



## レポート データ

---

- [リアルタイムデータの収集 \(1 ページ\)](#)
- [履歴データの収集 \(2 ページ\)](#)
- [設定データ \(6 ページ\)](#)
- [コールの詳細データ \(6 ページ\)](#)
- [イベントデータ \(8 ページ\)](#)
- [その他 \(8 ページ\)](#)
- [レポートデータを保持するデータベーステーブル \(8 ページ\)](#)

## リアルタイムデータの収集

15 秒（デフォルト）ごとに、Webex CCE のペリフェラルゲートウェイとコールルータの両方でデータが生成され、データベースに転送されて格納されます。この現在の（リアルタイム）データには、エージェント、スキルグループ、サービス、コールタイプ、プレジジョンキュー、その他のエンティティに関するデータが含まれます。Unified Intelligence Center は、データベースに対するクエリを定期的に行って、管理ワークステーション（AW）データベースに格納されているデータを取得し、レポートやメッセージボードなどのクライアントに提示します。古いリアルタイムデータは常に新しいリアルタイムデータで上書きされます。履歴は保存されません。リアルタイムデータはデータ フィールドに保存され、次の表のように 4 つの時間増分が反映されます。

表 1:リアルタイムデータの時間増分

リアルタイムデータの時間増分	説明
ハーフ	<p>[ハーフ (Half) ] 「」 の値には、現在の 30 分間の値が含まれます。リアルタイムの 30 分間の値は、間隔設定の影響を受けません。つまり、履歴レポート間隔を 15 分に設定した場合、リアルタイム テーブルの Half 値は xx:00:00 ~ xx:29:59 または xx:30:00 ~ xx:59:59 のいずれかに入る現在の 30 分間を表します。</p> <p>たとえば、現在の時刻が 09:18:33 である場合、Call_Type_Real_Time テーブルの [CallsOfferedHalf] カラムには特定の 30 分間における最初の 18 分と 33 秒を反映する値が格納されます。09:00:00 または 09:30:00 に新しい 30 分間が始まると、データベース要素は 0 にリセットされます。</p>
現在	<p>[現在 (Now) ] 「」 には、特定の瞬間 (前回のチェック時) におけるアクティビティのスナップショットが含まれます。</p> <p>たとえば、Webex CCE ソフトウェアが追跡する CallsQNow は、あるルートに対して現在キューに入っているコールの数を表します。コールが応答されるとコールがキューを離れるため、CallsQNow のカウントはすぐに 1 少なくなります。この変更は、この値をクエリーするレポートが次回リアルタイム アップデートされるときに表示されます。</p>
To5	<p>[To5] 「」 の値は、直近 5 分間のデータを追跡します。直近 5 分間のデータには、5 分間の「スライディング」ウィンドウが使用されます。この To5 のデータは、データベース中で 10 秒ごとに更新されます。</p>
Today	<p>[今日 (Today) ] 「」 の値を取得するために、Webex CCE ソフトウェアは、午前 0 時以降の各インターバルの終わりに値を追加します。現在の 30 分間の値もカウントされます。各 30 分の終わりに、half-hour データ (CallsOfferedHalf など) が Today のデータに加算されます。データベースのリアルタイムの Today カウントは、午前 0 時にクリアされます。午前 0 時は、Peripheral の時刻を基準にして決まります。</p>

## 履歴データの収集

Webex CCE は、いくつかのタイプのデータベーステーブルに履歴データを保存します。これらのテーブルには、複数の期間にわたるデータのサマリーが保持されています。

### インターバルテーブル

インターバルテーブルは、以前の 30 分 (Half\_Hour) テーブルを置き換えるものです。インターバルテーブルには、対応する 30 分テーブルよりも多くのフィールドがあります。



- (注) 後方互換性のために、データベーススキーマには以前の30分テーブルも残されています。ソリューションによってこれらにデータが入力されることはありません。これらのビューには、対応するインターバルテーブルからのデータが表示されます。

これらのテーブルのいくつかは、15分または30分のサマリーデータを表示するように構成できます。15分のレポートインターバルを使用するには、ソリューションには Unified Intelligence Center が必要です。次の表に、インターバルテーブルの一覧と、それぞれのレポートインターバルの詳細を示します。

