

**Brekeke Contact Analytics**  
**リアルタイムレポート・カスタマイズ・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 リアルタイムレポート・カスタマイズ・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.	リアルタイムレポートの概要 .....	6
2.1.	リアルタイムレポートの仕組み .....	6
2.2.	リアルタイムレポートの定義情報.....	7
2.3.	リアルタイムレポートのデータソース.....	7
2.4.	リアルタイムレポートの項目式.....	7
2.5.	リアルタイムレポートの表示形式.....	8
3.	リアルタイムレポートのデータ構造.....	9
4.	リアルタイムレポートのデータモード .....	10
5.	リアルタイムレポートの項目式 .....	11
5.1.	項目式の概要 .....	11
5.2.	変数のプレフィックス.....	11
5.3.	コールセンターオブジェクトの変数値を出力する .....	12
5.4.	計算した値を出力する.....	13
5.5.	集計関数を用いた値を出力する.....	13
6.	リアルタイムレポートの集計関数 .....	15
6.1.	概要 .....	15
6.2.	レコード集計関数 .....	15
6.3.	タイムライン集計関数 .....	17
6.4.	合計行集計関数 .....	17
7.	リアルタイムレポートの情報欄 .....	19
7.1.	情報欄の概要 .....	19
7.2.	基データの情報を出力する.....	19
8.	リアルタイムテーブル.....	20
8.1.	概要 .....	20
8.2.	データソース.....	20
8.3.	データモード.....	20
8.4.	項目設定.....	23
8.5.	トリガ.....	25
8.6.	テーブルの合計行 .....	26
9.	リアルタイムチャート.....	28
9.1.	概要 .....	28
9.2.	データソース.....	28
9.3.	データモード.....	28
9.4.	チャートタイプ.....	29

---

---

9.5.	マルチシリーズ.....	29
9.6.	定義要素の組み合わせ.....	30
9.7.	項目設定.....	41
9.8.	オプション.....	42
10.	リアルタイムドキュメント.....	44
10.1.	概要.....	44
10.2.	フォーマット.....	44
10.3.	データソース.....	44
10.4.	情報設定.....	44
11.	コールセンターオブジェクトの変数.....	45
11.1.	概要.....	45
11.2.	dnis の変数.....	46
11.3.	ani の変数.....	50
11.4.	acd の変数.....	55
11.5.	agent の変数.....	60
11.6.	call の変数.....	65
11.7.	project の変数.....	68
12.	その他の変数.....	73
12.1.	概要.....	73

## 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化するとともに、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。

その機能の1つであるリアルタイムレポートでは、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、特筆すべき機能としてリアルタイムレポートには強力なカスタマイズ機能が用意されており、テーブル形式、チャート形式、または、ドキュメント形式のレポートを新規に作成したり、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。本ドキュメントではこのリアルタイムレポートのカスタマイズについて解説します。

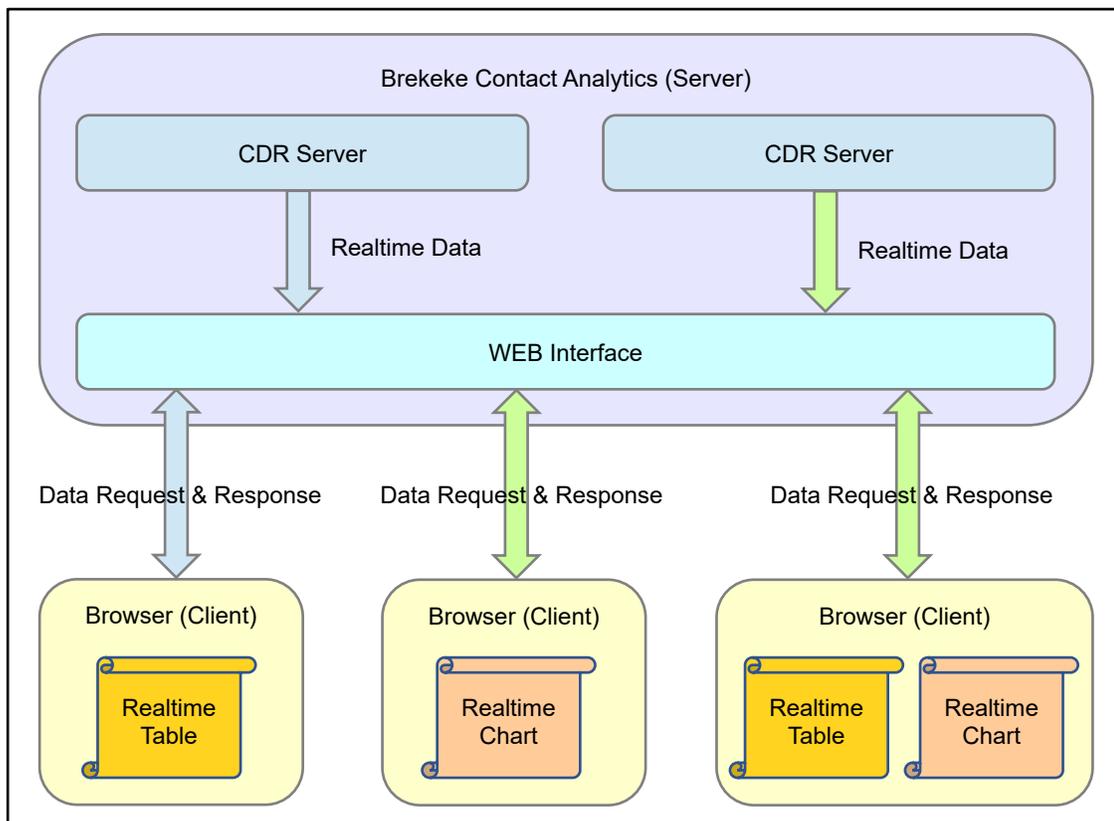
- ✓ お使いのエディションによって利用可能な機能は異なります。
- ✓ レポートのカスタマイズ機能を利用できるのは管理者ユーザーのみに限られます。

## 2. リアルタイムレポートの概要

### 2.1. リアルタイムレポートの仕組み

リアルタイムレポートは Brekeke Contact Analytics が解析したコールセンターオブジェクトのリアルタイム情報を、テーブル、チャート、マップ、ドキュメント形式で画面上に表示する機能です。CA には解析エンジンである CDR サーバが保持しているリアルタイム情報を外部に公開するための WEB インターフェースが搭載されており、いずれの形式のリアルタイムレポートも同インターフェースを利用して動作します。

クライアントのアプリケーション画面上にリアルタイムレポートが表示されると、クライアントは継続的に CA から最新の情報を直接取得して自身のレポートの内容を更新します。



## 2.2. リアルタイムレポートの定義情報

リアルタイムレポートのうち、テーブル形式、チャート形式、ドキュメント形式のレポートはデータの入出力部がダイナミックな情報で定義されているため、ユーザーはこれらのレポートを新規に作成したり、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。これらカスタマイズ可能ないずれのレポートも、基本的な内容はデータソースと項目式という2つの定義情報によって決定されます。具体的には、データソースが通話情報やエージェント情報といったレポートで扱う情報のカテゴリを決定し、項目式がテーブルのセルに表示したりチャートを描画したりなどレポートが結果として出力する情報の詳細を決定します。

なお、マップ形式のレポートは既定のアイコンを矩形領域に配置して情報を表示するレポートですが、レポートのベースとなる部分は静的に定義されているため、アイコンの表示内容や形状などをカスタマイズすることはできません。

## 2.3. リアルタイムレポートのデータソース

レポートの基となるデータのカテゴリを決定する定義情報です。

リアルタイムレポートで利用可能なデータソースには以下のものがあります。

各データソースにはそれぞれ対象となるコールセンターオブジェクトの情報を参照するための変数が規定されており、レポート定義情報の項目式内に記述することでレポート上に出力することができます。

識別子	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	アクティブな通話毎の現在情報。
project	業務毎の現在情報と当日集計情報。

## 2.4. リアルタイムレポートの項目式

レポートの基となるデータをどのようにレポート結果に出力するかを決定する定義情報です。項目式には対象となるコールセンターオブジェクトの情報を参照するための変数の他、演算式や集計関数などを記述することができます。項目式はレポートの表示が更新される度に評価され、テーブル、チャート、ドキュメント、情報欄などに反映されます。

## 2.5. リアルタイムレポートの表示形式

リアルタイムレポートの表示形式として、以下のレポート形式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。 データソースに dnis、ani、acd、agent、call、project を選択することができます、項目式も任意に記述することができます。
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。 データソースに dnis、ani、acd、agent、call、project を選択することができます、項目式も任意に記述することができます。
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。 データソースは内部的に agent に固定されており、項目式も記述することはできません。
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。 データソースに dnis、ani、acd、agent、call、project を選択することができます、項目式も任意に記述することができます。

### 3. リアルタイムレポートのデータ構造

リアルタイムレポートのインスタンスが自身のレポートを表示する際は、データソースを指定して CA に最新情報を問い合わせます。その結果として CA からは対象となる複数のコールセンターオブジェクトの個別情報とそれらの集計情報、および時間帯別明細などが返されます。これらの基となるデータは以下のようなオブジェクト構造にまとめられており、レポート定義の項目式に記述する変数にプレフィックスを付加することで、任意の要素の値を参照することができます。

エレメント	説明
info	情報取得時のサーバ情報やサマリ情報など。
record	複数のコールセンターオブジェクトの個別情報(配列)。
record.timeline	複数のコールセンターオブジェクトの個別情報の時間帯別明細(配列)。
total	複数のコールセンターオブジェクトの集計情報。 (※record の集計情報)
total.timeline	複数のコールセンターオブジェクトの集計情報の時間帯別明細(配列)。 (※record の集計情報の時間帯別明細)

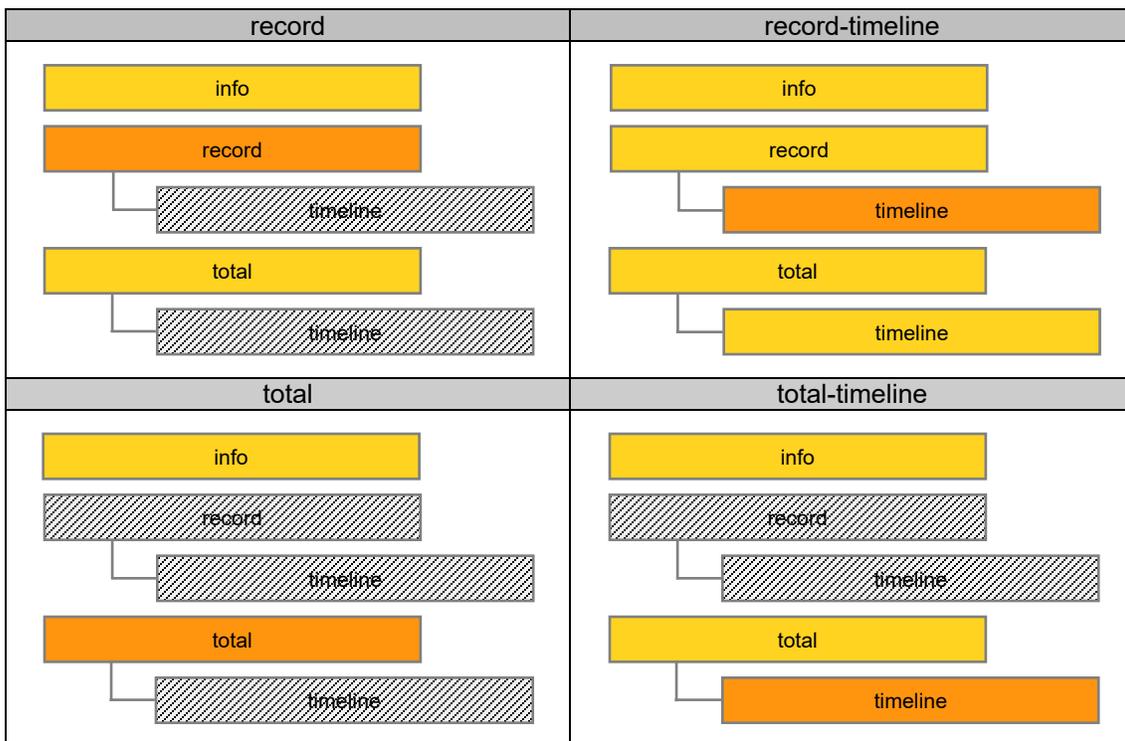
		field A	field B	field C	field D		
info		value A	value B	value C	value D		
record		基本情報		現在情報		当日集計情報	
		field 1	field 2	field 3	field 4	field 5	field 6
	[0]	value 1	value 2	value 3	value 4	value 5	value 6
timeline	[0]					value 5	value 6
						value 5	value 6
	[23]					value 5	value 6
	[1]	value 1	value 2	value 3	value 4	value 5	value 6
timeline	[0]					value 5	value 6
						value 5	value 6
	[23]					value 5	value 6
total					value 4	value 5	value 6
timeline	[0]					value 5	value 6
						value 5	value 6
	[23]					value 5	value 6

## 4. リアルタイムレポートのデータモード

リアルタイムレポートの重要な定義情報の一つとして、基となるデータの様式を決定するデータモードという設定があります。この設定に基づいてレポートの基本的なフォーマットや項目式内で参照できるデータエレメントなどが変化します。指定可能なデータモードには以下のものがあります。

識別子	説明
record	複数のコールセンターオブジェクトの個別情報(レコード)を主体としたレポートを出力します。
record-timeline	複数のコールセンターオブジェクトの個別情報(レコード)の時間帯別明細(タイムライン)を主体としたレポートを出力します。
total	複数のコールセンターオブジェクトの集計情報(集計レコード)を主体としたレポートを出力します。
total-timeline	複数のコールセンターオブジェクトの集計情報(集計レコード)の時間帯別明細(タイムライン)を主体としたレポートを出力します。

各データモードの主体となるエレメントと参照可能なエレメントは以下の通りです。



## 5. リアルタイムレポートの項目式

### 5.1. 項目式の概要

リアルタイムレポートのインスタンスは CA から取得したデータを基に自身のレポートの表示を更新しますが、基データに含まれるどの情報をどのようにレポート結果に出力するかはレポートの定義情報である項目式で規定します。項目式には対象となるコールセンターオブジェクトの情報を参照するための変数の他、演算式や集計関数などを記述することができます。項目式はレポートの表示が更新される度に評価され、テーブル、チャート、ドキュメント、情報欄などに反映されます。

### 5.2. 変数のプレフィックス

CA から取得した基データはいくつかの要素で構成されていますが、変数名の前に以下のプレフィックスを付加することで任意の要素の値を参照することができます。

プレフィックス	参照先のデータ要素
\$info.	
\$record.	
\$record.timeline.	
\$total.	
\$total.timeline.	

項目式にデータ変数を記述する場合は原則として参照先のデータエレメントを指定するプレフィックスを付加する必要がありますが、コールセンターオブジェクトの変数に関してはプレフィックスを省略することができます。省略する場合は変数名の先頭にドル記号"\$"のみ付加して記述します。プレフィックスが省略された場合、レポートの実行時にデータモードと項目式の記述欄に応じて最適なデータエレメントのプレフィックスが自動的に付加されて評価されます。各構成時の自動的に付加されるプレフィックスは以下の通りです。

項目式の記述箇所	データモード	付加されるプレフィックス
項目設定	record	\$record.
	record-timeline	\$record.timeline.
	total	\$total.
	total-timeline	\$total.timeline.
情報設定	record	\$total.
	record-timeline	
	total	
	total-timeline	
アクショントリガ	record	\$record.
	record-timeline	\$record.timeline.
	total	\$total.
	total-timeline	\$total.timeline.

### 5.3. コールセンターオブジェクトの変数値を出力する

CA から取得した基データには対象となるコールセンターオブジェクトの情報が含まれますが、これらの情報をレポート結果に出力するには、項目式に対象となるコールセンターオブジェクトの情報を参照するための変数名を記述します。例えばデータソースが dnis、データモードが record のテーブルレポートがあったとして、DNIS 毎の[着信呼数]をレポート上に出力したい場合は項目式に以下のように記述します。

```
$record.sumCall
```

もしくは、プレフィックスを省略する場合は以下のように記述します。

```
$sumCall
```

その結果、各明細行の当該セルに DNIS 毎の[着信呼数]が表示されるようになります。

## 5.4. 計算した値を出力する

項目式に演算式を記述して、平均値や比率といった複数の変数値から求められる計算値を出力することができます。例えばデータソースが `dnis`、データモードが `record` のレポートがあったとして、DNIS 毎の着信呼当たりの平均通信時間を求めるには、[着信呼の通信時間の合計]を[着信呼数]で除すことで求められますので、以下のように記述します。

```
$record.sumTimeCall / $record.sumCall
```

もう一つの例として、DNIS 毎の呼量(アールン値)を求める場合は、[着信呼の通信時間の合計]を[業務開始からの業務継続時間]で除すことで求められますので、以下のように記述します。

```
$record.sumTimeCall / $info.openDuration
```

これらの例のように、項目式には複数の変数と算術演算子を用いた任意の演算式を記述することができます。また、式には変数以外に数値を記述することもできます。以下の例では[着信呼の通信時間の合計](ms)を分(min)に換算した値を出力します。

```
$record.sumTimeCall / 60000
```

## 5.5. 集計関数を用いた値を出力する

`total` 以外のデータモードでは主体となるデータエレメントが配列であるため複数行で構成されています。このような構造のデータに対して行全体の集計値を求める必要がある場合は、基データに含まれる `total` エレメントまたは `timeline` の親エレメントを参照することで集計値を得ることができますが、これらの値は標準の集計値であり、変数毎にあらかじめ集計方式が決められています。このため、既存の集計値とは異なる任意の集計値を求める場合には集計関数を使用します。

集計関数の詳細については[「リアルタイムレポートの集計関数」](#)の項をご参照ください。

例えばデータソースが `agent`、データモードが `record` のレポートで、現在の状態が受付可のエージェント数を求める場合は、以下のように記述します。

```
$func.record.countif( $record.curState == 1 )
```

`$func.record.countif( condition )` という集計関数は引数の `condition` の評価結果が真になるレコード数(行数)を返します。つまり上記の例では、個別のエージェント情報が格納されている複数レコードのうち、[エージェント状態]の値が1(受付可)のレコード数が返されます。

もう一つの例として、データソースが dnis、データモードが record-timeline のレポートで、各時間帯毎の、放棄呼数が10以上の DNIS の数を求める場合は、以下のように記述します。

```
$func.record.countif( $record.timeline.sumCallAbort >= 10 )
```

\$func.record.のプレフィックスで始まる関数は全レコードに対して集計を行う関数ですが、引数に \$record.timeline の変数を与えられた場合は、タイムライン別の明細構造を維持したまま集計します。つまり、上記の例では各時間帯別に条件を満たすレコード数が返されます。

## 6. リアルタイムレポートの集計関数

### 6.1. 概要

レポートの項目式内で配列型のデータエレメントに対して全要素の集計値を求める必要がある場合は、基データに含まれる total エレメントまたは timeline の親エレメントを参照することで集計値を得ることができますが、これらの値は標準の集計値であり、変数毎にあらかじめ集計方式が決められています。このため、既存の集計値とは異なる任意の集計値を求める場合には集計関数を使用します。リアルタイムレポートにはいくつかの集計関数が用意されており、これらの関数名は全て \$func というプレフィックスで始まります。

### 6.2. レコード集計関数

record 系データモードで参照可能なデータエレメントの要素であるレコードを軸に集計を行う関数群で、record エレメント内の全てのレコードに対して集計を行います。また、引数に \$record.timeline 変数が与えられた場合は、時間帯別明細の構造を維持したまま集計を行うため、レコード集計関数を用いて時間帯毎の全レコードの集計値を得ることもできます。リアルタイムレポートには以下のレコード集計関数が用意されており、これらの関数名は全て \$func.record というプレフィックスで始まります。

関数名	説明
\$func.record.count	レコード数を取得します。
\$func.record.countif	条件を満たすレコード数を取得します。
\$func.record.sum	全レコードの合計値を算出します。
\$func.record.sumif	条件を満たすレコードの合計値を算出します。
\$func.record.average	全レコードの平均値を算出します。
\$func.record.averageif	条件を満たすレコードの平均値を算出します。
\$func.record.max	全レコードの最大値を算出します。
\$func.record.min	全レコードの 最小値を算出します。

#### 6.2.1. \$func.record.count()

レコード数を取得します。\$info.recordCount 変数と同じ値が返されます。

#### 6.2.2. \$func.record.countif( *condition* )

condition の評価結果が真となるレコード数を取得します。

以下の例では、データソースが agent、データモードが record のレポートで、現在の状態が受付可のエージェント数を求めます。

```
$func.record.countif( $record.curState == 1 )
```

### 6.2.3. `$func.record.sum( value )`

全レコードの `value` の合計値を算出します。

以下の例では、データソースが `agent`、データモードが `record` のレポートで、全レコードのログイン回数の合計値を求めます。

```
$func.record.sum( $record.sumOnline )
```

### 6.2.4. `$func.record.sumif( value, condition )`

`condition` の評価結果が真となるレコードの `value` の合計値を算出します。

以下の例では、データソースが `agent`、データモードが `record` のレポートで、現在の状態が受付可のエージェントの状態継続時間の合計値を求めます。

```
$func.record.sumif( $record.curTimeAgentStateDuration, $record.curState == 1 )
```

### 6.2.5. `$func.record.average( value )`

全レコードの `value` の平均値を算出します。

### 6.2.6. `$func.record.averageif( value, condition )`

`condition` の評価結果が真となるレコードの `value` の平均値を算出します。

以下の例では、データソースが `agent`、データモードが `record` のレポートで、現在の状態が受付可のエージェントの状態継続時間の平均値を求めます。

```
$func.record.averageif( $record.curTimeAgentStateDuration, $record.curState == 1 )
```

### 6.2.7. `$func.record.max( value )`

全レコードの `value` の最大値を算出します。

以下の例では、データソースが `agent`、データモードが `record` のレポートで、全レコードの通話中状態回数の最大値を求めます。

```
$func.record.max( $record.sumStateBusy )
```

### 6.2.8. `$func.record.min( value )`

全レコードの `value` の最小値を算出します。

### 6.3. タイムライン集計関数

timeline 系データモードで参照可能なデータエレメントの要素であるタイムラインを軸に集計を行う関数です。timeline エレメント内の業務時間内と業務時間外のタイムラインに対して個別に集計します。リアルタイムレポートには以下の積算関数のみ用意されています。

関数名	説明
\$func.timeline.cumulate	タイムライン順に積算値を算出します。

#### 6.3.1. \$func.timeline.cumulate( value )

タイムライン順に value の積算値を算出します。

以下の例では、データソースが agent、データモードが total-timeline のレポートで、タイムライン順に発着信セッション数を積算します。

```
$func.timeline.cumulate( $total.timeline.sumSession )
```

もう一つの例として、データソースが agent、データモードが record-timeline のレポートで、タイムライン順に全エージェントの平均発着信セッション数を積算する場合は、以下のように記述します。

```
$func.timeline.cumulate( $func.record.average( $record.timeline.sumSession ) )
```

このようにタイムライン関数内にレコード集計関数をネストすることも可能です。

### 6.4. 合計行集計関数

テーブルレポートの明細行を軸に集計を行い、合計行にのみ結果を出力する関数群です。

通常、テーブルレポートの合計行では、項目式内の明細エレメントの変数を自動的に最適なエレメントの変数に置き換えて算出しますが、項目式に明細以外の変数や係数などが含まれていると不整合を起こすことがあります。このようなケースを回避するため、これらの関数を使用して合計行での集計方法を明示的に指定することができます。リアルタイムレポートには以下の合計行集計関数が用意されており、これらの関数名は全て \$func.total というプレフィックスで始まります。

