

Brekeke Contact Analytics

アドミニストレーター・ガイド

Version 2.7

株式会社日本ブレケケ

バージョン

Brekeke Contact Analytics v2.7 アドミニストレーター・ガイド

2024年12月 改訂

著作権

本書の著作権は、株式会社日本ブレケケにあります。

Copyright © 2003 Brekeke Japan, Inc.

本書の一部または全部を、株式会社日本ブレケケとの書面による同意なしに、複写、複製、転載、多言語への翻訳、書き換え、あるいは、転送することは法律で禁じられています。

免責事項

株式会社日本ブレケケは予告なしに本書の内容を変更する権利を有します。

登録商標

- ◆ *Linux* は、*Linus Torvalds* 氏の米国及びその他の国における登録商標あるいは商標です。
- ◆ *Red Hat* は、米国 *Red Hat, Inc.* の登録商標です。
- ◆ *Windows* は、米国 *Microsoft Corporation* の米国及びその他の国における登録商標です。
- ◆ *Mac* は、米国 *Apple Computer, Inc.* の米国及びその他の国における登録商標です。
- ◆ *Java* 及びすべての *Java* ベースの商標及びロゴは、*Oracle Corporation* の米国及びその他の国における登録商標あるいは商標です。
- ◆ その他製品名と会社名は、一般にその会社の登録商標です。

1.	はじめに.....	5
2.	インストール.....	6
2.1.	動作環境、および必要なソフトウェア.....	6
2.2.	インストール手順.....	6
2.3.	初期設定手順.....	8
2.4.	Brekeke Recording File Server との連携設定.....	10
3.	メンテナンス.....	11
3.1.	バージョンアップデート.....	11
3.2.	アンインストール.....	11
3.3.	CDR の再構築.....	11
3.4.	システムリソースの最適化.....	12
3.5.	データベースの最適化.....	12
4.	管理メニュー（マルチテナント版）.....	13
4.1.	テナント.....	13
4.2.	リアルタイムレポート.....	13
4.3.	ログ.....	13
4.4.	設定.....	14
4.5.	その他の項目.....	14
5.	メインメニュー（シングルテナント版）.....	15
5.1.	リアルタイムレポート.....	15
5.2.	ヒストリカルレポート.....	15
5.3.	通話履歴.....	15
5.4.	スクリプト.....	15
5.5.	ログ.....	16
5.6.	設定.....	17
5.7.	メンテナンス.....	25
6.	ログイン画面.....	26
6.1.	概要.....	26
6.2.	管理者とスーパーバイザーのアクセス制限.....	26
7.	CDR サーバ.....	27
7.1.	概要.....	27
8.	リアルタイムレポート.....	28
8.1.	概要.....	28
8.2.	リアルタイムレポートの共通機能.....	29
8.3.	マイルポート.....	88

8.4.	リアルタイムテーブル.....	89
8.5.	リアルタイムテーブルの設定.....	91
8.6.	リアルタイムテーブルの定義.....	95
8.7.	リアルタイムテーブルの標準レポート.....	98
8.8.	リアルタイムチャート.....	106
8.9.	リアルタイムチャートの設定.....	108
8.10.	リアルタイムチャートの定義.....	112
8.11.	リアルタイムチャートの標準レポート.....	115
8.12.	リアルタイムマップ.....	140
8.13.	リアルタイムマップの設定.....	143
8.14.	リアルタイムドキュメント.....	146
8.15.	リアルタイムドキュメントの設定.....	148
8.16.	リアルタイムドキュメントの定義.....	151
8.17.	設定.....	152
9.	ヒストリカルレポート.....	154
9.1.	概要.....	154
9.2.	クイックレポート.....	155
9.3.	定時レポート.....	156
9.4.	設定.....	158
9.5.	DNISレポート.....	159
9.6.	ANIレポート.....	160
9.7.	ACDレポート.....	161
9.8.	エージェントレポート.....	163
10.	通話履歴.....	165
10.1.	概要.....	165
10.2.	検索画面.....	165
10.3.	通話詳細画面.....	167
11.	スクリプト(クライアント).....	169
11.1.	エージェントの通話履歴.....	169
12.	REST API.....	172
12.1.	システム再起動.....	172
12.2.	システム停止.....	173
12.3.	システム状態取得.....	174

1. はじめに

Brekeke Contact Analytics (CA) は、Brekeke Customer Interaction Manager (CIM) の稼働ログをリアルタイムに解析してコンタクトセンターの運用状況を可視するとともに、過去情報を分析してレポートする MIS (Management Information System) アプリケーションです。

Brekeke Contact Analytics では以下の機能を提供します。

CDR サーバ	Brekeke CIMの稼働ログをリアルタイムで解析し、現在状況の把握と当日集計を行います。分析された結果は情報密度の高いCDR (Call Detail Record) として、データベースに蓄積されます。
リアルタイムレポート	コンタクトセンターの現在情報や当日の集計情報をテーブル、チャート、マップ、ドキュメントの形式で画面上にグラフィカルに表示します。また、各ユーザーが複数のレポートを自由に組み合わせて表示するマイレポート機能や、強力なカスタマイズ機能を兼ね備えています。 ✓ お使いのエディションによって利用可能な機能は異なります。
ヒストリカルレポート	コールセンターの過去の集計情報を PDF または CSV 形式でファイル出力します。
通話履歴検索	通話履歴を検索し、詳細情報の表示と録音音声の再生を行います。 ✓ 録音音声の再生には Brekeke RFS との連携が必要となります。

2. インストール

2.1. 動作環境、および必要なソフトウェア

Brekeke Contact Analytics を動作させるためには、以下のような環境を推奨します。

<https://docs.brekeke.jp/ccs/ccs-system-requirements> も参考にしてください。

CPU	2 GHz 以上 (マルチコアプロセッサ推奨)
Memory	4 G バイト以上
OS	Microsoft Windows 2012/2016/2019, CentOS 6.x – 7.x, RHEL 8.x, Ubuntu(supported LTS versions) (64ビット版を推奨)
Java	<Windows> Adoptium (Temurin) 11, Oracle Java SE 11 (64ビット版を推奨) <Linux> OpenJDK 11, Oracle Java SE 11 (64ビット版を推奨)
Apache Tomcat	9.x
データベース	MySQL 5.5.x – 5.7.x, MySQL 8.0.x, MariaDB 10.x
Brekeke CIM	Version 2.7.5.8 or later

2.2. インストール手順

2.2.1. Brekeke CIM のインストール

Brekeke CIM をインストールしてください。インストール方法については、『Brekeke Customer Interaction Manager アドミニストレーター・ガイド』を参照してください。Brekeke CA と Brekeke CIM は、通常は異なるマシンにインストールします。(同一マシンにインストールすることもできます。)

- ✓ CIM のログデータベースは CA から直接参照されるため、CIM と CA が異なるマシンにインストールされる場合には、いずれのマシンからも接続可能な設定にしておく必要があります。

2.2.2. Java SE のインストール

1) JDK または JRE をインストールしてください。

- ✓ Brekeke CA と Brekeke CIM が同一マシンにインストールされている場合には、このステップは必要ありません。
- ✓ Linux の場合、通常の Java (OpenJDK の場合は java-openjdk) をインストールしてください。java-headless のみをインストールした場合、一部機能が正常に動作しないことがあります。

2.2.3. Tomcat のインストール

- 1) Apache Tomcat のウェブサイト (<http://tomcat.apache.org/index.html>) にアクセスして、インストールする環境に適切なバイナリファイルをダウンロードしてください。
- 2) 必要に応じて JDK または JRE のインストール先を環境変数 JAVA_HOME にセットしてください。
- 3) ダウンロードした Apache Tomcat をインストールしてください。
- 4) 最適なパフォーマンスを得られるように、運用環境に合わせて Tomcat のリソース設定を行ってください。 ([「システムリソースの最適化」](#)を参照してください。)
 - ✓ 不必要なエラー表示を避けるために、Tomcat の autoDeploy と liveDeploy を無効化してください。無効化するには <Tomcat インストール先>/conf/server.xml の Host タグを以下の例のように修正します。なお、Tomcat 9 を使用する場合、liveDeploy の無効化は不要です。

```
<Host name="localhost" appBase="webapps"
      unpackWARs="true" autoDeploy="false" liveDeploy="false"
      xmlValidation="false" xmlNamespaceAware="false">
```
 - ✓ Brekeke CA と Brekeke CIM が同一マシンにインストールされている場合には、このステップは必要ありません。

2.2.4. データベースのインストール

- 1) データベースをインストールしてください。インストール方法については、データベースのマニュアルを参照してください。
- 2) 最適なパフォーマンスが得られるように、運用環境に合わせてデータベースの設定を行ってください。 ([「データベースの最適化」](#)を参照してください。)

2.2.5. Brekeke Contact Analytics のインストール

- 1) インストールした Tomcat ディレクトリの下にある webapps ディレクトリに ca.war を配置してください。Tomcat により自動的にデプロイされます。

2.2.6. Tomcat の起動

- 1) Tomcat を起動してください。
- 2) ブラウザから <http://localhost:8080> をオープンしてください。(Tomcat の設定でポート番号として 8080 以外を指定した場合は、そのポート番号に変更してください。)
- 3) Apache Tomcat のページが表示されれば、Tomcat は正常に起動しています。
 - ✓ Tomcat はネットワーク、及び、データベースより後に起動するようにしてください。

2.2.7. Brekeke Contact Analytics の起動確認

- 1) ブラウザから <http://localhost:8080/ca/> をオープンして、CA の管理画面にアクセスできるかどうか確認してください。(Tomcat の設定でポート番号として8080以外を指定した場合は、そのポート番号に変更してください。)
- 2) ライセンスのアクティベートを行うためのダイアログが表示されます。

2.3. 初期設定手順

2.3.1. ライセンスのアクティベート

- 1) EULAを確認後、プロダクト ID をテキストボックス内に入力します。
- 2) 以後、画面の指示に従ってアクティベートを完了してください。
- 3) アクティベートが完了すると、CA の初期設定ウィザード画面に移行します。

2.3.2. アプリケーションインスタンス状態の設定

- 1) アプリケーションインスタンスの状態を設定します。
冗長化を構成しない場合は、“アクティブ”を設定してください。
- 2) [続行]ボタンを押下すると、[データベース]画面に移行します。

2.3.3. 設定情報データベースの初期化

- 1) [データベースの初期化]ボタンを押下して[データベース初期化]画面に移行します。
- 2) [データベース初期化]画面からデータベースの新規作成または初期化を行います。(「[設定](#)」を参照してください。)
- 3) 初期化が完了すると[データベース]画面に復帰します。
- 4) [保存]ボタンを押下して、データベースの接続設定を保存します。
- 5) CIM へのレジストレーション画面に移行します。

2.3.4. CIM へのレジストレーション

- 1) CIM 画面の CIM URL に、Brekeke CIM の URL を入力し、保存を行ってください。
[例: <http://192.168.0.1:8080/cim/>]

2.3.5. テナント名の設定(シングルテナント版)

Brekeke CIM 内に作成されているテナント名を Brekeke CA 上で指定します。テナント設定をするときログオフします。

2.3.6. Brekeke CIM の Access-Control-Allow-Origin 設定

- 1) Brekeke CIM にログインし、【設定>セキュリティ】画面を開いてください。
 - 2) Access-Control-Allow-Origin 設定に、Brekeke CA のドメインを追加してください。
“http://tomcat-address:tomcat-port” のフォーマットで記述します。
[例: <http://192.168.0.2:8080>]
- ✓ Brekeke CA と Brekeke CIM が同一マシンにインストールされている場合には、このステップは必要ありません。

2.3.7. Brekeke Contact Analytics の設定

- 1) Brekeke CA に管理者アカウントでログインしてください。
- 2) CDR サーバの設定を行ってください。
CDR サーバはアプリケーションのエンジンに相当する機能であり、CA を動作させるためには CDR サーバの設定が最低限必要です。メニューの【設定>CDR サーバ】から画面を開き、設定を行ってください。(「[設定>CDR サーバ](#)」を参照してください。)
- 3) メニューの【起動/停止】から画面を開き、CDR サーバを開始してください。
画面左下枠の CDR サーバのステータス欄に「起動中」または「動作中」と表示されていれば CA は正常に稼働しています。
- 4) CDR サーバは起動時に未処理ログの解析処理とリアルタイム情報の再集計を行います。その間 CDR サーバのステータスは「起動中」のままとなり、リアルタイム情報などは正しく表示されません。未処理のログ件数によりませんが、起動処理は数分から数時間かかる場合があります。
- 5) 必要に応じて、リアルタイムレポート、またはヒストリカルレポートの設定を行ってください。
それぞれメニューの【リアルタイムレポート>設定】、【ヒストリカルレポート>設定】から設定画面を開き設定します。

2.4. Brekeke Recording File Server との連携設定

Brekeke Recording File Server(RFS)と連携することで、Brekeke CA の通話履歴検索画面から通話音声ファイルを再生できるようになります。

2.4.1. Brekeke Recording File Server のインストール

Brekeke Recording File Server をインストールしてください。

RFS のインストール方法については、RFS のドキュメントをご参照ください。

2.4.2. Brekeke Contact Analytics での Brekeke Recording File Server に関する設定

- 1) Brekeke CA に管理者アカウントでログインしてください。
- 2) メニューの【設定>RFS】から設定画面を開き、録音ファイルサーバの設定を行ってください。
([「設定>RFS」](#)を参照してください。)

3. メンテナンス

3.1. バージョンアップデート

Brekeke CA を新しいバージョンにアップデートする場合は、次の手順で行ってください。

- 1) Brekeke CA にログインし、【メンテナンス>ソフトウェアの更新】画面を開いてください。
- 2) war ファイルを選択後、[更新]ボタンにより、アプリケーションの更新を開始します。
- 3) 更新を完了するために、アプリケーションサーバーを再起動してください。

3.2. アンインストール

Tomcat を停止し、インストールした war ファイル (通常は ca.war) と、その拡張子を除いた同名のフォルダを webapps ディレクトリから削除してください。Brekeke CIM、Tomcat、Java SE、データベースのアンインストールについては、それぞれの製品のアンインストール手順に従ってください。

3.3. CDR の再構築

データベースの障害などにより CDR (Call Detail Record) が破損した場合、Brekeke CIM のログが残存していれば CDR を再構築することができます。

- 1) メンテナンス画面から CDR サーバを停止してください。
- 2) 必要に応じて CA のデータベースのレコードを削除してください。(※CDR が再構築される際、CA のデータベースに保存されている解析済みの CDR は上書きされません)
- 3) コンソール等を使用して CA のデータベース上で以下の SQL を実行してください。
UPDATE cdr SET ctime=0 WHERE tenant_name = '<tenant_name>';
※<tenant_name>は対象とするテナント名に置き換える必要があります。
- 4) CDR サーバを起動してください。
CDR サーバの状態が起動中となり CIM ログの解析が行われます。(※ログの件数によりますが、CDR の再構築処理は数分から数十時間かかる場合があります。)

3.4. システムリソースの最適化

3.4.1. Java VM の設定

ブレケケ・コンタクトセンター・スイートの全てのアプリケーションを単一の Tomcat にインストールして、オールインワンで使用する場合などに、Java VM のパーマネント領域が不足する場合があります。そのような場合は、Tomcat の CATALINA_OPTS に `-XX:PermSize=256m -XX:MaxPermSize=512m` などを指定して、現在よりも大きなサイズのパーマネント領域を確保してください。

3.4.2. Tomcat の設定

- (1) ログイン中のエージェント数に比例してクライアントとサーバー間のコネクション数も増加します。同時ログイン数が Tomcat の `maxThreads` 値を上回ると、サーバーでクライアントのリクエストを受けきれず、強制ログアウトが発生してしまう場合があります。そのような事態を防ぐために、事前にコンタクトセンターの規模に合わせて Tomcat の `maxThread` と `maxConnections` を調整しておく必要があります。Brekeke CA 用に確保すべき `maxThreads` の値は以下の計算式で求められます。`maxConnections` の値は、`maxThreads` の値と同じにすることを推奨します。

確保すべき `maxThread` の値 = システム全体の最大同時エージェントログイン数 x 2

また、Linux など一部の OS では、ユーザーが使用できる最大スレッド(プロセス)数がデフォルトで制限されている場合もありますので、こちらも合わせてご確認ください。Tomcat や OS の設定の詳細や変更方法につきましては、それぞれのガイドやマニュアルなどをご参照ください。

- (2) Brekeke CA では画像など大きなサイズのデータがアップロードされる可能性がありますので、Tomcat の POST サイズの上限にご注意ください。<Tomcat インストール先>/conf/server.xml の Connector に `maxPostSize` を設定することで変更可能です。無制限を推奨します。

3.5. データベースの最適化

Brekeke CA では画像など大きなサイズのデータをデータベースに保存します。データベースによっては送信可能なパケット長がデフォルトで制限されている場合がありますので、ご注意ください。MySQL の場合は、`max_allowed_packet` を設定することで変更可能です。

4. 管理メニュー(マルチテナント版)

マルチテナント版の Brekeke CA でシステム管理者としてログインした時のみ表示されるメニューです。

4.1. テナント

4.1.1. テナント

テナントの一覧が表示されます。[新規作成]ボタンにより、Brekeke CIM 内に作成されているテナント名を指定して、Brekeke CA 上で管理可能なテナントを新規に追加できます。また、テナント名をクリックすると、そのテナントのメインメニューに移行します。

4.2. リアルタイムレポート

4.2.1. リアルタイムレポート

リアルタイムレポートのテーブルとチャートの定義および設定をシステムレベルで行います。全てのテナントに共通するレポートの定義や設定を行う場合はここで行います。
(詳細は[「メインメニュー>リアルタイムレポート」](#)を参照してください。)

4.3. ログ

4.3.1. エラーログ

システム内で発生したエラー情報が表示されます。
(詳細は[「メインメニュー>ログ」](#)を参照してください。)

4.3.2. デバッグログ

指定した期間分のアプリケーションのデバッグログを一括でダウンロードします。
(詳細は[「メインメニュー>ログ」](#)を参照してください。)

4.4. 設定

4.4.1. システム

同様の画面がテナントメニュー側にも存在しますが、ここではシステムの設定を行います。(項目の詳細は[「メインメニュー>設定>システム」](#)を参照してください。)

4.4.2. CDR サーバ

同様の画面がテナントのメインメニュー側にも存在しますが、ここではデフォルトの CDR サーバの設定を行い、新規に追加したテナントの CDR サーバの設定は本画面の設定値で行われます。(項目の詳細は[「メインメニュー>設定>CDR サーバ」](#)を参照してください。)

4.4.3. RFS

同様の画面がテナントのメインメニュー側にも存在しますが、ここではデフォルトの Brekeke RFS との連携設定を行い、テナントのメインメニュー側で設定が行われない場合、こちらの設定が有効となります。(項目の詳細は[「メインメニュー>設定>RFS」](#)を参照してください。)

4.4.4. セキュリティ

[アクセスを許可するユーザーの IP 設定]については、同様の項目がテナントメニュー側にも存在しますが、ここではシステム全体としてのセキュリティ設定を行います。テナントメニュー側で設定が行われた場合でも、こちらの設定が優先された上で適用されます。(項目の詳細は[「メインメニュー>設定>セキュリティ」](#)を参照してください。)

4.5. その他の項目

その他の項目についての詳細はシングルテナント版の Brekeke CA のメインメニューの各項目と共通しています。詳細は[「メインメニュー」](#)を参照してください。

5. メインメニュー(シングルテナント版)

5.1.リアルタイムレポート

コンタクトセンターの現在情報や当日の集計情報の表示と、各レポートの定義と設定を行います。詳細は[「リアルタイムレポート」](#)を参照してください。

5.2.ヒストリカルレポート

通話やエージェントの過去の稼働情報の集計と、共通の設定・メンテナンスを行います。詳細は[「ヒストリカルレポート」](#)を参照してください。

5.3.通話履歴

エージェントの通話履歴の検索と、録音音声の再生・通話の詳細情報の表示を行います。詳細は[「通話履歴」](#)を参照してください。

5.4.スクリプト

Brekeke CA ではスクリプトを記述して、コールセンターを柔軟かつ高度にカスタマイズすることができます。

5.4.1. スクリプト

スクリプトの一覧が表示されます。[新規作成]ボタンにより、スクリプト新規作成画面に移行します。また、スクリプトをクリックすると、そのスクリプトの編集画面に移行します。

5.4.2. スクリプト新規作成、もしくは編集

スクリプトの編集を行います。[スクリプト実行]セクションでは、表示中のスクリプトを実行することができます。スクリプトに関する詳細は、「[スクリプト\(クライアント\)](#)」を参照してください

項目	説明
スクリプト	スクリプト名が表示されます。新規作成の場合は、スクリプト名を設定してください。半角英数小文字、アンダーバー、ハイフンのみ使用可能です。作成後は変更できません。
種別	スクリプトの動作種別。スクリプトとページが選択できます。ページは、サーバーサイドでカスタムページを表示する場合に使用します。
説明	スクリプトの説明。自由に記述してください。
JavaScript	JavaScript 言語によるスクリプトを記述します。
スクリプト実行	
関数名	表示されているスクリプト内の関数名を指定します。
パラメータ1~5	文字列を指定します。

✓ スクリプトはアプリケーションの動作やパフォーマンスに影響を及ぼす非常にクリティカルな機能ですので、システム管理者以外のユーザーによるメンテナンスは推奨しません。そのためマルチテナント版ではテナントユーザーによる作成や編集はデフォルトで禁止されています。

5.5. ログ

5.5.1. エラー

発生したエラーの履歴が日別で表示されます。

項目	説明
日時	エラーが発生した日時です。
エラー	エラーの種類です。
補足情報	エラーの補足情報です。クリックで詳細を確認できます。

✓ マルチテナント版の Brekeke CA では本画面へは【管理メニュー>ログ】内のタブよりアクセスします。

5.5.2. デバッグログ

指定された期間分のアプリケーションのデバッグログをダウンロードすることができます。保持可能なデバッグログの期間はコールセンターの規模によって異なります。ログファイルはローテーションするため、稼働量の多いコールセンターなどでは、数日分のログが保持できない場合がありますので、必要に応じて、<Tomcat インストール先>/webapps/ca/WEB-INF/conf/log4j.properties 内の MaxFileSize と MaxBackupIndex の値を変更してログファイルの最大サイズとバックアップ数を調整してください。設定変更後は Tomcat を再起動する必要があります。

5.6. 設定

5.6.1. システム

Brekeke CA のシステム設定を行います。

項目	説明
一般	
テナント名	Brekeke CA で使用するテナント名が表示されます。 (マルチテナント版の Brekeke CA の場合は、テナントメニュー側の設定画面に表示されます)
説明	テナントの説明を記載しておくことができます。 (マルチテナント版の Brekeke CA の場合は、テナントメニュー側の設定画面に表示されます)
ログ保存日数	ローカルディスク上に出力されるエラーログなどの、日別ログの保存期限を設定します。
ユーザ	Brekeke CA の管理者ユーザー名を指定します。 このアカウントは Brekeke CA 専用のアカウントであり、初期設定時や障害発生時にログインする場合に使用します。通常 (Brekeke CIM 連携時) は、Brekeke CIM のアカウントで Brekeke CA にログインします。
パスワード	Brekeke CA の管理者ユーザーのパスワードを指定します。

- ✓ マルチテナント版の Brekeke CA では【ログ保存日数】【ユーザ】【パスワード】は【管理メニュー>設定】より設定します。

5.6.2. CDR サーバ

CDR サーバの動作設定を行います。

設定を変更した場合は CDR サーバ再起動後に設定値が反映されます。

項目	説明
番号パターン	
外線	外線の番号を正規表現で指定します。 [例1: ^[0-9]{6,25}\$] [例2: ^[0-9]{7,25}\$ ^999.+]\$]
VM	PBX の留守番電話(録音)の番号を正規表現で指定します。 [例: ^vm.+]\$]
MSG	PBX の留守番電話(再生)の番号を正規表現で指定します。 [例: ^msg.+]\$]
IVR	PBX の IVR の番号を正規表現で指定します。 [例: ^ivr.+]\$]
キュー	PBX のキューの番号を正規表現で指定します。 [例: ^q_.+\$]
除外	CA で除外する番号を正規表現で指定します。 この番号を持つセッションは CDR サーバの解析処理対象外となります。 [例1: ^vm.+]\$] [例2: ^0000\$ ^9[0-9]{3}\$]
解析設定	
解析情報保持時間 (hour)	解析情報の保持期間を時間(hour)で指定します。 1以上の整数値を指定してください。 CIM ログが欠落した場合など、解析処理を完了できなくなったデータは、保持期間経過後にタイムアウトとなり放棄されます。想定される通話時

	間より、長い時間を設定してください。
CIM ログ読込間隔 (msec)	CIM ログの読込間隔をミリ秒 (msec) で指定します。 1以上の整数値を指定してください。 この数値を大きくすると、システムへの負荷は軽減されますが、ログの件数処理能力は低下します。処理能力を上回る件数のログが生成された場合、リアルタイム情報に遅延が生じる事がありますので、通話件数とサーバの処理能力に応じて適切な値を設定してください。
集計設定	
タイムテーブル間隔 (min)	当日集計値を保持するタイムテーブルの間隔を分 (min) で指定します。 60または30の整数値を指定します。 CDR サーバは起動時に本設定値に基づいてタイムテーブルを作成し、テーブル毎に当日集計値を保持します。 タイムテーブル間隔が小さくなる程、当日の時間帯集計の粒度が細くなりますが、その分システムリソースを消費します。
集計開始時間	当日集計を行う業務時間帯を指定します。 時間外に発生した稼働データは、リアルタイムレポートにおいて通常参照される業務時間内の集計値から除外され、業務時間外のデータとして分離されて集計されます。 日をまたいで時間帯を設定することはできません。
集計終了時間	
ショートコール基準値 (msec)	ショートコール判定を行うための基準値をミリ秒 (msec) で設定します。 0以上の整数値を指定してください。 DNIS に着信後、本設定時間内に切断された通話はショートコールとみなされ、無効呼として集計から除外されます。 本設定が0の場合、ショートコール判定は行いません。 なお、本設定はインバウンド (DNIS) のみに適用され、アウトバウンド (ANI) には適用されません。
サービスレベル基準値 (msec)	サービスレベル判定を行うための基準値をミリ秒 (msec) で設定します。 1以上の整数値を指定してください。 DNIS に着信後、本設定時間内にエージェントなど、業務上の目的の端末への分配が完了した通話はサービスレベルを達成したものと判定されます。
CDR 設定	
CDR 保存期間 (day)	CDR の保存期間を日数 (day) で指定します。 1以上の整数値を指定してください。 保存期間を経過した CDR はデータベースから自動的に削除されます。
アドバンスド オプション	
以下のプロパティを記述して CDR サーバのパフォーマンスを調整することができます。	
engine.read.max.records デフォルト: [1000]	CDR サーバで一度に読み込む CIM ログの最大レコード件数を指定します。 CDR サーバ設定の [CIM ログ読込間隔] との組み合わせで、単位時間あたりの処理可能レコード数を調整する事ができます。 例えば、[engine.read.max.records=1000]、[CIM ログ読込間隔=250 (ms)] の場合、1秒あたり約4000件のログを読み込み可能な概算となります。ただし、レコード読み込み後の解析処理にも一定の時間を要しますので、実際の処理可能レコード数は概算値よりも低くなります。
engine.read.interval.millisecond デフォルト: [0]	CDR サーバのログ解析処理時のレコード処理間隔をミリ秒で指定します。 通常、ウェイトはかけませんが、サーバ動作中のシステム負荷が高い場合などに数ミリ秒程度のウェイトをかける事で負荷を軽減する事ができま

	す。 本設定値の大きさに比例してログ解析処理のパフォーマンスは低下します。
engine.write.queue.max.records デフォルト: [100000]	解析後の CDR をデータベースに書き込む際に使用するバッファの最大レコード数を指定します。バッファされたレコード数がこのしきい値を超えた場合 CDR サーバは CIM ログの読み込みを100ミリ秒間保留します。
engine.write.override.enabled デフォルト: [false]	解析後の CDR をデータベースに書き込む際に、競合する解析済みのデータを上書きするかどうかを指定します。
その他の調整用プロパティ	
category.agent.name.cache.enabled デフォルト: [false]	プロパティ値が true の場合、オフラインのエージェントの名前が表示できるようになります。
category.agent.reference.wrapup.callinfo デフォルト: [false]	プロパティ値が true の場合、リアルタイムレポートの agent データソースで後処理中でも現在通話情報を参照できるようになります。 例えば、どのようなカスタマーからの通話の後処理なのか、どのような業務の通話の後処理なのかを確認することができます。

5.6.3. データベース

CDR サーバで使用するデータベースの接続情報を設定します。本画面で指定されるデータベースに CDR が保存されます。[データベースの初期化]ボタンにより、各データベースの初期化画面に移行します。

[データベースの初期化]画面でデータベースが初期化された場合は、各設定項目は自動的に適切な値に設定されます。

項目	説明
データベース設定情報	
ドライバー クラス	使用する JDBC ドライバーのクラス名を設定します。
URL	JDBC により接続するデータベースの URL を設定します。
ユーザー	JDBC 接続で使用するユーザー名を設定します。
パスワード	JDBC 接続で使用するパスワードを設定します。

5.6.4. データベースの初期化

データベースの初期化を行います。[初期化]ボタンにより、データベースの作成・初期化が行われます。
[キャンセル]ボタンにより、データベース画面に戻ります。

項目	説明
データベースサーバ	
IP アドレス	接続するデータベースサーバーの IP アドレスを設定します。
ポート	接続するデータベースサーバーのポート番号を設定します。 (デフォルト: 3306)
データベース	
ドライバー クラス	使用する JDBC ドライバーのクラス名を設定します。
データベース名	初期化するデータベース名を設定します。 データベースが存在しない場合は新たに作成されます。
ユーザー名	データベースにアクセスするユーザーの ID を設定します。 ユーザーが存在しない場合は新たに作成されます。
ユーザーパスワード	データベースにアクセスするユーザーのパスワードを設定します。
オプション	データベースにアクセスする際の JDBC URL に付加するオプションを設定します。
データベース管理者	
管理者名	接続するデータベースサーバーの管理者の ID を設定します。
管理者パスワード	接続するデータベースサーバーの管理者のパスワードを設定します。

5.6.5. CIM

連携する Brekeke CIM へのレジストレーションを行います。

項目	説明
CIM へのレジストレーション	
CIM URL	連携する CIM の URL を指定します。 http(s)://(アドレス):(ポート)/cim の形式で指定する必要があります。
CA URL	CA の URL を指定します。 http(s)://(アドレス):(ポート)/ca の形式で指定する必要があります。

5.6.6. RFS

Brekeke Recording File Server と連携するための設定を行います。

設定を変更した場合は適用後即時に動作に反映されます。

本設定は必須ではありません。設定内容が無効な場合は RFS と連携せずに動作します。

項目	説明
一般	
録音ファイルサーバ連携	連携の有無を設定します。
録音ファイルサーバ設定	
録音ファイルサーバ URL	Brekeke CIM に登録されている Brekeke RFS の一覧から連携する Brekeke RFS を選択できます。選択すると、以下の JDBC 各設定項目は自動的に適切な値に設定されます。
JDBC ドライバークラス	使用する JDBC ドライバークラス名を設定します。
JDBC URL	JDBC により接続するデータベースの URL を設定します。
JDBC ユーザー	JDBC 接続で使用するユーザー名を設定します。
JDBC パスワード	JDBC 接続で使用するパスワードを設定します。

5.6.7. セキュリティ

Brekeke CA へのアクセス制限などのセキュリティ設定を行います。

項目	説明
アクセスを許可するユーザーの IP 設定	
デフォルト	Brekeke CA へのユーザーからのアクセスに対しての、デフォルトでの動作を設定します。 [許可]に設定した場合は禁止 IP で設定した IP アドレス以外のアクセスを受け付けるように動作し、[禁止]に設定した場合は許可 IP で設定した IP アドレス以外のアクセスを受け付けずに動作します。
禁止 IP・許可 IP	禁止・許可の対象 IP アドレスを正規表現で設定します。

5.6.8. リソース

利用可能なアプリケーションリソースの設定をします。

項目	説明
一般	
最大閲覧セッション数	Brekeke CA を使用する全てのユーザー(システム管理者を除く)の最大同時閲覧セッション数を制限します。 現在値は、ユーザーが Brekeke CA にアクセスすると増え、他の URL に移動する等 Brekeke CA にアクセスしなくなると減ります。
分析可能エージェント数	CDR サーバで解析する1日のエージェント数を制限します。 設定変更後は CDR サーバの再起動が必要です。 現在値は、エージェント機能をもったユーザーがログインすると増え、日付が変わるとリセットされます。
リアルタイムレポート	
最大レポートセッション数	ユーザー(システム管理者を含む)が閲覧するレポートセッション数を制限します。 現在値は、項目を定義しているレポートを表示すると増え、項目を定義しているレポートを表示なくなると減ります。
リアルタイムテーブル	
レポート機能	リアルタイムテーブル機能を制限します。
カスタマイズ機能	リアルタイムテーブルの編集機能(新規作成、削除、エクスポート、定義のカスタマイズ)を制限します。 無効に設定した場合でも、閲覧は可能です。
最大レポートセッション数	ユーザー(システム管理者を含む)が閲覧するテーブルレポートセッション数を制限します。 現在値は、項目を定義しているテーブルレポートを表示すると増え、項目を定義しているテーブルレポートを表示なくなると減ります。
リアルタイムチャート	
レポート機能	リアルタイムチャート機能を制限します。
カスタマイズ機能	リアルタイムチャートの編集機能(新規作成、削除、エクスポート、定義のカスタマイズ)を制限します。 無効に設定した場合でも、閲覧は可能です。
最大レポートセッション数	ユーザー(システム管理者を含む)が閲覧するチャートレポートセッション数を制限します。 現在値は、項目を定義しているチャートレポートを表示すると増え、項目を定義しているチャートレポートを表示なくなると減ります。
リアルタイムマップ	
レポート機能	リアルタイムマップ機能を制限します。
最大レポートセッション数	ユーザー(システム管理者を含む)が閲覧するマップレポートセッション数を制限します。 現在値は、アイコンを定義しているマップレポートを表示すると増え、アイコンを定義しているマップレポートを表示なくなると減ります。
ドキュメント	
レポート機能	リアルタイムドキュメント機能を制限します。
最大レポートセッション数	ユーザー(システム管理者を含む)が閲覧するドキュメントレポートセッション数を制限します。

	現在値は、Brekeke CA 内のデータを定義しているドキュメントレポートを表示すると増え、Brekeke CA 内のデータを定義しているドキュメントレポートを表示しなくなると減ります。
--	--

