

JMS
United



InfiniTalk

**製品マニュアル
(モニタ&レポート)**

第0.7版

改版履歴

版数	変更日付	変更内容
0.1版	2014/01/22	第0.1版作成
0.2版	2014/09/12	第0.2版作成
0.3版	2014/10/15	第0.3版作成 リアルタイムモニタ、統計レポートの画面・項目変更
0.4版	2015/03/11	Ver. 2. 1. 4 IVR 機能追加に伴い説明を追記
0.5版	2015/05/26	Ver. 2. 2. 1 に伴い説明を追記
0.6版	2016/08/22	Ver. 2. 2. 6 に伴い説明を追記
0.7版	2019/04/01	親会社への吸収合併に伴い、社名変更

製作著作

© JMS-United Co.,Ltd. All Rights Reserved.

本書の一部、または全部を著作権所有者の許諾なしに、商用目的のために複製、配布することはできません。InfiniTalk、インフィニトークの名称およびロゴはジェイエムエス・ユナイテッド株式会社の商標または登録商標です。

その他、記載された会社名およびロゴ、製品名などは該当する会社の商標または登録商標です。本ガイドでは、[®]TM の表示を省略しています。ご了承ください。

内容

改版履歴.....	1
第1章 はじめに.....	1
1.1 モニタ&レポート画面.....	1
第2章 リアルタイムモニタ.....	3
2.1 検索.....	3
2.2 エージェント表示.....	4
2.3 レポート表示.....	7
第3章 統計レポート.....	8
3.1 統計レポート ダウンロード.....	8
3.2 カスタムレポートの作成.....	9
3.3 統計レポートの項目.....	10
第4章 統計用着信番号.....	13
第5章 エージェント閾値設定.....	14
5.1 検索.....	14
5.2 他の所属グループから設定コピー.....	14
5.3 閾値の設定.....	15
第6章 業務グループ閾値設定.....	16
6.1 業務グループの選択.....	16
6.2 業務グループ閾値設定.....	17

第1章 はじめに

この本マニュアルでは、コールセンターのオペレータの状態、着信や応答状況をリアルタイムにモニタリングし、可能となっています。

対象や期間などの条件を指定してレポートを作成する機能も有します。また、各種設定やモニタリング画面は Web ブラウザよりアクセスが可能です。

Infinitalk ではコールセンター業務でご利用頂く際に、オペレータの状態や、着信・応答状況をリアルタイムに知ることが可能となります。

また、オペレータや業務ごとの実績をレポートで出力し、業務でご利用頂く統計情報にお役立て頂けます。

1.1 モニタ&レポート画面

モニタ&レポート画面へアクセスするには

- ① Infinitalk へログインをする

Infinitalk へ管理者の権限にてログインをしてください。



アカウント*

パスワード*

ログイン

© インフィニトーク株式会社2012 表示モード切り替え | [English View](#) | [日本語表示](#) |

- ② モニタ&レポートをクリック

上のメニューより「モニタ&レポート」をクリックしてください。

回線設定

- ① 電話番号
- ② 電話機アカウント

メニュー

- サインインしました。

設定ガイド

登録済みの電話機数:
ログイン中のメンバーの数:

第2章 リアルタイムモニタ

この画面では、エージェントの状態や当日のレポートを出力することができます。
モニタ&レポートの画面より左のメニューから「リアルタイムモニタ」をクリックしてください。

2.1 検索

所属グループを選択し **検索** ボタンを押してください。

業務グループの一覧が表示されます。

リアルタイムモニタ

所属グループ選択

所属A **検索**

	業務グループ	着信数(件)	応答数(件)	応答率(%)	待機中(人)	通話中(人)	待ち呼数(呼)
<input type="checkbox"/>	業務1	0	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**