関数名	説明
\$func.total.sum	合計行に全明細行の合計値を出力します。
\$func.total.average	合計行に全明細行の平均値を出力します。
\$func.total.max	合計行に全明細行の最大値を出力します。
\$func.total.min	合計行に全明細行の最小値を出力します。

#### 6.4.1. \$func.total.sum( value )

合計行に全明細行の value の合計値を出力します。

以下の例では、データソースが agent、データモードが record のレポートで、業務が開始してから現在の時間までのエージェントのログイン継続率を求めます。

```
$record.sumTimeOnline / $func.total.sum( $info.openDuration )
```

上記の例で\$func.total.sum 関数がどのように作用するかについて、例えば、\$func.total.sum 関数を使用せずに以下のような項目式にした場合を考えます。

```
$record.sumTimeOnline / $info.openDuration
```

この項目式は明細行の値については問題ありませんが、合計行の値は以下のように項目式内の record エlement変数だけが自動的に total エlement変数に置き換えられて算出されます。

```
$total.sumTimeOnline / $info.openDuration
```

ですが、項目式は百分率を求める式であるため、分子が置き換わるだけでは、正しく百分率を求めることができません。そこで、\$func.total.sum 関数を使用することで、合計行算出時の計算式が、

```
$total.sumTimeOnline / 全明細行分の$info.openDuration の合計値
```

のように書き換わり、合計行に全エージェントの平均オンライン率が表示されるようになります。

#### 6.4.2. \$func.total.average( value )

合計行に全明細行の value の平均値を出力します。

#### 6.4.3. \$func.total.max( value )

合計行に全明細行の value の最大値を出力します。

#### 6.4.4. \$func.total.min( value )

合計行に全明細行の value の最小値を出力します。

## 7. リアルタイムレポートの情報欄

### 7.1. 情報欄の概要

レポートウィンドウ内に表示される、レポートのサマリ情報などを表示するための自由領域です。情報欄には任意の情報を HTML 形式で出力することができます。また、特別なタグを使用することで、CA から取得した基データに含まれる情報も表示可能です。ただし、表示できる情報は info エlement や total エlement、もしくは集計関数を用いたサマリ値のみに限られ、record エlement や timeline エlement など、配列型の Element の値は直接表示することはできません。

### 7.2. 基データの情報を出力する

基データにはサーバ情報やサマリ情報などが含まれます。これらの値を情報欄のソース内から参照する場合は、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項目設定の「フォーマット」と同様です。

例えば、基データ取得時の付加情報である、タイムスタンプとアクティブレコード数を表示する場合は、情報欄のソースに以下のように記述します。

```
<label>アクティブレコード数:</label>
<span>{"express":"$info.recordCount","format":"#,##0","type":"number"}</span>&nbsp;
<label>現在日時:</label>
<span>{"express":"$info.timestamp","format":"yyyy/MM/dd HH:mm:ss","type":"datetime"}</span>
```

次の例では、データソースが agent、データモードが record のレポートの情報欄で、レコード集計関数を用いて現在の状態が受付可のエージェント数を表示します。

```
<label>受付可エージェント数:</label>
<span>{"express":"$func.record.countif( $record.curState == 1 )","type":"number"}</span>
```

## 8. リアルタイムテーブル

### 8.1. 概要

現在情報と当日の集計情報を、列と行で構成されるテーブル(表)形式でレポートする機能です。  
基データをテーブル上にどのようなフォーマットで表示するかは定義情報のデータモードで決定します。

### 8.2. データソース

リアルタイムテーブルで利用可能なデータソースには以下のものがあります。

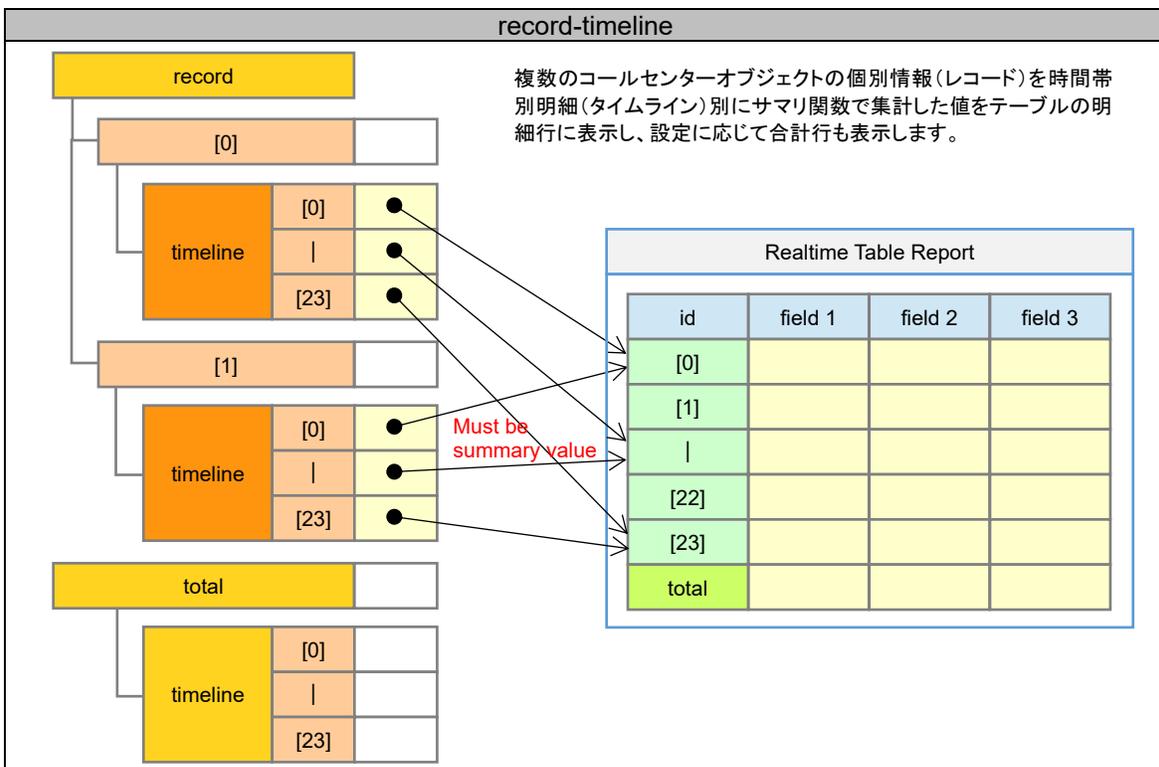
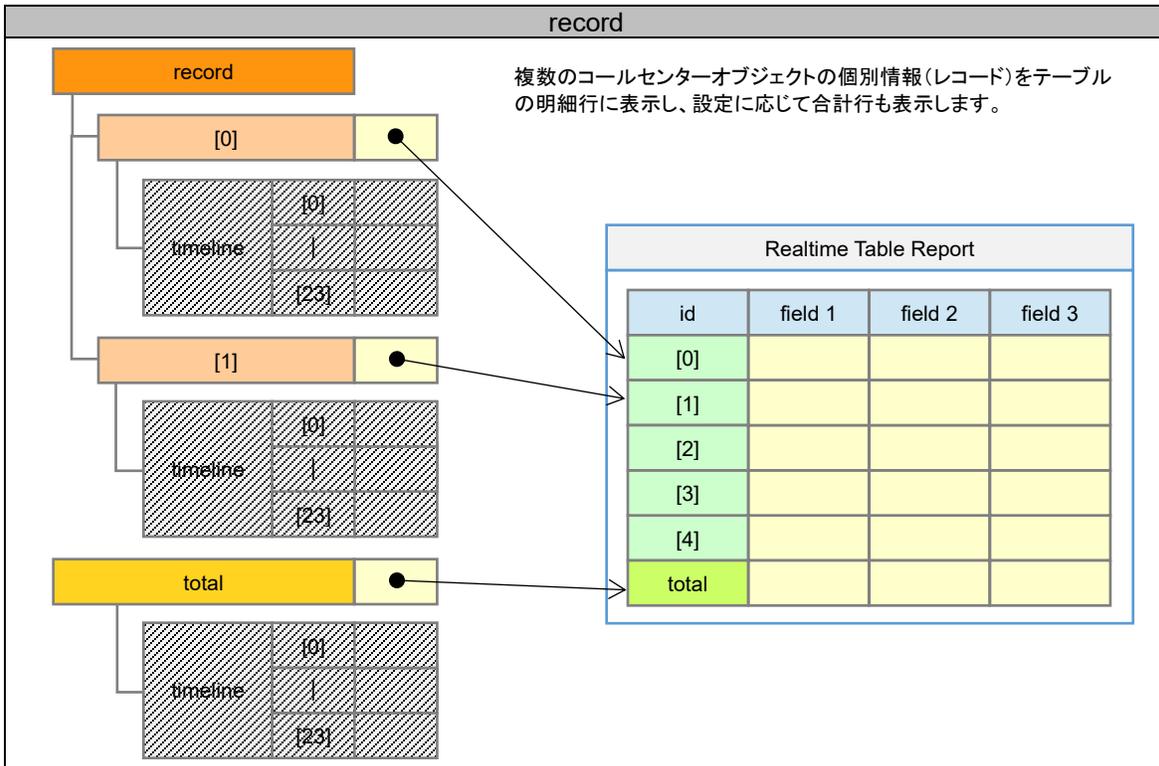
識別子	説明
dnis	DNIS 毎(インバウンド)の現在情報と当日集計情報。
ani	ANI 毎(アウトバウンド)の現在情報と当日集計情報。
acd	ACD 毎の現在情報と当日集計情報。
agent	エージェント毎の現在情報と当日集計情報。
call	アクティブな通話毎の現在情報。 record データモードのみ利用可能です。また、合計行は表示されません。
project	業務毎の現在情報と当日集計情報。

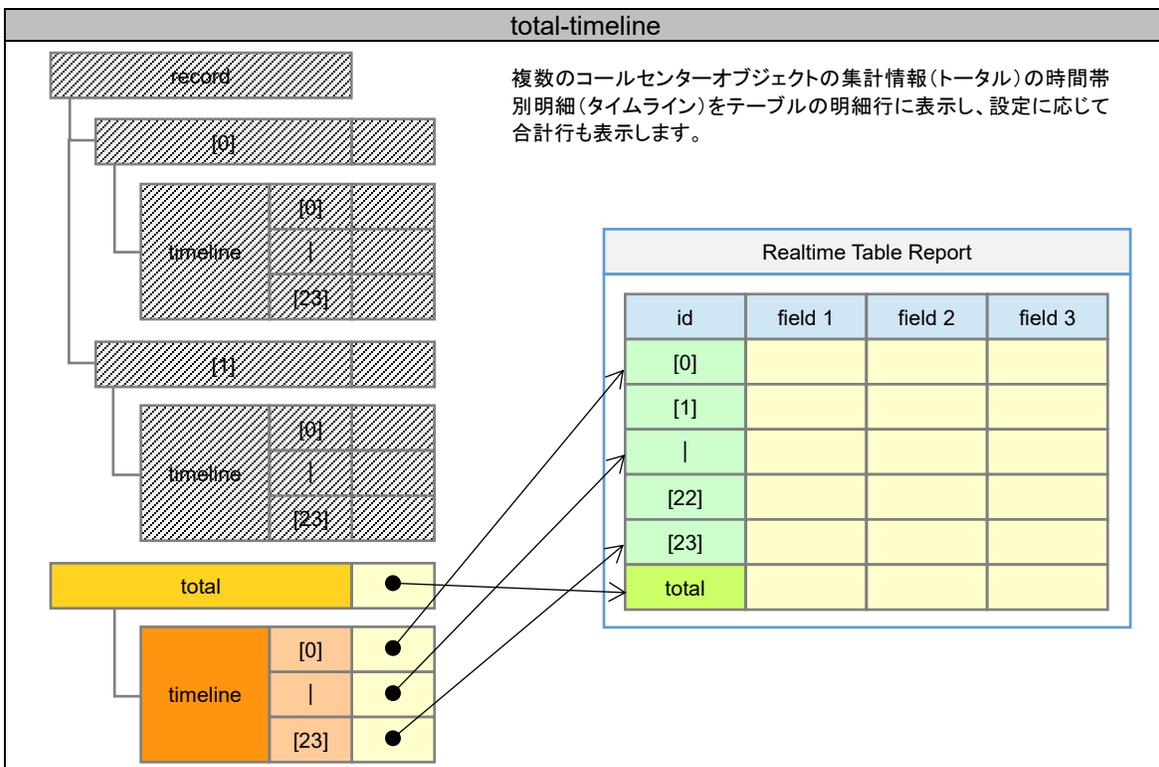
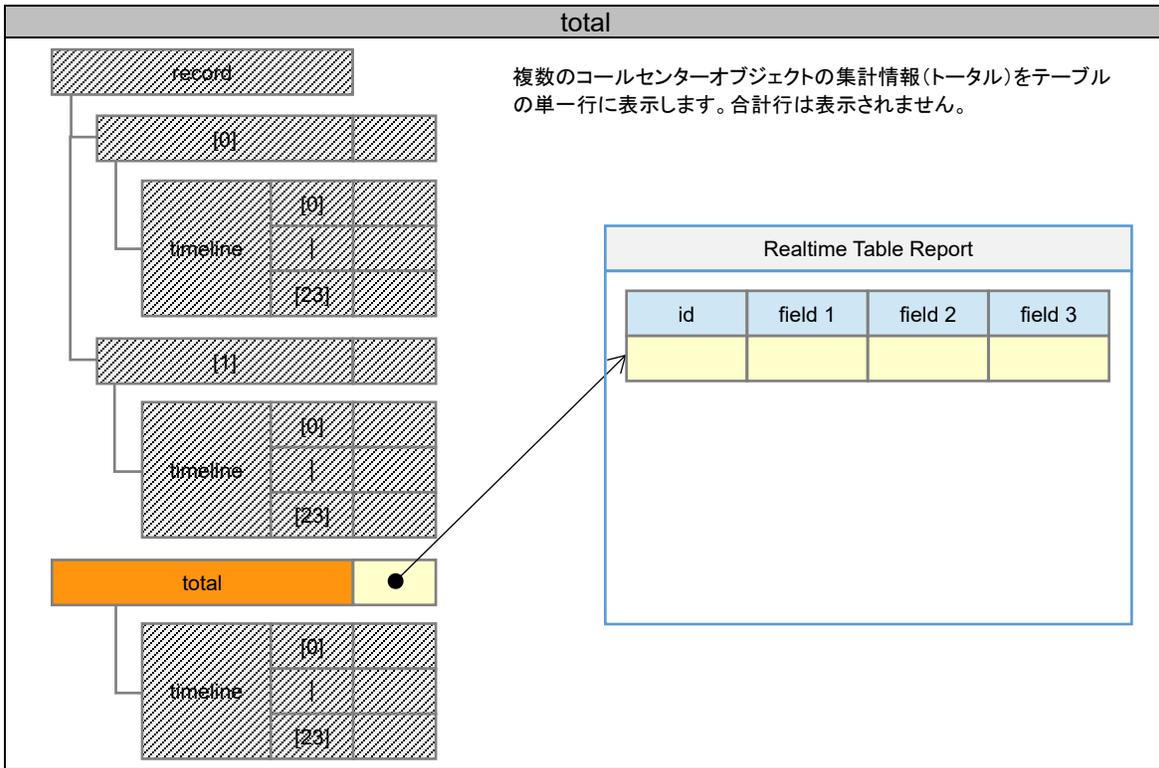
### 8.3. データモード

リアルタイムテーブルで利用可能なデータモードは以下の通りです。

識別子	説明
record	複数のコールセンターオブジェクトの個別情報(レコード)をテーブルの明細行に表示し、設定に応じて合計行も表示します。合計行には項目式の record エlementの変数を total エlementの値に置き換えて評価した値が表示されます。
record-timeline	複数のコールセンターオブジェクトの個別情報(レコード)を時間帯別明細(タイムライン)別にサマリ関数で集計した値をテーブルの明細行に表示し、設定に応じて合計行も表示します。合計行には全ての明細行の合計(sum)値が表示されます。
total	複数のコールセンターオブジェクトの集計情報(集計レコード)をテーブルの単一行に表示します。合計行は表示されません。
total-timeline	複数のコールセンターオブジェクトの集計情報(集計レコード)の時間帯別明細(タイムライン)をテーブルの明細行に表示し、設定に応じて合計行も表示します。合計行には項目式の timeline エlementの変数を total エlementの値に置き換えて評価した値が表示されます。

各データモードにおける基データのテーブルへの展開イメージは以下の通りです。





## 8.4. 項目設定

テーブルに表示する項目を定義します。ここで定義された各項目がテーブルの列として表示されます。

### 8.4.1. 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、以下のように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。

通信中呼数|(完了)

### 8.4.2. 式

項目の式を指定します。詳細は[「リアルタイムレポートの項目式」](#)の項をご参照ください。

### 8.4.3. 種別

式の評価結果をテーブルのセル上に表示する際のデータ型の種別を指定します。種別によってはフォーマットに付加パラメータやフォーマット文字列などを指定する必要があります。また、実行時に式の評価結果が指定されたデータ型へ変換できない場合は、当該セルの表示はエラーとなります。

指定可能な種別は以下の通りです。

種別	説明
数値	式の評価結果を数値で表示します。 結果値が数値である必要があります。
時間	式の評価結果を時間量で表示します。 結果値が数値である必要があります。
日時	式の評価結果を日時で表示します。 結果値が数値である必要があります。
定数名	式の評価結果を識別可能な文字列で表示します。 結果値が定数値である必要があります
文字列	式の評価結果を文字列で表示します。 結果値がそのまま表示されます。

#### 8.4.4. フォーマット

式の評価結果をテーブルのセル上に表示する際の付加パラメータやフォーマット文字列を指定します。種別毎のフォーマットの概要は以下の通りです。

種別	説明
数値	数値フォーマットのパターンを指定します。 パターンの詳細については以下のサイトをご参照ください。 <a href="https://dojotoolkit.org/reference-guide/1.9/dojo/number.html#dojo-number">https://dojotoolkit.org/reference-guide/1.9/dojo/number.html#dojo-number</a> <a href="https://www.unicode.org/reports/tr35/tr35-numbers.html#Number_Format_Patterns">https://www.unicode.org/reports/tr35/tr35-numbers.html#Number_Format_Patterns</a> 例1: #,##0、例2: #,##0.00%
時間	時間フォーマットのパターンを指定します。 hours(時間数)、minutes(分数)、seconds(秒数)、milliseconds(ミリ秒数)、m(分)、s(秒)、S(ミリ秒)などを組み合わせで指定します。 例1: hours:mm:ss、例2: minutes:ss
日時	日時フォーマットのパターンを指定します。 パターンの詳細については以下のサイトをご参照ください。 <a href="https://momentjs.com/docs/#/displaying/format/">https://momentjs.com/docs/#/displaying/format/</a> 例: yyyy/MM/dd HH:mm:ss
定数名	定数名の変換テーブルの識別子を指定します。省略可能です。 識別子が省略された場合、式内に最初に現れた定数型変数の変換テーブルが適用されます。指定可能な識別子には以下のものがあります。 AGENT_STATE(エージェント状態)、USER_TYPE(ユーザータイプ)、 CALL_STATE(通話状態)、CALL_TYPE(通話タイプ)、 CALL_SITUATION(通話状況)、CALL_RESULT(通話結果)
文字列	式の評価結果がそのまま表示されるため、フォーマットは使用しません。

#### 8.4.5. 表示幅

テーブルに表示される当該フィールドの列幅の初期値をピクセル値で指定します。

#### 8.4.6. 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。

## 8.5. トリガ

アクショントリガの定義を行います。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毎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行の色や文字色を変更することで、特定の事象が発生した場合にユーザーの検知性を向上させることができます。

### 8.5.1. 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画面にセクション名として表示されます。

### 8.5.2. 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が起動します。式にはテーブルの項目式で参照可能なデータエレメントの変数の他に、演算子などを使用することができます。式は必ずしも論理式である必要はなく、式の評価結果が真値と判断されればトリガは起動します。

例えばデータソースが acd、データモードが record のテーブルレポートがあったとして、現在の待呼数が ACD 設定の待呼アラート数に達するか上回った場合に起動するトリガを定義する場合は式に以下のように記述します。

```
$record.curCallQueue >= $record.acdAlertThreshold1
```

もしくは、プレフィックスを省略する場合は以下のように記述します。

```
$curCallQueue >= $acdAlertThreshold1
```

上記の例では、レポートの更新時に各行(各 ACD)毎に式が評価され、[ACD のキューで処理中の呼数] ≥ [ACD の待呼アラートのしきい値(低)] が真となった行でトリガが起動します。

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。例えばデータソースが agent、データモードが record のテーブルレポートがあったとして、エージェントの休憩中状態がユーザーの設定した時間を超過した場合に起動するトリガを定義する場合は式に以下のように記述します。

```
$curState == 2 && $curTimeAgentStateDuration > $p
```

上記の例では、[エージェント状態]の値が2(休憩中)かつ、[エージェントの状態の継続時間]がユーザーが設定したアクションパラメータ値を上回った場合にトリガが起動します。このように、条件式の係数などをユーザーに設定させることで、アクショントリガの汎用性を高める事ができます。

### 8.5.3. 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。

## 8.6. テーブルの合計行

total 以外のデータモードのテーブルレポートは明細行と合計行から構成されるレポートであり、合計行には全ての明細行の集計値が表示されます。基本的に合計行の計算は自動的に行われますが、どのような方式で算出するのかはデータモードによって異なります。ただし、項目式の内容によっては自動計算された集計値が不整合を起こす事もあるため、そのような場合には関数を使用して合計行での集計方法を明示的に指定することもできます。それらの関数については「[合計行集計関数](#)」をご参照ください。なお、合計行に値が表示されるのは主に数値型の値などの計算可能な項目のみであり、文字列型の変数などを参照している項目については、値は表示されません。

### 8.6.1. record データモードの合計行

合計行には項目式内の\$record エLEMENTの変数を自動的に\$total エLEMENTの変数に置き換えて計算した値が表示されます。例えば平均通信時間を求める以下の様な項目式であった場合、

```
$record.sumTimeCall / $record.sumCall
```

当該項目の合計行の値は以下の式に置き換えられて算出されます。

```
$total.sumTimeCall / $total.sumCall
```

その結果、明細行ではオブジェクト毎の平均通信時間が表示され、合計行では全オブジェクトの平均通信時間が表示されることとなります。次の例ではオブジェクト毎の呼量(アールン値)を求めます。

```
$record.sumCall / $info.openDuration
```

上記の項目式の場合、合計行の値は以下の式に置き換えられて算出されます。

```
$total.sumTimeCall / $info.openDuration
```

このように、置き換えられるのは明細エレメントの変数のみで、明細以外の変数や係数などは置き換わらないため、合計行で比率の平均値を算出するようなケースではご注意ください。

#### **8.6.2. record-timeline データモードの合計行**

合計行には項目毎の全てのセルの合計(sum)値が表示されます。

#### **8.6.3. total-timeline データモードの合計行**

合計行には項目式内の\$total.timeline エレメントの変数を自動的に\$total エレメントの変数に置き換えて計算した値が表示されます。

## 9. リアルタイムチャート

### 9.1. 概要

現在情報と当日の集計情報をチャート形式でレポートする機能です。リアルタイムテーブルと異なり、基データをどのようなチャートで表示するかは定義情報のデータモード、チャートタイプ、マルチシリーズといった複数の要素により複合的に決定されます。

### 9.2. データソース

リアルタイムチャートで利用可能なデータソースには以下のものがあります。

識別子	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	アクティブな通話毎の現在情報。 record データモードのみ利用可能です。
project	業務毎の現在情報と当日集計情報。

