



Genesys Info Mart 7.6

User's Guide

このマニュアルに記載されている内容は所有権付きの機密情報であり、Genesys Telecommunications Laboratories, Inc. の書面による事前の承諾がない限り開示も複製もできません。

Copyright © 2004–2008 Genesys Telecommunications Laboratories, Inc. All rights reserved.

Genesys について

Genesys Telecommunications Laboratories, Inc. は Alcatel-Lucent 社の子会社であり、コール センター向けソフトウェアを事業の柱としています。インタラクション (情報のやり取り) を適切に進めることが事業の成功をもたらす、企業の評価につながると Genesys は認識しています。この認識に基づいて Genesys が提供する顧客サービス ソリューションは、80 か国に及ぶグローバル 2000 企業、政府機関、電気通信サービス事業者を対象に、毎日 1 億件を超える顧客のインタラクションを管理しています。音声、電子メール、Web といったチャネル間での洗練されたルーティング、およびレポート処理によって、顧客の求める最適なリソースへの接続を迅速に、しかも一度で可能にします。Genesys は、顧客サービス、ヘルプ デスク、オーダー デスク、回収業務、電話によるセールスやサービス、ワーク フォース 管理などの業務向けにソリューションを提供しています。詳細については、<http://www.genesyslab.com> にアクセスしてください。

どの製品にも個別のオンライン マニュアルが用意されていて、Genesys テクニカル サポートの Web サイト上か、または Genesys に連絡して入手できる Genesys Documentation Library DVD で閲覧できます。詳細については、営業担当者にお問い合わせください。

注意

このマニュアルでは、発刊時の完全かつ正確な内容記載を実現するよう細心の注意が払われていますが、もしなんらかの誤りがあっても Genesys Telecommunications Laboratories, Inc. はその責任を負うことはできません。このマニュアルに記載されている情報の変更または修正 (あるいはその両方) は、今後のバージョンに反映されます。

システムのセキュリティについてのお客様の責任

ご使用のシステムのセキュリティについては、お客様が責任を負うものとします。無断使用を防ぐための製品管理についても、お客様が責任を負うものとします。システム管理者は、この製品に付属しているすべてのマニュアルに目を通して、装備された機能を完全に理解する必要があります。これにより、Genesys 製品のライセンス外使用による余計な経費がかからないようにすることができます。

商標

Genesys、Genesys のロゴ、および T-Server は、Genesys Telecommunications Laboratories, Inc. の登録商標です。このマニュアルで参照されている他の商標および企業名はすべて、他社が所有権を有します。Crystal モノスペース フォントは、Software Renovation Corporation (www.SoftwareRenovation.com) の許可のもと使用されています。

VAR が提供するテクニカル サポート

VAR (value-added reseller : 付加価値再販業者) からサポート契約を購入した場合、テクニカル サポートについては当該 VAR にお問い合わせください。

Genesys が提供するテクニカル サポート

Genesys から直接サポート契約を購入した場合、以下の各地域の Genesys テクニカル サポート窓口までお問い合わせください。

地域	電話	電子メール
北米、および中南米	+888-369-5555 または +506-674-6767	support@genesyslab.com
欧州、中東、アフリカ	+44-(0)-1276-45-7002	support@genesyslab.co.uk
アジア太平洋	+61-7-3368-6868	support@genesyslab.com.au
日本	+81-3-6361-8950	support@genesyslab.co.jp

テクニカル サポート窓口にお問い合わせいただく前に、連絡先の情報、および手順全般について [『Genesys Technical Support Guide』](#) を参照してください。

注文、およびライセンス情報

Genesys 製品の注文、およびライセンスに関する情報全般については、[『Genesys 7 Licensing Guide』](#) を参照してください。

発行元

Genesys Telecommunications Laboratories, Inc. www.genesyslab.com

マニュアル バージョン : 76gim_user_10-2008_v7.6.001.00



目次

本書について	7
対象読者	8
推奨資料	8
章の要約	9
表記上の規則	10
関連資料	12
このマニュアルに関するご意見	12
 第 1 章	 Genesys Info Mart の概要 13
Genesys Info Mart データ	13
サブジェクト エリア	14
バス マトリックス	17
このリリースの新機能	21
 第 2 章	 Genesys Info Mart データの入力 25
インタラクション セグメント データの入力	25
インタラクション セグメント ファクトとディメンションの入力	26
インタラクション セグメント ファクト テーブル	28
シリアルおよびパラレル インタラクション セグメント	28
リソース役割と技術結果の入力	29
インタラクション リソース データの入力	43
インタラクション リソース ファクトとディメンションの入力	44
放棄および終了インタラクション	47
インタラクション リソース ファクト テーブル	48
リソース役割と技術結果の入力	48
インタラクション データの入力	55
インタラクション ファクトとディメンションの入力	55
インタラクション ファクト テーブル	57
仲介セグメントの入力	57
仲介セグメントとキュー	57
仲介セグメント ファクトとディメンションの入力	58

ACD キューと仮想キューのリソース役割と技術結果の入力	60
仲介セグメント ファクト テーブル	65
GVP VAR インタラクションの入力	66
GVP コール ファクト	66
GVP サブコール ファクトとディメンションの入力	67
GVP ファクト テーブル	68
アウトバウンド キャンペーン アクティビティの入力	69
コンタクト試行ファクトとディメンションの入力	69
アウトバウンド キャンペーン アクティビティのファクト テーブル	70
エージェント アクティビティ データの入力	71
使用するテーブルを決定する方法	73
音声の場合の中断のない AfterCallWork および NotReady データの取得	74
詳細なリソース セッション、状態、理由の入力	75
サマリ リソース セッション、状態、理由の入力	77
着信拒否データの入力	81

第 3 章

有効な音声インタラクション フロー	83
概要	84
図の表記規則	85
Framework のみのコール フロー	88
インバウンド コール フローの例	89
アウトバウンド コール フローの例	110
内線コール フローの例	110
IVR インフロント交換機構成のコール フロー	138
インバウンド コール フローの例	138
交換機構成における IVR のコール フロー	143
インバウンド コール フローの例	143
Universal Routing コール フロー	151
インバウンド インタラクション	151
交換機構成における IVR による Universal Routing のコール フロー	154
インバウンド コール フローの例	154
Universal Routing による IVR インフロント交換機構成のコール フロー	161
インバウンド インタラクション	161
Universal Routing による IVR 交換機構成のコール フロー	164
インバウンド コール フローの例	164

第 4 章	有効なマルチメディア インタラクション フロー	171
	インバウンド電子メール インタラクション	171
	ストラテジが電子メールをエージェントにルーティングした後で エージェントが応答	173
	エージェントに電子メール インタラクションを依頼した後で依頼を 取り消し	174
	受信確認されてエージェントに配信される電子メール	175
	自動応答により処理される電子メール インタラクション	176
	ストラテジによりキュー間で転送される電子メール	177
	エージェントによりキューに転送される電子メール	178
	エージェントにより別のエージェントに転送される電子メール	179
	エージェントから別のエージェントへの電子メール転送の失敗	181
	応答送信前のエージェントによる別のエージェントに対する コンサルト実行	182
	応答送信前のエージェントによる別のエージェントに対する コンサルトの失敗	184
	エージェントによる送信前のドラフト応答の保存	185
	エージェントによるワークビンからの電子メール取り出し	186
	エージェントによるマルチパート応答の送信	187
	インバウンドチャット インタラクション	189
	ストラテジがチャットをエージェントに配信した後でエージェントが 応答	190
	エージェントにチャットを依頼した後で依頼を取り消し	191
	エージェントにより別のエージェントに転送されるチャット	192
	エージェントから別のエージェントへのチャット転送の失敗	193
	エージェントと別のエージェントの会議	195
	顧客によるキュー内のチャットの放棄	196
	顧客によるルーティング中のチャットの放棄	196
	顧客によるエージェントに対するアラート中のチャットの放棄	197
第 5 章	日付と時刻の表示	199
	日付と時刻	199
	タイム ゾーン	201
	夏時間の調整	202
第 6 章	未設定の Genesys Info Mart 列	203
	ローカル タイム ゾーン	203
	スキル タイプ	203
	原価と収益	204

外部リソース ID.....	204
顧客ディメンション属性	204
リソース セッションに対するリソース状態	204
リソース セッションに対するリソース状態理由	204

索引	205
-----------------	------------



本書について

『*Genesys Info Mart 7.6 User's Guide*』をご利用いただき、ありがとうございます。Genesys Info Martは、コンタクトセンターの履歴レポートの作成に利用できる複数のスター スキーマを含むデータ マートを提供します。

Genesys Info Martは、ソフトウェア プラットフォームと一連のETL (Extraction, Transformation, and Loading : 抽出、変換、ロード)ジョブから成り立っています。ETLジョブを構成することにより、複数のGenesysリレーショナルデータベースからデータを抽出して変換します。変換されたデータは、Genesys Info Martのディメンション テーブル、ファクト テーブル、および集約データベース テーブルにロードされます。SQL (Structured Query Language : 構造化クエリ言語)を使用して、これらのテーブルのデータに対してクエリを実行します。クエリ結果を利用してデータを詳しく調べ、パターンを見つけて、組織の傾向を予測することができます。

このマニュアルでは、どのディメンション テーブルがどのファクト テーブルと集約テーブルに関連付けられているかについて説明します。さらに、Genesys Info Martで使用される有効なインタラクション フローと、これらのインタラクションがGenesys Info Martデータベース テーブルでどのように表現されるかについても説明します。このマニュアルはGenesys Info Martのエンド ユーザを対象としており、Genesysのソフトウェア リリースのバージョン7.6に対してのみ有効です。

注： 他のリリースの Genesys Info Mart のマニュアルは、Genesys テクニカル サポートの Web サイトで入手できます。または、Genesys Order Management まで電子メール (orderman@genesyslab.com) で Documentation Library DVD をご注文ください。

この章には以下の項があります。

- [8 ページの「対象読者」](#)
- [8 ページの「推奨資料」](#)
- [9 ページの「章の要約」](#)
- [10 ページの「表記上の規則」](#)
- [12 ページの「関連資料」](#)
- [12 ページの「このマニュアルに関するご意見」](#)

要約すると、このマニュアルには以下の情報が記載されています。

- テーブルデータの概要
- インタラクション セグメント、インタラクション リソース、インタラクション、仲介セグメント、Genesys Voice Platform (GVP) Voice Application Reporter (VAR) インタラクション、およびアウトバウンド キャンペーン コンタクト試行に関連するデータが入力される方法
- 有効な音声インタラクション フロー
- 有効なマルチメディア インタラクション フロー
- 日付と時刻の表現

対象読者

このマニュアルは主に、データのクエリに携わるビジネス ユーザと、データをクエリするビジネス インテリジェンス アプリケーションの開発に携わるビジネス アプリケーション開発者を対象としています。このマニュアルは、データベース管理システムと構造化クエリ言語(SQLなど)に関する十分な基本知識が読者にあることを前提としています。CTI (Computer-Telephony Integration : コンピュータとテレフォニーの統合)の概念、プロセス、用語、アプリケーションについての知識も、Genesys Frameworkのアーキテクチャと機能の基本知識と同様に役立ちます。

推奨資料

Genesys Info Mart は、さまざまな Genesys 製品から取得したソース データを使用します。ソース データはさまざまなソースから抽出されるので、Genesys Info Mart で表現されるデータを理解するため、以下のマニュアルを読了しておくことを Genesys は強くお奨めします。

- 『Framework 7.6 Configuration Options Reference Manual』
- Framework 7.6 Configuration Manager のヘルプ
- 『Framework 7.6 Stat Server User's Guide』
- 『Interaction Concentrator 7.5 Deployment Guide』
- 『Genesys Voice Platform 7.6 Voice Application Reporter Deployment and Reference Manual』

章の要約

この序文に加えて、このマニュアルには以下の章があります。

- [13 ページ](#)の第 1 章「Genesys Info Mart の概要」では、Genesys Info Mart スター スキーマを構成するテーブルについて説明します。スター スキーマは、クエリによる取得が可能なコンタクト センター データの保存用データベースを作成します。
- [25 ページ](#)の第 2 章「Genesys Info Mart データの入力」では、インタラクション セグメント、インタラクション リソース、インタラクション、仲介セグメント、GVP VAR インタラクション、アウトバウンド キャンペーン コンタクト 試行、および [エージェント アクティビティ データ](#) を Genesys Info Mart が入力するプロセスについて説明します。
- [83 ページ](#)の第 3 章「有効な音声インタラクション フロー」では、Genesys Info Mart で認識できる有効なコール フローを構成する音声インタラクションについて説明します。
- [171 ページ](#)の第 4 章「有効なマルチメディア インタラクション フロー」では、Genesys Info Mart で認識できる有効なコール フローを構成するマルチメディア電子メール インタラクションとチャット インタラクションについて説明します。
- [199 ページ](#)の第 5 章「日付と時刻の表示」では、Genesys Info Mart による日付と時刻の表現方法について説明します。
- [203 ページ](#)の第 6 章「未設定の Genesys Info Mart 列」では、Genesys Info Mart で設定されない、または制限付きの値が設定されるフィールド、属性、およびテーブルについて説明します。

表記上の規則

このマニュアルでは、いくつかの表記上の規則を採用しています。この項では、特定の情報に関する概要を記載しています。

マニュアル バージョン番号

このマニュアルの表紙裏の下部には、マニュアル バージョン番号が記載されています。バージョン番号は、このマニュアルに新しい情報が追加されると変更されます。以下にバージョン番号の例を示します。

76gim_user_10-2008_v7.6.001.00

このマニュアルについて Genesys テクニカル サポート へお問い合わせいただく際には、この番号が必要になります。

字体スタイル

斜体

このマニュアルでは、強調、マニュアルのタイトル、専門的な用語の定義（または初回参照時）、および数学的な変数を表す目的で斜体を使用されます。

- 例：
- 詳細については、『*Genesys 7 Migration Guide*』を参照してください。
 - *慣例*、および*恒例*は、特定の業界や職業で一般的に認知、および実施される行為を指します。
 - このオプションには、この値を使用しないでください。
 - 数式を表す場合。たとえば「 $x + 1 = 7$ で x が表すのは...」。

モノスペース フォント

teletype や typewriter text のように表記されるモノスペース フォントは、プログラミングの識別子や GUI (Graphical User Interface: グラフィカル ユーザ インタフェース) 要素を表す目的で使用されます。

この対象には、ディレクトリ、ファイル、フォルダ、構成オブジェクト、パス、スクリプト、ダイアログ ボックス、オプション、フィールド、テキスト、リスト ボックス、操作モード、ラジオ ボタンを含むすべてのボタン、チェック ボックス、コマンド、タブ、CTI イベント、エラー メッセージなどの名前、オプションの値、論理引数、コマンド構文、コード例などが含まれます。

- 例：
- [変数を画面に表示] チェック ボックスをオンにします。
 - [合計] ボタンをクリックします。
 - [プロパティ] ダイアログ ボックスで、実際の環境のホスト サーバの値を入力します。
 - [オペランド] テキスト ボックスに数式を入力します。
 - [OK] をクリックし、[プロパティ] ダイアログ ボックスを閉じます。

- 以下の表に、EventError イベントの発生時に T-Server[®] が送信する全エラー メッセージを示します。
- inbound-bsns-calls オプションに真を選択した場合、ローカル エージェントで確立されたインバウンド通話はすべてビジネス通話として認識されます。

モノスペースは、構成やインストールの手順、またはコマンドラインで、ユーザが手動で入力する必要のあるテキストを表す場合にも使用されます。

例： • コマンドラインに exit と入力します。

このマニュアルで使用される画面キャプチャ

このマニュアルで使用する画面キャプチャは製品GUIから取得されていますが、スペル、大文字の使い方、文法など、小さな誤りが含まれている場合があります。これに該当する誤りについては、訂正により製品のインストール、構成、および通常の利用に問題が生じる場合を除いて、画面キャプチャにテキストを付記する形で説明しています。たとえば、オプション名に慣用上の誤りが含まれている場合でも、当該オプション名が製品GUIでそのまま表示されている場合、その誤りは上記の方法では訂正されていません。

角カッコ

角かっこは、論理引数、コマンド、プログラミング構文に含まれるオプションに該当する特定のパラメータや変数を表します。該当するパラメータや値は、コマンド、引数、コードブロックの処理が行われるうえで必須ではありません。このオプション情報を使用するかどうかは、ユーザが判断します。以下に例を示します。

```
smcp_server -host [/flags]
```

不等号カッコ

不等号かっこは、ユーザが指定する必要のある値のプレースホルダを表します。エンタープライズ環境に固有のDNやポート番号などが該当します。以下に例を示します。

```
smcp_server -host <confighost>
```

関連資料

必要に応じて以下に示す資料も参照してください。

- 『Genesys Info Mart Operations Guide』
- 『Genesys Info Mart Reference Manual』。実際の RDBMS (Relational Database Management System : リレーショナル データベース管理システム) に関連する内容を参照してください。
- 『Genesys Info Mart 7.6 SQL Queries Guide』。以前のリリースでは 『Genesys Info Mart User's Guide』 に記載されていた内容を改訂して拡張したものです。
- 『Genesys Voice Platform 7.6 Voice Application Reporter Deployment and Reference Manual』
- 『Genesys Technical Publications Glossary』 (Genesys Documentation Library DVD に収録)。このマニュアルで使用される Genesys と CTI の用語と頭字語の総合的なリストが記載されています。
- 『Genesys 7 Migration Guide』 (Genesys Documentation Library DVD に収録)。Genesys 製品のリリース 5.1 以降から Genesys 7.x リリースへの移行ストラテジが記載されています。詳細については、Genesys テクニカル サポートまでお問い合わせください。
- この製品の 『Release Notes and Product Advisories』。Genesys テクニカル サポートの Web サイト (<http://genesyslab.com/support>) で入手できます。

サポートされているハードウェアやサードパーティ ソフトウェアに関する情報については、Genesys テクニカル サポートの Web サイトで公開されている以下のマニュアルで入手できます。

- 『Genesys Supported Operating Systems and Databases』
- 『Genesys Supported Media Interfaces』

このマニュアルに関するご意見

このマニュアルに関するご意見/ご要望は、Techpubs.webadmin@genesyslab.com まで、電子メールでお寄せください。

記載内容の誤りや欠落、不正確な点、構成、取り扱うテーマ、範囲など、このマニュアルに関するご意見をお待ちしています。ご意見の内容については、このマニュアルに記載された内容とその記載要領に限定させていただきます。製品自体に関するご意見については、Genesys テクニカル サポートまでご連絡ください。

お客様からご意見をお寄せいただいた時点で、そのご意見については、お客様に対する一切の義務を負うことなく、Genesys が適切であるとみなす任意の方法で使用、および配布する非排他的権利が Genesys に与えられるものとします。



1

Genesys Info Mart の概要

Genesys Info Martはマルチディメンショナルモデリングに基づいて、スタースキーマの配置を構成します。スタースキーマによって、クエリによる取得が可能なコンタクトセンターデータの保存用データベースを作成します。スタースキーマは、保存データの取得の迅速化に対応するクエリをサポートしています。データに対するクエリにより、傾向の分析、使用時間のピークのグラフ化、およびコンタクトセンターにおけるパターンの分析を支援します。この方法では、Genesys Info Martは以下の処理を支援します。

- ターゲットに設定したサービス目標と比較した実際のコンタクトセンターの効率を評価する方法の決定
- 実際のコンタクトセンターに要員を最適に配置する方法の決定
- 顧客の嗜好や問題の傾向の把握

この章には以下の項があります。

- [13 ページの「Genesys Info Mart データ」](#)
- [21 ページの「このリリースの新機能」](#)

Genesys Info Mart データ

Genesys Info Martは、読み取り専用の履歴データを生成します(特定の期間を表示)。

Genesys Info Martのスタースキーマは、ファクトテーブル、集約テーブル、およびディメンションテーブルの3種類から構成されています。

ファクト テーブル

ファクト テーブルは、スタースキーマの中心に位置する大規模なテーブルです。キューにおける顧客の待ち時間、エージェントによる顧客の保留時間や保留頻度、エージェントと顧客の対話時間など、ビジネス的な基準を表します。ファクト テーブルを取り巻くような形で、更新頻度の低い一連のディメンションテーブルが存在します。ファクト テーブルは、ディメンションとは多対多の関係を表します。つまり、単一のファクト テーブルには複数のファクトが存在し、さまざまなディメンション テーブルの複数のディメンションと

関連しているということです。ファクト テーブルは、サロゲート キーの列に基づいてディメンションを参照します。

ディメンション テーブル

ディメンション テーブルは、関連するファクト テーブルの属性を規定します。たとえば、インタラクションに関連するディメンションには、各インタラクションの開始日時、顧客によって要求されたさまざまなサービス タイプの必須スキル、業務に対するさまざまな顧客の価値などが含まれます。

集約テーブル

ファクト テーブルとディメンション テーブルに加えて、Genesys Info Martには2組の集約テーブルがあります。CCPulse+インバウンド音声レポート テンプレートでは、定義済みのスキル ベースのインタラクションとリソース集約テーブルが使用されます。Genesys Interactive Insights (GI2) レポートでは、サービス タイプ、キュー、およびエージェント ベースの集約が使用されます。カスタムのレポート アプリケーションでもこれらの集約を使用することができます。

注： このマニュアルでは、集約テーブルに対するクエリの方法については取り上げません。集約テーブルの詳細については、『*Genesys Info Mart Reference Manual*』で、実際の RDBMS (Relational Database Management System : リレーショナル データベース管理システム) に関連する内容を参照してください。

サブジェクト エリア

表1は、Genesys Info Martのサブジェクト エリアを示しています。各サブジェクト エリアがスター スキーマに該当します。それぞれのサブジェクト エリアに含まれるファクト、集約、ディメンションの各テーブルについては、『*Genesys Info Mart Reference Manual*』で実際のRDBMSに関連する内容を参照してください。

表 1: Genesys Info Mart サブジェクト エリア

サブジェクト エリア	説明
インタラクション	顧客の実際の視点からインタラクションを表します。
インタラクション セグメント	コンタクト センター リソースの視点からインタラクション アクティビティを表します。
仲介セグメント	コンタクト センター リソースの視点からACDおよび仮想キュー インタラクション アクティビティを表します。
作業場所グループ	作業場所グループにおける作業場所のメンバシップを表します。
リソース グループ	リソース グループにおけるコンタクト センター リソースのメンバシップを表します。
リソース セッション	所定のメディア タイプ(および音声メディアの場合はDNとキューの組み合わせ)に対するエージェント リソースのログインセッションを表します。

表 1: Genesys Info Mart サブジェクト エリア (つづき)

サブジェクト エリア	説明
リソース スキル	エージェント リソースのスキル概要を表します。
リソース状態	所定のメディア タイプ(および音声メディアの場合は作業場所)に対するエージェントのリソース状態を表します。
リソース状態理由	所定のメディア タイプ(および音声メディアの場合はDN)に対するエージェントのリソース状態の理由を表します。
キャンペーン グループ セッション	ロード済みまたはアンロード済みのキャンペーン グループ セッションを表します。
キャンペーン グループ 状態	ロード済み、開始済み、アンロード中など、状態を移行中のキャンペーン グループ セッションを表します。
コーリング リスト メトリック	アウトバウンド キャンペーン コーリング リスト メトリックスのスナップショットを表します。
キャンペーン グループ 対 キャンペーン	エージェント グループまたは作業場所グループとアウトバウンド キャンペーンの間の関連付けを表します。
コーリング リスト 対 キャンペーン	アウトバウンド キャンペーン コーリング リストとキャンペーンの間の関連付けを表します。
コンタクト 試行	アウトバウンド キャンペーン コンタクト レコード 試行を表します。
GVP 呼	Genesys Voice Platform (GVP)によって処理された呼を表します。
GVP サブコール	GVPによって処理されたサブコールを表します。
インタラクション リソース	インタラクション処理のすべての段階を表します。
インタラクション リソース 状態	インタラクション処理中のリソースの状態を表します。
着信拒否の詳細	DND (Do-Not-Disturb : 着信拒否)のオン/オフについての詳細な情報を表します(音声の場合はDNに対して、マルチメディアの場合は作業場所およびメディア タイプに対して)。
リソース 状態の詳細	所定のメディア タイプ(および音声メディアの場合はDNとキュー)に対するエージェントのリソース状態を表します。
リソース 状態理由の詳細	所定のメディア タイプ(および音声メディアの場合はDNとキュー)に対するエージェントのリソース状態の理由を表します。
リソース セッションの 要約	所定のメディア タイプに対して、エージェントがエンティティ (交換機、DN、またはキュー)にログオンしている連続期間を表します。

表 1: Genesys Info Mart サブジェクト エリア (つづき)

サブジェクト エリア	説明
リソース状態の要約	所定のメディア タイプに対するエージェントのリソース状態の要約を表します。
リソース状態理由の要約	所定のメディア タイプに対するエージェントのリソース状態理由の要約を表します。

サブジェクト エリアの例

サブジェクト エリアの例として、図 1 に INTERACTION_SEGMENT_FACT テーブルと関連するディメンション テーブルを示します。各ファクトまたはディメンション テーブルにはさまざまなデータ フィールドが存在しますが、わかりやすいように、図 1 では INTERACTION_SEGMENT_FACT テーブルに存在する一部のフィールドのみを示し、ディメンション テーブルを構成するフィールドを省略しています。ファクトおよびディメンション テーブルのすべてのフィールドについては、『Genesys Info Mart Reference Manual』で実際の RDBMS に該当する内容を参照してください。

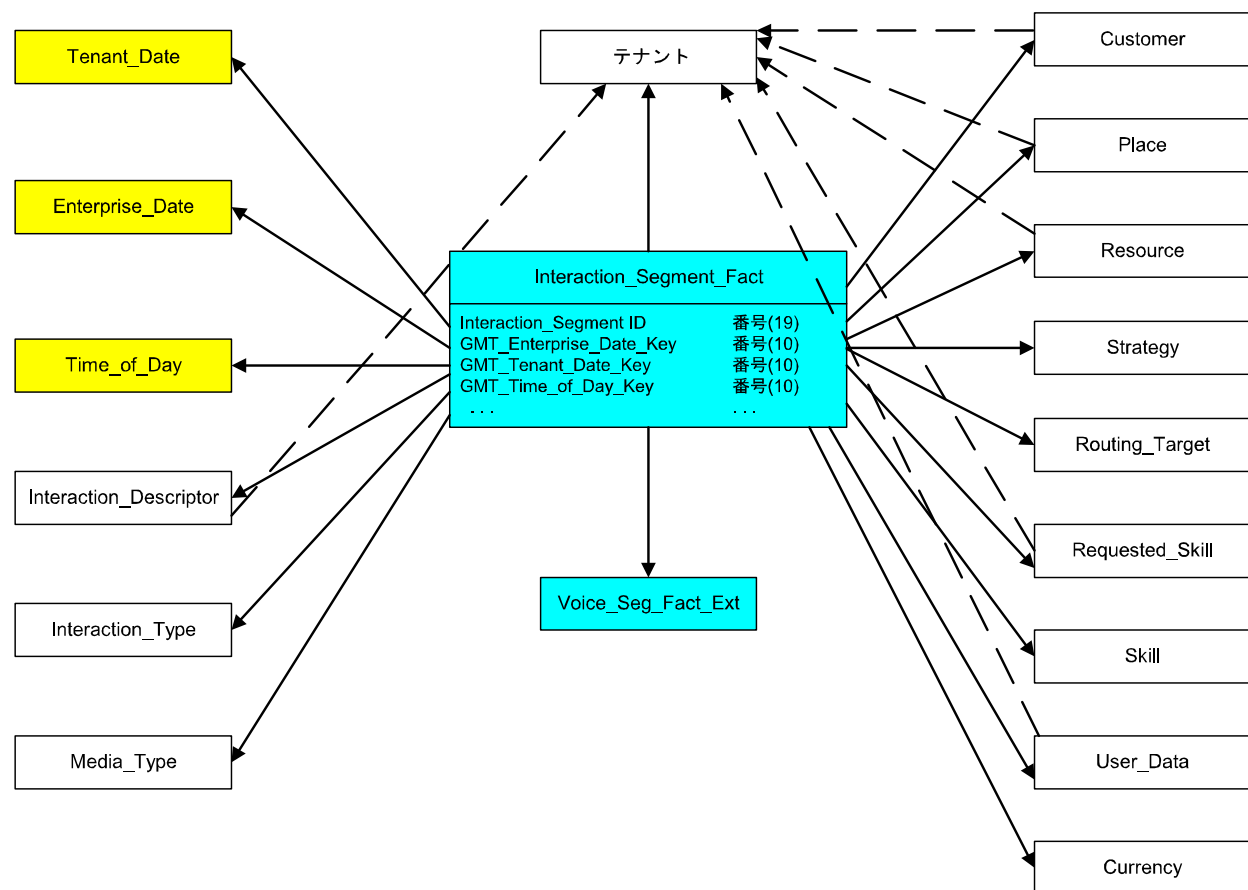


図 1: サンプルのサブジェクト エリアー インタラクション セグメント

バス マトリックス

[18 ページ](#)の図2は、Genesys Info Mart のファクト テーブルとディメンション テーブルの関連を示すバス マトリックスです。[20 ページ](#)の図3は、Genesys Info Mart の集約テーブルとディメンション テーブルの関連を示しています。

バス マトリックスは、Genesys Info Mart のファクト テーブルと集約テーブルのディメンションを表形式にまとめたものです。これによって、ファクト テーブルと集約テーブルそれぞれのすべてのディメンションを簡単に確認できます。また、どのファクトまたは集約が同じディメンションを共有するかも確認できるため、共有ディメンションを使用して1つのレポートにまとめることもできます。

ファクト テーブルと集約テーブルの名前がマトリックスの列に、ディメンション テーブルの名前が行に示されています。マトリックスではAUDIT_、TENANT、およびTENANT_DATEディメンションは省略されています。これらはすべてのファクト テーブルと集約テーブルにマッピングされます。[18 ページ](#)の図2では、メディア固有のインタラクション、インタラクション セグメント、およびインタラクション リソースのファクト拡張テーブル (MMEDIA_IXN_FACT_EXT、MMEDIA_SEG_FACT_EXT、VOICE_IXN_FACT_EXT、VOICE_SEG_FACT_EXT、VOICE_RES_FACT_EXT) も除外されています。

ファクト、集約、ディメンションの各テーブルのすべてのフィールドについては、『Genesys Info Mart Reference Manual』で実際のRDBMSに該当する内容を参照してください。

ディメンション テーブル	ファクト テーブル													
	CALLING_LIST_METRIC_FACT	CALLING_LIST_TO_CAMP_FACT	CAMPAIGN_GROUP_SESSION_FACT	CAMPAIGN_GROUP_STATE_FACT	GROUP_TO_CAMP_FACT	CONTACT_ATTEMPT_FACT	DT_DND_FACT	DT_RES_STATE_FACT	DT_RES_STATE_REASON_FACT	GVP_CALL_FACT_GVP_SUBCALL_FACT	INTERACTION_FACT	INTERACTION_RESOURCE_FACT	INTERACTION_SEGMENT_FACT	IXN_RESOURCE_STATE_FACT
CALL_RESULT						X								
CALLING_LIST	X	X				X								
CAMPAIGN	X	X	X	X	X	X								
CAMPAIGN_GROUP_STATE				X										
CONTACT_INFO TYPE						X								
CURRENCY											X	X	X	
CUSTOMER											X	X	X	
DATE_TIME												X	X	
DIALING MODE						X						X	X	
ENTERPRISE_DATE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
ENTERPRISE_MONTH														
GROUP			X	X	X	X								
GVP_APPLICATION										X				
GVP_SUBCALL_FLOW										X				
GVP_VOICE_MEDIA_SERVER										X				
GVP_WEB_APPL_SERVER										X				
INTERACTION_DESCRIPTOR											X	X	X	
INTERACTION_RESOURCE_STATE													X	
INTERACTION_TYPE											X	X	X	X
MEDIA_TYPE						X	X	X	X		X	X	X	X
PLACE						X	X	X	X		X	X	X	X
RECORD_STATUS						X								
RECORD_TYPE						X								
RECORD_FIELD_GROUP1						X								
RECORD_FIELD_GROUP2						X								
REQUESTED_SKILL											X	X	X	
REQUESTED_SKILL_COMBINATION											X	X	X	
RESOURCE						X	X	X	X		X	X	X	X
RESOURCE_GROUP_COMBINATION											X		X	
RESOURCE_STATE								X	X		X			X
RESOURCE_STATE_REASON								X						X
ROUTING_TARGET											X	X		
SKILL														X
STOP_ACTION														
STRATEGY									X		X	X		
TECHNICAL_DESCRIPTOR											X	X	X	
TIME_OF_DAY	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
TIME_RANGE														
TIME_ZONE						X								
USER_DATA, USER_DATA_2										X	X	X		

図 2: ファクト テーブルとディメンション テーブルのパス マトリックス

図3では図を簡単にするために、一部の集約テーブルの名前の時間、日、月、下位時間のタイム バケットが、*H*、*D*、*M*、*SubH*で示されています。さらに、関連するディメンション テーブルと同じ関係を共有する場合は、複数のテーブルの名前が1行に結合されています。

	集約テーブル											
	AG2_INB_V_AGENT_QUEUE_H, D, M	AG2_INB_V_I_XN_AGENT_D, H, SubH	AG2_INB_V_I_SESS_STATE_D, H, SubH	AG2_INB_V_I_STATE_RSN_D, H, SubH	AG2_INB_V_I_XN_AGENT_D, H, M	AG2_INB_V_I_XN_AGENT_GRP_H, D, M	AG2_INB_V_I_XN_ID_H, D, M	AG2_INB_V_QUEUE_ABN_D, H, M	AG2_INB_V_QUEUE_ANS_D, H, M	AG2_INB_V_QUEUE_GRP_D, H, M	AG2_INB_V_QUEUE_H, D, M	AG2_INB_V_QUEUE_I_XN_H, D, M
ディメンション テーブル												
CALL_RESULT												
CALLING_LIST												
CAMPAIGN												
CAMPAIGN_GROUP_STATE												
CONTACT_INFO TYPE												
CURRENCY												
CUSTOMER												
DATE_TIME	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
DIALING MODE												
ENTERPRISE_DATE												
ENTERPRISE_MONTH												
GROUP_						X						
GVP_APPLICATION												
GVP_SUBCALL_FLOW												
GVP_VOICE_MEDIA_SERVER												
GVP_WEB_APPL_SERVER												
INTERACTION_DESCRIPTOR					X	X	X					
INTERACTION_RESOURCE_STATE												
INTERACTION_TYPE												
MEDIA_TYPE												
PLACE												
RECORD_STATUS												
RECORD_TYPE												
RECORD_FIELD_GROUP1												
RECORD_FIELD_GROUP2												
REQUESTED_SKILL												
REQUESTED_SKILL_COMBINATION												
RESOURCE_	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X
RESOURCE_GROUP_COMBINATION	X	X	X	X	X			X	X	X		
RESOURCE_STATE				X								
RESOURCE_STATE_REASON				X								
ROUTING_TARGET												
SKILL												
STOP_ACTION												
STRATEGY												
TECHNICAL_DESCRIPTOR												
TIME_OF_DAY												
TIME_RANGE								X	X			
TIME_ZONE												
USER_DATA, USER_DATA_2												

図 3: 集約テーブルとディメンション テーブルのパス マトリックス

このリリースの新機能

Genesys Info Mart 7.6 の新機能と変更された機能を以下に示します。

- 音声エージェントの状態と理由詳細が Stat Server ではなく、Interaction Database (IDB) から抽出されます。新しい Info Mart ファクト テーブルでは、音声とマルチメディアについて状態、理由、DND (Do-Not-Disturb : 着信拒否) モードについての詳細が格納されます。

注： Genesys Info Mart では引き続き Stat Server データベースから音声エージェントの状態と理由詳細のデータを抽出できますが、この機能は Genesys Info Mart の以前のリリースとの下位互換性を保つ目的で提供されます。

- 音声エージェントのログイン セッション、状態、状態理由、DND モードの詳細について、HA (High Availability : 高可用性) データ抽出が可能です。これらは、適切に構成された Interaction Concentrator (ICON) リリース 7.6 がデータを提供する IDB から抽出されます (T-Server リリース 7.6 が必要)。
- Interaction Concentrator と Interaction Server のリリース 7.6 を使用する環境で、オープン メディア インタクションとエージェント アクティビティ詳細を IDB から Info Mart データベースにロードできます (オープン メディアとは Genesys Multimedia の上位でサポートされるカスタム メディア チャネルで、Workitem メディア タイプなど)。
- アクティブなマルチメディア 仮想キューの詳細を Info Mart データベースにロードし、仮想キューの詳細を対応するターゲット マルチメディア インタクション セグメントの詳細とリンクします。
- アクティブなマルチメディア チャット インタクションを Info Mart データベースにロードします。以前は、完了したチャット インタクションのみが Info Mart データベースにロードされました。
- コンタクト センターの構成履歴の詳細の HA データ抽出が可能です。これは ICON リリース 7.6 がデータを提供する IDB から抽出されます。
- Interaction Concentrator の機能を使用した後で、構成データを再同期するために IDB からデータを抽出します。
- HA ペアを構成する IDB 間の音声インタクションデータの比較によって、音声インタクション詳細の HA データ抽出のデータ品質が向上します。
- 仮想キューから消去されたインタクションについて、以下のような詳細な理由を確認できます。
 - ルーティング ストラテジによってターゲットが消去された。
 - 別のパラレル仮想キューによってインタクションがルーティングされた。
 - インタクションがストラテジによってデフォルトでルーティングされた。
 - タイムアウトのため、マルチメディア インタクションがストラテジから引き戻された。

注： 4つのクリアランス シナリオはすべて、適切に構成された Universal Routing Server と Interaction Concentrator のリリース 7.6 を使用する環境を必要とします。

さらに、4 番目のクリアランス シナリオでは、レポートのために Interaction Server 7.6 を使用する必要があります。これによって、Interaction Server のルーティングに対して構成されたタイムアウト時間内に、マルチメディア インタラクションがルーティングされなかったため、仮想キューから消去された場合やストラテジから引き戻された場合にレポートされます。

-
- ACW (After Call Work: 後処理) (音声のみ) と準備中の状態のときにインタラクションを開始または受信しても、これらの状態が中断しません。適切に構成された Interaction Concentrator リリース 7.6 を使用する環境が必要です。

注： 音声の場合、リリース 7.6 で新しく導入されたファクト テーブルにこの機能のためのデータが格納されます。前のリリースで実装された古いファクト テーブルではデータを使用できません。

-
- エージェントが ACW (音声のみ) または準備中の状態のときに開始または受信した音声インタラクションの数を計算するためのデータが提供されます。適切に構成された Interaction Concentrator リリース 7.6 を使用する環境が必要です。

注： 音声の場合、リリース 7.6 で新しく導入されたファクト テーブルにこの機能のためのデータが格納されます。前のリリースで実装された古いファクト テーブルではデータを使用できません。

-
- コンサルテーション コールが元のインバウンドの顧客の呼より長く続いた場合に、ACW をコンサルテーション コールではなく、ACD またはルーティングされた呼に関連付けます。適切に構成された Interaction Concentrator リリース 7.6 を使用する環境が必要です。
 - ターゲット エージェントがコンサルテーションに応答する前に、コンサルテーションに Interactive Voice Response (IVR) アプリケーションまたは音声トリートメント ポートが含まれた場合でも、エージェント間のコンサルテーション通話の持続時間を測定するためのデータが提供されます。

注： リリース 7.6 で新しく導入されたファクト テーブルにこの機能のためのデータが格納されます。前のリリースで実装された古いファクト テーブルではデータを使用できません。

-
- 新しくエージェントおよびインタラクションのサマリ テーブルが導入されたため、エージェント状態の集約とインバウンド音声インタラクションのレポートが簡単になります。

- 新しく間隔ベースおよび後処理ベースの集約機能が導入され、Genesys Interactive Insights (GI2) または独自のカスタム レポートに利用できます。
- Info Mart データベースに対してロード、集約、または消去するデータのトランザクション サイズの構成可能な制御機能が提供されます。これによって ETL ジョブを実行するために必要なデータベース リソースを、顧客が制御する機能が向上します。
- Staging Area および Genesys Info Mart のリリース 7.5 からリリース 7.6 にデータを移行するために、新しい ETL ジョブ Job_MigrateGIM が追加されました。



2

Genesys Info Mart データの入力

この章では、Genesys Info MartがGenesys Info Martデータベースにデータを入力する方法について説明します。この知識は、業務の目的にあわせて適切なクエリを作成し、クエリ結果を正しく解釈するために役立ちます。

この章には以下の項があります。

- 25 ページの「インタラクションセグメント データの入力」
- 43 ページの「インタラクションリソース データの入力」
- 55 ページの「インタラクションデータの入力」
- 57 ページの「仲介セグメントの入力」
- 66 ページの「GVP VAR インタラクションの入力」
- 69 ページの「アウトバウンドキャンペーン アクティビティの入力」
- 71 ページの「エージェント アクティビティ データの入力」

Genesys Info Mart テーブルの個々の列の詳細については、『*Genesys Info Mart Reference Manual*』で、実際のRDBMS (Relational Database Management System : リレーショナル データベース管理システム)に該当する内容を参照してください。

Genesys Info Martに用意されたサンプルクエリの説明と、クエリを用途にあわせてカスタマイズする方法については、『*Genesys Info Mart 7.6 SQL Queries Guide*』を参照してください。

インタラクション セグメント データの入力

Genesys Info Martはインタラクションセグメント ファクトを作成して、コンタクトセンターのリソース(キュー、ルーティング ポイント、IVRポート、エージェント)と音声インタラクションの関連付け、およびコンタクトセンターのマルチメディア リソース(インタラクション キュー、インタラクション ワークビン、ルーティング ストラテジ、エージェント)とマルチメディア インタラクションの関連付けを表します。

それぞれのインタラクション セグメント ファクトが以下の項目を表します。

- リソースとインタラクションの関連付けの連続期間
- リソースが実行する特定の役割 (*リソース役割*)
- 音声リソースまたはマルチメディア リソースの視点から見た関連付けの結果 (*技術結果*)

