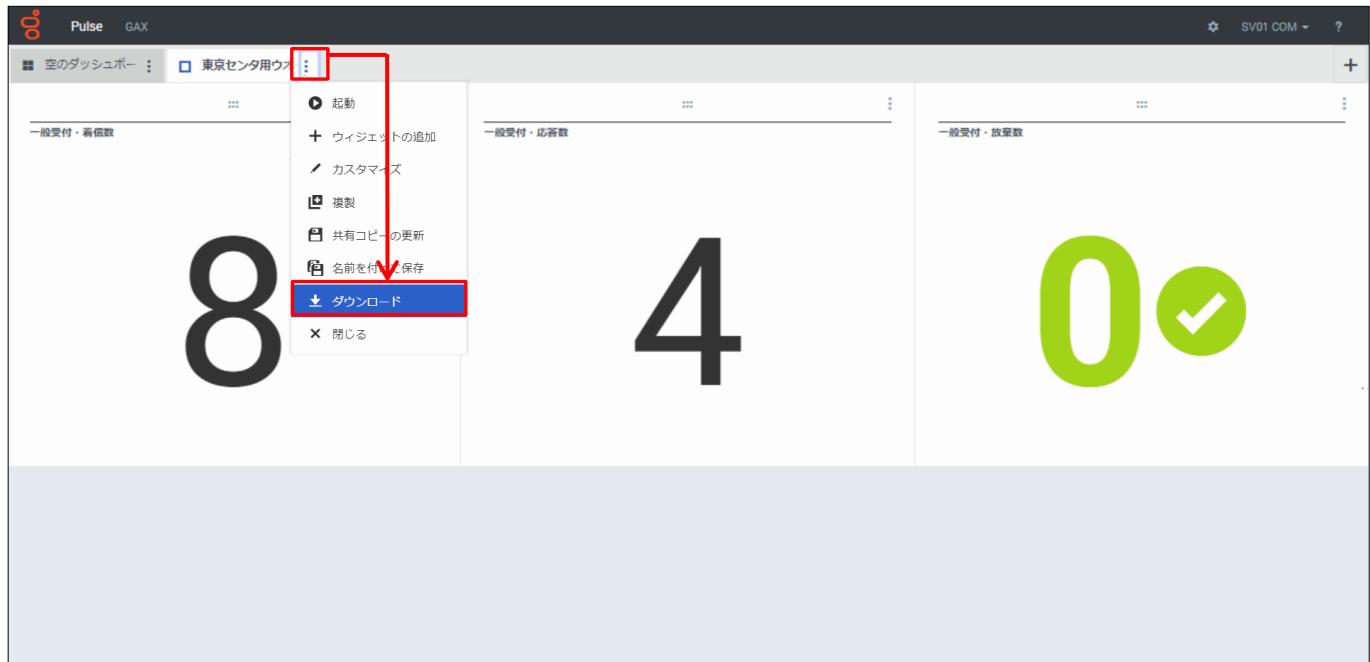
↻ 起動 ↻ 複製 ☰

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

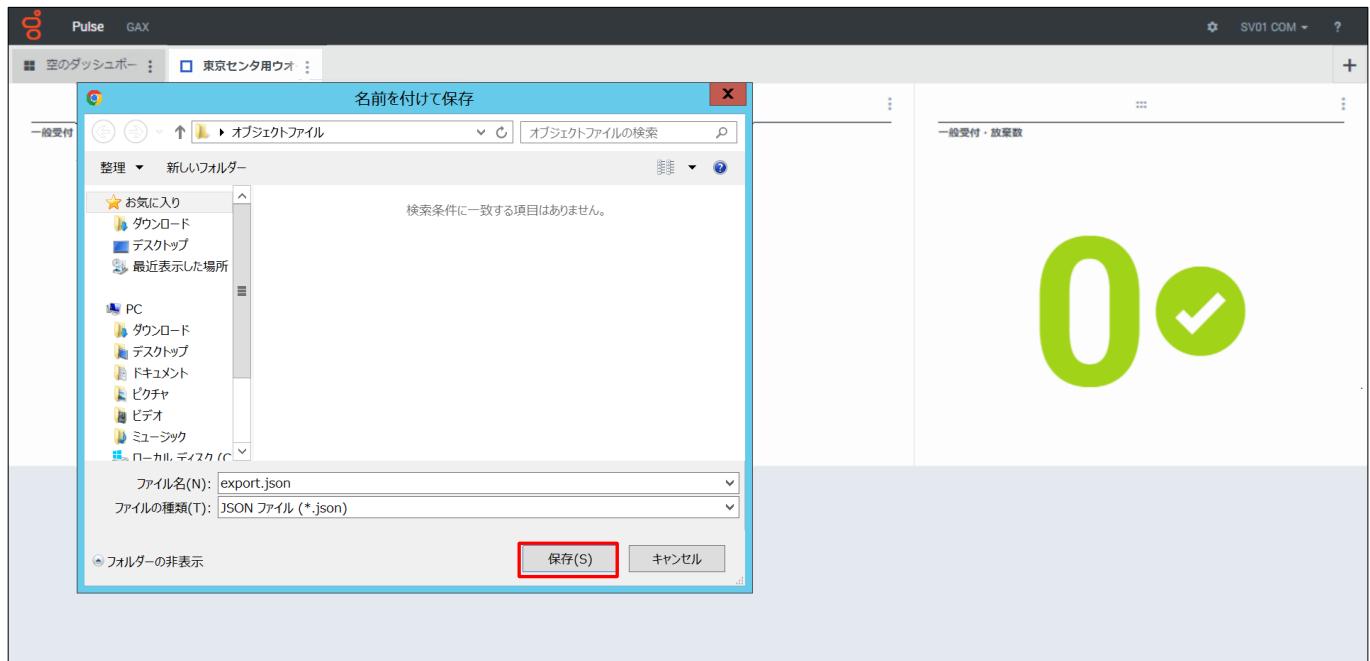
1.2.5.3.8 エクスポート

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。



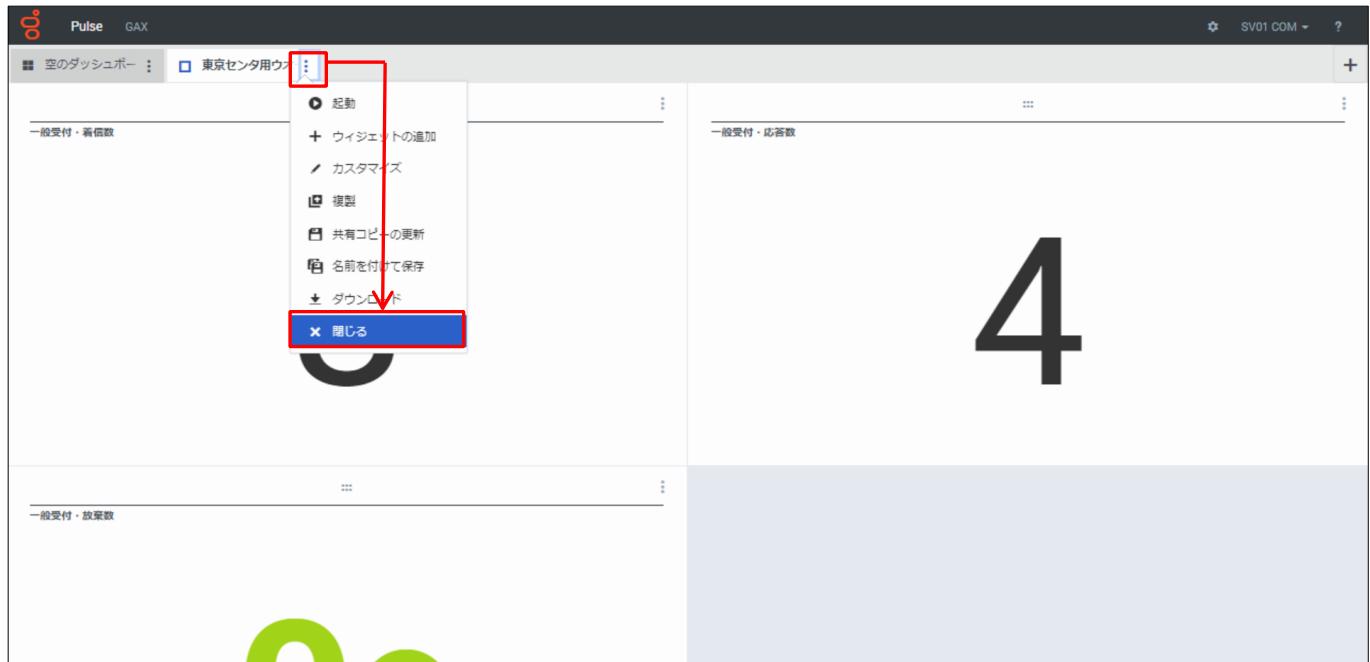
ファイルの保存場所について

- ・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。

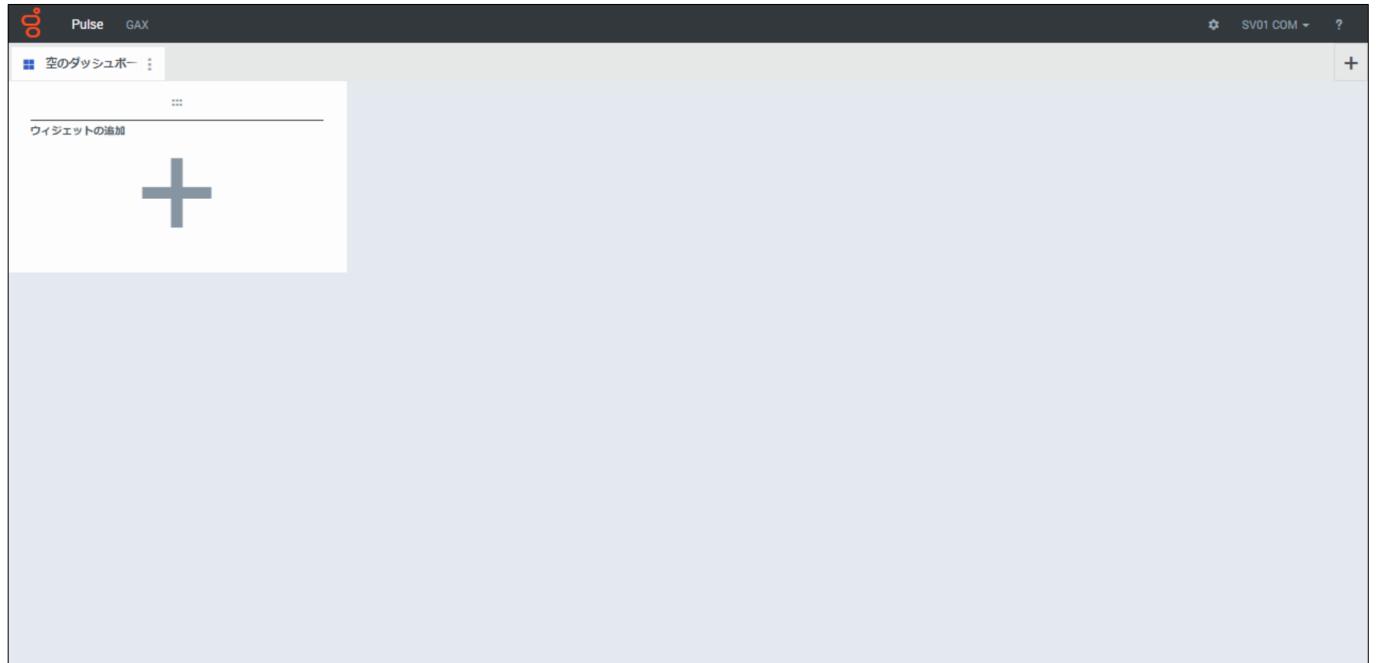


4

(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。

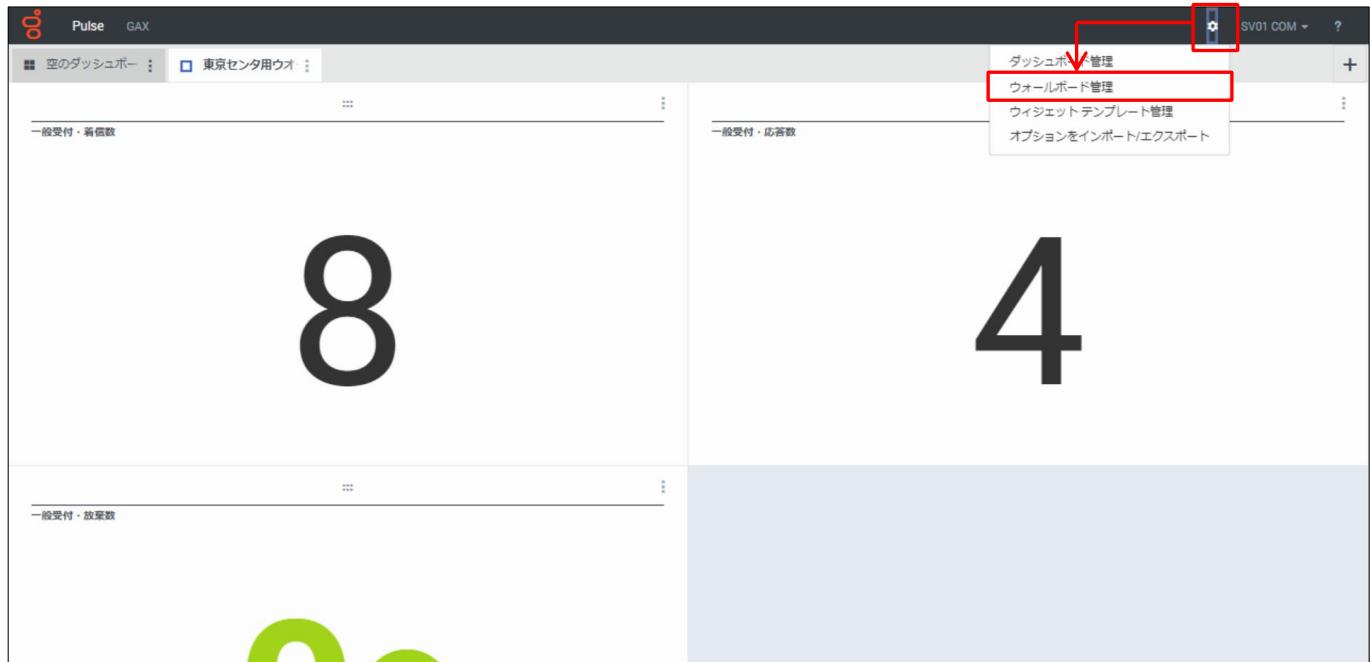


1.2.5.4 ウォールボードの削除

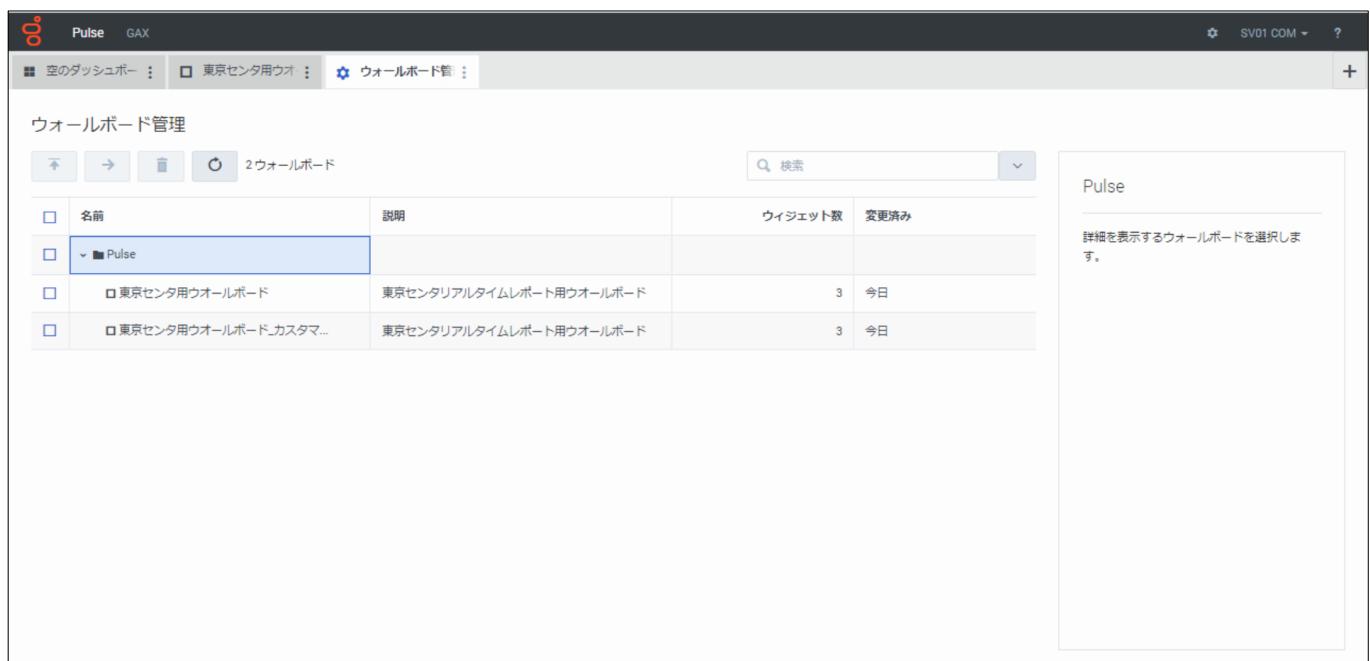
保存済のウォールボードを削除します。

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[▼]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。

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
<input checked="" type="checkbox"/> 東京センタ用ウォールボード_カスタマ...	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

- (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。

Pulse GAX

空のダッシュボード 東京センタ用ウォールボード ウォールボード管:

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
<input checked="" type="checkbox"/> 東京センタ用ウォールボード_カスタマ...	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3月29日 に変更済み

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

どちらのボタンでも削除可能です。

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、未使用的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。
- ・未使用的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できます。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。

