Avaya Oceana®用 Avaya Analytics™ Reports の使用方法

リリース 4.3
版 1
2023 年 1 月

© 2019-2026 Avaya LLC.
All Rights Reserved.

注意

本ドキュメントに記載する情報を作成時点で完全かつ正確なものにするために十分な注意を払っておりますが、Avaya はいかなる誤りに対しても責任を一切負いません。Avaya は個人や団体に対し、事前の許可なく本ドキュメントに記されている情報を変更・修正する権利を保有しています。

本ドキュメントにおける免責事項

"ドキュメント"とは、一般に製品のユーザーに対して提供する製品情報、操作方法、性能規格などを含む情報で、さまざまな媒体で発行されます。ドキュメントに販売用資料は含まれません。Avaya は、ドキュメントの初版に対するいかなる変更、追加、削除に対しても、それらが Avaya により、または明確に Avaya の代理として実行されたものでない限り、責任を負いません。エンドユーザーは、エンドユーザーの範囲内で本ドキュメントを修正、追加、削除したことによって生じる、またはそれに関連するいかなる申し立て、訴訟、請求、判決に対しても、Avaya、Avaya 代理人、従業員を免責することに同意するものとします。

リンクに関する免責事項

Avaya は、サイト内および Avaya が提供しているドキュメントにおいて参照されているリンク先の Web サイトのコンテンツや信頼性について一切責任を負いません。また、そのようなリンクで説明、提供された製品、サービス、情報の正確性は、必ずしも Avaya の保証の対象になるものではありません。Avaya では、このようなリンクが常に機能することは保証できません。また、リンクされたページが利用できるかどうかについても管理は行っていません。

保証

Avaya は、Avaya のハードウェアおよびソフトウェアに対し、限定保証を提供しています。お手持ちの販売契約書を参照して限定保証の条項をご確認ください。また、Avaya の標準保証規約、およびこの製品の保証期間中に利用可能なサポート情報は、Avaya サポート Web サイト（https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010の「"Warranty & Product Lifecycle"」リンク内）、または Avaya が指定する後継サイトに掲載されています。米国およびカナダ以外の Avaya 認定チャネルパートナーから本製品をご購入された場合は、保証の提供元は Avaya ではなく、この Avaya チャネルパートナーとなることに注意してください。

"**ホステッドサービス**"とは、Avaya または正規の Avaya チャネルパートナー（いずれか該当するもの）のいずれかからお客様が入手する Avaya ホステッドサービスサブスクリプションであって、該当のホステッドサービスに関するホステッド SAS またはその他のサービス説明書に詳述されるもののことです。ホストサービスサブスクリプションを購入する場合、お客様には前述の限定保証は適用されない場合がありますが、当該ホストサービスに付随するサポートサービスは、該当ホストサービスのサービス説明ドキュメントの詳述に沿って受けることができます。詳しくは、Avaya または Avaya チャネルパートナー（いずれか該当するもの）にお問い合わせください。

ホストサービス

以下はお客様が Avaya または Avaya チャネルパートナー（該当する場合）よりホステッドサービスサブスクリプションをご購入した場合にのみ適用されます。ホステッドサービス利用規約は Avaya Web サイト HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO の "Avaya Terms of Use for Hosted Services"（Avaya ホステッドサービス利用規約）または Avaya の指定する後継サイトに記載されており、Avaya ホステッドサービスにアクセスする、またはこれを利用する、あるいは他者にアクセスまたは利用を許可することで、お客様は、お客様ご自身ならびにお客様が代理となってこれらの行為を行う団体（以下、状況に応じて適宜「"お客様"」および「"エンドユーザー"」）を代表し、利用規約に同意するものとみなされます。 お客様が会社またはその他法人を代表して利用規約に同意した場合、お客様は当該団体を利用規約に従わせる権限を有することを表明したことになります。 そのような権限をお持ちでない場合、または利用規約に同意することを希望しない場合、お客様はホステッドサービスにアクセスしたり当該サービスを利用したりすることはできず、他者にホステッドサービスへのアクセスまたは利用を許可することもできません。

ライセンス

Avaya の Web サイト（https://support.avaya.com/LicenseInfoの「"AVAYA SOFTWARE LICENSE TERMS (Avaya Products)"」リンク内）、または Avaya が指定する後継サイトに掲載のソフトウェアライセンス条項は、Avaya または Avaya チャネルパートナーとの取引契約に基づき、Avaya Inc.、Avaya 関連会社または Avaya チャネルパートナー（これらのうちいずれか該当するもの）から購入した Avaya ソフトウェアをダウンロード、使用および/またはインストールしたすべてのユーザーに適用されます。Avaya、Avaya 関連会社、または Avaya チャネルパートナー以外からソフトウェアを入手した場合、他の書面による Avaya との同意がない限り、Avaya はこのライセンスを拡張しません。また Avaya は、ライセンスなしにソフトウェアを使用・販売する人物に対して法的措置を取る権利を保有します。 ソフトウェアのインストール、ダウンロード、および使用、または他者にそれらの行為を許可することで、お客様は、お客様ご自身ならびにお客様が代理となってこれらの行為を行う団体（以下、"お客様" および "エンドユーザー"）を代表し、お客様と Avaya もしくは Avaya 関連会社（以下、"Avaya"）間で使用許諾に合意し、契約が成立するものとします。

ライセンス範囲の詳細が以下に記載されている 旧 Nortel ソフトウェアを除き、Avaya は、下記に示すライセンスの種類の範囲内でお客様にライセンスを供与します。ライセンスのタイプが注文ドキュメントで明示されない場合、適用可能なライセンスは、該当する場合、後述の「指定システム（DS）ライセンス」セクションで規定される指定システムライセンスと見なされます。ライセンスの適用数およびライセンスが供与される容量単位は 1 とします。ただし、それ以外のライセンス数、または容量単位が該当のドキュメントまたはお客様に提供されるその他の資料に記載されている場合を除きます。"ソフトウェア" とは、スタンドアロン製品かハードウェアへのプレインストール製品かを問わず、Avaya または Avaya チャネルパートナーが提供しているオブジェクトコードのコンピュータプログラム、およびそのアップグレード、アップデート、バグ修正、または修正版を指します。"指定プロセッサ" とは、単一のスタンドアロンのコンピュータデバイスを意味します。"サーバー" とは、複数のユーザーが利用するソフトウェアアプリケーションをホストする（物理的または仮想的な）指定プロセッサを意味します。"インスタンス" とは、(i) 1 台の物理マシンにおいて、または (ii) 1 台のソフトウェア展開済み仮想マシン（"VM"）またはこれに類するデプロイメントにおいて、特定の時間に実行されるソフトウェアの単一のコピーを意味します。

ライセンスタイプ

指定システムライセンス（DS）：エンドユーザーがインストールおよび使用できる本ソフトウェアの各コピーまたはインスタンス数は 1）注文書に明示される指定プロセッサ数、または 2）注文書もしくはドキュメントに明示される、または Avaya が書面で承認する本ソフトウェアのインスタンス数を上限とします。Avaya は、注文書に明記されている指定プロセッサを、その種類、シリアル番号、機能キー、インスタンス、場所または他の固有の呼称により識別することを依頼する権利を有し、または、Avaya がこの目的のために特に定めた電子的手段により、前述の

情報を Avaya に提供するようエンドユーザーに依頼する権利を有します。

コンカラントユーザーライセンス（CU）：エンドユーザーは、本ソフトウェアにアクセスし、使用するユニットの数が、いかなる時点においても、注文書もしくはドキュメントに記載された、または Avaya により書面で承認された使用許諾数を超えない限り、本ソフトウェアを複数の指定プロセッサ、または 1 台以上のサーバーにインストールして使用できます。"ユニット"とは、Avaya がその一存でライセンス料設定の基礎とする単位を意味します。なおユニットには、エージェント、ポートもしくはユーザー、個人もしくは職務（ウェブマスター、ヘルプデスクなど）名義の電子メールもしくはボイスメールアカウント、または本ソフトウェアで使用する管理データベースにおいて特定のユーザーと本ソフトウェアのインターフェイスとなるディレクトリエントリが含まれますが、これらに限定されません。ユニットは、特定の、識別されたサーバーまたは本ソフトウェアのインスタンスにリンクさせることができます。

Heritage Nortel ソフトウェア

"旧 Nortel ソフトウェア" とは、2009 年 12 月の Nortel Enterprise Solutions Business の事業譲渡の一部として Avaya によって取得されたソフトウェアを意味します。現在、旧 Nortel ソフトウェアは、https://support.avaya.com/LicenseInfo にある「"Heritage Nortel Products"」リンクの Heritage Nortel Products リスト内、または Avaya によって指定された後継サイトに記載されているソフトウェアです。旧 Nortel ソフトウェアに関して、Avaya はお客様に対して、本ソフトウェアライセンス条件にもとづき、本ドキュメンテーションに記載された目的のためのみに、かつ埋め込んだ状態でのみ、実行のために、Avaya 機器とのコミュニケーションのために、承認されたアクティベーションまたは承認された使用レベルの範囲で、旧 Nortel ソフトウェアを利用するライセンスを付与します。Heritage Nortel ソフトウェアの料金は、注文書または請求書に記載されるとおり、承認を得たアクティブ化または使用の範囲に基づくことになります。

著作権

別段に明記される場合を除き、Avaya が提供する本サイトのコンテンツ、ドキュメント、ソフトウェア、ホストサービス、ハードウェアを使用することはできません。Avaya が提供する本サイトのコンテンツ、ドキュメント、ホステッドサービス、製品（コンテンツの選択、配置、デザインを含む）の所有権は Avaya またはそのライセンス供与者が保有しており、著作権法や他の知的財産権法（データベース保護に関する独自の権利を含む）によって保護されています。Avaya による明示的な許可がない限り、内容の全部または一部（コードやソフトウェアを含む）を、手法を問わず、修正、模写、複製、再版、アップロード、投稿、転送、配布することはできません。Avaya の書面による明示的な同意なく、これらを複製、転送、配布、保存、使用することは、適用法のもとで刑事上および民事上の犯罪になる場合があります。

仮想化

以下の規定は、製品が仮想マシンに配置される場合に適用されます。各製品には独自の注文コードとライセンスタイプがあります。別段の定めがある場合を除き、製品の各インスタンスについてそれぞれライセンスを取得し、発注する必要があります。たとえば、エンドユーザーまたは Avaya チャネルパートナーが同じ種類の製品のインスタンスを 2 つインストールする場合、その種類の製品を 2 つ注文する必要があります。

サードパーティコンポーネント

"サードパーティコンポーネント" とは、ソフトウェアまたはホステッドサービスに含まれる特定のソフトウェアプログラムまたはその一部に、サードパーティ契約にもとづいて配布されるソフトウェア (オープンソースソフトウェアを含む) を意味します (以下、"サードパーティコンポーネント")。この契約には、ソフトウェアの特定部分についての使用権に関する条項 (以下、"サードパーティ条項") が含まれています。必要に応じて、配布された Linux OS ソースコード（Linux OS ソースコードを配布した製品関連）に関する情報について、またサードパーティコンポーネントの著作権所有者や適用されるサードパーティ条項の確認情報は、本製品、本書または Avaya の Web サイト（https://support.avaya.com/Copyright）、もしくは Avaya によって指定された後継サイトをご覧ください。サードパーティ条項として提供されるオープンソースソフトウェアのライセンス条項は、本ソフトウェアライセンス条項で付与されるライセンス権と整合していますが、オープンソースソフトウェアの変更や配布など、お客様に有利となる他の権利を含む場合があります。サードパーティ条項は、該当するサードパーティコンポーネントに関する限り、本ソフトウェアライセンス条項より優先的に適用されます。ただし、本ソフトウェアライセンス条項が該当するサードパーティ条項よりお客様に厳格な制約を課す場合に限られます。

次の規定は、H.264（AVC）コーデックが製品と共に配布される場合のみ適用されます。本製品は、AVC 特許ポートフォリオライセンスにもとづき、消費者の個人的利用またはその他報酬の受領が生じない用途のために、(i)AVC 標準に準拠してビデオをエンコードすること（以下、"AVC ビデオ"）、および/または（ii）消費者が個人的行為としてエンコードした AVC ビデオまたは AVC ビデオ提供のライセンスを受けたビデオプロバイダから入手した AVC ビデオをデコードすることを目的として、ライセンス許諾されるものです。いかなるライセンスも供与または黙認されません。 詳細については、MPEG LA, L.L.C.： HTTP://WWW.MPEGLA.COM を参照してください。

サービスプロバイダ

次の規定は、AVAYA チャネルパートナーによる AVAYA 製品またはサービスのホスティングに適用されます。 製品またはホストサービスでは、サードパーティコンポーネントを使用する場合がありますが、こうしたコンポーネントにはサードパーティの契約条項が適用され、サービスプロバイダはサードパーティのサプライヤから直接、ライセンスを別途取得する必要があります。AVAYA チャネルパートナーによる AVAYA 製品のホスティングは、AVAYA によって書面で承認される必要があります。ホスト製品にサードパーティのソフトウェア（MICROSOFT のソフトウェアやコーデックを含みますが限定されません）が含まれているか組み込まれている場合、AVAYA チャネルパートナーは、自己の費用負担により、必要なライセンス契約を該当するサードパーティサプライヤから別途取得する必要があります。

コーデックについて、Avaya のチャネルパートナーが H.264 または H.265 コーデックを使用する製品をホスティングしている場合、当該パートナーは、自己がすべての関連手数料およびロイヤリティに責任を負うことを認識し、同意します。 H.264（AVC）コーデックは、AVC 特許ポートフォリオライセンスにもとづき、消費者の個人的利用またはその他報酬の受領が生じない用途のために、(I) AVC 標準に準拠してビデオをエンコードすること (以下、"AVC ビデオ")、および/または (II) 消費者が個人的行為としてエンコードした AVC ビデオまたは AVC ビデオ提供のライセンスを受けたビデオプロバイダから入手した AVC ビデオをデコードすることを目的として、ライセンス許諾されるものです。 いかなるライセンスも供与または黙認されません。H.264（AVC）codec および H.265（HEVC）codec の詳細については、MPEG LA, L.L.C. から入手することができます。 HTTP://WWW.MPEGLA.COM を参照してください。

法令遵守

お客様は、Avaya 製品が使用される国または法域で適用される法律および規制（通話記録、データプライバシー、知的財産、営業秘密、不正、演奏権に関する法律および規制を含みますが、これらに限定されません）を遵守する自己の責任を認識し、これに同意します。

不正利用を防止するために

"不正使用" とは、お客様の電話通信システムへの利用に際して正規の認可を受けていない当事者（例えば、貴社の従業員、エージェント、下請け業者、または貴社の代理人以外）が通信システムを不正に使用することを意味します。お客様のシステムに関連した不正利用のリスクがあるということ、さらに不正利用が行われた場合、お客様の通信サービスに対して相当額の追加請求が生じる結果になりますのでご注意ください。

Avaya 通信不正利用防止ライン

米国およびカナダに在住するお客様は、不正利用の被害にあっている疑いを抱き、技術的な支援またはサポートを必要とする場合、Technical Service Center Toll Fraud Intervention Hotline（Tel: +1-800-643-2353）へお電話でご連絡ください。その他のサポートの電話番号については、Avaya サポート Web サイト（https://support.avaya.com）または Avaya が指定する後継サイトをご覧ください。

セキュリティ脆弱性

Avaya のセキュリティサポートポリシーに関する情報は、https://support.avaya.com/security の「Security Policies and Support」セクションに記載されています。

Avaya 製品の疑わしいセキュリティ脆弱性は、Avaya 製品セキュリティサポートフロー（https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515）に従って処理されます。

ドキュメントのダウンロード

ドキュメントの最新版については、Avaya サポート Web サイト（https://support.avaya.com）または Avaya が指定する後継サイトをご覧ください。

Avaya サポートの連絡先

製品またはホステッドサービスの案内や記事を確認したり、Avaya 製品またはホステッドサービスに関する問題を報告したりするには、Avaya サポート Web サイト（https://support.avaya.com）を参照してください。サポートの電話番号およびお問い合わせ先については、Avaya サポート Web サイト（https://support.avaya.com）または Avaya が指定する後継サイトにアクセスし、ページの下までスクロールして、［Contact Avaya Support］を選択してください。

商標

本サイトおよび Avaya 提供の文書、ホステッドサービス、製品に表示されている商標、ロゴ、サービスマーク（以下、"マーク"）は、Avaya およびその関連会社、ライセンサー、サプライヤ、もしくはその他サードパーティの登録/未登録商標です。ユーザーは、Avaya またはマークを所有している可能性があるサードパーティの書面による事前の許可なく、これらのマークを使用することはできません。本サイト、ドキュメント、ホストサービス、および製品には、Avaya または該当するサードパーティの明確な同意なく、マークのライセンスまたは権利を黙示、禁反言などにより付与する内容は一切含まれないものとします。

Avaya は、Avaya Inc. の登録商標です。

Avaya 以外のすべての商標は、それぞれの所有者に所有権があります。

チャプター 1：はじめに

目的

このドキュメントの目的は Avaya Analytics™ の機能と使用方法に関する情報を提供することです。本ドキュメントでは、Avaya Oceana® コンタクトセンターのアクティビティに関する一連のヒストリカルレポートを作成する手順も記載しています。

このドキュメントは、Avaya Analytics™ を使用して、Avaya Oceana® のコンタクトセンターアクティビティのヒストリカルレポートを作成および表示したいユーザーを対象にしています。

このリリースの新機能

Avaya Analytics™ リリース 4.3 には次の機能があります。

多重性シナリオでのフォーカス中コンタクトとフォーカス外コンタクトの追跡のサポート

多重性シナリオでは、エージェントは複数のコンタクトで同時に作業できます。例えば、エージェントはコンタクトとの通話で会話したり、チャットで別のコンタクトに返信したり、同時にコンタクトへの電子メールの下書きを作成したりできます。Avaya Analytics™ では、エージェントがどのコンタクトにフォーカスしているかいつでも特定できます。「フォーカス中」と「フォーカス外」ステータスという用語は、これを区別するために使用されます。

Avaya Analytics™ レポートでは、エージェントが各インタラクションへのフォーカス時に費やした実際の時間を追跡することもできます。

アドホックメールの承認のサポート

Avaya Oceana® の電子メールの承認または拒否機能が強化され、エージェントが作成および送信するアドホックメールがサポートされます。エージェントがアドホックメールを作成して送信すると、電子メールルールに応じて次のように実行されます。

- アドホックメールは、Avaya Oceana® の電子メールの承認または拒否プロセスを通過します。
- 承認者がアドホックメールを承認すると、各受信者に転送されます。

Avaya Analytics™ は、アドホックメールの承認または拒否アクティビティを報告する 2 つの新しい測定値をサポートします。Avaya Analytics™ では、アドホックメールと電子メールの返信も区別されます。

チャプター 2：概要

Avaya Analytics™ の概要

Avaya Analytics™ は Avaya Oceana® からイベントを収集するマイクロサービスベースのレポートソリューションです。これらのイベントはコンタクトセンターの測定値に変換され、レポートデータベースに保存されます。これらの測定値をして、Avaya Oceana® の一連のヒストリカルレポートを作成できます。Avaya Analytics™ は、ヒストリカルインタラクションダッシュボードから Avaya Oceana® データを表示および分析可能なレポート作成プラットフォームです。

Avaya Analytics™ ではまた、リアルタイムダッシュボードの一連の測定値を使用して、主要なコンタクトセンター KPI をスーパーバイザとコンタクトセンターマネージャに表示できます。

Avaya Analytics™ の新しいインターフェイスでは次が可能です。

- コンタクトセンターの業務を合理化する
- 運用コストを削減する
- カスタマーサービスを充実させる
- インタラクションからインサイトを取得して、カスタマーエクスペリエンスとエージェントパフォーマンスを強化する
- Avaya Oceana® がサポートするインタラクションのタイプを分析する

Avaya Analytics™ は Avaya Common Services の採用によりインストールが簡素化されています。

ヒストリカルレポートの概要

ヒストリカルダッシュボードレポートには、さまざまなルーティングサービスグループのエージェントやルーティングサービスなど、コンタクトセンターのリソースのヒストリカルデータが表示されます。これらのレポートには、特定のインターバルでコンタクトセンターの稼働状況のクイックビューが表示されます。このレポートを参照として使用して、コンタクトセンターエージェントとスーパーバイザのこれまでの稼働状況を評価できます。このデータを利用すると、コンタクトセンターの進捗と稼働状況を時系列で把握でき、十分な情報を得た上で意思決定を下せます。

ヒストリカルレポートでは、インターバルベースの測定値を使用して、コンタクトセンターのスナップショットを表示します。インターバルベースの測定値を返す、すべてのヒストリカルサマリーおよびトレンドレポートには、そのインターバルでデータ集計が実行されるまでは、現行の 15 分間隔のデータは含まれません。デフォルトでは、レポートのキャッシュ設定は 15 分に設定されています。そのため、現行のインターバルのデータがレポートに表示されるまで、最大 30 分間待つ必要がある場合があります。

日間ロールアップヒストリカルレポートを使用すると、日間ロールアップデータに基づいて、週間、月間、または年間のレポートを生成できます。月間ロールアップヒストリカルレポートを使用すると、月間ロールアップデータに基づいて、月間、または年間のレポートを生成できます。

スーパーバイザとして、コールプロフィールレポートを使用して、割り当てられたルーティングサービスグループのルーティングサービスのコールパフォーマンスを確認できます。コールパフォーマンスを比較して、プロセスの改善を計画する必要があるかどうかを判断できます。

注：

これらのレポートのデータ保持期間は設定可能です。レポートの最大データ保持期間は次のようになります。

- インターバルベースデータでは 12 か月
- 日間ロールアップベースデータでは 60 か月
- 月間ロールアップベースデータでは 9999 か月

Avaya Analytics™ でヒストリカルレポートのルーティングサービスグループを設定できます。ルーティングサービスグループのデフォルト値は**オフ**です。ルーティングサービスグループの設定の詳細については、『Maintaining and Troubleshooting Avaya Analytics for Avaya Oceana』ガイドの***Chapter 2: Maintaining Avaya Analytics using the Cluster Control Manager console（第 2 章：Cluster Control Manager コンソールを使用して Avaya Analytics を保守する）*** ***› Configuring Routing Service groups for Historical Reporting（ヒストリカルレポートのルーティングサービスグループを設定する）****のトピックを参照してください。*

ヒストリカルレポート作成では次の機能を提供します。

- 簡素化インターフェイスを通じてヒストリカルレポートを作成可能な Web ベースのレポート作成アプリケーション

  このインターフェイスを使用すると、コンタクトセンターの稼働状況を指定のレポート期間にわたり視覚化できます。インターフェイスではレポートの作成にかかわるユーザーエクスペリエンスが向上されています。
- コンタクトセンターの過去の稼働状況と、コンタクトセンター全体のカスタマーデータの統合
- 表、グラフィックス、すぐに使えるディスプレイの豊富なライブラリ
- 詳細レベルの情報へのドリルダウン機能
- フィルタリングオプション
- レポートを Excel、PDF 形式にエクスポートするオプション

  注：

  HTML データ形式は現在サポートされていません。
- レポートをスケジュールしてユーザー定義のインターバルで実行する機能
- 日間ロールアップおよび月間ロールアップデータに基づいて実行するレポートのスケジュール機能
- 計算測定値のオプション
- 希望タイムゾーンでデータを表示するタイムゾーンレポート作成機能
- 複数の既定レポート
- カスタムレポートの作成や、ビジネス要件に合わせたレポートの変更オプション
- 上級ユーザーがさまざまなデータソースからデータをインポートして、レポート、ドキュメント、ダッシュボードを作成して、インポートしたデータについてレポートするためのオプション。
- Web オブジェクトをエクスポートして、アップグレード中にカスタムレポートをアーカイブするためのオプション。

Avaya Analytics™ で利用可能なインターバルデータに基づくヒストリカルレポートは次になります。

- エージェント別アカウント
- ルーティングサービス別エージェント
- エージェント設定
- エージェントのログイン/ログアウトレポート
- 理由コード別エージェント受付不可時間
- エージェントパフォーマンスサマリー
- エージェントトレース
- コンタクトセンター
- エンゲージメント
- コンタクト詳細
- メッセージングエンゲージメントサマリー
- ルーティングサービス
- スーパーバイザ
- 時系列
- VDN

Avaya Analytics™ で利用可能な日間ロールアップに基づくヒストリカルレポートは次になります。

- 日間エージェント別アカウント
- 日間ルーティングサービス別エージェント
- 日間理由コード別エージェント受付不可時間
- 日間エージェントパフォーマンスサマリー
- 日間コンタクトセンター
- 日間ルーティングサービス
- 日間スーパーバイザアクティビティ
- 日間時系列
- 日間 VDN サマリー

Avaya Analytics™ で利用可能な月間ロールアップに基づくヒストリカルレポートは次になります。

- 月間エージェント別アカウント
- 月間ルーティングサービス別エージェント
- 月間理由コード別準備中エージェント
- 月間エージェントパフォーマンスサマリー
- 月間コンタクトセンター
- 月間ルーティングサービス
- 月間スーパーバイザアクティビティ
- 月間時系列
- 月間 VDN

スーパーバイザはコールプロフィールレポートと拡張コールプロフィールレポートを使用して、応答通話と放棄通話の数を表示できます。コールプロフィールレポートと拡張コールプロフィールレポートは次のとおりです。

- 放棄コールプロフィール
- 応答コールプロフィール
- アクティブ時間コールプロフィール

- キュー待機中コールプロフィール

Avaya Analytics™ で利用できる測定値、データ、レポートの詳細については、Avaya サポート Web サイト（https://support.avaya.com）から入手可能な「*Avaya Analytics™ Data Dictionary*」を参照してください。

Avaya Analytics™ の概念

次の表には Avaya Analytics™ の概念が示されています。

概念	説明
レポート	特定のフォーマット済みデータセットをデータソースからリクエストします。 レポートは次の 2 つの部分から構成されます。 • レポートテンプレート：レポートの基礎となる構造です。 • レポート関連オブジェクト：テンプレートに配置されます。たとえば、属性、メトリック、フィルタ、プロンプトがあります。
ドキュメント	ドキュメントには、PowerPoint スライドに類似するフォーマットで組織のデータが表示されます。複数の画像・テキスト付きのグリッドとグラフのレポートを同時に見ることができます。高品質の Pixel Perfect™ ドキュメントには、経営陣への発表に最適なビジネスデータを表示できます。ドキュメントの例としては、スコアカードとドシエ、管理メトリックドキュメント、生産・運営ドキュメントがあります。 たとえば、販売メトリックドキュメントは出荷プロセスの異なる段階での販売取引や販売量の分析に役立ちます。ドキュメントには販売と配信プロセスが視覚的に表示されます。また、販売の好調や不振時の全体的な業績を測定する複数のメトリックも表示されます。このドキュメントを使用すると、照会からカスタマーへの商品配達まで、販売活動を総合的に把握できます。このデータを使って、販売組織の業績を測定する主要業績指標の分析もできます。
ドシエ	ドシエとはビジネスデータを対話式に表示・考察するドキュメントです。アクセス権限のあるユーザーは、次の目的でドシエを作成し、データの視覚的表示をドシエに追加できます。 • データを解釈しやすくする • データを操作して、表示する情報をカスタマイズする • データを複数の章やページに整理して、ドシエに論理的流れを作る ドシエでは法人情報をパーソナライズしたビューで表示できます。必要な権限がある場合に、事前設定されたドシエを表示したり、パーソナライズしたビューを作成したりできます。管理者特権を持つユーザーは、共通の役割や職務を持つユーザーグループの共有ドシエを作成できます。
属性	エージェント名などのプロパティを持つ要素です。
メトリック	データに関して実行される計算式の測定値です。配信されたコール数など数値を指定します。

概念	説明
フィルタ	Avaya Analytics™ が結果を表示する基準となるデフォルト条件です。
プロンプト	Avaya Analytics™ が結果を表示する基準となるユーザーが入力するフィルタの種類です。

ユーザーの役割

Avaya Analytics™ の定義済みユーザー権限を把握するには、次の表を利用してください。

役割	カスタマー	ベーシックユーザー	上級ユーザー
実行できる操作	• ドシエ、レポート、ドキュメントの実行。 • 並べ替え、ピボット、ドリル、エクスポートなどの、基本操作の実行。	• カスタマーに提供されるすべての機能。 • ドシエ、レポート、ドキュメントの新規作成。 • Avaya Analytics™ の定型レポートの変更・カスタマイズ。 • Excel ファイル、CSV ファイル、JSON ファイルなどのファイル形式でローカルマシンからデータにアクセスしてインポートする。	• ベーシックユーザーに提供されるすべての機能。 • REST API を使用した、外部データのプッシュ、データサブセットの抽出、データセットの作成。 • 広範なサードパーティデータベースからのデータへの接続やアクセス。
実行できない操作	• 新規ドシエ、レポート、ドキュメントの保存、設計。 • プロンプト、フィルタ、メトリックなどのオブジェクトの作成。	• プロンプトやフィルタなどのオブジェクトの作成。 • 属性やファクトなどのスキーマオブジェクトの作成。 • REST API の利用。例：API からプッシュされるデータへのアクセス。	• 属性、ファクト、ヒエラルキなどのスキーマオブジェクトの作成。

重要：

管理者ユーザーとしてレポートを実行しないでください。Avaya Analytics™ では、管理者は管理者ユーザープロフィールを使用して特定のレポートを作成することはできません。また、管理者ユーザーがこれらのレポートを作成する際に正確でない統計が表示されるレポートもあります。

レポートのサブスクリプション

Avaya Analytics™ にはヒストリカルレポートをフォローするオプションがあり、レポートの最新コピーを受信できます。

それ以降フォローレポートを受信しない日付を設定するには、フォロー設定ページで**詳細オプション**を展開し、**これ以降配信しない**オプションを選択して日付を設定します。

フォローレポートの配信通知を電子メールで受信するには、詳細オプションの下にある**配信通知**セクションで、**電子メールアドレスに通知を送信する**オプションを選択します。次に、**新しいアドレス**フィールドに電子メールアドレスを入力します。

次の表にはレポートのフォローのタイプを示します。

フォローのタイプ	説明
個人用ビュー	**マイフォロー**で指定した日時に生成されたレポートの個人用ビューを保存します。
履歴リスト	将来の参考用に保存されたレポートを含みます。 ［履歴リスト］を使って、生成済みレポートへのショートカットを作成したり、スケジュール済みレポートを表示したりできます。［履歴リスト］をフォローすると、特定のレポートの［履歴リスト］メッセージが作成されます。フォロー後、［履歴リスト］フォルダの［履歴リスト]メッセージからレポートを取得できます。 ［履歴リスト］フォルダにはすべての担当プロジェクトのメッセージが含まれます。管理者は、**ユーザーごとのメッセージ最大数**を設定して、このフォルダに含まれるメッセージの数を管理します。 たとえば、最大数を 40 に設定して、プロジェクト A に 10 件、プロジェクト B に 15 件のメッセージがあるとすると、プロジェクト C のメッセージは最大 15 件になります。 最大数に達した場合、進行中のプロジェクトの中で最も古いメッセージが自動的に削除されます。
キャッシュの更新	特定のレポートのキャッシュを更新します。たとえば、システムに標準的な週次、月次、年次レポートがあるとします。これらのレポートに頻繁にアクセスする場合、キャッシュに保存されている必要があります。表が更新されるたびに、キャッシュも適宜更新される必要があります。基礎データが変更されない限り、キャッシュの更新は必要でないため、キャッシュの更新のフォロー機能はイベントが発生した場合に更新が必要なスケジュールによく使われます。

フォローのタイプ	説明
電子メール	指定の電子メールアドレスにフォローしているレポートが送信されます。
ファイル	フォローしているレポートを Excel または PDF ファイル形式でネットワーク上の指定のディスクロケーションに保存します。
FTP	フォローしているレポートを選択したファイル形式で FTP サーバーのロケーションに保存します。ファイル形式はカンマ区切り値（CSV）、PDF、HTML、MS Excel、プレーンテキストから選択します。
印刷	フォローしているレポートを指定のプリンタで印刷します。

チャプター 3：基本的な操作

Avaya Analytics™ にログオンする

このタスクについて

この手順に従って、サポートされたブラウザを使用して Avaya Analytics™ インターフェイスにログオンします。セキュアな接続を確保するために常に HTTPS を使用します。

サポートされたブラウザのリストについては、『*Avaya Oceana® ソリューションの説明*』ドキュメントを参照してください。

前提条件

『*Maintaining and Troubleshooting Avaya Analytics™*』で説明している次の手順を行ってください。

- ヒストリカルレポートのローカルユーザーを作成する
- グループにローカルユーザーを追加する
- グループからローカルユーザーを削除する

手順

1. ブラウザのアドレスバーに、次の URL を入力します。

   https://<*FQDN*>/AvayaAnalytics/servlet/AnalyticsWeb

   この URL で、<*FQDN*> を展開中に設定したクラスタの FQDN と置き換えます。
2. **標準**を選択してローカルユーザーとしてログオンするか、**LDAP 認証**を選択して LDAP ユーザーとしてログオンします。
3. **ユーザー名**フィールドに、ユーザー名を入力します。
4. **パスワード**フィールドに、パスワードを入力します。
5. **ログイン**をクリックします。
   Avaya Analytics™ にプロジェクトページが表示されます。
6. プロジェクトを選択します。
   Avaya Analytics™ にホームページが表示されます。

Avaya Analytics™ ホームページフィールドの説明

次の表には Avaya Analytics™ ホームページで使用可能なフィールドとボタンが示されています。

名	説明
共有レポート	定型レポートやドキュメントを含む公開フォルダ。このフォルダのコンテンツはユーザー役割にかかわらずすべてのユーザーが使用できます。
マイレポート	ユーザーが作成したレポートを含む個人的なフォルダです。
履歴リスト	過去に実行しスケジュールが設定されたレポートを含むフォルダです。

名	説明
マイフォロー	レポートのフォロー状況を表示・管理できるフォルダです。
ドシエの作成	ドシエを作成するボタンです。
外部データの追加	データを外部ソースからインポートするためのボタンです。
レポートの作成	最初からあるいはテンプレートからグリッドまたはグラフレポートを作成するためのボタンです。
ドキュメントの作成	PowerPoint スライドに類似するフォーマットで組織のデータが表示されるドキュメントを作成するためのボタンです。
フィルタの作成	クエリが返すデータを制限するフィルタを作成するためのボタンです。
プロンプトの作成	レポートのコンテンツを定義するフィルタを作成するためのボタンです。
メトリックの作成	データの分析メトリックを作成するためのボタンです。
カスタムグループの作成	セグメントデータにカスタムグループを作成するためのボタンです。

重要：

役割に基づきユーザーが使用可能なフィールドとボタンです。ユーザー役割の詳細については、「ユーザーの役割 (10 ページ)」を参照してください。

共有レポートページのフィールドの説明

次の表には共有レポートページで使用可能なフォルダが一覧表示されています。

名	説明
カスタムレポート	すべてのユーザーがアクセスできるユーザー定義、カスタムのレポートまたはダッシュボードが含まれるフォルダ。
標準ヒストリカルレポート	Avaya Analytics™ の共有ヒストリカルレポートとドキュメントが含まれるフォルダ。

標準ヒストリカルレポートページのフィールドの説明

次の表には標準ヒストリカルレポートページで使用可能なフォルダとドキュメントが示されています。

名前	説明
日間	次の目的で使用可能な既定レポートがすべて含まれます。 • 各ドキュメントをカスタマイズする • 新しいドキュメントとドシエを作成する これらのレポートは、日間ロールアップデータテーブルに基づいています。
月間	次の目的で使用可能な既定レポートがすべて含まれます。 • 各ドキュメントをカスタマイズする • 新しいドキュメントとドシエを作成する これらのレポートは、月間ロールアップデータテーブルに基づいています。
レポート	次の目的で使用可能な既定レポートがすべて含まれます。 • 各ドキュメントをカスタマイズする • 新しいドキュメントとドシエを作成する これらのレポートは、インターバルデータテーブルに基づいています。
コールプロフィール（発信元）	次のコールプロフィール（発信元）レポートが含まれます。 • 放棄コールプロフィール • アクティブ時間コールプロフィール • 応答コールプロフィール • キュー待機中コールプロフィール
コールプロフィール（拡張）	次のコールプロフィール（拡張）レポートが含まれます。 • 放棄コールプロフィール • アクティブ時間コールプロフィール • 応答コールプロフィール • キュー待機中コールプロフィール
エージェント別アカウント	現行のインターバルの間にアカウントのコンタクトに対応したエージェントのサマリーを表示します。
ルーティングサービス別エージェント	現行のインターバルで、エージェントのルーティングサービスの使用状況を表示します。

名前	説明
エージェント設定	エージェントの情報とプロパティを表示します。
エージェントログイン/ログアウト	エージェントのログイン/ログアウト情報を表示します。 この情報には、ログイン/ログアウト時間、合計ログイン継続時間、レポート作成インターバルへのログイン時にエージェントに関連付けられている属性が含まれています。
理由コード別準備中エージェント	エージェントの AUX 状態に関連する理由コードを表示します。
エージェントパフォーマンスサマリー	現行のインターバルでチャネル別のエージェントの稼働状況と生産性を表示します。
コンタクトセンター	コンタクトセンターサイトのパフォーマンスサマリーを表示します。
コンタクト詳細レポート	セグメントの詳細、エンゲージメントのセグメント期間を表示します。
エンゲージメント	さまざまなパラメータでカスタマーエンゲージメントに関するデータを表示します。
メッセージングエンゲージメントレポート	さまざまなパラメータにわたりメッセージチャネルで発生したカスタマーエンゲージメントに関するデータを表示します。
ルーティングサービス	選択されたインターバルでルーティングサービスの全体的な稼働状況を表示します。
スーパーバイザ	現在のレポートインターバルに対するスーパーバイザのアクティビティの概要を表示します。
時系列	現行のインターバルで、各ルーティングサービスのエージェントのエンゲージメントを表示します。
VDN サマリー	カスタマーエクスペリエンスに関するルーティングポイントの全体的な稼働状況を表示します。

レポートページのフィールドの説明

次の表にはレポートページで使用可能なフォルダがリストされています。

名前	説明
エージェント別アカウント	現行のインターバルの間にアカウントのコンタクトに対応したエージェントのサマリーを表示します。
ルーティングサービス別エージェント	現行のインターバルで、エージェントのルーティングサービスの使用状況を表示します。
エージェント設定	エージェントの情報とプロパティを表示します。
エージェントログイン/ログアウト	エージェントのログイン/ログアウト情報を表示します。 この情報には、ログイン/ログアウト時間、合計ログイン継続時間、レポート作成インターバルへのログイン時にエージェントに関連付けられている属性が含まれています。
理由コード別準備中エージェント	エージェントの AUX 状態に関連する理由コードを表示します。
エージェントパフォーマンス	現行のインターバルでチャネル別のエージェントの稼働状況と効率性を表示します。 このレポートは次の 4 つのレポートで構成されています。 • **エージェントパフォーマンスサマリー**：現在のインターバルでチャネル別のエージェントの稼働状況と効率性を表示します。 • **上位 5 名と下位 5 名のエージェントのパフォーマンス**：現在のインターバルで上位 5 名と下位 5 名のエージェントのパフォーマンスサマリーを表示します。 • **エージェントの比較**：異なるエージェントの測定値での比較を表示します。 • **エージェントの動作**：アクティビティが処理されているエンゲージメントに関連付けられた個々のエージェントの動作の発生を表示します。
エージェントトレース	トレースされているエージェントのコールアクティビティ、状態の変更、イベントの発生時刻が表示されます。
放棄コールプロフィール	ルーティングサービスグループ内の各ルーティングサービスの放棄通話数を表示します。
アクティブ時間コールプロフィール	ルーティングサービスグループ内の各ルーティングサービスでコールがアクティブだった期間を表示します。
応答コールプロフィール	ルーティングサービスグループの各ルーティングサービスで応答されたコール数を表示します。
キュー待機中コールプロフィール	ルーティングサービスグループ内の各ルーティングサービスでキュー待機されたコール数を表示します。
コンタクトセンター	コンタクトセンターサイトのパフォーマンスサマリーを表示します。