5.6.9. アドバンスド オプション

本画面でプロパティ値を設定することでシステム共通の動作調整を行うことができます。これらの設定はアドバンスドオプションでのみ変更することができます。

プロパティ名	説明
スーパーバイザー (SV) のパーミッション調整用プロパティ	
adminui.sv.accessible.recfile.othergroup デフォルト: [false]	プロパティ値が true の場合、SV ユーザーが管轄外のエージェントの通話音声にアクセスできるようになります。
adminui.sv.accessible.recfile.extension デフォルト: [false]	プロパティ値が true の場合、SV ユーザーがエージェント以外の内線通話音声にアクセスできるようになります。
adminui.sv.accessible.calllogs.othergroup デフォルト: [false]	プロパティ値が true の場合、SV ユーザーが参照権限を持っていないグループのエージェントの通話履歴にアクセスできるようになります。
adminui.sv.accessible.calllogs.extension デフォルト: [false]	プロパティ値が true の場合、SV ユーザーがエージェント以外の内線ユーザーの通話履歴にアクセスできるようになります。
adminui.sv.accessible.historical.quickreport デフォルト: [false]	プロパティ値が true の場合、SV ユーザーがヒストリカルレポートのクイックレポートを作成できるようになります。
adminui.sv.privileged.callhistory デフォルト: [false]	プロパティ値が true の場合、SV ユーザーが通話履歴画面を管理者権限で使用できるようになります。
adminui.use.audio.tag デフォルト: [true]	プロパティ値が false の場合、通話録音ファイルのリンクに audio タグを使用せず、ダイレクトリンクとなります。
adminui.use.audio.tag.downloadable デフォルト: [false]	プロパティ値が true の場合、SV ユーザーが通話録音ファイルをダウンロードできるようになります。
その他の調整用プロパティ	
web.lang デフォルト: なし	画面の表示言語を設定できます。(ja / en / zh) 本オプションを設定しない場合のデフォルトの表示言語は、使用しているブラウザの言語設定に依存します。
export.text.charset デフォルト: [UTF-8]	ヒストリカルレポートや通話履歴などをエクスポートする際の文字コードを設定します。 リアルタイムレポートのエクスポートには適用されません。
adminui.use.audio.tag.downloadable デフォルト: [false]	プロパティ値が true の場合、通話音声ダウンロードできるようになります。
realtime.engine.timetable.divisions.available デフォルト: [1,2]	CDR サーバの設定の「タイムテーブル間隔(min)」の値域を変更します。 設定可能な値は以下です。 1: 60分、2: 30分、3: 20分、4: 15分、6: 10分、12: 5分
Instance.boot.active.mode デフォルト: [1]	CA 起動時のシステム状態を指定します。 本設定は、2.7.8以降で利用できます。 設定がアクティブであっても必ずスタンバイ起動:0

	設定がアクティブであっても後からアクティブになった他のインスタンスが存在している場合はスタンバイで起動する:1 設定がアクティブであれば必ずアクティブで起動する:2
--	---

- ✓ `adminui.use.audio.tag` と `adminui.use.audio.tag.downloadable` の設定の組み合わせによる動作は以下となります。

設定		動作	
<code>adminui.use.audio.tag</code>	<code>adminui.use.audio.tag.downloadable</code>	通話録音ファイルへのリンク	通話録音ファイルのダウンロード
false	false	ダイレクト	許可
false	true	audio タグ	許可
true	false	audio タグ	禁止
true	true	audio タグ	許可

5.6.10. インスタンス

冗長化を構成する場合の各インスタンスの設定を行います。本設定は、2.7.8以降で利用可能です。アプリケーションインスタンス固有の設定は、アクティブとしてセットアップした場合は、変更不要です。スタンバイとしてセットアップした場合は、冗長化構成に応じて、どの設定を固有で持つか(アクティブ機とは別の設定にするか)を設定してください。

項目	説明
ステータス	
アプリケーションインスタンスの状態	現在の CA のシステム状態を設定します。
アプリケーションインスタンス固有の設定	
RFS	[RFS]の設定を固有で持つかどうかを設定します。
セキュリティ > アクセスを許可するアプリの IP 設定	[セキュリティ] > [アクセスを許可するアプリの IP 設定]の設定を固有で持つかどうかを設定します。
アドバンスド オプション	[アドバンスド オプション]の設定を固有で持つかどうかを設定します。

5.7.メンテナンス

CDR サーバの停止、または起動を行います。

リアルタイムレポートの集計設定を変更した場合など、変更後の設定で再集計を行いたい場合は、CDR サーバを再起動する事でリアルタイム情報を再構築する事ができます。

項目	説明
サーバの起動	停止中の CDR サーバを起動します。 CDR サーバの状態は起動中→動作中の順に移行します。
サーバの停止	起動中または動作中の CDR サーバを停止します。 CDR サーバの状態は停止中に移行します。

6. ログイン画面

6.1. 概要

ユーザーIDとパスワード、および端末IDを入力して、Brekeke Contact Analytics にログインします。端末IDは省略することができますが、端末ID付きでログインした場合は、エージェント機能が有効化され、モニタリングやチューターなど、通話に関するスーパーバイズ操作をCAのリアルタイムレポート上から行えるようになります。端末ID付きでログインするにはCIMのユーザー設定でエージェント機能が有効化されている必要があります。

通常、Brekeke CIMと連携している場合、ユーザーはCIMの管理者アカウントまたはスーパーバイザー(SV)アカウントでログインします。管理者アカウントでログインした場合は全ての画面と機能にアクセス可能ですが、SVアカウントでログインした場合は、アクセス可能な画面は閲覧が許可されているリアルタイムレポート画面と通話履歴画面に限られます。また、閲覧可能な情報も自身の管理グループや権限によって制限されます。

CAの初期設定時など、CIM非連携時はCAの管理者アカウントでログインしてください。

6.2. 管理者とスーパーバイザーのアクセス制限

画面		管理者	スーパーバイザー
リアルタイムレポート	マイルレポート	○	△1
	テーブル	○	△1
	チャート	○	△1
	マップ	○	△1
	ドキュメント	○	△1
	設定	○	×
ヒストリカルレポート	クイックレポート	○	△2
	定時レポート	○	×
	設定	○	×
通話履歴	検索	○	△3
スクリプト	*	○	×
ログ	*	○	×
メンテナンス	*	○	×
設定	*	○	×

△1…リアルタイムレポート設定でアクセスが許可されている場合かつ参照権限のある情報のみ

△2…アドバンスドオプション設定でアクセスが許可されている場合のみ

△3…参照権限のある情報のみ

7. CDR サーバ

7.1.概要

CDR サーバはアプリケーションのエンジンに相当する機能であり、CA を動作させるために必要不可欠な機能です。CDR サーバは Brekeke CIM の稼働ログをリアルタイムで解析し、情報密度の高い CDR(Call Detail Record)に変換後、データベースに保存します。蓄積された CDR はヒストリカルレポートや通話履歴画面などから利用されます。また、CDR 変換処理と平行して、リアルタイムの通話状態やエージェント状態、当日の集計情報などをアプリケーションメモリ上に蓄積します。これらの情報はリアルタイムレポートなどから利用されます。

CDR サーバの状態は CA の画面下側のステータス欄に表示されます。状態値は以下の通りです。

状態	説明
停止中	CDR サーバが停止している状態。 データベースの接続設定が不正であったり、動作中にクリティカルな障害が発生した場合、または手動で停止した場合などに CDR サーバの状態は停止中に移行します。CDR サーバが停止している状態では、一部の画面で正しく情報が表示されません。
起動中	CDR サーバが起動処理中の状態。 CDR サーバは起動時に未処理ログの解析とリアルタイム情報の再構築を行います。この間 CDR サーバの状態は起動中となり、一部の画面で正しく情報が表示されません。未処理ログの件数によりませんが、CDR サーバの起動処理は数分から数十時間かかる場合があります
動作中	CDR サーバが正常に動作している状態。 日付は最後に読み込んだ Brekeke CIM のログデータの日付を表しています。起動処理が完了すると CDR サーバの状態は動作中へ移行します。 CIM ログの監視と読込、CDR 変換処理やリアルタイム情報の蓄積などが行われます。CA の全ての機能を正しく利用するには CDR が動作中である必要があります。

8. リアルタイムレポート

8.1. 概要

コールセンターの現在情報や当日の集計情報をテーブル、チャート、マップ、ドキュメントの形式で画面上にグラフィカルに表示します。また、各ユーザーが複数のレポートを自由に組み合わせて表示するマイルポート機能や、強力なカスタマイズ機能を兼ね備えています。リアルタイムレポートで扱われる情報は大きく分けて現在情報と当日集計情報の2つに分類されます。それぞれの情報の概要は以下の通りです。

情報	説明
現在情報	コールセンターオブジェクトの現在の値や状態など。 この情報は集計時間帯に影響されず、オブジェクトの現在の状態を反映して常にリアルタイムに値が変化します。
当日集計情報	コールセンターオブジェクトの当日集計時間内の合計値や平均値など。 当日の業務時間内に発生した稼働データを集計し、閲覧時点での合計値や平均値、統計値などを表示します。集計時間外に発生した稼働データは、業務時間内の集計値からは除外され、業務時間外のデータとして分離されて集計されます。集計された情報は毎日0時毎にリセットされます。集計時間帯は CDR サーバの設定画面で設定してください。

8.1.1. レポートの種別

リアルタイムレポートの表示形式として、以下のレポート種別が用意されています。

種別	説明
リアルタイムテーブル	現在情報と当日の集計情報をテーブル形式でレポートします。
リアルタイムチャート	現在情報と当日の集計情報をチャート形式でレポートします。
リアルタイムマップ	エージェントの現在情報をマップ形式でレポートします。
リアルタイムドキュメント	任意の情報を HTML 形式でレポートします。

8.1.2. レポートのデータソース

リアルタイムレポートの情報源として、以下のデータソースが用意されています。

データソース	説明
dnis	DNIS 毎(インバウンド)の現在情報と当日集計情報。
ani	ANI 毎(アウトバウンド)の現在情報と当日集計情報。
acd	ACD 毎の現在情報と当日集計情報。
agent	エージェント毎の現在情報と当日集計情報。
call	アクティブな通話の現在情報。
project	業務毎の現在情報と当日集計情報。

8.2.リアルタイムレポートの共通機能

8.2.1. ビュー

リアルタイムレポートの表示領域です。レポートはビュー上にウィンドウ形式で表示されます。

共通のメニューバー機能

項目	説明	
表示	全画面表示	リアルタイムレポートの画面をフルスクリーン表示、またはウィンドウ表示に切り替えます。 フルスクリーン表示、またはウィンドウ表示をしていない場合のみ利用できます。
	全画面表示終了	リアルタイムレポートの画面をフルスクリーン表示、またはウィンドウ表示を終了します。 フルスクリーン表示、またはウィンドウ表示をしている場合のみ利用できます。
ウィンドウ	ビュー上の任意のウィンドウを最前面に移動します。 また、ビューサイズの変更などによりウィンドウが画面外に消えてしまった場合などに、ウィンドウをビュー内に呼び戻します。	

8.2.2. レポートウィンドウ

ビュー上に表示されるリアルタイムレポートのインスタンスです。

ウィンドウのタイトルバーをドラッグして移動したり、ウィンドウの右下のコーナーをドラッグしてウィンドウサイズを変更することができます。また、タイトルバーの右側のアイコンによりウィンドウのクローズや最大化を行います。ただし、設定や条件によっては、これらの操作が行えない場合もあります。

共通のメニューバー機能

項目	説明	
レポート	サブレポートを開く	自身のレポートを親として従属するサブレポートを開きます。 サブメニューにはサブレポートとして開くことのできるレポートの一覧が表示されますので、任意のレポートを選択してレポートを開きます。 マイレポートにおいてドラッグ・アンド・ドロップ操作で表示されたレポート、もしくは、レポート管理画面のビューに表示される既定のレポートからのみサブレポートを開く事ができます。ただし、同一の親レポートに対して、同一定義のサブレポートを複数開くことはできません。
	レポート複製	自身のレポートを複製して別レポートウィンドウで開きます。
	CSV エクスポート	レポートを CSV 形式でエクスポートします。 エクスポートできるレポートは、レポート種別がテーブルのものに限ります。
	閉じる	レポートウィンドウをクローズします。 ただし、レポート管理画面のビュー上に表示されるウィンドウなど、条件によってクローズできない場合もあります。
ツール	スーパーバイズ(エージェント管理)機能を提供するメニューです。 リアルタイムマップまたはデータソースが agent のレポートにおい	

		て、自身の管理グループに所属するエージェントの情報を表示、もしくは選択している場合のみ利用可能です。
ツール	サイレントモニタ	エージェントの通話に聞き取り専用モードで割り込みます。ユーザーがエージェント機能を有効化してログオンしている場合に、通話中のエージェントに対してのみ実行可能です。
	チューター	エージェントの通話にチューターモードで割り込みます。ユーザーがエージェント機能を有効化してログオンしている場合に、通話中のエージェントに対してのみ実行可能です。
	電話参加	エージェントの通話に会議モードで割り込みます。ユーザーがエージェント機能を有効化してログオンしている場合に、通話中のエージェントに対してのみ実行可能です。
	ヘルプ解除	エージェントアイコンのヘルプ要求通知を解除します。ヘルプ要求中のエージェントに対してのみ実行可能です。
	ステータス変更	エージェントの状態を強制的に変更します。ただし、エージェントの業務画面の状態によって変更できない場合もあります。また、第三者による状態変更により応答不可能なエージェントへの通話の着信を招く場合もありますので、ご注意ください。

8.2.3. サブレポート機能

個々のリアルタイムレポートは、その定義情報によって内部的に紐付いており、それぞれのレポートが他のレポートを自身に従属するサブレポートとして相互に開くことができます。サブレポートとして開かれたレポートは親レポートのフィルタ状態や選択内容に応じて自動的にキーが切り替わり、表示内容が連動するため、同種のコールセンターオブジェクトの情報を複数のレポートで表示するビューを作成する場合などに使用すると効果的です。

サブレポートはマイレポートにおいてドラッグ・アンド・ドロップ操作で表示されたレポート、もしくは、レポート管理画面のビューに表示される既定のレポートからのみ開くことができます。

サブレポートとして開くことができるレポートの種別はテーブルまたはチャートのみに限られます（次ページ以降の「既定のレポートで開くことが可能なサブレポート」を参照）。また、同一の親レポートに対して、同一定義のサブレポートを複数開くことはできません。

親レポートがクローズされた場合、それに従属するサブレポートは全てクローズされます。

<既定のレポートで開くことが可能なサブレポート>

● リアルタイムテーブル

a. カテゴリ:インバウンド

レポート名	サブレポート			
	レポート種別	カテゴリ	レポート名	
グローバルレポート	テーブル	インバウンド	時間帯レポート	
		現在通話	グローバルレポート	
	チャート	インバウンド現在情報(全体)	完了呼数	完了呼数
			完了呼数比率	完了呼数比率
			ACD 処理中呼数	ACD 処理中呼数
			ACD 処理中呼数比率	ACD 処理中呼数比率
		インバウンド現在情報(個別)	完了呼数	完了呼数
			ACD 処理中呼数	ACD 処理中呼数
		インバウンド当日集計情報(全体)	完了呼数	完了呼数
			完了呼数比率	完了呼数比率
			ACD 処理呼数	ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率	ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率	ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)	ACD 処理時間平均(1呼当)
	サービスレベル達成呼数		サービスレベル達成呼数	
	サービスレベル達成呼数比率		サービスレベル達成呼数比率	
	通信時間平均(1呼当)		通信時間平均(1呼当)	
	完了時間平均(1呼当)		完了時間平均(1呼当)	
	インバウンド当日集計情報(個別)	完了呼数	完了呼数	
		ACD 処理呼数	ACD 処理呼数	
		ACD 処理時間	ACD 処理時間	
		ACD 処理時間平均(1呼当)	ACD 処理時間平均(1呼当)	
		サービスレベル達成呼数	サービスレベル達成呼数	
通信時間平均(1呼当)		通信時間平均(1呼当)		
完了時間平均(1呼当)		完了時間平均(1呼当)		
呼量		呼量		
インバウンド当日時間帯別情報(全体)		完了呼数	完了呼数	
		ACD 処理呼数	ACD 処理呼数	
	ACD 処理時間	ACD 処理時間		
	ACD 処理時間平均(1呼当)	ACD 処理時間平均(1呼当)		
	サービスレベル達成呼数	サービスレベル達成呼数		
	通信時間平均(1呼当)	通信時間平均(1呼当)		
	完了時間平均(1呼当)	完了時間平均(1呼当)		
現在通話情報(全体)	通信中呼数	通信中呼数		
	通信中呼数比率	通信中呼数比率		
	完了呼数	完了呼数		
	完了呼数比率	完了呼数比率		
	外線呼通話状況数	外線呼通話状況数		
現在通話情報(個別)	外線呼通話状況数比率	外線呼通話状況数比率		
	通信時間	通信時間		
時間帯レポート	テーブル	インバウンド	グローバルレポート	
		現在通話	グローバルレポート	
	チャート	インバウンド現在情報(全体)	レポート名:"グローバルレポート"と同じ。	
		インバウンド現在情報(個別)	レポート名:"グローバルレポート"と同じ。	
		インバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"グローバルレポート"と同じ。	
		インバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"グローバルレポート"と同じ。	
		インバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"グローバルレポート"と同じ。	
		現在通話情報(全体)	レポート名:"グローバルレポート"と同じ。	
現在通話情報(個別)	レポート名:"グローバルレポート"と同じ。			

b. カテゴリ:アウトバウンド

レポート名	サブレポート			
	レポート種別	カテゴリ	レポート名	
グローバルレポート	テーブル	アウトバウンド	時間帯レポート	
		現在通話	グローバルレポート	
	チャート	アウトバウンド現在情報(全体)	完了呼数	完了呼数
			完了呼数比率	完了呼数比率
			ACD 処理中呼数	ACD 処理中呼数
			ACD 処理中呼数比率	ACD 処理中呼数比率
			完了呼数	完了呼数
			ACD 処理中呼数	ACD 処理中呼数
		アウトバウンド現在情報(個別)	完了呼数	完了呼数
			完了呼数比率	完了呼数比率
			ACD 処理呼数	ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率	ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率	ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)	ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数	サービスレベル達成呼数
			サービスレベル達成呼数比率	サービスレベル達成呼数比率
			通信時間平均(1呼当)	通信時間平均(1呼当)
			カスタマー呼出時間平均(1呼当)	カスタマー呼出時間平均(1呼当)
			呼量	呼量
			アウトバウンド当日集計情報(全体)	完了呼数
	完了呼数比率	完了呼数比率		
	ACD 処理呼数	ACD 処理呼数		
	ACD 処理時間	ACD 処理時間		
	ACD 処理時間平均(1呼当)	ACD 処理時間平均(1呼当)		
	サービスレベル達成呼数	サービスレベル達成呼数		
	サービスレベル達成呼数比率	サービスレベル達成呼数比率		
	通信時間平均(1呼当)	通信時間平均(1呼当)		
カスタマー呼出時間平均(1呼当)	カスタマー呼出時間平均(1呼当)			
呼量	呼量			
アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	完了呼数	完了呼数		
	完了呼数比率	完了呼数比率		
	ACD 処理呼数	ACD 処理呼数		
	ACD 処理時間	ACD 処理時間		
	ACD 処理時間平均(1呼当)	ACD 処理時間平均(1呼当)		
	サービスレベル達成呼数	サービスレベル達成呼数		
	サービスレベル達成呼数比率	サービスレベル達成呼数比率		
	通信時間平均(1呼当)	通信時間平均(1呼当)		
	カスタマー呼出時間平均(1呼当)	カスタマー呼出時間平均(1呼当)		
	呼量	呼量		
現在通話情報(全体)	通信中呼数	通信中呼数		
	通信中呼数比率	通信中呼数比率		
	完了呼数	完了呼数		
	完了呼数比率	完了呼数比率		
	外線呼通話状況数	外線呼通話状況数		
	外線呼通話状況数比率	外線呼通話状況数比率		
	通信時間	通信時間		
	完了呼数	完了呼数		
	完了呼数比率	完了呼数比率		
	外線呼通話状況数	外線呼通話状況数		
時間帯レポート	テーブル	アウトバウンド	グローバルレポート	
		現在通話	グローバルレポート	
	チャート	アウトバウンド現在情報(全体)	レポート名:"グローバルレポート"と同じ。	
		アウトバウンド現在情報(個別)	レポート名:"グローバルレポート"と同じ。	
		アウトバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"グローバルレポート"と同じ。	
		アウトバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"グローバルレポート"と同じ。	
		アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"グローバルレポート"と同じ。	
		現在通話情報(全体)	レポート名:"グローバルレポート"と同じ。	
現在通話情報(個別)	レポート名:"グローバルレポート"と同じ。			

c. カテゴリ:ACD

レポート名	サブレポート			
	レポート種別	カテゴリ	レポート名	
グローバルレポート	テーブル	ACD	時間帯レポート	
		現在通話	グローバルレポート	
	チャート	ACD 現在情報(全体)	ACD 処理中呼数	ACD 処理中呼数
			ACD 処理中呼数比率	ACD 処理中呼数比率
			ACD 処理中呼数	ACD 処理中呼数
		ACD 現在情報(個別)	完了呼数	完了呼数
			完了呼数比率	完了呼数比率
			ACD 処理呼数	ACD 処理呼数
		ACD 当日集計情報(全体)	ACD 処理呼数比率	ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率	ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)	ACD 処理時間平均(1呼当)
			接続セッション数	接続セッション数
			接続セッション数比率	接続セッション数比率
			分配セッション時間比率	分配セッション時間比率
			分配セッション時間平均(1セッション当)	分配セッション時間平均(1セッション当)
		ACD 当日集計情報(個別)	呼量	呼量
			完了呼数	完了呼数
	ACD 処理呼数		ACD 処理呼数	
	ACD 処理時間		ACD 処理時間	
	ACD 処理時間平均(1呼当)		ACD 処理時間平均(1呼当)	
	接続セッション数		接続セッション数	
	分配セッション時間		分配セッション時間	
	ACD 当日時間帯別情報(全体)	分配セッション時間平均(1セッション当)	分配セッション時間平均(1セッション当)	
		呼量	呼量	
		完了呼数	完了呼数	
		ACD 処理呼数	ACD 処理呼数	
		ACD 処理時間	ACD 処理時間	
ACD 処理時間平均(1呼当)		ACD 処理時間平均(1呼当)		
接続セッション数		接続セッション数		
現在通話情報(全体)	分配セッション時間	分配セッション時間		
	分配セッション時間平均(1セッション当)	分配セッション時間平均(1セッション当)		
	通信中呼数	通信中呼数		
	通信中呼数比率	通信中呼数比率		
	完了呼数	完了呼数		
	完了呼数比率	完了呼数比率		
	外線呼通話状況数	外線呼通話状況数		
現在通話情報(個別)	外線呼通話状況数比率	外線呼通話状況数比率		
	通信時間	通信時間		
時間帯レポート	テーブル	ACD	グローバルレポート	
		現在通話	グローバルレポート	
	チャート	ACD 現在情報(全体)	レポート名:"グローバルレポート"と同じ。	
		ACD 現在情報(個別)	レポート名:"グローバルレポート"と同じ。	
		ACD 当日集計情報(全体)	レポート名:"グローバルレポート"と同じ。	
		ACD 当日集計情報(個別)	レポート名:"グローバルレポート"と同じ。	
		ACD 当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"グローバルレポート"と同じ。	
		現在通話情報(全体)	レポート名:"グローバルレポート"と同じ。	
現在通話情報(個別)	レポート名:"グローバルレポート"と同じ。			

d. カテゴリ:エージェント

レポート名	サブレポート		
	レポート種別	カテゴリ	レポート名
グローバルレポート	テーブル	エージェント	時間帯レポート
		現在通話	グローバルレポート
	チャート	エージェント現在情報(全体)	エージェント状態数比率
		エージェント現在情報(個別)	エージェント状態時間
		エージェント当日集計情報(全体)	エージェント状態時間比率
			エージェント状態時間平均(1回当)
			発着信呼数
			発着信呼数比率
			接続セッション数
			接続セッション数比率
			発着信セッション時間比率
		発着信セッション時間平均(1セッション当)	
		呼量平均(1人当)	
		エージェント当日集計情報(個別)	エージェント状態時間
			エージェント状態時間平均(1回当)
			発着信呼数
			接続セッション数
			発着信セッション時間
			発着信セッション時間平均(1セッション当)
	呼量		
	エージェント当日時間帯別情報(全体)	エージェント状態時間	
		エージェント状態時間平均(1回当)	
		発着信呼数	
接続セッション数			
発着信セッション時間			
発着信セッション時間平均(1セッション当)			
呼量平均(1人当)			
現在通話情報(全体)	通信中呼数		
	通信中呼数比率		
	完了呼数		
	完了呼数比率		
	外線呼通話状況数		
	外線呼通話状況数比率		
現在通話情報(個別)	通信時間		
時間帯レポート	テーブル	エージェント	グローバルレポート
		現在通話	グローバルレポート
	チャート	エージェント現在情報(全体)	レポート名:"グローバルレポート"と同じ。
		エージェント現在情報(個別)	レポート名:"グローバルレポート"と同じ。
		エージェント当日集計情報(全体)	レポート名:"グローバルレポート"と同じ。
		エージェント当日集計情報(個別)	レポート名:"グローバルレポート"と同じ。
		エージェント当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"グローバルレポート"と同じ。
		現在通話情報(全体)	レポート名:"グローバルレポート"と同じ。
現在通話情報(個別)	レポート名:"グローバルレポート"と同じ。		

e. カテゴリ:現在通話

レポート名	サブレポート		
	レポート種別	カテゴリ	レポート名
グローバルレポート	チャート	現在通話情報(全体)	通信中呼数
			通信中呼数比率
			完了呼数
			完了呼数比率
			外線呼通話状況数
			外線呼通話状況数比率
		現在通話情報(個別)	通信時間

f. カテゴリ:業務

レポート名	サブレポート		
	レポート種別	カテゴリ	レポート名
グローバルレポート	テーブル	業務	時間帯レポート
時間帯レポート	テーブル	業務	グローバルレポート

● リアルタイムチャート

a. カテゴリ:インバウンド現在情報(全体)

レポート名	サブレポート			
	レポート種別	カテゴリ	レポート名	
完了呼数	テーブル	インバウンド	グローバルレポート	
			時間帯レポート	
		現在通話	グローバルレポート	
	チャート	インバウンド現在情報(全体)		完了呼数比率
				ACD 処理中呼数
				ACD 処理中呼数比率
		インバウンド現在情報(個別)		完了呼数
				ACD 処理中呼数
		インバウンド当日集計情報(全体)		完了呼数
				完了呼数比率
				ACD 処理呼数
				ACD 処理呼数比率
				ACD 処理時間比率
				ACD 処理時間平均(1呼当)
				サービスレベル達成呼数
				サービスレベル達成呼数比率
				通信時間平均(1呼当)
				完了時間平均(1呼当)
				呼量
		インバウンド当日集計情報(個別)		完了呼数
				ACD 処理呼数
				ACD 処理時間
				ACD 処理時間平均(1呼当)
				サービスレベル達成呼数
			通信時間平均(1呼当)	
			完了時間平均(1呼当)	
		呼量		
インバウンド当日時間帯別情報(全体)		完了呼数		
		ACD 処理呼数		
		ACD 処理時間		
		ACD 処理時間平均(1呼当)		
		サービスレベル達成呼数		
		通信時間平均(1呼当)		
		完了時間平均(1呼当)		
現在通話情報(全体)		通信中呼数		
		通信中呼数比率		
		完了呼数		
		完了呼数比率		
		外線呼通話状況数		
		外線呼通話状況数比率		
	現在通話情報(個別)	通信時間		
完了呼数比率	テーブル	インバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	チャート	インバウンド現在情報(全体)		完了呼数
				ACD 処理中呼数
				ACD 処理中呼数比率
		インバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		インバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		インバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		インバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。			
ACD 処理中呼数	テーブル	インバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。	

	チャート	現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド現在情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率
			ACD 処理中呼数比率
		インバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
ACD 処理中呼数比率	テーブル	インバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	インバウンド現在情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率
			ACD 処理中呼数
		インバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		

b. カテゴリ:インバウンド現在情報(個別)

レポート名	サブレポート		レポート名
	レポート種別	カテゴリ	
完了呼数	テーブル	インバウンド	グローバルレポート
			時間帯レポート
		現在通話	グローバルレポート
	チャート	インバウンド現在情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率
			ACD 処理中呼数
			ACD 処理中呼数比率
			ACD 処理中呼数
			ACD 処理中呼数
		インバウンド現在情報(個別)	完了呼数
			完了呼数比率
			ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数
			サービスレベル達成呼数比率
			通信時間平均(1呼当)
			完了時間平均(1呼当)
			呼量
			インバウンド当日集計情報(全体)
		ACD 処理呼数	
		ACD 処理時間	
		ACD 処理時間平均(1呼当)	
	サービスレベル達成呼数		
	通信時間平均(1呼当)		
	完了時間平均(1呼当)		
インバウンド当日集計情報(個別)	完了呼数		
	ACD 処理呼数		
	ACD 処理時間		
	ACD 処理時間平均(1呼当)		
	サービスレベル達成呼数		
	通信時間平均(1呼当)		
	完了時間平均(1呼当)		
インバウンド当日時間帯別情報(全体)	完了呼数		
	ACD 処理呼数		
	ACD 処理時間		
	ACD 処理時間平均(1呼当)		
	サービスレベル達成呼数		
	通信時間平均(1呼当)		
	完了時間平均(1呼当)		
現在通話情報(全体)	通信中呼数		
	通信中呼数比率		
	完了呼数		
	完了呼数比率		
	外線呼通話状況数		
	外線呼通話状況数比率		
現在通話情報(個別)	通信時間		
ACD 処理中呼数	テーブル	インバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	インバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		完了呼数	完了呼数
		インバウンド現在情報(個別)	完了呼数
		インバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。

c. カテゴリ:インバウンド当日集計情報(全体)

レポート名	サブレポート		レポート名
	レポート種別	カテゴリ	
完了呼数	テーブル	インバウンド	グローバルレポート
			時間帯レポート
		現在通話	グローバルレポート
	チャート	インバウンド現在情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率
			ACD 処理中呼数
			ACD 処理中呼数比率
		インバウンド現在情報(個別)	完了呼数
			ACD 処理中呼数
		インバウンド当日集計情報(全体)	完了呼数比率
			ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数
			サービスレベル達成呼数比率
			通信時間平均(1呼当)
			完了時間平均(1呼当)
			呼量
			インバウンド当日集計情報(個別)
		ACD 処理呼数	
		ACD 処理時間	
		ACD 処理時間平均(1呼当)	
		サービスレベル達成呼数	
		通信時間平均(1呼当)	
		完了時間平均(1呼当)	
		インバウンド当日時間帯別情報(全体)	完了呼数
			ACD 処理呼数
			ACD 処理時間
			ACD 処理時間平均(1呼当)
サービスレベル達成呼数			
完了時間平均(1呼当)			
現在通話情報(全体)	通信中呼数		
	通信中呼数比率		
	完了呼数		
	完了呼数比率		
	外線呼通話状況数		
	外線呼通話状況数比率		
現在通話情報(個別)	通信時間		
完了呼数比率	テーブル	インバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	インバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(全体)	完了呼数
			ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数
			サービスレベル達成呼数比率
			通信時間平均(1呼当)
完了時間平均(1呼当)			
呼量			

ACD 処理呼数	テーブル	インバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
		インバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
		現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
	チャート	インバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
		インバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
		インバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
		インバウンド当日集計情報(全体)	完了呼数 完了呼数比率 ACD 処理呼数比率 ACD 処理時間比率 ACD 処理時間平均(1呼当) サービスレベル達成呼数 サービスレベル達成呼数比率 通信時間平均(1呼当) 完了時間平均(1呼当) 呼量		
		インバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
		インバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
		現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
		ACD 処理呼数比率	テーブル	インバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。				
チャート	インバウンド現在情報(全体)		レポート名:"完了呼数"と同じ。		
	インバウンド現在情報(個別)		レポート名:"完了呼数"と同じ。		
	インバウンド当日集計情報(全体)		完了呼数 完了呼数比率 ACD 処理呼数 ACD 処理時間比率 ACD 処理時間平均(1呼当) サービスレベル達成呼数 サービスレベル達成呼数比率 通信時間平均(1呼当) 完了時間平均(1呼当) 呼量		
	インバウンド当日集計情報(個別)		レポート名:"完了呼数"と同じ。		
	インバウンド当日時間帯別情報(全体)		レポート名:"完了呼数"と同じ。		
	現在通話情報(全体)		レポート名:"完了呼数"と同じ。		
	現在通話情報(個別)		レポート名:"完了呼数"と同じ。		
	ACD 処理時間比率		テーブル	インバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
				現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
			チャート	インバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
				インバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
				インバウンド当日集計情報(全体)	完了呼数 完了呼数比率 ACD 処理呼数 ACD 処理呼数比率 ACD 処理時間平均(1呼当) サービスレベル達成呼数 サービスレベル達成呼数比率 通信時間平均(1呼当) 完了時間平均(1呼当) 呼量
インバウンド当日集計情報(個別)		レポート名:"完了呼数"と同じ。			
インバウンド当日時間帯別情報(全体)		レポート名:"完了呼数"と同じ。			
現在通話情報(全体)		レポート名:"完了呼数"と同じ。			
現在通話情報(個別)		レポート名:"完了呼数"と同じ。			
ACD 処理時間平均		テーブル		インバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。

(1呼当)	チャート	現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率
			ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率
			サービスレベル達成呼数
			サービスレベル達成呼数比率
			通信時間平均(1呼当)
			完了時間平均(1呼当)
			呼量
サービスレベル達成 呼数	テーブル	インバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	インバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率
			ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数比率
			通信時間平均(1呼当)
			完了時間平均(1呼当)
	呼量		
サービスレベル達成 呼数比率	テーブル	インバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	インバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率
			ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数
			通信時間平均(1呼当)
			完了時間平均(1呼当)
	呼量		
通信時間平均(1呼当)	テーブル	インバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	インバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率
			ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数
			通信時間平均(1呼当)
			完了時間平均(1呼当)
	呼量		

			ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数
			サービスレベル達成呼数比率
			完了時間平均(1呼当)
			呼量
		インバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
完了時間平均(1呼当)	テーブル	インバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	インバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率
			ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数
			サービスレベル達成呼数比率
			通信時間平均(1呼当)
			呼量
	インバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	インバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
呼量	テーブル	インバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	インバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率
			ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数
			サービスレベル達成呼数比率
			通信時間平均(1呼当)
			完了時間平均(1呼当)
	インバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	インバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	

d. カテゴリ:インバウンド当日集計情報(個別)

レポート名	サブレポート		レポート名	
	レポート種別	カテゴリ		
完了呼数	テーブル	インバウンド	グローバルレポート	
		現在通話	グローバルレポート	
	チャート	インバウンド現在情報(全体)	完了呼数	完了呼数
			完了呼数比率	完了呼数比率
			ACD 処理中呼数	ACD 処理中呼数
			ACD 処理中呼数比率	ACD 処理中呼数比率
		インバウンド現在情報(個別)	完了呼数	完了呼数
			ACD 処理中呼数	ACD 処理中呼数
			完了呼数	完了呼数
		インバウンド当日集計情報(全体)	完了呼数	完了呼数
			完了呼数比率	完了呼数比率
			ACD 処理呼数	ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率	ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率	ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)	ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数	サービスレベル達成呼数
			サービスレベル達成呼数比率	サービスレベル達成呼数比率
	通信時間平均(1呼当)		通信時間平均(1呼当)	
	完了時間平均(1呼当)		完了時間平均(1呼当)	
	インバウンド当日集計情報(個別)	ACD 処理呼数	ACD 処理呼数	
		ACD 処理時間	ACD 処理時間	
		ACD 処理時間平均(1呼当)	ACD 処理時間平均(1呼当)	
		サービスレベル達成呼数	サービスレベル達成呼数	
		通信時間平均(1呼当)	通信時間平均(1呼当)	
		完了時間平均(1呼当)	完了時間平均(1呼当)	
		呼量	呼量	
	インバウンド当日時間帯別情報(全体)	完了呼数	完了呼数	
ACD 処理呼数		ACD 処理呼数		
ACD 処理時間		ACD 処理時間		
ACD 処理時間平均(1呼当)		ACD 処理時間平均(1呼当)		
サービスレベル達成呼数		サービスレベル達成呼数		
完了時間平均(1呼当)		完了時間平均(1呼当)		
現在通話情報(全体)	通信中呼数	通信中呼数		
	通信中呼数比率	通信中呼数比率		
	完了呼数	完了呼数		
	完了呼数比率	完了呼数比率		
	外線呼通話状況数	外線呼通話状況数		
現在通話情報(個別)	外線呼通話状況数比率	外線呼通話状況数比率		
	通信時間	通信時間		
ACD 処理呼数	テーブル	インバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	チャート	インバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		インバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		インバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		インバウンド当日集計情報(個別)	完了呼数	完了呼数
			ACD 処理時間	ACD 処理時間
			ACD 処理時間平均(1呼当)	ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数	サービスレベル達成呼数
			通信時間平均(1呼当)	通信時間平均(1呼当)
完了時間平均(1呼当)	完了時間平均(1呼当)			
呼量	呼量			
インバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。			
現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。			

