



## スキル グループ

---

- [エンタープライズ スキル グループ \(1 ページ\)](#)
- [\[デフォルトのスキルグループ \(Default Skill Group\) \] \(1 ページ\)](#)
- [スキル グループの操作に関するレポート \(3 ページ\)](#)
- [スキルグループ内のエージェントアクティビティに関するレポート \(5 ページ\)](#)
- [アウトバウンドオプションキャンペーンに関するスキルグループのレポート \(5 ページ\)](#)

## エンタープライズ スキル グループ

エンタープライズ スキル グループは、異なる Peripheral 上のスキル グループのコレクションを作成する、設定済みエンティティです。

たとえば、Boston\_Sales というスキル グループをある Peripheral に設定して、NewYork\_Sales というスキル グループを別の Peripheral に設定する場合があります。さらに、Enterprise\_Sales というエンタープライズ スキル グループを作成できます。

Webex CCE 環境では、エンタープライズスキルグループを構成すると、すべての ACD にわたるスキルグループに関するレポートを作成して、エンタープライズビューを提供できます。

Webex CCE が親の Webex CCE システムに対する IP ACD として動作する Cisco Contact Center ゲートウェイ展開を使用している場合は、Webex CCE システム上のどのスキルグループを親レベルのエンタープライズスキルグループにグループ化するかを決定します。



(注) 同じ Peripheral のスキル グループをエンタープライズ スキル グループに加えると、レポートの一部のメトリックが二重にカウントされることになります。

---

## [デフォルトのスキルグループ (Default Skill Group) ]

デフォルトのスキル グループは、音声コールと音声以外のタスクに関する情報を取得するバケットとして機能します。

エージェントごとにデフォルトのスキルグループを構成できます。デフォルトのスキルグループが設定されていない場合は、システムによって自動的に作成されます。デフォルトスキルグループの Peripheral 番号は 0 です。

## レポートにおけるデフォルトのスキルグループのロール

デフォルトのスキルグループは、次の状況で情報をキャプチャします。

- コールが Webex CCE ルーティングスクリプトによってルーティングされない場合
- スキルグループがルーティングスクリプトで指定されない場合
- エージェント転送ノードがエージェント間ダイヤリング用ルーティングスクリプトで使用されている場合
- エージェントキューイングノードがエージェントにタスクをキューイングし、エージェントがエージェントキューイングノードで指定されたスキルグループにログインされない場合

デフォルトスキルグループを使用すると、次の利点があります。

- サービスおよびコールタイプレポートには Webex CCE でルーティングされたコールだけが含まれるため、エージェント/スキルグループレポートと、サービスおよびコールタイプレポートを対比できます。さらに、
- エージェントおよびスキルグループレポート内で、Webex CCE でルーティングされなかったコールを分離/識別できます。

デフォルトのスキルグループの統計は、さまざまなタイプのコール（新規コール、エージェント間のダイヤリング、転送コール、会議コール）によって影響を受けます。

Webex CCE システムでマルチチャネルオプションを展開している場合は、構成されたメディアルーティングドメインごとにデフォルトのスキルグループが作成されます。

## 新規コールによるデフォルトのスキルグループ統計の増加

すべての直接発信コールおよび直接受信コールが新規に発生した場合、デフォルトのスキルグループのコール統計は、次のフィールドが増加します。

- 外部発信コールの [AgentOutCalls]



(注) エージェントがコンサルティブコールの一部としてアウトバウンドコールを作成する場合、そのコールはデフォルトのスキルグループに属性付けされません。これは、元のコールのコンサルティングエージェントのスキルグループに属性付けされます。

- 内部発信コールの [InternalCalls]

- 直接着信コールの [InternalCallRcvd]



(注) デフォルトのスキルグループはどのスクリプトでも参照されないため、デフォルトのスキルグループの [CallsHandled] は増加しません。

## エージェント間のダイヤリングによるデフォルトのスキルグループ統計の増加

スクリプト内でエージェント転送ノードを使用するエージェント間ダイヤリングも、デフォルトのスキルグループに影響します。OutgoingExternal または OutgoingInternal は、エージェント間のコールを開始したエージェントのデフォルトのスキルグループに対して増加します。デフォルトのスキルグループである InternalCallsReceived は、エージェント間のコールを受信したエージェントのデフォルトのスキルグループに対して増加します。

## 転送コールおよび会議コールによるデフォルトのスキルグループ統計の増加

デフォルトのスキルグループは、転送コールと会議コールの影響も受けます。Webex CCE でルーティングされたコールを、エージェント A がスクリプトを使用せずに直接別のエージェントへの転送または会議にした場合、エージェント A の OutgoingExternal または OutgoingInternal は、Webex CCE でルーティングされたコールのスキルグループに対して増加します。ただし、エージェント B の IncomingDirect コールは、デフォルトのスキルグループに計上されます。