名前	説明
コンタクト詳細	セグメントの詳細、エンゲージメントのセグメント期間、電子メールエンゲージメント数を表示します。
エンゲージメントレポート	さまざまなパラメータでカスタマーエンゲージメントに関するデータを表示します。
メッセージングエンゲージメントレポート	さまざまなパラメータにわたりメッセージチャネルで発生したカスタマーエンゲージメントに関するデータを表示します。
ルーティングサービス	選択されたインターバルでルーティングサービスの全体的な稼働状況を表示します。
スーパーバイザ	現在のレポートインターバルに対するスーパーバイザのアクティビティの概要を表示します。 このレポートは次の 3 つのレポートで構成されています。 • **スーパーバイザアクティビティ**：現在のレポート作成インターバルでスーパーバイザのアクティビティのサマリーを表示します。 • **監視下エージェントのアクティビティ**：現在のレポートインターバルで監視下エージェントとその動作状況の詳細を表示します。 • **監視下エージェントの比較**：現在のレポートインターバルで監視下エージェントの比較を表示します。
VDN	カスタマーエクスペリエンスに関するルーティングポイントの全体的な稼働状況を表示します。

日間ページフィールドの説明

次の表には日間ページで使用可能なフォルダとドキュメントを示します。

名前	説明
レポート	次の目的で使用可能な既定レポートがすべて含まれます。 • 各ドキュメントをカスタマイズする • 新しいドキュメントとドシエを作成する これらのレポートは、日間ロールアップデータに基づいています。
日間エージェント別アカウント	選択した期間の間にアカウントのコンタクトに対応したエージェントのサマリーを表示します。

名前	説明
日間ルーティングサービス別エージェント	選択した期間でエージェントが使用したルーティングサービスを表示します。
日間理由コード別準備中エージェント	エージェントの AUX 状態に関連する理由コードを表示します。
日間エージェントパフォーマンスサマリー	選択した期間でチャネル別のエージェントの稼働状況と効率性を表示します。
日間コンタクトセンター	コンタクトセンターサイトのパフォーマンスサマリーを表示します。
日間ルーティングサービス	選択した期間でルーティングサービスの全体的な稼働状況を表示します。
日間スーパーバイザ	選択したレポート期間でスーパーバイザのアクティビティの概要を表示します。
日間時系列	選択した期間で、各ルーティングサービスのエージェントのエンゲージメントを表示します。
日間 VDN サマリー	カスタマーエクスペリエンスに関するルーティングポイントの全体的な稼働状況を表示します。

レポートページのフィールドの説明

次の表には**日間**フォルダ内のレポートページで使用可能なフォルダがリストされています。

名前	説明
日間エージェント別アカウント	選択した期間の間にアカウントのコンタクトに対応したエージェントのサマリーを表示します。
日間ルーティングサービス別エージェント	選択した期間でエージェントが使用したルーティングサービスを表示します。
日間理由コード別エージェント受付不可時間	エージェントの AUX 状態に関連する理由コードを表示します。
日間エージェントパフォーマンスサマリー	選択した期間でチャネル別のエージェントの稼働状況と効率性を表示します。

名前	説明
日間コンタクトセンター	コンタクトセンターサイトのパフォーマンスサマリーを表示します。
日間ルーティング属性タイムライン	選択した期間のルーティング属性のタイムラインを表示します。
日間ルーティングサービス	選択した期間でルーティングサービスの全体的な稼働状況を表示します。
日間スーパーバイザアクティビティ	選択したレポート期間でスーパーバイザのアクティビティの概要を表示します。
日間スーパーバイザ	選択したレポート期間でスーパーバイザのアクティビティの概要を表示します。
日間時系列	選択した期間で、各ルーティングサービスのエージェントのエンゲージメントを表示します。
日間 VDN	カスタマーエクスペリエンスに関するルーティングポイントの全体的な稼働状況を表示します。

月間ページフィールドの説明

次の表に月間ページで使用可能なフォルダとドキュメントを示します。

名前	説明
レポート	次の目的で使用可能な既定レポートがすべて含まれます。 • 各ドキュメントをカスタマイズする • 新しいドキュメントとドシエを作成する これらのレポートは、月間ロールアップデータに基づいています。
月間エージェント別アカウント	選択した期間の間にアカウントのコンタクトに対応したエージェントのサマリーを表示します。
月間ルーティングサービス別エージェント	選択した期間でエージェントが使用したルーティングサービスを表示します。
月間理由コード別準備中エージェント	エージェントの AUX 状態に関連する理由コードを表示します。

名前	説明
月間エージェントパフォーマンスサマリー	選択した期間でチャネル別のエージェントの稼働状況と効率性を表示します。
月間コンタクトセンター	コンタクトセンターサイトのパフォーマンスサマリーを表示します。
月間ルーティングサービス	選択した期間でルーティングサービスの全体的な稼働状況を表示します。
月間スーパーバイザ	選択したレポート期間でスーパーバイザのアクティビティの概要を表示します。
月間時系列	選択した期間で、各ルーティングサービスのエージェントのエンゲージメントを表示します。
月間 VDN サマリー	カスタマーエクスペリエンスに関するルーティングポイントの全体的な稼働状況を表示します。

レポートページのフィールドの説明

次の表には**月間**フォルダ内のレポートページで使用可能なフォルダがリストされています。

名前	説明
月間エージェント別アカウント	選択した期間の間にアカウントのコンタクトに対応したエージェントのサマリーを表示します。
月間ルーティングサービス別エージェント	選択した期間でエージェントが使用したルーティングサービスを表示します。
月間エージェント比較	選択した期間のエージェントのパフォーマンスの比較を表示します。
月間理由コード別準備中エージェント	エージェントの AUX 状態に関連する理由コードを表示します。
月間エージェントパフォーマンスサマリー	選択した期間でチャネル別のエージェントの稼働状況と効率性を表示します。
月間コンタクトセンター	コンタクトセンターサイトのパフォーマンスサマリーを表示します。
月間ルーティング属性タイムライン	選択した期間のルーティング属性のタイムラインを表示します。

名前	説明
月間ルーティングサービス	選択した期間でルーティングサービスの全体的な稼働状況を表示します。
月間スーパーバイザアクティビティ	選択したレポート期間でスーパーバイザのアクティビティの概要を表示します。
月間スーパーバイザ	選択したレポート期間でスーパーバイザのアクティビティの概要を表示します。
月間 VDN	カスタマーエクスペリエンスに関するルーティングポイントの全体的な稼働状況を表示します。

コールプロフィールページのフィールドの説明

次の表にはコールプロフィールページで使用可能なコールプロフィールレポートがリストされています。

重要：

拡張コールプロフィールレポートには同じレポートがリストされますが、元のコールプロフィールレポートの制限事項は解決されます。

名	説明
放棄コールプロフィール	指定した期間でルーティングサービスの放棄コールのサマリーを表示します。
アクティブ時間コールプロフィール	指定した期間でルーティングサービスのアクティブな時間のコールのサマリーを表示します。
応答コールプロフィール	指定した期間でルーティングサービスの応答済みコールのサマリーを表示します。
キュー待機中コールプロフィール	指定した期間でルーティングサービスのキュー待機中コールのサマリーを表示します

デフォルトのランディングページを設定する

このタスクについて

Avaya Analytics™ にログオンすると、デフォルトでは管理者が設定した共通ランディングページが表示されます。この手順に従って、ユーザーアカウントのランディングページを、希望するページに設定します。

たとえば、**マイレポート**ページにデフォルト表示されるランディングページを管理者が設定している場合でも、**マイフォロー**または**履歴リスト**が表示されるように変更できます。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. ［ホーム］ページで、隅にあるユーザーアカウント名をクリックします。
3. **一般設定**をクリックします。
   Avaya Analytics™ にユーザー設定ページが表示されます。
4. **デフォルトの開始ページ**フィールドで、アカウントのランディングページに設定するオプションをドロップダウンリストから選択します。

   選択可能なオプションは管理者の設定に応じて異なります。
5. ドロップダウンリストから**現在のプロジェクト <プロジェクト名> に適用**を選択します。
6. **適用**をクリックします。
7. ログアウトしてから再度ログオンし、設定されたランディングページを表示します。

デフォルト言語を設定する

このタスクについて

この手順を使用して、Avaya Analytics™ でユーザーアカウントのデフォルト言語を設定します。

サポートされる言語：

- 中国語（簡体字）
- 中国語（繁体字）
- 英語
- フランス語
- ドイツ語
- イタリア語
- 日本語
- 韓国語
- ポルトガル語
- ロシア語
- スペイン語

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. ［ホーム］ページで、隅にあるユーザーアカウント名をクリックします。
3. **一般設定**をクリックします。
   Avaya Analytics™ にユーザー設定ページが表示されます。
4. **言語**フィールドで、使用する言語を選択します。
5. 詳細なオプションを設定するには、**詳細オプションを表示**をクリックして、入力データを選択します。
6. ドロップダウンリストから**現在のプロジェクト <プロジェクト名> に適用**を選択します。
7. **適用**をクリックします。
8. ログアウトしてから再度ログオンし、設定された言語を確認します。

デフォルトタイムゾーンを設定する

このタスクについて

この手順に従って、ユーザーアカウントのデフォルトのタイムゾーンを設定します。

> **注：**
>
> このタイムゾーンは、ヒストリカルレポートインターフェイスで使用し、レポートデータでは使用しません。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. ［ホーム］ページで、隅にあるユーザーアカウント名をクリックします。
3. **一般設定**をクリックします。
   Avaya Analytics™ にユーザー設定ページが表示されます。
4. **タイムゾーン**フィールドで、タイムゾーンを選択します。
5. ドロップダウンリストから**現在のプロジェクト <プロジェクト名> に適用**を選択します。
6. **適用**をクリックします。
7. ログアウトしてから再度ログオンし、設定されたタイムゾーンを確認します。

グリッドの列と行の数を設定する

このタスクについて

一度にレポートに表示される行または列の数を制限できます。増分取得アイコンを使用して、追加データを表示できます。行の両方のデフォルト値は 50 で、列のデフォルト値は 10 です。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. ［ホーム］ページで、隅にあるユーザーアカウント名をクリックします。
3. **一般設定**をクリックします。
   Avaya Analytics™ にユーザー設定ページが表示されます。
4. ナビゲーションペインで、**グリッド表示**をクリックします。
   Avaya Analytics™ にグリッド表示コンテンツペインが表示されます。
5. **グリッドの最大列数**フィールドで、要件に応じて値を変更します。
   このフィールドで設定できる最大値は 200 です。
6. **グリッドの最大行数**フィールドで、要件に応じて値を変更します。
   このフィールドで設定できる最大値は 200 です。
7. **ページごとに自動**チェックボックスをクリアします。
8. **適用**をクリックします。
9. ログアウトしてから再度ログインし、設定された列と行の数を確認します。
10. **(オプション)** デフォルトのオプションをリセットするには、**設定初期化**をクリックします。

電子メールアドレスを設定する

このタスクについて

この手順に従って、Avaya Analytics™ で電子メールアドレスを設定します。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. ［ホーム］ページで、隅にあるユーザーアカウント名をクリックします。
3. **一般設定**をクリックします。
   Avaya Analytics™ にユーザー設定ページが表示されます。
4. 左側のナビゲーションパネルの**基本設定**メニューで、**電子メールアドレス**をクリックします。
5. ［電子メールアドレス］ページで、**新しいアドレスの追加**をクリックします。
6. **アドレス名**と**物理アドレス**フィールドにそれぞれ名前と電子メールアドレスを入力します。
7. **デバイス**リストからデバイスを選択します。

   デフォルト値は Generic email です。
8. **保存**をクリックしてこの電子メールアドレスを保存するか、**キャンセル**をクリックして操作をキャンセルします。
9. 既存の電子メールアドレスを編集または削除するには、電子メールアドレスに対応する**編集/削除**をクリックします。
10. デフォルトの電子メールアドレスを設定するには、**デフォルト**の列で、電子メールアドレスに対応するオプションを選択して、**新規デフォルトの設定**をクリックします。
    Avaya Analytics™ に個人設定が保存されます。

ユーザーのパスワードを変更する

このタスクについて

ユーザーは Avaya Analytics™ へのログイン後、［基本設定］セクションでパスワードを変更できます。この手順に従って、ユーザーアカウントのパスワードを変更します。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. ［ホーム］ページで、隅にあるユーザーアカウント名をクリックします。
3. **一般設定**をクリックします。
   Avaya Analytics™ にユーザー設定ページが表示されます。
4. 左側のパネルの**基本設定**で、**パスワードの変更**をクリックします。
5. **古いパスワード**フィールドに既存のパスワードを入力します。
6. 新規パスワードを**新規パスワード**および**新規パスワードの確認**フィールドに入力します。
7. **パスワードの変更**をクリックします。
8. ログアウトして、新しいパスワードを使用して再度ログインします。

チャプター 4：リアルタイムレポート

リアルタイムレポートの概要

Avaya Oceana® では、スーパーバイザレポート作成ダッシュボードでリアルタイムレポート作成機能を利用できます。スーパーバイザは Avaya Workspaces を使用して、リアルタイムレポート作成ダッシュボードを実行し、コンタクトセンターとリソースの最新の統計を監視できます。スーパーバイザレポート作成ダッシュボードを使用することで、コールアクティビティの変化をリアルタイムに表示できます。Avaya Analytics™ には、リアルタイムのダッシュボードデータが表示されます。スーパーバイザレポート作成ダッシュボードの使用方法の詳細については、『*Using Avaya Oceana® 用 Avaya Workspaces*』を参照してください。

Avaya Analytics™ で利用できるリアルタイムの測定値、データ、レポートの詳細については、Avaya サポート Web サイト（https://support.avaya.com）から入手可能な「*Avaya Analytics™ Data Dictionary*」を参照してください。

チャプター 5：ヒストリカルレポートを管理する

ヒストリカルレポートの概要

ヒストリカルダッシュボードレポートには、さまざまなルーティングサービスグループのエージェントやルーティングサービスなど、コンタクトセンターのリソースのヒストリカルデータが表示されます。これらのレポートには、特定のインターバルでコンタクトセンターの稼働状況のクイックビューが表示されます。このレポートを参照として使用して、コンタクトセンターエージェントとスーパーバイザのこれまでの稼働状況を評価できます。このデータを利用すると、コンタクトセンターの進捗と稼働状況を時系列で把握でき、十分な情報を得た上で意思決定を下せます。

ヒストリカルレポートでは、インターバルベースの測定値を使用して、コンタクトセンターのスナップショットを表示します。インターバルベースの測定値を返す、すべてのヒストリカルサマリーおよびトレンドレポートには、そのインターバルでデータ集計が実行されるまでは、現行の 15 分間隔のデータは含まれません。デフォルトでは、レポートのキャッシュ設定は 15 分に設定されています。そのため、現行のインターバルのデータがレポートに表示されるまで、最大 30 分間待つ必要がある場合があります。

日間ロールアップヒストリカルレポートを使用すると、日間ロールアップデータに基づいて、週間、月間、または年間のレポートを生成できます。月間ロールアップヒストリカルレポートを使用すると、月間ロールアップデータに基づいて、月間、または年間のレポートを生成できます。

スーパーバイザとして、コールプロフィールレポートを使用して、割り当てられたルーティングサービスグループのルーティングサービスのコールパフォーマンスを確認できます。コールパフォーマンスを比較して、プロセスの改善を計画する必要があるかどうかを判断できます。

注：

これらのレポートのデータ保持期間は設定可能です。レポートの最大データ保持期間は次のようになります。

- インターバルベースデータでは 12 か月
- 日間ロールアップベースデータでは 60 か月
- 月間ロールアップベースデータでは 9999 か月

Avaya Analytics™ でヒストリカルレポートのルーティングサービスグループを設定できます。ルーティングサービスグループのデフォルト値は**オフ**です。ルーティングサービスグループの設定の詳細については、『Maintaining and Troubleshooting Avaya Analytics for Avaya Oceana』ガイドの***Chapter 2: Maintaining Avaya Analytics using the Cluster Control Manager console（第 2 章：Cluster Control Manager コンソールを使用して Avaya Analytics を保守する）› Configuring Routing Service groups for Historical Reporting（ヒストリカルレポートのルーティングサービスグループを設定する）***のトピックを参照してください。

ヒストリカルレポート作成では次の機能を提供します。

このドキュメントに関するお問い合わせ先：

- 簡素化インターフェイスを通じてヒストリカルレポートを作成可能な Web ベースのレポート作成アプリケーション

  このインターフェイスを使用すると、コンタクトセンターの稼働状況を指定のレポート期間にわたり視覚化できます。インターフェイスではレポートの作成にかかわるユーザーエクスペリエンスが向上されています。
- コンタクトセンターの過去の稼働状況と、コンタクトセンター全体のカスタマーデータの統合
- 表、グラフィックス、すぐに使えるディスプレイの豊富なライブラリ
- 詳細レベルの情報へのドリルダウン機能
- フィルタリングオプション
- レポートを Excel、PDF 形式にエクスポートするオプション

> **注：**
>
> HTML データ形式は現在サポートされていません。

- レポートをスケジュールしてユーザー定義のインターバルで実行する機能
- 日間ロールアップおよび月間ロールアップデータに基づいて実行するレポートのスケジュール機能
- 計算測定値のオプション
- 希望タイムゾーンでデータを表示するタイムゾーンレポート作成機能
- 複数の既定レポート
- カスタムレポートの作成や、ビジネス要件に合わせたレポートの変更オプション
- 上級ユーザーがさまざまなデータソースからデータをインポートして、レポート、ドキュメント、ダッシュボードを作成して、インポートしたデータについてレポートするためのオプション。
- Web オブジェクトをエクスポートして、アップグレード中にカスタムレポートをアーカイブするためのオプション。

Avaya Analytics™ で利用可能なインターバルデータに基づくヒストリカルレポートは次になります。

- エージェント別アカウント
- ルーティングサービス別エージェント
- エージェント設定
- エージェントのログイン/ログアウトレポート
- 理由コード別エージェント受付不可時間
- エージェントパフォーマンスサマリー
- エージェントトレース
- コンタクトセンター
- エンゲージメント
- コンタクト詳細
- メッセージングエンゲージメントサマリー
- ルーティングサービス
- スーパーバイザ
- 時系列
- VDN

Avaya Analytics™ で利用可能な日間ロールアップに基づくヒストリカルレポートは次になります。

- 日間エージェント別アカウント
- 日間ルーティングサービス別エージェント
- 日間理由コード別エージェント受付不可時間
- 日間エージェントパフォーマンスサマリー
- 日間コンタクトセンター
- 日間ルーティングサービス
- 日間スーパーバイザアクティビティ
- 日間時系列
- 日間 VDN サマリー

Avaya Analytics™ で利用可能な月間ロールアップに基づくヒストリカルレポートは次になります。

- 月間エージェント別アカウント
- 月間ルーティングサービス別エージェント
- 月間理由コード別準備中エージェント
- 月間エージェントパフォーマンスサマリー
- 月間コンタクトセンター
- 月間ルーティングサービス
- 月間スーパーバイザアクティビティ
- 月間時系列
- 月間 VDN

スーパーバイザはコールプロフィールレポートと拡張コールプロフィールレポートを使用して、応答通話と放棄通話の数を表示できます。コールプロフィールレポートと拡張コールプロフィールレポートは次のとおりです。

- 放棄コールプロフィール
- 応答コールプロフィール
- アクティブ時間コールプロフィール
- キュー待機中コールプロフィール

Avaya Analytics™ で利用できる測定値、データ、レポートの詳細については、Avaya サポート Web サイト（https://support.avaya.com）から入手可能な「*Avaya Analytics™ Data Dictionary*」を参照してください。

プロンプト

Avaya Analytics™ では、上級ユーザーはドキュメントまたはレポートに次の属性を適用するためにプロンプトを作成できます。

- フィルタ条件
- カスタムグループ
- メトリック

これらのプロンプトは、作成したレポートでこれらのプロンプトを使用できる標準ユーザーの共有プロンプトとして使用できます。プロンプトに値を指定した後に、ドキュメントまたはレポートを実行すると、Avaya Analytics™ は指定した値に基づいてデータを返します。プロンプトで検索オブジェクトを使用することもできます。検索オブジェクトは、レポートにアクセスした瞬間に特

定のオブジェクトを検索して表示します。プロジェクトの最新のヒエラルキ、属性、メトリック、その他のオブジェクトから回答を選択できます。

Avaya Analytics™ には、次のようなさまざまなプロンプトがあります。

- ヒエラルキ資格プロンプト：特定のヒエラルキ、プロジェクトのヒエラルキ、検索オブジェクトによって返される特定のヒエラルキの属性と属性エレメントを使用して、カスタマイズレポートフィルタを作成します。
- 属性資格プロンプトを使用して、属性の ID、説明、他のフォームで資格を限定できます。
- 属性エレメントリスト：エレメントのリストから選択します。このプロンプトを使用して、フィルタで定義された条件に基づいて、属性エレメントの特定のリストを表示するフィルタを作成できます。
- メトリック資格プロンプト：レポートの 1 つ以上の特定のメトリックに基づいて、レポートのデータをフィルタする方法を指定します。
- オブジェクトプロンプト：レポートに含める属性、メトリック、フィルタなどの 1 つ以上のオブジェクトを選択します。
- 値プロンプト：日付や特定のテキスト文字列などの単一の値を選択し、その選択に基づいてレポートデータをフィルタリングします。

重要：

プロンプトを最大限に活用するには、ユーザーが回答している質問が明確になるように、プロンプトに分かりやすい説明を入れます。

注：

標準レポートでは、右ペインのメニューから**再プロンプト**オプションを使用して、時間またはグループをリセットできます。レポートはエラーなしで表示されます。ただし、ドリルダウンレポートで再プロンプトを作成することはできません。これを試みると、Avaya Analytics™ にタイムアウトエラーが表示されます。

次の手順を使用して、Avaya Analytics™ でさまざまなプロンプトを作成し、それぞれのプロンプトを作成するタイミングを理解します。

ヒエラルキ資格プロンプトの作成

このタスクについて

ヒエラルキ資格プロンプトを使用すると、次の属性および属性エレメントを使用して、カスタマイズレポートフィルタを作成できます。

- 特定のヒエラルキ

  たとえば、エージェントグループヒエラルキから特定のスキルを持つエージェントを選択できます。
- プロジェクト内のすべてのヒエラルキ

  たとえば、エージェントグループヒエラルキから別のスキルを持つエージェントを選択できます。
- 検索オブジェクトによって返される特定のヒエラルキ

注：

レポートまたはドキュメントの実行中、ヒエラルキまたは段階別のプロンプトは、**選択済み**リストから移動した後も、**使用可能**リストに残されます。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. **作成 › 新規プロンプト › ヒエラルキ資格プロンプト**の順にクリックします。
3. **定義**タブの**ランタイムで使用可能なヒエラルキ数の削減**エリアで以下のいずれかを選択します。
   - **すべてのヒエラルキ**：すべてのヒエラルキを選択します。
   - **ヒエラルキを選択**：リストからヒエラルキを選択するには、**ヒエラルキを選択**をクリックし、使用可能リストからヒエラルキを選択して、**OK**をクリックします。
   - **ヒエラルキの既定リストを使用**：必要なヒエラルキを既定リストに追加するには、**追加**をクリックし、必要なヒエラルキを使用可能リストから選択済みリストに移動して、**OK**をクリックします。
   - **検索オブジェクトの結果を使用**：検索オブジェクトの結果を使用してヒエラルキを選択するには、**検索を選択**をクリックします。
4. **全般**タブで次の設定を行います。
   a. **タイトル**フィールドにタイトルを入力します。
   b. **指示**フィールドにヒエラルキ資格プロンプトの指示を入力します。
   c. ユーザーによる入力が必須の場合は、**プロンプトによる回答が必要**チェックボックスをオンにします。
   d. 資格数の下限を定義するには、**資格の最小数**チェックボックスを選択して、最小の数を入力します。
   e. 資格数の上限を定義するには、**資格の最大数**チェックボックスを選択して、最大の数を入力します。
   f. 特定の回答をデフォルトのプロンプトとして保存するには、**個人用回答許可**フィールドで**シングル**または**複数**をクリックします。

   シングルを選択した場合、1 つの個人用プロンプトの回答を保存できます。

   複数を選択したい場合、さまざまな状況の複数の回答を保存できます。
5. **スタイル**タブで、必要なスタイル仕様を選択します。
6. **資格**タブで必要な式と条件を選択します。
7. **保存**アイコンをクリックします。
   名前を付けて保存ダイアログボックスが開きます。
8. **名前**フィールドに、プロンプトの名前を入力します。
9. **説明**フィールドに、プロンプトの説明を入力します。
10. 適切なロケーションに移動し、**OK**をクリックします。

属性資格プロンプトを作成する

このタスクについて

属性資格プロンプトを使用して、属性の ID、説明、他のフォームで資格を限定できます。特定の属性フォームでプロンプトを表示したい場合は、属性の資格プロンプトを使用できます。たとえば、レポートにチャネル属性が含まれている場合、音声、メッセージ、チャットなどのチャネル属性から属性エレメントを選択するように求める属性の資格プロンプトを作成できます。

注：

このプロンプトは、ユーザーが回答を選択する属性エレメントが少ないため、ヒエラルキ資格プロンプトよりも制限が厳しくなっています。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. **作成 › 新規プロンプト › 属性資格プロンプト**の順にクリックします。
3. **定義**タブで、次のいずれかを選択します。
   a. **属性を選択**：リストから属性を選択するには、**属性を選択**をクリックし、属性を選択して、**OK**をクリックします。
   b. **属性の既定リストを使用**：必要な属性を既定リストに追加するには、**追加**をクリックし、必要な属性を使用可能なリストから選択したリストに移動して、**OK**をクリックします。
   c. **検索オブジェクト結果を使用**：検索オブジェクトの結果を使用して属性を選択するには、**検索を選択**をクリックします。
4. **全般**タブで次の設定を行います。
   a. **タイトル**フィールドにタイトルを入力します。
   b. **指示**フィールドに属性の資格向けの指示を入力します。
   c. ユーザーによる入力が必須の場合は、**プロンプトによる回答が必要**チェックボックスをオンにします。
   d. 資格の最小数を定義するには、**資格の最小数**チェックボックスをオンにして、最小数を入力します。
   e. 資格の最大数を定義するには、**資格の最大数**チェックボックスをオンにして、最大数を入力します。
   f. 特定の回答をデフォルトのプロンプトとして保存するには、**個人用回答許可**フィールドで**シングル**または**複数**をクリックします。

   シングルを選択した場合、1 つの個人用プロンプトの回答を保存できます。

   複数を選択したい場合、さまざまな状況の複数の回答を保存できます。
5. **スタイル**タブで、必要なスタイル仕様を選択します。
6. **資格**タブで必要な式と条件を選択します。
7. **保存**アイコンをクリックします。
   名前を付けて保存ダイアログボックスが開きます。
8. **名前**フィールドに、プロンプトの名前を入力します。

9. **説明**フィールドに、プロンプトの説明を入力します。
10. 適切なロケーションに移動し、**OK**をクリックします。

属性エレメントリストを作成する

このタスクについて

属性エレメントリストプロンプトを使用すると、エレメントのリストから選択できます。回答を選択するための属性エレメントの数は限られているため、このプロンプトはフィルタ定義プロンプトの中で最も制限されています。たとえば、月のエレメントのリストを選択するプロンプトを定義できます。

重要：

- 属性の資格プロンプトを使用して、単一の属性の属性エレメントのリストからプロンプトの回答を選択します。
- 属性エレメントリストを使用して、特定の属性エレメントの限定されたリストからプロンプトの回答を選択します。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. **作成 › 新規プロンプト › 属性エレメントリスト**の順にクリックします。
3. **定義**タブで次の操作を実行します。
   a. **属性の指定**：属性を指定するには、**属性を選択**をクリックし、リストから属性を選択して、**OK**をクリックします。
   b. **エレメントの定義**セクションで次のいずれかを選択します。
      - **すべてのエレメントのリスト（無制限）**：すべてのエレメントを選択します。
      - **エレメントの既定リストを使用**：使用する属性エレメントを既定リストに追加するには、**追加**をクリックして、使用するエレメントを使用可能リストから選択済みリストに移動して、**OK**をクリックします。
      - **フィルタを使用してエレメント数を削減**：フィルタを使用してエレメント数を制限するには、**フィルタを選択**をクリックします。
4. **全般**タブで次の設定を行います。
   a. **タイトル**フィールドにタイトルを入力します。
   b. **指示**フィールドにエレメント向けの指示を入力します。
   c. ユーザーによる入力が必須の場合は、**プロンプトによる回答が必要**チェックボックスをオンにします。
   d. 資格数の下限を定義するには、**回答の最小数**チェックボックスを選択して、最小の数を入力します。
   e. 資格数の上限を定義するには、**回答の最大数**チェックボックスを選択して、最大の数を入力します。
   f. デフォルトの回答を選択するには、**個人用回答許可**フィールドで**シングル**または**複数**をクリックします。

      シングルを選択した場合、1 つの個人用プロンプトの回答を保存できます。

複数を選択したい場合、さまざまな状況の複数の回答を保存できます。

5. **スタイル**タブで、必要なスタイル仕様を選択します。
6. **保存**アイコンをクリックします。
   名前を付けて保存ダイアログボックスが開きます。
7. **名前**フィールドに、プロンプトの名前を入力します。
8. **説明**フィールドに、プロンプトの説明を入力します。
9. 適切なロケーションに移動し、**OK**をクリックします。

メトリック資格プロンプトを作成する

このタスクについて

メトリック資格プロンプトを使用すると、1 つ以上のメトリックを限定して、メトリックに基づいてレポートデータをフィルタリングする方法を指定できます。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. **作成 › 新規プロンプト › メトリック資格プロンプト**の順にクリックします。
3. **定義**タブで**メトリックまたはメトリック検索オブジェクトを選択**するには、次のいずれかを選択します。
   a. **メトリックを選択**：メトリックをリストから選択するには、**メトリックを選択**をクリックし、使用可能リストからメトリックを選択して、**OK**をクリックします。
   b. **メトリックの既定リストを使用**：必要なメトリックを既定リストに追加するには、**追加**をクリックしてから、必要なメトリックを使用可能リストから選択済みリストに移動して、**OK** をクリックします。
   c. **検索オブジェクトの結果を使用**：検索オブジェクトの結果を使用してメトリックを選択するには、**検索を選択**をクリックします。
4. **全般**タブで次の設定を行います。
   a. **タイトル**フィールドにタイトルを入力します。
   b. **指示**フィールドにメトリック資格の指示を入力します。
   c. ユーザーによる入力が必須の場合は、**プロンプトによる回答が必要**チェックボックスをオンにします。
   d. 資格数の下限を定義するには、**資格の最小数**チェックボックスを選択して、最小の数を入力します。
   e. 資格数の上限を定義するには、**資格の最大数**チェックボックスを選択して、最大の数を入力します。
5. **スタイル**タブで、必要なスタイル仕様を選択します。
6. **資格**タブで必要な式と条件を選択します。
7. **保存**アイコンをクリックします。
   名前を付けて保存ダイアログボックスが開きます。
8. **名前**フィールドに、プロンプトの名前を入力します。
9. **説明**フィールドに、プロンプトの説明を入力します。
10. 適切なロケーションに移動し、**OK**をクリックします。

オブジェクトプロンプトの作成

このタスクについて

Avaya Analytics™ で、オブジェクトプロンプトを使用して、レポートに含める 1 つまたは複数のオブジェクトを選択できます。ここでのオブジェクトとは、属性、メトリック、フィルタを指します。フィルタのオプションから選択して、詳細な分析で重要となるフィルタを適用することもできます。たとえば、日、月、年の属性を表示するプロンプトを作成して、レポートの精度を指定できます。

重要：

- オブジェクトプロンプトを使用して、レポートにデータを追加します。
- 属性の資格プロンプトを使用して、単一の属性の属性エレメントのリストからプロンプトの回答を選択します。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. **作成 › 新規プロンプト › オブジェクトプロンプト**の順にクリックします。
3. **定義**タブの**表示オブジェクトリスト**セクションで次のいずれかを選択します。
   a. **オブジェクトの既定リストの使用**：必要なオブジェクトを既定リストに追加するには、**追加**をクリックしてから、必要なオブジェクトを使用可能リストから選択済みリストに移動して、**OK**をクリックします。
   b. **検索オブジェクトの結果を使用**：検索オブジェクトの結果を使用してオブジェクトを選択するには、**検索を選択**をクリックします。
4. **全般**タブで次の設定を行います。
   a. **タイトル**フィールドにタイトルを入力します。
   b. **指示**フィールドにオブジェクトプロンプト向けの指示を入力します。
   c. ユーザーによる入力が必須の場合は、**プロンプトによる回答が必要**チェックボックスをオンにします。
   d. 資格数の下限を定義するには、**回答の最小数**チェックボックスを選択して、最小の数を入力します。
   e. 資格数の上限を定義するには、**回答の最大数**チェックボックスを選択して、最大の数を入力します。
   f. デフォルトの個人用の回答を作成するには、**個人用回答許可**フィールドで**シングル**または**複数**をクリックします。

      シングルを選択した場合、1 つの個人用プロンプトの回答を保存できます。

      複数を選択したい場合、さまざまな状況の複数の回答を保存できます。
5. **スタイル**タブで、必要なスタイル仕様を選択します。
6. **保存**アイコンをクリックします。
   名前を付けて保存ダイアログボックスが開きます。
7. **名前**フィールドに、プロンプトの名前を入力します。
8. **説明**フィールドに、プロンプトの説明を入力します。

9. 適切なロケーションに移動し、**OK**をクリックします。

値プロンプトの作成

このタスクについて

値プロンプトを使用して、テキスト、日付、数字、その他の値のタイプを入力できます。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. **作成 › 新規プロンプト › 値プロンプト**の順にクリックします。
3. **定義**タブで、**値プロンプトの種類を選択**するには、次のいずれかを選択します。
   a. **日時プロンプト**
   b. **数値プロンプト**
   c. **テキストプロンプト**
   d. **Big Decimal プロンプト**
4. **全般**タブで次の設定を行います。
   a. **タイトル**フィールドにタイトルを入力します。
   b. **指示**フィールドにプロンプト向けの指示を入力します。
   c. ユーザーによる入力が必須の場合は、**プロンプトによる回答が必要**チェックボックスをオンにします。
   d. 回答の最小数を定義するには、次を行います。
      - 日付、時間、数字、大きな小数点プロンプトタイプの場合は、**最小値**チェックボックスをオンにして最小数を入力します。
      - テキストプロンプトタイプの場合は、**最小文字数**チェックボックスをオンにして最小数を入力します。
   e. 回答の最大数を定義するには、次を行います。
      - 日付、時間、数字、大きな小数点プロンプトタイプの場合は、**最大値**チェックボックスをオンにして最大数を入力します。
      - テキストプロンプトタイプの場合は、**最大文字数**チェックボックスをオンにして最大数を入力します。
5. **スタイル**タブで、必要なスタイル仕様を選択します。
6. **保存**アイコンをクリックします。
   名前を付けて保存ダイアログボックスが開きます。
7. **名前**フィールドに、プロンプトの名前を入力します。
8. **説明**フィールドに、プロンプトの説明を入力します。
9. 適切なロケーションに移動し、**OK**をクリックします。

属性とメトリックのフィルタを作成する

このタスクについて

Avaya Analytics™ で、上級ユーザーは次の手順に従って、属性とメトリックのフィルタを作成し、クエリが返すデータを制限できます。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. **作成 › 新規フィルタ**の順にクリックします。
3. 属性にフィルタを適用するには、次の操作を行います。
   a. ナビゲーションペインで、**属性**をクリックして、フィルタを作成する属性をダブルクリックします。
   b. 条件を限定するには、**条件**をクリックして、ドロップダウンから演算子を選択し、値または属性を入力して、**適用**をクリックします。
   c. リストにフィルタを適用するには、**選択**をクリックし、使用するパラメータを**使用可能**から**選択済み**リストに移動して、**適用**をクリックします。
4. メトリックにフィルタを適用するには、次の操作を行います。
   a. ナビゲーションペインで**メトリック**をクリックし、フィルタを作成するメトリックをダブルクリックします。
   b. ドロップダウンから演算子を選択し、値またはメトリックを入力して、**適用**をクリックします。
5. **保存**をクリックし、適切なロケーションに移動して、ファイルに名前を付け、**OK**をクリックします。

カスタムグループの作成

このタスクについて

Avaya Analytics™ では、上級ユーザーはカスタムグループを作成してデータをセグメント化できます。カスタムグループを作成するには、次の手順に従います。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. **作成 › 新規カスタムグループ**の順にクリックします。
   カスタムグループエディタページが開きます。
3. 新規カスタムグループの名前を入力するには、**ここにカスタムグループの名前を入力**をクリックします。
4. カスタムグループに説明を入力するには、**ここにカスタムグループの説明を入力**をクリックします。
5. エレメントを追加するには、次の操作を行います。
   a. **+ 新規カスタムグループエレメント**をクリックします。
      条件エディタウィンドウが開きます。
   b. **参照**をクリックします。必要な属性かメトリック、および条件を選択します。
   c. **OK**をクリックします。

   手順 5 を繰り返して、別のエレメントをカスタムグループに追加します。
6. **保存**をクリックします。

レポートの新規作成

このタスクについて

この手順に従って、特定のフォーマット済みデータセットをデータソースからリクエストできるように新しいレポートを作成します。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. **作成 › 新規レポート**の順にクリックします。
3. **空白のレポート**をクリックします。
   空のレポートが開きます。このレポートにさまざまなデータオブジェクトを配置してレポートを作成できます。
4. **すべてのオブジェクト**ドロップダウンから、［Avaya Analytics］を選択します。
5. **オブジェクト › Avaya Analytics**の順にクリックします。
6. 属性またはメトリックをレポートに追加するには、サブフォルダを展開してから、ダブルクリックするか、レポートにドラッグ & ドロップします。

   属性はレポートの行に、メトリックはレポートの列に配置されます。
7. レポートにフィルタを追加するには、**フィルタ**サブフォルダを展開してから、追加するフィルタを［レポートフィルタ］エリアにドラッグ & ドロップします。
8. レポートにプロンプトを追加するには、**プロンプト**サブフォルダを展開してから、追加するプロンプトを［レポートフィルタ］エリアにドラッグ & ドロップします。

   注：

   - 属性、フィルタ、プロンプト、メトリックについての詳細は『*Avaya Analytics™ データディクショナリ*』を参照してください。
   - 適合しないフォルダの属性やメトリックを使用してレポートを作成すると、互換性の問題が発生する場合があります。
9. ページ上部にある**レポートの実行**アイコンをクリックします。

