



## ライブ データ レポート

---

- [ライブ データ レポート \(1 ページ\)](#)
- [ライブ データのフェールオーバー \(1 ページ\)](#)
- [エージェント \(Agent\) \(2 ページ\)](#)
- [エージェント スキル グループ \(19 ページ\)](#)
- [エージェント \(要約\) レポート \(27 ページ\)](#)
- [プレシジョンキュー \(32 ページ\)](#)
- [最近の通話履歴 \(44 ページ\)](#)
- [最近の状態履歴 \(50 ページ\)](#)
- [スキルグループ \(53 ページ\)](#)

## ライブ データ レポート

ライブデータレポートは、データをレポートクライアントに継続的にプッシュするストリーム処理システムからデータを取得するため、イベントの発生に応じてレポートを更新できます。

ライブデータデータフローでは、周辺装置ゲートウェイとルーターは、エージェントとコールイベントをライブデータ処理システムに直接プッシュします。このシステムは、ストリーム内でのイベントを集約および処理し、情報を公開します。レポートクライアントはメッセージストリームをサブスクライブし、リアルタイムでイベントを受信します。その結果、ライブデータレポートは、リアルタイムデータフローの場合よりもはるかに速い更新頻度で、変更が発生したときに個々のレポート値の更新を受け取ります。

## ライブ データのフェールオーバー

ライブデータレポートは、Cisco Finesse デスクトップのガジェットとして表示したり、Unified Intelligence Center のレポートビューアで表示することができます。ライブデータのフェールオーバーは、次のいずれかが失敗すると発生します。

- [ライブ データ Socket.IO サービス](#)
- [ネットワーク接続](#)

- ライブ データ Web サービス
- Webex CCE ライブデータ NGINX サービス

「繰り返して試行しましたが、ライブ データを使用できません (Live Data is not available after repeated attempts)。再試行してください (Retrying)」というメッセージが、ガジェットおよびレポート ビューアがプライマリおよびセカンダリのライブ データ サーバに接続できない場合は、フェールオーバー中に表示されます。ガジェットと Unified Intelligence Center は、いずれかのサーバに接続してレポートを更新できるまで再試行を続行します。

ライブデータガジェットのレンダリング中に Intelligence Center のレポート作成サービスが使用できない場合、ライブデータガジェットのロードに失敗します。ガジェットのレンダリング後にサービスが使用できない場合、効果はありません。フォールバック Cisco Unified Intelligence Center VM ホスト名を持つように **alternateHosts** 属性を設定することで、Intelligence Center Reporting Service のフェールオーバーを実現できます。詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-maintenance-guides-list.html> にある『Cisco Finesse アドミニストレーションガイド』の「**alternateHosts** の構成」の項を参照してください。

## エージェント (Agent)

このレポートには、選択されたエージェントの表が表示され、各エージェントの現在アクティブなスキルグループ、状態、およびエージェントがログインしている各メディアルーティングドメイン内でのコールの方向が示されます。

**データソース:** このレポートはライブデータレポートシステムにより公開された属性を表示します。このシステムはルーターとエージェントの周辺機器ゲートウェイからのイベントを継続的に処理しています。ライブデータシステムは、イベントが発生すると、レポートの個々の属性を更新します。

**ビュー:** このレポートには次のグリッドビューがあります:

- エージェント (Agent)
- エージェント名 - 全フィールド

左上隅にあるレポートのドロップダウンリストから、表示するビューを選択します。

**グループ化:** グループ化はライブデータレポートではサポートされていません。

## エージェントビュー

### エージェントビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されたレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

既定のフィールドは、ストックテンプレートに表示される順序(左から右)で下の表に一覧表示されています。

列(フィールド)	説明
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの名前。このフィールドは姓と名で構成されます。
都道府県 (State)	<p>エージェントの現在の状態。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ログアウト</li> <li>• ログオン済み</li> <li>• 受信不可</li> <li>• 利用可能</li> <li>• 通話中</li> <li>• 後処理後待受停止</li> <li>• 後処理後待受</li> <li>• 他スキルビジー</li> <li>• 予約済み</li> <li>• 不明</li> <li>• 保留 (Hold)</li> <li>• アクティブ</li> <li>• 一時停止中</li> <li>• 中断</li> <li>• 非アクティブ</li> </ul>
理由 (Reason)	<p>エージェントが<b>対応不可</b>状態になった理由を示す理由コードとテキスト。</p> <p><b>注:</b> エージェントが対応不可の場合、<b>対応不可</b>の理由コードとテキストは、エージェントが<b>対応可能</b>な状況になったとき、または別の理由コードで別の<b>対応不可</b>な状況になったときにのみ更新されます。対応不可エージェントが内線通話を受けるかまたはアウトバウンドコールを行う場合は、現在の対応不可状況が引き続き対応不可理由コードとテキストに表示されます。</p>

列 (フィールド)	説明
時間 (Duration)	HH:MM:SS (時、分、秒) 形式で現在のエージェントの状態を維持した時間。この時間を正確にするには、クライアントマシン上の時間がタイムゾーンに従って正しく設定されている必要があります。
ドメイン (Domain)	メディアルーティングドメイン名です。
方向性	エージェントが現在対応している通話の方向: <ul style="list-style-type: none"> <li>• イン</li> <li>• アウト</li> <li>• 他の着信</li> <li>• その他 (アウト)</li> <li>• 発信予約</li> <li>• 発信プレビュー</li> <li>• 発信予測</li> <li>• 該当なし</li> </ul> (ログインしているエージェントがスキルグループでアクティブではない場合)
プレジジョンキュー/スキルグループ	エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられたプレジジョンキューまたはスキルグループのエンタープライズ名。エージェントがメディアルーティングドメインでタスクに関与していない場合、このフィールドには該当なしと表示されます。エージェントは複数のスキルグループにログインできるため、エージェントにタスクが割り当てられるまで、このフィールドにデータは表示されません。 該当しない場合、この列は空白になります。
Attributes	プレジジョンキューの定義で使用される属性の名前です。レポートには、使用された属性のみが表示されます。
理由コード	ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコード。定義されていない場合、[理由] は [なし] になります。

## エージェント名のすべてのフィールド

### エージェント名全フィールドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されたレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

このビューには、エージェント名の全フィールドビューに表示されるデフォルトのフィールドが表示されます。列選択ツールを使用して、レポートのフィールドを追加したり、レポートからフィールドを削除することができます。

列(フィールド)	説明
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの名前。このフィールドは姓と名で構成されます。
チーム (Team)	エージェントチームのエンタープライズ名です。
都道府県 (State)	エージェントの現在の状態。 <ul style="list-style-type: none"><li>• ログアウト</li><li>• ログオン済み</li><li>• 未読</li><li>• 利用可能</li><li>• 通話中</li><li>• 後処理後待受停止</li><li>• 後処理後待受</li><li>• 他スキルビジー</li><li>• 予約済み</li><li>• 不明</li><li>• 保留 (Hold)</li><li>• アクティブ</li><li>• 一時停止中</li><li>• 中断</li><li>• 非アクティブ</li></ul>

列 (フィールド)	説明
理由 (Reason)	<p>エージェントが<b>対応不可</b>状態になった理由を示す理由コードとテキスト。</p> <p><b>注:</b> エージェントが対応不可の場合、<b>対応不可</b>の理由コードとテキストは、エージェントが<b>対応可能</b>な状況になったとき、または別の理由コードで別の<b>対応不可</b>な状況になったときにのみ更新されます。対応不可エージェントが内線通話を受けるかまたはアウトバウンドコールを行う場合は、現在の対応不可状況が引き続き対応不可理由コードとテキストに表示されます。</p>
時間 (Duration)	<p>HH:MM:SS(時、分、秒)形式で現在のエージェントの状態を維持した時間。この時間を正確にするには、クライアントマシン上の時間がタイムゾーンに従って正しく設定されている必要があります。</p>
プレジジョンキュー/スキルグループ	<p>エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられたプレジジョンキューまたはスキルグループのエンタープライズ名。エージェントがメディアルーティングドメインでタスクに関与していない場合、このフィールドには該当なしと表示されます。エージェントは複数のスキルグループにログインできるため、このフィールドはエージェントにタスクが割り当てられるまで入力されません。</p>
キューイング中	<p>[キューイング中]フィールドはデータベースのAgent_Real_Timeテーブルから算出されたフィールドです。</p> <p>次の場合にのみ、フィールドの数字が増加します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ICMスクリプトがエージェントノードへのキューを使用する。</li> <li>• エージェントは通話に応答できません。</li> </ul> <p>ルーターがエージェントにコールをキューイングする方法が他にありません。</p>
最長キュー	<p>ルーターから報告されたキュー内の通話の中で最も長いもの。</p>

列(フィールド)	説明
ドメイン (Domain)	メディア ルーティング ドメイン名です。
方向性	<p>エージェントが現在対応している通話の方向:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• イン</li> <li>• アウト</li> <li>• 他の着信</li> <li>• その他 (アウト)</li> <li>• 発信予約</li> <li>• 発信プレビュー</li> <li>• 発信予測</li> <li>• 該当なし</li> </ul> <p>(ログインしているエージェントがスキルグループでアクティブではない場合)</p>
通知先 (Destination)	<p>エージェントが現在作業している発信タスクのタイプ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = ACD</li> <li>• 2 = 直通</li> <li>• 3 = 自動発信</li> <li>• 4 = 予約</li> <li>• 5 = プレビュー</li> <li>• その他のすべての値 = 該当なし</li> </ul>
ルーティング可能	<p>通話はエージェントにルーティングされます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = はい</li> <li>• その他すべての値 = いいえ</li> </ul>
進行中のタスク	スキルグループの現在キューに入っているタスクの数。
最大タスク数	エージェントに割り当て可能なタスクの最大数です。

列 (フィールド)	説明
[デバイスタイプ (Device Type) ]	<p>使用されている電話の種類:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 0 = ローカルエージェント。通常の ACD/Webex CCE 電話または音声以外のタスク。</li><li>• 1 = リモート電話、通話ごと (モバイルエージェントの電話は各着信で接続されます)。</li><li>• 2 = リモート電話、固定接続 (モバイルエージェントがいったん発信してログインすると、複数のコールの間、回線が接続されたままになります)。</li></ul>



列(フィールド)	説明
MRD で利用可能	<p>エージェントがこのメディアルーティングドメインでタスクを承諾できるかどうか:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• いいえ (利用できません)。</li> <li>• YES_ICM (メディアルーティングドメインでWebex CCEが利用可能)。</li> <li>• YES_APP (メディアルーティングドメインで利用可能なアプリケーション)。</li> <li>• その他のすべての値 = いいえ</li> </ul> <p>エージェントは、次の場合にメディアルーティングドメイン(MRD)のタスクに対して利用可能です:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• その MRD のエージェントの状態は、[準備中] 以外の状態です。</li> <li>• エージェントがMRDに対するエージェントの最大タスク制限に達していない。</li> <li>• エージェントは別の MRD で割り込み不可能なタスクに取り組んでいません。</li> </ul> <p>エージェントがWebex CCE対応可能である場合、Webex CCEがこのエージェントにタスクを割り当てることができます。エージェントがアプリケーションに対応可能である場合、アプリケーションがこのエージェントにタスクを割り当てることができます。前者の場合、Webex CCEのみがエージェントにタスクを指定することができます。後者の場合、アプリケーションのみがエージェントにタスクを割り当てることができます。</p>
要求されたスーパーバイザー アシスト	<p>エージェントがスーパーバイザーアシスタンスを要求したかどうか:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = はい。</li> <li>• 他のすべての値 = いいえ</li> </ul>
Attributes	<p>プレジジョン キューの定義で使用される属性。レポートには、使用された属性のみが表示されます。</p>