項目番号/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

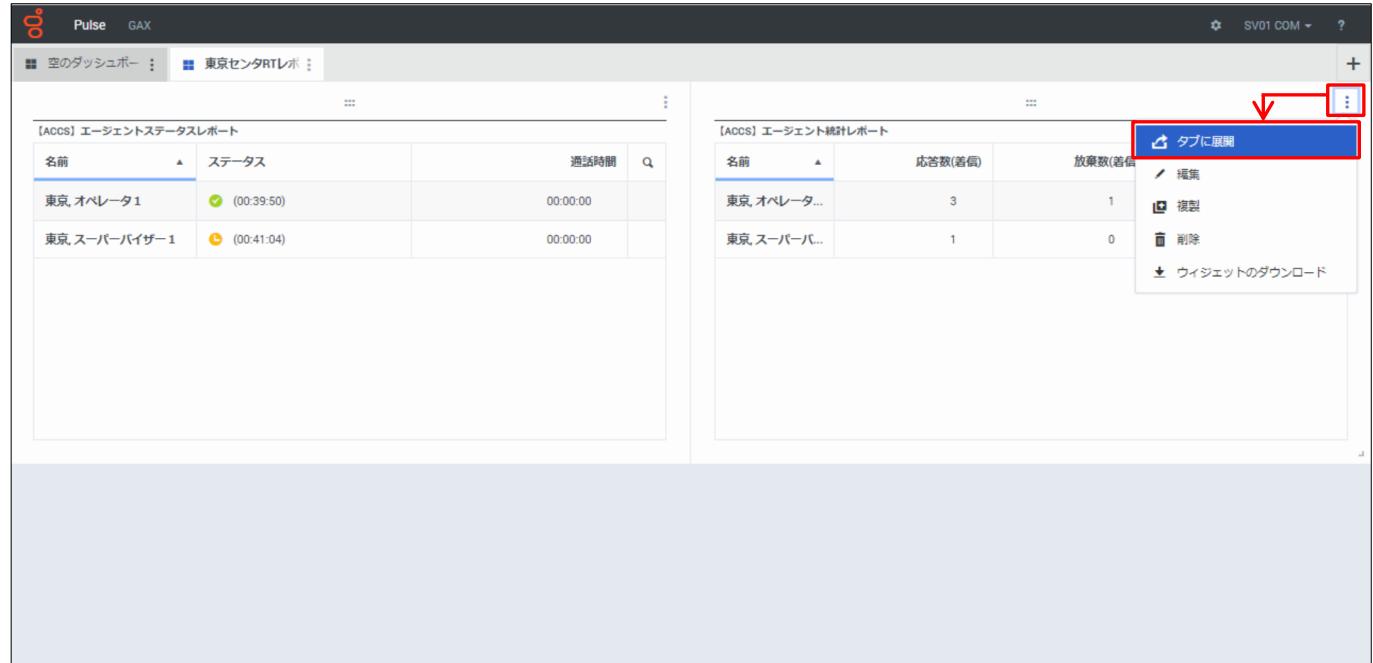
追加可能なウィジェットの上限について

- 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も同様の手順となります。

1.2.6.2.1 タブに展開

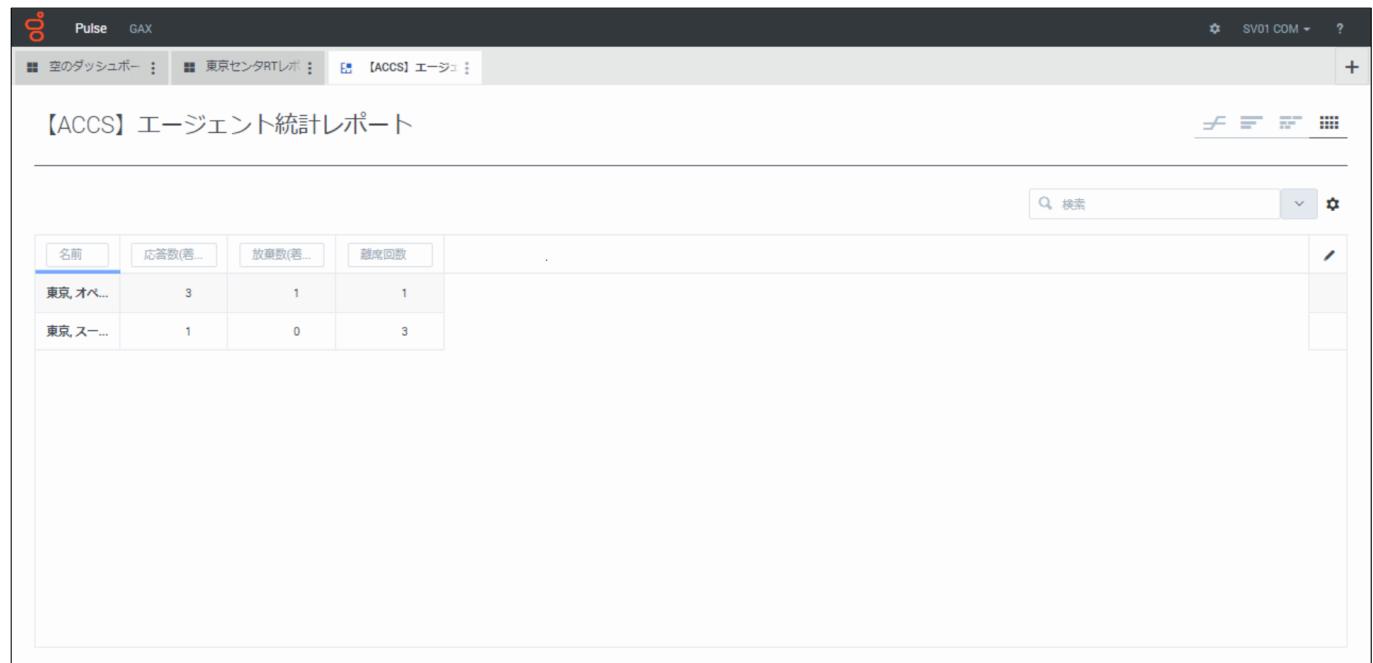
ウィジェットを Pulse の新しいタブで表示します。

(1) ウィジェットメニューから[タブに展開]を選択します。



The screenshot shows the Pulse interface with two tabs open: '空のダッシュボード' and '東京センタRTレポート'. On the right side, a context menu is open for a widget titled '【ACCS】エージェント統計レポート'. The menu includes options like '編集', '複製', '削除', and 'ウィジェットのダウンロード'. A red box highlights the 'タブに展開' (Open in Tab) option, which is also indicated by a red arrow pointing to it.

(2) ウィジェットが新しいタブとして表示されます。



The screenshot shows the Pulse interface with three tabs open: '空のダッシュボード', '東京センタRTレポート', and a new tab titled '【ACCS】エージェント'. The new tab contains the '【ACCS】エージェント統計レポート' data from the previous screenshot. The data table is as follows:

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

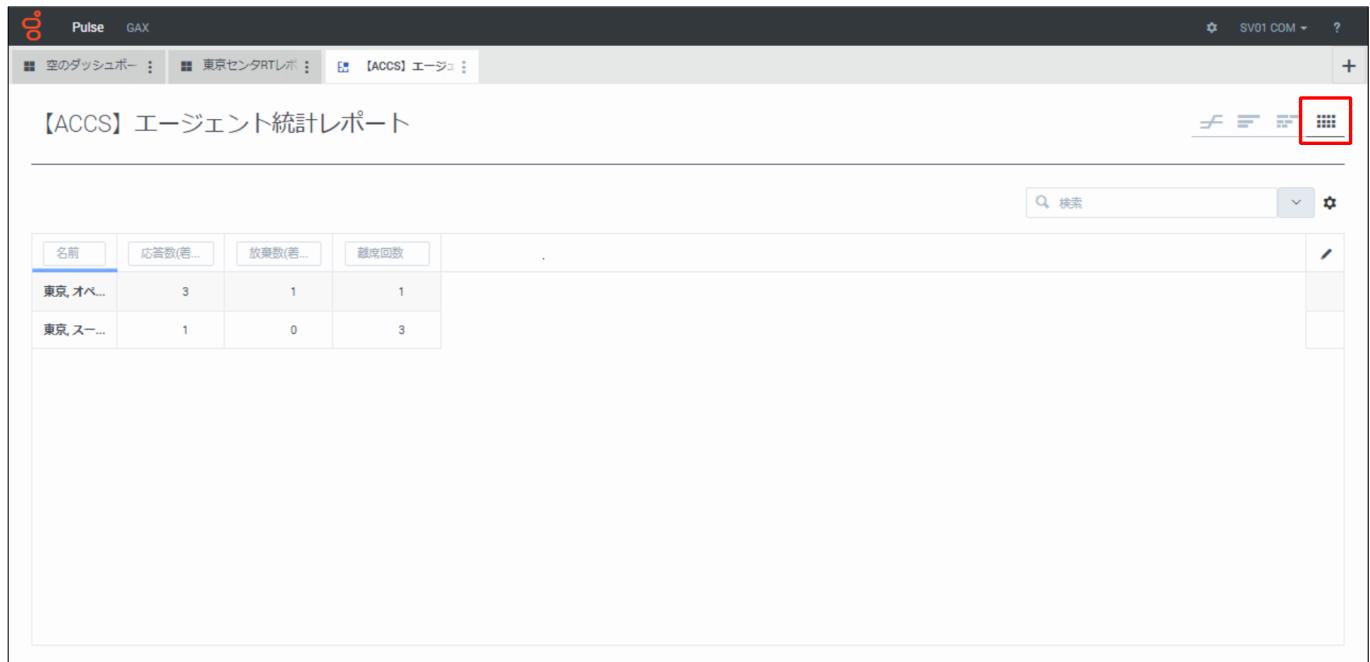
メニューについて

- 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

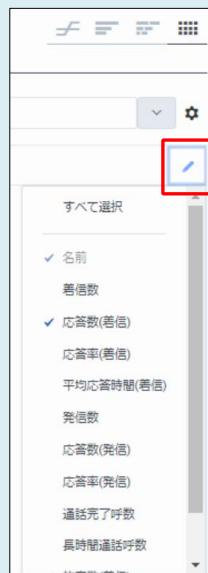
オブジェクトと統計項目の表形式で表示します。



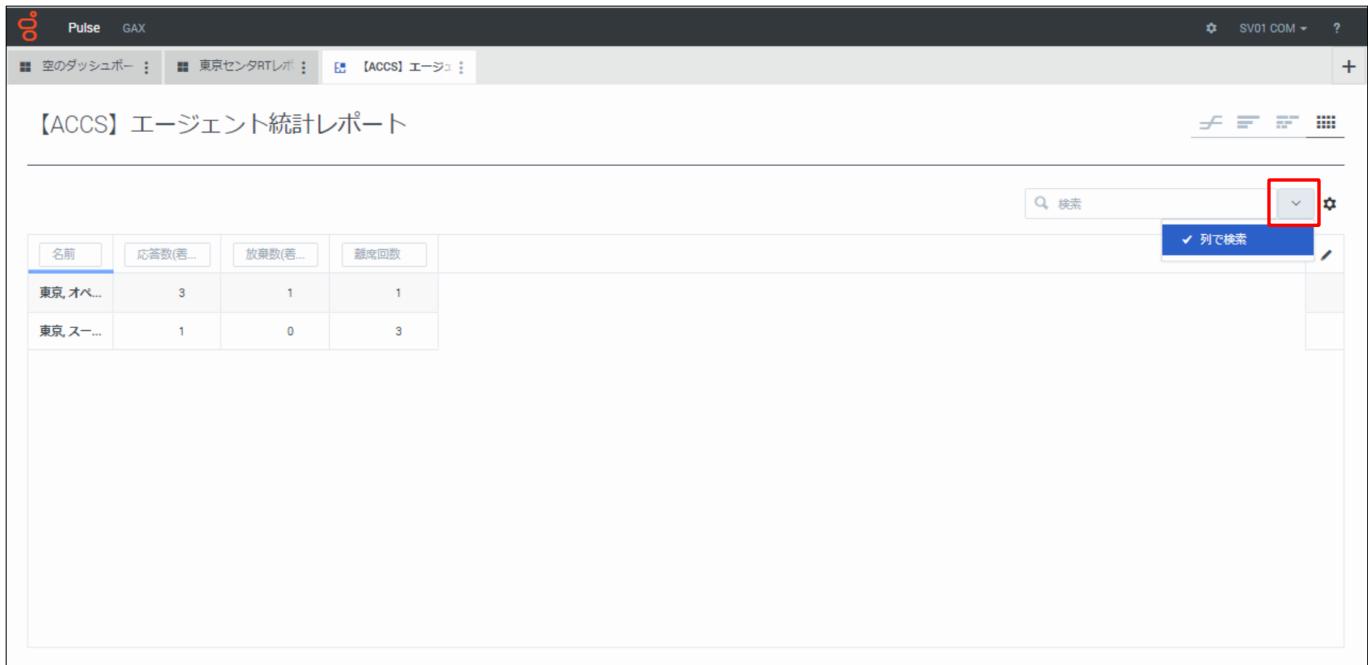
名前	応答数(着信)	放棄数(着信)	選択回数
東京, オペ...	3	1	1
東京, スー...	1	0	3