   レポートの表示形式には、**グリッド**、**グラフ**、**グリッドとグラフ**ビューがあります。
10. **(オプション)** 他の属性、メトリック、プロンプト、フィルタをレポートに追加するには、**編集**をクリックしてデザインモードに戻り、変更を加えます。
11. **名前を付けて保存**をクリックします。
    ［名前を付けて保存］ダイアログボックスが開きます。
12. **保存先**フィールドでレポートを保存するロケーションを選択します。
13. **名前**フィールドにレポートの名前を入力します。
14. **説明**フィールドにレポートの説明を入力します。
15. **OK**をクリックします。
    Avaya Analytics™ に次のメッセージが表示されます。

    <レポート名> が正常に保存されました。
16. 必要性に応じて次のオプションのいずれかをクリックします。
    - **デザインモードに戻る**

このドキュメントに関するお問い合わせ先：

- **新規保存レポートを実行する**

> **注：**
>
> 新規作成されたレポートは他のドキュメントのデータセットとして使用できます。

新規ドキュメントの作成

このタスクについて

この手順に従って、Power Point のスライドの類似フォーマットで組織のデータを表示する新規ドキュメントを作成します。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. **作成 › 新規ドキュメント**の順にクリックします。
   Avaya Analytics™ にダッシュボードスタイルのテンプレートとドキュメントテンプレートが表示されます
3. 既定セクションで新しいドキュメントを選択するには、ダッシュボードスタイルのテンプレートのいずれかをクリックします。

   たとえば、2 つのタイトルと 2 つのコンテンツテンプレートを選択すると、Avaya Analytics™ はタイトル用とコンテンツ用の 4 つのパネルのテンプレートを作成します。
4. ［ドキュメントテンプレート］セクションで、**空白のドキュメント**をクリックします。
   Avaya Analytics™ がデザインモードでドキュメントを作成します。
5. 既存のドキュメントからレイアウトをインポートします。
6. データセットをドキュメントに追加します。
7. オブジェクトをドキュメントに追加します。
8. レポートをドキュメントに追加します。
9. **保存**アイコンをクリックします。
   名前を付けて保存ダイアログボックスが開きます。
10. **名前**フィールドにドキュメントの名前を入力します。
11. **説明**フィールドにドキュメントの説明を入力します。
12. 適切なロケーションに移動して、**OK**をクリックします。

ドキュメントにレイアウトをインポートする

このタスクについて

この手順に従って、既存のドキュメントからレイアウトをインポートします。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. **作成 › 新規ドキュメント**の順にクリックします。
3. **空白のドキュメント**をクリックします。
   新規ドキュメントがデザインモードで開きます。
4. **ツール › ドキュメントのインポート**の順にクリックします。

5. ドキュメントを参照して、レイアウトを使用するドキュメントを選択します。
6. **OK**をクリックします。
   選択したレイアウトをドキュメントに適用します。

ドキュメントにデータセットを追加する

このタスクについて

この手順に従って、データセットを空白のドキュメントに追加します。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. **作成 › 新規ドキュメント**の順にクリックします。
3. **空白のドキュメント**をクリックします。
   新規ドキュメントがデザインモードで開きます。
4. **データ › データセットの追加**の順にクリックします。
   データセットを選択ダイアログボックスが表示されます。
5. ボックスを参照して、データセットとして使用する必要のあるレポートを選択します。

   データセットは単一または複数選択できます。
6. 特定のデータセットを検索するには、**検索**フィールドに名前を入力します。
7. **OK**をクリックします。
   選択したデータセットとそのオブジェクトが**データセットオブジェクト**パネルに表示されます。

> **注：**
>
> 属性、フィルタ、プロンプト、メトリックについての詳細は『*Avaya Analytics™ データディクショナリ*』を参照してください。

ドキュメントにオブジェクトを追加する

このタスクについて

この手順に従って、データセットを空白のドキュメントに追加します。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. **作成 › 新規ドキュメント**の順にクリックします。
3. **空白のドキュメント**をクリックします。
   新規ドキュメントがデザインモードで開きます。
4. **ツール › ドキュメント構造**の順にクリックします。
5. **挿入**メニュータブをクリックします。
6. 必要なオブジェクトをクリックしてから、選択したオブジェクトを配置するセクションをクリックします。
7. 手順 6 を繰り返して、オブジェクトをドキュメントに追加します。
   ドキュメント構造パネルに選択したオブジェクトが表示されます。

ドキュメントにレポートを追加する

このタスクについて

この手順に従って、レポートをドキュメントに追加します。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. **作成 › 新規ドキュメント**の順にクリックします。
3. **空白のドキュメント**をクリックします。
   新規ドキュメントがデザインモードで開きます。
4. **ツール › ドキュメント構造**の順にクリックします。
5. **挿入**メニュータブをクリックします。
6. グリッドを作成するには、**グリッド**をクリックしてから、レポートを配置するセクションをクリックします。
7. グラフを作成するには、**グラフ**をポイントして、グラフの種類を選択します。
8. 空のグリッドまたはグラフにデータセットを追加します。

ドシエを作成する

このタスクについて

この手順を使用して、組織のコールプロフィール情報をインタラクティブに表示するドシエを作成します。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. **作成 › 新規ドシエ**の順にクリックします。
   作成されたドシエに単一の空白の視覚表示が表示されます。
3. 次のいずれかの方法でドシエにデータを追加できます。

   - **新規データ**：ローカルマシンからデータをインポートします。
   - **既存のデータ**：接続しているデータベースからデータセットを選択します。
   - **既存のオブジェクト**：接続環境で使用可能な属性とメトリックを使用して新規データセットを作成します。

   選択したデータはドシエにデータセットとして追加されます。
4. データの視覚的表示を追加するには、次の手順に従います。

   - 右側の選択可能なスタイルから追加するグラフスタイルをクリックします。
   - 表示の属性とメトリックをダブルクリックすると、選択したグラフスタイルを使ったデータを表示します。
   - 属性またはメトリックの値に基づき、グラフアイテムのサイズや色などの追加表示オプションを選択します。

5. **保存**をクリックします。

レポートレイアウトのカスタマイズ

このタスクについて

ビジネス要件に基づいてレポートやドキュメントのレイアウトをカスタマイズできます。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. ホームページのナビゲーションペインで、**共有レポート**をクリックします。
3. コンテンツペインで、**標準ヒストリカルレポート**をクリックします。
   Avaya Analytics™ に標準ヒストリカルレポートページが表示されます。
4. インターバルデータに基づくドキュメントでは、次を実行します。
   a. 該当するドキュメントをクリックします。

      利用可能なドキュメントのリストから適切なドキュメントを選択するには、「標準ヒストリカルレポートページのフィールドの説明 (15 ページ)」をご覧ください。
   b. 入力プロンプトで値を指定します。

      入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (47 ページ)」を参照してください。
5. 日間ロールアップデータに基づくドキュメントでは、次の操作を行います。
   a. **日間**をクリックします。
   b. ドキュメントを閉じます。

      利用可能なドキュメントのリストから適切なドキュメントを選択するには、「日間ページフィールドの説明 (18 ページ)」をご覧ください。
   c. 入力プロンプトで値を指定します。

      入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (54 ページ)」を参照してください。
6. 月間ロールアップデータに基づくドキュメントでは、次の操作を行います。
   a. **月間**をクリックします。
   b. ドキュメントを閉じます。

      利用可能なドキュメントのリストから適切なドキュメントを選択するには、「月間ページフィールドの説明 (20 ページ)」をご覧ください。
   c. 入力プロンプトで値を指定します。

      入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (58 ページ)」を参照してください。
7. **ドキュメントの実行**をクリックします。
   入力プロンプトで指定した値に基づいて、Avaya Analytics™ にレポートサマリーページが表示されます。
8. レポートページで、ハンバーガー型のアイコン（☰）をクリックして**編集**をクリックします。
   ドキュメント構造ページが開きます。このページの左のパネルでレポート構造の次の部分を編集します。

   - ページヘッダー
   - レイアウトヘッダー
   - 詳細ヘッダー

- 詳細
- 本文
- 詳細フッター
- レイアウトフッター
- ページフッター

9. ビジネス要件に基づいて、テキストボックス、レポートグラフィックス、ドロップダウン構造をドラッグ & ドロップしてレポートレイアウトをカスタマイズします。
10. 既存のドキュメントにメトリックや属性をさらに追加するには、属性またはメトリックを**データセットオブジェクト**フォルダからドキュメントのグリッドレポートにドラッグ & ドロップします。
11. メトリックまたは属性が現在のデータセットにない場合は、次の操作を行います。
    a. データセットの名前を右クリックして、**データセットの置換**をクリックします。
    Avaya Analytics™ に**データセットを選択**ダイアログボックスが表示されます。
    b. Avaya Analytics™ または外部ロケーションからのデータセットを選択します。
    c. **(オプション)** Avaya Analytics™ からのデータセットを選択するには、**以下からデータセットレポートを選択**ドロップダウンを選択して、必要なデータセットを選択します。
    d. **(オプション)** 外部ロケーションからのデータセットを選択するには、**外部データの追加**をクリックして、データセットを選択します。
    e. **OK**をクリックします。
    Avaya Analytics™ に**オブジェクトの置換**ダイアログボックスが表示されます。
    f. ドキュメントで現在使用されている属性またはメトリックを置き換えまたは削除します。
    g. **OK**をクリックします。
    h. 属性またはメトリックを**データセットオブジェクト**フォルダからドキュメントのグリッドレポートにドラッグ & ドロップします。
12. **ドキュメントホーム › 名前を付けて保存**の順にクリックします。
Avaya Analytics™ に名前を付けて保存ダイアログボックスが表示されます。
13. **保存先**フィールドで、**マイレポート**を選択します。
14. **名前**フィールドにレポートの名前を入力します。
15. **説明**フィールドに、レポートの簡単な説明を入力します。
16. **詳細**フィールドで、要件に基づいて次のいずれかのプロンプトを選択します。
    - **プロンプトを表示し、現在の回答をデフォルトの回答として使用する**
    - **プロンプトを表示するが、現在の回答を破棄する**
    - **プロンプトを表示せず、現在の回答をデフォルトの回答として使用する**
17. **OK**をクリックします。

既存の Avaya Analytics™ 定型ドキュメントの変更

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. ホームページのナビゲーションペインで、**共有レポート**をクリックします。
3. コンテンツペインで、**標準ヒストリカルレポート**をクリックします。

Avaya Analytics™ に標準ヒストリカルレポートページが表示されます。

4. インターバルデータに基づくドキュメントでは、次を実行します。
   a. 該当するドキュメントをクリックします。

      利用可能なドキュメントのリストから適切なドキュメントを選択するには、「標準ヒストリカルレポートページのフィールドの説明 (15 ページ)」をご覧ください。
   b. 入力プロンプトで値を指定します。

      入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (47 ページ)」を参照してください。

5. 日間ロールアップデータに基づくドキュメントでは、次の操作を行います。
   a. **日間**をクリックします。
   b. ドキュメントを閉じます。

      利用可能なドキュメントのリストから適切なドキュメントを選択するには、「日間ページフィールドの説明 (18 ページ)」をご覧ください。
   c. 入力プロンプトで値を指定します。

      入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (54 ページ)」を参照してください。

6. 月間ロールアップデータに基づくドキュメントでは、次の操作を行います。
   a. **月間**をクリックします。
   b. ドキュメントを閉じます。

      利用可能なドキュメントのリストから適切なドキュメントを選択するには、「月間ページフィールドの説明 (20 ページ)」をご覧ください。
   c. 入力プロンプトで値を指定します。

      入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (58 ページ)」を参照してください。

7. コールプロフィールレポートに基づくドシエでは、次の操作を行います。
   a. **コールプロフィール**をクリックします。
   b. 4 つのコールプロフィールレポートのいずれかをクリックします。

      - 放棄コールプロフィール
      - アクティブ時間コールプロフィール
      - 応答コールプロフィール
      - キュー待機中コールプロフィール

   c. 入力プロンプトで値を指定します。

      入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (68 ページ)」を参照してください。

8. **ドキュメントの実行**をクリックします。

   コールプロフィールレポートで作業している場合は、**ドシエの実行**をクリックします。

   入力プロンプトに基づいて Avaya Analytics™ にドキュメントが表示されます。
9. ［ドキュメント］ページで、ハンバーガー型のアイコン（☰）をクリックして**編集可能モードで実行**をクリックします。

コールプロフィールレポートで作業している場合は、左側のペインで、**クリックしてエディタパネルを開く**アイコンをクリックします。

10. ドキュメントを変更するには、左下のパネルで次のアクションを実行します。
    - **データセットオブジェクト**：属性、メトリックをドラッグ & ドロップして、ドキュメントのレイアウトを変更します。

      > **注：**
      >
      > 属性、フィルタ、プロンプト、メトリックについての詳細は『*Avaya Analytics™ Data Dictionary*』を参照してください。

    - **ドキュメント構造**：レポート構造のページヘッダー、レイアウトヘッダー、詳細ヘッダー、詳細、本文、詳細フッター、レイアウトフッター、ページフッターを変更できます。
    - **メモ**：独自のメモやコメントをレポートに追加できます。
    - **関連レポート**：同じフォルダにある他のレポートやドキュメントへのリンクを表示できます。
11. **保存**をクリックします。

既存のレポートをカスタマイズする

このタスクについて

レポートエディタを使用すると、カスタムレポートの作成と保存ができます。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. カスタマイズするレポートに移動します。
3. レポートエディタに移動する方法は次の 2 通りあります。
    - レポートにカーソルを当て、**編集**をクリックします。
    - レポートを実行し、デザイン（）アイコンをクリックします。

    レポートエディタでレポートがデザインモードで開きます。
4. ナビゲーションペインで**すべてのオブジェクト**をクリックします。
5. **すべてのオブジェクト**ドロップダウンから、［Avaya Analytics］を選択します。
6. **オブジェクト › Avaya Analytics**の順にクリックします。
7. 属性またはメトリックをレポートに追加するには、サブフォルダを展開してから、ダブルクリックするか、レポートにドラッグ & ドロップします。

    属性はレポートの行に、メトリックはレポートの列に配置されます。
8. 属性またはメトリックを削除するには、グリッドから削除します。
9. レポートにフィルタを追加するには、**フィルタ**サブフォルダを展開してから、追加するフィルタを［レポートフィルタ］エリアにドラッグ & ドロップします。
10. レポートにプロンプトを追加するには、**プロンプト**サブフォルダを展開してから、追加するプロンプトを［レポートフィルタ］エリアにドラッグ & ドロップします。

> **注：**
>
> 属性、フィルタ、プロンプト、メトリックについての詳細は『*Avaya Analytics™ データディクショナリ*』を参照してください。

11. フィルタまたはプロンプトを削除するには、［レポートフィルタ］エリアから削除します。
12. ページ上部にある**レポートの実行**アイコンをクリックします。

    レポートの表示形式には、**グリッド**、**グラフ**、**グリッドとグラフ**ビューがあります。
13. **(オプション)** 他の属性、メトリック、プロンプト、フィルタをレポートに追加するには、**編集**をクリックしてデザインモードに戻り、変更を加えます。
14. **名前を付けて保存**をクリックします。
    ［名前を付けて保存］ダイアログボックスが開きます。
15. **保存先**フィールドでレポートを保存するロケーションを選択します。

    カスタムレポートはカスタムフォルダか［マイレポート］フォルダに保存する必要があります。
16. **名前**フィールドにレポートの名前を入力します。
17. **説明**フィールドにレポートの説明を入力します。
18. **OK**をクリックします。
    Avaya Analytics™ に次のメッセージが表示されます。

    <レポート名> が正常に保存されました。
19. 必要性に応じて次のオプションのいずれかをクリックします。
    - **デザインモードに戻る**
    - **新規保存レポートを実行する**

> **注：**
>
> 新規作成されたレポートは他のドキュメントのデータセットとして使用できます。

インターバルデータに基づいてレポートを表示する

このタスクについて

この手順を使用して、インターバルベースの測定値を使用するレポートを生成・表示します。これらのレポートには、インターバルのデータ集計を実行するまで、現在の 15 分間隔のインターバルのデータは含まれません。デフォルトでは、レポートのキャッシュ設定は 15 分に設定されています。

> **重要：**
>
> レポートの実行には、スーパーバイザの資格情報のみを使用してください。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. ホームページのナビゲーションペインで、**共有レポート**をクリックします。
3. コンテンツペインで、**標準ヒストリカルレポート**をクリックします。
   Avaya Analytics™ に標準ヒストリカルレポートページが表示されます。
4. 標準ヒストリカルレポートページで、**レポート**をクリックします。
5. レポートページで、［レポート］をクリックします。

   使用可能なレポートについては、「レポートページのフィールドの説明 (16 ページ)」を参照してください。
6. 入力プロンプトで値を指定します。

   入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (47 ページ)」を参照してください。
7. **レポートの実行**をクリックします。
   Avaya Analytics™ が入力プロンプトに基づいてレポートを生成します。
8. レポートで、必要な測定値をドリルダウンすると、測定値に関する情報を取得できます。

> **注：**
>
> 下線が付いているレポートの測定値しかドリルダウンできません。

入力プロンプト

次のテーブルの属性には、インターバル、日付、週、月、年の各インターバルデータの属性が示されています。次の表にはドキュメントやレポートの実行に使用する入力プロンプトが示されています。

エージェント別アカウント

名前	説明
タイムゾーン	レポートに表示される結果のタイムゾーンです。
タイムフィルタ	ドキュメントやレポートに結果を表示する期間を定義する属性です。
エージェントグループ - エージェント-スーパーバイザ	エージェントとそのスーパーバイザがいるエージェントグループです。ドキュメントやレポートで結果をフィルタリングするには、必要なエージェントグループとスーパーバイザを**使用可能**リストから**選択済み**リストに移動させることができます。 デフォルトでは、**検索**フィールドはこのプロンプトでは無効です。ただし、このフィールドは属性の選択で有効になります。

ルーティングサービス別エージェント

名前	説明
タイムゾーン	レポートに表示される結果のタイムゾーンです。
タイムフィルタ	ドキュメントやレポートに結果を表示する期間を定義する属性です。
ルーティングサービスグループ - ルーティングサービス名	このコンタクトをエージェントにルーティングするために使用されるルーティングサービスグループ内のルーティングサービス名。ドキュメントやレポートで結果をフィルタリングするには、必要なルーティングサービスまたはルーティングサービスグループを**使用可能**リストから**選択済み**リストに移動させることができます。デフォルトでは、**検索フィールド**オプションはこのプロンプトでは無効です。ただし、このフィールドは属性の指定時に有効にできます。

エージェント設定

名前	説明
エージェントグループ - エージェント-スーパーバイザ	エージェントとそのスーパーバイザがいるエージェントグループです。ドキュメントやレポートで結果をフィルタリングするには、必要なエージェントグループとスーパーバイザを**使用可能**リストから**選択済み**リストに移動させることができます。 デフォルトでは、**検索**フィールドはこのプロンプトでは無効です。ただし、このフィールドは属性の指定で有効にできます。

エージェントログイン/ログアウト

名前	説明
タイムゾーン	ドキュメントやレポートに結果を表示するタイムゾーンです。
タイムフィルタ	ドキュメントやレポートに結果を表示する期間を定義する属性です。
エージェントグループ - エージェント	エージェントのエージェントグループ。ドキュメントやレポートで結果をフィルタリングするには、必要なエージェントグループとエージェントを**使用可能**リストから**選択済み**リストに移動させることができます。 デフォルトでは、**検索**フィールドはこのプロンプトでは無効です。ただし、このフィールドは属性の選択で有効になります。

理由コード別エージェント受付不可時間

名前	説明
タイムゾーン	レポートに表示される結果のタイムゾーンです。
タイムフィルタ	ドキュメントやレポートに結果を表示する期間を定義する属性です。
エージェントグループ - エージェント	エージェントのエージェントグループ。ドキュメントやレポートで結果をフィルタリングするには、必要なエージェントグループとエージェントを**使用可能**リストから**選択済み**リストに移動させることができます。 デフォルトでは、**検索**フィールドはこのプロンプトでは無効です。ただし、このフィールドは属性の選択で有効になります。
準備中理由コード	準備中理由コードの ID （AUX コード）。ドキュメントやレポートで結果をフィルタリングするには、必要な ID を**使用可能**リストから**選択済み**リストに移動させることができます。

エージェントトレース

名前	説明
タイムゾーン	レポートに表示される結果のタイムゾーンです。
日付フィルタ	ドキュメントやレポートに結果を表示する日付。
エージェント ID	スーパーバイザに割り当てられたエージェントのリスト。ドキュメントやレポートで結果をフィルタリングするには、必要なエージェントを**使用可能**リストから**選択済み**リストに移動します。 **注：** エージェントのリストには、エージェントトレースグループに属さず、トレースレコードを持たないエージェントが含まれます。このようなエージェントが選択されている場合、レポートにトレースデータは表示されません。

エージェントパフォーマンスサマリー

名前	説明
タイムゾーン	レポートに表示される結果のタイムゾーンです。
タイムフィルタ	ドキュメントやレポートに結果を表示する期間を定義する属性です。
エージェントグループ - エージェント-スーパーバイザ	エージェントとそのスーパーバイザがいるエージェントグループです。ドキュメントやレポートで結果をフィルタリングするには、必要なエージェントグループとスーパーバイザを**使用可能**リストから**選択済み**リストに移動させることができます。 デフォルトでは、**検索**フィールドはこのプロンプトでは無効です。ただし、このフィールドは属性の選択で有効になります。

コンタクトセンター

名前	説明
タイムゾーン	レポートに表示される結果のタイムゾーンです。
タイムフィルタ	ドキュメントやレポートに結果を表示する期間を定義する属性です。

エンゲージメント

名前	説明
タイムゾーン	レポートに表示される結果のタイムゾーンです。
開始日	ドキュメントやレポートに結果を表示する最初の日です。
終了日	ドキュメントやレポートに結果を表示する最後の日です。
チャネル ID	エンゲージメントのチャネル ID です。
エンゲージメント ID	エンゲージメントを個別に識別するソースシステムの ID です。

メッセージングエンゲージメントサマリーレポート

名前	説明
タイムゾーン	レポートに表示される結果のタイムゾーンです。
開始日	ドキュメントやレポートに結果を表示する最初の日です。
終了日	ドキュメントやレポートに結果を表示する最後の日です。

ルーティングサービス

名前	説明
タイムゾーン	レポートに表示される結果のタイムゾーンです。
タイムフィルタ	ドキュメントやレポートに結果を表示する期間を定義する属性です。
ルーティングサービスグループ - ルーティングサービス名	このコンタクトをエージェントにルーティングするために使用されるルーティングサービスグループ内のルーティングサービス名。ドキュメントやレポートで結果をフィルタリングするには、必要なルーティングサービスまたはルーティングサービスグループを**使用可能**リストから**選択済み**リストに移動させることができます。デフォルトでは、**検索フィールド**オプションはこのプロンプトでは無効です。ただし、このフィールドは属性の指定時に有効にできます。

スーパーバイザ

名前	説明
タイムゾーン	レポートに表示される結果のタイムゾーンです。
タイムフィルタ	ドキュメントやレポートに結果を表示する期間を定義する属性です。

時系列

名前	説明
タイムゾーン	レポートに表示される結果のタイムゾーンです。
タイムフィルタ	ドキュメントやレポートに結果を表示する期間を定義する属性です。

VDN サマリー

名前	説明
タイムゾーン	レポートに表示される結果のタイムゾーンです。
タイムフィルタ	ドキュメントやレポートに結果を表示する期間を定義する属性です。
ルーティングポイント ID：ルーティングポイント名	ルーティングポイントの名前と ID です。ドキュメントやレポートで結果をフィルタリングするには、必要なルーティングポイントを**使用可能**リストから**選択済み**リストに移動させることができます。

注：

レポートまたはドキュメントの実行中、エージェントグループ - エージェントスーパーバイザなどのヒエラルキまたは段階別のプロンプトは、**選択済み**リストから移動した後も、**使用可能**リストに残されます。

入力プロンプトページボタン

次の表には各ドキュメントの入力プロンプトページボタンが示されています。

ボタン	説明
ドキュメントの実行	ドキュメントを生成します。
キャンセル	ドキュメントの生成をキャンセルします。

レポートサマリーページのコントロール

レポートサマリーページでは権限に応じて次のアクションが可能です。

アクション	説明
保存	レポートをコピーとして保存します。
履歴リストに追加	レポートを履歴リストに送信して保存し、別途参照します。
個人用ビューの作成	特定の日時に生成されたレポートの個人用ビューを作成して保存します。

アクション	説明
共有	電子メールリンクまたは Web ページに埋め込まれたレポートリンクから生成されたレポートを共有します。
今すぐ送信	任意の電子メールアドレスにレポートを送信します。
エクスポート	使用するエクスポート形式でレポートをエクスポートします。たとえば、Excel、PDF データ形式を使用できます。 HTML データ形式は現在サポートされていません。
印刷	Adobe Portable Document Format（PDF）を使用してレポートを印刷します。
全画面モード	レポートのサマリーページを全画面モードで表示します。

日間ロールアップデータに基づきレポートを表示する

このタスクについて

この手順に従って、日間ロールアップデータに基づいてレポートを生成、表示します。データは翌日にならないと計算されないため、これらのレポートには当日のデータは含まれてません。

重要：

レポートの実行には、スーパーバイザの資格情報のみを使用してください。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. ホームページのナビゲーションペインで、**共有レポート**をクリックします。
3. コンテンツペインで、**標準ヒストリカルレポート**をクリックします。
   Avaya Analytics™ に標準ヒストリカルレポートページが表示されます。
4. **日間 › レポート**をクリックします。
5. レポートページで、［レポート］をクリックします。

   使用可能なレポートのリストは、「レポートページのフィールドの説明 (19 ページ)」を参照してください。
6. 入力プロンプトで値を指定します。

   入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (54 ページ)」を参照してください。
7. **レポートの実行**をクリックします。
   Avaya Analytics™ が入力プロンプトに基づいてレポートを生成します。

入力プロンプト

次の表では日間ロールアップテーブルに基づくドキュメントやレポートの実行に使用する入力プロンプトを示します。

日間エージェント別アカウント

名前	説明
タイムゾーン	レポートに表示される結果のタイムゾーンです。
日付フィルタ	ドキュメントやレポートに結果を表示する期間を定義する属性です。
エージェントグループ - エージェント-スーパーバイザ	エージェントとそのスーパーバイザがいるエージェントグループです。ドキュメントやレポートで結果をフィルタリングするには、必要なエージェントグループとスーパーバイザを**使用可能**リストから**選択済み**リストに移動させることができます。 デフォルトでは、**検索**フィールドはこのプロンプトでは無効です。ただし、このフィールドは属性の指定で有効にできます。

日間ルーティングサービス別エージェント

名前	説明
タイムゾーン	レポートに表示される結果のタイムゾーンです。
日付フィルタ	ドキュメントやレポートに結果を表示する期間を定義する属性です。
ルーティングサービスグループ - ルーティングサービス名	このコンタクトをエージェントにルーティングするために使用されるルーティングサービスグループ内のルーティングサービス名。ドキュメントやレポートで結果をフィルタリングするには、必要なルーティングサービスまたはルーティングサービスグループを**使用可能**リストから**選択済み**リストに移動させることができます。デフォルトでは、**検索フィールド**オプションはこのプロンプトでは無効です。ただし、このフィールドは属性の指定時に有効にできます。

日間理由コード別エージェント受付不可時間

名前	説明
タイムゾーン	レポートに表示される結果のタイムゾーンです。
日付フィルタ	ドキュメントやレポートに結果を表示する期間を定義する属性です。

名前	説明
エージェントグループ - エージェント	エージェントのエージェントグループ。ドキュメントやレポートで結果をフィルタリングするには、必要なエージェントグループとエージェントを**使用可能**リストから**選択済み**リストに移動させることができます。 デフォルトでは、**検索**フィールドはこのプロンプトでは無効です。ただし、このフィールドは属性の指定で有効にできます。
準備中理由コード	準備中理由コードの ID （AUX コード）。ドキュメントやレポートで結果をフィルタリングするには、必要な ID を**使用可能**リストから**選択済み**リストに移動させることができます。

日間エージェントパフォーマンスサマリー

名前	説明
タイムゾーン	レポートに表示される結果のタイムゾーンです。
日付フィルタ	ドキュメントやレポートに結果を表示する期間を定義する属性です。
エージェントグループ - エージェント	エージェントのエージェントグループ。ドキュメントやレポートで結果をフィルタリングするには、必要なエージェントグループとスーパーバイザを**使用可能**リストから**選択済み**リストに移動させることができます。 デフォルトでは、**検索**フィールドはこのプロンプトでは無効です。ただし、このフィールドは属性の指定で有効にできます。

日間コンタクトセンター

名前	説明
タイムゾーン	レポートに表示される結果のタイムゾーンです。
日付フィルタ	ドキュメントやレポートに結果を表示する期間を定義する属性です。

日間ルーティングサービス

名前	説明
タイムゾーン	レポートに表示される結果のタイムゾーンです。

名前	説明
日付フィルタ	ドキュメントやレポートに結果を表示する期間を定義する属性です。
ルーティングサービスグループ - ルーティングサービス名	エージェントのエージェントグループ。ドキュメントやレポートで結果をフィルタリングするには、必要なエージェントグループとスーパーバイザを**使用可能**リストから**選択済み**リストに移動させることができます。 デフォルトでは、**検索**フィールドはこのプロンプトでは無効です。ただし、このフィールドは属性の指定で有効にできます。

日間スーパーバイザ

名前	説明
タイムゾーン	レポートに表示される結果のタイムゾーンです。
日付フィルタ	ドキュメントやレポートに結果を表示する期間を定義する属性です。

日間時系列

名前	説明
タイムゾーン	レポートに表示される結果のタイムゾーンです。
日付フィルタ	ドキュメントやレポートに結果を表示する期間を定義する属性です。

日間 VDN サマリー

名前	説明
タイムゾーン	レポートに表示される結果のタイムゾーンです。
日付フィルタ	ドキュメントやレポートに結果を表示する期間を定義する属性です。
ルーティングポイント ID：ルーティングポイント名	ルーティングポイントの名前と ID です。ドキュメントやレポートで結果をフィルタリングするには、必要なルーティングポイントを**使用可能**リストから**選択済み**リストに移動させることができます。デフォルトでは、**検索フィールド**オプションはこのプロンプトでは無効です。ただし、このフィールドは属性の指定時に有効にできます。

注：

レポートまたはドキュメントの実行中、エージェントグループからエージェント間などのヒエラルキまたは段階別のプロンプトは、**選択済み**リストから移動した後も、**使用可能**リストに残されます。

入力プロンプトページボタン

次の表には各ドキュメントの入力プロンプトページボタンが示されています。

ボタン	説明
ドキュメントの実行	ドキュメントを生成します。
キャンセル	ドキュメントの生成をキャンセルします。

レポートサマリーページのコントロール

レポートサマリーページでは権限に応じて次のアクションが可能です。

アクション	説明
保存	レポートをコピーとして保存します。
履歴リストに追加	レポートを履歴リストに送信して保存し、別途参照します。
個人用ビューの作成	特定の日時に生成されたレポートの個人用ビューを作成して保存します。
共有	電子メールリンクまたは Web ページに埋め込まれたレポートリンクから生成されたレポートを共有します。
今すぐ送信	任意の電子メールアドレスにレポートを送信します。
エクスポート	使用するエクスポート形式でレポートをエクスポートします。たとえば、Excel、PDF データ形式を使用できます。 HTML データ形式は現在サポートされていません。
印刷	Adobe Portable Document Format（PDF）を使用してレポートを印刷します。
全画面モード	レポートのサマリーページを全画面モードで表示します。

月間ロールアップデータに基づきレポートを表示する

このタスクについて

この手順を使用して、月間ロールアップデータに基づいてレポートを生成および表示します。データは翌月にならないと計算されないため、これらのレポートには当月のデータは含まれてません。

重要：

レポートの実行には、スーパーバイザの資格情報のみを使用してください。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. ホームページのナビゲーションペインで、**共有レポート**をクリックします。
3. コンテンツペインで、**標準ヒストリカルレポート**をクリックします。
   Avaya Analytics™ に標準ヒストリカルレポートページが表示されます。
4. **月間 › レポート**をクリックします。
5. レポートページで、［レポート］をクリックします。

   使用可能なレポートのリストは、「レポートページのフィールドの説明 (21 ページ)」を参照してください。
6. 入力プロンプトで値を指定します。

   入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (58 ページ)」を参照してください。
7. **レポートの実行**をクリックします。
   Avaya Analytics™ が入力プロンプトに基づいてレポートを生成します。

入力プロンプト

次の表は月間ロールアップテーブルに基づくドキュメントやレポートの実行に使用する入力プロンプトを示します。

月間エージェント別アカウント

名前	説明
タイムゾーン	レポートに表示される結果のタイムゾーンです。
日付フィルタ	ドキュメントやレポートに結果を表示する期間を定義する属性です。

名前	説明
エージェントグループ - エージェント-スーパーバイザ	エージェントとそのスーパーバイザがいるエージェントグループです。ドキュメントやレポートで結果をフィルタリングするには、必要なエージェントグループとスーパーバイザを**使用可能**リストから**選択済み**リストに移動させることができます。 デフォルトでは、**検索**フィールドはこのプロンプトでは無効です。ただし、このフィールドは属性の指定で有効にできます。

月間ルーティングサービス別エージェント

名前	説明
タイムゾーン	レポートに表示される結果のタイムゾーンです。
日付フィルタ	ドキュメントやレポートに結果を表示する期間を定義する属性です。
ルーティングサービスグループ - ルーティングサービス名	このコンタクトをエージェントにルーティングするために使用されるルーティングサービスグループ内のルーティングサービス名。ドキュメントやレポートで結果をフィルタリングするには、必要なルーティングサービスまたはルーティングサービスグループを**使用可能**リストから**選択済み**リストに移動させることができます。デフォルトでは、**検索フィールド**オプションはこのプロンプトでは無効です。ただし、このフィールドは属性の指定時に有効にできます。

月間理由コード別エージェント受付不可時間

名前	説明
タイムゾーン	レポートに表示される結果のタイムゾーンです。
日付フィルタ	ドキュメントやレポートに結果を表示する期間を定義する属性です。
エージェントグループ - エージェント	エージェントのエージェントグループ。ドキュメントやレポートで結果をフィルタリングするには、必要なエージェントグループとエージェントを**使用可能**リストから**選択済み**リストに移動させることができます。 デフォルトでは、**検索**フィールドはこのプロンプトでは無効です。ただし、このフィールドは属性の指定で有効にできます。
準備中理由コード	準備中理由コードの ID （AUX コード）。ドキュメントやレポートで結果をフィルタリングするには、必要な ID を**使用可能**リストから**選択済み**リストに移動させることができます。

月間エージェントパフォーマンスサマリー

名前	説明
タイムゾーン	レポートに表示される結果のタイムゾーンです。
日付フィルタ	ドキュメントやレポートに結果を表示する期間を定義する属性です。
エージェントグループ - エージェント	エージェントのエージェントグループ。ドキュメントやレポートで結果をフィルタリングするには、必要なエージェントグループとスーパーバイザを**使用可能**リストから**選択済み**リストに移動させることができます。 デフォルトでは、**検索**フィールドはこのプロンプトでは無効です。ただし、このフィールドは属性の指定で有効にできます。

月間コンタクトセンター

名前	説明
タイムゾーン	レポートに表示される結果のタイムゾーンです。
日付フィルタ	ドキュメントやレポートに結果を表示する期間を定義する属性です。

月間ルーティングサービス

名前	説明
タイムゾーン	レポートに表示される結果のタイムゾーンです。
日付フィルタ	ドキュメントやレポートに結果を表示する期間を定義する属性です。
ルーティングサービスグループ - ルーティングサービス名	このコンタクトをエージェントにルーティングするために使用されるルーティングサービスグループ内のルーティングサービス名。ドキュメントやレポートで結果をフィルタリングするには、必要なルーティングサービスまたはルーティングサービスグループを**使用可能**リストから**選択済み**リストに移動させることができます。デフォルトでは、**検索フィールド**オプションはこのプロンプトでは無効です。ただし、このフィールドは属性の指定時に有効にできます。

月間スーパーバイザ

名前	説明
タイムゾーン	レポートに表示される結果のタイムゾーンです。
日付フィルタ	ドキュメントやレポートに結果を表示する期間を定義する属性です。

月間時系列

名前	説明
タイムゾーン	レポートに表示される結果のタイムゾーンです。
日付フィルタ	ドキュメントやレポートに結果を表示する期間を定義する属性です。

月間 VDN サマリー

名前	説明
タイムゾーン	レポートに表示される結果のタイムゾーンです。
日付フィルタ	ドキュメントやレポートに結果を表示する期間を定義する属性です。
ルーティングポイント ID：ルーティングポイント名	ルーティングポイントの名前と ID です。ドキュメントやレポートで結果をフィルタリングするには、必要なルーティングポイントを**使用可能**リストから**選択済み**リストに移動させることができます。

注：

レポートまたはドキュメントの実行中、エージェントグループからエージェント間などのヒエラルキまたは段階別のプロンプトは、**選択済み**リストから移動した後も、**使用可能**リストに残されます。

入力プロンプトページボタン

次の表には各ドキュメントの入力プロンプトページボタンが示されています。

ボタン	説明
ドキュメントの実行	ドキュメントを生成します。
キャンセル	ドキュメントの生成をキャンセルします。

レポートサマリーページのコントロール

レポートサマリーページでは権限に応じて次のアクションが可能です。

アクション	説明
保存	レポートをコピーとして保存します。
履歴リストに追加	レポートを履歴リストに送信して保存し、別途参照します。
個人用ビューの作成	特定の日時に生成されたレポートの個人用ビューを作成して保存します。
共有	電子メールリンクまたは Web ページに埋め込まれたレポートリンクから生成されたレポートを共有します。
今すぐ送信	任意の電子メールアドレスにレポートを送信します。
エクスポート	使用するエクスポート形式でレポートをエクスポートします。たとえば、Excel、PDF データ形式を使用できます。 HTML データ形式は現在サポートされていません。
印刷	Adobe Portable Document Format（PDF）を使用してレポートを印刷します。
全画面モード	レポートのサマリーページを全画面モードで表示します。

インターバルデータに基づいてドキュメントを表示する

このタスクについて

この手順を使用して、スケジュールされたインターバルを使用してデータを生成するドキュメントを生成・表示します。これらのドキュメントには、インターバルのデータ集計を実行するまで、現在の 15 分のインターバルのデータは含まれません。デフォルトでは、キャッシュ設定は 15 分に設定されています。

重要：

ドキュメントの実行には、スーパーバイザの資格情報のみを使用してください。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. ホームページのナビゲーションペインで、**共有レポート**をクリックします。
3. コンテンツペインで、**標準ヒストリカルレポート**をクリックします。
   Avaya Analytics™ に標準ヒストリカルレポートページが表示されます。
4. 該当するドキュメントをクリックします。

   使用可能なドキュメントのリストについては、「標準ヒストリカルレポートページのフィールドの説明 (15 ページ)」を参照してください。
5. 入力プロンプトで値を指定します。

   入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (47 ページ)」を参照してください。
6. **ドキュメントの実行**をクリックします。

   入力プロンプトに基づいて Avaya Analytics™ にドキュメントが表示されます。

   ドキュメントのインターバルは、**15 分**、**毎日**、**毎週**、**毎月**、**毎年**から選択できます。デフォルトのインターバルは**15 分**です。
7. ドキュメントで、必要な測定値をドリルダウンすると、測定値に関する情報を取得できます。