列 (フィールド)	説明
[内線番号 (Extension) ]	エージェントがログオンしている内線電話番号。
Remote Address	このMRD (モバイルエージェント用のリモート内線)に関連付けられたリモートアドレス。
最後のレベル変更	<p>このMRDでエージェントのタスクレベルが最後に変更された日時。 エージェントの名。</p> <p>チャットエージェントには、最大数のオープンスロットがあります。 進行中のコール数が変わると、オープンスロットの数を変更され、タスクレベルが変更されます(オープンスロット数=タスクの最大数-進行中のコール数)。</p> <p>これは他のすべてのエージェントにも適用されます。ただし、タスクレベルは常に0または1です。</p>

列(フィールド)	説明
最後のモード変更	<p>エージェントがこの MRD で最後にモードを変更した日時。</p> <p>エージェントには、エージェントがログインしている各メディアルーティングドメインのモードがあります。これらのモードは、ルーティング可能か不可能かのいずれかです。</p> <p>モードがルーティング可能な場合は、Webex CCEがエージェントを制御し、エージェントにタスクを割り当てます。エージェントが MRDに対してルーティング可能な場合、アプリケーションインスタンス(例、エンタープライズチャットおよび電子メール)では、Webex CCEがタスクを割り当てない限り、エージェントはタスクを処理できません。</p> <p>モードがルーティング不可の場合、アプリケーションインスタンスがエージェントを制御し、タスクをエージェントに割り当てます。ソフトウェアは、[提供されるタスク]、[開始されるタスク]、およびエージェントの作業タスクを記述するアプリケーションからのその他のメッセージをモニタリングしてエージェントアクティビティを追跡します。</p> <p>エンタープライズチャットとメールでは、エージェントモードが変更されることはありません。各エージェントは常にルーティング可能です。</p> <p>エージェントモードは、音声 MRD に関して常にルーティング可能です。</p>
最後の状態変更	<p>この MRD でエージェントの状態が最後に変更された日時。</p>
ログオン	<p>エージェントがログインした日時。形式は MM/DD/YYYY(月、日、年)および HH:MM:SS(時、分、秒)。</p>
理由コード	<p>エージェントの最後の状態変更の理由を示す、Peripheral から受信したコード。定義されていない場合、[理由] は [なし] になります。</p>

フィルタフィールド

レポートの生成中に、[ フィルタの選択 ] ダイアログボックスから、必要に応じてレポートをフィルタすることができます。利用可能なフィルターフィールドは以下の通りです:

レポートフィールド	説明
アドレス (Address)	メディアルーティングドメインのアドレスです。
Attributes	プレジジョンキューの定義で使用される属性。レポートには、使用された属性のみが表示されます。
MRD で利用可能	<p>エージェントがこのメディアルーティングドメインでタスクを承諾できるかどうか:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• いいえ (利用できません)。</li> <li>• YES_ICM (メディアルーティングドメインでWebex CCEが利用可能)。</li> <li>• YES_APP (メディアルーティングドメインで利用可能なアプリケーション)。</li> <li>• その他のすべての値 = いいえ</li> </ul> <p>メディアルーティングドメイン (MRD)でのエージェントの状態が待受停止以外のときに、エージェントがそのMRDの上限タスク数に達しておらず、別のMRDにある割り込み不可能なタスクを処理していない場合は、エージェントはそのMRDのタスクに対応できます。エージェントがWebex CCE対応可能である場合、Webex CCEがこのエージェントにタスクを割り当てることができます。エージェントがアプリケーションに対応可能である場合、アプリケーションがこのエージェントにタスクを割り当てることができます。前者の場合、Webex CCEのみがエージェントにタスクを指定することができます。後者の場合、アプリケーションのみがエージェントにタスクを指定することができます。</p>
キャンペーン ID	発信コールキャンペーンの一意の識別子です。
顧客アカウント番号	エージェントが話している相手のアカウント番号です。
顧客電話番号	エージェントと通話している発信者の電話番号。

レポートフィールド	説明
通知先 (Destination)	<p>エージェントが現在作業している発信タスクのタイプ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = ACD</li> <li>• 2 = 直通</li> <li>• 3 = 自動アウト</li> <li>• 4 = 予約</li> <li>• 5 = プレビュー</li> <li>• その他のすべての値 = 該当なし</li> </ul>
[デバイスタイプ (Device Type) ]	<p>使用されている電話の種類:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 = ローカルエージェント。通常のACD/Webex CCE電話または音声以外のタスク。</li> <li>• 1 = リモート電話、コールごと (モバイルエージェントの電話が着信通話ごとに接続されます。)</li> <li>• 2 = リモート電話、固定接続(モバイルエージェントがいったん発信してログインすると、複数のコールの間、回線が接続されたままになります)。</li> </ul>
方向性	<p>エージェントが現在対応している通話の方向:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 該当なし</li> <li>• 着信(着信タスク - 音声以外のタスクは必ず着信です)。</li> <li>• 発信(発信外部タスク)</li> <li>• その他 (発信または着信の内部タスク)。</li> <li>• 該当なし(ログインしたエージェントがスキルグループでアクティブではない場合)。</li> </ul>
ドメイン (Domain)	メディア ルーティング ドメイン名です。
名	エージェントの名。

レポートフィールド	説明
最後のレベル変更	<p>このMRDでエージェントのタスクレベルが最後に変更された日時。 エージェントの名。</p> <p>チャットエージェントには、最大数のオープンスロットがあります。 進行中の通話数が変化するために空きスロット数が変化すると、タスクのレベルが変化します(空きスロット数 = タスクの最大数 - 進行中の通話)。</p> <p>これは他のすべてのエージェントにも適用されます。ただし、タスクレベルは常に0または1です。</p>
最後のモード変更	<p>エージェントがこのMRDで最後にモードを変更した日時。</p> <p>エージェントには、エージェントがログインしている各メディアルーティングドメインのモードがあります。 これらのモードは、ルーティング可能か不可能かのいずれかです。</p> <p>モードがルーティング可能な場合は、Webex CCEがエージェントを制御し、エージェントにタスクを割り当てます。 エージェントがMRDに対してルーティング可能な場合、アプリケーションインスタンス(例、エンタープライズチャットおよび電子メール)では、Webex CCEがタスクを割り当てない限り、エージェントはタスクを処理できません。</p> <p>モードがルーティング不可の場合、アプリケーションインスタンスがエージェントを制御し、タスクをエージェントに割り当てます。 ソフトウェアは、[提供されるタスク]、[開始されるタスク]、およびエージェントの作業タスクを記述するアプリケーションからのその他のメッセージをモニタリングしてエージェントアクティビティを追跡します。</p> <p>エンタープライズチャットとメールでは、エージェントモードが変更されることはありません。 各エージェントは常にルーティング可能です。</p> <p>音声MRDでは、エージェントモードは常にルーティング可能です。</p>
[姓 (Last Name) ]	エージェントの姓。

レポートフィールド	説明
最後の状態変更	このMRDでエージェントの状態が最後に変更された日時。
ログオン	エージェントがログインした日時。形式はMM/DD/YYYY(月、日、年)およびHH:MM:SS(時、分、秒)。
最大タスク数	エージェントに割り当て可能なタスクの最大数です。
MR ドメイン ID	メディアルーティングドメインの一意の識別子です。
ネットワーク ターゲット	コールの配信先である周辺機器。
保留 (On Hold)	エージェントの保留中の状況: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 = 通話は保留ではありません</li> <li>• 1 = 通話保留中</li> </ul>
プレジジョンキュー	エージェントが現在処理しているコールのプレジジョンキュー。
プレジジョンキュー ID	エージェントが現在処理しているコールのプレジジョンキューの一意の識別子。
クエリルールID	キャンペーンで使用する必要がある顧客連絡先を定義するクエリルールの一意の識別子です。
キューイング中	[キューイング中]フィールドはAgent_Real_Timeから算出されたフィールドです。次の場合にのみ、フィールドの数字が増加します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• ICMスクリプトがエージェントノードへのキューを使用する。</li> <li>• エージェントがコールに応答できない。</li> </ul> ルータがエージェントにコールをキューイングする方法が他にありません。

レポートフィールド	説明
理由 (Reason)	<p>エージェントが [待受不可] 状態になった理由を示すコードとテキスト。</p> <p><b>注:</b> エージェントが対応不可の場合、対応不可の理由コードとテキストは、エージェントが対応可能な状況になったとき、または別の理由コードで別の対応不可な状況になったときにのみ更新されます。対応不可エージェントが内線通話を受けるかまたはアウトバウンドコールを行う場合は、現在の対応不可状況が引き続き対応不可理由コードとテキストに表示されます。</p>
理由コード	<p>エージェントの最後の状態変更の理由を示す、Peripheral から受信したコード。定義しない場合、[理由]は[なし]。</p>
Remote Address	<p>この MRD (モバイルエージェントに使用されるリモート内線番号)に関連付けられたリモートアドレス。</p>
スーパーバイザ支援要求	<p>エージェントがスーパーバイザーアシスタンスを要求したかどうか:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = はい</li> <li>• その他すべての値 = いいえ</li> </ul>
ルーティング可能	<p>コールを次のエージェントにルーティングできます:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = はい</li> <li>• その他すべての値 = いいえ</li> </ul>
ルータキュー内最長コール	<p>ルーターから報告されたキュー内の通話の中で最も長いもの。</p>
スキルグループ	<p>スキルグループのエンタープライズ名。</p>
スキルグループ名	<p>エンタープライズスキルグループのエンタープライズ名。</p>



レポートフィールド	説明
都道府県 (State)	<p>エージェントの現在の状態。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ログアウト</li> <li>• ログオン</li> <li>• 未読</li> <li>• 利用可能</li> <li>• 通話中</li> <li>• 後処理後待受停止</li> <li>• 後処理後待受</li> <li>• 他スキルビジー</li> <li>• 予約済み</li> <li>• 不明</li> <li>• 保留 (Hold)</li> <li>• アクティブ</li> <li>• 一時停止中</li> <li>• 中断</li> <li>• 非アクティブ</li> </ul>
進行中のタスク	スキルグループの現在キューに入っているタスクの数。
チーム (Team)	エージェントチームのエンタープライズ名。
チーム ID (Team ID)	チームの一意の識別子。

## エージェントレポートで使用可能なフィールド

### エージェントレポートビューで利用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、デフォルトで表示され、各ビューの現在のフィールドとしてリストされているフィールドが含まれます。このレポートで使用可能なその他のフィールドは次のとおりです。