検索結果の項目については以下のとおりです。

フィールド名	説明
業務グループ	業務グループ名を表示します。
着信数 (件)	着信をした件数を表示します。
応答数 (件)	着信をした中から、応答をした件数を表示します。
応答率 (%)	着信をした中から、応答をした件数を表示します。 応答数 / 着信数 * 100 = 応答率(%)
待機中 (人)	ログインをしているエージェントの中で、着信できるエージェント人数を表示します。
通話中 (人)	通話をしている人数を表示します。
待ち呼数 (呼)	着信をして待っている呼数を表示します。

※業務グループの閾値を設定している場合、閾値 1、2 を超えると背景が赤色・黄色に変わります。

2.2 エージェント表示

業務グループ名にチェックを入れソート順序を選択をして **エージェント表示** ボタンを押してください。
エージェントの状態が表示されます。

ソート順序については以下のとおりです。

フィールド名	説明
状態	メンバーの状態順に表示します。 同じ状態のメンバーは状態時間が長いメンバーが上に来ます。
エージェント番号	エージェント番号順にメンバーを表示します。

上段には選択をした業務グループの状態一覧が表示されます。

下段には業務グループに登録され、ログインをしているエージェントが表示されます。

※複数所属グループをチェックした場合、エージェント一覧は所属しログインをしている全てのエージェントがまとめて表示されます。

画面は5秒間隔で自動更新されますが、右上の「更新」ボタンを押すと即画面の更新を行うことができます。

更新

所属グループ: 所属A

業務グループ	着信数(件)	応答数(件)	応答率(%)	ログイン(人)	通話中(人)	待機中(人)	ワーク(人)	離席中(人)	待ち呼数(呼)	最長待ち時間
業務1	4	4	100	1	0	1	0	0	0	0

モニター ウィスパー	メンバー名	エージェント番号 ↓ ↑	状態変更	状態 ↓ ↑	状態時間	通話時間グラフ 0分 540分
利用不可	メンバー101	101	  	待機中	00:00:01	

業務グループの状態一覧の項目については以下の通りです。

フィールド名	説明
業務グループ	状態を示す業務グループ名を表示します。
着信数(件)	業務グループに着信した件数を表示します。
応答数(件)	業務グループで応答をした件数を表示します。
応答率(%)	着信した件数から応答した割合を表示します。 $\text{応答数} / \text{着信数} * 100 = \text{応答率}(\%)$
ログイン(人)	現在ログインをしている人数を表示します。
通話中(人)	現在通話をしている人数を表示します。
待機中(人)	現在待機をしている人数を表示します。
ワーク(人)	現在ワーク中の人数を表示します。
離席中(人)	現在離席中の人数を表示します。
待ち呼数(呼)	現在業務グループに着信をして、エージェントにつながるのを待っている人数を表示します。
最長待ち時間	お待ち頂いているお客様が、一番お待ちになった時間を表示しています。

※着信数、応答数、応答率は0時～24時までの累積になります。

モニター ウイスパー	メンバー名	エージェント番号 ↓ ↑	状態変更	状態 ↓ ↑	状態時間	通話時間グラフ 0分 540分
利用不可	メンバー101	101	  	待機中	00:00:01	

エージェント一覧の項目については以下の通りです。

フィールド名	説明
モニター&ウイスパー	権限により、モニター・ウイスパリングができる場合にアイコンが表示されます。 クリックをすると、そのエージェントに対してモニタ・ウイスパリングをおこなうことができます。
メンバー名	エージェントの名前を表示します。
エージェント番号	エージェント番号を表示します。
状態変更	左から「待機中」、「ワーク」、「ログアウト」のアイコンをクリックすることで、エージェントの状態を変えることができます
状態	エージェントの状態を表示します。
状態時間 (分)	エージェントがその状態で何分過ごしているかを表示します。 「エージェント閾値設定」で状態の閾値により 閾値1の値を超えた場合、背景が「黄色」に 閾値2の値を超えた場合、背景が「赤色」に変わります。
時間グラフ	エージェント閾値設定で「リアルタイムモニタグラフ表示選択」で選択をした状態がグラフィカルに表示します。 グラフの最大値は選んだ状態の「閾値2 * 1.5」の時間が設定されます。 フィールド名は「○○○(状態名)時間グラフ」になります。