ACD 処理時間	テーブル	現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	インバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(個別)	完了呼数
			ACD 処理呼数
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数
			通信時間平均(1呼当)
	完了時間平均(1呼当)		
	呼量		
	インバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
ACD 処理時間平均 (1呼当)	テーブル	インバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	インバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(個別)	完了呼数
			ACD 処理呼数
			ACD 処理時間
			サービスレベル達成呼数
			通信時間平均(1呼当)
	完了時間平均(1呼当)		
	呼量		
	インバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
サービスレベル達成 呼数	テーブル	インバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	インバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(個別)	完了呼数
			ACD 処理呼数
			ACD 処理時間
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			通信時間平均(1呼当)
	完了時間平均(1呼当)		
	呼量		
	インバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
通信時間平均(1呼当)	テーブル	インバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	インバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(個別)	完了呼数
			ACD 処理呼数
			ACD 処理時間
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数
	完了時間平均(1呼当)		
	呼量		
	インバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	

完了時間平均(1呼当)	テーブル	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	インバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(個別)	完了呼数
			ACD 処理呼数
			ACD 処理時間
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数
	通信時間平均(1呼当)		
	呼量		
	インバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
呼量	テーブル	インバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	インバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(個別)	完了呼数
			ACD 処理呼数
			ACD 処理時間
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数
		通信時間平均(1呼当)	
		完了時間平均(1呼当)	
	インバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	

e. カテゴリ:インバウンド当日時間帯別情報(全体)

レポート名	サブレポート		レポート名
	レポート種別	カテゴリ	
完了呼数	テーブル	インバウンド	グローバルレポート
			時間帯レポート
		現在通話	グローバルレポート
	チャート	インバウンド現在情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率
			ACD 処理中呼数
			ACD 処理中呼数比率
		インバウンド現在情報(個別)	完了呼数
			ACD 処理中呼数
		インバウンド当日集計情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率
			ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数
			サービスレベル達成呼数比率
			通信時間平均(1呼当)
			完了時間平均(1呼当)
			呼量
			インバウンド当日集計情報(個別)
	ACD 処理呼数		
	ACD 処理時間		
	ACD 処理時間平均(1呼当)		
サービスレベル達成呼数			
通信時間平均(1呼当)			
完了時間平均(1呼当)			
インバウンド当日時間帯別情報(全体)	ACD 処理呼数		
	ACD 処理時間		
	ACD 処理時間平均(1呼当)		
	サービスレベル達成呼数		
	通信時間平均(1呼当)		
	完了時間平均(1呼当)		
現在通話情報(全体)	通信中呼数		
	通信中呼数比率		
	完了呼数		
	完了呼数比率		
	外線呼通話状況数		
	外線呼通話状況数比率		
現在通話情報(個別)	通信時間		
ACD 処理呼数	テーブル	インバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	インバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日時間帯別情報(全体)	完了呼数
			ACD 処理時間
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数
			通信時間平均(1呼当)
		完了時間平均(1呼当)	
現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		

ACD 処理時間	テーブル	インバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	インバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日時間帯別情報(全体)	完了呼数
			ACD 処理呼数
			ACD 処理時間平均(1呼当)
		サービスレベル達成呼数	
		通信時間平均(1呼当)	
		完了時間平均(1呼当)	
	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
ACD 処理時間平均 (1呼当)	テーブル	インバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	インバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日時間帯別情報(全体)	完了呼数
			ACD 処理呼数
			ACD 処理時間
		サービスレベル達成呼数	
		通信時間平均(1呼当)	
		完了時間平均(1呼当)	
	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
サービスレベル達成 呼数	テーブル	インバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	インバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日時間帯別情報(全体)	完了呼数
			ACD 処理呼数
			ACD 処理時間
		ACD 処理時間平均(1呼当)	
		通信時間平均(1呼当)	
		完了時間平均(1呼当)	
	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
通信時間平均(1呼当)	テーブル	インバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	インバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		インバウンド当日時間帯別情報(全体)	完了呼数
			ACD 処理呼数
			ACD 処理時間
		ACD 処理時間平均(1呼当)	
		サービスレベル達成呼数	
		完了時間平均(1呼当)	
	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
完了時間平均(1呼当)	テーブル	インバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	インバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。

	インバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	インバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	インバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	インバウンド当日時間帯別情報(全体)	完了呼数
		ACD 処理呼数
		ACD 処理時間
		ACD 処理時間平均(1呼当)
		サービスレベル達成呼数
		通信時間平均(1呼当)
	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。

f. カテゴリ:アウトバウンド現在情報(全体)

レポート名	サブレポート		
	レポート種別	カテゴリ	レポート名
完了呼数	テーブル	アウトバウンド	グローバルレポート
			時間帯レポート
		現在通話	グローバルレポート
	チャート	アウトバウンド現在情報(全体)	完了呼数比率
			ACD 処理中呼数
		ACD 処理中呼数比率	
		アウトバウンド現在情報(個別)	完了呼数
			ACD 処理中呼数
		アウトバウンド当日集計情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率
			ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数
			サービスレベル達成呼数比率
			通信時間平均(1呼当)
	カスタマー呼出時間平均(1呼当)		
	呼量		
	アウトバウンド当日集計情報(個別)	完了呼数	
		ACD 処理呼数	
		ACD 処理時間	
		ACD 処理時間平均(1呼当)	
		サービスレベル達成呼数	
		通信時間平均(1呼当)	
		カスタマー呼出時間平均(1呼当)	
		呼量	
アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	完了呼数		
	ACD 処理呼数		
	ACD 処理時間		
	ACD 処理時間平均(1呼当)		
	サービスレベル達成呼数		
	通信時間平均(1呼当)		
カスタマー呼出時間平均(1呼当)			
現在通話情報(全体)	通信中呼数		
	通信中呼数比率		
	完了呼数		
	完了呼数比率		
	外線呼通話状況数		
現在通話情報(個別)	外線呼通話状況数比率		
	通信時間		
完了呼数比率	テーブル	アウトバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	アウトバウンド現在情報(全体)	完了呼数
			ACD 処理中呼数
			ACD 処理中呼数比率
		アウトバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
ACD 処理中呼数	テーブル	アウトバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	アウトバウンド現在情報(全体)	完了呼数

			完了呼数比率
			ACD 処理中呼数比率
		アウトバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
ACD 処理中呼数比率	テーブル	アウトバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	アウトバウンド現在情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率
			ACD 処理中呼数
		アウトバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		

g. カテゴリ:アウトバウンド現在情報(個別)

レポート名	サブレポート		レポート名	
	レポート種別	カテゴリ		
完了呼数	テーブル	アウトバウンド	グローバルレポート	
		現在通話	時間帯レポート	
	チャート	アウトバウンド現在情報(全体)	グローバルレポート	完了呼数
			完了呼数比率	完了呼数比率
		ACD 処理中呼数	ACD 処理中呼数	
		ACD 処理中呼数比率	ACD 処理中呼数比率	
		ACD 処理中呼数	ACD 処理中呼数	
		アウトバウンド現在情報(個別)	完了呼数	
		完了呼数比率	完了呼数比率	
		ACD 処理呼数	ACD 処理呼数	
		ACD 処理呼数比率	ACD 処理呼数比率	
		ACD 処理時間比率	ACD 処理時間比率	
		ACD 処理時間平均(1呼当)	ACD 処理時間平均(1呼当)	
		サービスレベル達成呼数	サービスレベル達成呼数	
		サービスレベル達成呼数比率	サービスレベル達成呼数比率	
		通信時間平均(1呼当)	通信時間平均(1呼当)	
		カスタマー呼出時間平均(1呼当)	カスタマー呼出時間平均(1呼当)	
		呼量	呼量	
		アウトバウンド当日集計情報(個別)	完了呼数	
		ACD 処理呼数	ACD 処理呼数	
		ACD 処理時間	ACD 処理時間	
		ACD 処理時間平均(1呼当)	ACD 処理時間平均(1呼当)	
		サービスレベル達成呼数	サービスレベル達成呼数	
		通信時間平均(1呼当)	通信時間平均(1呼当)	
		カスタマー呼出時間平均(1呼当)	カスタマー呼出時間平均(1呼当)	
		呼量	呼量	
		アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	完了呼数	
ACD 処理呼数		ACD 処理呼数		
ACD 処理時間		ACD 処理時間		
ACD 処理時間平均(1呼当)	ACD 処理時間平均(1呼当)			
サービスレベル達成呼数	サービスレベル達成呼数			
通信時間平均(1呼当)	通信時間平均(1呼当)			
カスタマー呼出時間平均(1呼当)	カスタマー呼出時間平均(1呼当)			
現在通話情報(全体)	通信中呼数			
通信中呼数比率	通信中呼数比率			
完了呼数	完了呼数			
完了呼数比率	完了呼数比率			
外線呼通話状況数	外線呼通話状況数			
外線呼通話状況数比率	外線呼通話状況数比率			
現在通話情報(個別)	通信時間			
ACD 処理中呼数	テーブル	アウトバウンド	レポート名: "完了呼数"と同じ。	
		現在通話	レポート名: "完了呼数"と同じ。	
	チャート	アウトバウンド現在情報(全体)	レポート名: "完了呼数"と同じ。	
		アウトバウンド現在情報(個別)	完了呼数	
		アウトバウンド当日集計情報(全体)	レポート名: "完了呼数"と同じ。	
		アウトバウンド当日集計情報(個別)	レポート名: "完了呼数"と同じ。	
		アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名: "完了呼数"と同じ。	
		現在通話情報(全体)	レポート名: "完了呼数"と同じ。	
		現在通話情報(個別)	レポート名: "完了呼数"と同じ。	

h. カテゴリ:アウトバウンド当日集計情報(全体)

レポート名	サブレポート		
	レポート種別	カテゴリ	レポート名
完了呼数	テーブル	アウトバウンド	グローバルレポート
			時間帯レポート
		現在通話	グローバルレポート
	チャート	アウトバウンド現在情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率
		ACD 処理中呼数	
		ACD 処理中呼数比率	
		アウトバウンド現在情報(個別)	完了呼数
			ACD 処理中呼数
		アウトバウンド当日集計情報(全体)	完了呼数比率
			ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数
			サービスレベル達成呼数比率
			通信時間平均(1呼当)
			カスタマー呼出時間平均(1呼当)
			呼量
		アウトバウンド当日集計情報(個別)	完了呼数
			ACD 処理呼数
	ACD 処理時間		
	ACD 処理時間平均(1呼当)		
	サービスレベル達成呼数		
	通信時間平均(1呼当)		
	カスタマー時間平均(1呼当)		
	呼量		
アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	完了呼数		
	ACD 処理呼数		
	ACD 処理時間		
	ACD 処理時間平均(1呼当)		
	サービスレベル達成呼数		
	通信時間平均(1呼当)		
カスタマー呼出時間平均(1呼当)			
現在通話情報(全体)	通信中呼数		
	通信中呼数比率		
	完了呼数		
	完了呼数比率		
	外線呼通話状況数		
	外線呼通話状況数比率		
現在通話情報(個別)	通信時間		
	通信時間		
完了呼数比率	テーブル	アウトバウンド	レポート名: "完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名: "完了呼数"と同じ。
	チャート	アウトバウンド現在情報(全体)	レポート名: "完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド現在情報(個別)	レポート名: "完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(全体)	完了呼数
			ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数
			サービスレベル達成呼数比率
			通信時間平均(1呼当)
カスタマー呼出時間平均(1呼当)			
呼量			

ACD 処理呼数	テーブル	アウトバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
		アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
		現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
	チャート	アウトバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
		アウトバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
		アウトバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
		アウトバウンド当日集計情報(全体)	完了呼数 完了呼数比率 ACD 処理呼数比率 ACD 処理時間比率 ACD 処理時間平均(1呼当) サービスレベル達成呼数 サービスレベル達成呼数比率 通信時間平均(1呼当) カスタマー呼出時間平均(1呼当) 呼量		
		アウトバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
		アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
		現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
		ACD 処理呼数比率	テーブル	アウトバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。				
チャート	アウトバウンド現在情報(全体)		レポート名:"完了呼数"と同じ。		
	アウトバウンド現在情報(個別)		レポート名:"完了呼数"と同じ。		
	アウトバウンド当日集計情報(全体)		完了呼数 完了呼数比率 ACD 処理呼数 ACD 処理時間比率 ACD 処理時間平均(1呼当) サービスレベル達成呼数 サービスレベル達成呼数比率 通信時間平均(1呼当) カスタマー呼出時間平均(1呼当) 呼量		
	アウトバウンド当日集計情報(個別)		レポート名:"完了呼数"と同じ。		
	アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)		レポート名:"完了呼数"と同じ。		
	現在通話情報(全体)		レポート名:"完了呼数"と同じ。		
	現在通話情報(個別)		レポート名:"完了呼数"と同じ。		
	ACD 処理時間比率		テーブル	アウトバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
				現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
			チャート	アウトバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
				アウトバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
				アウトバウンド当日集計情報(全体)	完了呼数 完了呼数比率 ACD 処理呼数 ACD 処理呼数比率 ACD 処理時間平均(1呼当) サービスレベル達成呼数 サービスレベル達成呼数比率 通信時間平均(1呼当) カスタマー呼出時間平均(1呼当) 呼量
アウトバウンド当日集計情報(個別)		レポート名:"完了呼数"と同じ。			
ACD 処理時間平均	テーブル	アウトバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
		現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
		アウトバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。		

(1呼当)	チャート	現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率
			ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率
			サービスレベル達成呼数
			サービスレベル達成呼数比率
			通信時間平均(1呼当)
			カスタマー呼出時間平均(1呼当)
			呼量
			アウトバウンド当日集計情報(個別)
	アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
サービスレベル達成 呼数	テーブル	アウトバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	アウトバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率
			ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数比率
			通信時間平均(1呼当)
			カスタマー呼出時間平均(1呼当)
			呼量
	アウトバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
サービスレベル達成 呼数比率	テーブル	アウトバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	アウトバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率
			ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数
			通信時間平均(1呼当)
			カスタマー呼出時間平均(1呼当)
			呼量
	アウトバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
通信時間平均(1呼当)	テーブル	アウトバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	アウトバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率

			ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数
			サービスレベル達成呼数比率
			カスタマー呼出時間平均(1呼当)
			呼量
		アウトバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
カスタマー呼出時間 平均(1呼当)	テーブル	アウトバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	アウトバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率
			ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数
			サービスレベル達成呼数比率
			通信時間平均(1呼当)
			呼量
	アウトバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
呼量	テーブル	アウトバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	アウトバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率
			ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数
			サービスレベル達成呼数比率
			通信時間平均(1呼当)
			カスタマー呼出時間平均(1呼当)
	アウトバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	

i. カテゴリ:アウトバウンド当日集計情報(個別)

レポート名	サブレポート		
	レポート種別	カテゴリ	レポート名
完了呼数	テーブル	アウトバウンド	グローバルレポート
			時間帯レポート
		現在通話	グローバルレポート
	チャート	アウトバウンド現在情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率
			ACD 処理中呼数
			ACD 処理中呼数比率
		アウトバウンド現在情報(個別)	完了呼数
			ACD 処理中呼数
		アウトバウンド当日集計情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率
			ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数
			サービスレベル達成呼数比率
			通信時間平均(1呼当)
			カスタマー呼出時間平均(1呼当)
			呼量
		アウトバウンド当日集計情報(個別)	ACD 処理呼数
	ACD 処理時間		
	ACD 処理時間平均(1呼当)		
	サービスレベル達成呼数		
	通信時間平均(1呼当)		
	カスタマー呼出時間平均(1呼当)		
	呼量		
アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	完了呼数		
	ACD 処理呼数		
	ACD 処理時間		
	ACD 処理時間平均(1呼当)		
	サービスレベル達成呼数		
	通信時間平均(1呼当)		
現在通話情報(全体)	通信中呼数		
	通信中呼数比率		
	完了呼数		
	完了呼数比率		
	外線呼通話状況数		
現在通話情報(個別)	外線呼通話状況数比率		
	通信時間		
ACD 処理呼数	テーブル	アウトバウンド	レポート名: "完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名: "完了呼数"と同じ。
	チャート	アウトバウンド現在情報(全体)	レポート名: "完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド現在情報(個別)	レポート名: "完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(全体)	レポート名: "完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(個別)	完了呼数
			ACD 処理時間
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数
			通信時間平均(1呼当)
カスタマー呼出時間平均(1呼当)			
呼量			
アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名: "完了呼数"と同じ。		
現在通話情報(全体)	レポート名: "完了呼数"と同じ。		

ACD 処理時間	テーブル	現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	アウトバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(個別)	完了呼数 ACD 処理呼数 ACD 処理時間平均(1呼当) サービスレベル達成呼数 通信時間平均(1呼当) カスタマー呼出時間平均(1呼当) 呼量
		アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
ACD 処理時間平均 (1呼当)	テーブル	アウトバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	アウトバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(個別)	完了呼数 ACD 処理呼数 ACD 処理時間 サービスレベル達成呼数 通信時間平均(1呼当) カスタマー呼出時間平均(1呼当) 呼量
		アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
サービスレベル達成 呼数	テーブル	アウトバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	アウトバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(個別)	完了呼数 ACD 処理呼数 ACD 処理時間 ACD 処理時間平均(1呼当) 通信時間平均(1呼当) カスタマー呼出時間平均(1呼当) 呼量
		アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
通信時間平均(1呼当)	テーブル	アウトバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	アウトバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(個別)	完了呼数 ACD 処理呼数 ACD 処理時間 ACD 処理時間平均(1呼当) サービスレベル達成呼数 カスタマー呼出時間平均(1呼当) 呼量
		アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。

カスタマー呼出時間 平均(1呼当)	テーブル	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(個別)	完了呼数
			ACD 処理呼数
			ACD 処理時間
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数
			通信時間平均(1呼当)
	呼量		
	アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
呼量	テーブル	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	アウトバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(個別)	完了呼数
			ACD 処理呼数
			ACD 処理時間
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数
			通信時間平均(1呼当)
	カスタマー呼出時間平均(1呼当)		
	アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	

j. カテゴリ:アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)

レポート名	サブレポート		
	レポート種別	カテゴリ	レポート名
完了呼数	テーブル	アウトバウンド	グローバルレポート
			時間帯レポート
		現在通話	グローバルレポート
	チャート	アウトバウンド現在情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率
			ACD 処理中呼数
		アウトバウンド現在情報(個別)	完了呼数
			ACD 処理中呼数
			完了呼数
		アウトバウンド当日集計情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率
			ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数
			サービスレベル達成呼数比率
			通信時間平均(1呼当)
			カスタマー呼出時間平均(1呼当)
			呼量
			アウトバウンド当日集計情報(個別)
	ACD 処理呼数		
	ACD 処理時間		
	ACD 処理時間平均(1呼当)		
	サービスレベル達成呼数		
	通信時間平均(1呼当)		
	カスタマー呼出時間平均(1呼当)		
呼量			
アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	ACD 処理呼数		
	ACD 処理時間		
	ACD 処理時間平均(1呼当)		
	サービスレベル達成呼数		
	通信時間平均(1呼当)		
現在通話情報(全体)	通信中呼数		
	通信中呼数比率		
	完了呼数		
	完了呼数比率		
	外線呼通話状況数		
	外線呼通話状況数比率		
現在通話情報(個別)	通信時間		
ACD 処理呼数	テーブル	アウトバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	アウトバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	完了呼数
			ACD 処理時間
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			サービスレベル達成呼数
			通信時間平均(1呼当)
		現在通話情報(全体)	カスタマー呼出時間平均(1呼当)
	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
	現在通話情報(個別)		レポート名:"完了呼数"と同じ。
レポート名:"完了呼数"と同じ。			

ACD 処理時間	テーブル	アウトバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	アウトバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	完了呼数 ACD 処理呼数 ACD 処理時間平均(1呼当) サービスレベル達成呼数 通信時間平均(1呼当) カスタマー呼出時間平均(1呼当)
		現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 処理時間平均(1呼当)	完了呼数 ACD 処理呼数 ACD 処理時間 サービスレベル達成呼数 通信時間平均(1呼当) カスタマー呼出時間平均(1呼当)
		現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
サービスレベル達成呼数	テーブル	アウトバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	アウトバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	完了呼数 ACD 処理呼数 ACD 処理時間 サービスレベル達成呼数 通信時間平均(1呼当) カスタマー呼出時間平均(1呼当)
		現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		通信時間平均(1呼当)	完了呼数 ACD 処理呼数 ACD 処理時間 ACD 処理時間平均(1呼当) 通信時間平均(1呼当) カスタマー呼出時間平均(1呼当)
		現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
カスタマー呼出時間平均(1呼当)	テーブル	アウトバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	アウトバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	完了呼数 ACD 処理呼数 ACD 処理時間 ACD 処理時間平均(1呼当) サービスレベル達成呼数 カスタマー呼出時間平均(1呼当)
		現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		完了呼数	完了呼数 ACD 処理呼数 ACD 処理時間 ACD 処理時間平均(1呼当) サービスレベル達成呼数 カスタマー呼出時間平均(1呼当)
		現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
カスタマー呼出時間平均(1呼当)	テーブル	アウトバウンド	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	アウトバウンド現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。

	アウトバウンド現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	アウトバウンド当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	アウトバウンド当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)	完了呼数
		ACD 処理呼数
		ACD 処理時間
		ACD 処理時間平均(1呼当)
		サービスレベル達成呼数
		通信時間平均(1呼当)
	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。

k. カテゴリ:ACD 現在情報(全体)

レポート名	サブレポート		レポート名	
	レポート種別	カテゴリ		
ACD 処理中呼数	テーブル	ACD	グローバルレポート	
			時間帯レポート	
		現在通話	グローバルレポート	
	チャート	ACD 現在情報(全体)	ACD 現在情報(全体)	ACD 処理中呼数比率
			ACD 現在情報(個別)	ACD 処理中呼数
			ACD 当日集計情報(全体)	完了呼数
				完了呼数比率
				ACD 処理呼数
				ACD 処理呼数比率
				ACD 処理時間比率
				ACD 処理時間平均(1呼当)
				接続セッション数
				接続セッション数比率
			ACD 当日集計情報(個別)	完了呼数
				ACD 処理呼数
				ACD 処理時間
				ACD 処理時間平均(1呼当)
				接続セッション数
		分配セッション時間		
		ACD 当日時間帯別情報(全体)	完了呼数	
			ACD 処理呼数	
			ACD 処理時間	
			ACD 処理時間平均(1呼当)	
			接続セッション数	
			分配セッション時間	
		現在通話情報(全体)	通信中呼数	
			通信中呼数比率	
			完了呼数	
			完了呼数比率	
			外線呼通話状況数	
	外線呼通話状況数比率			
	現在通話情報(個別)		通信時間	
	現在通話情報(個別)		通信時間	
ACD 処理中呼数比率	テーブル	ACD	レポート名:"ACD 処理中呼数"と同じ。	
		現在通話	レポート名:"ACD 処理中呼数"と同じ。	
	チャート	ACD 現在情報(全体)	ACD 処理中呼数	
		ACD 現在情報(個別)	レポート名:"ACD 処理中呼数"と同じ。	
		ACD 当日集計情報(全体)	レポート名:"ACD 処理中呼数"と同じ。	
		ACD 当日集計情報(個別)	レポート名:"ACD 処理中呼数"と同じ。	
		ACD 当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"ACD 処理中呼数"と同じ。	
		現在通話情報(全体)	レポート名:"ACD 処理中呼数"と同じ。	
		現在通話情報(個別)	レポート名:"ACD 処理中呼数"と同じ。	

I. カテゴリ:ACD 現在情報(個別)

レポート名	サブレポート		レポート名		
	レポート種別	カテゴリ			
ACD 処理中呼数	テーブル	ACD	グローバルレポート		
			時間帯レポート		
		現在通話	グローバルレポート		
	チャート	ACD 現在情報(全体)	ACD 処理中呼数	ACD 処理中呼数	
				ACD 処理中呼数比率	
			ACD 当日集計情報(全体)	完了呼数	
				完了呼数比率	
				ACD 処理呼数	
				ACD 処理呼数比率	
				ACD 処理時間比率	
				ACD 処理時間平均(1呼当)	
				接続セッション数	
				接続セッション数比率	
				分配セッション時間比率	
				分配セッション時間平均(1セッション当)	
				呼量	
				ACD 当日集計情報(個別)	完了呼数
					ACD 処理呼数
		ACD 処理時間			
		ACD 処理時間平均(1呼当)			
		接続セッション数			
		分配セッション時間			
		分配セッション時間平均(1セッション当)			
		呼量			
		ACD 当日時間帯別情報(全体)	完了呼数		
			ACD 処理呼数		
			ACD 処理時間		
			ACD 処理時間平均(1呼当)		
			接続セッション数		
			分配セッション時間		
分配セッション時間平均(1セッション当)					
現在通話情報(全体)		通信中呼数			
		通信中呼数比率			
	完了呼数				
	完了呼数比率				
	外線呼通話状況数				
	外線呼通話状況数比率				
	現在通話情報(個別)	通信時間			

m. カテゴリ:ACD 当日集計情報(全体)

レポート名	サブレポート		レポート名
	レポート種別	カテゴリ	
完了呼数	テーブル	ACD	グローバルレポート
		現在通話	グローバルレポート
	チャート	ACD 現在情報(全体)	ACD 処理中呼数 ACD 処理中呼数比率
		ACD 現在情報(個別)	ACD 処理中呼数
		ACD 当日集計情報(全体)	完了呼数比率
			ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			接続セッション数
			接続セッション数比率
			分配セッション時間比率
			分配セッション時間平均(1セッション当)
			呼量
		ACD 当日集計情報(個別)	完了呼数
			ACD 処理呼数
			ACD 処理時間
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			接続セッション数
			分配セッション時間
			分配セッション時間平均(1セッション当)
		ACD 当日時間帯別情報(全体)	完了呼数
			ACD 処理呼数
			ACD 処理時間
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			接続セッション数
			分配セッション時間
		現在通話情報(全体)	通信中呼数
			通信中呼数比率
	完了呼数		
	完了呼数比率		
	外線呼通話状況数		
	現在通話情報(個別)	外線呼通話状況数比率	
通信時間			
完了呼数比率	テーブル	ACD	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	ACD 現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 当日集計情報(全体)	完了呼数
			ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			接続セッション数
			接続セッション数比率
			分配セッション時間比率
			分配セッション時間平均(1セッション当)
			呼量
		ACD 当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
ACD 当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		

ACD 処理呼数	テーブル	現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 当日集計情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率
			ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			接続セッション数
			接続セッション数比率
			分配セッション時間比率
			分配セッション時間平均(1セッション当)
	呼量		
	ACD 当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	ACD 当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
ACD 処理呼数比率	テーブル	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 当日集計情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率
			ACD 処理呼数
			ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			接続セッション数
			接続セッション数比率
			分配セッション時間比率
			分配セッション時間平均(1セッション当)
	呼量		
	ACD 当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	ACD 当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
ACD 処理時間比率	テーブル	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 当日集計情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率
			ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			接続セッション数
			接続セッション数比率
			分配セッション時間比率
			分配セッション時間平均(1セッション当)
	呼量		
	ACD 当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	ACD 当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
ACD 処理時間平均 (1呼当)	テーブル	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	ACD 現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	ACD 当日集計情報(全体)	完了呼数	
		完了呼数比率	
		ACD 処理呼数	
		ACD 処理呼数比率	
		ACD 処理時間平均(1呼当)	
		接続セッション数	
		接続セッション数比率	
		分配セッション時間比率	
		分配セッション時間平均(1セッション当)	
		呼量	
		ACD 当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。

		ACD 当日集計情報(全体)	完了呼数	
			完了呼数比率	
			ACD 処理呼数	
			ACD 処理呼数比率	
			ACD 処理時間比率	
			接続セッション数	
			接続セッション数比率	
			分配セッション時間比率	
			分配セッション時間平均(1セッション当)	
			呼量	
			ACD 当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
			ACD 当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
			現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。			
接続セッション数	テーブル	ACD	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		ACD 現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	チャート	ACD 現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		ACD 当日集計情報(全体)	完了呼数	
		完了呼数比率		
		ACD 処理呼数		
		ACD 処理呼数比率		
		ACD 処理時間比率		
		ACD 処理時間平均(1呼当)		
		接続セッション数比率		
		分配セッション時間比率		
		分配セッション時間平均(1セッション当)		
呼量				
ACD 当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。			
ACD 当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。			
現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。			
現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。			
接続セッション数比率	テーブル	ACD	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		ACD 現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	チャート	ACD 現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		ACD 当日集計情報(全体)	完了呼数	
		完了呼数比率		
		ACD 処理呼数		
		ACD 処理呼数比率		
		ACD 処理時間比率		
		ACD 処理時間平均(1呼当)		
		接続セッション数		
		分配セッション時間比率		
		分配セッション時間平均(1セッション当)		
呼量				
ACD 当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。			
ACD 当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。			
現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。			
現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。			
分配セッション時間比率	テーブル	ACD	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		ACD 現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	チャート	ACD 現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		ACD 当日集計情報(全体)	完了呼数	
		完了呼数比率		
		ACD 処理呼数		
ACD 処理呼数比率				
ACD 処理時間比率				

			ACD 処理時間平均(1呼当)
			接続セッション数
			接続セッション数比率
			分配セッション時間平均(1セッション当)
			呼量
		ACD 当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
分配セッション時間平均 (1セッション当)	テーブル	ACD	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	ACD 現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 当日集計情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率
			ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			接続セッション数
			接続セッション数比率
			分配セッション時間比率
			呼量
	ACD 当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	ACD 当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
呼量	テーブル	ACD	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	ACD 現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 当日集計情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率
			ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			接続セッション数
			接続セッション数比率
			分配セッション時間比率
			分配セッション時間平均(1セッション当)
	ACD 当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	ACD 当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	

n. カテゴリ:ACD 当日集計情報(個別)

レポート名	サブレポート		レポート名
	レポート種別	カテゴリ	
完了呼数	テーブル	ACD	グローバルレポート
		現在通話	時間帯レポート
		現在通話	グローバルレポート
	チャート	ACD 現在情報(全体)	ACD 処理中呼数
			ACD 処理中呼数比率
		ACD 現在情報(個別)	ACD 処理中呼数
		ACD 当日集計情報(全体)	完了呼数
			完了呼数比率
			ACD 処理呼数
			ACD 処理呼数比率
			ACD 処理時間比率
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			接続セッション数
			接続セッション数比率
			分配セッション時間比率
			分配セッション時間平均(1セッション当)
		呼量	
		ACD 当日集計情報(個別)	ACD 処理呼数
			ACD 処理時間
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			接続セッション数
			分配セッション時間
			分配セッション時間平均(1セッション当)
		呼量	
	ACD 当日時間帯別情報(全体)	完了呼数	
		ACD 処理呼数	
		ACD 処理時間	
ACD 処理時間平均(1呼当)			
接続セッション数			
分配セッション時間			
分配セッション時間平均(1セッション当)			
現在通話情報(全体)	通信中呼数		
	通信中呼数比率		
	完了呼数		
	完了呼数比率		
	外線呼通話状況数		
	外線呼通話状況数比率		
現在通話情報(個別)	通信時間		
ACD 処理呼数	テーブル	ACD	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	ACD 現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 当日集計情報(個別)	完了呼数
			ACD 処理時間
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			接続セッション数
			分配セッション時間
			分配セッション時間平均(1セッション当)
呼量			
ACD 当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
ACD 処理時間	テーブル	ACD	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。

	チャート	ACD 現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		ACD 現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		ACD 当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		ACD 当日集計情報(個別)	完了呼数	
			ACD 処理呼数	
			ACD 処理時間平均(1呼当)	
			接続セッション数	
			分配セッション時間	
			分配セッション時間平均(1セッション当)	
			呼量	
			ACD 当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
			現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
			現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
ACD 処理時間平均 (1呼当)	テーブル	ACD	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	チャート	ACD 現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		ACD 現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		ACD 当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		ACD 当日集計情報(個別)	完了呼数	
			ACD 処理呼数	
			ACD 処理時間	
			接続セッション数	
			分配セッション時間	
			分配セッション時間平均(1セッション当)	
			呼量	
			ACD 当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
	現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
接続セッション数	テーブル	ACD	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	チャート	ACD 現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		ACD 現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		ACD 当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		ACD 当日集計情報(個別)	完了呼数	
			ACD 処理呼数	
			ACD 処理時間	
			ACD 処理時間平均(1呼当)	
			分配セッション時間	
			分配セッション時間平均(1セッション当)	
			呼量	
			ACD 当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
	現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
分配セッション時間	テーブル	ACD	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	チャート	ACD 現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		ACD 現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		ACD 当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		ACD 当日集計情報(個別)	完了呼数	
			ACD 処理呼数	
			ACD 処理時間	
			ACD 処理時間平均(1呼当)	
			接続セッション数	
			分配セッション時間平均(1セッション当)	
			呼量	
			ACD 当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
	現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。		
分配セッション時間平均	テーブル	ACD	レポート名:"完了呼数"と同じ。	

(1セッション当)	チャート	現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 当日集計情報(個別)	完了呼数
			ACD 処理呼数
			ACD 処理時間
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			接続セッション数
			分配セッション時間
			呼量
呼量	テーブル	ACD	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	ACD 現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 当日集計情報(個別)	完了呼数
			ACD 処理呼数
			ACD 処理時間
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			接続セッション数
			分配セッション時間
	分配セッション時間平均(1セッション当)		
	ACD 当日時間帯別情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	

o. カテゴリ:ACD 当日時間帯別情報(全体)

レポート名	サブレポート		レポート名	
	レポート種別	カテゴリ		
完了呼数	テーブル	ACD	グローバルレポート	
		時間帯レポート		
		現在通話	グローバルレポート	
	チャート	ACD 現在情報(全体)	ACD 処理中呼数	
			ACD 処理中呼数比率	
			ACD 現在情報(個別)	ACD 処理中呼数
		ACD 当日集計情報(全体)	完了呼数	
			完了呼数比率	
			ACD 処理呼数	
			ACD 処理呼数比率	
			ACD 処理時間比率	
			ACD 処理時間平均(1呼当)	
			接続セッション数	
			接続セッション数比率	
			分配セッション時間比率	
			分配セッション時間平均(1セッション当)	
			呼量	
		ACD 当日集計情報(個別)	完了呼数	
			ACD 処理呼数	
			ACD 処理時間	
			ACD 処理時間平均(1呼当)	
			接続セッション数	
			分配セッション時間	
			分配セッション時間平均(1セッション当)	
		ACD 当日時間帯別情報(全体)	ACD 処理呼数	
			ACD 処理時間	
			ACD 処理時間平均(1呼当)	
			接続セッション数	
			分配セッション時間	
			分配セッション時間平均(1セッション当)	
現在通話情報(全体)	通信中呼数			
	通信中呼数比率			
	完了呼数			
	完了呼数比率			
	外線呼通話状況数			
	外線呼通話状況数比率			
現在通話情報(個別)	通信時間			
ACD 処理呼数	テーブル	ACD	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	チャート	ACD 現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		ACD 現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		ACD 当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		ACD 当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		ACD 当日時間帯別情報(全体)	完了呼数	
			ACD 処理時間	
			ACD 処理時間平均(1呼当)	
			接続セッション数	
			分配セッション時間	
		分配セッション時間平均(1セッション当)		
現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。			
現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。			
ACD 処理時間	テーブル	ACD	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。	
	チャート	ACD 現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	