ドキュメントサマリーページのコントロール

カスタマイズ用に作成したアクセス権限に応じて、ドキュメントサマリーページで次の操作を実行できます。

アクション	説明
共有	電子メールリンクまたは Web ページに埋め込まれたリンクから生成されたドキュメントを共有します。
印刷	Adobe Portable Document Format（PDF）を使用してドキュメントを印刷します。
エクスポート	使用するエクスポート形式でドキュメントをエクスポートします。たとえば、Excel、PDF データ形式を使用できます。 HTML データ形式は現在サポートされていません。
保存	ドキュメントのコピーを保存します。
個人用ビューの作成	特定の日時に生成されたドキュメントの個人用ビューを作成して保存します。
今すぐ送信	任意の電子メールアドレスにドキュメントを送信します。
履歴リストに追加	履歴リストにドキュメントを送信し、別途参照するために保存します。

アクション	説明
履歴リストへの送信スケジュール	ドキュメントを履歴リストページに送信します。特定のスケジュールでドキュメントを保存できるフォルダをこのページで指定します。
更新	ドキュメントのデータを更新します。
再プロンプト	フィルタ選択パラメータを変更します。
選択のリセット	生成したドキュメント内のフィルタ選択パラメータを変更します。
ズーム（ページ幅に合わせる）	ページをズームインまたはズームアウトします。
編集	ドキュメントを編集します。 このオプションは特定のアクセス権限を持つユーザーが使用できます。
編集可モードで実行	ドキュメントを編集可能モードで実行して、変更を加えます。 このオプションは特定のアクセス権限を持つユーザーが使用できます。

日間ロールアップデータのドキュメントを表示する

このタスクについて

この手順を使用して、日間ロールアップデータを使用して情報を生成するドキュメントを生成・表示します。データは翌日にならないと計算されないため、これらのドキュメントには当日のデータは含まれてません。

重要：

ドキュメントの実行には、スーパーバイザの資格情報のみを使用してください。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. ホームページのナビゲーションペインで、**共有レポート**をクリックします。
3. コンテンツペインで、**標準ヒストリカルレポート**をクリックします。
   Avaya Analytics™ に標準ヒストリカルレポートページが表示されます。
4. **日間**をクリックします。
5. 日間ページで、該当するドキュメントをクリックします。

   使用可能なドキュメントのリストについては、「日間ページフィールドの説明 (18 ページ)」を参照してください。
6. 入力プロンプトで値を指定します。

入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (54 ページ)」を参照してください。

7. **ドキュメントの実行**をクリックします。

   入力プロンプトに基づいて Avaya Analytics™ にドキュメントが表示されます。

   ドキュメントのインターバルは、**毎日**、**毎週**、**毎月**、**毎年**から選択できます。デフォルトのインターバルは**毎日**です。

8. **(オプション)** 日間エージェント別アカウントレポートの測定値に関する情報を取得するには、ドキュメントで、該当する測定値をドリルダウンします。

ドキュメントサマリーページのコントロール

カスタマイズ用に作成したアクセス権限に応じて、ドキュメントサマリーページで次の操作を実行できます。

アクション	説明
共有	電子メールリンクまたは Web ページに埋め込まれたリンクから生成されたドキュメントを共有します。
印刷	Adobe Portable Document Format（PDF）を使用してドキュメントを印刷します。
エクスポート	使用するエクスポート形式でドキュメントをエクスポートします。たとえば、Excel、PDF データ形式を使用できます。 HTML データ形式は現在サポートされていません。
保存	ドキュメントのコピーを保存します。
個人用ビューの作成	特定の日時に生成されたドキュメントの個人用ビューを作成して保存します。
今すぐ送信	任意の電子メールアドレスにドキュメントを送信します。
履歴リストに追加	履歴リストにドキュメントを送信し、別途参照するために保存します。
履歴リストへの送信スケジュール	ドキュメントを履歴リストページに送信します。特定のスケジュールでドキュメントを保存できるフォルダをこのページで指定します。
更新	ドキュメントのデータを更新します。
再プロンプト	フィルタ選択パラメータを変更します。
選択のリセット	生成したドキュメント内のフィルタ選択パラメータを変更します。
ズーム（ページ幅に合わせる）	ページをズームインまたはズームアウトします。

アクション	説明
編集	ドキュメントを編集します。 このオプションは特定のアクセス権限を持つユーザーが使用できます。
編集可モードで実行	ドキュメントを編集可能モードで実行して、変更を加えます。 このオプションは特定のアクセス権限を持つユーザーが使用できます。

月間ロールアップデータのドキュメントを表示する

このタスクについて

この手順を使用して、月間ロールアップデータ使用して情報を生成するドキュメントを生成・表示します。データは翌月にならないと計算されないため、これらのドキュメントには当月のデータは含まれてません。

重要：

ドキュメントの実行には、スーパーバイザの資格情報のみを使用してください。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. ホームページのナビゲーションペインで、**共有レポート**をクリックします。
3. コンテンツペインで、**標準ヒストリカルレポート**をクリックします。
   Avaya Analytics™ に標準ヒストリカルレポートページが表示されます。
4. **月間**をクリックします。
5. 月間ページで、該当するドキュメントをクリックします。

   使用可能なドキュメントのリストについては、「月間ページフィールドの説明 (20 ページ)」を参照してください。
6. 入力プロンプトで値を指定します。

   入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (58 ページ)」を参照してください。
7. **ドキュメントの実行**をクリックします。

   入力プロンプトに基づいて Avaya Analytics™ にドキュメントが表示されます。

   ドキュメントのインターバルは、**毎月**と**毎年**から選択できます。デフォルトのインターバルは**毎月**です。
8. **(オプション)** 月間エージェント別アカウントレポートの測定値に関する情報を取得するには、ドキュメントで、該当する測定値をドリルダウンします。

ドキュメントサマリーページのコントロール

カスタマイズ用に作成したアクセス権限に応じて、ドキュメントサマリーページで次の操作を実行できます。

アクション	説明
共有	電子メールリンクまたは Web ページに埋め込まれたリンクから生成されたドキュメントを共有します。
印刷	Adobe Portable Document Format（PDF）を使用してドキュメントを印刷します。
エクスポート	使用するエクスポート形式でドキュメントをエクスポートします。たとえば、Excel、PDF データ形式を使用できます。 HTML データ形式は現在サポートされていません。
保存	ドキュメントのコピーを保存します。
個人用ビューの作成	特定の日時に生成されたドキュメントの個人用ビューを作成して保存します。
今すぐ送信	任意の電子メールアドレスにドキュメントを送信します。
履歴リストに追加	履歴リストにドキュメントを送信し、別途参照するために保存します。
履歴リストへの送信スケジュール	ドキュメントを履歴リストページに送信します。特定のスケジュールでドキュメントを保存できるフォルダをこのページで指定します。
更新	ドキュメントのデータを更新します。
再プロンプト	フィルタ選択パラメータを変更します。
選択のリセット	生成したドキュメント内のフィルタ選択パラメータを変更します。
ズーム（ページ幅に合わせる）	ページをズームインまたはズームアウトします。
編集	ドキュメントを編集します。 このオプションは特定のアクセス権限を持つユーザーが使用できます。
編集可モードで実行	ドキュメントを編集可能モードで実行して、変更を加えます。 このオプションは特定のアクセス権限を持つユーザーが使用できます。

コールプロフィールレポートドシエを表示する

このタスクについて

この手順に従って、コールプロフィールレポートドシエを生成、表示します。

重要：

ドキュメントの実行には、スーパーバイザの資格情報のみを使用してください。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. ホームページのナビゲーションペインで、**共有レポート**をクリックします。
3. コンテンツペインで、**標準ヒストリカルレポート**をクリックします。
   Avaya Analytics™ に標準ヒストリカルレポートページが表示されます。
4. **コールプロフィール**をクリックします。
5. コールプロフィールページで、該当するコールプロフィールレポートをクリックします。

   使用可能なレポートについては、「コールプロフィールページのフィールドの説明 (22 ページ)」を参照してください。
6. 入力プロンプトで値を指定します。

   入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (68 ページ)」を参照してください。
7. **ドシエの実行**をクリックします。

   入力プロンプトに基づいて Avaya Analytics™ にドシエが表示されます。

   ドシエには、**15 分**、**30 分**、**時間**、**日間**、**週間**、**月間**、**年間**の各インターバルのデータが表示されます。デフォルトのインターバルは**毎週**です。

入力プロンプト

次の表にはコールプロフィールドシエの実行に使用する入力プロンプトが示されています。

名	説明
タイムゾーン	ドシエに表示される結果のタイムゾーンです。
日付フィルタ	ドシエに結果を表示する期間を定義する属性です。
ルーティングサービスグループ - ルーティングサービス名	このコンタクトをエージェントにルーティングするために使用されるルーティングサービスグループ内のルーティングサービス名。ドキュメントやレポートで結果をフィルタリングするには、必要なルーティングサービスまたはルーティングサービスグループを**利用可能**リストから**選択済み**リストに移動させることができます。デフォルトでは、**検索フィールド**オプションはこのプロンプトでは無効です。ただし、このフィールドは属性の指定時に有効にできます。

ドシエサマリーページの制御

ドシエサマリーページでは、アクセス権限に応じて次のアクションを実行できます。

アクション	説明
保存	ドシエのコピーを保存します。
更新	ドシエのデータを更新します。
データ取得の一時停止	データを取得せずにドシエを編集
再プロンプト	フィルタ選択パラメータを変更します。
データの追加	既存のデータセットやオブジェクトなど、新規または既存のデータを追加します。
PDF にエクスポート	ドシエを PDF 形式でエクスポートします。
共有	電子メールリンクまたは Web ページに埋め込まれたリンクから生成されたドシエを共有します。
印刷	Adobe Portable Document Format（PDF）を使用してドキュメントを印刷します。
個人用ビューの作成	特定の日時に生成されたドシエの個人用ビューを作成して保存します。
今すぐ送信	任意の電子メールアドレスにドシエを送信します。
履歴リストに追加	履歴リストにドシエを送信し、別途参照するために保存します。
履歴リストへの送信スケジュール	ドシエを履歴リストページに送信します。特定のスケジュールでドシエを保存できるフォルダをこのページで指定します。
選択のリセット	生成したドシエ内のフィルタ選択パラメータを変更します。
ズーム（ページ幅に合わせる）	ページをズームインまたはズームアウトします。
編集	ドシエを編集します。 このオプションは特定のアクセス権限を持つユーザーが使用できます。
編集可モードで実行	ドシエを編集可能モードで実行して、変更を加えます。 このオプションは特定のアクセス権限を持つユーザーが使用できます。

外部データソースからのレポート作成用データのインポート

前提条件

この手順を実行するには基本または上級ユーザーである必要があります。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. **作成 › 外部データの追加**の順にクリックします。
   データに接続ページが開きます。
3. ローカルマシンからExcel、CSV、JSON、TEXT、SAS フォーマットでデータをインポートするには、次の操作を行います。
   a. **ディスク上のファイル**をクリックします。
   b. **ファイルを選択**をクリックして、ファイルのロケーションに移動します。
      ローカルマシンのフォルダからこのウィンドウにファイルをドラッグ & ドロップすることもできます。
   c. **開く**をクリックします。
4. **データの準備**をクリックして、データを編集し、別の表を追加します。
5. **終了**をクリックします。

メトリック計算式の構築

このタスクについて

この手順に従って、データ分析用のメトリック計算式を定義します。

> **注：**
>
> 管理者またはスーパーバイザユーザーのみがメトリック計算式を作成できます。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. **作成 › 新規メトリック**の順にクリックします。
   メトリックエディタ - 新規メトリックページが開きます。
3. **計算式エディタへ切り替え**をクリックします。
4. **メトリック名**に新しいメトリック計算式の名前を入力します。
5. 計算式を構築するために、次の操作を行います。
   a. **すべての関数**ドロップダウンから、適切な関数を選択し、必要なサブ関数をダブルクリックします。
   b. **すべてのオブジェクト**ドロップダウンから、計算式に必要なオブジェクトを選択します。
   c. 数学演算子を計算式で使用するには、計算式エディタの上にある演算子をクリックします。
   d. **検証**をクリックします。
      検証に成功した場合、その計算式は正しいとみなされます。
6. **保存**をクリックして、適切なロケーションに移動し、**保存**をクリックします。
   これで、メトリック計算式をすべてのユーザーが共有メトリックとして利用できます。

レポートをメール送信する

このタスクについて

レポートを任意の電子メールアドレスに送信できます。

前提条件

要件に基づいて、次の権限があることを確認します。

- レポートをメール送信する。
- 履歴リストにレポートを送信する。
- 履歴リストにあるレポートの保存場所へのリンクを電子メールで送信する。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. ホームページのナビゲーションペインで、**共有レポート**をクリックします。
3. コンテンツペインで、**標準ヒストリカルレポート**をクリックします。
   Avaya Analytics™ に標準ヒストリカルレポートページが表示されます。
4. インターバルデータに基づくレポートでは、次を実行します。
   a. **レポート**をクリックします。
   b. 該当するレポートをクリックします。
      使用可能なヒストリカルレポートのリストから適切なレポートを選択するには、「レポートページのフィールドの説明 (16 ページ)」を参照してください。
   c. 入力プロンプトで値を指定します。
      入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (47 ページ)」を参照してください。
5. 日間ロールアップデータに基づくレポートについては、次の操作を行います。
   a. **日間 › レポート**をクリックします。
   b. 該当するレポートをクリックします。
      使用可能な日間ヒストリカルレポートのリストから適切なレポートを選択するには、「レポートページのフィールドの説明 (19 ページ)」を参照してください。
   c. 入力プロンプトで値を指定します。
      入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (54 ページ)」を参照してください。
6. 月間ロールアップデータに基づくレポートについては、次の操作を行います。
   a. **月間 › レポート**をクリックします。
   b. 該当するレポートをクリックします。
      使用可能な月間ヒストリカルレポートのリストから適切なレポートを選択するには、「レポートページのフィールドの説明 (21 ページ)」を参照してください。
   c. 入力プロンプトで値を指定します。
      入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (58 ページ)」を参照してください。
7. レポートの**インターバル**フィールドで、［期間指定フィルタ］入力プロンプトで指定した時間に応じてオプションを選択します。

例：

- 期間指定フィルタ入力プロンプトでインターバルや日付を指定する場合は、**インターバル**フィールドで15 分や毎日オプションを選択する必要があります。
- 期間指定フィルタ入力プロンプトで週、月、年を指定する場合は、**インターバル**フィールドで毎週、毎月、毎年オプションを選択する必要があります。

8. **レポートの実行**をクリックします。
入力プロンプトで指定した値に基づいて、Avaya Analytics™ にレポートサマリーページが表示されます。その後、レポートページから［日間］、［週間］、［月間］、［年間］などのインターバルを選択できます。
9. レポートで、ハンバーガーアイコン（☰）をクリックし、**今すぐ送信**をクリックします。
10. 受信者の電子メールアドレスを確認するには、**宛先**をクリックします。
Avaya Analytics™ に**受信者のブラウザ**ウィンドウのアドレスリストの受信者の使用可能リストが表示されます。
11. **使用可能**リストから電子メールアドレスを選択し、**OK**をクリックします。
    a. リストに電子メールアドレスが見つからない場合は、アドレス名と物理アドレスフィールドにそれぞれ受信者の名前と電子メールアドレスを入力します。
    b. **受信者に追加**をクリックして新しい電子メールアドレスを追加します。
    新しい電子メールアドレスが**宛先**フィールドに表示されます。
    c. **OK**をクリックして今すぐ送信ページに戻ります。
12. **送信**フィールドで、次のオプションのいずれかを選択して、レポートの送信方法を指定します。
    - **データを電子メールに表示**：電子メールにレポートが表示されます。
    - **データを電子メールに表示し、履歴リストに送信**：電子メールにレポートが表示され、履歴リストページへのリンクも送信されます。
    - **データと履歴リストへのリンクを電子メールに表示**：電子メールに、レポートと履歴リストページへのリンクが表示されます。
    - **履歴リストへのリンクを電子メールに表示**：電子メールに履歴リストページへのリンクが表示されます。
13. **送信フォーマット**フィールドで、送信するレポートのフォーマットを次のいずれかから選択します。
    - **PDF**：レポートは Adobe Portable Document Format（PDF）で送信されます。
    - **Excel**：レポートは Microsoft Excel 形式で送信されます。
    - **プレーンテキスト**：リッチテキスト形式でレポートを配信します。
    - **CSV**：レポートをカンマ区切り値ファイルで配信します。

> **注：**
> HTML データ形式は現在サポートされていません。

重要：

レポートアイコンで**今すぐ送信**リンクをクリックして、レポートをメール送信することもできます。

14. **(オプション) PDF**を選択し、レポートに複数のページがある場合は、次の手順を実行します。
    a. **PDF 設定**をクリックします。
    PDF のエクスポートウィンドウが表示されます。
    b. **範囲**フィールドで、**ドシエ全体**を選択します。
    c. **詳細レベル**フィールドで、**各視覚化をページとして保存**を選択します。
    d. **保存**をクリックします。
15. **バースト**を使用して、単一のレポート実行のパーソナライズされた部分を受信者の動的リストに送信します。
16. **件名**フィールドに、レポートの説明を入力します。
17. **メッセージ**フィールドにレポートとともにメール送信するメッセージを入力します。
18. レポートを zip ファイルにするには、次の手順を実行します。
    a. **詳細オプション**を展開します。
    b. **(オプション) Zip ファイルをパスワードで保護する**チェックボックスをオンにすると、パスワードを指定して zip ファイルを保護できます。
    c. zip ファイルのパスワードを入力します。
    d. **Zip ファイル名**フィールドに、zip ファイルの名前を入力します。
19. **OK**をクリックします。
    Avaya Analytics™ で指定された電子メールアドレスにレポートが送信されます。

ドキュメントをメール送信する

このタスクについて

ドキュメントを任意の電子メールアドレスに送信できます。

前提条件

要件に基づいて、次の権限があることを確認します。

- ドキュメントを履歴リストページに送信する権限。
- 履歴リストのドキュメントの保存場所へのリンクを電子メールで送信する権限。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. ホームページのナビゲーションペインで、**共有レポート**をクリックします。
3. コンテンツペインで、**標準ヒストリカルレポート**をクリックします。
   Avaya Analytics™ に標準ヒストリカルレポートページが表示されます。
4. インターバルデータに基づくドキュメントでは、次を実行します。
   a. 該当するドキュメントをクリックします。

利用可能なドキュメントのリストから適切なドキュメントを選択するには、「標準ヒストリカルレポートページのフィールドの説明 (15 ページ)」をご覧ください。

b. 入力プロンプトで値を指定します。

入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (47 ページ)」を参照してください。

5. 日間ロールアップデータに基づくドキュメントでは、次の操作を行います。

a. **日間**をクリックします。

b. ドキュメントを閉じます。

利用可能なドキュメントのリストから適切なドキュメントを選択するには、「日間ページフィールドの説明 (18 ページ)」をご覧ください。

c. 入力プロンプトで値を指定します。

入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (54 ページ)」を参照してください。

6. 月間ロールアップデータに基づくドキュメントでは、次の操作を行います。

a. **月間**をクリックします。

b. ドキュメントを閉じます。

利用可能なドキュメントのリストから適切なドキュメントを選択するには、「月間ページフィールドの説明 (20 ページ)」をご覧ください。

c. 入力プロンプトで値を指定します。

入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (58 ページ)」を参照してください。

7. ドキュメントの**インターバル**フィールドで、［期間指定フィルタ］入力プロンプトで指定した時間に応じてオプションを選択します。

例：

- 期間指定フィルタ入力プロンプトでインターバルや日付を指定する場合は、**インターバル**フィールドで15 分、毎日、毎月オプションを選択する必要があります。
- 期間指定フィルタ入力プロンプトで週、月、年を指定する場合は、**インターバル**フィールドで毎週、毎月、毎年オプションを選択する必要があります。

8. **ドキュメントの実行**をクリックします。
入力プロンプトで指定した値に基づいて、Avaya Analytics™ にドキュメントサマリーページが表示されます。その後、ドキュメントページから［毎日］、［毎週］、［毎月］、［毎年］などのインターバルを選択できます。

9. ドキュメントで、ハンバーガーのアイコン（☰）をクリックして、**今すぐ送信**をクリックします。

10. 受信者の電子メールアドレスを確認するには、**宛先**をクリックします。
Avaya Analytics™ に**受信者のブラウザ**ウィンドウのアドレスリストの受信者の使用可能リストが表示されます。

11. **使用可能**リストから電子メールアドレスを選択し、**OK**をクリックします。

a. リストに電子メールアドレスが見つからない場合は、アドレス名と物理アドレスフィールドにそれぞれ受信者の名前と電子メールアドレスを入力します。

b. **受信者に追加**をクリックして新しい電子メールアドレスを追加します。
新しい電子メールアドレスが**宛先**フィールドに表示されます。

c. **OK**をクリックして今すぐ送信ページに戻ります。

12. **送信**フィールドで、次のオプションのいずれかを選択して、ドキュメントの送信方法を指定します。
    - **データを電子メールに表示**：電子メールにドキュメントが表示されます。
    - **データを電子メールに表示し、履歴リストに送信**：電子メールにドキュメントが表示され、履歴リストページへのリンクも送信されます。
    - **データと履歴リストへのリンクを電子メールに表示**：電子メールにドキュメントと履歴リストページへのリンクが表示されます。
    - **履歴リストへのリンクを電子メールに表示**：電子メールに履歴リストページへのリンクが表示されます。
13. **送信フォーマット**フィールドで、送信するドキュメントのフォーマットを次のいずれかから選択します。
    - **Excel**：ドキュメントは Microsoft Excel 形式で送信されます。
    - **PDF**：ドキュメントは Adobe Portable Document Format（PDF）で送信されます。

> **注：**
>
> HTML データ形式は現在サポートされていません。

> **重要：**
>
> ドキュメントアイコンで**今すぐ送信**アイコンをクリックして、ドキュメントをメール送信することもできます。

14. **バースト**を使用して、単一のレポート実行のパーソナライズされた部分を受信者の動的リストに送信します。
15. **件名**フィールドに、ドキュメントの説明を入力します。
16. **メッセージ**フィールドにドキュメントとともに送信するメールメッセージを入力します。
17. ドキュメントを zip ファイルにするには、次の手順を実行します。
    a. **詳細オプション**を展開します。
    b. **(オプション) Zip ファイルをパスワードで保護する**チェックボックスをオンにすると、パスワードを指定して zip ファイルを保護できます。
    c. zip ファイルのパスワードを入力します。
    d. **Zip ファイル名**フィールドに、zip ファイルの名前を入力します。
18. **OK**をクリックします。
    Avaya Analytics™ で指定された電子メールアドレスにドキュメントが送信されます。

ドシエをメール送信する

このタスクについて

ドシエを任意の電子メールアドレスに送信できます。

前提条件

要件に基づいて、次の権限があることを確認します。

- ドシエをメール送信する。
- ドシエを履歴リストに送信する。
- 履歴リストのドシエの保存場所へのリンクをメール送信する。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. ホームページのナビゲーションペインで、**共有レポート**をクリックします。
3. コンテンツペインで、**標準ヒストリカルレポート**をクリックします。
   Avaya Analytics™ に標準ヒストリカルレポートページが表示されます。
4. コンテンツペインで、**コールプロフィール**をクリックします。
5. コールプロフィールデータに基づいてドシエの次の手順を実行します。
   a. 必要なドシエをクリックします。

      適切なコールプロフィールドシエを選択するには、「*第 9 章：コールプロフィールレポート*」を参照してください。
   b. 入力プロンプトで値を指定します。

      入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (68 ページ)」を参照してください。
6. ドシエで、［タイムフィルタ］入力プロンプトで指定した期間に従って**開始日**と**終了日**を選択します。

   たとえば、タイムフィルタを使用して特定の四半期の月を選択すると、その四半期でのルーティングサービスに関連するコール数を表示できます。
7. **ドシエの実行**をクリックします。
   Avaya Analytics™ に、入力プロンプトで指定した値に基づいて、ドシエのサマリーの視覚化が表示されます。
8. ドシエページで、**ファイル**メニューをクリックし、**今すぐ送信**をクリックします。
9. **送信**フィールドで、次のオプションのいずれかを選択して、ドシエの送信方法を指定します。
   - **データを電子メールに表示**：電子メールにドシエが表示されます。
   - **データを電子メールに表示し、履歴リストに送信**：電子メールにドシエが表示され、履歴リストページへのリンクも送信されます。
   - **データと履歴リストへのリンクを電子メールに表示**：電子メールにドシエと履歴リストページへのリンクが表示されます。
   - **履歴リストへのリンクを電子メールに表示**：電子メールに履歴リストページへのリンクが表示されます。
10. **送信フォーマット**フィールドで、送信するドシエのフォーマットを次のいずれかから選択します。
    - **PDF**：ドシエは Adobe Portable Document Format（PDF）で送信されます。

- **MSTR**：ドシエはヒストリカルレポート（.mstr）形式で配信されます。

11. **PDF 設定**をクリックし、次の手順を実行し、ドシエの PDF ページのフォーマットを変更します。
    a. **範囲**フィールドで、次のオプションから選択します。
        - **このページ**：現在のページ
        - **この章**：現在の章
        - **ドシエ全体**：ドシエ全体
    b. **詳細レベル**フィールドで、次のオプションから選択します。
        - **ページ全体ビュー**：各ページのスナップショットと個別の視覚化をエクスポートします
        - **各視覚化をページとして保存**：個別の視覚化の詳細をすべてエクスポートします
        - **両方**
    c. **グリッド設定**フィールドで、次のオプションから選択します。
        - **ページ幅に合わせて拡大**：グリッドの幅を PDF の 1 ページの幅に合わせます
        - **複数ページに列を拡張**：複数ページにグリッドを表示します
12. **件名**フィールドに、ドシエの説明を入力します。
13. **メッセージ**フィールドにドシエとともに送信するメールメッセージを入力します。
14. レポートを zip ファイルにするには、次の手順を実行します。
    a. **詳細オプション**を展開します。
    b. **(オプション) zip ファイルをパスワードで保護する**チェックボックスをオンにすると、パスワードを指定して zip ファイルを保護できます。
    c. zip ファイルのパスワードを入力します。
    d. **Zip ファイル名**フィールドに、zip ファイルの名前を入力します。
15. **OK**をクリックします。
    Avaya Analytics™ で指定された電子メールアドレスにドシエが送信されます。

レポートをエクスポートする

このタスクについて

レポート全体または最初のレポートページを Avaya Analytics™ インターフェイスからエクスポートできます。エクスポートオプションを使用して、レポートのタイトルまたはフィルタの詳細をエクスポートできます。レポートのカスタム設定を編集することもできます。レポートを Excel にエクスポートする場合、メトリック値とヘッダーをテキストとしてエクスポートし、すべての画像を埋め込むことができます。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. ホームページのナビゲーションペインで、**共有レポート**をクリックします。
3. コンテンツペインで、**標準ヒストリカルレポート**をクリックします。
   Avaya Analytics™ に標準ヒストリカルレポートページが表示されます。
4. インターバルデータに基づくレポートでは、次を実行します。

a. **レポート**をクリックします。
b. 該当するレポートをクリックします。

使用可能なヒストリカルレポートのリストから適切なレポートを選択するには、「レポートページのフィールドの説明 (16 ページ)」を参照してください。

c. 入力プロンプトで値を指定します。

入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (47 ページ)」を参照してください。

5. 日間ロールアップデータに基づくレポートについては、次の操作を行います。

a. **日間 › レポート**をクリックします。
b. 該当するレポートをクリックします。

使用可能な日間ヒストリカルレポートのリストから適切なレポートを選択するには、「レポートページのフィールドの説明 (19 ページ)」を参照してください。

c. 入力プロンプトで値を指定します。

入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (54 ページ)」を参照してください。

6. 月間ロールアップデータに基づくレポートについては、次の操作を行います。

a. **月間 › レポート**をクリックします。
b. 該当するレポートをクリックします。

使用可能な月間ヒストリカルレポートのリストから適切なレポートを選択するには、「レポートページのフィールドの説明 (21 ページ)」を参照してください。

c. 入力プロンプトで値を指定します。

入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (58 ページ)」を参照してください。

7. **レポートの実行**をクリックします。
入力プロンプトで指定した値に基づいて、Avaya Analytics™ にレポートサマリーページが表示されます。その後、レポートページから［日間］、［週間］、［月間］、［年間］などのインターバルを選択できます。
8. レポートで、ハンバーガーのアイコン（☰）をクリックして、**エクスポート**をクリックします。
9. 使用するエクスポート形式を選択します。

エクスポート形式は、Excel、CSV、PDF、プレーンテキストです。

注：

HTML データ形式は現在サポートされていません。

重要：

レポートアイコンで**エクスポート**オプションをクリックして、レポートやドキュメントをエクスポートすることもできます。

ドキュメントをエクスポートする

このタスクについて

さまざまなファイル形式でドキュメントをエクスポートできます。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. ホームページのナビゲーションペインで、**共有レポート**をクリックします。
3. コンテンツペインで、**標準ヒストリカルレポート**をクリックします。
   Avaya Analytics™ に標準ヒストリカルレポートページが表示されます。
4. インターバルデータに基づくドキュメントでは、次を実行します。
   a. 該当するドキュメントをクリックします。

      利用可能なドキュメントのリストから適切なドキュメントを選択するには、「標準ヒストリカルレポートページのフィールドの説明 (15 ページ)」をご覧ください。
   b. 入力プロンプトで値を指定します。

      入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (47 ページ)」を参照してください。
5. 日間ロールアップデータに基づくドキュメントでは、次の操作を行います。
   a. **日間**をクリックします。
   b. ドキュメントを閉じます。

      利用可能なドキュメントのリストから適切なドキュメントを選択するには、「日間ページフィールドの説明 (18 ページ)」をご覧ください。
   c. 入力プロンプトで値を指定します。

      入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (54 ページ)」を参照してください。
6. 月間ロールアップデータに基づくドキュメントでは、次の操作を行います。
   a. **月間**をクリックします。
   b. ドキュメントを閉じます。

      利用可能なドキュメントのリストから適切なドキュメントを選択するには、「月間ページフィールドの説明 (20 ページ)」をご覧ください。
   c. 入力プロンプトで値を指定します。

      入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (58 ページ)」を参照してください。
7. **ドキュメントの実行**をクリックします。
   入力プロンプトで指定した値に基づいて、Avaya Analytics™ にレポートサマリーページが表示されます。その後、レポートページから［毎日］、［毎週］、［毎月］、［毎年］などのインターバルを選択できます。
8. ドキュメントで、ハンバーガーのアイコン（☰）をクリックして、**エクスポート**をクリックします。
9. 使用するエクスポート形式を選択します。

   エクスポート形式は Excel と PDF です。

注：

HTML データ形式は現在サポートされていません。

重要：

ドキュメントアイコンで**エクスポート**オプションをクリックして、ドキュメントをエクスポートすることもできます。

ドシエをエクスポートする

このタスクについて

Avaya Analytics™ インターフェイスから、PDF 形式でドシエ全体をエクスポートできます。ドシエ中のさまざまなタイプの視覚的表示を、PDF、Excel、CSV などさまざまな形式でエクスポートすることもできます。

たとえば、テーブル表示は Excel または CSV ファイル形式でエクスポートできます。棒グラフは PDF または CSV ファイル形式でエクスポートできますが、Excel にはエクスポートできません。

注：

この手順の**PDF にエクスポート**設定は、コールプロフィールドシエレポートに固有の設定です。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. ホームページのナビゲーションペインで、**共有レポート**をクリックします。
3. コンテンツペインで、**標準ヒストリカルレポート**をクリックします。
   Avaya Analytics™ に標準ヒストリカルレポートページが表示されます。
4. コンテンツペインで、**コールプロフィール**をクリックします。
5. コールプロフィールデータに基づいてドシエの次の手順を実行します。
   a. 必要なドシエをクリックします。

      適切なコールプロフィールドシエを選択するには、「*第 9 章：コールプロフィールレポート*」を参照してください。
   b. 入力プロンプトで値を指定します。

      入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (68 ページ)」を参照してください。
6. ドシエで、［タイムフィルタ］入力プロンプトで指定した期間に従って**開始日**と**終了日**を選択します。

   たとえば、タイムフィルタを使用して特定の四半期の月を選択すると、その四半期でのルーティングサービスに関連するコール数を表示できます。
7. **ドシエの実行**をクリックします。

Avaya Analytics™ に、入力プロンプトで指定した値に基づいて、ドシエのサマリーの視覚化が表示されます。

8. ドシエで、**ファイル**メニューをクリックし、**PDF にエクスポート**をクリックします。
9. PDF にエクスポートウィンドウで次の手順を実行します。
   a. **範囲**フィールドで、次のオプションから選択します。
      - **このページ**：現在のページ
      - **この章**：現在の章
      - **ドシエ全体**：ドシエ全体
   b. **詳細レベル**フィールドで、次のオプションから選択します。
      - **ページ全体ビュー**：各ページのスナップショットと個別の視覚化をエクスポートします
      - **各視覚化をページとして保存**：個別の視覚化の詳細をすべてエクスポートします
      - **両方**
   c. **グリッド設定**フィールドで、次のオプションから選択します。
      - **ページ幅に合わせて拡大**：グリッドの幅を PDF の 1 ページの幅に合わせます
      - **複数ページに列を拡張**：複数ページにグリッドを表示します
10. **エクスポート**をクリックします。
    Avaya Analytics™ はドシエ全体を PDF ファイルにエクスポートします。
11. ドシエのテーブル表示を Excel または CSV ファイル形式にエクスポートするには、テーブル表示で 3 つのドットアイコンをクリックします。
12. **エクスポート**をクリックします。
13. エクスポートの形式として**Excel** または CSV **データ**を選択します。
    Avaya Analytics™ では、ドシエのテーブル表示を、選択した Excel または CSV ファイル形式にエクスポートします。

レポートをスケジュールする

このタスクについて

この手順に従って、レポートのスケジュールを作成します。レポートのスケジュールを作成すると、Avaya Analytics™ はスケジュールに基づいてレポートを生成し、**履歴リスト**ページにレポートを保存します。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. ホームページのナビゲーションペインで、**共有レポート**をクリックします。
3. コンテンツペインで、**標準ヒストリカルレポート**をクリックします。
   Avaya Analytics™ に標準ヒストリカルレポートページが表示されます。
4. インターバルデータに基づくレポートでは、次を実行します。
   a. **レポート**をクリックします。
   b. 該当するレポートをクリックします。

      使用可能なヒストリカルレポートのリストから適切なレポートを選択するには、「レポートページのフィールドの説明 (16 ページ)」を参照してください。

c. 入力プロンプトで値を指定します。

入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (47 ページ)」を参照してください。

5. 日間ロールアップデータに基づくレポートについては、次の操作を行います。

a. **日間 › レポート**をクリックします。

b. 該当するレポートをクリックします。

使用可能な日間ヒストリカルレポートのリストから適切なレポートを選択するには、「レポートページのフィールドの説明 (19 ページ)」を参照してください。

c. 入力プロンプトで値を指定します。

入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (54 ページ)」を参照してください。

6. 月間ロールアップデータに基づくレポートについては、次の操作を行います。

a. **月間 › レポート**をクリックします。

b. 該当するレポートをクリックします。

使用可能な月間ヒストリカルレポートのリストから適切なレポートを選択するには、「レポートページのフィールドの説明 (21 ページ)」を参照してください。

c. 入力プロンプトで値を指定します。

入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (58 ページ)」を参照してください。

7. **レポートの実行**をクリックします。
Avaya Analytics™ が入力プロンプトに基づいてレポートを生成します。

8. メニューアイコン（☰）をクリックして、**履歴リストへの送信スケジュール**をクリックします。

9. **名前**フィールドに、新しいレポートのスケジュールの名前を入力します。

レポートフィールドにレポートの名前が表示されます。

10. **スケジュール**フィールドで、レポートを送信するスケジュールまたはイベントを選択します。

11. **送信先**をクリックして、フォローの受信者を追加します。

12. フォローを作成してからすぐにレポートを送信するには、**フォローを即時実行する**チェックボックスをオンにします。

13. **詳細オプション**で、プラスアイコンをクリックして、次の操作を行います。

a. 履歴リストページでレポートの最新バージョンが過去のバージョンを上書きするようにするには、**新しくスケジュールされたレポートで古いバージョンを上書きする**チェックボックスをオンにします。

b. レポートの送信停止日を指定するには、**以後送信しない**チェックボックスをオンにして、カレンダーから日付を選択します。

14. レポートの送信後に通知メールを送信するには、**電子メールに通知を送信する**チェックボックスをオンにします。

15. **OK**をクリックします。

ドキュメントをスケジュールする

このタスクについて

ドキュメントのスケジュールを作成すると、Avaya Analytics™ はスケジュールに基づいてドキュメントを生成し、**履歴リスト**ページにドキュメントを保存します。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. ホームページのナビゲーションペインで、**共有レポート**をクリックします。
3. コンテンツペインで、**標準ヒストリカルレポート**をクリックします。
   Avaya Analytics™ に標準ヒストリカルレポートページが表示されます。
4. インターバルデータに基づくドキュメントでは、次を実行します。
   a. 該当するドキュメントをクリックします。

      利用可能なドキュメントのリストから適切なドキュメントを選択するには、「標準ヒストリカルレポートページのフィールドの説明 (15 ページ)」をご覧ください。
   b. 入力プロンプトで値を指定します。

      入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (47 ページ)」を参照してください。
5. 日間ロールアップデータに基づくドキュメントでは、次の操作を行います。
   a. **日間**をクリックします。
   b. ドキュメントを閉じます。

      利用可能なドキュメントのリストから適切なドキュメントを選択するには、「日間ページフィールドの説明 (18 ページ)」をご覧ください。
   c. 入力プロンプトで値を指定します。

      入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (54 ページ)」を参照してください。
6. 月間ロールアップデータに基づくドキュメントでは、次の操作を行います。
   a. **月間**をクリックします。
   b. ドキュメントを閉じます。

      利用可能なドキュメントのリストから適切なドキュメントを選択するには、「月間ページフィールドの説明 (20 ページ)」をご覧ください。
   c. 入力プロンプトで値を指定します。

      入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (58 ページ)」を参照してください。
7. **ドキュメントの実行**をクリックします。
   入力プロンプトで指定した値に基づいて、Avaya Analytics™ にドキュメントサマリーページが表示されます。
8. ハンバーガー型のアイコン（☰）をクリックして、**履歴リストへの送信スケジュール**をクリックします。
9. **名前**フィールドに、新しいドキュメントのスケジュールの名前を入力します。

   ドキュメントフィールドにドキュメントの名前が表示されます。

10. **スケジュール**フィールドで、ドキュメントを送信するスケジュールまたはイベントを選択します。
11. **送信先**をクリックして、フォローの受信者を追加します。
12. ドキュメントをプレビューするには、**事前生成エクスポート**ドロップダウンで、**PDF**または**Excel**を選択します。

    デフォルトのオプションはなしです。
13. フォローを作成してからすぐにドキュメントを送信するには、**フォローを即時実行する**チェックボックスをオンにします。
14. **詳細オプション**で、プラスアイコンをクリックして、次の操作を行います。
    a. 履歴リストページでドキュメントの最新バージョンが過去のバージョンを上書きするようにするには、**新しくスケジュールされたレポートで古いバージョンを上書きする**チェックボックスをオンにします。
    b. ドキュメントの送信停止日を指定するには、**以後送信しない**チェックボックスをオンにして、カレンダーから日付を選択します。
15. ドキュメントの送信後に通知メールを送信するには、**電子メールに通知を送信する**チェックボックスをオンにします。
16. **OK**をクリックします。

