

業務グループレポート

CSVヘッダ名	項目名	内容	InfiniTalk 2.0	InfiniTalk 2.1	InfiniTalk 2.2
group_disp_name	業務グループ名	業務グループ名が表示されます。	○	○	○
incomings	総着信数	業務グループの着信総数が表示されます。 一斉着信を選択している場合は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ます。	○	○	○
nonresponses	不応答数	エージェントが応答できなかった着信の件数が表示されます。	○	○	○
timeouts	タイムアウト数	タイムアウトした着信の件数が表示されます。	○	○	○
abandoned	放棄呼	放棄された着信の件数が表示されます。	○	○	○
overflows	あふれ呼	エージェントが応答出来ず、不応答、タイムアウト、放棄以外の着信の数が表示されます。	○	○	○
talk_time	通話時間	エージェントの通話時間の合計が表示されます。	○	○	○
max_call_wait	最長待ち呼数	待ち呼の数の最大値が表示されます。	○	○	○
max_line	最大利用回線数	利用された回線数の最大値が表示されます。	○	○	○
connect	接続数	通話が行われた着信の件数が表示されます。	○	○	○
enterqueue	着信数	業務グループに着信した数が表示されます。 一斉着信を選択している場合でも1着信で1回分の加算しかされません。	-	○	○

エージェントレポート

CSVヘッダ名	項目名	内容	InfiniTalk 2.0	InfiniTalk 2.1	InfiniTalk 2.2
agent_name	エージェント名	エージェント名が表示されます。	○	○	○
agent_num	エージェント番号	エージェント番号が表示されます。	○	○	○
total_incoming	外線着信数	エージェントの外線着信件数が表示されます。	○	○	○
incoming_time	外線着信通話時間	外線着信の通話時間が表示されます。	○	○	○
disp_status0	待機中	待機中状態の名称が表示されます。	○	○	○
disp_status1	ログアウト	ログアウト状態の名称が表示されます。	○	○	○
disp_status2	ワーク	ワーク状態の名称が表示されます。	○	○	○
disp_status3	状態3名称	状態3の名称が表示されます。	○	○	○
disp_status4	状態4名称	状態4の名称が表示されます。	○	○	○
disp_status5	状態5名称	状態5の名称が表示されます。	○	○	○
disp_status6	状態6名称	状態6の名称が表示されます。	○	○	○
disp_status7	状態7名称	状態7の名称が表示されます。	○	○	○
disp_status0_time	待機中	待機中状態の時間が表示されます。	○	○	○
disp_status1_time	ログアウト	ログアウト状態の時間が表示されます。	○	○	○
disp_status2_time	ワーク	ワーク状態の時間が表示されます。	○	○	○
disp_status3_time	pause(理由3)	状態3の時間が表示されます。	○	○	○
disp_status4_time	pause(理由4)	状態4の時間が表示されます。	○	○	○
disp_status5_time	pause(理由5)	状態5の時間が表示されます。	○	○	○
disp_status6_time	pause(理由6)	状態6の時間が表示されます。	○	○	○
disp_status7_time	pause(理由7)	状態7の時間が表示されます。	○	○	○
outgoing_num	外線発信数	エージェントの外線発信件数が表示されます。	○	○	○
telephone_time	外線発信通話時間	外線発信の通話時間が表示されます。	○	○	○
exten_count	内線着信数	エージェントの内線着信件数が表示されます。	○	○	○
exten_telephone_time	内線着信通話時間	内線着信の通話時間が表示されます。	○	○	○
hold_time	内線保留時間	内線端末で保留した時間が表示されます。	-	-	○

サービスレポート

CSVヘッダ名	項目名	内容	InfiniTalk 2.0	InfiniTalk 2.1	InfiniTalk 2.2
group_disp_name	業務グループ名	業務グループ名が表示されます。	○	○	○
responses	応答数	応答数が表示されます。	○	○	○
waiting_average	平均待ち時間	待ち時間の平均が表示されます。	○	○	○
waiting_time	最長待ち時間	待ち時間の最大値が表示されます。	○	○	○
waiting_time_under	待ち時間 閾値以下応答数	着信してから応答するまでの時間が待ち時間閾値よりも大きかった着信の件数が表示されます。 業務グループ閾値が未設定の場合は出力されないため、必ず業務グループ閾値を設定してください。	○	○	○
w_0from5	0 -< 5	5秒未満で応答した件数が表示されます。	○	○	○
w_5from15	5 -< 15	5秒以上15秒未満で応答した件数が表示されます。	○	○	○
w_15from30	15 -< 30	15秒以上30秒未満で応答した件数が表示されます。	○	○	○
w_30from60	30 -< 60	30秒以上60秒未満で応答した件数が表示されます。	○	○	○
w_60from90	60 -< 90	60秒以上90秒未満で応答した件数が表示されます。	○	○	○
w_90from120	90 -< 120	90秒以上120秒未満で応答した件数が表示されます。	○	○	○
w_120from150	120 -< 150	120秒以上150秒未満で応答した件数が表示されます。	○	○	○
w_150from180	150 -< 180	150秒以上180秒未満で応答した件数が表示されます。	○	○	○
w_180from210	180 -< 210	180秒以上210秒未満で応答した件数が表示されます。	○	○	○
w_210over	210 -+	210秒以上で応答した件数が表示されます。	○	○	○
abandoned	放棄数	放棄した件数が表示されます。	○	○	○
average_abandonment	平均放棄時間	放棄した時間の平均値が表示されます。	○	○	○
max_abandonment	最大放棄時間	放棄した時間の最大値が表示されます。	○	○	○
a_0from5	0 -< 5	5秒未満で放棄した件数が表示されます。	○	○	○
a_5from15	5 -< 15	5秒以上15秒未満で放棄した件数が表示されます。	○	○	○
a_15from30	15 -< 30	15秒以上30秒未満で放棄した件数が表示されます。	○	○	○
a_30from60	30 -< 60	30秒以上60秒未満で放棄した件数が表示されます。	○	○	○
a_60from90	60 -< 90	60秒以上90秒未満で放棄した件数が表示されます。	○	○	○
a_90from120	90 -< 120	90秒以上120秒未満で放棄した件数が表示されます。	○	○	○
a_120from150	120 -< 150	120秒以上150秒未満で放棄した件数が表示されます。	○	○	○
a_150from180	150 -< 180	150秒以上180秒未満で放棄した件数が表示されます。	○	○	○
a_180from210	180 -< 210	180秒以上210秒未満で放棄した件数が表示されます。	○	○	○
a_210over	210 -+	210秒以上で放棄した件数が表示されます。	○	○	○