		ACD 現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 当日時間帯別情報(全体)	完了呼数
			ACD 処理呼数
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			接続セッション数
			分配セッション時間
			分配セッション時間平均(1セッション当)
		現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
ACD 処理時間平均 (1呼当)	テーブル	ACD	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	ACD 現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 当日時間帯別情報(全体)	完了呼数
			ACD 処理呼数
			ACD 処理時間
			接続セッション数
			分配セッション時間
			分配セッション時間平均(1セッション当)
		現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
接続セッション数	テーブル	ACD	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	ACD 現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 当日時間帯別情報(全体)	完了呼数
			ACD 処理呼数
			ACD 処理時間
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			分配セッション時間
			分配セッション時間平均(1セッション当)
		現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
分配セッション時間	テーブル	ACD	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	ACD 現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 当日時間帯別情報(全体)	完了呼数
			ACD 処理呼数
			ACD 処理時間
			ACD 処理時間平均(1呼当)
			接続セッション数
			分配セッション時間平均(1セッション当)
		現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
分配セッション時間平均 (1セッション当)	テーブル	ACD	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		現在通話	レポート名:"完了呼数"と同じ。
	チャート	ACD 現在情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 現在情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 当日集計情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
		ACD 当日集計情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。

	ACD 当日時間帯別情報(全体)	完了呼数
		ACD 処理呼数
		ACD 処理時間
		ACD 処理時間平均(1呼当)
		接続セッション数
	分配セッション時間	
	現在通話情報(全体)	レポート名:"完了呼数"と同じ。
現在通話情報(個別)	レポート名:"完了呼数"と同じ。	

p. カテゴリ:エージェント現在情報(全体)

レポート名	サブレポート		レポート名
	レポート種別	カテゴリ	
エージェント状態数 比率	テーブル	エージェント	グローバルレポート
			時間帯レポート
		現在通話	グローバルレポート
	チャート	エージェント現在情報(個別)	エージェント状態時間
		エージェント当日集計情報(全体)	エージェント状態時間比率
			エージェント状態時間平均(1回当)
			発着信呼数
			発着信呼数比率
			接続セッション数
			接続セッション数比率
			発着信セッション時間比率
			発着信セッション時間平均(1セッション当)
			呼量平均(1人当)
			エージェント当日集計情報(個別)
			エージェント状態時間平均(1回当)
			発着信呼数
			接続セッション数
			発着信セッション時間
			発着信セッション時間平均(1セッション当)
			呼量
	エージェント当日時間帯別情報(全体)	エージェント状態時間	
		エージェント状態時間平均(1回当)	
		発着信呼数	
接続セッション数			
発着信セッション時間			
発着信セッション時間平均(1セッション当)			
	呼量平均(1人当)		
現在通話情報(全体)	通信中呼数		
	通信中呼数比率		
	完了呼数		
	完了呼数比率		
	外線呼通話状況数		
	外線呼通話状況数比率		
現在通話情報(個別)	通信時間		

q. カテゴリ:エージェント現在情報(個別)

レポート名	サブレポート			
	レポート種別	カテゴリ	レポート名	
エージェント状態時間	テーブル	エージェント	グローバルレポート	
			時間帯レポート	
		現在通話	グローバルレポート	
	チャート	エージェント現在情報(全体)	エージェント現在情報(全体)	エージェント状態数比率
			エージェント当日集計情報(全体)	エージェント状態時間比率
				エージェント状態時間平均(1回当)
				発着信呼数
				発着信呼数比率
				接続セッション数
				接続セッション数比率
				発着信セッション時間比率
				発着信セッション時間平均(1セッション当)
				呼量平均(1人当)
		エージェント当日集計情報(個別)	エージェント状態時間	エージェント状態時間
			エージェント状態時間平均(1回当)	エージェント状態時間平均(1回当)
			発着信呼数	発着信呼数
			接続セッション数	接続セッション数
			発着信セッション時間	発着信セッション時間
			発着信セッション時間平均(1セッション当)	発着信セッション時間平均(1セッション当)
		エージェント当日時間帯別情報(全体)	エージェント状態時間	エージェント状態時間
	エージェント状態時間平均(1回当)		エージェント状態時間平均(1回当)	
	発着信呼数		発着信呼数	
	接続セッション数		接続セッション数	
発着信セッション時間	発着信セッション時間			
発着信セッション時間平均(1セッション当)	発着信セッション時間平均(1セッション当)			
現在通話情報(全体)	通信中呼数	通信中呼数		
	通信中呼数比率	通信中呼数比率		
	完了呼数	完了呼数		
	完了呼数比率	完了呼数比率		
	外線呼通話状況数	外線呼通話状況数		
	外線呼通話状況数比率	外線呼通話状況数比率		
現在通話情報(個別)	通信時間	通信時間		

r. カテゴリ:エージェント当日集計情報(全体)

レポート名	サブレポート		レポート名	
	レポート種別	カテゴリ		
エージェント状態時間比率	テーブル	エージェント	グローバルレポート	
		現在通話	時間帯レポート	
	チャート	エージェント現在情報(全体)	グローバルレポート	
		エージェント現在情報(個別)	エージェント状態数比率	
		エージェント当日集計情報(全体)	エージェント状態時間平均(1回当)	エージェント状態時間
			発着信呼数	エージェント状態時間平均(1回当)
			発着信呼数比率	発着信呼数
			接続セッション数	接続セッション数
			接続セッション数比率	発着信セッション時間比率
			発着信セッション時間平均(1セッション当)	発着信セッション時間平均(1セッション当)
			呼量平均(1人当)	呼量平均(1人当)
		エージェント当日集計情報(個別)	エージェント状態時間	エージェント状態時間
			エージェント状態時間平均(1回当)	エージェント状態時間平均(1回当)
			発着信呼数	発着信呼数
			接続セッション数	接続セッション数
	発着信セッション時間		発着信セッション時間	
	エージェント当日時間帯別情報(全体)	発着信セッション時間平均(1セッション当)	呼量	
		エージェント状態時間	エージェント状態時間	
		エージェント状態時間平均(1回当)	エージェント状態時間平均(1回当)	
		発着信呼数	発着信呼数	
接続セッション数		接続セッション数		
発着信セッション時間		発着信セッション時間		
現在通話情報(全体)	発着信セッション時間平均(1セッション当)	呼量平均(1人当)		
	通信中呼数	通信中呼数		
	通信中呼数比率	通信中呼数比率		
	完了呼数	完了呼数		
	完了呼数比率	完了呼数比率		
	外線呼通話状況数	外線呼通話状況数		
	外線呼通話状況数比率	外線呼通話状況数比率		
現在通話情報(個別)	通信時間	通信時間		
エージェント状態時間平均(1回当)	テーブル	エージェント	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。	
		現在通話	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。	
	チャート	エージェント現在情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。	
		エージェント現在情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。	
		エージェント当日集計情報(全体)	エージェント状態時間比率	エージェント状態時間比率
			発着信呼数	発着信呼数
			発着信呼数比率	発着信呼数比率
			接続セッション数	接続セッション数
			接続セッション数比率	接続セッション数比率
		発着信セッション時間平均(1セッション当)	発着信セッション時間平均(1セッション当)	
		呼量平均(1人当)	呼量平均(1人当)	
エージェント当日集計情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。			
エージェント当日時間帯別情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。			
現在通話情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。			

			同じ。		
		現在通話情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。		
発着信呼数	テーブル	エージェント	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。		
		現在通話	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。		
	チャート	エージェント現在情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。		
		エージェント現在情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。		
		エージェント当日集計情報(全体)	エージェント状態時間比率 エージェント状態時間平均(1回当) 発着信呼数比率 接続セッション数 接続セッション数比率 発着信セッション時間比率 発着信セッション時間平均(1セッション当) 呼量平均(1人当)		
		エージェント当日集計情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。		
		エージェント当日時間帯別情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。		
		現在通話情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。		
		現在通話情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。		
		発着信呼数比率	テーブル	エージェント	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。
				現在通話	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。
	チャート	エージェント現在情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。		
		エージェント現在情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。		
エージェント当日集計情報(全体)		エージェント状態時間比率 エージェント状態時間平均(1回当) 発着信呼数 接続セッション数 接続セッション数比率 発着信セッション時間比率 発着信セッション時間平均(1セッション当) 呼量平均(1人当)			
エージェント当日集計情報(個別)		レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。			
エージェント当日時間帯別情報(全体)		レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。			
現在通話情報(全体)		レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。			
現在通話情報(個別)		レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。			
接続セッション数		テーブル	エージェント	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。	
			現在通話	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。	
チャート	エージェント現在情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。			
	エージェント現在情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。			
	エージェント当日集計情報(全体)	エージェント状態時間比率			

			エージェント状態時間平均(1回当)
			発着信呼数
			発着信呼数比率
			接続セッション数比率
			発着信セッション時間比率
			発着信セッション時間平均(1セッション当)
			呼量平均(1人当)
		エージェント当日集計情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。
		エージェント当日時間帯別情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。
		現在通話情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。
		現在通話情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。
接続セッション数比率	テーブル	エージェント	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。
		現在通話	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。
	チャート	エージェント現在情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。
		エージェント現在情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。
		エージェント当日集計情報(全体)	エージェント状態時間比率
			エージェント状態時間平均(1回当)
			発着信呼数
			発着信呼数比率
	エージェント当日集計情報(個別)	接続セッション数	
		発着信セッション時間比率	
	エージェント当日時間帯別情報(全体)	発着信セッション時間平均(1セッション当)	
		呼量平均(1人当)	
		レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。	
		レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。	
レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。			
レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。			
発着信セッション時間比率	テーブル	エージェント	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。
		現在通話	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。
	チャート	エージェント現在情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。
		エージェント現在情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。
		エージェント当日集計情報(全体)	エージェント状態時間比率
			エージェント状態時間平均(1回当)
	エージェント当日集計情報(個別)	発着信呼数	
		発着信呼数比率	
		接続セッション数	
		接続セッション数比率	
エージェント当日時間帯別情報(全体)	発着信セッション時間平均(1セッション当)		
	呼量平均(1人当)		
レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。			
レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。			

発着信セッション時間平均(1セッション当)		現在通話情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。		
		現在通話情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。		
	テーブル	エージェント	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。		
		現在通話	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。		
	チャート	エージェント現在情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。		
		エージェント現在情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。		
		エージェント当日集計情報(全体)	エージェント状態時間比率 エージェント状態時間平均(1回当) 発着信呼数 発着信呼数比率 接続セッション数 接続セッション数比率 発着信セッション時間比率 呼量平均(1人当)		
		エージェント当日集計情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。		
		エージェント当日時間帯別情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。		
		現在通話情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。		
		現在通話情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。		
		呼量平均(1人当)	テーブル	エージェント	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。
				現在通話	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。
		チャート	エージェント現在情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。	
エージェント現在情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。				
エージェント当日集計情報(全体)	エージェント状態時間比率 エージェント状態時間平均(1回当) 発着信呼数 発着信呼数比率 接続セッション数 接続セッション数比率 発着信セッション時間比率 発着信セッション時間平均(1セッション当)				
エージェント当日集計情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。				
エージェント当日時間帯別情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。				
現在通話情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。				
現在通話情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間比率"と同じ。				

s. カテゴリ:エージェント当日集計情報(個別)

レポート名	サブレポート		レポート名
	レポート種別	カテゴリ	
エージェント状態時間	テーブル	エージェント	グローバルレポート
		現在通話	時間帯レポート
			グローバルレポート
	チャート	エージェント現在情報(全体)	エージェント状態数比率
		エージェント現在情報(個別)	エージェント状態時間
		エージェント当日集計情報(全体)	エージェント状態時間比率
			エージェント状態時間平均(1回当)
			発着信呼数
			発着信呼数比率
			接続セッション数
			接続セッション数比率
			発着信セッション時間比率
			発着信セッション時間平均(1セッション当)
			呼量平均(1人当)
			エージェント当日集計情報(個別)
		発着信呼数	
		接続セッション数	
		発着信セッション時間	
		発着信セッション時間平均(1セッション当)	
		エージェント当日時間帯別情報(全体)	エージェント状態時間
	エージェント状態時間平均(1回当)		
	発着信呼数		
	接続セッション数		
発着信セッション時間			
発着信セッション時間平均(1セッション当)			
現在通話情報(全体)	通信中呼数		
	通信中呼数比率		
	完了呼数		
	完了呼数比率		
	外線呼通話状況数		
	外線呼通話状況数比率		
現在通話情報(個別)	通信時間		
エージェント状態時間平均(1回当)	テーブル	エージェント	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。
		現在通話	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。
	チャート	エージェント現在情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。
		エージェント現在情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。
		エージェント当日集計情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。
		エージェント当日集計情報(個別)	エージェント状態時間
			発着信呼数
			接続セッション数
			発着信セッション時間
			発着信セッション時間平均(1セッション当)
		呼量	
エージェント当日時間帯別情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。		
現在通話情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。		
現在通話情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。		

発着信呼数	テーブル	エージェント	じ。 レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
		現在通話	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
	チャート	エージェント現在情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
		エージェント現在情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
		エージェント当日集計情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
		エージェント当日集計情報(個別)	エージェント状態時間 エージェント状態時間平均(1回当) 接続セッション数 発着信セッション時間 発着信セッション時間平均(1セッション当) 呼量	
		エージェント当日時間帯別情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
		現在通話情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
		現在通話情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
		現在通話情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
	接続セッション数	テーブル	エージェント	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。
			現在通話	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。
		チャート	エージェント現在情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。
エージェント現在情報(個別)			レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
エージェント当日集計情報(全体)			レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
エージェント当日集計情報(個別)			エージェント状態時間 エージェント状態時間平均(1回当) 発着信呼数 発着信セッション時間 発着信セッション時間平均(1セッション当) 呼量	
エージェント当日時間帯別情報(全体)			レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
現在通話情報(全体)			レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
現在通話情報(個別)			レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
現在通話情報(個別)			レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
発着信セッション時間		テーブル	エージェント	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。
			現在通話	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。
		チャート	エージェント現在情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。
	エージェント現在情報(個別)		レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
	エージェント当日集計情報(全体)		レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
	エージェント当日集計情報(個別)		エージェント状態時間 エージェント状態時間平均(1回当) 発着信呼数 接続セッション数 発着信セッション時間平均(1セッション当)	
	エージェント当日時間帯別情報(全体)		レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
	現在通話情報(全体)		レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	

			呼量		
		エージェント当日時間帯別情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。		
		現在通話情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。		
		現在通話情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。		
発着信セッション時間 平均(1セッション当)	テーブル	エージェント	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。		
		現在通話	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。		
	チャート	エージェント現在情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。		
		エージェント現在情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。		
		エージェント当日集計情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。		
		エージェント当日集計情報(個別)	エージェント状態時間 エージェント状態時間平均(1回当) 発着信呼数 接続セッション数 発着信セッション時間 呼量		
		エージェント当日時間帯別情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。		
		現在通話情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。		
		現在通話情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。		
		呼量	テーブル	エージェント	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。
				現在通話	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。
			チャート	エージェント現在情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。
				エージェント現在情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。
	エージェント当日集計情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。			
	エージェント当日集計情報(個別)	エージェント状態時間 エージェント状態時間平均(1回当) 発着信呼数 接続セッション数 発着信セッション時間 発着信セッション時間平均(1セッション当)			
	エージェント当日時間帯別情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。			
	現在通話情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。			
	現在通話情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。			

t. カテゴリ:エージェント当日時間帯別情報(全体)

レポート名	サブレポート		レポート名
	レポート種別	カテゴリ	
エージェント状態時間	テーブル	エージェント	グローバルレポート
		現在通話	時間帯レポート
			グローバルレポート
	チャート	エージェント現在情報(全体)	エージェント状態数比率
		エージェント現在情報(個別)	エージェント状態時間
		エージェント当日集計情報(全体)	エージェント状態時間比率
			エージェント状態時間平均(1回当)
			発着信呼数
			発着信呼数比率
			接続セッション数
			接続セッション数比率
			発着信セッション時間比率
			発着信セッション時間平均(1セッション当)
			呼量平均(1人当)
			エージェント当日集計情報(個別)
		エージェント状態時間平均(1回当)	
		発着信呼数	
		接続セッション数	
		発着信セッション時間	
		発着信セッション時間平均(1セッション当)	
	エージェント当日時間帯別情報(全体)	エージェント状態時間平均(1回当)	
		発着信呼数	
		接続セッション数	
発着信セッション時間			
発着信セッション時間平均(1セッション当)			
呼量平均(1人当)			
現在通話情報(全体)	通信中呼数		
	通信中呼数比率		
	完了呼数		
	完了呼数比率		
	外線呼通話状況数		
	外線呼通話状況数比率		
現在通話情報(個別)	通信時間		
エージェント状態時間平均(1回当)	テーブル	エージェント	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。
		現在通話	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。
	チャート	エージェント現在情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。
		エージェント現在情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。
		エージェント当日集計情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。
		エージェント当日集計情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。
		エージェント当日時間帯別情報(全体)	エージェント状態時間
			発着信呼数
			接続セッション数
			発着信セッション時間
			発着信セッション時間平均(1セッション当)
		呼量平均(1人当)	
		現在通話情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。
現在通話情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。		

発着信呼数	テーブル	エージェント	じ。 レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
		現在通話	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
	チャート	エージェント現在情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
		エージェント現在情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
		エージェント当日集計情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
		エージェント当日集計情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
		エージェント当日時間帯別情報(全体)	エージェント状態時間 エージェント状態時間平均(1回当) 接続セッション数 発着信セッション時間 発着信セッション時間平均(1セッション当) 呼量平均(1人当)	
		現在通話情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
		現在通話情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
		現在通話情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
	接続セッション数	テーブル	エージェント	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。
			現在通話	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。
		チャート	エージェント現在情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。
エージェント現在情報(個別)			レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
エージェント当日集計情報(全体)			レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
エージェント当日集計情報(個別)			レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
エージェント当日時間帯別情報(全体)			エージェント状態時間 エージェント状態時間平均(1回当) 発着信呼数 発着信セッション時間 発着信セッション時間平均(1セッション当) 呼量平均(1人当)	
現在通話情報(全体)			レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
現在通話情報(個別)			レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
現在通話情報(個別)			レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
発着信セッション時間		テーブル	エージェント	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。
			現在通話	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。
		チャート	エージェント現在情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。
	エージェント現在情報(個別)		レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
	エージェント当日集計情報(全体)		レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
	エージェント当日集計情報(個別)		レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
	エージェント当日時間帯別情報(全体)		エージェント状態時間 エージェント状態時間平均(1回当) 発着信呼数	
	エージェント当日時間帯別情報(全体)		エージェント状態時間 エージェント状態時間平均(1回当) 発着信呼数	

			接続セッション数	
			発着信セッション時間平均(1セッション当)	
			呼量平均(1人当)	
		現在通話情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
		現在通話情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
発着信セッション時間平均(1セッション当)	テーブル	エージェント	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
		現在通話	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
	チャート	エージェント現在情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
		エージェント現在情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
		エージェント当日集計情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
		エージェント当日集計情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
		エージェント当日時間帯別情報(全体)	エージェント状態時間	
			エージェント状態時間平均(1回当)	
			発着信呼数	
			接続セッション数	
			発着信セッション時間	
			呼量平均(1人当)	
	現在通話情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。		
	現在通話情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。		
呼量平均(1人当)	テーブル	エージェント	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
		現在通話	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
	チャート	エージェント現在情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
		エージェント現在情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
		エージェント当日集計情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
		エージェント当日集計情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。	
		エージェント当日時間帯別情報(全体)	エージェント状態時間	
			エージェント状態時間平均(1回当)	
			発着信呼数	
			接続セッション数	
			発着信セッション時間	
			発着信セッション時間平均(1セッション当)	
	現在通話情報(全体)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。		
	現在通話情報(個別)	レポート名:" エージェント状態時間"と同じ。		

u. カテゴリ:現在通話情報(全体)

レポート名	サブレポート		レポート名
	レポート種別	カテゴリ	
通信中呼数	テーブル	現在通話	グローバルレポート
	チャート	現在通話情報(全体)	通信中呼数比率
			完了呼数
			完了呼数比率
			外線呼通話状況数
			外線呼通話状況数比率
	現在通話情報(個別)	通信時間	
通信中呼数比率	テーブル	現在通話	レポート名:"通信中呼数"と同じ。
	チャート	現在通話情報(全体)	通信中呼数
			完了呼数
			完了呼数比率
			外線呼通話状況数
			外線呼通話状況数比率
	現在通話情報(個別)	レポート名:"通信中呼数"と同じ。	
完了呼数	テーブル	現在通話	レポート名:"通信中呼数"と同じ。
	チャート	現在通話情報(全体)	通信中呼数
			通信中呼数比率
			完了呼数比率
			外線呼通話状況数
			外線呼通話状況数比率
	現在通話情報(個別)	レポート名:"通信中呼数"と同じ。	
完了呼数比率	テーブル	現在通話	レポート名:"通信中呼数"と同じ。
	チャート	現在通話情報(全体)	通信中呼数
			通信中呼数比率
			完了呼数
			外線呼通話状況数
			外線呼通話状況数比率
	現在通話情報(個別)	レポート名:"通信中呼数"と同じ。	
外線呼通話状況数	テーブル	現在通話	レポート名:"通信中呼数"と同じ。
	チャート	現在通話情報(全体)	通信中呼数
			通信中呼数比率
			完了呼数
			完了呼数比率
			外線呼通話状況数比率
	現在通話情報(個別)	レポート名:"通信中呼数"と同じ。	
外線呼通話状況数比率	テーブル	現在通話	レポート名:"通信中呼数"と同じ。
	チャート	現在通話情報(全体)	通信中呼数
			通信中呼数比率
			完了呼数
			完了呼数比率
			外線呼通話状況数
	現在通話情報(個別)	レポート名:"通信中呼数"と同じ。	

v. カテゴリ:現在通話情報(個別)

レポート名	サブレポート		
	レポート種別	カテゴリ	レポート名
通信時間	テーブル	現在通話	グローバルレポート
		現在通話情報(全体)	通信中呼数
			通信中呼数比率
			完了呼数
			完了呼数比率
			外線呼通話状況数
			外線呼通話状況数比率

8.2.4. レポートのカスタマイズ機能

お使いのエディションによって、レポートのカスタマイズ機能が利用可能な場合は、リアルタイムテーブルまたはリアルタイムチャートの管理画面上で新規にレポートを作成したり、既存のレポートを複製してカスタマイズしたりすることができます。ただし、レポートのカスタマイズ機能を利用できるのは管理者ユーザーのみに限られます。

8.3. マイレポート

8.3.1. 概要

テーブル、チャート、マップ、ドキュメントといった各種リアルタイムレポートを各ユーザーが自由に組み合わせ表示することができるダッシュボード機能です。

ユーザーは個別に与えられた複数のビュー上に任意のレポートを自由に配置したり設定を変更することができます。また、ビューの状態を保存しておくことで、次のログイン時からビューの状態が瞬時に復元されるようになります。

8.3.2. マイレポートメニュー

現在ログイン中のユーザーに対して表示可能なリアルタイムレポートの一覧が表示されます。

レポートを表示する場合は、ツリー形式で表示されている任意のレポートのアイコンを、ビューに対してドラッグ・アンド・ドロップしてください。なお、表示可能なウィンドウ数には制限があり、この制限数を超えて表示することはできません。制限数はリアルタイムレポートの設定画面で変更することができます。

8.3.3. ビュー

リアルタイムレポートの表示領域です。レポートはビュー上にウィンドウ形式で表示されます。

ビューのインスタンスはユーザー毎に異なりますので、ユーザーは各々の設定で自由に利用することができます。マイレポートで利用可能なビュー数はユーザータイプによって異なりますが、複数のビューが利用可能な場合はタブを選択してビューを切り替えます。利用可能なビュー数はリアルタイムレポートの設定画面で変更することができます。

固有のメニューバー機能

項目		説明
設定	ビュー名の変更	現在表示中のビューの名前を変更します。 変更後のビュー名はユーザーがログイン中のみ保持されますが、ビュー状態の保存を行う事で、再ログイン後も変更後の名前を保持することができます。
	ビュー状態の保存	現在表示中のビューの状態を保存します。 ユーザーによって変更されたビューの状態は、ユーザーがログイン中のみ保持されますが、ビュー状態の保存を行う事で、再ログイン後もビューの状態を保持することができます。 本機能では、ビュー上に表示されているレポートのレイアウト情報と設定情報をユーザー設定として CIM 上に保存します。よって、CIM からユーザーアカウントが削除された場合、これらの情報は消失します。
表示	レポートメニュー表示	マイレポートメニューを表示します。 マイレポートメニューが非表示の場合のみ利用できます。
	レポートメニュー非表示	マイレポートメニューを非表示にします。 マイレポートメニューが表示されている場合のみ利用できます。

8.4.リアルタイムテーブル

8.4.1. 概要

列と行で構成されるテーブル(表)形式でリアルタイム情報をレポートする機能です。

本画面では、リアルタイムテーブルのレポートの閲覧と設定、新規定義やカスタマイズなどの管理機能を提供します。

8.4.2. リアルタイムテーブルメニュー

現在ログイン中のユーザーに対して表示可能なレポートの一覧が表示されます。

ツリー形式で表示されている任意のレポートのアイコンをクリックすると、本メニューの右側に当該レポートの管理画面が表示されます。また、レポートのカスタマイズ機能が利用できる場合は、本メニューのメニューバーからレポートの新規作成や削除を行います。

メニューバー機能

項目		説明
新規	テーブルの新規作成	リアルタイムテーブルのレポートを新規に作成します。 メニューを選択するとダイアログが表示されますので、レポート名とカテゴリを入力してレポートを新規に作成します。 テーブルのカスタマイズ機能が利用可能な場合のみ実行可能です。
	テーブルのインポート	JSON形式のファイルをインポートして、テーブルを作成します。 メニューを選択するとダイアログが表示されますので、インポートするファイルを選択します。 ファイルを選択するとダイアログが表示されますので、レポート名とカテゴリを変更したい場合は変更してください。 テーブルのカスタマイズ機能が利用可能な場合のみ実行可能です。
編集	テーブルのコピー	ツリーで選択中のレポートを複製します。 テーブルのカスタマイズ機能が利用可能な場合のみ実行可能です。
	テーブルのエクスポート	ツリーで選択中のレポートをJSON形式でエクスポートします。 テーブルのカスタマイズ機能が利用可能な場合のみ実行可能です。
	テーブルの削除	ツリーで選択中のレポートを削除します。 テーブルのカスタマイズ機能が利用可能な場合のみ、かつ、編集可能なレポートに対してのみ実行可能です。
表示	グループで表示	ツリーに表示中のレポートのグループ分けを変更します。 カテゴリ、リソースタイプ、所有者のいずれかを選択可能です。
	全て展開	ツリーを全て展開します。
	全て折りたたむ	ツリーを全て折りたたみます。

8.4.3. ビュー

レポートの表示領域です。当該レポートのウィンドウが常時表示されます。本ビュー上でもウィンドウのレイアウトを変更したり、サブレポートを開くことはできますが、マイレポートのビューと異なり、ビューの状態は保持されず、当該レポートの管理画面を離脱すると失われます。

また、本ビュー上に表示されている当該レポートのウィンドウに対して設定を変更すると、当該レポートに対するユーザー毎のデフォルト設定として保持されます。このデフォルト設定はマイレポートやサブレポートなどで当該レポートを開く際に適用されます。

8.4.4. レポートウィンドウ

ビュー上に表示されるリアルタイムテーブルのレポートのインスタンスです。

情報の集計期間を指定するための集計設定、情報の抽出条件を指定するためのフィルタ、レポートのサマリ情報を表示するための情報欄、レポートの主体となるテーブルの4つの領域から構成されます。ただし、レポートの設定によって集計設定、フィルタ、情報欄が表示されない場合もあります。

固有のメニューバー機能

項目		説明
表示	集計設定	一時的に集計設定を表示または非表示にします。 レポートの設定によって利用できない場合もあります。
	フィルタ	一時的にフィルタを表示または非表示にします。 レポートの設定によって利用できない場合もあります。
	情報	一時的に情報欄を表示または非表示にします。 レポートの設定によって利用できない場合もあります。
設定	一般	自身のレポートウィンドウのレポート設定を変更します。 メニューを選択するとダイアログが表示されますので、任意の設定を変更して適用すると即時反映されます。また、レポートのデフォルトの設定に戻したい場合は、ダイアログ上でリセットを選択してください。 本設定は特定のケースを除き、個々のレポートウィンドウのインスタンスに対してのみ適用されるものであることにご注意ください。 レポートの設定項目の詳細については別項をご参照ください。
	表示項目	自身のレポートウィンドウのテーブル表示項目を変更します。 メニューを選択するとダイアログが表示されますので、表示したい項目を選択して適用すると即時反映されます。また、レポートのデフォルトの表示項目に戻したい場合は、ダイアログ上でリセットを選択してください。 本設定は特定のケースを除き、個々のレポートウィンドウのインスタンスに対してのみ適用されるものであることにご注意ください。

8.5.リアルタイムテーブルの設定

8.5.1. テーブル

リアルタイムテーブルの基本的な設定を行います。これらの設定は既定値として扱われ、システム→テナント→ユーザーといった順序で上層から下層に継承されます。

一般

項目	説明
状態	レポートを有効化または無効化します。 無効化されたレポートは管理者ユーザー以外には非公開となり、ビュー上でも表示されなくなります。
表示更新間隔(ms)	レポートの表示内容を更新する間隔をミリ秒で指定します。 表示間隔を短くすると情報のリアルタイム性は向上しますが、ブラウザやCDR サーバへの負荷は増加します。リアルタイム性とパフォーマンスのバランスを考慮して適切な値を設定してください。 設定可能範囲は、100 – 60000です。

情報

項目	説明
表示	レポートウィンドウ上の情報欄を表示または非表示にします。
設定の変更	下層での設定変更を許可するかどうかを指定します。

集計設定

項目	説明
表示	レポートウィンドウ上の集計設定を表示または非表示にします。
期間集計	期間集計の既定値を設定します。 本日、過去日付、過去期間が選択可能です。 それぞれの集計対象は以下となります。 本日: 本日 過去日付: 選択した過去日。本日以降を選択した場合、データは表示されません。 過去期間: 選択した過去の期間。期間内に本日以降が含まれる場合、本日以降のデータは表示されません。
設定の変更	下層での設定変更を許可するかどうかを指定します。

フィルタ

項目	説明
表示	レポートウィンドウ上のフィルタを表示または非表示にします。
フィルタ値	フィルタの既定値を設定します。 フィルタ項目はレポートのデータソースによって変化します。 <データソース毎のフィルタ> dnis: グループ、DNIS ani: グループ、ANI acd: グループ、ACD agent: 種別(エージェント/ACD)、グループ、ユーザーID(種別: エージェント)

	ント)／ACD(種別:ACD) call: 種別(DNIS／ANI／ACD／エージェント)、グループ、DNIS(種別:DNIS)／ANI(種別:ANI)／ユーザーID(種別:エージェント)／ACD(種別:ACD) project: 業務
設定の変更	下層での設定変更を許可するかどうかを指定します。

✓ フィルタ種別:ACD は、集計設定が"本日" 以外の場合にビューで選択できます。

非アクティブレコード

項目	説明
表示	テーブル上に非アクティブなレコードを表示するかどうかを指定します。通常、コールセンターオブジェクトをテーブルの各行に展開して表示するレポートでは、当日の稼働情報を持つアクティブなオブジェクトのレコードしか表示されませんが、本設定が有効の場合は、値を持たない非稼働オブジェクトのレコードも表示されるようになります。
設定の変更	下層での設定変更を許可するかどうかを指定します。

合計／時間内合計

項目	説明
表示	明細行を表示するレポートにおいて、テーブル上に合計行を表示するかどうかを指定します。
設定の変更	下層での設定変更を許可するかどうかを指定します。

時間外明細

項目	説明
表示	時間帯レポートにおいて、テーブル上に業務時間外の明細行を表示するかどうかを指定します。
設定の変更	下層での設定変更を許可するかどうかを指定します。

時間外合計

項目	説明
表示	時間帯レポートにおいて、テーブル上に業務時間外の合計行を表示するかどうかを指定します。
設定の変更	下層での設定変更を許可するかどうかを指定します。

8.5.2. ウィンドウ

レポートウィンドウの形状に関する設定を行います。

サイズ

項目	説明
幅(W)	ウィンドウの横幅をピクセル値で指定します。
高さ(H)	ウィンドウの高さをピクセル値で指定します。 この値にはウィンドウのタイトルバーの高さも含まれます。

リサイズ

項目	説明
リサイズ	ビュー上でのウィンドウのリサイズを許可するかどうかを指定します。
最大の幅(W)	リサイズ可能なウィンドウの最大の幅を指定します。 設定可能範囲は、128 – 4096です。
最大の高さ(H)	リサイズ可能なウィンドウの最大の高さを指定します。 設定可能範囲は、96 – 2160です。
最小の幅(W)	リサイズ可能なウィンドウの最小の幅を指定します。 設定可能範囲は、128 – 4096です。
最小の高さ(H)	リサイズ可能なウィンドウの最小の高さを指定します。 設定可能範囲は、96 – 2160です。

8.5.3. アクション

アクショントリガに関する設定を行います。アクショントリガ(条件式)が定義されているレポートでは、レポートの表示内容更新時にテーブルの各行ごとに条件式の評価を行い、条件が満たされるとトリガが起動します。そのトリガを利用して画面表示に対して変更を行うことで、特定の事象が発生した場合のユーザーの検知性を向上させることができます。

トリガ

項目	説明
トリガパラメータ	アクショントリガの条件式の評価に使用するパラメータを指定します。 トリガによってはパラメータを持たない場合もあります。
アクション	トリガ起動時の動作を指定します。 行の背景色または文字色の変更などを選択することができます。
アクションパラメータ	アクションで使用するパラメータを指定します。 アクションで行の背景色または文字色の変更が選択されている場合は、red、#ff0000のようにHTMLのカラーコードを指定します。

✓ アクショントリガの定義内容によって本設定画面に表示される項目名や項目数は変化します。

8.5.4. セキュリティ

レポートのアクセス設定を行います。

アクセス許可

項目	説明
SVによる閲覧	SVによる閲覧を許可または禁止します。

8.6.リアルタイムテーブルの定義

8.6.1. テーブル

リアルタイムテーブルの定義を行います。

- ✓ リアルタイムテーブルの定義に関する詳細は「Brekeke Contact Analytics v2.7リアルタイムレポート・カスタマイズガイド」をご参照ください。

基本設定

項目	説明
テーブル名	リアルタイムテーブルのレポート名を指定します。 省略することはできません。
カテゴリ	リアルタイムテーブルを分類するための任意の文字列を指定します。 省略することができますが、指定された場合はレポート一覧などでツリー表示される際にカテゴリ別に表示されるようになります。
データソース	リアルタイムテーブルのデータソースを指定します。 dnis、ani、acd、agent、call、project のいずれかの識別子を指定します。 それぞれのデータソース毎にコールセンターオブジェクトの情報を取得するためのシステム変数が定義されており、情報欄やテーブルの項目式内で参照することができます。
データモード	データソースから取得する元データの様式を指定します。 record、record-timeline、total、total-timeline のいずれかの識別子を指定します。record ではデータソースから複数のコールセンターオブジェクトの情報を取得し、テーブルの各行に展開して表示しますが、total では複数のオブジェクトの集計値を取得して単一行で表示します。また、*-timeline では record または total で取得される情報を更に1時間毎のタイムライン別で取得し、テーブルの各行に明細として表示します。

情報設定

レポートウィンドウの情報欄に表示するソースを HTML 形式で記述します。

空白や空文字など、ソースとして有効な文字列が設定されていない場合は、情報欄自体が無効となり、常に非表示になります。

情報欄のソース内からシステム変数を参照する場合は、以下のようなフォーマットで、JSON オブジェクト形式で記述します。

```
{ "express": string, "type": string, "format": string }
```

