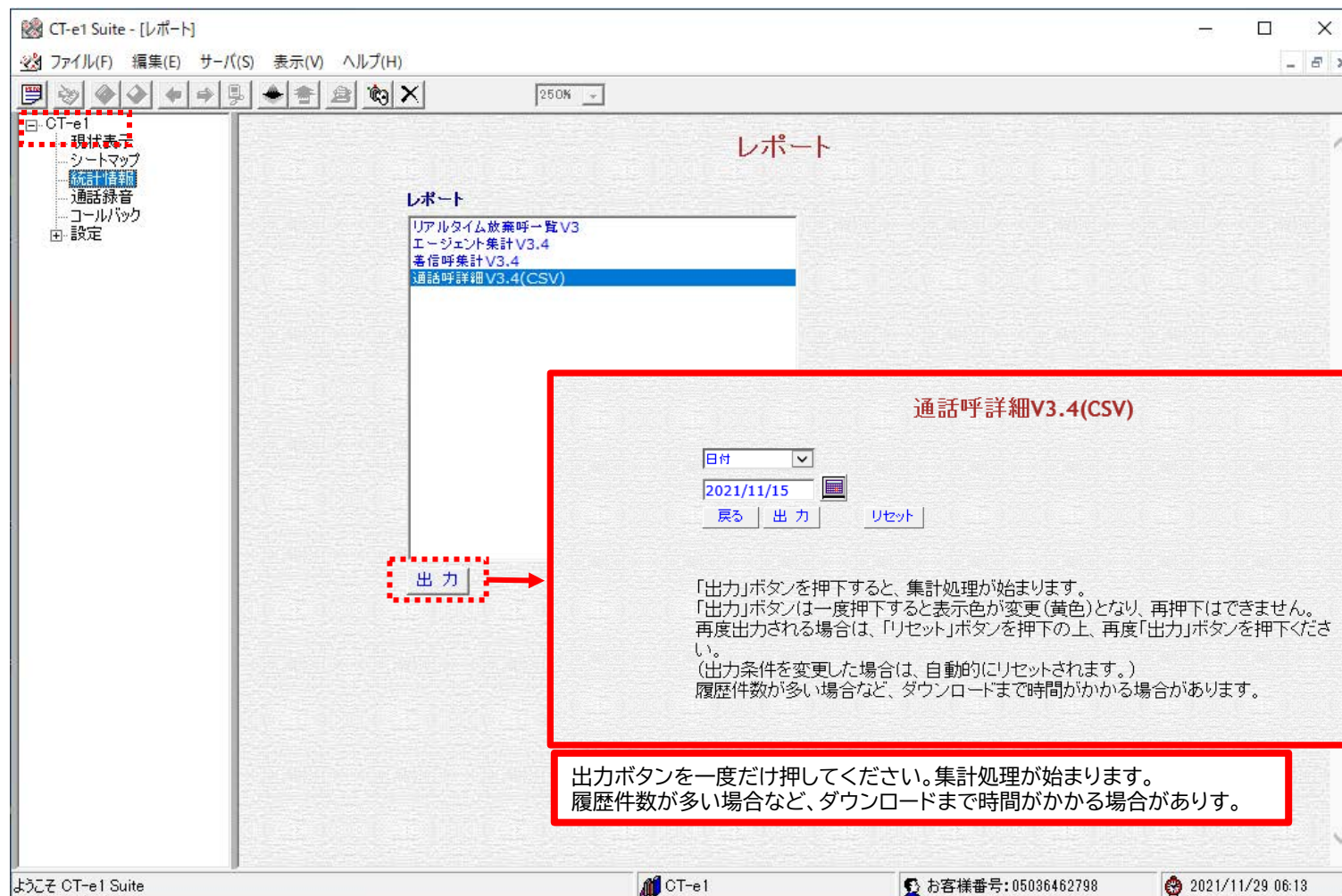


CTIツール セッションID確認方法

エヌ・ティ・ティ・ビズリンク株式会社

統計情報(レポート)出力①

統計情報から通話呼詳細レポートを出力します。



The screenshot shows the 'CT-e1 Suite - [レポート]' window. On the left, a tree view under 'CT-e1' includes '現状表示', 'シートマップ', '統計情報', '通話録音', 'コールバック', and '設定'. The '統計情報' item is highlighted. The main area displays a list of reports: 'リアルタイム放棄呼一覧 V3', 'エージェント集計 V3.4', '着信呼集計 V3.4', and '通話呼詳細 V3.4(CSV)'. The '出力' (Output) button is highlighted with a red dashed box and an arrow pointing to a red-bordered box containing instructions.