ドシエをスケジュールする

このタスクについて

この手順を使用して、ドシエのスケジュールを作成します。ドシエのスケジュールを作成すると、Avaya Analytics™ はスケジュールに基づいてドシエを生成し、**履歴リスト**ページにドシエを保存します。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. ホームページのナビゲーションペインで、**共有レポート**をクリックします。
3. コンテンツペインで、**標準ヒストリカルレポート**をクリックします。
   Avaya Analytics™ に標準ヒストリカルレポートページが表示されます。
4. コンテンツペインで、**コールプロフィール**をクリックします。
5. コールプロフィールデータに基づいてドシエの次の手順を実行します。
   a. 必要なドシエをクリックします。

      適切なコールプロフィールドシエを選択するには、「*第 9 章：コールプロフィールレポート*」を参照してください。
   b. 入力プロンプトで値を指定します。

      入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (68 ページ)」を参照してください。
6. ドシエで、［タイムフィルタ］入力プロンプトで指定した期間に従って**開始日**と**終了日**を選択します。

   たとえば、タイムフィルタを使用して特定の四半期の月を選択すると、その四半期でのルーティングサービスに関連するコール数を表示できます。
7. **ドシエの実行**をクリックします。

Avaya Analytics™ に、入力プロンプトで指定した値に基づいて、ドシエのサマリーの視覚化が表示されます。

8. ドシエページで、**ファイル**メニューをクリックし、**履歴リストへの送信スケジュール**をクリックします。
9. **名前**フィールドに、新しいドシエのスケジュールの名前を入力します。
   ドシエフィールドにドシエの名前が表示されます。
10. **スケジュール**フィールドで、ドシエを送信するスケジュールまたはイベントを選択します。
11. **送信先**をクリックして、フォローの受信者を追加します。
12. **送信フォーマット**フィールドで、送信するドシエのフォーマットを次のいずれかから選択します。
    - **PDF**：ドシエは Adobe Portable Document Format（PDF）で送信されます。
    - **MSTR**：ドシエはヒストリカルレポート（.mstr）形式で配信されます。
13. **PDF 設定**をクリックして、ドシエの PDF ページのフォーマットを変更します。
    a. **範囲**フィールドで、次のオプションから選択します。
       - **このページ**：現在のページ
       - **この章**：現在の章
       - **ドシエ全体**：ドシエ全体
    b. **詳細レベル**フィールドで、次のオプションから選択します。
       - **ページ全体ビュー**：各ページのスナップショットと個別の視覚化をエクスポートします
       - **各視覚化をページとして保存**：個別の視覚化の詳細をすべてエクスポートします
       - **両方**
    c. **グリッド設定**フィールドで、次のオプションから選択します。
       - **ページ幅に合わせて拡大**：グリッドの幅を PDF の 1 ページの幅に合わせます
       - **複数ページに列を拡張**：複数ページにグリッドを表示します
14. フォローを作成してからすぐにドシエを送信するには、**フォローを即時実行する**チェックボックスをオンにします。
15. **詳細オプション**で、**プラス**アイコンをクリックし、次の手順を実行します。
    a. **履歴リスト**ページでドシエの最新バージョンが過去のバージョンを上書きするようにするには、新しくスケジュールされたレポートで古いバージョンを上書きするチェックボックスをオンにします。
    b. ドシエの送信を停止する日付を指定するには、**以後送信しない**チェックボックスをオンにして、カレンダーから日付を選択します。
16. ドシエの送信後に通知メールを送信するには、**電子メールに通知を送信する**チェックボックスをオンにします。
17. **OK**をクリックします。

レポートを印刷する

このタスクについて

レポートを印刷するには、Adobe Reader 6.0 以降を使用する必要があります。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. ホームページのナビゲーションペインで、**共有レポート**をクリックします。
3. コンテンツペインで、**標準ヒストリカルレポート**をクリックします。
   Avaya Analytics™ に標準ヒストリカルレポートページが表示されます。
4. インターバルデータに基づくレポートでは、次を実行します。
   a. **レポート**をクリックします。
   b. 該当するレポートをクリックします。
      使用可能なヒストリカルレポートのリストから適切なレポートを選択するには、「レポートページのフィールドの説明 (16 ページ)」を参照してください。
   c. 入力プロンプトで値を指定します。
      入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (47 ページ)」を参照してください。
5. 日間ロールアップデータに基づくレポートについては、次の操作を行います。
   a. **日間 › レポート**をクリックします。
   b. 該当するレポートをクリックします。
      使用可能な日間ヒストリカルレポートのリストから適切なレポートを選択するには、「レポートページのフィールドの説明 (19 ページ)」を参照してください。
   c. 入力プロンプトで値を指定します。
      入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (54 ページ)」を参照してください。
6. 月間ロールアップデータに基づくレポートについては、次の操作を行います。
   a. **月間 › レポート**をクリックします。
   b. 該当するレポートをクリックします。
      使用可能な月間ヒストリカルレポートのリストから適切なレポートを選択するには、「レポートページのフィールドの説明 (21 ページ)」を参照してください。
   c. 入力プロンプトで値を指定します。
      入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (58 ページ)」を参照してください。
7. **レポートの実行**をクリックします。
   Avaya Analytics™ が入力プロンプトに基づいてレポートを生成します。
8. メニューバーで、［印刷］アイコンをクリックします。
9. 印刷オプションページで、必要な値を入力して、**印刷可能なバージョンの表示**をクリックします。
10. ［レポート］ページで、［印刷］アイコンをクリックします。

ドキュメントを印刷する

このタスクについて

ドキュメントを印刷するには、Adobe Reader 6.0 以降を使用する必要があります。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. ホームページのナビゲーションペインで、**共有レポート**をクリックします。
3. コンテンツペインで、**標準ヒストリカルレポート**をクリックします。
   Avaya Analytics™ に標準ヒストリカルレポートページが表示されます。
4. インターバルデータに基づくドキュメントでは、次を実行します。
   a. 該当するドキュメントをクリックします。

      利用可能なドキュメントのリストから適切なドキュメントを選択するには、「標準ヒストリカルレポートページのフィールドの説明 (15 ページ)」をご覧ください。
   b. 入力プロンプトで値を指定します。

      入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (47 ページ)」を参照してください。
5. 日間ロールアップデータに基づくドキュメントでは、次の操作を行います。
   a. **日間**をクリックします。
   b. ドキュメントを閉じます。

      利用可能なドキュメントのリストから適切なドキュメントを選択するには、「日間ページフィールドの説明 (18 ページ)」をご覧ください。
   c. 入力プロンプトで値を指定します。

      入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (54 ページ)」を参照してください。
6. 月間ロールアップデータに基づくドキュメントでは、次の操作を行います。
   a. **月間**をクリックします。
   b. ドキュメントを閉じます。

      利用可能なドキュメントのリストから適切なドキュメントを選択するには、「月間ページフィールドの説明 (20 ページ)」をご覧ください。
   c. 入力プロンプトで値を指定します。

      入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (58 ページ)」を参照してください。
7. **ドキュメントの実行**をクリックします。
   入力プロンプトで指定した値に基づいて、Avaya Analytics™ にレポートサマリーページが表示されます。
8. レポートページで、ハンバーガー型のアイコン（☰）をクリックします。
9. **印刷**をクリックします。

ドシエを印刷する

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。

2. ホームページのナビゲーションペインで、**共有レポート**をクリックします。
3. コンテンツペインで、**標準ヒストリカルレポート**をクリックします。
   Avaya Analytics™ に標準ヒストリカルレポートページが表示されます。
4. コンテンツペインで、**コールプロフィール**をクリックします。
5. コールプロフィールデータに基づいてドシエの次の手順を実行します。
   a. 必要なドシエをクリックします。
      適切なコールプロフィールドシエを選択するには、「*第 9 章：コールプロフィールレポート*」を参照してください。
   b. 入力プロンプトで値を指定します。
      入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (68 ページ)」を参照してください。
6. ドシエで、［タイムフィルタ］入力プロンプトで指定した期間に従って**開始日**と**終了日**を選択します。
   たとえば、タイムフィルタを使用して特定の四半期の月を選択すると、その四半期でのルーティングサービスに関連するコール数を表示できます。
7. **ドシエの実行**をクリックします。
   Avaya Analytics™ に、入力プロンプトで指定した値に基づいて、ドシエのサマリーの視覚化が表示されます。
8. ドシエページで、**ファイル**メニューをクリックし、**印刷**をクリックします。
   プレビューペインに視覚化ページが開きます。
9. **出力先**ドロップダウンメニューから次のいずれかのオプションを選択します。
   - **PDF として保存**
   - **プリンタを選択**
   - **詳細を見る**
10. **印刷/保存**をクリックします。
11. ドシエの残りのページで、手順 9 と 10 を繰り返します。

レポートをフォローする

このタスクについて

レポートをフォローすると、そのレポートの更新済みコピーを選択したフォーマットで受信できます。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. ホームページのナビゲーションペインで、**共有レポート**をクリックします。
3. コンテンツペインで、**標準ヒストリカルレポート**をクリックします。
   Avaya Analytics™ に標準ヒストリカルレポートページが表示されます。
4. インターバルデータに基づくレポートでは、**レポート**をクリックします。
5. 日間ロールアップデータに基づくレポートでは、**日間 › レポート**をクリックします。
6. 月間ロールアップデータに基づくレポートでは、**月間 › レポート**をクリックします。
7. レポートリストページのフォローを作成するレポート名の下で、次のいずれかを実行します。

- ［大きいアイコン］ビューで、レポートのアイコンの下にある**フォロー**リンクをクリックします。
- ［リスト］ビューで、［アクション］列の**フォロー**アイコン（）をクリックします。

8. **<フォローのタイプ> のフォローの追加**をクリックします。

   フォローのタイプの詳細については、「レポートのサブスクリプション (11 ページ)」を参照してください。

9. **名前**フィールドにフォローの名前を入力します。

   ドキュメントフィールドにドキュメントの名前が表示されます。

10. **スケジュール**フィールドでフォローのスケジュールをドロップダウンリストから選択します。
11. **送信先**をクリックして、フォローの受信者を追加します。
12. **(オプション) すぐにフォローを実行**オプションを選択します。
13. **詳細オプション**を展開し、必要に応じて次の手順を実行します。
    a. **新規スケジュール済みレポートで古いバージョンのレポートを上書き**オプションを選択または選択解除します。

       このオプションはデフォルト設定です。

    b. **配信**で、**これ以降配信しない**オプションを選択し、それ以降ドキュメントを配信しない日付を設定します。
14. **(オプション) 配信通知**セクションで、**電子メールに通知を送信する**オプションを選択し、**新しいアドレス**フィールドに電子メールアドレスを入力します。
15. **OK**をクリックします。

ドキュメントをフォローする

このタスクについて

ドキュメントをフォローして、そのドキュメントの更新済みコピーを選択したフォーマットで受信できます。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. ホームページのナビゲーションペインで、**共有レポート**をクリックします。
3. コンテンツペインで、**標準ヒストリカルレポート**をクリックします。
   Avaya Analytics™ に標準ヒストリカルレポートページが表示されます。
4. インターバルデータに基づくドキュメントでは、ドキュメントをクリックします。
5. 日間ロールアップデータに基づくドキュメントでは、**日間**をクリックします。
6. 月間ロールアップデータに基づくドキュメントでは、**月間**をクリックします。
7. レポートリストページのフォローを作成するドキュメント名の下で、次のいずれかを実行します。
   - ［大きいアイコン］ビューで、レポートのアイコンの下にある**フォロー**リンクをクリックします。

- ［リスト］ビューで、［アクション］列の**フォロー**アイコン（）をクリックします。

8. **<フォローのタイプ> のフォローの追加**をクリックします。

   フォローのタイプの詳細については、「レポートのサブスクリプション (11 ページ)」を参照してください。

9. **名前**フィールドにフォローの名前を入力します。

   ドキュメントフィールドにドキュメントの名前が表示されます。

10. **スケジュール**フィールドでフォローのスケジュールをドロップダウンリストから選択します。
11. **送信先**をクリックして、フォローの受信者を追加します。
12. **(オプション) すぐにフォローを実行**オプションを選択します。
13. **詳細オプション**を展開し、必要に応じて次の手順を実行します。
    a. **新規スケジュール済みレポートで古いバージョンのレポートを上書き**オプションを選択または選択解除します。

       このオプションはデフォルト設定です。

    b. **配信**で、**これ以降配信しない**オプションを選択し、それ以降ドキュメントを配信しない日付を設定します。

14. **(オプション) 配信通知**セクションで、**電子メールに通知を送信する**オプションを選択し、**新しいアドレス**フィールドに電子メールアドレスを入力します。
15. **OK**をクリックします。

ドシエをフォローする

このタスクについて

ドシエをフォローして、そのドシエの更新済みコピーを選択したフォーマットで受信できます。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. ホームページのナビゲーションペインで、**共有レポート**をクリックします。
3. コンテンツペインで、**標準ヒストリカルレポート**をクリックします。
   Avaya Analytics™ に標準ヒストリカルレポートページが表示されます。
4. コンテンツペインで、**コールプロフィール**をクリックします。
5. 必要なドシエをクリックします。

   適切なコールプロフィールドシエを選択するには、「*第 9 章：コールプロフィールレポート*」を参照してください。

6. ドシエリストページのフォローを作成するドシエ名の下で、次のいずれかを実行します。
   - **大きいアイコン**ビューで、レポートのアイコンの下にある**フォロー**リンクをクリックします。
   - **リスト**ビューで、**アクション**列の**フォロー**アイコンをクリックします。
7. **追加**をクリックして、フォローのタイプを追加します。

フォローのタイプの詳細については、「レポートのサブスクリプション (11 ページ)」を参照してください。

8. **名前**フィールドにフォローの名前を入力します。
   ドシエフィールドにドシエの名前が表示されます。
9. **スケジュール**フィールドで、フォローのリストからスケジュールを選択します。
10. **送信先**をクリックして、フォローの受信者を追加します。
11. **送信フォーマット**フィールドで、送信するドシエのフォーマットを次のいずれかから選択します。
    - **PDF**：ドシエは Adobe Portable Document Format（PDF）で送信されます。
    - **MSTR**：ドシエはヒストリカルレポート（.mstr）形式で配信されます。
12. **PDF 設定**をクリックして、ドシエの PDF ページのフォーマットを変更します。
    a. **範囲**フィールドで、次のオプションから選択します。
       - **このページ**：現在のページ
       - **この章**：現在の章
       - **ドシエ全体**：ドシエ全体

    b. **詳細レベル**フィールドで、次のオプションから選択します。
       - **ページ全体ビュー**：各ページのスナップショットと個別の視覚化をエクスポートします
       - **各視覚化をページとして保存**：個別の視覚化の詳細をすべてエクスポートします
       - **両方**

    c. **グリッド設定**フィールドで、次のオプションから選択します。
       - **ページ幅に合わせて拡大**：グリッドの幅を PDF の 1 ページの幅に合わせます
       - **複数ページに列を拡張**：複数ページにグリッドを表示します
13. プレビューをすぐに送信するには、**今すぐプレビューを送信**チェックボックスをオンにします。
14. **件名**フィールドに、ドシエの説明を入力します。
15. **メッセージ**フィールドにドシエとともに送信するメールメッセージを入力します。
16. レポートを zip ファイルにするには、次の手順を実行します。
    a. **詳細オプション**を展開します。
    b. **(オプション) zip ファイルをパスワードで保護する**チェックボックスをオンにすると、パスワードを指定して zip ファイルを保護できます。
    c. zip ファイルのパスワードを入力します。
    d. **Zip ファイル名**フィールドに、zip ファイルの名前を入力します。
    e. ドシエの送信を停止する日付を指定するには、**以後送信しない**チェックボックスをオンにして、カレンダーから日付を選択します。
17. **OK**をクリックします。
    Avaya Analytics™ で指定された電子メールアドレスにドシエが送信されます。

レポートやドキュメントをフォロー解除する

このタスクについて

次の手順を実行して、ドキュメントまたはレポートをフォロー解除します。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. **ホーム**ページで、［マイフォロー］をクリックするか、左側のナビゲーションペインで**マイフォロー**をクリックします。
3. マイフォローページの、**フォロー解除**列で、フォローを解除するドキュメントまたはレポートのチェックボックスをオンにします。
4. **フォロー解除**列ヘッダーをクリックします。
   選択したドキュメントまたはレポートがフォロー解除リストから削除されます。

しきい値の設定

このタスクについて

しきい値を使用すると、評価に基づいてデータをすばやく強調表示できます。たとえば、しきい値を 10 より大きい表示値の行を赤で強調表示するように設定できます。しきい値は、デザインモードでのみ追加できます。

重要：

レポートの実行には、スーパーバイザの資格情報のみを使用してください。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. ホームページのナビゲーションペインで、**共有レポート**をクリックします。
3. コンテンツペインで、**標準ヒストリカルレポート**をクリックします。
   Avaya Analytics™ に標準ヒストリカルレポートページが表示されます。
4. インターバルデータに基づくレポートでは、次を実行します。
   a. **レポート**をクリックします。
   b. 該当するレポートをクリックします。
      使用可能なヒストリカルレポートのリストから適切なレポートを選択するには、「レポートページのフィールドの説明 (16 ページ)」を参照してください。
   c. 入力プロンプトで値を指定します。
      入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (47 ページ)」を参照してください。
5. 日間ロールアップデータに基づくレポートについては、次の操作を行います。
   a. **日間 › レポート**をクリックします。
   b. 該当するレポートをクリックします。
      使用可能な日間ヒストリカルレポートのリストから適切なレポートを選択するには、「レポートページのフィールドの説明 (19 ページ)」を参照してください。

c. 入力プロンプトで値を指定します。

入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (54 ページ)」を参照してください。

6. 月間ロールアップデータに基づくレポートについては、次の操作を行います。
   a. **月間 › レポート**をクリックします。
   b. 該当するレポートをクリックします。

   使用可能な月間ヒストリカルレポートのリストから適切なレポートを選択するには、「レポートページのフィールドの説明 (21 ページ)」を参照してください。
   c. 入力プロンプトで値を指定します。

   入力プロンプトの詳細については、「入力プロンプト (58 ページ)」を参照してください。
7. **レポートの実行**をクリックします。
   Avaya Analytics™ が入力プロンプトに基づいてレポートを生成します。
8. レポートでメトリックを右クリックし、**しきい値**をクリックします。
9. 次のいずれかのオプションを選択します。
   - **着信ランプ**

     ビジュアルしきい値エディタでは、さまざまな値の範囲を定義することで条件を指定できます。次に、これらの範囲に該当するデータに自動的に適用するフォーマットを指定できます。
   - **詳細**

     詳細しきい値エディタでは、複数の属性またはメトリック条件に基づいて、データが可視化されるようにフォーマットできます。
10. ビジュアルのしきい値を設定するには、必要な値を入力します。
11. 詳細なしきい値を設定するには、必要なオプションを選択し、値を入力します。

外部データからレポート、ドキュメント、ドシエを作成する

このタスクについて

Avaya Analytics™ では、標準および上級ユーザーは、マシンに保存されている Excel、JSON、CSV ファイルなどの外部ファイルのデータから、レポート、ドキュメント、ドシエを作成できます。データと Avaya Analytics™ データを組み合わせたり、外部ソースのデータを使用したりできます。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。
2. 左側のナビゲーションバーから、**作成 › 外部データの追加**をクリックします。
   Avaya Analytics™ に**データに接続**ページが開きます。
3. ローカルマシンのファイルからデータをインポートするには、次の手順を実行します。
   a. **ディスク上のファイル**をクリックします。
   b. **ファイルのアップロード**ページで、**ファイルを選択**をクリックします。
   c. ファイルを選択して**開く**をクリックします。
   d. **(オプション)** データを編集するには、インポートする前に、**データの準備**をクリックします。

データの準備ボックスで必要に応じてデータを編集します。

e. **終了**をクリックします。

Avaya Analytics™ に、名前を付けて保存ウィンドウが表示されます。

4. ファイルを希望する場所に保存するには、**保存先**フィールドで、保存場所をクリックします。
5. **(オプション) 名前**フィールドで、ファイル名を変更できます。
6. **(オプション) 説明**フィールドに、今後の参考のための説明を入力します。
7. **(オプション)** 新しいフォルダを作成してファイルを保存するには、**新しいフォルダを作成**をクリックします。
8. **保存**をクリックします。
Avaya Analytics™ に分析の開始ページが表示されます。
9. 要件に応じて、次のいずれかをクリックします。
    - **ドシエの作成**
    - **ドキュメントの作成**
    - **レポートの作成**

    ドキュメントがデザインモードで開き、選択したデータソースで使用可能なメトリックと属性が表示されます。
10. 属性とメトリックを右側のパネルにドラッグアンドドロップして、新しいレポートドキュメントを作成します。
Avaya Analytics™ に外部データソースのアドホックレポートが表示されます。

外部データベースにデータベース接続を作成する

このタスクについて

Avaya Analytics™ では、上級ユーザーは一般的な外部データベースへの接続を作成して、データをインポートできます。データを使用して、レポートやドキュメントを作成できます。

Avaya Analytics™ から直接、新しいデータベース接続を定義すると、ユーザーはデータのインポート、編集、削除、名前変更をしたり、既存の接続を複製したりできます。

前提条件

次のことを確認してください。

- 上級ユーザー資格情報を取得する。
- データソース名（DSN）を使用してデータソースに接続する場合は、DSN でデータソースを作成する。

> **注：**
>
> DSN なしの接続オプションを使用して、データソースに接続することもできます。

手順

1. 上級ユーザー資格情報を使用して Avaya Analytics™ にログインします。
2. 左側のナビゲーションバーから、**作成 › 外部データの追加**をクリックします。

注：

標準ユーザーは、ローカルマシンから Excel ファイル、CSV、JSON ファイルなどのデータファイルにのみアクセスできます。上級ユーザーは、外部データベースからデータにアクセスできます。

Avaya Analytics™ にデータに接続ページが開きます。

3. **データベース**をクリックして、Microsoft SQL（MS SQL）データベースなど、接続するデータベースを選択します。
   インポートオプションを選択ページがポップアップで開き、次のオプションが表示されます。
   - **クエリの作成**
   - **クエリを入力**
   - **テーブル選択**
4. インポートするデータのタイプに応じて、次のオプションのいずれかをクリックします。
   - グラフィックインターフェイスを使用して、データのインポートに使用する SQL クエリを作成するには、**クエリの作成**ボタンをクリックします。
   - 手動でクエリを入力または貼り付けてデータをインポートするには、**クエリを入力**ボタンをクリックします。
   - インポートするデータのテーブルを選択するには、**テーブル選択**ボタンをクリックします。
5. **次へ**をクリックします。
6. 新しいデータソースを作成するには、**データソース**の横のプラスアイコンをクリックします。
   データソースページがポップアップで開きます。
7. 次のいずれかのオプションを使用して、データベースへの接続のタイプを選択します。
   - DSN データソース
   - DSN なしのデータソース
8. 選択したデータベース接続に応じて、フィールドに詳細を入力して**保存**をクリックします。
9. 接続をテストするには、<インポートオプション> ページから**インポート**に戻り、情報が表示されているページを確認します。

   この <インポートオプション> では、テーブルなどのインポートに選択するデータタイプを参照できます。

Web オブジェクトをエクスポートする

このタスクについて

Avaya Analytics™ では、アップグレード中に Web オブジェクトをエクスポートして、すべてのレポートをアーカイブできます。

このドキュメントに関するお問い合わせ先：

⚠ 警告

既定のレポートをエクスポートしないでください。リリースまたはパッチ間でこのレポートをエクスポートすると、リリースやパッチで提供された修正が上書きされる可能性があります。

前提条件

ローカルマシンにフォルダを作成して、エクスポートしたファイルを保存します。

手順

1. Avaya Analytics™ にログオンします。

   注：

   フォルダレベルで多数のレポートをエクスポートするには、管理者としてログインします。

2. **カスタムレポート**フォルダからレポートをエクスポートするには、**共有レポート › カスタムレポート**をクリックします。
3. 標準ヒストリカルレポートをエクスポートするには、**共有レポート › 標準ヒストリカルレポート**をクリックします。
4. インターバルベースレポートをエクスポートするには、**共有レポート › 標準ヒストリカルレポート › レポート**をクリックします。
5. 日間データに基づくレポートをエクスポートするには、**共有レポート › 標準ヒストリカルレポート › 毎日 › レポート**をクリックします。
6. 月間データに基づくレポートをエクスポートするには、**共有レポート › 標準ヒストリカルレポート › 毎月 › レポート**をクリックします。
7. フォルダを右クリックして**MMP にエクスポート**をクリックします。
   Avaya Analytics™ はマイグレーションパッケージをマシンの指定されたフォルダにダウンロードします。このパッケージには、オブジェクトとその依存関係が含まれています。
8. 同じ手順に従って、これらのフォルダから個々のレポートまたはドキュメントをエクスポートします。

Web オブジェクトをインポートする

このタスクについて

Avaya Analytics™ では、管理者は他のユーザーがヒストリカルレポートを生成するために作成したカスタムレポートなどのカスタム mmp ファイルをインポートできます。

重要：

インポートが成功したら、ブラウザを更新する必要があります。

前提条件

ローカルマシンにフォルダを作成して、インポートしたファイルを保存します。

手順

1. Avaya Analytics™ に管理者としてログインします。
2. **共有レポート**または**マイレポート**をクリックします。
3. 左側のナビゲーションバーで、**マイグレーションパッケージのインポート**をクリックします。
4. マイグレーションパッケージのインポートページで、**ファイルの選択**をクリックします。
5. 選択したファイルをインポートするには、**インポート**をクリックします。
   Avaya Analytics™ がマシンの指定されたフォルダにファイルをダウンロードします。

Next Steps

ブラウザを更新します。

チャプター 6：ヒストリカルレポートサマリー

ヒストリカルレポートサマリーの概要

インターバルデータに基づくヒストリカルレポートを使用すると、現行のインターバルに基づいて、週間、月間、または年間のレポートを生成できます。インターバルベースの測定値を返す、すべてのヒストリカルサマリーおよびトレンドレポートには、そのインターバルでデータ集計が実行されるまでは、現行の 15 分間隔のデータは含まれません。デフォルトでは、レポートのキャッシュ設定は 15 分に設定されています。そのため、現行のインターバルのデータがレポートに表示されるまで、最大 30 分間待つ必要がある場合があります。

注：

レポートの最大データ保持期間は 12 か月です。このデータ保持期間は設定可能です。

Avaya Analytics™ で利用可能なインターバルデータに基づくヒストリカルレポートは次になります。

- エージェント別アカウント
- ルーティングサービス別エージェント
- エージェント設定
- エージェントのログイン/ログアウトレポート
- 理由コード別エージェント受付不可時間
- エージェントパフォーマンスサマリー
- エージェントトレース
- コンタクトセンター
- エンゲージメント
- コンタクト詳細
- メッセージングエンゲージメントサマリー
- ルーティングサービス
- スーパーバイザ
- 時系列
- VDN

Avaya Analytics™ で利用できる測定値、データ、レポートの詳細については、Avaya サポート Web サイト（https://support.avaya.com）から入手可能な「*Avaya Analytics™ Data Dictionary*」を参照してください。

この章では、各レポートの機能やそれぞれのビジネス用途など、インターバルデータに基づくヒストリカルレポートの概要について説明します。

エージェント別アカウントサマリー

定義

現行のインターバルの間にアカウントのコンタクトに対応したエージェントのサマリーを表示します。

使用方法の説明

現在のインターバルでアカウント別にコンタクトセンターのエージェントの稼働状況を追跡します。インターバルは 15 分単位でまとめられ、［インターバル］、［日間］、［週間］、［月間］、または［年間］にできます。スーパーバイザはエージェントを選択し、選択したインターバルでアカウントに対応しているエージェントの稼働状況のレポート作成と分析を行えます。

このレポートには、コンタクトがルーティングされるアカウント、属性、チャネルが表示されます。

エージェントを対象にドリルダウンして、**エージェント詳細**レポートを表示できます。このレポートには、詳細なエージェントパフォーマンスが表示されます。

［放棄済み］、［完了済み］、［会議済み］、［配信済み］、［転送済み］、［未応答］、［相談済み］、［保留］の測定値を対象にドリルダウンして、**エージェントインタラクション**レポートを表示できます。このレポートでは選択した測定値のエージェントインタラクションを確認できます。

業務での使用方法

- 現在のインターバルでエージェントに配信されたコンタクト数とアカウント数は？

  配信済みの測定値を使用すると、エージェントに配信されたコンタクト数が分かります。**アカウント ID**の測定値を使用して、エージェントが対応したアカウントを特定します。
- 現在のインターバルでエージェントが対応したアカウント数は？

  アカウント IDの測定値を使用すると、エージェントが対応したアカウントが分かります。
- レポート期間の各エージェントのチャネルの使用状況を確認するには？

  チャネルの測定値を使用すると、アカウントの対応中にエージェントが対応したチャネル数が分かります。**アクティブ時間**の測定値を使用すると、選択済みチャネルでエージェントが費やしたアクティブ時間が分かります。
- 選択したインターバルで各アカウントのエージェントの占有率を確認するには？

  アカウント IDの測定値を使用すると、エージェントが最も対応したアカウントが分かります。**平均アクティブ時間**の測定値を使用すると、アカウントでエージェントが費やしたアクティブ時間が分かります。
- 現在のインターバルで、各チャネルでエージェントが対応したアカウント数と、各アカウントでエージェントが費やした時間は？

  エージェント詳細までエージェントをドリルダウンします。**アカウント ID** および**アカウント名**の測定値を使用すると、各チャネルでエージェントが対応したアカウントが分かります。**アクティブ時間**の測定値を使用すると、各アカウントでエージェントが費やした時間が分かります。
- 現在のインターバルでエージェントの稼働状況を確認するには？

エージェント詳細までエージェントをドリルダウンします。**ログイン済み（%）**と**平均アクティブ時間**の測定値を比較すると、エージェントの稼働状況が分かります。

- アカウント全体でエージェントの稼働状況のスナップショットを表示するには？

  エージェント詳細までエージェントをドリルダウンします。**エージェントカウント別アカウント**ビューを使用すると、エージェントが対応したすべてのアカウントのエージェントの稼働状況が分かります。
- コールのセグメントタイプの理由を確認するには？

  エージェントインタラクションの詳細レポートにドリルダウンします。**セグメントタイプ**の測定値を使用すると、コールのセグメントタイプの理由を特定できます。
- スーパーバイザがコールからエージェントを割り込み解除したかどうかを確認するには？

  エージェントインタラクションの詳細レポートにドリルダウンします。**割り込み解除インジケータ**の測定値を使用すると、スーパーバイザがコールからエージェントを解除したかどうかを確認できます。
- インタラクション中にエージェントがステータスを［準備中］に変更した回数と継続時間を表示するには？

  準備中の保留の測定値を使用すると、インタラクション中にエージェントが［準備中］状態または［追加作業］に入った回数が表示されます。**準備中保留時間**の測定値を使用すると、インタラクション中にエージェントが［準備中の保留］状態になっている時間（秒）を表示できます。

ルーティングサービス別エージェント

定義

現在のインターバルで、エージェントのルーティングサービスの使用状況を表示します。

使用方法の説明

現在のインターバルで、ルーティングサービスに関連付けられたチャネル別にエージェントの稼働状況を追跡します。インターバルは 15 分単位でまとめられ、［毎日］、［毎週］、［毎月］、［毎年］にできます。

スーパーバイザは、ルーティングサービスグループ内のルーティングサービスを選択し、チャネルのこれまでの稼働状況のレポート作成と追跡を行えます。スーパーバイザが表示できるのは、割り当てられているルーティングサービスグループに関連付けられたルーティングサービスとルーティングサービス測定値のみです。

［配信済み］、［放棄済み］、［応答済み］、［転送済み］、［相談］の測定値を対象にドリルダウンして、**エージェントインタラクションの詳細**レポートを表示できます。このレポートでは選択した測定値のエージェントインタラクションを確認できます。

業務での使用方法

- 現在のインターバルでルーティングサービス別のエージェントの稼働状況を確認するには？

  エージェントの［配信済み］、［放棄済み］、［応答済み］、［転送済み］、［相談］の測定値のデータを分析することで、エージェントの稼働状況を確認できます。
- 現在のインターバルでエージェント別のチャネルの使用状況を確認するには？

必要なルーティングサービスと対応するチャネルを選択してレポートを作成できます。レポートでは、チャネルを選択して、エージェントごとの各チャネルの使用状況を特定できます。

- 現在のインターバルでルーティングサービスごとのエージェントの稼働状況を比較するには？

  配信済みおよび**応答済み**の測定値を使用すると、送信および応答されたエンゲージメント数が分かります。**保留数**の測定値を使用すると、エージェントによってエンゲージメントが保留された回数が分かります。
- 現在のインターバルでルーティングサービスの使用状況を確認するには？

  異なるインターバルでレポートを生成します。ルーティングサービスと異なるインターバルで関連付けられたチャネルの使用パターンを分析すると、ルーティングサービスの使用パターンについてのインサイトを得ることができます。
- コールのセグメントタイプの理由を確認するには？

  エージェントインタラクションの詳細レポートにドリルダウンします。**セグメントタイプ**の測定値を使用すると、コールのセグメントタイプの理由を確認できます。
- スーパーバイザがコールからエージェントをバージアウトしたかどうかを確認するには？

  エージェントインタラクションの詳細レポートにドリルダウンします。**バージアウトインジケータ**の測定値を使用すると、スーパーバイザがコールからエージェントを解除したかどうかを確認できます。
- **ルーティングサービス別エージェント**レポートの［転送済み］のドリルダウン値を解釈するには？

  レポート期間内にエージェントによって発信または応答された転送数。**転送済み**値から**エージェントインタラクションの詳細**レポートにドリルダウンすると、表示されるセグメントの数は通常、クリックされた値と同じになります。エージェントが転送を受け入れて、再度転送すると、**転送済み**値は 2 と等しくなり、エージェントセグメントが 1 つだけ作成されます。これは設計意図です。
- 現在のインターバルで、ルーティングサービスの異なるパラメータでのエージェントの稼働状況を比較するには？

  比較するエージェントを選択します。次に、さまざまな測定値とインターバルを選択して、選択したエージェントのデータを表示します。たとえば、**配信済み**および**応答済み**の測定値を使用すると、送信および応答されたエンゲージメント数が分かります。**保留数**の測定値を使用すると、エージェントによってエンゲージメントが保留された回数が分かります。

エージェント設定

定義

エージェントの情報とエージェントのプロパティを表示します。

使用方法の説明

スーパーバイザはこのレポートを表示して、エージェントに設定されたプロパティを確認できます。プロパティにはエージェントに割り当てられたチャネルとエージェントが対応できるチャネルごとのエンゲージメント数が含まれます。［エージェント ID］をクリックするとエージェントの属性を表示できます。

業務での使用方法

- エージェントに割り当てられたチャネルを確認するには？

  チャネル IDの測定値を使用すると、エージェントに割り当てられたチャネルが分かります。
- アカウントでアクティブにできる同時コンタクト数を確認するには？

  多重性の測定値を使用すると、アカウントでアクティブにできる同時コンタクト数を確認できます。
- エージェントのルーティング属性を確認するには？

  エージェント設定レポートで、エージェントをクリックします。**エージェント設定属性**で、**属性**の測定値を使用すると、エージェントのルーティング属性を確認できます。

[エージェント] - [ログイン/ログアウト] ボックス

定義

エージェントのログイン/ログアウト情報を表示します

使用方法の説明

スーパーバイザはこのレポートを表示して、各エージェントの各ログイン/ログアウトイベント、各セッションのログオン継続時間を確認できます。

業務での使用方法

スーパーバイザが次のようにエージェントのログイン/ログアウト動作を監視できるようにします。

- エージェントがログインまたはログアウトする頻度は？

  ログイン/ログアウトの各イベントがレポートに記録されます。そのためスーパーバイザは、エージェントがログイン/ログアウトした回数を、毎日、毎週、毎月、毎年ベースで確認できます。
- エージェントがログインに費やす時間は？

  エージェントログオン継続時間測定値を使用すると、そのセッション中にエージェントがログインに費やした継続時間が分かります。
- エージェントのログオンのステータスを確認するには？

  カスタム**ステータス**列を**エージェントログイン/ログアウト**レポートに追加します。
- エージェントが現在ログインしているかどうかを確認するには？

  エージェントが現在ログインしている場合、**タイムゾーンのログオンタイムスタンプ**測定値がレポートに記入されますが、**タイムゾーンのログアウトタイムスタンプ**と**ログオン継続時間**測定値は記入されません。カスタム**ステータス**測定値は **0** 値を表示しますが、これはエージェントが現在作業していることを示します。
- エージェントログイン/ログアウトサマリーレポートの最大データ保持期間は？

  最大値は 12 か月です。このデータ保持期間は設定可能です。

理由コード別エージェント受付不可時間

定義

エージェントの準備中（AUX）状態に関連する理由コードを表示します。

使用方法の説明

エージェントの準備中（AUX）状態に関連するエージェントのアクティビティを追跡します。スーパーバイザは、選択したインターバルでエージェントがエージェント受付不可状態に割り当てられている理由コードを表示および解析できます。インターバルは 15 分単位でまとめられ、［毎日］、［毎週］、［毎月］、または［毎年］にできます。表示されるデータはエージェントレベルで一覧表示され、データは 15 分ごとにデータベースに書き込まれます。

業務での使用方法

- 選択したインターバルで、同じ受付不可理由コードと受付不可理由を表示しているエージェント数は？

  受付不可理由コードと**受付不可理由**の測定値別に並べ替えると、エージェントによって使用された同じコードが分かります。
- エージェントが使用している理由コードでも最も多い理由コードは？

  受付不可理由コードの測定値を使用すると、選択したインターバルでエージェントによって最も多く使用された理由コードが分かります。
- エージェントは同じ理由コードを複数回利用しているか？

  エージェント ID、**エージェントユーザーハンドル**、**受付不可理由コード**の測定値を使用すると、選択したインターバルでエージェントが同じコードを複数回使用しているかどうかが分かります。
- どの理由コードがエージェントによって最も使用され、そのコードの最大利用時間はどれくらいか？

  受付不可理由コードの測定値で並べ替えると最も使用されているコードが分かり、**合計継続時間**の測定値を表示すると、選択したインターバルでエージェントが準備中（AUX）状態に費やした時間が分かります。
- 選択したインターバルでエージェントは各理由コードに定義されたしきい値を超えているか？

  エージェント ID、**エージェントユーザーハンドル**、**受付不可理由コード**の測定値を使用すると、エージェントによって使用された理由コードが分かります。**合計継続時間**の測定値でこれらの測定値を関連付けると、エージェントがしきい値を超えているかどうかが分かります。
- どのコードがエージェントによっても最も使用され、どのコードが選択したインターバルで最も発生回数が多いか？

  受付不可理由コードの測定値で並べ替えると、最も使用されているコードが分かります。**発生回数**で関連付けると、コードの最大発生回数が分かります。

エージェントパフォーマンス

エージェントパフォーマンスサマリー

定義

現在のインターバルでチャネル別のエージェントの稼働状況と効率性を表示します。

使用方法の説明

現在のインターバルで、エージェントに送信されたコンタクトへの対応状況を追跡します。スーパーバイザは、選択したインターバルでエージェントに送信されたコンタクトへのエージェントの対応状況を表示できます。インターバルは 15 分単位でまとめられ、［インターバル］、［日間］、［週間］、［月間］、または［年間］にできます。表示されるデータは、エージェントレベルでリストされ、データは 15 分ごとにデータベースに書き込まれます。