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。



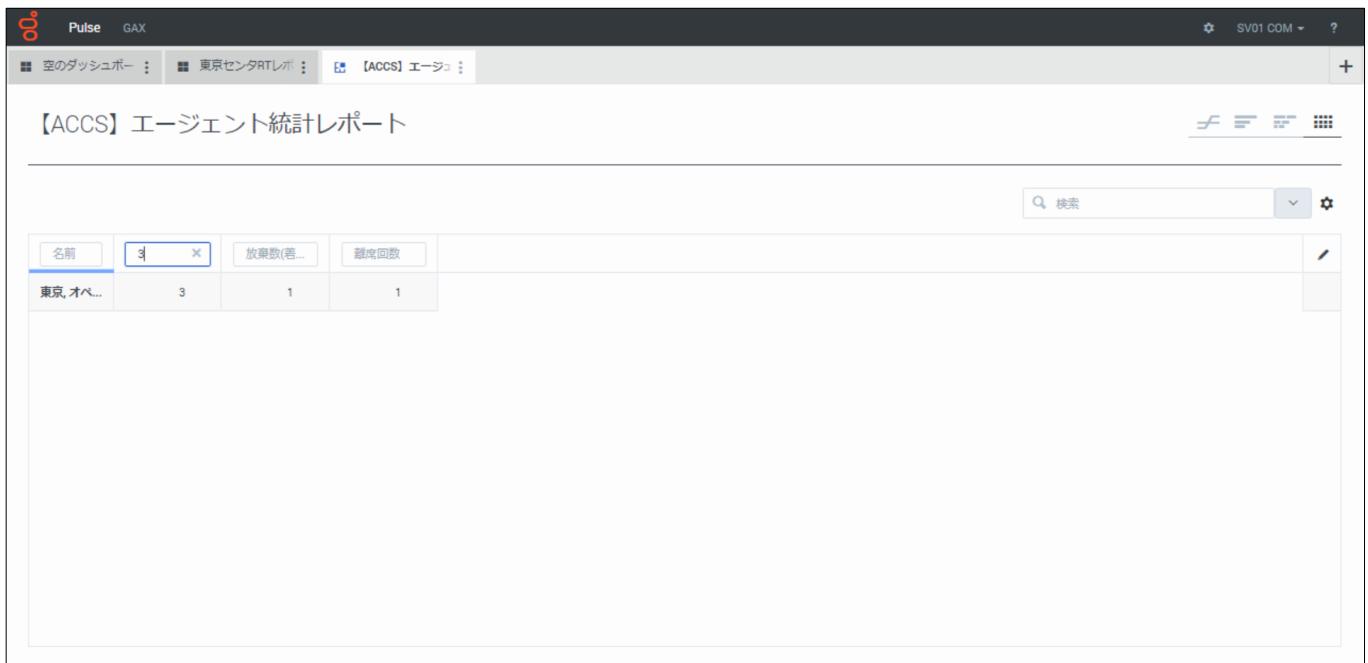
検索窓から[列で検索]を選択すると、統計項目の値で検索することができます。



【ACCS】エージェント統計レポート

名前	応答数(着...	放棄数(着...	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。

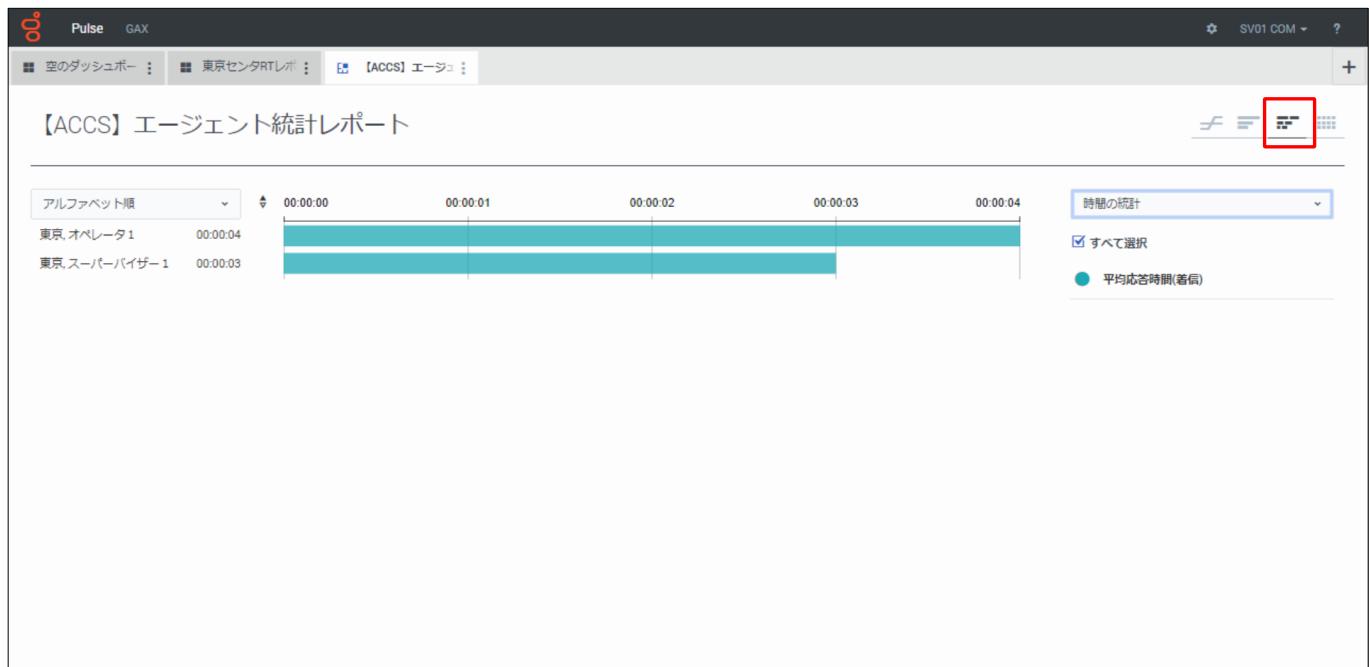


【ACCS】エージェント統計レポート

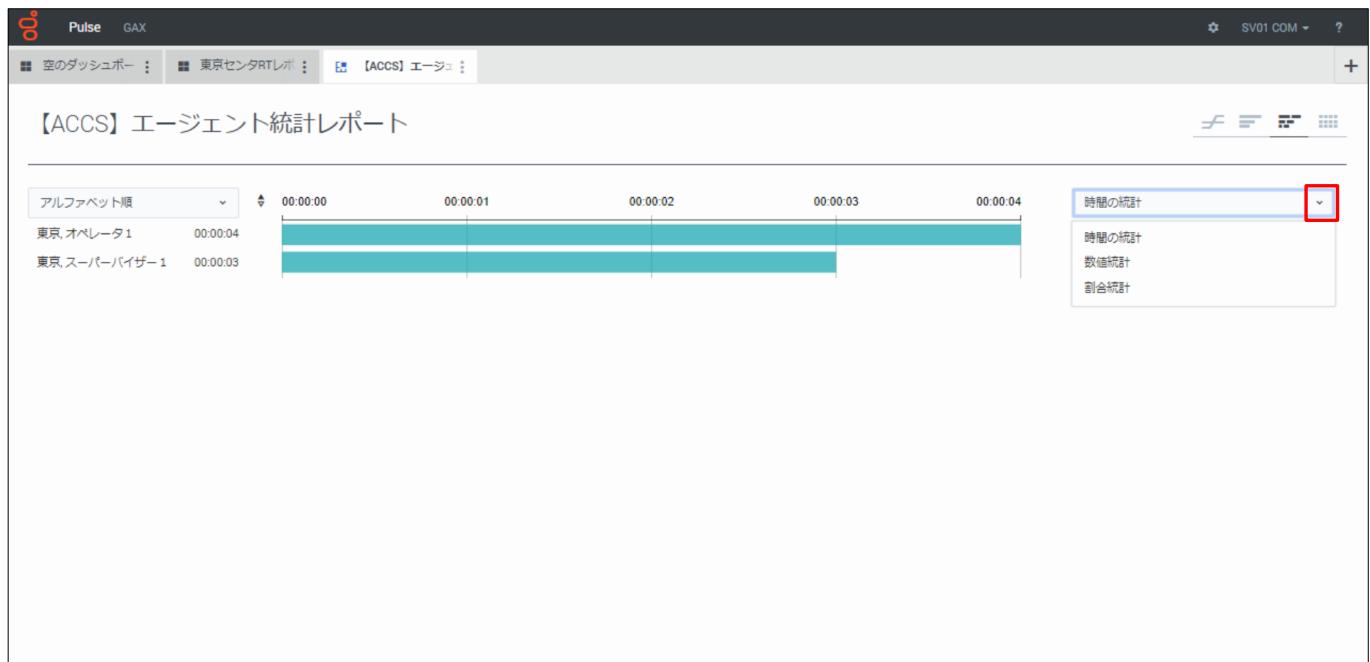
名前	応答数(着...	放棄数(着...	離席回数
東京_オペ...	3	1	1

① 積み重ね棒

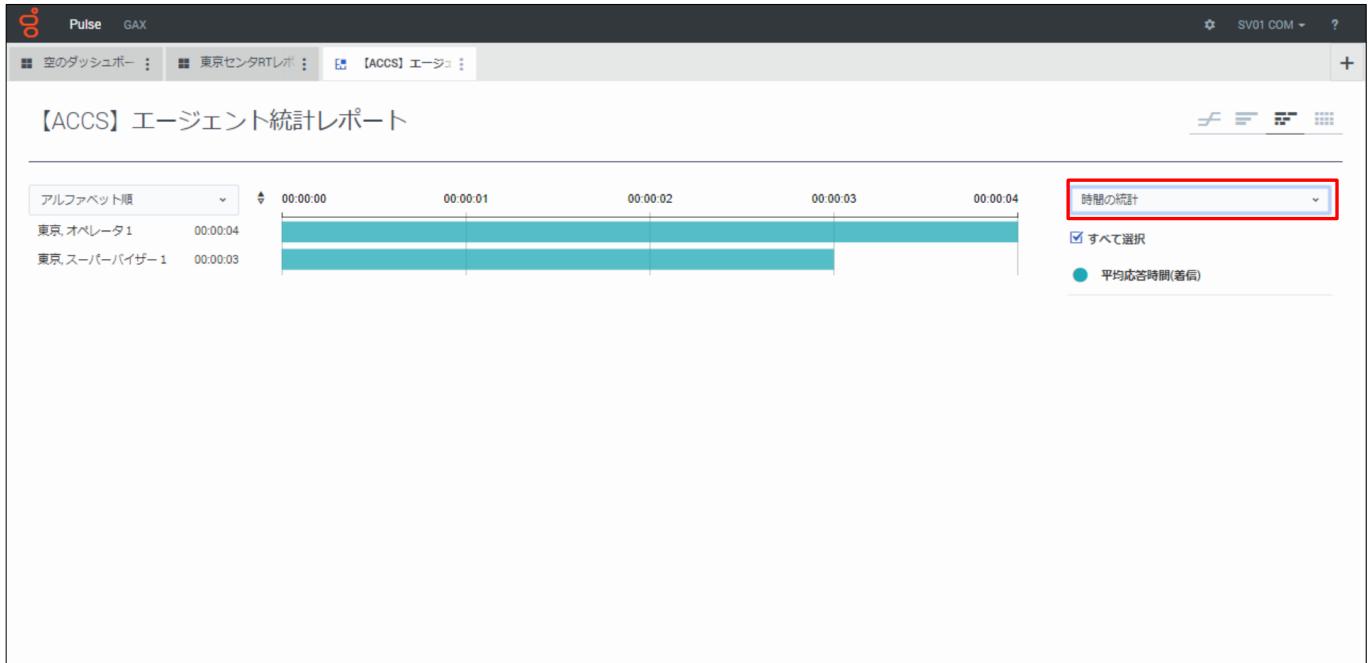
項目の積み重ね棒グラフで表示します。表示対象のオブジェクト/統計項目の設定/積み重ね値の設定は、画面右側の項目一覧で行います。



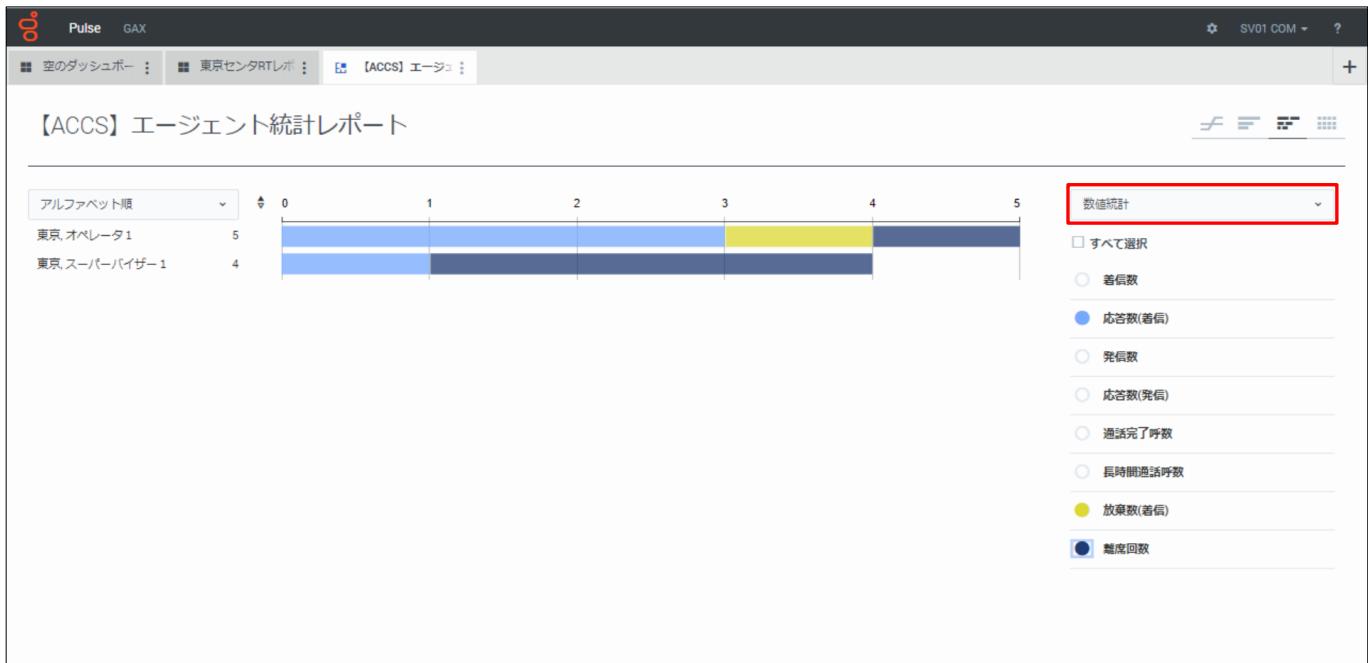
[V]アイコンをクリックすると統計の種類を選択することができます。



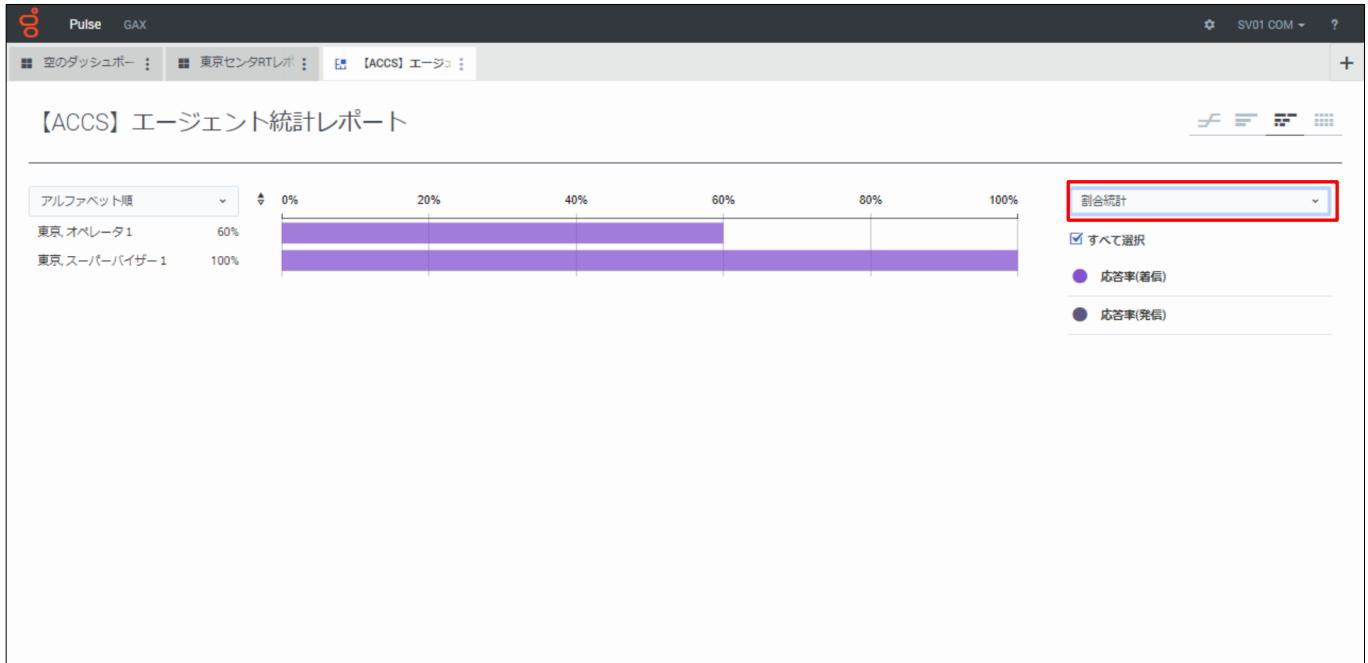
[時間の統計]を選択すると、時間の統計項目一覧が表示されます。



[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。



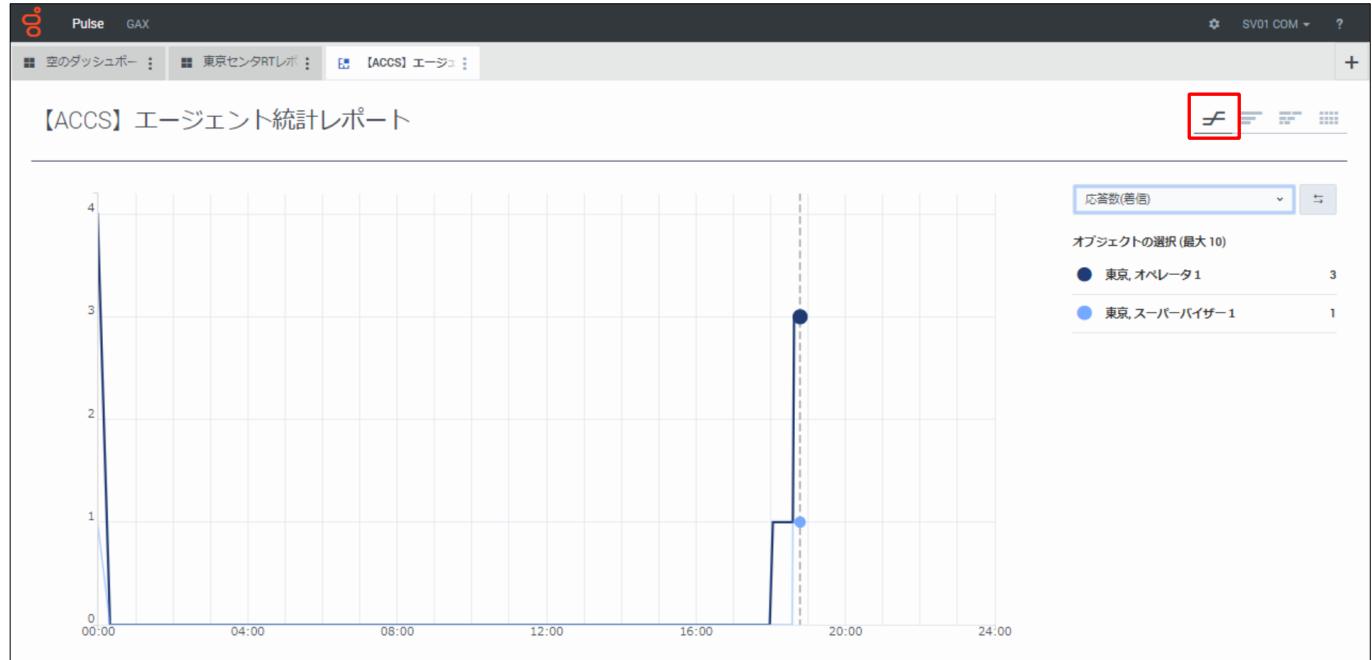
② グループ化されたバー

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

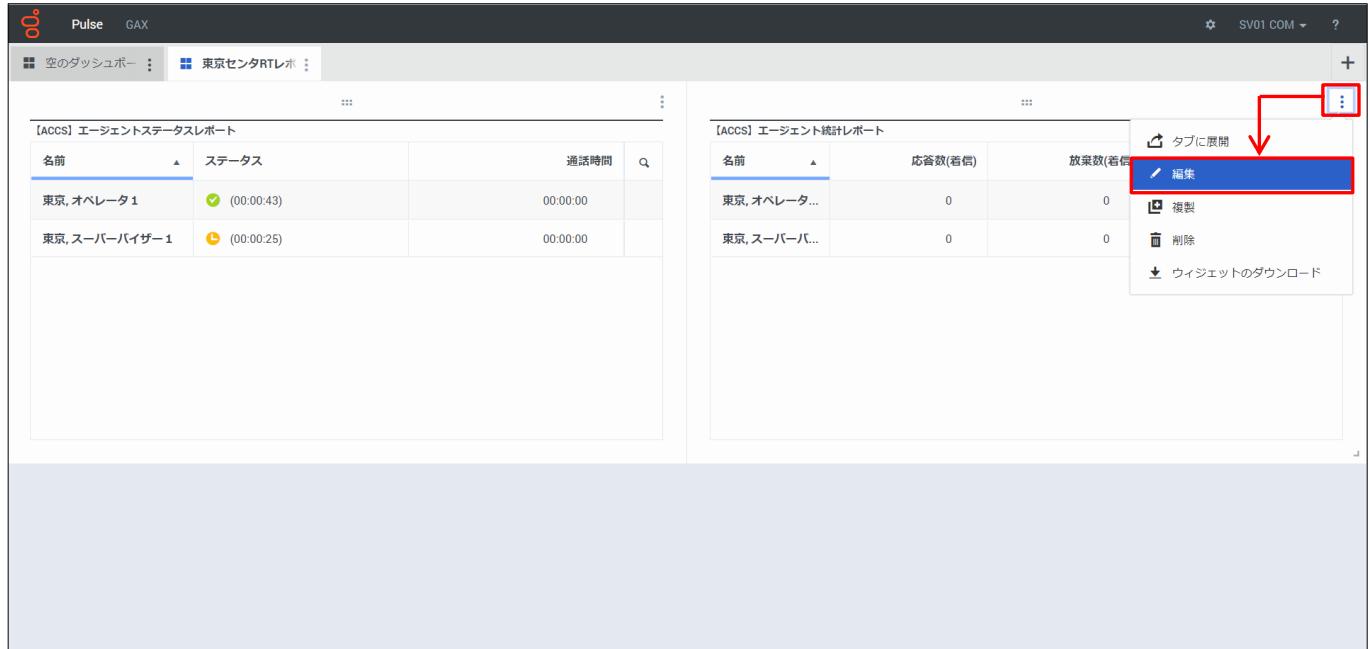
統計項目に対してオブジェクトごとの時間遷移を折れ線グラフで表示します。表示対象のオブジェクト/統計項目の設定は、画面右側の項目一覧で行います。



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。



The screenshot shows the Pulse GAX interface with two reports displayed side-by-side. The right report is titled "[ACCS] エージェント統計レポート". A context menu is open over the report, with the '編集' (Edit) option highlighted in blue and surrounded by a red box. A red arrow points from the top right towards the '編集' option. The menu also includes other options like '複製' (Copy), '削除' (Delete), and 'ウィジェットのダウンロード' (Download widget).