2.3 レポート表示

業務グループごとに当日の統計データを出力することができます。



選択の項目については以下の通りです。

フィールド名	説明
15/30/60	統計の単位を 15 分、30 分、60 分ごとに表示します。

統計を出したい業務グループと出力条件を選択し **レポート表示** ボタンを押してください。

レポート結果が表示されます。

	業務グループ	着信数(件)	応答数(件)	応答率(%)	放棄呼数(件)	平均通話時間(秒)	最大待ち呼数(呼)	サービスグレード(%)
13:15	業務1	0	0	0	0	0	0	0%
13:00	業務1	2	2	100	0	37.5	0	100%<10

レポートの項目については以下の通りです。

フィールド名	説明
(一番左の列)	統計の開始時刻を表示します。
業務グループ	業務グループ名を表示します。
着信数 (件)	着信数を表示します。
応答数 (件)	エージェントが応答した件数を表示します。
応答率 (%)	応答数 / 着信数 * 100 = 応答率を表示します。
放棄呼数 (件)	着信をしてエージェントが応答せず、切断された件数を表示します。
平均通話時間 (秒)	通話の平均時間を表示します。
最大待ち呼数 (呼)	一番多く待っていた呼の数を表示します。
サービスグレード (%)	サービスグレードを表示します。 計算式: $1 - (\text{最長待ち時間の閾値} 2 \text{ を超えた数} / \text{着信数})$

第3章 統計レポート

この画面では業務グループやエージェントごとに運用状況についてレポートを出力することができます。

モニタ&レポートの画面より左のメニューから「統計レポート」をクリックしてください。

3.1 統計レポート ダウンロード

生成された統計レポートをダウンロードすることができます。

開始年月日	種類	業務グループレポート		エージェントレポート		サービスレポート	
		1時間単位	15分単位	1時間単位	15分単位	1時間単位	15分単位
2016/08/22	日レポート	 Download	 Download	 Download	 Download	 Download	 Download

一覧画面の各項目については、以下の通りです

フィールド名	説明
開始年月日	統計を取る年月日を表示します。
種類	日レポート：1日分が集計された統計レポートです。 自動で作成されます。 週レポート：1週間分が集計された統計レポートです。 自動で作成されます。 月レポート：1ヶ月分が集計された統計レポートです。 自動で作成されます。 カスタムレポート：ユーザが集計対象や範囲を指定した統計レポートです。
1時間単位	1時間単位にレポートが出力されています。
15分単位	15分単位にレポートが出力されています。
業務グループレポート	業務グループごとに集計をしたレポートです。
エージェントレポート	エージェントごとに集計をしたレポートです。
サービスレポート	業務グループごとに待ち時間や放棄までの時間などサービスレベルのレポートを出力します。

各統計レポートの内容につきましては、3.3統計レポートの項目をご確認ください。

3.2 カスタムレポートの作成

統計レポートの画面にて **カスタムレポート作成** ボタンを押してください。

カスタムレポート作成画面にて、所属グループを選んで **検索** ボタンを押してください。

カスタムレポート

所属グループ選択 **検索**

所属グループに登録されている、業務グループが下に表示されます。

業務グループ選択 すべて選択

	業務グループ
<input type="checkbox"/>	業務A

月日時選択 **月日時選択** [今日](#) [今週](#) [今月](#) [最近三ヶ月](#)