### 9.3. データモード

レポートの主体とする基データの要素を決定します。この設定と連動して選択可能なチャートタイプの種類が変化します。リアルタイムチャートで利用可能なデータモードは以下の通りです。

識別子	説明
record	複数のコールセンターオブジェクトの個別情報(レコード)を主体としたチャートを表示します。レコードやレポート項目を軸上に展開するグラフや、円グラフなどを表示することができます。
record-timeline	複数のコールセンターオブジェクトの個別情報(レコード)の時間帯別明細(タイムライン)を主体としたチャートを表示します。時間帯を軸上に展開するグラフを表示することができます。
total	複数のコールセンターオブジェクトの集計情報(集計レコード)を主体としたチャートを表示します。集計レコードやレポート項目を軸上に展開するグラフや、円グラフなどを表示することができます。
total-timeline	複数のコールセンターオブジェクトの集計情報(集計レコード)の時間帯別明細(タイムライン)を主体としたチャートを表示します。時間帯を軸上に展開するグラフを表示することができます。

## 9.4. チャートタイプ

チャートの基本的な形式を決定します。この設定と連動してマルチシリーズ化の可否や、選択可能なプロットタイプが変化します。リアルタイムチャートで利用可能なチャートタイプは以下の通りです。

識別子	説明
fields	複数のレポート項目をソースとする軸を持たないグラフを表示します。
fields-x	レポート項目を X 軸上に展開する XY 軸グラフを表示します。
fields-y	レポート項目を Y 軸上に展開する XY 軸グラフを表示します。
records	複数のレコード情報をソースとする軸を持たないグラフを表示します。
records-x	レコードを X 軸上に展開する XY 軸グラフを表示します。
records-y	レコードを Y 軸上に展開する XY 軸グラフを表示します。
timelines-x	時間帯を X 軸上に展開する XY 軸グラフを表示します。
timelines-y	時間帯を Y 軸上に展開する XY 軸グラフを表示します。

## 9.5. マルチシリーズ

線グラフや棒グラフなどのXY軸を持つチャートでは、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。本設定はマルチシリーズ化が可能なチャートにおいて、複数化する要素を決定します。リアルタイムチャートで利用可能なマルチシリーズ識別子は以下の通りです。

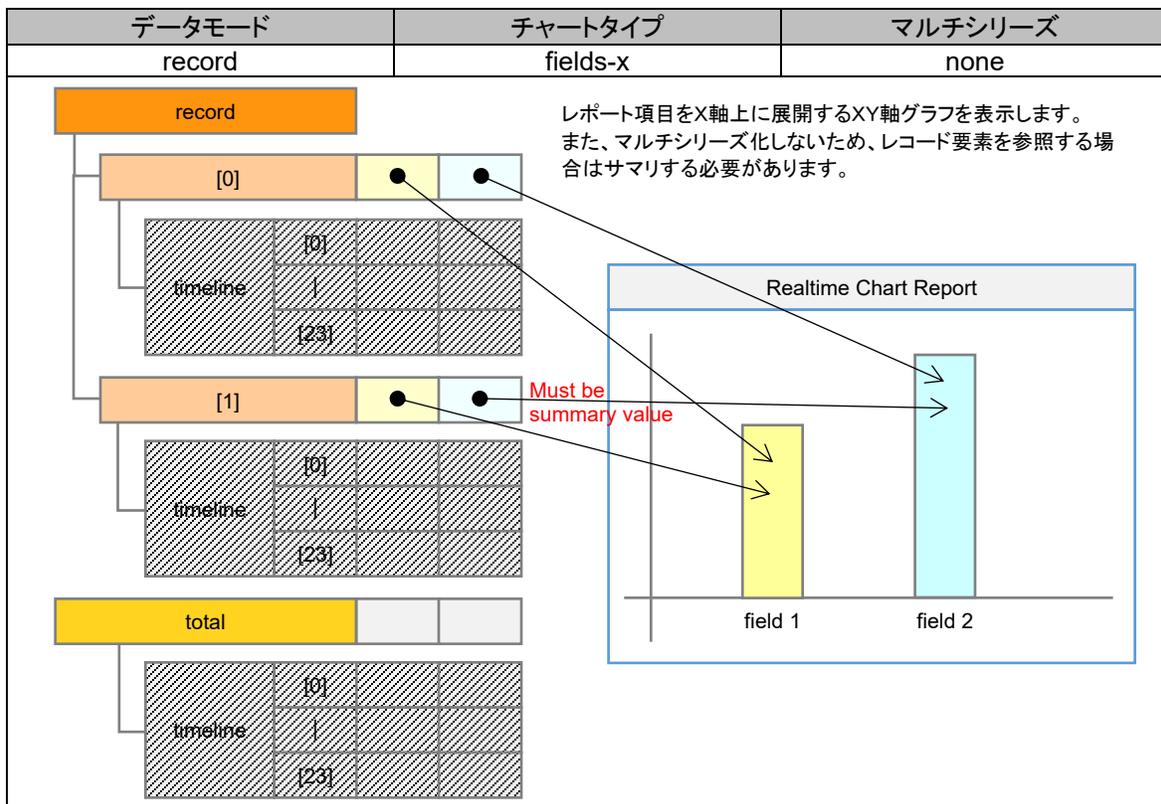
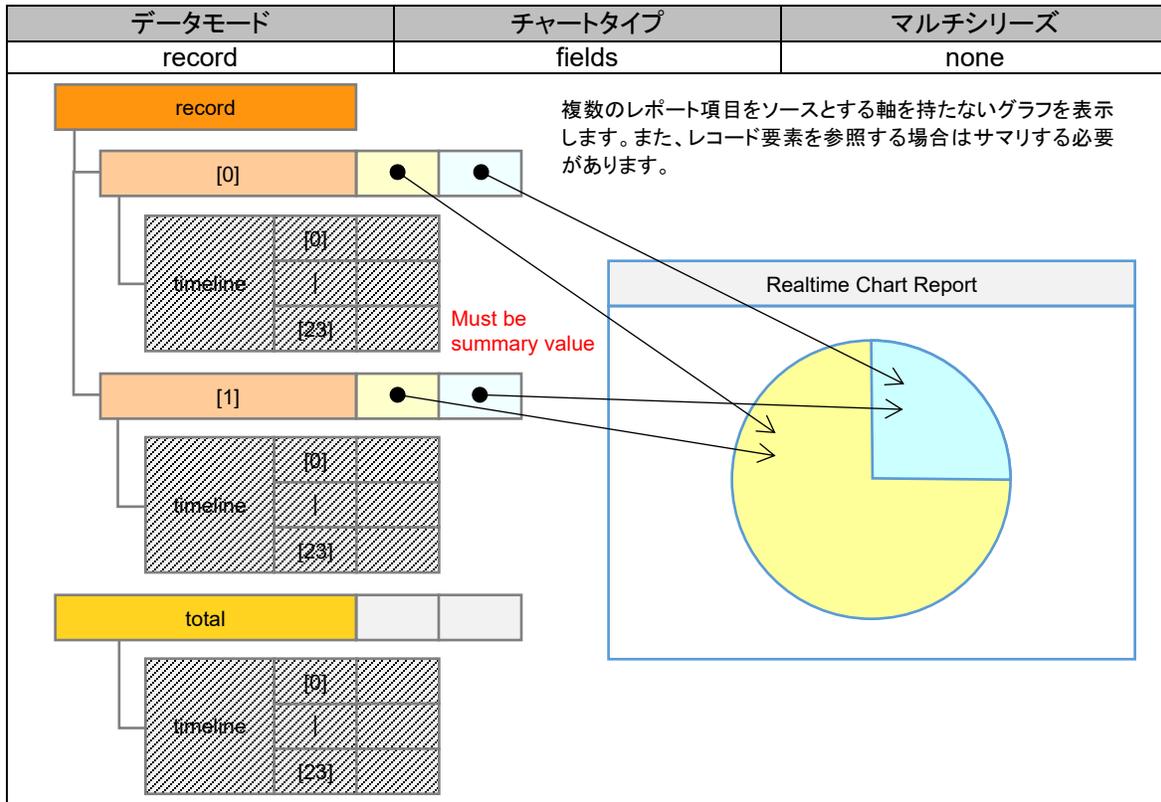
識別子	説明
none	マルチシリーズ化を行いません。
fields	複数のレポート項目をマルチシリーズ化します。
records	複数のレコード情報をマルチシリーズ化します。

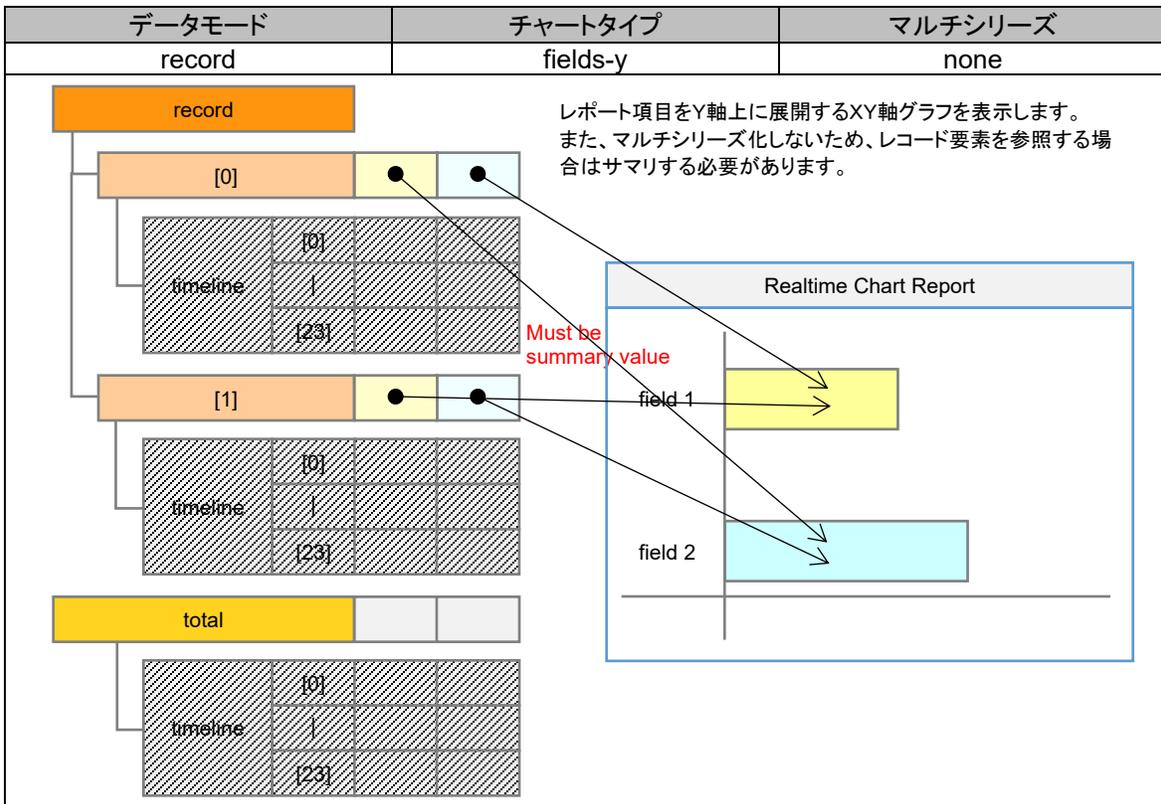
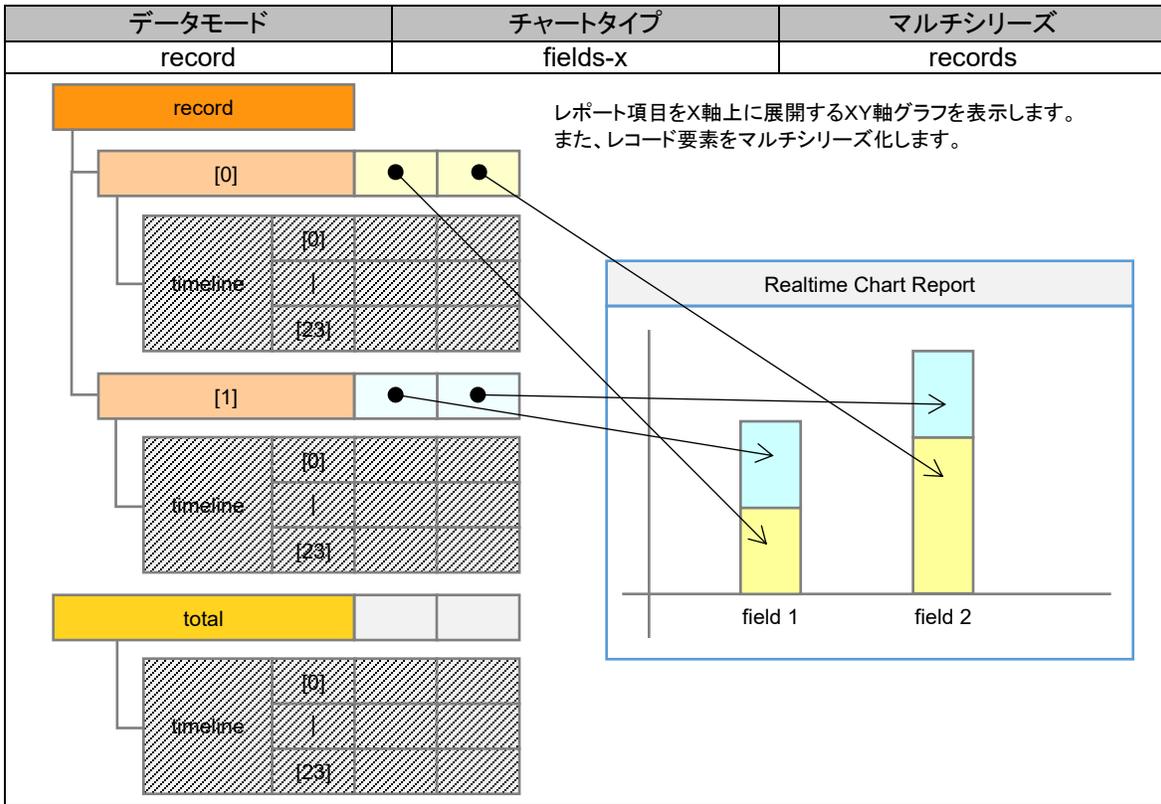
## 9.6. 定義要素の組み合わせ

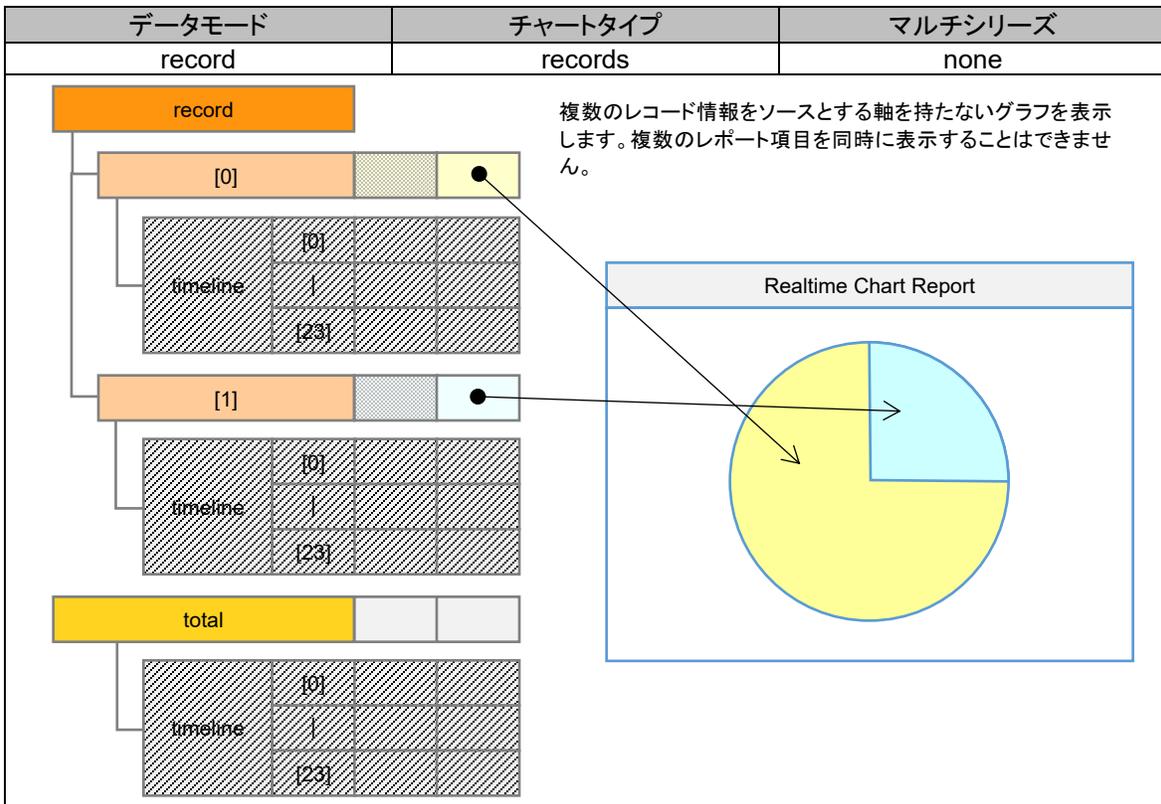
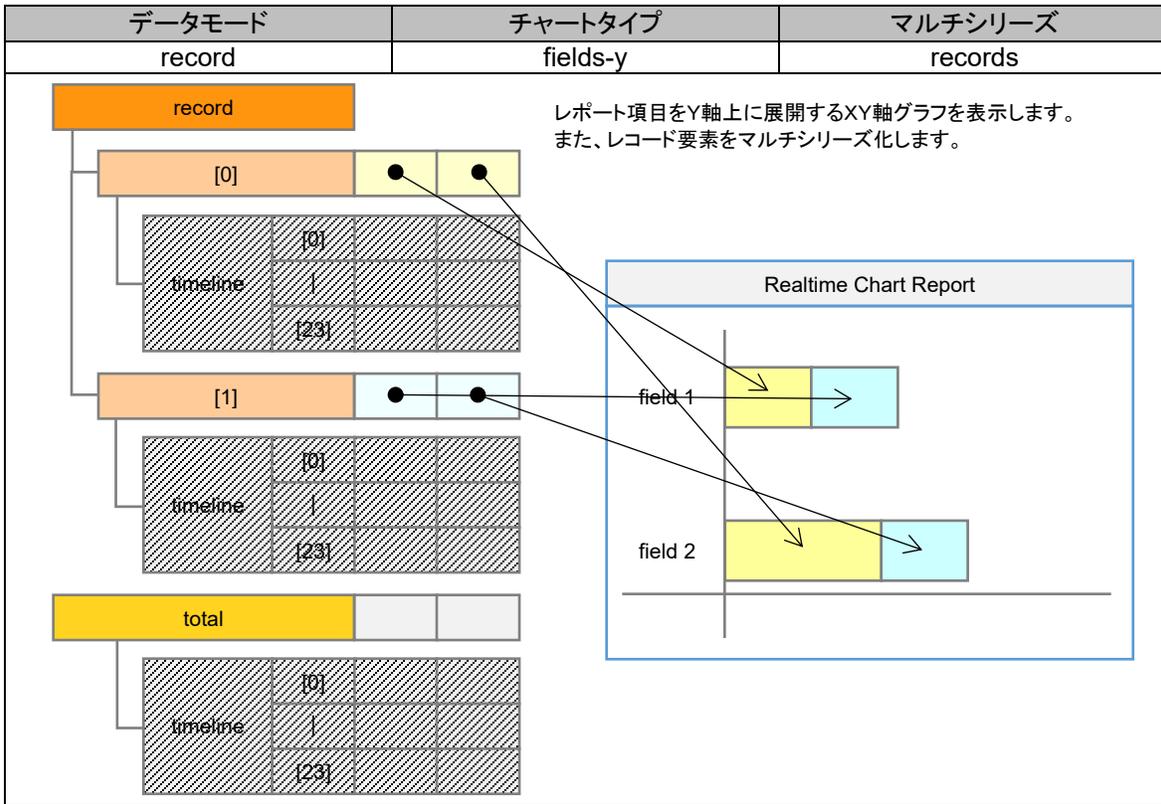
設定可能な定義要素の組み合わせのパターンと、各ケースにおける影響や制約は以下の通りです。

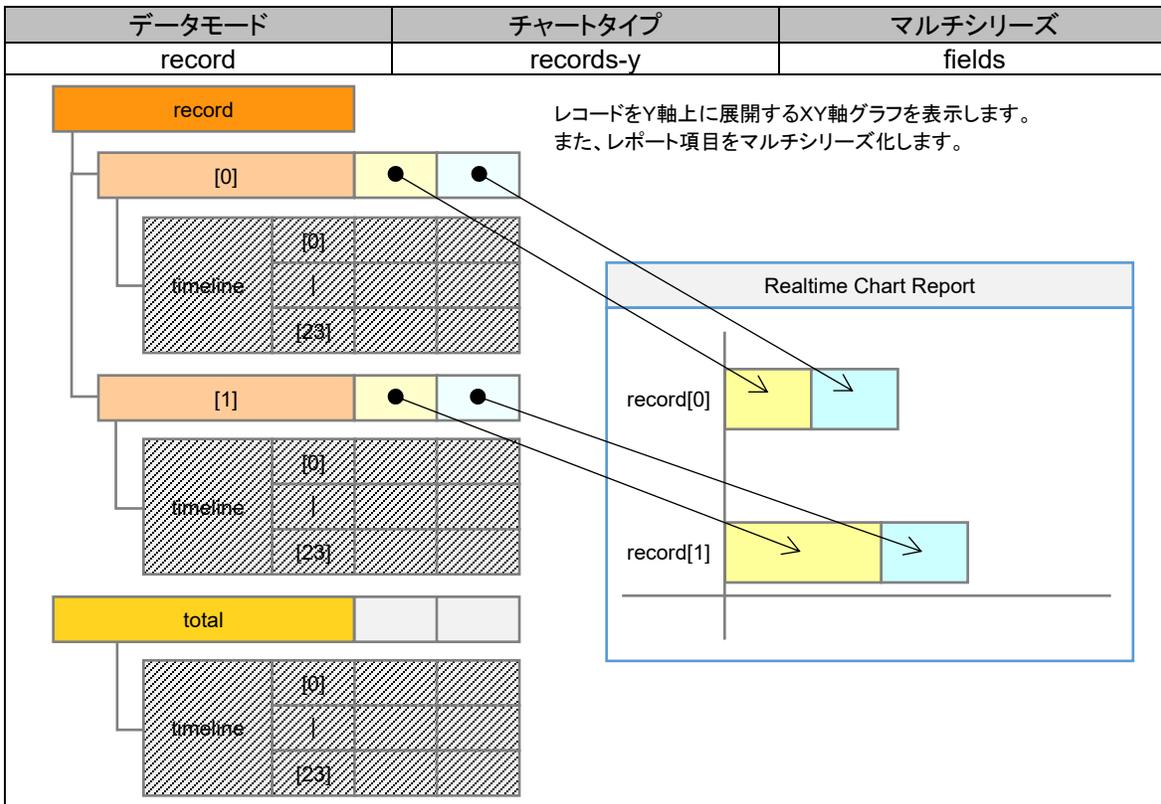
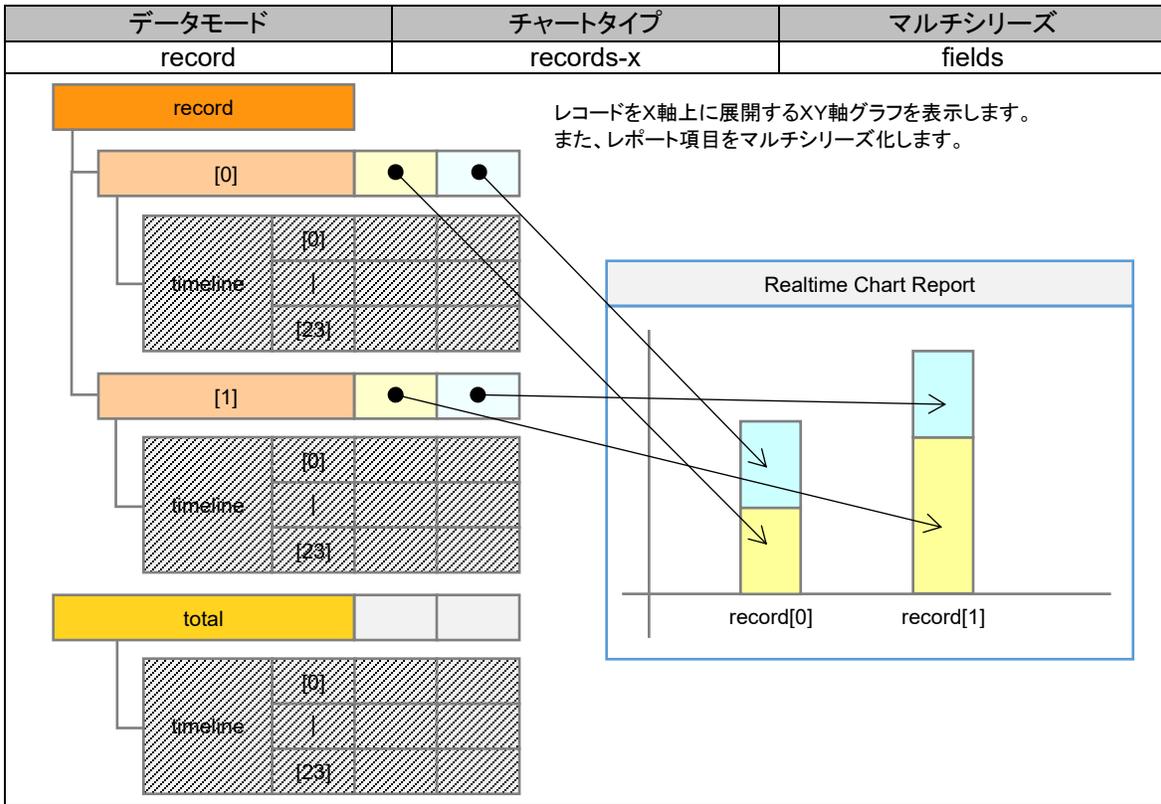
データモード	チャートタイプ	マルチシリーズ	同時表示可能な項目数	サマリの必要性
record	fields	none	複数	必要
	fields-x	none	複数	必要
		records	複数	
	fields-y	none	複数	必要
		records	複数	
	records	none	単一	
	records-x	fields	複数	
records-y	複数			
record-timeline	timelines-x	fields	複数	必要
		records	単一	
	timelines-y	fields	複数	必要
		records	単一	
total	fields	none	複数	
	fields-x		複数	
	fields-y		複数	
	records-x	fields	複数	
	records-y		複数	
total-timeline	timelines-x	fields	複数	
	timelines-y		複数	