列(フィールド)	説明
アドレス (Address)	メディアルーティングドメインのアドレスです。

列 (フィールド)	説明
エージェント ID	エージェントのログイン ID です。
agentMRDs.routerLongestCallQ	ルーターが報告したキュー内の通話の中で最長のもの。 このフィールドは、レポートビュー内ではキュー内ルーター最長コールと表示されます。
顧客電話番号	HH:MM:SS (時、分、秒) 形式でのエージェントの現在の状態維持に費やした時間。
MR ドメイン ID	メディアルーティングドメインの一意の識別子です。
ネットワーク ターゲット	コールの配信先である周辺機器。
プレジジョンキュー	エージェントが現在処理しているコールのプレジジョンキュー。
プレジジョンキュー ID	エージェントが現在処理しているコールのプレジジョンキューの一意の識別子。
クエリルールID	キャンペーンで使用する必要がある顧客連絡先を定義するクエリルールの一意の識別子です。
理由 (Reason)	<p>エージェントが受信不可状態になった理由を示すコードとテキスト。</p> <p><b>注:</b> エージェントが対応不可である場合、対応不可の理由コードとテキストは、次の場合にのみ更新されます:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• エージェントの状態が [受信可] になります。</li> <li>• エージェントが別の理由コードを含む別の対応不可状態に移行する。</li> </ul> <p>対応不可エージェントが内線通話を受けるかまたはアウトバウンドコールを行う場合は、現在の対応不可状況が引き続き対応不可理由コードとテキストに表示されます。</p>
要求されたスーパーバイザー アシスト	<p>エージェントがスーパーバイザーアシスタンスを要求したかどうか:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = はい</li> <li>• その他すべての値 = いいえ</li> </ul>
スキルグループ	スキルグループのエンタープライズ名です。

列(フィールド)	説明
スキルグループ名	エンタープライズ スキル グループのエンタープライズ名です。
チーム (Team)	エージェント チームのエンタープライズ名です。
チーム ID (Team ID)	チームの一意的識別子。

## エージェントスキルグループ

このレポートには、選択したエージェントのすべてのスキルグループアクティビティが表示され、各エージェントのスキルグループ、状態、各スキルグループおよびエージェントがログインしているメディアルーティングドメイン内のコールの方向が表示されます。



- (注) Avaya PG では、ベーススキルグループのみがライブデータレポートに表示されます。サブスキルグループで実行されるすべてのエージェントアクティビティは、ベーススキルグループに対してレポートされます。

**データソース:** このレポートはライブデータレポートシステムにより公開された属性を表示します。このシステムはルーターとエージェントの周辺ゲートウェイからのイベントを継続的に処理しています。ライブデータシステムは、イベントが発生すると、レポートの個々の属性を更新します。

**ビュー:** このレポートには次のグリッドビューがあります:

- エージェントスキルグループ
- エージェントスキルグループのすべてのフィールド

左上隅にあるレポートのドロップダウンリストから、表示するビューを選択します。

**グループ化:** ライブデータレポートではグループ化はサポートされていません。

## エージェントスキルグループビュー

### エージェントスキルグループビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されたレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

既定のフィールドは、ストックテンプレートに表示される順序(左から右)で下の表に一覧表示されています。

列 (フィールド)	説明
プレジジョンキュー/スキルグループ	<p>エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられたプレジジョンキューまたはスキルグループのエントリー名。エージェントがメディアルーティングドメインでタスクに関与していない場合、このフィールドには [該当なし] と表示されます。エージェントは複数のスキルグループにログインできるため、このフィールドはエージェントにタスクが割り当てられるまで入力されません。</p> <p>該当しない場合、この列は空白になります。</p>
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの名前。
都道府県 (State)	エージェントの現在の状態。
理由 (Reason)	<p>エージェントが [待受不可] 状態になった理由を示すコードとテキスト。</p> <p><b>注:</b> エージェントが対応不可の場合、対応不可の理由コードとテキストは、エージェントが対応可能な状況になったとき、または別の理由コードで別の対応不可な状況になったときにのみ更新されます。対応不可エージェントが内線通話を受けるかまたはアウトバウンドコールを行う場合は、現在の対応不可状況が引き続き対応不可理由コードとテキストに表示されます。</p>
時間 (Duration)	HH:MM:SS (時、分、秒) 形式で現在のエージェントの状態を維持した時間。この時間を正確にするには、クライアントマシン上の時間がタイムゾーンに従って正しく設定されている必要があります。
ドメイン (Domain)	メディアルーティングドメイン名です。

列(フィールド)	説明
方向性	<p>エージェントが現在対応している通話の方向:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• イン</li> <li>• アウト</li> <li>• 他の着信</li> <li>• その他 (アウト)</li> <li>• 発信予約</li> <li>• 発信プレビュー</li> <li>• 発信予測</li> <li>• 該当なし</li> </ul> <p>(ログインしているエージェントがスキルグループでアクティブではない場合)</p>
ログオン済み	<p>エージェントが付与されたスキルのセットでログインした日時(MM:DD:YYYY(月、日、年)およびHH:MM:SS(時間、分、秒)の形式)。</p>
通知先 (Destination)	<p>エージェントが現在作業している発信タスクのタイプ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = ACD</li> <li>• 2 = ダイレクト</li> <li>• 3 = 自動発信</li> <li>• 4 = 予約</li> <li>• 5 = プレビュー</li> <li>• その他のすべての値 = 該当なし</li> </ul>
Attributes	<p>プレジジョンキュー定義で使用されている属性の名前。レポートには、使用された属性のみが表示されます。</p>

## エージェントスキルグループのすべてのフィールド

[エージェントスキルグループのすべてのフィールド]ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されたレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

このビューには、エージェントスキルグループの全フィールドビューに表示されるデフォルトのフィールドが表示されます。列選択ツールを使用して、レポートのフィールドを追加したり、レポートからフィールドを削除することができます。

列 (フィールド)	説明
プレジジョンキュー/スキルグループ	<p>エージェントが現在作業しているタスクに関連付けられたプレジジョンキューまたはスキルグループのエンタープライズ名。エージェントがメディアルーティングドメインでタスクに関与していない場合、このフィールドには [該当なし] と表示されます。エージェントは複数のスキルグループにログインできるため、このフィールドはエージェントにタスクが割り当てられるまで入力されません。</p> <p>該当しない場合、この列は空白になります。</p>
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの名前。姓、名で構成されます。
都道府県 (State)	エージェントの現在の状態。
理由 (Reason)	<p>エージェントが対応不可状態になった理由を示す理由コードとテキスト。</p> <p><b>注:</b> エージェントが対応不可の場合、対応不可の理由コードとテキストは、エージェントが対応可能な状況になったとき、または別の理由コードで別の対応不可な状況になったときのみ更新されます。対応不可エージェントが内線通話を受けるかまたはアウトバウンドコールを行う場合は、現在の対応不可状況が引き続き対応不可理由コードとテキストに表示されます。</p>
時間 (Duration)	エージェントが現在の状態になってから経過した時間 (HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。この時間を正確にするには、クライアントマシン上の時間がタイムゾーンに従って正しく設定されている必要があります。
ドメイン (Domain)	メディアルーティングドメイン名です。

列(フィールド)	説明
方向性	エージェントが現在対応している通話の方向: <ul style="list-style-type: none"><li>• イン</li><li>• アウト</li><li>• 他の着信</li><li>• その他 (アウト)</li><li>• 発信予約</li><li>• 発信プレビュー</li><li>• 発信予測</li><li>• 該当なし</li></ul> (ログインしているエージェントがスキルグループでアクティブではない場合)
ログオン	エージェントがログインした日時。形式はMM/DD/YYYY(月、日、年)およびHH:MM:SS(時、分、秒)。
通知先 (Destination)	エージェントが現在作業している発信タスクのタイプ: <ul style="list-style-type: none"><li>• 1 = ACD</li><li>• 2 = 直通</li><li>• 3 = 自動発信</li><li>• 4 = 予約</li><li>• 5 = プレビュー</li><li>• その他のすべての値 = 該当なし</li></ul>
[内線番号 (Extension) ]	エージェントがログインしている内線番号です。

列 (フィールド)	説明
MRDでの対応可能	<p>エージェントがこのメディアルーティングドメインでタスクを承諾できるかどうか:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• いいえ (利用できません)</li> <li>• YES_ICM (メディアルーティングドメインでWebex CCEが利用可能)</li> <li>• YES_APP (メディアルーティングドメインで利用可能なアプリケーション)</li> <li>• 他のすべての値 = いいえ</li> </ul> <p>メディアルーティングドメイン (MRD)でのエージェントの状態が待受停止以外のときに、エージェントがそのMRDの上限タスク数に達しておらず、別のMRDにある割り込み不可能なタスクを処理していない場合は、エージェントはそのMRDのタスクに対応できます。エージェントがWebex CCE対応可能である場合、Webex CCEがこのエージェントにタスクを割り当てることができます。エージェントがアプリケーションに対応可能である場合、アプリケーションがこのエージェントにタスクを割り当てることができます。前者の場合、Webex CCEのみがエージェントにタスクを割り当てることができます。後者の場合、アプリケーションのみがエージェントにタスクを指定することができます。</p>
[デバイスタイプ (Device Type) ]	<p>使用されている電話の種類:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 = ローカルエージェント。通常のACD/Webex CCE電話または音声以外のタスク。</li> <li>• 1 = リモート電話、通話ごと (モバイルエージェントの電話は各着信で接続されます)。</li> <li>• 2 = リモート電話、固定接続 (モバイルエージェントがいったん発信してログインすると、複数のコールの間、回線が接続されたままになります)。</li> </ul>
チーム (Team)	エージェント チームのエンタープライズ名です。
Attributes	プレジジョン キューの定義で使用される属性。 レポートには、使用された属性のみが表示されます。
進行中のタスク	エージェントのスキルグループの現在キューに入っているタスクの数。
最大タスク数	エージェントに割り当て可能なタスクの最大数です。



列(フィールド)	説明
保留 (On Hold)	保留中のエージェント: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = はい</li> <li>• その他すべての値 = いいえ</li> </ul>
スーパーバイザ支援要求	エージェントがスーパーバイザーアシスタンスを要求したかどうか: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = はい</li> <li>• その他すべての値 = いいえ</li> </ul>
ルーティング可能	コールを次のエージェントにルーティングできます: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = はい</li> <li>• その他すべての値 = いいえ</li> </ul>
理由コード	ペリフェラルから受信した、エージェントの前の状態変更の理由を示すコード。定義されていない場合、[理由]は[なし]になります。

## エージェント スキル グループで使用可能なフィールド

### エージェント スキル グループ レポート ビューで使用可能なフィールド

[このレポートで利用可能なフィールド]には、既定で各ビューの現在のフィールドとして表示されるフィールドが含まれます。このレポートで使用可能なその他のフィールドは次のとおりです。

列(フィールド)	説明
エージェント ID	エージェントのログイン ID です。
agentMRDs.routerLongestCallQ	ルーターが報告したキュー内の通話の中で最長のもの。 このフィールドは、レポートビュー内ではキュー内ルーター最長コールと表示されます。
顧客電話番号	エージェントが現在の状態になってから経過した時間 (HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。
名	エージェントの名です。
[姓 (Last Name) ]	エージェントの姓。
MR ドメイン ID	メディア ルーティング ドメインの一意の識別子です。