(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。



The screenshot shows the 'Widget Edit' screen for the "[ACCS] エージェント統計レポート" report. The top navigation bar shows the report is part of the "東京センタRTレポート" dashboard. The main area is titled "ウィジェットの編集 (東京センタRTレポート) > [ACCS] エージェント統計レポート". The configuration interface includes tabs for "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. Under "オブジェクトの選択", there is a dropdown for "オブジェクト" set to "エージェント", a radio button for "オブジェクト別" (selected), and a search bar. Below this, there are checkboxes for "名前" (Name) and "Environment", with "Environment" being checked. On the right side, there are two sections: "ウィジェットの概要" (Widget Summary) and "統計" (Statistics). The "オブジェクト" section in "概要" lists "東京, オペレータ 1" and "東京, スーパーバイザー 1". The "統計" section lists "応答数(着信)", "放棄数(着信)", and "離席回数". At the bottom are "キャンセル" (Cancel) and "保存" (Save) buttons.

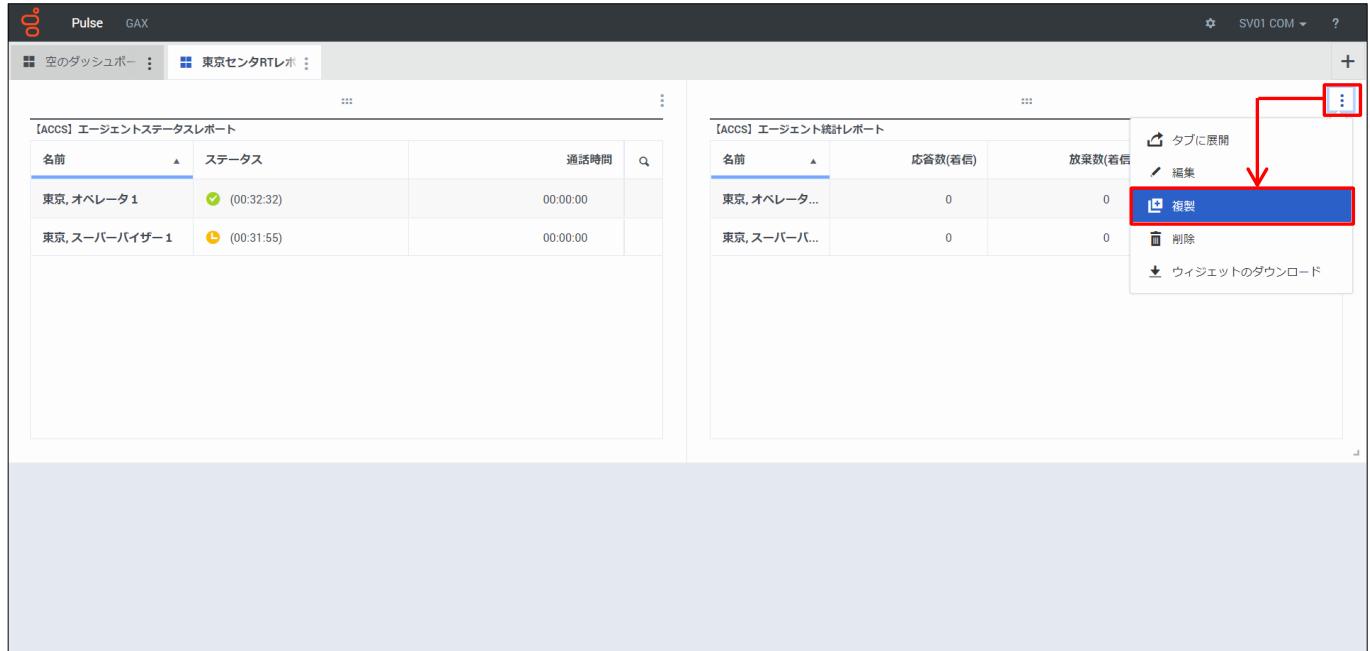
設定変更の手順について

- 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。



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みます。

! ウィジェット数の上限 (12) に達しました。

既存のウィジェットを削除してから新しいウィジェットを追加してください。他の方法についてはシステム管理者にお問い合わせください。

閉じる

(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。

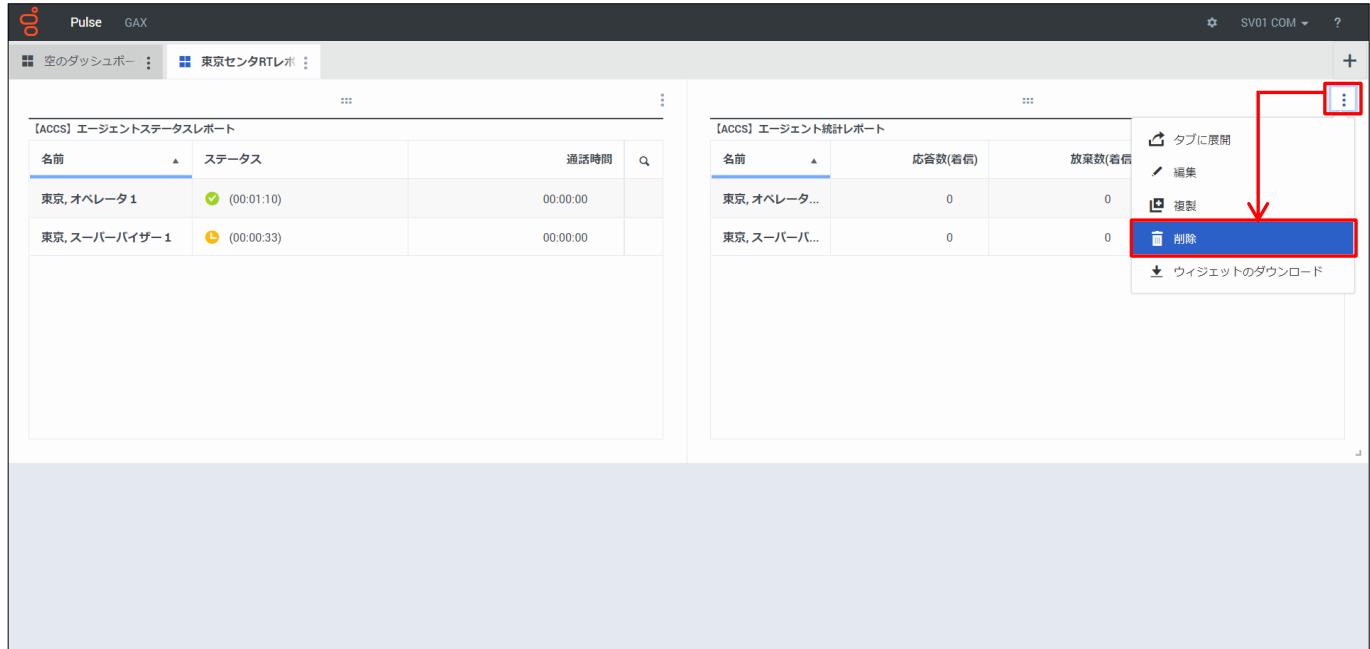
The screenshot shows the Pulse GAX interface with three dashboards displayed:

- 空のダッシュボード**: An empty dashboard with a title bar and a large empty area below.
- 東京センタRTレポート**: A dashboard titled "[ACCS] エージェントステータスレポート" showing agent status. It has columns for Name, Status, and Call Duration. Two agents are listed: 東京, オペレーター 1 (Status: Green, Duration: 00:33:42) and 東京, スーパーバイザー 1 (Status: Yellow, Duration: 00:33:05).
- ACCS エージェント統計レポート**: A dashboard titled "[ACCS] エージェント統計レポート" showing agent statistics. It has columns for Name, Answered Calls, Abandoned Calls, and Absenteeism. Two agents are listed: 東京, オペレーター ... (0, 0, 1) and 東京, スーパーバ... (0, 0, 2).

1.2.6.2.4 削除

ウィジェットを削除します。

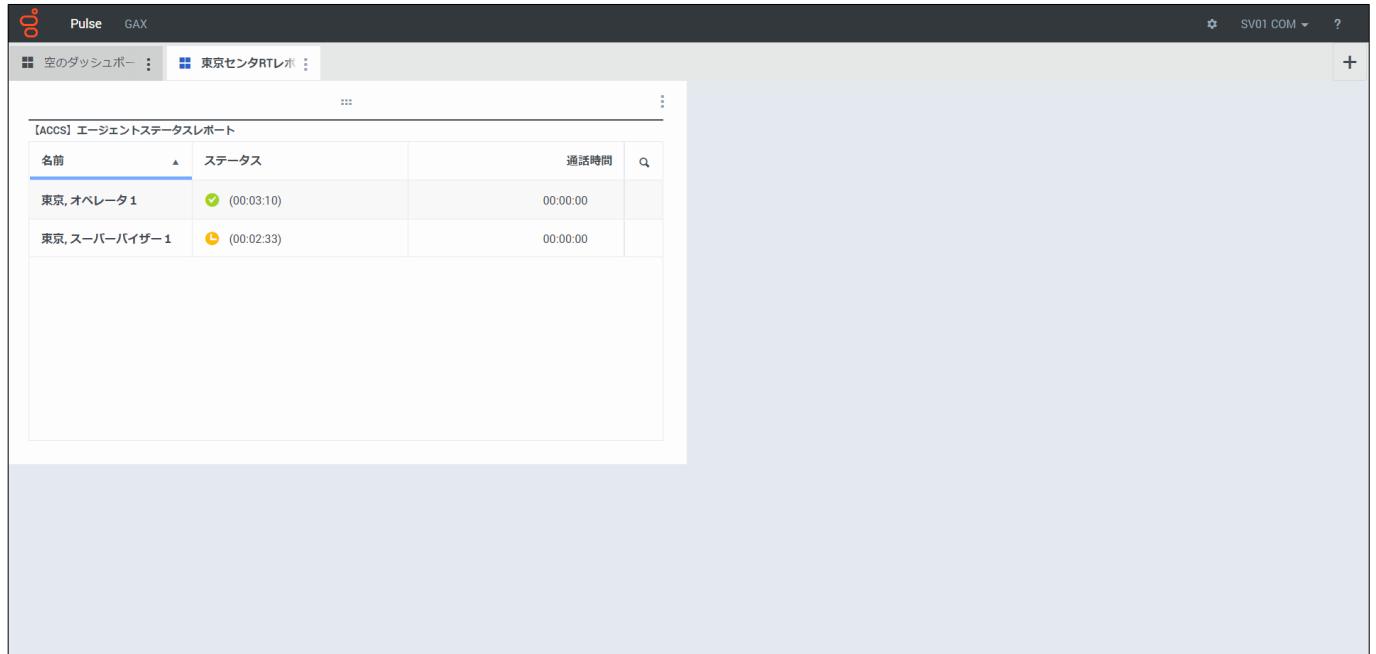
(1) ウィジェットメニューから[削除]を選択します。



(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。

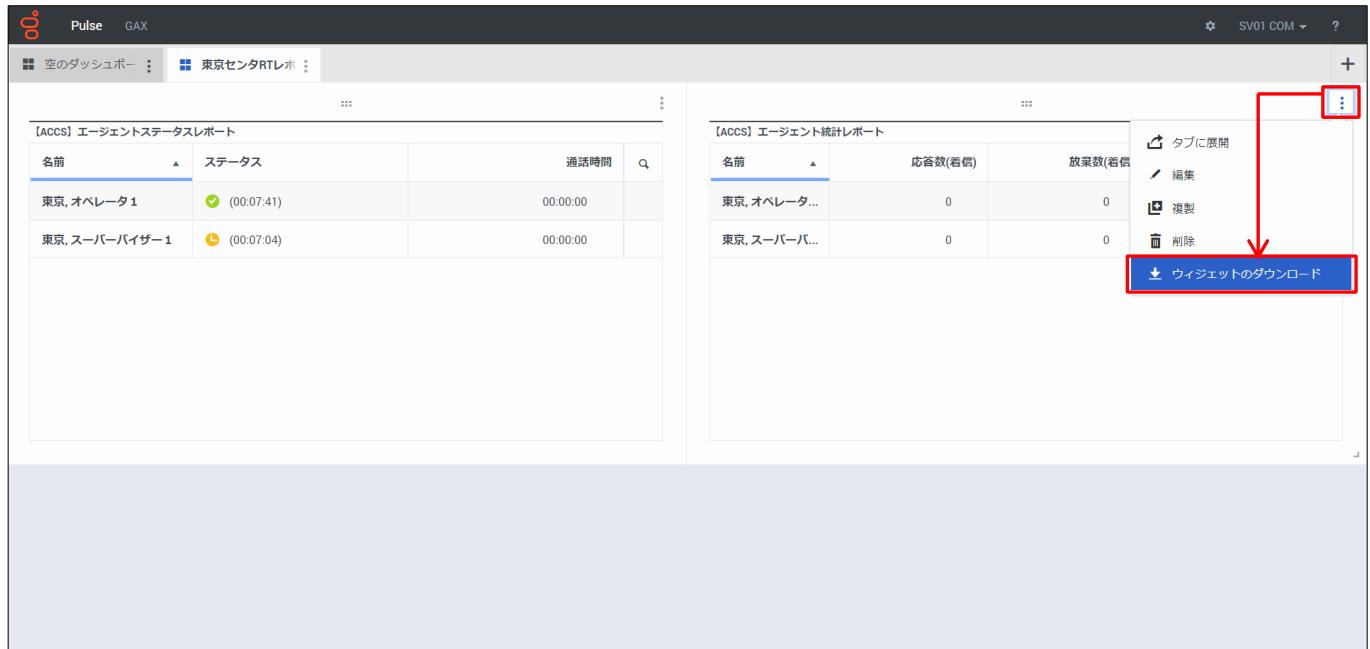


The screenshot shows the Pulse GAX interface. At the top, there are tabs for '空のダッシュボード' and '東京センタRTレポート'. The main area displays a table titled '[ACCS] エージェントステータスレポート' (Agent Status Report). The table has columns for '名前' (Name), 'ステータス' (Status), and '通話時間' (Call Duration). It contains two rows: '東京, オペレータ 1' with a green checkmark status and 00:03:10 duration, and '東京, スーパーバイザー 1' with a yellow warning icon status and 00:02:33 duration. The interface has a dark header and a light gray background for the main content area.

1.2.6.2.5 レポートのダウンロード

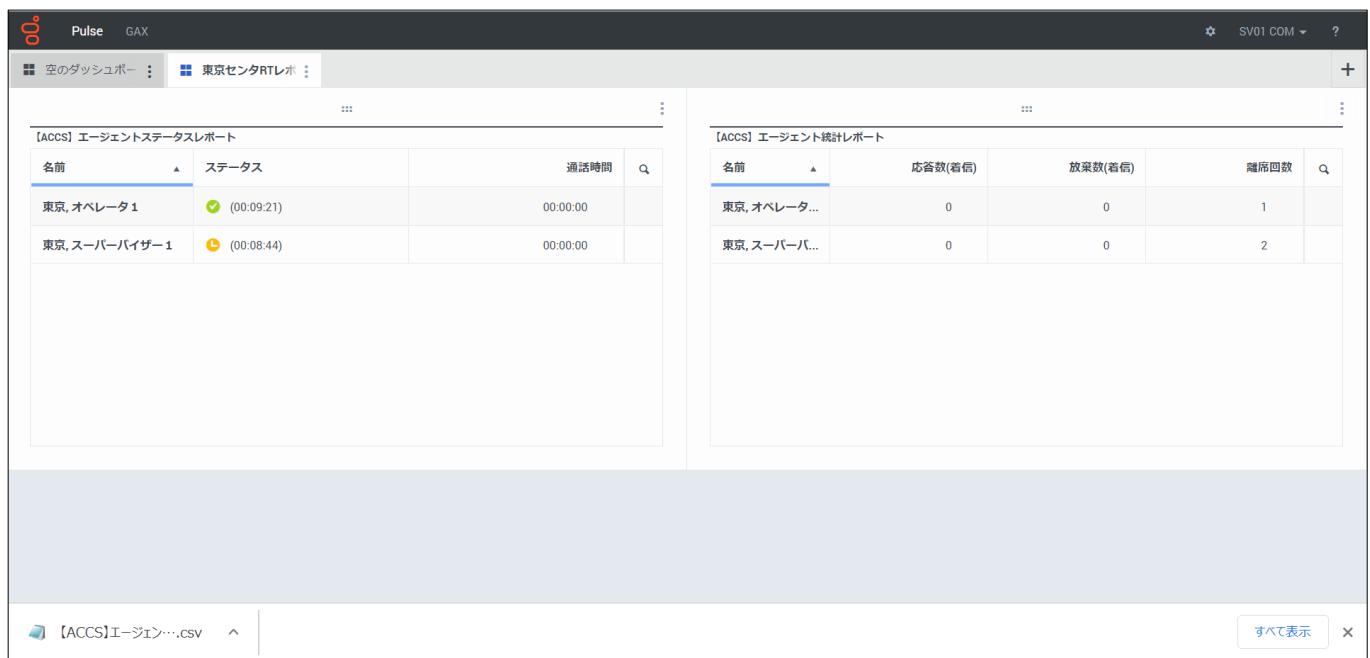
ウィジェットの表示内容を CSV ファイルでダウンロードします。

(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 interface with two reports displayed side-by-side. The left report is titled "[ACCS] エージェントステータスレポート" and the right report is titled "[ACCS] エージェント統計レポート". Both reports show data for agents in Tokyo. On the far right of the interface, a context menu is open for the right report, with a red box highlighting the "Widget Download" option. A red arrow points from the top right towards this menu item.