エージェントを対象にドリルダウンして、**エージェント詳細**レポートを表示できます。このレポートでは詳細なエージェントパフォーマンスを確認できます。

［放棄済み］、［完了済み］、［会議済み］、［配信済み］、［転送済み］、［未応答］、［相談済み］、［保留］の測定値を対象にドリルダウンして、**エージェントインタラクションの詳細**レポートを表示できます。このレポートでは選択した測定値のエージェントインタラクションを確認できます。このレポートに関するすべてのタイムスタンプは、UTC 時間形式でのみ表示されます。

業務での使用方法

選択されたインターバルで各エージェントの稼働状況を監視および比較すると、エージェントがどのように時間を使っているのか表示できます。このレポートは、主に次のような疑問を解決します。

- 選択したインターバルで、どれくらいのコンタクトがエージェントに配信され、そのうちどれくらいのコンタクトが完了されたのかを確認するには？

  配信済みの測定値を使用すると、選択されたインターバルでエージェントに送られたコンタクト数が分かります。**完了済み**の測定値を使用すると、完了済みのコンタクト数が分かります。
- 選択されたインターバルの間に、エージェントが対応したコンタクト数と、各コンタクトの対応時間は？

  完了済みの測定値を使用すると、エージェントが対応したコンタクト数が分かります。

  エージェントをドリルダウンして、**アクティブ時間**の測定値を使用すると、コンタクトに対応するためにエージェントが費やしたアクティブ時間が分かります。
- 選択したインターバルでエージェントが保留にしたコンタクト数は？

  エージェントをドリルダウンして、**保留**の測定値を使用すると、選択したインターバルでエージェントによって保留にされたコンタクト数が分かります。
- 選択されたインターバルの間でエージェントが他のエージェントに転送したコンタクト数は？

エージェント詳細までエージェントをドリルダウンします。**エージェントパフォーマンスカウント**ビューで**転送済み**の測定値にカーソルをあてると、選択されたインターバルで、エージェントによって他のエージェントに転送されたコンタクト数が分かります。

- 選択された時間のインターバルで、エージェントのアクティブ時間とアイドル時間を比較するには？

  アクティブ時間の測定値を**アイドル時間**の測定値と比較すると、アクティブな状態に関連するアイドル状態でエージェントにより費やされた時間が分かります。**平均アクティブ時間**の測定値を使用すると、エージェントにより費やされた平均アクティブ時間が分かります。
- その他の類似する時間のインターバルと現在のインターバルのエージェントの稼働状況を比較するには？

  配信されたコンタクト数と、エスカレーションにより完了および応答されたコンタクト数をその他の類似する時間のインターバルと比較すると、エージェントの稼働状況が分かります。
- エージェントのパフォーマンスに向上は見られるのか？

  現在のインターバルのエージェントの稼働状況とその他のインターバルから得られたデータを比較すると、エージェントの稼働状況が向上しているかが分かります。
- 選択されたインターバルでエージェントの稼働状況の概要を表示するには？

  テーブル内のすべての測定値の**総計**フィールドを確認するか、**エージェントパフォーマンスカウンタ**で測定値の上にカーソルを置きます。
- エージェントの混在したエンゲージメントの稼働状況を表示するには？

  エージェント詳細レポートにドリルダウンします。**エージェントパフォーマンス複数エンゲージメント**ビューを確認します。
- コールのセグメントタイプの理由を確認するには？

  エージェントインタラクションの詳細レポートにドリルダウンします。**セグメントタイプ**の測定値を使用すると、コールのセグメントタイプの理由を確認できます。
- スーパーバイザがコールからエージェントを割り込み解除したかどうかを確認するには？

  エージェントインタラクションの詳細レポートにドリルダウンします。**割り込み解除インジケータ**の測定値を使用すると、スーパーバイザがコールからエージェントを解除したかどうかを確認できます。
- インタラクション中にエージェントがステータスを［準備中］に変更した回数と継続時間を表示するには？

  準備中の保留の測定値を使用すると、インタラクション中にエージェントが［準備中］状態または［追加作業］に入った回数が表示されます。**準備中保留時間**の測定値を使用すると、インタラクション中にエージェントが［準備中の保留］状態になっている時間（秒）を表示できます。

エージェントパフォーマンス上位 5と下位 5

定義

現在のインターバルで上位 5と下位 5のエージェントのパフォーマンスサマリーを表示します。

5 名以上のエージェントが、エージェントが順位付けされるメトリックスで同じ値を持つ場合、レポートにはそのすべてのエージェントが表示されます。

使用方法の説明

現在のインターバルで日ごとにコンタクトセンターのエージェントの稼働状況を追跡します。インターバルは 15 分単位でまとめられ、［インターバル］、［毎日］、［毎週］、［毎月］、または［毎年］にできます。表示されるデータは、エージェントレベルでリストされ、データは 15 分ごとにデータベースに書き込まれます。

上位 5 位レポートは、カスタマーエンゲージメントで最も高い数を獲得した 5 名のエージェントのパフォーマンスサマリーを表示するデイリーレポートです。

下位 5 レポートは、カスタマーエンゲージメントで最も低い数を獲得した 5 名のエージェントのパフォーマンスサマリーを表示するデイリーレポートです。

業務での使用方法

現在のインターバルで上位 5と下位 5のエージェントの稼働状況を比較して、アクティブ時間を効率的に使用しているエージェントと使用していないエージェントを確認します。

このレポートは、主に次のような疑問を解決します。

- 現在のインターバルで応答しているコンタクト数について、上位 5のエージェントをどのように比較するのかを確認するには？

  応答済みの測定値を使用すると、上位 5 名のエージェントが応答したコンタクト数が分かります。
- 現在のインターバルで、効率的に使用されている応答時間について上位 5のエージェントをどのように比較するのかを確認するには？

  アクティブ継続時間の測定値を使用すると、アクティブにコールに応答したエージェントの時間を特定し、比較できます。
- 現在のインターバルで、エージェントに送信され完了しているコンタクト数と、それに相当する完了の割合で、上位 5のエージェントをどのように比較するのかを確認するには？

  完了済みおよび**応答済み（%）**の測定値を使用すると、エージェントのコール完了属性を特定し比較できます。
- 現在のインターバルのレポート期間で上位 5のエージェントが応答しなかったコンタクト数は？

  未応答の測定値を使用すると、エージェントが応答しなかったコンタクト数を特定し比較できます。
- 現在のインターバルの応答されていないコンタクト数で下位 5のエージェントをどのように比較するのかを確認するには？

  未応答の測定値を使用すると、下位 5 名のエージェントが応答しなかったコンタクト数が分かります。

エージェントの比較

定義

異なるエージェントの測定値での比較を表示します。

使用方法の説明

現在のインターバルで異なるエージェントの測定値を比較して、選択したエージェントの稼働状況を追跡します。スーパーバイザは最大 5 名のエージェントを選択し、異なる測定値で比較できます。

業務での使用方法

- 現在のインターバルでエージェントにどれくらいのコンタクトが配信され、そのうちどれくらいのコンタクトを完了したのかを確認するには？

  配信済みおよび**完了済み**の測定値を使用すると、エージェントの稼働状況を比較できます。
- 現在のインターバルでどれくらいのコンタクトがエージェントに配信され、そのうちどれくらいのコンタクトが破棄されたのかを確認するには？

  配信済みおよび**放棄済み**の測定値を使用すると、エージェントが放棄したコンタクト数が分かります。
- 業務開始時刻以降に配信されたどれくらいのコンタクトがエージェントに転送または会議通話されたのかを確認するには？

  転送済みおよび**会議済み**の測定値と**配信済み**の測定値を比較すると、現在のインターバルで転送または会議通話のいずれかが行われたコンタクト数が分かります。

エージェントの動作

定義

アクティビティが処理されているエンゲージメントに関連付けられた個々のエージェントの動作の発生を表示します。

使用方法の説明

現在のインターバルで、エージェントに送信されたコンタクトへの対応状況を追跡します。スーパーバイザは、選択したインターバルでエージェントに送信されたコンタクトへのエージェントの動作を表示できます。インターバルは 15 分単位でまとめられ、［インターバル］、［毎日］、［毎週］、［毎月］、または［毎年］にできます。表示されるデータは、エージェントレベルでリストされ、15 分ごとにデータベースに書き込まれます。

このレポートには、次の種類の動作のカウントが含まれます。

- 短時間の離席（AUX）および長時間保留率（%）など継続時間ベースの動作。継続時間ベースの動作のカウントには、特定の継続時間が指定された、管理された動作の設定が必要です。
- 自動的にカウントされる転送済み、相談数、応答済みなどのイベントベースの動作。

業務での使用方法

- 選択したインターバルでエージェントによって転送またはエスカレート（相談）されているコールの割合（%）は？

転送率または**相談数（%）**の測定値を使用し、エージェントによって転送またはエスカレートされたコールを特定します。

- 選択したインターバルで長時間エージェントによって保留されているコールの割合は？

  企業の目標よりも長い時間コールを保留しているエージェントは**長時間保留率**の測定値で特定します。
- 選択したインターバルのしきい値を超過する長時間のエンゲージメントを特定するには？

  長時間エンゲージメント（%）の測定値を使用すると、企業の目標を超過するエージェントを特定できます。
- 企業の目標を満たす、または超過するエージェントの動作を特定するには？

  異なる測定値のカウントを表示して、エージェントの動作を特定します。

エージェントトレース

定義

エージェントトレースレポートには、トレースされるエージェントのアクティビティが表示されます。

使用方法の説明

エージェントトレースレポートでは、これまでのエージェントのアクティビティ、状態の変更、イベントの発生時刻、エージェントがトレースされた時間が追跡されます。エージェントトレースレポートによりスーパーバイザは、エージェントがどのように時間を使っているかを評価できます。

エージェントトレースレポートでは、日付順に、一度に 1 名のエージェントのレポートを取得できます。

トレースデータを生成するには、エージェントトレースを有効にする必要があります。このトレースを行うには、ACM で AgentTraceGroup という名前のグループを作成し、エージェントをこのグループに割り当てます。

レポートされるデータのタイプは、**orca-trace-measure-proc** サービスに設定されている詳細レベルによって異なります。詳細レベルの設定方法については、*『Maintaining and Troubleshooting Avaya Analytics™』ガイド*の「*Configuring the verbose level for Trace Processor*」（トレースプロセッサの詳細レベルを設定する）を参照してください。

エージェントトレースレポートには、次のデータが含まれます。

- ユーザー状態データ：トレース中にエージェントが移行したエージェント状態とワーク状態に関する情報を表示します。また、エージェントが設定した理由コード別の［準備中］も表示されます。
  - エージェント状態には、［ログイン保留中］、［準備完了］、［準備中］、［ログアウト保留中］、［ログアウト済み］があります。
  - ワーク状態には、［待機］、［応答可能］、［話中］、［応答不可］があります。
- コール状態データ：トレース中のエージェントのコールアクティビティに関する情報を表示します。次の情報が含まれています。
  - コール中にエージェントが設定した処理コード、ワークコード、延期済み理由コード。

- 電子メールの承認を担当するエージェントが設定した拒否理由コード。
- ［エンゲージメント ID］、［ルーティングサービス］、［チャネル］、［方向］に関する情報。
- ［発信済み］、［転送済み］、［相談］、［相談済み］、［会議済み］、［監視対象］、［監視中］、［コーチ済み］、［コーチング］、［再作業］、［承認］などのアクティビティタイプ。
- 電子メールの返信と転送。

業務での使用方法

- エージェントがどのように時間を使っているかを確認するには？

  ユーザー状態データから、**状態**と**状態の継続時間**を使用して、エージェントが［準備完了］または［準備中］状態になっていた時間を特定します。また、**ワーク状態**と**ワーク状態期間**を使用して、エージェントが［待機］、［対応可能］、［話中］、［対応不可］だった時間を特定します。

  コール状態データから、**状態**と**状態の継続時間**を使用して、エージェントがコールまたは ACW でアクティブだった時間を特定します。 **アクティビティタイプ**を使用すると、相談、会議、転送、承認、再作業など、エージェントがどのようなタイプの作業を行っていたかが分かります。
- エージェントがほとんどの時間を費やしているアクティビティを確認するには？

  コール状態データから、**アクティビティタイプ**、**状態**、**状態の継続時間**を使用して、相談、会議、ACW など、エージェントがどのタイプの作業を行い、エージェントがその作業でアクティブになっていた時間を確認します。
- エージェントが作業したエンゲージメントとエージェントが行った作業を確認するには？

  コール状態データから、エンゲージメント ID を使用して、エージェントが対応したエンゲージメントを特定します。エンゲージメント ID 別にレポートを並べ替えると、情報をより効果的に分析できます。**アクティビティタイプ**、**状態**、**終了状態**、**終了理由**を使用して、エージェントがエンゲージメントで行った作業とその完了方法を確認します。例えば、サービスへの転送、エージェントへの転送、延期済みなどです。
- コールの処理中にエージェントが使用していた処理コードを確認するには？

  コール状態データから**アクティビティタイプ**と**処理コード**を使用して、コールまたは後処理時にエージェントが設定した処理コードを特定します。
- エージェントが使用したワークコードと、コールの処理に費やした時間を確認するには？

  コール状態データから、**アクティビティタイプ**、**状態**、**ワークコード**、**ワークコード期間**を使用して、エージェントが設定したワークコードと、エージェントがコール中にワークコードを使用している時間を特定します。

コンタクトセンターパフォーマンスサマリー

定義

コンタクトセンターサイトのパフォーマンスサマリーを表示します。

使用方法の説明

選択したインターバルで、コンタクトセンターサイトの動作状況とコンタクトアクティビティを追跡します。インターバルは 15 分単位でまとめられ、［インターバル］、［毎日］、［毎週］、［毎月］、または［毎年］にできます。スーパーバイザはレポートのインターバルを選択し、コンタクトセンターのこれまでの稼働状況を追跡できます。

このレポートには、次のサマリーが含まれます。

- 動作サマリー：サービスのコストと顧客満足度に重大な影響を与える可能性のある、エージェントのさまざまな動作に関する情報が表示されます。
- コンタクトサマリー：コンタクトセンターにダイヤルされたすべてのコンタクトのステータスに関する情報が表示されます。

注：

Avaya Analytics™ は 1 サイトのみをサポートします。

業務での使用方法

- 選択したインターバルで、いくつのコンタクトが指定したサイトに配信され、そのうちいくつのコンタクトがエージェントまたはサービスに転送されたかを確認するには？

  配信済みの測定値を使用すると、選択したサイトに配信されたコンタクト数が分かります。**エージェントに転送開始**と**サービスに転送開始**の測定値を使用すると、エージェントまたはサービスに転送されたコンタクト数が分かります。
- **動作サマリー**円グラフで、どの数値が一番大きくなっているのかを確認するには？

  動作の数はコンタクトセンター内のエージェントの動作に起因している可能性があり、エージェントのトレーニングの必要性やエージェントの効率性の低下を判断する分析が可能です。また、コンタクトセンターで設定された目標よりも多くの操作を、エージェントが実行しているかどうかを分析するために使用することもできます。
- 選択したインターバルで、いくつのコンタクトが指定されたサイトに配信され、そのうちいくつのコンタクトがキュー待機中およびアラート時に放棄されたかを確認するには？

  配信済みの測定値を使用すると、選択したサイトに配信されたコンタクト数が分かります。**キュー状態から放棄済み**と**アラート状態から放棄済み数**の測定値を使用すると、キュー待機中またはアラート時に放棄されたコンタクト数が分かります。
- 選択したインターバルで、いくつのコンタクトが指定されたサイトに配信され、そのうち何パーセントがキュー待機中およびアラート時に放棄されたかを確認するには？

  配信済みの測定値を使用すると、選択したサイトに配信されたコンタクト数が分かります。**キュー状態から放棄済み（%）**と**アラート状態から放棄済み（%）**の測定値を使用すると、キュー待機中またはアラート時に放棄されたコンタクトの比率が分かります。
- 選択したインターバルでいくつのコンタクトが指定されたサイトに配信され、そのうちいくつが応答され、いくつが応答されなかったかを確認するには？

  配信済みの測定値を使用すると、選択したサイトに配信されたコンタクト数が分かります。**応答済み**と**未応答**の測定値を使用すると、応答コール数と未応答コール数が分かります。
- 選択したインターバルでいくつのコンタクトが指定されたサイトに配信され、そのうちいくつがエージェントによって延期されたかを確認するには？

配信済みの測定値を使用すると、選択したサイトに配信されたコンタクト数が分かります。**応答済み（%）**と**未応答（%）**の測定値を使用すると、応答コール数と未応答コール数の比率が分かります。

- 選択したインターバルでいくつのコンタクトが指定されたサイトに配信され、そのうちいくつがエージェントによって延期されたかを確認するには？

  配信済みの測定値を使用すると、選択したサイトに配信されたコンタクト数が分かります。**延期済みコンタクト**の測定値を使用すると、エージェントが応答した後、延期されたコンタクトが分かります。

エンゲージメント

定義

さまざまなパラメータでカスタマーエンゲージメントに関するデータを表示します。

使用方法の説明

すべてのエンゲージメントの履歴の詳細を追跡します。スーパーバイザはこれらのレポートを使用して、コンタクトセンターでのカスタマーエンゲージメントの動向を確認できます。エンゲージメントの開始時刻によりレポートに表示されるデータが決まります。

スーパーバイザは、ルーティングサービスグループ内のルーティングサービスのエンゲージメントの詳細を追跡できます。スーパーバイザが表示できるのは、割り当てられているルーティングサービスグループに関連付けられたルーティングサービスとルーティングサービス測定値のみです。

［エンゲージメント ID］をドリルダウンすると、各エンゲージメントのより詳しい詳細を取得できます。［コンタクト ID］をドリルダウンすると、各セグメントレベルでのどのようにエンゲージメントが対応されたか分析できます。エンゲージメントは、エージェントが関連付けられているセグメントのコンタクト ID に関連付けられています。

業務での使用方法

- コンタクトセンターでのカスタマーエンゲージメントの動向を確認するには？

  エンゲージメントサマリーレポートを使用すると、現在のインターバルで一覧表示されたエンゲージメント数が分かります。

  エンゲージメント詳細レポートに移動すると、エンゲージメントの詳細が分かります。**コンタクト詳細レポート**に移動すると、セグメントの詳細と、エンゲージメントのセグメントの時間が分かります。
- コンタクトセンター全体のチャネルの使用状況を確認するには？

  入力プロンプトで、**タイムゾーン**を選択し、**インターバル**の値を指定し、解析の**チャネル**を選択します。レポートには、選択済みチャネルに関連付けられたエンゲージメントの詳細が表示されます。

  チャネル別のエンゲージメント配信グラフを使用すると、コンタクトセンター全体のチャネルの使用状況が分かります。
- 特定のチャネルでエンゲージメントの時間を特定するには？

  エンゲージメントサマリーレポートで、［エンゲージメント ID］をクリックして**エンゲージメントコンタクトレポート**を表示します。**開始時間**および**終了時間**の測定値を使用すると、特定のチャネルのエンゲージメント時間が分かります。

- 現在のインターバルで平均エンゲージメント時間を確認するには？

  平均エンゲージメント継続時間の測定値を使用します。
- 指定したコンタクトで、セグメントがエージェントのアクティビティで費やした時間を特定するには？

  セグメント詳細レポートと**セグメント時間**グラフを使用すると、エージェントのアクティビティに費やした時間が分かります。

コンタクト詳細サマリー

定義

コールのエンドツーエンドの詳細を表示します。

使用方法の説明

コールを処理したエージェント、発信者、処理時間、アラート時間など、コールの履歴の詳細を追跡します。レポートには、コールに関連するルーティングサービスも表示されます。スーパーバイザは、エンゲージメントサマリーレポートでコンタクト ID を選択して、エージェントがセグメントレベルでエンゲージメントをどのように処理したかを分析できます。エンゲージメントは、エージェントが関連付けられているセグメントのコンタクトに関連付けられています。

コンタクト詳細サマリーレポートを実行するには、ユーザーはエンゲージメントサマリーレポートでコンタクト ID を選択する必要があります。このレポートは、単一のコンタクト ID に対してのみ実行されるように作られており、直接実行されるようには作られていません。

業務での使用方法

- 発呼者がエージェントに接続する前にキュー待機されているかどうかを確認するには？

  待機時間インジケータの測定値を使用します。値が**True**の場合は、コンタクトはエージェントに接続されるまでキュー待機されていました。
- コンタクトが延期済みかどうか確認するには？

  延期済みインジケータの測定値を使用します。値が**True**の場合は、コンタクトは延期済みでした。
- エージェントが特定のセグメントのチャネルで費やす時間を確認するには？

  エンゲージメント ID、**コンタクト ID**、**エージェント ID**の測定値を使用してセグメントを特定します。**チャネル**、**開始時刻**、**終了時刻**を使用すると、エージェントがチャネルで費やしている時間を確認できます。
- 指定したコンタクトで、セグメントがエージェントのアクティビティで費やした時間を特定するには？

  セグメント詳細レポートとセグメント時間グラフを使用すると、エージェントのアクティビティに費やした時間が分かります。
- エージェントがカスタマーの電子メールに返信したかを確認するには？

  コンタクト詳細レポートの**返信インジケータ**を使用します。値が**True**の場合は、エージェントは電子メールに返信しています。デフォルト値は**False**です。
- コール詳細レコード（CDR）データの最大データ保持期間は？

  最大保持期間は 365 日です。このデータ保持期間は設定可能です。

メッセージングエンゲージメントサマリー

定義

さまざまなパラメータにわたりメッセージチャネルで発生したカスタマーエンゲージメントに関するデータを表示します。

使用方法の説明

このレポートは**エンゲージメント**レポートと似ています。メッセージングチャネルで発生したエンゲージメントの履歴の詳細を追跡します。スーパーバイザは会話を選択し、複数のエンゲージメントでのやりとりを分析できます。エンゲージメントの開始時刻によりレポートに表示されるデータが決まります。

［エンゲージメント ID］をドリルダウンすると、各エンゲージメントのより詳しい詳細を取得できます。［コンタクト ID］をドリルダウンすると、各セグメントレベルでのどのようにエンゲージメントが対応されたか分析できます。会話 ID は、エージェントが関連付けられているセグメントのコンタクト ID に関連付けられているコンタクト ID とエンゲージメントに関連付けられています。

業務での使用方法

- コンタクトセンターでの会話スレッドの動向を確認するには？

  メッセージングエンゲージメントサマリーレポートを使用すると、メッセージングチャネルで現在のインターバルでリストされた会話スレッド数が分かります。

  会話詳細レポートに移動すると、会話スレッドのライフサイクルの詳細、会話スレッドのエンゲージメント数、アクティブ時間の合計、発生したエンゲージメントのリストが分かります。**エンゲージメント詳細レポート**に移動すると、会話スレッドの特定のエンゲージメントの詳細が分かります。**コンタクト詳細レポート**に移動すると、セグメントの詳細と、エンゲージメントのセグメントの時間が分かります。
- 特定の期間に最も頻繁にメッセージング会話スレッドがルーティングされたコンタクトセンターのサービスを特定するには？

  入力プロンプトで、**タイムゾーン**を選択し、インターバルの値を指定します。選択した間隔の会話スレッドの詳細がレポートに表示されます。

  使用率ごとの上位 5 位のルーティングサービスグラフを使用すると、特定の間隔でコンタクトセンター全体のルーティングサービスの使用状況を特定できます。
- コンタクトセンターでメッセージングチャネルでのアプリケーションの使用状況を確認するには？

  アプリケーションごとのエンゲージメント配信を使用すると、特定の間隔でメッセージング会話スレッドでのアプリケーションの使用率を特定できます。
- 特定の会話スレッドのエンゲージメントの時間を特定するには？

  メッセージングエンゲージメントサマリーレポートで、［エンゲージメント ID］をクリックして**エンゲージメントコンタクトレポート**を表示します。**開始時間**および**終了時間**の測定値を使用すると、特定のチャネルのエンゲージメント時間が分かります。
- 現在のインターバルで平均エンゲージメント時間を確認するには？

  平均エンゲージメント継続時間の測定値を使用します。

ルーティングサービスサマリー

定義

選択されたインターバルでルーティングサービスの全体的な稼働状況を表示します。

使用方法の説明

現在のインターバルでルーティングサービスの稼働状況を追跡します。インターバルは 15 分単位でまとめられ、［15 分］、［毎時］、［毎日］、［毎週］、［毎月］にできます。

スーパーバイザは、ルーティングサービスグループ内のルーティングサービスを選択し、チャネルのこれまでの稼働状況のレポート作成と追跡を行えます。スーパーバイザが表示できるのは、割り当てられているルーティングサービスグループに関連付けられたルーティングサービスとルーティングサービス測定値のみです。

このレポートは、コンタクトがルートされたルーティングサービス、その属性、チャネルを表示し、メトリックのスナップショットを円グラフで提供します。

業務での使用方法

選択されたインターバルで各ルーティングサービスの稼働状況を監視し比較します。

このレポートは、主に次のような疑問を解決します。

- 選択されたインターバルで、ルーティングサービスが配信されたコンタクト数と、そのルーティングサービスを使用して対応したエージェント数は？

  配信済みの測定値を使用すると、ルーティングサービスを通じて配信されたコンタクト数が分かります。**エージェントカウント**の測定値を使用すると、そのルーティングサービスを使用して対応したエージェント数が分かります。
- チャネル別のルーティングサービスの使用状況を比較するには？

  チャネルの測定値を使用すると、各ルーティングサービスで対応したマルチチャネルの使用状況が分かります。
- 選択したインターバルでルーティングサービスの稼働状況を確認するには？

  サービスレベル（%）の測定値を使用すると、ルーティングサービスを使用したエンゲージメントの割合が分かります。**占有率**の測定値を使用すると、ルーティングサービスエンゲージメントサービス作業にエージェントが費やした時間が分かります。
- ルーティングサービス全体で破棄されたコンタクト数を表示するには？

  ルーティングサービスサマリー - コンタクトタブをクリックします。ページで値を入力し**適用**をクリックします。円グラフビューの各円上にカーソルをあてます。
- ルーティングサービスの稼働状況が向上しているかを確認するには？

  現在のインターバルのルーティングサービスの稼働状況と他のインターバルからのデータを比較します。

スーパーバイザ

スーパーバイザアクティビティ

定義

現在のレポートインターバルに対するスーパーバイザのアクティビティの概要を表示します。

使用方法の説明

スーパーバイザが監視、コンタクトのバージアウト、コーチングを行ったエージェントの数を追跡します。管理者は、スーパーバイザがエージェントを監視した回数、およびコーチングを提供した回数を表示できます。各スーパーバイザに対して、総計と小計が表示されます。

入力プロンプトから、1 つまたは複数のスーパーバイザで、レポートをフィルタ処理できます。

業務での使用方法

- スーパーバイザが監視していたエージェント数を確認するには？

  監視の測定値を使用して、スーパーバイザがエージェントを監視していたコンタクト数を確認します。
- スーパーバイザが監視し、コーチングを提供したエージェント数を確認するには？

  監視の測定値を使用して、スーパーバイザがエージェントを監視していた対象のコンタクト数を確認します。**コーチング**の測定値を使用して、スーパーバイザがコーチングをエージェントに提供した対象のコンタクト数を確認します。
- 特定のスーパーバイザが、監視、コーチングの提供、またはバージインを行ったエージェント数を確認するには？

  スーパーバイザ名でレポートをフィルタ処理します。**監視**、**コーチング**、**バージイン**の測定値を使用して、スーパーバイザが監視、コーチングの提供、またはバージインを行ったエージェント数を確認します。

監視、**コーチング**、**バージイン**の各測定値にドリルダウンできます。

監視下エージェントのアクティビティ

定義

現在のレポートインターバルにおける監視下エージェントとその動作状況の詳細を表示します。

使用方法の説明

スーパーバイザが監視、コンタクトのバージアウト、コーチングを行ったエージェントの数を追跡します。スーパーバイザは、選択したインターバルでエージェントに送信されたコンタクトへのエージェントの対応状況を表示できます。これには、エージェントが他のエージェントやサービスに転送したコンタクトも含まれます。

レポートは、次の項目でフィルタ処理できます。

- エージェント：報告スーパーバイザによりグループ化された、選択したエージェントの詳細を表示します。
- スーパーバイザ：各スーパーバイザにレポートしているすべてのエージェントの詳細を表示します。
- エージェントグループ：報告スーパーバイザに基づいたグループ内のすべてのエージェントの詳細を表示します。

コーチ済み、**監視済み**、**バージアウト**の各測定値にドリルダウンできます。

業務での使用方法

- エージェントが応答したコンタクト数を確認するには？

  応答済みの測定値を使用すると、エージェントが応答したコンタクトの数を確認できます。
- スーパーバイザが監視およびエージェントのバージアウトを行ったコンタクト数を確認するには？

  監視済みと**バージアウト**の測定値を使用すると、エージェントが監視されていたコンタクトの数と、バージアウトが発生したコンタクトの数を確認できます。
- エージェントが監視またはコーチング対象となっていたコンタクトの数を確認するには？

  監視済みの測定値を使用すると、エージェントが監視済みとなっていたコンタクトの数を確認できます。**コーチ済み**の測定値を使用すると、エージェントがコーチ済みとなっていたコンタクトの数を確認できます。
- エージェントがエージェントまたはサービスに転送したコンタクトの数は？

  エージェントに転送済みおよび**サービスに転送済み**の測定値を使用すると、別のエージェントまたはサービスに転送されたコンタクトを確認できます。

監視下エージェントの比較

定義

現在のレポートインターバルに対する監視下エージェントの比較を表示します。

使用方法の説明

現在のインターバルで、エージェントの異なる測定値を比較し、監視下エージェントのアクティビティを追跡します。スーパーバイザは、このアクティビティに関して最大 5 個のエージェントを選択できます。

比較を表示するために、関心のあるエージェントをフィルタ処理できます。

エージェントの比較をグループ内に制限するために、エージェントグループでレポートをフィルタ処理します。

業務での使用方法

- 監視およびコーチングの対象になっていた監視下エージェントを比較する方法は？

  監視済みおよび**コーチ済み**の測定値を使用して、監視下エージェントのアクティビティを比較します。

- 監視対象でコールから削除された監視下エージェントを比較する方法は？

  監視済みおよび**バージアウト**の測定値を使用して、コールから削除された監視下エージェントのアクティビティを比較します。
- 現在のインターバルでスーパーバイザがコールに介入した回数は？

  バージインの測定値を使用して、スーパーバイザがコールに介入した回数を確認します。

時系列

定義

現行のインターバルで、各ルーティングサービスのエージェントのエンゲージメントを表示します。

使用方法の説明

現在のインターバルで、設定したサービスレベルに対するルーティングサービスグループ内のルーティングサービスに関連するエージェントとエージェントエンゲージメントのパフォーマンスの全体的な傾向を追跡します。

スーパーバイザは、ルーティングサービスグループ内のルーティングサービスを選択し、チャネルのこれまでの稼働状況のレポート作成と追跡を行えます。スーパーバイザが表示できるのは、割り当てられているルーティングサービスグループに関連付けられたルーティングサービスとルーティングサービス測定値のみです。

業務での使用方法

- 現在のインターバルで、異なる測定値での各チャネルの使用状況を確認するには？

  エンゲージメント傾向グラフを表示して、ドロップダウンリストから別の測定値を使用すると、各チャネルの使用状況が分かります。
- 現在のインターバルで、チャネルが定義したサービスレベルに近づいているかを確認するには？

  サービスレベルの割合（%）傾向グラフを表示すると、各チャネルの使用率が分かります。
- 現在のインターバルで異なるチャネルの使用状況を比較するには？

  サービスレベルの割合（%）傾向グラフを表示すると、各チャネルの使用率が分かります。各チャネルの使用パターンを分析します。
- 現在のインターバルでルーティングポイントの状況を確認するには？

  サービスレベルの割合（%）の測定値を使用すると、達成した最大サービスレベルが分かります。**しきい値後の放棄呼数**の測定値を表示すると、ルーティングサービスが設定したしきい値の上限に達した後に破棄されたコール数を分析できます。
- 現在のインターバルでルーティングサービスがその上限まで使用されているかを確認するには？

  サービスレベル（%）の測定値を表示すると、設定されたサービスレベルに対しルーティングサービスを通じて配信されたコールを特定できます。

VDN サマリー

定義

カスタマーエクスペリエンスに関するルーティングポイントの全体的な稼働状況を表示します。

このレポートでは、トリートメント VDN で終了するコールやメッセージを残した発呼者のルートポイントレポート作成をサポートします。Avaya Oceana® が動作していない場合、既存のエージェントは Elite にフォールバックするよう指示されます。

使用方法の説明

選択したインターバルで、ルーティングポイントの稼働状況を追跡します。インターバルは 15 分単位でまとめられ、特定の［インターバル］、［毎日］、［毎週］、［毎月］のいずれかにできます。スーパーバイザはルーティングポイントとルーティングポイントのサブタイプを選択し、ルーティングポイントのこれまでの稼働状況をレポート作成および追跡できます。

また、スーパーバイザはこのレポートを使用して、サービスレベル目標の順守やその他の測定値でルーティングポイントを比較できます。

このレポートは、次のルーティングポイントをサポートします。

ルートポイントのタイプ	サブタイプ	チャネル（Oceana®）
VDN	INGRESS、RONA、XFER2SERVICE、FALLBACK、COVERAGE、TREATMENT	PSTN 音声
RoutePoint	ROUTING、XFER2SERVICE	OCP チャネル

業務での使用方法

- 選択したインターバルで、いくつのコンタクトが選択したルーティングポイントとルーティングポイントのサブタイプによって処理され、そのうちいくつのコンタクトが切断されたかを確認するには？

  処理済みの測定値を使用すると、選択したルーティングポイントとルーティングポイントのサブタイプによって処理されたコンタクト数が分かります。**切断数**の測定値を使用すると、切断されたコンタクト数が分かります。
- 選択したインターバルで、いくつのコンタクトが選択したルーティングポイントとルーティングポイントのサブタイプによって処理され、ルーティングにどれくらいの時間が必要だったかを確認するには？

  処理済みの測定値を使用すると、選択したルーティングポイントとルーティングポイントのサブタイプによって処理されたコンタクト数が分かります。**ルーティング継続時間**の測定値を使用すると、これらのコンタクトのルーティング継続時間が分かります。
- 選択したインターバルのルーティングポイントの稼働状況を確認するには？

  処理済みの測定値を使用すると、ルーティングポイントによって処理されたコンタクト数が分かります。**ルーティング継続時間**の測定値を、**切断数**や**平均待機時間**などのその他の測定値とともに使用すると、ルーティングポイントの稼働状況が分かります。

このドキュメントに関するお問い合わせ先：

- ルーティングポイントの稼働状況が向上しているかを確認するには？

  現在のインターバルでのルーティングポイントの稼働状況と、他のインターバルから得られたデータを比較します。

このドキュメントに関するお問い合わせ先：

チャプター 7：日間ヒストリカルレポートサマリー

日間ヒストリカルレポートサマリーの概要

日間ヒストリカルレポートを使用すると、日間ロールアップデータに基づいて、週間、月間、または年間のレポートを生成できます。データは翌日にならないと計算されないため、これらのレポートには当日のデータは含まれてません。これらのレポートのデータ保持期間は設定可能です。レポートの最大データ保持期間は 60 か月です。

Avaya Analytics™ で利用可能な日間ロールアップに基づくヒストリカルレポートは次になります。

- 日間エージェント別アカウント
- 日間ルーティングサービス別エージェント
- 日間理由コード別エージェント受付不可時間
- 日間エージェントパフォーマンスサマリー
- 日間コンタクトセンター
- 日間ルーティングサービス
- 日間スーパーバイザアクティビティ
- 日間時系列
- 日間 VDN サマリー

Avaya Analytics™ で利用できる測定値、データ、レポートの詳細については、Avaya サポート Web サイト（https://support.avaya.com）から入手可能な「*Avaya Analytics™ Data Dictionary*」を参照してください。

この章では、各レポートの機能やそれぞれのビジネス用途など、日間ロールアップデータに基づくヒストリカルレポートの概要について説明します。

日間エージェント別アカウントサマリー

定義

選択した期間の間にアカウントのコンタクトに対応したエージェントのサマリーを表示します。

使用方法の説明

選択した期間でアカウント別のコンタクトセンターエージェントの稼働状況を追跡します。この期間は日間で集計され、毎日、毎週、毎月、毎年のいずれかにできます。スーパーバイザはエージェントを選択し、選択した期間でアカウントに対応しているエージェントの稼働状況のレポート作成と分析を行えます。

このレポートには、コンタクトがルーティングされるアカウント、属性、チャネルが表示されます。

業務での使用方法

- 選択した期間で、どれくらいのコンタクトがエージェントに配信され、どのアカウントになっているのかを確認するには？

  配信済みの測定値を使用すると、エージェントに配信されたコンタクト数が分かります。**アカウント ID**の測定値を使用して、エージェントが対応したアカウントを特定します。
- 選択した期間でエージェントが対応したアカウント数は？

  アカウント IDの測定値を使用すると、エージェントが対応したアカウントが分かります。
- レポート期間の各エージェントのチャネルの使用状況を確認するには？

  チャネルの測定値を使用すると、アカウントの対応中にエージェントが対応したチャネル数が分かります。**アクティブ時間**の測定値を使用すると、選択済みチャネルでエージェントが費やしたアクティブ時間が分かります。
- 選択した期間で各アカウントのエージェントの占有率を確認するには？

  アカウント IDの測定値を使用すると、エージェントが最も対応したアカウントが分かります。**平均アクティブ時間**の測定値を使用すると、アカウントでエージェントが費やしたアクティブ時間が分かります。
- インタラクション中にエージェントがステータスを［準備中］に変更した回数と継続時間を表示するには？

  準備中の保留の測定値を使用すると、インタラクション中にエージェントが［準備中］状態または［追加作業］に入った回数が表示されます。**準備中保留時間**の測定値を使用すると、インタラクション中にエージェントが［準備中の保留］状態になっている時間（秒）を表示できます。

日間ルーティングサービス別エージェント

定義

選択した期間でエージェントが使用したルーティングサービスを表示します。

使用方法の説明

選択した期間で、ルーティングサービスに関連付けられたチャネル別にエージェントの稼働状況を追跡します。この期間は日間で集計され、日間、週間、月間、年間にできます。

スーパーバイザは、ルーティングサービスグループ内のルーティングサービスを選択し、チャネルのこれまでの稼働状況のレポート作成と追跡を行えます。スーパーバイザが表示できるのは、割り当てられているルーティングサービスグループに関連付けられたルーティングサービスとルーティングサービス測定値のみです。

業務での使用方法

- 選択した期間のルーティングサービス別のエージェントの稼働状況を確認するには？

  エージェントの［配信済み］、［放棄済み］、［応答済み］、［転送済み］、［相談］の測定値のデータを分析することで、エージェントの稼働状況を確認できます。
- 選択した期間でエージェント別のチャネルの使用状況を確認するには？

必要なルーティングサービスと対応するチャネルを選択してレポートを作成できます。レポートでは、チャネルを選択して、エージェントごとの各チャネルの使用状況を特定できます。