列 (フィールド)	説明
ネットワーク ターゲット	コールの配信先である周辺機器。
プレジジョンキュー	エージェントが現在処理しているコールのプレジジョンキュー。
プレジジョンキュー ID	エージェントが現在処理しているコールのプレジジョンキューの一意の識別子。
キュー (Queued)	エージェントについて現在キューに入れられているコール数。
クエリルールID	キャンペーンで使用する必要がある顧客連絡先を定義するクエリルールの一意の識別子です。
理由 (Reason)	<p>エージェントが受信不可状態になった理由を示すコードとテキスト。</p> <p><b>注:</b> エージェントが対応不可である場合、対応不可の理由コードとテキストは、次の場合にのみ更新されます:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• エージェントの状態が [受信可] になります。</li> <li>• エージェントが別の理由コードを含む別の対応不可状態に移行する。</li> </ul> <p>対応不可エージェントが内線通話を受けるかまたはアウトバウンドコールを行う場合は、現在の対応不可状況が引き続き対応不可理由コードとテキストに表示されます。</p>
Remote Address	このMRD(モバイルエージェントに使用されるリモート内線番号)に関連付けられたリモートアドレス。
要求されたスーパーバイザー アシスト	<p>エージェントがスーパーバイザーアシスタンスを要求したかどうか:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = はい</li> <li>• その他すべての値 = いいえ</li> </ul>
スキルグループ	スキルグループのエンタープライズ名です。
スキルグループ名	エンタープライズスキルグループのエンタープライズ名です。
スキルグループステータスの最終変更	このMRDでエージェントの状態が最後に変更された日時。

列(フィールド)	説明
進行中のタスク	エージェントの MRD で現在キューに入っているタスクの数です。
チーム (Team)	エージェント チームのエンタープライズ名です。
チーム ID (Team ID)	チームの一意の識別子。

## エージェント（要約）レポート

このレポートには、エージェントごとのエージェント統計がリアルタイムで表示されます。

**データソース:** このレポートは、エージェント周辺ゲートウェイからのイベントを継続的に処理するライブデータレポートシステムによって公開された属性を表示します。ライブデータレポートシステムは、イベントが発生すると、レポートの個々の属性を更新します。

**ビュー:** このレポートには次のグリッドビューがあります:

- エージェントサマリ
- エージェントサマリ - 全フィールド

**グループ化:** ライブデータレポートではグループ化はサポートされていません。

## エージェントサマリー

### エージェントサマリーの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

以下の表に、デフォルトのフィールドをストックテンプレートに配置されている順序（左から右）で示します。



(注) このレポートに表示されるエージェント統計は、ペリフェラルゲートウェイで夜中にリセットされます。

このレポートには、毎日の統計が表示されます。

カラムの選択ツールを使用して、レポートにフィールドを追加したり、レポートからフィールドを削除したりできます。



- (注) フィールドと説明の詳細については、『Cisco Unified Contact Center Enterprise データベーススキーマハンドブック』 (<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html>) の「エージェント状態」の項を参照してください。

カラム(フィールド)	説明
エージェント	エージェントの名前。これには、エージェントの姓と名が含まれます。
ステータス	エージェントの状態。 詳細については、『Cisco Unified Contact Center Enterprise データベーススキーマハンドブック』の「エージェント状態」の項を参照してください。 <a href="https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html">https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html</a>
ログオン時間	エージェントがログインしてからの合計経過時間 (単位: 秒) この時間の正確性を保つには、クライアントマシンの時刻がタイムゾーンに従って正しく設定されていることを確認してください。
待受停止時間	エージェントが待受停止状態になっていた合計時間。この時間の正確性を保つには、クライアントマシンの時刻がタイムゾーンに従って正しく設定されていることを確認してください。
待受時間	エージェントが待受状態になっていた合計時間。この時間の正確性を保つには、クライアントマシンの時刻がタイムゾーンに従って正しく設定されていることを確認してください。
% 待受停止時間	合計ログオン時間に対する、エージェントが対応不可の状態で費やした時間の割合。
処理コール数	エージェントが応答し、ラップアップを完了したインバウンドコールの数。
平均処理コール時間	エージェントが処理したものとしてカウントされたインバウンド ACD コールの平均処理時間 (秒)。エージェントがコールのラップアップ作業を完了するまでに、コールに費やされた時間です。コールに関連付けられた保留時間も含まれます。
平均処理コール通話時間	エージェントが処理したものとしてカウントされたインバウンド ACD コールの平均通話時間 (秒)。
平均処理コール保留時間	エージェントが処理したものとしてカウントされたインバウンド ACD コールの平均保留時間 (秒)。

カラム(フィールド)	説明
平均終了時間	エージェントがラップアップ作業に費やした平均時間。
合計終了時間	エージェントがラップアップ作業に費やした合計時間（秒）。
終了時間の割合	エージェントがラップアップ状態になっていた時間のパーセンテージ。
その他の発信電話時間	エージェントが他のコールに費やした合計時間。

## エージェントサマリー-全フィールド

### 全フィールドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

以下の表に、デフォルトのフィールドをストックテンプレートに配置されている順序（左から右）で示します。

すべてのフィールドとは、[全フィールド（All Fields）] ビューで表示されるフィールドです。カラムの選択ツールを使用して、レポートにフィールドを追加したり、レポートからフィールドを削除したりできます。

カラム(フィールド)	説明
エージェント	エージェントの名前。これには、エージェントの姓と名が含まれます。
MRドメイン名	メディアルーティングドメイン名。
ステータス	エージェントの状態。 詳細については、『Cisco Unified Contact Center Enterprise データベーススキーマハンドブック』の「エージェント状態」の項を参照してください。 <a href="https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html">https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html</a> 。
ログオン時間	エージェントがログインしてからの合計経過時間（単位：秒）この時間の正確性を保つには、クライアントマシンの時刻がタイムゾーンに従って正しく設定されていることを確認してください。
待受停止時間	エージェントが待受停止状態になっていた合計時間。この時間の正確性を保つには、クライアントマシンの時刻がタイムゾーンに従って正しく設定されていることを確認してください。

カラム(フィールド)	説明
待受時間	エージェントが待受状態になっていた合計時間。この時間の正確性を保つには、クライアントマシンの時刻がタイムゾーンに従って正しく設定されていることを確認してください。
処理コール数	エージェントが応答し、ラップアップを完了したインバウンドコールの数。
処理コール時間	エージェントが処理したものとしてカウントされるインバウンド ACD コールの合計処理時間 (単位: 秒)。エージェントがコールに応答してから、コールのラップアップを完了するまでに費やされた時間です。コールに関連する保留時間が含まれます。
処理コール通話時間	エージェントが処理したものとしてカウントされたインバウンド ACD コールの合計通話時間 (秒)。
保留された処理コール数	エージェントによって1回以上保留にされた、完了したインバウンド ACD コールの合計数。
処理コール保留時間	完了済みインバウンド ACD コールの合計保留時間 (単位: 秒)。
終了時間の割合	エージェントが後処理作業に費やした時間。
自動発信コール数	エージェントが完了した AutoOut (プレディクティブ) コールの合計数。
自動発信コール時間	エージェントによって処理された、完了した自動発信 (予測) コールの合計処理時間 (秒)。この値には、コールが開始されてから、エージェントがコールのラップアップを完了するまでに費やされた時間が含まれます。この時間には、コールに関連する保留時間が含まれます。
自動発信コールの通話時間	エージェントによって処理された、完了した自動発信 (予測) コールの合計通話時間 (秒)。
自動発信コールの保留時間	自動発信 (予測) コールがエージェントによって保留にされた合計時間 (秒)。
保留された自動発信コール数	エージェントによって1回以上保留にされた、完了した自動発信 (予測) コールの合計数。
エージェント発信コール数	エージェントが発信したアウトバウンド ACD コールの合計数。
エージェント発信コール時間	エージェントが処理した完了済みアウトバウンド ACD コールの合計処理時間 (単位: 秒)。この値には、エージェントがコールを開始してから、コールのラップアップを完了するまでに費やされた時間が含まれます。この時間には、コールに関連する保留時間が含まれます。

カラム(フィールド)	説明
エージェント発信コールの通話時間	エージェントが処理した完了済みアウトバウンド ACD コールの合計通話時間 (単位: 秒)。
保留したエージェント発信コール数	エージェントによって1回以上保留にされた、完了したアウトバウンド ACD コールの合計数。
エージェント発信コールの保留時間	コールがエージェントによって保留にされた合計時間 (秒)。
内線コール	エージェントが発信した内部コール数。
内部コール時間	エージェントが開始した内部コールに費やされた合計時間 (秒)。
着信内部コール	エージェントが受信した内部コール数。
内部コール着信時間	エージェントが受信した内部コールに費やされた合計時間 (秒)。
保留中の内部コール数	エージェントが少なくとも1回、保留した内部コールの合計数。
内部コールの保留時間	保留にされ、完了した内部コールの合計時間 (秒)。
プレビューコール数	エージェントが完了したアウトバウンドプレビュー コールの合計数。
プレビューコール時間	エージェントが完了したアウトバウンドプレビューコールの合計処理時間 (秒)。この値には、コールが開始されてから、エージェントがコールのラップアップを完了するまでに費やされた時間が含まれます。この時間には、コールに関連する保留時間が含まれます。
プレビューコールの通話時間	エージェントが完了したアウトバウンドプレビュー コールの合計通話時間 (単位: 秒)。
保留されたプレビューコール数	エージェントが少なくとも1回、保留した完了済みアウトバウンドプレビュー コールの合計数。
プレビューコールの保留時間	アウトバウンドプレビューコールが保留にされていた合計時間 (秒)。
予約コール数	アウトバウンドオプションで、レポートインターバルの間に、このスキルグループ内のエージェントが受信した予約コールの数。

カラム(フィールド)	説明
予約コール時間	アウトバウンドオプションで、レポートインターバルの間に、このスキルグループ内のアウトバウンドエージェントがキャンペーンカスタマーコールの配信を待機する予約コールに費やした時間。これには、プレビュー、ダイレクトプレビュー、パーソナルコールバックのコールのプレビュー時間が含まれます。
予約コールの通話時間	アウトバウンドオプションで、レポートインターバルの間に、このスキルグループ内のエージェントが予約コールに費やした通話時間。これはコール状態を使用して計算されます。
保留された予約コール数	アウトバウンドオプションで、レポートインターバルの間に、このスキルグループ内のエージェントに対して保留された予約コールの数。
予約コールの保留時間	アウトバウンドオプションで、レポートインターバルの間に、このスキルグループ内のエージェントに対する予約コールが保留された時間。
非 ACD コール着信のカウン ト	非 ACD 回線でエージェントが受信した着信コールの合計数。
非 ACD コール着信の時間	エージェントが非 ACD コールに費やした合計時間 (秒)。
非 ACD コール発信のカウン ト	エージェントが非 ACD 回線で発信したコールの合計数。
非 ACD コール発信の時間	エージェントが非 ACD アウトバウンドコールに費やした合計時間 (秒)。

## プレジジョンキュー

このレポートには、プレジジョンキューにログインしているすべてのエージェントのすべてのプレジジョン キュー アクティビティが表示されます。

**データソース:** このレポートはライブデータレポートシステムにより公開された属性を表示します。このシステムはルーターとエージェントの周辺機器ゲートウェイからのイベントを継続的に処理しています。ライブデータシステムは、イベントが発生すると、レポートの個々の属性を更新します。