表 2: レポートインターバルの詳細

テーブル	レポートインターバル (分)		レポートインターバルの設定場所	注釈
	デフォルト	使用可能な値		
Agent_Interval	30	15 または 30	PG Explorer > [論理コントローラ (Logical Controller) ]	
Agent_Skill_Group_Interval	30	15 または 30	PG Explorer > [論理コントローラ (Logical Controller) ]	
Call_Type_Interval	30	15 または 30	ICM の構成 > [エンタープライズ (Enterprise) ] > [システム情報 (System Information) ]	
Call_Type_Skill_Group_Interval	30	15 または 30	ICM の構成 > [エンタープライズ (Enterprise) ] > [システム情報 (System Information) ]	
Campaign_Query_Rule_Interval	30	30	該当なし	Campaign_Query_Rule テーブルには、構成データのみが含まれます。 Campaign_Query_Rule_Interval テーブルには、レポートデータが含まれます。置き換えられた Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブルには、後方互換性のために、Campaign_Query_Rule_Interval のデータのビューが含まれます。
Dialer_Interval	30	30	該当なし	

テーブル	レポートインターバル (分)		レポートインターバルの設定場所	注釈
	デフォルト	使用可能な値		
Peripheral_Interval	30	15 または 30	PG Explorer > [論理コントローラ (Logical Controller) ]	
Router_Queue_Interval	30	15 または 30	ICM の構成 > [エンタープライズ (Enterprise) ] > [システム情報 (System Information) ]	ソリューションでは、Router_Queue_Interval レコードと Skill_Group_Interval レコードからプレジジョンキューのインターバルレコードを生成します。PQ を使用する場合は、PG Explorer > [論理コントローラ (Logical Controller) ] と ICM の構成 > [エンタープライズ (Enterprise) ] > [システム情報 (System Information) ] で同じインターバル設定を使用してください。
Service_Interval	30	15 または 30	PG Explorer > [論理コントローラ (Logical Controller) ]	
Skill_Group_Interval	30	15 または 30	PG Explorer > [論理コントローラ (Logical Controller) ]	ソリューションでは、Router_Queue_Interval レコードと Skill_Group_Interval レコードからプレジジョンキューのインターバルレコードを生成します。PQ を使用する場合は、PG Explorer > [論理コントローラ (Logical Controller) ] と ICM の構成 > [エンタープライズ (Enterprise) ] > [システム情報 (System Information) ] で同じインターバル設定を使用してください。
System_Capacity_Interval	30	15 または 30	PG Explorer > [論理コントローラ (Logical Controller) ]	

### 30 分テーブル

完了した 30 分の各インターバルに対して、インターバルテーブルを持たない 30 分テーブルにデータが入力されます。完了したインターバルは、xx:00:00 ~ xx:29:59 または xx:30:00 ~ xx:59:59 の範囲の期間です。

たとえば、現在の時刻が 15:50:00 であるとしします。15:47:00 にエラーが発生しました。現時点でレポートされる 30 分間の間隔は、15:00:00 ~ 15:29:59 の範囲内です。15:47:00 に発生したエラーは、15:30:00 ~ 15:59:59 の 30 分のインターバルが完了する 16:00:00 にデータベースに書き込まれます。

アクティブな 30 分テーブルには次のものがあります。

- Application\_Gateway\_Half\_Hour
- Campaign\_Half\_Hour
- Dialer\_Skill\_Group\_Half\_Hour
- Network\_Trunk\_Group\_Half\_Hour
- Physical\_Controller\_Half\_Hour
- Route\_Half\_Hour
- Translation\_Route\_Half\_Hour
- Trunk\_Group\_Half\_Hour

### Five\_Minute テーブル

Five\_Minute テーブルには、リアルタイムデータのサブセットが含まれています。これらのテーブルは、リアルタイムデータの「スナップショット」を提供し、履歴データとして使用されます。ルータは、5 分ごとにリアルタイムデータを中央データベースの 5 分テーブルにコピーします。

このソリューションでは、**Routing\_Client\_Five\_Minute** 履歴レポートの作成だけがデフォルトで有効になります。

他の Five\_Minute テーブルの履歴レポートを有効にするには、対応するレジストリキーの値を 1 に設定します。レジストリハイブは HKEY\_LOCAL\_MACHINE\SOFTWARE\Cisco Systems, Inc.\ICM\



- (注) 5 分間のデータを有効にすると、ソリューションのパフォーマンスに多大な影響を与える可能性があります。5 分間のデータのレポートを有効にする前に、パフォーマンスへの影響を検討してください。