マルチメディア メディア タイプ

オープン メディアを使用する際には、電子メールとチャットだけでなく、すべてのマルチメディア メディア タイプがサポートされます。マルチメディア インタラクション セグメントは存続期間が長く、インタラクション全体が完了する前に Genesys Info Mart データベースに入力される可能性があるためです。Genesys Info Mart に入力された未完了のマルチメディア インタラクション セグメントは、変更があるたびに更新されます。

一方、音声インタラクション セグメントは、インタラクション全体が完了してから Genesys Info Mart に入力されます。

インタラクション セグメント ファクトとディメンションの入力

Genesys Info Mart は、以下の要領で音声およびマルチメディアのインタラクション セグメントを入力します。

- 音声インタラクションの場合は、作成された最初のインタラクション セグメントで、所定のインタラクションのすべてのインタラクション セグメントのインタラクション タイプとメディア タイプのディメンションを決定します。
- マルチメディア インタラクションの場合は、インタラクション ファクトを構成する基礎となるインタラクション セグメント ファクトにマルチメディア インタラクションを含めることができます。インタラクション セグメントが、異なるメディア タイプとインタラクション タイプを持つメディア インタラクションと関連付けられている可能性があります。

したがって、マルチメディア ソリューションをベースとするインタラクション セグメントの場合は、インタラクション タイプの表現が 2 種類あります。

- ◆ 1 つは、最初のインタラクション セグメントに基づくもので、これは変更されません。
- ◆ もう 1 つは、特定のインタラクション セグメントに関連付けられたインタラクション タイプを反映します。メディア タイプは、特定のインタラクション セグメントのメディア タイプを反映します。これは、最初のインタラクション セグメントのメディア タイプに基づく固定されたものではありません。
- ENTERPRISE_DATE ディメンション、TENANT_DATE ディメンション、TIME_OF_DAY ディメンション、および開始時刻ファクトが、インタラクション セグメントの開始時刻を表します。

終了時刻ファクトが、インタラクション セグメントの終了時刻を表します。アクティブなマルチメディア インタラクション セグメントの場合は、INTERACTION_SEGMENT_FACT テーブルの ACTIVE_FLAG フィールドが

1 に設定され、終了時刻ファクトがかなり先の日付に設定されます。このため、アプリケーションがヌルに対する検証を行う必要がありません。完了したインタラクション セグメントの場合は、ACTIVE_FLAG が 0 に設定され、終了時刻ファクトがインタラクション セグメントの終了時刻に設定されます。

注： マルチメディア インタラクションの処理に使用するウィンドウが最小化されていたり、フォーカスされていない場合でも、Genesys Info Mart は、エージェントのデスクトップでマルチメディア インタラクションがアクティブな時間を、エージェントのインタラクション処理時間として記録します。エージェントによるマルチメディア インタラクションの処理が、他のアクティビティによって中断することがあります(ボイス コールがエージェントにルーティングされた場合など)。エージェントが他のアクティビティを行っている場合は、マルチメディア インタラクションをデスクトップでアクティブなままにするのではなく、エージェントがその内容(処理中の電子メールなど)をドラフトとして保存する必要があります。保存しない場合、Genesys Info Mart がマルチメディア処理時間を正しく記録できません。

Genesys Info Mart による日付と時刻の表現方法の詳細については、[199 ページ](#)の第 5 章を参照してください。

- RESOURCE_ディメンションは、インタラクション セグメントに関連付けられているリソースを識別します。

注： RESOURCE_ディメンションは実際には RESOURCE_KEY と MEDIA_RESOURCE_KEY の 2 つの参照を持ちます。通常、これらは同じリソースを参照します。ただし、以下のような例外があります。

- IVR ポートの場合は、RESOURCE_KEY は IVR ポート、MEDIA_RESOURCE_KEY は関連付けられている DN を参照します。
- エージェントの場合は、RESOURCE_KEY はエージェント、MEDIA_RESOURCE_KEY は関連付けられている DN を参照します。

-
- PLACE ディメンションは、インタラクション セグメント アクティビティが発生している作業場所を識別します。
 - TENANT ディメンションは、リソースのテナントを識別します。
 - TECHNICAL_DESCRIPTOR ディメンションは、インタラクション セグメントのリソース役割と技術結果を識別します。インタラクション セグメントのリソース役割と技術結果の詳細については、[30 ページ](#)の表 2 および [32 ページ](#)の表 3 を参照してください。
 - IVR ポートとルーティング ポイントのインタラクション セグメントについては、STRATEGY ディメンションが、インタラクションに対して使用されている IVR アプリケーションまたはルーティング ストラテジを識別します。

- ルーティング ポイント、ACD キュー、およびエージェントのインタラクション セグメントについては、ROUTING_TARGET ディメンションが Genesys Universal Routing Server (URS) によって選択されるルーティング ターゲットを指定します。
- マルチメディア ルーティング ストラテジ インタラクション セグメントについては、STRATEGY ディメンションがルーティングの決定を行う特定のストラテジを識別します。
- CURRENCY、CUSTOMER、INTERACTION_DESCRIPTOR、REQUESTED_SKILL、REQUESTED_SKILL_COMBINATION、USER_DATA、および USER_DATA_2 ディメンションは、各インタラクション セグメントにおけるこれらのインタラクション属性の現在の値のスナップショットです。スナップショットに該当することから、未変更の値は元のインタラクション セグメントから継承されます。
- 状態のカウントと持続時間(QUEUE_COUNT、QUEUE_DURATIONなど)は、さまざまなアクティビティに費やされた時間の要約を示します。
- USER_DATA ファクトはカスタム測定に使用します。

注： USER_DATA ファクトはUSER_DATAおよびUSER_DATA_2 ディメンションとは異なり、1 つのインタラクション セグメントから次へ継承はされません。

インタラクション セグメント ファクト テーブル

Genesys Info Mart はインタラクション セグメント ファクトを以下のテーブルに格納します。

- 音声インタラクション：
 - ◆ INTERACTION_SEGMENT_FACT
 - ◆ VOICE_SEG_FACT_EXT
- マルチメディア インタラクション：
 - ◆ INTERACTION_SEGMENT_FACT
 - ◆ MMEDIA_SEG_FACT_EXT

INTERACTION_SEGMENT_FACTテーブルの列の詳細については、『*Genesys Info Mart Reference Manual*』で実際のRDBMSに該当する内容を参照してください。

シリアルおよびパラレル インタラクション セグメント

特定の音声またはマルチメディア インタラクションのインタラクション セグメント ファクトとこれに関連付けられたリソースは、直列 (シリアル) または並列 (パラレル) に発生します。

- 音声インタラクションの場合：
 - ◆ キューの複数のシリアル インタラクション セグメントは、音声インタラクションがキューに着信し、別のリソースに送信されてから、元の同じキューに返送された場合に発生します。

- エージェントの平行 インタラクション セグメントは、音声インタラクションがエージェントに着信し、当該エージェントが接続先を保留中に設定してから、別のリソースに対するコンサルテーションを開始した場合に発生します。
- マルチメディア インタラクションの場合：
 - インタラクション キューの複数のシリアル インタラクション セグメントは、マルチメディア インタラクションがインタラクション キューに着信し、別のリソースによってインタラクション キューから取り出されてから、元のインタラクション キューに再度転送された場合に発生します。
 - エージェントの平行 インタラクション セグメントは、エージェントがマルチメディア インタラクションを受け入れて、エージェントが別のリソースへのコンサルテーションを開始した場合に発生します。

リソース役割と技術結果の入力

インタラクション セグメント ファクトが作成されるタイミングを理解すると、クエリに除外または包含するインタラクション セグメントのタイプの決定が容易になります。また、リソースのタイプと各リソースのリソース役割、役割理由、技術結果、技術結果理由についても理解する必要があります。

以下の項では、以下に示すサポートされるメディア タイプに適用されるリソース役割と技術結果について説明します。

- 音声インタラクション (呼)
- マルチメディア インタラクション ([34 ページ](#)を参照)

音声インタラクションのリソース役割と技術結果

この項では、以下に示すタイプの音声インタラクション リソースのリソース役割と技術結果について説明します。

- キュー—Genesys Info Mart は、音声インタラクションが格納される各 ACD キューに対してインタラクション セグメントを作成します。仮想キューのインタラクション セグメントは作成しません。仮想キュー アクティビティは `MEDIATION_SEGMENT_FACT` テーブルで表されます。
- ルーティング ポイント —Genesys Info Mart は、音声インタラクションがルーティング手順を要求する対象の各ルーティング ポイント、ルーティング キュー、サービス番号、仮想ルーティング ポイントについて、インタラクション セグメントを作成します。

注： 外部ルーティング ポイントはレポート対象のリソースとはみなされないため、インタラクション セグメントで表されません。

- IVR ポート—Genesys Info Mart は、IVR ポートが音声インタラクションに関連付けられるたびに、インタラクション セグメントを作成します。

- エージェント —Genesys Info Mart は、エージェントが音声インタラクションに関連付けられるたびに、インタラクションセグメントを作成します。
- その他 —Genesys Info Mart は、キュー、ルーティング ポイント、IVR ポート、またはエージェントとはみなされない DN (音声トリートメント ポート DN など) が音声インタラクションと関連付けられるたびに、インタラクションセグメントを作成します。これらのインタラクションセグメントのリソース役割と技術結果は、エージェント セグメントのものと同様です。

リソースとその役割を理解したら、典型的な音声インタラクション フローに起因するインタラクション セグメントについて示している [83 ページ](#) の第3章の図を参照してください。

音声インタラクションのリソース役割

インタラクションセグメントのリソース役割は、[表2](#)に示すように、音声インタラクションがキューに着信した方法に応じて異なります。

表 2: リソース役割 — 音声インタラクション

リソース役割	インタラクションがリソースに着信した方法			
	ACD キュー	ルーティング ポイント	IVR ポート	エージェント
受信(Received)	インタラクションが直接キューに着信した。	インタラクションが直接ルーティング ポイントに着信した。	インタラクションが直接IVR ポートに着信した。	インタラクションが直接エージェントに着信した。
転送受信 (Received Transfer)	別のリソースがキューに対してインタラクションをミュート転送または2ステップ転送した。	別のリソースがルーティング ポイントに対してインタラクションをミュート転送または2ステップ転送した。	別のリソースが IVR ポートに対して(直接またはキューやルーティング ポイントを介して) インタラクションをミュート転送または2ステップ転送した。	別のリソースがエージェントに対して(直接またはキューやルーティング ポイントを介して)インタラクションをミュート転送または2ステップ転送した。
コンサルト 受信 (Received Consult)	別のリソースがキューに対してコンサルテーションを開始した。	別のリソースがルーティング ポイントに対してコンサルテーションを開始した。	別のリソースがIVR ポートに対して(直接またはキューやルーティング ポイントを介して)コンサルテーションを開始した。	別のリソースがエージェントに対して(直接またはキューやルーティング ポイントを介して)コンサルテーションを開始した。
ルーティング (Routed To)	ルーティング ポイントがキューに対してインタラクションをルーティングした。	別のルーティング ポイントがルーティング ポイントに対してインタラクションをルーティングした。	ルーティング ポイントがIVR ポートに対してインタラクションをルーティングした。	ルーティング ポイントがエージェントに対してインタラクションをルーティングした。

表 2: リソース役割 — 音声インタラクション (つづき)

リソース役割	インタラクションがリソースに着信した方法			
	ACD キュー	ルーティング ポイント	IVR ポート	エージェント
配信 (Diverted To)	別のキューがキューに対してインタラクションを配信した。	キューがルーティングポイントに対してインタラクションを配信した。	キューがIVRポートに対してインタラクションを配信した。	キューがエージェントに対してインタラクションを配信した。
コンサルト 開始 (Initiated Consult)	適用されない。	適用されない。	IVRポートが別のリソースに対してインタラクションのミュート転送または2ステップ転送を開始した。	エージェントが別のリソースに対してインタラクションのコンサルテーション、ミュート転送、または2ステップ転送を開始した。
会議中 (In Conference)	適用されない。	適用されない。	適用されない。	エージェントがインタラクションに関連する会議通話に参加した。 ^a
開始(Initiated)	適用されない。	適用されない。	適用されない。	エージェントが新しいインタラクションを開始した。
要求受信 (Received Request)	適用されない。	IVRポートなど、別のリソースが仮想ルーティングポイントからルーティング手順を要求した。	適用されない。	適用されない。

- a. show-conference-detail オプションで構成された値に応じて、役割理由に詳細が示されます。
 show-conference-detail を偽に設定すると、役割理由が**未指定** (Unspecified) になります (会議の発信者と参加者の両方に適用)。
 show-conference-detail を真に設定すると、役割理由が**会議の発信者** (ConferenceInitiator) (会議を発信したリソースの場合) または **会議参加** (ConferenceJoined) (会議に参加したリソースの場合) になります。
注 : show-conference-detail オプションはインタラクションセグメントファクトにのみ適用されます。インタラクションリソースファクトには適用されません。こちらの場合は、常に放棄および会議詳細が示されます。

音声インタラクションの技術結果と技術結果理由

インタラクショナル セグメントの技術結果および技術結果理由は、表3に示すように、音声インタラクションがリソースから送信される方法に応じて異なります。

表 3: 技術結果 — 音声インタラクション

技術結果	技術結果理由	インタラクションがリソースから送信された方法			
		ACD キュー	ルーティング ポイント	IVR ポート	エージェント
完了 (Completed)	未指定 (Unspecified)	適用されない。	適用されない。	IVR ポートがインタラクションを完了した。	エージェントがインタラクションを完了した。
放棄 (Abandoned)	未指定 (Unspecified)	キューで、インタラクションが放棄された、またはコンサルテーションが取得された。	ルーティング ポイントで、インタラクションが放棄された、またはコンサルテーションが取得された。	インタラクションがIVR ポートで呼び出し中に放棄された。	インタラクションがエージェントで呼び出し中に放棄された。
転送 (Transferred)	未指定 (Unspecified)	適用されない。	適用されない。	IVR ポートが別のリソースに対してインタラクションの転送を完了した。	エージェントが別のリソースに対してインタラクションの転送を完了した。
ルーティング (Routed)	未指定 (Unspecified)	適用されない。	ルーティング ポイントが別のリソースに対してインタラクションをルーティングした。	適用されない。	適用されない。
配信(Diverted)	未指定 (Unspecified)	キューが別のリソースに対してインタラクションを配信した。	適用されない。	適用されない。	適用されない。

表 3: 技術結果 — 音声インタラクション (つづき)

技術結果	技術結果理由	インタラクションがリソースから送信された方法			
		ACD キュー	ルーティング ポイント	IVR ポート	エージェント
リダイレクト (Redirected)	未指定 (Unspecified)	適用されない。	適用されない。	適用されない。	ボイス メール など別のリソースに転送される ときに、インタラクションが エージェントから配信された。
	応答なし ルーティング (RouteOnNoAnswer)	適用されない。	適用されない。	応答がないため、インタラクションが IVR ポートから別のコンタクト センター リソースに配信された。	応答がないため、インタラクションが エージェントから別のコンタクト センター リソースに配信された。
会議通話 (Conferenced)	未指定 (Unspecified)	適用されない。	適用されない。	適用されない。	エージェントが別のエージェントとの 会議通話を作成した。
顧客による 放棄(Customer_Abandoned)	キュー起点 (From_Queue)	顧客がキューで待機中の インタラクションを放棄した。	顧客がルーティング ポイント で待機中のインタラクションを 放棄した。	適用されない。	適用されない。
	保留状態 起点 (From_Hold)	適用されない。	適用されない。	顧客が IVR ポートで保留中の インタラクションを放棄した。	顧客がエージェントで保留中の インタラクションを放棄した。
	呼び出し中 (While_Ringing)	適用されない。	適用されない。	IVR ポートが応答する前に、 顧客がインタラクションを放棄 した。	エージェントが応答する前に、 顧客がインタラクションを放棄 した。

マルチメディア インタラクションのリソース役割と技術結果

この項では、以下に示すタイプのマルチメディア インタラクション リソースのリソース役割と技術結果について説明します。

- インタラクション キュー—Genesys Info Mart は、マルチメディア インタラクションがインタラクション キューに格納されるたびに、インタラクション セグメントを作成します。
- インタラクション ワークビン—インタラクション ワークビンはインタラクションを保持する場所です。Genesys Info Mart は、マルチメディア インタラクションがインタラクション ワークビンに格納されるたびに、または取り出されるたびに、インタラクション セグメントを作成します。
- ルーティング ストラテジ—Genesys Info Mart は、マルチメディア インタラクションがルーティング手順を要求するルーティング ストラテジごとに、インタラクション セグメントを作成します。
- エージェント—Genesys Info Mart は、エージェントがマルチメディア インタラクションに関連付けられるたびに、インタラクション セグメントを作成します。

マルチメディア および音声リソース タイプの対応

マルチメディアと音声のリソース タイプは以下のように対応します。

- インタラクション キューとインタラクション ワークビンは、キューに相当します。
- ルーティング ストラテジはルーティング ポイントに相当します。
- エージェントはエージェントに相当します。

リソースとその役割を理解したら、典型的なマルチメディア インタラクション フローに起因するインタラクション セグメントについて示している [171 ページ](#)の第4章の図を参照してください。

マルチメディア インタラクションのリソース役割

インタラクション セグメントのリソース役割は、表4に示すように、マルチメディア インタラクションがキューに着信した方法に応じて異なります。

表 4: リソース役割 — マルチメディア インタラクション

リソース役割	インタラクションがリソースに着信した方法			
	インタラクション キュー	インタラクション ワークビン	ルーティング ストラテジ	エージェント
受信(Received)	コンタクトセンターに着信した時点で、インタラクションがインタラクションキューに格納された。	適用されない。	適用されない。	適用されない。
転送受信 (Received Transfer)	別のリソースがインタラクションをインタラクションキューに転送した(インバウンドまたはアウトバウンド)。	別のリソースがインタラクションをインタラクションワークビンに転送した。	適用されない。	別のエージェントがインタラクションをエージェントに転送した、または転送しようとした。
コンサルト 受信 (Received Consult)	エージェントがインタラクションキューに対してコンサルテーションを開始した。	適用されない。	適用されない。	別のエージェントが、エージェントに対して直接またはキューを介してコンサルテーションを開始した。 注: コンサルテーション シナリオの例として、Genesys Agent Desktopで使用可能な電子メールによる連携が挙げられます。
ルーティング (Routed To)	ルーティングストラテジがインタラクションキューにインタラクションをルーティングした。	ルーティングストラテジがインタラクションワークビンにインタラクションをルーティングした。	適用されない。	ルーティングストラテジがエージェントにインタラクションをルーティングした。
コンサルト 開始 (Initiated Consult)	適用されない。	適用されない。	適用されない。	エージェントが、別のエージェントに対して直接またはキューを介してコンサルテーションを開始した(電子メールによる連携など)。

表 4: リソース役割 — マルチメディア インタラクション (つづき)

リソース役割	インタラクションがリソースに着信した方法			
	インタラクション キュー	インタラクション ワークビン	ルーティング ストラテジ	エージェント
会議中 (In Conference)	適用されない。	適用されない。	適用されない。	エージェントが、別のエージェントがすでに参加しているインタラクションへの参加依頼を受け入れた。 注: この役割は通常、複数のエージェントがチャットで顧客と会議を行う場合など、オンラインインタラクションのみで使用されます。
開始(Initiated)	新しい受信確認または自動応答インタラクションが生成され、インタラクション キューに格納された(送信)。	適用されない。	適用されない。	エージェントが新しいインタラクションを開始した。
取り出し (Puller)	適用されない。	適用されない。	ルーティング ストラテジが、インタラクション キューまたはインタラクション ワークビンからインタラクションを取り出した。	エージェントが、インタラクション キューまたはインタラクション ワークビンからインタラクションを取り出した。

表 4: リソース役割 — マルチメディア インタラクション (つづき)

リソース役割	インタラクションがリソースに着信した方法			
	インタラクション キュー	インタラクション ワークビン	ルーティング ストラテジ	エージェント
リダイレクト (Redirected To)	インタラクションが取り出し元のキューに返された。以下のような場合に、インタラクションがキューにリダイレクトされます。 • ルーティング ストラテジがキューからインタラクションを取り出し、エージェントに依頼したが、エージェントがインタラクションの依頼を受け入れなかった。 • Interaction Server で構成された handling-timeout より長い時間、インタラクションがエージェントに割り当てられている。 • Interaction Server で構成された routing-timeout より長い時間、インタラクションがルーティング ストラテジに割り当てられている。この場合の役割理由はタイムアウトによる引き戻し (PulledBackTimeout)。	適用されない。	適用されない。	適用されない。

マルチメディア インタラクションの技術結果と技術結果理由

インタラクション セグメントの技術結果および技術結果理由は、表 5 に示すように、マルチメディア インタラクションがリソースから送信される方法に応じて異なります。

注： Genesys Info Mart の show-abandoned-detail 構成オプションによって、顧客による放棄 (Customer_Abandoned) の技術結果とこれに関連した技術結果理由が入力され、顧客放棄のシナリオについてレポートすることができます。show-abandoned-detail 構成オプションが偽に設定されている場合は、Genesys Info Mart が放棄 (Abandoned) という技術結果と未指定 (Unspecified) という技術結果理由を顧客放棄のシナリオに使用します。

表 5: 技術結果 — マルチメディア インタラクション

技術結果	技術結果理由	インタラクションがリソースから送信された方法			
		インタラクション キュー	インタラクション ワークビン	ルーティング ストラテジ	エージェント
完了 (Completed)	未指定 (Unspecified)	適用されない。	適用されない。	ルーティング ストラテジがイ ンタラクション を完了した。	エージェントが インタラクショ ンを処理した。
放棄 (Abandoned)	取り消し (Revoked)	適用されない。	適用されない。	適用されない。	Interaction Server で構成さ れた delivering- timeout に達 する前に、エー ジェントが別の エージェントが 提示したインタ ラクションの依 頼を受け入れな かった。 その結果、依頼 されたエージェ ントがインタラ クションから除 去されるが、依 頼したエージェ ントがインタラ クションの処理 を続行する。

表 5: 技術結果 — マルチメディア インタラクション (つづき)

技術結果	技術結果理由	インタラクションがリソースから送信された方法			
		インタラクション キュー	インタラクション ワークビン	ルーティング ストラテジ	エージェント
放棄 (Abandoned)	拒否 (Rejected)	適用されない。	適用されない。	適用されない。	エージェントが、別のエージェントが提示したインタラクションの依頼を拒否した。 その結果、依頼されたエージェントがインタラクションから除去されるが、依頼したエージェントがインタラクションの処理を続行する。
転送 (Transferred)	未指定 (Unspecified)	適用されない。	適用されない。	ルーティングストラテジが別のリソースに対してインタラクションの転送を完了した。	エージェントが別のリソースに対してインタラクションの転送を完了した。
ルーティング (Routed)	未指定 (Unspecified)	適用されない。	適用されない。	ルーティングストラテジが別のリソースにインタラクションをルーティングした。	適用されない。

表 5: 技術結果 — マルチメディア インタラクション (つづき)

技術結果	技術結果理由	インタラクションがリソースから送信された方法			
		インタラクション キュー	インタラクション ワークビン	ルーティング ストラテジ	エージェント
顧客による 放棄 (Customer_ Abandoned)	キュー起点 (From_ Queue)	インタラクション キューで待機 しているインタ ラクションを顧 客が放棄した。 ^{a、 b}	適用されない。	ルーティン グストラテジが ルーティング中 のインタラク ションを顧客が 放棄した。 ^{a、 b}	適用されない。
	呼び出し中 (While_ Ringing)	適用されない。	適用されない。	適用されない。	エージェントが 受け入れる前 に、顧客がイン タラクションを 放棄した。 ^{a、 b}
取り出し済み (Pulled)	未指定 (Unspecified)	ルーティング ス トラテジまたは エー ジェント が、インタラク ションキューか らインタラク ションを取り出 した (インバウ ンドまたはアウ トバウンド)。	ルーティング ス トラテジまたは エー ジェントが、 インタラクショ ンワークビンか らインタラク ションを取り出 した。	適用されない。	適用されない。

表 5: 技術結果 — マルチメディア インタラクション (つづき)

技術結果	技術結果理由	インタラクションがリソースから送信された方法			
		インタラクション キュー	インタラクション ワークビン	ルーティング ストラテジ	エージェント
リダイレクト (Redirected)	取り消し (Revoked)	適用されない。	適用されない。	適用されない。	ルーティング ストラテジがエージェントにインタラクションを依頼したが、Interaction Server で構成した delivering-timeout に達する前に、エージェントが依頼を受け入れなかった。その結果、インタラクションが元のキューに戻る。
	拒否 (Rejected)	適用されない。	適用されない。	適用されない。	ルーティング ストラテジがエージェントにインタラクションを依頼したが、エージェントが依頼を拒否した。その結果、インタラクションが元のキューに戻る。

表 5: 技術結果 — マルチメディア インタラクション (つづき)

技術結果	技術結果理由	インタラクションがリソースから送信された方法			
		インタラクション キュー	インタラクション ワークビン	ルーティング ストラテジ	エージェント
リダイレクト (Redirected) (つづき)	タイムアウト による 引き戻し (PulledBack Timeout)	適用されない。	適用されない。	ルーティング ストラテジが、 Interaction Serverで 構成された routing- timeoutより 長い時間インタ ラクションを処 理している。 その結果、ルー ティングが失敗 とみなされ、イン タラクション が元のキューに 戻される。	適用されない。
	未指定 (Unspecified)	適用されない。	適用されない。	適用されない。	エー ジェ ント が、Interaction Server に他の 要 求をすることな く、Interaction Server で構成さ れたhandling- timeoutより長 い時間インタ ラクションを処理 している。 その結果、エー ジェントが非ア クティブとみな され、インタラ クションが元の キューに戻され る。

- ^a この技術結果は、顧客がインタラクションを放棄したため、インタラクションが停止した場合にのみ使用されます。Media Server の互換モード (例として、Chat Server の構成オプション stop-abandoned-interaction を参照) では、顧客がインタラクションを放棄すると、インタラクションが停止します。インタラクションが停止しない場合は、顧客による放棄 (Customer Abandoned) という技術結果は使用されません。これは、顧客による放棄 (Customer Abandoned) の時点を過ぎてもインタラクションが存続するため、他の技術結果のほうが適切なためです。このようにインタラクションが停止せず、処理が続行した場合でも、MMEDIA_SEG_FACT_EXT テーブルの ABANDONED_BY_CUSTOMER_FLAG を使用して、インタラクション セグメントの最中に顧客がインタラクションを放棄したことを判別できます。
- ^b この技術結果は、顧客がチャット インタラクションを放棄した場合など、オンラインインタラクションのみに使用されます。

インタラクション リソース データの入力

INTERACTION_RESOURCE_FACT (IRF) テーブルは、Interactive Insights で使用するために Genesys Info Mart に用意されているルート テーブルです。これはインタラクションに参加したリソースを示す下位レベルの interaction-segment ファクト行をまとめたものです。

このテーブルによりレポート作成が容易になります。さらに、プライマリ テーブルの1つとして、ここから AG2_* 集約テーブルにデータが入力されます。

Genesys Info Mart がインタラクション リソース ファクトを作成し、コンタクトセンターにおけるインタラクション関連の処理リソースを表します。処理リソースとは、エージェント、セルフサービス IVR、エージェントなし DN といったレポートの最も重要なリソースです。

IRF リソースには、IRF が仲介 (キュー、ルーティング ポイント、非セルフサービス IVR など) で終了する仲介リソースも含まれます。

注： Genesys Info Mart 7.6 がサポートするインタラクション リソース ファクト データは、音声インタラクションに対するものだけです。

IRF テーブルは Genesys Info Mart スキーマ内の1つの行を提供します。これによって、コンタクトセンター内でインタラクションを処理するリソースについてのレポートを生成するための SQL が簡単になります。

IRF テーブルには以下のような利点があります。

- 会議通話とコンサルテーションの存続期間を元の処理リソースの行に統合して、レポート クエリを簡単にします。
- INTERACTION_SEGMENT_FACT データを要約して、エージェント、セルフサービス IVR、エージェントなし DN など、レポート対象として重要なリソースの関連だけを示す。
- 処理リソースより前のキュー、ルート ポイント、IVR の待機時間合計を集約して、これを処理リソース行とともに個別の列に格納する (INTERACTION_FACT テーブルの対応する列と同様)。
- 初期ルーティング シーケンスに加えて、ルーティング試行あたりの応答の存続期間を格納する。
- インタラクションに関与する前に即座にリソースの状態を記録し、AfterCallWork または NotReady 状態のときの着信と発信を判別する。

Genesys Info Mart は IRF をサポートするために、以下の追加のテーブルを使用します。

VOICE_RES_FACT_EXT は、IRF の行に入力するために使用されるインタラクション セグメント ファクトと一致する VOICE_SEG_FACT_EXT テーブルの行をまとめたファクト テーブルです。これらは、インタラクションの存続期間中のリソースの音声状態で、後処理に使用された時間も含まれます。このテーブルにまとめられた内容は、IRF の行で表されるリソースに固有のものです。

IXN_RESOURCE_STATE_FACTテーブルには、個々の状態すべて、およびインタラクションの最中のインタラクション ファクト リソースの各状態の存続期間と間隔クリップが格納されます。

INTERACTION_RESOURCE_STATEディメンション テーブルには、インタラクションを処理するリソースに対して定義された状態が格納されます。

テーブルに行を作成するかどうかを決定する主な要因は、インタラクション セグメント ファクト行のリソース タイプが処理リソースか対象リソースかです。インタラクション リソース ファクト行のコンテキストでは、以下のような項目が対象リソースに該当します。

- エージェント
- IVRポート(添付データを介してセルフサービスIVRアプリケーションとして示される)
- その他(内線、ACD ポジションなど)
- 構成員オブジェクトが関連付けられていない DN

それぞれのインタラクション リソース ファクトが以下の項目を表します。

- リソースとインタラクションの関連付けの連続期間
- リソースが実行する特定の役割(リソース役割)
- リソースの視点から見た関連付けの結果(技術結果)

インタラクション リソース ファクトは、インタラクション全体が完了したときにGenesys Info Martに入力されます。

インタラクション リソース ファクトとディメンションの入力

Genesys Info Mart は、以下の要領でインタラクション リソース ファクトを入力します。

リソース タイプが対象リソースで、技術記述子キーが以下のいずれかの resource_role値であるインタラクションセグメント ファクト行すべてに対して、1つのIRF行が作成されます。

- 開始 (Initiated)
- 受信 (Received)
- ルーティング (Routed_To)
- 配信 (Diverted_To)
- コンサルト受信 (Received_Consult) (2ステップ コンサルト転送/会議通話の場合)
- 転送受信 (Received_Transfer) (ブラインドおよびリアルタイム転送/会議通話の場合)
- 会議中 (InConference) (ブラインドおよびリアルタイム会議通話で、理由 = conf_joined の場合)

他のリソース役割の値は、前のインタラクション セグメント行のオーバーラップ(コンサルト開始 (Initiated_Consult) の場合)、または別のインタ

ラクション セグメント ファクトのつづき(したがって、前に作成されたインタラクション リソース ファクトのつづき)です。

これらのタイプのインタラクション セグメントを、前に作成されたインタラクション リソース ファクト行と組み合わせて、インタラクションへの継続した参加を示します。これらの `resource_roles` には以下のものがあります。

- コンサルト開始 (Initiated_Consume)
- 転送受信 (Received_Transfer) (2 ステップ コンサルト転送の場合)
- 会議中 (InConference) (2 ステップ コンサルト会議通話で、理由 = `conf_joined` の場合)
- 会議中 (InConference) (理由 = `conf_initiator`)

各インタラクション リソース ファクト行には、以前のすべてのキュー、ルーティング ポイント、IVR ポート(非セルフサービス)について、リソースへのインタラクション配信に含まれたカウントおよび持続時間も格納されます。

IRF テーブルに関連付けられるディメンション

- IRF (Interaction Resource Fact: インタラクション リソース ファクト) の開始日時と終了日時は、2 つのタイム ゾーン (GMT と標準) でファクトとして格納されます。ENTERPRISE_DATE、TENANT_DATE、および TIME_OF_DAY ディメンションに対する複数の参照によって、インタラクション セグメントの開始日時が 2 つのタイム ゾーン (GMT と標準) で示されます。

メディアに中立なカウントと持続時間が提供されます。これによって、キューで経過した時間、インタラクション処理に費やした時間、インタラクションの仕上げに費やした時間など、さまざまなアクティビティの時間を分類します。すべての IRF が直接顧客と関わるわけではないので、個別のカウントと持続時間が格納され、顧客が待機した時間と顧客に対応した時間が反映されます。

注: Genesys Info Mart による日付と時刻の表現方法の詳細については、[199 ページ](#)の第 5 章を参照してください。

- RESOURCE_ ディメンションは、基本インタラクション セグメントを処理したルーティング ポイント、キュー、IVR ポート、またはエージェントを示します。

注: RESOURCE_ ディメンションは実際には RESOURCE_KEY と MEDIA_RESOURCE_KEY の 2 つの参照を持ちます。通常、これらは同じリソースを参照します。ただし、以下のような例外があります。

- IVR ポートの場合は、RESOURCE_KEY は IVR ポート、MEDIA_RESOURCE_KEY は関連付けられている DN を参照します。
 - エージェントの場合は、RESOURCE_KEY はエージェント、MEDIA_RESOURCE_KEY は関連付けられている DN を参照します。
-

- PLACE ディメンションは、IRF が処理された作業場所を示します。
- TENANT ディメンションは、リソースのテナントを識別します。
- TECHNICAL_DESCRIPTOR ディメンションは、IRF のリソース役割と技術結果を識別します。インタラクション リソースのリソース役割と技術結果の詳細については、[49 ページ](#)の表 6 を参照してください。
- INTERACTION_DESCRIPTOR ディメンションは、顧客セグメント (顧客の価値を示す)、要求されているサービスのタイプ、および IRF のビジネス結果を識別します。
- STRATEGY ディメンションは、IRF を処理した Genesys ルーティング ストラテジまたは IVR アプリケーションを識別します。
- ROUTING_TARGET および REQUESTED_SKILL ディメンションは、選択されたターゲットと IRF を処理するために必要だったスキルのリストを識別して、Genesys Universal Routing Server のアクティビティを示します。
- 上述のように、多くのインタラクション属性が明確にモデル化されています。ただし、ユーザ定義の添付データの形で構築固有の属性もモデル内で表されます。インタラクション リソースに関連付けられた低基数の文字列ユーザ データは、USER_DATA と USER_DATA_2 ディメンションを使用して表されます。インタラクション リソースに関連付けられる数値ユーザ データと高基数の文字列ユーザ データは、ファクトとして表されます。
- CUSTOMER、REQUESTED_SKILL、および REQUESTED_SKILL_COMBINATION ディメンションは、各インタラクション セグメントにおけるインタラクション属性の現在の値のスナップショットです。スナップショットに該当することから、未変更の値は元のインタラクション セグメントから継承されます。

IRF テーブルのユーザ データ入力

インタラクションセグメントファクトのユーザ データは、データのタイプによって異なる方法で継承されます。継承されるユーザ データに基づく列には、STRATEGY_KEY、INTERACTION_DESCRIPTOR_KEY、ROUTING_TARGET_KEY (RPセグメントからエージェントセグメントへのみ継承)、REQUESTED_SKILL_KEY (RPセグメントからエージェントセグメントへのみ継承)、CUSTOMER_KEY、CURRENCY_KEY、USER_DATA_KEY、USER_DATA_2_KEY、およびCASE_IDがあります。

値は前方に継承されるため、特定の値が変更されるまでは、データが設定されたセグメントの次の各インタラクションセグメントが同じデータを受け取ります。

すべての場合に、継承されるユーザ データ フィールドは、作成インタラクションセグメントファクトから、インタラクションリソースファクトテーブルに入力されます。ほとんどの場合、作成行にはこれらのフィールドのそれぞれに設定された最後の値が格納されます。

インタラクション セグメントのユーザ データ ファクト

USER_DATA_1からUSER_DATA_20のユーザ データ ファクトは、セグメント ファクト間で継承されません。これらの行に関連付けられたインタラクション セグメント ファクト行で、これらの行に設定された最後の値が使用されます。ただし、コンサルト開始を含むインタラクション セグメント ファクト行が、最初の開始コンサルト行より前に、インタラクション セグメント ファクトから設定された最後の値を含む場合は例外です。

放棄および終了インタラクション

IRFテーブルのそれぞれのインタラクションを表すために、対象リソースに到達する試行を表す行が作成されます。コンサルテーション中または対象リソースによって開始された内線通話中に、分配デバイスで、顧客によってインタラクション セグメント ファクトが放棄されたキュー、ルーティング ポイント、ルーティング キューについてのデータが、これらの行に格納されます。

放棄インタラクション

リソース タイプが処理リソースではなく、セグメントが技術記述子キーがCUSTOMER_ABANDONEDまたはABANDONEDの技術結果の値を持つインタラクション セグメント ファクト データによって、放棄インタラクションに関する行が識別されます。

この場合、別の処理リソースに到達しようとする試行を表す行が作成されます。このインタラクション リソース ファクト行には、別の処理リソースに到達する試行に関連する、すべての前の関連仲介デバイス セグメントからのデータが格納されます。

仲介 IVR ポートまたは DN で終了したインタラクション (IVR またはエージェント リソースの関連付けなし)

インタラクション リソース ファクト テーブルのコンテキストでは、*仲介IVR* ポートとは、IVRアプリケーション(またはそれに代わるURSストラテジ)がセルフサービスを示す添付データを設定しなかったため、セルフサービスとはみなされないIVRポート リソースです。

呼が関連付けられたリソースのない仲介IVRポートまたはDNに存在し、ここで終了した場合、セグメントから行が作成され、インタラクションを処理したそのセグメントが表示されます。

この行には、呼を終了セグメントに分配するために使用された仲介デバイスに関するデータも格納されます。

インタラクション リソース ファクト テーブル

Genesys Info Mart はインタラクション リソース ファクトを以下のテーブルに格納します。

- ♦ INTERACTION_RESOURCE_FACT
- ♦ VOICE_RESOURCE_FACT_EXT

INTERACTION_RESOURCE_FACT テーブルの列の詳細については、『*Genesys Info Mart Reference Manual*』で実際のRDBMSに該当する内容を参照してください。

リソース役割と技術結果の入力

インタラクション リソース ファクトが作成されるタイミングを理解すると、クエリに除外または包含するインタラクション リソースのタイプの決定が容易になります。また、リソースのタイプと各リソースのリソース役割、役割理由、技術結果、技術結果理由について理解することも重要です。

以下の項では、音声に適用されるリソース役割と技術結果について説明します。Genesys Info Mart 7.6 でサポートされるメディア タイプは音声だけです。

リソース役割と技術結果

この項では、以下に示すタイプのインタラクション リソースのリソース役割と技術結果について説明します。

- IVR ポート—Genesys Info Mart は、セルフサービス IVR ポートが音声インタラクションに関連付けられるたびに、インタラクション リソース ファクトを作成します。
- エージェント—Genesys Info Mart は、エージェントが音声インタラクションに関連付けられるたびに、インタラクション リソース データを作成します。
- 構成員オブジェクトが関連付けられていない DN
- その他—Genesys Info Mart は、内線、ACD ポジション、または他のリソースが音声インタラクションに関連付けられるたびに、インタラクション リソース データを作成します。これらのインタラクション リソース データのリソース役割と技術結果は、エージェント インタラクション リソース データのものと同様です。

リソースとその役割を理解したら、典型的な音声インタラクション フローに起因するインタラクション セグメントについて示している [83 ページ](#) の第3章の図を参照してください。

リソース役割、技術結果、技術結果理由

インタラクショナル リソースのリソース役割は、音声インタラクショナルがリソースに着信した方法に応じて異なります。インタラクショナル リソースの技術結果および技術結果理由は、音声インタラクショナルがリソースから送信される方法に応じて異なります。IRFテーブルに使用される役割、結果、理由については、表6を参照してください。

表 6: リソース役割、技術結果、理由

リソース 役割	役割理由	技術結果	結果理由	コメント
受信(Received)	未指定(Unspecified)	顧客による放棄 (Customer Abandoned)	保留から放棄 (Abandoned from Hold)	前の分配デバイスの便宜のないインバウンドインタラクショナルを受信したリソースが、呼を移動したことを示す。リソースに直接ダイヤルされた内線電話タイプの場合に一般的。IRFコンテキストのReceived/Conferencedが会議通話の発信者を示す。非セルフサービスIVRで終了するインタラクショナルは、CustomerAbandoned/AnsweredByOtherの値を持ち、サービスが提供される前に顧客が呼を放棄したことを示す。
	未指定(Unspecified)	顧客による放棄 (Customer Abandoned)	キュー格納中に放棄 (Abandoned while Queued)	
	未指定(Unspecified)	顧客による放棄 (Customer Abandoned)	呼び出し中に放棄 (Abandoned while Ringing)	
	未指定(Unspecified)	リダイレクト (Redirected)	応答なしルーティング (Route on no Answer : RONA)	
	未指定(Unspecified)	転送(Transferred)	未指定(Unspecified)	
	未指定(Unspecified)	会議通話 (Conferenced)	未指定(Unspecified)	

表 6: リソース役割、技術結果、理由 (つづき)

リソース 役割	役割理由	技術結果	結果理由	コメント
転送受信 (Received Transfer)	未指定(Unspecified)	顧客による放棄 (Customer Abandoned)	保留から放棄 (Abandoned from Hold)	非セルフサービス IVR ポート以外のリ ソースによって、リ ソースがインタラク ションに転送された 結果、IRFが作成され たことを示す。 IRFコンテキストの ReceivedTransfe r/Conferenced が 会議通話の発信者を 示す。 非セルフサービス IVRで終了するイン タラクションは、 CustomerAbandon ed/AnsweredByOt herの値を持ち、サー ビスが提供される前 に顧客が呼を放棄し たことを示す。
	未指定(Unspecified)	顧客による放棄 (Customer Abandoned)	キュー格納中に放棄 (Abandoned while Queued)	
	未指定(Unspecified)	顧客による放棄 (Customer Abandoned)	呼び出し中に放棄 (Abandoned while Ringing)	
	未指定(Unspecified)	リダイレクト (Redirected)	応答なしルーティング (Route on no Answer : RONA)	
	未指定(Unspecified)	リダイレクト (Redirected)	未指定(Unspecified)	
	未指定(Unspecified)	放棄(Abandoned)	未指定(Unspecified)	
	未指定(Unspecified)	完了(Completed)	未指定(Unspecified)	
	未指定(Unspecified)	転送(Transferred)	未指定(Unspecified)	
	未指定(Unspecified)	会議通話 (Conferenced)	未指定(Unspecified)	