**ビュー:** このレポートには次のグリッドビューがあります:

- エージェント稼働状況ビュー
- [すべてのフィールド] ビュー
- 既定のビュー



グループ化: グループ化はライブデータレポートではサポートされていません。

## プレジジョンキューのデフォルト表示

### プレジジョンキューデフォルトビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されたレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

既定のフィールドは、ストックテンプレートに表示される順序(左から右)で下の表に一覧表示されています。

列(フィールド)	説明
プレジジョンキュー	プレジジョン キューのエンタープライズ名です。
ドメイン (Domain)	プレジジョン キューに関連付けられたメディアルーティングドメインのエンタープライズ名です。  ドメインは Media_Routing_Domain.EnterpriseName から派生しています。
キュー (Queued)	現在このプレジジョンキューに入っているタスクの数。
最長キュー	エージェントが処理するためにプレジジョン・キューでタスクが待機している最長時間、時分秒 (HH:MM:SS) です。
ログオン済み	現在プレジジョン キューにログインしているエージェントの人数。このカウントは、エージェントがログオンするたびに更新され、エージェントがログオフするたびに更新されます。
<b>現在の状態の分布</b>	
利用可能	プレジジョン キューで [準備完了] 状態のエージェントの数。
予約済み	プレジジョン キューで [予約済み] 状態のエージェントで着信タスクを待っているエージェントの数です。
通話: 着信	プレジジョン キューで現在着信タスクの作業を行っているエージェントの数。

列 (フィールド)	説明
通話: 発信	プレジジョン キューで現在発信タスクに取り組んでいるエージェントの数。
通話: その他	プレジジョンキューで現在内部(インバウンドでもアウトバウンドでもない)タスクを処理しているエージェントの数。
保留 (Hold)	<p>保留中のすべてのアクティブコールを持つエージェント、またはプレジジョン キューへの状態が [一時停止] であるエージェントの数。</p> <p>1つのコールを保留状態にしても、別のコール(コンサルティブコールなど)で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。 エージェントはすべてのアクティブな通話を保留状態にする必要があります。</p>
後処理	<p>プレジジョンキューで後処理後対応不可および後処理後対応可能のエージェントの数。</p> <p>後処理後待受停止状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、作業が完了しても着信タスクを受け入れる準備ができていないものと見なされている状態です。 後処理後待受状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、その作業が完了したときに着信タスクを受け入れる準備ができていないものと見なされている状態です。</p>
受信不可	プレジジョンキューのエージェントのうち、受信不可状態であるエージェントの数。この状態のエージェントは、ログインはしているものの、タスク処理アクティビティを行っておらず、なおかつタスクを処理できない状態にあります。

列(フィールド)	説明
他スキルビジー	<p>現在ビジーその他状態であるエージェントの人数。他スキルビジー状態とは、インターバルの間に、他のプレジジョンキューに割り当てられているコールをエージェントが処理している状態を指します。</p> <p>たとえば、エージェントが1つのプレジジョンキューのインバウンドコールで会話しながら、同時に他のプレジジョンキューにログオンしてコールを受け付ける準備ができているとします。エージェントがアクティブ状態になれるのは(コールで通話したり、コールを処理したりできるのは)、一度に1つのプレジジョンキューのみです。したがって、このエージェントが1つのプレジジョンキューでアクティブ状態になっている間は、別のプレジジョンキューではビジー/その他状態になっているものと見なされます。</p>
<b>(インターバル)</b>	
処理済み (Handled)	現在のインターバルの間に、プレジジョンキューのエージェントが応答し、後処理を完了させた着信コールの数。
平均処理時間 (Average Handle Time)	プレジジョンキューのエージェントが現在の間隔中にタスクの処理に費やした平均時間。単位は HH:MM:SS (時間、分、秒) です。
対応可能の割合	現在の間隔で、エージェントの準備ができていたログオン時間の割合。
<b>今日</b>	
処理済み (Handled)	本日、プレジジョンキューで、エージェントが応答し、後処理を完了させた着信コールの数。
平均処理時間 (Average Handle Time)	プレジジョンキューのエージェントが今日のタスク処理で費やした平均時間。単位は HH:MM:SS (時、分、秒) です。
対応可能の割合	本日エージェントの準備ができたログオン時間の割合。

## プレジジョンキューのエージェント使用状況ビュー

### プレジジョンキュー エージェント使用状況ビューの現在のフィールド

プレジジョンキューのエージェント使用状況ビューには、ストックテンプレートから生成されたレポートにデフォルトで表示されるフィールドがあります。以下では、フィールドが既定でストックテンプレートに表示される順番 (左から右) で一覧表示されています。

列 (フィールド)	説明
プレジジョンキュー	プレジジョン キューのエントプライズ名です。
ドメイン (Domain)	スキルグループに関連付けられたメディアルーティングドメインの企業名。  ドメインは Media_Routing_Domain.EnterpriseName から取得されます。
キュー (Queued)	現在このプレジジョンキューに入っているタスクの数。
最長キュー	ルータによって最も長くキューに留まっていると報告されたコール。
ログオン済み	現在プレジジョンキューにログインしているエージェントの数。このカウントは、エージェントがログオンするたびに更新され、エージェントがログオフするたびに更新されます。
<b>現在の状態の分布</b>	
利用可能	プレジジョンキューで [準備完了] 状態のエージェントの数。
予約済み	プレジジョンキューで着信タスクを待っている予約状態のエージェントの数。
通話: 着信	プレジジョン キューで現在着信タスクの作業を行っているエージェントの数。
通話: 発信	プレジジョン キューで現在発信タスクに取り組んでいるエージェントの数。
通話: その他	現在内部(インバウンドでもアウトバウンドでも) タスクに取り組んでいるプレジジョンキューのエージェントの数。

列(フィールド)	説明
保留 (Hold)	<p>保留中のすべてのアクティブコールを持つエージェント、またはプレジジョンキューへの状態が[一時停止]であるエージェントの数。</p> <p>1つのコールを保留状態にしても、別のコール(コンサルタティブコールなど)で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。エージェントはすべてのアクティブな通話を保留状態にする必要があります。</p>
後処理	<p>プレジジョンキューで後処理後対応不可および後処理後対応可能のエージェントの数。</p> <p>作業準備中状態は、エージェントがタスク作業の後に関与している状態であり、完了したときに着信タスクを受け入れる準備ができていないと想定されます。作業準備完了状態は、タスク作業後にエージェントが関与しており、完了時にタスクを受け入れる準備ができていると見なされます。</p>
受信不可	<p>プレジジョンキューのエージェントのうち、受信不可状態であるエージェントの数。この状態のエージェントは、ログインはしているものの、タスク処理アクティビティを行っておらず、なおかつタスクを処理できない状態にあります。</p>
他スキルビジー	<p>現在ビジーその他状態であるエージェントの人数。他スキルビジー状態とは、インターバルの間に、他のプレジジョンキューに割り当てられているコールをエージェントが処理している状態を指します。</p> <p>たとえば、エージェントが1つのプレジジョンキューのインバウンドコールで会話しながら、同時に他のプレジジョンキューにログオンしてコールを受け付ける準備ができているとします。エージェントがアクティブ状態になれるのは(コールで通話したり、コールを処理したりできるのは)、一度に1つのプレジジョンキューのみです。したがって、このエージェントが1つのプレジジョンキューでアクティブ状態になっている間は、別のプレジジョンキューではビジー/その他状態になっているものと見なされます。</p>

列(フィールド)	説明
<b>(インターバル)</b>	
ログオン	現在のインターバルの間に、エージェントがこのプレシジョンキューにログインしていた合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。
利用可能	このプレシジョンキューに関連付けられたエージェントが現在のインターバル中にこのプレシジョン キューにおいて通話していない状態であった合計時間(秒数)。 AvailTime は、LoggedOnTime の計算に含まれます。
受信不可	エージェントが現在のインターバル中にこのスキルで待受停止状態であった合計時間。 この値はデータベースから直接取得されます。
対応 possible の割合	指定時間内に、エージェントが準備完了状態だったログオン時間の割合。
<b>今日</b>	
ログオン	本日、エージェントがこのプレシジョンキューにログインしていた合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。
利用可能	このプレシジョンキューに関連付けられたエージェントがこのプレシジョン キューにおいて本日通話していない状態であった合計時間(秒数)。 AvailTime は、LoggedOnTime の計算に含まれます。
受信不可	エージェントが本日このスキルで待受停止状態であった合計時間。 この値はデータベースから直接取得されます。
対応 possible の割合	本日エージェントの準備ができたログオン時間の割合。

## プレシジョン キューのすべてのフィールド

### プレシジョンキューの [すべてのフィールド] ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されたレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

このビューは、[すべてのフィールド]ビューで表示される既定のフィールドを表示します。列選択ツールを使用して、レポートのフィールドを追加したり、レポートからフィールドを削除することができます。

列(フィールド)	説明
プレジジョンキュー	プレジジョン キューのエンタープライズ名です。
ドメイン (Domain)	プレジジョン キューに関連付けられたメディアルーティングドメインのエンタープライズ名です。  ドメインは Media_Routing_Domain.EnterpriseName から取得されます。
キュー (Queued)	現在このプレジジョンキューに入っているタスクの数。
最長キュー	ルータによって最も長くキューに留まっていると報告されたコール。
ログオン済み	現在プレジジョン キューにログインしているエージェントの人数。このカウントは、エージェントがログオンするたびに更新され、エージェントがログオフするたびに更新されます。
<b>現在の状態の分布</b>	
利用可能	このプレジジョン キューで [準備完了] 状態のエージェントの数。
予約済み	このプレジジョン キューで [予約済み] 状態でタスク受信を待っているエージェントの数です。
通話: 着信	このプレジジョン キューで現在着信タスクの作業をしているエージェントの数です。
通話: 発信	このプレジジョン キューで現在発信タスクに取り組んでいるエージェントの数。
通話: その他	このプレジジョン キューで現在内部 (インバウンドでもアウトバウンドでも)タスクに取り組んでいるエージェントの数。

列 (フィールド)	説明
保留 (Hold)	<p>すべてのアクティブコールを保留しているか、またはプレジジョンキューに対する状態が一時停止になっているエージェントの数。</p> <p>1つのコールを保留状態にしても、別のコール(コンサルティブコールなど)で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。 エージェントはすべてのアクティブな通話を保留状態にする必要があります。</p>
後処理	<p>このプレジジョンキューで [作業の準備中] および [作業の準備完了] 状態のエージェントの数。</p> <p>後処理状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、作業が完了しても着信タスクを受け入れる準備ができていないものと見なされている状態です。</p> <p>作業準備完了状態は、タスク作業後にエージェントが関与しており、完了時にタスクを受け入れる準備ができていると見なされます。</p>
受信不可	<p>このプレジジョンキューで対応不可状態であるエージェントの数。この状態のエージェントは、ログインはしているものの、タスク処理アクティビティを行っておらず、なおかつタスクを処理できない状態にあります。</p>



