



エージェント チームとスーパーバイザ

- [エージェント チームとスーパーバイザ \(1 ページ\)](#)
- [エージェント チーム レポート \(1 ページ\)](#)
- [スーパーバイザのアクティビティ \(2 ページ\)](#)

エージェント チームとスーパーバイザ

この章では、エージェントチームとスーパーバイザについて説明します。

エージェント チーム レポート

スーパーバイザは、監視するチームのエージェントに関するレポートを作成して、特定のチームのパフォーマンスをモニタできます。

チームは **Peripheral** 固有です。チームのエージェントと、そのチームに対応するスーパーバイザはすべて、同じ周辺機器に配置されている必要があります。個々のエージェントは、1つのチームにだけ割り当てることができます。

スーパーバイザとは、**Configuration Manager** で構成された特別なタイプのエージェントです。限定的なレポート権限を持ち、エージェントのレポートカテゴリと、それらのカテゴリ内で監督するチームのエージェントのデータだけを表示できます。

プライマリ スーパーバイザはエージェントチームに、0または1人選択できます。セカンダリ スーパーバイザは、各チームに複数選択できます。各スーパーバイザは、複数のチームのスーパーバイザになることができます。



(注) エージェントチームレポートを使用するには、**Configuration Manager** でチームとスーパーバイザを構成します。選択するチーム構成はユーザ次第です。**ACD** 構成を使用することができます。**ACD** レポートを使用して、エージェントチームを監視することもできます。

スーパーバイザのアクティビティ

エージェントチームのスーパーバイザは、デスクトップ上でスーパーバイザ機能を利用できます。レポートを使用すると、スーパーバイザが割り込み機能と代行受信機能を使用する必要があったのはいつかを確認できます。



(注) これらのスーパーバイザ機能は、音声以外の MRD を使用しているエージェントでは利用できません。

割り込み (Webex CCE)

スーパーバイザがデスクトップへの割り込み機能をアクティブにすると、エージェントのデスクトップはスーパーバイザへの会議を完了し、スーパーバイザがコールに参加できるようになります。エージェントとエージェントとスーパーバイザの両方について、エージェントスキルグループテーブルとスキルグループテーブル内で次のフィールドの値が増加します。



(注) Webex CCE を VRU として展開した場合、割り込みのデータは収集されません。

表 1: スーパーバイザの介入

コールのルーティング先となったエージェントのスキルグループで増加するフィールド	スーパーバイザのデフォルトスキルグループで増加するフィールド
CallsHandled、InternalCall、BargeInCalls	BargeInCalls、InternalCallsRcvd

エージェントについては、コールは [処理タスク (Tasks Handled)] レポート フィールドおよび [割り込み (Barge-In)] レポート フィールドにレポートされます。スーパーバイザについては、コールは [処理タスク (Tasks Handled)] レポート フィールドおよび [割り込み (Barge-In)] レポート フィールドにレポートされます。

代行受信 (Webex CCE)

スーパーバイザがコールの代行受信 (引き継ぎ) を行うことにした場合、スーパーバイザは [代行受信 (Intercept)] デスクトップボタンをアクティブ化します。この割り込みにより、エージェントが会議から切断され、スーパーバイザがコールを引き継ぐことができます。代行受信の操作中には、エージェントスキルグループテーブルとスキルグループテーブルの両方について、以下のフィールドが増加します。



(注) Webex CCE を VRU として展開した場合、代行受信のデータは収集されません。

表 2: スーパーバイザの代行受信

コールのルーティング先となったエージェントのスキルグループで増加するフィールド	スーパーバイザのデフォルトスキルグループで増加するフィールド
InterceptCalls	InterceptCalls

エージェントについては、[代行受信 (Intercept)] レポートフィールドにコールがレポートされます。スーパーバイザについては、[代行受信 (Intercept)] レポートフィールドにコールがレポートされます。

エージェントチームに関する情報を示すレポート

次のレポートには、エージェントチームに関する情報が含まれます。

- Unified IC エージェントチーム - リアルタイム全フィールド
- Unified IC エージェントチーム - 履歴全フィールド
- エージェントチーム状態数-リアルタイム