表 6: リソース役割、技術結果、理由 (つづき)

リソース 役割	役割理由	技術結果	結果理由	コメント
コンサルト受 信(Received Consult)	未指定(Unspecified)	リダイレクト (Redirected)	応答なしルーティング (Route on no Answer : RONA)	コンサルテーション のみの結果として、 リソースに対して IRF が作成されたこ とを示す(リソースが 転送を受信しなかつ た、または会議通話 に参加しなかった)。 これによって、リ ソースが受信したコ ンサルテーションを カウント可能。 ReceivedConsult/ Conferenced 行が、 リソースがコンサル テーションを受信 し、別のリソースに 対してコンサルテー ションを行い、リ ソース間の会議通話 を作成するという予 期しないイベントを 表す。IRFコンテキ スト内のこの組み合 わせが会議通話の発信 者を示す。
	未指定(Unspecified)	リダイレクト (Redirected)	未指定(Unspecified)	
	未指定(Unspecified)	完了(Completed)	未指定(Unspecified)	
	未指定(Unspecified)	転送(Transferred)	未指定(Unspecified)	
	未指定(Unspecified)	放棄(Abandoned)	未指定(Unspecified)	
	未指定(Unspecified)	会議通話 (Conferenced)	未指定(Unspecified)	

表 6: リソース役割、技術結果、理由 (つづき)

リソース 役割	役割理由	技術結果	結果理由	コメント
ルーティング (Routed To)	未指定(Unspecified)	顧客による放棄 (Customer Abandoned)	保留から放棄 (Abandoned from Hold)	ルーティング ポイント経由でリソースに分配されたインタラクションを示す。 IRFコンテキストの RoutedTo/Conferencedが会議通話の発信者を示す。 非セルフサービス IVR で終了するインタラクションは、CustomerAbandoned/AnsweredByOtherの値を持ち、サービスが提供される前に顧客が呼を放棄したことを示す。
	未指定(Unspecified)	顧客による放棄 (Customer Abandoned)	キュー格納中に放棄 (Abandoned while Queued)	
	未指定(Unspecified)	顧客による放棄 (Customer Abandoned)	呼び出し中に放棄 (Abandoned while Ringing)	
	未指定(Unspecified)	リダイレクト (Redirected)	応答なしルーティング (Route on no Answer : RONA)	
	未指定(Unspecified)	リダイレクト (Redirected)	未指定(Unspecified)	
	未指定(Unspecified)	放棄(Abandoned)	未指定(Unspecified)	
	未指定(Unspecified)	完了(Completed)	未指定(Unspecified)	
	未指定(Unspecified)	転送(Transferred)	未指定(Unspecified)	
	未指定(Unspecified)	会議通話 (Conferenced)	未指定(Unspecified)	

表 6: リソース役割、技術結果、理由 (つづき)

リソース 役割	役割理由	技術結果	結果理由	コメント
配信 (Diverted To)	未指定(Unspecified)	顧客による放棄 (Customer Abandoned)	保留から放棄 (Abandoned from Hold)	ACDキュー経由でリソースに分配されたインタラクションを示す。IRFコンテキストのDivertedTo/Conferenced が会議通話の発信者を示す。 非セルフサービス IVR で終了するインタラクションは、CustomerAbandoned/AnsweredByOther の値を持ち、サービスが提供される前に顧客が呼を放棄したことを示す。
	未指定(Unspecified)	顧客による放棄 (Customer Abandoned)	キュー格納中に放棄 (Abandoned while Queued)	
	未指定(Unspecified)	顧客による放棄 (Customer Abandoned)	呼び出し中に放棄 (Abandoned while Ringing)	
	未指定(Unspecified)	リダイレクト (Redirected)	応答なしルーティング (Route on no Answer : RONA)	
	未指定(Unspecified)	リダイレクト (Redirected)	未指定(Unspecified)	
	未指定(Unspecified)	放棄(Abandoned)	未指定(Unspecified)	
	未指定(Unspecified)	完了(Completed)	未指定(Unspecified)	
	未指定(Unspecified)	転送(Transferred)	未指定(Unspecified)	
	未指定(Unspecified)	会議通話 (Conferenced)	未指定(Unspecified)	

表 6: リソース役割、技術結果、理由 (つづき)

リソース 役割	役割理由	技術結果	結果理由	コメント
会議中 (In Conference)	未指定(Unspecified)	顧客による放棄 (Customer Abandoned)	呼び出し中に放棄 (Abandoned while Ringing)	リソースが会議に参加した会議通話の結果、リソースに対して IRF が作成されたことを示す。 IRF コンテキストの InConference/ Conferencedが、会議に参加した後、参加リソースが次の会議の発信者だったことを示す。
	会議参加 (Conference Joined)	顧客による放棄 (Customer Abandoned)	呼び出し中に放棄 (Abandoned while Ringing)	
	未指定(Unspecified)	リダイレクト (Redirected)	応答なしルーティング (Route on no Answer : RONA)	
	未指定(Unspecified)	リダイレクト (Redirected)	未指定(Unspecified)	
	未指定(Unspecified)	転送(Transferred)	未指定(Unspecified)	
	未指定(Unspecified)	放棄(Abandoned)	未指定(Unspecified)	
	会議参加 (Conference Joined)	放棄(Abandoned)	未指定(Unspecified)	
	会議参加 (Conference Joined)	完了(Completed)	未指定(Unspecified)	
	未指定(Unspecified)	完了(Completed)	未指定(Unspecified)	
	未指定(Unspecified)	会議通話 (Conferenced)	未指定(Unspecified)	
開始(Initiated)	未指定(Unspecified)	会議通話 (Conferenced)	未指定(Unspecified)	IRF 行のリソースが、内部インタラクションまたはアウトバウンドインタラクションを開始したことを示す。 IRF コンテキストの Initiated/ Conferencedが、リソースが呼を開始し、会議通話の発信者だったことを示す。
	未指定(Unspecified)	転送(Transferred)	未指定(Unspecified)	
	未指定(Unspecified)	完了(Completed)	未指定(Unspecified)	
	未指定(Unspecified)	放棄(Abandoned)	未指定(Unspecified)	
	未指定(Unspecified)	宛先ビジー (DestinationBusy)	未指定(Unspecified)	

インタラクション データの入力

Genesys Info Martは、基本インタラクション セグメント ファクトの要約としてインタラクション ファクトを作成します。インタラクション セグメント ファクトがコンタクト センター リソースの視点からリソースを表すのに対して、インタラクション ファクトは顧客の実際の視点からインタラクションを表します。

それぞれのインタラクション ファクトが以下の項目を表します。

- インタラクション全体の期間 (個々の連続したインタラクション セグメントの期間)
- インタラクション パーティを識別する情報
- インタラクション セグメントのカウントと持続時間 (リソース、アクティビティ、顧客インタラクションのタイプ別)
- サービス インジケータ
- インタラクションに添付されたユーザ データ

インタラクション ファクトとディメンションの入力

Genesys Info Mart は、以下の要領で音声およびマルチメディアのインタラクションを入力します。

- ENTERPRISE_DATE ディメンション、TENANT_DATE ディメンション、DATE_TIME ディメンション、TIME_OF_DAY ディメンション、および開始時刻ファクトは、基本インタラクション セグメントの最も早い開始時刻から継承されます。終了時刻ファクトは、基本インタラクション セグメントの最も遅い終了時刻を表します。ネットワーク ルーティング ソリューションでは、すべての基本ネットワークおよび構内セグメントが考慮されます。

アクティブなマルチメディア インタラクションの場合は、ACTIVE_FLAG フィールドが 1 に設定され、アプリケーションがヌルに対する検証を行う必要がないように、終了時刻ファクトがかなり先の日付に設定されます。完了したインタラクションの場合は、ACTIVE_FLAG が 0 に設定され、終了時刻ファクトが基本インタラクション セグメントの最も遅い終了時刻に設定されます。

Genesys Info Mart による日付と時刻の表現方法の詳細については、[199 ページ](#)の第 5 章を参照してください。

- TENANT ディメンションは、最小の序数が設定された基本インタラクション セグメントから継承されます。これはインタラクション用に作成された最初のインタラクション セグメントに該当し、通常、最も早い開始時刻が設定されます。ネットワーク ルーティング ソリューションでは、すべての基本ネットワークおよび構内セグメントが考慮されます。構内セグメントが存在する場合は、最初の構内セグメントのテナントが TENANT ディメンションになります。それ以外の場合は、最初のネットワーク セグメントのテナントが TENANT ディメンションになります。

- INTERACTION_TYPE および MEDIA_TYPE ディメンションは、最小の序数が設定された基本インタラクションセグメントから継承されます。これはインタラクション用に作成された最初のインタラクションセグメントに該当し、通常、最も早い開始時刻が設定されます。ネットワークルーティングソリューションでは、すべての基本ネットワークおよび構内セグメントが考慮されます。
- CURRENCY、CUSTOMER、INTERACTION_DESCRIPTOR、REQUESTED_SKILL、REQUESTED_SKILL_COMBINATION、USER_DATA、および USER_DATA_2 ディメンションは、最大の序数が設定された基本インタラクションセグメントから継承されます。これはインタラクション用に作成された最後のインタラクションセグメントに該当し、通常、最も遅い開始時刻が設定されます。ネットワークルーティングソリューションでは、すべての基本ネットワークおよび構内セグメントが考慮されます。
- PLACE、RESOURCE、および TECHNICAL_DESCRIPTOR ディメンションは、最も遅い終了時刻が設定された基本インタラクションセグメントから継承されます。これには、インタラクションに最後に関連付けられた作業場所、リソース、リソース役割、および技術結果が反映されています。ネットワークルーティングソリューションでは、すべての基本ネットワークおよび構内セグメントが考慮されます。
- 状態のカウントと持続時間 (ALERT_COUNT、ALERT_DURATION など) は、さまざまなアクティビティに費やされた時間の要約を示します。セグメントのカウントと持続時間 (QUEUE_SEGMENT_COUNT、QUEUE_SEGMENT_DURATION など) は、さまざまなタイプのリソースがインタラクションの処理に費やした時間の要約を示します (音声インタラクションの場合のリソースタイプは、キュー、ルーティングポイント、IVR ポート、エージェント。マルチメディアインタラクションの場合は、インタラクションキュー、インタラクションワークビン、ルーティングストラテジ、エージェント)。すべてのカウントおよび持続時間は、基本インタラクションセグメントの値の単純な集約です。このため、インタラクションセグメントは並列に存在する場合があるので、集約値には重複する部分が含まれます (28 ページの「シリアルおよびパラレルインタラクションセグメント」を参照)。ネットワークルーティングソリューションの場合は、ネットワークリソースセグメントはカウントと持続時間の対象から除外されます。
- TOTAL_DURATION は、最初のインタラクションセグメントの開始から最後のインタラクションセグメントの終了までの時間 (秒単位) です。ネットワークルーティングソリューションでは、すべての基本ネットワークおよび構内セグメントが含まれます。
- USER_DATA ファクトは、構成方法 (最初、最後、最小、または最大) に基づいて、基本インタラクションセグメントから集約されます。

インタラクション ファクト テーブル

Genesys Info Mart はインタラクション ファクトを以下のテーブルに格納します。

- 音声インタラクション :
 - ♦ INTERACTION_FACT
 - ♦ VOICE_IXN_FACT_EXT
- マルチメディア インタラクション :
 - ♦ INTERACTION_FACT
 - ♦ MMEDIA_IXN_FACT_EXT

インタラクション ファクト テーブルの列の詳細については、『*Genesys Info Mart Reference Manual*』で実際のRDBMSに該当する内容を参照してください。

仲介セグメントの入力

注： MEDIATION_SEGMENT_FACT テーブルは、以前は VQ_SEGMENT_FACT テーブルと呼ばれていました。Genesys Info Mart 7.6 では、既存のレポート クエリを保持するために VQ_SEGMENT_FACT も表示できます。

仲介セグメント ファクト テーブルは、仮想キューやACDキューなどの仲介DNに関連するインタラクション アクティビティを表します。グレインは、インタラクションが仲介DNに格納された時刻から、インタラクションが仲介DNで放棄された時刻、仲介DNから消去された時刻(仮想キューのみ)、または仲介DNから分配された時刻までを含みます。ターゲット リソースがインタラクションに応答するまでにかかった時間またはターゲット リソースで呼び出し中に放棄されるまでの時間も含まれます。音声の場合は、完了したACDアクティビティと仮想キュー アクティビティのみが入力され、マルチメディアの場合は、アクティブと完了の両方の仮想キュー アクティビティが入力されます。

仲介セグメントとキュー

仲介セグメント ファクトは、インタラクションの処理中にACDキューまたは仮想キューが使用されるたびに作成されます。音声の場合、Genesys Info Mart では、仲介セグメントが完了した時点でのみ入力されます。マルチメディアの場合は、アクティブと完了の両方の仲介セグメントが入力されます。仲介セグメント ファクトとACDキューまたは仮想キュー経由でインタラクションを受け取ったターゲット インタラクション セグメント ファクト行の関連付けを記述するために、追加のデータが提供されます。

音声の場合のみ、関連付けられたインタラクション リソース ファクトへのリンクも存在し、このときに、仲介セグメント ファクトで表される仲介が発生します。

注： Genesys Info Mart アプリケーション オブジェクトの optional-tables セクションにある populate-virtual-queue-facts 構成オプションによって、仲介セグメント ファクトの入力が有効になります。このオプションで、仮想キュー アクティビティを入力するかどうかを指定します。同様に、Genesys Info Mart アプリケーション オブジェクトの optional-tables セクションにある populate-acd-queue-facts オプションによって、ACD キュー アクティビティを入力するかどうかを指定します。

それぞれの仲介セグメント ファクトが以下の項目を表します。

- ACD キューまたは仮想キュー リソースが実行する特定の役割。キューに適用されるリソース役割については、[60 ページ](#)の「キューのリソース役割」を参照してください。
- ACD キューまたは仮想キューの視点から見た、リソースとルーティングプロセスのターゲットだったインタラクション セグメントの関連付けの連続期間。
- キュー リソースの視点から見た、ルーティング中に選択されたターゲット リソースに対する関連付けの結果。ACD キューおよび仮想キューに適用される技術結果と技術結果理由の詳細については、[61 ページ](#)の表 7 を参照してください。

注： 仲介セグメント ファクトは、ルーティング ストラテジ内の仮想キューの使用を表します。仮想キュー アクティビティは、音声またはマルチメディア インタラクションのコンテキスト内で発生します。したがって、仲介セグメント ファクトがいくつかのインタラクション セグメント ファクトにまたがる場合があります。音声またはマルチメディア アクティビティ自体は、インタラクション ファクト内およびその基本インタラクション セグメント ファクト内で取得されます。

音声の場合、関連付けられたインタラクション リソース ファクト (インタラクション セグメント ファクトと異なり複数行ではなく 1 行のみ) 内でもアクティビティが取得されます。

仲介セグメント ファクトとディメンションの入力

Genesys Info Mart は、以下の要領で仲介セグメントを入力します。

- ENTERPRISE_DATE、TENANT_DATE、DATE_TIME、TIME_OF_DAY ディメンション、および開始時刻ファクトは、仲介セグメントの開始時刻を表します (インタラクションがキューに格納された時刻)。

終了時刻ファクトは仲介セグメントの終了時刻を表します。以下のいずれかが終了時刻になります。

- ◆ キューに格納されているインタラクションが放棄された時刻
- ◆ インタラクションがキューからターゲット リソースに分配された時刻

- ◆ インタクションがキューから消去された時刻 (ルーティング ストラテジによりパラレル キューからインタクションがルーティングされた時刻、待機中のルーティング ターゲットが消去されたためキューからインタクションが削除された時刻など)

Genesys Info Mart による日付と時刻の表現方法の詳細については、[199 ページ](#)の第 5 章を参照してください。

- TENANT ディメンションは、キュー リソースが属するテナントを識別します。
- RESOURCE ディメンションは、仲介セグメントに関連付けられているキュー リソースを識別します。
- TECHNICAL_DESCRIPTOR ディメンションは、仲介セグメントのリソース役割と技術結果を識別します。ACD キューと仮想キューに適用されるリソース役割と技術結果の詳細については、[60 ページ](#)の「ACD キューと仮想キューのリソース役割と技術結果の入力」を参照してください。
- TARGET_IXN_SEGMENT_ID は、仲介セグメント ファクトと、キューに関連付けられたルーティング プロセスのターゲットだったインタクションセグメント ファクトの間のリンクを提供します。これによって、仮想キューのレポートのために、ルーティング ストラテジのターゲットとキューを関連付けることができます。
- TARGET_SEG_FACT_EXT_KEY は、キューと、ターゲット インタクションセグメント ファクト行と関連付けられた関連するメディア固有の統計の間のリンクを提供します。
- SHORT_ABANDONED_FLAG は、ルーティングのためにキューで待機中に、構成されたしきい値に達する前に顧客がインタクションを放棄したことを示します。これによって、このようなインタクションをレポートから除外できます。
- MET_THRESHOLD_FLAG は、インタクションがコンタクト センター リソースによって処理されるまで待機している時間が、キューの視点から見て、構成されたしきい値内であることを示します。これは、インタクションがキューに格納された時間から、コンタクト センター リソースが応答するまでの時間です。
- ANSWER_THRESHOLD には、満たすべきしきい値フラグ インジケータ (MET_THRESHOLD_FLAG) を計算するために構成された値が格納されます。
- PLACE ディメンションは、ルーティング プロセスのターゲットに関連付けられた作業場所を識別します。
- 仲介セグメントに関連付けられるキュー リソースに加えて、RESOURCE ディメンションが、キューからのルーティング ターゲットだったコンタクト センター リソースを識別します。
- QUEUE_DURATION は、インタクションが ACD キューまたは仮想キュー (URS により指定) に格納されていた時間です。

- `TOTAL_DURATION` は、インタラクションが ACD キューまたは仮想キューに格納されていた時間に、インタラクションの放棄または応答までにターゲット リソースで発生した呼び出し時間を加えたものです。
- `INTERACTION_TYPE` および `MEDIA_TYPE` ディメンションは、最小の序数が設定された基本インタラクションセグメントから継承されます。これはインタラクション用に作成された最初のインタラクションセグメントに該当し、通常、最も早い開始時刻が設定されます。ネットワーク ルーティング ソリューションでは、すべての基本ネットワークおよび構内セグメントが考慮されます。
- `RESOURCE_GROUP_COMBINATION` ディメンションは、いくつかのグループの仮想キュー メンバシップまたはキュー メンバシップを記録し、`TARGET_RESOURCE_GROUP_COMBO` ディメンションは、いくつかのグループのターゲット メンバシップを記録します。

以下の項目は音声のみに適用されます。

- `TARGET_I_XN_RESOURCE_ID` は、仲介セグメント ファクトと、キューに関連付けられたルーティング プロセスのターゲットだったインタラクション リソース ファクトの間のリンクを提供します。これによって、仮想キューのレポートのために、ルーティング ストラテジのターゲットとキューを関連付けることができます。
- `TARGET_RES_FACT_EXT_KEY` は、キューと、ターゲット インタラクション リソース ファクト行と関連付けられた関連するメディア固有の統計の間のリンクを提供します。

ACD キューと仮想キューのリソース役割と技術結果の入力

仲介セグメント ファクトが作成されるタイミングを理解すると、クエリに除外または包含する仲介セグメントのタイプの決定が容易になります。各リソースのリソース役割、技術結果、技術結果理由について理解することが重要です。

キューのリソース役割

仲介セグメントのリソース役割は、音声またはマルチメディア インタラクションがリソースに着信する方法によって異なります。

仲介セグメント ファクト テーブルの各 ACD キューまたは仮想キューの行は、受信 (Received) またはコンサルト受信 (Received_Consult) の `resource_role` を持ちます。

ACD キューの場合、コンサルト受信 (Received_Consult) は、コンタクトセンター リソース間のアクティブなコンサルテーションの結果としてインタラクションが ACD キューに着信したことを示し、ACD キュー行によってインタラクションが配信されたときにもまだコンサルテーション中だったことを示します。

ACD キューと仮想キューの技術結果と技術結果理由 (音声インタラクション)

仲介セグメントの技術結果および技術結果理由は、音声またはマルチメディアインタラクションがリソースから送信される方法に応じて異なります。[表 7](#) (音声) と [63 ページ](#) の表 8 (マルチメディア) を参照してください。

表 7: ACD キューと仮想キューの技術理由 (音声)

技術結果	技術結果理由	インタラクションがキューから送信された方法
放棄 (Abandoned)	未指定(Unspecified)	仮想キューの場合は、仮想キュー内でインタラクションが放棄された、またはコンサルテーションが取得された。 ACDキューの場合は、サービスを待つ間にこのACDキュー経由の仲介の試行が放棄された。
配信(Diverted)	未指定(Unspecified)	仮想キューの場合は、仮想キューがインタラクションをルーティングポイント、ACDキュー、または不明なターゲットリソースに配信した。 ACDキューの場合は、ACDキューがインタラクションを配信した、かつターゲットISF行が別の仲介デバイス(RP、ACDキュー)だった。
	エージェントによる応答 (AnsweredByAgent)	仮想キューの場合は、仮想キューがインタラクションをターゲットリソース(エージェント)に配信し、エージェントがインタラクションに応答した。 ACDキューの場合は、ACDキューがインタラクションを配信した、かつターゲットISFが0より大きい(> 0)通話カウントを持つエージェントだった。
	その他による応答 (AnsweredByOther)	仮想キューの場合は、仮想キューがインタラクションを応答可能なエージェント以外のターゲットリソースに配信した。 ACDキューの場合は、ACDキューがインタラクションを配信し、ターゲットISFが0より大きい(> 0)通話カウントを持つエージェント以外だった(通常はIVRポートまたはACDポジションDN)。
	呼び出し中に放棄 (AbandonedWhileRouting)	仮想キューの場合は、仮想キューがインタラクションをターゲットリソースに配信したが、ターゲットが応答する前にインタラクションが放棄された。 ACDキューの場合は、ACDキューがインタラクションを配信し、ターゲットISFが通話カウントが0の処理リソース(エージェント、IVRポート、またはACDポジションDN)で、RONA (Route On No Answer : 応答なしルーティング)が発生しなかった。
	リダイレクト (Redirected)	仮想キューの場合は、仮想キューがインタラクションをターゲットリソースに配信したが、応答がなく、その結果、インタラクションが別のリソースにルーティングされた。 ACDキューの場合は、ACDキューがインタラクションを配信し、ターゲットISFが応答なしでルーティングされたリソース(ROMA'd)だった、またはインタラクションを別の場所に転送した。

表 7: ACD キューと仮想キューの技術理由 (音声) (つづき)

技術結果	技術結果理由	インタラクションがキューから送信された方法
消去(Cleared)	未指定(Unspecified)	仮想キューの場合は、ターゲットが見つからないため、インタラクションが仮想キューから消去されたことを示す。 ACD キューの場合は、インタラクションが並列にキューに格納され、この ACD キューから別のコールセンター リソースに配信されなかったことを示す。
	アイドル呼 (StuckCall)	Interaction Concentrator (ICON) がアイドル呼として識別したインタラクションが仮想キューから消去された。ICON がインタラクションが仮想キューに格納されたというイベントを受信したが、インタラクションが仮想キューから送信されたというイベントを受信しなかった場合に、ICON はインタラクションが仮想キューでアイドル状態になっていると判断する。さらに、URS がこのインタラクションの状況更新の送信を停止する。 注: 仮想キュー データから持続時間を正確に計算するためには、この技術結果と理由を持つ行を使用しないことを推奨。
	別の VQ からルーティング (RoutedFromAnother VQ)	仮想キューのみに適用。インタラクションが同時に複数の仮想キューに存在するが、別の仮想キューによってルーティングされたため、指定された仮想キューからインタラクションが消去された。
	ストラテジによるデフォルトルーティング (DefaultRoutedByStrategy)	仮想キューのみに適用。URS がデフォルトでインタラクションをルーティングしたときに、仮想キューからインタラクションが消去された。
	交換機によるデフォルトルーティング (DefaultRoutedBySwitch)	仮想キューのみに適用。交換機がデフォルトでインタラクションをルーティングしたときに、仮想キューからインタラクションが消去された。
	ターゲット消去 (Targets Cleared)	仮想キューのみに適用。URS のターゲットの消去機能の結果、仮想キューからインタラクションが消去された。

仮想キューの技術結果と技術結果理由 (マルチメディア インタラクション)

仲介セグメントの技術結果および技術結果理由は、63 ページの表 8 に示すように、マルチメディア インタラクションがリソースから送信される方法に応じて異なります。

表 8: 仮想キューの技術結果 (マルチメディア)

技術結果	技術結果理由	インタラクションが仮想キューから送信された方法
放棄 (Abandoned)	未指定(Unspecified)	仮想キューに格納されている間に、顧客がインタラクションを放棄した。 注: 以下に示す特殊なケースでは、マルチメディア インタラクションのみに適用される放棄 (Abandoned) 技術結果が使用される。 - Media Server の互換モード (例として、Chat Server の構成オプション stop-abandoned-interaction を参照) では、顧客がインタラクションを放棄すると、インタラクションが停止する。このような場合に、放棄 (Abandoned) 技術結果が使用される。 - Media Server の互換モードで実行されていない場合は、インタラクションが停止せず、顧客による放棄の時点を超えて、インタラクションが存続する。場合によっては、顧客が放棄する前に十分な情報を取得して、エージェントが別の媒体で顧客に完全に応答することも可能 (たとえば、チャットインタラクションが放棄された場合、放棄前にエージェントが顧客のチャット ダイアログの内容を見ることができるため、顧客に電子メールで応答可能)。 インタラクションセグメント ファクトテーブルには、顧客による放棄後のアクティビティを含めてインタラクションの完全な存続期間が示される (さらに、MMEDIA_SEG_FACT_EXT テーブルの ABANDONED_BY_CUSTOMER_FLAG で顧客による放棄であることが示される)。 ただし、仲介セグメント ファクトはこの場合に放棄 (Abandoned) 技術理由を使用する。仮想キュー アクティビティについてレポートされる主な結果は、顧客によるインタラクション放棄で、顧客の放棄後のアクティビティは含まれない。

表 8: 仮想キューの技術結果 (マルチメディア) (つづき)

技術結果	技術結果理由	インタラクションが仮想キューから送信された方法
配信(Diverted)	エージェントによる応答 (AnsweredByAgent)	仮想キューがインタラクションをターゲット リソース(エージェント)に配信し、エージェントがインタラクションに応答した。
	その他による応答 (AnsweredByOther)	仮想キューがインタラクションをターゲット リソース(作業場所)に配信し、作業場所がインタラクションに応答したが、エージェントが作業場所にログインしていなかった。
	呼び出し中に放棄 (AbandonedWhileRing)	仮想キューがインタラクションをターゲット リソースに配信したが、ターゲットが応答する前にインタラクションが放棄された。 注: 呼び出し中に放棄 (AbandonedWhileRing) 技術結果理由が使用される特殊なケースがある。上述の放棄 (Abandoned) 技術理由が使用される特殊なケースと似ている。 Media Serverが互換モードで実行されていない場合は、顧客がインタラクションを放棄しても、インタラクションが停止しない。顧客による放棄の時点を超えて存続する。この場合、ターゲット リソースがインタラクションに応答する前に顧客が放棄すると、この技術結果理由が使用される。 仮想キュー アクティビティの主な結果として、仮想キューのターゲットが応答する前に顧客がインタラクションを放棄したことがレポートされる。インタラクションが停止しないため、顧客が放棄した後でインタラクションに応答する可能性がある。この場合、インタラクションセグメント ファクトがレポートするが、仲介セグメント ファクトはインタラクションについて呼び出し中に放棄 (AbandonedWhileRing)をレポートする。
	取り消し(Revoked)	仮想キューがインタラクションをターゲット リソース(エージェントまたは作業場所)に配信した。エージェント(または作業場所)に対してインタラクションが依頼されたが、delivering-timeout (Interaction Serverで構成)に達する前に依頼を受け入れなかった。その結果、インタラクションが元のインタラクション キューに戻される。
	拒否(Rejected)	仮想キューがインタラクションをターゲット リソース(エージェントまたは作業場所)に配信した。エージェント(または作業場所)に対してインタラクションが依頼されたが、依頼が拒否された。その結果、インタラクションが元のインタラクション キューに戻される。
	その他にルーティン グ(RoutedToOther)	仮想キューがインタラクションをターゲット リソース(インタラクション キューまたはインタラクション ワークビン)に配信した。

表 8: 仮想キューの技術結果 (マルチメディア) (つづき)

技術結果	技術結果理由	インタラクションが仮想キューから送信された方法
消去(Cleared)	アイドル呼 (StuckCall)	Interaction Concentrator (ICON)がアイドル呼として識別したインタラクションが仮想キューから消去された。ICONがインタラクションが仮想キューに格納されたというイベントを受信したが、インタラクションが仮想キューから送信されたというイベントを受信しなかった場合に、ICONはインタラクションが仮想キューでアイドル状態になっていると判断する。さらに、URSがこのインタラクションの状況更新の送信を停止する。 注: 仮想キュー データから持続時間を正確に計算するためには、この技術結果と理由を持つ行を使用しないことを推奨。
	別のVQから ルーティング (RoutedFrom AnotherVQ)	インタラクションがこの仮想キューに追加され、さらにパラレル仮想キューにも追加された。インタラクションがパラレル仮想キューからターゲット宛先にルーティングされ、その結果、この仮想キューから消去された。
	ストラテジによる デフォルト ルーティング (DefaultRoutedBy Strategy)	URSがインタラクションをデフォルト宛先(URSの構成オプションで定義)にルーティングした。
	ターゲット消去 (Targets Cleared)	URSストラテジのClearTarget関数によって、インタラクションが仮想キューから消去された。
	タイムアウトによる 引き戻し (PulledBackTimeout)	routing-timeout (Interaction Serverで構成)に達する前に、ルーティング ストラテジがインタラクションを正常にルーティングできなかった。その結果、ルーティングが失敗とみなされ、インタラクションがルーティング ストラテジから取り出されて、元のインタラクションキューに戻された。
	停止(Stopped)	ルーティング ストラテジによる処理中に、インタラクションが停止した。 注: この技術結果の例は、仮想キューに格納されたインタラクションが Media Serverによって停止された場合。 ただし、Media Serverが互換モードで実行されている場合に、顧客が放棄したためインタラクションが停止した場合は、この技術結果は使用しない。代わりに、放棄 (Abandoned) 技術結果を使用する。

仲介セグメント ファクト テーブル

Genesys Info Martは仲介セグメント ファクトをMEDIATION_SEGMENT_FACT テーブルに格納します。このテーブルの列の詳細については、『*Genesys Info Mart Reference Manual*』で実際のRDBMSに該当する内容を参照してください。

GVP VAR インタラクションの入力

Genesys Info Mart は、Genesys Voice Platform (GVP) Voice Application Reporter (VAR) インタラクションについての情報を取得するために、以下の2つのタイプのファクトを作成します。

- GVP コール ファクト —GVP アプリケーションが処理する呼を表す。
- GVP サブコール ファクト —GVP アプリケーションが処理するサブコールフローを表す。サブコールフローという用語は、GVP アプリケーションのメニュー オプションによって発生する処理を指します。

以下の項では、これらのファクトとその入力方法について説明します。

注： Genesys Info Martの`populate-gvp-var-facts`構成オプションによって、GVP ファクトの入力が有効になります。

GVP コール ファクト

GVP コール ファクトは、GVP VAR データベースでレポートされる呼に対して作成されます。GVP コール(およびそのサブコールフロー)は、GVP VAR データベースで記録が完了した時点で、Genesys Info Martに入力されます。

それぞれのGVP コール ファクトが、GVP アプリケーションとインタラクションの関連付けの連続期間を表します。

注： GVP コール ファクトは、GVP アプリケーションに関連したインタラクションセグメント アクティビティを示します。インタラクション アクティビティ自体は、インタラクション セグメント ファクト内で取得されます。

GVP コール ファクトとディメンションの入力

Genesys Info Mart は、以下の要領で GVP コール ファクトを入力します。

- `ENTERPRISE_DATE` ディメンション、`TENANT_DATE` ディメンション、`TIME_OF_DAY` ディメンション、および開始時刻ファクトが、GVP コールの開始時刻を表します。終了時刻ファクトが、GVP コールの終了時刻を表します。

Genesys Info Mart による日付と時刻の表現方法の詳細については、[199 ページ](#)の第5章を参照してください。

- `TENANT` ディメンションは、GVP VAR データベースが構成されている対象の Framework テナントを識別します。Framework テナントと VAR データベースのすべての情報との関連付けは、GVP VAR データが抽出される Genesys Info Mart データベース アクセス ポイントで構成されます。
- `GVP_WEB_APPLICATION_SERVER` ディメンションは、GVP コールにサービスを提供した Web アプリケーション サーバを識別します。

- GVP_VOICE_MEDIA_SERVER ディメンションは、GVP コールを処理した Voice Communication Server (VCS) または IP Communication Server (IPCS) を識別します。
- GVP_APPLICATION ディメンションは、GVP コールを処理した GVP アプリケーションを識別します。
- STRATEGY ディメンションは、GVP コールに対して動作した IVR アプリケーションを識別します。GVP VAR データベース (APP_CALLS テーブル) でレポートされた終了アクション、IVR 結果、および IVR 理由が、Genesys Info Mart の STRATEGY ディメンションテーブルの列にマッピングされます。
- 最後の GVP_SUBCALL_FLOW ディメンションは、GVP コールで発生した最後のサブコールフローを識別します。
- さまざまな ID ファクトが、以下のようなさまざまなコンテキストにおけるさまざまなソースからの GVP コールを識別します。
 - ◆ INTERACTION_ID は、Genesys Info Mart で生成される ID で、GVP コールの発生元のインタラクション ファクトを識別します。これを使用して、GVP コール ファクトを関連付けられたインタラクション ファクトに結合できます。
 - ◆ MEDIA_SERVER_IXN_ID は、T-Server が GVP コールに割り当てる接続 ID です。これを使用して、GVP コール ファクトをいくつかのインタラクション セグメント ファクトに対して相互参照できます。この値は、MEDIA_SERVER_IXN_GUID が存在しない場合のみ入力されます。
 - ◆ MEDIA_SERVER_IXN_GUID は、T-Server が GVP コールに割り当てる呼の UUID です。これを使用して、GVP コール ファクトをいくつかのインタラクション セグメント ファクトに対して相互参照できます。この値は、MEDIA_SERVER_IXN_ID が存在しない場合のみ入力されます。
 - ◆ GVP_CALL_GUID は、GVP システムが割り当てる呼の GUID (GVP VAR ソース データベースに記録されるもの) です。
- TOTAL_DURATION および TOTAL_SUBCALL_FLOW_COUNT フィールドは、GVP コール内のサブコールフローの処理にかかった時間の集約です。
- ANI ファクトは、インバウンド通話の ANI (Automatic Number Identification : 発信者番号表示) です。
- GVP_APPLICATION_SELECTOR ファクトは、インバウンド通話のダイヤルされた番号 (GVP がレポートしたもの) を表します。
- Genesys Info Mart は GVP VAR ソース データベースから完了した呼のみをロードするため、ACTIVE_FLAG フィールドは常に 0 に設定されます。

GVP サブコール ファクトとディメンションの入力

Genesys Info Mart は、以下の要領で GVP サブコール ファクトを入力します。

- ENTERPRISE_DATE ディメンション、TENANT_DATE ディメンション、TIME_OF_DAY ディメンション、および開始時刻ファクトが、サブコールフローの開始時刻を表します。終了時刻ファクトが、サブコールフローの終了時刻を表します。

Genesys Info Mart による日付と時刻の表現方法の詳細については、[199 ページ](#)の第5章を参照してください。

- TENANT ディメンションは、GVP VAR データベースが構成されている対象の Framework テナントを識別します。Framework テナントと VAR データベースのすべての情報との関連付けは、GVP VAR データが抽出される Genesys Info Mart データベース アクセス ポイントで構成されます。
- GVP_WEB_APPLICATION_SERVER ディメンションは、サブコールフローにサービスを提供した Web アプリケーション サーバを識別します。
- GVP_VOICE_MEDIA_SERVER ディメンションは、サブコールフローを処理した VCS または IPCS を識別します。
- GVP_APPLICATION ディメンションは、サブコールフローを処理した GVP アプリケーションを識別します。
- STRATEGY ディメンションは、サブコールフローに対して動作した IVR アプリケーションを識別します。GVP VAR データベース (APP_CALL_SUBCFS テーブル) でレポートされるサブコールフロー結果とサブコールフロー理由が、Genesys Info Mart の STRATEGY ディメンション テーブルの列にマッピングされます。
- GVP_SUBCALL_FLOW ディメンションは、サブコールフローを識別します。PREV_GVP_SUBCALL_FLOW_KEY 列は、GVP コール内の対象サブコールフローの直前のサブコールフローを識別します (該当する場合)。
- TOTAL_DURATION は、サブコールフローの処理にかかった時間です。
- ORDINALファクトとLAST_ORDINALフラグは、GVPコール内のサブコールフローの位置を示します。ORDINAL は GVP VAR データベースからマッピングされます (APP_CALL_SUBCFS テーブルの SUBCF_SEQ 列)。LAST_ORDINAL は Genesys Info Mart が生成します。
- NESTING_LEVEL は、サブコールフロー メニュー階層内のサブコールフローの位置を示します。
- ACTIVE_FLAG は常に 0 に設定されます。

GVP ファクト テーブル

Genesys Info Mart は GVP インタラクションについてのファクトを以下のテーブルに格納します。

- GVP_CALL_FACT
- GVP_SUBCALL_FACT

GVPファクト テーブルの列の詳細については、『*Genesys Info Mart Reference Manual*』で実際のRDBMSに該当する内容を参照してください。

アウトバウンド キャンペーン アクティビティの入力

Genesys Info Mart スキーマには、アウトバウンド キャンペーン アクティビティに関連したサブジェクト エリアがいくつかあります([14 ページ](#)の表1を参照)。この項では、Contact_Attempt サブジェクト エリアについて説明します。これは実際のアウトバウンド キャンペーン インタラクションを対象とするエリアです。

Genesys Info Mart はコンタクト試行ファクトを作成します。これは、アウトバウンド キャンペーンの過程で、コーリング リストの顧客レコードにアクセスする試行を表します。

コンタクト試行ファクトとディメンションの入力

Genesys Info Mart は、以下の要領でコンタクト試行ファクトを設定します。

- ENTERPRISE_DATE ディメンション、TENANT_DATE ディメンション、TIME_OF_DAY ディメンション、および開始時刻ファクトが、アウトバウンド コンタクト試行の開始時刻を表します。終了時刻ファクトが、アウトバウンド コンタクト試行の終了時刻を表します。

Genesys Info Mart による日付と時刻の表現方法の詳細については、[199 ページ](#)の第5章を参照してください。

- CAMPAIGN ディメンションは、試行を開始したアウトバウンド キャンペーンを識別します。
- TENANT ディメンションは、キャンペーンのテナントを識別します。
- GROUP ディメンションは、このコンタクト試行に関連するキャンペーングループ(エージェントグループまたは作業場所グループ)を識別します。
- CALLING_LIST ディメンションは、試行のターゲット レコードを含むコーリング リストを識別します。
- RECORD_TYPE ディメンションは、ターゲット レコードのタイプ(たとえば、一般やキャンペーン再スケジュール)を識別します。
- RECORD_STATUS ディメンションは、コンタクト試行の最後にターゲット レコードのステータス(たとえば、更新済みやキャンセル済み)を識別します。
- CONTACT_INFO_TYPE ディメンションは、ターゲット コーリング リスト レコードのコンタクト情報のタイプ(たとえば、自宅電話番号やモバイル)を識別します。
- CALL_RESULT ディメンションは、コンタクト試行の最後の呼の結果(たとえば、応答、ビジー、不正番号)を識別し、さらに、ダイヤラが使用された場合にはダイヤラの結果(たとえば、応答、ビジー)を識別します。
- RESOURCE ディメンションは、アウトバウンド試行に対応する最初のIVRポートまたはエージェント インタラクション セグメントと関連付けられているリソースを識別します。

- PLACE ディメンションは、アウトバウンド試行に対応する最初の IVR ポートまたはエージェント インタラクション セグメントと関連付けられている作業場所を識別します。
- DIALING_MODE ディメンションは、コンタクト試行に使用されたダイヤリング モード (たとえば、プリディクティブ、プログレッシブ、プレビュー) を識別します。GVP の場合、これらのダイヤリング モードは PROGRESSIVE_GVP、PREDICTIVE_GVP、POWER_GVP になります。
- MEDIA_TYPE ディメンションは、アウトバウンド試行に関連付けられたインタラクションのメディア タイプ (たとえば、音声) を識別します。
- RECORD_FIELD_GROUP_1 および RECORD_FIELD_GROUP_2 ディメンションには、コーリング リスト レコードに対応するカスタム フィールドが含まれています。この値は、コンタクト試行の最後に取得されたスナップショットに該当します。
- CONTACT_ATTEMPT_FACT テーブルのレコード フィールド ファクトには、ターゲット コーリング リスト レコードのカスタム フィールドの値が格納されます。この値は、コンタクト試行の最後に取得されたスナップショットに該当します。
- 状態のカウントと持続時間は、さまざまなアクティビティに費やされた時間を集約します。