列(フィールド)	説明
他スキルビジー	<p>現在ビジーその他状態であるエージェントの人数。他スキルビジー状態とは、インターバルの間に、他のプレジジョンキューに割り当てられているコールをエージェントが処理している状態を指します。</p> <p>たとえば、エージェントが1つのプレジジョンキューのインバウンドコールで会話しながら、同時に他のプレジジョンキューにログオンしてコールを受け付ける準備ができているとします。エージェントがアクティブ状態になれるのは(コールで通話したり、コールを処理したりできるのは)、一度に1つのプレジジョンキューのみです。したがって、このエージェントが1つのプレジジョンキューでアクティブ状態になっている間は、別のプレジジョンキューではビジー/その他状態になっているものと見なされます。</p>
<b>アウトバウンドオプションの状態</b>	
アクティブリザーブ	プレジジョンキューにおいてエージェントの予約コールで現在通話中のエージェントの数。
通話: プレビュー	現在プレジジョンキューでアウトバウンドのプレビュー コールで話しているエージェントの数です。
通話: 自動発信	プレジジョンキューで自動発信(プレディクティブ)コールで現在通話中のエージェントの数。
<b>(ヘッダーなし)</b>	
利用可能なICM	<p>このプレジジョンキューに属しており、現在、このプレジジョンキューに関連付けられたMRDに対して<b>ICM</b>対応可能状態であるエージェントの数。</p> <p>エージェントがルーティング可能であり、MRDで対応可能である場合、エージェントは<b>ICM</b>対応可能です。エージェントが<b>ICM</b>対応可能である場合、システムソフトウェアはこのエージェントにタスクを割り当てることができます。</p>

列 (フィールド)	説明
適格	このプレジジョンキューに関連付けられたMRDにルーティング可能で、現在このプレジジョンキューにおける状態が対応不可と後処理後対応不可以外のエージェントの数。
<b>ラップアップ状態の分布</b>	
後処理後待受	エージェントはプレジジョンキューのコールまたはタスクの後処理を実行しています。  エージェントが音声コールを処理している場合、後処理作業が完了すると、対応タスクなし状態に移行します。エージェントが音声以外のタスクを処理している場合、後処理の完了後に、[対応タスクなし]状態または[待受停止状態]になる場合があります。
後処理	エージェントはプレジジョンキューのコールの後処理をしています。後処理が完了すると、エージェントは[待受停止]状態になります。
<b>(ヘッダーなし)</b>	
利用可能なアプリケーション	MRDに関連付けられたプレジジョンキューに属し、現在アプリケーション利用可能であるエージェントの数。  メディアルーティングドメイン (MRD)でのエージェントの状態が待受停止以外のときに、エージェントがそのMRDの上限タスク数に達しておらず、別のMRDにある割り込み不可能なタスクを処理していない場合は、エージェントはそのMRDのタスクに対応できます。エージェントがアプリケーション利用可能である場合、チャットなどのMRD内のアプリケーションのみがエージェントにタスクを割り当てることができます。
<b>(インターバル)</b>	
処理済み (Handled)	一定期間中にプレジジョンキューのエージェントによって応答および後処理が完了したインバウンドコールの数。
平均処理時間 (Avg Handle Time)	指定間隔中にエージェントがタスクの処理に費やした平均時間、単位はHH:MM:SS(時間、分、秒)です。

列(フィールド)	説明
ログオン済み	現在の間隔中にエージェントがこのプレジジョンキューにログインした合計時間 HH:MM:SS 時間分秒。
利用可能	このプレジジョンキューに関連付けられたエージェントが現在のインターバル中にこのプレジジョンキューにおいて通話していない状態であった合計時間(秒数)。 AvailTime は、LoggedOnTime の計算に含まれます。
受信不可	エージェントが現在のインターバル中にこのスキルで待受停止状態であった合計時間。 この値はデータベースから直接取得されます。
対応可能の割合	現在のインターバルにおいて、ログオン時間に対してエージェントが対応可能であった割合。
<b>今日</b>	
処理済み (Handled)	本日、プレジジョンキューで、エージェントが応答し、後処理を完了させた着信コールの数。
平均処理時間 (Avg Handle Time)	本日、エージェントがタスクの処理に費やした平均時間を HH:MM:SS (時間、分、秒) で表示します。
ログオン	本日、エージェントがこのプレジジョンキューにログインしていた合計時間(HH:MM:SS(時、分、秒)の形式)。
利用可能	このプレジジョンキューに関連付けられたエージェントがこのプレジジョンキューにおいて本日通話していない状態であった合計時間(秒数)。 AvailTime は、LoggedOnTime の計算に含まれます。
受信不可	エージェントが本日このスキルで待受停止状態であった合計時間。 この値はデータベースから直接取得されます。
対応可能の割合	本日エージェントの準備ができたログオン時間の割合。

## プレジジョンキューレポートで利用可能なフィールド

### プレジジョンキューレポートのビューで利用可能なフィールド

[このレポートで利用可能なフィールド]には、既定で各ビューの現在のフィールドとして表示されるフィールドが含まれます。このレポートで使用可能なその他のフィールドは次のとおりです。

列 (フィールド)	説明
プレジジョンキュー ID	エージェントがメンバーであるプレジジョンキューの ID です。
キューに入っているルータ最長タスク (最長ルータタスクキュー)	キュー内の最長コールがエージェントにキューイングされた時刻。

## 最近の通話履歴

このレポートには、選択したエージェントの通話履歴を示す表が表示されます。通話のタイプ、番号、通話の処理、後処理の理由、キュー、開始時刻、継続時間などの詳細が表示されます。

**データソース:** レポートでは、ライブデータレポートシステムがパブリッシュする属性を表示します。このシステムは、ルータおよびエージェントペリフェラルゲートウェイからのイベントを継続して処理する役目があります。ライブデータレポートシステムは、イベントが発生すると、レポートの個々の属性を更新します。

**ビュー:** このレポートには次のグリッドビューがあります:

- 最近の通話履歴
- 最近の通話履歴のすべてのフィールド
- エージェントの最近の通話履歴

**グループ化:** ライブデータレポートではグループ化はサポートされていません。

**注:**

- 最近の通話履歴では、エージェントログインセッションの最大エントリ数は300です。最大エントリ数がこの制限を超える場合、最新の300エントリが保持されます。
- エージェントがログアウトすると、すべてのエントリは消去されます。

## [最近の通話履歴]ビュー

### 最近の通話履歴ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

以下の表に、デフォルトのフィールドをストックテンプレートに配置されている順序（左から右）で示します。

[最近の通話履歴（Recent Call History）]ビューでは、Cisco Finesse デスクトップガジェットで表示できるライブデータフィードが提供されます。このビューは、Cisco Finesse のユーザに対してのみ Unified Intelligence Center レポートビューアに表示されます。

カラム(フィールド)	説明
タイプ	<p>通話の種類: 着信または発信の呼び出し。</p> <p>値は、次のシナリオで、受信または送信です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• エージェントがコールを受信した場合、このフィールドのコールタイプはインバウンドとして報告されます。</li> <li>• エージェントがコールを開始した場合、このフィールドのコールタイプはアウトバウンドとして報告されます。</li> <li>• アウトバウンドオプション機能でコールを開始した場合、このフィールドのコールタイプはインバウンドとして報告されます。</li> </ul>
ケース	<p>コールを発信または受信した電話機の番号。呼び出しは、着信呼び出しの場合、数はソースのフィールドから取得します。発信呼び出し場合、数は宛先フィールドから取得します。</p> <p>(注) エージェントがログインしていない場合、このフィールドには、ローカル CUCM DN に対して UNKNOWN と表示されます。</p>
処理	<p>コールの最終処置。コール廃棄の詳細については、『Cisco Unified Contact Center Enterprise データベーススキーマハンドブック』（<a href="https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html">https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html</a>）を参照してください。</p>

カラム(フィールド)	説明
後処理理由	エージェントが呼び出しラップ時に入力データ。
キュー	エージェントが呼び出しを処理するスキルグループ名。
開始時刻	コールの開始時刻。
時間	コールの長さ（秒単位）。

## 最近通話履歴すべてのフィールド

### 最近の通話履歴 - 全フィールドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

以下の表に、デフォルトのフィールドをストックテンプレートに配置されている順序（左から右）で示します。

[最近の通話履歴-全フィールド（Recent Call History All Fields）] ビューでは、Cisco Finesse デスクトップガジェットで表示できるライブデータフィードが提供されます。このビューは、Cisco Finesse のユーザに対してのみ Unified Intelligence Center レポートビューアに表示されます。

カラム(フィールド)	説明
エージェント	コール中のエージェントの名前。
タイプ	通話の種類: 着信または発信の呼び出し。 値は、次のシナリオで、受信または送信です。 <ul style="list-style-type: none"> <li>エージェントがコールを受信した場合、このフィールドのコールタイプはインバウンドとして報告されます。</li> <li>エージェントがコールを開始した場合、このフィールドのコールタイプはアウトバウンドとして報告されます。</li> <li>アウトバウンドオプション機能でコールを開始した場合、このフィールドのコールタイプはインバウンドとして報告されます。</li> </ul>
ケース	コールを発信または受信した電話機の番号。呼び出しは、着信呼び出しの場合、数はソースのフィールドから取得します。発信呼び出し場合、数は宛先フィールドから取得します。  (注) エージェントがログインしていない場合、このフィールドには、ローカル CUCM DN に対して UNKNOWN と表示されます。

カラム(フィールド)	説明
送信元	コールを開始したエージェントの周辺機器番号。
宛先	DNIS 値、呼び出しを受信する ACD によって提供されます。
処理	コールの最終処置。コール廃棄の詳細については、『 <i>Cisco Unified Contact Center Enterprise</i> データベーススキーマハンドブック』( <a href="https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html">https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html</a> )を参照してください。
処置の詳細	呼び出し処分の詳細。
後処理理由	エージェントが呼び出しラップ時に入力データ。
キュー	エージェントが呼び出しを処理するスキルグループ名。
開始時刻	コールの開始時刻。
通話時間	累積時間(秒)、呼び出しは宛先デバイスに話している状態にあった。通話時間は、完了した通話時間およびエージェント状態時間ないです。
保留時間	累積時間、秒単位置かれる呼出しでは、エージェントによって保持します。
時間	コールの長さ (秒単位)。
呼び出し時間	コールにエージェントが応答するまでに、電話機の呼び出し状態が続いた秒数。
遅延時間	時間秒中に呼び出しが有効になって、スイッチのスキルグループまたはトランク リソースにはキューイングされません。
応答	状態かどうか、呼び出しが応答されたかどうか。通話に応答する場合は true です。
周辺機器コールタイプ	周辺機器によって報告された呼び出しの種類。
後処理時間	アフターの呼び出しの秒数の累計は、呼び出しに関連付けられている時間を動作します。

## エージェントの最近の通話履歴

### [エージェントの最近の通話履歴 (Recent Call History for Agent) ] ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

以下の表に、デフォルトのフィールドをストックテンプレートに配置されている順序（左から右）で示します。

[エージェントの最近の通話履歴 (Recent Call History for Agent) ] ビューでは、Cisco Finesse デスクトップガジェットで表示できるライブデータフィードが提供されます。このビューは、Cisco Finesse のスーパーバイザに対してのみ Unified Intelligence Center レポートビューアに表示されます。

