

⑪リアルタイムモニタの入電状況を確認する

リアルタイムモニタの応答率に関しまして、
インフィニトーク（InfiniTalk）での算出口ジックをご案内させていただきます。

※参照箇所

インフィニトークコントロールパネル⇒モニタ&レポート⇒リアルタイムモニタ

※閲覧権限はSVのみとなります。

実際の画面から確認できる応答率は以下の通りです。

統計用発着番号設定を最初に実施してください。

所属グループ選択
所属A

業務グループ	着信数(件)	応答数(件)	応答率(%)	待機中(人)	発信中(人)	ACD着信中(人)	ACD以外着信中(人)	待ち呼数(呼)
<input type="checkbox"/> 業務A	169	161	94.7	0	0	0	0	0
<input type="checkbox"/> 業務B	2	2	100	0	0	0	0	0

ソート 状態 エージェント表示 15分 レポート表示

× 応答率 = 応答数 ÷ 着信数 ではなく、計算結果と表示が合いません
例： 応答率 = 161件 ÷ 169件 = 0.952 ⇒ 95.2% ※ 表示は 94.7%

インフィニトークの応答率の算出は、
内部で着信数に『タイムアウト数』と『放棄数』を加算している為、
画面に表示される応答率と、一般的な「応答数÷着信数」で単純計算した結果では、
差が生じます。

※**応答率が単純計算した結果より低くなります。**

$$\text{応答率 (\%)} = \frac{\text{応答数}}{\text{着信数}} \times 100$$

応答数 = インフィニトークに着信してオペレータが話した件数

着信数 = 応答数 + 放棄数 + タイムアウト数

放棄数 = 業務グループに着信後、お客様から電話を切った件数

タイムアウト数 = インフィニトークの「着信優先度設定」で呼び出し時間を経過した件数

なお、各件数の参照箇所は各レポート結果より取得可能です。

応答数 = サービスレポート

放棄数 = 業務グループレポート

タイムアウト数 = 業務グループレポート

● サービスレポートsample

年月日 時間	業務グループ名	応答数	平均待ち時間	最長待ち時間	待ち時間閾値	(応答) 0 - < 5	(応答) 5 - < 15	(応答) 15 - < 30	(応答) 30 - < 60	(応答) 60 - < 90	(応答) 90以上
2021/7/15 8:00	業務A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2021/7/15 9:00	業務A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2021/7/15 10:00	業務A	37	16	107	35	1	27	5	2	0	2
2021/7/15 11:00	業務A	31	17	108	30	1	22	5	1	1	1
2021/7/15 12:00	業務A	18	11.05	33	18	0	15	2	1	0	0
2021/7/15 13:00	業務A	33	16.42	87	33	0	25	4	1	3	0
2021/7/15 14:00	業務A	21	9.62	38	21	0	20	0	1	0	0
2021/7/15 15:00	業務A	21	20.1	76	21	0	13	4	2	2	0
2021/7/15 16:00	業務A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2021/7/15 17:00	業務A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		161									

● 業務グループレポートsample

年月日 時間	業務グループ	番号指定	業務グループ	あふれ呼	タイムアウト数	放棄呼	通話時間	最大待ち呼数	最大利用回線	接続数	着信数
2021/7/15 8:00	業務A	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2021/7/15 9:00	業務A	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
2021/7/15 10:00	業務A	38	1	0	0	0	2930	2	3	37	37
2021/7/15 11:00	業務A	36	2	0	0	2	2361	2	4	31	34
2021/7/15 12:00	業務A	19	1	0	0	1	1859	1	3	19	19
2021/7/15 13:00	業務A	37	2	2	0	3	2630	3	6	32	35
2021/7/15 14:00	業務A	24	1	0	0	1	2024	2	3	23	24
2021/7/15 15:00	業務A	21	1	0	0	1	1597	2	4	19	20
2021/7/15 16:00	業務A	10	10	0	0	0	0	0	2	0	0
2021/7/15 17:00	業務A	2	2	0	0	0	0	0	1	0	0
					0	8				161	169