- 選択した期間でルーティングサービス別のエージェントの稼働状況を比較するには？

  配信済みおよび**応答済み**の測定値を使用すると、送信および応答されたエンゲージメント数が分かります。**保留数**の測定値を使用すると、エージェントによってエンゲージメントが保留された回数が分かります。
- 選択した期間でルーティングサービスの使用状況を確認するには？

  異なるインターバルでレポートを生成します。ルーティングサービスと異なるインターバルで関連付けられたチャネルの使用パターンを分析すると、ルーティングサービスの使用パターンについてのインサイトを得ることができます。

日間理由コード別エージェント受付不可時間

定義

エージェントの［準備中］離席状態に関連する理由コードを表示します。

使用方法の説明

エージェントの［準備中］離席状態に関連するエージェントのアクティビティを追跡します。スーパーバイザは、選択した期間でエージェントがエージェント受付不可状態に割り当てられている理由コードを表示および解析できます。この期間は日間で集計され、毎日、毎週、毎月、毎年にできます。表示されるデータはエージェントレベルで一覧表示され、データは翌日にデータベースに書き込まれます。

業務での使用方法

- 選択した期間で、同じ受付不可理由コードと受付不可理由を表示しているエージェント数は？

  受付不可理由コードと**受付不可理由**の測定値別に並べ替えると、エージェントによって使用された同じコードが分かります。
- エージェントが使用している理由コードでも最も多い理由コードは？

  受付不可理由コードの測定値を使用すると、選択した期間でエージェントによって最も多く使用された理由コードが分かります。
- エージェントは同じ理由コードを複数回利用しているか？

  エージェント ID、**エージェントユーザーハンドル**、**受付不可理由コード**の測定値を使用すると、選択した期間でエージェントが同じコードを複数回使用しているかどうかが分かります。
- どの理由コードがエージェントによって最も使用され、そのコードの最大利用時間はどれくらいか？

  受付不可理由コードの測定値で並べ替えると最も使用されているコードが分かり、**合計継続時間**の測定値を表示すると、選択した期間でエージェントが［準備中］離席状態に費やした時間が分かります。
- 選択した期間でエージェントは各理由コードに定義されたしきい値を超えているか？

エージェント ID、**エージェントユーザーハンドル**、**受付不可理由コード**の測定値を使用すると、エージェントによって使用された理由コードが分かります。**合計継続時間**の測定値でこれらの測定値を関連付けると、エージェントがしきい値を超えているかどうかが分かります。

- どのコードがエージェントによっても最も使用され、どのコードが選択した期間で最も発生回数が多いか？

  受付不可理由コードの測定値で並べ替えると、最も使用されているコードが分かります。**発生回数**で関連付けると、コードの最大発生回数が分かります。

エージェントパフォーマンス

日間エージェントパフォーマンスサマリー

定義

選択した期間でチャネル別のエージェントの稼働状況と効率性を表示します。

使用方法の説明

選択した期間で、エージェントに配信されたコンタクトへの対応状況を追跡します。スーパーバイザは、選択した期間でエージェントに送信されたコンタクトへのエージェントの対応状況を表示できます。この期間は日間で集計され、毎日、毎週、毎月、毎年のいずれかにできます。表示されるデータはエージェントレベルで一覧表示され、データは翌日にデータベースに書き込まれます。

業務での使用方法

選択した期間で各エージェントの稼働状況を監視および比較すると、エージェントがどのように時間を使っているのか表示できます。このレポートは、主に次のような疑問を解決します。

- 選択した期間で、どれくらいのコンタクトがエージェントに配信され、そのうちどれくらいのコンタクトが完了されたのかを確認するには？

  配信済みの測定値を使用すると、選択されたインターバルでエージェントに送られたコンタクト数が分かります。**完了済み**の測定値を使用すると、完了済みのコンタクト数が分かります。
- 選択した期間で、エージェントが対応したコンタクト数と、各コンタクトの対応時間は？

  完了済みの測定値を使用すると、エージェントが対応したコンタクト数が分かります。
- 選択した期間で、エージェントのアクティブ時間とアイドル時間を比較するには？

  アクティブ時間の測定値を**アイドル時間**の測定値と比較すると、アクティブな状態に関連するアイドル状態でエージェントにより費やされた時間が分かります。**平均アクティブ時間**の測定値を使用すると、エージェントにより費やされた平均アクティブ時間が分かります。
- 現在の日間レポートのエージェントの稼働状況を他の同様の日間レポートと比較するには？

  配信されたコンタクト数と、エスカレーションにより完了および応答されたコンタクト数をその他の類似する時間と比較すると、エージェントの稼働状況が分かります。
- エージェントのパフォーマンスに向上は見られるのか？

選択した期間のエージェントの稼働状況とその他の期間から得られたデータを比較すると、エージェントの稼働状況が向上しているかが分かります。

- 選択した期間でエージェントの稼働状況の概要を表示するには？

  テーブル内のすべての測定値の**総計**フィールドを確認するか、**エージェントパフォーマンスカウンタ**で測定値の上にカーソルを置きます。
- インタラクション中にエージェントがステータスを［準備中］に変更した回数と継続時間を表示するには？

  準備中の保留の測定値を使用すると、インタラクション中にエージェントが［準備中］状態または［追加作業］に入った回数が表示されます。**準備中保留時間**の測定値を使用すると、インタラクション中にエージェントが［準備中の保留］状態になっている時間（秒）を表示できます。

エージェントパフォーマンス上位 5 名と下位 5 名

定義

選択した期間で上位 5 名と下位 5 名のエージェントのパフォーマンスサマリーを表示します。

5 名以上のエージェントが、エージェントが順位付けされるメトリックスで同じ値を持つ場合、レポートにはそのすべてのエージェントが表示されます。

使用方法の説明

選択した期間で日ごとにコンタクトセンターのエージェントの稼働状況を追跡します。この期間は日間で集計され、毎日、毎週、毎月、毎年のいずれかにできます。表示されるデータはエージェントレベルで一覧表示され、データは翌日にデータベースに書き込まれます。

上位 5 位レポートは、カスタマーエンゲージメントで最も高い数を獲得した 5 名のエージェントのパフォーマンスサマリーを表示するデイリーレポートです。

下位 5 レポートは、カスタマーエンゲージメントで最も低い数を獲得した 5 名のエージェントのパフォーマンスサマリーを表示するデイリーレポートです。

業務での使用方法

選択した期間で上位 5 名と下位 5 名のエージェントの稼働状況を比較して、アクティブ時間を効率的に使用しているエージェントと使用していないエージェントを確認します。

このレポートは、主に次のような疑問を解決します。

- 選択した期間で応答しているコンタクト数について、上位 5 名のエージェントをどのように比較するのかを確認するには？

  応答済みの測定値を使用すると、上位 5 名のエージェントが応答したコンタクト数が分かります。
- 選択した期間で、効率的に使用されている応答時間について上位 5 名のエージェントをどのように比較するのかを確認するには？

  アクティブ継続時間の測定値を使用すると、アクティブにコールに応答したエージェントの時間を特定し、比較できます。

- 選択した期間で、エージェントに配信され完了しているコンタクト数と、それに相当する完了の割合で、上位 5 名のエージェントをどのように比較するのかを確認するには？

  完了済みおよび**応答済み（%）**の測定値を使用すると、エージェントのコール完了属性を特定し比較できます。
- 選択した期間のレポート期間で上位 5 名のエージェントが応答しなかったコンタクト数は？

  未応答の測定値を使用すると、エージェントが応答しなかったコンタクト数を特定し比較できます。
- 選択した期間で応答しているコンタクト数について、下位 5 名のエージェントをどのように比較するのかを確認するには？

  未応答の測定値を使用すると、下位 5 名のエージェントが応答しなかったコンタクト数が分かります。

日間エージェント比較

定義

異なるエージェントの測定値での比較を表示します。

使用方法の説明

選択した期間で異なるエージェントの測定値を比較して、選択したエージェントの稼働状況を追跡します。スーパーバイザは最大 5 名のエージェントを選択し、異なる測定値で比較できます。

業務での使用方法

- 選択した期間で、どれくらいのコンタクトがエージェントに配信され、そのうちどれくらいのコンタクトが完了されたのかを確認するには？

  配信済みおよび**完了済み**の測定値を使用すると、エージェントの稼働状況を比較できます。
- 選択した期間で、どれくらいのコンタクトがエージェントに配信され、そのうちどれくらいのコンタクトが破棄されたのかを確認するには？

  配信済みおよび**放棄済み**の測定値を使用すると、エージェントが放棄したコンタクト数が分かります。

  - 業務開始時刻以降に配信されたどれくらいのコンタクトがエージェントに転送または会議通話されたのかを確認するには？

    転送済みおよび**会議済み**の測定値と**配信済み**の測定値を比較すると、選択した期間で転送または会議通話のいずれかが行われたコンタクト数が分かります。

日間エージェント動作

定義

アクティビティが処理されているエンゲージメントに関連付けられた個々のエージェントの動作の発生を表示します。

使用方法の説明

選択した期間で、エージェントに配信されたコンタクトへの対応状況を追跡します。スーパーバイザは、選択した期間でエージェントに配信されたコンタクトへのエージェントの動作を表示できます。この期間は日間で集計され、毎日、毎週、毎月、毎年にできます。表示されるデータは、エージェントレベルでリストされ、翌日にデータベースに書き込まれます。

このレポートには、次の種類の動作のカウントが含まれます。

- 短時間の離席（AUX）および長時間保留率（%）など継続時間ベースの動作。継続時間ベースの動作のカウントには、特定の継続時間が指定された、管理された動作の設定が必要です。
- 自動的にカウントされる転送済み、相談数、応答済みなどのイベントベースの動作。

業務での使用方法

- 選択した期間でエージェントによって転送またはエスカレート（相談）されているコールの割合（%）は？

  転送率または**相談数（%）**の測定値を使用し、エージェントによって転送またはエスカレートされたコールを特定します。
- 選択した期間で長時間エージェントによって保留されているコールの割合は？

  企業の目標よりも長い時間コールを保留しているエージェントは**長時間保留率**の測定値で特定します。
- 選択した期間のしきい値を超過する長時間のエンゲージメントを特定するには？

  長時間エンゲージメント（%）の測定値を使用すると、企業の目標を超過するエージェントを特定できます。
- 企業の目標を満たす、または超過するエージェントの動作を特定するには？

  異なる測定値のカウントを表示して、エージェントの動作を特定します。

日間コンタクトセンターパフォーマンスサマリー

定義

コンタクトセンターサイトの日間パフォーマンスサマリーを表示します。

使用方法の説明

選択した期間で、コンタクトセンターサイトの動作状況とコンタクトアクティビティを追跡します。この期間は日間で集計され、毎日、毎週、毎月、毎年のいずれかにできます。スーパーバイザはレポートの期間を選択し、コンタクトセンターのこれまでの稼働状況を追跡できます。

このレポートには、次のサマリーが含まれます。

- 動作サマリー：サービスのコストと顧客満足度に重大な影響を与える可能性のある、エージェントのさまざまな動作に関する情報が表示されます。
- コンタクトサマリー：コンタクトセンターにダイヤルされたすべてのコンタクトのステータスに関する情報が表示されます。

注：

Avaya Analytics™ は 1 サイトのみをサポートします。

業務での使用方法

- 選択した期間で、いくつのコンタクトが指定したサイトに配信され、そのうちいくつのコンタクトがエージェントまたはサービスに転送されたかを確認するには？

  配信済みの測定値を使用すると、選択したサイトに配信されたコンタクト数が分かります。**エージェントに転送開始**と**サービスに転送開始**の測定値を使用すると、エージェントまたはサービスに転送されたコンタクト数が分かります。
- **動作サマリー**円グラフで、どの数値が一番大きくなっているのかを確認するには？

  動作の数はコンタクトセンター内のエージェントの動作に起因している可能性があり、エージェントのトレーニングの必要性やエージェントの効率性の低下を判断する分析が可能です。また、コンタクトセンターで設定された目標よりも多くの操作を、エージェントが実行しているかどうかを分析するために使用することもできます。
- 選択した期間で、いくつのコンタクトが指定されたサイトに配信され、そのうちいくつのコンタクトがキュー待機中およびアラート時に放棄されたかを確認するには？

  配信済みの測定値を使用すると、選択したサイトに配信されたコンタクト数が分かります。**キュー状態から放棄済み**と**アラート状態から放棄済み数**の測定値を使用すると、キュー待機中またはアラート時に放棄されたコンタクト数が分かります。
- 選択した期間で、いくつのコンタクトが指定されたサイトに配信され、そのうち何パーセントがキュー待機中およびアラート時に放棄されたかを確認するには？

  配信済みの測定値を使用すると、選択したサイトに配信されたコンタクト数が分かります。**キュー状態から放棄済み（%）**と**アラート状態から放棄済み（%）**の測定値を使用すると、キュー待機中またはアラート時に放棄されたコンタクトの比率が分かります。
- 選択した期間でいくつのコンタクトが指定されたサイトに配信され、そのうちいくつが応答され、いくつが応答されなかったかを確認するには？

  配信済みの測定値を使用すると、選択したサイトに配信されたコンタクト数が分かります。**応答済み**と**未応答**の測定値を使用すると、応答コール数と未応答コール数が分かります。
- 選択した期間でいくつのコンタクトが指定されたサイトに配信され、そのうちいくつがエージェントによって延期されたかを確認するには？

  配信済みの測定値を使用すると、選択したサイトに配信されたコンタクト数が分かります。**応答済み（%）**と**未応答（%）**の測定値を使用すると、応答コール数と未応答コール数の比率が分かります。
- 選択した期間でいくつのコンタクトが指定されたサイトに配信され、そのうちいくつがエージェントによって延期されたかを確認するには？

  配信済みの測定値を使用すると、選択したサイトに配信されたコンタクト数が分かります。**延期済みコンタクト**の測定値を使用すると、エージェントが応答した後、延期されたコンタクトが分かります。

日間ルーティングサービスサマリー

定義

選択した期間でルーティングサービスの全体的な稼働状況を表示します。

使用方法の説明

選択した期間で、ルーティングサービスの稼働状況を追跡します。この期間は日間で集計され、日間、週間、月間にできます。

スーパーバイザは、ルーティングサービスグループ内のルーティングサービスを選択し、チャネルのこれまでの稼働状況のレポート作成と追跡を行えます。スーパーバイザが表示できるのは、割り当てられているルーティングサービスグループに関連付けられたルーティングサービスとルーティングサービス測定値のみです。

このレポートは、コンタクトがルートされたルーティングサービス、その属性、チャネルを表示し、メトリックのスナップショットを円グラフで提供します。

業務での使用方法

選択した期間で各ルーティングサービスの稼働状況を監視し比較します。

このレポートは、主に次のような疑問を解決します。

- 選択した期間で、ルーティングサービスが配信されたコンタクト数と、そのルーティングサービスを使用して対応したエージェント数は？

  配信済みの測定値を使用すると、ルーティングサービスを通じて配信されたコンタクト数が分かります。**エージェントカウント**の測定値を使用すると、そのルーティングサービスを使用して対応したエージェント数が分かります。
- チャネル別のルーティングサービスの使用状況を比較するには？

  チャネルの測定値を使用すると、各ルーティングサービスで対応したマルチチャネルの使用状況が分かります。
- 選択した期間でルーティングサービスの稼働状況を確認するには？

  サービスレベル（%）の測定値を使用すると、ルーティングサービスを使用したエンゲージメントの割合が分かります。**占有率**の測定値を使用すると、ルーティングサービスエンゲージメントサービス作業にエージェントが費やした時間が分かります。
- ルーティングサービス全体で破棄されたコンタクト数を表示するには？

  ルーティングサービスサマリー - コンタクトタブをクリックします。ページで値を入力し**適用**をクリックします。円グラフビューの各円上にカーソルをあてます。
- ルーティングサービスの稼働状況が向上しているかを確認するには？

  選択した期間でのルーティングサービスの稼働状況と、他の期間から得られたデータを比較します。

日間スーパーバイザ

日間スーパーバイザアクティビティ

定義

選択したレポート期間でスーパーバイザのアクティビティの概要を表示します。

使用方法の説明

選択した期間で、ルーティングサービスの稼働状況を追跡します。この期間は日間で集計され、日間、週間、月間にできます。

業務での使用方法

- スーパーバイザが監視していたエージェント数を確認するには？

  監視の測定値を使用して、スーパーバイザがエージェントを監視していたコンタクト数を確認します。
- スーパーバイザが監視し、コーチングを提供したエージェント数を確認するには？

  監視の測定値を使用して、スーパーバイザがエージェントを監視していた対象のコンタクト数を確認します。**コーチング**の測定値を使用して、スーパーバイザがコーチングをエージェントに提供した対象のコンタクト数を確認します。
- 特定のスーパーバイザが、監視、コーチングの提供、またはバージインを行ったエージェント数を確認するには？

  スーパーバイザ名でレポートをフィルタ処理します。**監視**、**コーチング**、**バージイン**の測定値を使用して、スーパーバイザが監視、コーチングの提供、またはバージインを行ったエージェント数を確認します。

監視下エージェントの日間アクティビティ

定義

選択したレポート期間の監視下エージェントとその動作状況の詳細を表示します。

使用方法の説明

スーパーバイザが監視、コンタクトのバージアウト、コーチングを行ったエージェントの数を追跡します。スーパーバイザは、選択した期間でエージェントに送信されたコンタクトへのエージェントの対応状況を表示できます。これには、エージェントが他のエージェントやサービスに転送したコンタクトも含まれます。

レポートは、次の項目でフィルタ処理できます。

- エージェント：報告スーパーバイザによりグループ化された、選択したエージェントの詳細を表示します。
- スーパーバイザ：各スーパーバイザにレポートしているすべてのエージェントの詳細を表示します。

- エージェントグループ：報告スーパーバイザに基づいたグループ内のすべてのエージェントの詳細を表示します。

業務での使用方法

- エージェントが応答したコンタクト数を確認するには？

  応答済みの測定値を使用すると、エージェントが応答したコンタクトの数を確認できます。
- スーパーバイザが監視およびエージェントのバージアウトを行ったコンタクト数を確認するには？

  監視済みと**バージアウト**の測定値を使用すると、エージェントが監視されていたコンタクトの数と、バージアウトが発生したコンタクトの数を確認できます。
- エージェントが監視またはコーチング対象となっていたコンタクトの数を確認するには？

  監視済みの測定値を使用すると、エージェントが監視済みとなっていたコンタクトの数を確認できます。**コーチ済み**の測定値を使用すると、エージェントがコーチ済みとなっていたコンタクトの数を確認できます。
- エージェントがエージェントまたはサービスに転送したコンタクトの数は？

  エージェントに転送済みおよび**サービスに転送済み**の測定値を使用すると、別のエージェントまたはサービスに転送されたコンタクトを確認できます。

監視下エージェントの日間比較

定義

現在のレポートインターバルに対する監視下エージェントの比較を表示します。

使用方法の説明

現在のインターバルで、エージェントの異なる測定値を比較し、監視下エージェントのアクティビティを追跡します。スーパーバイザは、このアクティビティに関して最大 5 個のエージェントを選択できます。

比較を表示するために、関心のあるエージェントをフィルタ処理できます。

エージェントの比較をグループ内に制限するために、エージェントグループでレポートをフィルタ処理します。

業務での使用方法

- 監視およびコーチングの対象になっていた監視下エージェントを比較する方法は？

  監視済みおよび**コーチ済み**の測定値を使用して、監視下エージェントのアクティビティを比較します。
- 監視対象でコールから削除された監視下エージェントを比較する方法は？

  監視済みおよび**バージアウト**の測定値を使用して、コールから削除された監視下エージェントのアクティビティを比較します。
- スケジュールした期間でスーパーバイザがコールに介入した回数は？

バージインの測定値を使用して、スーパーバイザがコールに介入した回数を確認します。

日間時系列

定義

選択した期間で、ルーティングサービスグループ内のルーティングサービスのエージェントのエンゲージメントを表示します。

使用方法の説明

選択した期間で、設定したサービスレベルに対するルーティングサービスに関連する、エージェントとエージェントエンゲージメントのパフォーマンスの全体的な傾向を追跡します。

スーパーバイザは、ルーティングサービスグループ内のルーティングサービスを選択し、チャネルのこれまでの稼働状況のレポート作成と追跡を行えます。スーパーバイザが表示できるのは、割り当てられているルーティングサービスグループに関連付けられたルーティングサービスとルーティングサービス測定値のみです。

業務での使用方法

- 選択した期間で、異なる測定値での各チャネルの使用状況を確認するには？

  エンゲージメント傾向グラフを表示して、ドロップダウンリストから別の測定値を使用すると、各チャネルの使用状況が分かります。
- 選択した期間で、チャネルが定義したサービスレベルに近づいているかを確認するには？

  サービスレベルの割合（%）傾向グラフを表示すると、各チャネルの使用率が分かります。
- 選択した期間で異なるチャネルの使用状況を比較するには？

  サービスレベルの割合（%）傾向グラフを表示すると、各チャネルの使用率が分かります。各チャネルの使用パターンを分析します。
- 選択した期間でルーティングポイントの状況を確認するには？

  サービスレベルの割合（%）の測定値を使用すると、達成した最大サービスレベルが分かります。**しきい値後の放棄呼数**の測定値を表示すると、ルーティングサービスが設定したしきい値の上限に達した後に破棄されたコール数を分析できます。
- 選択した期間でルーティングサービスがその上限まで使用されているかを確認するには？

  サービスレベル（%）の測定値を表示すると、設定されたサービスレベルに対しルーティングサービスを通じて配信されたコールを特定できます。

日間 VDN サマリー

定義

カスタマーエクスペリエンスに関するルーティングポイントの全体的な稼働状況を表示します。

このレポートでは、トリートメント VDN で終了するコールやメッセージを残した発呼者のルートポイントレポート作成をサポートします。Avaya Oceana® が動作していない場合、既存のエージェントは Elite にフォールバックするよう指示されます。

使用方法の説明

選択した期間で、ルーティングポイントの稼働状況を追跡します。この期間は日間で集計され、毎日、毎週、毎月のいずれかにできます。スーパーバイザはルーティングポイントとルーティングポイントのサブタイプを選択し、ルーティングポイントのこれまでの稼働状況をレポート作成および追跡できます。

また、スーパーバイザはこのレポートを使用して、サービスレベル目標の順守やその他の測定値でルーティングポイントを比較できます。

このレポートは、次のルーティングポイントをサポートします。

ルートポイントのタイプ	サブタイプ	チャネル（Oceana®）
VDN	INGRESS、RONA、XFER2SERVICE、FALLBACK、COVERAGE、TREATMENT	PSTN 音声
RoutePoint	ROUTING、XFER2SERVICE	OCP チャネル

業務での使用方法

- 選択した期間で、いくつのコンタクトが選択したルーティングポイントとルーティングポイントのサブタイプによって処理され、そのうちいくつのコンタクトが切断されたかを確認するには？

  処理済みの測定値を使用すると、選択したルーティングポイントとルーティングポイントのサブタイプによって処理されたコンタクト数が分かります。**切断数**の測定値を使用すると、切断されたコンタクト数が分かります。
- 選択した期間で、いくつのコンタクトが選択したルーティングポイントとルーティングポイントのサブタイプによって処理され、ルーティングにどれくらいの時間が必要だったかを確認するには？

  処理済みの測定値を使用すると、選択したルーティングポイントとルーティングポイントのサブタイプによって処理されたコンタクト数が分かります。**ルーティング継続時間**の測定値を使用すると、これらのコンタクトのルーティング継続時間が分かります。
- ルーティングポイントの稼働状況を確認するには？

  処理済みの測定値を使用すると、ルーティングポイントによって処理されたコンタクト数が分かります。**ルーティング継続時間**の測定値を、**切断数**や**平均待機時間**などのその他の測定値とともに使用すると、ルーティングポイントの稼働状況が分かります。
- ルーティングポイントの稼働状況が向上しているかを確認するには？

  現在の期間でのルーティングポイントの稼働状況と、他の期間から得られたデータを比較します。

チャプター 8：月間ヒストリカルレポートサマリー

月間ヒストリカルレポートサマリーの概要

月間ヒストリカルレポートを使用すると、月間ロールアップデータに基づいて、月間、または年間のレポートを生成できます。データは翌月にならないと計算されないため、これらのレポートには当月のデータは含まれてません。これらのレポートのデータ保持期間は設定可能です。レポートの最大データ保持期間は 9999 か月です。

Avaya Analytics™ で利用可能な月間ロールアップに基づくヒストリカルレポートは次になります。

- 月間エージェント別アカウント
- 月間ルーティングサービス別エージェント
- 月間理由コード別準備中エージェント
- 月間エージェントパフォーマンスサマリー
- 月間コンタクトセンター
- 月間ルーティングサービス
- 月間スーパーバイザアクティビティ
- 月間時系列
- 月間 VDN

Avaya Analytics™ で利用できる測定値、データ、レポートの詳細については、Avaya サポート Web サイト（https://support.avaya.com）から入手可能な「*Avaya Analytics™ Data Dictionary*」を参照してください。

この章では、各レポートの機能やそれぞれのビジネス用途など、月間ロールアップデータに基づくヒストリカルレポートの概要について説明します。

月間エージェント別アカウントサマリー

定義

選択した期間の間にアカウントのコンタクトに対応したエージェントのサマリーを表示します。

使用方法の説明

選択した期間でアカウント別のコンタクトセンターエージェントの稼働状況を追跡します。この期間は月間で集計され、毎月または毎年のいずれかにできます。スーパーバイザはエージェントを選択し、選択した期間でアカウントに対応しているエージェントの稼働状況のレポート作成と分析を行えます。

このレポートには、コンタクトがルーティングされるアカウント、属性、チャネルが表示されます。

業務での使用方法

- 選択した期間で、どれくらいのコンタクトがエージェントに配信され、どのアカウントになっているのかを確認するには？

  配信済みの測定値を使用すると、エージェントに配信されたコンタクト数が分かります。**アカウント ID**の測定値を使用して、エージェントが対応したアカウントを特定します。
- 選択した期間でエージェントが対応したアカウント数は？

  アカウント IDの測定値を使用すると、エージェントが対応したアカウントが分かります。
- レポート期間の各エージェントのチャネルの使用状況を確認するには？

  チャネルの測定値を使用すると、アカウントの対応中にエージェントが対応したチャネル数が分かります。**アクティブ時間**の測定値を使用すると、選択済みチャネルでエージェントが費やしたアクティブ時間が分かります。
- 選択した期間で各アカウントのエージェントの占有率を確認するには？

  アカウント IDの測定値を使用すると、エージェントが最も対応したアカウントが分かります。**平均アクティブ時間**の測定値を使用すると、アカウントでエージェントが費やしたアクティブ時間が分かります。
- インタラクション中にエージェントがステータスを［準備中］に変更した回数と継続時間を表示するには？

  準備中の保留の測定値を使用すると、インタラクション中にエージェントが［準備中］状態または［追加作業］に入った回数が表示されます。**準備中保留時間**の測定値を使用すると、インタラクション中にエージェントが［準備中の保留］状態になっている時間（秒）を表示できます。

月間ルーティングサービス別エージェント

定義

選択した期間でエージェントが使用したルーティングサービスを表示します。

使用方法の説明

選択した期間で、ルーティングサービスに関連付けられたチャネル別にエージェントの稼働状況を追跡します。この期間は月間で集計され、月間または年間のいずれかにできます。

スーパーバイザは、ルーティングサービスグループ内のルーティングサービスを選択し、チャネルのこれまでの稼働状況のレポート作成と追跡を行えます。スーパーバイザが表示できるのは、割り当てられているルーティングサービスグループに関連付けられたルーティングサービスとルーティングサービス測定値のみです。

業務での使用方法

- 選択した期間のルーティングサービス別のエージェントの稼働状況を確認するには？

  エージェントの［配信済み］、［放棄済み］、［応答済み］、［転送済み］、［相談］の測定値のデータを分析することで、エージェントの稼働状況を確認できます。
- 選択した期間でエージェント別のチャネルの使用状況を確認するには？

必要なルーティングサービスと対応するチャネルを選択してレポートを作成できます。レポートでは、チャネルを選択して、エージェントごとの各チャネルの使用状況を特定できます。

- 選択した期間でルーティングサービス別のエージェントの稼働状況を比較するには？

  配信済みおよび**応答済み**の測定値を使用すると、送信および応答されたエンゲージメント数が分かります。**保留数**の測定値を使用すると、エージェントによってエンゲージメントが保留された回数が分かります。
- 選択した期間でルーティングサービスの使用状況を確認するには？

  異なるインターバルでレポートを生成します。ルーティングサービスと異なるインターバルで関連付けられたチャネルの使用パターンを分析すると、ルーティングサービスの使用パターンについてのインサイトを得ることができます。

月間理由コード別エージェント受付不可時間

定義

エージェントの［準備中］離席状態に関連する理由コードを表示します。

使用方法の説明

エージェントの［準備中］離席状態に関連するエージェントのアクティビティを追跡します。スーパーバイザは、選択した期間でエージェントがエージェント受付不可状態に割り当てられている理由コードを表示および解析できます。この期間は月間で集計され、毎月または毎年にできます。表示されるデータはエージェントレベルで一覧表示され、データは翌月にデータベースに書き込まれます。

業務での使用方法

- 選択した期間で、同じ受付不可理由コードと受付不可理由を表示しているエージェント数は？

  受付不可理由コードと**受付不可理由**の測定値別に並べ替えると、エージェントによって使用された同じコードが分かります。
- エージェントが使用している理由コードでも最も多い理由コードは？

  受付不可理由コードの測定値を使用すると、選択した期間でエージェントによって最も多く使用された理由コードが分かります。
- エージェントは同じ理由コードを複数回利用しているか？

  エージェント ID、**エージェントユーザーハンドル**、**受付不可理由コード**の測定値を使用すると、選択した期間でエージェントが同じコードを複数回使用しているかどうかが分かります。
- どの理由コードがエージェントによって最も使用され、そのコードの最大利用時間はどれくらいか？

  受付不可理由コードの測定値で並べ替えると最も使用されているコードが分かり、**合計継続時間**の測定値を表示すると、選択した期間でエージェントが［準備中］離席状態に費やした時間が分かります。
- 選択した期間でエージェントは各理由コードに定義されたしきい値を超えているか？

エージェント ID、**エージェントユーザーハンドル**、**受付不可理由コード**の測定値を使用すると、エージェントによって使用された理由コードが分かります。**合計継続時間**の測定値でこれらの測定値を関連付けると、エージェントがしきい値を超えているかどうかが分かります。

- どのコードがエージェントによっても最も使用され、どのコードが選択した期間で最も発生回数が多いか？

  受付不可理由コードの測定値で並べ替えると、最も使用されているコードが分かります。**発生回数**で関連付けると、コードの最大発生回数が分かります。

エージェントパフォーマンス

月間エージェントパフォーマンスサマリー

定義

選択した期間でチャネル別のエージェントの稼働状況と効率性を表示します。

使用方法の説明

選択した期間で、エージェントに配信されたコンタクトへの対応状況を追跡します。スーパーバイザは、選択した期間でエージェントに送信されたコンタクトへのエージェントの対応状況を表示できます。この期間は月間で集計され、毎月または毎年のいずれかにできます。表示されるデータはエージェントレベルで一覧表示され、データは翌月にデータベースに書き込まれます。

業務での使用方法

選択した期間で各エージェントの稼働状況を監視および比較すると、エージェントがどのように時間を使っているのか表示できます。このレポートは、主に次のような疑問を解決します。

- 選択した期間で、どれくらいのコンタクトがエージェントに配信され、そのうちどれくらいのコンタクトが完了されたのかを確認するには？

  配信済みの測定値を使用すると、選択されたインターバルでエージェントに送られたコンタクト数が分かります。**完了済み**の測定値を使用すると、完了済みのコンタクト数が分かります。
- 選択した期間で、エージェントが対応したコンタクト数と、各コンタクトの対応時間は？

  完了済みの測定値を使用すると、エージェントが対応したコンタクト数が分かります。
- 選択した期間で、エージェントのアクティブ時間とアイドル時間を比較するには？

  アクティブ時間の測定値を**アイドル時間**の測定値と比較すると、アクティブな状態に関連するアイドル状態でエージェントにより費やされた時間が分かります。**平均アクティブ時間**の測定値を使用すると、エージェントにより費やされた平均アクティブ時間が分かります。
- 月間レポートのエージェントの稼働状況を他の同様の月間レポートと比較するには？

  配信されたコンタクト数と、エスカレーションにより完了および応答されたコンタクト数をその他の類似する時間と比較すると、エージェントの稼働状況が分かります。
- エージェントのパフォーマンスに向上は見られるのか？

  選択した期間のエージェントの稼働状況とその他の期間から得られたデータを比較すると、エージェントの稼働状況が向上しているかが分かります。

- 選択した期間でエージェントの稼働状況の概要を表示するには？

  テーブル内のすべての測定値の**総計**フィールドを確認するか、**エージェントパフォーマンスカウンタ**で測定値の上にカーソルを置きます。
- インタラクション中にエージェントがステータスを［準備中］に変更した回数と継続時間を表示するには？

  準備中の保留の測定値を使用すると、インタラクション中にエージェントが［準備中］状態または［追加作業］に入った回数が表示されます。**準備中保留時間**の測定値を使用すると、インタラクション中にエージェントが［準備中の保留］状態になっている時間（秒）を表示できます。

月間エージェントパフォーマンス上位 5 名と下位 5 名

定義

選択した期間で上位 5 名と下位 5 名のエージェントのパフォーマンスサマリーを表示します。

5 名以上のエージェントが、エージェントが順位付けされるメトリックスで同じ値を持つ場合、レポートにはそのすべてのエージェントが表示されます。

使用方法の説明

選択した期間で月ごとにコンタクトセンターのエージェントの稼働状況を追跡します。この期間は月間で集計され、毎月または毎年のいずれかにできます。表示されるデータはエージェントレベルで一覧表示され、データは翌月にデータベースに書き込まれます。

上位 5 名レポートは、カスタマーエンゲージメントで最も高い数を獲得した 5 名のエージェントのパフォーマンスサマリーを表示する月間レポートです。

下位 5 名レポートは、カスタマーエンゲージメントで最も低い数を獲得した 5 名のエージェントのパフォーマンスサマリーを表示する月間レポートです。

業務での使用方法

選択した期間で上位 5 名と下位 5 名のエージェントの稼働状況を比較して、アクティブ時間を効率的に使用しているエージェントと使用していないエージェントを確認します。

このレポートは、主に次のような疑問を解決します。

- 選択した期間で応答しているコンタクト数について、上位 5 名のエージェントをどのように比較するのかを確認するには？

  応答済みの測定値を使用すると、上位 5 名のエージェントが応答したコンタクト数が分かります。
- 選択した期間で、効率的に使用されている応答時間について上位 5 名のエージェントをどのように比較するのかを確認するには？

  アクティブ継続時間の測定値を使用すると、アクティブにコールに応答したエージェントの時間を特定し、比較できます。
- 選択した期間で、エージェントに配信され完了しているコンタクト数と、それに相当する完了の割合で、上位 5 名のエージェントをどのように比較するのかを確認するには？

完了済みおよび**応答済み（%）**の測定値を使用すると、エージェントのコール完了属性を特定し比較できます。

- 選択した期間のレポート期間で上位 5 名のエージェントが応答しなかったコンタクト数は？

  未応答の測定値を使用すると、エージェントが応答しなかったコンタクト数を特定し比較できます。
- 選択した期間で応答しているコンタクト数について、下位 5 名のエージェントをどのように比較するのかを確認するには？

  未応答の測定値を使用すると、下位 5 名のエージェントが応答しなかったコンタクト数が分かります。

月間エージェント比較

定義

異なるエージェントの測定値での比較を表示します。

使用方法の説明

選択した期間で異なるエージェントの測定値を比較して、選択したエージェントの稼働状況を追跡します。スーパーバイザは最大 5 名のエージェントを選択し、異なる測定値で比較できます。

業務での使用方法

- 選択した期間で、どれくらいのコンタクトがエージェントに配信され、そのうちどれくらいのコンタクトが完了されたのかを確認するには？

  配信済みおよび**完了済み**の測定値を使用すると、エージェントの稼働状況を比較できます。
- 選択した期間で、どれくらいのコンタクトがエージェントに配信され、そのうちどれくらいのコンタクトが破棄されたのかを確認するには？

  配信済みおよび**放棄済み**の測定値を使用すると、エージェントが放棄したコンタクト数が分かります。

  - 業務開始月以降に配信されたどれくらいのコンタクトがエージェントに転送または会議通話されたのかを確認するには？

    転送済みおよび**会議済み**の測定値と**配信済み**の測定値を比較すると、選択した期間で転送または会議通話のいずれかが行われたコンタクト数が分かります。

月間エージェント動作

定義

アクティビティが処理されているエンゲージメントに関連付けられた個々のエージェントの動作の発生を表示します。

使用方法の説明

選択した期間で、エージェントに配信されたコンタクトへの対応状況を追跡します。スーパーバイザは、選択した期間でエージェントに配信されたコンタクトへのエージェントの動作を表示できます。この期間は月間で集計され、毎月または毎年にできます。表示されるデータは、エージェントレベルでリストされ、翌月にデータベースに書き込まれます。

このレポートには、次の種類の動作のカウントが含まれます。

- 短時間の離席（AUX）および長時間保留率（%）など継続時間ベースの動作。継続時間ベースの動作のカウントには、特定の継続時間が指定された、管理された動作の設定が必要です。
- 自動的にカウントされる転送済み、相談数、応答済みなどのイベントベースの動作。

業務での使用方法

- 選択した期間でエージェントによって転送またはエスカレート（相談）されているコールの割合（%）は？

  転送率または**相談数（%）**の測定値を使用し、エージェントによって転送またはエスカレートされたコールを特定します。
- 選択した期間で長時間エージェントによって保留されているコールの割合は？

  企業の目標よりも長い時間コールを保留しているエージェントは**長時間保留率**の測定値で特定します。
- 選択した期間のしきい値を超過する長時間のエンゲージメントを特定するには？

  長時間エンゲージメント（%）の測定値を使用すると、企業の目標を超過するエージェントを特定できます。
- 企業の目標を満たす、または超過するエージェントの動作を特定するには？

  異なる測定値のカウントを表示して、エージェントの動作を特定します。

月間コンタクトセンターパフォーマンスサマリー

定義

コンタクトセンターサイトの月間パフォーマンスサマリーを表示します。

使用方法の説明

選択した期間で、コンタクトセンターサイトの動作状況とコンタクトアクティビティを追跡します。この期間は月間で集計され、毎月または毎年のいずれかにできます。スーパーバイザはレポートの期間を選択し、コンタクトセンターのこれまでの稼働状況を追跡できます。

このレポートには、次のサマリーが含まれます。

- 動作サマリー：サービスのコストと顧客満足度に重大な影響を与える可能性のある、エージェントのさまざまな動作に関する情報が表示されます。
- コンタクトサマリー：コンタクトセンターにダイヤルされたすべてのコンタクトのステータスに関する情報が表示されます。

注：

Avaya Analytics™ は 1 サイトのみをサポートします。

業務での使用方法

- 選択した期間で、いくつのコンタクトが指定したサイトに配信され、そのうちいくつのコンタクトがエージェントまたはサービスに転送されたかを確認するには？

  配信済みの測定値を使用すると、選択したサイトに配信されたコンタクト数が分かります。**エージェントに転送開始**と**サービスに転送開始**の測定値を使用すると、エージェントまたはサービスに転送されたコンタクト数が分かります。
- **動作サマリー**円グラフで、どの数値が一番大きくなっているのかを確認するには？