アウトバウンド キャンペーン アクティビティのファクト テーブル

Genesys Info Mart は、アウトバウンド キャンペーンとアクティビティについてのファクトを以下のテーブルに格納します。

- コンタクト試行 :
 - ◆ CONTACT_ATTEMPT_FACT
- コーリング リスト :
 - ◆ CALLING_LIST_METRIC_FACT
 - ◆ CALLING_LIST_TO_CAMP_FACT
- キャンペーンとキャンペーン グループ :
 - ◆ CALLING_LIST_TO_CAMP_FACT
 - ◆ GROUP_TO_CAMPAIGN_FACT
 - ◆ CAMPAIGN_GROUP_SESSION_FACT
 - ◆ CAMPAIGN_GROUP_STATE_FACT

アウトバウンド キャンペーン ファクト テーブルの列の詳細については、『*Genesys Info Mart Reference Manual*』で実際のRDBMSに該当する内容を参照してください。

エージェント アクティビティ データの入力

Genesysエージェント アクティビティの変換は、以下のテーブルに格納されます。

- すべてのメディア タイプについて、詳細リソース セッションは **ICON** から取得され、**RESOURCE_SESSION_FACT** に入力されます。
- すべてのメディア タイプについて、詳細リソース状態と理由は **ICON** から取得され、以下のテーブルに入力されます。
 - ◆ **DT_RES_STATE_FACT**
 - ◆ **DT_RES_STATE_REASON_FACT**

前リリースを使用する顧客が、音声状態と理由をこれまでと同様に **Stat Server** から取得し、既存の **RESOURCE_STATE_FACT** と **RESOURCE_STATE_REASON_FACT** テーブルに入力することもできます。

- 着信拒否のオン/オフ(音声の場合は**DN**、マルチメディアまたはオープン メディアの場合は作業場所とメディア タイプで設定) についての詳細情報は、**DT_DND_FACT** テーブルに格納されます。
- リソース セッション、状態、および理由のサマリ テーブルには、すべてのメディア タイプについて、**ICON** から取得した要約データが格納されます。以下のテーブルがあります。
 - ◆ **SM_RES_SESSION_FACT**
 - ◆ **SM_RES_STATE_FACT**
 - ◆ **SM_RES_STATE_REASON_FACT**

各 **DN** (マルチメディアまたはオープン メディアの場合は作業場所とメディア タイプ) の着信拒否ステータスを、オプションで **SM_RES_STATE_FACT** および **SM_RES_STATE_REASON_FACT** テーブルに要因として含めることもできます。これらは交換機で構成できます。

注： **NotReady** および **AfterCallWork** 状態の詳細または要約リソース状態と理由を、インコールまたはアウトコールで中断されないように構成できます。

高可用性は、**ICON** をソースとする音声セッション、状態、理由、および着信拒否モードでサポートされます。

下位互換性を維持するためのレガシ テーブル

以前のリリースのGenesys Info Martのファクト テーブル、**RESOURCE_STATE_FACT** と **RESOURCE_STATE_REASON_FACT** は下位互換性を保つために残されています。

RESOURCE_STATE_FACT テーブル

音声メディアの場合、このテーブルはStat Serverをソースとします。以下の状態が記録されます。

- Unknown
- WaitForNextCall
- OffHook
- CallDialing
- CallRinging
- NotReadyForNextCall
- AfterCallWork
- CallOnHold
- CallUnknown
- CallConsult
- CallInternal
- CallOutbound
- CallInbound

音声メディアの場合、NotReadyForNextCallおよびAfterCallWork状態は、これらの状態のときにエージェントが開始または受信したインタラクションによって中断されます。

非音声メディアの場合、このテーブルはInteraction Concentratorをソースとします。以下の状態が記録されます。

- Unknown
- Busy
- Ready
- NotReady
- LoggedOnOnly

非音声メディアの場合、NotReady状態のときにエージェントが開始または受信したインタラクションによって、この状態を中断できるかどうかは、基礎となるICONアプリケーションの構成によって異なります。

注： 非音声メディアの場合、着信拒否はこのテーブルのリソース状態の要因にはなりません。

RESOURCE_STATE_REASON_FACT テーブル

音声メディアの場合、このテーブルはStat Serverをソースとします。以下の状態に対して理由が記録されます。

- WaitForNextCall
- NotReadyForNextCall
- AfterCallWork

音声メディアの場合、NotReadyForNextCall および AfterCallWork 状態の理由は、これらの状態のときにエージェントが開始または受信したインタラクションによって中断されます。

非音声メディアの場合、このテーブルは Interaction Concentrator をソースとします。以下の状態に対して理由が記録されます。

- Ready
- NotReady

非音声メディアの場合、NotReady 状態のときにエージェントが開始または受信したインタラクションによって、この状態理由を中断できるかどうかは、基礎となる ICON アプリケーションの構成によって異なります。

注： 非音声メディアの場合、着信拒否はこのテーブルのリソース状態理由の要因にはなりません。

使用するテーブルを決定する方法

この項では、ご使用の環境とレポートのニーズに最適なテーブルを決定する方法を説明します。

注： 詳細、サマリ、およびレガシの各エージェント アクティビティ ファクトテーブルには、さまざまなレベルの詳細度とディメンションの情報が格納されます。音声メディアの場合は、レガシファクトテーブルは Stat Server をソースとし、詳細およびサマリ ファクトテーブルは ICON をソースとします。これら 2 つのデータ ソースは異なるエージェント モデルを持ち、異なるタイムスタンプ参照を使用します。このため、詳細、サマリ、レガシの各ファクトテーブルの情報を結合することは避けてください。結合すると、結果の重複や不整合が発生します。

詳細リソース状態テーブル

詳細リソース状態テーブルは、以下のような場合に最適です。

- 中断のない AfterCallWork および NotReady 状態を必要とする顧客
- 既存の Stat Server ベースのテーブルにより作成されるレポートを持たない新規の顧客
- 集約された作業場所レベルの状態ではなく、低レベルの DN およびキューベースの状態を必要とする既存の顧客
- 着信拒否を状態と理由に要因として含める必要がない顧客

サマリ リソース状態テーブル

- Genesys Interactive Insights (GI2) を使用する顧客
- 中断のない AfterCallWork および NotReady 状態を必要とする顧客
- 一度に複数の DN や交換機にエージェントがログオンする環境で、要約したエージェント状態のレポートを必要とする顧客
- すべてのメディア タイプの状態と理由の要因として、オプションで着信拒否を含めることを望む顧客

注： 現在の顧客の場合は、既存の RESOURCE_STATE_FACT と RESOURCE_STATE_REASON_FACT を引きつづき使用して、Stat Server ベースの音声状態と理由を入力することもできます。また、オプションで、この 2 つの既存のファクト テーブルにマルチメディア エージェント アクティビティ (オープン メディアを含む) を入力し、顧客が開発した既存のレポートを保持することもできます。

レガシ (Stat Server ベース) リソース状態テーブル

レガシ リソース状態テーブルは、以下のような場合に最適です。

- Stat Server により入力されたデータを引きつづき使用することを望む既存の顧客 (単なる Busy 状態ではなく、低レベルの呼ベースの状態を必要とし、これらのテーブルに基づいた既存のレポートを所有している)
- 中断のない AfterCallWork および NotReady 状態を必要としない顧客

テーブルの使用を制御する構成オプション

さまざまな構成オプションを使用して、Genesys Info Mart がどのテーブルに入力するかを制御できます。

注： エージェント アクティビティ テーブルのデータ入力を制御する新しい構成オプションのリストについては、『*Genesys 7 Migration Guide*』を参照してください。すべての構成オプションと設定のリストについては、『*Genesys Info Mart 7.6 Reference Manual*』を参照してください。

音声の場合の中断のない AfterCallWork および NotReady データの取得

Genesys Info Mart では、ICON をソースとする音声の AfterCallWork および NotReady 状態と理由を表現できます。また、これらの状態のときにエージェントが行うインコールまたはアウトコールによって、これらの状態は中断されません。

このような中断のない状態と理由はICONベースの詳細なファクト テーブル (DT_RES_STATE_FACT、DT_RES_STATE_REASON_FACT)、およびメディア タイプ レベルのICONベースのファクト テーブル (SM_RES_STATE_FACT、SM_RES_STATE_REASON_FACT) に入力されます。

このデータを取得するには、交換機構成オブジェクトの[付加情報]タブのgts セクションで、gls-enable-acw-busy構成オプションを1に設定します(デフォルト設定は0)。

詳細なリソース セッション、状態、理由の入力

以下のテーブルには、詳細なセッション、状態、および理由のデータが格納されます。

- RESOURCE_SESSION_FACT— 詳細なリソース セッションを格納
- DT_RES_STATE_FACTおよびDT_RES_STATE_REASON_FACT— 詳細なリソース状態および理由を格納 (DT_ は ICON をソースとする詳細データを示す)

詳細テーブルに記録される音声の状態

- DT_RES_STATE_FACT— LoggedOnOnly、NotReady、Ready、AfterCallWork、Busy
- DT_RES_STATE_REASON_FACT— LoggedOnOnly、Ready、NotReady、AfterCallWork

詳細テーブルに記録されるマルチメディアおよびオープン メディアの状態

- DT_RES_STATE_FACT— NotReady、Ready、Busy
- DT_RES_STATE_REASON_FACT— NotReady、Ready

RESOURCE_SESSION_FACT テーブル

RESOURCE_SESSION_FACTは詳細テーブルで、各行に所定のメディア タイプ (音声メディアの場合は、これに加えてDNとキューの組み合わせ) に対するエージェント リソース ログインセッションが記述されます。

ファクトのグレインは累積スナップショットで、セッションの持続時間を表します。開始と終了の日時は3つのタイムゾーン(GMT、標準、ローカル)でファクトとして格納されます。開始日と時刻は、3つのタイムゾーン(GMT、標準、ローカル)で、ENTERPRISE_DATE/TIME_OF_DAYおよびTENANT_DATE/TIME_OF_DAYのディメンション参照としても格納されます。

リソース セッションに関連付けられた作業場所もディメンション参照として格納されます。このテーブルにはアクティブと完了の両方のリソース セッションが書き込まれます。

このテーブルはIDBをソースとします。

DT_RES_STATE_FACT テーブル

各行が、所定のメディア タイプ(および音声の場合はDNとキュー)に対するエージェントのリソース状態を表します。ファクトのグレインは累積スナップショットで、詳細状態の持続時間を表します。

詳細状態は、1つの特定のメディア チャネルまたは1つの特定のDNまたはDNとキューの組み合わせ(音声デバイスの場合)において、エージェント リソースが所定のメディア タイプに対して特定の状態を維持した持続時間を表します。

このテーブルはIDBをソースとします。以下のような状態が記録されます。

- Unknown
- Busy
- Ready
- NotReady
- AfterCallWork (音声メディアのみ)
- LoggedOnOnly (音声メディアのみ)

NotReadyまたはAfterCallWork (音声メディアのみ)状態のときに、エージェントが開始または受信したインタラクションによって、この状態を中断できるかどうかは、基礎となるICONアプリケーションの構成によって異なります。

このテーブルはIDBをソースとするため、格納される音声インタラクション関連のリソース状態は、Stat ServerをソースとするRESOURCE_STATE_FACTより少なくなります(Stat Serverは音声インタラクション関連のリソース状態について、より細分化されたデータを提供)。

マルチメディアの場合は、DT_RES_STATE_FACTテーブルとRESOURCE_STATE_FACTテーブルで入力されるデータに違いはありません。

開始と終了の日時は2つのタイム ゾーン(GMTと標準)でファクトとして格納されます。開始日と時刻は、2つのタイム ゾーン(GMTと標準)で、ENTERPRISE_DATE/TIME_OF_DAYおよびTENANT_DATE/TIME_OF_DAYのディメンション参照としても格納されます。リソース状態に関連付けられた作業場所もディメンション参照として格納されます。このテーブルには完了したリソース状態だけが書き込まれます。

注： 着信拒否は、このテーブルのリソース状態に要因として含まれません。

DT_RES_STATE_REASON_FACT テーブル

各行が、所定のメディア タイプ(および音声の場合はDNとキュー)に対するエージェントのリソース状態理由を表します。ファクトのグレインは累積スナップショットで、詳細状態理由の持続時間を表します。

詳細リソース状態理由は、1つの特定のメディア チャネルまたは1つの特定のDNまたはDNとキューの組み合わせ(音声デバイスの場合)において、エージェ

ント リソースが所定のメディア タイプに対して特定のリソース状態と理由の組み合わせを維持した持続時間を表します。

このテーブルでは、音声関連インタラクションに由来する理由コードは、HARDWAREまたはSOFTWAREとして分類されます。マルチメディア関連の理由はすべてSOFTWAREとして格納されます。

このテーブルはIDBをソースとします。以下のような状態に対して理由が記録されます。

- Ready
- NotReady
- AfterCallWork (音声メディアのみ)
- LoggedOnOnly (音声メディアのみ)

NotReadyまたはAfterCallWork (音声メディアのみ)状態のときに、エージェントが開始または受信したインタラクションによって、これらの状態理由を中断できるかどうかは、基礎となるICONアプリケーションの構成によって異なります。

開始と終了の日時は2つのタイム ゾーン(GMTと標準)でファクトとして格納されます。開始日と時刻は、2つのタイム ゾーン(GMTと標準)で、ENTERPRISE_DATE/TIME_OF_DAYおよびTENANT_DATE/TIME_OF_DAYのディメンション参照としても格納されます。このテーブルには完了した理由だけが書き込まれます。

注： 着信拒否は、このテーブルのリソース状態理由に要因として含まれません。

サマリ リソース セッション、状態、理由の入力

SM_RES_SESSION_FACT、SM_RES_STATE_FACT、およびSM_RES_STATE_REASON_FACTテーブルには、エージェントが特定のメディア タイプにログオンしている期間(エージェントがログオンするDNやキューの数とは無関係)のすべてのデータが格納されます。

SM_RES_SESSION_FACT テーブル

このテーブルは、エージェントとメディア タイプ別のリソース セッションの要約を提供します。

注： Genesys Interactive Insights でレポートを行うには、このテーブルに入力する必要があります。

Genesys Info Mart では、optional-tablesセクションのpopulate-sm-resource-session-facts構成オプションでSM_RES_SESSION_FACTテーブルに入力するかどうかを制御します。populate-sm-[media type]-

resource-activity構成オプションは、どのメディア タイプによってこのテーブルに入力するかを制御します(テーブルへの入力がある場合)。

このテーブルの各行に、所定のメディア タイプに対して、エージェントと関連付けられたすべてのDNのログインセッションの要約が記述されます。ファクトのグレインは累積スナップショットで、サマリセッションの持続時間を表します。

サマリセッションは、所定のメディア タイプ(エージェント リソースがログインするDNやキューの数とは無関係)について、エージェント リソースがログインしている連続期間を表します。音声の場合は、音声DNとキューの任意の組み合わせにエージェント リソースが最初にログインしたときに、サマリセッションが開始します。エージェントがその他のいくつかの音声DNやキューにログインしても、それとは無関係にセッションが継続します。エージェント リソースがすべての音声DNとキューからログオフすると、セッションが終了します。これに対して、RESOURCE_SESSION_FACTにはDNとキューの各組み合わせに対するレコードが格納されます。マルチメディアの場合は、エージェント リソースがログインセッションにメディア タイプを追加したときに、セッションが初めて作成されます。エージェント リソースがログインセッションからメディア タイプを削除するまで、ログインセッションが継続します。マルチメディアの場合は、RESOURCE_SESSION_FACTとSM_RES_SESSION_FACTで入力されるデータに違いはありません。

開始と終了の日は2つのタイム ゾーン(GMTと標準)でファクトとして格納されます。開始と終了の日は、テナントの標準タイム ゾーンで、DATE_TIMEのディメンション参照としても格納されます。アクティブと完了の両方のセッションが格納されます。

このテーブルは、対応する詳細バージョンであるRESOURCE_SESSION_FACTのデータには依存しません。代わりに、この情報についてGenesys Info MartはStaging Areaテーブルを参照します。

SM_RES_STATE_FACT テーブル

各行が、所定のメディア タイプに対するエージェントのリソース状態の要約を表します。ファクトのグレインは累積スナップショットで、サマリ状態の持続時間を表します。

サマリ状態は、所定のメディア タイプ(エージェント リソースがログインするDNやキューの数とは無関係)について、特定の状態でエージェント リソースがログインしている連続期間を表します。音声の場合は、構成された状態優先順位リストに基づいて、エージェントがログオンしているすべてのDNの並行した状態の中からサマリ状態が選択されます。マルチメディアの場合はDNがないため、サマリ状態はメディア タイプに対するエージェントの状態を表します。

このテーブルには完了したリソース状態だけが書き込まれます。

オプションで、着信拒否をこのテーブルのリソース状態に要因として含めることができます。この機能は交換機で構成します。

注： Genesys Interactive Insights でレポートを行うには、このテーブルに入力する必要があります。

このテーブルはInteraction Concentratorをソースとします。以下の状態が記録されます。

- Unknown
- Busy
- Ready
- NotReady
- AfterCallWork (音声メディアのみ)
- LoggedOnOnly (音声メディアのみ)

NotReadyまたはAfterCallWork (音声メディアのみ)状態のときに、エージェントが開始または受信したインタラクションによって、この状態を中断できるかどうかは、基礎となるICONアプリケーションの構成によって異なります。

このテーブルはIDBをソースとするため、格納される音声メディア状態は、Stat ServerをソースとするRESOURCE_STATE_FACT (音声の場合)より少なくなります(Stat Serverは音声インタラクションベースのリソース状態について、IDBより細分化されたデータを提供)。

開始と終了の日時は2つのタイムゾーン(GMTと標準)でファクトとして格納されます。開始日と時刻は、2つのタイムゾーン(GMTと標準)で、ENTERPRISE_DATE、TENANT_DATE、TIME_OF_DAYのディメンション参照としても格納されます。日単位の開始と終了の日時は、DATE_TIMEディメンションに基づくカレンダー日付と15分の間隔で、テナントの標準タイムゾーンによって表されます。

このテーブルは、DT_DND_FACTまたはこのテーブルの詳細バージョンであるDT_RES_STATE_FACTのデータには依存しません。代わりに、この情報についてGenesys Info MartはStaging Areaテーブルを参照します。

SM_RES_STATE_REASON_FACT テーブル

各行が、所定のメディアタイプに対するエージェントのリソース状態理由と作業モードの要約を表します。ファクトのグレインは累積スナップショットで、サマリ状態理由の持続時間を表します。

サマリ状態理由は、所定のメディアタイプ(エージェントリソースがログインするDNやキューの数とは無関係)について、特定の状態でエージェントリソースがログインしている連続期間を表します。

オプションで、基本交換機オブジェクトの構成に基づいて、着信拒否をサマリ状態理由に要因として含めることができます。エージェントの最も優先順位の高い現在の状態に関連付けられたすべての理由が記録されます。

このテーブルには完了したリソース状態理由だけが書き込まれます。

注： Genesys Interactive Insights でレポートを行うには、このテーブルに入力する必要があります。

このテーブルはIDBをソースとします。以下の状態に対して理由が記録されます。

- Ready
- NotReady
- AfterCallWork (音声メディアのみ)
- LoggedOnOnly (音声メディアのみ)

NotReadyまたはAfterCallWork (音声メディアのみ)状態のときに、エージェントが開始または受信したインタラクションによって、この状態を中断できるかどうかは、基礎となるICONアプリケーションの構成によって異なります。

開始と終了の日時は2つのタイムゾーン(GMTと標準)でファクトとして格納されます。開始日と時刻は、2つのタイムゾーン(GMTと標準)で、

ENTERPRISE_DATE/TIME_OF_DAYおよびTENANT_DATE/TIME_OF_DAYのディメンション参照としても格納されます。日単位の開始と終了の日は、DATE_TIMEディメンションに基づくカレンダー日付と15分の間隔で、テナントの標準タイムゾーンによって表されます。

このテーブルはIDBをソースとし、DT_DND_FACTまたはこのテーブルの詳細バージョンであるDT_RES_STATE_REASON_FACTのデータには依存しません。代わりに、この情報についてGenesys Info MartはStaging Areaテーブルを参照します。

サマリ データの処理方法

サマリ エージェント データは、所定の1人のエージェントについて1つのICONデータで記録する必要があります。このデータは以下のように処理されます。

- Genesys Info Mart では、ICON の GX_SESSION_ENDPOINT テーブルの同じエージェントとメディア タイプの情報を組み合わせて、サマリ メディア タイプ セッションを作成します。
 - 音声の場合は、ICON の G_AGENT_STATE_HISTORY、G_AGENT_STATE_RC、G_DND_HISTORY テーブルの同じエージェントとメディア タイプの情報を組み合わせて、サマリ 状態と理由を作成します。オプションで、これらに着信拒否ステータスを要因として含めることができます。さらに、エージェントが同時に複数の音声 DN にログオンしている場合は、構成可能な状態優先順位リストを使用して、どのDNの状態を最優先の状態とみなすか決定できます。
 - マルチメディアの場合は、ICON の G_AGENT_STATE_HISTORY、G_AGENT_STATE_RC、G_DND_HISTORY、GX_SESSION_ENDPOINT テーブルの同じエージェントとメディア タイプの情報を組み合わせて、サマリ 状態と理由を作成します。オプションで、これらに着信拒否ステータスを要因として含めることができます。

ウィンドウイング メカニズムによって、特定の時点の所定のエージェントのすべての情報をICONインスタンスから抽出したことを確認できます。これは、同じICONインスタンスに記録された最新の情報より最低でも5分だけ古い各ICONインスタンスから抽出したデータだけを処理することによって実現します。この範囲外のデータはStaging Areaデータベースに保存され、次の変換時に処理されます。

着信拒否データの入力

着信拒否データはDT_DND_FACT詳細テーブルに入力されます。オプションで、すべてのメディア タイプについて、SM_RES_STATE_FACTおよびSM_RES_STATE_REASON_FACTサマリ テーブルの状態と理由に要因として含めることができます。

詳細着信拒否ファクト テーブル

Genesys Info Martでは、DNDのオン/オフが音声の場合はDNレベルで、マルチメディアの場合は作業場所レベル(メディア タイプを含む)で示されます。

このテーブルの各行に、音声の場合は所定のDNに対して、マルチメディアの場合は所定の作業場所(メディア タイプを含む)に対して、DND (Do-Not-Disturb : 着信拒否)機能の状態(オン/オフ)が記述されます。

ファクトのグレインは累積スナップショットで、DNDの持続時間を表します。開始と終了の日時は2つのタイム ゾーン(GMTと標準)でファクトとして格納されます。開始日と時刻は、2つのタイム ゾーン(GMTと標準)で、ENTERPRISE_DATE、TENANT_DATE、およびTIME_OF_DAYのディメンション参照としても格納されます。DND状態に関連付けられた作業場所もディメンション参照として格納されます。

このテーブルにはアクティブと完了の両方のDND状態が書き込まれます。このテーブルのデータはIDBだけをソースとします。

Genesys Info Martアプリケーション オブジェクトのoptional-tablesセクションのpopulate-dt-dnd-facts構成オプションをpopulate-dt-[media type]-resource-activity構成オプションとともに使用して、特定のDN (音声)またはメディア タイプを含む作業場所(マルチメディア)について、Genesys Info MartがDNDのオン/オフに関する詳細情報を記録するかどうかを決定します。

サマリ テーブルへの着信拒否データの格納

着信拒否データをSM_RES_STATE_FACTおよびSM_RES_STATE_REASON_FACTサマリ テーブルに含めるかどうかは、各交換機の[付加情報]タブのgim-etlセクションにあるfactor-dnd-into-sm-resource-states構成オプションで制御します。デフォルト設定は、マルチメディア交換機の場合は真、音声交換機の場合は偽です。

注： DT_RES_STATE_FACTとDT_RES_STATE_REASON_FACTの詳細状態と理由には、DND が要因として含まれません。

マルチメディアの場合は、所定の作業場所でエージェントがログオンしたすべてのメディア タイプについて、着信拒否がグローバルなNotReadyとして扱われます。

DNDステータスを状態と理由に要因として含める方法(音声の場合はDNレベル、マルチメディアの場合はメディア タイプを含む作業場所レベル)を決定する論理については、[82ページ](#)の表9を参照してください。

表 9: DND ステータスの計算

条件	結果としての DND ステータス
DNDがオン、現在宣言されている状態がReadyまたはLoggedOnOnly。	リソースがNotReady状態とみなされる。理由はDNDオン。
DNDがオフ、宣言された状態が以前はReadyだった。	リソースが Ready に戻る。理由はReady要求に最初に添付された理由。Ready状態に最初に理由がなかった場合は、DNDオフという理由が添付される。
DNDがオフ、宣言された状態が以前はLoggedOnOnlyだった。	リソースがLoggedOnOnlyに戻る。理由はログイン要求に最初に添付された理由。LoggedOn状態に最初に理由がなかった場合は、DNDオフという理由が添付される。
DNDがオン、現在宣言されている状態がAfterCallWork。	リソースがAfterCallWorkのままになる。 DNDがオフに戻される前にAfterCallWorkが終了した場合は、リソースがNotReadyになる。理由はDNDオン。 AfterCallWorkの最中にDNDがオン/オフされた場合は、リソース状態がNotReadyになることはない。 注: AfterCallWorkはマルチメディア以外のメディア タイプにのみ適用される。
リソースがNotReady状態で、DNDがオンまたはオフに切り替えられた。	現在有効な任意のNotReady理由は中断されない。
リソースがBusy状態で、DNDがオンに切り替えられた。	Busy状態が終了すると、リソースがNotReady状態になる。理由はDNDオン。



3

有効な音声インタラクション フロー

この章では、確認された有効な音声インタラクションについて説明します。これらはテスト済みで、Genesys Info Martでサポートされます。有効なインタラクションは、単一または複数の構築済みGenesysソリューションに関連する構内ベースのフローに該当します。

この章で説明するコールフローを例として使用して、ご使用の環境にあわせて変更できます。ただし、Genesysでは変更したインタラクションフローによる結果については保証しません。

この章には以下の項があります。

- [84 ページの「概要」](#)
- [88 ページの「Framework のみのコールフロー」](#)
- [138 ページの「IVR インフロント交換機構成のコールフロー」](#)
- [143 ページの「交換機構成における IVR のコールフロー」](#)
- [151 ページの「Universal Routing コールフロー」](#)
- [154 ページの「交換機構成における IVR による Universal Routing のコールフロー」](#)
- [161 ページの「Universal Routing による IVR インフロント交換機構成のコールフロー」](#)
- [164 ページの「Universal Routing による IVR 交換機構成のコールフロー」](#)

注： サポートされる他の Genesys ソリューションによって生成された音声インタラクションの場合、Genesys Info Mart で、この章で説明するコールフローに直接変換できないコールフローが生成される可能性があります。Genesys Info Mart がサポートしない Genesys ソリューションに関連する音声インタラクションの場合、予期しない結果が発生する可能性があります。

概要

この章で説明する有効なコール フローは、コンタクト センターで構築される可能性のあるソリューションのタイプに従ってまとめられています。表 10 に、有効なコール フローの概要を示します。

表 10:有効なコール フロー

ソリューション	説明
Frameworkのみ	ダイヤル番号に基づいて、交換機に着信した音声インタラクションは、要求されたスキル、サービス タイプ、顧客セグメントなどを表すACDキューに格納されます。ACDキューにログインしたエージェントが当該インタラクションを処理します。 注: 図解上、あるソリューションで開始されたフローは、当該ソリューション以降の別のソリューションで再開される場合があります(たとえば、Universal Routingの音声インタラクションがエージェントにルーティングされ、当該エージェントが別のエージェントに対して2ステップ転送を実行するような場合)。
インフロント交換機構成におけるIVR	音声インタラクションは、IVR Serverの仮想T-Serverで認識可能なIVRポートに着信します。IVRアプリケーションの焦点としては、セルフサービスまたは簡単なフロントエンドの識別およびセグメンテーションが考えられます。IVRアプリケーションが音声インタラクションの処理を完了できない場合、当該インタラクションは、要求されたスキル、サービス タイプ、顧客セグメントなどを表す、交換機構成のACDキューに転送される可能性があります。ACDキューにログインしたエージェントが当該インタラクションを処理します。
交換機構成におけるIVR	交換機に着信した音声インタラクションは、ACDキューに格納されます。ACDキューのACDポジションは、実際のIVRポートに該当します。IVRアプリケーションの焦点としては、セルフサービスまたは簡単なフロントエンドの識別およびセグメンテーションが考えられます。IVRアプリケーションが音声インタラクションの処理を完了できない場合、当該インタラクションは、要求されたスキル、サービス タイプ、顧客セグメントなどを表す、ACDキューに転送される可能性があります。ACDキューにログインしたエージェントが当該インタラクションを処理します。
Universal Routing	交換機に着信した音声インタラクションは、ルーティング ポイントに分配されます。Universal Routing Server (URS)がANI、DNIS、または日付と時刻などの基準を使用し、情報を収集して適切なルーティング ターゲットを選択します。基本的なターゲットはACDキューまたは個別のDN、より詳細なターゲットはエージェント グループ、作業場所グループ、またはスキル式に該当します。
交換機構成におけるIVRによるUniversal Routing	交換機に着信した音声インタラクションは、ACDキューに格納されます。ACDキューのACDポジションは、実際のIVRポートに該当します。IVRアプリケーションは呼び出し側の番号および情報を収集し、呼をルーティング ポイントに転送します。Universal Routingは収集された情報を使用して、適切なルーティング ターゲットを選別します。基本的なターゲットはACDキューまたは個別のDN、より詳細なターゲットはエージェント グループ、作業場所グループ、またはスキル式に該当します。

表 10:有効なコールフロー（つづき）

ソリューション	説明
Universal Routingによるインフロント交換機構成におけるIVR	音声インタラクションは、IVR Serverの仮想T-Serverで認識可能なIVRポートに着信します。IVR Serverの仮想T-Serverのルーティングポイント経由で、IVRアプリケーションがUniversal Routingストラテジを呼び出します。Universal Routingは、IVRアプリケーションに対してアプリケーションを実行または情報を収集するよう指示します。Universal Routingは当該情報を使用して、適切なターゲットに応答します。IVRアプリケーションは、当該ターゲットに対して呼をフックフラッシュ転送します。
Universal Routingによる交換機構成におけるIVR	交換機に着信した音声インタラクションは、ACDキューに格納されます。ACDキューのACDポジションは、実際のIVRポートに該当します。構内T-Serverの仮想ルーティングポイントを介して、IVRアプリケーションはUniversal Routingストラテジを呼び出します。Universal Routingは、IVRアプリケーションに対してアプリケーションを実行または情報を収集するよう指示します。Universal Routingは当該情報を使用して、適切なターゲットに応答します。IVRアプリケーションは、当該ターゲットに対して呼をミュート転送します。

図の表記規則

この章のコールフロー図では、以下の表記規則が使用されます。

- メディア固有およびメディアに中立な形で、呼の状態が示されます。メディア固有の状態は通常のテキストで示され、その後に対応するメディア中立の状態がかつこ内に示されます。たとえば、**通話（処理）**のようになります。
- 網掛けは顧客の待ち時間を示します。
- 斜線は顧客の処理時間を示します。
- 以下のような略語が使用されます。
 - ISF— インタラクションセグメントファクト
 - IRF— インタラクションリソースファクト
 - SS IVR—セルフサービスIVR (IRFデータ収集の観点からは、*処理リソース*または*対象リソース*とみなされる)
 - nonSS IVR— 非セルフサービスIVR (IRFデータ収集の観点からは、*処理リソース*または*対象リソース*とはみなされない)

86ページの図4に、コールフロー図の凡例を示します。

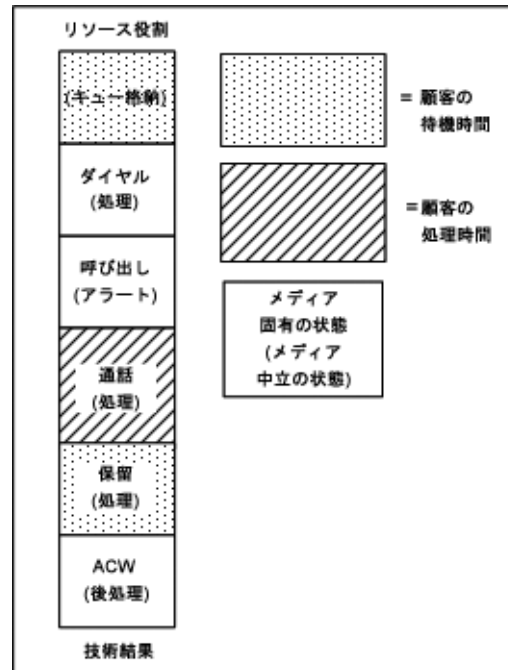


図4: コールフローの凡例

音声インタラクションフローを表すため、この章の図ではメディア固有の状態を順番に示しています。

インタラクションセグメントファクトの図に関する注意事項

インタラクションセグメントの情報はメディア固有の状態の要約であり、各状態のカウントおよび合計継続時間で表されています。たとえば、インタラクションセグメントの通話状態が40秒で、その後、通話状態がさらに60秒あった場合は、インタラクションセグメントは通話カウントが2で、通話状態の継続時間が100秒になります。

例 図5に、ISF (Interaction Segment Fact: インタラクションセグメントファクト) のコールフロー図の例を示します。以下の点に注意してください。

- 各セグメントが列で表される。
- リソース名が列の見出しとして示される。
- リソース役割がセグメントの最上部に示される。
- 技術結果がセグメントの最下部に示される。
- セグメント本体(リソース役割と技術結果の間)に呼の状態が順番に示される。

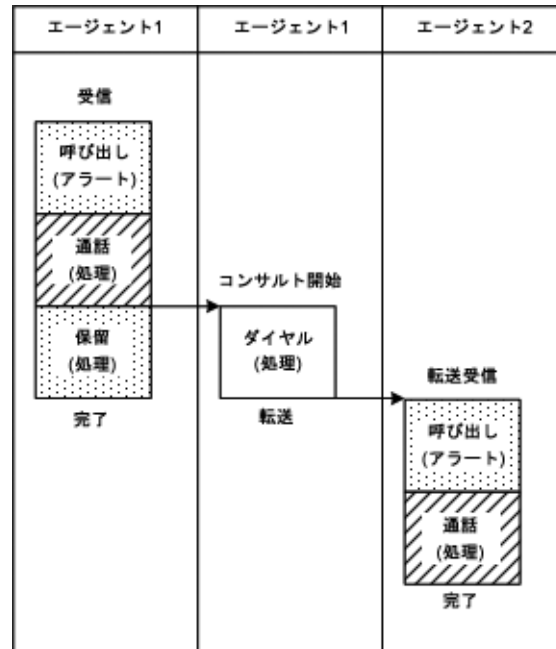


図 5: ISF コール フローのサンプル

注： 図 5 は、並列インタラクション セグメントを含むコール フローの例を示しています。エージェント 1 は並列した 2 つのインタラクション セグメントを持ちます。並列インタラクション セグメントが重複してカウントされるのを防ぐために、クエリは、特定のリソース役割を持つセグメントに限定する必要があります。

インタラクション リソース ファクトの図に関する注意事項

ISF (Interaction Segment Fact : インタラクション セグメント ファクト) と IRF (Interaction Resource Fact : インタラクション リソース ファクト) の図は似ています。ただし、焦点が異なります。

- ISF コール フローは、インタラクションを構成するインタラクション セグメントの状況を表します。
- IRF コール フローは、インタラクションとその状態を処理するリソースを表します。

以下に、IRF 図に固有の特徴を示します。

- IRF 図の円で囲まれたリソースが IRF リソースを示します。
- IRF 行は縦線で区切られます。
- IRF の対象リソースはレポートの重要な対象となる **処理リソース** (エージェント、セルフサービス IVR、エージェントなし DN) です。**非処理リソース** には、キュー、ルーティング ポイント、非セルフサービス IVR などの仲介リソースが含まれます。

- IRF 図には、各リソース状態が呼のどの部分に関連付けられるかも示されます (コンサル受信、コンサル後転送、コンサル後会議など)。

図6に、87ページの図5に示したISFコールフローと同じインタラクションのIRFコールフローを示します。

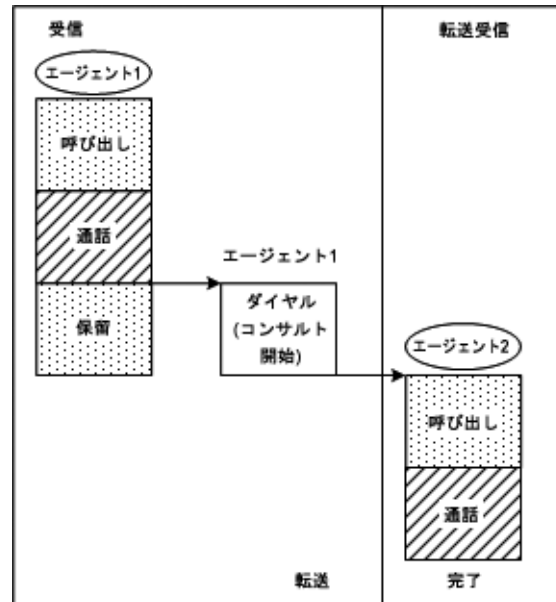


図 6: IRF コール フローのサンプル

Framework のみのコール フロー

ダイヤル番号に基づいて、交換機に着信した音声インタラクションは、要求されたスキル、サービス タイプ、顧客セグメントなどを表すACDキューに格納されます。ACDキューにログインしたエージェントが当該インタラクションを処理します。

注： 図解上、あるソリューションで開始されたフローは、当該ソリューション以降の別のソリューションで再開される場合があります (たとえば、Universal Routing の音声インタラクションがエージェントにルーティングされ、当該エージェントが別のエージェントに対して2ステップ転送を実行するような場合)。

この項では、以下のタイプのインタラクションのコールフローについて説明します。

- インバウンドコールフローの例
- アウトバウンドコールフローの例 (110 ページを参照)
- 内線コールフローの例 (110 ページを参照)

インバウンドコールフローの例

ここでは、インバウンドコールフローのいくつかの例を取り上げます。それぞれの例が異なる結果を表しています。

- ACD キューがインバウンド通話をエージェントに送信
- エージェントがインバウンド通話に直接応答 (91 ページを参照)。
- エージェントが ACD キューに呼をミュート転送 (91 ページを参照)
- エージェントが別のエージェントに呼をミュート転送 (96 ページを参照)
- エージェントが ACD キューに対してコンサルトを行ってから呼を取得 (98 ページを参照)。
- エージェントが別のエージェントに対してコンサルトを行ってから呼を取得 (102 ページを参照)。
- エージェントが ACD キューに対してコンサルトを行ってから呼を転送 (104 ページを参照)。
- エージェントが別のエージェントに対してコンサルトを行ってから呼を転送 (105 ページを参照)。
- エージェントが ACD キューに対してコンサルトを行ってから呼の会議通話を実行 (107 ページを参照)。
- エージェントが別のエージェントに対してコンサルトを行ってから呼の会議通話を実行 (108 ページを参照)。

ACD キュー経由でのエージェントに対するインバウンド通話

このコールトポロジでは、インバウンド通話が ACD キューを経由してエージェントに配信されます。ACD キューに着信したインタラクションは、ACD キューによってエージェントに配信されます。

- 図 7 は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 図 8 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

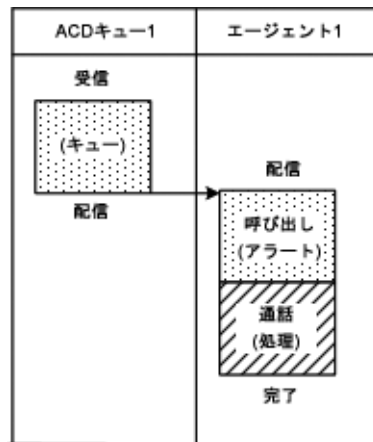


図 7: ACD キュー経由でのエージェントに対するインバウンド通話 —ISF

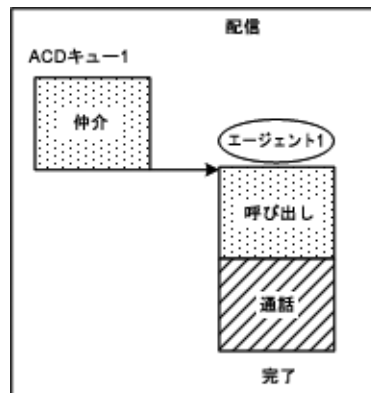


図 8: ACD キュー経由でのエージェントに対するインバウンド通話 —IRF

エージェントに対する直接インバウンド通話

このコールトポロジでは、エージェントが直接インバウンド通話に応答します。

- 図9は、ISF (Interaction Segment Fact: インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 図10は、IRF (Interaction Resource Fact: インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。



図9: エージェントに対する直接インバウンド通話 —ISF



図10: エージェントに対する直接インバウンド通話 —IRF

ACD キューに対するミュート転送

このコールトポロジでは、インバウンド通話が ACD キューに着信し、エージェントに配信されます。次に、エージェントが別の ACD キューに呼をミュート転送します。

この項では、ACD キューにミュート転送される呼について3種類の結果を示します。

- 2番目の ACD キューに格納されている間に呼が放棄される場合 (92 ページの「ACD キューに対するミュート転送 — キューで放棄」を参照)
- 2番目のエージェントを呼び出している間に呼が放棄される場合 (93 ページの「ACD キューに対するミュート転送 — 呼び出し中に放棄」を参照)

- 呼が2番目のエージェントに正常に転送される場合 (95 ページの「ACD キューに対するミュート転送 — 完了」を参照)

ACD キューに対するミュート転送 — キューで放棄

この場合、2 番目の ACD キューに格納されている間に呼が放棄されます。

- 図11は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 93ページの図12は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