JSON オブジェクトのプロパティは以下の通りです。

プロパティ	説明
express	項目の式を string 型で指定します。 式の詳細は後述の項目設定の「式」と同様です。
type	項目の種別の識別子を string 型で指定します。 number、time、datetime、const、string のいずれかの識別子を指定します、左からそれぞれ、数値、時間、日時、定数名、文字列の型を表します。 種別の詳細は後述の項目設定の「種別」と同様です。
format	項目のフォーマット文字列を string 型で指定します。 フォーマットの詳細は後述の項目設定の「フォーマット」と同様です。

項目設定

レポートウィンドウのテーブルに表示する項目を定義します。設定項目は以下の通りです。

項目	説明
項目名	項目名。テーブル列のヘッダに表示されます。 項目名が長すぎる場合などは、文字列内の任意の箇所にバーティカルバーを含めることで、レポート表示時に改行させることができます。
式	項目の式を Javascript 形式で記述します。 レポート実行時に式の評価結果がセルに表示されます。 式内にはシステム既定の変数や関数などの他、演算子などを指定することができます。ただし、レポートの定義設定によって参照可能なシステム変数や関数は異なります。
種別	項目値のテーブル上での表示型を指定します。 数値、時間、日時、定数名、文字列のいずれかを指定し、レポート実行時に式の評価結果を指定された型に変換してセルに表示します。ただし、式の結果値を指定された表示型に変換できない場合は、セルに値は表示されず、エラーを示す文字列が表示されます。
フォーマット	種別ごとの表示フォーマットを指定します。 種別が数値の場合は、Unicode CLDR specifications に準拠します。 https://dojoToolkit.org/reference-guide/1.9/dojo/number.html#dojo-number https://www.unicode.org/reports/tr35/tr35-numbers.html#Number Format Patterns 種別が日時の場合は、以下に準拠します。 https://momentjs.com/docs/#/displaying/format/ 種別が時間の場合は、以下が使用できます。 days: 日(0-) hours: 時(0-23) minutes: 分(0-59) seconds: 秒(0-59) milliseconds: ミリ秒(0-999) HH: 時(00-23) mm: 分(00-59) ss: 秒(00-59)
表示幅	テーブルの列幅の初期値をピクセル値で指定します。
表示項目	レポートのデフォルトの表示項目にするかどうかを指定します。 未チェックの場合はデフォルトの表示項目から除外され、ユーザーが明示的に選択しない限りレポート上に表示されなくなります。

インポート

CSV 形式のファイルをインポートして、テーブル項目を作成します。

メニューを選択するとダイアログが表示されますので、インポートするファイルを選択します。

テーブルのカスタマイズ機能が利用可能な場合のみ実行可能です。

エクスポート

テーブル項目を CSV 形式でエクスポートします。

現在選択中の行があれば選択行のみ、未選択の場合はすべての行情報が出力されます。

8.6.2. トリガ

アクショントリガの定義を行います。

アクショントリガ

項目	説明
トリガ名	アクショントリガの名称を指定します。 この名称がレポートのアクション設定のセクション名として表示されます。
式	トリガの起動条件となる論理式を Javascript 形式で指定します。 レポート実行時に式の評価結果が真になるとトリガを起動します。 式にはレポートの項目式と同様のシステム変数が使用可能です。その他、特別な変数として、\$p という名称の変数を式内に記述すると、レポートのアクション設定画面にアクションパラメータの設定欄が出現し、条件式で使用する係数など、動的なパラメータをユーザーに求めることができるようになります。このようにして、レポート実行時に式内の \$p をユーザーが設定したアクションパラメータ値に置き換えて条件式を評価します。
パラメータ名	式で \$p 変数を使用している場合のアクションパラメータ名を指定します。 この名称がレポートのアクション設定のパラメータ名として表示されます。 省略した場合は「トリガパラメータ」という名称で表示されます。

インポート

CSV 形式のファイルをインポートして、アクショントリガ項目を作成します。

メニューを選択するとダイアログが表示されますので、インポートするファイルを選択します。

テーブルのカスタマイズ機能が利用可能な場合のみ実行可能です。

エクスポート

アクショントリガ項目を CSV 形式でエクスポートします。

現在選択中の行があれば選択行のみ、未選択の場合はすべての行情報が出力されます。

8.7.リアルタイムテーブルの標準レポート

8.7.1. インバウンド

DNIS 毎の現在情報と当日集計情報をレポートします。

表示項目

分類	項目名	説明	デフォルト表示	
			グ	時
現在情報	通信中呼数	DNIS に着信した通信中の呼数。	○	—
	通信中呼数(完了)	通信中呼数のうち、通話結果が完了の呼数。	○	—
	通信中呼数(未完了)	通信中呼数のうち、通話結果が未完了の呼数。	○	—
	通信中呼数(ACD 処理中)	通信中呼数のうち、ACD 処理中の呼数。		—
	通信中呼数(キュー処理中)	通信中呼数のうち、キュー処理中の呼数。	○	—
呼数	着信呼数	DNIS に着信した呼数。	○	○
	完了呼数	着信呼数のうち、通話結果が完了の呼数。	○	○
	放棄呼数	着信呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。	○	○
	放棄呼数(IVR)	放棄呼数のうち、最終的な通話状況が IVR の呼数。		
	放棄呼数(VM)	放棄呼数のうち、最終的な通話状況が留守番電話(録音)の呼数。		
	放棄呼数(MSG)	放棄呼数のうち、最終的な通話状況が留守番電話(再生)の呼数。		
	放棄呼数(キュー)	放棄呼数のうち、最終的な通話状況がキューの呼数。		
	ショートコール数	通話着信後、一定時間内に切断された呼数。 ショートコールは無効呼として集計から除外されます。	○	○
	サービスレベル達成呼数	完了呼数のうち、完了時間が一定時間内の呼数。		
	ACD 処理呼数	着信呼数のうち、ACD で処理された呼数。		
キュー処理呼数	着信呼数のうち、キューで処理された呼数。			
回数	合計 ACD 処理回数	着信呼の合計 ACD 処理回数。		
	最大 ACD 処理回数	着信呼の1呼当たりの最大 ACD 処理回数。		
	合計キュー処理回数	着信呼の合計キュー挿入回数。		
	最大キュー処理回数	着信呼の1呼当たりの最大キュー処理回数。		
平均時間	平均通信時間	着信呼の平均通信時間。 着信呼の合計通信時間÷着信呼数。		
	平均通信時間(完了)	完了呼の平均通信時間。 着信呼の合計通信時間(完了)÷完了呼数。	○	○
	平均通信時間(放棄)	放棄呼の平均通信時間。 着信呼の合計通信時間(放棄)÷放棄呼数。	○	○
	平均完了時間	完了呼の平均完了時間。 着信呼の合計完了時間÷完了呼数。	○	○
	平均 ACD 処理時間	ACD 処理呼の1呼当たりの平均 ACD 処理時間。 合計 ACD 処理時間÷ACD 処理呼数。		
	平均キュー処理時間	キュー処理呼の1呼当たりの平均キュー滞在時間。 合計キュー処理時間÷キュー処理呼数。	○	○
最大時間	最大通信時間	着信呼の最大通信時間。		
	最大通信時間(完了)	完了呼の最大通信時間。	○	○
	最大通信時間(放棄)	放棄呼の最大通信時間。	○	○
	最大完了時間	完了呼の最大完了時間。	○	○
	最大 ACD 処理時間	ACD 処理呼の1呼当たりの最大 ACD 処理時間。		
最大キュー処理時間	キュー処理呼の1呼当たりの最大キュー滞在時間。	○	○	
その他	完了率	着信呼の完了率。 着信呼の完了呼数÷着信呼数。		
	放棄率	着信呼の放棄率。 着信呼の放棄呼数÷着信呼数。	○	○
	サービスレベル達成率	完了呼のサービスレベル達成率。 サービスレベル達成呼数÷着信呼数。	○	○
	呼量	DNIS の呼量。 全ての着信呼の合計通信時間÷業務開始時間からの経過	○	—

		時間。		
--	--	-----	--	--

✓ デフォルト表示の"グ"はグローバルレポート、"時"は時間帯レポートです。

8.7.2. アウトバウンド

ANI 毎の現在情報と当日集計情報をレポートします。

表示項目

分類	項目名	説明	デフォルト表示	
			グ	時
現在情報	通信中呼数	ANI から発信した通信中の呼数。	○	—
	通信中呼数(完了)	通信中呼数のうち、通話結果が完了の呼数。	○	—
	通信中呼数(未接続)	通信中呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。	○	—
	通信中呼数(未完了)	通信中呼数のうち、通話結果が未完了の呼数。		—
	通信中呼数(ACD 処理中)	通信中呼数のうち、ACD 処理中の呼数。		—
	通信中呼数(キュー処理中)	通信中呼数のうち、キュー処理中の呼数。		—
呼数	発信呼数	ANI から発信した呼数。	○	○
	完了呼数	発信呼数のうち、通話結果が完了の呼数。	○	○
	未接続呼数	発信呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。	○	○
	放棄呼数	発信呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。		
	放棄呼数(IVR)	放棄呼数のうち、最終的な通話状況が IVR の呼数。		
	放棄呼数(VM)	放棄呼数のうち、最終的な通話状況が留守番電話(録音)の呼数。		
	放棄呼数(MSG)	放棄呼数のうち、最終的な通話状況が留守番電話(再生)の呼数。		
	放棄呼数(キュー)	放棄呼数のうち、最終的な通話状況がキューの呼数。		
	ショートコール数	通話発信後、一定時間内に切断された呼数。 ショートコールは無効呼として集計から除外されます。		
	サービスレベル達成呼数	完了呼数のうち、完了時間が一定時間内の呼数。		
	ACD 処理呼数	発信呼数のうち、ACD で処理された呼数。		
	キュー処理呼数	発信呼数のうち、キューで処理された呼数。		
	回数	合計 ACD 処理回数	発信呼の合計 ACD 処理回数。	
最大 ACD 処理回数		発信呼の1呼当たりの最大 ACD 処理回数。		
合計キュー処理回数		発信呼の合計キュー挿入回数。		
最大キュー処理回数		発信呼の1呼当たりの最大キュー処理回数。		
平均時間	平均通信時間	発信呼の平均通信時間。 $\text{発信呼の合計通信時間} \div \text{発信呼数}$ 。		
	平均通信時間(完了)	完了呼の平均通信時間。 $\text{発信呼の合計通信時間(完了)} \div \text{完了呼数}$ 。	○	○
	平均通信時間(未接続)	未接続呼の平均通信時間。 $\text{発信呼の合計通信時間(未接続)} \div \text{未接続呼数}$ 。		
	平均通信時間(放棄)	放棄呼の平均通信時間。 $\text{発信呼の合計通信時間(放棄)} \div \text{放棄呼数}$ 。		
	平均呼出時間	発信呼の平均カスタマー呼出時間。 $\text{発信呼の合計呼出時間} \div \text{発信呼数}$ 。		
	平均呼出時間(完了)	完了呼の平均カスタマー呼出時間。 $\text{発信呼の合計呼出時間(完了)} \div \text{完了呼数}$ 。	○	○
	平均呼出時間(未接続)	未接続呼の平均カスタマー呼出時間。 $\text{発信呼の合計呼出時間(未接続)} \div \text{未接続呼数}$ 。		
	平均呼出時間(放棄)	放棄呼の平均カスタマー呼出時間。 $\text{発信呼の合計呼出時間(放棄)} \div \text{放棄呼数}$ 。		
	平均完了時間	完了呼の平均完了時間。 $\text{発信呼の合計完了時間} \div \text{完了呼数}$ 。		
	平均 ACD 処理時間	ACD 処理呼の1呼当たりの平均 ACD 処理時間。 $\text{合計 ACD 処理時間} \div \text{ACD 処理呼数}$ 。		
	平均キュー処理時間	キュー処理呼の1呼当たりの平均キュー滞在時間。		

最大時間		合計キュー処理時間÷キュー処理呼数。		
	最大通信時間	発信呼の最大通信時間。		
	最大通信時間(完了)	完了呼の最大通信時間。	○	○
	最大通信時間(未接続)	未接続呼の最大通信時間。		
	最大通信時間(放棄)	放棄呼の最大通信時間。		
	最大呼出時間	発信呼の最大カスタマー呼出時間。		
	最大呼出時間(完了)	完了呼の最大カスタマー呼出時間。	○	○
	最大呼出時間(未接続)	未接続呼の最大カスタマー呼出時間。		
	最大呼出時間(放棄)	放棄呼の最大カスタマー呼出時間。		
	最大完了時間	完了呼の最大完了時間。		
	最大 ACD 処理時間	ACD 処理呼の1呼当たりの最大 ACD 処理時間。		
最大キュー処理時間	キュー処理呼の1呼当たりの最大キュー滞在時間。			
その他	完了率	発信呼の完了率。 発信呼の完了呼数÷発信呼数。		
	未接続率	発信呼の未接続率。 発信呼の未接続呼数÷発信呼数。	○	○
	放棄率	発信呼の放棄率。 発信呼の放棄呼数÷発信呼数。		
	サービスレベル達成率	完了呼のサービスレベル達成率。 サービスレベル達成呼数÷発信呼数。		
	呼量	ANI の呼量。 全ての発信呼の合計通信時間÷業務開始時間からの経過時間。	○	-

✓ デフォルト表示の"グ"はグローバルレポート、"時"は時間帯レポートです。

8.7.3. ACD

ACD 毎の現在情報と当日集計情報をレポートします。

表示項目

分類	項目名	説明	デフォルト表示	
			グ	時
基本情報	説明	ACD の説明。		-
現在情報	ACD 処理中呼数	ACD で処理中の呼数。	○	-
	キュー処理中呼数	ACD のキューで処理中の呼数。	○	-
	分配中セッション数	ACD から業務上の目的の端末へ分配中のセッション数。	○	-
	分配済セッション数	ACD から業務上の目的の端末へ分配済のセッション数。	○	-
呼数	ACD 処理呼数	ACD で処理した呼数	○	○
	完了呼数	ACD 処理呼数のうち、通話結果が完了の呼数。		
	未接続呼数	ACD 処理呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。		
	放棄呼数	ACD 処理呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。		
	ショートコール数	本 ACD で処理したショートコール数。 ショートコールは無効呼として集計から除外されます。		
	自 ACD 完了呼数	ACD 処理呼数のうち、自身の ACD で完了した呼数。	○	○
セッション数	キュー処理呼数	ACD 処理呼数のうち、キューで処理した呼数。	○	○
	分配セッション数	ACD から業務上の目的の端末へ分配したセッション数。	○	○
	接続セッション数	分配セッション数のうち、接続結果が接続のセッション数。		
回数	未接続セッション数	分配セッション数のうち、接続結果が未接続のセッション数。		
	ACD 処理回数	ACD で通話を処理した回数。		
	キュー処理回数	ACD のキューで通話を処理した回数。		
	合計保留回数	接続セッションの合計保留回数。		
平均時間	最大保留回数	接続セッションの1セッション当たりの最大保留回数。		
	平均通信時間	分配セッションの平均通信時間。 分配セッションの合計通信時間÷分配セッション数。	○	○
	平均呼出時間	分配セッションの平均呼出時間。 分配セッションの合計呼出時間÷分配セッション数。		

	平均接続時間	接続セッションの平均接続時間。 接続セッションの合計接続時間÷接続セッション数。		
	平均会話時間	接続セッションの1セッション当たりの平均会話時間。 接続セッションの合計会話時間÷接続セッション数。		
	平均保留時間	接続セッションの1セッション当たりの平均保留時間。 接続セッションの合計保留時間÷接続セッション数。		
	平均 ACD 処理時間	ACD 処理の1回当たりの平均 ACD 処理時間。 合計 ACD 処理時間÷ACD 処理呼数。	○	○
	平均キュー処理時間	キュー処理の1回当たりの平均キュー滞在時間。 合計キュー処理時間÷キュー処理呼数。	○	○
最大時間	最大通信時間	分配セッションの最大通信時間。	○	○
	最大呼出時間	分配セッションの最大呼出時間。		
	最大接続時間	接続セッションの最大接続時間。		
	最大会話時間	接続セッションの1セッション当たりの最大会話時間。		
	最大保留時間	接続セッションの1セッション当たりの最大保留時間。		
	最大 ACD 処理時間	ACD 処理の1回当たりの最大 ACD 処理時間。	○	○
その他	最大キュー処理時間	キュー処理の1回当たりの最大キュー滞在時間。	○	○
	完了率	ACD 処理呼の完了率。 ACD 処理呼の完了呼数÷ACD 処理呼数。		
	未接続率	ACD 処理呼の未接続率。 ACD 処理呼の未接続呼数÷ACD 処理呼数。		
	放棄率	ACD 処理呼の放棄率。 ACD 処理呼の放棄呼数÷ACD 処理呼数。		
	自 ACD 完了率	ACD 処理呼の自身の ACD での完了率。 ACD 処理呼の自身 ACD 完了呼数÷ACD 処理呼数。	○	○
	キュー処理率	ACD 処理呼のキュー処理率。 ACD 処理呼のキュー処理呼数÷ACD 処理呼数。	○	○
	セッション接続率	分配セッションの接続率。 接続セッション数÷分配セッション数。		
	セッション未接続率	分配セッションの未接続率。 未接続セッション数÷分配セッション数。		
	呼量	ACD の呼量。 全ての分配セッションの合計通信時間÷業務開始時間からの経過時間。	○	—

✓ デフォルト表示の"グ"はグローバルレポート、"時"は時間帯レポートです。

アクション

項目	説明
待ち呼アラート(低)	ACD のキュー処理中呼数が待呼アラート閾値を超えた場合にアラートを発動します。待呼アラート閾値は CIM の ACD 設定画面で指定されている値が参照されます。 本アクションは、グローバルレポートのみに設定されています。
待ち呼アラート(高)	

8.7.4. エージェント

エージェント毎の現在情報と当日集計情報をレポートします。

表示項目

分類	項目名	説明	デフォルト表示	
			グ	時
基本情報	エージェント名	エージェント名。	○	—
	エージェント種別	エージェントのユーザータイプ。		—
	端末 ID	エージェントの端末 ID。		—
現在情報	エージェント状態	エージェントの状態。	○	—
	エージェント状態理由	エージェントの状態の理由。		—
	状態継続時間	エージェントの状態継続時間。	○	—

	通話状態	エージェントの通話状態。	○	－
呼数	発着信呼数	エージェントの端末に発着信した呼数。	○	○
	不明呼数	発着信呼数のうち、通話種別が不明の呼数。		
	着信呼数	発着信呼数のうち、通話種別が着信の呼数。		
	発信呼数	発着信呼数のうち、通話種別が発信の呼数。		
	内線呼数	発着信呼数のうち、通話種別が内線の呼数。		
セッション数	セッション数	エージェントの端末に発着信したセッション数。	○	○
	接続セッション数	全セッション数のうち、接続結果が接続のセッション数。		
	未接続セッション数	全セッション数のうち、接続結果が未接続のセッション数。		
回数	保留回数	接続セッションの合計保留回数。	○	○
通信時間 (合計)	合計通信時間	全セッションの合計通信時間。		
	合計呼出時間	全セッションの合計呼出時間。		
	合計接続時間	接続セッションの合計接続時間。	○	○
	合計会話時間	接続セッションの合計会話時間。	○	○
	合計保留時間	接続セッションの合計保留時間。	○	○
通信時間 (平均)	平均通信時間	全セッションの平均通信時間。 全セッションの合計通信時間÷セッション数。		
	平均呼出時間	全セッションの平均呼出時間。 全セッションの合計呼出時間÷セッション数。		
	平均接続時間	接続セッションの平均接続時間。 接続セッションの合計接続時間÷接続セッション数。	○	○
	平均会話時間	接続セッションの1セッション当たりの平均会話時間。 接続セッションの合計会話時間÷接続セッション数。	○	○
	平均保留時間	接続セッションの1セッション当たりの平均保留時間。 接続セッションの合計保留時間÷接続セッション数。	○	○
通信時間 (最大)	最大通信時間	全セッションの最大通信時間。		
	最大呼出時間	全セッションの最大呼出時間。		
	最大接続時間	接続セッションの最大接続時間。	○	○
	最大会話時間	接続セッションの1セッション当たりの最大会話時間。	○	○
	最大保留時間	接続セッションの1セッション当たりの最大保留時間。	○	○
状態回数	ログイン回数	エージェントのログイン回数。	○	○
	受付可回数	エージェントの状態が受付可に遷移した回数。	○	○
	休憩中回数	エージェントの状態が休憩中に遷移した回数。	○	○
	通話中回数	エージェントの状態が通話中に遷移した回数。	○	○
	後処理回数	エージェントの状態が後処理に遷移した回数。	○	○
	ワーク回数	エージェントの状態がワークに遷移した回数。	○	○
状態時間 (合計)	合計オンライン時間	エージェントの合計オンライン時間。	○	○
	合計受付可時間	エージェントの受付可状態の合計時間。	○	○
	合計休憩中時間	エージェントの休憩中状態の合計時間。	○	○
	合計通話中時間	エージェントの通話中状態の合計時間。	○	○
	合計後処理時間	エージェントの後処理状態の合計時間。	○	○
	合計ワーク時間	エージェントのワーク状態の合計時間。	○	○
状態時間 (平均)	平均オンライン時間	エージェントのログイン1回当たりの平均オンライン時間。 合計オンライン時間÷ログイン回数。		
	平均受付可時間	エージェントの受付可状態1回当たりの平均時間。 合計受付可時間÷受付可回数。	○	○
	平均休憩中時間	エージェントの休憩中状態1回当たりの平均時間。 合計休憩中時間÷休憩中回数。	○	○
	平均通話中時間	エージェントの通話中状態1回当たりの平均時間。 合計通話中時間÷通話中回数。	○	○
	平均後処理時間	エージェントの後処理状態1回当たりの平均時間。 合計後処理時間÷後処理回数。	○	○
	平均ワーク時間	エージェントのワーク状態1回当たりの平均時間。 合計ワーク時間÷ワーク回数。	○	○
状態時間 (最大)	最大ログイン継続時間	エージェントのログイン1回当たりの最大オンライン時間。		
	最大受付可時間	エージェントの受付可状態1回当たりの最大時間。	○	○
	最大休憩中時間	エージェントの休憩中状態1回当たりの最大時間。	○	○
	最大通話中時間	エージェントの通話中状態1回当たりの最大時間。	○	○
	最大後処理時間	エージェントの後処理状態1回当たりの最大時間。	○	○

状態率	最大ワーク時間	エージェントのワーク状態1回当りの最大時間。	○	○
	オンライン率	当日の業務開始時間からのエージェントのオンライン率。 合計オンライン時間÷業務開始時間からの経過時間の合計。	○	—
	受付可率	エージェントのオンライン中の受付可状態率。 合計受付可時間÷合計オンライン時間。		—
	休憩中率	エージェントのオンライン中の休憩中状態率。 合計休憩中時間÷合計オンライン時間。		—
	通話中率	エージェントのオンライン中の通話中状態率。 合計通話中時間÷合計オンライン時間。		—
	後処理率	エージェントのオンライン中の後処理状態率。 合計後処理時間÷合計オンライン時間。		—
	ワーク率	エージェントのオンライン中のワーク状態率。 合計ワーク時間÷合計オンライン時間。		—
その他	セッション接続率	セッションの接続率。 接続セッション数÷セッション数。		
	セッション未接続率	セッションの未接続率。 未接続セッション数÷セッション数。		
	呼量	エージェントの呼量。 全セッションの合計通信時間÷合計オンライン時間。	○	—

✓ デフォルト表示の“グ”はグローバルレポート、“時”は時間帯レポートです。

アクション

項目	説明
受付可アラート	エージェント状態継続時間の閾値をミリ秒で指定します。 エージェントの状態継続時間がこの閾値を超えるとアラートが発動します。 本アクションは、グローバルレポートのみに設定されています。
休憩中アラート	
通話中アラート	
後処理アラート	
ワークアラート	

8.7.5. 現在通話

アクティブな通話の現在情報をレポートします。

表示項目

分類	項目名	説明	デフォルト表示
			グ
現在情報	通話種別	通話の種別。 不明、着信、発信、内線。	○
	通話開始日時	通話が開始した日時。	○
	DNIS / ANI	通話種別が着信の場合は DNIS。発信の場合は ANI。	○
	カスタマー電話番号	カスタマーの電話番号。	○
	カスタマー情報	カスタマーの付加情報。	
	発信エージェント	発信元のエージェントの ID。	
	通話状況	カスタマーに対して応答中の端末の種別。	○
	通話状況詳細	カスタマーに対して応答中の端末の番号。	○
	通話結果	通話の結果。	○
	合計 ACD 割当回数	通話が ACD で処理された回数。	
	合計キュー処理回数	通話がキューで処理された回数。	
	通話時間	通話が開始してからの継続時間。	○
	完了時間	通話が完了するまでにかかった時間。通話種別が着信の場合は着信してから通話が完了するまでの時間。プレディクティブの場合はカスタマーが応答してから通話が完了するまでの時間。	○
	カスタマー呼出時間	カスタマーの呼出時間。通話種別が発信の場合の、カスタマーに発信してから応答または切断するまでにかかった時間。	

合計 ACD 割当時間	通話が ACD で処理された合計 ACD 処理時間。	
最大 ACD 割当時間	通話が ACD で処理された1回当りの最大 ACD 処理時間。	
合計キュー処理時間	通話がキューで処理された合計キュー滞在時間。	○
最大キュー処理時間	通話がキューで処理された1回当りの最大キュー滞在時間。	
割当中 ACD	現在、通話を処理中の ACD。	○
ACD 割当開始日時	割当中 ACD が処理を開始した日時。	
ACD 割当中時間	割当中 ACD が処理を開始してからの継続時間。	
挿入中キュー	現在、通話を処理中のキュー。	
キュー処理開始日時	挿入中キューが処理を開始した日時。	
キュー処理中時間	挿入中キューが処理を開始してからの継続時間。	
キューポジション	挿入中キュー内でのキューポジション。	○

✓ デフォルト表示の「グ」はグローバルレポートです。

8.7.6. 業務

業務毎の現在情報と当日集計情報をレポートします。

表示項目

分類	項目名	説明	デフォルト表示	
			グ	時
基本情報	業務 ID	業務 ID。		—
	業務名	業務名。		—
呼数	処理呼数	業務で処理した呼数。	○	○
	完了呼数	処理呼数のうち、通話結果が完了の呼数。	○	○
	未接続呼数	処理呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。		
	放棄呼数	処理呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。		
	放棄呼数 (IVR)	放棄呼数のうち、最終的な通話状況が IVR の呼数。		
	放棄呼数 (VM)	放棄呼数のうち、最終的な通話状況が留守番電話(録音)の呼数。		
	放棄呼数 (MSG)	放棄呼数のうち、最終的な通話状況が留守番電話(再生)の呼数。		
	放棄呼数(キュー)	放棄呼数のうち、最終的な通話状況がキューの呼数。		
	ショートコール数	本業務で処理したショートコール数。 ショートコールは無効呼として集計から除外されます。		
	サービスレベル達成呼数	完了呼数のうち、完了時間が一定時間内の呼数。		
	不明呼数	処理呼数のうち、通話種別が不明の呼数。		
	着信呼数	業務に着信した呼数。		
	着信呼数(完了)	着信呼数のうち、通話結果が完了の呼数。		
	着信呼数(放棄)	着信呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。		
	発信呼数	業務から発信した呼数。		
	発信呼数(完了)	発信呼数のうち、通話結果が完了の呼数。		
	発信呼数(未接続)	発信呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。		
	発信呼数(放棄)	発信呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。		
	内線呼数	業務内の端末同士の呼数。		
	内線呼数(完了)	内線呼数のうち、通話結果が完了の呼数。		
	内線呼数(未接続)	内線呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。		
	ACD 処理呼数	処理呼数のうち、ACD で処理された呼数。		
	キュー処理呼数	処理呼数のうち、キューで処理された呼数。		
回数	合計 ACD 処理回数	処理呼の合計 ACD 処理回数。		
	最大 ACD 処理回数	処理呼の1呼当たりの最大 ACD 処理回数。		
	合計キュー処理回数	処理呼の合計キュー挿入回数。		
	最大キュー処理回数	処理呼の1呼当たりの最大キュー処理回数。		
平均時間	平均通信時間	処理呼の平均通信時間。 処理呼の合計通信時間÷処理呼数。		
	平均通信時間(完了)	完了呼の平均通信時間。 処理呼の合計通信時間(完了)÷完了呼数。		

	平均通信時間(未接続)	未接続呼の平均通信時間。 処理呼の合計通信時間(未接続)÷未接続呼数。		
	平均通信時間(放棄)	放棄呼の平均通信時間。 処理呼の合計通信時間(放棄)÷放棄呼数。		
	平均呼出時間	処理呼の平均カスタマー呼出時間。 処理呼の合計呼出時間÷発信呼数。		
	平均呼出時間(完了)	完了呼の平均カスタマー呼出時間。 処理呼の合計呼出時間(完了)÷完了呼数。		
	平均呼出時間(未接続)	未接続呼の平均カスタマー呼出時間。 処理呼の合計呼出時間(未接続)÷未接続呼数。		
	平均呼出時間(放棄)	放棄呼の平均カスタマー呼出時間。 処理呼の合計呼出時間(放棄)÷放棄呼数。		
	平均完了時間	完了呼の平均完了時間。 処理呼の合計完了時間÷完了呼数。		
	平均 ACD 処理時間	ACD 処理呼の1呼当たりの平均 ACD 処理時間。 合計 ACD 処理時間÷ACD 処理呼数。		
	平均キュー処理時間	キュー処理呼の1呼当たりの平均キュー滞在時間。 合計キュー処理時間÷キュー処理呼数。		
最大時間	最大通信時間	処理呼の最大通信時間。		
	最大通信時間(完了)	完了呼の最大通信時間。		
	最大通信時間(未接続)	未接続呼の最大通信時間。		
	最大通信時間(放棄)	放棄呼の最大通信時間。		
	最大呼出時間	処理呼の最大カスタマー呼出時間。		
	最大呼出時間(完了)	完了呼の最大カスタマー呼出時間。		
	最大呼出時間(未接続)	未接続呼の最大カスタマー呼出時間。		
	最大呼出時間(放棄)	放棄呼の最大カスタマー呼出時間。		
	最大完了時間	完了呼の最大完了時間。		
	最大 ACD 処理時間	ACD 処理呼の1呼当たりの最大 ACD 処理時間。		
最大キュー処理時間	キュー処理呼の1呼当たりの最大キュー滞在時間。			
その他 (通話)	完了率	処理呼の完了率。 処理呼の完了呼数÷着信呼数。	○	○
	未接続率	処理呼の未接続率。 処理呼の未接続呼数÷発信呼数。		
	放棄率	処理呼の放棄率。 処理呼の放棄呼数÷着信呼数。		
	サービスレベル達成率	完了呼のサービスレベル達成率。 サービスレベル達成呼数÷処理呼数。		
	呼量	業務の呼量。 全ての処理呼の合計通信時間÷業務開始時間からの経過時間。	○	-
状態時間 (合計)	合計受付可状態時間	処理呼にエージェントが費やした受付可状態時間の合計。		
	合計通話中状態時間	処理呼にエージェントが費やした通話中状態時間の合計。		
	合計後処理状態時間	処理呼にエージェントが費やした後処理状態時間の合計。		
	合計ワーク状態時間	処理呼にエージェントが費やしたワーク状態時間の合計。		
その他	コンタクト件数	業務で処理したコンタクト数。	○	○
	コンタクト率	処理呼のコンタクト率。 コンタクト件数÷処理呼数。	○	○

✓ デフォルト表示の"グ"はグローバルレポート、"時"は時間帯レポートです。

8.8.リアルタイムチャート

8.8.1. 概要

グラフ形式でリアルタイム情報をレポートする機能です。

本画面では、リアルタイムチャートのレポートの閲覧と設定、新規定義やカスタマイズなどの管理機能を提供します。

8.8.2. リアルタイムチャートメニュー

現在ログイン中のユーザーに対して表示可能なレポートの一覧が表示されます。

ツリー形式で表示されている任意のレポートのアイコンをクリックすると、本メニューの右側に当該レポートの管理画面が表示されます。また、レポートのカスタマイズ機能が利用できる場合は、本メニューのメニューバーからレポートの新規作成や削除を行います。

メニューバー機能

項目		説明
新規	チャートの新規作成	リアルタイムチャートのレポートを新規に作成します。 メニューを選択するとダイアログが表示されますので、レポート名とカテゴリを入力してレポートを新規に作成します。 チャートのカスタマイズ機能が利用可能な場合のみ実行可能です。
	チャートのインポート	JSON形式のファイルをインポートして、チャートを作成します。 メニューを選択するとダイアログが表示されますので、インポートするファイルを選択します。 ファイルを選択するとダイアログが表示されますので、レポート名とカテゴリを変更したい場合は変更してください。 チャートのカスタマイズ機能が利用可能な場合のみ実行可能です。
編集	チャートのコピー	ツリーで選択中のレポートを複製します。 チャートのカスタマイズ機能が利用可能な場合のみ実行可能です。
	チャートのエクスポート	ツリーで選択中のレポートをJSON形式でエクスポートします。 チャートのカスタマイズ機能が利用可能な場合のみ実行可能です。
	チャートの削除	ツリーで選択中のレポートを削除します。 編集可能なレポートに対してのみ実行可能です。
表示	グループで表示	ツリーに表示中のレポートのグループ分けを変更します。 カテゴリ、リソースタイプ、所有者のいずれかを選択可能です。
	全て展開	ツリーを全て展開します。
	全て折りたたむ	ツリーを全て折りたたみます。

8.8.3. ビュー

レポートの表示領域です。当該レポートのウィンドウが常時表示されます。本ビュー上でもウィンドウのレイアウトを変更したり、サブレポートを開くことはできますが、マイルポートのビューと異なり、ビューの状態は保持されず、当該レポートの管理画面を離脱すると失われます。

また、本ビュー上に表示されている当該レポートのウィンドウに対して設定を変更すると、当該レポートに対するユーザー毎のデフォルト設定として保持されます。このデフォルト設定はマイルポートやサブレポートなどで当該レポートを開く際に適用されます。

8.8.4. レポートウィンドウ

ビュー上に表示されるリアルタイムチャートのレポートのインスタンスです。

情報の集計期間を指定するための集計設定、情報の抽出条件を指定するためのフィルタ、レポートのサマリ情報を表示するための情報欄、レポートの主体となるチャートの4つの領域から構成されます。ただし、レポートの設定によって集計設定、フィルタ、情報欄が表示されない場合もあります。

固有のメニューバー機能

項目	説明	
表示	集計設定	一時的に集計設定を表示または非表示にします。 レポートの設定によって利用できない場合もあります。
	フィルタ	一時的にフィルタを表示または非表示にします。 レポートの設定によって利用できない場合もあります。
	情報	一時的に情報欄を表示または非表示にします。 レポートの設定によって利用できない場合もあります。
	アクション	一時的にグラフ上でのマウスオーバー時のアクションを有効化または無効化します。Tooltip、Magnify、Highlight、MoveSliceといった既定のアクションのうち、選択中のアクションが有効化されます。ただし、プロットタイプによって動作可能なアクションは異なります。 アクションの詳細については以下を参照ください。 https://dojotoolkit.org/reference-guide/1.9/dojox/charting.html https://dojotoolkit.org/documentation/tutorials/1.10/charting/ https://demos.dojotoolkit.org/demos/
設定	一般	自身のレポートウィンドウのレポート設定を変更します。 メニューを選択するとダイアログが表示されますので、任意の設定を変更して適用すると即時反映されます。また、レポートのデフォルトの設定に戻りたい場合は、ダイアログ上でリセットを選択してください。 本設定は特定のケースを除き、個々のレポートウィンドウのインスタンスに対してのみ適用されるものにご注意ください。 レポートの設定項目の詳細については別項をご参照ください。