  動作の数はコンタクトセンター内のエージェントの動作に起因している可能性があり、エージェントのトレーニングの必要性やエージェントの効率性の低下を判断する分析が可能です。また、コンタクトセンターで設定された目標よりも多くの操作を、エージェントが実行しているかどうかを分析するために使用することもできます。
- 選択した期間で、いくつのコンタクトが指定されたサイトに配信され、そのうちいくつのコンタクトがキュー待機中およびアラート時に放棄されたかを確認するには？

  配信済みの測定値を使用すると、選択したサイトに配信されたコンタクト数が分かります。**キュー状態から放棄済み**と**アラート状態から放棄済み数**の測定値を使用すると、キュー待機中またはアラート時に放棄されたコンタクト数が分かります。
- 選択した期間で、いくつのコンタクトが指定されたサイトに配信され、そのうち何パーセントがキュー待機中およびアラート時に放棄されたかを確認するには？

  配信済みの測定値を使用すると、選択したサイトに配信されたコンタクト数が分かります。**キュー状態から放棄済み（%）**と**アラート状態から放棄済み（%）**の測定値を使用すると、キュー待機中またはアラート時に放棄されたコンタクトの比率が分かります。
- 選択した期間でいくつのコンタクトが指定されたサイトに配信され、そのうちいくつが応答され、いくつが応答されなかったかを確認するには？

  配信済みの測定値を使用すると、選択したサイトに配信されたコンタクト数が分かります。**応答済み**と**未応答**の測定値を使用すると、応答コール数と未応答コール数が分かります。
- 選択した期間でいくつのコンタクトが指定されたサイトに配信され、そのうちいくつがエージェントによって延期されたかを確認するには？

  配信済みの測定値を使用すると、選択したサイトに配信されたコンタクト数が分かります。**応答済み（%）**と**未応答（%）**の測定値を使用すると、応答コール数と未応答コール数の比率が分かります。
- 選択した期間でいくつのコンタクトが指定されたサイトに配信され、そのうちいくつがエージェントによって延期されたかを確認するには？

  配信済みの測定値を使用すると、選択したサイトに配信されたコンタクト数が分かります。**延期済みコンタクト**の測定値を使用すると、エージェントが応答した後、延期されたコンタクトが分かります。

月間ルーティングサービスサマリー

定義

選択した期間でルーティングサービスの全体的な稼働状況を表示します。

使用方法の説明

選択した期間で、ルーティングサービスの稼働状況を追跡します。この期間は月間で集計され、月間または年間のいずれかにできます。

スーパーバイザは、ルーティングサービスグループ内のルーティングサービスを選択し、チャネルのこれまでの稼働状況のレポート作成と追跡を行えます。スーパーバイザが表示できるのは、割り当てられているルーティングサービスグループに関連付けられたルーティングサービスとルーティングサービス測定値のみです。

このレポートは、コンタクトがルートされたルーティングサービス、その属性、チャネルを表示し、メトリックのスナップショットを円グラフで提供します。

業務での使用方法

選択されたインターバルで各ルーティングサービスの稼働状況を監視し比較します。

このレポートは、主に次のような疑問を解決します。

- 選択されたインターバルで、ルーティングサービスが配信されたコンタクト数と、そのルーティングサービスを使用して対応したエージェント数は？

  配信済みの測定値を使用すると、ルーティングサービスを通じて配信されたコンタクト数が分かります。**エージェントカウント**の測定値を使用すると、そのルーティングサービスを使用して対応したエージェント数が分かります。
- チャネル別のルーティングサービスの使用状況を比較するには？

  チャネルの測定値を使用すると、各ルーティングサービスで対応したマルチチャネルの使用状況が分かります。
- 選択したインターバルでルーティングサービスの稼働状況を確認するには？

  サービスレベル（%）の測定値を使用すると、ルーティングサービスを使用したエンゲージメントの割合が分かります。**占有率**の測定値を使用すると、ルーティングサービスエンゲージメントサービス作業にエージェントが費やした時間が分かります。
- ルーティングサービス全体で破棄されたコンタクト数を表示するには？

  ルーティングサービスサマリー - コンタクトタブをクリックします。ページで値を入力し**適用**をクリックします。円グラフビューの各円上にカーソルをあてます。
- ルーティングサービスの稼働状況が向上しているかを確認するには？

  現在のインターバルのルーティングサービスの稼働状況と他のインターバルからのデータを比較します。

月間スーパーバイザ

月間スーパーバイザアクティビティ

定義

選択したレポート期間でスーパーバイザのアクティビティの概要を表示します。

使用方法の説明

選択した期間で、ルーティングサービスの稼働状況を追跡します。この期間は月間で集計され、月間または年間のいずれかにできます。

入力プロンプトから、1 つまたは複数のスーパーバイザで、レポートをフィルタ処理できます。

業務での使用方法

- スーパーバイザが監視していたエージェント数を確認するには？

  監視の測定値を使用して、スーパーバイザがエージェントを監視していたコンタクト数を確認します。
- スーパーバイザが監視し、コーチングを提供したエージェント数を確認するには？

  監視の測定値を使用して、スーパーバイザがエージェントを監視していた対象のコンタクト数を確認します。**コーチング**の測定値を使用して、スーパーバイザがコーチングをエージェントに提供した対象のコンタクト数を確認します。
- 特定のスーパーバイザが、監視、コーチングの提供、またはバージインを行ったエージェント数を確認するには？

  スーパーバイザ名でレポートをフィルタ処理します。**監視**、**コーチング**、**バージイン**の測定値を使用して、スーパーバイザが監視、コーチングの提供、またはバージインを行ったエージェント数を確認します。

監視下エージェントの月間アクティビティ

定義

選択したレポート期間の監視下エージェントとその動作状況の詳細を表示します。

使用方法の説明

スーパーバイザが監視、コンタクトのバージアウト、コーチングを行ったエージェントの数を追跡します。スーパーバイザは、選択した期間でエージェントに送信されたコンタクトへのエージェントの対応状況を表示できます。これには、エージェントが他のエージェントやサービスに転送したコンタクトも含まれます。

レポートは、次の項目でフィルタ処理できます。

- エージェント：報告スーパーバイザによりグループ化された、選択したエージェントの詳細を表示します。

- スーパーバイザ：各スーパーバイザにレポートしているすべてのエージェントの詳細を表示します。
- エージェントグループ：報告スーパーバイザに基づいたグループ内のすべてのエージェントの詳細を表示します。

コーチ済み、**監視済み**、**バージアウト**の各測定値にドリルダウンできます。

業務での使用方法

- エージェントが応答したコンタクト数を確認するには？

  応答済みの測定値を使用すると、エージェントが応答したコンタクトの数を確認できます。
- スーパーバイザが監視およびエージェントのバージアウトを行ったコンタクト数を確認するには？

  監視済みと**バージアウト**の測定値を使用すると、エージェントが監視されていたコンタクトの数と、バージアウトが発生したコンタクトの数を確認できます。
- エージェントが監視またはコーチング対象となっていたコンタクトの数を確認するには？

  監視済みの測定値を使用すると、エージェントが監視済みとなっていたコンタクトの数を確認できます。**コーチ済み**の測定値を使用すると、エージェントがコーチ済みとなっていたコンタクトの数を確認できます。
- エージェントがエージェントまたはサービスに転送したコンタクトの数は？

  エージェントに転送済みおよび**サービスに転送済み**の測定値を使用すると、別のエージェントまたはサービスに転送されたコンタクトを確認できます。

監視下エージェントの月間比較

定義

選択したレポート期間の監視下エージェントの比較を表示します。

使用方法の説明

選択した期間で、エージェントの異なる測定値を比較し、監視下エージェントのアクティビティを追跡します。スーパーバイザは、このアクティビティに関して最大 5 個のエージェントを選択できます。

比較を表示するために、関心のあるエージェントをフィルタ処理できます。

エージェントの比較をグループ内に制限するために、エージェントグループでレポートをフィルタ処理します。

業務での使用方法

- 監視およびコーチングの対象になっていた監視下エージェントを比較する方法は？

  監視済みおよび**コーチ済み**の測定値を使用して、監視下エージェントのアクティビティを比較します。
- 監視対象でコールから削除された監視下エージェントを比較する方法は？

監視済みおよび**バージアウト**の測定値を使用して、コールから削除された監視下エージェントのアクティビティを比較します。

- スケジュールした期間でスーパーバイザがコールに介入した回数は？

  バージインの測定値を使用して、スーパーバイザがコールに介入した回数を確認します。

月間時系列

定義

選択した期間で、ルーティングサービスに関連するエージェントのエンゲージメントを表示します。

使用方法の説明

選択した期間で、設定したサービスレベルに対するルーティングサービスグループ内のルーティングサービスのエージェントとエージェントエンゲージメントのパフォーマンスの全体的な傾向を追跡します。

スーパーバイザは、ルーティングサービスグループ内のルーティングサービスを選択し、チャネルのこれまでの稼働状況のレポート作成と追跡を行えます。スーパーバイザが表示できるのは、割り当てられているルーティングサービスグループに関連付けられたルーティングサービスとルーティングサービス測定値のみです。

業務での使用方法

- 選択した期間で、異なる測定値での各チャネルの使用状況を確認するには？

  エンゲージメント傾向グラフを表示して、ドロップダウンリストから別の測定値を使用すると、各チャネルの使用状況が分かります。
- 選択した期間で、チャネルが定義したサービスレベルに近づいているかを確認するには？

  サービスレベルの割合（%）傾向グラフを表示すると、各チャネルの使用率が分かります。
- 選択した期間で異なるチャネルの使用状況を比較するには？

  サービスレベルの割合（%）傾向グラフを表示すると、各チャネルの使用率が分かります。各チャネルの使用パターンを分析します。
- 選択した期間でルーティングポイントの状況を確認するには？

  サービスレベルの割合（%）の測定値を使用すると、達成した最大サービスレベルが分かります。**しきい値後の放棄呼数**の測定値を表示すると、ルーティングサービスが設定したしきい値の上限に達した後に破棄されたコール数を分析できます。
- 選択した期間でルーティングサービスがその上限まで使用されているかを確認するには？

  サービスレベル（%）の測定値を表示すると、設定されたサービスレベルに対しルーティングサービスを通じて配信されたコールを特定できます。

月間 VDN サマリー

定義

カスタマーエクスペリエンスに関するルーティングポイントの全体的な稼働状況を表示します。

このレポートでは、トリートメント VDN で終了するコールやメッセージを残した発呼者のルートポイントレポート作成をサポートします。Avaya Oceana® が動作していない場合、既存のエージェントは Elite にフォールバックするよう指示されます。

使用方法の説明

選択した期間で、ルーティングポイントの稼働状況を追跡します。この期間は月間で集計され、毎月または毎年のいずれかにできます。スーパーバイザはルーティングポイントとルーティングポイントのサブタイプを選択し、ルーティングポイントのこれまでの稼働状況をレポート作成および追跡できます。

また、スーパーバイザはこのレポートを使用して、サービスレベル目標の順守やその他の測定値でルーティングポイントを比較できます。

このレポートは、次のルーティングポイントをサポートします。

ルートポイントのタイプ	サブタイプ	チャネル（Oceana®）
VDN	INGRESS、RONA、XFER2SERVICE、FALLBACK、COVERAGE、TREATMENT	PSTN 音声
RoutePoint	ROUTING、XFER2SERVICE	OCP チャネル

業務での使用方法

- 選択した期間で、いくつのコンタクトが選択したルーティングポイントとルーティングポイントのサブタイプによって処理され、そのうちいくつのコンタクトが切断されたかを確認するには？

  処理済みの測定値を使用すると、選択した期間で、選択したルーティングポイントとルーティングポイントのサブタイプによって処理されたコンタクト数が分かります。**切断数**の測定値を使用すると、切断されたコンタクト数が分かります。
- 選択した期間で、いくつのコンタクトが選択したルーティングポイントとルーティングポイントのサブタイプによって処理され、ルーティングにどれくらいの時間が必要だったかを確認するには？

  処理済みの測定値を使用すると、選択した期間で、選択したルーティングポイントとルーティングポイントのサブタイプによって処理されたコンタクト数が分かります。**ルーティング継続時間**の測定値を使用すると、これらのコンタクトのルーティング継続時間が分かります。
- ルーティングポイントの稼働状況を確認するには？

  処理済みの測定値を使用すると、選択した期間で、ルーティングポイントによって処理されたコンタクト数が分かります。**ルーティング継続時間**の測定値を、**切断数**や**平均待機時間**などのその他の測定値とともに使用すると、選択した期間のルーティングポイントの稼働状況が分かります。
- ルーティングポイントの稼働状況が向上しているかを確認するには？

  スケジュールされた期間のルーティングポイントの稼働状況を、他の期間から得られたデータと比較します。

このドキュメントに関するお問い合わせ先：

チャプター 9：コールプロフィールレポート

コールプロフィールレポートの概要

この章では、ルーティングサービスのコールプロフィールレポートの概要について説明します。コールプロフィールレポートを使用すると、スーパーバイザは選択した期間のルーティングサービスおよびルーティングサービスグループのコールに関する情報を表示できます。

次のコールプロフィールレポートは Avaya Analytics™ で利用できます。

- 放棄コールプロフィール
- アクティブ時間コールプロフィール
- 応答コールプロフィール
- キュー待機中コールプロフィール

レポートには、コールの応答の有無、通話時間、コールのキュー待機時間、コールの放棄の有無などの情報が含まれます。15 分インターバルから年 1 回までのさまざまなメトリックを動的に選択し、特定の期間とメトリックでどのチャネル ID が最小または最大コール数を記録したかを特定できます。

スーパーバイザは、自分に割り当てられたルーティングサービスグループ内のルーティングサービスのコールパフォーマンスを比較することもできます。これらのレポートから取得した情報を使用して、ルーティングサービスのプロセスの改善を計画したり、ビジネス上の決定を行ったりできます。

たとえば、特定のルーティングサービスグループに割り当てられたスーパーバイザは、放棄コールプロフィールレポートと応答コールプロフィールレポートを使用して、そのグループ内のルーティングサービスのコールパフォーマンスを比較できます。配信されたコールの合計数のうち、応答通話数が放棄コール数よりも多い場合は、ルーティングサービスグループでは正常なコールパフォーマンスを示しています。また、ルーティングサービスグループの放棄コール数が多い場合、スーパーバイザはそのグループのコールプロセスを改善するための戦略を計画できます。

レポートはドシエ形式で表示され、動的なフィルタリング機能も使用できます。たとえば、チャネル ID 棒グラフのバー（棒部分）をクリックすると、詳細テーブル内の特定のチャネル ID の詳細のみを表示できます。また、バーをクリックすると、棒グラフが更新され、選択したバーに関連付けられているチャネル ID のみが表示されます。

レポートの左ペインまたは右ペインで、期間、メトリック、チャネル ID のフィルタのすべてまたは一部を選択することで、追加のフィルタを適用できます。

Avaya Analytics™ で利用できる測定値、データ、レポートの詳細については、Avaya サポート Web サイト（https://support.avaya.com）から入手可能な「*Avaya Analytics™ Data Dictionary*」を参照してください。

コールプロフィールレポートの制限

コールプロフィールレポートの制限を理解するには、次のシナリオをご覧ください。

1. Avaya Analytics™ でコールが配信されます。
2. コールはルーティングサービス 1 でキュー待機中になります。
3. コールは 1 分後にルーティングサービス 1 のキューから削除されます。
4. コールはルーティングサービス 2 でキュー待機中になりました。

5. コールは、キューで 1 時間（60 分）待機した後、ルーティングサービス 2 で応答されます。
6. コールは 1 分後にルーティングサービス 3 に転送されます。
7. コールはルーティングサービス 3 で応答され、2 時間（120 分）後に完了します。

上記のシナリオでは、単一のコールが 3 つのルーティングサービスに転送されています。コールの詳細が次のようにコールプロフィールレポートに表示されます。

- 放棄コールプロフィール：コールプロフィールの詳細はない
- キュー待機中コールプロフィール：1 分（手順 3） + 1 時間（手順 5） = 3660 秒。この時間はルーティングサービス 1 で表示されますが、ほとんどの場合、コールはルーティングサービス 2 でキュー待機していました。
- 応答コールプロフィール：1 分（手順 3） + 1 時間（手順 5） = 3660 秒。この時間は、コールが応答されたルーティングサービス 2 で表示されます（手順 5）。
- アクティブ時間コールプロフィール：1 分（手順 3） + 1 時間（手順 5） + 1 分（手順 6） + 2 時間（手順 7） = 10920 秒。ルーティングサービス 1 でこの時間が表示されます。

応答コールプロフィール、キュー待機中コールプロフィール、放棄コールプロフィールのレポートでは、これらのレポートを 4.1.1 以前のデータで実行しても正確な情報は表示されません。これらのレポートには、リリース 4.1.1 にのみ追加された測定値が使用されます。4.1.1 以前の測定値のデフォルト値が 0 のため、レポートでは 4.1.1 以前のデータで実行した場合に正確でないデータが表示されます。

拡張コールプロフィールレポート

Avaya Analytics™ リリース 4.1.2 では、拡張コールプロフィールレポートが導入されています。これらのレポートは、コールプロフィールレポートの概要セクションで説明しているように、元のコールプロフィールレポートの制限を解決します。

拡張コールプロフィールレポートでは、IVR から Oceana へのルーティング後に、コールの各部分のサービスレベル（SLA）の測定値を個別にカウントします。

拡張コールプロフィールレポートの仕組みを理解するには、次のシナリオを考慮してください。

シナリオ 1：IVR から Avaya Oceana® に再ルーティングされるコール

1. コールが Avaya Oceana® にルーティングされ、ルーティングサービス 1 で 10 秒間キュー待機します。
2. コールがエージェントに配信され、RONA （20 秒の呼び出し時間）によりキュー待機します。
3. コールがルーティングサービス 1 で 15 秒間キュー待機します。
4. コールが別のエージェントに配信され、3 秒間の呼び出し後に応答されます。
5. エージェントが IVR にコールを転送します。
6. コールが Avaya Oceana® にルーティングされ、ルーティングサービス 2 で 7 秒間キュー待機します。
7. コールが別のエージェントに配信され、9 秒間の呼び出し後に応答されます。
8. エージェントが IVR にコールを転送します。
9. コールが Avaya Oceana® にルーティングされ、ルーティングサービス 3 で 4 秒間キュー待機します。
10. カスタマーがコールを放棄します。

上記のシナリオでは、元のコールプロフィールレポートで CDR コンタクトレコードの初期待機時間の測定値が計算され、それを保存するレコードにはフィールドが 1 つあります。コールが再ルーティングされると、初期待機時間の測定値が継続的に増加していくため、**IVR セグメントを通じてルーティングされた**すべての**初期待機時間**の合計が保存されます。

拡張コールプロフィールレポートでは、次の 3 つの異なるサービスレベルの測定値がカウントされます。

- 手順 1 〜 4 - SLA 1 - IVR から Avaya Oceana® への最初のルーティング
- 手順 6 〜 7 - SLA 2 - IVR に転送し、その後 Avaya Oceana® に再ルーティング
- 手順 9 〜 10 - SLA 3 - IVR に転送し、その後 Avaya Oceana® に再ルーティング

拡張コールプロフィールレポートには、IVR から Avaya Oceana® に個別にルーティングまたは再ルーティングされたすべてのコールが表示されます。

シナリオ 2：Avaya Oceana® 内で再ルーティングされるコール

1. コールが Avaya Oceana® にルーティングされ、ルーティングサービス 1 で 10 秒間キュー待機します。
2. コールが再ルーティングされ、ルーティングサービス 2 で 10 秒間キュー待機します。
3. コールが別のエージェントに配信され、9 秒間の呼び出し後に応答されます。コールが配信されると、エージェントにアラートが送信されます。
4. コールが完了します。

   上記のシナリオでは、コールは別のエージェントまたは Avaya Oceana® 内のルーティングサービスに転送されています。その間に IVR への再ルーティングはありません。そのため、このような転送は、拡張コールプロフィールレポートでは個別のコールとしてカウントされません。

   上記のシナリオでは、元のコールプロフィールレポートでは、最初のルーティングサービス 1 の待機時間が計算されます。拡張コールプロフィールレポートでは、ルーティングサービス 2 の待機時間とアラート時間が計算されます。

   ここでは、待機時間は、ルーティングサービス 1 とルーティングサービス 2 の初期待機時間の合計です。

注：

Avaya Analytics™ 4.1.2 リリース以前のデータのコールプロフィールレポートを確認するには、元のコールプロフィールレポートにアクセスする必要があります。

放棄コールプロフィール

定義

選択した期間中に放棄されたルーティングサービスのコールの概要を表示します。

使用方法の説明

選択した期間中に放棄されたコール数を追跡します。スーパーバイザは、この情報を使用して、異なるルーティングサービスを比較し、最大放棄コール数を持つルーティングサービスを特定できます。

業務での使用方法

- 特定の期間のルーティングサービスのコールパフォーマンスを確認するには？

  放棄コールプロフィールレポートには、特定の期間に放棄されたコール数に関する情報が表示されます。たとえば、時間フィルタを使用して特定の四半期の月を選択すると、その四半期でのルーティングサービスに関連する放棄コール数を表示できます。どのルーティングサービスに最大放棄コール数が登録されているかが確認できれば、そのルーティングサービスのプロセスの改善を計画できます。
- ルーティングサービスのどのチャネルで最大放棄コール数をレポートされているかを確認するには？

  レポートの棒グラフには、選択したルーティングサービスのチャネルが示されます。各色分けされたバー（棒部分）は、特定のチャネルを表します。

  各バーにマウスポインタを合わせると、そのチャネルの途中放棄コール数が表示されます。さまざまなインターバルとメトリックでこの情報を表示できます。最大放棄コール数がレポートされたチャネルを特定できれば、それらのチャネルのプロセスの改善を計画できます。
- 放棄コールの情報を組織がビジネス上の意思決定を行う上で役立てるには？

  コールの放棄や未応答は、特にセールスやプロモーションサービスでは販売機会の損失につながります。放棄コール数が多いほど、組織の損失が大きくなります。

  たとえば、特定のルーティングサービスで常に放棄コール数が多いことがレポートされているとします。この場合、スーパーバイザは、コールパフォーマンスを改善し、組織の損失リスクを軽減するためのより優れた戦略を見つける必要があります。
- コール放棄率を確認するには？

  放棄コール数を、特定のルーティングサービスで受信した合計コール数で割ります。
- 放棄コールの合計数には、選択した期間で、保留中、相談転送後のアラート中、ブラインド転送後のアラート中にドロップされたコールが含まれるか？

  放棄コールで、発呼者はエージェントが応答する前にコールを切断しました。そのため、これらの状況のいずれも、レポート内の放棄コール数には合算されません。

アクティブ時間コールプロフィール

定義

ルーティングサービスでコールがアクティブだった期間の概要が表示されます。

使用方法の説明

選択した期間中にアクティブだったコール数を追跡します。スーパーバイザは、ルーティングサービスグループ内のルーティングサービスを比較し、これらの各ルーティングサービスのコールに費やされた最小時間と最大時間を特定できます。

業務での使用方法

- スーパーバイザがアクティブ時間コールプロフィールレポートの情報に基づいてコールパフォーマンスを改善するには？

  各ルーティングサービスで処理されるコールのデータと、ルーティングサービス内およびルーティングサービス間のアクティブ継続時間を比較します。この比較を利用して、特にアクティブ時間が過度に高いルーティングサービスで、通話時間を改善および最適化するビジネス上の決定を行います。
- アクティブな通話時間が長すぎるかどうかを判断するには？

  アクティブな通話時間のしきい値制限を設定します。しきい値を超えると、コールは長時間通話と見なされます。
- 長時間のアクティブな通話では、どのようなリスクが発生するか？

  アクティブな通話が長すぎると、キュー待機中コール数が大幅に増える可能性があります。コールが放棄されるリスクもあります。ルーティングサービスの通話アクティブ時間を確認し、通話が長時間待機しないように、こうした時間を減らす方法を見つける必要があります。

応答コールプロフィール

定義

選択した期間中に応答されたルーティングサービスのコールの概要を表示します。

使用方法の説明

応答したコール数を追跡します。スーパーバイザは、選択した期間で、ルーティングサービスグループの各ルーティングサービスの応答コール数を確認できます。

業務での使用方法

- このレポートに表示される情報の重要な点は？

  このレポートには、最短インターバルでの最大応答コール数がレポートされているルーティングサービスが表示されます。応答時間が短いこのようなコールは、そのルーティングサービスが正常なコールプロフィール環境であることを示しています。応答コールのインターバルが長い、または待機中コールと放棄コールの数が多いその他のルーティングサービスで、このプロセスを複製できます。
- 最短インターバルで応答されたコールに関して、最も優れたパフォーマンスのチャネル ID を特定するには？

  各バー（棒部分）にマウスポインタを合わせると、チャネルタイプ、応答コール数が表示されます。さまざまなインターバルとメトリックで各チャネルの情報を表示できます。最大応答コール数がレポートされたチャネルを特定したら、そのチャネルのプロセスの改善を計画して応答率を高めることができます。
- ルーティングサービスグループのルーティングサービスに関連するコールのサービスレベルはどのように算出されるか？

  n 秒内の応答コール数を、選択した期間に配信された合計コール数で割り、100 を掛けます。

たとえば、特定の月に配信された合計コール数が 6000 で、n 秒内の応答コール数が 5400 だった場合、サービスレベルは次のように計算されます。

```
5400/6000 * 100 = 90
```

健全なコールパフォーマンス基準では高いサービスレベル率が示されます。

キュー待機中コールプロフィール

定義

選択した期間にキュー待機していたルーティングサービスのコールの概要を表示します。

使用方法の説明

キュー待機していたコール数を追跡します。スーパーバイザは、コールがルーティングサービスでキュー待機していた最大時間を特定できます。

業務での使用方法

- このレポートの情報に基づいてコールパフォーマンスを改善するには？

  棒グラフでは、色分けされた各バーは異なるチャネルを表します。各バーにマウスポインタを合わせると、チャネルタイプ、待機中コール数とその継続時間が表示されます。さまざまなインターバルとメトリックでこの情報を表示できます。どのチャネルが待機中コールの最大数をレポートしているかを特定したら、特に待機中時間が過度に高いルーティングサービスについて、通話時間を改善し最適化する手順を計画できます。
- 顧客満足度が高いルーティングサービスを特定するには？

  レポートを分析して、ルーティングサービスでキュー待機の時間が一番短いコールを特定します。ルーティングサービスでこのようなコールの数を最大化することを考慮すると、高い顧客満足度が得られます。

チャプター 10：リソース

ドキュメント

タイトル	ドキュメントの使用目的	対象ユーザー
概要		
Avaya Oceana® ソリューションの説明	このガイドでは、製品の概要、機能説明、相互運用性、パフォーマンスの仕様、セキュリティ、ライセンス要件など、検証された製品の特長と機能について説明します。	• セールスエンジニア • ビジネスパートナー • ソリューションアーキテクト • 実装エンジニア
実装		
Deploying Avaya Oceana®	このガイドでは、Avaya Oceana® ソリューションをカスタマー環境に展開する方法を説明します。	• セールスエンジニア • ビジネスパートナー • ソリューションアーキテクト • 実装エンジニア
Avaya Oceana® and Avaya Analytics™ Disaster Recovery	このガイドでは、プライマリデータセンターで完全な停電が発生した場合の Avaya Oceana® ソリューションの復元方法を説明します。	• セールスエンジニア • ビジネスパートナー • ソリューションアーキテクト • 実装エンジニア
Upgrading Avaya Oceana®	このガイドでは、既存のバージョンから Avaya Oceana® ソリューションをアップグレードまたは移行する方法を説明します。	• セールスエンジニア • ビジネスパートナー • ソリューションアーキテクト • 実装エンジニア
Deploying Avaya Analytics™	Avaya Analytics™ を展開します。	• セールスエンジニア • ビジネスパートナー • ソリューションアーキテクト • 実装エンジニア
管理		

タイトル	ドキュメントの使用目的	対象ユーザー
Administering Avaya Oceana®	Avaya Oceana® を管理します。	• システム管理者 • スーパーバイザ
使用方法		
Using Avaya Oceana® 用 Avaya Workspaces	Avaya Oceana® 用 Avaya Workspaces を使用します。	• エージェント • スーパーバイザ
Using Avaya Analytics™	Avaya Analytics™ の機能を使用します。	• スーパーバイザ • 管理者 • レポートデザイナー
Avaya Analytics™ Data Dictionary	カスタムレポートでヒストリカルおよびリアルタイムの測定値を使用します。	• 管理者 • レポートデザイナー
保守とトラブルシューティング		
Maintaining and Troubleshooting Avaya Oceana®	Avaya Oceana® の定期メンテナンスとトラブルシューティングのメンテナンスとトラブルシューティングの手順を実行します。	• サポート担当者 • 実装エンジニア • 管理者
Maintaining and Troubleshooting Avaya Analytics™	Avaya Analytics™ の一般的なメンテナンス機能を実行し、Avaya Analytics™ のトラブルシューティングのツールとユーティリティを使用します。	• サポート担当者 • 実装エンジニア • 管理者
Avaya Oceana® Alarms	Avaya Oceana® アラームの詳細を表示します。	• サポート担当者 • 管理者

Avaya サポート Web サイトでドキュメントを検索

手順

1. https://support.avaya.com に進みます。
2. スクリーン上部に、ユーザー名とパスワードを入力し、**Login**をクリックします。
3. **Support by Product › Documents**をクリックします。
4. **Enter your Product Here**に製品名を入力し、対象製品をリストから選択します。

5. **Choose Release**で、適切なリリース番号を選択します。

   製品のリリースが 1 つしかない場合、**Choose Release**フィールドは使用できません。

6. **Content Type**フィルターでドキュメントタイプをクリックするか、**Select All**をクリックして、使用可能なドキュメント一覧を表示します。
   たとえば、ユーザーガイドの場合は、**User Guides**フィルターで**Content Type**をクリックします。リストには、選択したカテゴリのドキュメントのみが一覧表示されます。

7. **Enter**をクリックします。

Avaya ドキュメントセンター のナビゲーション

一部のプログラムでは、最新のカスタマー向けドキュメントが Avaya ドキュメントセンター Web サイト（https://documentation.avaya.com）から入手できるようになりました。

重要：

Avaya ドキュメントセンター から入手できないドキュメントについては、トップメニューで**その他のサイト › サポート**をクリックして https://support.avaya.com を開きます。

Avaya ドキュメントセンター を使用すると、次のことができます。

- キーワードを検索します。

  製品でフィルタリングするには、**フィルタ**をクリックして製品を選択します。
- ドキュメントを検索します。

  製品およびソリューションから、ソリューションカテゴリと製品を選択し、リストから該当するドキュメントを選択する。
- 検索結果ページでドキュメントを並べ替えます。
- **言語**（🌐）をクリックして表示言語を変更するとローカライズされたドキュメントが表示されます。
- PDF の現在のセクション、セクションとそのサブセクション、またはドキュメント全体を公開します。
- **マイドキュメント**（☆）を使用してコレクションにコンテンツを追加します。

  コンテンツの管理 › お気に入りメニューに進み、次のいずれかを行います。

  - コレクションを作成、名前変更、削除する。
  - さまざまなドキュメントのトピックをコレクションに追加する。
  - 選択したコンテンツの PDF をコレクションに保存し、コンピュータにダウンロードする。
  - 電子メールで他のユーザーとコレクションのコンテンツを共有する。
  - 他のユーザーと共有したコレクションを受信する。

- **監視**アイコン（👁）を使用して自分自身をウォッチャーに追加します。

  コンテンツの管理 › ウォッチリストメニューに進み、次のいずれかを行います。

  - **電子メール通知に含める**を有効にして電子メールアラートを受信する。

    - 選択したコンテンツ、ドキュメントのすべてのコンテンツ、またはウォッチリストページのすべてのコンテンツの監視を解除する。

  ドキュメントからコンテンツが更新または削除されたとき、またはドキュメントが Web サイトから削除されたときに、ウォッチャーとして通知されます。
- Facebook、LinkedIn、Twitter などのソーシャルメディアプラットフォームのセクションを共有します。
- セクションに関するフィードバックを送信し、コンテンツを評価します。

注：

一部の機能は、Web サイトへのログイン時にのみ使用できます。使用可能な機能は役割によって異なります。

トレーニング

Avaya Oceana® プログラムで使用可能なコースは次のとおりです。

表 1: 販売資格

コースコード	コースのタイトル	コースの所要時間（時）	配信タイプ
APSS – 1202 Avaya OneCloud™ CCaaS セールス			
41511W	Selling Avaya OneCloud™ CCaaS Solutions	0.75	Web ベースのトレーニング
41551T	Avaya OneCloud™ CCaaS Sales Specialized Test	1.0	Web ベースのトレーニング
ALCC –2005 Avaya Multiexperience Solutions セールス（ALCC-2005）			
41710W	The Avaya OneCloud™ Contact Center Automated Story	0.50	Web ベースのトレーニング
41411W	Selling Avaya Oceana®	0.75	Web ベースのトレーニング
41401W	Selling Avaya Analytics™	0.50	Web ベースのトレーニング
41481W	Avaya Oceana® ROI for Sales	0.50	Web ベースのトレーニング

コースコード	コースのタイトル	コースの所要時間（時）	配信タイプ
41770W	Avaya Experience Portal and Proactive Outreach Manager (POM) for Sales	0.25	Web ベースのトレーニング

表 2: 販売前デザイン

コースコード	コースのタイトル	コースの所要時間（時）	配信タイプ
ACDS – 3480 Avaya Oceana® Solution Design			
34211W	Avaya Oceana® Overview for Design	0.75	Web ベースのトレーニング
34811W	Designing the Avaya Oceana Solution Part 1 of 3	1.0	Web ベースのトレーニング
34821W	Designing the Avaya Oceana Solution Part 2 of 3	1.0	Web ベースのトレーニング
34831W	Designing the Avaya Oceana Solution Part 3 of 3	1.0	Web ベースのトレーニング
34801X	Avaya Oceana® Solution Design Exam	1.50	テスト
ALRI-7001 Avaya Oceana® Product Release Information Collection			
39001W	Avaya Oceana® R3.8 with Breeze Snap-ins Details for Pre-Sales	1.0	Portable Document Format（PDF）
39020W	Avaya Breeze® Snap-ins for Avaya Oceana Details for Pre-Sales	1.0	PDF

表 3: テクニカルサービスパートナー資格

コースコード	コースのタイトル	コースの所要時間（時）	配信タイプ
ACIS – 7495 Avaya Oceana® ソリューション実装			
74150V	Integrating Avaya Oceana® Core and Workspaces	40.0	インストラクタ主導のビジュアルトレーニング

コースコード	コースのタイトル	コースの所要時間（時）	配信タイプ
74950X	Avaya Oceana® Solution Integration Exam	1.50	テスト
ACSS-7497 Avaya Oceana®			
74550V	Supporting Avaya Oceana®（Avaya Oceana® のサポート）	24	インストラクタ主導のビジュアルトレーニング
7497X	Avaya Oceana® Support Exam	1.75	テスト
74360W	Installing Avaya Analytics™ for Oceana®	1.5	Web ベースのトレーニング

表 4: 必須コースウェア

コースコード	コースのタイトル	コースの所要時間（時）	配信タイプ
77900W	Avaya Control Manager Training Bundle（5 コース 21900W、77910W、77920W、77930W、77940W）	5.50	Web ベースのトレーニング
70160W	Avaya Breeze® Implementation and Support	30.0	Web ベースのトレーニング

表 5: エンドユーザー、プログラマ、管理者

アバイアのラーニングセンター				
コースコード	**コースのタイトル**	**コースの所要時間（時）**	**配信タイプ**	**添付ファイルのバニティリンク**
ALEU-5002 Avaya Oceana® End-User Training				
24020W	Using Avaya Workspaces for Avaya Oceana® - Agent	1.0	Web ベースのトレーニング	https://www.avaya.com/oceana-agent

アバイアのラーニングセンター				
コースコード	**コースのタイトル**	**コースの所要時間（時）**	**配信タイプ**	**添付ファイルのバニティリンク**
24040W	Using Avaya Workspaces for Avaya Oceana® - Supervisor	1.0	Web ベースのトレーニング	https://www.avaya.com/oceana-supervisor
ALUC-4001 Avaya Breeze® Client SDK				
2410W	Customer Communications and Apps with Oceana® for Developers	3.0	Web ベースのトレーニング	
ASDC-0010 Avaya Workspaces® Framework				
24150W	Customizing the Avaya Workspaces® Framework（Avaya Workspaces® Framework のカスタマイズ）	3.0	Web ベースのトレーニング	
24150T	Avaya Workspaces® Framework R3 Test	1.0	オンラインテスト	
ASAC-0005 Avaya Oceana® 管理				
21160W	Avaya Oceana® Fundamentals	0.5	Web ベースのトレーニング	
24300V	Administering Avaya Oceana® R3 Omnichannel	40.0	インストラクタ主導のビジュアルトレーニング	販売に付属
2430T	Administering Avaya Oceana® R3 Online Test	1.0	オンラインテスト	
24320W	Administering Avaya Oceana® - Basic	2.5	Web ベースのトレーニング	https://www.avaya.com/Oceana-admin
Oceana® 管理者向け ASAC-0031 Avaya Analytics™ R4				
24380T	Administering Avaya Analytics1M R4 for Oceana8 Specialized Test	1.0	オンラインテスト	

表 6: その他のコースウェア

コースコード	コースのタイトル	コースの所要時間（時）	配信タイプ	添付ファイルのバニティリンク
ALCC-0001 Avaya Workforce Optimization Select Integration with Avaya Oceana® Workspaces				
7014W	Integrating Avaya Workforce Optimization Select with Avaya Oceana® Workspaces	3.0	Web ベースのトレーニング	
7014A	Avaya Workforce Optimization Select with Avaya Oceana® Workspaces Integration Assessment	1.0	評価	
71610W	Integrating POM with Avaya Oceana®	1.0	Web ベースのトレーニング	

Support

最新のドキュメント、製品に関する通知、ナレッジ記事を入手するには、Avaya サポート Web サイト（https://support.avaya.com）にアクセスしてください。リリースノート、ダウンロード、および問題の解決も検索できます。オンラインサービス要求システムを使用して、サービス要求を作成します。ライブエージェントとチャットをして問題の解決を入手するか、問題がさらに専門知識を必要とする場合はサポートチームに接続してもらうようにエージェントに要求します。

Avaya InSite Knowledge Base を使用する

Avaya InSite Knowledge Base は、Web ベースの検索エンジンで以下を提供します。

- 最新のトラブルシューティング手順と技術的ヒント
- サービスパックに関する情報
- カスタマー/テクニカルドキュメントへのアクセス
- トレーニング/認定プログラムに関する情報
- その他の関連する情報へのリンク

正規の Avaya パートナーまたはサポート契約のある現行の Avaya カスタマーである場合は、無償でナレッジベースにアクセスできます。ログインアカウントと有効な Sold-To 番号が必要です。

問題に対するソリューションを利用するには、Avaya InSite Knowledge Base を使用します。

1. http://www.avaya.com/support に進みます。
2. 有効な Avaya ユーザー ID とパスワードを使用して、Avaya の Web サイトにログオンします。

   Avaya Supportページが表示されます。
3. **製品別サポート › 製品固有のサポート**をクリックします。
4. **Enter Product Name**で製品名を入力して、Enterキーを押します。

5. リストから製品を選択し、リリースを選択します。
6. **Technical Solutions**タブをクリックして記事を表示します。
7. 関連する記事を選択します。