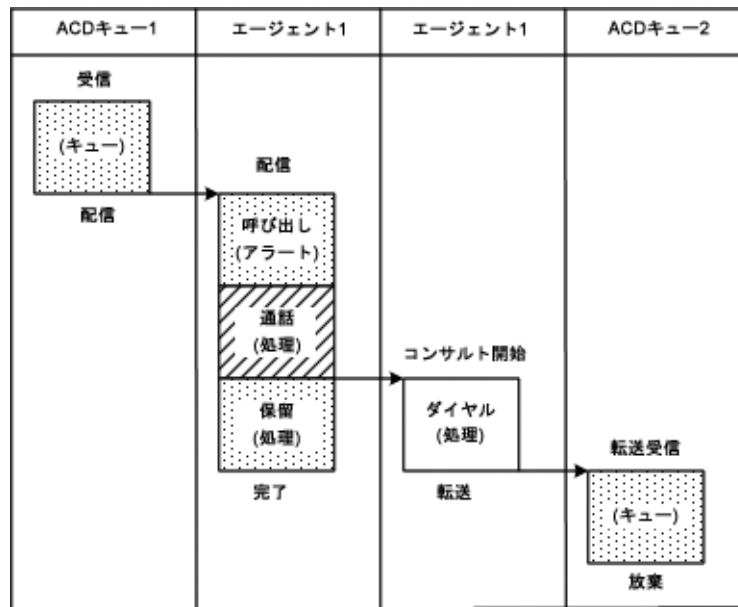


図 11: ACD キューで放棄された転送 — ISF

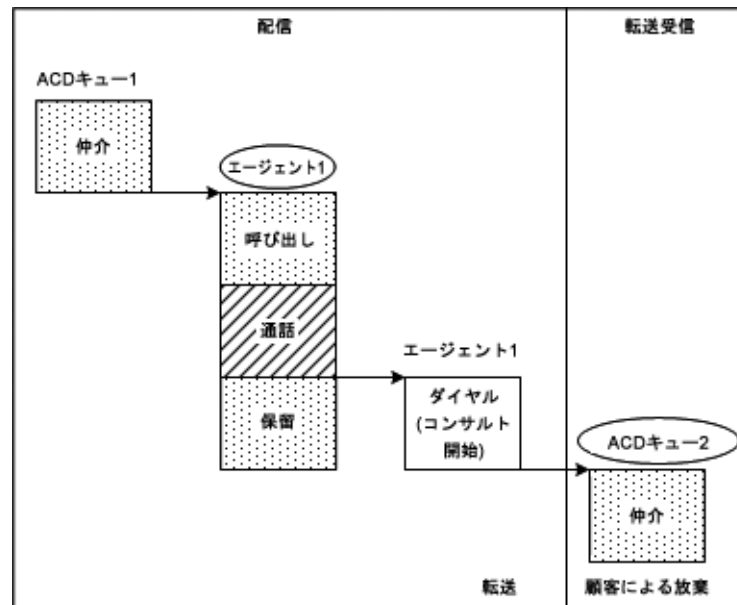


図 12: ACD キューで放棄された転送 —IRF

ACD キューに対するミュート転送 — 呼び出し中に放棄

この場合、呼が 2 番目のエージェントに転送されますが、呼び出し中に放棄されます。

- 94 ページの図 13 は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 94 ページの図 14 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

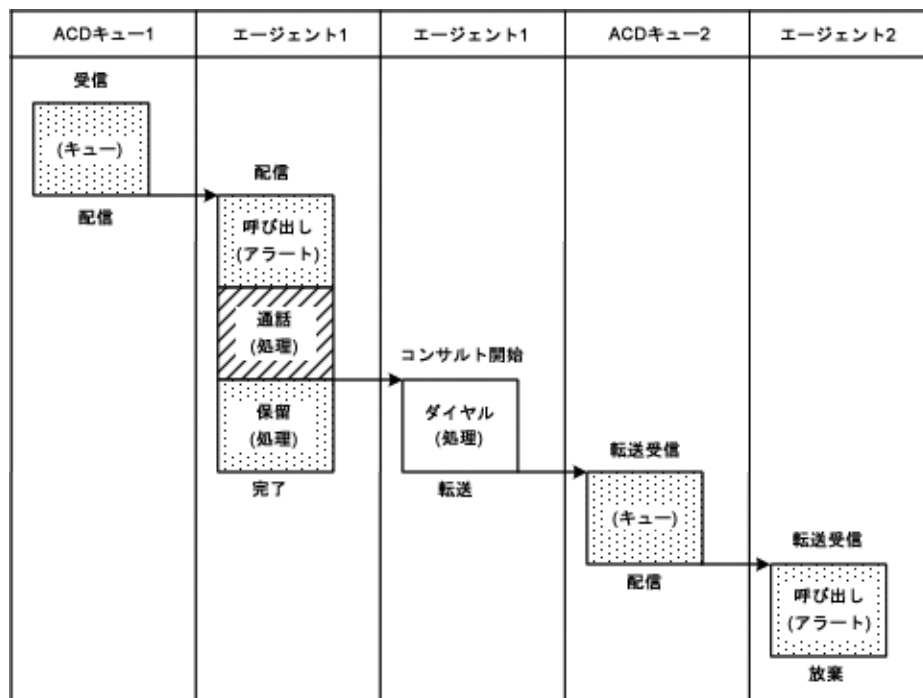


図 13: エージェント呼び出し中に転送放棄 —ISF

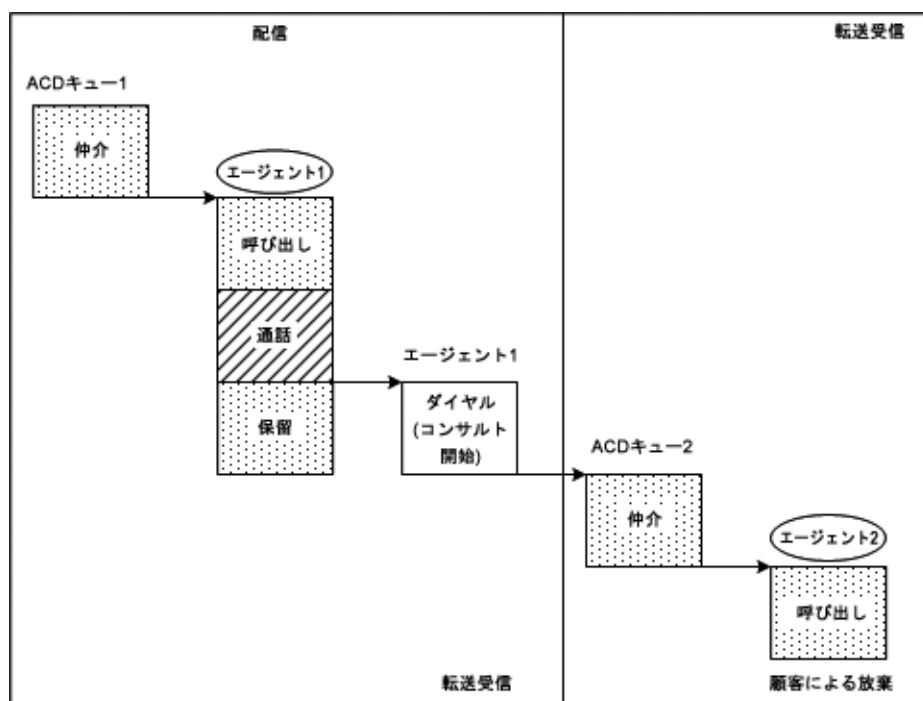


図 14: エージェント呼び出し中に転送放棄 —IRF

ACD キューに対するミュート転送 — 完了

この場合、呼が別のエージェントに正常に配信されます。

- 図15は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 96ページの図16は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

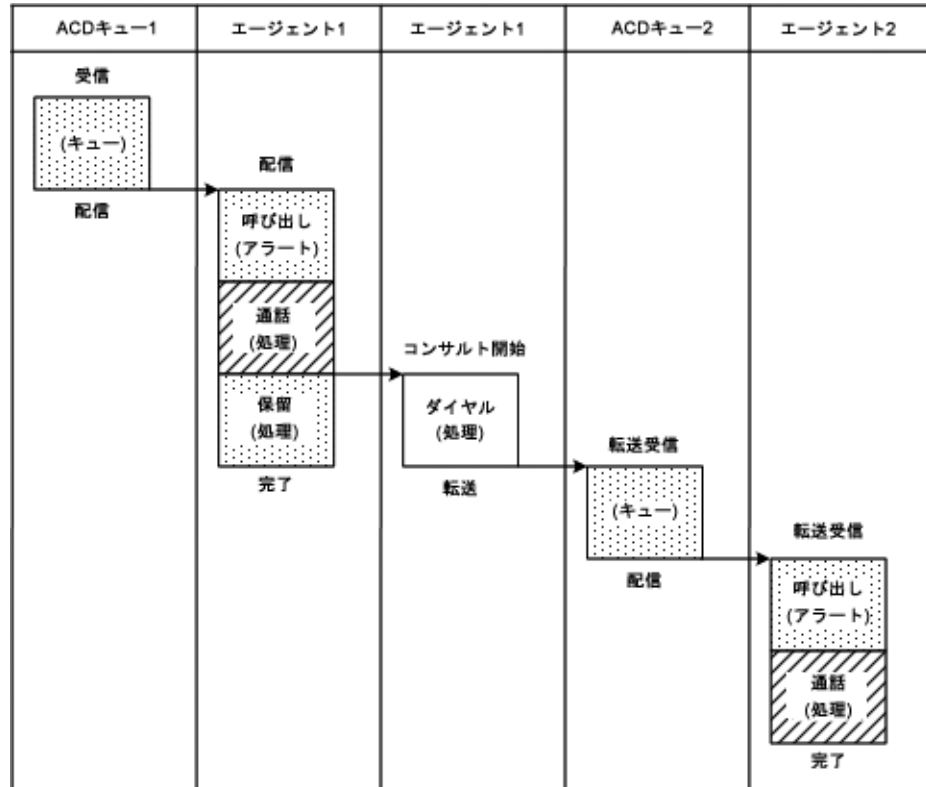


図 15: 転送完了 —ISF

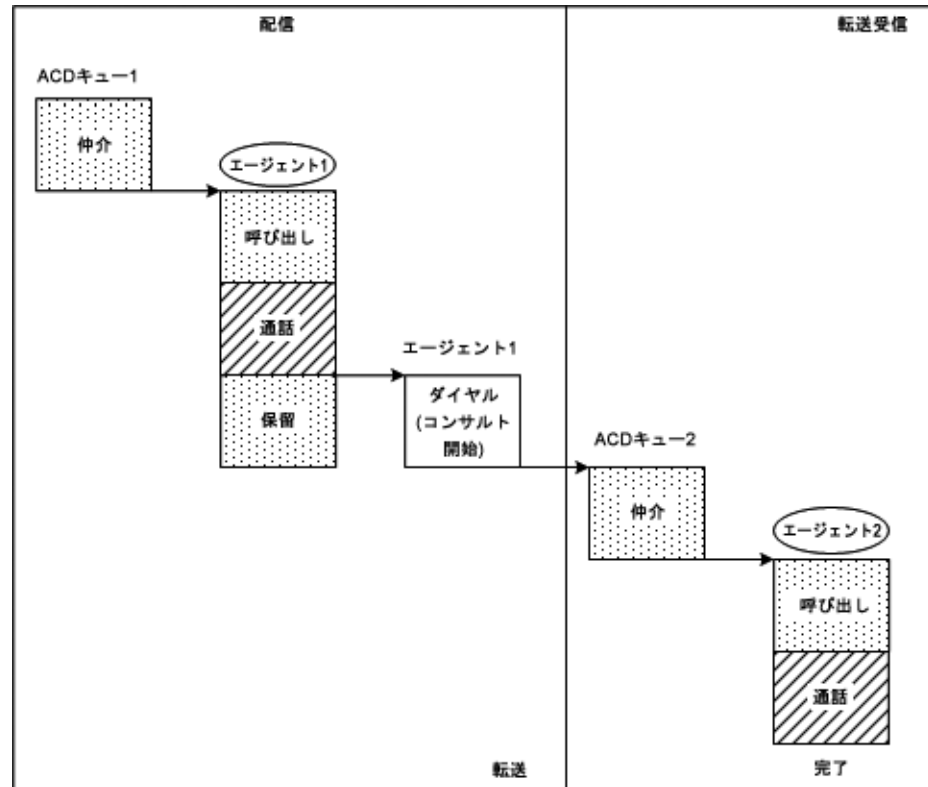


図 16: 転送完了 - IRF

エージェントに対するミュート転送

このコールトポロジは、呼がエージェントに着信し、エージェントが呼に応答し、呼を別のエージェントにミュート転送した場合の結果を示しています。

- 97ページの図17は、ISF (Interaction Segment Fact: インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 97ページの図18は、IRF (Interaction Resource Fact: インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

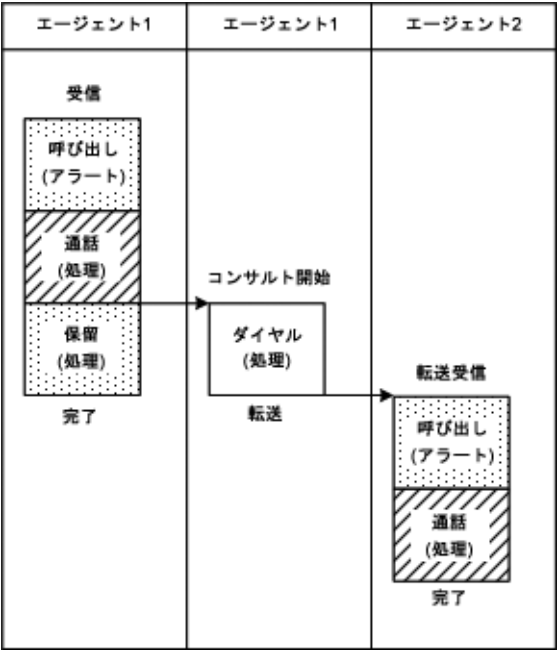


図 17: 別のエージェントに対するエージェントのミュート転送 —ISF

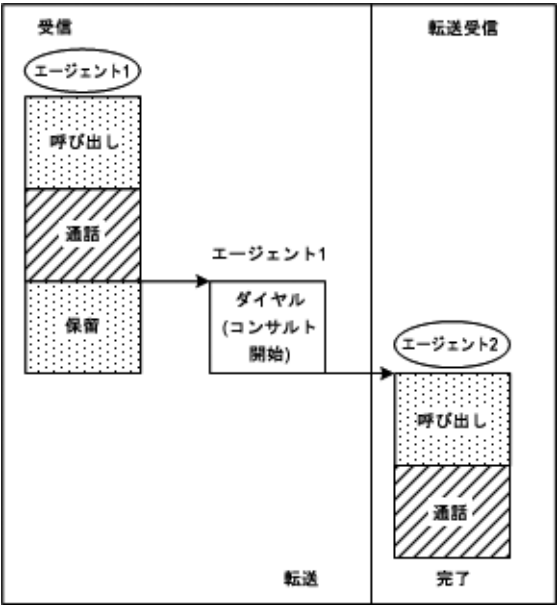


図 18: 別のエージェントに対するエージェントのミュート転送 —IRF

ACD キュー経由でのエージェントに対するコンサルト後に取得

このコールトポロジでは、インバウンド通話が ACD キューに着信し、エージェントに配信されます。エージェントが別の ACD キューに対してコンサルトを行い、呼が別のエージェントに配信されます。コンサルテーションは、最初のエージェントが呼を取得した時点で終了します。

この項では、コンサルテーションの開始後に取得される呼について3種類の結果を示します。

- 2番目のキューに格納されている間に呼が取得される場合（「[ACD キューに対するコンサルト — キューで放棄](#)」を参照）
- 2番目のエージェントを呼び出している間に呼が取得される場合（[99ページ](#)の「[ACD キューに対するコンサルト — 呼び出し中に放棄](#)」を参照）
- コンサルテーション完了後に呼が取得される場合（[101 ページ](#)の「[ACD キューに対するコンサルト — 完了](#)」を参照）

ACD キューに対するコンサルト — キューで放棄

この場合、2番目の ACD キューに格納されている間に呼が取得されます。

- [図 19](#)は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- [99ページ](#)の[図 20](#)は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。IRF の視点から見ると、新しい処理リソースがキューから呼を受信しないため、キューで呼が放棄されたことになります。

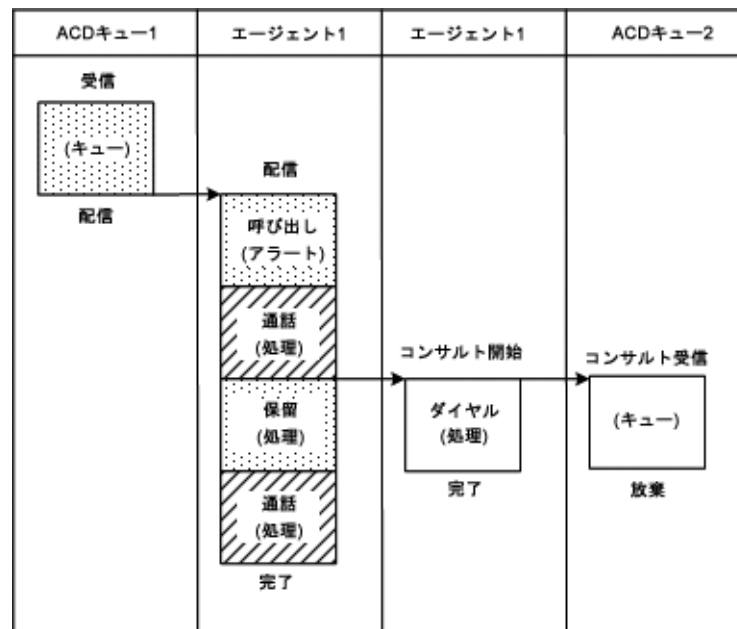


図 19: ACD キュー格納中に取得される呼 — ISF

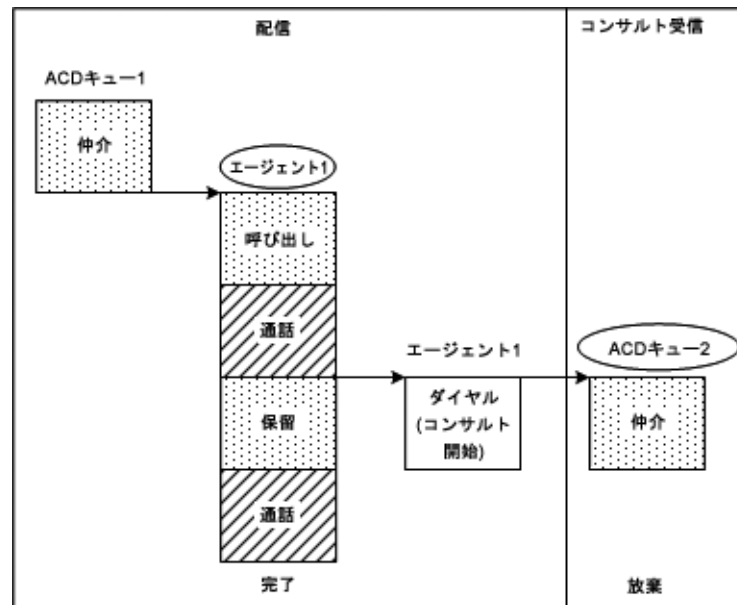


図 20: ACD キュー格納中に取得される呼—IRF

ACD キューに対するコンサルト—呼び出し中に放棄

この場合、2 番目のエージェントを呼び出している間に呼が取得されます。

- 100 ページの図 21 は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクション セグメント ファクト) の場合のコール トポロジを表しています。
- 100 ページの図 22 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクション リソース ファクト) の場合のコール トポロジを表しています。IRF の視点から見ると、新しい処理リソース (エージェント 2) が呼に応答しないため、呼がキューで放棄されたことになります。

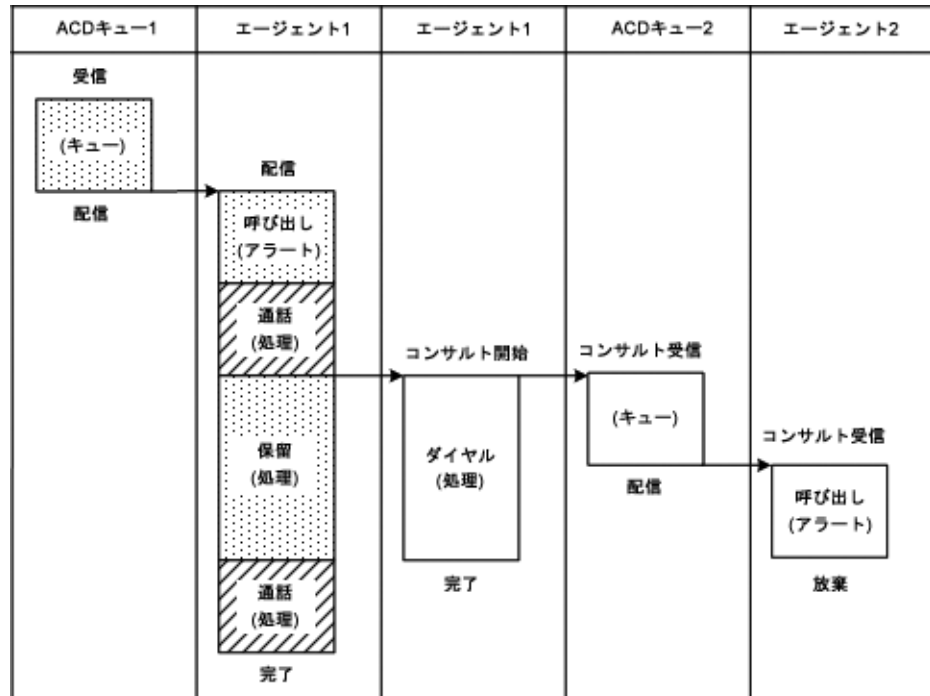


図 21: エージェント呼び出し中に取得される呼—ISF

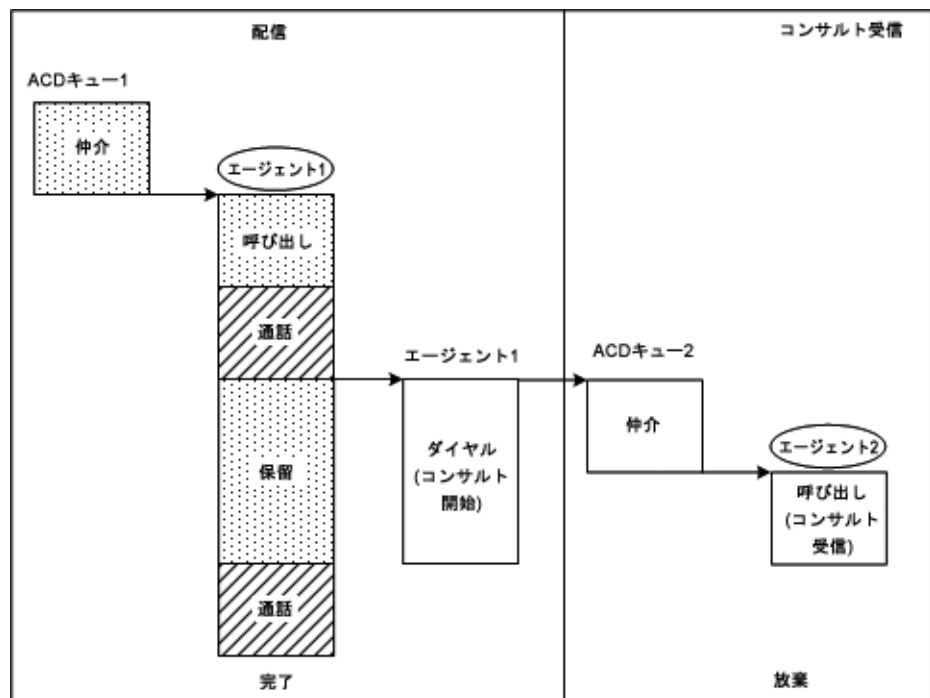


図 22: エージェント呼び出し中に取得される呼—IRF

ACD キューに対するコンサルター 完了

この場合、コンサルテーション完了後に呼が取得されます。

- 図23は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 102 ページの図 24 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

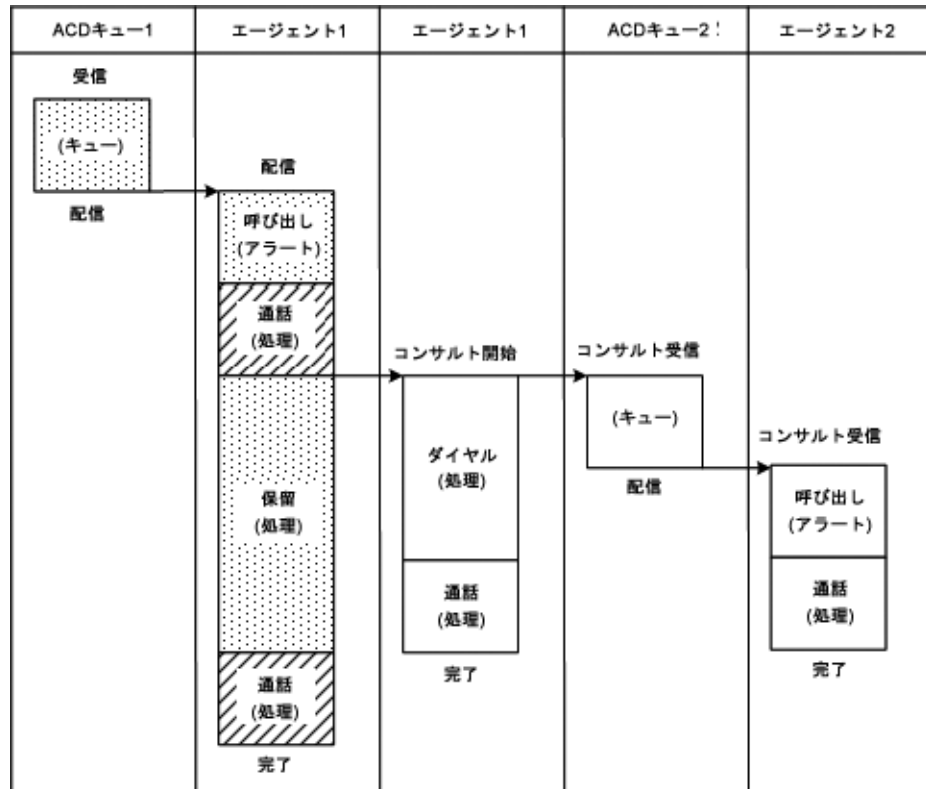


図 23: コンサルテーション完了 —ISF

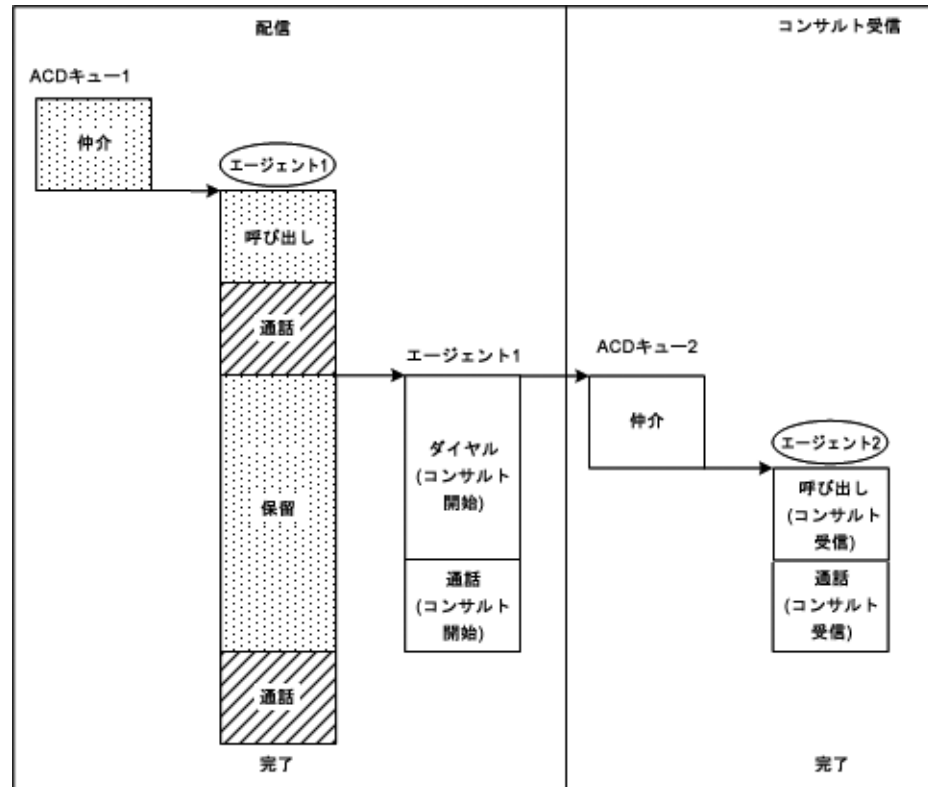


図 24: コンサルテーション完了 —IRF

エージェントに対するコンサルト後に取得

このコールトポロジは、エージェントに呼が着信し、当該エージェントが別のエージェントに対してコンサルトを行った場合の結果を示します。コンサルテーションは、最初のエージェントが呼を取得した時点で終了します。

- 103 ページの図 25 は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクション セグメント ファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 103 ページの図 26 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクション リソース ファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

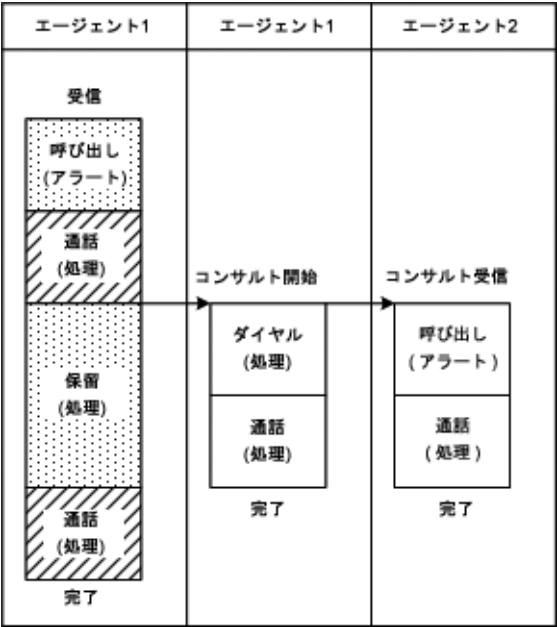


図 25: エージェントに対するコンサルト後に取得 —ISF

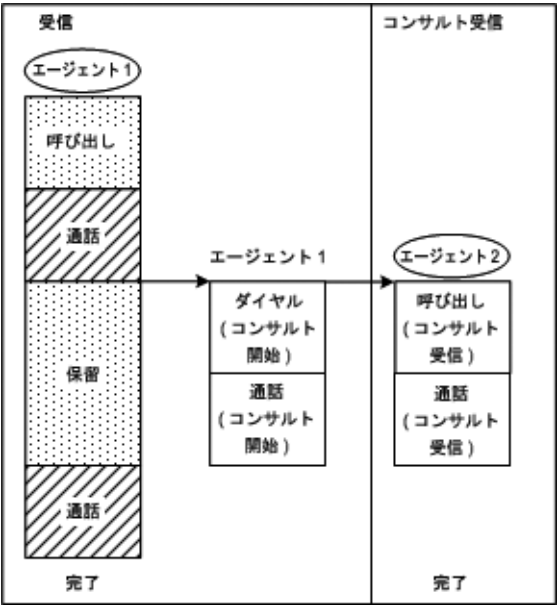


図 26: エージェントに対するコンサルト後に取得 —IRF

ACD キュー経由でのエージェントに対するコンサルト後に転送

このコール トポロジは、コンサルテーション後に転送される呼の結果を示します。ACD キューに着信した呼は、エージェントに対して配信されます。エージェントが別の ACD キューに対してコンサルトを行い、呼が別のエージェントに配信されます。コンサルテーションは、最初のエージェントが呼を転送した時点で終了します。

- 図27は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコール トポロジを表しています。
- 105 ページの図 28 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクション リソース ファクト) の場合のコール トポロジを表しています。

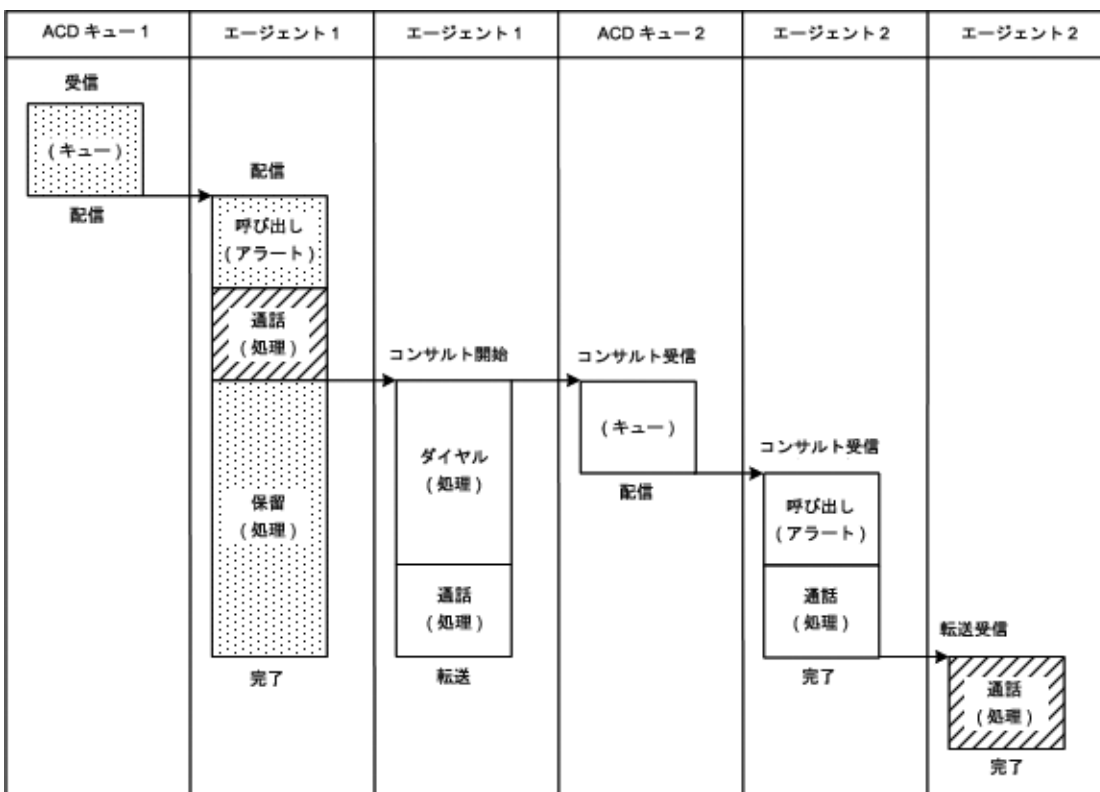


図 27: ACD キュー経由でのエージェントに対するコンサルト後に転送 —ISF

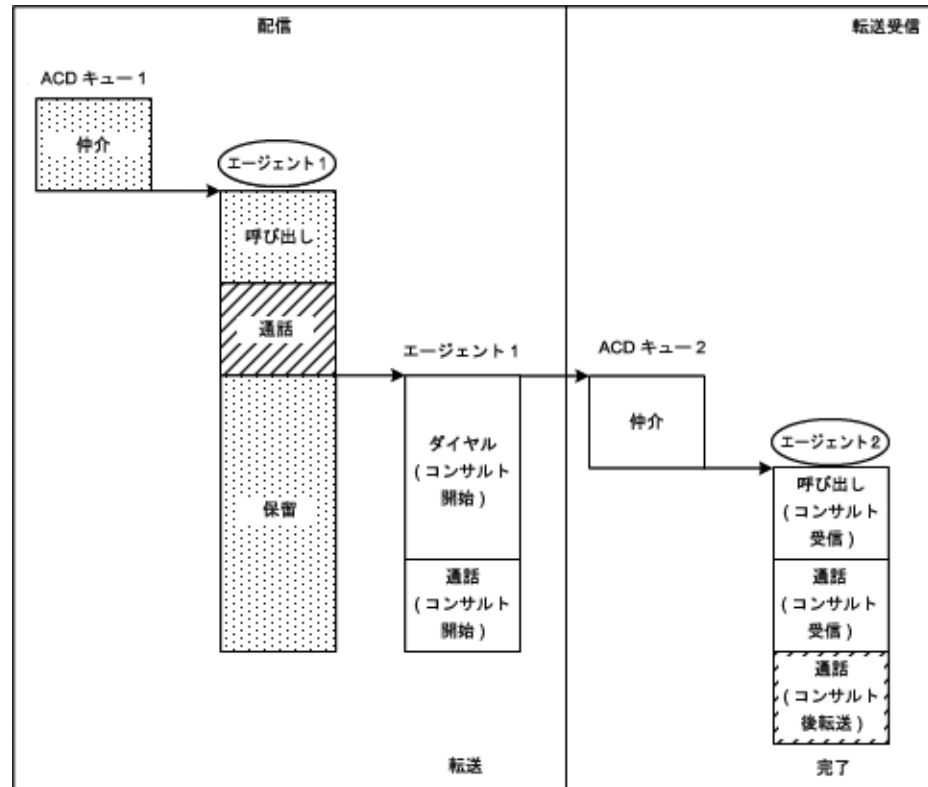


図 28: ACD キュー経由でのエージェントに対するコンサルト後に転送 —IRF

エージェントに対する直接コンサルト後に転送

このコールトポロジは、コンサルテーション後に転送される呼の結果を示します。呼がエージェントに着信し、当該エージェントが別のエージェントに対してコンサルトを行い、その後で呼を転送します。コンサルテーションは、最初のエージェントが呼を転送した時点で終了します。

- 106 ページの図 29 は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクション セグメント ファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 106 ページの図 30 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクション リソース ファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

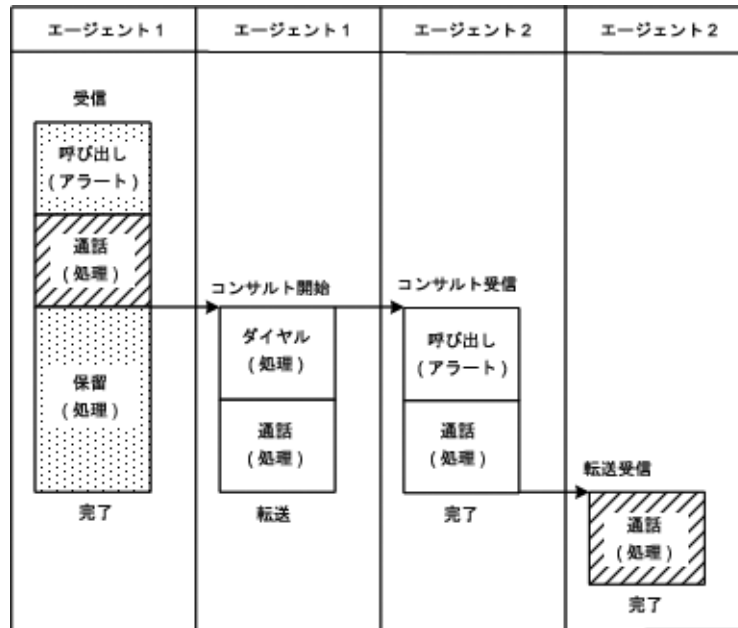


図 29: エージェントに対する直接コンサルト後に転送 —ISF

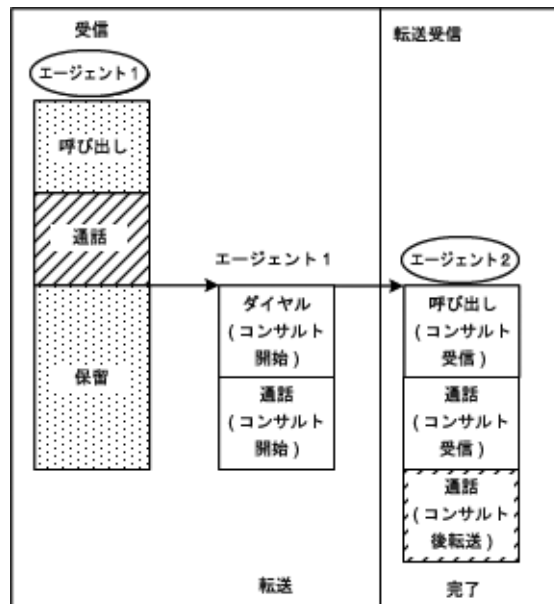


図 30: エージェントに対する直接コンサルト後に転送 —IRF

ACD キュー経由でのエージェントに対するコンサルト後に会議通話

このコールトポロジは、コンサルテーション後に会議通話を行った呼の結果を示します。ACD キューに着信した呼は、エージェントに対して配信されます。エージェントが別の ACD キューに対してコンサルトを行い、呼が別のエージェントに配信されます。コンサルテーションは、最初のエージェントが呼の会議通話を行った時点で終了します。

- 図31は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 108 ページの図 32 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