カラム(フィールド)	説明
Start Time	コールの開始時刻。
時間	コールの長さ（秒単位）。
タイプ	<p>通話の種類: 着信または発信の呼び出し。</p> <p>値は、次のシナリオで、受信または送信です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>エージェントがコールを受信した場合、このフィールドのコールタイプはインバウンドとして報告されます。</li> <li>エージェントがコールを開始した場合、このフィールドのコールタイプはアウトバウンドとして報告されます。</li> <li>アウトバウンドオプション機能でコールを開始した場合、このフィールドのコールタイプはインバウンドとして報告されます。</li> </ul>
ケース	<p>コールを発信または受信した電話機の番号。呼び出しは、着信呼び出しの場合、数はソースのフィールドから取得します。発信呼び出し場合、数は宛先フィールドから取得します。</p> <p>(注) エージェントがログインしていない場合、このフィールドには、ローカル CUCM DN に対して UNKNOWN と表示されます。</p>



カラム(フィールド)	説明
処理	コールの最終処置。コール廃棄の詳細については、『Cisco Unified Contact Center Enterprise データベーススキーマハンドブック』 ( <a href="https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html">https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html</a> ) を参照してください。
キュー	エージェントが呼び出しを処理するスキルグループ名。
後処理理由	エージェントが呼び出しラップ時に入力データ。

## 最近の通話履歴で使用可能なフィールド

### 最近の通話履歴レポートビューで使用可能なフィールド

このレポートで利用可能なフィールドには、デフォルトで表示され、各ビューの現在のフィールドとしてリストされているフィールドが含まれます。このレポートで使用可能なその他のフィールドは次のとおりです。

列(フィールド)	説明
firstName	エージェントの名。
姓 (lastName)	エージェントの姓。
ID	エージェントの ID です。
MR ドメイン名	メディアルーティングドメインの名前です。
キューの種類	キューのタイプで、スキルグループまたはプレジジョンキューです。
レコード ID	レコードの一意的識別子です。

## 最近の状態履歴

このレポートは、各エージェントの過去の状態情報を表示するテーブルを提供します。ライブデータは、状態、理由コード、開始時刻、継続時間など、各エージェントの詳細を保存および表示します。

**データソース:** このレポートはライブデータレポートシステムにより公開された属性を表示します。このシステムはエージェント・周辺機器ゲートウェイからのイベントを継続的に処理します。ライブデータレポートシステムは、イベントが発生すると、レポートの個々の属性を更新します。

**ビュー:** このレポートには次のグリッドビューがあります:

- 最近の状態履歴
- 最近の状態履歴のすべてのフィールド

**グループ化:** ライブデータレポートではグループ化はサポートされていません。

**注:**

- 最近の状態履歴では、エージェントログインセッションのエントリの最大数は1500です。エントリの最大数がこの制限を超える場合、最新の1500エントリが保持されます。
- エージェントがログアウトすると、すべてのエントリは消去されます。

## [最近の状態履歴]ビュー

### 最近の状態履歴ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

以下の表に、デフォルトのフィールドをストックテンプレートに配置されている順序（左から右）で示します。

[最近の状態履歴 (Recent State History)] ビューでは、Cisco Finesse デスクトップガジェットで表示できるライブデータフィードが提供されます。このビューは、Cisco Finesse のユーザに対してのみ Unified Intelligence Center レポートビューアに表示されます。

カラムの選択ツールを使用して、レポートにフィールドを追加したり、レポートからフィールドを削除したりできます。

カラム(フィールド)	説明
Start Time	エージェントがこの状態になり始めた時刻。

カラム(フィールド)	説明
ステータス	エージェントの状態。 エージェントの状態の詳細については、『Cisco Unified Contact Center Enterprise データベーススキーマハンドブック』 ( <a href="https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html">https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html</a> ) を参照してください。
理由	エージェントが対応不可状態になった理由。 <b>注：</b> エージェントが [待受停止 (Not Ready) ] 状態の場合、待受停止の理由は、エージェントが [待受 (Ready) ] 状態に移行したとき、または別の理由による [待受停止 (Not Ready) ] 状態に移行したときに更新されます。対応不可エージェントが内線コールを受けるとかまたはコールを発信するかしても、現在の対応不可理由が引き続き表示されます。
時間	エージェントが現在の状態になってから経過した時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。

## 最近の状態の歴史のすべてのフィールド

### 最近の状態履歴 - 全フィールドビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

以下の表に、デフォルトのフィールドをストックテンプレートに配置されている順序（左から右）で示します。

[最近の状態履歴-全フィールド (Recent State History All Fields) ] ビューでは、Cisco Finesse デスクトップガジェットで表示できるライブデータフィールドが提供されます。このビューは、Cisco Finesse のユーザに対してのみ Unified Intelligence Center レポートビューアに表示されません。

カラムの選択ツールを使用して、レポートにフィールドを追加したり、レポートからフィールドを削除したりできます。

カラム(フィールド)	説明
エージェント名	姓と名を含むエージェントの名前。
開始時刻	エージェントがこの状態になり始めた時刻。

カラム(フィールド)	説明
ステータス	エージェントの状態。 エージェントの状態の詳細については、『Cisco Unified Contact Center Enterprise データベーススキーマハンドブック』 ( <a href="https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html">https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-technical-reference-list.html</a> ) を参照してください。
理由	エージェントが対応不可状態になった理由。 <b>注：</b> エージェントが [待受停止 (Not Ready) ] 状態の場合、待受停止の理由は、エージェントが [待受 (Ready) ] 状態に移行したとき、または別の理由による [待受停止 (Not Ready) ] 状態に移行したときに更新されます。対応不可エージェントが内線コールを受けるかまたはコールを発信するかしても、現在の対応不可理由が引き続き表示されます。
時間	エージェントが現在の状態になってから経過した時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。
ドメイン	メディアルーティングドメイン名。

## 最近の状態履歴で利用可能なフィールド

### 最近の状態履歴レポート ビューで使用可能なフィールド

[このレポートで利用可能なフィールド]には、既定で各ビューの現在のフィールドとして表示されるフィールドが含まれます。このレポートで使用可能なその他のフィールドは次のとおりです。

列(フィールド)	説明
エージェントの名	エージェントの名。
エージェントの姓	エージェントの姓。
エージェント スキル ターゲット ID	エンタープライズ内のすべてのスキル ターゲットの中で、エージェントのスキル ターゲットの一意の識別子です。
[ドメインID(Domain ID)]	周辺機器に関連付けられた MR ドメインの一意の識別子。
[ペリフェラル ID (Peripheral ID) ]	エージェントが所属する周辺装置の一意の識別子。
理由コード	エージェントが使用する理由コードです。
レコード ID	レコードの一意の識別子です。

# スキルグループ

このレポートでは、スキルグループにログインしているすべてのエージェントのスキルグループアクティビティを表示します。

**データソース:** このレポートには、ルーターおよびエージェント周辺のゲートウェイからのイベントを継続的に処理するライブデータレポートシステムによって公開された属性が表示されます。ライブデータシステムは、イベントが発生すると、レポートの個々の属性を更新します。

**ビュー:** このレポートには3つのビューがあります:

- エージェントの稼働状況
- すべてのフィールド
- デフォルトのビュー

**グループ化:** グループ化はライブデータレポートではサポートされていません。

## スキルグループのデフォルトビュー

### デフォルトビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されるレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

以下のテーブルに、ストックテンプレートに配置されている順序(左から右)で、デフォルトのフィールドを示します。

列(フィールド)	説明
スキルグループ	スキルグループのエンタープライズ名です。
ドメイン (Domain)	スキルグループに関連付けられたメディアルーティングドメインのエンタープライズ名。  ドメインは Media_Routing_Domain.EnterpriseNameから派生します。
<b>ルータ</b>	
キュー (Queued)	ルーターのキューで現在スキルグループ用にキューに入っているタスクの数です。
キュー内最長	ルーターから報告されたキュー内の通話の中で最も長いもの。

列 (フィールド)	説明
<b>ローカル</b>	
キュー (Queued)	ルーターのキューで現在スキルグループ用にキューに入っているタスクの数です。
最長キュー	ルータによって最も長くキューに留まっていると報告されたコール。
ログオン	スキルグループに現在ログインしているエージェントの数。このカウントは、エージェントがログオンするたびに更新され、エージェントがログオフするたびに更新されます。
<b>現在の状態の分布</b>	
利用可能	スキルグループ内で受付可能状態にあるエージェントの数です。
予約済み	スキルグループで着信タスクを待機している予約状態のエージェントの数。
通話: 着信	スキルグループ内で現在着信タスクに取り組んでいるエージェントの数です。
通話: 発信	現在発信タスクに取り組んでいるスキルグループ内のエージェントの数。
通話: その他	スキルグループで現在内部(インバウンドでもアウトバウンドでもない)タスクを処理しているエージェントの数。
保留 (Hold)	すべてのアクティブ コールを保留にしているエージェント、またはスキルグループの状態が [一時停止] であるエージェントの数。  1つのコールを保留状態にしても、別のコール(コンサルティブコールなど)で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。エージェントはすべてのアクティブな通話を保留状態にする必要があります。

列(フィールド)	説明
後処理	<p>スキルグループ内の後処理状態および対応可能状態にあるエージェントの数。</p> <p>後処理状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、作業が完了しても着信タスクを受け入れる準備ができていないものと見なされている状態です。</p> <p>対応可能状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、その作業が完了したときに着信タスクを受け入れる準備ができていないものと見なされている状態です。</p>
受信不可	<p>スキルグループで対応不可状態であるエージェントの数。この状態のエージェントは、ログインはしているものの、タスク処理を行っておらずタスクを処理できない状態にあります。</p>
他スキルビジー	<p>現在取り込み中状態のエージェントの数です。[他スキルビジー]状態とは、インターバルの間に、他のスキルグループに割り当てられているコールをエージェントが処理している状態を指します。</p> <p>たとえば、エージェントが1つのスキルグループのインバウンドコールで話しているときに、同時に他のスキルグループにログオンしてコールを受け付ける準備ができているとします。エージェントがアクティブ状態になれるのは(コールで通話したり、コールを処理したりできるのは)、一度に1つのスキルグループのみです。したがって、このエージェントが1つのスキルグループでアクティブ状態になっている間は、別のスキルグループではビジーその他状態になっているものと見なされます。</p>
<b>(インターバル)</b>	
処理済み (Handled)	<p>現在のインターバルの間に、スキルグループのエージェントが応答し、後処理を完了させた着信コールの数。</p>
平均処理時間 (Average Handle Time)	<p>指定間隔中にエージェントがタスクの処理に費やした平均時間、単位はHH:MM:SS(時間、分、秒)です。</p>
今日	

列 (フィールド)	説明
処理済み (Handled)	本日、スキルグループでエージェントが応答し、後処理を完了させた着信コールの数。
平均処理時間 (Average Handle Time)	本日、エージェントがタスクの処理に費やした平均時間を HH:MM:SS (時間、分、秒) で表示します。

## スキルグループエージェント使用状況ビュー

### エージェント稼働状況ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されたレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

既定のフィールドは、ストックテンプレートに表示される順序(左から右)で下の表に一覧表示されています。

エージェント稼働状況ビューには、ストックテンプレートから生成されたレポートにデフォルトで表示されるフィールドが含まれます。

列 (フィールド)	説明
スキルグループ	スキルグループのエンタープライズ名です。
ドメイン (Domain)	スキルグループに関連付けられたメディアルーティングドメインの企業名。  ドメインは Media_Routing_Domain.EnterpriseName から取得されます。
<b>ルータ</b>	
キュー (Queued)	ルーターのキューで現在スキルグループ用にキューに入っているタスクの数です。
キューに入っているルータ最長タスク	ルータによって最も長くキューに留まっていると報告されたコール。
<b>ローカル</b>	
キュー (Queued)	ルーターのキューで現在スキルグループ用にキューに入っているタスクの数です。
最長キュー	ルータによって最も長くキューに留まっていると報告されたコール。
(ヘッダーなし)	