開始日 年 月 日

終了日 年 月 日

業務グループレポート

業務グループ毎のACDの統計を収集します。着信数、不応答数、タイムアウト数、放棄呼、あふれ呼、通話時間の合計、最長待ち呼数、最大利用回線数を収集します。

エージェントレポート

エージェント毎の統計を収集します。外線着信数、外線着信通話時間、各状態の時間、外線発信数、外線発信通話時間、内線着信数、内線着信通話時間を収集します。

サービスレポート

業務グループ毎の統計を収集します。応答数、平均待ち時間、最長待ち時間、待ち時間閾値以下応答数、放棄数、平均放棄時間、最大放棄時間を収集します。

レポートを出力したい期間(開始年月日～終了年月日)を入力し、出力するレポートのボタンを押してください。

ボタンを押すとダウンロードが始まりますので、ローカルパソコンに保存をしてください。

各項目については以下をご覧ください。

フィールド名	説明
業務グループ選択	レポートを出力したい業務グループにチェックを入れてください。
月日時選択	出力をする期間を「今日、今週、今月、最近三ヶ月」から選択するか、開始日と終了日を入力してください。
業務グループレポート エージェントレポート サービスレポート	出力をしたいレポートをクリックしてください。

各統計レポートの内容につきましては、3.3統計レポートの項目をご確認ください。

3.3 統計レポートの項目

出力された各統計レポートの項目については以下の通りです。

● 業務グループレポート

フィールド名	説明
業務グループ名	業務グループ名が表示されます。
番号指定着信数	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。
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。
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。
タイムアウト数	呼び出し時間が設定され、オーバーしてタイムアウトをした数が表示されます。
放棄呼	放棄された着信の件数が表示されます。
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。
最長待ち呼数	待ち呼の数の最大値が表示されます。
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。
接続数	通話が行われた着信の件数が表示されます。
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。

※ビジネス電話の特殊キーでのパーク保留での運用は対応しておりませんので、保留は保留ボタンで行ってください。

※アウトバウンドコールの自動コールにて、着信先行の場合は収集されません。

● エージェントレポート

フィールド名	説明
エージェント名	エージェント名が表示されます。
エージェント番号	エージェント番号が表示されます。
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。
外線着信通話時間	外線着信の通話時間が表示されます。
待機中	待機中状態の名称が表示されます。
ログアウト	ログアウト状態の名称が表示されます。
ワーク	ワーク状態の名称が表示されます。
状態 3 名称	状態 3 の名称が表示されます。
状態 4 名称	状態 4 の名称が表示されます。
状態 5 名称	状態 5 の名称が表示されます。
状態 6 名称	状態 6 の名称が表示されます。
状態 7 名称	状態 7 の名称が表示されます。
待機中(時間)	待機中状態の時間が表示されます。
ログアウト(時間)	ログアウト状態の時間が表示されます。
ワーク(時間)	ワーク状態の時間が表示されます。
状態 3 (時間)	状態 3 の時間が表示されます。
状態 4 (時間)	状態 4 の時間が表示されます。
状態 5 (時間)	状態 5 の時間が表示されます。
状態 6 (時間)	状態 6 の時間が表示されます。
状態 7 (時間)	状態 7 の時間が表示されます。
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。
外線発信通話時間	外線発信の通話時間が表示されます。
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。
内線着信通話時間	内線着信の通話時間が表示されます。
保留時間	内線端末で保留した時間が表示されます。