8.9.リアルタイムチャートの設定

8.9.1. チャート

リアルタイムチャートの基本的な設定を行います。これらの設定は既定値として扱われ、システム→テナント→ユーザーといった順序で上層から下層に継承されます。

一般

項目	説明
状態	レポートを有効化または無効化します。 無効化されたレポートは管理者ユーザー以外には非公開となり、ビュー上でも表示されなくなります。
表示更新間隔(ms)	レポートの表示内容を更新する間隔をミリ秒で指定します。 表示間隔を短くすると情報のリアルタイム性は向上しますが、ブラウザやCDR サーバへの負荷は増加します。リアルタイム性とパフォーマンスのバランスを考慮して適切な値を設定してください。 設定可能範囲は、100 – 60000です。

情報

項目	説明
表示	レポートウィンドウ上の情報欄を表示または非表示にします。
設定の変更	下層での設定変更を許可するかどうかを指定します。

集計設定

項目	説明
表示	レポートウィンドウ上の集計設定を表示または非表示にします。
期間集計	期間集計の既定値を設定します。 本日、過去日付、過去期間が選択可能です。 それぞれの集計対象は以下となります。 本日: 本日 過去日付: 選択した過去日。本日以降を選択した場合、データは表示されません。 過去期間: 選択した過去の期間。期間内に本日以降が含まれる場合、本日以降のデータは表示されません。
設定の変更	下層での設定変更を許可するかどうかを指定します。

フィルタ

項目	説明
表示	レポートウィンドウ上のフィルタを表示または非表示にします。
フィルタ値	<p>フィルタの既定値を設定します。 フィルタ項目はレポートのデータソースによって変化します。 <データソース毎のフィルタ></p> <p>dnis: グループ、DNIS ani: グループ、ANI acd: グループ、ACD agent: 種別、グループ、ユーザーID(種別: エージェント)/ACD(種別: ACD) call: 種別、グループ、DNIS(種別: DNIS)/ANI(種別: ANI)/ユーザーID(種別: エージェント)/ACD(種別: ACD) project: 業務</p>
設定の変更	下層での設定変更を許可するかどうかを指定します。

✓ フィルタ種別: ACD は、集計設定が”本日” 以外の場合にビューで選択できます。

チャート

項目	説明
テーマ	<p>チャートの配色テーマを指定します。 既定のテーマのいずれかを選択します。ただし、あらかじめ配色が定められているレポートなどでは、テーマが反映されない場合があります。 <既定テーマ></p> <p>Adobebricks、Algae、Bahamation、BlueDusk、Charged、Chris、Claro、CubanShirts、Desert、Distinctive、Dollar、Electric、Grasshopper、Grasslands、GreySkies、Harmony、IndigoNation、Ireland、Julie、MiamiNice、Midwest、Minty、PrimaryColors、PurpleRain、Renkoo、RoyalPurples、SageToLime、Shrooms、ThreeD、Tom、Tuft、WatersEdge、Wetland、PlotKit/blue、PlotKit/cyan、PlotKit/green、PlotKit/orange、PlotKit/purple、PlotKit/red</p> <p>既定テーマの詳細は以下を参照ください。 https://demos.dojotoolkit.org/demos/chartTypes/demo.html</p>
設定の変更	下層での設定変更を許可するかどうかを指定します。

プロット1／プロット2

項目	説明
プロットタイプ	<p>プロット1またはプロット2で描画するチャートの種類を指定します。リアルタイムチャート画面は2つのプロット領域を持っており、それぞれの領域で異なる種別のチャートを描画することができます。本設定ではプロット領域毎に、線グラフや棒グラフ、円グラフなどといった既定のプロットタイプのいずれかを指定します。なお、描画が行われるプロット領域と選択可能なプロットタイプはレポートの定義設定によって異なります。</p> <p><既定のプロットタイプ> Lines、Areas、Markers、MarkersOnly、Stacked、StackedLines、StackedAreas、Bars、ClusteredBars、StackedBars、Columns、ClusteredColumns、StackedColumns、Pie</p> <p>既定のプロットタイプの詳細は以下を参照ください。 https://dojotoolkit.org/documentation/tutorials/1.10/charting/ https://archive.dojotoolkit.org/nightly/dojotoolkit/dojox/charting/tests/test_chart2d.html</p>
設定の変更	下層での設定変更を許可するかどうかを指定します。

凡例

項目	説明
表示位置	チャートの凡例の表示位置を指定します。上下左右のいずれかで指定します。
設定の変更	下層での設定変更を許可するかどうかを指定します。

時間外情報

項目	説明
表示	時間帯を項目軸に展開するチャートで、業務時間外の時間帯を表示するかどうかを指定します。
設定の変更	下層での設定変更を許可するかどうかを指定します。

8.9.2. ウィンドウ

レポートウィンドウの形状に関する設定を行います。

サイズ

項目	説明
幅(W)	ウィンドウの横幅をピクセル値で指定します。
高さ(H)	ウィンドウの高さをピクセル値で指定します。 この値にはウィンドウのタイトルバーの高さも含まれます。

リサイズ

項目	説明
リサイズ	ビュー上でのウィンドウのリサイズを許可するかどうかを指定します。
最大の幅(W)	リサイズ可能なウィンドウの最大の幅を指定します。 設定可能範囲は、128 – 4096です。
最大の高さ(H)	リサイズ可能なウィンドウの最大の高さを指定します。 設定可能範囲は、96 – 2160です。
最小の幅(W)	リサイズ可能なウィンドウの最小の幅を指定します。 設定可能範囲は、128 – 4096です。
最小の高さ(H)	リサイズ可能なウィンドウの最小の高さを指定します。 設定可能範囲は、96 – 2160です。

8.9.3. セキュリティ

レポートのアクセス設定を行います。

アクセス許可

項目	説明
SVによる閲覧	SVによる閲覧を許可または禁止します。

8.10. リアルタイムチャートの定義

8.10.1. チャート

リアルタイムチャートの定義を行います。

- ✓ リアルタイムチャートの定義に関する詳細は「Brekeke Contact Analytics v2.7リアルタイムレポート・カスタマイズガイド」をご参照ください。

基本設定

項目	説明
チャート名	リアルタイムチャートのレポート名を指定します。 省略することはできません。
カテゴリ	リアルタイムチャートを分類するための任意の文字列を指定します。 省略することができますが、指定された場合はレポート一覧などでツリー表示される際にカテゴリ別に表示されるようになります。
データソース	リアルタイムチャートのデータソースを指定します。 dnis、ani、acd、agent、call、project のいずれかの識別子を指定します。 それぞれのデータソース毎にコールセンターオブジェクトの情報を取得するためのシステム変数が定義されており、情報欄やチャートの項目式内で参照することができます。
データモード	データソースから取得する基データの様式を指定します。 record、record-timeline、total、total-timeline のいずれかの識別子を指定します。record ではデータソースから複数のコールセンターオブジェクトの情報を複数のレコードで取得し、record-timeline では record で得られる情報を更に1時間毎のタイムライン別で取得します。また、total では複数のオブジェクトの集計値を単レコードとして取得し、total-timeline では total で得られる情報を更に1時間毎のタイムライン別で取得します。
チャートタイプ	チャートの基本タイプを指定します。 fields-x、fields-y、fields、records-x、records-y、records、timelines-x、timelines-y のいずれかの識別子を指定します。本設定はデータソースから取得した基データを、どのようにチャート上に展開するかを決定します。 fields-x/y はチャートの項目をXY軸上に展開し、fields は軸を持たないチャート上に項目を展開します。records-x/y はデータソースから取得したレコードをXY軸上に展開し、records は軸を持たないチャート上にレコードを展開します。また、timelines-x/y は時間帯をXY軸上に展開します。なお、選択可能なチャートタイプはレポートのデータモードによって異なります。
マルチシリーズ	複数シリーズ化を行う要素を指定します。 none、fields、records のいずれかの識別子を指定します。 線グラフや棒グラフなどのXY軸を持つチャートでは、数値軸上に複数の要素を並べたりスタックさせる事ができます。fields の場合は複数のチャート項目をマルチシリーズ化しますが、records の場合はデータソースから取得した複数のレコードをマルチシリーズ化します。none の場合はマルチシリーズ化を行いません。

情報設定

レポートウィンドウの情報欄に表示するソースを HTML 形式で記述します。

設定に関する仕様はリアルタイムテーブルの同項目と同一です。詳細については【リアルタイムテーブルの定義>情報設定】をご参照ください。

項目設定

チャート化する項目を定義します。設定項目は以下の通りです。

項目	説明
項目名	項目名。チャートのラベルや凡例などで表示されます。
式	項目の数式を Javascript 形式で指定します。 レポート実行時に式の評価結果値でチャートを描画します。 式内にはシステム既定の変数や関数などの他、演算子などを指定することができます。ただし、レポートの定義設定によって参照可能なシステム変数や関数は異なります。
オプション	項目の描画オプションを指定します。 当該項目がシリーズ化される場合に適用される描画オプションを JSON フォーマットで指定します。 例として、以下のような設定で、当該項目を描画する際の枠線の幅と色や、シェイプの塗りつぶし色を指定することができます。 { "stroke": { "color": "blue", "width": 3 }, "fill": "#ff0000" }

インポート

CSV 形式のファイルをインポートして、チャート項目を作成します。

メニューを選択するとダイアログが表示されますので、インポートするファイルを選択します。

チャートのカスタマイズ機能が利用可能な場合のみ実行可能です。

エクスポート

チャート項目を CSV 形式でエクスポートします。

現在選択中の行があれば選択行のみ、未選択の場合はすべての行情報が出力されます。

8.10.2. オプション

リアルタイムチャートをカスタマイズするためのオプション設定を行います。

プロット1／プロット2

プロット領域をカスタマイズするオプションを JSON フォーマットで指定します。

ツールチップ1／ツールチップ2

チャート内で表示されるツールチップをカスタマイズするオプションを JSON フォーマットで指定します。

X軸／Y軸

チャート内の X 軸または Y 軸をカスタマイズするオプションを JSON フォーマットで指定します。

8.11. リアルタイムチャートの標準レポート

8.11.1. インバウンド

DNIS 毎の現在情報と当日集計情報をレポートします。

<表示項目>

- カテゴリ: インバウンド現在情報(全体)

a. 完了呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
現在情報	完了呼数	DNIS に着信した通信中の呼数(通信中呼数)のうち、通話結果が完了の呼数。	○
	未完了呼数	通信中呼数のうち、通話結果が未完了の呼数。	○
	未接続呼数	通信中呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。 現在は未使用です。	

b. 完了呼数比率

分類	項目名	説明	デフォルト表示
現在情報	完了呼数	通信中呼数のうち、通話結果が完了の呼数。	○
	未完了呼数	通信中呼数のうち、通話結果が未完了の呼数。	○
	未接続呼数	通信中呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。 現在は未使用です。	

c. ACD 処理中呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
現在情報	非 ACD 処理中呼数	通信中呼数のうち、ACD で処理していない呼数。 通信中呼数 - ACD 処理中呼数。	○
	分配処理中呼数	通信中呼数のうち、ACD から業務上の目的の端末へ分配中の呼数。 ACD 処理中呼数 - キュー処理中呼数。	○
	キュー処理中呼数	通信中呼数のうち、ACD のキューで処理中の呼数。	○

d. ACD 処理中比率

分類	項目名	説明	デフォルト表示
現在情報	非 ACD 処理中呼数	通信中呼数のうち、ACD で処理していない呼数。 通信中呼数 - ACD 処理中呼数。	○
	分配処理中呼数	通信中呼数のうち、ACD から業務上の目的の端末へ分配中の呼数。 ACD 処理中呼数 - キュー処理中呼数。	○
	キュー処理中呼数	通信中呼数のうち、ACD のキューで処理中の呼数。	○

- カテゴリ: インバウンド現在情報(個別)

- a. 完了呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
現在情報	完了呼数	DNISに着信した通信中の呼数(通信中呼数)のうち、通話結果が完了の呼数。	○
	未完了呼数	通信中呼数のうち、通話結果が未完了の呼数。	○
	未接続呼数	通信中呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。 現在は未使用です。	

- b. ACD 処理中呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
現在情報	非 ACD 処理中呼数	通信中呼数のうち、ACD で処理していない呼数。 通信中呼数 - ACD 処理中呼数。	○
	分配処理中呼数	通信中呼数のうち、ACD から業務上の目的の端末へ分配中の呼数。 ACD 処理中呼数 - キュー処理中呼数。	○
	キュー処理中呼数	通信中呼数のうち、ACD のキューで処理中の呼数。	○

- カテゴリ: インバウンド当日集計情報(全体)

- a. 完了呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	完了呼数	DNISに着信した呼数(着信呼数)のうち、通話結果が完了の呼数。	○
	放棄呼数	着信呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。	○
	未接続呼数	着信呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。 現在は未使用です。	

- b. 完了呼数比率

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	完了呼数	着信呼数のうち、通話結果が完了の呼数。	○
	放棄呼数	着信呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。	○
	未接続呼数	着信呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。 現在は未使用です。	

- c. ACD 処理呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	非キュー処理呼数	着信呼数のうち、ACD のキューで処理されていない呼数。 ACD 処理呼数 - キュー処理呼数。	○
	キュー処理呼数	着信呼数のうち、ACD のキューで処理された呼数。	○

- d. ACD 処理呼数比率

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	非キュー処理呼数	着信呼数のうち、ACD のキューで処理されていない呼数。 ACD 処理呼数 - キュー処理呼数。	○
	キュー処理呼数	着信呼数のうち、ACD のキューで処理された呼数。	○

e. ACD 処理時間比率

分類	項目名	説明	デフォルト表示
時間	分配処理時間	ACDのキューで処理されていない呼の合計時間。 合計 ACD 処理時間 - 合計キュー処理時間。	○
	キュー処理時間	ACDのキューで処理された呼の合計時間。	○

✓ 単位は分です。

f. ACD 処理時間平均(1呼当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
平均時間	分配処理時間	着信呼の1呼当たりの平均非キュー処理時間。 (合計 ACD 処理時間 - 合計キュー処理時間) ÷ ACD 処理呼数。	○
	キュー処理時間	キュー処理呼の1呼当たりの平均キュー滞在時間。 合計キュー処理時間 ÷ キュー処理呼数。	○
	ACD 処理時間(全体)	ACD 処理呼の1呼当たりの平均 ACD 処理時間。 合計 ACD 処理時間 ÷ ACD 処理呼数。	○

✓ 単位は秒です。

g. サービスレベル達成呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	サービスレベル達成呼数	着信呼数のうち、通話結果が完了、かつ、完了時間が一定時間内の呼数。	○
	完了呼数	着信呼数のうち、通話結果が完了の呼数(サービスレベル達成呼数を除く)。 完了呼数 - サービスレベル達成呼数。	○
	放棄呼数	着信呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。	○
	未接続呼数	着信呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。 現在は未使用です。	

h. サービスレベル達成呼数比率

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	サービスレベル達成呼数	着信呼数のうち、通話結果が完了、かつ、完了時間が一定時間内の呼数。	○
	完了呼数	着信呼数のうち、通話結果が完了の呼数(サービスレベル達成呼数を除く)。 完了呼数 - サービスレベル達成呼数。	○
	放棄呼数	着信呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。	○
	未接続呼数	着信呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。 現在は未使用です。	

i. 通信時間平均(1呼当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
平均時間	完了呼通信時間	完了呼の1呼当たりの平均通信時間。 着信呼の合計通信時間(完了)÷完了呼数。	○
	放棄呼通信時間	放棄呼の1呼当たりの平均通信時間。 着信呼の合計通信時間(放棄)÷放棄呼数。	○
	未接続呼通信時間	未接続呼の1呼当たりの平均通信時間。 着信呼の合計通信時間(未接続)÷放棄呼数。 現在は未使用です。	
	着信呼通信時間(全体)	着信呼の1呼当たりの平均通信時間。 着信呼の合計通信時間÷着信呼数。	○

✓ 単位は秒です。

j. 完了時間平均(1呼当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
平均時間	完了時間	完了呼の1呼当たりの完了までにかかった平均通信時間。 完了呼の完了までにかかった合計通信時間÷完了呼数。	○

✓ 単位は秒です。

k. 呼量

分類	項目名	説明	デフォルト表示
その他	呼量	DNIS の呼量。 全ての着信呼の合計通信時間÷業務開始時間からの経過時間。	○

● インバウンド当日集計情報(個別)

a. 完了呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	完了呼数	DNIS に着信した呼数(着信呼数)のうち、通話結果が完了の呼数。	○
	放棄呼数	着信呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。	○
	未接続呼数	着信呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。 現在は未使用です。	

b. ACD 処理呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	非キュー処理呼数	着信呼数のうち、ACD のキューで処理されていない呼数。 ACD 処理呼数－キュー処理呼数。	○
	キュー処理呼数	着信呼数のうち、ACD のキューで処理された呼数。	○

c. ACD 処理時間

分類	項目名	説明	デフォルト表示
時間	分配処理時間	ACD のキューで処理されていない呼の合計時間。 合計 ACD 処理時間－合計キュー処理時間。	○
	キュー処理時間	ACD のキューで処理された呼の合計時間。	○

✓ 単位は分です。

d. ACD 処理時間平均(1呼当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
平均時間	分配処理時間	着信呼の1呼当たりの平均非キュー処理時間。 (合計 ACD 処理時間－合計キュー処理時間)÷ACD 処理呼数。	○
	キュー処理時間	キュー処理呼の1呼当たりの平均キュー滞在時間。 合計キュー処理時間÷キュー処理呼数。	○
	ACD 処理時間(全体)	ACD 処理呼の1呼当たりの平均 ACD 処理時間。 合計 ACD 処理時間÷ACD 処理呼数。	○

✓ 単位は秒です。

e. サービスレベル達成呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	サービスレベル達成呼数	着信呼数のうち、通話結果が完了、かつ、完了時間が一定時間内の呼数。	○
	完了呼数	着信呼数のうち、通話結果が完了の呼数(サービスレベル達成呼数を除く)。 完了呼数－サービスレベル達成呼数。	○
	放棄呼数	着信呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。	○
	未接続呼数	着信呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。 現在は未使用です。	

f. 通信時間平均(1呼当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
平均時間	完了呼通信時間	完了呼の1呼当たりの平均通信時間。 着信呼の合計通信時間(完了)÷完了呼数。	○
	放棄呼通信時間	放棄呼の1呼当たりの平均通信時間。 着信呼の合計通信時間(放棄)÷放棄呼数。	○
	未接続呼通信時間	未接続呼の1呼当たりの平均通信時間。 着信呼の合計通信時間(未接続)÷放棄呼数。 現在は未使用です。	
	着信呼通信時間(全体)	着信呼の1呼当たりの平均通信時間。 着信呼の合計通信時間÷着信呼数。	○

✓ 単位は秒です。

g. 完了時間平均(1呼当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
平均時間	完了時間	完了呼の1呼当たりの完了までにかかった平均通信時間。 完了呼の完了までにかかった合計通信時間÷完了呼数。	○

✓ 単位は秒です。

h. 呼量

分類	項目名	説明	デフォルト表示
その他	呼量	DNIS の呼量。 全ての着信呼の合計通信時間÷業務開始時間からの経過時間。	○

● インバウンド当日時間帯別情報(全体)

a. 完了呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	完了呼数	DNISに着信した呼数(着信呼数)のうち、通話結果が完了の呼数。	○
	放棄呼数	着信呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。	○
	未接続呼数	着信呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。 現在は未使用です。	

b. ACD 処理呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	非キュー処理呼数	着信呼数のうち、ACDのキューで処理されていない呼数。 ACD 処理呼数 - キュー処理呼数。	○
	キュー処理呼数	着信呼数のうち、ACDのキューで処理された呼数。	○

c. ACD 処理時間

分類	項目名	説明	デフォルト表示
時間	分配処理時間	ACDのキューで処理されていない呼の合計時間。 合計 ACD 処理時間 - 合計キュー処理時間。	○
	キュー処理時間	ACDのキューで処理された呼の合計時間。	○

✓ 単位は分です。

d. ACD 処理時間平均(1呼当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
平均時間	分配処理時間	着信呼の1呼当たりの平均非キュー処理時間。 (合計 ACD 処理時間 - 合計キュー処理時間) ÷ ACD 処理呼数。	○
	キュー処理時間	キュー処理呼の1呼当たりの平均キュー滞在時間。 合計キュー処理時間 ÷ キュー処理呼数。	○
	ACD 処理時間(全体)	ACD 処理呼の1呼当たりの平均 ACD 処理時間。 合計 ACD 処理時間 ÷ ACD 処理呼数。	○

✓ 単位は秒です。

e. サービスレベル達成呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	サービスレベル達成呼数	着信呼数のうち、通話結果が完了、かつ、完了時間が一定時間内の呼数。	○
	完了呼数	着信呼数のうち、通話結果が完了の呼数(サービスレベル達成呼数を除く)。 完了呼数 - サービスレベル達成呼数。	○
	放棄呼数	着信呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。	○
	未接続呼数	着信呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。 現在は未使用です。	

f. 通信時間平均(1呼当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
平均時間	完了呼通信時間	完了呼の1呼当たりの平均通信時間。 着信呼の合計通信時間(完了)÷完了呼数。	○
	放棄呼通信時間	放棄呼の1呼当たりの平均通信時間。 着信呼の合計通信時間(放棄)÷放棄呼数。	○
	未接続呼通信時間	未接続呼の1呼当たりの平均通信時間。 着信呼の合計通信時間(未接続)÷放棄呼数。 現在は未使用です。	
	着信呼通信時間(全体)	着信呼の1呼当たりの平均通信時間。 着信呼の合計通信時間÷着信呼数。	○

✓ 単位は秒です。

g. 完了時間平均(1呼当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
平均時間	完了時間	完了呼の1呼当たりの完了までにかかった平均通信時間。 完了呼の完了までにかかった合計通信時間÷完了呼数。	○

✓ 単位は秒です。

8.11.2. アウトバウンド

ANI 毎の現在情報と当日集計情報をレポートします。

<表示項目>

● カテゴリ:アウトバウンド現在情報(全体)

a. 完了呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
現在情報	完了呼数	ANI から発信した通信中の呼数(通信中呼数)のうち、通話結果が完了の呼数。	○
	未完了呼数	通信中呼数のうち、通話結果が未完了の呼数。	○
	未接続呼数	通信中呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。	○

b. 完了呼数比率

分類	項目名	説明	デフォルト表示
現在情報	完了呼数	通信中呼数のうち、通話結果が完了の呼数。	○
	未完了呼数	通信中呼数のうち、通話結果が未完了の呼数。	○
	未接続呼数	通信中呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。	○

c. ACD 処理中呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
現在情報	非 ACD 処理中呼数	通信中呼数のうち、ACD で処理していない呼数。 通信中呼数 - ACD 処理中呼数。	○
	分配処理中呼数	通信中呼数のうち、ACD から業務上の目的の端末へ分配中の呼数。 ACD 処理中呼数 - キュー処理中呼数。	○
	キュー処理中呼数	通信中呼数のうち、ACD のキューで処理中の呼数。	○

d. ACD 処理中比率

分類	項目名	説明	デフォルト表示
現在情報	非 ACD 処理中呼数	通信中呼数のうち、ACD で処理していない呼数。 通信中呼数－ACD 処理中呼数。	○
	分配処理中呼数	通信中呼数のうち、ACD から業務上の目的の端末へ分配中の呼数。 ACD 処理中呼数－キュー処理中呼数。	○
	キュー処理中呼数	通信中呼数のうち、ACD のキューで処理中の呼数。	○

● カテゴリ:アウトバウンド現在情報(個別)

a. 完了呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
現在情報	完了呼数	ANI から発信した通信中の呼数(通信中呼数)のうち、通話結果が完了の呼数。	○
	未完了呼数	通信中呼数のうち、通話結果が未完了の呼数。	○
	未接続呼数	通信中呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。	○

b. ACD 処理中呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
現在情報	非 ACD 処理中呼数	通信中呼数のうち、ACD で処理していない呼数。 通信中呼数－ACD 処理中呼数。	○
	分配処理中呼数	通信中呼数のうち、ACD から業務上の目的の端末へ分配中の呼数。 ACD 処理中呼数－キュー処理中呼数。	○
	キュー処理中呼数	通信中呼数のうち、ACD のキューで処理中の呼数。	○

● カテゴリ:アウトバウンド当日集計情報(全体)

a. 完了呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	完了呼数	ANI から発信した呼数(発信呼数)のうち、通話結果が完了の呼数。	○
	放棄呼数	発信呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。	○
	未接続呼数	発信呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。	○

b. 完了呼数比率

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	完了呼数	発信呼数のうち、通話結果が完了の呼数。	○
	放棄呼数	発信呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。	○
	未接続呼数	発信呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。	○

c. ACD 処理呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	非キュー処理呼数	発信呼数のうち、ACD のキューで処理されていない呼数。 ACD 処理呼数－キュー処理呼数。	○
	キュー処理呼数	発信呼数のうち、ACD のキューで処理された呼数。	○

d. ACD 処理呼数比率

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	非キュー処理呼数	発信呼数のうち、ACD のキューで処理されていない呼数。 ACD 処理呼数－キュー処理呼数。	○
	キュー処理呼数	発信呼数のうち、ACD のキューで処理された呼数。	○

e. ACD 処理時間比率

分類	項目名	説明	デフォルト表示
時間	分配処理時間	ACD のキューで処理されていない呼の合計時間。 合計 ACD 処理時間－合計キュー処理時間。	○
	キュー処理時間	ACD のキューで処理された呼の合計時間。	○

✓ 単位は分です。

f. ACD 処理時間平均(1呼当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
平均時間	分配処理時間	発信呼の1呼当たりの平均非キュー処理時間。 (合計 ACD 処理時間－合計キュー処理時間)÷ACD 処理呼数。	○
	キュー処理時間	キュー処理呼の1呼当たりの平均キュー滞在時間。 合計キュー処理時間÷キュー処理呼数。	○
	ACD 処理時間(全体)	ACD 処理呼の1呼当たりの平均 ACD 処理時間。 合計 ACD 処理時間÷ACD 処理呼数。	○

✓ 単位は秒です。

g. サービスレベル達成呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	サービスレベル達成呼数	発信呼数のうち、通話結果が完了、かつ、完了時間が一定時間内の呼数。	○
	完了呼数	発信呼数のうち、通話結果が完了の呼数(サービスレベル達成呼数を除く)。 完了呼数－サービスレベル達成呼数。	○
	放棄呼数	発信呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。	○
	未接続呼数	発信呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。	○

h. サービスレベル達成呼数比率

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	サービスレベル達成呼数	発信呼数のうち、通話結果が完了、かつ、完了時間が一定時間内の呼数。	○
	完了呼数	発信呼数のうち、通話結果が完了の呼数(サービスレベル達成呼数を除く)。 完了呼数－サービスレベル達成呼数。	○
	放棄呼数	発信呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。	○
	未接続呼数	発信呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。	○

i. 通信時間平均(1呼当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
平均時間	完了呼通信時間	完了呼の1呼当たりの平均通信時間。 発信呼の合計通信時間(完了)÷完了呼数。	○
	放棄呼通信時間	放棄呼の1呼当たりの平均通信時間。 発信呼の合計通信時間(放棄)÷放棄呼数。	○
	未接続呼通信時間	未接続呼の1呼当たりの平均通信時間。 発信呼の合計通信時間(未接続)÷放棄呼数。	○
	着信呼通信時間(全体)	発信呼の1呼当たりの平均通信時間。 発信呼の合計通信時間÷発信呼数。	○

✓ 単位は秒です。

j. カスタマー呼出時間平均(1呼当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
平均時間	接続呼呼出時間	カスタマーと接続した呼の1呼当たりの平均カスタマー呼出時間。(発信呼の合計呼出時間－発信呼の合計呼出時間(未接続))÷(発信呼数－未接続呼数)。	○
	未接続呼呼出時間	未接続呼の1呼当たりの平均カスタマー呼出時間。 発信呼の合計呼出時間(未接続)÷未接続呼数。	○
	発信呼呼出時間	発信呼の1呼当たりの平均カスタマー呼出時間。 発信呼の合計呼出時間÷発信呼数。	○

✓ 単位は秒です。

k. 呼量

分類	項目名	説明	デフォルト表示
その他	呼量	ANIの呼量。 全ての発信呼の合計通信時間÷業務開始時間からの経過時間。	○

● アウトバウンド当日集計情報(個別)

a. 完了呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	完了呼数	ANIから発信した呼数(発信呼数)のうち、通話結果が完了の呼数。	○
	放棄呼数	発信呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。	○
	未接続呼数	発信呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。	○

b. ACD 処理呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	非キュー処理呼数	発信呼数のうち、ACDのキューで処理されていない呼数。 ACD処理呼数－キュー処理呼数。	○
	キュー処理呼数	発信呼数のうち、ACDのキューで処理された呼数。	○

c. ACD 処理時間

分類	項目名	説明	デフォルト表示
時間	分配処理時間	ACDのキューで処理されていない呼の合計時間。 合計 ACD 処理時間－合計キュー処理時間。	○
	キュー処理時間	ACDのキューで処理された呼の合計時間。	○

✓ 単位は分です。

d. ACD 処理時間平均(1呼当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
平均時間	分配処理時間	発信呼の1呼当たりの平均非キュー処理時間。 (合計 ACD 処理時間－合計キュー処理時間)÷ACD 処理呼数。	○
	キュー処理時間	キュー処理呼の1呼当たりの平均キュー滞在時間。 合計キュー処理時間÷キュー処理呼数。	○
	ACD 処理時間(全体)	ACD 処理呼の1呼当たりの平均 ACD 処理時間。 合計 ACD 処理時間÷ACD 処理呼数。	○

✓ 単位は秒です。

e. サービスレベル達成呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	サービスレベル達成呼数	発信呼数のうち、通話結果が完了、かつ、完了時間が一定時間内の呼数。	○
	完了呼数	発信呼数のうち、通話結果が完了の呼数(サービスレベル達成呼数を除く)。 完了呼数－サービスレベル達成呼数。	○
	放棄呼数	発信呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。	○
	未接続呼数	発信呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。	○

f. 通信時間平均(1呼当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
平均時間	完了呼通信時間	完了呼の1呼当たりの平均通信時間。 発信呼の合計通信時間(完了)÷完了呼数。	○
	放棄呼通信時間	放棄呼の1呼当たりの平均通信時間。 発信呼の合計通信時間(放棄)÷放棄呼数。	○
	未接続呼通信時間	未接続呼の1呼当たりの平均通信時間。 発信呼の合計通信時間(未接続)÷放棄呼数。	○
	着信呼通信時間(全体)	発信呼の1呼当たりの平均通信時間。 発信呼の合計通信時間÷発信呼数。	○

✓ 単位は秒です。

g. カスタマー呼出時間平均(1呼当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
平均時間	接続呼出時間	カスタマーと接続した呼の1呼当たりの平均カスタマー呼出時間。(発信呼の合計呼出時間－発信呼の合計呼出時間(未接続))÷(発信呼数－未接続呼数)。	○
	未接続呼出時間	未接続呼の1呼当たりの平均カスタマー呼出時間。発信呼の合計呼出時間(未接続)÷未接続呼数。	○
	発信呼出時間	発信呼の1呼当たりの平均カスタマー呼出時間。発信呼の合計呼出時間÷発信呼数。	○

✓ 単位は秒です。

h. 呼量

分類	項目名	説明	デフォルト表示
その他	呼量	ANIの呼量。 全ての発信呼の合計通信時間÷業務開始時間からの経過時間。	○

● アウトバウンド当日時間帯別情報(全体)

a. 完了呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	完了呼数	ANIから発信した呼数(発信呼数)のうち、通話結果が完了の呼数。	○
	放棄呼数	発信呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。	○
	未接続呼数	発信呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。	○

b. ACD 処理呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	非キュー処理呼数	発信呼数のうち、ACDのキューで処理されていない呼数。ACD処理呼数－キュー処理呼数。	○
	キュー処理呼数	発信呼数のうち、ACDのキューで処理された呼数。	○

c. ACD 処理時間

分類	項目名	説明	デフォルト表示
時間	分配処理時間	ACDのキューで処理されていない呼の合計時間。 合計ACD処理時間－合計キュー処理時間。	○
	キュー処理時間	ACDのキューで処理された呼の合計時間。	○

✓ 単位は分です。

d. ACD 処理時間平均(1呼当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
平均時間	分配処理時間	発信呼の1呼当たりの平均非キュー処理時間。 (合計ACD処理時間－合計キュー処理時間)÷ACD処理呼数。	○
	キュー処理時間	キュー処理呼の1呼当たりの平均キュー滞在時間。 合計キュー処理時間÷キュー処理呼数。	○
	ACD処理時間(全体)	ACD処理呼の1呼当たりの平均ACD処理時間。 合計ACD処理時間÷ACD処理呼数。	○

✓ 単位は秒です。

e. サービスレベル達成呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	サービスレベル達成呼数	発信呼数のうち、通話結果が完了、かつ、完了時間が一定時間内の呼数。	○
	完了呼数	発信呼数のうち、通話結果が完了の呼数(サービスレベル達成呼数を除く)。 完了呼数－サービスレベル達成呼数。	○
	放棄呼数	発信呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。	○
	未接続呼数	発信呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。	○

f. 通信時間平均(1呼当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
平均時間	完了呼通信時間	完了呼の1呼当たりの平均通信時間。 発信呼の合計通信時間(完了)÷完了呼数。	○
	放棄呼通信時間	放棄呼の1呼当たりの平均通信時間。 発信呼の合計通信時間(放棄)÷放棄呼数。	○
	未接続呼通信時間	未接続呼の1呼当たりの平均通信時間。 発信呼の合計通信時間(未接続)÷放棄呼数。	○
	着信呼通信時間(全体)	発信呼の1呼当たりの平均通信時間。 発信呼の合計通信時間÷発信呼数。	○

✓ 単位は秒です。

g. カスタマー呼出時間平均(1呼当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
平均時間	接続呼呼出時間	カスタマーと接続した呼の1呼当たりの平均カスタマー呼出時間。(発信呼の合計呼出時間－発信呼の合計呼出時間(未接続))÷(発信呼数－未接続呼数)。	○
	未接続呼呼出時間	未接続呼の1呼当たりの平均カスタマー呼出時間。 発信呼の合計呼出時間(未接続)÷未接続呼数。	○
	発信呼呼出時間	発信呼の1呼当たりの平均カスタマー呼出時間。 発信呼の合計呼出時間÷発信呼数。	○

✓ 単位は秒です。

8.11.3. ACD

ACD 毎の現在情報と当日集計情報をレポートします。

<表示項目>

● カテゴリ: ACD 現在情報(全体)

a. ACD 処理中呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
現在情報	分配済セッション数	ACD から業務上の目的の端末へ分配済のセッション数。	○
	分配中セッション数	ACD から業務上の目的の端末へ分配中のセッション数。	○
	キュー処理中呼数	ACD のキューで処理中の呼数。	○

b. ACD 処理中比率

分類	項目名	説明	デフォルト表示
現在情報	分配済セッション数	ACD から業務上の目的の端末へ分配済のセッション数。	○
	分配中セッション数	ACD から業務上の目的の端末へ分配中のセッション数。	○
	キュー処理中呼数	ACD のキューで処理中の呼数。	○

● カテゴリ: ACD 現在情報(個別)

a. ACD 処理中呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
現在情報	分配済セッション数	ACD から業務上の目的の端末へ分配済のセッション数。	○
	分配中セッション数	ACD から業務上の目的の端末へ分配中のセッション数。	○
	キュー処理中呼数	ACD のキューで処理中の呼数。	○