通話呼詳細 V3.4(CSV)

日付: 2021/11/15

戻る 出力 リセット

「出力」ボタンを押下すると、集計処理が始まります。
「出力」ボタンは一度押下すると表示色が変更(黄色)となり、再押下はできません。
再度出力される場合は、「リセット」ボタンを押下の上、再度「出力」ボタンを押下ください。
(出力条件を変更した場合は、自動的にリセットされます。)
履歴件数が多い場合など、ダウンロードまで時間がかかる場合があります。

出力ボタンを一度だけ押してください。集計処理が始まります。
履歴件数が多い場合など、ダウンロードまで時間がかかる場合があります。

ようこそ CT-e1 Suite CT-e1 お客様番号: 05036462798 2021/11/29 06:13

統計情報(レポート)出力②

出力した通話呼詳細V3.5(CSV)からセッションID(SessionID)を確認します。
 コールセンターにおける発着信呼の情報(1着信毎の通話状況)をCSV形式で出力します。
 ※統計情報(レポート)は**保存期間は1年**です。

SessionID	局番グループ	スキルグループ	発信者番号	エージェントID	エージェント	着信時間	エージェント 通話開始時間	エージェント 通話終了・拒否時間	切断時間	完了 呼	待ち 呼	放棄 呼	発信 呼	発信 失敗	拒否・ 呼出中切断	Pickup 時間
9179889	0505833XXXX問合せ電話	1 サポートG	050XXXXXXX	F90600004	浅野	2016/1/7 16:16	2016/1/7 16:16	2016/1/7 16:17	2016/1/7 16:17	1	0	0	1	0	0	10
9179889	0505833XXXX問合せ電話	1 サポートG	050XXXXXXX	F90600007	藤森	2016/1/7 16:16	2016/1/7 16:16	2016/1/7 16:17	2016/1/7 16:17	1	0	0	1	0	0	10
9181127	0505833XXXX問合せ電話	0505833XXXX問合せ電話	050XXXXXXX	F90600001	小柳	2016/1/12 20:04	2016/1/12 20:04	2016/1/12 20:04	2016/1/12 20:04	1	0	0	1	0	0	7
9181134	0505833XXXXMyユーザ有効	0505833XXXXMyユーザ有効	050XXXXXXX	F90600001	小柳	2016/1/12 20:10	2016/1/12 20:10	2016/1/12 20:10	2016/1/12 20:10	1	0	0	1	0	0	6
9182463	SimpleCRMデモ 局番	SimpleCRMデモ 局番	050XXXXXXX			2016/1/18 9:51		2016/1/18 9:51	2016/1/18 9:51	0	0	0	1	0	0	6

項目	説明
SessionID	呼毎の一意のID
局番グループ	着信:通話相手先が架電してきた電話番号に対応する局番グループ 発信:通話相手に通知した電話番号に対応する局番グループ名
スキルグループ	着信:ACD分配した際のスキルグループ名称 発信:通話相手に通知した電話番号に対応する局番グループ名
発信者番号	通話相手先電話番号 ※表示番号がアルファベットの場合:P:非通知 C:公衆電話
エージェントID	ACD分配された先のエージェント名
エージェント	ACD分配された先のエージェント名
着信時間	センターに着信、もしくはセンターから発信した時刻(yyyy/mm/dd HH:MM:SS.mis)
エージェント通話開始時間 ※v3.3～	通話を開始した時刻(yyyy/mm/dd HH:MM:SS.mis)
エージェント通話終了・拒否時間 ※v3.3～	エージェントが通話を終了、もしくは拒否した時間
切断時間	通話を切断した時刻(yyyy/mm/dd HH:MM:SS.mis)
完了呼	1:エージェントとの通話ができた呼 0:できなかった呼
待ち呼	1:待ち呼に入った呼 0:入らなかった呼
放棄呼	1:待ち呼中に相手先が切断した呼 0:切断されなかった呼
発信呼	1:発信呼 0:着信呼
発信失敗	1:発信に失敗 0:相手先と通話できた呼
拒否・呼出中切断 ※v3.3～	1:エージェントが通話を拒否・通話を許可せず別エージェントへ分配 0:エージェントが通話を拒否・通話を許可せず別エージェントへ分配しない
PickUP時間	エージェントと通話を開始するまでの時間(秒数)