



平均応答時間

- [ASA の計算方法 \(1 ページ\)](#)
- [エージェントおよびスキルグループの ASA \(2 ページ\)](#)
- [コールタイプおよびサービスの ASA \(3 ページ\)](#)

ASA の計算方法

ASA の計算方法は、レポートニング オブジェクトに関連付けられているシステムのタイプによって異なります。

表 1: ASA の計算

レポートニングオブジェクト	計算式
Skill_Group_Interval	$\text{Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime} / \text{Skill_Group_Interval.CallsAnswered}$
CallType_Interval	$\text{Call_Type_Interval.AnswerWaitTime} / \text{Call_Type_Interval.CallsHandled}$
Call_Type_Skill_Group_Interval	$\text{Call_Type_Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime} / \text{Call_Type_Skill_Group_Interval.CallsAnswered}$
Route_Real_Time. AvgSpeedAnswerTo5	該当なし
Route_Half_Hour	$\text{Route_Half_Hour.AnswerWaitTimeToHalf} / \text{Route_Half_Hour.CallsAnsweredToHalf}$
Service_Real_Time Service_Real_Time. AvgSpeedToAnswerTo5	$\text{Service_Real_Time.AnswerWaitTimeTo5} / \text{Service_Real_Time.CallsAnsweredTo5}$
Service_Interval. AnswerWaitTime Service_Interval. AvgSpeedToAnswer	該当なし

レポートオブジェクト	計算式
プレジジョンキューの ASA	$\text{Skill_Group_Interval.AnswerWaitTime} / \text{Skill_Group_Interval.CallsAnswered}$



(注) ASA の計算方法は、レポートオブジェクトに関連付けられているシステムのタイプによって異なります (Webex CCE)。次の表に計算方法を示します。X は、値が計算に含まれることを示します。

表 2: ASA の計算

	Call_Type_Skill_Group	Call_Type_Interval	Skill_Group_Interval (Unified ICM)	Skill_Group (Webex CCE)	Service_Interval (Unified ICM)	Service_Interval (Webex CCE)
遅延時間/スイッチ時間				ネットワーク遅延を含む	X	ネットワーク遅延を含む
ローカルキュー時間	X	X	X	使用不可	X	使用不可
ネットワークキュー時間	SG 時間	X	X	SG 時間		X
呼び出し時間	X	X	X	X	X	X
ネットワーク遅延時間	X	X	X			

エージェントおよびスキルグループの ASA

エージェント。 エージェントに対する ASA は、PG レベルで計算されます。

エージェントがコールに対応可能になると、Webex CCE によって内部キューイング時間が PG に送信されます。PG は、内部キュー時間、呼び出し時間、およびネットワーク時間を合計し、これをエージェントスキルグループテーブル内の AnswerWaitTime に追加します。次に AnswerWaitTime は、エージェントの CallsAnswered で除算されます。

スキルグループ。 スキルグループに対する ASA は、PG レベルで計算されます。

Webex CCE エンタープライズキューイングでは、エンタープライズキューでの経過時間は AnswerWaitTime の計算に使用されません。計算には、ACD キュー時間のみが含まれます。

ACD キューイングの場合、キュー時間は、ACD から受信されたイベントに基づいて、PG によってレポートされます。

次の例を検討します。

- コールがスキル グループ X でキューイングされている。
- 時刻 T に、コールはその後時刻 T + 30 秒にスキル グループ Y でキューイングされる。
- スキル グループ Y でエージェントがコールに応答する前に、さらに 10 秒経過する。

この場合、内部キューイング時間は 40 秒になります。これはコールがキューイングしていた合計時間ですが、コールがスキル グループ Y でキューイングしたのは 10 秒間だけです。

エージェントの PG は、内部キュー時間、呼び出し時間、ネットワーク時間を追加してコールの合計 AnswerWaitTime を作成し、これをスキル グループ テーブル内の AnswerWaitTime に追加します。次に、AnswerWaitTime は、スキル グループの ASA を得るために Skill Group テーブル内の CallsAnswered で除算されます。

プレジジョンキュー。プレジジョンキューに対する ASA は、プレジジョンキューに関連付けられた PG 全体にわたってスキルグループを合計することで計算されます。

エージェントの ASA を示すレポート

次のレポートは、エージェントとスキルグループに関する ASA 統計を表示します。

- Unified IC Peripheral スキル グループ - リアルタイム全フィールド
- Unified IC Peripheral スキル グループ - 履歴全フィールド

コールタイプおよびサービスの ASA

コールタイプの ASA は、AnswerWaitTime を CallsAnswered で除算して算出されます。

コールタイプ ASA は、コールがトランスレーションルーティングされる場合にのみ適用され、エンタープライズキューでの経過時間と ACD キューでの経過時間を含みます。

サービスの ASA は、周辺機器から報告された AnswerWaitTime に基づいて計算されます。この値には、コールが提供されてからコールに応答するまでの ACD での経過時間が含まれます。エンタープライズキューが使用されている場合、サービスにレポートされる ASA にはエンタープライズキューでの経過時間は含まれません。

コールタイプとサービスの ASA を表示するレポート

次のレポートには、ASA 統計情報が含まれます。

- Unified IC コール タイプ - 履歴全フィールド