● カテゴリ: ACD 当日集計情報(全体)

a. 完了呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	完了呼数(自 ACD)	ACD で処理した呼数(ACD 処理呼数)のうち、自身の ACD で完了した呼数。	○
	完了呼数(他 ACD)	ACD 処理呼数のうち、自身以外の ACD で完了した呼数。 完了呼数 - 自 ACD 完了呼数。	○
	放棄呼数	ACD 処理呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。	○
	未接続呼数	ACD 処理呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。	○

b. 完了呼数比率

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	完了呼数(自 ACD)	ACD 処理呼数のうち、自身の ACD で完了した呼数。	○
	完了呼数(他 ACD)	ACD 処理呼数のうち、自身以外の ACD で完了した呼数。 完了呼数 - 自 ACD 完了呼数。	○
	放棄呼数	ACD 処理呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。	○
	未接続呼数	ACD 処理呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。	○

c. ACD 処理呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	非キュー処理呼数	ACD 処理呼数のうち、キューで処理されていない呼数。 ACD 処理呼数 - キュー処理呼数。	○
	キュー処理呼数	ACD 処理呼数のうち、キューで処理された呼数。	○

d. ACD 処理呼数比率

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	非キュー処理呼数	ACD 処理呼数のうち、キューで処理されていない呼数。 ACD 処理呼数 - キュー処理呼数。	○
	キュー処理呼数	ACD 処理呼数のうち、キューで処理された呼数。	○

e. ACD 処理時間比率

分類	項目名	説明	デフォルト表示
時間	分配処理時間	ACD のキューで処理されていない呼の合計時間。 合計 ACD 処理時間－合計キュー処理時間。	○
	キュー処理時間	ACD のキューで処理された呼の合計時間。	○

✓ 単位は分です。

f. ACD 処理時間平均(1呼当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
平均時間	分配処理時間	ACD 処理呼の1呼当たりの平均非キュー処理時間。 (合計 ACD 処理時間－合計キュー処理時間)÷ACD 処理呼数。	○
	キュー処理時間	キュー処理呼の1呼当たりの平均キュー滞在時間。 合計キュー処理時間÷キュー処理呼数。	○
	ACD 処理時間(全体)	ACD 処理呼の1呼当たりの平均 ACD 処理時間。 合計 ACD 処理時間÷ACD 処理呼数。	○

✓ 単位は秒です。

g. 接続セッション数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
セッション数	接続セッション数	ACD から業務上の目的の端末へ分配したセッション数(分配セッション数)のうち、接続結果が接続のセッション数。	○
	未接続セッション数	分配セッション数のうち、接続結果が未接続のセッション数。	○

h. 接続セッション数比率

分類	項目名	説明	デフォルト表示
セッション数	接続セッション数	ACD から業務上の目的の端末へ分配したセッション数(分配セッション数)のうち、接続結果が接続のセッション数。	○
	未接続セッション数	分配セッション数のうち、接続結果が未接続のセッション数。	○

i. 分配セッション時間比率

分類	項目名	説明	デフォルト表示
時間	会話時間	分配セッションのうち、接続結果が接続のセッション(接続セッション)の合計会話時間。	○
	保留時間	接続セッションの合計保留時間。	○
	呼出時間	分配セッションの合計呼出時間。	○

✓ 単位は分です。

j. 分配セッション時間平均(1セッション当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
平均時間	会話時間	接続セッションの1セッション当たりの平均会話時間。 接続セッションの合計会話時間÷接続セッション数。	○
	保留時間	接続セッションの1セッション当たりの平均保留時間。 接続セッションの合計保留時間÷接続セッション数。	○
	呼出時間	分配セッションの1セッション当たりの平均呼出時間。 分配セッションの合計呼出時間÷分配セッション数。	○

✓ 単位は秒です。

k. 呼量

分類	項目名	説明	デフォルト表示
その他	呼量	ACDの呼量。 全ての分配セッションの合計通信時間÷業務開始時間からの経過時間。	○

● **カテゴリ: ACD 当日集計情報(個別)****a. 完了呼数**

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	完了呼数(自 ACD)	ACDで処理した呼数(ACD処理呼数)のうち、自身のACDで完了した呼数。	○
	完了呼数(他 ACD)	ACD処理呼数のうち、自身以外のACDで完了した呼数。 完了呼数－自 ACD 完了呼数。	○
	放棄呼数	ACD処理呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。	○
	未接続呼数	ACD処理呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。	○

b. ACD 処理呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	非キュー処理呼数	ACD処理呼数のうち、キューで処理されていない呼数。 ACD処理呼数－キュー処理呼数。	○
	キュー処理呼数	ACD処理呼数のうち、キューで処理された呼数。	○

c. ACD 処理時間

分類	項目名	説明	デフォルト表示
時間	分配処理時間	ACDのキューで処理されていない呼の合計時間。 合計 ACD 処理時間－合計キュー処理時間。	○
	キュー処理時間	ACDのキューで処理された呼の合計時間。	○

✓ 単位は分です。

d. ACD 処理時間平均(1呼当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
平均時間	分配処理時間	ACD処理呼の1呼当たりの平均非キュー処理時間。 (合計 ACD 処理時間－合計キュー処理時間)÷ACD処理呼数。	○
	キュー処理時間	キュー処理呼の1呼当たりの平均キュー滞在時間。 合計キュー処理時間÷キュー処理呼数。	○
	ACD 処理時間(全体)	ACD処理呼の1呼当たりの平均 ACD 処理時間。 合計 ACD 処理時間÷ACD処理呼数。	○

✓ 単位は秒です。

e. 接続セッション数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
セッション数	接続セッション数	ACDから業務上の目的の端末へ分配したセッション数(分配セッション数)のうち、接続結果が接続のセッション数。	○
	未接続セッション数	分配セッション数のうち、接続結果が未接続のセッション数。	○

f. 分配セッション時間

分類	項目名	説明	デフォルト表示
時間	会話時間	接続セッションの合計会話時間。	○
	保留時間	接続セッションの合計保留時間。	○
	呼出時間	分配セッションの合計呼出時間。	○

✓ 単位は分です。

g. 分配セッション時間平均(1セッション当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
平均時間	会話時間	接続セッションの1セッション当たりの平均会話時間。 接続セッションの合計会話時間÷接続セッション数。	○
	保留時間	接続セッションの1セッション当たりの平均保留時間。 接続セッションの合計保留時間÷接続セッション数。	○
	呼出時間	分配セッションの1セッション当たりの平均呼出時間。 分配セッションの合計呼出時間÷分配セッション数。	○

✓ 単位は秒です。

h. 呼量

分類	項目名	説明	デフォルト表示
その他	呼量	ACD の呼量。 全ての分配セッションの合計通信時間÷業務開始時間からの経過時間。	○

● カテゴリ: ACD 当日時間帯別情報(全体)

a. 完了呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	完了呼数(自 ACD)	ACD で処理した呼数(ACD 処理呼数)のうち、自身の ACD で完了した呼数。	○
	完了呼数(他 ACD)	ACD 処理呼数のうち、自身以外の ACD で完了した呼数。 完了呼数－自 ACD 完了呼数。	○
	放棄呼数	ACD 処理呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。	○
	未接続呼数	ACD 処理呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。	○
	非キュー処理呼数	ACD 処理呼数のうち、キューで処理されていない呼数。 ACD 処理呼数－キュー処理呼数。	○

b. ACD 処理呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	非キュー処理呼数	ACD 処理呼数のうち、キューで処理されていない呼数。 ACD 処理呼数－キュー処理呼数。	○
	キュー処理呼数	ACD 処理呼数のうち、キューで処理された呼数。	○
	完了呼数(自 ACD)	ACD 処理呼数のうち、自身の ACD で完了した呼数。	○

c. ACD 処理時間

分類	項目名	説明	デフォルト表示
時間	分配処理時間	ACD のキューで処理されていない呼の合計時間。 (合計 ACD 処理時間－合計キュー処理時間)。	○
	キュー処理時間	ACD のキューで処理された呼の合計時間。	○

✓ 単位は分です。

d. ACD 処理時間平均(1呼当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
平均時間	分配処理時間	ACD 処理呼の1呼当たりの平均非キュー処理時間。 (合計 ACD 処理時間 - 合計キュー処理時間) ÷ ACD 処理呼数。	○
	キュー処理時間	キュー処理呼の1呼当たりの平均キュー滞在時間。 合計キュー処理時間 ÷ キュー処理呼数。	○
	ACD 処理時間(全体)	ACD 処理呼の1呼当たりの平均 ACD 処理時間。 合計 ACD 処理時間 ÷ ACD 処理呼数。	○

✓ 単位は秒です。

e. 接続セッション数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
セッション数	接続セッション数	ACD から業務上の目的の端末へ分配したセッション数(分配セッション数)のうち、接続結果が接続のセッション数。	○
	未接続セッション数	分配セッション数のうち、接続結果が未接続のセッション数。	○

f. 分配セッション時間

分類	項目名	説明	デフォルト表示
時間	会話時間	接続セッションの合計会話時間。	○
	保留時間	接続セッションの合計保留時間。	○
	呼出時間	分配セッションの合計呼出時間。	○

✓ 単位は分です。

g. 分配セッション時間平均(1セッション当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
平均時間	会話時間	接続セッションの1セッション当たりの平均会話時間。 接続セッションの合計会話時間 ÷ 接続セッション数。	○
	保留時間	接続セッションの1セッション当たりの平均保留時間。 接続セッションの合計保留時間 ÷ 接続セッション数。	○
	呼出時間	分配セッションの1セッション当たりの平均呼出時間。 分配セッションの合計呼出時間 ÷ 分配セッション数。	○

✓ 単位は秒です。

8.11.4. エージェント

エージェント毎の現在情報と当日集計情報をレポートします。

<表示項目>

- カテゴリ: エージェント現在情報(全体)

a. エージェント状態数比率

分類	項目名	説明	デフォルト表示
現在情報	受付可	受付可状態であるエージェント数。	○
	休憩中	休憩中状態であるエージェント数。	○
	通話中	通話中状態であるエージェント数。	○
	後処理	後処理状態であるエージェント数。	○
	ワーク	ワーク状態であるエージェント数。	○

- カテゴリ: エージェント現在情報(個別)

- a. エージェント状態時間

分類	項目名	説明	デフォルト表示
現在情報	受付可	エージェントの受付可状態の継続時間。	○
	休憩中	エージェントの休憩中状態の継続時間。	○
	通話中	エージェントの通話中状態の継続時間。	○
	後処理	エージェントの後処理状態の継続時間。	○
	ワーク	エージェントのワーク状態の継続時間。	○

✓ 単位は秒です。

- カテゴリ: エージェント当日集計情報(全体)

- a. エージェント状態時間比率

分類	項目名	説明	デフォルト表示
状態時間 (合計)	受付可	エージェントの受付可状態の合計時間。	○
	休憩中	エージェントの休憩中状態の合計時間。	○
	通話中	エージェントの通話中状態の合計時間。	○
	後処理	エージェントの後処理状態の合計時間。	○
	ワーク	エージェントのワーク状態の合計時間。	○

✓ 単位は分です。

- b. エージェント状態時間平均(1回当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
状態時間 (平均)	受付可	エージェントの受付可状態1回当りの平均時間。 合計受付可時間÷合計受付可回数。	○
	休憩中	エージェントの休憩中状態1回当りの平均時間。 合計休憩中時間÷合計休憩中回数。	○
	通話中	エージェントの通話中状態1回当りの平均時間。 合計通話中時間÷合計通話中回数。	○
	後処理	エージェントの後処理状態1回当りの平均時間。 合計後処理時間÷合計後処理回数。	○
	ワーク	エージェントのワーク状態1回当りの平均時間。 合計ワーク時間÷合計ワーク回数。	○

✓ 単位は秒です。

- c. 発着信呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	着信	エージェントの端末に発着信した呼数(発着信呼数)のうち、通話種別が着信の呼数。	○
	発信	発着信呼数のうち、通話種別が発信の呼数。	○
	内線	発着信呼数のうち、通話種別が内線の呼数。	○
	不明	発着信呼数のうち、通話種別が不明の呼数。	○

- d. 発着信呼数比率

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	着信	発着信呼数のうち、通話種別が着信の呼数。	○
	発信	発着信呼数のうち、通話種別が発信の呼数。	○
	内線	発着信呼数のうち、通話種別が内線の呼数。	○
	不明	発着信呼数のうち、通話種別が不明の呼数。	○

e. 接続セッション数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
セッション数	接続	エージェントの端末に発着信したセッション数(全セッション数)のうち、接続結果が接続のセッション数。	○
	未接続	全セッション数のうち、接続結果が未接続のセッション数。	○

f. 接続セッション数比率

分類	項目名	説明	デフォルト表示
セッション数	接続	全セッション数のうち、接続結果が接続のセッション数。	○
	未接続	全セッション数のうち、接続結果が未接続のセッション数。	○

g. 発着信セッション時間比率

分類	項目名	説明	デフォルト表示
通信時間	会話時間	全セッションのうち、接続結果が接続のセッション(接続セッション)の合計会話時間。	○
	保留時間	接続セッションの合計保留時間。	○
	呼出時間	全セッションの合計呼出時間。	○

✓ 単位は分です。

h. 発着信セッション時間平均(1セッション当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
通信時間 (平均)	会話時間	接続セッションの1セッション当たりの平均会話時間。 接続セッションの合計会話時間÷合計接続セッション数。	○
	保留時間	接続セッションの1セッション当たりの平均保留時間。 接続セッションの合計保留時間÷合計接続セッション数。	○
	呼出時間	全セッションの1セッション当たりの平均呼出時間。 全セッションの合計呼出時間÷合計セッション数。	○

✓ 単位は秒です。

i. 呼量平均(1人当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
その他	呼量	エージェントの呼量。 全セッションの合計通信時間÷合計ログイン継続時間。	○

● カテゴリ: エージェント当日集計情報(個別)

a. エージェント状態時間

分類	項目名	説明	デフォルト表示
状態時間 (合計)	受付可	エージェントの受付可状態の合計時間。	○
	休憩中	エージェントの休憩中状態の合計時間。	○
	通話中	エージェントの通話中状態の合計時間。	○
	後処理	エージェントの後処理状態の合計時間。	○
	ワーク	エージェントのワーク状態の合計時間。	○

✓ 単位は分です。

b. エージェント状態時間平均(1回当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
状態時間 (平均)	受付可	エージェントの受付可状態1回当りの平均時間。 合計受付可時間÷合計受付可回数。	○
	休憩中	エージェントの休憩中状態1回当りの平均時間。 合計休憩中時間÷合計休憩中回数。	○
	通話中	エージェントの通話中状態1回当りの平均時間。 合計通話中時間÷合計通話中回数。	○
	後処理	エージェントの後処理状態1回当りの平均時間。 合計後処理時間÷合計後処理回数。	○
	ワーク	エージェントのワーク状態1回当りの平均時間。 合計ワーク時間÷合計ワーク回数。	○

✓ 単位は秒です。

c. 発着信呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	着信	発着信呼数のうち、通話種別が着信の呼数。	○
	発信	発着信呼数のうち、通話種別が発信の呼数。	○
	内線	発着信呼数のうち、通話種別が内線の呼数。	○
	不明	発着信呼数のうち、通話種別が不明の呼数。	○

d. 接続セッション数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
セッション数	接続	全セッション数のうち、接続結果が接続のセッション数。	○
	未接続	全セッション数のうち、接続結果が未接続のセッション数。	○

e. 発着信セッション時間

分類	項目名	説明	デフォルト表示
通信時間	会話時間	接続セッションの合計会話時間。	○
	保留時間	接続セッションの合計保留時間。	○
	呼出時間	全セッションの合計呼出時間。	○

✓ 単位は分です。

f. 発着信セッション時間平均(1セッション当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
通信時間 (平均)	会話時間	接続セッションの1セッション当たりの平均会話時間。 接続セッションの合計会話時間÷合計接続セッション数。	○
	保留時間	接続セッションの1セッション当たりの平均保留時間。 接続セッションの合計保留時間÷合計接続セッション数。	○
	呼出時間	全セッションの1セッション当たりの平均呼出時間。 全セッションの合計呼出時間÷合計セッション数。	○

✓ 単位は秒です。

g. 呼量

分類	項目名	説明	デフォルト表示
その他	呼量	エージェントの呼量。 全セッションの合計通信時間÷合計ログイン継続時間。	○

- カテゴリ: エージェント当日時間帯別情報(全体)

- a. エージェント状態時間

分類	項目名	説明	デフォルト表示
状態時間 (合計)	受付可	エージェントの受付可状態の合計時間。	○
	休憩中	エージェントの休憩中状態の合計時間。	○
	通話中	エージェントの通話中状態の合計時間。	○
	後処理	エージェントの後処理状態の合計時間。	○
	ワーク	エージェントのワーク状態の合計時間。	○

✓ 単位は分です。

- b. エージェント状態時間平均(1回当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
状態時間 (平均)	受付可	エージェントの受付可状態1回当りの平均時間。 合計受付可時間÷合計受付可回数。	○
	休憩中	エージェントの休憩中状態1回当りの平均時間。 合計休憩中時間÷合計休憩中回数。	○
	通話中	エージェントの通話中状態1回当りの平均時間。 合計通話中時間÷合計通話中回数。	○
	後処理	エージェントの後処理状態1回当りの平均時間。 合計後処理時間÷合計後処理回数。	○
	ワーク	エージェントのワーク状態1回当りの平均時間。 合計ワーク時間÷合計ワーク回数。	○

✓ 単位は秒です。

- c. 発着信呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
呼数	着信	発着信呼数のうち、通話種別が着信の呼数。	○
	発信	発着信呼数のうち、通話種別が発信の呼数。	○
	内線	発着信呼数のうち、通話種別が内線の呼数。	○
	不明	発着信呼数のうち、通話種別が不明の呼数。	○

- d. 接続セッション数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
セッション数	接続	全セッション数のうち、接続結果が接続のセッション数。	○
	未接続	全セッション数のうち、接続結果が未接続のセッション数。	○

- e. 発着信セッション時間

分類	項目名	説明	デフォルト表示
通信時間	会話時間	接続セッションの合計会話時間。	○
	保留時間	接続セッションの合計保留時間。	○
	呼出時間	全セッションの合計呼出時間。	○

✓ 単位は分です。

f. 発着信セッション時間平均(1セッション当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
通信時間 (平均)	会話時間	接続セッションの1セッション当たりの平均会話時間。 接続セッションの合計会話時間÷合計接続セッション数。	○
	保留時間	接続セッションの1セッション当たりの平均保留時間。 接続セッションの合計保留時間÷合計接続セッション数。	○
	呼出時間	全セッションの1セッション当たりの平均呼出時間。 全セッションの合計呼出時間÷合計セッション数。	○

✓ 単位は秒です。

g. 呼量平均(1人当)

分類	項目名	説明	デフォルト表示
その他	呼量	エージェントの呼量。 全セッションの合計通信時間÷合計オンライン時間。	○

8.11.5. 現在通話

アクティブな通話の現在情報をレポートします。

<表示項目>

● カテゴリ: 現在通話情報(全体)

a. 通信中呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
現在情報 (呼数)	着信呼数	通信中呼数のうち、通話種別が着信の呼数。	○
	発信呼数	通信中呼数のうち、通話種別が発信の呼数。	○
	内線呼数	通信中呼数のうち、通話種別が内線の呼数。	○
	不明呼数	通信中呼数のうち、通話種別が不明の呼数。	○

b. 通信中呼数比率

分類	項目名	説明	デフォルト表示
現在情報 (呼数)	着信呼数	通信中呼数のうち、通話種別が着信の呼数。	○
	発信呼数	通信中呼数のうち、通話種別が発信の呼数。	○
	内線呼数	通信中呼数のうち、通話種別が内線の呼数。	○
	不明呼数	通信中呼数のうち、通話種別が不明の呼数。	○

c. 完了呼数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
現在情報 (呼数)	完了呼数	通信中呼数のうち、通話結果が完了の呼数。	○
	未完了呼数	通信中呼数のうち、通話結果が未完了の呼数。	○
	未接続呼数	通信中呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。	○

d. 完了呼数比率

分類	項目名	説明	デフォルト表示
現在情報 (呼数)	完了呼数	通信中呼数のうち、通話結果が完了の呼数。	○
	未完了呼数	通信中呼数のうち、通話結果が未完了の呼数。	○
	未接続呼数	通信中呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。	○

e. 外線呼通話状況数

分類	項目名	説明	デフォルト表示
現在情報 (通話状況)	エージェント	カスタマーから着信、または、カスタマーに発信した通信中呼数のうち、応答中の端末がエージェントの呼数。	○
	内線	カスタマーから着信、または、カスタマーに発信した通信中呼数のうち、応答中の端末が非エージェントの呼数。	○
	外線	カスタマーから着信、または、カスタマーに発信した通信中呼数のうち、応答中の端末が外線の呼数。	○
	IVR	カスタマーから着信、または、カスタマーに発信した通信中呼数のうち、応答中の端末が IVR の呼数。	○
	VM	カスタマーから着信、または、カスタマーに発信した通信中呼数のうち、応答中の端末が留守番電話(録音)の呼数。	○
	MSG	カスタマーから着信、または、カスタマーに発信した通信中呼数のうち、応答中の端末が留守番電話(再生)の呼数。	○
	キュー	カスタマーから着信、または、カスタマーに発信した通信中呼数のうち、応答中の端末が ACD のキューの呼数。	○

f. 外線呼通話状況数比率

分類	項目名	説明	デフォルト表示
現在情報 (通話状況)	エージェント	カスタマーから着信、または、カスタマーに発信した通信中呼数のうち、応答中の端末がエージェントの呼数。	○
	内線	カスタマーから着信、または、カスタマーに発信した通信中呼数のうち、応答中の端末が非エージェントの呼数。	○
	外線	カスタマーから着信、または、カスタマーに発信した通信中呼数のうち、応答中の端末が外線の呼数。	○
	IVR	カスタマーから着信、または、カスタマーに発信した通信中呼数のうち、応答中の端末が IVR の呼数。	○
	VM	カスタマーから着信、または、カスタマーに発信した通信中呼数のうち、応答中の端末が留守番電話(録音)の呼数。	○
	MSG	カスタマーから着信、または、カスタマーに発信した通信中呼数のうち、応答中の端末が留守番電話(再生)の呼数。	○
	キュー	カスタマーから着信、または、カスタマーに発信した通信中呼数のうち、応答中の端末が ACD のキューの呼数。	○

- カテゴリ: 現在通話情報(個別)

- g. 通信時間

分類	項目名	説明	デフォルト表示
現在情報 (時間)	カスタマー呼出時間	カスタマーの呼出時間。通話種別が発信の場合の、カスタマーに発信してから応答または切断するまでにかかった時間。	○
	完了時間	通話が完了するまでにかかった時間。通話種別が着信の場合は着信してから通話が完了するまでの時間。プレディクティブの場合はカスタマーが応答してから通話が完了するまでの時間。	○
	完了後通信時間	通話が完了してからの通話継続時間。 通話が開始してからの継続時間－(カスタマー呼出時間＋完了時間)。	○

✓ 単位は秒です。

8.12. リアルタイムマップ

8.12.1. 概要

レイアウトマップ形式でエージェントのリアルタイム情報をレポートする機能です。

本画面では、リアルタイムマップのレポートの閲覧と設定、新規作成やカスタマイズなどの管理機能を提供します。

8.12.2. リアルタイムマップメニュー

現在ログイン中のユーザーに対して表示可能なレポートの一覧が表示されます。

ツリー形式で表示されている任意のレポートのアイコンをクリックすると、本メニューの右側に当該レポートの管理画面が表示されます。また、レポートのカスタマイズ機能が利用できる場合は、本メニューのメニューバーからレポートの新規作成や削除を行います。

メニューバー機能

項目		説明
新規	マップの新規作成	リアルタイムマップのレポートを新規に作成します。 メニューを選択するとダイアログが表示されますので、レポート名とカテゴリを入力してレポートを新規に作成します。 マップの作成/編集が許可されているユーザーのみ実行可能です。 SVによるマップの作成/編集権限については、リアルタイムレポートの設定画面で変更することができます。
	マップのインポート	JSON形式のファイルをインポートして、マップを作成します。 メニューを選択するとダイアログが表示されますので、インポートするファイルを選択します。 ファイルを選択するとダイアログが表示されますので、レポート名とカテゴリを変更したい場合は変更してください。 マップの作成が許可されているユーザーのみ実行可能です。
編集	マップのコピー	ツリーで選択中のレポートを複製します。 マップの作成/編集が許可されているユーザーのみ実行可能です。
	マップのエクスポート	ツリーで選択中のレポートをJSON形式でエクスポートします。 マップの作成/編集が許可されているユーザーのみ実行可能です。
	マップの削除	ツリーで選択中のレポートを削除します。 編集可能なレポートに対してのみ実行可能です。
表示	グループで表示	ツリーに表示中のレポートのグループ分けを変更します。 カテゴリ、所有者のいずれかを選択可能です。
	全て展開	ツリーを全て展開します。
	全て折りたたむ	ツリーを全て折りたたみます。

8.12.3. ビュー

レポートの表示領域です。当該レポートのウィンドウが常時表示されます。本ビュー上でもウィンドウのレイアウトを変更したり、サブレポートを開くことはできますが、マイレポートのビューと異なり、ビューの状態は保持されず、当該レポートの管理画面を離脱すると失われます。

8.12.4. レポートウィンドウ

ビュー上に表示されるリアルタイムマップのレポートのインスタンスです。

矩形領域内に配置されたアイコン上にエージェント情報がリアルタイムで表示されます。

また、管理グループに所属するエージェントからヘルプ要求があった場合には、当該エージェントのアイコンの外枠を赤色で点滅させて監督者に通知します。

固有のメニューバー機能

項目	説明
編集	マップの編集
	リアルタイムマップを編集モードへ切り替えます。 ログイン中のユーザーがマップの編集権限を持っている場合のみ選択可能です。編集モードの詳細については次項をご参照ください。

8.12.5. リアルタイムマップの編集

リアルタイムマップを編集する場合は、通常モードから編集モードに切り替えて行います。

編集モードでは、エージェントアイコンの追加、削除、配置、プロパティの変更を行うことができます。エージェントアイコンはメニューバーまたはクリックメニューから追加し、ドラッグにより任意の位置に配置します。追加直後のエージェントアイコンにはエージェントを紐付けるためのキー情報が未設定なため、通常モードで無効なアイコンとみなされ、常に非アクティブ状態で表示されます。エージェントアイコンを有効化するには、各アイコンのプロパティを開き、端末 ID またはエージェント ID を設定してエージェントとの紐付けを行ってください。編集を終了する場合はメニューから編集終了を選択して編集結果を保存してください。マップ編集中に結果を保存しないまま他の画面に遷移すると編集結果が消失してしまいますのでご注意ください。

編集モードでのメニュー機能

項目	説明
マップの編集終了	編集中のリアルタイムマップを通常モードへ切り替えます。 編集結果を保存する場合は保存確認ダイアログで“Yes”を、編集結果を破棄する場合は“No”を選択します。
アイコンの追加	マップ上にエージェントアイコンを新規追加します。 アイコン追加後はドラッグにより任意の位置に配置してください。
アイコンの削除	選択中のエージェントアイコンを削除します。
アイコンのプロパティ	選択中のエージェントアイコンのプロパティを開きます。 プロパティの詳細については事項をご参照ください。

エージェントアイコンのプロパティ

項目	説明
キータイプ	エージェントとの紐付けを行うためのキー種別。 Phoneld、AgentId のいずれかを指定します。 Phoneld の場合はキーを端末 ID とみなし、AgentId の場合はキーをエージェント ID とみなしてエージェントとの紐付けを行います。
キー	エージェントとの紐付けを行うためのキー文字列。 空文字の場合は通常モードで無効なアイコンとみなされます。
アイコンタイプ	マップのアイコンタイプ。 Neon-Large/Small、Neon-Small、ReasonBox-Large、ReasonBox-Small、Simple-Large、Simple-Small のいずれかを指定します。 アイコンの形状や表示項目、フォーマットなどの外観を決定します。 バージョンやエディションの違いにより選択可能な項目は異なります。

8.13. リアルタイムマップの設定

8.13.1. マップ

リアルタイムマップの基本的な設定を行います。

一般

項目	説明
マップ名	リアルタイムマップのレポート名を指定します。 省略することはできません。
カテゴリ	リアルタイムマップを分類するための任意の文字列を指定します。 省略することができますが、指定された場合はレポート一覧などでツリー表示される際にカテゴリ別に表示されるようになります。
状態	レポートを有効化または無効化します。 無効化されたレポートは所有者もしくは管理者ユーザー以外には非公開となり、ビュー上でも表示されなくなります。
表示更新間隔(ms)	レポートの表示内容を更新する間隔をミリ秒で指定します。 表示間隔を短くすると情報のリアルタイム性は向上しますが、ブラウザやCDR サーバへの負荷は増加します。リアルタイム性とパフォーマンスのバランスを考慮して適切な値を設定してください。 設定可能範囲は、100 – 60000です。

サイズ

項目	説明
幅(W)	マップの矩形領域の幅をピクセル値で指定します。
高さ(H)	マップの矩形領域の高さをピクセル値で指定します。

背景

項目	説明
背景色	マップの背景色。red、#ff0000のように HTML のカラーコードを指定します。
リピート方式	マップの背景画像をどのように繰り返すかを指定します。 repeat、repeat-x、repeat-y、no-repeat のいずれかを指定します。 repeat: 縦と横で繰り返します。 repeat-x: 横に繰り返します。 repeat-y: 縦に繰り返します。 no-repeat: 繰り返しません。 詳細は以下を参照してください。 https://developer.mozilla.org/ja/docs/Web/CSS/background-repeat
背景画像	マップの背景画像。 表示しない、または、アップロード済みの画像ファイル名のいずれかを指定します。画像ファイル名はマップに対して背景画像がアップロードされている場合のみ選択可能です。
背景画像のアップロード	背景画像をアップロードします。 背景画像は1つのマップに対して1つだけアップロード可能です。

8.13.2. エディタ

リアルタイムマップの編集モードに関する設定を行います。

アイコン

項目	説明
デフォルトキータイプ	編集モードでアイコンを追加する際に適用するデフォルトのアイコンタイプを指定します。指定できるものは、【リアルタイムマップの編集】>エージェントアイコンのプロパティ>キータイプ】と同一です。 バージョンやエディションの違いにより選択可能な項目は異なります。
デフォルトタイプ	編集モードでアイコンを追加する際に適用するデフォルトのアイコンタイプを指定します。指定できるものは、【リアルタイムマップの編集】>エージェントアイコンのプロパティ>アイコンタイプ】と同一です。 バージョンやエディションの違いにより選択可能な項目は異なります。

グリッド

項目	説明
横の間隔	編集モードでアイコンをドラッグするときの移動間隔を指定します。 横方向(x)の移動量をピクセル値で指定します。 アイコンを等間隔に配置したい場合などに使用します。 設定可能範囲は、1 - 100です。
縦の間隔	縦方向(y)の移動量をピクセル値で指定します。 設定可能範囲は、1 - 100です。

8.13.3. アクション

アクショントリガに関する設定を行います。リアルタイムマップにはエージェントの状態継続時間の超過を検知するための既定のアクショントリガが用意されています。マップの表示内容更新時にアイコンごとに状態継続時間のチェックを行い、指定された時間を超過したアイコンを点滅させて通知します。

受付可アラート／休憩中アラート／通話中アラート／後処理アラート／ワークアラート

項目	説明
状態継続時間(ms)	エージェント状態継続時間の閾値をミリ秒で指定します。 エージェントの状態継続時間がこの閾値を超えると、当該エージェントのアイコンでアラートが発動します。
アクション	アラート発動時の動作を指定します。 "何もしない"、または、"アイコンを点滅する"のいずれかを指定します。

8.13.4. セキュリティ

レポートのアクセス設定を行います。

アクセス許可

項目	説明
SVによる閲覧	SVによる閲覧を許可または禁止します。

8.14. リアルタイムドキュメント

8.14.1. 概要

HTML 形式で任意の情報をレポートする機能です。

本画面では、リアルタイムドキュメントのレポートの閲覧と設定、新規作成やカスタマイズなどの管理機能を提供します。

8.14.2. リアルタイムドキュメントメニュー

現在ログイン中のユーザーに対して表示可能なレポートの一覧が表示されます。

ツリー形式で表示されている任意のレポートのアイコンをクリックすると、本メニューの右側に当該レポートの管理画面が表示されます。また、本メニューのメニューバーからレポートの新規作成や削除を行います。

メニューバー機能

項目		説明
新規	ドキュメントの新規作成	リアルタイムドキュメントのレポートを新規に作成します。メニューを選択するとダイアログが表示されますので、レポート名とカテゴリを入力してレポートを新規に作成します。ドキュメントの作成/編集が許可されているユーザーのみ実行可能です。
	ドキュメントのインポート	JSON 形式のファイルをインポートして、ドキュメントを作成します。メニューを選択するとダイアログが表示されますので、インポートするファイルを選択します。ファイルを選択するとダイアログが表示されますので、レポート名とカテゴリを変更したい場合は変更してください。ドキュメントの作成/編集が許可されているユーザーのみ実行可能です。
編集	ドキュメントのコピー	ツリーで選択中のレポートを複製します。ドキュメントの作成/編集が許可されているユーザーのみ実行可能です。
	ドキュメントのエクスポート	ツリーで選択中のレポートを JSON 形式でエクスポートします。ドキュメントの作成/編集が許可されているユーザーのみ実行可能です。
	ドキュメントの削除	ツリーで選択中のレポートを削除します。編集可能なレポートに対してのみ実行可能です。
表示	グループで表示	ツリーに表示中のレポートのグループ分けを変更します。カテゴリ、リソースタイプ、所有者のいずれかを選択可能です。
	全て展開	ツリーを全て展開します。
	全て折りたたむ	ツリーを全て折りたたみます。

8.14.3. ビュー

レポートの表示領域です。当該レポートのウィンドウが常時表示されます。本ビュー上でもウィンドウのレイアウトを変更することはできますが、マイレポートのビューと異なり、ビューの状態は保持されず、当該レポートの管理画面を離脱すると失われます。

また、本ビュー上に表示されている当該レポートのウィンドウに対して設定を変更すると、当該レポートに対するユーザー毎のデフォルト設定として保持されます。このデフォルト設定はマイレポートなどで当該レポートを開く際に適用されます。

8.14.4. レポートウィンドウ

ビュー上に表示されるリアルタイムドキュメントのレポートのインスタンスです。

情報の集計期間を指定するための集計設定、情報の抽出条件を指定するためのフィルタ、レポートの主体となるドキュメントの3つの領域から構成されます。ただし、レポートの設定によって集計設定、フィルタ欄が表示されない場合もあります。

固有のメニューバー機能

項目	説明	
表示	集計設定	一時的に集計設定を表示または非表示にします。 レポートの設定によって利用できない場合もあります。
	フィルタ	一時的にフィルタを表示または非表示にします。 レポートの設定によって利用できない場合もあります。
設定	一般	自身のレポートウィンドウのレポート設定を変更します。 メニューを選択するとダイアログが表示されますので、任意の設定を変更して適用すると即時反映されます。また、レポートのデフォルトの設定に戻したい場合は、ダイアログ上でリセットを選択してください。 本設定は特定のケースを除き、個々のレポートウィンドウのインスタンスに対してのみ適用されるものにご注意ください。 レポートの設定項目の詳細については別項をご参照ください。

8.15. リアルタイムドキュメントの設定

8.15.1. ドキュメント

リアルタイムドキュメントの基本的な設定を行います。これらの設定は既定値として扱われ、システム → テナント → ユーザーといった順序で上層から下層に継承されます。

一般

項目	説明
状態	レポートを有効化または無効化します。 無効化されたレポートは管理者ユーザー以外には非公開となり、ビュー上でも表示されなくなります。
表示更新間隔(ms)	レポートの表示内容を更新する間隔をミリ秒で指定します。 表示間隔を短くすると情報のリアルタイム性は向上しますが、ブラウザやCDR サーバへの負荷は増加します。リアルタイム性とパフォーマンスのバランスを考慮して適切な値を設定してください。 設定可能範囲は、100 – 60000です。