Webex CCE Webex CCE でルーティングされたコールを、エージェント（エージェント A）が、エージェント転送ノードのある転送または会議スクリプトにアクセスするダイヤル番号への転送または会議にした場合、エージェント A の OutgoingExternal または OutgoingInternal は、Webex CCE でルーティングされたコールのスキルグループに対して増加します。エージェント B の IncomingDirect コールは、デフォルトのスキルグループに対して増加します。

既存のコールが存在しない場合、デフォルトのスキルグループは、緊急アシストコールおよびスーパーバイザアシストコールに対しても増加します。

## スキルグループの操作に関するレポート

スキルグループテンプレートを使用すると、操作について深く理解したり、あるスキルグループが他のスキルグループと比較してどのように実行されるかを確認したり、ルーティングスクリプティングと設定によりコールが均等に分散されるかどうかを追跡したりできます。

- Unified ICM 環境では、サブスキルグループが設定されている場合に、基本スキルグループのみに対するデータを選択し、レポートできます。



(注) サブスキルグループを設定した場合は、サブスキルグループからのデータが基本スキルグループに自動的にロールアップされます。

- Webex CCE で特定の 1 つの周辺機器に関連付けられたスキルグループについてレポートできます。
- エージェントスキルグループの割り当てごとにコール統計をレポートできます。
- エンタープライズスキルグループについてレポートできます。エンタープライズスキルグループは、複数の Peripheral でマップされたスキルグループのコレクションです。同じ Peripheral のスキルグループをエンタープライズスキルグループに分けると、レポートの一部のメトリックが重複してカウントされることがあります。



(注) 複数のスキルグループのエージェントについては、エージェントパフォーマンスを監視するためにスキルグループテンプレート別にエージェントをツールとして使用することもできます。

## スキルグループの受信コール数の計算

スキルグループでの RouterCallsOffered の完了状態は、Skill\_Group\_Interval テーブルの次のフィールドを使用して計算されます。

- ルータコールをエージェントに放棄
- 処理コール数
- RouterCallsDequeued
- RedirectNoAnsCalls
- RouterError
- ReserveCalls
- RouterCallsAbandQ
- RouterCallsAbandDequeued

## スキルグループの操作を表示するレポート

スキルグループの動作情報を含むレポートのいくつかとして、次のようなものがあります。

- Unified IC エンタープライズスキルグループ - 履歴全フィールド

- Unified IC エンタープライズ 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
- Unified IC Peripheral スキル グループ - リアルタイム全フィールド

## スキルグループ内のエージェントアクティビティに関するレポート

スキルグループとは、同じタイプの要求を処理できる共通の能力を持つ、1つのコンタクトセンター内のエージェントの集まりです。たとえば、同じ言語を話すエージェントや、請求に関する問い合わせに対応できるエージェントの集まりなどです。

エージェントは、0 個、1 個、またはそれ以上のスキルグループのメンバーになることができます（周辺機器に依存）。最大数は で指定されます。

スキルグループのレポートを作成し、エージェントのアクティビティ（たとえば通話中のエージェント数、応答可能なエージェント数、または特定のスキルグループの後処理をしているエージェント数など）を表示できます。

エージェントスキルグループレポートの作成に加えて、スキルグループレポートを使用して動作のパフォーマンスを監視することもできます。たとえば、あるスキルグループのパフォーマンスを別のスキルグループと比較したり、ルーティングスクリプトと設定によってコールが均等に分配されているかどうかを確認したりできます。

## エージェントスキルグループのアクティビティを表示するレポート

エージェントに関する情報をスキルグループ別に示すレポートの一部は、次のとおりです。

- エージェント スキル グループ - リアルタイム全フィールド
- エージェントスキルグループ-履歴全フィールド
- agtskg21 : エージェント スキル グループ要約 30 分レポート
- agtskg03 : エージェント スキル グループ メディア ステータス ログアウト レポート

## アウトバウンドオプションキャンペーンに関するスキルグループのレポート

キャンペーンごとのスキルグループレポートについて、アウトバウンドオプションは、コンタクトセンターのスキルグループアクティビティを正確に表すレポートテンプレートを提供します。

スキルグループレポートは、アウトバウンドおよびインバウンド エージェントのエージェント アクティビティに関する情報を提供します。

インバウンドおよびアウトバウンドの両方に対して同じスキルグループが使用された場合、キャンペーン統合レポートは、インバウンド コールおよびアウトバウンド コールの両方に対するビジネス アクティビティの統合された概要を提供します。

## アウトバウンドオプションキャンペーンに関するスキルグループアクティビティを表示するレポート

キャンペーンごとにスキルグループアクティビティを示すレポートの一部は、次のとおりです。

- Perskg11 : スキルグループレポート別アウトバウンド オプション (ブレンディッド エージェント) 統計情報
- Perskg12 : アウトバウンドオプション (ブレンディッド エージェント) タスク詳細パフォーマンス - スキルグループ 30 分レポート

### 関連トピック

[アウトバウンド オプション キャンペーンに関するエージェント レポート](#)