(2) ファイルがダウンロードされます。



The screenshot shows the Pulse GAX interface with the same two reports. A download dialog is open at the bottom left, showing a file named "[ACCS]エージェント統計レポート.csv". A red box highlights this download dialog. A red arrow points from the bottom right towards the download dialog.

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"> 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 保留時間を含まない 保留解除すると 0 から再カウント 毎日 0 時の累計値リセット対象外
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"> 保留時間を含む 10 分を超えると黄色の警告マーク 30 分を超えると赤色の警告マーク
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。	<ul style="list-style-type: none"> 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）	No.2 応答数(着信) ÷ No.1 着信数 × 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）	No.6 応答数(発信) ÷ No.5 発信数 × 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トント転送で受ける	発着した通話をコールセンター転送で受ける	発着した通話を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トント転送で受ける	発着した通話をコールセンター転送で受ける	発着した通話をモニタリングで受ける	発着した通話を会議で受ける	レビュー	プレティクティブ	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）	No.2 応答数(着信) ÷ No.1 着信数 × 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）	No.6 応答数(発信) ÷ No.5 発信数 × 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スト転送で受ける	発着した通話をコールセンター転送で受ける	発着した通話を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スト転送で受ける	発着した通話をコールセンター転送で受ける	発着した通話をモニタリングで受ける	発着した通話を会議で受ける	レビュー	プレディクティブ	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（ル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">2 コール以上で黄色の警告マーク5 コール以上で赤色の警告マーク
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">60 秒を超えると黄色の警告マーク300 秒を超えると赤の警告マーク
3	直近 1 時間の入呼数	直近 1 時間に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	No.2 着信数 ÷ No.1 入呼数 × 100	
6	応答率	No.3 応答数 ÷ No.1 入呼数 × 100	
7	放棄率	No.4 放棄数 ÷ No.1 入呼数 × 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。	<ul style="list-style-type: none">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。	<ul style="list-style-type: none">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">• StatusDeactive : 未ロード• StatusActivated : アクティブ• StatusRunning : 実行中
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。

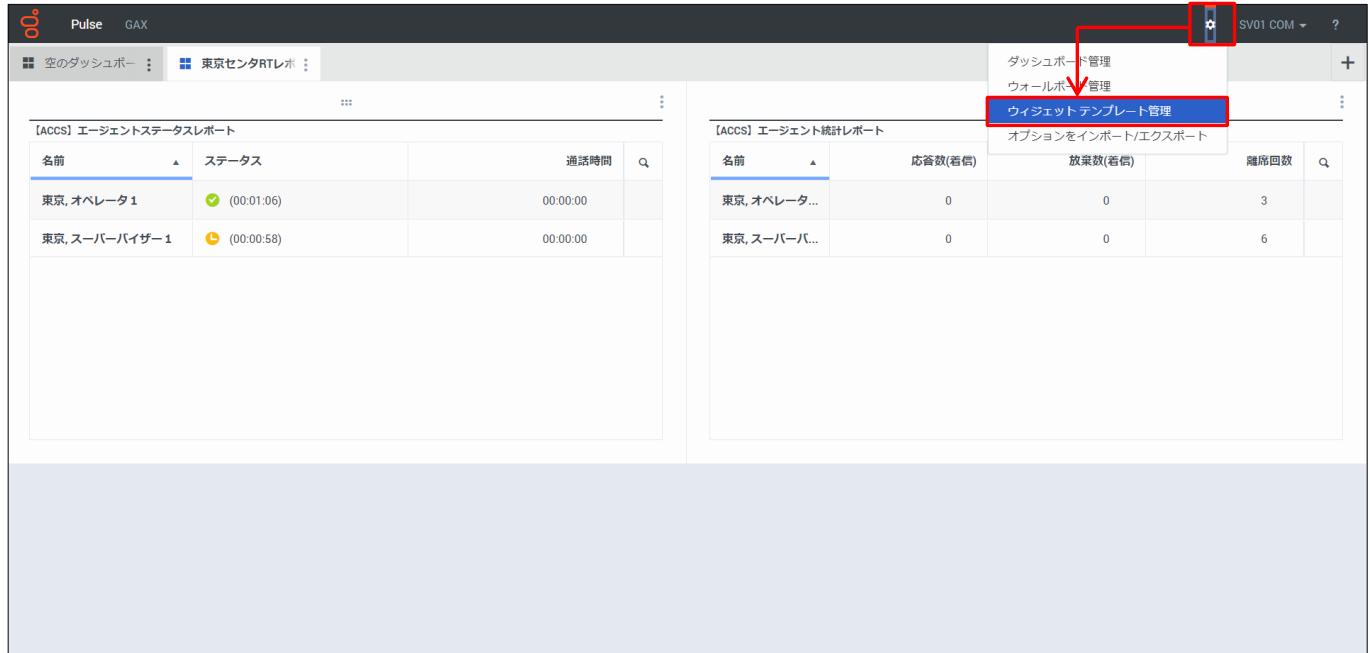
No.	項目	概要	備考
1	Activated	キャンペーンがアクティブの状態となった時間の合計を表示する。	
2	Running	キャンペーンが実行中の状態となった時間の合計を表示する。	
3	Deactivated	キャンペーンが未ロードの状態となった時間の合計を表示する。	
4	Waiting Records	キャンペーンがレコード待ちの状態となった総時間を表示する。	
5	Waiting Agents	キャンペーンがエージェント待ちの状態となった総時間を表示する。	
6	Waiting Ports	キャンペーンが空きポート待ちの状態となった総時間を表示する。	
7	System Error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

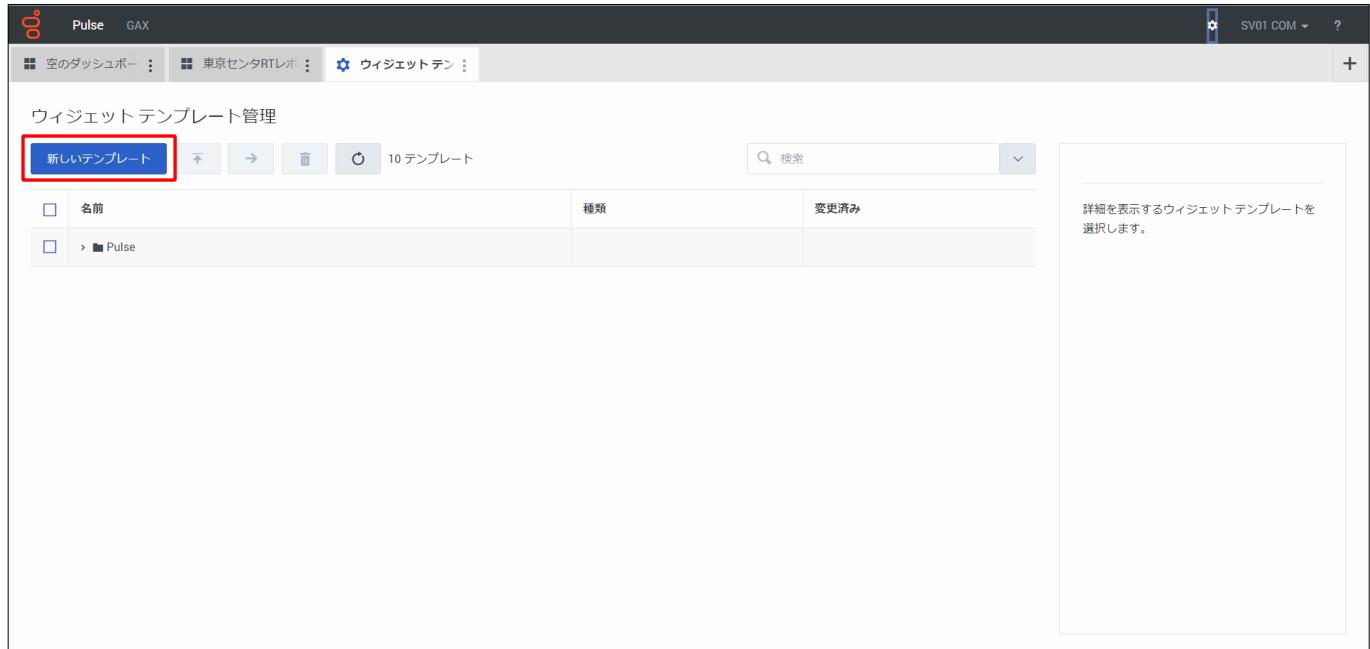
テンプレートの作成について

- 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。[新しいテンプレート]をクリックします。



The screenshot shows the 'Widget Template Management' screen. At the top, there are tabs for 'Pulse' and 'GAX', and a search bar. Below the tabs, there are buttons for 'New Template', 'Save', 'Delete', and 'Edit'. The main area displays a table with 10 templates. The first row, 'Pulse', is expanded. A search bar is at the top right of the table area. A sidebar on the right says 'Select the widget template to display details.' The 'New Template' button is highlighted with a red box.

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。



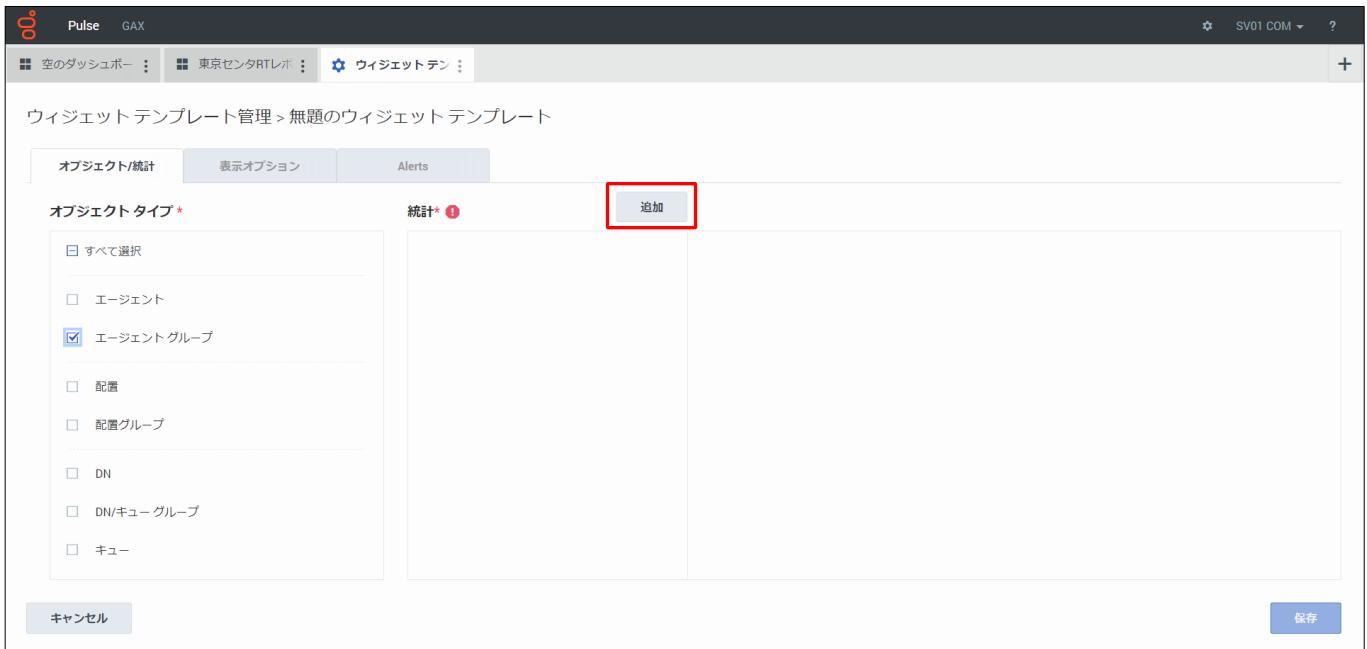
The screenshot shows the 'Widget Template Management' screen with a selected template. The template is highlighted with a red box. To the right of the table, there is a sidebar with the text 'default was changed on 2021/3/4'. Below the table, there are buttons for 'Edit' (highlighted with a red box) and 'Delete'.

(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。



The screenshot shows the 'Widget Template Management' interface. The 'Object Type' section is selected, and the 'Agent Group' checkbox is checked and highlighted with a red box. The 'Add' button is visible in the top right of the main content area.

(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。



The screenshot shows the 'Widget Template Management' interface. The 'Object Type' section is selected, and the 'Agent Group' checkbox is checked. The 'Add' button is highlighted with a red box. The 'Add' button is located in the top right of the main content area.

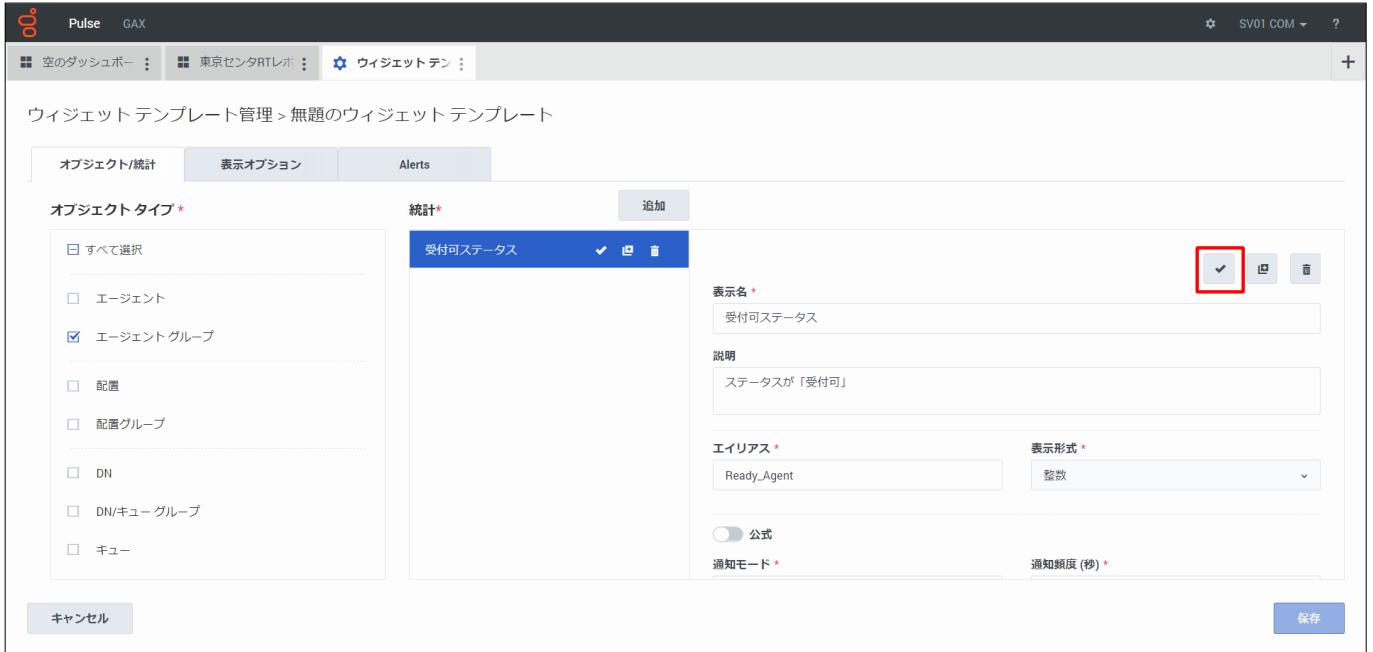
(ア) 統計項目の入力画面が表示されます。追加する統計項目の情報を入力します。

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。



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*

受付可ステータス

追加

表示名*

受付可ステータス

説明

ステータスが「受付可」

エイリアス*

Ready_Agent

表示形式*

整数

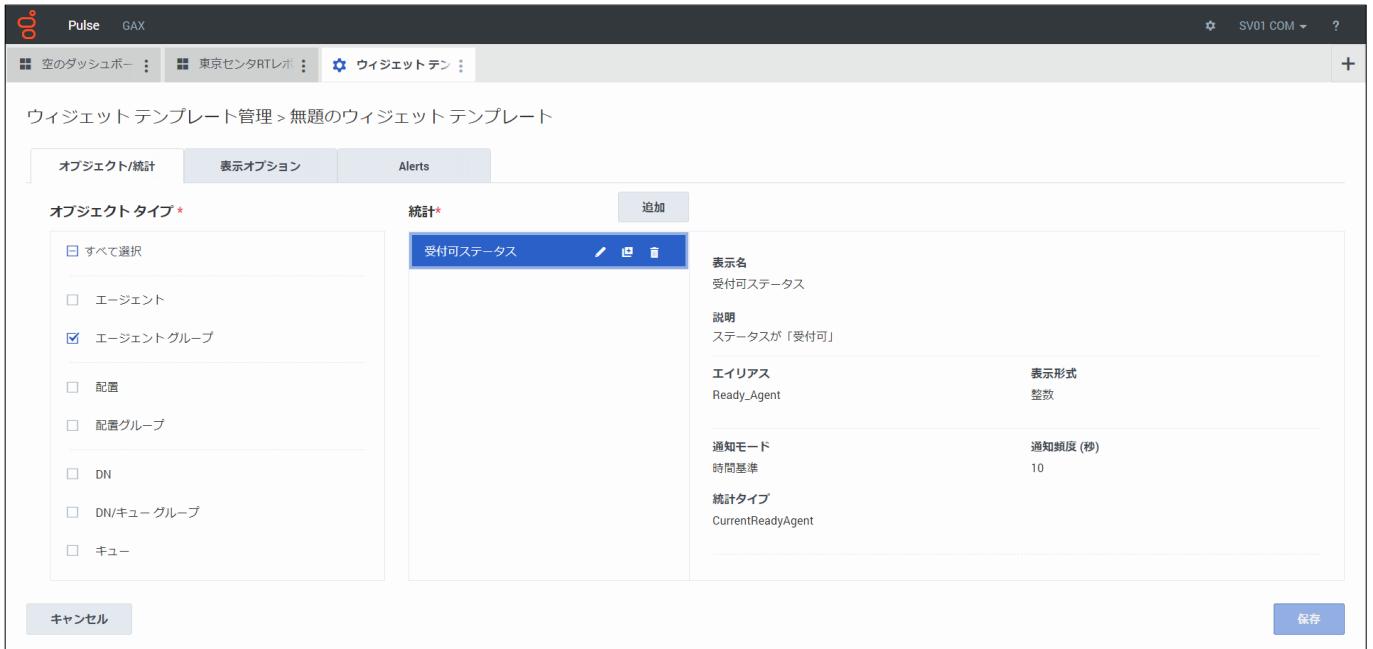
公式

通知モード*

通知頻度(秒)*

キャンセル 保存

(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。



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*

受付可ステータス

追加

表示名

受付可ステータス

説明

ステータスが「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)