集計設定

項目	説明
表示	レポートウィンドウ上の集計設定を表示または非表示にします。
期間集計	期間集計の既定値を設定します。 本日、過去日付、過去期間が選択可能です。 それぞれの集計対象は以下となります。 本日: 本日 過去日付: 選択した過去日。本日以降を選択した場合、データは表示されません。 過去期間: 選択した過去の期間。期間内に本日以降が含まれる場合、本日以降のデータは表示されません。
設定の変更	下層での設定変更を許可するかどうかを指定します。

フィルタ

項目	説明
表示	レポートウィンドウ上のフィルタを表示または非表示にします。
フィルタ値	フィルタの既定値を設定します。 フィルタ項目はレポートのデータソースによって変化します。 <データソース毎のフィルタ> dnis: グループ、DNIS ani: グループ、ANI acd: グループ、ACD agent: 種別(エージェント/ACD)、グループ、ユーザーID(種別: エージェント)/ACD(種別: ACD) call: 種別(DNIS/ANI/ACD/エージェント)、グループ、DNIS(種別: DNIS)/ANI(種別: ANI)/ユーザーID(種別: エージェント)/ACD(種別: ACD) project: 業務
設定の変更	下層での設定変更を許可するかどうかを指定します。

✓ フィルタ種別: ACD は、集計設定が”本日” 以外の場合にビューで選択できます。

8.15.2. ウィンドウ

レポートウィンドウの形状に関する設定を行います。

サイズ

項目	説明
幅(W)	ウィンドウの横幅をピクセル値で指定します。
高さ(H)	ウィンドウの高さをピクセル値で指定します。 この値にはウィンドウのタイトルバーの高さも含まれます。

リサイズ

項目	説明
リサイズ	ビュー上でのウィンドウのリサイズを許可するかどうかを指定します。
最大の幅(W)	リサイズ可能なウィンドウの最大の幅を指定します。 設定可能範囲は、128 – 4096です。
最大の高さ(H)	リサイズ可能なウィンドウの最大の高さを指定します。 設定可能範囲は、96 – 2160です。
最小の幅(W)	リサイズ可能なウィンドウの最小の幅を指定します。 設定可能範囲は、128 – 4096です。
最小の高さ(H)	リサイズ可能なウィンドウの最小の高さを指定します。 設定可能範囲は、96 – 2160です。

8.15.3. セキュリティ

レポートのアクセス設定を行います。

アクセス許可

項目	説明
SVによる閲覧	SVによる閲覧を許可または禁止します。

8.16. リアルタイムドキュメントの定義

8.16.1. ドキュメント

リアルタイムドキュメントの定義を行います。

- ✓ リアルタイムドキュメントの定義に関する詳細は「Brekeke Contact Analytics v2.7リアルタイムレポート・カスタマイズガイド」をご参照ください。

基本設定

項目	説明
ドキュメント名	リアルタイムドキュメントのレポート名を指定します。 省略することはできません。
カテゴリ	リアルタイムドキュメントを分類するための任意の文字列を指定します。 省略することができますが、指定された場合はレポート一覧などでツリー表示される際にカテゴリ別に表示されるようになります。
フォーマット	リアルタイムドキュメントのフォーマットを指定します。 url、html のいずれかの識別子を指定します。 url は、指定された URL のページを表示します。 html は、指定された HTML を表示します。
データソース	リアルタイムドキュメントのデータソースを指定します。 none、dnis、ani、acd、agent、call、project のいずれかの識別子を指定します。 それぞれのデータソース毎(none 以外)にコールセンターオブジェクトの情報を取得するためのシステム変数が定義されており、情報欄で参照することができます。なお、コールセンターオブジェクトの情報を取得するためには、Brekeke CA ライセンスに、カスタマイズオプションが必要です。 none を指定した場合、コールセンターオブジェクトの情報を取得するためのシステム変数を情報欄で参照することはできません。

URL 設定

項目	説明
URL 設定	レポートウィンドウ表示する URL を指定します。 フォーマットが html の場合は無効となり、指定することはできません。

情報設定

レポートウィンドウに表示するソースを HTML 形式で記述します。

フォーマットが url の場合は無効となり、記述することはできません。

設定に関する仕様はリアルタイムテーブルの同項目と同一です。詳細については【リアルタイムテーブルの定義＞情報設定】をご参照ください。

8.17. 設定

8.17.1. 概要

リアルタイムレポートに関する管理設定を行います。

8.17.2. 権限

管理者と SV の2種類のユーザータイプ別に権限を設定します。

管理者の権限は、一般とマイレポートのビュー数のみ設定できます。

一般

項目	説明
最大表示可能ウィンドウ数	ビュー内で同時に表示可能なレポートウィンドウ数を指定します。同時に稼働するレポートウィンドウ数が多くなると、ブラウザや CDR サーバへの負荷は増加します。サーバのパフォーマンスや同時利用ユーザー数などを考慮して適切な値を設定してください。

マイレポート

項目	説明
画面の閲覧	マイレポート画面の閲覧を許可または禁止します。
ビュー数	マイレポート画面で利用可能なビュー数を設定します。

テーブル

項目	説明
画面の閲覧	テーブル管理画面の閲覧を許可または禁止します。ただし、SV が利用できるのは管理画面内のビューのみに限られます。

チャート

項目	説明
画面の閲覧	チャート管理画面の閲覧を許可または禁止します。ただし、SV が利用できるのは管理画面内のビューのみに限られます。

マップ

項目	説明
画面の閲覧	マップ管理画面の閲覧を許可または禁止します。
マップの作成/編集	マップの作成/編集を許可または禁止します。

- ✓ SV がマップの作成権限をもっている場合、自身が所有者のマップに関しては、レポートの状態が無効、または、SV による閲覧が禁止の場合でも、マップの表示/作成(編集)ができます。

ドキュメント

項目	説明
画面の閲覧	ドキュメント管理画面の閲覧を許可または禁止します。 ただし、SV が利用できるのは管理画面内のビューのみに限られます。

9. ヒストリカルレポート

9.1. 概要

通話やエージェントの過去の稼動情報を集計し、カテゴリ毎にレポートします。

レポート結果は PDF または CSV の2種のフォーマットでファイルとして出力されます。

レポートの出力方式には定時レポートとクイックレポートの2通りの方式があります。

出力方式	説明
クイックレポート	レポートの種別とフォーマット、集計期間と時間帯を指定して任意にレポートを出力します。随時実行可能です。
定時レポート	定時レポート設定に従い、日次・週次・月次レポートを出力します。レポートサーバにより自動的に実行されます。

出力可能なレポートの種別とその概要は以下の通りです。

種別	説明
DNIS レポート(DNIS 別) DNIS Report by DNIS	着信通話の情報を DNIS 毎に集計します。
DNIS レポート(時間帯別) DNIS Report by Timeline	着信通話の情報を時間帯毎に集計します。
DNIS レポート(DNIS & 時間帯別) DNIS Report by DNIS & Timeline	着信通話の情報を DNIS 及び時間帯毎に集計します。
ANI レポート(ANI 別) ANI Report by ANI	発信通話の情報を ANI 毎に集計します。
ANI レポート(時間帯別) ANI Report by Timeline	発信通話の情報を時間帯毎に集計します。
ANI レポート(ANI & 時間帯別) ANI Report by ANI & Timeline	発信通話の情報を ANI 及び時間帯毎に集計します。
ACD レポート(エージェント別) ACD Report by Agent	ACD の稼動情報をエージェント毎に集計します。
ACD レポート(ACD 別) ACD Report by ACD	ACD の稼動情報を ACD 毎に集計します。
ACD レポート(DNIS 別) ACD Report by DNIS	ACD の稼動情報を DNIS 毎に集計します。
エージェントレポート(エージェント別) Agent Report by Agent	エージェントの稼動情報をエージェント毎に集計します。
エージェントレポート(グループ別) Agent Report by Group	エージェントの稼動情報をグループ毎に集計します。
エージェントレポート(エージェント & 時間帯別) Agent Report by Agent & Timeline	エージェントの稼動情報をエージェント及び時間帯毎に集計します。
エージェントレポート(グループ & 時間帯別) Agent Report by Group & Timeline	エージェントの稼動情報をグループ及び時間帯毎に集計します。

9.2. クイックレポート

9.2.1. 概要

レポートの種別とフォーマット、集計期間と時間帯を指定して任意にレポートを出力します。

クイックレポートは随時実行可能です。

9.2.2. 操作項目

項目	説明
集計対象期間	レポートの集計対象期間を指定します。 指定された期間内の CDR が集計対象となります。 開始日付と終了日付が同一の場合は、指定された日付の単日が集計対象となります。
集計対象時間帯	レポートの集計対象時間帯を指定します。 指定された時間帯の CDR が集計対象となります。 開始時間と終了時間が同一の場合は、集計対象期間内の全ての時間帯(24時間)が集計対象となります。
レポート種別	出力するレポートの種別を指定します。 選択可能なレポート種別についてはヒストリカルレポートの概要、または各レポート種別の項をご参照ください。
出力フォーマット	出力するレポートのファイルフォーマットを指定します。 PDF と CSV の2種のフォーマットが選択可能です。
レポートの出力	ボタンを押下するとレポートの作成を開始します。 レポートの種別と集計対象となる CDR の件数によりますが、レポートの作成には数秒から数時間かかる場合があります。レポートの作成処理が完了するとファイルのダウンロードを促すダイアログが表示されますので、任意のフォルダに保存してください。

9.3. 定時レポート

9.3.1. 概要

日次レポート、週次レポート、月次レポートの各設定を行います。

レポートサーバは各設定に従い、集計締め切り日時経過後に自動的にレポートを出力します。

定時レポートの出力ディレクトリ等の共通設定はヒストリカルレポートの設定画面で設定してください。

9.3.2. 日時レポート設定

項目	説明
日次レポート出力	日次レポート出力を有効にするかどうかを指定します。 “無効”の場合、日次レポートは出力されません。
集計対象時間帯	日次レポートの集計対象時間帯を指定します。 集計日の指定時間帯の CDR が集計対象となります。 開始時間と終了時間が両方とも00:00の場合は集計日の全ての時間帯(24時間)が集計対象となります。 日をまたいで時間帯を設定することはできません。
出力レポート種別	出力する日次レポートの種別とファイルフォーマットを指定します。 チェックされている種別とフォーマットのレポートが出力されます。

9.3.3. 週次レポート設定

項目	説明
週次レポート出力	週次レポート出力を有効にするかどうかを指定します。 “無効”の場合、週次レポートは出力されません。
集計対象時間帯	週次レポートの集計対象時間帯を指定します。 集計週の指定時間帯の CDR が集計対象となります。 開始時間と終了時間が両方とも00:00の場合は集計日の全ての時間帯(24時間)が集計対象となります。 日をまたいで時間帯を設定することはできません。
集計曜日	週次レポートの集計締め曜日を指定します。 例えば日曜日が指定された場合は、月曜～日曜の区切りで週次レポートを出力します。
出力レポート種別	出力する週次レポートの種別とファイルフォーマットを指定します。 チェックされている種別とフォーマットのレポートが出力されます。

9.3.4. 月次レポート設定

項目	説明
月次レポート出力	月次レポート出力を有効にするかどうかを指定します。 “無効”の場合、月次レポートは出力されません。
集計対象時間帯	月次レポートの集計対象時間帯を指定します。 集計月の指定時間帯の CDR が集計対象となります。 開始時間と終了時間が両方とも00:00の場合は集計日の全ての時間帯(24時間)が集計対象となります。 日をまたいで時間帯を設定することはできません。
集計日	月次レポートの集計締め日を指定します。 例えば20日が指定された場合は、前月21日～当月20日の区切りで月次レポートを出力します。月によって月末日が締め日に満たない場合は自動的に締め日を繰り上げて集計します。例えば31日が指定された場合は、4/1～4/30、5/1～5/31、6/1～6/30という区切りになります。
出力レポート種別	出力するレポートの種別とファイルフォーマットを指定します。 チェックされている種別とフォーマットのレポートが出力されます。

9.3.5. レポート一覧

定時レポートの出力ディレクトリに生成済みのヒストリカルレポートの一覧を表示します。

レポート名をクリックするとダウンロードを開始します。生成済みのレポートファイルは自動的に削除されませんので、不要となったレポートはシステム管理者が任意に退避、または削除するようにしてください。

9.4. 設定

9.4.1. 概要

ヒストリカルレポート共通の設定とレポートサーバのメンテナンスを行います。

9.4.2. 基本設定

項目	説明
ショートコール基準値	ショートコール判定を行うための基準値をミリ秒で設定します。 0以上の整数値を指定してください。 DNISに接続後、本設定時間内に切断された通話はショートコールとみなされ、無効呼として集計から除外されます。 本設定が0の場合はショートコール判定を行いません。 なお、本設定はインバウンド(DNIS)、アウトバウンド(ANI)の両方に適応されます。
サービスレベル基準値	サービスレベル判定を行うための基準値をミリ秒で設定します。 1以上の整数値を指定してください。 DNISに接続後、本設定時間内にエージェントへの転送が完了した通話はサービスレベルを達成したものと判定されます。

9.4.3. 定時レポート設定

項目	説明
出力ディレクトリ	定時レポートを出力するローカルファイルシステム上のディレクトリ名を絶対パスで指定します。 あらかじめディレクトリを作成しておく必要があります。
出力開始遅延時間	各定時レポートの集計締め切り後、レポートの出力を開始するまでの遅延時間を秒数で指定します。1以上の整数を指定してください。 遅延時間を指定する事で、アイドル時に出力処理を行わせたり、集計締め切り時間をオーバーした通話の情報が確定するのを待つ事ができます。
出力言語	定時レポートの出力言語を指定します。 日本語と英語が選択可能です。

9.4.4. レポートサーバ設定

項目	説明
サーバの起動	レポートサーバを起動します。
サーバの停止	レポートサーバを停止します。 停止中は全ての定時レポートが出力されなくなります。

9.5. DNIS レポート

9.5.1. 概要

過去の通話情報を DNIS(着信番号)のカテゴリで集計します。

集計対象期間および集計対象時間内に開始した通話が集計対象となります。

9.5.2. レポート項目

項目	説明
DNIS	着信番号。
着信呼数	DNIS に着信した通話のうち、ショートコールを除く有効な呼数。
ショートコール数	DNIS に着信した通話のうち、一定時間内に切断された呼数。 ショートコールは無効呼として着信呼数から除外されます。
放棄呼数	着信呼数のうち、カスタマーがエージェントなどの業務上の目的となる端末と対話状態にならずに切断された呼数。
IVR 切断呼数	放棄呼数のうち、IVR 応答中に切断された呼数。
完了呼数	着信呼数のうち、カスタマーがエージェントなどの業務上の目的となる端末と対話状態になった呼数。
呼出時間	着信呼において、カスタマーが呼出していた時間の合計。 現在は未使用です。
接続時間	着信呼において、カスタマーが接続していた時間の合計。
サービスレベル達成率	完了呼数のうち、通話が完了するまでにかかった時間が一定時間内の呼数の割合。

9.5.3. 集計グループ

項目	説明
DNIS 別	DNIS 別に集計します。
時間帯別	1時間単位の業務時間帯別に集計します。 全ての DNIS の総計となります。
DNIS & 時間帯別	DNIS をグループ化し、1時間単位の業務時間帯別に集計します。

9.6.ANIレポート

9.6.1. 概要

過去の通話情報を ANI(発信番号)のカテゴリで集計します。

集計対象期間および集計対象時間内に開始した通話が集計対象となります。

9.6.2. レポート項目

項目	説明
ANI	発信元番号。
発信呼数	ANI から発信した通話のうち、ショートコールを除く有効な呼数。
ショートコール数	ANI から発信した通話のうち、一定時間内に切断された呼数。 ショートコールは無効呼として発信呼数から除外されます。
未接続呼数	発信呼数のうち、カスタマーが接続せずに切断された呼数。
放棄呼数	発信呼数のうち、カスタマーが接続後、エージェントなどの業務上の目的となる端末と対話状態にならずに切断された呼数。 プレディクティブ以外の発信モードでは計上されません。
完了呼数	発信呼数のうち、カスタマーがエージェントなどの業務上の目的となる端末と対話状態になった呼数。
呼出時間	発信呼において、カスタマーを呼出していた時間の合計。
接続時間	発信呼において、カスタマーが接続していた時間(カスタマーが応答してから通話終了までの時間)の合計。
カスタマー接続率	発信呼数のうち、カスタマーが接続した呼数の割合。 (発信呼数 - 未接続呼数) ÷ 発信呼数。 ※放棄呼数は未接続呼数には含まれません。

9.6.3. 集計グループ

項目	説明
ANI 別	ANI 別に集計します。
時間帯別	1時間単位の業務時間帯別に集計します。 全ての ANI の総計となります。
ANI & 時間帯別	ANI をグループ化し、1時間単位の業務時間帯別に集計します。

9.7.ACD レポート

9.7.1. 概要

過去の通話情報を ACD のカテゴリで集計します。

集計対象期間および集計対象時間内に開始した通話が集計対象となります。

9.7.2. レポート項目

項目	説明
ACD	ACD の ID。
DNIS	着信番号。 レポート種別が DNIS 別の場合に出力されます。
エージェント ID	エージェントの ID。 レポート種別がエージェント別の場合に出力されます。
処理呼数	ACD で処理した呼数。 レポート種別がエージェント別の場合、合計欄のみに値が出力され ます。ただし、出力フォーマットが CSV の場合、合計欄は出力されませ ん。
完了呼数	処理呼数のうち、当該 ACD によってエージェントへの分配が成功した 呼数。 レポート種別がエージェント別の場合、合計欄のみに値が出力されま す。ただし、出力フォーマットが CSV の場合、合計欄は出力されませ ん。
放棄呼数	処理呼数のうち、当該 ACD によってエージェントへの分配が成功しな かった呼数。 レポート種別がエージェント別の場合、合計欄のみに値が出力されま す。ただし、出力フォーマットが CSV の場合、合計欄は出力されませ ん。
待呼回数	通話が当該 ACD のキューに入った回数。 レポート種別がエージェント別の場合、合計欄のみに値が出力されま す。ただし、出力フォーマットが CSV の場合、合計欄は出力されませ ん。
平均待呼時間	通話が当該 ACD のキューに入った場合の、1回あたりの平均滞在時 間。 合計キュー処理時間 ÷ 待呼回数。 レポート種別がエージェント別の場合、合計欄のみに値が出力されま す。ただし、出力フォーマットが CSV の場合、合計欄は出力されませ ん。
エージェント着信回数	当該 ACD の通話分配処理によってエージェントに着信したセッション 数。
エージェント接続回数	エージェントに着信したセッション数のうち、エージェントが接続したセ ッション数。
エージェント平均呼出時間	エージェントが接続したセッションにおける、1セッションあたりの平均 呼出時間。 合計エージェント呼出時間 ÷ エージェント接続回数。
エージェント平均通話時間	エージェントが接続したセッションにおける、1セッションあたりの平均 通話時間。 合計エージェント接続時間 ÷ エージェント接続回数。

エージェント保留回数	エージェントが接続したセッションにおける、合計保留回数。
エージェント平均保留時間	エージェントが接続したセッションにおける、1回あたりの平均保留時間。 合計エージェント保留時間÷エージェント保留回数。

✓ ショートコールは無効呼として集計対象から除外されます。

9.7.3. 集計グループ

項目	説明
エージェント別	ACD をグループ化し、エージェント別に集計します。
ACD 別	ACD 別に集計します。
DNIS 別	ACD をグループ化し、DNIS 別に集計します。

9.8. エージェントレポート

9.8.1. 概要

過去の通話情報、およびエージェントの稼働情報をエージェントのカテゴリで集計します。

集計対象期間および集計対象時間内に開始した通話、およびエージェントの稼働情報が集計対象となります。

9.8.2. レポート項目

項目	説明
グループ	エージェントの所属グループ。
エージェント ID	エージェントの ID。 レポート種別がエージェント別の場合に出力されます。
発着信回数	エージェントに着信したセッション数。 ショートコールは無効呼として集計対象から除外されます。
接続回数	エージェントに着信したセッション数のうち、エージェントが接続したセッション数。 ショートコールは無効呼として集計対象から除外されます。
保留回数	エージェントが接続したセッションにおける、保留回数の合計。 ショートコールは無効呼として集計対象から除外されます。
呼出時間	エージェントが接続したセッションにおける、呼出時間の合計。 ショートコールは無効呼として集計対象から除外されます。
会話時間	エージェントが接続したセッションにおける、会話時間の合計。 ショートコールは無効呼として集計対象から除外されます。
保留時間	エージェントが接続したセッションにおける、保留時間の合計。 ショートコールは無効呼として集計対象から除外されます。
ログイン回数	エージェントがログインした回数。
受付可回数	エージェントの状態が“受付可”に遷移した回数。
休憩中回数	エージェントの状態が“休憩中”に遷移した回数。
通話中回数	エージェントの状態が“通話中”に遷移した回数。
後処理回数	エージェントの状態が“後処理”に遷移した回数。
ワーク回数	エージェントの状態が“ワーク”に遷移した回数。
オンライン時間	エージェントのオンライン時間の合計。
受付可時間	エージェントの状態が“受付可”の合計時間。
休憩中時間	エージェントの状態が“休憩中”の合計時間。
通話中時間	エージェントの状態が“通話中”の合計時間。 保留している時間も含まれます。
後処理時間	エージェントの状態が“後処理”の合計時間。
ワーク時間	エージェントの状態が“ワーク”の合計時間。

9.8.3. 集計グループ

項目	説明
エージェント別	エージェントグループをグループ化し、エージェント別に集計します。
エージェントグループ別	エージェントグループ別に集計します。
時間帯別	グループまたはエージェントをグループ化し、時間帯別に集計します。

10. 通話履歴

10.1. 概要

エージェントの通話履歴の検索と録音音声の再生、通話の詳細情報の表示などを行います。

ログインユーザがスーパーバイザー(SV)の場合は、管轄下のグループに属する情報、及び、CIM の編集権限において、ユーザーに参照権限があるグループの情報を閲覧することができます。

録音音声にアクセスするには別途 Brekeke Recording File Server が必要となります。Brekeke RFS の詳細については Brekeke RFS のドキュメントをご参照ください。

10.2. 検索画面

10.2.1. 概要

エージェントの通話履歴の条件付き検索と一覧表示、および録音音声の再生を行います。

また、検索した結果を CSV 形式でファイルに出力することもできます。

検索条件は全て AND 結合されます。

10.2.2. 検索条件(標準)

項目	説明
通話開始日	通話開始日でフィルタします。 左値のみ入力された場合は以降検索、右値のみ入力された場合は以前検索となります。
通話開始時間	通話開始時間でフィルタします。 左値と右値が同時間の場合はフィルタしません。
通話種別	通話種別でフィルタします。 “着信”、“発信”、“内線”、“不明”の4つの種別を指定可能です。
通話結果	通話結果でフィルタします。 “未接続”、“放棄”、“完了”の3つの結果を指定可能です。
通話 ID	通話 ID でフィルタします。 部分一致で評価されます。
DNIS/ANI/外線番号	発着信番号または外線番号でフィルタします。 部分一致で評価されます。
ACD	ACD でフィルタします。 部分一致で評価されます。
エージェント ID	エージェント ID でフィルタします。 部分一致で評価されます。
エージェント名	エージェント名でフィルタします。 部分一致で評価されます。
通話録音テキスト	録音音声テキストでフィルタします。 部分一致で評価されます。 Brekeke RFS と連携しており、なおかつ Brekeke RFS の音声認識機能が有効な場合のみ表示されます。 また、録音音声のテキスト化を行うためには、連携している Brekeke RFS で音声認識を設定している必要があります。詳細は、Brekeke

	RFS のドキュメントをご参照ください。
表示情報	検索結果に表示する情報の種別を指定します。 “通話”、“ユーザー”の2つの情報を指定可能です。 本条件で検索した結果のみ、CSV 形式でファイルに出力することができます。
表示件数	1 ページに表示する検索結果の行数を指定します。
表示順	検索結果のソート条件を指定します。 ソート項目と昇降順を指定してください。

10.2.3. 検索条件(高度)

フィルタ条件を自由に設定することができ、設定したフィルタは保存、削除することができます。

項目	説明
フィルタ名	フィルタの名称。 新しくフィルタを作成する場合は名称を入力します。 作成済のフィルタはリストで選択できます。
保存ボタン	設定している条件でフィルタを保存します。
削除ボタン	選択しているフィルタを削除します。
フィルタ条件	
条件1	フィルタ対象を指定します。 以下が指定可能です。 “通話種別”、“通話結果”、“通話 ID”、“通話開始日”、“通話終了日”、“通話開始日時”、“通話終了日時”、“通話開始時間”、“通話終了時間”、“DNIS/ANI”、“外線番号”、“コールリーゼン”、“タグ1”、“タグ2”、“コンタクト結果”、“コンタクト結果(拡張)”、“端末種別”、“端末番号”、“ACD”、“エージェント ID”、“エージェント名”、“端末 ID”、“通話録音テキスト”
条件2	条件1と条件3をどのようにマッチするかを指定します。 以下が指定可能です。 条件1で指定した値により指定できるものが変わります。 “次と一致”、“次と一致しない”、“次を含む”、“次を含まない”、“次のパターンにマッチ”、“次よりも以前”、“次よりも以後”
条件3	条件1と条件2でマッチする条件を指定します。 条件1で指定した内容により、指定方法(選択/入力)が変わります。
+ボタン	フィルタ条件を追加します。
-ボタン	フィルタ条件を削除します。
検索結果表示	
表示情報	標準のフィルタと同様です。
表示件数	標準のフィルタと同様です。
表示順	標準のフィルタと同様です。

10.2.4. 検索結果項目

項目	説明
通話 ID	通話 ID。 クリックすると通話詳細画面に遷移します。
通話種別	通話種別。 “着信”、“発信”、“内線”、“不明”の4つの種別があります。
通話結果	通話結果。 “未接続”、“放棄”、“完了”の3つの結果があります。
DNIS/ANI	着信番号または発信元番号。
外線番号	カスタマーの電話番号。
エージェント	エージェントの所属グループ ID と名前。 非エージェントの場合は空欄となります。
内線番号	エージェント ID。 非エージェントの場合は、PBX ユーザーの内線番号となります。
通話開始日時	通話が始まった日時。
通話終了日時	通話が終了した日時。
接続時間	エージェントが通話に接続していた合計時間。
接続ユーザー数	通話に接続した PBX ユーザー数。
通話録音	通話音声ファイルへのリンクと通話音声テキスト。 Brekeke RFS と連携しており、なおかつ通話音声が存在する場合、およびアクセス権限がある場合のみ表示されます。 左クリックで再生、右クリックメニューからダウンロードできます。 通話音声テキストは、アイコンをクリックすると内容が表示されます。アイコンは通話音声テキスト化されている場合のみ表示されます。

- ✓ 通話音声のダウンロードを行う場合は、システムのアドバンスドオプションに以下を設定する必要があります。

`adminui.use.audio.tag.downloadable=true`

10.3. 通話詳細画面

10.3.1. 概要

通話の基本情報や通話に接続した PBX ユーザー情報、セッション情報などを表示します。

10.3.2. 通話情報

項目	説明
通話 ID	通話 ID。
通話種別	通話種別。
通話結果	通話結果。
DNIS/ANI	着信番号または発信元番号。
通話開始日時	通話が始まった日時。
通話終了日時	通話が終了した日時。
通話時間	通話の持続時間。
セッション数	通話内のセッション数。

10.3.3. 接続ユーザー

項目	説明
エージェントグループ	ユーザーの所属するグループ(エージェントのみ表示)。
ID	ユーザーID。
名前	ユーザー名(エージェントのみ表示)。
接続時間	ユーザーが通話に接続していた合計時間。
保留回数	合計保留回数。
保留時間	合計保留時間。
通話録音	通話音声ファイルへのリンクと通話音声テキスト。 Brekeke RFSと連携しており、なおかつ通話音声が存在する場合、およびアクセス権限がある場合のみ表示されます。 通話音声テキストアイコンは、通話音声テキスト化されている場合のみ表示されます。

10.3.4. セッション情報

項目	説明
セッション ID	セッション ID。
ACD	ACD。 ACDを経由しないセッションの場合は空白になります。
端末種別	端末の種別。 “エージェント”、“カスタマー”、“IVR”、“内線”など。
端末番号	端末の番号。
接続結果	セッションの接続結果。 “接続”、または“未接続”。
切断	セッションの切断方向。 “PBX”の場合はPBX側から切断、“端末”の場合は端末側から切断。
開始時間	セッションが開始した日時。
終了時間	セッションが終了した日時。
接続時間	セッションが接続してから切断するまでの接続時間。

11. スクリプト(クライアント)

11.1. エージェントの通話履歴

スクリプトを使用することで、エージェントが自身の通話履歴を確認することができます。

11.1.1. エージェントの通話履歴の設定例

ここでは例として、最新3件の通話履歴を確認します。

Brekeke CA に以下のスクリプトを作成します。<tenant>にはエージェントが所属するテナント名を指定します。スクリプト名は"call_history"とします。

```

var pre_html = '<html>';
pre_html += '<head>';
pre_html += '<title>call history</title>';
pre_html += '</head>';
pre_html += '<body><table border="1">';
pre_html += '<tr>';
pre_html += '<th nowrap>rid</th>';
pre_html += '<th nowrap>customer</th>';
pre_html += '<th nowrap>start</th>';
pre_html += '<th nowrap>end</th>';
pre_html += '<th nowrap>call time</th>';
pre_html += '<th nowrap>rfs</th>';
pre_html += '</tr>';
var suf_html = '</table></body></html>';

var select = function(request,ca,user){
var tenant=request.getParameter('tenant');
var user_id = user.getUser_id();
var limit = 3;
var sql = 'select a.rid,a.customer,a.start_date,a.end_date,a.call_time from `'+ tenant + '_m_call` a';
sql += ' where a.rid in (';
sql += ' select b.rid from `<tenant>_r_session` b USE INDEX (r_session_index3) where b.ua_number="" +
user_id + "" and (b.ua_type=32770 or b.ua_type =2 or b.ua_type =32769 or b.ua_type =1)';
sql += ')';
sql += ' and a.type !=0 and a.invalidated = 0';
sql += ' order by a.start_date desc limit ' + limit;

var con, stm;
var buf = "";
try {
con = ca.getConnection();
stm = con.createStatement();
var rs = stm.executeQuery(sql);
while(rs.next()){
var rid = rs.getObject('rid');
buf += '<tr>';
buf += '<td nowrap>' + rid + '</td>';
buf += '<td nowrap>' + rs.getObject('customer') + '</td>';
buf += '<td nowrap>' + ca.toYmdhms(rs.getObject('start_date')) + '</td>';
buf += '<td nowrap>' + ca.toYmdhms(rs.getObject('end_date')) + '</td>';
buf += '<td nowrap>' + ca.toHms(rs.getObject('call_time')) + '</td>';
var url = ca.getRfsUrl(tenant,rid,user_id,request);
if(url){
if(url.indexOf('audio') > 0){
buf += '<td nowrap><audio src="" + url + "" controls="controls" preload="none"
></audio></td>';
} else {
buf += '<td nowrap><a href="" + url + "">download</a></td>';
}
} else {
buf += '<td nowrap></td>';
}
}
rs.close();
}finally {
if(stm) {
stm.close();
}
if(con) {
con.close();
}
}
return pre_html + buf + suf_html;
}

```

次に、Brekeke CIM のアドバンスドオプションに以下を設定します。

```
tenant=#agentInfo.tenantName#&loginkey=#loginkey#&script=call_history&function=select  
widget.menu.app.title.1=call history
```

設定完了後、エージェントがログインすると、CIM クライアント・ウィジェット のメインメニューの「コンタクトセンタースイート」->「アプリケーション」->「call history」が表示されます。

「call history」を選択すると、自身の通話履歴画面がポップアップして表示されます。

12. REST API

Brekeke CA を外部アプリケーションから利用するための手段として、REST API を利用することができます。

REST API は、以下の構文とし、リクエストメソッドとして POST を使用します。

```
http(s)://<ca-url>/webif/<operation>
```

12.1. システム再起動

Brekeke CA を再起動します。

本オペレーションを実行するためには、システムのアドバンスドオプションに実行を許可する IP アドレスを正規表現で設定する必要があります。また、パスワードを使用する場合も、システムのアドバンスドオプションにパスワードを設定する必要があります。システムのアドバンスドオプションの変更は、即時反映されます。パスワードを使用しない場合は、システムのアドバンスドオプションの設定は不要です。

```
webif.v1p.system.restart.hosts.allow=<許可 IP アドレス>  
webif.v1p.system.restart.password=<パスワード>
```

オペレーション

- v1p/system/restart

オペレーションのパラメータ

1. password – オペレーションの実行パスワード(必要時のみ)

レスポンスコード

- 200 OK. – 再起動成功、または、開始
- 400 Bad Request. – パラメータ異常、または、パスワード不一致
- 403 Forbidden. – アクセス不可(IP 制限等)
- 503 Service Unavailable. – 何らかの理由で実行できなかった(起動処理中等)

実行例1(パスワードなし)

```
curl -X POST "https://<ca-url>/webif/v1p/system/restart"
```

実行例2(パスワードあり)

```
curl -X POST --header "Content-Type: application/json" --data "{\"password\":\"123abc@%&\"}"  
"https://<ca-url>/webif/v1p/system/restart"
```

12.2. システム停止

Brekeke CA を停止します。

本オペレーションを実行するためには、システムのアドバンスドオプションに実行を許可する IP アドレスを正規表現で設定する必要があります。また、パスワードを使用する場合も、システムのアドバンスドオプションにパスワードを設定する必要があります。システムのアドバンスドオプションの変更は、即時反映されます。パスワードを使用しない場合は、システムのアドバンスドオプションの設定は不要です。

<pre>webif.v1p.system.restart.hosts.allow=<許可 IP アドレス> webif.v1p.system.restart.password=<パスワード></pre>
--

オペレーション

- v1p/system/stop

オペレーションのパラメータ

1. password – オペレーションの実行パスワード(必要時のみ)

レスポンスコード

- 200 OK. – 再起動成功、または、開始
- 400 Bad Request. – パラメータ異常、または、パスワード不一致
- 403 Forbidden. – アクセス不可(IP 制限等)
- 503 Service Unavailable. – 何らかの理由で実行できなかった(起動処理中等)

実行例1(パスワードなし)

```
curl -X POST "https://<ca-url>/webif/v1p/system/stop"
```

実行例2(パスワードあり)

```
curl -X POST --header "Content-Type: application/json" --data "{\"password\":\"123abc@%&\"}"  
"https://<ca-url>/webif/v1p/system/stop"
```

12.3. システム状態取得

Brekeke CA の状態(アクティブ/スタンバイ)を取得します。2.7.8以降で使用可能です。

本オペレーションを実行するためには、システムのアドバンスドオプションに実行を許可する IP アドレスを正規表現で設定する必要があります。また、パスワードを使用する場合も、システムのアドバンスドオプションにパスワードを設定する必要があります。システムのアドバンスドオプションの変更は、即時反映されます。パスワードを使用しない場合は、システムのアドバンスドオプションの設定は不要です。

```
webif.v1p.system.restart.hosts.allow=<許可 IP アドレス>  
webif.v1p.system.restart.password=<パスワード>
```

オペレーション

- v1p/system/status

オペレーションのパラメータ

1. password – オペレーションの実行パスワード(必要時のみ)

レスポンスコード

- 200 OK. – 再起動成功、または、開始
- 400 Bad Request. – パラメータ異常、または、パスワード不一致
- 403 Forbidden. – アクセス不可(IP 制限等)
- 503 Service Unavailable. – 何らかの理由で実行できなかった(起動処理中等)

実行例1(POST、パスワードなし)

```
curl -X POST "https://<ca-url>/webif/v1p/system/status"
```

実行例2(POST、パスワードあり)

```
curl -X POST --header "Content-Type: application/json" --data "{\"password\":\"123abc@%&\"}"  
"https://<ca-url>/webif/v1p/system/status"
```

実行例3(GET、パスワードあり)

```
curl --header "Content-Type: application/json" --data "{\"password\":\"123abc@%&\"}"  
"https://<ca-url>/webif/v1p/system/status"
```