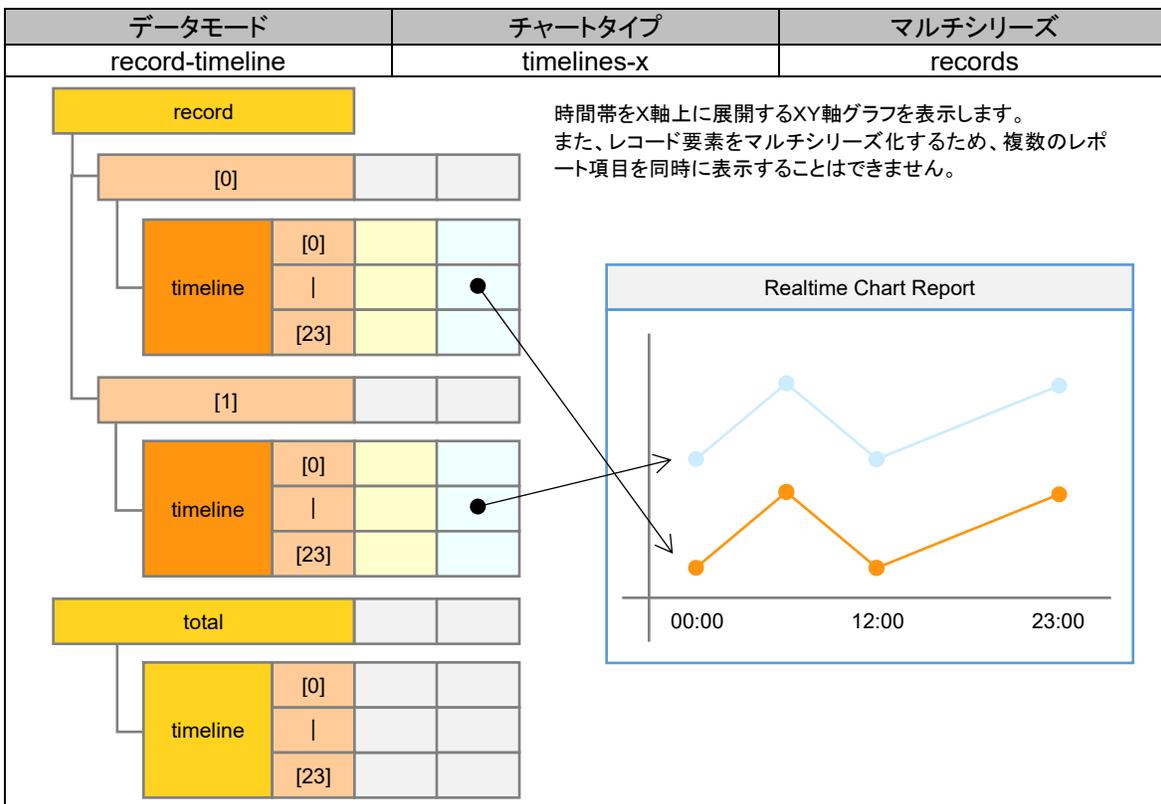
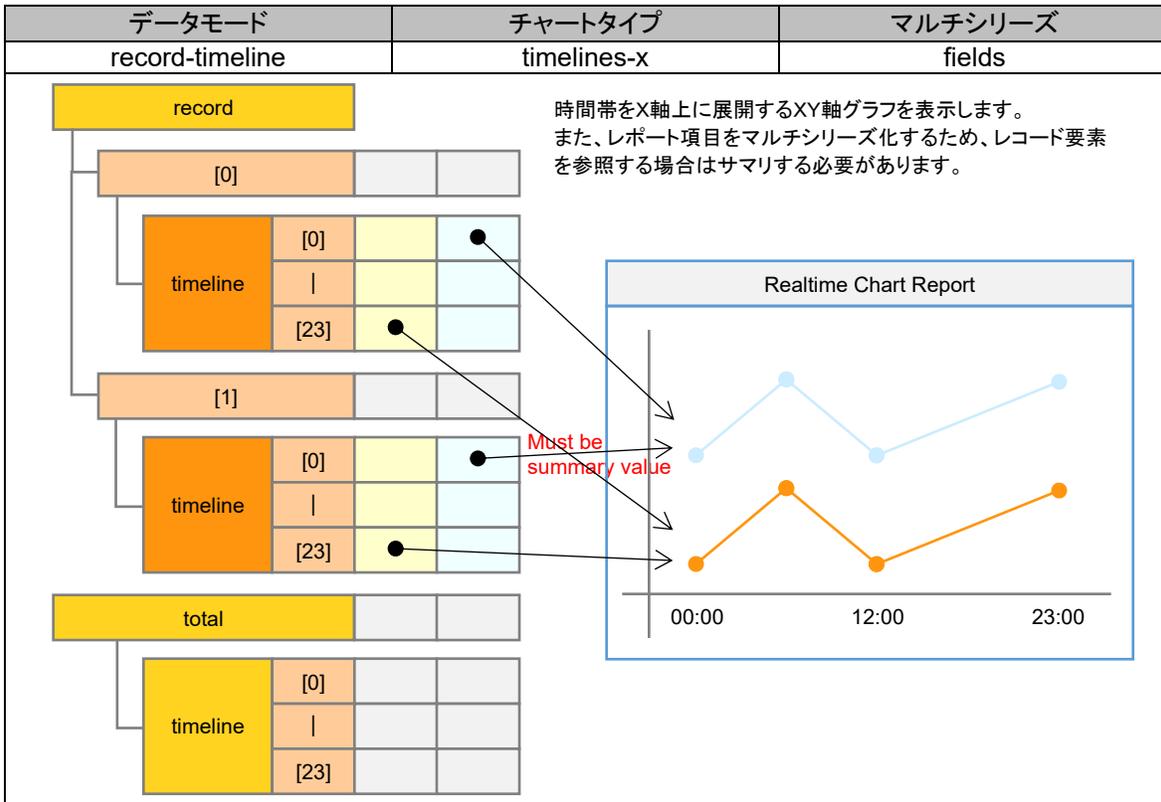
各組み合わせにおける基データのチャートへの展開イメージは以下の通りです。

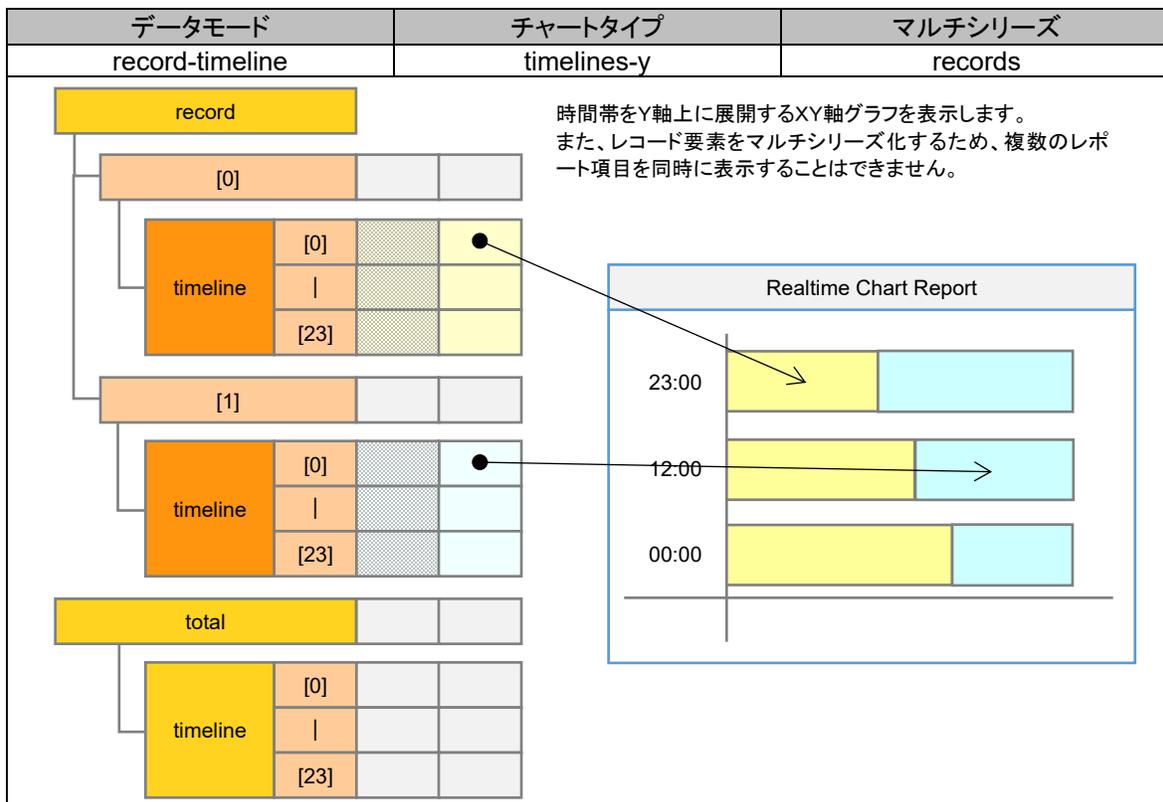
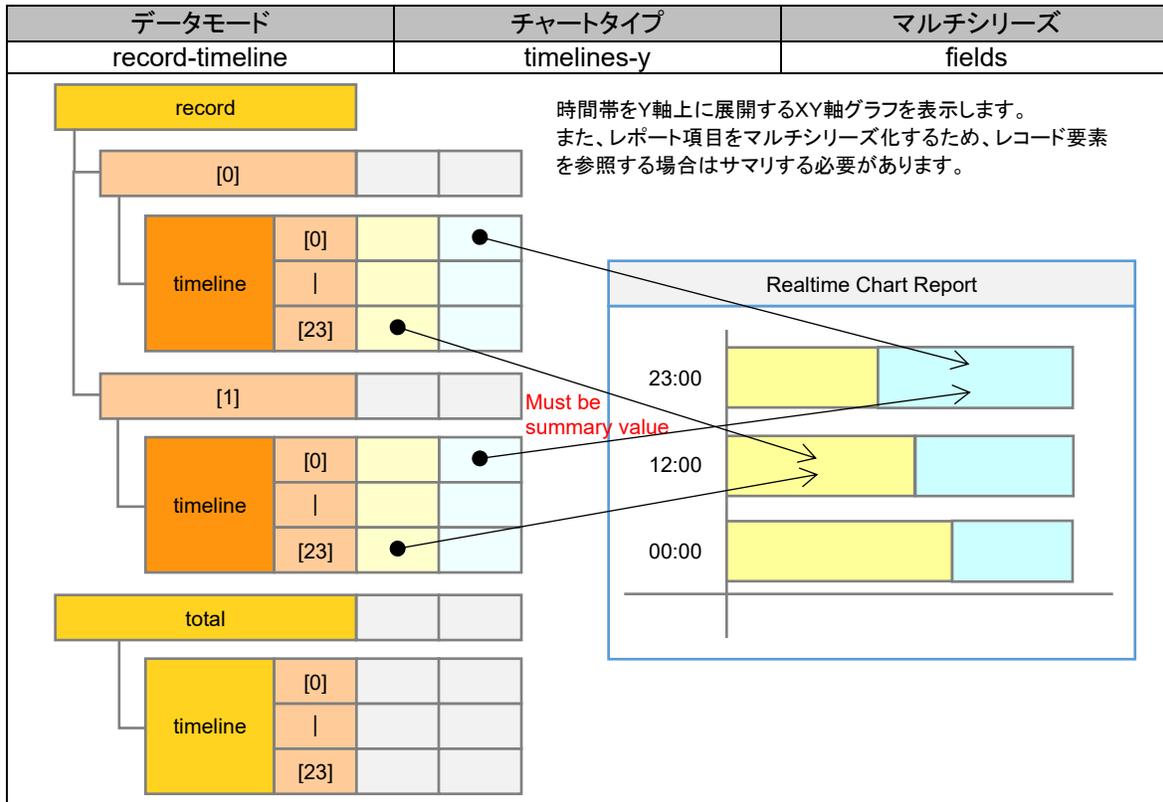


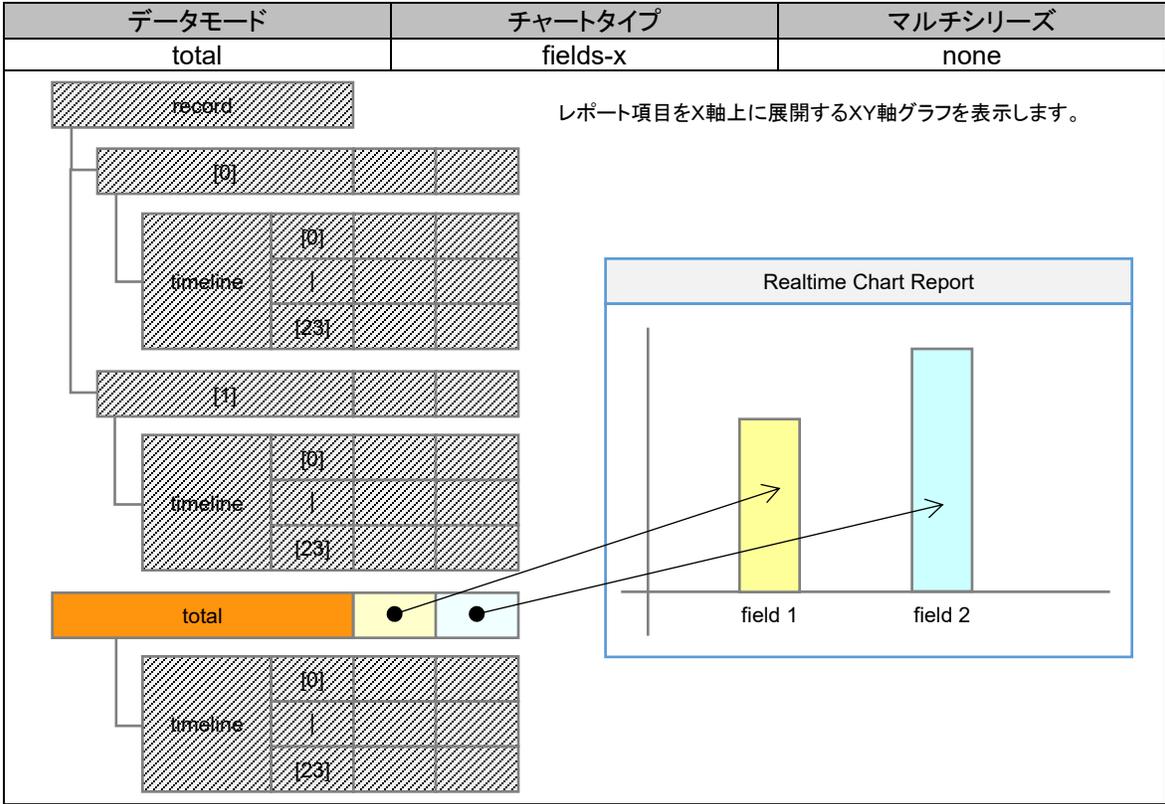
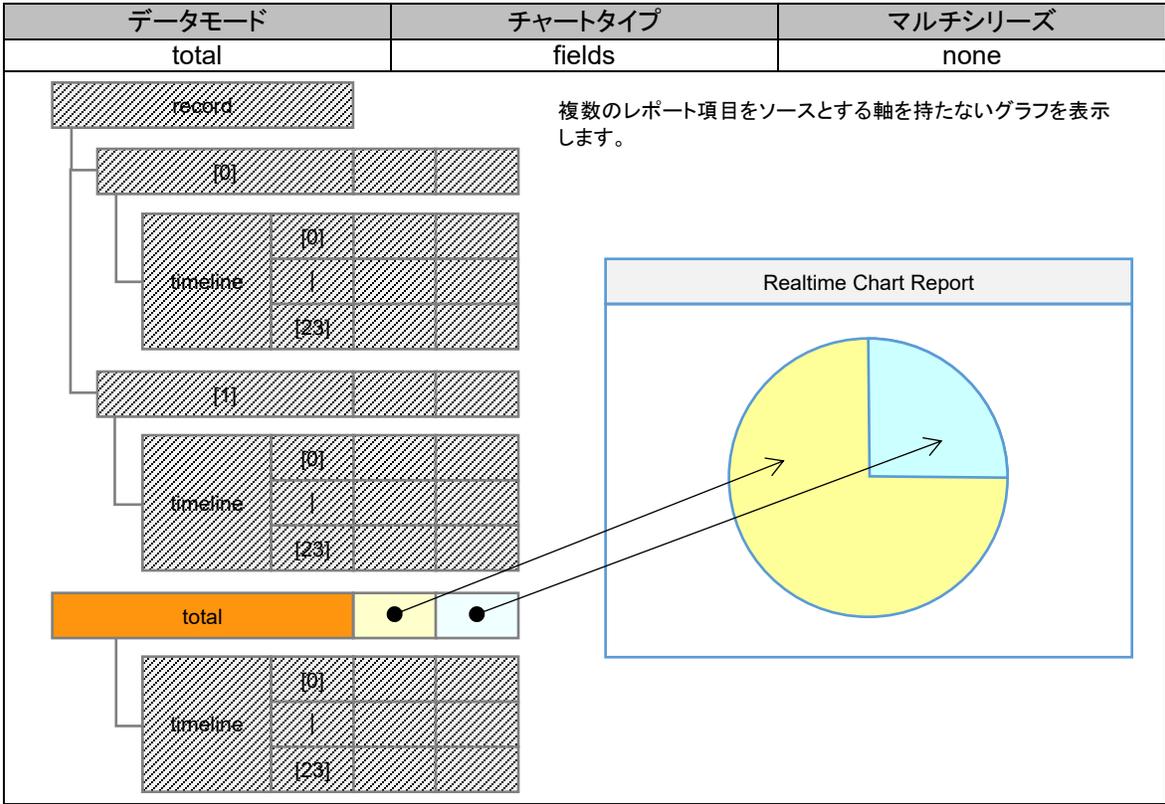