※外線発信通話時間には、ダイヤル後の呼び出し時間を含みます。

● サービスレポート

フィールド名	CSV フィールド名	説明
業務グループ名	group_disp_name	業務グループ名が表示されます。
応答数	responses	応答数が表示されます。
平均待ち時間	waiting_averag	待ち時間の平均が表示されます。
最長待ち時間	waiting_time	待ち時間の最大値が表示されます。
待ち時間 閾値以下応答数	waiting_time_under	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。
0 -< 5	w_0from5	5 秒未満で応答した件数が表示されます。
5 -< 15	w_5from15	5 秒以上 15 秒未満で応答した件数が表示されます。
15 -< 30	w_15from30	15 秒以上 30 秒未満で応答した件数が表示されます。
30 -< 60	w_30from60	30 秒以上 60 秒未満で応答した件数が表示されます。
60 -< 90	w_60from90	60 秒以上 90 秒未満で応答した件数が表示されます。
90 -< 120	w_90from120	90 秒以上 120 秒未満で応答した件数が表示されます。
120 -< 150	w_120from150	120 秒以上 150 秒未満で応答した件数が表示されます。
150 -< 180	w_150from180	150 秒以上 180 秒未満で応答した件数が表示されます。
180 -< 210	w_180from210	180 秒以上 210 秒未満で応答した件数が表示されます。
210 -+	w_210over	210 秒以上で応答した件数が表示されます。
放棄数	abandoned	放棄した件数が表示されます。
平均放棄時間	average_abandonment	放棄した時間の平均値が表示されます。
最大放棄時間	max_abandonment	放棄した時間の最大値が表示されます。
0 -< 5	a_0from5	5 秒未満で放棄した件数が表示されます。
5 -< 15	a_5from15	5 秒以上 15 秒未満で放棄した件数が表示されます。
15 -< 30	a_15from30	15 秒以上 30 秒未満で放棄した件数が表示されます。
30 -< 60	a_30from60	30 秒以上 60 秒未満で放棄した件数が表示されます。
60 -< 90	a_60from90	60 秒以上 90 秒未満で放棄した件数が表示されます。
120 -< 150	a_120from150	120 秒以上 150 秒未満で放棄した件数が表示されます。
150 -< 180	a_150from180	150 秒以上 180 秒未満で放棄した件数が表示されます。
180 -< 210	a_180from210	180 秒以上 210 秒未満で放棄した件数が表示されます。
210 -+	a_210over	210 秒以上で放棄した件数が表示されます。

第4章 統計用着信番号

統計用着信番号は、業務グループが1つの電話番号から着信する場合のみご利用頂けます。
業務グループと着信する電話番号を紐付けることで、業務グループレポートの着信数(incomings)の集計が有効となります。
モニタ&レポートの画面より左のメニューから「統計用着信番号」をクリックしてください。

業務グループに着信する電話番号を入力してください。

統計用着信番号

業務グループ	電話番号
おとくライングループ	<input type="text"/>

※1つの業務グループで複数の電話番号を使用する場合、または1つの電話番号で IVR を使用して複数の業務グループに着信するような場合はご利用頂けません。

第5章 エージェント閾値設定

リアルタイムモニタの画面で、エージェントの状態ごとに閾値を設定することにより、それを超えたエージェントを色でお知らせします。

モニタ&レポートの画面より左のメニューから「エージェント閾値設定」をクリックしてください。

※リアルタイムモニタ画面

所属グループ: 所属A

業務グループ	着信数 (件)	応答数 (件)	応答率 (%)	ログイン (人)	通話中 (人)	待機中 (人)	ワーク (人)	離席中 (人)	待ち呼数 (呼)	最長待ち時間
業務1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0

モニター ウィスパー	メンバー名	エージェント番号 ↓ ↑	状態変更	状態 ↓ ↑	状態時間	ワーク時間グラフ 0分 15分
利用不可	メンバー101	101		ワーク	00:29:13	

また統計レポートの一部の値でこの閾値を使用した集計をするため、必ず設定を行ってください。

5.1 検索

エージェントの閾値を設定する所属グループを選び ボタンを押してください。

エージェント閾値設定

所属グループ

所属グループに設定されている、エージェントの状態ごとの閾値が表示されます。

5.2 他の所属グループから設定コピー

他の所属グループで設定している内容をコピーする事ができます。

下の「所属グループ」のセレクトボックスからコピーをしたい所属グループを選ぶと、下に表示された各状態の閾値がコピーされます。

他の所属グループから設定をコピー

所属グループ

5.3 閾値の設定

	閾値1(分)	閾値2(分)	リアルタイムモニタグラフ表示選択
通話中	<input type="text" value="180"/>	<input type="text" value="360"/>	<input checked="" type="radio"/>
ワーク	<input type="text" value="180"/>	<input type="text" value="360"/>	<input type="radio"/>
離席	<input type="text" value="180"/>	<input type="text" value="360"/>	<input type="radio"/>
タバコ	<input type="text" value="180"/>	<input type="text" value="360"/>	<input type="radio"/>
昼食	<input type="text" value="180"/>	<input type="text" value="360"/>	<input type="radio"/>
会議	<input type="text" value="180"/>	<input type="text" value="360"/>	<input type="radio"/>
私用	<input type="text" value="180"/>	<input type="text" value="360"/>	<input type="radio"/>