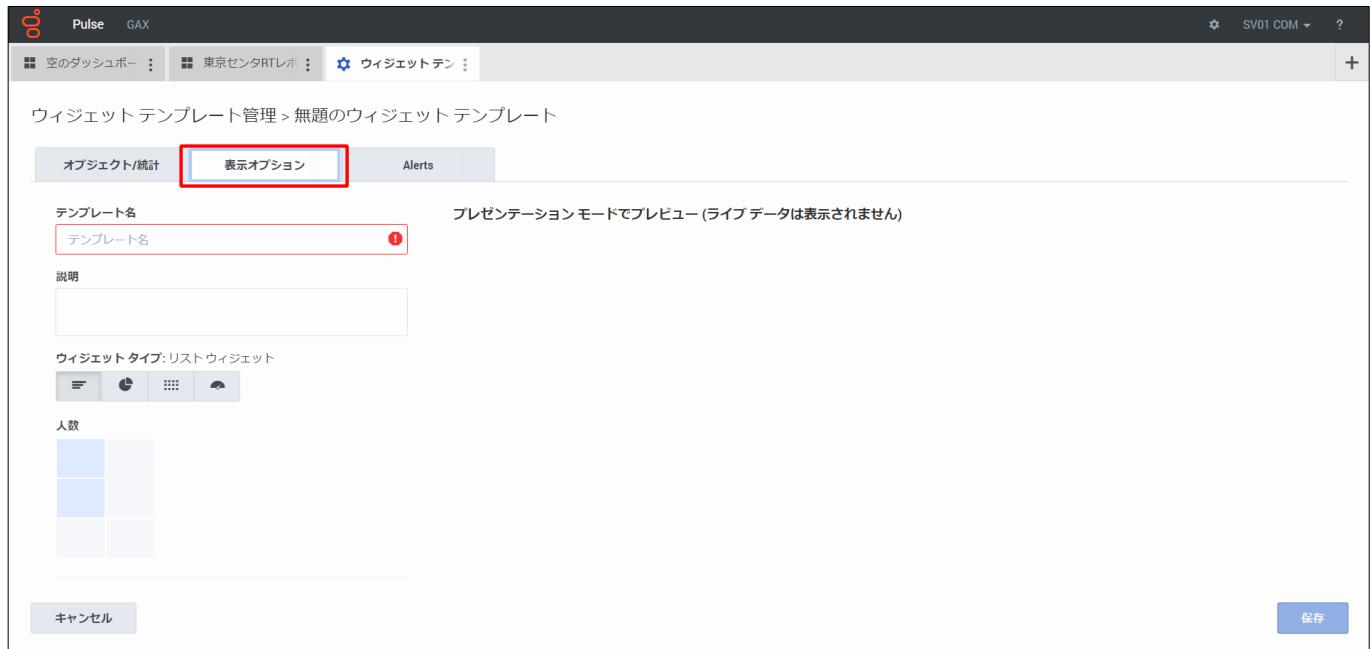
10

統計タイプ

CurrentReadyAgent

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。



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 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

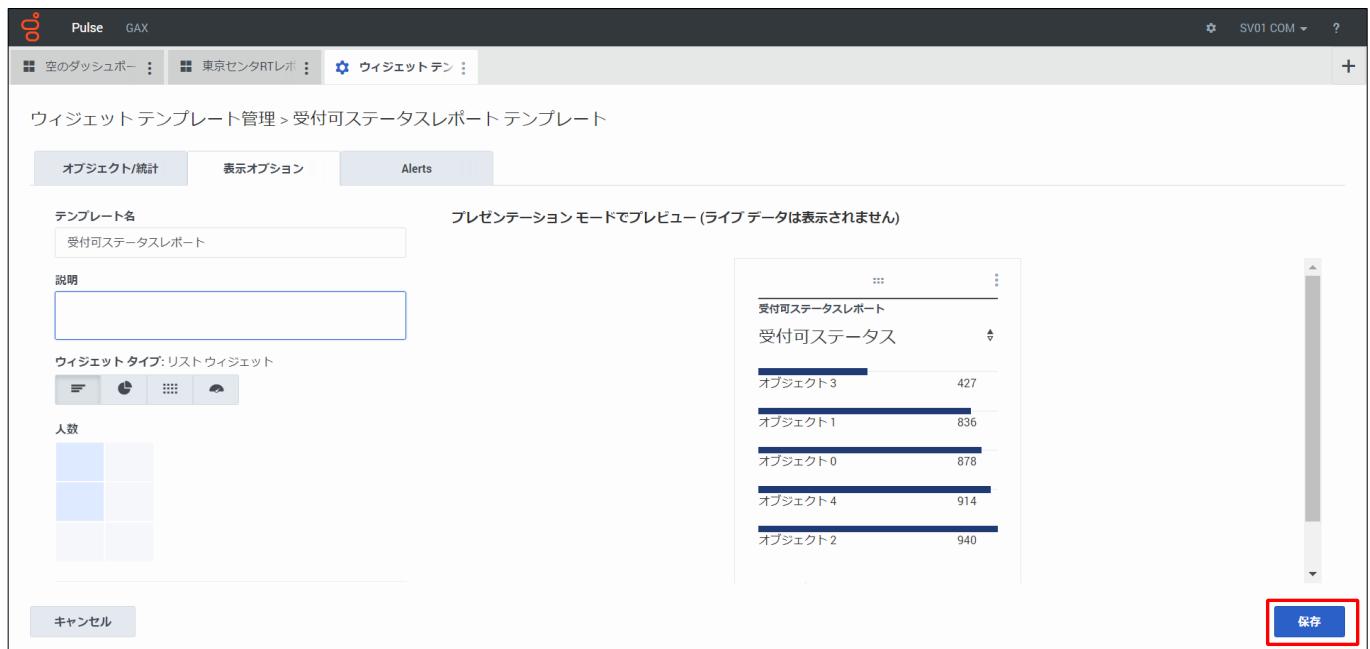
人数

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できます。

(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。



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 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

受付可ステータスレポート

オブジェクト3 427

オブジェクト1 836

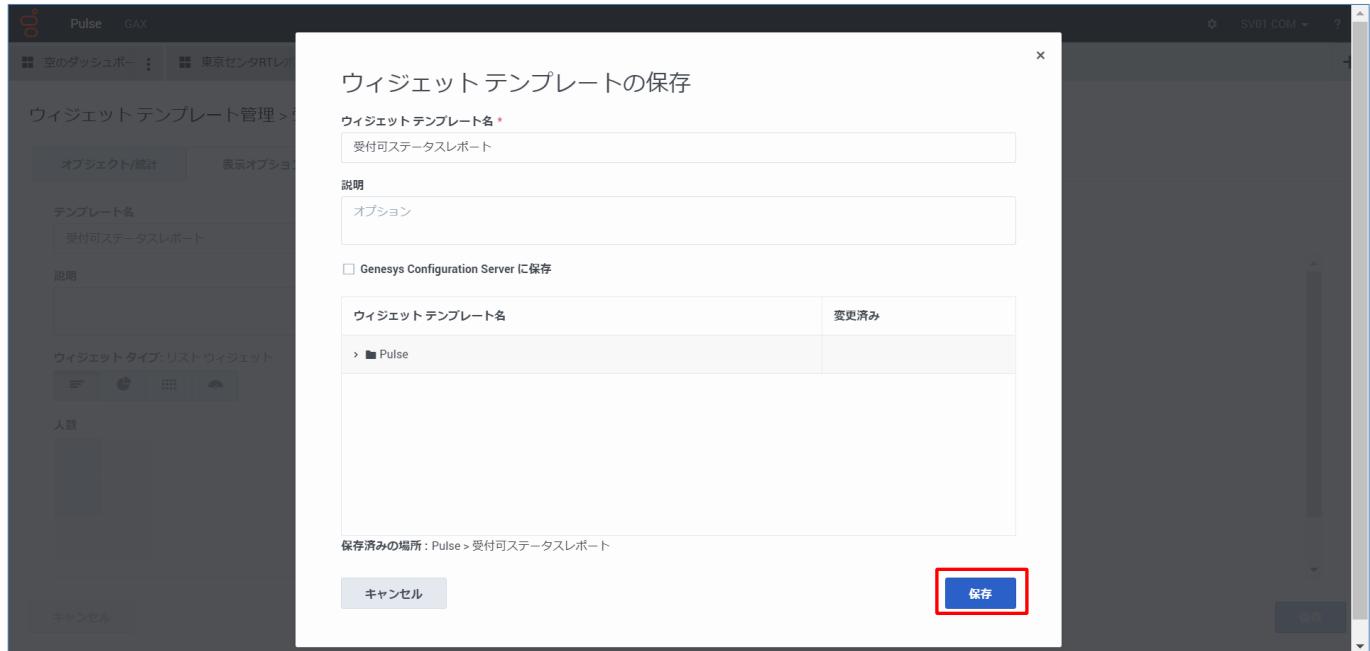
オブジェクト0 878

オブジェクト4 914

オブジェクト2 940

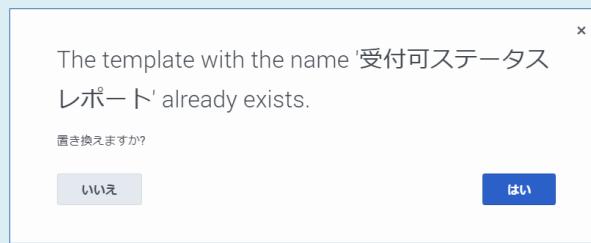
キャンセル 保存

(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。



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。



[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。



The screenshot shows the 'Widget Template Management' interface. The top navigation bar includes buttons for '新しいテンプレート' (New Template), '戻る' (Back), '次へ' (Next), '戻す' (Undo), '戻す' (Redo), and a search bar. The title bar says '11 テンプレート'. The main area is a table with columns: '名前' (Name), '種類' (Type), and '変更済み' (Modified). The table lists several templates, including 'Pulse' and '受付可ステータスレポート'. The 'Environment' folder is expanded, showing 'Resources' and 'Scripts' sub-folders. The 'Scripts' folder is also expanded, showing the '受付可ステータスレポート' template. The '受付可ステータスレポート' template is highlighted with a blue selection bar.

- 「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。



The screenshot shows the 'Widget Template Management' interface after moving the '受付可ステータスレポート' template. The top navigation bar and title bar are the same as the previous screenshot. The main table shows the 'Scripts' folder under 'Environment' with the '受付可ステータスレポート' template selected. A red box highlights the '→' (Move) button in the top toolbar. The table lists various templates, including '【ACCS】エージェントグループステータスレポート' and '【ACCS】キュー統計レポート'. The '受付可ステータスレポート' template is highlighted with a blue selection bar.

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。

The screenshot shows the Genesys Pulse interface with the 'Widget Template Management' menu option highlighted with a red box. The menu items shown are 'ダッシュボード管理', 'ウォールボード管理', and 'Widget Template Management'.

(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。

The screenshot shows the 'Widget Template Management' screen. The 'Reception Status Report' template is selected and highlighted with a red box. The 'Edit' button (blue button with a pencil icon) is also highlighted with a red box. The right panel displays the 'Reception Status Report' configuration details, including the tenant administrator and the report type.

名前	種類	変更済み
【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...	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】キュステータスレポート	DN/キュー グループ, キュー, ルーティ...	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...	03/04/2021
受付可ステータスレポート	エージェント グループ	今日

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。

The screenshot shows the 'Reception Status Report Template' configuration page. On the left, a sidebar lists 'オブジェクト/統計' (Object/Statistics), '表示オプション' (Display Options), and 'Alerts'. The main area is titled '受付可ステータス' (Reception Status) and includes tabs for '統計' (Statistics) and '追加' (Add). The configuration details are as follows:

表示名	受付可ステータス		
説明	ステータスが「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	CurrentReadyAgent		

At the bottom, there are buttons for 'キャンセル' (Cancel), '名前を付けて保存' (Save with name), and '保存' (Save).

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できます。
- ・[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。

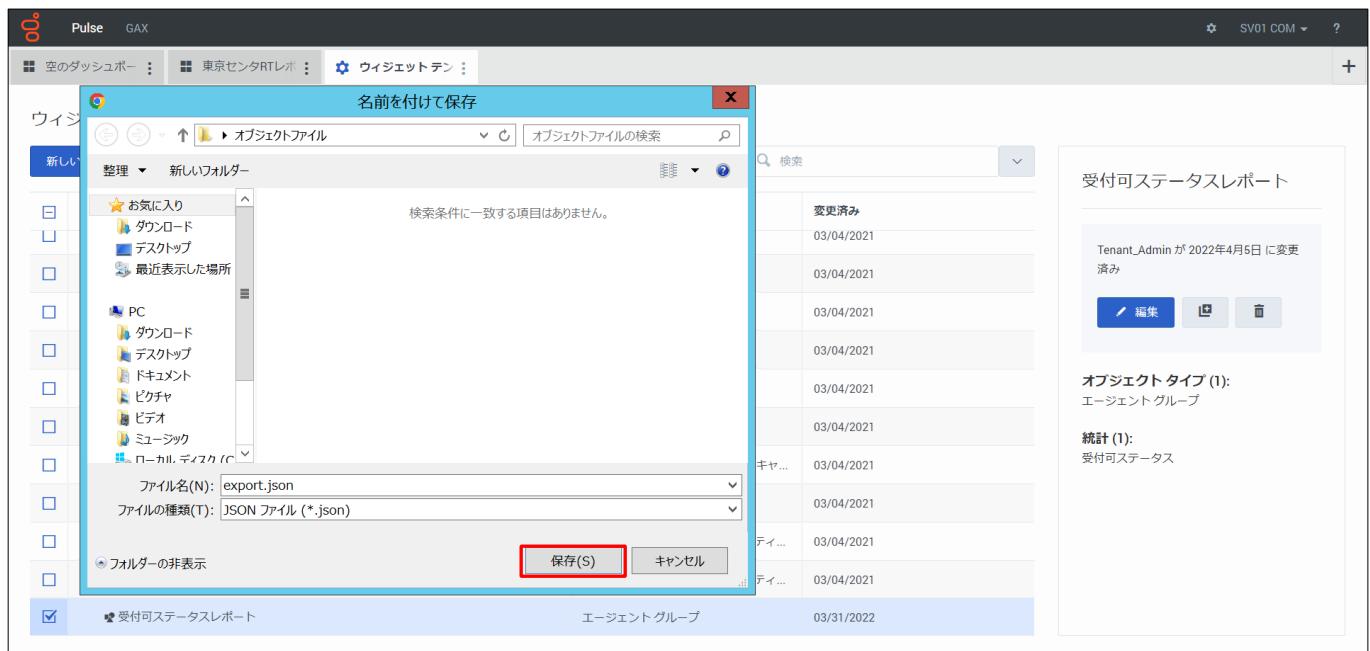
1.2.7.4 テンプレートのエクスポート

(1) [管理]から[ウィジエット 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。

名前	種類	変更済み
【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...	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...	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...	03/04/2021
<input checked="" type="checkbox"/> 受付可ステータスレポート	エージェント グループ	03/31/2022