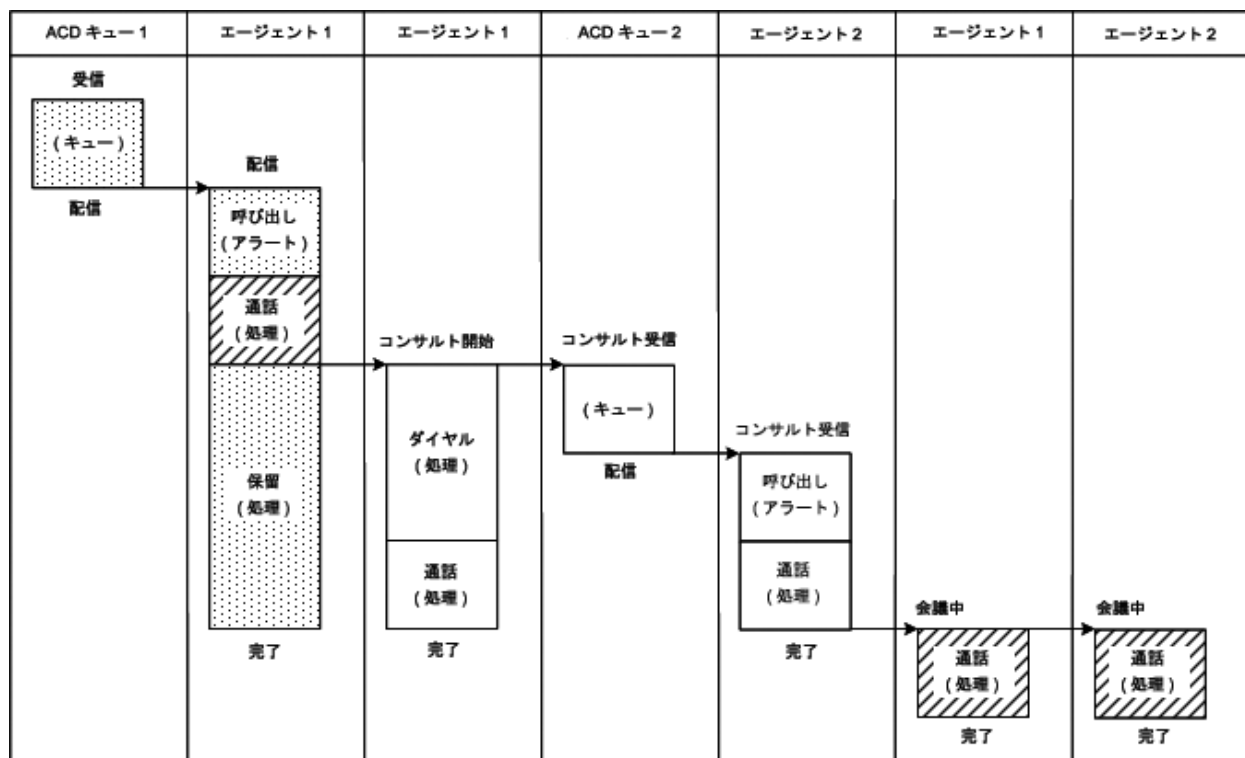


図 31: ACD キュー経由でのエージェントに対するコンサルト後に会議通話 —ISF

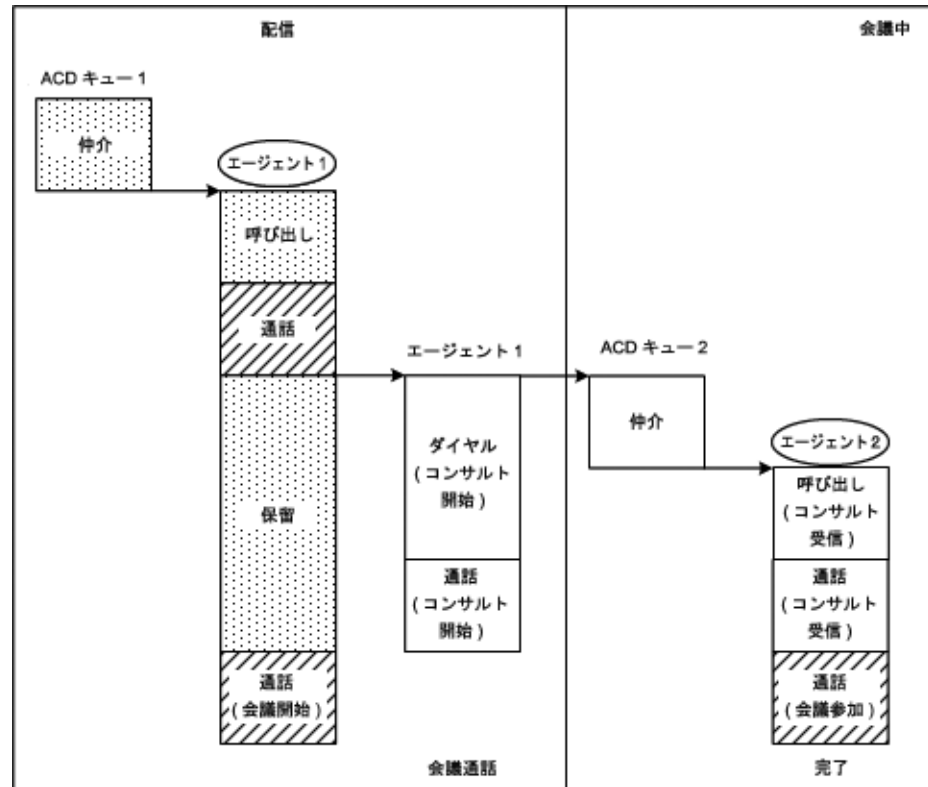


図 32: ACD キュー経由でのエージェントに対するコンサルト後に会議通話 —IRF

エージェントに対する直接コンサルト後に会議通話

このコールトポロジは、コンサルテーション後に会議通話を行った呼の結果を示します。呼がエージェントに着信し、当該エージェントが別のエージェントに対してコンサルトを行います。コンサルテーションは、最初のエージェントが呼の会議通話を行った時点で終了します。

- 109 ページの図 33 は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクション セグメント ファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 109 ページの図 34 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクション リソース ファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

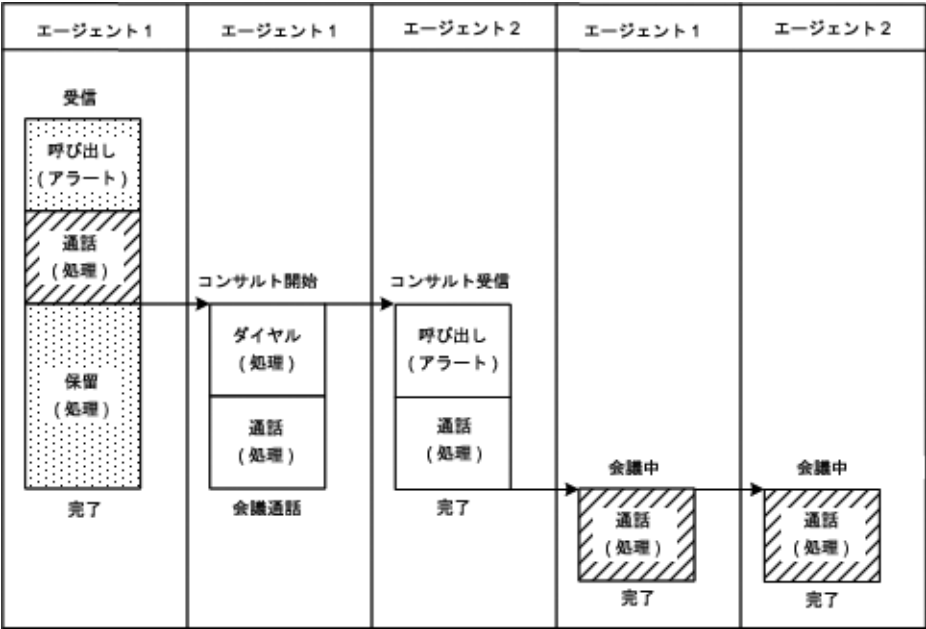


図 33: エージェントに対する直接コンサルト後に会議通話 —ISF

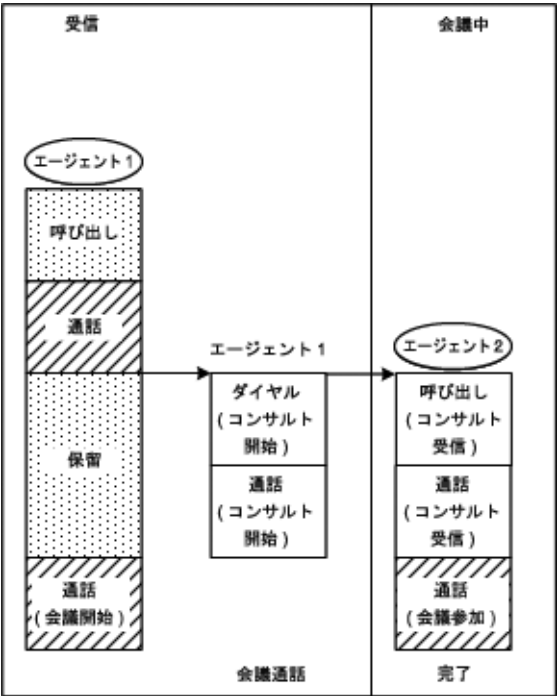


図 34: エージェントに対する直接コンサルト後に会議通話 —IRF

アウトバウンド コール フローの例

このコール トポロジは、直接アウトバウンド呼のコール フローの例を示しています。エージェントがオフ交換機番号をダイヤルします。外部パーティとの通話後に、エージェントは呼を切断します。

- [図 35](#) は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクション セグメント ファクト) の場合のコール トポロジを表しています。
- [図 36](#) は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクション リソース ファクト) の場合のコール トポロジを表しています。

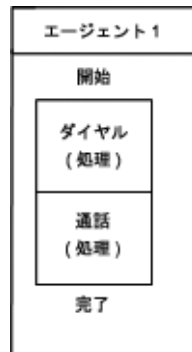


図 35: エージェントによる外部パーティへのダイヤル—ISF

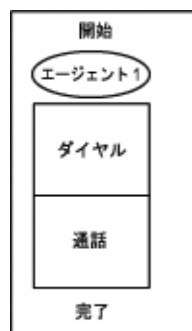


図 36: エージェントによる外部パーティへのダイヤル—IRF

内線コール フローの例

ここでは、内線コール フローのいくつかの例を取り上げます。それぞれの例が異なる結果を表しています。

- ACD キューが内線通話を別のエージェントに送信
- 別のエージェントが内線通話に直接応答 ([112 ページ](#)を参照)
- エージェントが ACD キューに呼をミュート転送 ([113 ページ](#)を参照)
- エージェントが別のエージェントに呼をミュート転送 ([116 ページ](#)を参照)
- エージェントが ACD キューに対してコンサルトを行ってから呼を取得 ([119 ページ](#)を参照)

- エージェントが別のエージェントに対してコンサルトを行ってから呼を取得 (122 ページを参照)
- エージェントが ACD キューに対してコンサルトを行ってから呼を転送 (125 ページを参照)
- エージェントが別のエージェントに対してコンサルトを行ってから呼を転送 (128 ページを参照)
- エージェントが ACD キューに対してコンサルトを行ってから呼の会議通話を実行 (131 ページを参照)
- エージェントが別のエージェントに対してコンサルトを行ってから呼の会議通話を実行 (134 ページを参照)

ACD キュー経由でのエージェントに対する内線通話

このコールトポロジは、ACD キューを経由したエージェントへの内線通話の結果を示します。あるエージェントが ACD キューに対して呼を開始し、別のエージェントにインタラクションが配信されます。

- 図 37 は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 112 ページの図 38 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

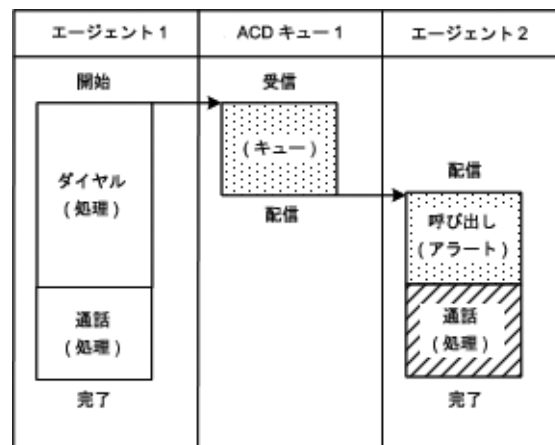


図 37: ACD キュー経由での別のエージェントに対する内線通話 —ISF

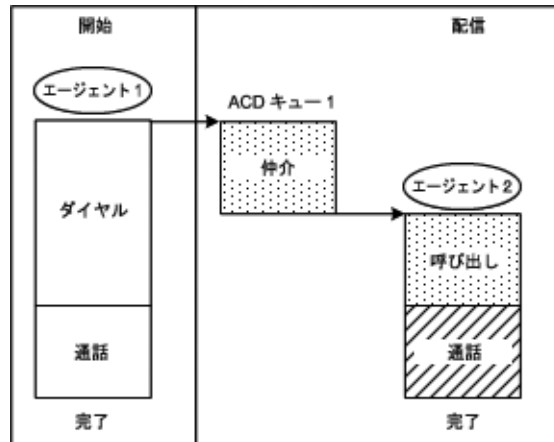


図 38: ACD キュー経由での別のエージェントに対する内線通話 —IRF

エージェントに対する直接内線通話

このコールトポロジは、エージェントが別のエージェントに対して直接開始した呼の結果を示します。

- 図39は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 113 ページの図 40 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

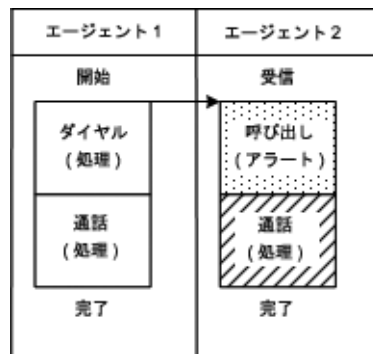


図 39: あるエージェントから別のエージェントへの内線通話 —ISF

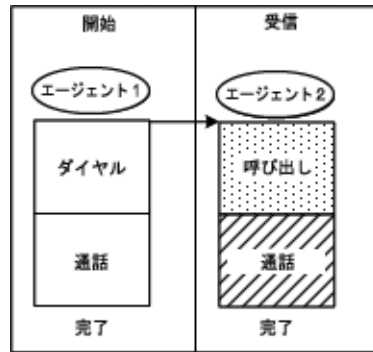


図 40: あるエージェントから別のエージェントへの内線通話 —IRF

ACD キューに対するミュート転送

このコールトポロジでは、エージェントが別のエージェントに対して呼を開始します。次に、一方のエージェントが呼を ACD キューにミュート転送し、別のエージェントにインタラクションが配信されます。

この項では、ACD キューにミュート転送される呼について2種類の結果を示します。

- 受信者 (エージェント 2) が転送を開始 (113 ページの「ACD キューに対するミュート転送 — 呼の受信者が転送を開始」を参照)
- 開始者 (エージェント 1) が転送を開始 (115 ページの「ACD キューに対するミュート転送 — 呼の開始者が転送を開始」を参照)

ACD キューに対するミュート転送 — 呼の受信者が転送を開始

この場合、受信側のエージェントが ACD キューへのミュート転送を開始します。

- 114 ページの図 41 は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 114 ページの図 42 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

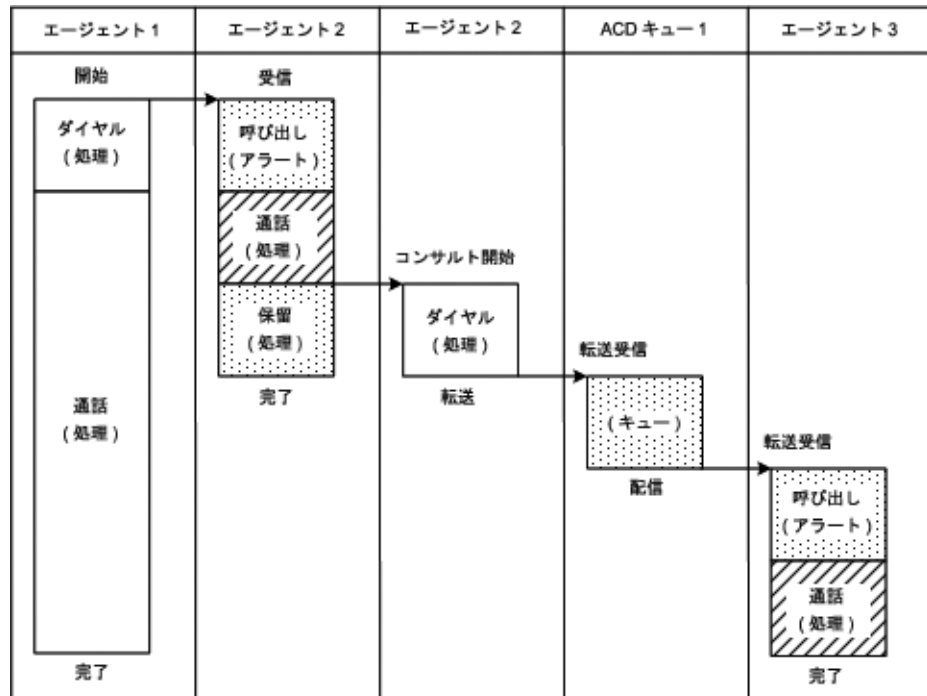


図 41: 受信側エージェントが ACD キューに対する転送を開始 —ISF

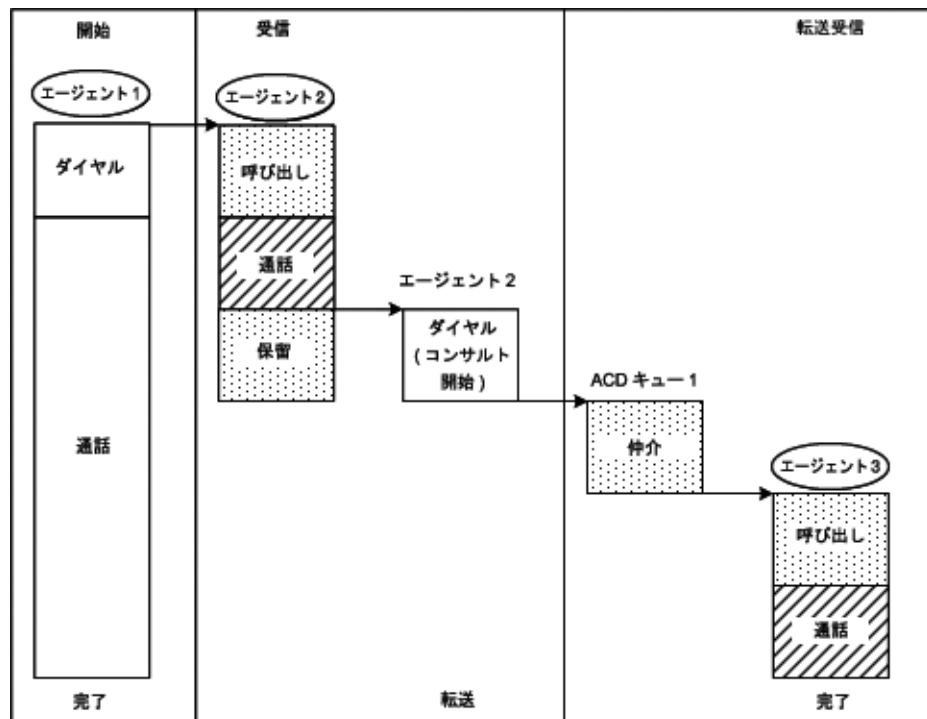


図 42: 受信側エージェントが ACD キューに対する転送を開始 —IRF

ACD キューに対するミュート転送 — 呼の開始者が転送を開始

この場合、開始側のエージェントが ACD キューへのミュート転送を開始します。

- 図43は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 116 ページの図 44 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

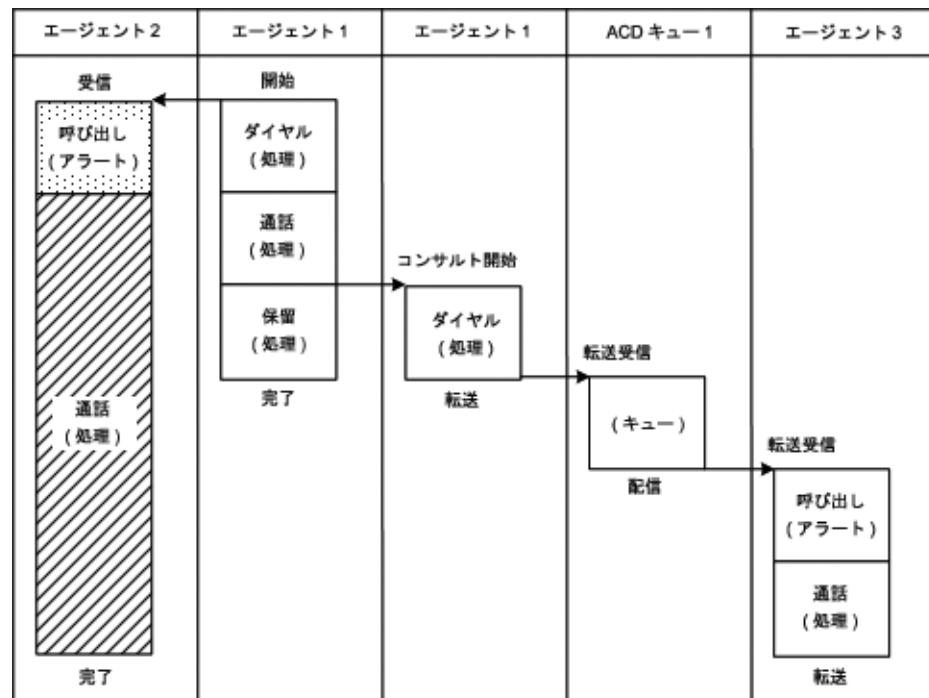


図 43: 開始側エージェントが ACD キューに対する転送を開始 —ISF

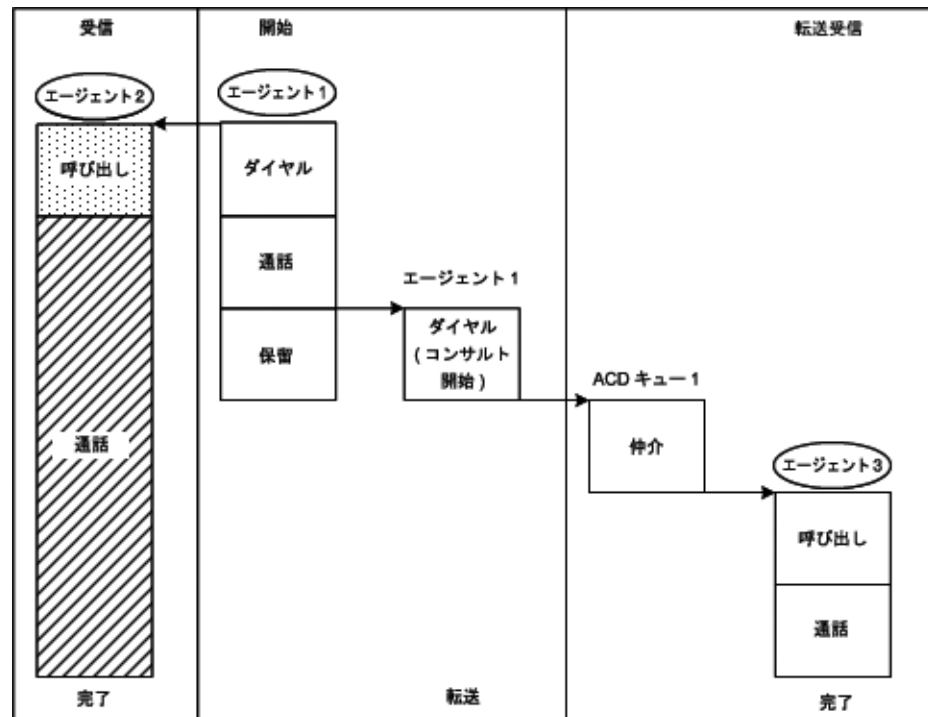


図 44: 開始側エージェントが ACD キューに対する転送を開始 —IRF

エージェントに対するミュート転送

このコール トポロジでは、エージェントが別のエージェントに対して呼を開始します。次に、一方のエージェントが呼を別のエージェントにミュート転送します。

この項では、エージェントに直接ミュート転送される呼について2種類の結果を示します。

- 受信者(エージェント 2)が転送を開始(116ページの「エージェントに対するミュート転送 — 呼の受信者が転送を開始」を参照)
- 開始者(エージェント 1)が転送を開始(118ページの「エージェントに対するミュート転送 — 呼の開始者が転送を開始」を参照)

エージェントに対するミュート転送 — 呼の受信者が転送を開始

この場合、受信側のエージェントが別のエージェントへのミュート転送を開始します。

- 117 ページの図 45 は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクション セグメント ファクト) の場合のコール トポロジを表しています。
- 117 ページの図 46 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクション リソース ファクト) の場合のコール トポロジを表しています。

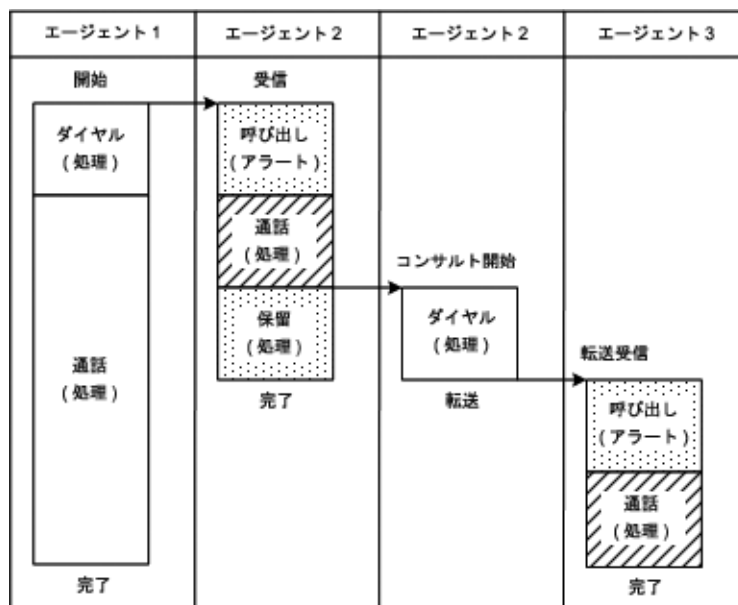


図 45: 受信側エージェントが別のエージェントに対する転送を開始 —ISF

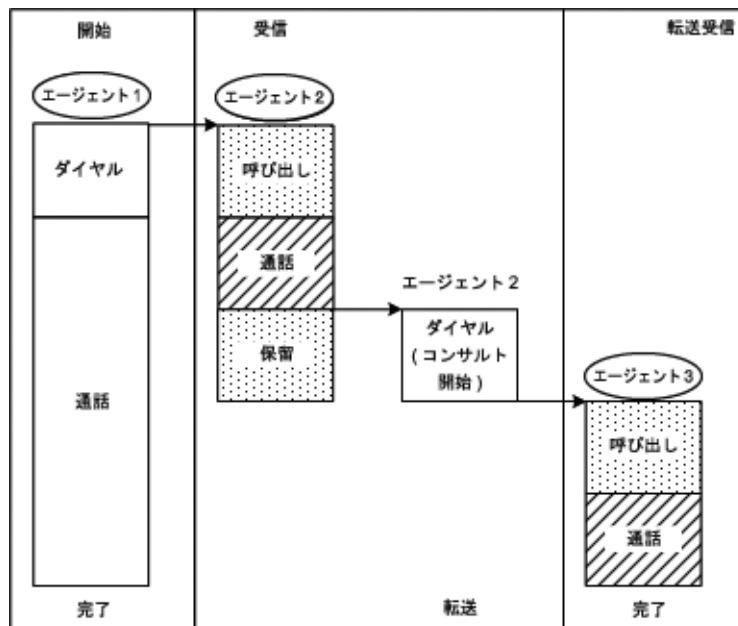


図 46: 受信側エージェントが別のエージェントに対する転送を開始 —IRF

エージェントに対するミュート転送 — 呼の開始者が転送を開始

この場合、開始側のエージェントが別のエージェントへのミュート転送を開始します。

- 図47は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 119 ページの図 48 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

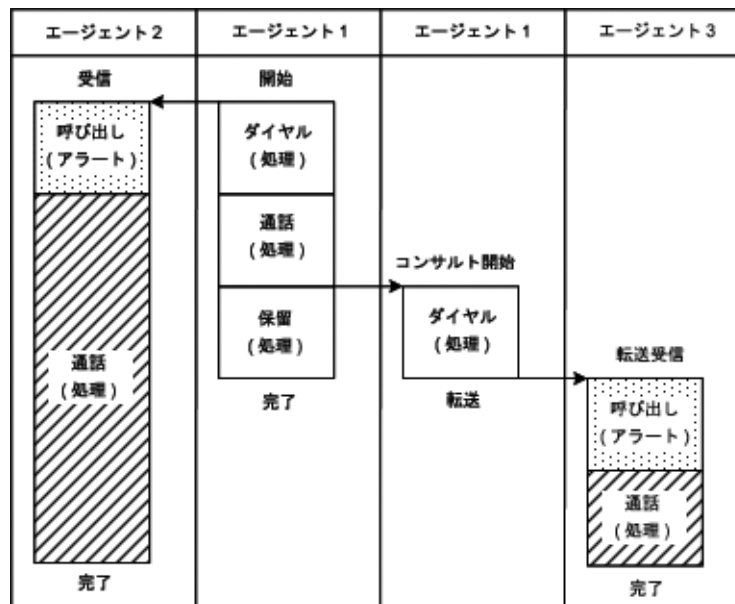


図 47: 開始側エージェントが別のエージェントに対する転送を開始 —ISF

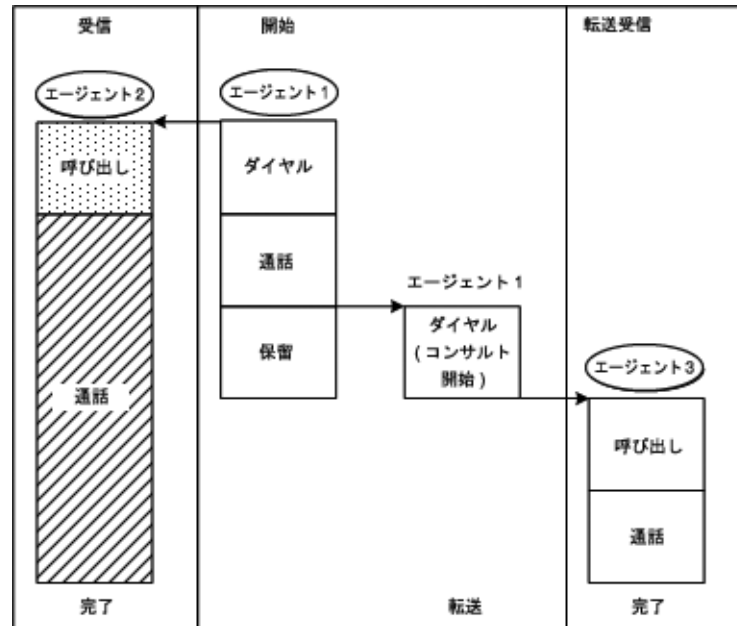


図 48: 開始側エージェントが別のエージェントに対する転送を開始 —IRF

ACD キュー経由でのエージェントに対するコンサルト後に取得

このコールトポロジでは、エージェントが別のエージェントに対して呼を開始します。次に、一方のエージェントが ACD キューに対するコンサルテーションを開始し、別のエージェントにインタラクションが配信されます。コンサルテーションは、コンサルトを開始したエージェントがインタラクションを取得した時点で終了します。

この項では、コンサルテーションの開始後に取得される呼について2種類の結果を示します。

- 受信者(エージェント2)がコンサルテーションを開始(119ページの「受信側エージェントによる ACD キューに対するコンサルト後に取得」を参照)
- 開始者(エージェント1)がコンサルテーションを開始(121ページの「開始側エージェントによる ACD キューに対するコンサルト後に取得」を参照)

受信側エージェントによる ACD キューに対するコンサルト後に取得

この場合、受信側のエージェントが ACD キューに対するコンサルテーションを開始します。

- 120 ページの図 49 は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクション セグメント ファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 120 ページの図 50 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクション リソース ファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

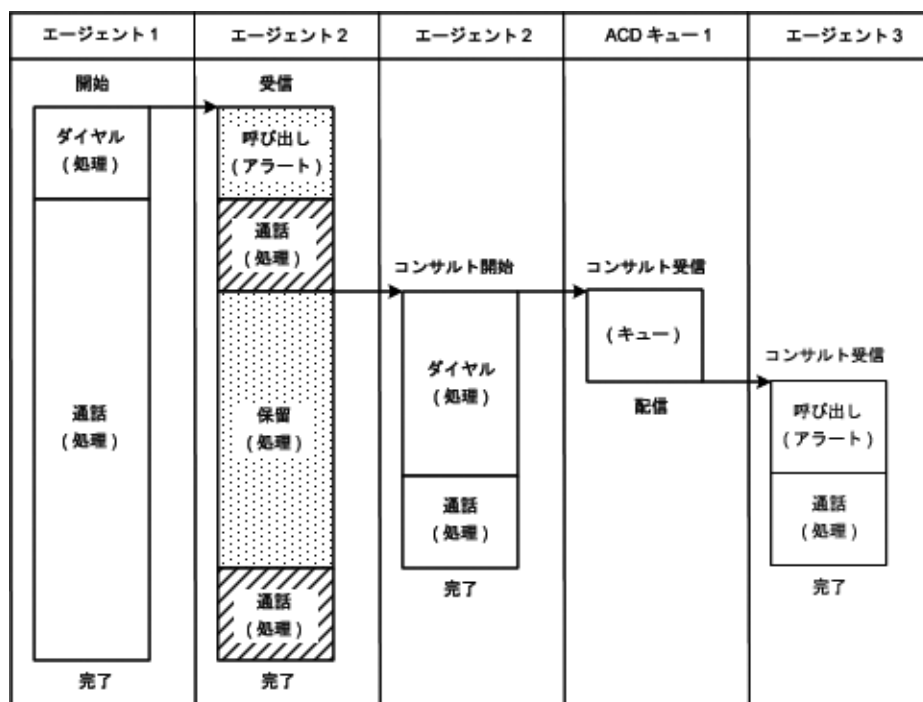


図 49: 受信側エージェントによる ACD キューに対するコンサルト後に取得 —ISF

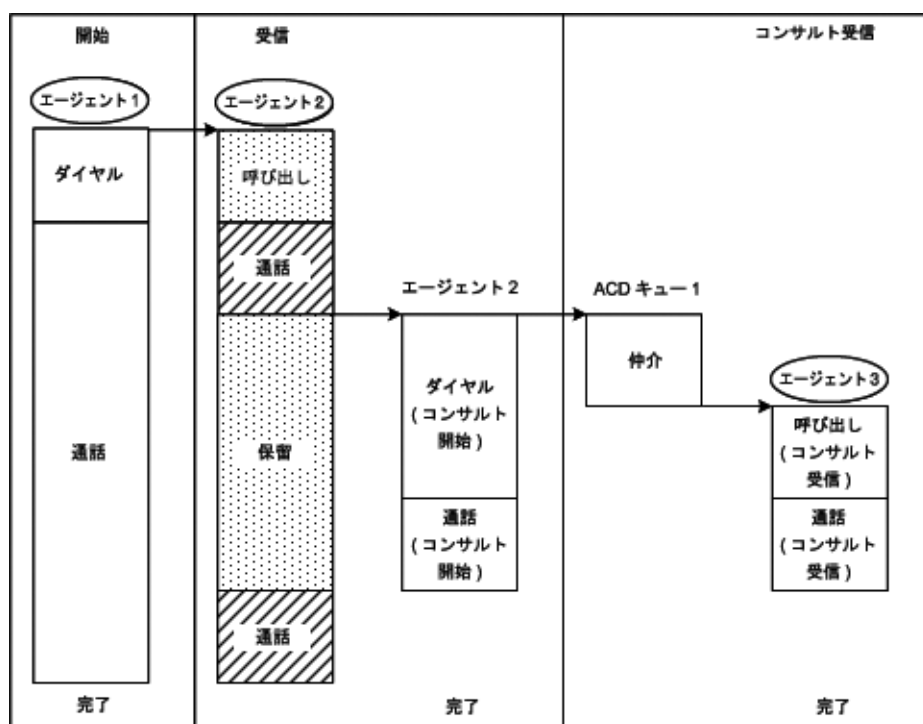


図 50: 受信側エージェントによる ACD キューに対するコンサルト後に取得 —IRF

開始側エージェントによる ACD キューに対するコンサルト後に取得

この場合、開始側のエージェントが ACD キューに対するコンサルテーションを開始します。

- 図51は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 122 ページの図 52 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

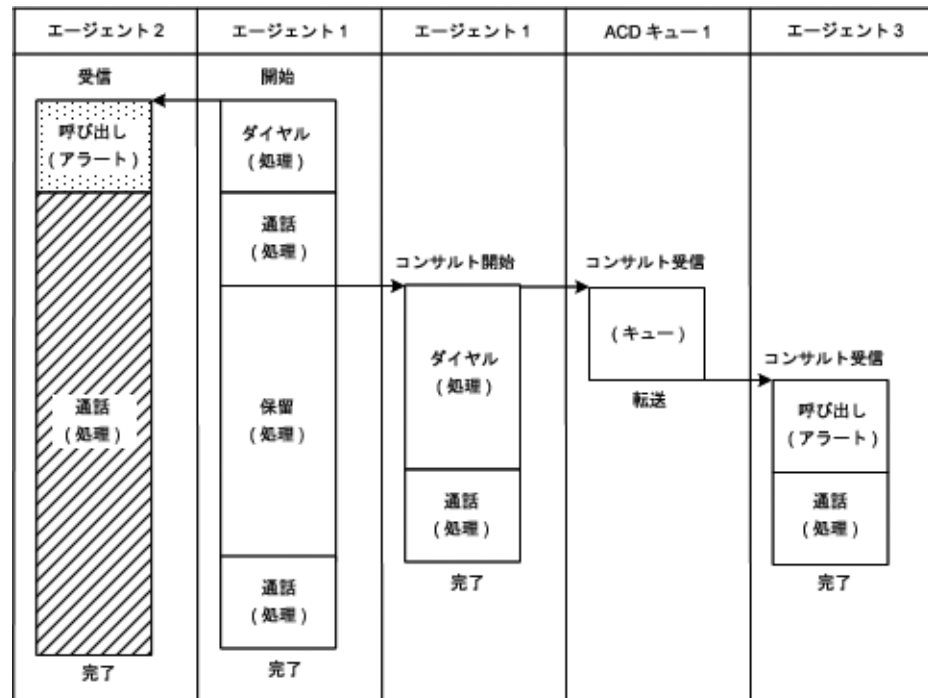


図 51: 開始側エージェントによる ACD キューに対するコンサルト後に取得 —ISF

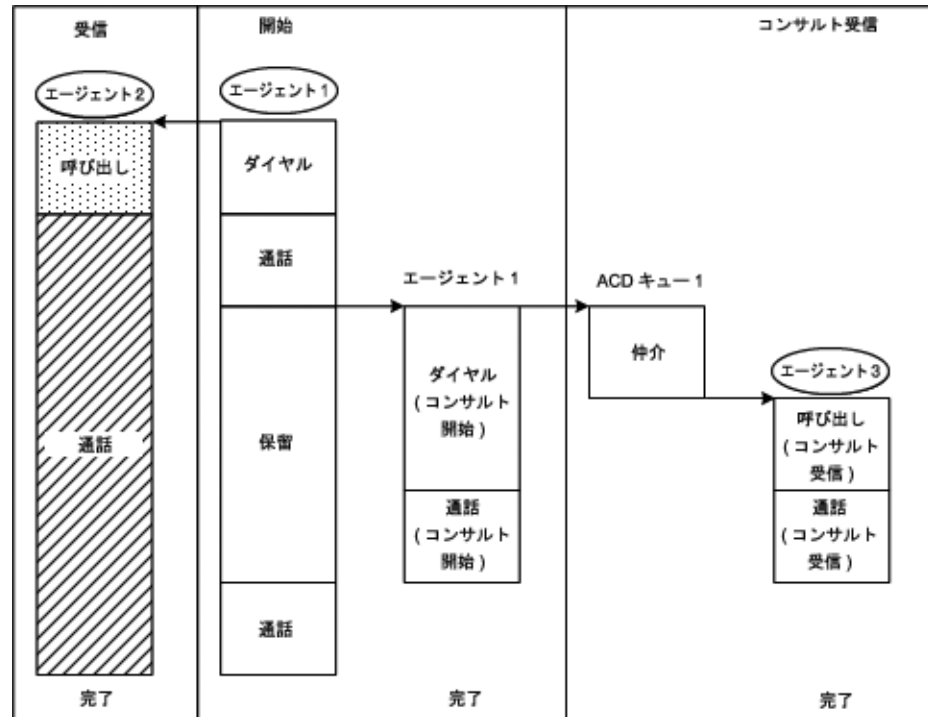


図 52: 開始側エージェントによる ACD キューに対するコンサルト後に取得 —IRF

エージェントに対するコンサルト後に取得

このコールトポロジでは、エージェントが別のエージェントに対して呼を開始します。次に、一方のエージェントが3番目のエージェントに対してコンサルテーションを開始します。コンサルテーションは、コンサルトを開始したエージェントがインタラクションを取得した時点で終了します。

この項では、コンサルテーションの開始後に取得される呼について2種類の結果を示します。

- 受信者(エージェント2)がコンサルテーションを開始(122ページの「受信側エージェントによる別のエージェントに対するコンサルト後に取得」を参照)
- 開始者(エージェント1)がコンサルテーションを開始(124ページの「開始側エージェントによる別のエージェントに対するコンサルト後に取得」を参照)

受信側エージェントによる別のエージェントに対するコンサルト後に取得

この場合、受信側のエージェントが別のエージェントに対するコンサルテーションを開始します。

- 123ページの図53は、ISF (Interaction Segment Fact: インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

- 123 ページの図 54 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクション リソース ファクト) の場合のコール トポロジを表しています。