### インターバルテーブルのレポートインターバルの構成

構成可能なレポートインターバルを含むインターバルテーブルでは、**Configuration Manager** で次のダイアログを使用してレポートインターバルを制御します。

#### • PG Explorer > [論理コントローラ (Logical Controller)]

15 分または 30 分に変更できますが、すべてのテーブルに同じ設定が適用されます。

また、[タイムソース (Time Source)] オプションで、セントラルコントローラの時刻と自動着信呼分配 (ACD) の時刻のどちらを使用するかを選択することもできます。ACD オプションは、サポートされる ACD タイプの 30 分データにのみ使用できます。詳細については、*PG Explorer* ツールのオンラインヘルプを参照してください。

### • ICM の構成 > [エンタープライズ (Enterprise)] > [システム情報 (System Information)]

[論理コントローラ (Logical Controller)] ダイアログと [システム情報 (System Information)] ダイアログでは、プレジジョンキューを使用している場合を除き、レポートインターバルを別々の値に設定できます。ソリューションでは、Router\_Queue\_Interval レコードと Skill\_Group\_Interval レコードからプレジジョンキューのインターバルレコードを生成します。2つのテーブルは別々のツールで制御されるため、正確な PQ データを記録するには、両方に同じ設定を使用する必要があります。ただし、プレジジョン キュー間隔レコードは Router\_Queue\_Interval と Skill\_Group\_Interval のレコードから生成されるので、これらの間隔は完全なプレジジョン キュー データに対して同じでなければなりません。

レポートインターバルを変更すると、ソリューションは、次の 30 分インターバルが始まる時点から、対応するテーブルへのデータの書き込みを開始します。つまり、11:13 に 15 分データに変更した場合、新しい設定は 11:30 から有効になります。

## 設定データ

設定テーブルは、Configuration Manager で定義されるエンティティとエンティティ名を定義するものです。これらには、履歴テーブルをレポートで使用されているテキストラベルと関連付ける [EnterpriseName] フィールドが含まれます。

設定テーブルの例は、エージェント、エージェント チーム、スキル グループ、およびコールタイプのテーブルです。たとえば、Configuration Manager に新しいエージェントチームを追加すると、そのチームの EnterpriseName が Agent Team データベーステーブルに追加されます。

設定データとルーティングスクリプトは、管理 & データサーバで作成および編集され、管理 & データサーバのデータベースに格納され、中央データベースに複製された後、他の管理 & データサーバに複製されます。

## コールの詳細データ

次のデータベーステーブルには、コールの詳細レコードが格納されます。

### • ルートコール詳細

ルータは、処理するそれぞれのコールルーティングリクエストについて、コールの詳細データと、そのコールが Webex CCE によってどのように周辺機器にルーティングされたかを記録します。このルートコールの詳細データ (RCD レコード) は、Route\_Call\_Detail テーブルに格納されます。

RCD データは、スクリプト終了時にデータベースに書き込まれます。直接ダイヤル、転送、会議などのルーティングされないコールには、RCD レコードはありません。

Route\_Call\_Detail テーブル内のデータを使用して、コールの開始点を確認できます。たとえば、自動番号識別 (ANI)、入力された発信者入力番号 (CED)、および作成されたリクエストのタイプを確認できます。一般的な Route\_Call\_Detail レコードは、事前ルーティングリクエストから発生し、9785551000 のような ANI とアカウント番号などの CED を含

むコールを表します。さらに、ルートコールの詳細により、コールがエンタープライズキューに保持されていた期間が示されます。

#### • ルートコール変数

Route\_Call\_Variable レコードは Route\_Call\_Detail レコードに関連付けられます。Route\_Call\_Variable レコードは、対応する Route\_Call\_Detail レコードと同時に作成されず。Route\_Call\_Variable テーブルには、システムで永続として構成され、ルーティング中に使用された拡張コールコンテキスト変数が格納されます。

#### • 終了コール詳細

周辺機器にコールが到達すると、それぞれのコールについて詳しい終了コールの詳細データ (TCD レコード) が書き込まれます (周辺機器に対して適切なモニタリングが有効になっている場合)。

TCD レコードは、コールセグメントの終了後、および後処理の完了時に書き込まれます。

具体的には、CallRouter でオープンペリフェラルコントローラ (OPC) から「ClosedCallInd」メッセージが受信されたときに Termination\_Call\_Detail レコードが作成されます。OPC は、コール終了時 (つまり、コールに関連付けられた後処理の完了時、またはエージェントに接続されていないコールの終了時) に ClosedCallInd メッセージを生成します。