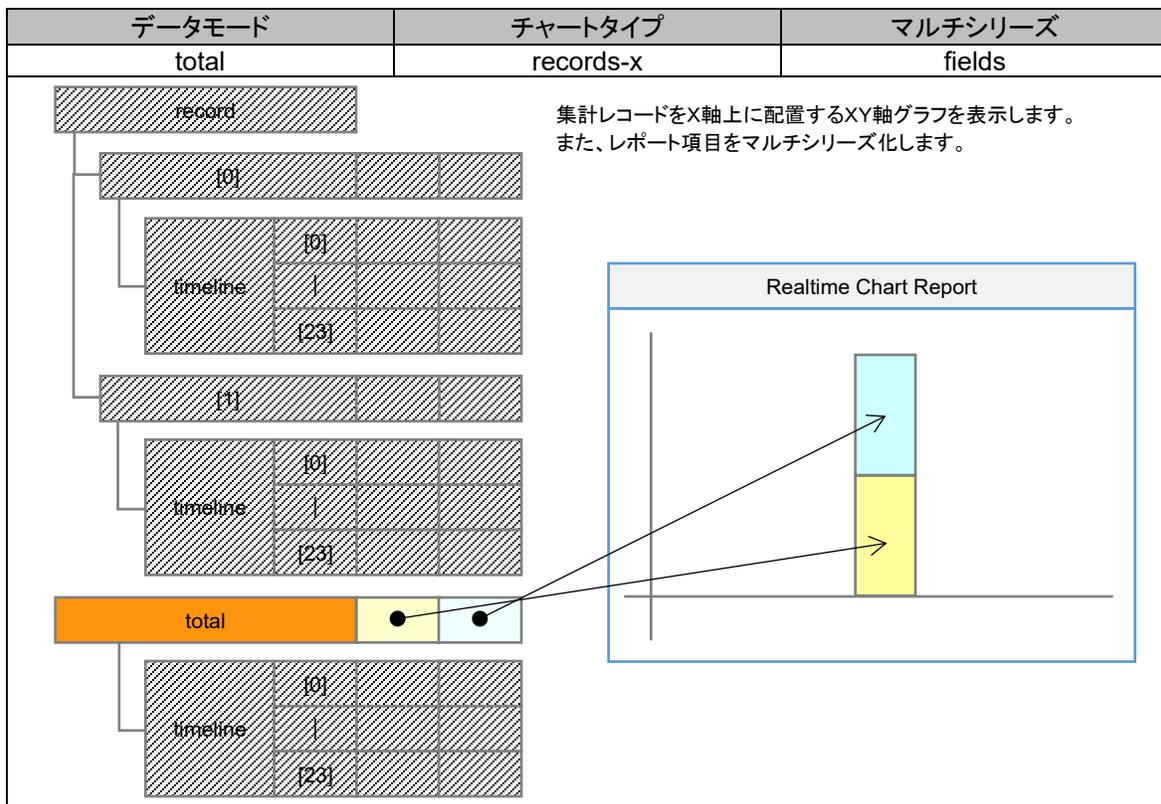
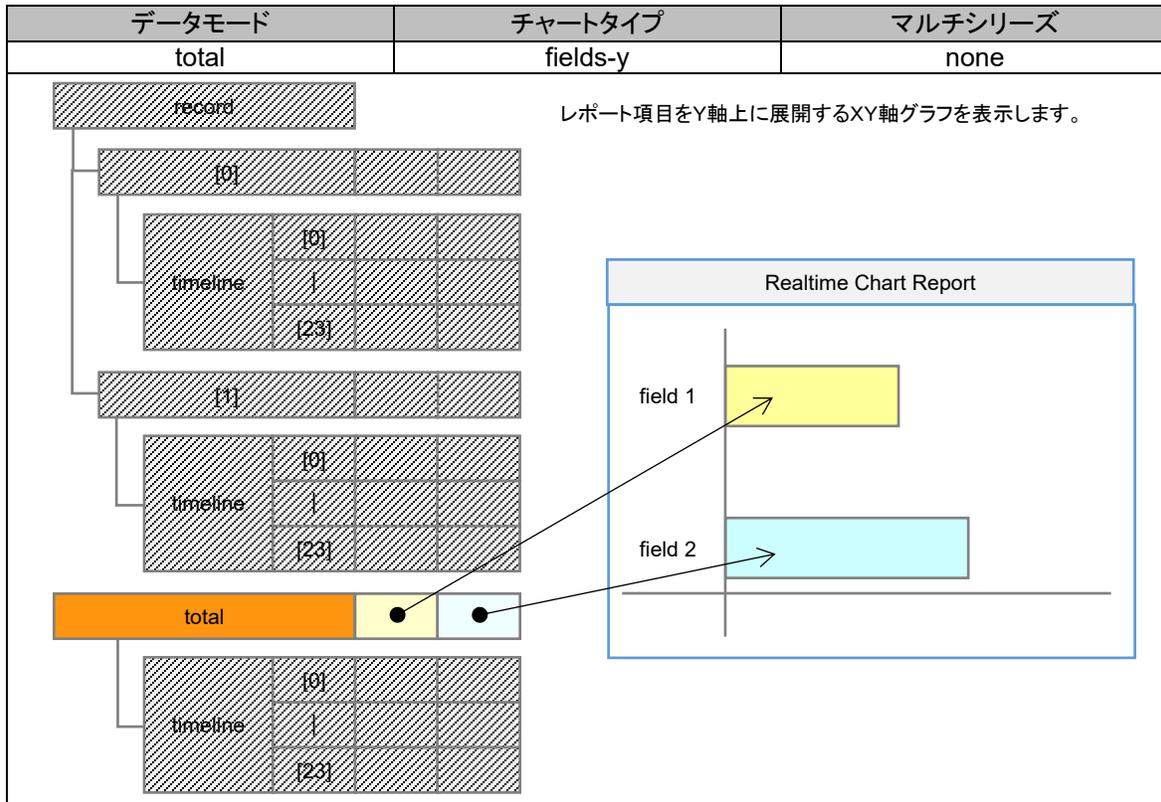


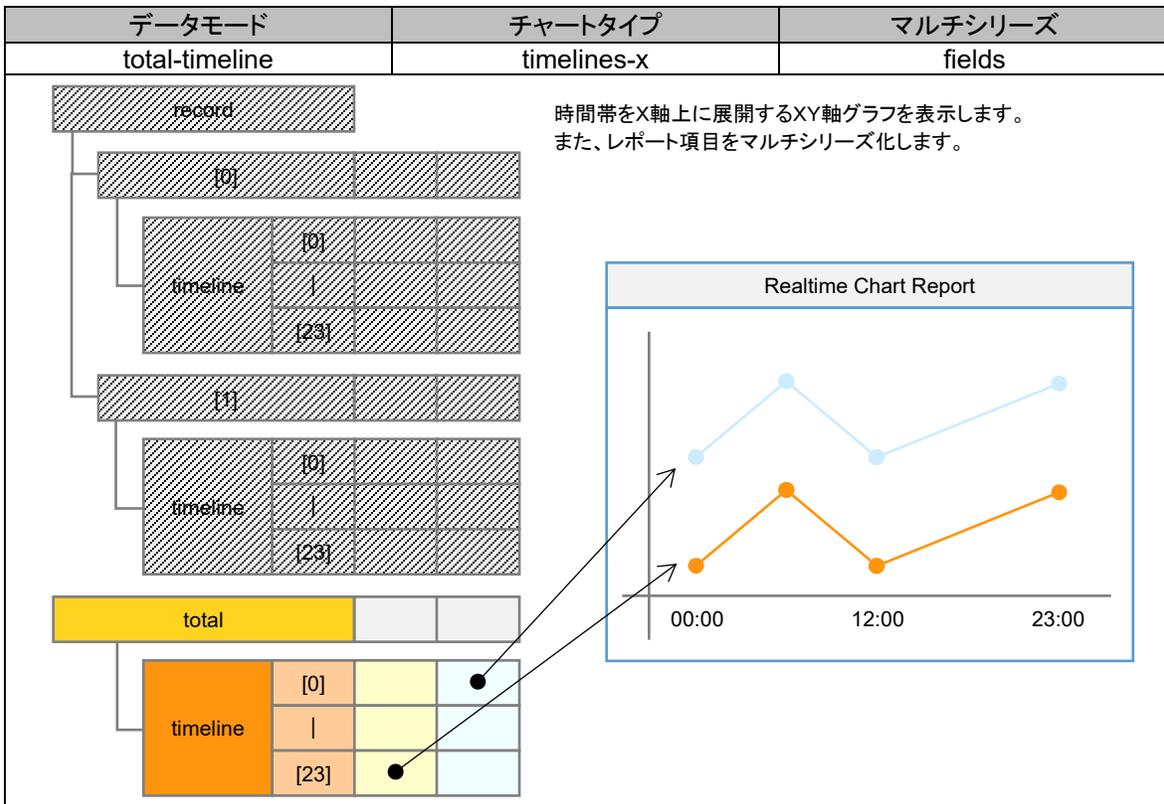
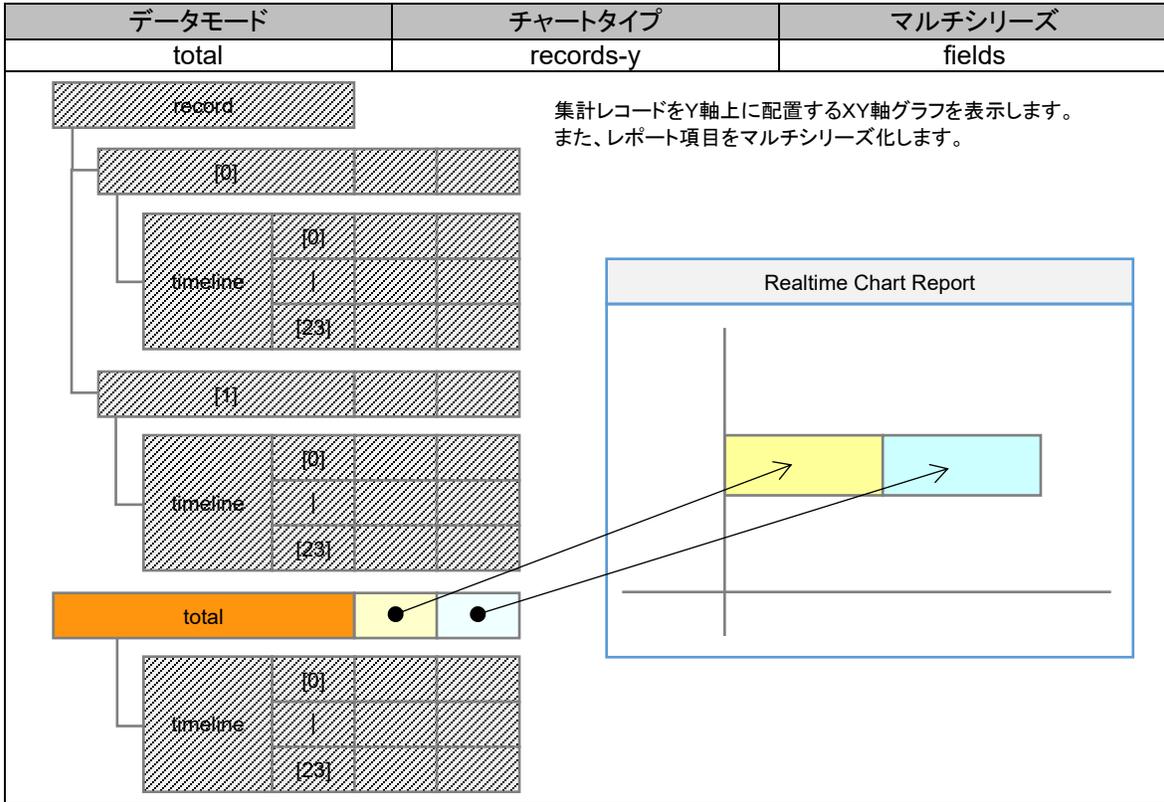


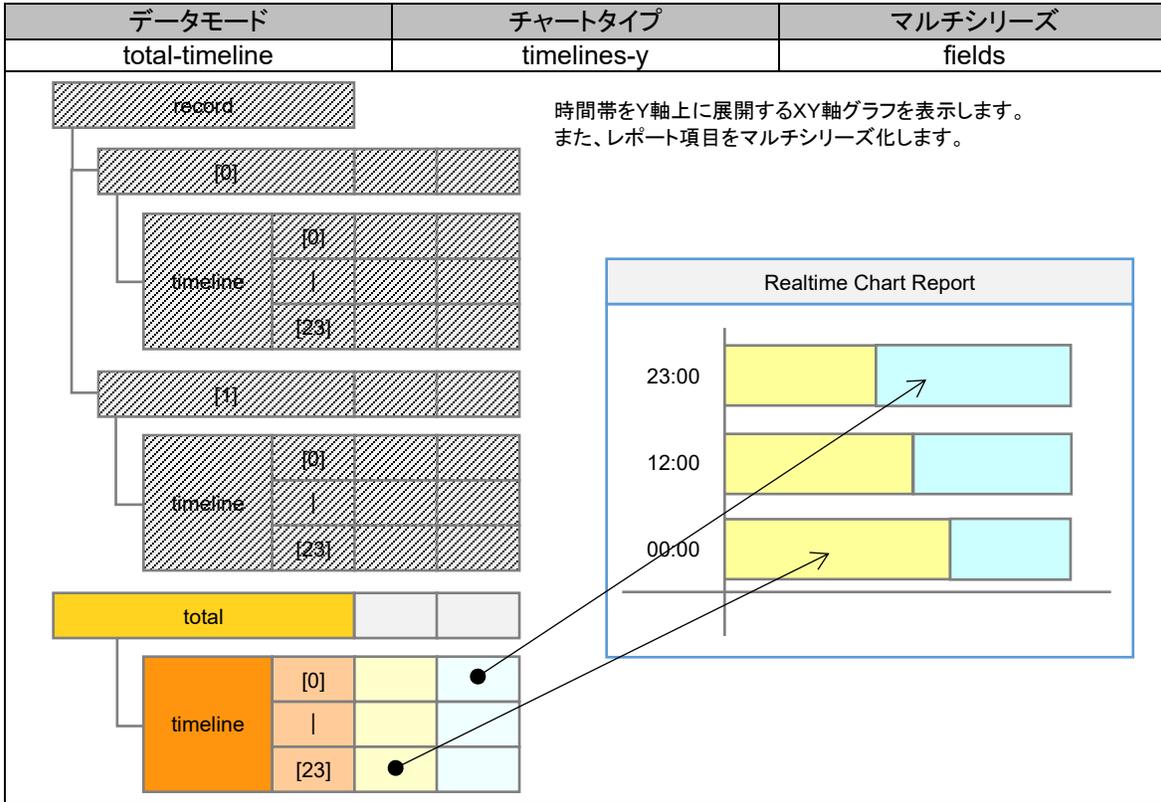












## 9.7. 項目設定

チャートに出力する項目を定義します。これらの項目がグラフを描画する際のソース値となります。

### 9.7.1. 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。

### 9.7.2. 式

項目の式を指定します。詳細は「[リアルタイムレポートの項目式](#)」の項をご参照ください。

### 9.7.3. 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グラフの描画オプションを 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、円グラフや棒グラフなど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" }
```

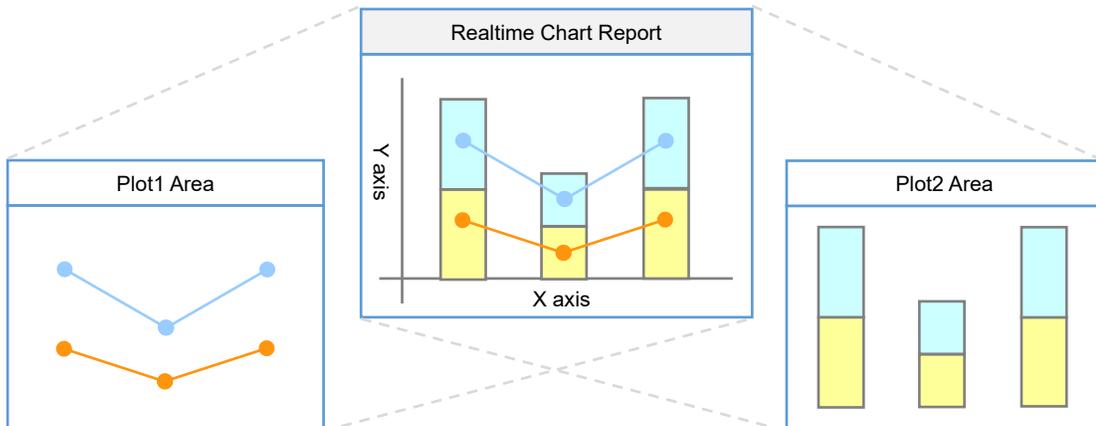
オプションで指定できるシリーズのプロパティはチャートのプロットタイプによって異なります。これらの詳細情報については以下のサイトをご参照ください。

<http://dojotoolkit.org/reference-guide/1.9/dojox/charting.html>

- ✓ 本セクションで言及される機能は © The Dojo Foundation によって提供されるものであり、これらの詳細仕様や利用方法などについては Brekeke Software Inc. がサポートするものではありません。

### 9.7.4. プロット1・プロット2

項目式の評価結果を出力するプロット領域を指定します。リアルタイムチャートの画面は2つのプロット領域を持っており、それぞれ異なるプロットタイプでチャートを描画することができます。例えば、プロット1の領域に折れ線グラフを、プロット2の領域に縦棒グラフを描画するようにしておき、2つのグラフを重ね合わせて表示させることができます。それぞれのプロット領域でどのような形式のグラフを描画するかは、リアルタイムチャートの設定画面で設定します。



## 9.8. オプション

リアルタイムチャートで表示されるグラフをカスタマイズするための様々なオプションを指定します。オプションで指定できるプロパティは対象のセクションやチャートのプロットタイプによって異なります。これらの詳細情報については以下のサイトをご参照ください。

<http://dojotoolkit.org/reference-guide/1.9/dojox/charting.html>

- ✓ 本セクションで言及される機能は © The Dojo Foundation によって提供されるものであり、これらの詳細仕様や利用方法などについては Brekeke Software Inc. がサポートするものではありません。

### 9.8.1. プロット1・プロット2

プロット領域のグラフの描画設定をカスタマイズするための Plot オプションを指定します。プロット領域毎に設定します。例えば以下の例では係数を指定して線グラフを曲線化します。

```
{ "tension": 1.2 }
```

次の例では、棒グラフのバーの最小幅と最大幅、バー間の間隔を指定します。

```
{ "gap": 5, "minBarSize": 10, "maxBarSize": 30 }
```

### 9.8.2. ツールチップ1・ツールチップ2

グラフ上でマウスオーバーした時に表示されるツールチップをカスタマイズするための Tooltip オプションを指定します。プロット領域毎に設定します。例えば以下の例では、本来ツールチップに表示されるはずの小数部を持つ数値を整数化し、後ろに単位を示す文字列を付加します。

```
{ "text": "function(chartItem) { return Math.floor( chartItem.run.data[chartItem.index] ) + \" min\"; }" }
```

結果、通常であればツールチップに「123.45678」のように表示されるところが、「123 min」という文字列が表示されるようになります。

### 9.8.3. X軸・Y軸

グラフ上に表示されるX軸またはY軸をカスタマイズするための Axis オプションを指定します。

以下の例ではX軸にタイトルを表示します。

```
{ "title": "Axis Title", "titleOrientation": "away" }
```

次の例では、値軸のメジャー目盛りとマイナー目盛りの単位と色を変更します。