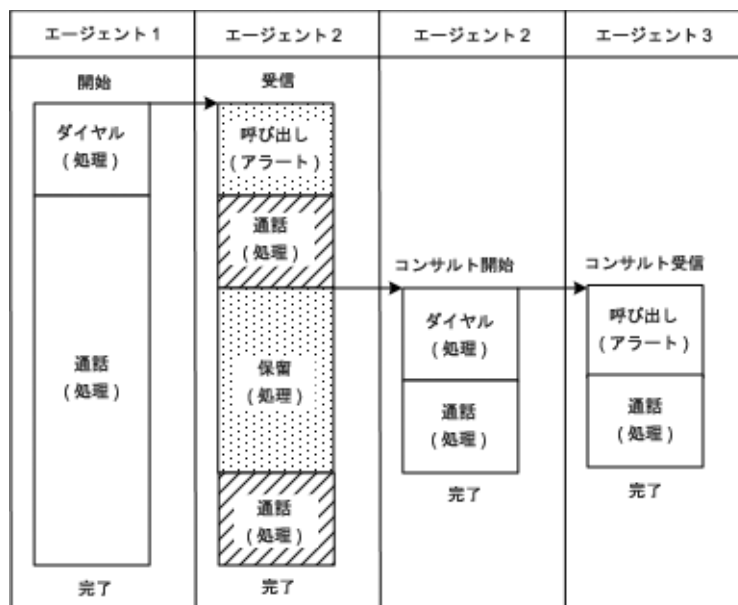


図 53: 受信側エージェントによる別のエージェントに対するコンサルト後に取得—ISF

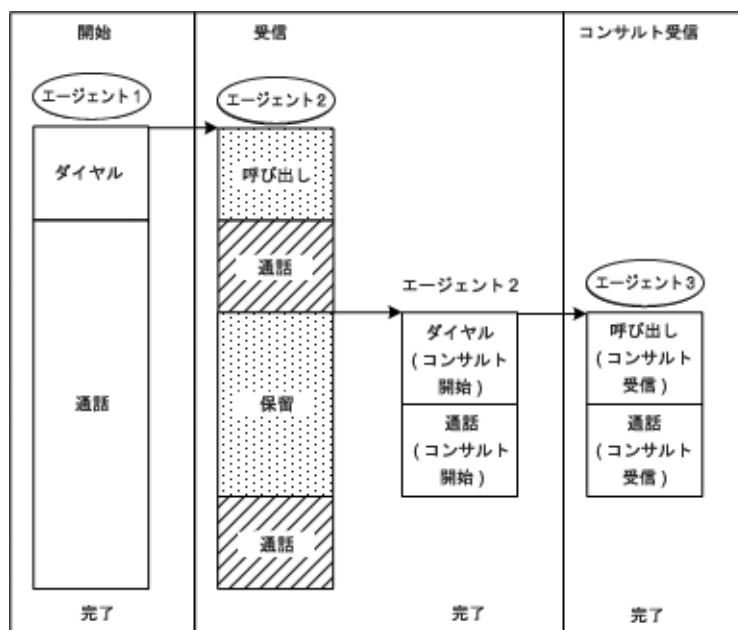


図 54: 受信側エージェントによる別のエージェントに対するコンサルト後に取得—IRF

開始側エージェントによる別のエージェントに対するコンサルト後に取得

この場合、開始側のエージェントが別のエージェントに対するコンサルテーションを開始します。

- 図55は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 125 ページの図 56 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

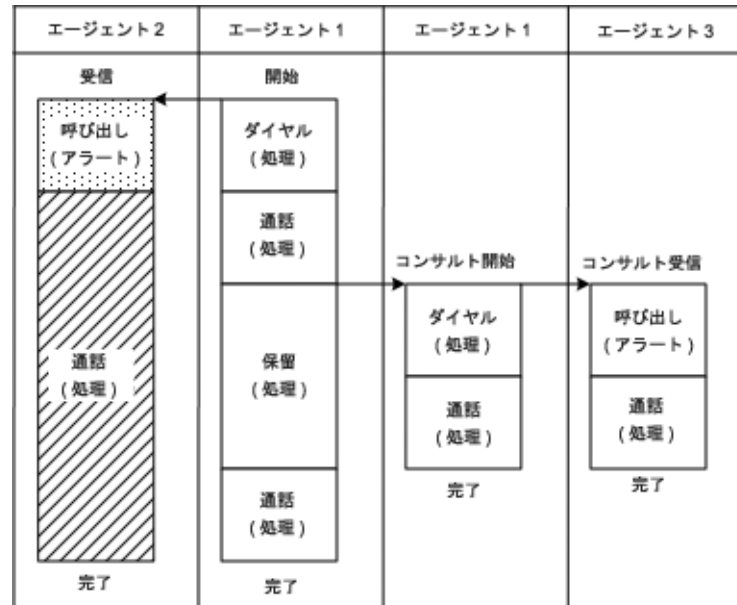


図 55: 開始側エージェントによる別のエージェントに対するコンサルト後に取得 —ISF

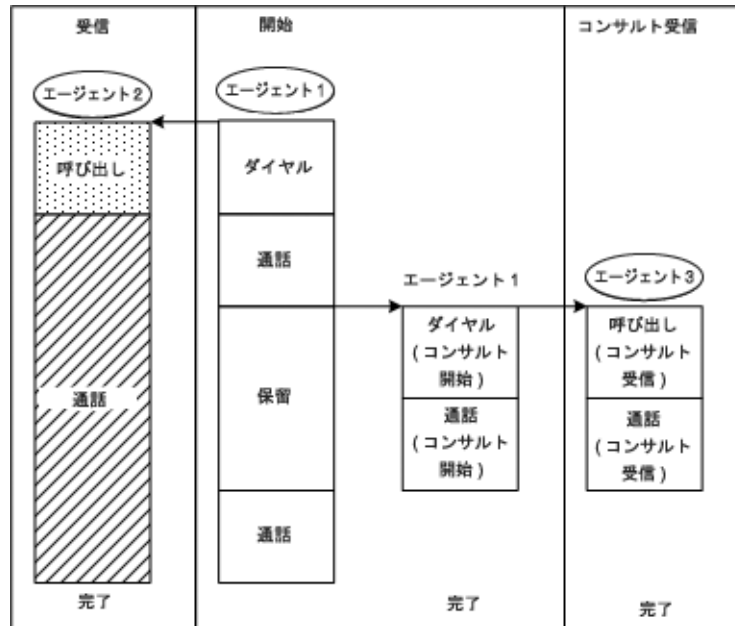


図 56: 開始側エージェントによる別のエージェントに対するコンサルト後に取得 —IRF

ACD キュー経由でのエージェントに対するコンサルト後に転送

このコールトポロジでは、エージェントが別のエージェントに対して呼を開始します。次に、一方のエージェントが ACD キューに対するコンサルテーションを開始し、別のエージェントにインタラクションが配信されます。コンサルテーションは、コンサルトを開始したエージェントがインタラクションを転送した時点で終了します。

この項では、コンサルテーション後に転送される呼について2種類の結果を示します。

- 受信者(エージェント 2)がコンサルテーションを開始(125 ページの「受信側エージェントによる ACD キューに対するコンサルト後に転送」を参照)
- 開始者(エージェント 1)がコンサルテーションを開始(127 ページの「開始側エージェントによる ACD キューに対するコンサルト後に転送」を参照)

受信側エージェントによる ACD キューに対するコンサルト後に転送

この場合、受信側のエージェントが ACD キューに対するコンサルテーションを開始します。

- 126 ページの図 57 は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクション セグメント ファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 126 ページの図 58 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクション リソース ファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

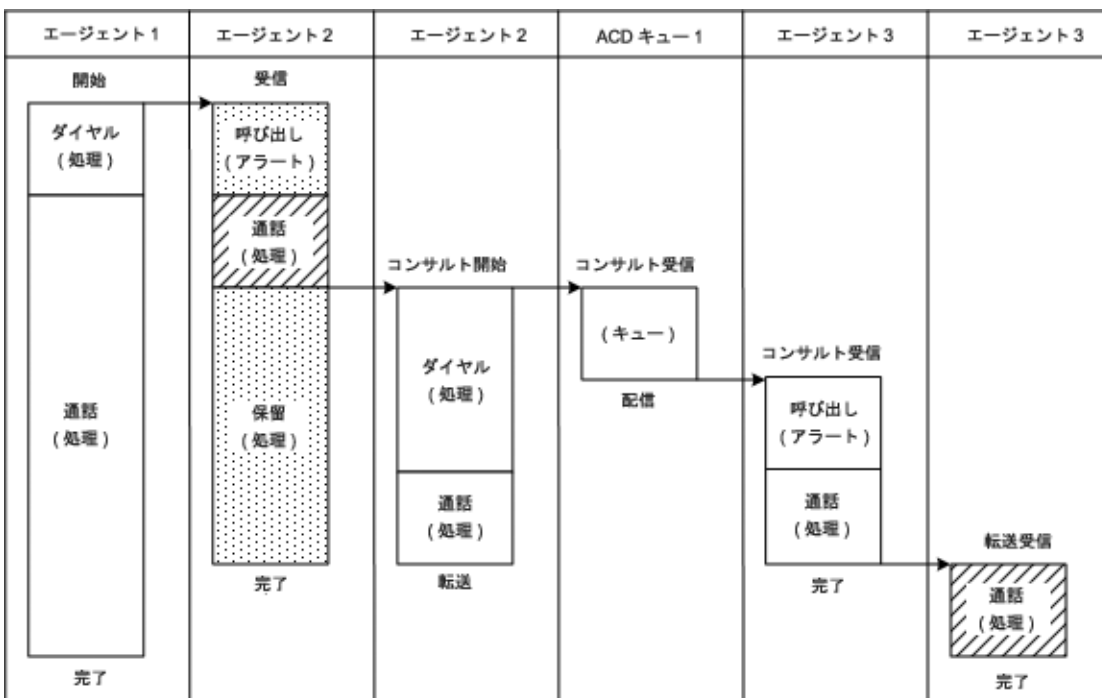


図 57: 受信側エージェントによる ACD キューに対するコンサルト後に転送 —ISF

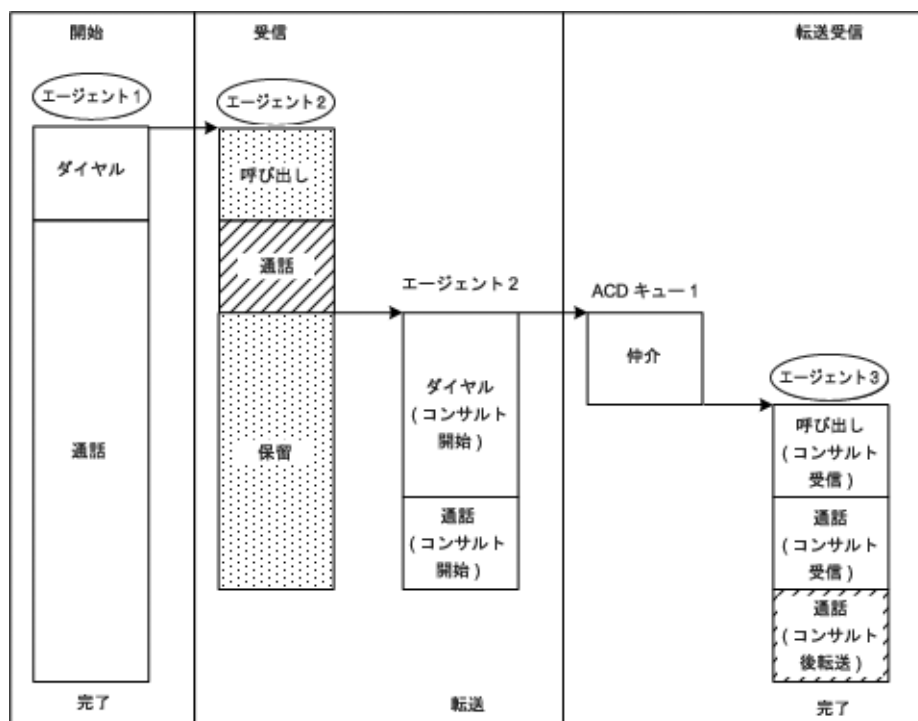


図 58: 受信側エージェントによる ACD キューに対するコンサルト後に転送 —IRF

開始側エージェントによる ACD キューに対するコンサルト後に転送

この場合、開始側のエージェントが ACD キューに対するコンサルテーションを開始します。

- 図59は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 128 ページの図 60 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

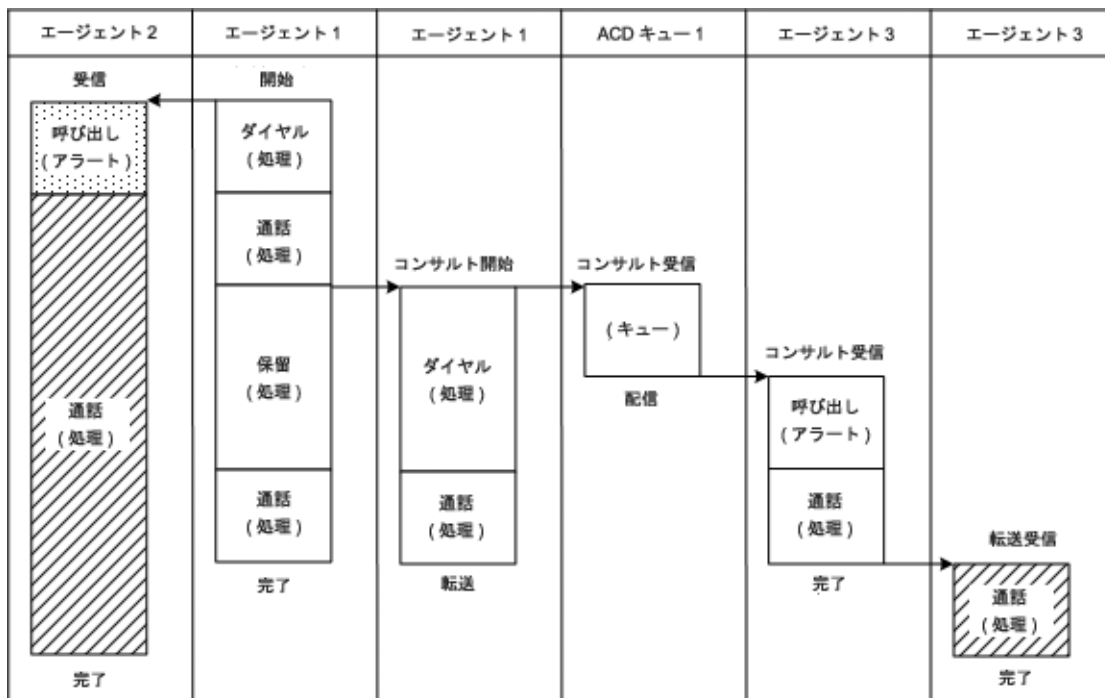


図 59: 開始側エージェントによる ACD キューに対するコンサルト後に転送 —ISF

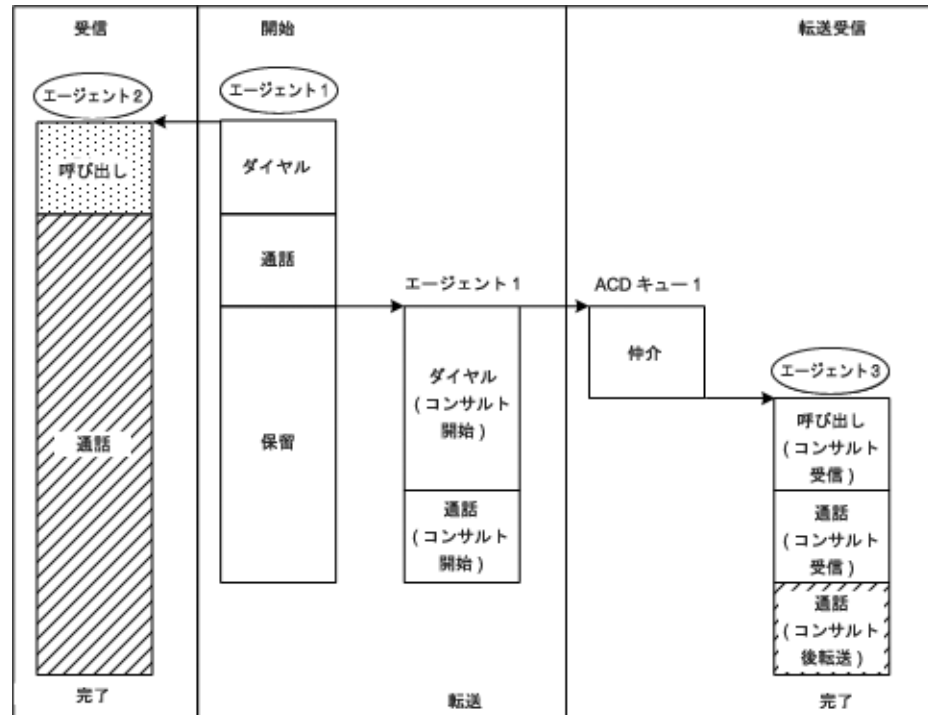


図 60: 開始側エージェントによる ACD キューに対するコンサルト後に転送 —IRF

エージェントに対するコンサルト後に転送

このコール トポロジでは、エージェントが別のエージェントに対して呼を開始します。次に、一方のエージェントが 3 番目のエージェントに対してコンサルテーションを開始します。コンサルテーションは、コンサルトを開始したエージェントがインタラクションを転送した時点で終了します。

この項では、コンサルテーションの開始後に転送される呼について2種類の結果を示します。

- 受信者(エージェント 2)がコンサルテーションを開始(128 ページの「受信側エージェントによる別のエージェントに対するコンサルト後に転送」を参照)
- 開始者(エージェント 1)がコンサルテーションを開始(130 ページの「開始側エージェントによる別のエージェントに対するコンサルト後に転送」を参照)

受信側エージェントによる別のエージェントに対するコンサルト後に転送

この場合、受信側のエージェントが別のエージェントに対するコンサルテーションを開始します。

- 129 ページの図 61 は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクション セグメント ファクト) の場合のコール トポロジを表しています。

- 129 ページの図 62 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

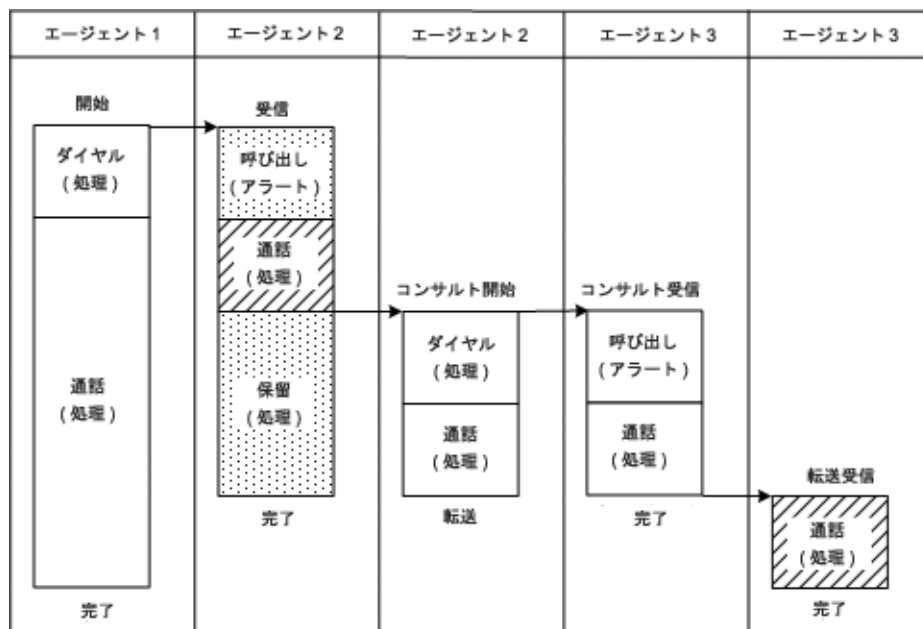


図 61: 受信側エージェントによる別のエージェントに対するコンサルト後に転送 —ISF

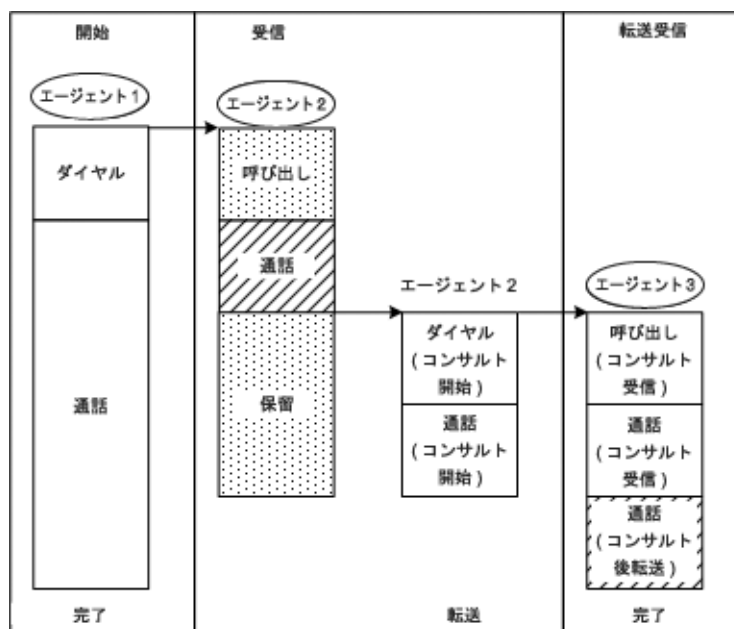


図 62: 受信側エージェントによる別のエージェントに対するコンサルト後に転送 —IRF

開始側エージェントによる別のエージェントに対するコンサルト後に転送

この場合、開始側のエージェントが別のエージェントに対するコンサルテーションを開始します。

- 図63は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 131 ページの図 64 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

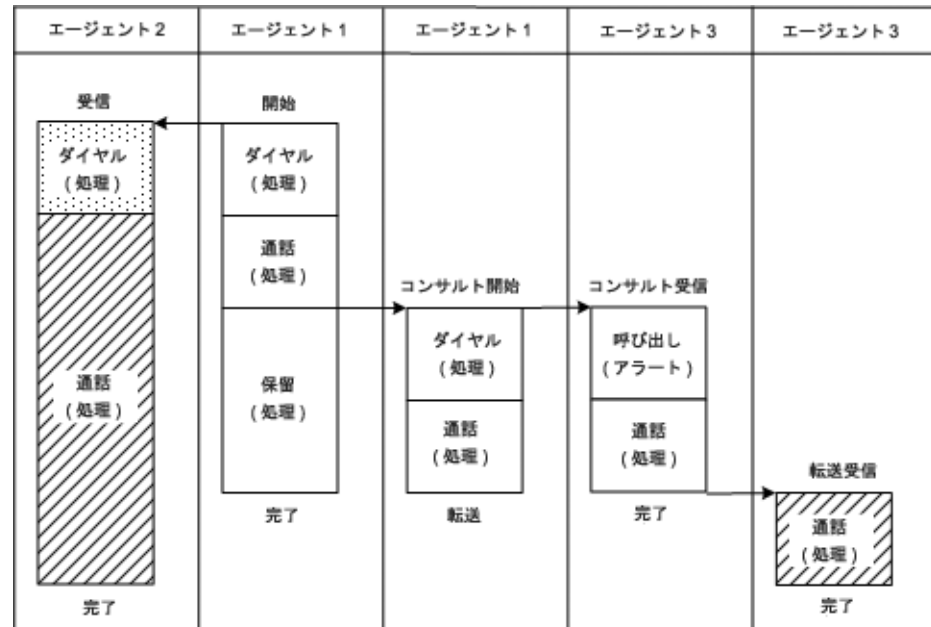


図 63: 開始側エージェントによる別のエージェントに対するコンサルト後に転送 —ISF

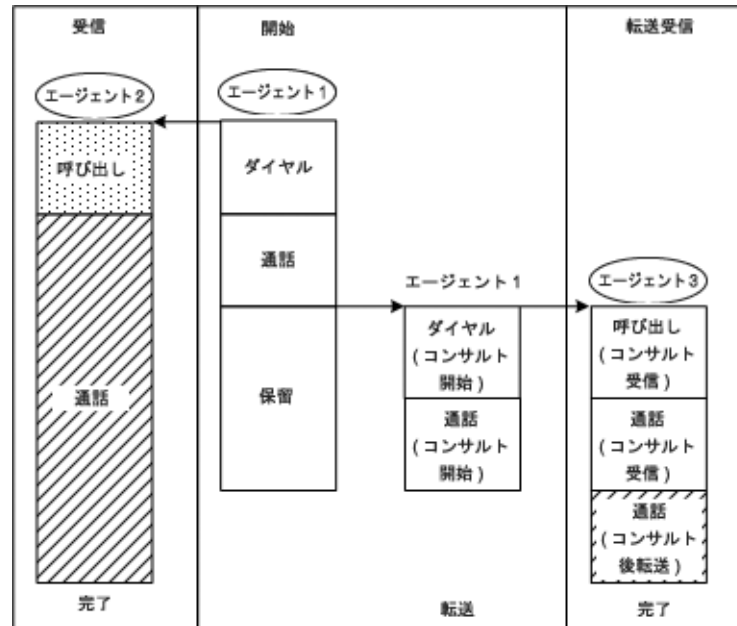


図 64: 開始側エージェントによる別のエージェントに対するコンサルト後に転送 —IRF

ACD キュー経由でのエージェントに対するコンサルト後に会議通話

このコールトポロジでは、エージェントが別のエージェントに対して呼を開始します。次に、一方のエージェントが ACD キューに対するコンサルテーションを開始し、3 番目のエージェントにインタラクションが配信されます。コンサルテーションは、コンサルトを開始したエージェントがインタラクションの会議通話を実行した時点で終了します。

この項では、コンサルテーション後に会議通話が行われる呼について2種類の結果を示します。

- 受信者(エージェント 2)がコンサルテーションを開始(「[受信側エージェントによる ACD キューに対するコンサルト後に会議通話](#)」を参照)
- 開始者(エージェント 1)がコンサルテーションを開始([133 ページ](#)の「[開始側エージェントによる ACD キューに対するコンサルト後に会議通話](#)」を参照)

受信側エージェントによる ACD キューに対するコンサルト後に会議通話

この場合、受信側のエージェントが ACD キューに対するコンサルテーションを開始します。

- [132 ページ](#)の図 65 は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクション セグメント ファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- [132 ページ](#)の図 66 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクション リソース ファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

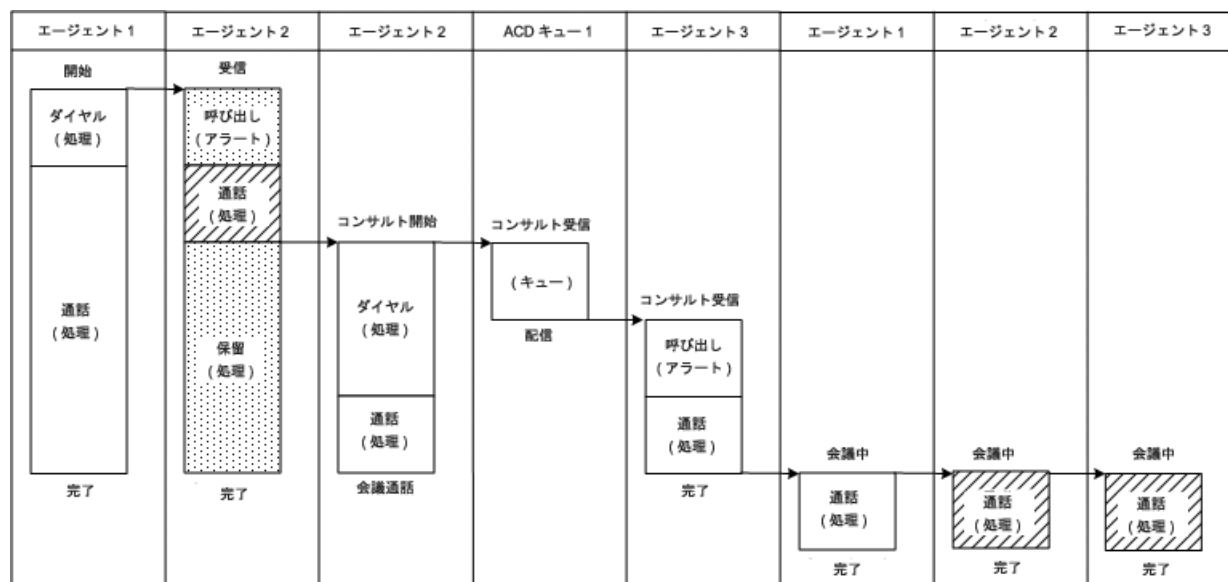


図 65: 受信側エージェントによる ACD キューに対するコンサルト後に会議通話 —ISF

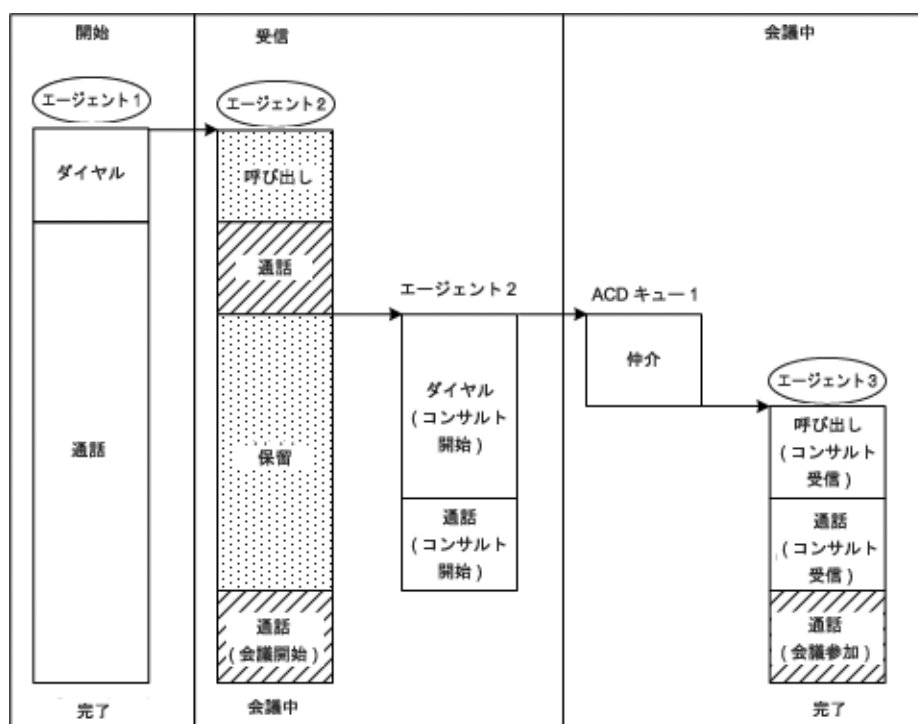


図 66: 受信側エージェントによる ACD キューに対するコンサルト後に会議通話 —IRF

開始側エージェントによる ACD キューに対するコンサルト後に会議通話

この場合、開始側のエージェントが ACD キューに対するコンサルテーションを開始します。

- 図67は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 134 ページの図 68 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

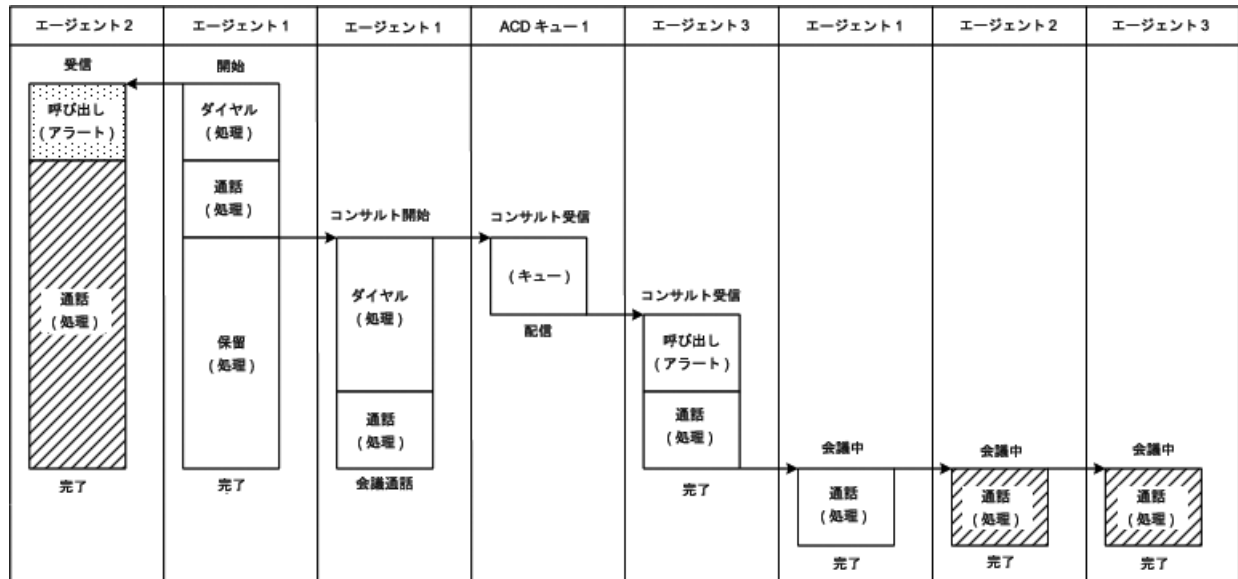


図 67: 開始側エージェントによる ACD キューに対するコンサルト後に会議通話 —ISF

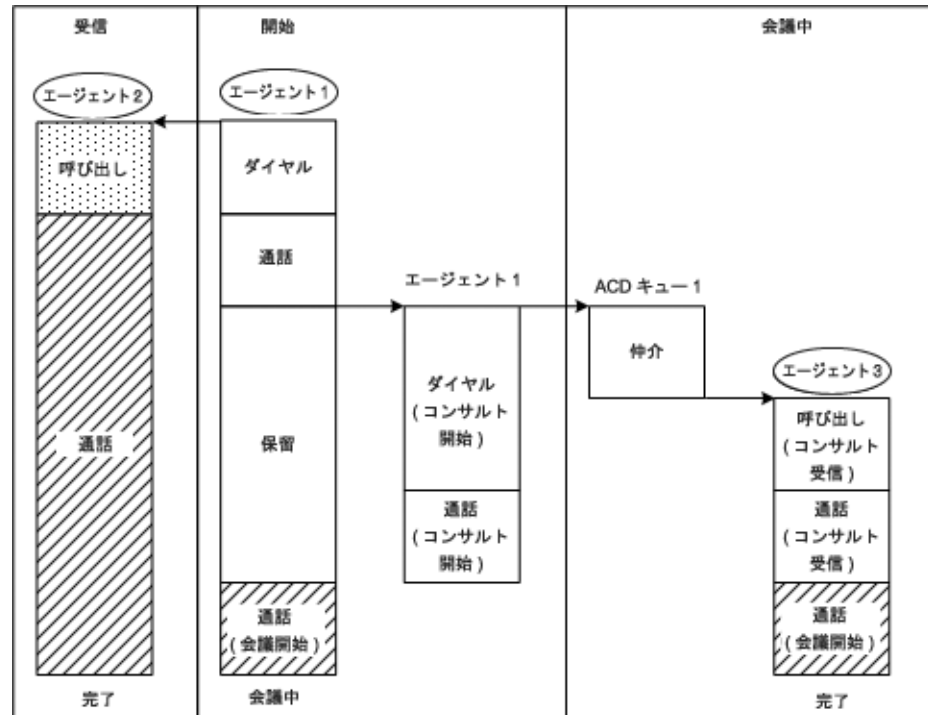


図 68: 開始側エージェントによる ACD キューに対するコンサルト後に会議通話 —IRF

エージェントに対するコンサルト後に会議通話

このコールトポロジでは、エージェントが別のエージェントに対して呼を開始します。次に、一方のエージェントが別のエージェントに対するコンサルテーションを開始します。コンサルテーションは、コンサルトを開始したエージェントがインタラクションの会議通話を実行した時点で終了します。

この項では、コンサルテーション後に会議通話が行われる呼について2種類の結果を示します。

- 受信者(エージェント2)がコンサルテーションを開始(134ページの「受信側エージェントによる別のエージェントに対するコンサルト後に会議通話」を参照)
- 開始者(エージェント1)がコンサルテーションを開始(136ページの「開始側エージェントによる別のエージェントに対するコンサルト後に会議通話」を参照)

受信側エージェントによる別のエージェントに対するコンサルト後に会議通話

この場合、受信側のエージェントが別のエージェントに対するコンサルテーションを開始します。

- 135 ページの図 69 は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

- 135 ページの図 70 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクション リソース ファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

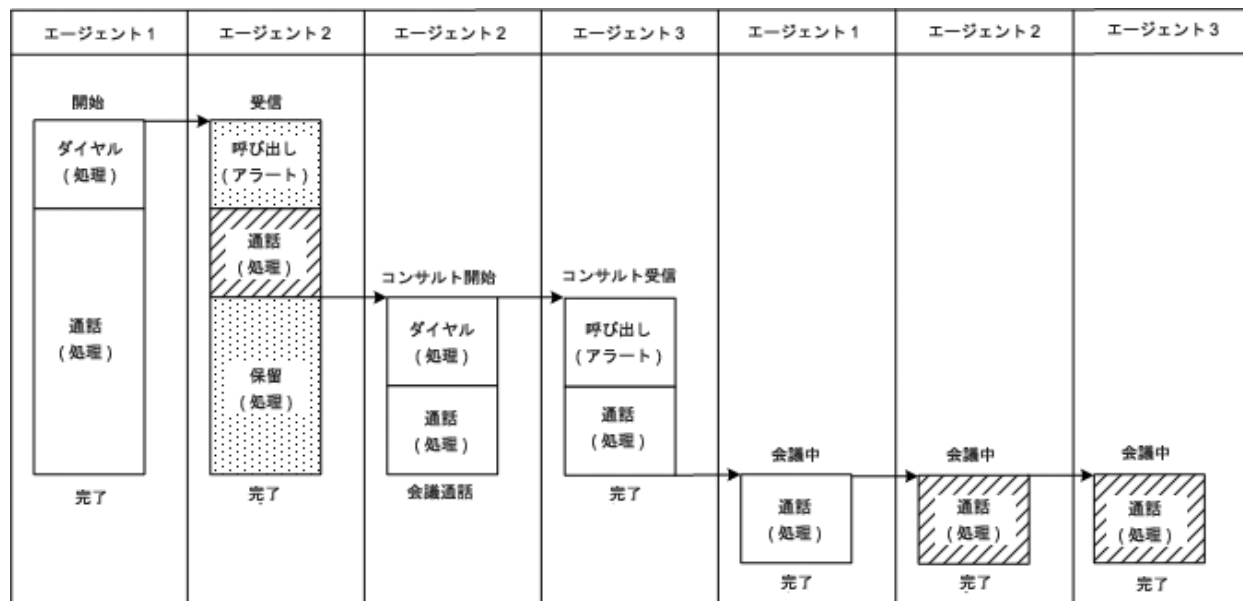


図 69: 受信側エージェントによる別のエージェントに対するコンサルト後に会議通話 —ISF

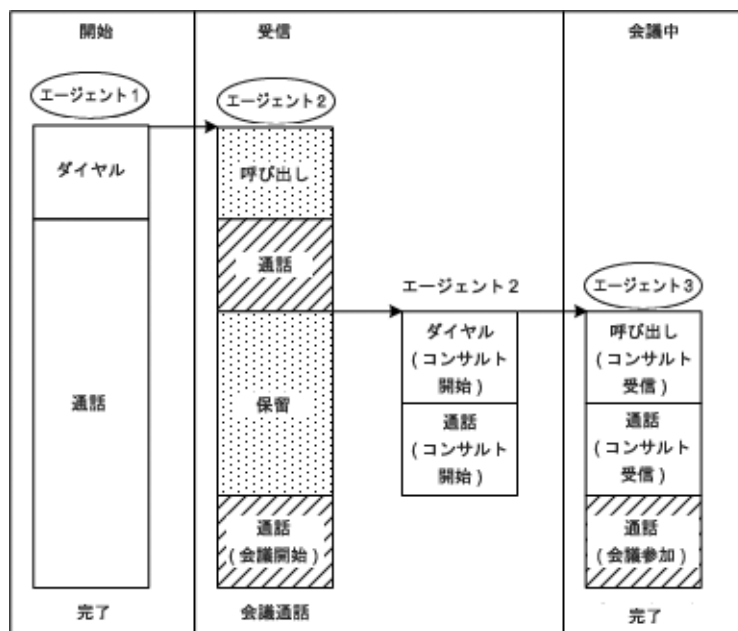


図 70: 受信側エージェントによる別のエージェントに対するコンサルト後に会議通話 —IRF

開始側エージェントによる別のエージェントに対するコンサルト後に会議通話

この場合、開始側のエージェントが別のエージェントに対するコンサルテーションを開始します。

- 図71は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 137 ページの図 72 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