列(フィールド)	説明
ログオン済み	スキルグループに現在ログインしているエージェントの数。このカウントは、エージェントがログオンするたびに更新され、エージェントがログオフするたびに更新されます。
<b>現在の状態の分布</b>	
利用可能	スキルグループ内で受付可能状態にあるエージェントの数です。
予約済み	スキルグループ内で、[予約済み]状態で着信タスクを待っているエージェントの数。
通話: 着信	スキルグループ内で現在着信タスクに取り組んでいるエージェントの数です。
通話: 発信	スキルグループで現在アウトバウンドタスクを処理しているエージェントの数。
通話: その他	スキルグループで現在内部(インバウンドでもアウトバウンドでもない)タスクを処理しているエージェントの数。
保留 (Hold)	<p>すべてのアクティブ コールを保留にしているエージェント、またはスキルグループの状態が [一時停止] であるエージェントの数。</p> <p>1つのコールを保留状態にしても、別のコール(コンサルティブコールなど)で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。エージェントはすべてのアクティブな通話を保留状態にする必要があります。</p>
後処理	<p>スキルグループ内の後処理状態および後処理後対応可能状態にあるエージェントの数。</p> <p>まとめ状態は、エージェントがタスク作業の後に関与している状態であり、完了したときに着信タスクを受け入れる準備ができていないと想定されます。作業準備完了状態は、タスク作業後にエージェントが関与しており、完了時にタスクを受け入れる準備ができていないと見なされます。</p>

列 (フィールド)	説明
受信不可	スキルグループで対応不可状態であるエージェントの数。この状態のエージェントは、ログインはしているものの、タスク処理を行っておらずタスクを処理できない状態にあります。
他スキルビジー	<p>現在ビジーその他状態であるエージェントの人数。[他スキルビジー]状態とは、インターバルの間に、他のスキルグループに割り当てられているコールをエージェントが処理している状態を指します。</p> <p>たとえば、エージェントが1つのスキルグループのインバウンドコールで話しているときに、同時に他のスキルグループにログオンしてコールを受け付ける準備ができているとします。エージェントがアクティブ状態になれるのは(コールで通話したり、コールを処理したりできるのは)、一度に1つのスキルグループのみです。したがって、このエージェントが1つのスキルグループでアクティブ状態になっている間は、別のスキルグループではビジーその他状態になっているものと見なされます。</p>
<b>(インターバル)</b>	
ログオン	現在のインターバルの間に、エージェントがこのスキルグループにログインしていた合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒))。
利用可能	このスキルグループに関連付けられたエージェントが現在のインターバルの間に、このスキルグループにおいてNot_Active状態であった合計時間(秒数)。 AvailTime は、 LoggedOnTime の計算に含まれます。
受信不可	エージェントが現在のインターバル中にこのスキルで待受停止状態であった合計時間。 この値はデータベースから直接取得されます。
対応可能の割合	現在のインターバルにおいて、ログオン時間に対してエージェントが対応可能であった割合。
今日	

列(フィールド)	説明
ログオン	本日、エージェントがこのスキルグループにログインしていた合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒))。
利用可能	本日、このスキルグループに関連付けられたエージェントがこのスキルグループにおいて <b>Not_Active</b> 状態であった合計時間(秒数)。 <b>AvailTime</b> は、 <b>LoggedOnTime</b> の計算に含まれます。
受信不可	エージェントが本日このスキルで待受停止状態であった合計時間。この値はデータベースから直接取得されます。
対応可能の割合	本日エージェントの準備ができたログオン時間の割合。

## スキル グループのすべてのフィールド

### [すべてのフィールド] ビューの現在のフィールド

現在のフィールドは、ストックテンプレートから生成されたレポートにデフォルトで表示されるフィールドです。

既定のフィールドは、ストックテンプレートに表示される順序(左から右)で下の表に一覧表示されています。

**全フィールド**とは、全フィールドビューに表示されているフィールドです。列選択ツールを使用して、レポートのフィールドを追加したり、レポートからフィールドを削除することができます。

列(フィールド)	説明
スキルグループ	スキル グループのエンタープライズ名です。
ドメイン (Domain)	スキルグループに関連付けられたメディアルーティングドメインの企業名。  ドメイン は <b>Media_Routing_Domain.EnterpriseName</b> から取得されます。
ルータ	
キュー (Queued)	現在ルータキューのスキルグループにキューイングされているタスクの数。

列(フィールド)	説明
キュー内最長	ルータによって最も長くキューに留まっていると報告されたコール。
<b>ローカル</b>	
キュー (Queued)	現在ルータキューのスキルグループにキューイングされているタスクの数。
最長キュー	ルータによって最も長くキューに留まっていると報告されたコール。
<b>(ヘッダーなし)</b>	
ログオン済み	スキルグループに現在ログインしているエージェントの数。このカウントは、エージェントがログオンするたびに更新され、エージェントがログオフするたびに更新されます。
<b>現在の状態の分布</b>	
利用可能	スキルグループ内で[受付可]状態のエージェントの数です。
予約済み	スキルグループで着信タスクを待機している予約状態のエージェントの数。
通話: 着信	スキルグループ内で現在着信タスクに取り組んでいるエージェントの数です。
通話: 発信	スキルグループで現在アウトバウンドタスクを処理しているエージェントの数。
通話: その他	現在内部タスク(インバウンドでもアウトバウンドでも)に取り組んでいるスキルグループ内のエージェントの数。
保留 (Hold)	すべてのアクティブコールを保留しているか、またはスキルグループに対する状態が一時停止になっているエージェントの数。  1つのコールを保留状態にしても、別のコール(コンサルタティブコールなど)で通話しているエージェントは、保留状態ではありません。エージェントはすべてのアクティブな通話を保留状態にする必要があります。

列(フィールド)	説明
後処理	<p>スキルグループ内の後処理状態および後処理後待受状態にあるエージェントの数。</p> <p>後処理状態とは、エージェントがタスク後の作業を行っており、作業が完了しても着信タスクを受け入れる準備ができていないものと見なされている状態です。作業準備完了状態は、エージェントがタスクの作業後に参与している状態であり、完了時にタスクを受け入れる準備ができていと見なされます。</p>
受信不可	<p>スキルグループで対応不可状態であるエージェントの数。この状態のエージェントは、ログインはしているものの、タスク処理を行っておらずタスクを処理できない状態にあります。</p>
他スキルビジー	<p>現在ビジーその他状態であるエージェントの人数。[他スキルビジー]状態とは、インターバルの間に、他のスキルグループに割り当てられているコールをエージェントが処理している状態を指します。</p> <p>たとえば、エージェントが1つのスキルグループのインバウンドコールで話しているときに、同時に他のスキルグループにログオンしてコールを受け付ける準備ができています。エージェントがアクティブ状態になれるのは(コールで通話したり、コールを処理したりできるのは)、一度に1つのスキルグループのみです。したがって、このエージェントが1つのスキルグループでアクティブ状態になっている間は、別のスキルグループではビジーその他状態になっているものと見なされます。</p>
<b>アウトバウンド オプションの状態</b>	
通話: 予約	<p>スキルグループにおいてエージェントの予約コールで現在通話中のエージェントの数。</p>
通話: プレビュー	<p>現在アウトバウンドのプレビュー コールで話しているスキルグループのエージェントの数です。</p>
通話: 自動発信	<p>スキルグループにおいて自動発信(プレディクティブ)コールで現在通話中のエージェントの数。</p>

列 (フィールド)	説明
(ヘッダーなし)	
利用可能なICM	このスキルグループに属しており、現在、このスキルグループに関連付けられたMRDに対してICM対応可能状態であるエージェントの数。  エージェントがルーティング可能であり、MRDで対応可能である場合、エージェントはICM対応可能です。エージェントがICM対応可能である場合、システムソフトウェアはこのエージェントにタスクを割り当てることができます。
適格	このスキルグループに関連付けられたMRDにルーティング可能で、現在このスキルグループにおける状態が対応不可と後処理後対応不可以外のエージェントの数。
後処理状態の分布	
待受	エージェントは、スキルグループのコールまたはタスクのまとめの作業を行っています。  エージェントが音声コールを処理している場合、後処理作業が完了すると、対応タスクなし状態に移行します。エージェントが音声以外のタスクを処理している場合、後処理の完了後に、[対応タスクなし]状態または[待受停止状態]になる場合があります。
後処理	エージェントは、スキルグループのコールの後処理作業を行っています。後処理が完了すると、エージェントは[待受停止]状態になります。
(ヘッダーなし)	
利用可能なアプリケーション	このスキルグループのエージェントのうち、そのスキルグループが属しているMRDに関連付けられたアプリケーションに対応可能であるエージェントの数。あるエージェントがMRDに対し、ルーティングできないが使用可能である場合、アプリケーションを使用可能になります。
(インターバル)	

列(フィールド)	説明
ログオン	現在のインターバルの間に、エージェントがこのスキルグループにログインしていた合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒))。
利用可能	このスキルグループに関連付けられたエージェントが現在のインターバルの間に、このスキルグループにおいてNot_Active状態であった合計時間(秒数)。 AvailTime は、LoggedOnTime の計算に含まれます。
受信不可	エージェントが現在のインターバル中にこのスキルで待受停止状態であった合計時間。 この値はデータベースから直接取得されます。
処理済み (Handled)	現在のインターバルの間に、スキルグループのエージェントが応答し、後処理を完了させた着信コールの数。
平均処理時間 (Avg Handle Time)	指定間隔中にエージェントがタスクの処理に費やした平均時間、単位はHH:MM:SS(時間、分、秒)です。
対応可能の割合	指定時間内に、エージェントが準備完了状態だったログオン時間の割合。
<b>今日</b>	
ログオン	本日、エージェントがこのスキルグループにログインしていた合計時間(HH:MM:SS (時、分、秒))。
利用可能	本日、このスキルグループに関連付けられたエージェントがこのスキルグループにおいてNot_Active状態であった合計時間(秒数)。 AvailTime は、LoggedOnTime の計算に含まれます。
受信不可	エージェントが本日このスキルで待受停止状態であった合計時間。 この値はデータベースから直接取得されます。
処理済み (Handled)	本日、スキルグループでエージェントが応答し、後処理を完了させた着信コールの数。
平均処理時間 (Avg Handle Time)	本日、エージェントがタスクの処理で費やした平均時間(HH:MM:SS (時、分、秒)の形式)。

列(フィールド)	説明
対応可能の割合	本日エージェントの準備ができたログオン時間の割合。

## スキルグループで使用可能なフィールド

### スキルグループレポートビューで使用可能なフィールド

[このレポートで利用可能なフィールド]には、既定で各ビューの現在のフィールドとして表示されるフィールドが含まれます。このレポートでその他に利用可能なフィールド:

スキルグループ ID - スキルグループの一意の識別子。



## 翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。