

⑩入電に関わるレポートを参照する

インフィニトークの業務グループレポートにつきまして、

カウントの対象と定義についてご案内いたします。

なお、表の「一斉着信」と「個別着信」につきましては、

インフィニトークのコントロールパネル『コールセンター』⇒『ACD設定』⇒『ACDルール』のプルダウンで表示される5種類が分類されます。

■一斉着信：一斉着信

■個別着信：ラウンドロビン、待機時間、個数平均、ランダム

番号指定着信数	取得目的	該当の電話番号に入電のあった一日の総着信数をカウントする為に設けています。
	一斉着信	1回の応答（入電）で呼び出したオペレータの数をカウントします。
	個別着信	時間外、放棄呼、ワン切りなどすべての入電がカウントされます。
業務グループ着信外数	取得目的	番号指定着信数は外線→業務グループへの入電件数が対象の為、それ以外の入電パターンを複数カウントしています。 ①ソフトフォンで「拒否」を押した通話 ②着信したがオペレータがとれなかった（通話履歴上は無応答となったもの）通話 ③一度オペレータが受けて社内へ転送した通話 ※通話履歴で転送通話は2件表示される為、転送分を除外する為に取得しています。 ④業務時間外に着信があった通話
	一斉着信	着信件数の内、応答したオペレータ以外の応答できなかった件数がカウントされます。 例：待機中のオペレータが16人いて、外線着信を1件応答した場合、「業務グループ着信外数」には応答しなかった『件数（人数）』の15件がレポートにカウントされます。
	個別着信	取得目的どおりにカウントされます。
あふれ呼	取得目的	インフィニトークで定義している「あふれ呼」の件数をカウントします。 ※インフィニトークのコントロールパネル「ACDメニュー」の「ACD設定」で最大待ち呼数の値を入力設定している場合、その値を超えた件数がカウントされます。
	一斉着信	取得目的どおりにカウントされます。
	個別着信	取得目的どおりにカウントされます。
タイムアウト数	取得目的	業務グループ着信に時間制限（呼び出し時間）を設けている場合、制限を超えた着信件数をカウントします。 ※PBXメニューの外線着信設定（着信優先度設定）で着信種別が業務グループ着信を選択、呼び出し時間を設定している場合、外線がその時間を超えた件数をカウントします。
	一斉着信	取得目的どおりにカウントされます。
	個別着信	取得目的どおりにカウントされます。
放棄呼	取得目的	インフィニトークで定義している「放棄呼」の件数をカウントします。 業務グループに着信し、お客様から電話を切断した件数（放棄呼）をカウントします。 ※業務グループに着信する前（ワン切り、着信アナウンス再生中）のお客様の切電はカウントされません。
	一斉着信	取得目的どおりにカウントされます。
	個別着信	取得目的どおりにカウントされます。
通話時間	取得目的	業務グループに着信後、オペレータが応答してから切断するまでの通話時間を計測してカウントします。
	一斉着信	取得目的どおりにカウントされます。
	個別着信	取得目的どおりにカウントされます。

最大待ち呼数	取得目的	インフィニトークのコントロールパネル「ACDメニュー」の「ACD設定」で最大待ち呼数の値を入力設定し、呼び出した着信のうち、お客様が同時に待っていた（待ち呼）最も多い人数をカウントします。
	一斉着信	所得目的どおりにカウントされます。
	個別着信	所得目的どおりにカウントされます。
最大利用回線数	取得目的	時間単位で利用した回線数の最大値を計測する事を目的にカウントします。インフィニトークの統計用発着信番号設定に登録した電話番号に、同時着信した数の最大値をカウントしています。
	一斉着信	1回の着信で呼び出した全てのエージェントの数が加算されるため、実際の回線数を上回る場合があります。
	個別着信	所得目的どおりにカウントされます。
接続数	取得目的	業務グループに着信後、オペレータがお客様と通話した件数（応答した件数）をカウントします。
	一斉着信	所得目的どおりにカウントされます。
	個別着信	所得目的どおりにカウントされます。
着信数	取得目的	業務グループに着信した件数をカウントします。 ※応答しなかった件数も含まれます。
	一斉着信	所得目的どおりにカウントされます。
	個別着信	所得目的どおりにカウントされます。