```
{ "majorTickStep": 100, "majorTick": { "color": "red", "length": 10 },  
  "minorTickStep": 10, "minorTick": { "stroke": "blue", "length": 5 } }
```

## 10. リアルタイムドキュメント

### 10.1. 概要

HTML 形式で任意の情報をレポートする機能です。リアルタイムテーブルやリアルタイムチャートとは異なり、基データをどのようなフォーマットで表示するかは自由に決めることが可能です。

### 10.2. 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決定します。

識別子	説明
url	指定された URL のページを表示します。
html	指定された HTML を表示します。

### 10.3. データソース

リアルタイムドキュメントで利用可能なデータソースには以下のものがあります。

識別子	説明
none	コールセンターオブジェクト変数は未使用。 コールセンターオブジェクト変数を設定しても参照することはできません。
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	アクティブな通話毎の現在情報。
project	業務毎の現在情報と当日集計情報。

### 10.4. 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、リアルタイムチャートの同項目と同一です。詳細については[「リアルタイムレポートの情報欄」](#)をご参照ください。

## 11. コールセンターオブジェクトの変数

### 11.1. 概要

各データソースにはそれぞれ対象となるコールセンターオブジェクトの情報を参照するための変数が規定されており、レポート定義情報の項目式内に記述することでレポート上に出力することができます。オブジェクト情報を取得するための変数は、大きく分けて基本情報、現在情報、当日集計情報の3つに分類することができます。それぞれの概要は以下の通りです。

情報	説明
基本情報	コールセンターオブジェクトの基本情報。 オブジェクトの名前や種別など、オブジェクトが保持している基本的な情報を取得するための変数群で、変数名のプレフィックスにはデータソース識別子が付けられています。これらの変数は\$record エlement内でのみ参照可能です。
現在情報	コールセンターオブジェクトのリアルタイム情報。 オブジェクトの現在の状態や一時的な値など、オブジェクトに関するリアルタイムな情報を取得するための変数群で、変数名のプレフィックスには"cur"が付けられています。これらの変数は基本的に\$record エlement内で参照可能ですが、一部の集計可能な変数については\$total エlement内でも参照することができます。また、エージェントがログアウトすると表示されなくなったり、値がリセットされるものがあります。
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と最大値。 当日の業務時間内に発生した稼働データの現時点での合計値と最大値など、オブジェクトの当日集計情報を取得するための変数群で、変数名のプレフィックスには、合計値は"sum"、最大値は"max"が付けられています。 これらの変数は\$record、\$total、\$timeline エlement内で参照可能です。
Dictionary 型集計情報	コールセンターオブジェクトの Dictionary 型の当日集計情報。 通話に付加されたタグやエージェント状態のリーズンコードなど、ユーザ一定義の付加情報を Key & Value 形式で集計した値を取得するための変数群で、変数名のプレフィックスには、"dic"が付けられています。これらの変数は\$record、\$total、\$timeline エlement内で参照可能です。 Dictionary 型変数の任意のキーの値を取得する場合は項目式内に、 <code>\$&lt;prefix&gt;.&lt;variable&gt;.getValue('&lt;key&gt;')</code> の書式で記述します。 尚、Dictionary 型の情報はデフォルトの設定では集計されませんので、参照する場合は CDR サーバのアドバンスドオプションで有効化しておく必要があります。

## 11.2. dnis の変数

### 11.2.1. 概要

DNIS (着信番号) 毎の現在情報と当日集計情報を取得するための変数が規定されています。  
インバウンドの通話に関するリアルタイムレポートを出力する場合に指定します。

### 11.2.2. 基本情報

変数名	種別	説明
dnisId	文字列	DNIS の ID。
dnisGroup	文字列	DNIS が所属するグループ。
dnisTimestamp	日時	DNIS 情報の最終更新日時。

### 11.2.3. 現在情報

変数名	種別	説明
curCall	数値	DNIS に着信した通信中の呼数。
curCallIncomplete	数値	通信中呼数のうち、通話結果が未完了の呼数。 <例> DNIS に着信してからエージェントが応答する前。
curCallComplete	数値	通信中呼数のうち、通話結果が完了の呼数。 <例> DNIS に着信してエージェントが応答した後。
curCallAcd	数値	通信中呼数のうち、ACD 処理中の呼数。 <例> ACD で処理開始してからエージェントが応答する前。
curCallQueue	数値	通信中呼数のうち、キュー処理中の呼数。 <例> ACD のキューでエージェントの空きを待っている。
curCallIncompleteInternal	数値	未完了呼数のうち、通話状況が内線の呼数。 <例> DNIS から非エージェントに着信中。
curCallIncompleteAgent	数値	未完了呼数のうち、通話状況がエージェントの呼数。 <例> ACD からエージェントに着信中。
curCallIncompleteExternal	数値	未完了呼数のうち、通話状況が外線の呼数。 <例> DNIS から外線が発信中。
curCallIncompleteIvr	数値	未完了呼数のうち、通話状況が IVR の呼数。 <例> DNIS からの着信を IVR が応答。
curCallIncompleteVm	数値	未完了呼数のうち、通話状況が留守番電話 (録音) の呼数。 <例> DNIS からの着信を留守番電話 (録音) が応答。
curCallIncompleteMsg	数値	未完了呼数のうち、通話状況が留守番電話 (再生) の呼数。 <例> DNIS からの着信を留守番電話 (再生) が応答。
curCallIncompleteQueue	数値	未完了呼数のうち、通話状況がキューの呼数。 <例> DNIS からの着信を ACD のキューでエージェントの空きを待っている。
curCallCompleteInternal	数値	完了呼数のうち、通話状況が内線の呼数。 <例> DNIS からの着信を非エージェントが応答した後。
curCallCompleteAgent	数値	完了呼数のうち、通話状況がエージェントの呼数。 <例> DNIS からの着信をエージェントが応答した後。
curCallCompleteExternal	数値	完了呼数のうち、通話状況が外線の呼数。 外線を完了呼扱いとする場合、CDR サーバのアドバンスドオプションを

		設定する必要があります。 <例> DNIS から完了呼扱いとなる外線に発信して、外線端末が応答した後。
curCallCompleteIvr	数値	完了呼数のうち、通話状況が IVR の呼数。 IVR を完了呼扱いとする場合、CDR サーバのアドバンスドオプションを設定する必要があります。 <例> DNIS からの着信を完了呼扱いとなる IVR が応答。
curCallCompleteVm	数値	完了呼数のうち、通話状況が留守番電話(録音)の呼数。 留守番電話(録音)を完了呼扱いとする場合、CDR サーバのアドバンスドオプションを設定する必要があります。 <例> DNIS からの着信を完了呼扱いとなる留守番電話(録音)が応答。
curCallCompleteMsg	数値	完了呼数のうち、通話状況が留守番電話(再生)の呼数。 留守番電話(再生)を完了呼扱いとする場合、CDR サーバのアドバンスドオプションを設定する必要があります。 <例> DNIS からの着信を完了呼扱いとなる留守番電話(再生)が応答。
curCallCompleteQueue	数値	完了呼数のうち、通話状況がキューの呼数。 キューを完了呼扱いとする場合、CDR サーバのアドバンスドオプションを設定する必要があります。 <例> DNIS からの着信を完了呼扱いとなる ACD のキューでエージェントの空きを待っている。

#### 11.2.4. 当日集計情報

変数名	種別	説明
sumCallInvalid	数値	解析上無効な呼数。
sumCallShort	数値	ショートコール数。
sumCall	数値	DNIS に着信した呼数。
sumCallAbort	数値	着信呼数のうち、接続結果が放棄の呼数。 <例> DNIS からの着信にエージェントが応答しなかった。
sumCallComplete	数値	着信呼数のうち、接続結果が完了の呼数。 <例> DNIS からの着信にエージェントが応答した。
sumCallCompleteIdeal	数値	完了呼数のうち、完了時間が一定時間内の呼数(サービスレベル)。 <例> DNIS からの着信にサービスレベル基準値以内でエージェントが応答した。
sumCallAccd	数値	着信呼数のうち、ACD で処理された呼数。
sumCallQueue	数値	着信呼数のうち、キューで処理された呼数。
sumCallAbortInternal	数値	放棄呼数のうち、最終的な通話状況が内線の呼数。 <例> DNIS から非エージェントに着信し、応答しなかった。
sumCallAbortAgent	数値	放棄呼数のうち、最終的な通話状況がエージェントの呼数。 <例> DNIS からエージェントに着信し、着信中に切断された。
sumCallAbortExternal	数値	放棄呼数のうち、最終的な通話状況が外線の呼数。 <例> DNIS から外線に発信して、外線端末が応答しなかった。
sumCallAbortIvr	数値	放棄呼数のうち、最終的な通話状況が IVR の呼数。 <例> DNIS からの着信に IVR が応答した。
sumCallAbortVm	数値	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。 <例> DNIS からの着信に留守番電話(録音)が応答した。
sumCallAbortMsg	数値	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。 <例>

		DNIS からの着信に留守番電話(再生)が応答した。
sumCallAbortQueue	数値	放棄呼数のうち、最終的な通話状況がキューの呼数。 <例> ACD のキューでエージェントの空きを待っている間に切断された。
sumAcd	数値	着信呼の ACD 処理回数の合計。
sumQueue	数値	着信呼のキュー処理回数の合計。
sumTimeCall	時間	着信呼の通話時間の合計。
sumTimeCallComplete	時間	完了呼の通話時間の合計。
sumTimeCallAbort	時間	放棄呼の通話時間の合計。
sumTimeComplete	時間	完了呼の完了までにかかった時間の合計。 <例> DNIS に着信してからエージェントが応答するまでの時間の合計。
sumTimeAcd	時間	着信呼の ACD 処理時間の合計。
sumTimeQueue	時間	着信呼のキュー処理時間の合計。
sumAgent	数値	着信呼のエージェント通話参加人数の合計。
sumAgentJoined	数値	着信呼のエージェント通話参加回数の合計。
sumAgentStateReady	数値	着信呼にエージェントが費やした受付可状態回数の合計。
sumAgentStateWork	数値	着信呼にエージェントが費やしたワーク状態回数の合計。
sumAgentStateTalking	数値	着信呼にエージェントが費やした通話中状態回数の合計。
sumAgentStateWrapup	数値	着信呼にエージェントが費やした後処理状態回数の合計。
sumTimeAgentStateReady	時間	着信呼にエージェントが費やした受付可状態時間の合計。
sumTimeAgentStateWork	時間	着信呼にエージェントが費やしたワーク状態時間の合計。
sumTimeAgentStateTalking	時間	着信呼にエージェントが費やした通話中状態時間の合計。
sumTimeAgentStateWrapup	時間	着信呼にエージェントが費やした後処理状態時間の合計。
maxTimeCall	時間	着信呼の通話時間の最大値。
maxTimeCallComplete	時間	完了呼の通話時間の最大値。
maxTimeCallAbort	時間	放棄呼の通話時間の最大値。
maxTimeComplete	時間	完了呼の完了までにかかった時間の最大値。 <例> DNIS に着信してからエージェントが応答するまでの時間の最大値。
maxAcd	数値	着信呼の1呼当たりの ACD 処理回数の最大値。
maxQueue	数値	着信呼の1呼当たりのキュー処理回数の最大値。
maxTimeAcd	時間	着信呼の1呼当たりの ACD 処理時間の最大値。
maxTimeAcdOnce	時間	着信呼の1回当たりの ACD 処理時間の最大値。
maxTimeQueue	時間	着信呼の1呼当たりのキュー処理時間の最大値。
maxTimeQueueOnce	時間	着信呼の1回当たりのキュー処理時間の最大値。
maxAgent	数値	着信呼のエージェント通話参加人数の最大値。
maxAgentJoined	数値	着信呼のエージェント通話参加回数の最大値。
maxTimeAgentStateReadyOnce	時間	着信呼にエージェントが費やした1回当たりの受付可状態時間の最大値。
maxTimeAgentStateWorkOnce	時間	着信呼にエージェントが費やした1回当たりのワーク状態時間の最大値。
maxTimeAgentStateTalkingOnce	時間	着信呼にエージェントが費やした1回当たりの通話中状態時間の最大値。
maxTimeAgentStateWrapupOnce	時間	着信呼にエージェントが費やした1回当たりの後処理状態時間の最大値。

### 11.2.5. Dictionary 型集計情報

変数名	種別	説明
dicCallReason	数値	着信呼のコールリーゾンの集計情報。 CDR サーバのアドバンスドオプションに、 summary.method.call.reason = count が指定されている場合は Key 毎のカウンタ数を返し、それ以外では常に空値を返します。 <例> \$dicCallReason.getValue('Key'):コールリーゾンが Key である呼数。 \$dicCallReason.sumValue('Pattern'):コールリーゾンが Pattern(正規 表現)にマッチする呼数。
dicCallTag1	数値	着信呼のタグ1の集計情報。

		<p>CDR サーバのアドバンスドオプションに、summary.method.call.tag1 = count が指定されている場合は Key 毎のカウント数を返し、それ以外では常に空値を返します。</p> <p>&lt;例&gt;</p> <p>\$dicCallTag1.getValue('Key'): タグ1が Key である呼数。</p> <p>\$dicCallTag1.sumValue('Pattern'): タグ1が Pattern(正規表現)にマッチする呼数。</p>
dicCallTag2	数値	<p>着信呼のタグ2の集計情報。</p> <p>CDR サーバのアドバンスドオプションに、summary.method.call.tag2 = count が指定されている場合は Key 毎のカウント数を返し、それ以外では常に空値を返します。</p> <p>&lt;例&gt;</p> <p>\$dicCallTag2.getValue('Key'): タグ2が Key である呼数。</p> <p>\$dicCallTag2.sumValue('Pattern'): タグ2が Pattern(正規表現)にマッチする呼数。</p>
dicCallResult1	数値	<p>着信呼のコンタクト結果1の集計情報。</p> <p>Brekeke CRM の業務画面で設定するコンタクト結果は、コンタクト結果1となります。</p> <p>&lt;例&gt;</p> <p>\$dicCallResult1.getValue('Key'): コンタクト結果1が Key である呼数。</p> <p>\$dicCallResult1.sumValue('Pattern'): コンタクト結果1が Pattern(正規表現)にマッチする呼数。</p>
dicCallResult2	数値	<p>着信呼のコンタクト結果2の集計情報。</p> <p>CDR サーバのアドバンスドオプションに、summary.method.call.result2 = count が指定されている場合は Key 毎のカウント数を返し、それ以外では常に空値を返します。</p> <p>&lt;例&gt;</p> <p>\$dicCallResult2.getValue('Key'): コンタクト結果2が Key である呼数。</p> <p>\$dicCallResult2.sumValue('Pattern'): コンタクト結果2が Pattern(正規表現)にマッチする呼数。</p>

## 11.3. ani の変数

### 11.3.1. 概要

ANI(発信元番号)毎の現在情報と当日集計情報を取得するための変数が規定されています。  
アウトバウンドの通話に関するリアルタイムレポートを出力する場合に指定します。

### 11.3.2. 基本情報

変数名	種別	説明
aniId	文字列	ANI の ID。
aniGroup	文字列	ANI が所属するグループ。
aniTimestamp	日時	ANI 情報の最終更新日時。

### 11.3.3. 現在情報

変数名	種別	説明
curCall	数値	ANI から発信した通信中の呼数。
curCallUnconnect	数値	通信中呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。 <例> ANI から発信してカスタマーが応答する前。
curCallIncomplete	数値	通信中呼数のうち、通話結果が未完了の呼数。 <例> プレディクティブダイヤラーにより ANI から発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがない。
curCallComplete	数値	通信中呼数のうち、通話結果が完了の呼数。 <例> ANI から発信してカスタマーが応答してエージェントと接続した後。
curCallAcq	数値	通信中呼数のうち、ACD 処理中の呼数。 <例> ACD で処理開始してからエージェントが応答する前。
curCallQueue	数値	通信中呼数のうち、キュー処理中の呼数。 <例> ACD のキューでエージェントの空きを待っている。
curCallIncompleteInternal	数値	未完了呼数のうち、通話状況が内線の呼数。 <例> プレディクティブダイヤラーにより ANI から発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがなく、非エージェントに着信中。
curCallIncompleteAgent	数値	未完了呼数のうち、通話状況がエージェントの呼数。 <例> プレディクティブダイヤラーにより ANI から発信してカスタマーが応答して、エージェントに着信中。
curCallIncompleteExternal	数値	未完了呼数のうち、通話状況が外線の呼数。 <例> プレディクティブダイヤラーにより ANI から発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがなく、外線に発信中。
curCallIncompleteIvr	数値	未完了呼数のうち、通話状況が IVR の呼数。 <例> プレディクティブダイヤラーにより ANI から発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがなく、IVR が応答した。
curCallIncompleteVm	数値	未完了呼数のうち、通話状況が留守番電話(録音)の呼数。 <例> プレディクティブダイヤラーにより ANI から発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがなく、留守番電話(録音)が応答した。
curCallIncompleteMsg	数値	未完了呼数のうち、通話状況が留守番電話(再生)の呼数。 <例> プレディクティブダイヤラーにより ANI から発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがなく、留守番電話(再生)が応答した。
curCallIncompleteQueue	数値	未完了呼数のうち、通話状況がキューの呼数。

		<p>&lt;例&gt; ANIからの発信をACDのキューでエージェントの空きを待っている。</p>
curCallCompleteInternal	数値	<p>完了呼数のうち、通話状況が内線の呼数。</p> <p>&lt;例&gt; プレディクティブダイヤラーによりANIから発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがいなく、非エージェントが応答した後。</p>
curCallCompleteAgent	数値	<p>完了呼数のうち、通話状況がエージェントの呼数。</p> <p>&lt;例&gt; プレディクティブダイヤラーによりANIから発信してカスタマーが応答して、エージェントが応答した後。</p>
curCallCompleteExternal	数値	<p>完了呼数のうち、通話状況が外線の呼数。</p> <p>外線を完了呼扱いとする場合、CDRサーバのアドバンスドオプションを設定する必要があります。</p> <p>&lt;例&gt; プレディクティブダイヤラーによりANIから発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがいなく、完了呼扱いとなる外線に発信して外線端末が応答後。</p>
curCallCompleteIvr	数値	<p>完了呼数のうち、通話状況がIVRの呼数。</p> <p>IVRを完了呼扱いとする場合、CDRサーバのアドバンスドオプションを設定する必要があります。</p> <p>&lt;例&gt; プレディクティブダイヤラーによりANIから発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがいなく、完了呼扱いとなるIVRが応答した。</p>
curCallCompleteVm	数値	<p>完了呼数のうち、通話状況が留守番電話(録音)の呼数。</p> <p>留守番電話(録音)を完了呼扱いとする場合、CDRサーバのアドバンスドオプションを設定する必要があります。</p> <p>&lt;例&gt; プレディクティブダイヤラーによりANIから発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがいなく、完了呼扱いとなる留守番電話(録音)が応答した。</p>
curCallCompleteMsg	数値	<p>完了呼数のうち、通話状況が留守番電話(再生)の呼数。</p> <p>留守番電話(再生)を完了呼扱いとする場合、CDRサーバのアドバンスドオプションを設定する必要があります。</p> <p>&lt;例&gt; プレディクティブダイヤラーによりANIから発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがいなく、完了呼扱いとなる留守番電話(録音)が応答した。</p>
curCallCompleteQueue	数値	<p>完了呼数のうち、通話状況がキューの呼数。</p> <p>キューを完了呼扱いとする場合、CDRサーバのアドバンスドオプションを設定する必要があります。</p> <p>&lt;例&gt; ANIからの発信を完了呼扱いとなるACDのキューでエージェントの空きを待っている。</p>

## 11.3.4. 当日集計情報

変数名	種別	説明
sumCallInvalid	数値	解析上無効な呼数。
sumCallShort	数値	ショートコール数。 ANI のショートコールを有効にする場合、CDR サーバのアドバンスドオプションを設定する必要があります。
sumCall	数値	ANI から発信した呼数。
sumCallUnconnect	数値	発信呼数のうち、接続結果が未接続の呼数。 <例> ANI からの発信に、発信先が着信拒否等で切断した。
sumCallAbort	数値	発信呼数のうち、接続結果が放棄の呼数。 <例> プレディクティブダイヤラーにより ANI から発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがいなく、IVR が応答した。
sumCallComplete	数値	発信呼数のうち、接続結果が完了の呼数。 <例> ANI から発信してカスタマーが応答してエージェントと接続した。
sumCallCompleteIdeal	数値	完了呼数のうち、完了時間が一定時間内の呼数(サービスレベル)。 <例> ANI から発信して、サービスレベル基準値以内でエージェントが応答した。
sumCallAcd	数値	発信呼数のうち、ACD で処理された呼数。
sumCallQueue	数値	発信呼数のうち、キューで処理された呼数。
sumCallAbortNull	数値	放棄呼数のうち、最終的な通話状況が無しの呼数。 <例> プレディクティブダイヤラーにより ANI から発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがいなく、応答しなかった。
sumCallAbortInternal	数値	放棄呼数のうち、最終的な通話状況が内線の呼数。 内線を放棄呼扱いとする場合、CDR サーバのアドバンスドオプションを設定する必要があります。 <例> プレディクティブダイヤラーにより ANI から発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがいなく、非エージェントが応答した。
sumCallAbortAgent	数値	放棄呼数のうち、最終的な通話状況がエージェントの呼数。 <例> プレディクティブダイヤラーにより ANI から発信してカスタマーが応答したが、エージェントが着信に応答しなかった。
sumCallAbortExternal	数値	放棄呼数のうち、最終的な通話状況が外線の呼数。 <例> プレディクティブダイヤラーにより ANI から発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがいなく、外線に発信して外線端末が応答した。
sumCallAbortIvr	数値	放棄呼数のうち、最終的な通話状況が IVR の呼数。 <例> プレディクティブダイヤラーにより ANI から発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがいなく、IVR が応答した。
sumCallAbortVm	数値	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。 <例> プレディクティブダイヤラーにより ANI から発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがいなく、留守番電話(録音)が応答した。
sumCallAbortMsg	数値	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。 <例> プレディクティブダイヤラーにより ANI から発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがいなく、留守番電話(再生)が応答した。
sumCallAbortQueue	数値	放棄呼数のうち、最終的な通話状況がキューの呼数。 <例> ANI からの発信を ACD のキューでエージェントの空きを待っている間に切断された。
sumAcd	数値	発信呼の ACD 処理回数の合計。
sumQueue	数値	発信呼のキュー処理回数の合計。
sumTimeCall	時間	発信呼の通話時間の合計。

sumTimeCallComplete	時間	完了呼の通話時間の合計。
sumTimeCallUnconnect	時間	未接続呼の通話時間の合計。
sumTimeCallAbort	時間	放棄呼の通話時間の合計。
sumTimeComplete	時間	完了呼の完了までにかかった時間の合計。 <例> ANI から発信してカスタマーが応答してから、エージェントが応答するまでの時間の合計。
sumTimeRing	時間	発信呼のカスタマー呼出時間の合計。
sumTimeRingComplete	時間	完了呼のカスタマー呼出時間の合計。 <例> ANI から発信してカスタマーが応答してエージェントと接続したときの、カスタマーを呼び出していた時間の合計。
sumTimeRingUnconnect	時間	未接続呼のカスタマー呼出時間の合計。 <例> ANI からの発信に、発信先が着信拒否等で切断したときの、カスタマーを呼び出していた時間の合計。
sumTimeRingAbort	時間	放棄呼のカスタマー呼出時間の合計。 <例> プレディクティブダイヤラーにより ANI から発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがいなく、IVR が応答したときの、カスタマーを呼び出していた時間の合計。
sumTimeAccd	時間	発信呼の ACD 処理時間の合計。
sumTimeQueue	時間	発信呼のキュー処理時間の合計。
sumAgent	数値	発信呼のエージェント通話参加人数の合計。
sumAgentJoined	数値	発信呼のエージェント通話参加回数の合計。
sumAgentStateReady	数値	発信呼にエージェントが費やした受付可状態回数の合計。
sumAgentStateWork	数値	発信呼にエージェントが費やしたワーク状態回数の合計。
sumAgentStateTalking	数値	発信呼にエージェントが費やした通話中状態回数の合計。
sumAgentStateWrapup	数値	発信呼にエージェントが費やした後処理状態回数の合計。
sumTimeAgentStateReady	時間	発信呼にエージェントが費やした受付可状態時間の合計。
sumTimeAgentStateWork	時間	発信呼にエージェントが費やしたワーク状態時間の合計。
sumTimeAgentStateTalking	時間	発信呼にエージェントが費やした通話中状態時間の合計。
sumTimeAgentStateWrapup	時間	発信呼にエージェントが費やした後処理状態時間の合計。
maxTimeCall	時間	発信呼の通話時間の最大値。
maxTimeCallComplete	時間	完了呼の通話時間の最大値。
maxTimeCallUnconnect	時間	未接続呼の通話時間の最大値。
maxTimeCallAbort	時間	放棄呼の通話時間の最大値。
maxTimeComplete	時間	完了呼の完了までにかかった時間の最大値。 <例> ANI から発信してカスタマーが応答してから、エージェントが応答するまでの時間の最大値。
maxTimeRing	時間	発信呼のカスタマー呼出時間の最大値。
maxTimeRingComplete	時間	完了呼のカスタマー呼出時間の最大値。 <例> ANI から発信してカスタマーが応答してエージェントと接続したときの、カスタマーを呼び出していた時間の最大値。
maxTimeRingUnconnect	時間	未接続呼のカスタマー呼出時間の最大値。 <例> ANI からの発信に、発信先が着信拒否等で切断したときの、カスタマーを呼び出していた時間の最大値。
maxTimeRingAbort	時間	放棄呼のカスタマー呼出時間の最大値。 <例> プレディクティブダイヤラーにより ANI から発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがいなく、IVR が応答したときの、カスタマーを呼び出していた時間の最大値。
maxAccd	数値	発信呼の1呼当たりの ACD 処理回数の最大値。