たとえば、一般的な Termination\_Call\_Detail データには、コールがインバウンドの ACD コールであること、そのコールが特定のスキルグループによって処理されたこと、特定のエージェントがそのコールを処理したことなどが示されます。Termination\_Call\_Detail レコードにもコールの最終的な結果 (たとえば、コールの終了方法 (ネットワーク内で放棄、接続解除/ドロップ、および放棄遅延) が記録されます。

コールごとに多数の TCD が作成される可能性があります。また、TCD レコードがあっても RCD レコードを持たないコールもあります。

#### • 終了コール変数

Termination\_Call\_Variable レコードは Termination\_Call\_Detail レコードに関連付けられず。Termination\_Call\_Variable レコードは、対応する Termination\_Call\_Detail レコードと同時に作成されます。Termination\_Call\_Variable テーブルには、システムで永続として構成され、エージェントデスクトップによって設定されたか、コールがルーティングされたときに PG で受信された拡張コールコンテキスト変数が格納されます。



(注) 上記のテーブルは非常に大きくなる可能性があります。履歴データサーバおよび詳細データサーバ (HDS-DDS) から、別のサーバ上の独自のカスタムデータベース (他の Webex CCE コンポーネントに使用されないもの) にデータを抽出する必要があります。抽出の実行には、DBDateTime (HDS-DDS データベースに書き込まれたレコードの日時) のみを使用します。カスタム データベースのテーブルには、カスタム レポートのニーズに従い索引付けできます。

レポートでコールの詳細データを使用するには、カスタムデータベースから生成されるカスタム レポートを作成する必要があります。これらの詳細テーブルは、データベースのサイズに

よって制約されます。データベースのサイズは、構成と格納される期間に基づいて推定されます。データベースのサイズを推定するには、ICMDBA ツールを使用します。レポートिंग要件を満たすには、構成に外部データベース（AW/HDS/DDS）を追加します。

#### 関連トピック

[プレルーティング](#)

## イベントデータ

Webex CCE ソフトウェアのさまざまなコンポーネントによって生成されるシステムイベントデータとアプリケーションイベントデータは、次の2つのデータベーステーブルに格納されます。

- イベント

Event テーブルには、さまざまな Webex CCE コンポーネントによって生成されるシステムイベントがすべて格納されます。

- Application\_Event

Application\_Event テーブルには、さまざまなコンポーネントによって生成されるアプリケーションイベントがすべて格納されます。これは、Event テーブルにレポートされるイベントのサブセットです。



(注) デフォルトでは、Event および Application\_Event のデータは HDS データベースに複製されません。

## その他

次のテーブルでは、イベントまたはエージェントの状態の変更が発生した時点でデータが記録されます。

Agent\_Event\_Detail

Agent\_State\_Trace

Network\_Event\_Detail

## レポートデータを保持するデータベーステーブル

すべてのレポートデータは、Webex CCE データベースのテーブルと行から取得されます。多くのフィールドは、レポートに表示されるカラム名を反映する、直接データベース値です。

例：

- エージェントが現在作業しているアクティブタスクの方向は、*Agent\_Real\_Time.Direction* から取得されます。
- 午前0時以降にキューで放棄されたトランクグループへのコールの数は、*Trunk\_Group\_Real\_Time.CallsAbandonedToday* から取得されます。

その他のレポートデータフィールドは、次の理由からややわかりにくくなっています。

- 複数のコンテキストで同じデータエントリ名が使用されているため、データフィールドが算出フィールドを表している。
- データフィールドが、名前が明示されていないデータベース値を呼び出している。

**算出フィールド**：多くのレポート値は、算出フィールドの結果です。たとえば、スキルグループのリアルタイムアクティビティを表すレポートでは、平均アクティブ時間（AAT）は *Skill\_Group\_Real\_Time.HandledCallsTalkTimeTo5 / Skill\_Group\_Real\_Time.CallsHandledTo5* として計算されます。算出フィールドの詳細については、『*Unified Intelligence Center* レポート テンプレートガイド』を参照してください。

**多数のテーブルおよびコンテキストで 사용되는フィールド**：たとえば、[削除済み (Deleted)]、[説明 (Description)]、[エンタープライズ名 (EnterpriseName)] といったフィールドは多くのテーブルに出現します。