(3) エクスポートするテンプレー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。

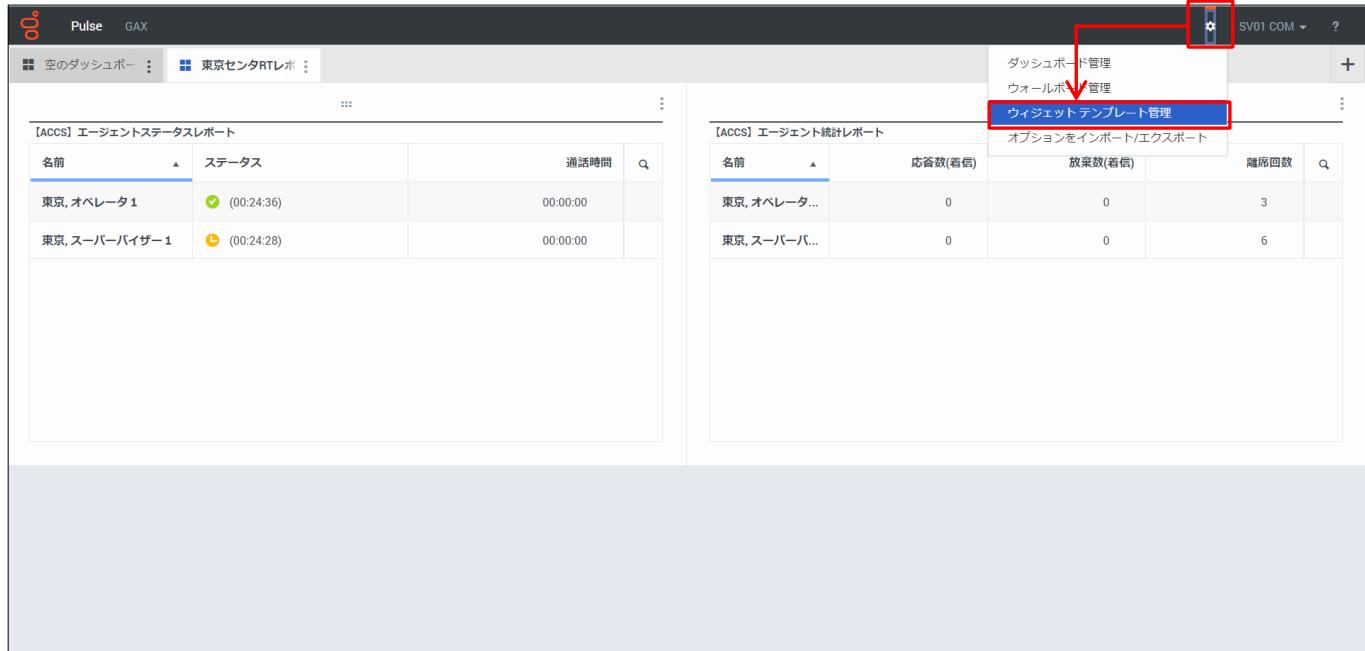


ファイルの保存場所について

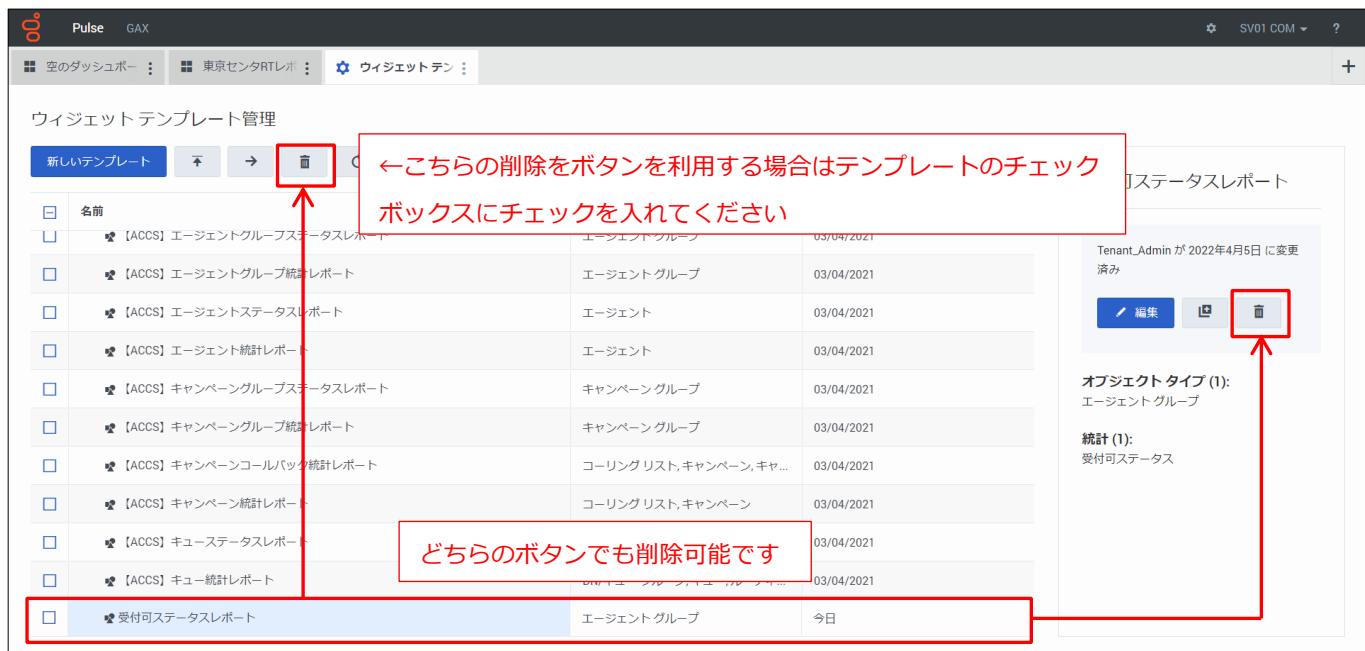
- ・ブラウザのダウンロード設定でダウンロード前に各ファイルの保存場所を確認する設定になっていない場合は、予めブラウザに設定してある保存先にエクスポートされます。

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。



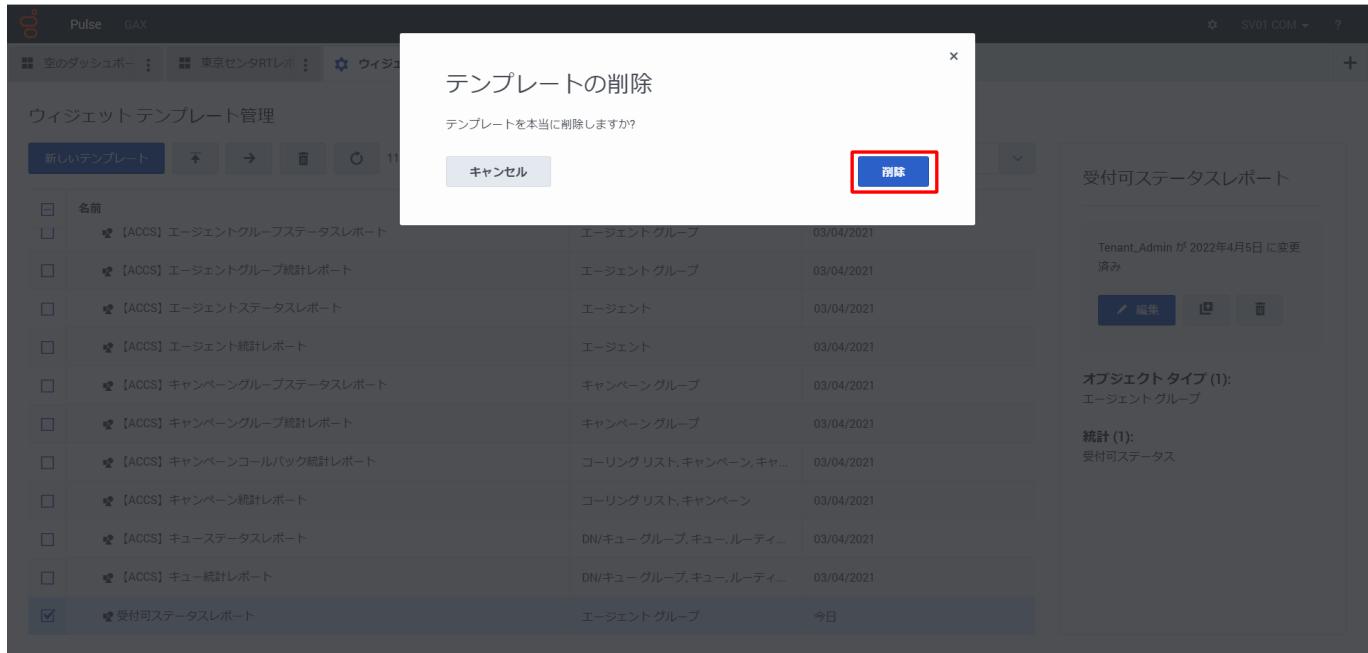
(2) ウィジット テンプレート管理 画面が表示されます。削除するテンプレートを選択し、[削除]ボタンをクリックします。画面は「受付可ステータスレポート」を削除する場合の例となります。