maxQueue	数値	発信呼の1呼当たりのキュー処理回数の最大値。
maxTimeAccd	時間	発信呼の1呼当たりの ACD 処理時間の最大値。
maxTimeAccdOnce	時間	発信呼の1回当たりの ACD 処理時間の最大値。
maxTimeQueue	時間	発信呼の1呼当たりのキュー処理時間の最大値。

maxTimeQueueOnce	時間	発信呼の1回当たりのキュー処理時間の最大値。
maxAgent	数値	発信呼のエージェント通話参加人数の最大値。
maxAgentJoined	数値	発信呼のエージェント通話参加回数の最大値。
maxTimeAgentStateReadyOnce	時間	発信呼にエージェントが費やした1回当たりの受付可状態時間の最大値。
maxTimeAgentStateWorkOnce	時間	発信呼にエージェントが費やした1回当たりのワーク状態時間の最大値。
maxTimeAgentStateTalkingOnce	時間	発信呼にエージェントが費やした1回当たりの通話中状態時間の最大値。
maxTimeAgentStateWrapupOnce	時間	発信呼にエージェントが費やした1回当たりの後処理状態時間の最大値。

### 11.3.5. Dictionary 型集計情報

変数名	種別	説明
dicCallReason	数値	発信呼のコールリーゾンの集計情報。 CDR サーバのアドバンスドオプションに、 summary.method.call.reason = count が指定されている場合は Key 毎のカウンタ数を返し、それ以外では常に空値を返します。 <例> \$dicCallReason.getValue('Key'):コールリーゾンの Key である呼数。 \$dicCallReason.sumValue('Pattern'):コールリーゾンの Pattern(正規 表現)にマッチする呼数。
dicCallTag1	数値	発信呼のタグ1の集計情報。 CDR サーバのアドバンスドオプションに、summary.method.call.tag1 = count が指定されている場合は Key 毎のカウンタ数を返し、それ以 外では常に空値を返します。 <例> \$dicCallTag1.getValue('Key'):タグ1が Key である呼数。 \$dicCallTag1.sumValue('Pattern'):タグ1が Pattern(正規表現)にマッ チする呼数。
dicCallTag2	数値	発信呼のタグ2の集計情報。 CDR サーバのアドバンスドオプションに、summary.method.call.tag2 = count が指定されている場合は Key 毎のカウンタ数を返し、それ以 外では常に空値を返します。 <例> \$dicCallTag2.getValue('Key'):タグ2が Key である呼数。 \$dicCallTag2.sumValue('Pattern'):タグ2が Pattern(正規表現)にマッ チする呼数。
dicResult1	数値	発信呼のコンタクト結果1の集計情報。 Brekeke CRM の業務画面で設定するコンタクト結果は、コンタクト結果 1となります。 <例> \$dicCallResult1.getValue('Key'):コンタクト結果1が Key である呼数。 \$dicCallResult1.sumValue('Pattern'):コンタクト結果1が Pattern(正 規表現)にマッチする呼数。
dicResult2	数値	発信呼のコンタクト結果2の集計情報。 CDR サーバのアドバンスドオプションに、 summary.method.call.result2 = count が指定されている場合は Key 毎のカウンタ数を返し、それ以外では常に空値を返します。 <例> \$dicCallResult2.getValue('Key'):コンタクト結果2が Key である呼数。 \$dicCallResult2.sumValue('Pattern'):コンタクト結果2が Pattern(正 規表現)にマッチする呼数。

## 11.4. acd の変数

### 11.4.1. 概要

ACD 毎の現在情報と当日集計情報を取得するための変数が規定されています。

### 11.4.2. 基本情報

変数名	種別	説明
acdId	文字列	ACD の ID。
acdGroup	文字列	ACD が所属するグループ。
acdDescription	文字列	ACD の概要または説明。
acdAlertThreshold1	数値	ACD の待呼アラートのしきい値(低)。
acdAlertThreshold2	数値	ACD の待呼アラートのしきい値(高)。
acdTimestamp	日時	ACD 情報の最終更新日時。

### 11.4.3. 現在情報

変数名	種別	説明
curCall	数値	ACD で処理中の呼数。
curCallQueue	数値	ACD のキューで処理中の呼数。
curSessionUnconnected	数値	ACD から業務上の目的の端末へ分配中のセッション数。 <例> ACD からエージェントに着信中。
curSessionConnected	数値	ACD から業務上の目的の端末へ分配済のセッション数。 <例> ACD からエージェントに着信して応答した後。
curTimestampAcd	日時	ACD 情報の更新日時。 ACD で何か処理されると更新されます。
curTimestampQueue	日時	キュー情報の更新日時。 キューで何か処理されると更新されます。

## 11.4.4. 当日集計情報

変数名	種別	説明
sumCallInvalid	数値	解析上無効な呼数。
sumCallShort	数値	ショートコール数。
sumCall	数値	ACD で処理した呼数。
sumCallComplete	数値	ACD 処理呼数のうち、通話結果が完了の呼数。 <例> ACD で処理した呼をエージェントが応答した。
sumCallUnconnect	数値	ACD 処理呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。 <例> ACD から発信し、発信先が着信拒否等で切断した。
sumCallAbort	数値	ACD 処理呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。 <例> ACD からの着信にエージェントが応答しなかった。
sumCallCompleteOwn	数値	ACD 処理呼数のうち、自身の ACD で完了した呼数。
sumCallQueue	数値	ACD 処理呼数のうち、キューで処理した呼数。
sumCallInbound	数値	ACD 処理呼数のうち、通話種別が着信の呼数。 <例> DNIS からの着信が ACD に転送された。
sumCallInboundComplete	数値	ACD が処理した着信呼数のうち、通話結果が完了の呼数。 <例> DNIS からの着信が ACD に転送され、エージェントが応答した。
sumCallInboundAbort	数値	ACD が処理した着信呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。 <例> DNIS からの着信が ACD に転送され、エージェントが応答しなかった。
sumCallInboundCompleteOwn	数値	ACD が処理した着信呼数のうち、自身の ACD で完了した呼数。
sumCallInboundQueue	数値	ACD が処理した着信呼数のうち、キューに挿入された呼数。 <例> DNIS からの着信が ACD に転送され、キューでエージェントの空きを待った。
sumCallOutbound	数値	ACD 処理呼数のうち、通話種別が発信の呼数。
sumCallOutboundComplete	数値	ACD が処理した発信呼数のうち、通話結果が完了の呼数。 <例> ACD から発信してカスタマーが応答してエージェントと接続した。
sumCallOutboundUnconnect	数値	ACD が処理した発信呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。 <例> ACD から発信し、発信先が着信拒否等で切断した。
sumCallOutboundAbort	数値	ACD が処理した発信呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。 <例> プレディクティブダイヤラーにより ACD から発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがいなく、IVR が応答した。
sumCallOutboundCompleteOwn	数値	ACD が処理した発信呼数のうち、自身の ACD で完了した呼数。
sumCallOutboundQueue	数値	ACD が処理した発信呼数のうち、キューに挿入された呼数。 <例> プレディクティブダイヤラーにより ACD から発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがいなく、ACD のキューで空きエージェントを待っている。
sumSession	数値	ACD から業務上の目的の端末へ分配したセッション数。
sumSessionConnect	数値	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。 <例> ACD からエージェントに着信して応答した。
sumSessionUnconnect	数値	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。 <例> ACD からエージェントに着信して応答する前に切断した。
sumTimeSession	時間	分配セッションの通信時間の合計。
sumTimeSessionRing	時間	分配セッションの呼出時間の合計。 <例> ACD からエージェントを呼び出した時間の合計。

sumTimeSessionConnect	時間	接続セッションの接続時間の合計。 保留時間も含まれます。 <例> ACD からエージェントに着信して応答してから通話終了までの時間の合計。
sumTimeSessionTalk	時間	接続セッションの会話時間の合計。 保留時間は含まれません。 <例> ACD からエージェントに着信して応答してから通話終了までの時間の合計。
sumTimeSessionHold	時間	接続セッションの保留時間の合計。 <例> ACD からエージェントに着信して応答してから通話終了までの保留した時間の合計。
sumHold	数値	接続セッションの保留回数の合計。
sumAcd	数値	ACD で通話を処理した回数。
sumTimeAcd	時間	ACD で通話を処理した時間の合計。
sumQueue	数値	ACD のキューで通話を処理した回数。
sumTimeQueue	時間	ACD のキューで通話を処理した時間の合計。
sumAssignedAgentOnline	数値	ACD 割当エージェントのログイン回数。
sumAssignedAgentStateReady	数値	ACD 割当エージェントの受付可状態回数。
sumAssignedAgentStateIdle	数値	ACD 割当エージェントの休憩中状態回数。
sumAssignedAgentStateBusy	数値	ACD 割当エージェントの通話中状態回数。
sumAssignedAgentStateWrapup	数値	ACD 割当エージェントの後処理状態回数。
sumAssignedAgentStateWork	数値	ACD 割当エージェントのワーク状態回数。
sumTimeAssignedAgentOnline	時間	ACD 割当エージェントのログイン継続時間の合計。
sumTimeAssignedAgentStateReady	時間	ACD 割当エージェントの受付可状態時間の合計。
sumTimeAssignedAgentStateIdle	時間	ACD 割当エージェントの休憩中状態時間の合計。
sumTimeAssignedAgentStateBusy	時間	ACD 割当エージェントの通話中状態時間の合計。
sumTimeAssignedAgentStateWrapup	時間	ACD 割当エージェントの後処理状態時間の合計。
sumTimeAssignedAgentStateWork	時間	ACD 割当エージェントのワーク中状態時間の合計。
sumTimeCall	時間	特定処理呼の有効呼の通信時間の合計。
sumTimeCallComplete	時間	特定処理呼の完了呼の通信時間の合計。
sumTimeCallUnconnect	時間	特定処理呼の未接続呼の通信時間の合計。
sumTimeCallAbort	時間	特定処理呼の放棄呼の通信時間の合計。
sumTimeComplete	時間	特定処理呼の完了呼の完了までにかかった時間の合計。
sumTimeRing	時間	特定処理呼の発着信呼のカスタマー呼出時間の合計。
sumTimeRingComplete	時間	特定処理呼の完了呼のカスタマー呼出時間の合計。
sumTimeRingUnconnec	時間	特定処理呼の未接続呼のカスタマー呼出時間の合計。
sumTimeRingAbort	時間	特定処理呼の放棄呼のカスタマー呼出時間の合計。
sumAgent	数値	特定処理呼のエージェント通話参加人数の合計。
sumAgentJoined	数値	特定処理呼のエージェント通話参加回数の合計。
sumAgentStateReady	数値	特定処理呼にエージェントが費やした受付可状態回数の合計。
sumAgentStateWork	数値	特定処理呼にエージェントが費やしたワーク状態回数の合計。
sumAgentStateTalking	数値	特定処理呼にエージェントが費やした通話中状態回数の合計。
sumAgentStateWrapup	数値	特定処理呼にエージェントが費やした後処理状態回数の合計。
sumTimeAgentStateReady	時間	特定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。
sumTimeAgentStateWork	時間	特定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。
sumTimeAgentStateTalking	時間	特定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。
sumTimeAgentStateWrapup	時間	特定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。
maxTimeSession	時間	分配セッションの通信時間の最大値。
maxTimeSessionRing	時間	分配セッションの呼出時間の最大値。
maxTimeSessionConnect	時間	接続セッションの接続時間の最大値。
maxTimeSessionTalk	時間	接続セッションの会話時間の1セッション当たりの最大値。
maxTimeSessionTalkOnce	時間	接続セッションの会話時間の1回当たりの最大値。
maxTimeSessionHold	時間	接続セッションの保留時間の1セッション当たりの最大値。
maxTimeSessionHoldOnce	時間	接続セッションの保留時間の1回当たりの最大値。
maxHold	数値	接続セッションの保留回数の1セッション当たりの最大値。
maxTimeAcd	時間	ACD で通話を処理した時間の最大値。

maxTimeQueue	時間	ACD のキューで通話を処理した時間の最大値。
maxTimeCall	時間	特定処理呼の有効呼の通信時間の最大値。
maxTimeCallComplete	時間	特定処理呼の完了呼の通信時間の最大値。
maxTimeCallUnconnect	時間	特定処理呼の未接続呼の通信時間の最大値。
maxTimeCallAbort	時間	特定処理呼の放棄呼の通信時間の最大値。
maxTimeComplete	時間	特定処理呼の完了呼の完了までにかかった時間の最大値。
maxTimeRing	時間	特定処理呼の有効呼のカスタマー呼出時間の最大値。
maxTimeRingComplete	時間	特定処理呼の完了呼のカスタマー呼出時間の最大値。
maxTimeRingUnconnect	時間	特定処理呼の未接続呼のカスタマー呼出時間の最大値。
maxTimeRingAbort	時間	特定処理呼の放棄呼のカスタマー呼出時間の最大値。
maxAgent	数値	特定処理呼のエージェント通話参加人数の最大値。
maxAgentJoined	数値	特定処理呼のエージェント通話参加回数の最大値。
maxTimeAgentStateReadyOnce	時間	特定処理呼にエージェントが費やした1回当たりの受付可状態時間の最大値。
maxTimeAgentStateWorkOnce	時間	特定処理呼にエージェントが費やした1回当たりのワーク状態時間の最大値。
maxTimeAgentStateTalkingOnce	時間	特定処理呼にエージェントが費やした1回当たりの通話中状態時間の最大値。
maxTimeAgentStateWrapupOnce	時間	特定処理呼にエージェントが費やした1回当たりの後処理状態時間の最大値。

- ✓ 特定処理呼とは、自 ACD で処理した通話のうち、[業務 ACD]と自身の ACD の ID 一致する通話です。

[業務 ACD]とは、その通話に最初に設定された論理的な ACD です。

インバウンドの場合、DNIS から ACD に転送するとき、転送した ACD の ID をその通話の [業務 ACD] として設定します。アウトバウンドの場合、発信時に発信元番号に紐づけられた ACD をその通話の [業務 ACD] として設定します。

例えば、DNIS から "ACD1" に転送し、"ACD1" のエージェントが応答後、その通話を "ACD2" へ転送して、"ACD2" のエージェントが応答した場合、[業務 ACD] は、"ACD1" であるため、"ACD2" の特定処理呼とはなりません。

#### 11.4.5. Dictionary 型集計情報

変数名	種別	説明
dicCallReason	数値	特定処理呼のコールリーゾンの集計情報。 CDR サーバのアドバンスドオプションに、 summary.method.call.reason = count が指定されている場合は Key 毎のカウンタ数を返し、それ以外では常に空値を返します。 <例> \$dicCallReason.getValue('Key'): コールリーゾンが Key である呼数。 \$dicCallReason.sumValue('Pattern'): コールリーゾンが Pattern (正規表現) にマッチする呼数。
dicCallTag1	数値	特定処理呼のタグ1の集計情報。 CDR サーバのアドバンスドオプションに、summary.method.call.tag1 = count が指定されている場合は Key 毎のカウンタ数を返し、それ以外では常に空値を返します。 <例> \$dicCallTag1.getValue('Key'): タグ1が Key である呼数。 \$dicCallTag1.sumValue('Pattern'): タグ1が Pattern (正規表現) にマッチする呼数。
dicCallTag2	数値	特定処理呼のタグ2の集計情報。 CDR サーバのアドバンスドオプションに、summary.method.call.tag2 = count が指定されている場合は Key 毎のカウンタ数を返し、それ以外では常に空値を返します。 <例> \$dicCallTag2.getValue('Key'): タグ2が Key である呼数。

		\$dicCallTag2.sumValue('Pattern'): タグ2が Pattern(正規表現)にマッチする呼数。
dicCallResult1	数値	<p>特定処理呼のコンタクト結果1の集計情報。 Brekeke CRM の業務画面で設定するコンタクト結果は、コンタクト結果1となります。</p> <p>&lt;例&gt; \$dicCallResult1.getValue('Key'): コンタクト結果1が Key である呼数。 \$dicCallResult1.sumValue('Pattern'): コンタクト結果1が Pattern(正規表現)にマッチする呼数。</p>
dicCallResult2	数値	<p>特定処理呼のコンタクト結果2の集計情報。 CDR サーバのアドバンスドオプションに、summary.method.call.result2 = count が指定されている場合は Key 毎のカウント数を返し、それ以外では常に空値を返します。</p> <p>&lt;例&gt; \$dicCallResult2.getValue('Key'): コンタクト結果2が Key である呼数。 \$dicCallResult2.sumValue('Pattern'): コンタクト結果2が Pattern(正規表現)にマッチする呼数。</p>
dicSessionTag1	数値	<p>分配セッションのタグ1の集計情報。 CDR サーバのアドバンスドオプションに、summary.method.session.tag1 = count が指定されている場合は Key 毎のカウント数を返し、それ以外では常に空値を返します。</p> <p>&lt;例&gt; \$dicSessionTag1.getValue('Key'): セッションタグ1が Key である呼数。 \$dicSessionTag1.sumValue('Pattern'): セッションタグ1が Pattern(正規表現)にマッチする呼数。</p>
dicSessionTag2	数値	<p>分配セッションのタグ2の集計情報。 CDR サーバのアドバンスドオプションに、summary.method.session.tag2 = count が指定されている場合は Key 毎のカウント数を返し、それ以外では常に空値を返します。</p> <p>&lt;例&gt; \$dicSessionTag2.getValue('Key'): セッションタグ2が Key である呼数。 \$dicSessionTag2.sumValue('Pattern'): セッションタグ2が Pattern(正規表現)にマッチする呼数。</p>

- ✓ 特定処理呼は、当日集計情報での意味と同一です。詳細については、[「acd の変数」>「当日集計情報」](#)をご参照ください。

## 11.5. agent の変数

### 11.5.1. 概要

エージェント毎の現在情報と当日集計情報を取得するための変数が規定されています。

### 11.5.2. 基本情報

変数名	種別	説明
agentGroup	文字列	エージェントの所属グループ。
agentId	文字列	エージェントの ID。
agentName	文字列	ログイン時点でのエージェント名。
agentType	定数名	ログイン時点でのエージェント種別。 管理者/SV/エージェント。
agentAcid	文字列	ログイン時点での所属 ACD。
agentPhoneId	文字列	ログイン時点での端末 ID。
agentOnlineDate	日時	エージェントがログインした日時。
agentTimestamp	日時	エージェント情報の最終更新日時。

### 11.5.3. 現在情報

変数名	種別	説明
curState	定数名	エージェントの状態。 受付可/休憩中/通話中/後処理/ワーク/オフライン。
curStateReason	文字列	エージェントの状態の理由。 エージェント状態のリーズンコードを設定すると表示されます。
curStatePrevious	定数名	直前のエージェントの状態。 受付可/休憩中/通話中/後処理/ワーク/オフライン。
curTimeOnline	時間	エージェントがログインしてからの継続時間。
curDateAgentStateChanged	日時	エージェントの状態が開始した日時。 エージェントがオフラインの場合は表示されません。
curTimeAgentStateDuration	時間	エージェントの状態の継続時間。 エージェントがオフラインの場合は更新されません。
curTimeContactAgentStateReady	時間	現在のコンタクトに費やした受付可状態時間。 状態が通話中になる直前の状態が受付可の場合の、その受付可状態の継続時間。
curTimeContactAgentStateWork	時間	現在のコンタクトに費やしたワーク状態時間。 状態が通話中になる直前の状態がワークの場合の、そのワーク状態の継続時間。
curTimeContactAgentStateTalking	時間	現在のコンタクトに費やした通話中状態時間。
curTimeContactAgentStateWrapup	時間	現在のコンタクトに費やした後処理状態時間。

## 11.5.4. 当日集計情報

変数名	種別	説明
sumCallInvalid	数値	解析上無効な呼数。
sumCallShort	数値	ショートコール数。
sumCall	数値	エージェントの端末に発着信した呼数。
sumCallUnknown	数値	発着信呼数のうち、通話種別が不明の呼数。 <例> CIM クライアント・ウィジェットから発信したとき、最初の Brekeke PBX からの着信に回答しなかった。
sumCallInbound	数値	発着信呼数のうち、通話種別が着信の呼数(着信呼数)。 <例> カスタマーからエージェントに着信した。
sumCallInboundComplete	数値	着信呼数のうち、通話結果が完了の呼数。 <例> カスタマーからの着信にエージェントが応答した。
sumCallInboundCompleteAnswered	数値	着信呼数のうち、通話結果が完了かつ、エージェント自身が1回以上応答した呼数。 <例> カスタマーからの着信に他エージェントが応答し、その通話が転送され、応答した。
sumCallInboundAbort	数値	着信呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。 <例> カスタマーからエージェントに着信し、着信中に切断された。
sumCallOutbound	数値	発着信呼数のうち、通話種別が発信の呼数(発信呼数)。 <例> エージェントがカスタマーに発信した。
sumCallOutboundComplete	数値	発信呼数のうち、通話結果が完了の呼数。 <例> エージェントがカスタマーに発信し、カスタマーが応答した。
sumCallOutboundCompleteAnswered	数値	発信呼数のうち、通話結果が完了かつ、エージェント自身が1回以上応答した呼数。 <例> 他エージェントがカスタマーに発信し、その通話が転送され、応答した。
sumCallOutboundUnconnect	数値	発信呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。 <例> エージェントがカスタマーに発信し、着信拒否等でカスタマーが応答しなかった。
sumCallOutboundAbort	数値	発信呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。 <例> プレディクティブダイヤラーにより発信してカスタマーが応答したが、エージェントが着信に回答しなかった。
sumCallInternal	数値	発着信呼数のうち、通話種別が内線の呼数(内線呼数)。 <例> エージェント、または、非エージェントと通話した。
sumCallInternalComplete	数値	内線呼数のうち、通話結果が完了の呼数。 <例> 他エージェントからの着信に回答した。
sumCallInternalCompleteAnswered	数値	内線呼数のうち、通話結果が完了かつ、エージェント自身が1回以上応答した呼数。 <例> 他エージェント同士の通話が転送され、応答した。
sumCallInternalUnconnect	数値	内線呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。 <例> 他エージェントからの着信に回答しなかった。
sumSession	数値	エージェントの端末に発着信したセッション(発着信セッション)数。
sumSessionConnect	数値	発着信セッション数のうち、接続結果が接続のセッション(接続セッション)数。 <例> エージェントが着信に回答した。

sumSessionUnconnect	数値	発着信セッション数のうち、接続結果が未接続のセッション数。 <例> エージェントに着信中に切断された。
sumTimeSession	時間	発着信セッションのセッション時間の合計。
sumTimeSessionRing	時間	発着信セッションの呼出時間の合計。 <例> エージェントを呼び出した時間の合計。
sumTimeSessionConnect	時間	接続セッションの接続時間の合計。 保留時間も含まれます。 <例> エージェントに着信して応答してから通話終了までの時間の合計。
sumTimeSessionTalk	時間	接続セッションの会話時間の合計。 保留時間は含まれません。 <例> エージェントに着信して応答してから通話終了までの時間の合計。
sumTimeSessionHold	時間	接続セッションの保留時間の合計。 <例> エージェントに着信して応答してから通話終了までの保留した時間の合計。
sumHold	数値	接続セッションの保留回数の合計。
sumOnline	数値	エージェントのログイン回数。
sumStateReady	数値	エージェントの受付可状態回数。
sumStateIdle	数値	エージェントの休憩中状態回数。
sumStateBusy	数値	エージェントの通話中状態回数。
sumStateWrapup	数値	エージェントの後処理状態回数。
sumStateWork	数値	エージェントのワーク状態回数。
sumTimeOnline	時間	エージェントのログイン継続時間の合計。
sumTimeStateReady	時間	エージェントの受付可状態時間の合計。
sumTimeStateIdle	時間	エージェントの休憩中状態時間の合計。
sumTimeStateBusy	時間	エージェントの通話中状態時間の合計。
sumTimeStateWrapup	時間	エージェントの後処理状態時間の合計。
sumTimeStateWork	時間	エージェントのワーク中状態時間の合計。
maxTimeSession	時間	発着信セッションのセッション時間の最大値。
maxTimeSessionRing	時間	発着信セッションの呼出時間の最大値。
maxTimeSessionConnect	時間	接続セッションの接続時間の最大値。
maxTimeSessionTalk	時間	接続セッションの会話時間の1セッション当たりの最大値。
maxTimeSessionTalkOnce	時間	接続セッションの会話時間の1回当たりの最大値。
maxTimeSessionHold	時間	接続セッションの保留時間の1セッション当たりの最大値。
maxTimeSessionHoldOnce	時間	接続セッションの保留時間の1回当たりの最大値。
maxHold	数値	接続セッションの保留回数の最大値。
maxTimeOnline	時間	エージェントのログイン継続時間の最大値。
maxTimeStateReady	時間	エージェントの受付可状態時間の最大値。
maxTimeStateIdle	時間	エージェントの休憩中状態時間の最大値。
maxTimeStateBusy	時間	エージェントの通話中状態時間の最大値。
maxTimeStateWrapup	時間	エージェントの後処理状態時間の最大値。
maxTimeStateWork	時間	エージェントのワーク中状態時間の最大値。

### 11.5.5. Dictionary 型集計情報

変数名	種別	説明
dicCallReason	数値	自身が設定したコールリーゼンの集計情報。 CDR サーバのアドバンスドオプションに、summary.method.call.reason = count が指定されている場合は Key 毎のカウント数を返し、それ以外では常に空値を返します。 <例> \$dicCallReason.getValue('Key'):コールリーゼンが Key である呼数。 \$dicCallReason.sumValue('Pattern'):コールリーゼンが Pattern(正規表現)にマッチする呼数。
dicCallTag1	数値	自身が設定したタグ1の集計情報。

		CDR サーバのアドバンスドオプションに、summary.method.call.tag1 = count が指定されている場合は Key 毎のカウント数を返し、それ以外では常に空値を返します。 <例> \$dicCallTag1.getValue('Key'): タグ1が Key である呼数。 \$dicCallTag1.sumValue('Pattern'): タグ1が Pattern(正規表現)にマッチする呼数。