保存

※エージェント状態については「通話中」と「ワーク」以外は「コールセンター」→「エージェント状態設定」で設定された内容が表示されます。

フィールド名	説明
	各状態について、閾値を設定します。
閾値1（分）	指定した時間以上になると、背景が黄色に変わります。
閾値2（分）	指定した時間以上になると、背景が赤に変わります。
リアルモニタグラフ表示選択	リアルタイムモニタのグラフに表示をする項目を選択します。

設定が完了したら  ボタンを押して設定を保存してください。

第6章 業務グループ閾値設定

リアルタイムモニタのレポート画面で、業務グループの状態に閾値を設定することにより、業務グループの稼働状況を色でお知らせします。

モニタ&レポートの画面より左のメニューから「業務グループ閾値設定」をクリックしてください。

※業務グループレポート画面

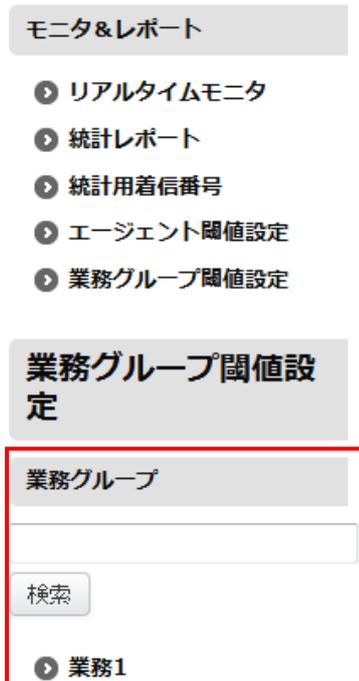
17:58までの統計です。

	業務グループ	着信数(件)	応答数(件)	応答率(%)	放棄呼数(件)	平均通話時間(秒)	最大待ち呼数(呼)	サービスグレード(%)
17:00	代表グループ	2	1	50	0	286	1	100%<50
16:00	代表グループ	1	1	100	0	13	1	100%<50

6.1 業務グループの選択

「業務グループ閾値設定」をクリックすると、左下に登録されている業務グループの一覧が表示されます。

この中から閾値を変更したい業務グループを選び、クリックをしてください。



1-1 \ \ \ \

6.2 業務グループ閾値設定

業務グループを選択すると右側に閾値の一覧が表示されます。

業務グループ閾値設定

業務グループ: 業務1

他の業務グループから設定をコピー

業務グループ

	閾値1	閾値2
待ち呼数(呼)	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="10"/>
最長待ち時間(秒)	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="10"/>
待機中(人)	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="10"/>
通話中(人)	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="10"/>
サービスグレード(%)	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="3"/>
放棄呼数(件)	<input type="text" value="5"/>	<input type="text" value="10"/>

保存

一覧画面の項目については以下の通りです。

フィールド名	説明
	オペレーターや着信の状態を表示しています。
閾値 1	指定した値以上になると、背景が黄色に変わります。
閾値 2	指定した値以上になると、背景が赤に変わります。

各状態については以下の通りとなります。

フィールド名	説明
待ち呼数 (呼)	オペレーターにつながるのを待っている人数を示します。
最長待ち時間 (秒)	オペレーターへつながるまでお待ち頂いているお客様の最大時間を示します。
待機中 (人)	待機しているオペレーターの人数を示します。
通話中 (人)	通話しているオペレーターの人数を示します。
サービスグレード (%)	最長待ち時間の閾値 2 以内にとれたパーセンテージ。 $1 - (\text{最長待ち時間の閾値 2 を超えた数} / \text{着信数}) = \text{サービスグレード}(\%)$
放棄呼数 (件)	指定時間内でオペレーターにつながらず、切断された件数をしめします。