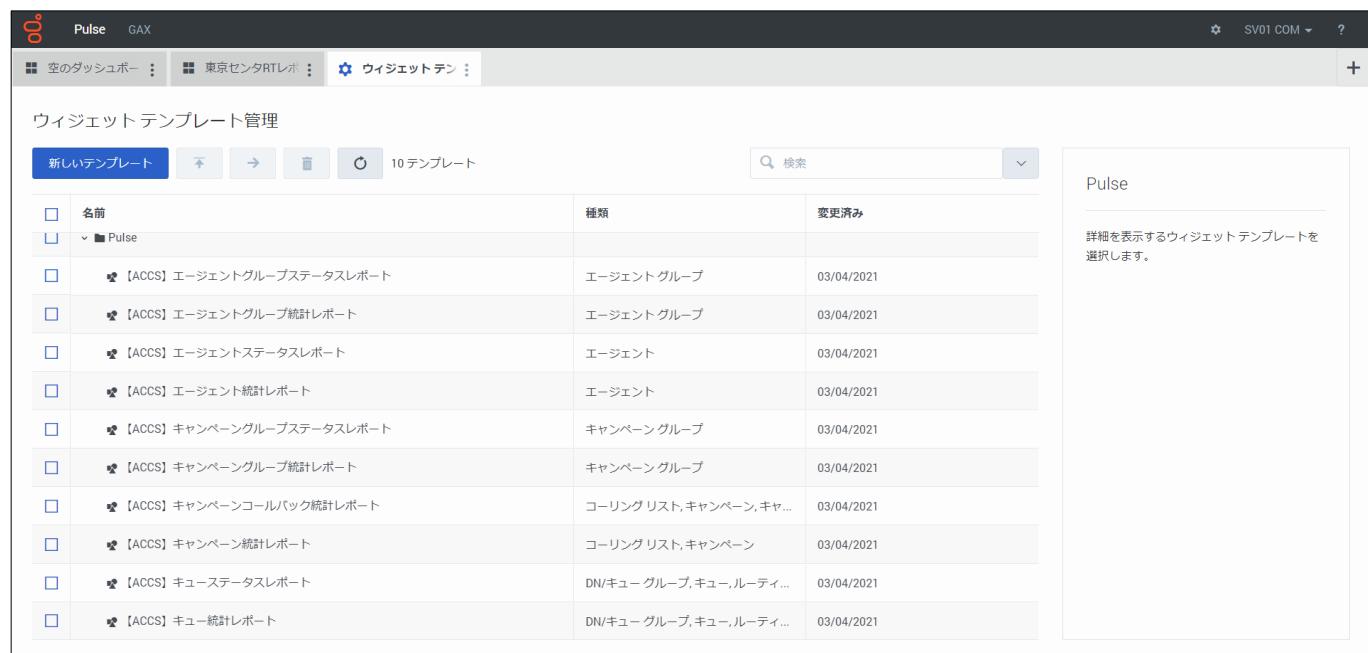
削除可能なテンプレートについて

- ・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

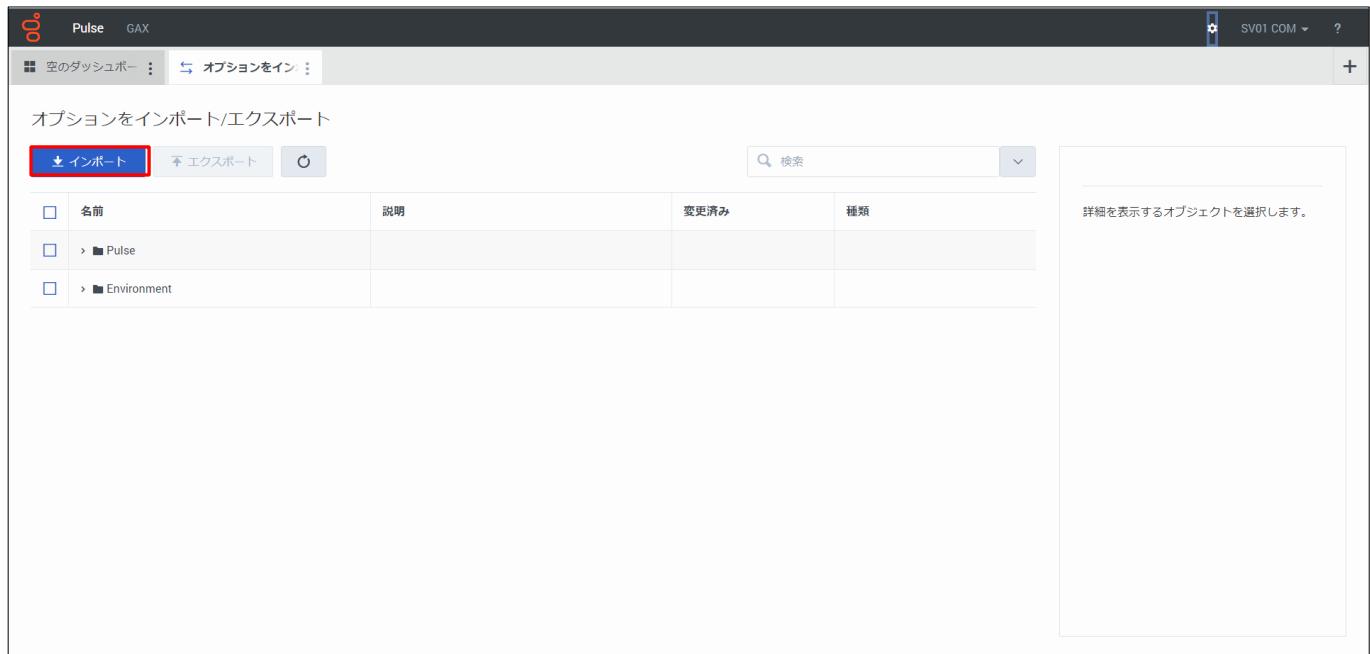
1.2.8.1 オブジェクトのインポート

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。

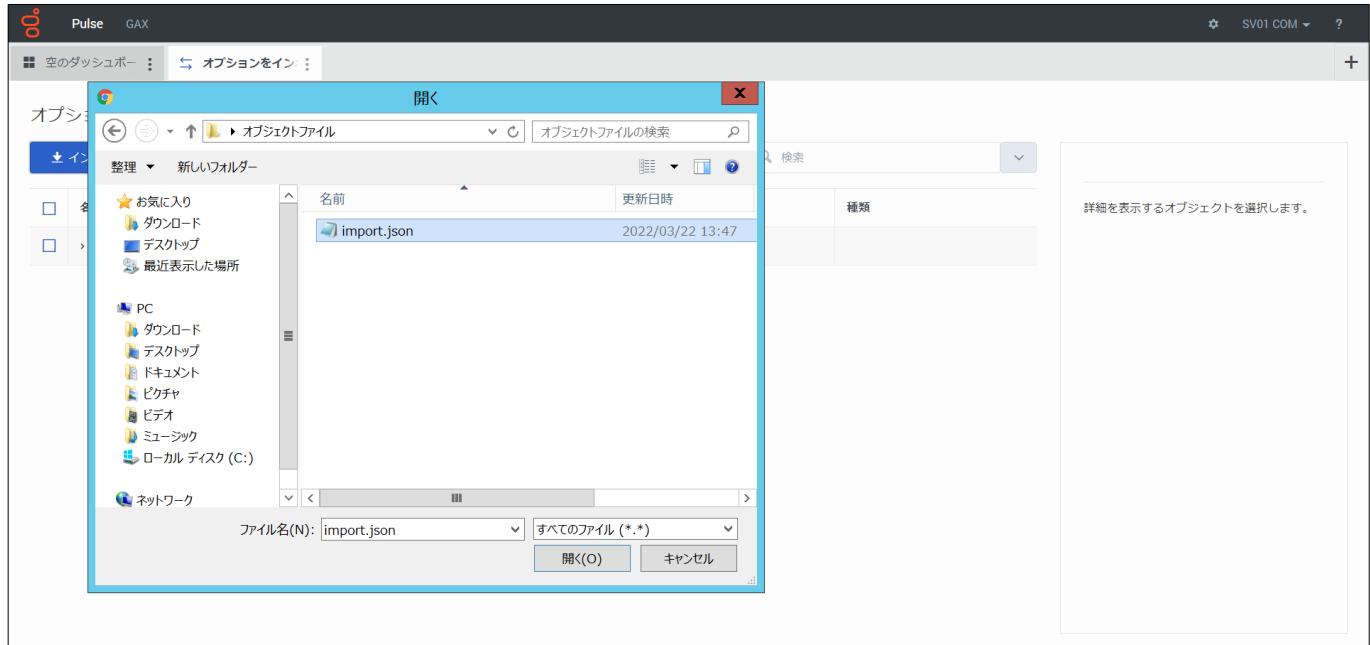
(1) [オプションをインポート/エクスポート]を選択します。



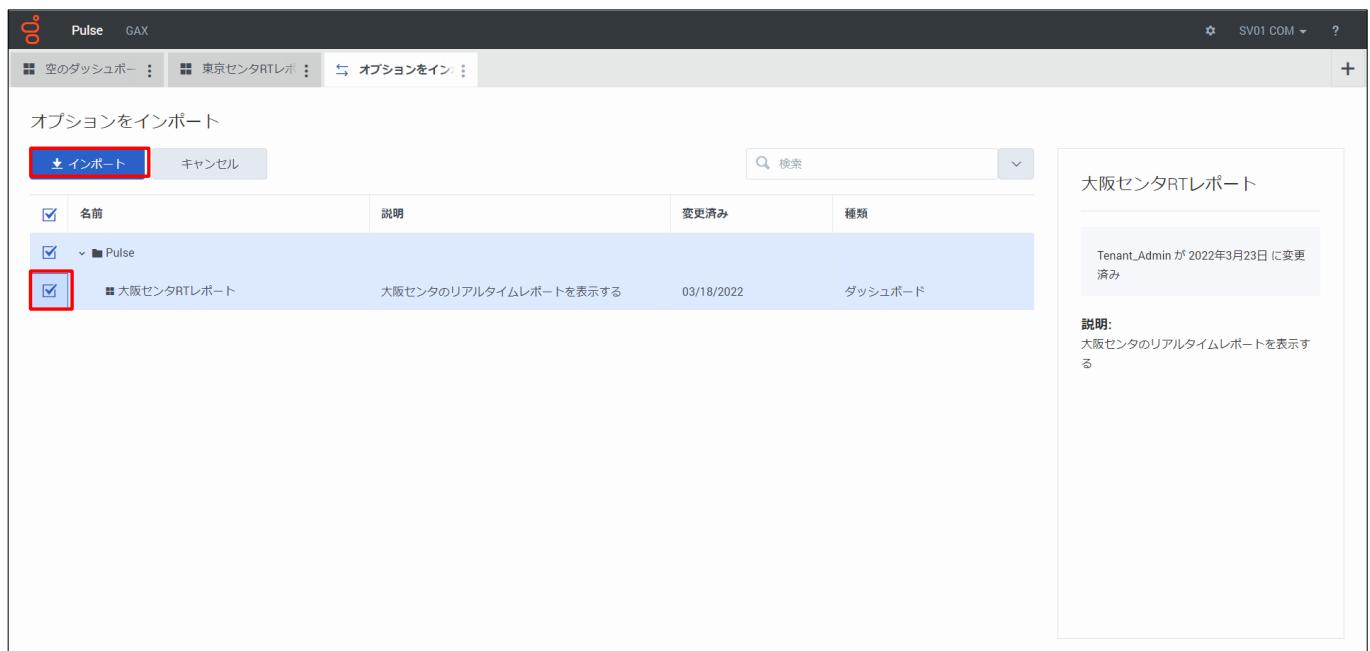
(2) [インポート]をクリックします。



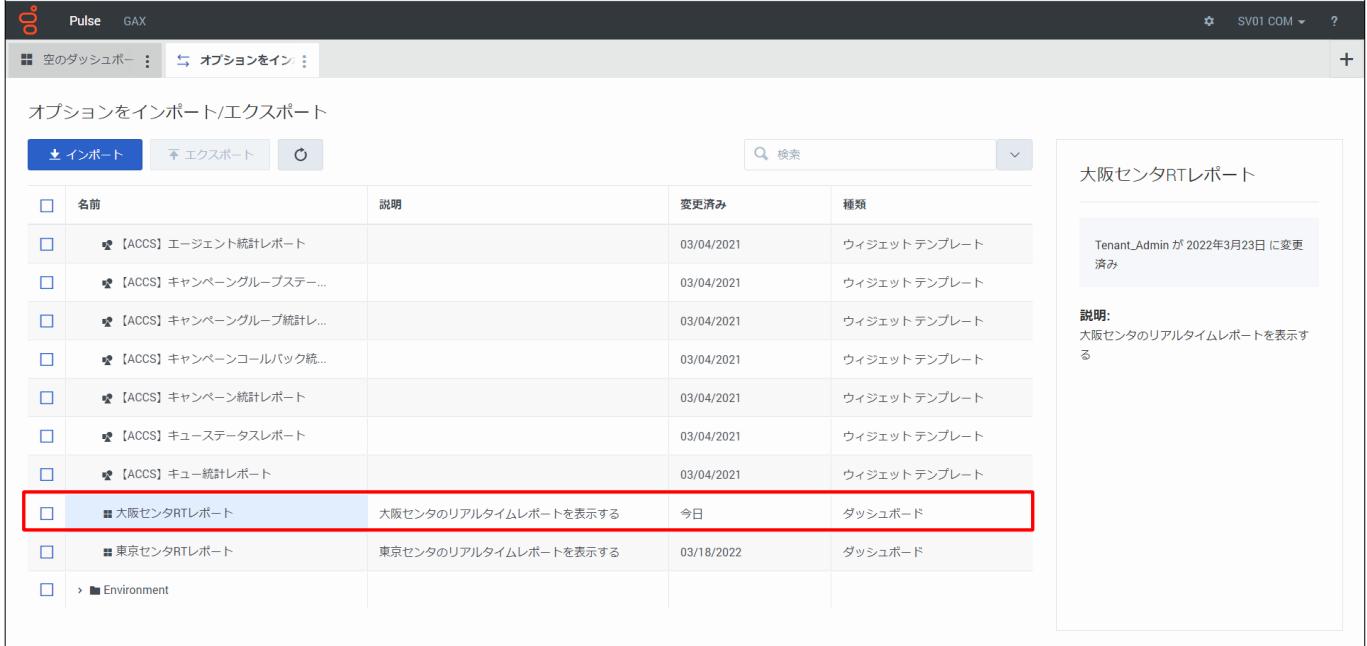
(3) インポートするファイルを選択し、[開く]をクリックします。



(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

名前	説明	変更済み	種類
【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
【ACCS】キャンペーングループステータス		03/04/2021	ウィジェットテンプレート
【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
【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
【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
【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
【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
大阪センタRT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
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	03/18/2022	ダッシュボード
Environment			

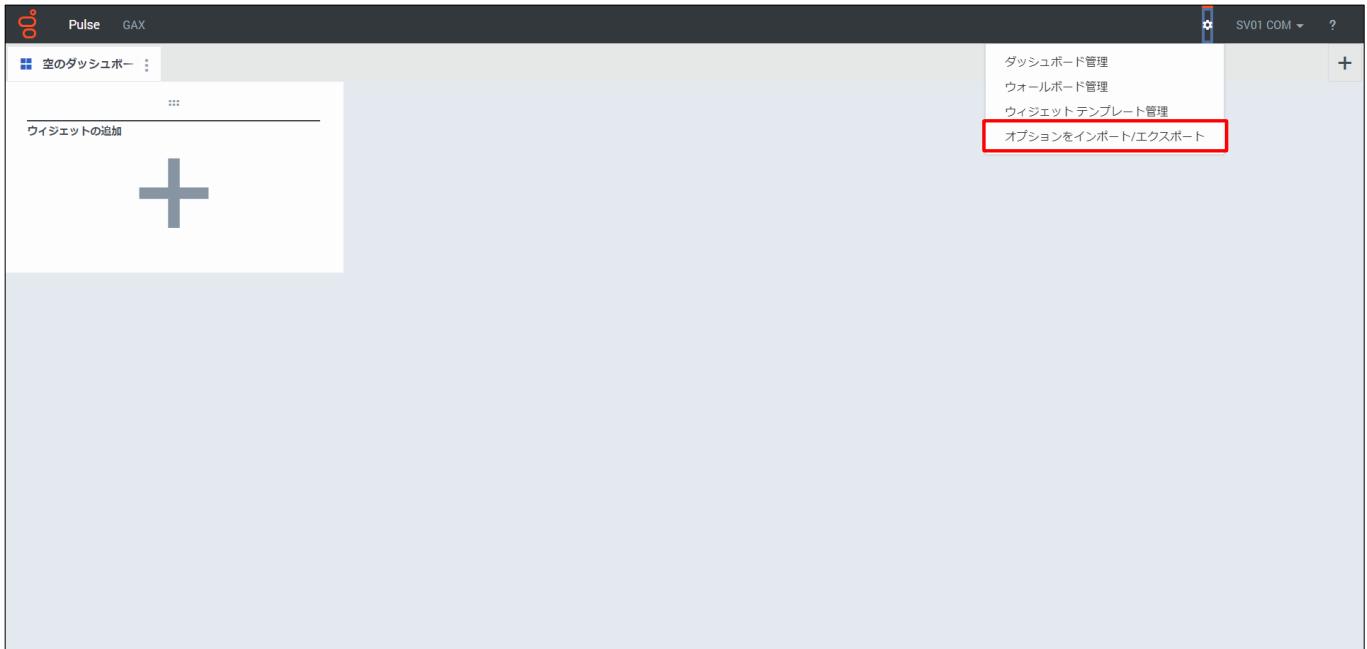
大阪センタRTレポート

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

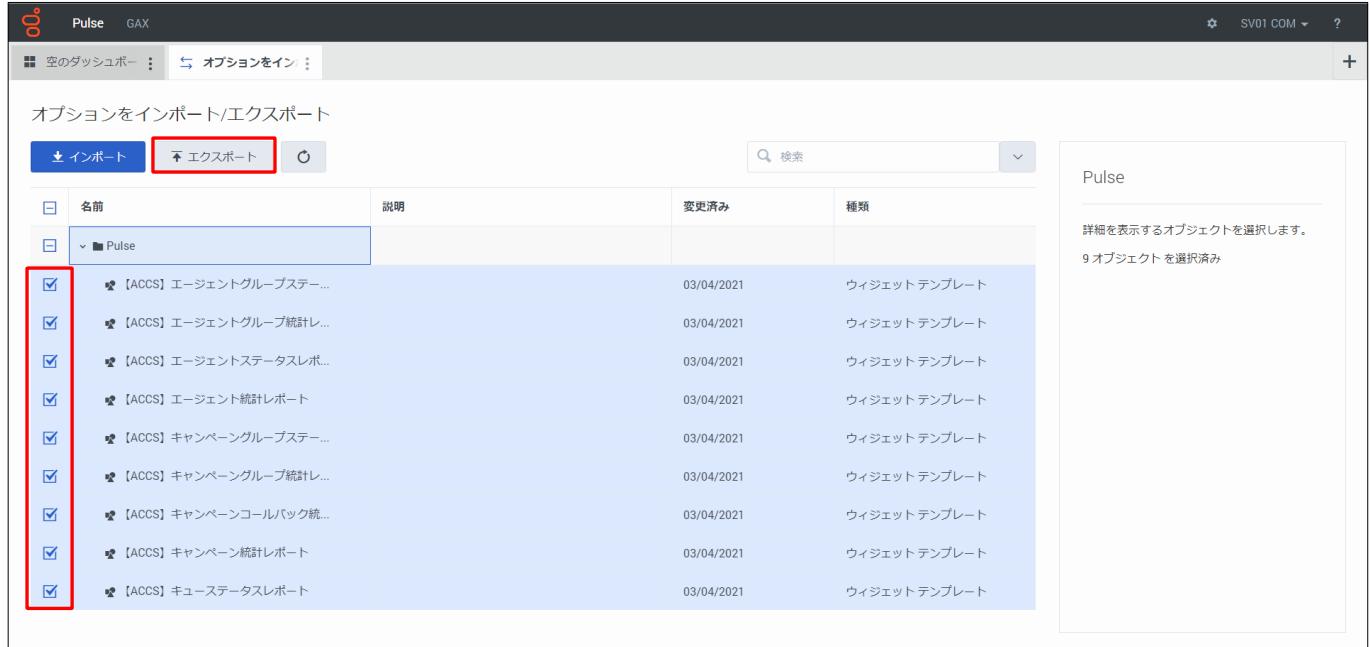
1.2.8.2 オプションのエクスポート

(8) [オプションをインポート/エクスポート]を選択します。



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。

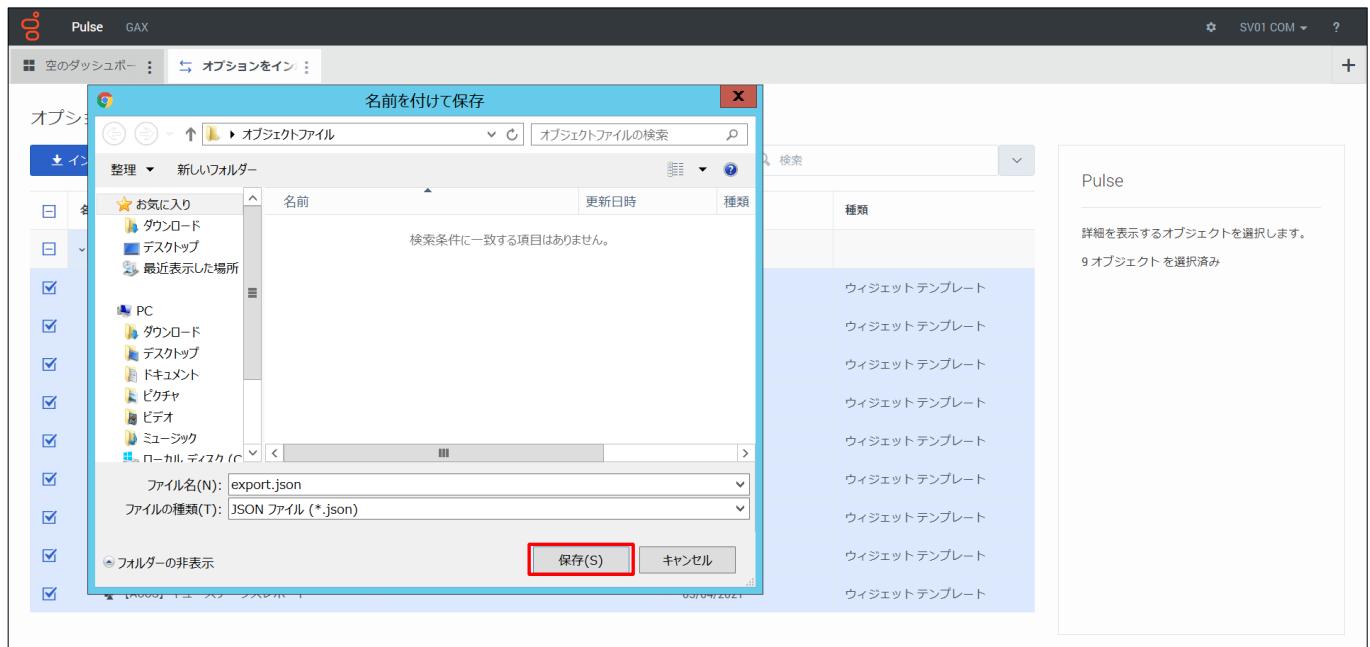


オプションをインポート/エクスポート

Import エクスポート

名前	説明	変更済み	種類
【ACCS】エージェント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
【ACCS】エージェント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
【ACCS】エージェントステータスレポート		03/04/2021	ウィジェットテンプレート
【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
【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
【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
【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
【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
【ACCS】キュステータスレポート		03/04/2021	ウィジェットテンプレート

(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

オプション

名前: export.json

ファイルの種類: JSON ファイル (*.json)

保存(S) キャンセル

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動しているか、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動していることを確認できてから、再度お試しください。

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

3. お問い合わせ

3.1 問い合わせ先一覧

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

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

①お客様名 :

②お客様番号 : (N から始まる 9 行の数字をお伝えください)

③ご申告者さま名 :

2) 発生事象情報

①事象概要 : (発生している事象をお伝えください)

②発生日時 : (発生日時をお伝えください)

③発生状況 : (発生時の操作内容やエラー内容などをお伝えください)

④業務影響 : (事象発生時の代替運用の有無をお伝えください)

⑤ご対応内容 : (発生事象の切り分け等を実施頂いた場合、実施内容をお伝えください)

3) 発生箇所情報

①拠点名称 :

②発生端末 : 特定端末 or 複数端末 (台数 :) or 全端末

③エージェント ID : (特定のエージェントと無関係の場合はその旨を明記願います)

④エージェント姓名 : (特定のエージェントと無関係の場合はその旨を明記願います)

⑤内線番号 : (内線番号と無関係の場合はその旨を明記願います)

⑥発信電話番号 : (全行または下四行、電話発信と無関係の場合はその旨を明記願います)

⑦着信電話番号 : (全行または下四行、電話着信と無関係の場合はその旨を明記願います)

4) ご利用環境情報

①ハードフォン : 未利用 or 利用 (機種名 :)

②ソフトフォン : 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	でいーえぬあいえす／でいーにす	「Dialed Number Identification Service」の略語。着信番号のこと
DTMF	でいーていーえむえふ	「Dual Tone Multi Frequency」の略語。ソフトフォンの各ボタンに割り当てられた発信音のこと
GAX	ぎゃっくす	「genesys administrator extension」の略語。Arcstar Contact Center 2.0 の設定管理を行う Web ツール
Genesys Administrator	じえねしすあどみにすとれーたー	Arcstar Contact Center 2.0 のアウトバウンド用の設定管理を行う Web ツール
IRD	あいあーるでいー	「Interaction Routing Designer」の略語。コールフロー設定・管理用のクライアントツール
IVR	あいぶいあーる	「Interactive Voice Response」の略語。発信者のダイヤル操作に合わせて、あらかじめ録音してある音声を発信者側に自動的に再生し、自動応答を行う自動音声応答システム。お客様のプッシュボタン操作によるメニュー選択により通話の接続先を制御することも可能
IVR コールフロー	あいぶいあーるこーるふろー	コールフローの中で IVR を使用して実現する RP(ルーティングポイント)のこと
Workspace Desktop Edition	わーくすペーすですくとっぷえでいしょん	Arcstar Contact Center 2.0 で提供するソフトフォン/CTI クライアントの製品名称。略語は「WDE」
PBX 機能	ぴーびーえくすきのう	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/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	うえーぶふあいる	Windows の音声ファイル形式
WDE	だぶるでーいー	「Workspase Desktop Edition」の略
アタッチデータ	あたっちでーた	コールフローで設定される通話に含まれる情報。コールフロー間や Arcstar Contact Center 2.0 の各アプリケーション間で、引き継いで利用できる
インタラクション	いんたらくしょん	お客さまとのやりとり。Arcstar Contact Center 2.0 では通話の単位と同義
エージェント	えーじえんと	電話応対やカスタマポータルから設定を行う担当者。エージェント権限/スーパーバイザ権限を有する担当者を総括してエージェントと定義
エージェント権限	えーじえんとけんげん	カスタマポータルで設定できる権限の1つ。ソフトフォンを利用できる。カスタマポータルからの設定や通話録音のダウンロードは制限される
オペレータ	おペれーた	エージェントと同義
会議通話	かいぎつうわ	3者以上が参加する通話状態のこと
カンファレンス	かんふあれんす	会議通話と同義
キャンペーン	きゃんペーん	アウトバウンド機能を利用する際の業務単位のこと
キュー	きゅー	エージェント分配されてから着信するまでに積滞するポイント
キューイング	きゅーいんぐ	キューに入った通話をエージェントに接続試行する動作のこと
構築用管理者	こうちくようかんりしゃ	契約者用の特権ID。コールフロー作成や電話発着信に関する設定など、初期構築や業務の追加/変更に伴って必要となる重要な機能の設定で利用する。1契約につき1IDのみの提供となる
コーチング	こーちんぐ	お客さまと通話中のエージェントに対して、スーパーバイザが音声で助言等を伝える機能。スーパーバイザの音声はエージェントにのみ聞こえ、お客さまには聞こえない
コールフロー	こーるふろー	お客さまからの電話着信をエージェントに着信させるまでの流れ（フロー）の定義。契約者の業務に応じて作成する必要がある。Arcstar Contact Center 2.0 契約時の初期状態ではコールフローは設定されていない。コンタクトセンタ環境構築にてコールフロー作成に対応

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