dicCallTag2	数値	自身が設定したタグ2の集計情報。 CDR サーバのアドバンスドオプションに、summary.method.call.tag2 = count が指定されている場合は Key 毎のカウント数を返し、それ以外では常に空値を返します。 <例> \$dicCallTag2.getValue('Key'): タグ2が Key である呼数。 \$dicCallTag2.sumValue('Pattern'): タグ2が Pattern(正規表現)にマッチする呼数。
dicCallResult1	数値	自身が設定したコンタクト結果1の集計情報。 Brekeke CRM の業務画面で設定するコンタクト結果は、コンタクト結果1となります。 <例> \$dicCallResult1.getValue('Key'): コンタクト結果1が Key である呼数。 \$dicCallResult1.sumValue('Pattern'): コンタクト結果1が Pattern(正規表現)にマッチする呼数。
dicCallResult2	数値	自身が設定したコンタクト結果2の集計情報。 CDR サーバのアドバンスドオプションに、summary.method.call.result2 = count が指定されている場合は Key 毎のカウント数を返し、それ以外では常に空値を返します。 <例> \$dicCallResult2.getValue('Key'): コンタクト結果2が Key である呼数。 \$dicCallResult2.sumValue('Pattern'): コンタクト結果2が Pattern(正規表現)にマッチする呼数。
dicStateReasonReady	数値	受付可状態理由の集計情報。 CDR サーバのアドバンスドオプションに、summary.method.agent.state.reason = count が指定されている場合は Key 毎のカウント数を返し、それ以外では常に空値を返します。 <例> \$dicStateReasonReady.getValue('Key'): 受付可状態理由が Key である呼数。 \$dicStateReasonReady.sumValue('Pattern'): 受付可状態理由が Pattern(正規表現)にマッチする呼数。
dicStateReasonIdle	数値	休憩中状態理由の集計情報。 CDR サーバのアドバンスドオプションに、summary.method.agent.state.reason = count が指定されている場合は Key 毎のカウント数を返し、それ以外では常に空値を返します。 <例> \$dicStateReasonIdle.getValue('Key'): 休憩中状態理由が Key である呼数。 \$dicStateReasonIdle.sumValue('Pattern'): 休憩中状態理由が Pattern(正規表現)にマッチする呼数。
dicStateReasonWork	数値	ワーク状態理由の集計情報。 CDR サーバのアドバンスドオプションに、summary.method.agent.state.reason = count が指定されている場合は Key 毎のカウント数を返し、それ以外では常に空値を返します。 <例> \$dicStateReasonWork.getValue('Key'): 休憩中状態理由が Key である呼数。 \$dicStateReasonWork.sumValue('Pattern'): 休憩中状態理由が Pattern(正規表現)にマッチする呼数。
dicTimeStateReasonReady	時間	受付可状態理由毎の状態時間の集計情報。 CDR サーバのアドバンスドオプションに、summary.method.agent.state.reason.time = sum が指定されている場合は Key 毎の状態時間を返し、それ以外では常に空値を返します。 <例> \$func.dictionary.get(\$dicTimeStateReasonReady, 'Key'): 受付可状態理由が Key である時間。

dicTimeStateReasonIdle	時間	休憩中状態理由毎の状態時間の集計情報。 CDR サーバのアドバンスドオプションに、 summary.method.agent.state.reason.time = sum が指定されている場合は Key 毎の状態時間を返し、それ以外では常に空値を返します。 <例> \$func.dictionary.get(\$dicTimeStateReasonIdle, 'Key'): 休憩中状態理由が Key である時間。
dicTimeStateReasonWork	時間	ワーク状態理由毎の状態時間の集計情報。 CDR サーバのアドバンスドオプションに、 summary.method.agent.state.reason.time = sum が指定されている場合は Key 毎の状態時間を返し、それ以外では常に空値を返します。 <例> \$func.dictionary.get(\$dicTimeStateReasonWork, 'Key'): ワーク状態理由が Key である時間。

## 11.6. call の変数

### 11.6.1. 概要

アクティブな通話毎の現在情報を取得するための変数が規定されています。

### 11.6.2. 基本情報

変数名	種別	説明
callId	文字列	通話 ID。
callStartDate	日時	通話開始日時。
callType	定数名	通話種別。 着信／発信／内線／不明。
callTypeInternal	文字列	内部的な通話種別。 NONE:-1、INBOUND_DIRECT:0、OUTBOUND_PREVIEW:1、 INBOUND_ACD:2、DIALER:3、OUTBOUND_MANUAL:4。
callTypeOutbound	文字列	発信種別。 NONE:0、PROGRESSIVE:1、PREDICTIVE:2、PREVIEW:3、 IVR:4、MANUAL:5。
callAcd	文字列	通話を処理している ACD。
callCustomerNumber	文字列	カスタマーの番号。
callExternalNumber	文字列	コールセンターの番号。
callCustomerInfo	文字列	カスタマーに関する情報(付加情報)。
callAgent	文字列	エージェントに関する情報(付加情報)。
callProjectInfo	文字列	業務情報(付加情報)。
callExtendInfo1	文字列	拡張情報1(付加情報)。
callExtendInfo2	文字列	拡張情報2(付加情報)。
callToNumber	文字列	発信先番号(付加情報)。
callFromNumber	文字列	発信元番号(付加情報)。
callContactId	文字列	コンタクト ID(付加情報)。
callAppUrl	文字列	アプリ URL(付加情報)。
callAppInfo	文字列	アプリ情報(付加情報)。
callLogParam	文字列	ログ情報(付加情報)。
callAgentsRelated	文字列	関連エージェント情報(付加情報)。
callAgentsReserved	文字列	予約エージェント情報(付加情報)。
callProjectId	文字列	業務 ID(付加情報)。
callLevel	数値	レベル(付加情報)。
callTimestamp	日時	通話情報の最終更新日時。

## 11.6.3. 現在情報

変数名	種別	説明
curSituation	定数名	通話状況。 内線(非完了)/内線/エージェント(非完了)/エージェント/カスタマー(非完了)/カスタマー/IVR(非完了)/IVR/VM(非完了)/VM/MSG(非完了)/MSG/キュー(非完了)/キュー/その他。
curSituationDetail	文字列	通話状況詳細。
curResult	定数名	通話結果。 放棄/完了/未接続。
curResultSituation	定数名	カスタマーセッション終了時の通話状況。 内線(非完了)/内線/エージェント(非完了)/エージェント/カスタマー(非完了)/カスタマー/IVR(非完了)/IVR/VM(非完了)/VM/MSG(非完了)/MSG/キュー(非完了)/キュー/その他。
curFirstAcid	文字列	通話を最初に処理した ACD。
curCompleterAcid	文字列	通話完了時の ACD。
curLastAcid	文字列	通話を最後に処理した ACD。
curCompleterUaNumber	文字列	通話を完了させたフォロワーセッションの端末番号。
curCompleterUaType	定数名	通話を完了させたフォロワーセッションの端末種別。 内線(非完了)/内線/エージェント(非完了)/エージェント/カスタマー(非完了)/カスタマー/IVR(非完了)/IVR/VM(非完了)/VM/MSG(非完了)/MSG/キュー(非完了)/キュー/その他。
curCompleterAgentId	文字列	通話を完了させたエージェントの ID。
curCompleterAgentGroup	文字列	通話を完了させたエージェントの所属グループ。
curCompleterAgentName	文字列	通話を完了させたエージェントの名前。
curFollowerUaNumber	文字列	最新のフォロワーセッションの端末番号。
curFollowerUaType	定数名	最新のフォロワーセッションの端末種別。 内線(非完了)/内線/エージェント(非完了)/エージェント/カスタマー(非完了)/カスタマー/IVR(非完了)/IVR/VM(非完了)/VM/MSG(非完了)/MSG/キュー(非完了)/キュー/その他。
curFollowerAgentId	文字列	最新のフォロワーエージェントの ID。
curFollowerAgentGroup	文字列	最新のフォロワーエージェントの所属グループ。
curFollowerAgentName	文字列	最新のフォロワーエージェントの名前。
curReason	文字列	コールリゾーン。
curReasonRegistrantAgentId	文字列	コールリゾーンを登録したエージェントの ID。
curReasonRegistrantAgentGroup	文字列	コールリゾーンを登録したエージェントのグループ。
curReasonRegistrantAgentName	文字列	コールリゾーンを登録したエージェントの名前。
curTag1	文字列	タグ1。
curTag1RegistrantAgentId	文字列	タグ1を登録したエージェントの ID。
curTag1RegistrantAgentGroup	文字列	タグ1を登録したエージェントのグループ。
curTag1RegistrantAgentName	文字列	タグ1を登録したエージェントの名前。
curTag2	文字列	タグ2。
curTag2RegistrantAgentId	文字列	タグ2を登録したエージェントの ID。
curTag2RegistrantAgentGroup	文字列	タグ2を登録したエージェントのグループ。
curTag2RegistrantAgentName	文字列	タグ2を登録したエージェントの名前。
curResult1	文字列	コンタクト結果1。
curResult1RegistrantAgentId	文字列	コンタクト結果1を登録したエージェントの ID。
curResult1RegistrantAgentGroup	文字列	コンタクト結果1を登録したエージェントのグループ。
curResult1RegistrantAgentName	文字列	コンタクト結果1を登録したエージェントの名前。
curResult2	文字列	コンタクト結果2。
curResult2RegistrantAgentId	文字列	コンタクト結果2を登録したエージェントの ID。
curResult2RegistrantAgentGroup	文字列	コンタクト結果2を登録したエージェントのグループ。
curResult2RegistrantAgentName	文字列	コンタクト結果2を登録したエージェントの名前。
curAcid	数値	ACD で処理された回数。
curQueue	数値	キューで処理された回数。
curTimeCall	時間	通話時間。
curTimeComplete	時間	通話が完了するまでにかかった時間。
curTimeRing	時間	カスタマーの呼出時間。
curTimeAcid	時間	ACD で処理された時間の合計。
curMaxTimeAcid	時間	ACD で処理された時間の最大値。

curTimeQueue	時間	キューで処理された時間の合計。
curMaxTimeQueue	時間	キューで処理された時間の最大値。
curIdAcid	文字列	現在処理中の ACD。
curDateAcid	日時	現在の ACD での処理開始日時。
curTimeAcidDuration	時間	現在の ACD での処理時間。
curIdQueue	文字列	現在処理中のキュー。
curDateQueue	日時	現在のキューでの処理開始日時。
curTimeQueueDuration	時間	現在のキューでの処理時間。
curPositionQueue	数値	現在のキューでのポジション。
curAgent	数値	通話に参加したエージェントの人数。
curAgentJoined	数値	通話にエージェントが参加した回数。
curAgentStateReady	数値	エージェントが通話に費やした受付可状態回数の合計。
curTimeAgentStateReady	時間	エージェントが通話に費やした受付可状態時間の合計値。
curMaxTimeAgentStateReady	時間	エージェントが通話に費やした受付可状態時間の最大値。
curAgentStateWork	数値	エージェントが通話に費やしたワーク状態回数の合計。
curTimeAgentStateWork	時間	エージェントが通話に費やしたワーク状態時間の合計値。
curMaxTimeAgentStateWork	時間	エージェントが通話に費やしたワーク状態時間の最大値。
curAgentStateTalking	数値	エージェントが通話に費やした通話中状態回数の合計。
curTimeAgentStateTalking	時間	エージェントが通話に費やした通話中状態時間の合計値。
curMaxTimeAgentStateTalking	時間	エージェントが通話に費やした通話中状態時間の最大値。
curAgentStateWrapup	数値	エージェントが通話に費やした後処理状態回数の合計。
curTimeAgentStateWrapup	時間	エージェントが通話に費やした後処理状態時間の合計値。
curMaxTimeAgentStateWrapup	時間	エージェントが通話に費やした後処理状態時間の最大値。

## 11.7. project の変数

### 11.7.1. 概要

業務毎の現在情報と当日集計情報を取得するための変数が規定されています。

### 11.7.2. 基本情報

変数名	種別	説明
projectId	文字列	業務 ID。
projectName	文字列	業務名。
projectTimestamp	日時	業務情報の最終更新日時。

### 11.7.3. 当日集計情報

変数名	種別	説明
sumCallInvalid	数値	解析上無効な呼数。
sumCallShort	数値	ショートコール数。
sumCall	数値	業務で処理した呼数。
sumCallUnknown	数値	業務処理呼数のうち、通話種別が不明の呼数。 <例> Brekeke CRM の顧客情報画面から発信したとき、最初の Brekeke PBX からの着信に応答しなかった。
sumCallComplete	数値	業務処理呼数のうち、接続結果が完了の呼数(完了呼数)。 <例> カスタマーから業務担当エージェントに着信した。
sumCallCompleteIdeal	数値	完了呼数のうち、完了時間が一定時間内の呼数(サービスレベル)。 <例> カスタマーからの着信に、サービスレベル基準値以内で業務担当エージェントが応答した。
sumCallUnconnect	数値	業務処理呼数のうち、接続結果が未接続の呼数。 <例> 業務からの発信に、発信先が着信拒否等で切断した。
sumCallAcd	数値	業務処理呼数のうち、ACD で処理された呼数。
sumCallQueue	数値	業務処理呼数のうち、キューで処理された呼数。
sumCallInbound	数値	業務処理呼数のうち、通話種別が着信の呼数。 <例> カスタマーから業務担当エージェントに着信した。
sumCallInboundComplete	数値	業務が処理した着信呼数のうち、通話結果が完了の呼数。 <例> カスタマーからの着信に業務担当エージェントが応答した。
sumCallInboundAbort	数値	業務が処理した着信呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。 <例> カスタマーから業務担当エージェントに着信し、着信中に切断された。
sumCallOutbound	数値	業務処理呼数のうち、通話種別が発信の呼数。
sumCallOutboundComplete	数値	業務が処理した発信呼数のうち、通話結果が完了の呼数。 <例> Brekeke CRM の顧客情報画面から発信してカスタマーが応答してエージェントと接続した。
sumCallOutboundUnconnect	数値	業務が処理した発信呼数のうち、通話結果が未接続の呼数。 <例> Brekeke CRM の顧客情報画面から発信し、発信先が着信拒否等で切断した。
sumCallOutboundAbort	数値	業務が処理した発信呼数のうち、通話結果が放棄の呼数。 <例> プレディクティブダイヤラーにより業務から発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがいなく、IVR が応答した。
sumCallAbort	数値	業務処理呼数のうち、接続結果が放棄の呼数。 <例>

		プレディクティブダイヤラーにより業務から発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがいなく、IVR が応答した。
sumCallAbortNull	数値	業務が処理した放棄呼数のうち、最終的な通話状況が無しの呼数。 ＜例＞ プレディクティブダイヤラーにより業務から発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがいなく、応答しなかった。
sumCallAbortInternal	数値	業務が処理した放棄呼数のうち、最終的な通話状況が内線の呼数。内線を放棄呼扱いとする場合、CDR サーバのアドバンスドオプションを設定する必要があります。 ＜例＞ プレディクティブダイヤラーにより業務から発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがいなく、非エージェントが応答した。
sumCallAbortAgent	数値	業務が処理した放棄呼数のうち、最終的な通話状況がエージェントの呼数。 ＜例＞ プレディクティブダイヤラーにより業務から発信してカスタマーが応答したが、エージェントが着信に応答しなかった。
sumCallAbortExternal	数値	業務が処理した放棄呼数のうち、最終的な通話状況が外線の呼数。 ＜例＞ プレディクティブダイヤラーにより業務から発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがいなく、外線に発信して外線端末が応答した。
sumCallAbortIvr	数値	業務が処理した放棄呼数のうち、最終的な通話状況が IVR の呼数。 ＜例＞ プレディクティブダイヤラーにより業務から発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがいなく、IVR が応答した。
sumCallAbortVm	数値	業務が処理した放棄呼数のうち、最終的な通話状況が留守番電話(録音)の呼数。 ＜例＞ プレディクティブダイヤラーにより業務から発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがいなく、留守番電話(録音)が応答した。
sumCallAbortMsg	数値	業務が処理した放棄呼数のうち、最終的な通話状況が留守番電話(再生)の呼数。 ＜例＞ プレディクティブダイヤラーにより業務から発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがいなく、留守番電話(再生)が応答した。
sumCallAbortQueue	数値	業務が処理した放棄呼数のうち、最終的な通話状況がキューの呼数。 ＜例＞ 業務からの発信を ACD のキューでエージェントの空きを待っている間に切断された。
sumTimeCall	時間	業務処理呼の通話時間の合計。
sumTimeCallComplete	時間	完了呼の通話時間の合計。
sumTimeCallUnconnect	時間	未接続呼の通話時間の合計。
sumTimeCallAbort	時間	放棄呼の通話時間の合計。
sumTimeComplete	時間	完了呼の完了までにかかった時間の合計。 ＜例＞ 業務から発信してカスタマーが応答してから、エージェントが応答するまでの時間の合計。
sumTimeRing	時間	業務処理呼のカスタマー呼出時間の合計。
sumTimeRingComplete	時間	完了呼のカスタマー呼出時間の合計。 ＜例＞ 業務から発信してカスタマーが応答してエージェントと接続したときの、カスタマーを呼び出していた時間の合計。
sumTimeRingUnconnect	時間	未接続呼のカスタマー呼出時間の合計。 ＜例＞ 業務からの発信に、発信先が着信拒否等で切断したときの、カスタマーを呼び出していた時間の合計。
sumTimeRingAbort	時間	放棄呼のカスタマー呼出時間の合計。 ＜例＞ プレディクティブダイヤラーにより業務から発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがいなく、IVR が応答したときの、カスタマーを呼び出していた時間の合計。

sumAcd	数値	業務処理呼の ACD 処理回数の合計。
sumTimeAcd	時間	業務処理呼の ACD 処理時間の合計。
sumQueue	数値	業務処理呼のキュー処理回数の合計。
sumTimeQueue	時間	業務処理呼のキュー処理時間の合計。
sumAgent	数値	業務処理呼のエージェント通話参加人数の合計。
sumAgentJoined	数値	業務処理呼のエージェント通話参加回数の合計。
sumAgentStateReady	数値	業務処理呼にエージェントが費やした受付可状態回数の合計。
sumAgentStateWork	数値	業務処理呼にエージェントが費やしたワーク状態回数の合計。
sumAgentStateTalking	数値	業務処理呼にエージェントが費やした通話中状態回数の合計。
sumAgentStateWrapup	数値	業務処理呼にエージェントが費やした後処理状態回数の合計。
sumTimeAgentStateReady	時間	業務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。
sumTimeAgentStateWork	時間	業務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。
sumTimeAgentStateTalking	時間	業務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。
sumTimeAgentStateWrapup	時間	業務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。
sumAgentSession	数値	エージェントの端末に発着信したセッション(発着信セッション)数。
sumAgentSessionConnect	数値	発着信セッション数のうち、接続結果が接続のセッション(接続セッション)数。 <例> 業務担当エージェントが着信に応答した。
sumAgentSessionUnconnect	数値	発着信セッション数のうち、接続結果が未接続のセッション数。 <例> 業務担当エージェントに着信中に切断された。
sumTimeAgentSession	時間	発着信セッションのセッション時間の合計。
sumTimeAgentSessionRing	時間	発着信セッションの呼出時間の合計。 <例> 業務担当エージェントを呼び出した時間の合計。
sumTimeAgentSessionConnect	時間	接続セッションの接続時間の合計。 保留時間も含まれます。 <例> 業務担当エージェントに着信して応答してから通話終了までの時間の合計。
sumTimeAgentSessionTalk	時間	接続セッションの会話時間の合計。 保留時間は含まれません。 <例> 業務担当エージェントに着信して応答してから通話終了までの時間の合計。
sumTimeAgentSessionHold	時間	接続セッションの保留時間の合計。 <例> 業務担当エージェントに着信して応答してから通話終了までの保留した時間の合計。
sumAgentHold	数値	接続セッションの保留回数の合計。
maxTimeCall	時間	業務処理呼の通話時間の最大値。
maxTimeCallComplete	時間	完了呼の通話時間の最大値。
maxTimeCallUnconnect	時間	未接続呼の通話時間の最大値。
maxTimeCallAbort	時間	放棄呼の通話時間の最大値。
maxTimeComplete	時間	完了呼の完了までにかかった時間の最大値。 <例> 業務から発信して顧客が応答してから、エージェントが応答するまでの時間の最大値。
maxTimeRing	時間	業務処理呼の顧客呼出時間の最大値。
maxTimeRingComplete	時間	完了呼の顧客呼出時間の最大値。 <例> 業務から発信して顧客が応答してエージェントと接続したときの、顧客を呼び出していた時間の最大値。
maxTimeRingUnconnect	時間	未接続呼の顧客呼出時間の最大値。 <例> 業務からの発信に、発信先が着信拒否等で切断したときの、顧客を呼び出していた時間の最大値。
maxTimeRingAbort	時間	放棄呼の顧客呼出時間の最大値。 <例>

		プレディクティブダイヤラーにより業務から発信してカスタマーが応答したが、空きエージェントがいなく、IVR が応答したときの、カスタマーを呼び出していた時間の最大値。
maxAcd	数値	業務処理呼の1呼当たりの ACD 処理回数の最大値。
maxQueue	数値	業務処理呼の1呼当たりのキュー処理回数の最大値。
maxTimeAcd	時間	業務処理呼の1呼当たりの ACD 処理時間の最大値。
maxTimeAcdOnce	時間	業務処理呼の1回当たりの ACD 処理時間の最大値。
maxTimeQueue	時間	業務処理呼の1呼当たりのキュー処理時間の最大値。
maxTimeQueueOnce	時間	業務処理呼の1回当たりのキュー処理時間の最大値。
maxAgent	数値	業務処理呼のエージェント通話参加人数の最大値。
maxAgentJoined	数値	業務処理呼のエージェント通話参加回数の最大値。
maxTimeAgentStateReadyOnce	時間	業務処理呼にエージェントが費やした1回当たりの受付可状態時間の最大値。
maxTimeAgentStateWorkOnce	時間	業務処理呼にエージェントが費やした1回当たりのワーク状態時間の最大値。
maxTimeAgentStateTalkingOnce	時間	業務処理呼にエージェントが費やした1回当たりの通話中状態時間の最大値。
maxTimeAgentStateWrapupOnce	時間	業務処理呼にエージェントが費やした1回当たりの後処理状態時間の最大値。
maxTimeAgentSession	時間	発着信セッションのセッション時間の最大値。
maxTimeAgentSessionRing	時間	発着信セッションの呼出時間の最大値。
maxTimeAgentSessionConnect	時間	接続セッションの接続時間の最大値。
maxTimeAgentSessionTalk	時間	接続セッションの会話時間の1セッション当たりの最大値。
maxTimeAgentSessionTalkOnce	時間	接続セッションの会話時間の1回当たりの最大値。
maxTimeAgentSessionHold	時間	接続セッションの保留時間の1セッション当たりの最大値。
maxTimeAgentSessionHoldOnce	時間	接続セッションの保留時間の1回当たりの最大値。
maxAgentHold	数値	接続セッションの保留回数の最大値。

## 11.7.4. Dictionary 型集計情報

変数名	種別	説明
dicCallReason	数値	業務処理呼のコールリーゾンの集計情報。 CDR サーバのアドバンスドオプションに、 summary.method.call.reason = count が指定されている場合は Key 毎のカウン数を返し、それ以外では常に空値を返します。 <例> \$dicCallReason.getValue('Key'):コールリーゾ数が Key である呼数。 \$dicCallReason.sumValue('Pattern'):コールリーゾ数が Pattern(正規表現)にマッチする呼数。
dicCallTag1	数値	業務処理呼のタグ1の集計情報。 CDR サーバのアドバンスドオプションに、summary.method.call.tag1 = count が指定されている場合は Key 毎のカウン数を返し、それ以外では常に空値を返します。 <例> \$dicCallTag1.getValue('Key'):タグ1が Key である呼数。 \$dicCallTag1.sumValue('Pattern'):タグ1が Pattern(正規表現)にマッチする呼数。
dicCallTag2	数値	業務処理呼のタグ2の集計情報。 CDR サーバのアドバンスドオプションに、summary.method.call.tag2 = count が指定されている場合は Key 毎のカウン数を返し、それ以外では常に空値を返します。 <例> \$dicCallTag2.getValue('Key'):タグ2が Key である呼数。 \$dicCallTag2.sumValue('Pattern'):タグ2が Pattern(正規表現)にマッチする呼数。
dicCallResult1	数値	業務処理呼のコンタクト結果1の集計情報。 Brekeke CRM の業務画面で設定するコンタクト結果は、コンタクト結果1となります。 <例> \$dicCallResult1.getValue('Key'):コンタクト結果1が Key である呼数。 \$dicCallResult1.sumValue('Pattern'):コンタクト結果1が Pattern(正規表現)にマッチする呼数。
dicCallResult2	数値	業務処理呼のコンタクト結果2の集計情報。 CDR サーバのアドバンスドオプションに、 summary.method.call.result2 = count が指定されている場合は Key 毎のカウン数を返し、それ以外では常に空値を返します。 <例> \$dicCallResult2.getValue('Key'):コンタクト結果2が Key である呼数。 \$dicCallResult2.sumValue('Pattern'):コンタクト結果2が Pattern(正規表現)にマッチする呼数。

## 12. その他の変数

### 12.1. 概要

CA から取得した基データにはコールセンターオブジェクトの情報を参照するための変数の他に、データ取得時のサーバ情報やサマリ情報などが含まれています。それらの情報を参照するための変数は \$info エlement内に定義されており、レポート定義情報の項目式や情報欄などから参照することができます。

#### 12.1.1. \$info Elementの変数

変数名	説明
tenantName	テナント名。
recordCount	CA から取得した record Elementの要素数、または total Elementの集計対象となったアクティブレコード数。
startTime	集計タイムテーブルの開始時間 (ms)。
endTime	集計タイムテーブルの終了時間 (ms)。
startDate	当日の集計タイムテーブルの開始日時 (ms)。
endDate	当日の集計タイムテーブルの終了日時 (ms)。
openDuration	データ取得時の当日の業務開始からの業務継続時間 (ms)。
timestamp	データ取得時の CDR サーバ日時 (ms)。