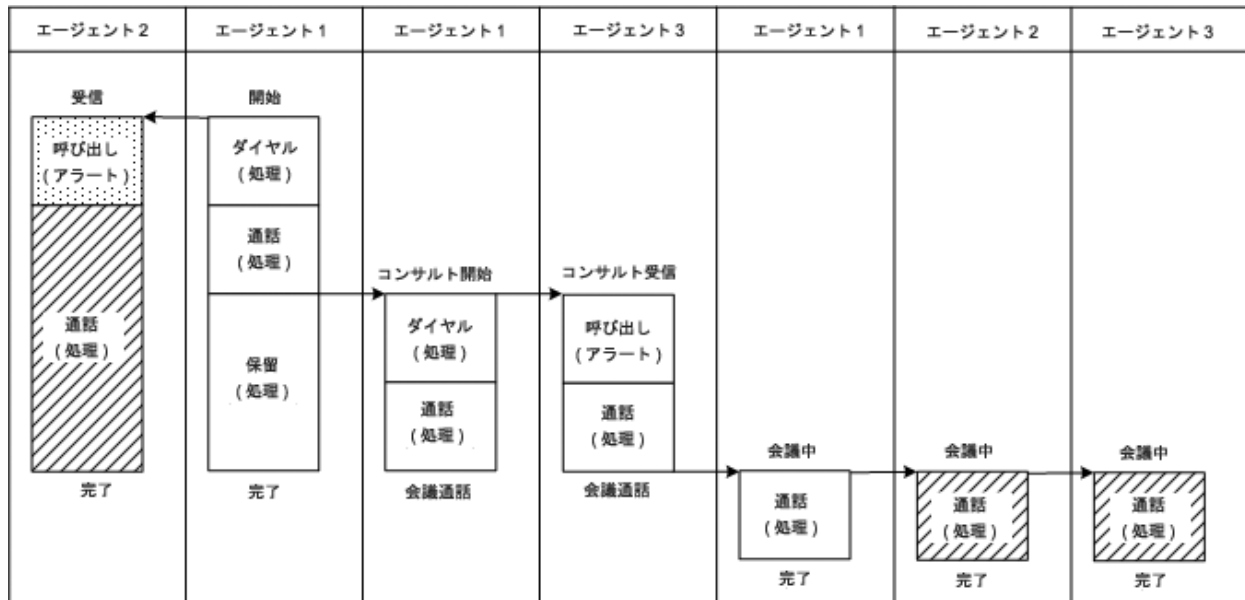


図 71: 開始側エージェントによる別のエージェントに対するコンサルト後に会議通話 —ISF

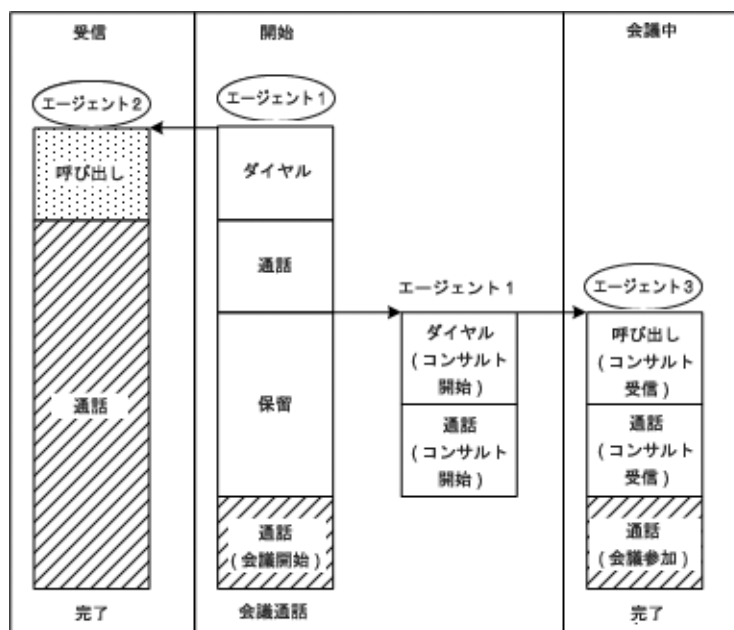


図 72: 開始側エージェントによる別のエージェントに対するコンサルト後に会議通話 — IRF

IVR インフロント交換機構成のコールフロー

音声インタラクションは、IVR Serverの仮想T-Serverで認識可能なIVRポートに着信します。IVRアプリケーションの焦点としては、セルフサービスまたはフロントエンドの識別およびセグメンテーションが挙げられます。IVRアプリケーションが音声インタラクションの処理を完了できない場合、当該インタラクションは、要求されたスキル、サービスタイプ、顧客セグメントなどを表す、交換機構成のACDキューに転送される可能性があります。ACDキューにログインしたエージェントが当該インタラクションを処理します。

インバウンドコールフローの例

ここでは、インバウンドコールフローのいくつかの例を取り上げます。それぞれの例が異なる結果を表しています。

- インバウンド通話がIVRポートに着信
- IVRポートがACDキューに呼を転送 ([139 ページ](#)を参照)
- IVRポートがエージェントに呼を転送 ([141 ページ](#)を参照)

IVRポートに対するインバウンド通話

このコールトポロジは、IVRポートに着信した呼の結果を示します。

- [図 73](#) は、呼が正常に完了したときの ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- [139 ページ](#)の [図 74](#) は、セルフサービス(SS) IVR (IVRポートが自身のボックス内にある) で、呼が正常に完了したときの IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- [139 ページ](#)の [図 75](#) は、顧客が呼を放棄したときの IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。これは非セルフサービス(nonSS) IVR の場合です。

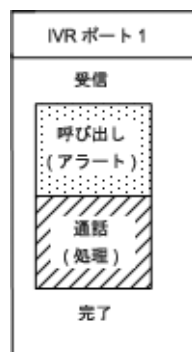


図 73: IVRポートに着信するインバウンドインタラクション—ISF、完了

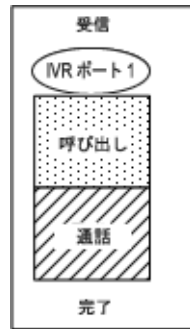


図 74: IVR ポートに着信するインバウンドインタラクション—IRF、完了

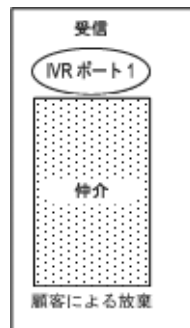


図 75: IVR ポートに着信するインバウンドインタラクション—IRF、放棄

ACD キューに対する IVR 転送

このコールトポロジは、インタラクションが IVR ポートに着信し、IVR ポートがインタラクションを ACD キューにフックフラッシュ転送する場合の結果を示しています。

- 140 ページの図 76 は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 140 ページの図 77 は、SS IVR (IVR ポートが自身のボックス内にある) で、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 141 ページの図 78 は、nonSS IVR で、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

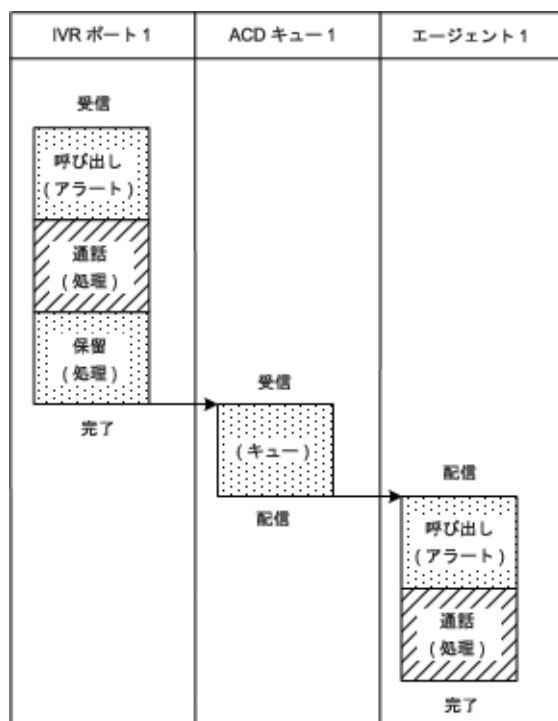


図 76: ACD キューに対する IVR ポートのフックフラッシュ転送 —ISF

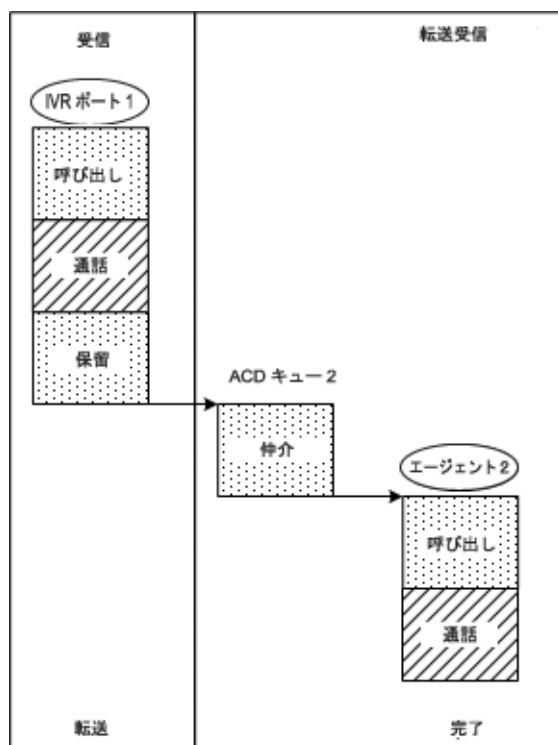


図 77: ACD キューに対する IVR ポートのフックフラッシュ転送 —IRF (SS IVR)

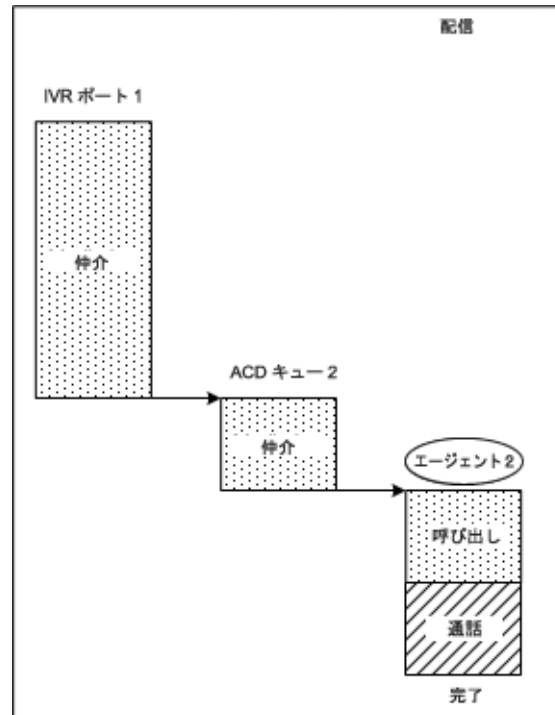


図 78: ACD キューに対する IVR ポートのフックフラッシュ転送 —IRF (nonSS IVR)

エージェントに対する IVR 転送

このコールトポロジは、インタラクションが IVR ポートに着信し、IVR ポートがインタラクションをエージェントにフックフラッシュ転送する場合の結果を示しています。

- 142 ページの図 79 は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 142 ページの図 80 は、SS IVR で、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 143 ページの図 81 は、nonSS IVR で、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

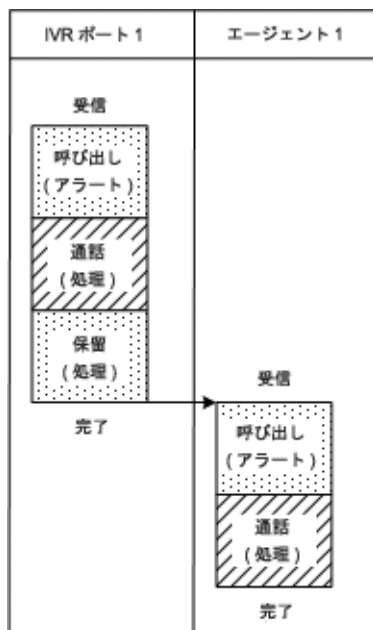


図 79: エージェントに対する IVR ポートのフックフラッシュ転送 —ISF

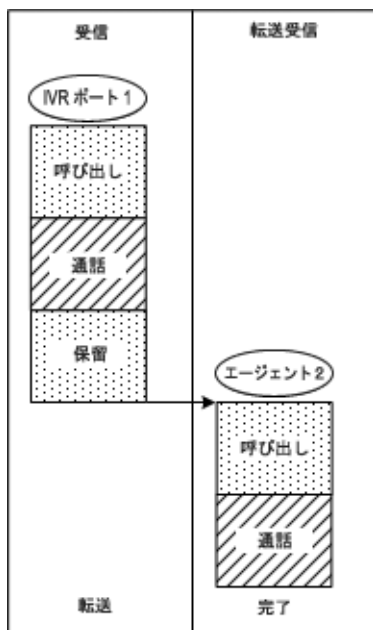


図 80: エージェントに対する IVR ポートのフックフラッシュ転送 —IRF (SS IVR)

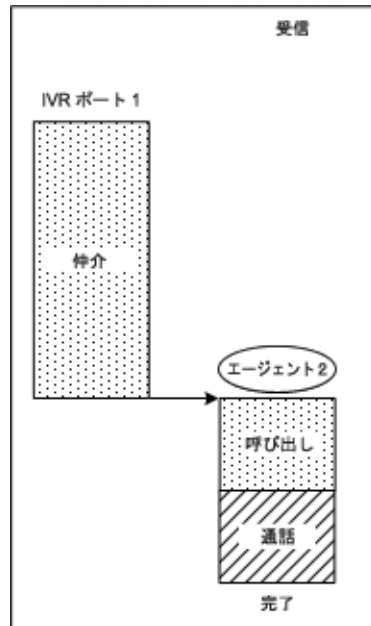


図 81: エージェントに対する IVR ポートのフックフラッシュ転送 —IRF (nonSSIVR)

交換機構成における IVR のコールフロー

交換機に着信した音声インタラクションは、ACDキューに格納されます。ACDキューのACDポジションは、実際のIVRポートに該当します。IVRアプリケーションの焦点としては、セルフサービスまたはフロントエンドの識別およびセグメンテーションが挙げられます。IVRアプリケーションが音声インタラクションの処理を完了できない場合、当該インタラクションは、要求されたスキル、サービスタイプ、顧客セグメントなどを表す、ACDキューに転送される可能性があります。ACDキューにログインしたエージェントが当該インタラクションを処理します。

インバウンドコールフローの例

ここでは、インバウンドコールフローのいくつかの例を取り上げます。それぞれの例が異なる結果を表しています。

- インバウンド通話が ACD キュー経由で IVR ポートに着信
- インバウンド通話が直接 IVR ポートに着信 ([145 ページ](#)を参照)
- IVR ポートが別の ACD キューに呼をミュート転送 ([146 ページ](#)を参照)
- IVR ポートがエージェントに呼をミュート転送 ([149 ページ](#)を参照)

ACD キュー経由での IVR ポートに対するインバウンド通話

このコールトポロジは、ACD キューを経由した IVR ポートへのインバウンド通話の結果を示します。インタラクションが ACD キューに着信し、IVR ポートに配信されます。

- 図 82 は、呼が正常に完了したときの ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 図 83 は、セルフサービス(SS) IVR (IVR ポートが自身のボックス内にある) で、呼が正常に完了したときの IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 145 ページの図 84 は、顧客が呼を放棄したときの IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。これは非セルフサービス (nonSS) IVR の場合です。

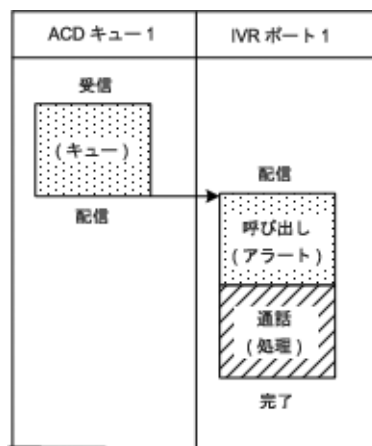


図 82: ACD キュー経由での IVR ポートに対するインバウンド通話 —ISF、完了

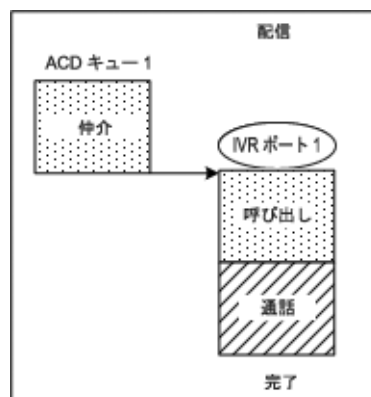


図 83: ACD キュー経由での IVR ポートに対するインバウンド通話 —IRF、完了

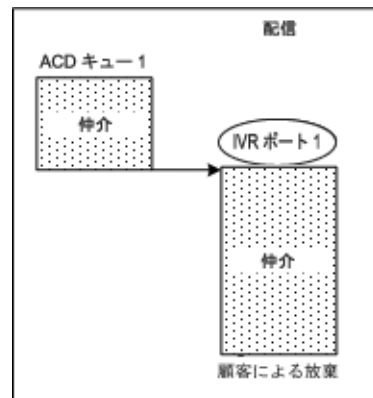


図 84: ACD キュー経由での IVR ポートに対するインバウンド通話 —IRF、放棄

IVR ポートに対する直接インバウンド通話

このコールトポロジは、直接 IVR ポートに着信した呼の結果を示します。

- 図 85 は、呼が正常に完了したときの ISF (Interaction Segment Fact: インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 146 ページの図 86 は、呼が正常に完了したときの IRF (Interaction Resource Fact: インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。これは SS IVR (IVR ポートが自身のボックス内にある) の場合です。
- 146 ページの図 87 は、顧客が呼を放棄したときの IRF (Interaction Resource Fact: インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。これは nonSS IVR の場合です。

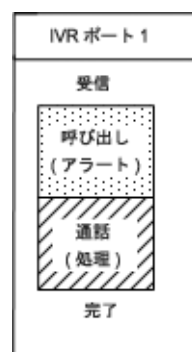


図 85: IVR ポートに対する直接インバウンド通話 —ISF、完了



図 86: IVR ポートに対する直接インバウンド通話 —IRF、完了

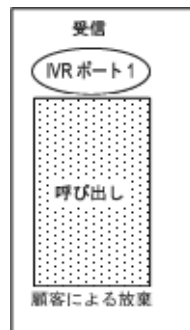


図 87: IVR ポートに対する直接インバウンド通話 —IRF、放棄

ACD キューに対するミュート転送

このコールトポロジは、ACD キューを経由してエージェントにミュート転送される呼の結果を示します。インタラクションが ACD キューに着信し、IVR ポートに配信されます。次に、IVR ポートが別の ACD キューに呼をミュート転送します。

- 147 ページの図 88 は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 148 ページの図 89 は、SS IVR (IVR ポートが自身のボックス内にある) で、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 149 ページの図 90 は、nonSS IVR で、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

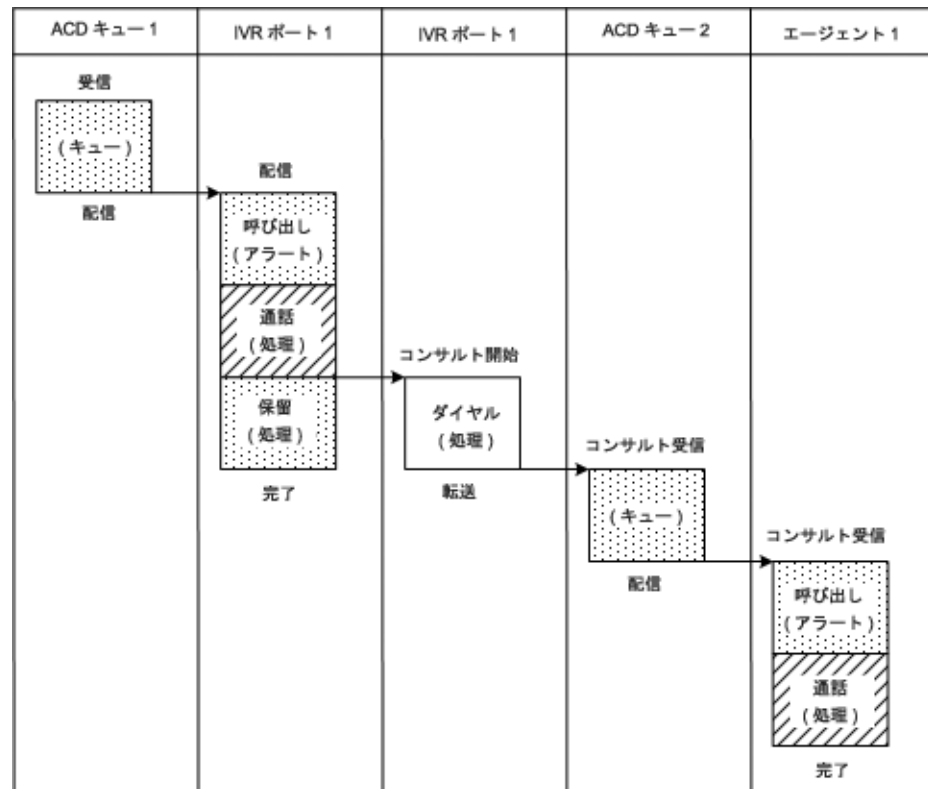


図 88: ACD キューに対する IVR ポートのミュート転送 —ISF

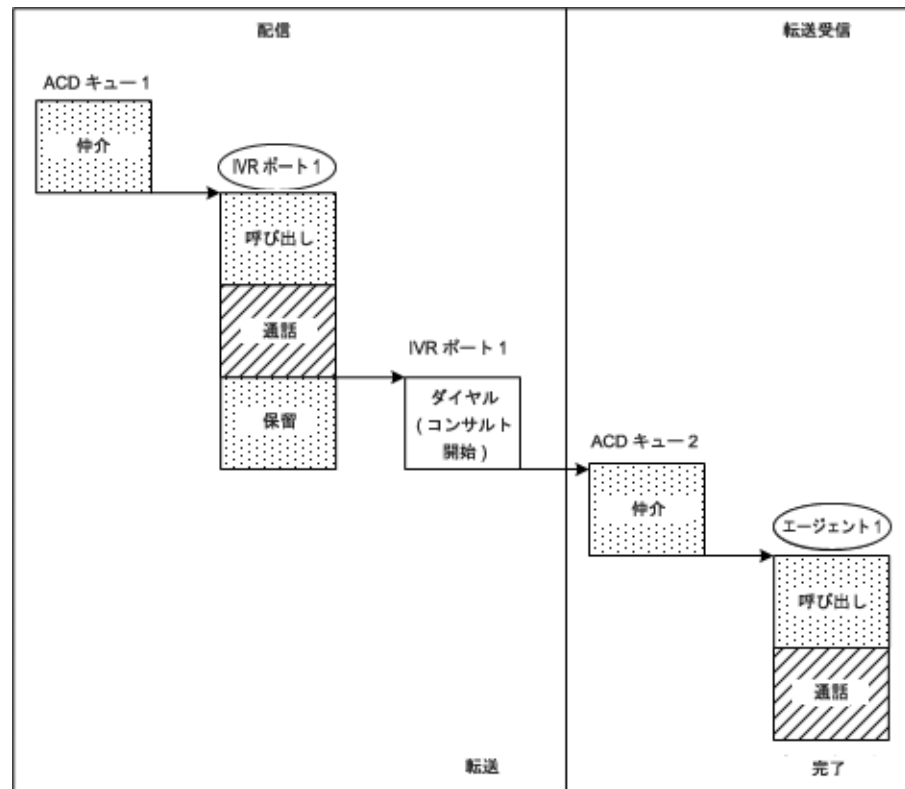


図 89: ACD キューに対する IVR ポートのミュート転送 —IRF (SS IVR)

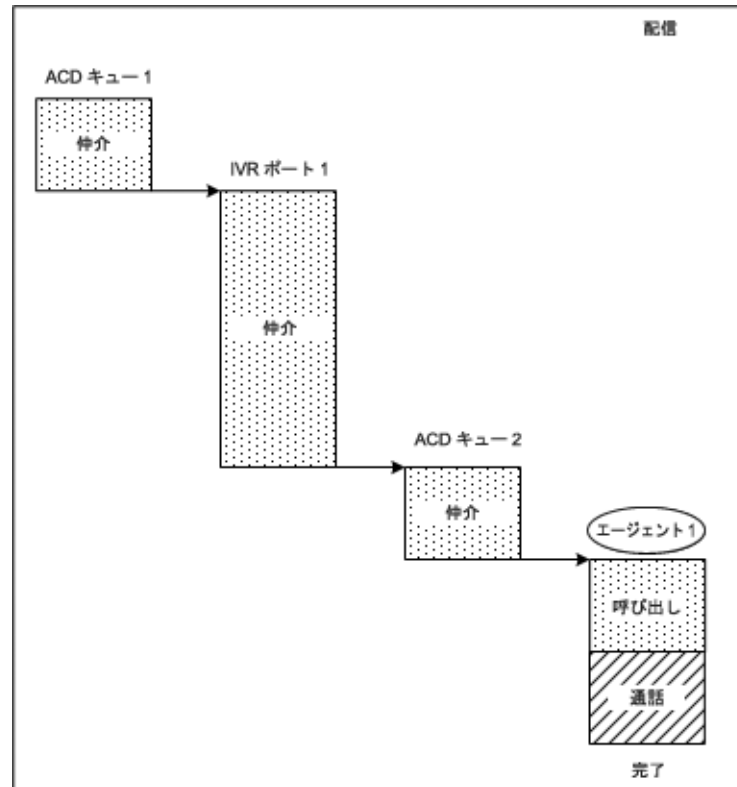


図 90: ACD キューに対する IVR ポートのミュート転送 —IRF (nonSS IVR)

エージェントに対するミュート転送

このコールトポロジは、エージェントにミュート転送される呼の結果を示します。インタラクションが ACD キューに着信し、IVR ポートに配信されます。次に、IVR ポートがエージェントに呼をミュート転送します。

- 150 ページの図 91 は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 150 ページの図 92 は、SS IVR (IVR ポートが自身のボックス内にある) で、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 151 ページの図 93 は、nonSS IVR で、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

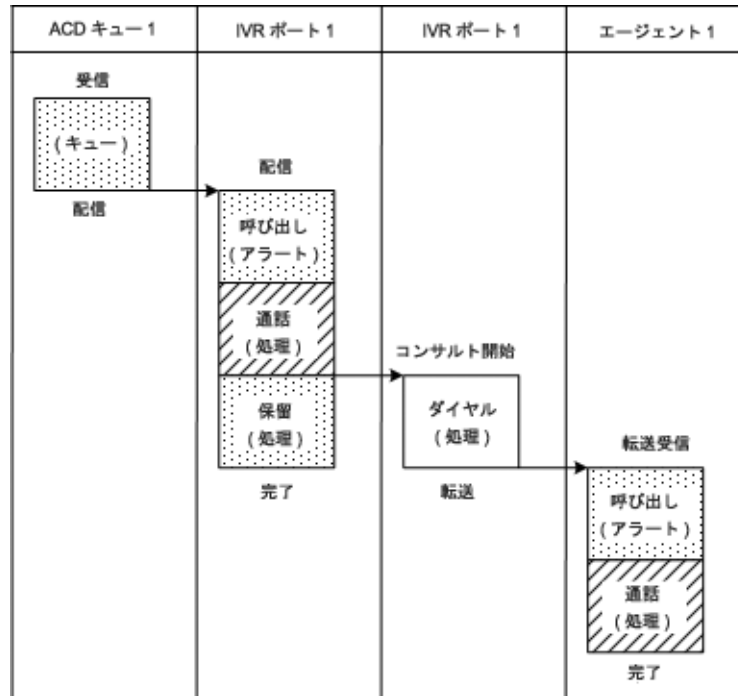


図 91: エージェントに対する IVR ポートのミュート転送 —ISF

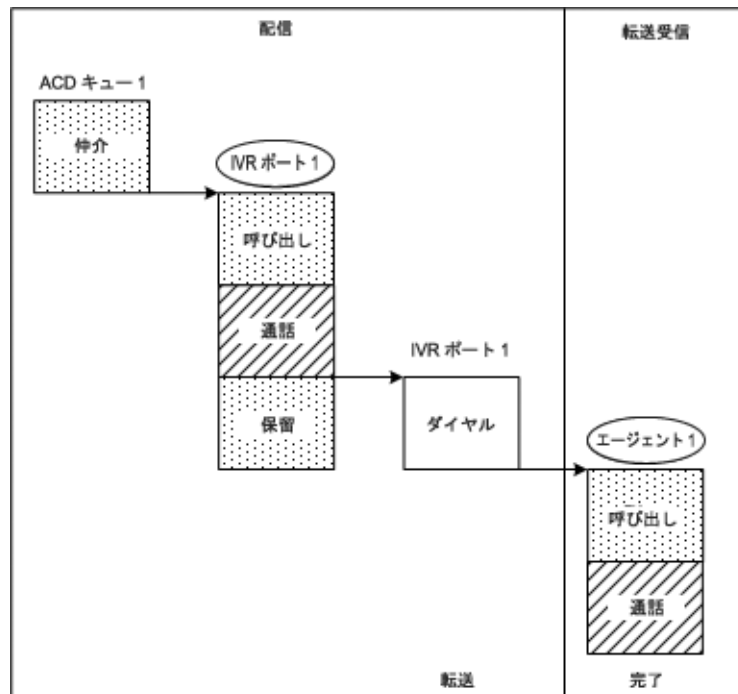


図 92: エージェントに対する IVR ポートのミュート転送 —IRF (SS IVR)

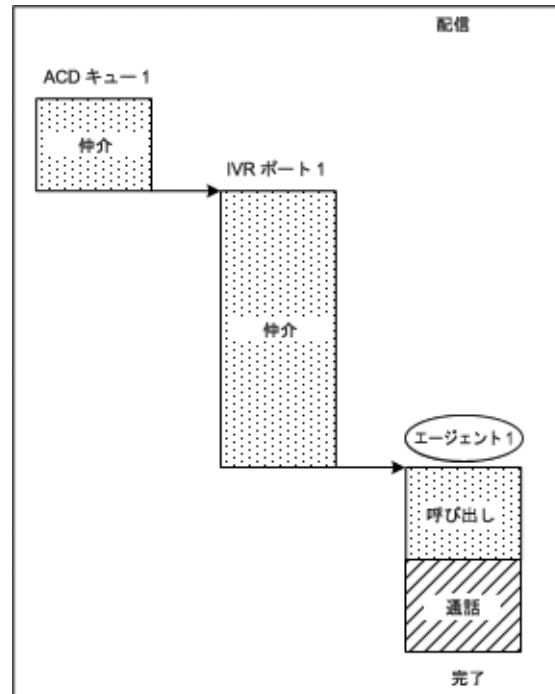


図 93: エージェントに対する IVR ポートのミュート転送 —IRF (nonSS IVR)

Universal Routing コール フロー

交換機に着信した音声インタラクションは、ルーティング ポイントに分配されます。Universal Routing ServerはANI、DNIS、または日付と時刻を使用して情報を収集し、適切なルーティング ターゲットを選別します。基本的なターゲットは、ACDキューまたは個別のDNに該当します。より詳細なターゲットは、エージェント グループ、作業場所グループ、またはスキル式に該当します。

インバウンド インタラクション

ここでは、ルーティングされるコールフローについて以下のような例を取り上げます。それぞれの例が異なる結果を表しています。

- ルーティング ポイントが ACD キューに対して呼をルーティング
- ルーティング ポイントがエージェントに対して呼をルーティング (153 ページを参照)

ACD キューに対するルーティング ポイントのルーティング

このコール トポロジは、ACD キューを経由してエージェントにルーティングされる呼の結果を示します。呼はルーティング ポイントに着信します。次に、ルーティング ポイントが呼を ACD キューにルーティングし、インタラクションがエージェントに配信されます。

- 図 94 は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメント ファクト) の場合のコール トポロジを表しています。
- 図 95 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクション リソース ファクト) の場合のコール トポロジを表しています。

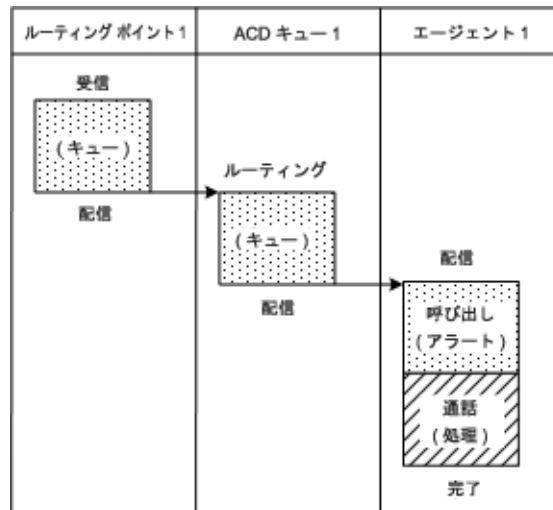


図 94: ACD キューに対するルーティング ポイントのルーティング —ISF

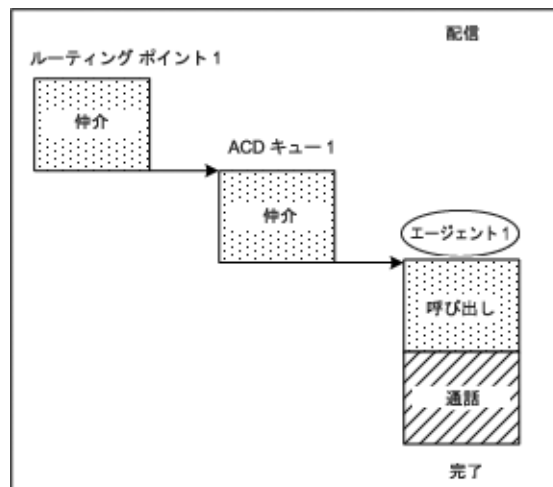


図 95: ACD キューに対するルーティング ポイントのルーティング —IRF

注： 図 94 と図 95 は、ネットワーク ルーティングとエンタープライズ ルーティングの両方に適用されます。ネットワーク ルーティングの場合は、ルーティング ポイント 1 をネットワーク T-Server のサービス番号にすることができます。この T-Server が、構内 T-Server の ACD キュー 1 に音声インタラクションをルーティングします。

エージェントに対するルーティング ポイントのルーティング

このコール トポロジは、エージェントに直接ルーティングされる呼の結果を示します。呼はルーティング ポイントに着信します。次に、ルーティング ポイントが呼をエージェントにルーティングします。

- 図 96 は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクション セグメント ファクト) の場合のコール トポロジを表しています。
- 154 ページの図 97 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクション リソース ファクト) の場合のコール トポロジを表しています。

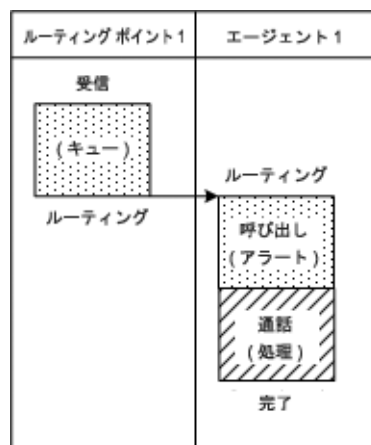


図 96: エージェントに対するルーティング ポイントのルーティング —ISF

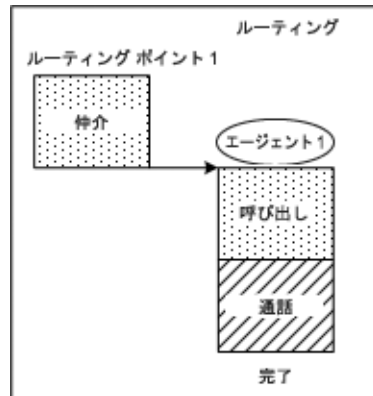


図 97: エージェントに対するルーティングポイントのルーティング—IRF

注： 図 96 と図 97 は、ネットワーク ルーティングとエンタープライズ ルーティングの両方に適用されます。ネットワーク ルーティングの場合は、ルーティング ポイント 1 をネットワーク T-Server のサービス番号にすることができます。この T-Server が、構内 T-Server のエージェント 1 に音声インタラクションをルーティングします。

交換機構成における IVR による Universal Routing のコールフロー

交換機に着信した音声インタラクションは、ACDキューに格納されます。ACDキューのACDポジションは、実際のIVRポートに該当します。IVRは呼び出し側の番号および情報を収集し、呼をルーティングポイントに転送します。Universal Routingは収集された情報を使用して、適切なルーティングターゲットを選別します。基本的なターゲットは、ACDキューまたは個別のDNに該当します。より詳細なターゲットは、エージェントグループ、作業場所グループ、またはスキル式に該当します。

インバウンドコールフローの例

ここでは、ルーティングされるコールフローのいくつかの例を取り上げます。それぞれの例が異なる結果を表しています。

- ルーティングポイントがACDキューに対して呼をルーティング
- ルーティングポイントがエージェントに対して呼をルーティング (157 ページを参照)

ACD キューに対するルーティング ポイントのルーティング

このコールトポロジは、ACD キューを経由してエージェントにルーティングされる呼の結果を示します。呼が ACD キューに着信し、IVR ポートに配信されます。次に、IVR ポートが呼をルーティング ポイントに転送し、このルーティング ポイントが呼を ACD キューにルーティングします。

- 図98は、ISF (Interaction Segment Fact: インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 156 ページの図 99 は、セルフサービス(SS) IVR (IVR ポートが自身のボックス内にある) で、IRF (Interaction Resource Fact: インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 157 ページの図 100 は、非セルフサービス(nonSS) IVR で、IRF (Interaction Resource Fact: インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

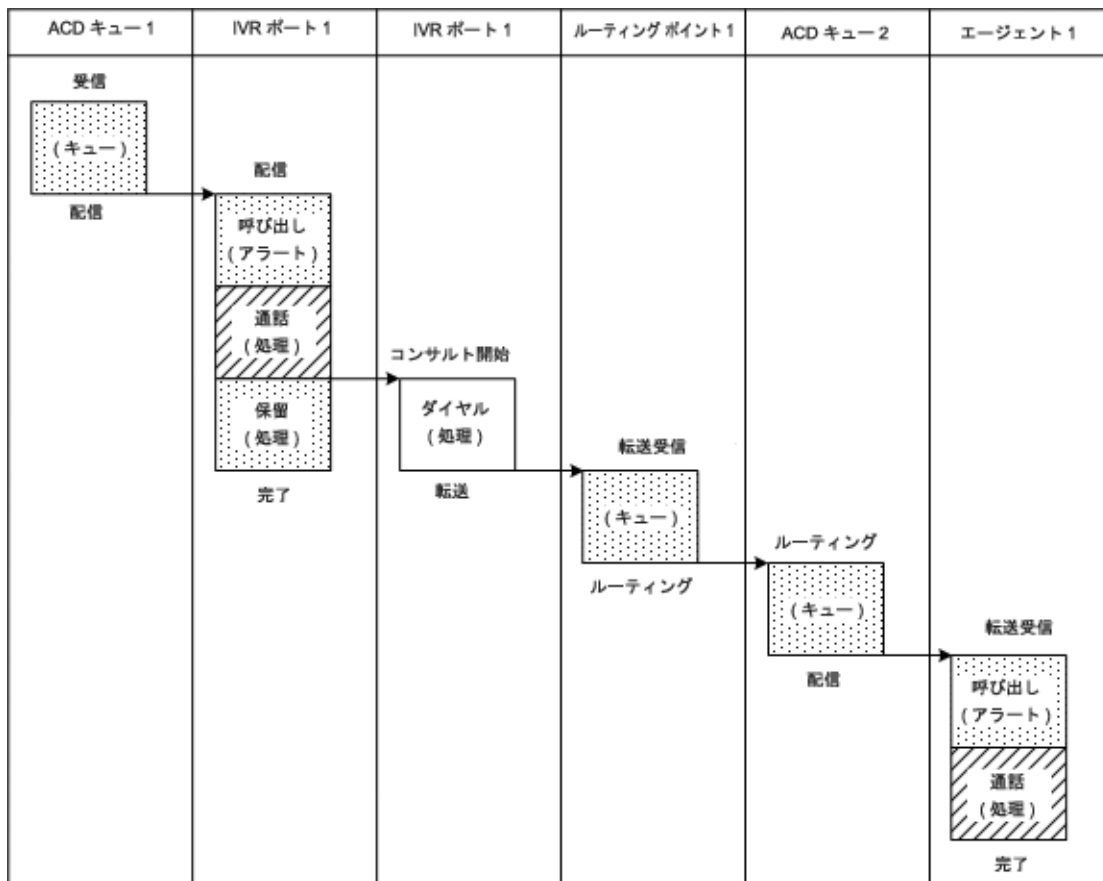


図 98: ACD キューに対するルーティング ポイントのルーティング—ISF

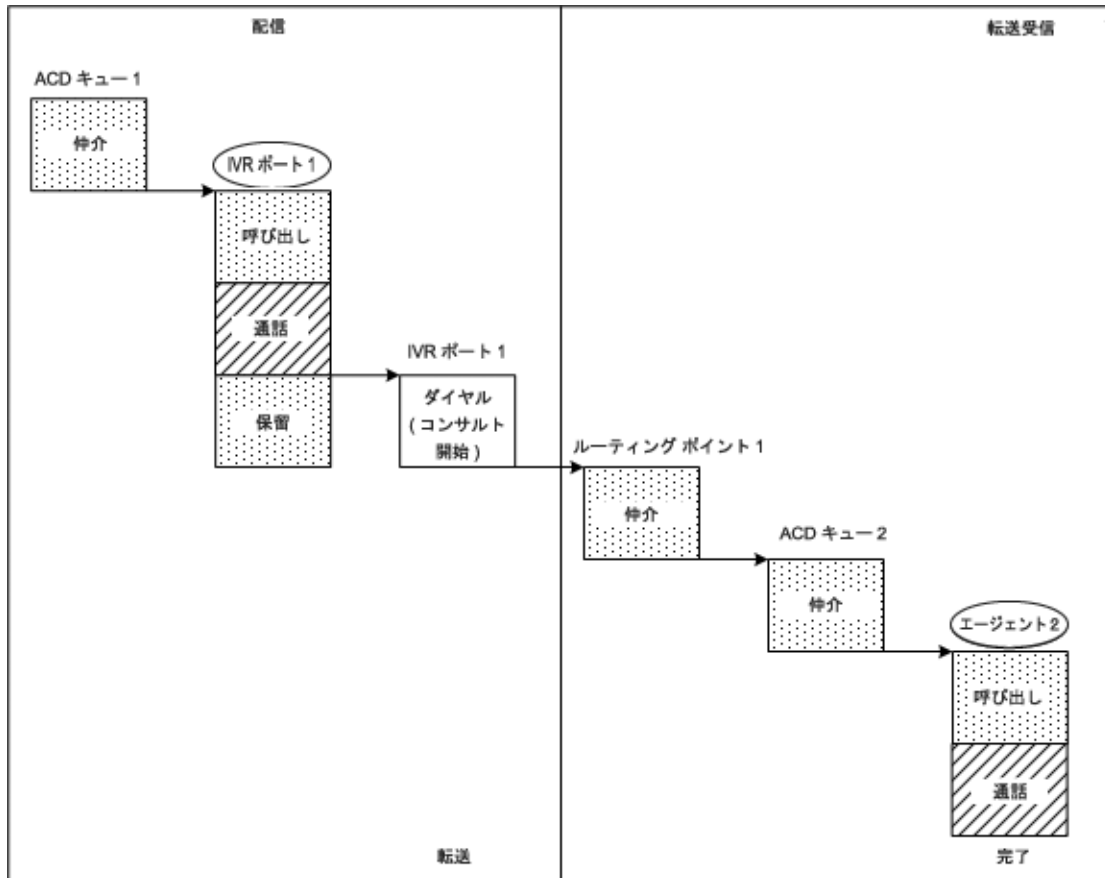


図 99: ACD キューに対するルーティングポイントのルーティング—IRF (SS IVR)

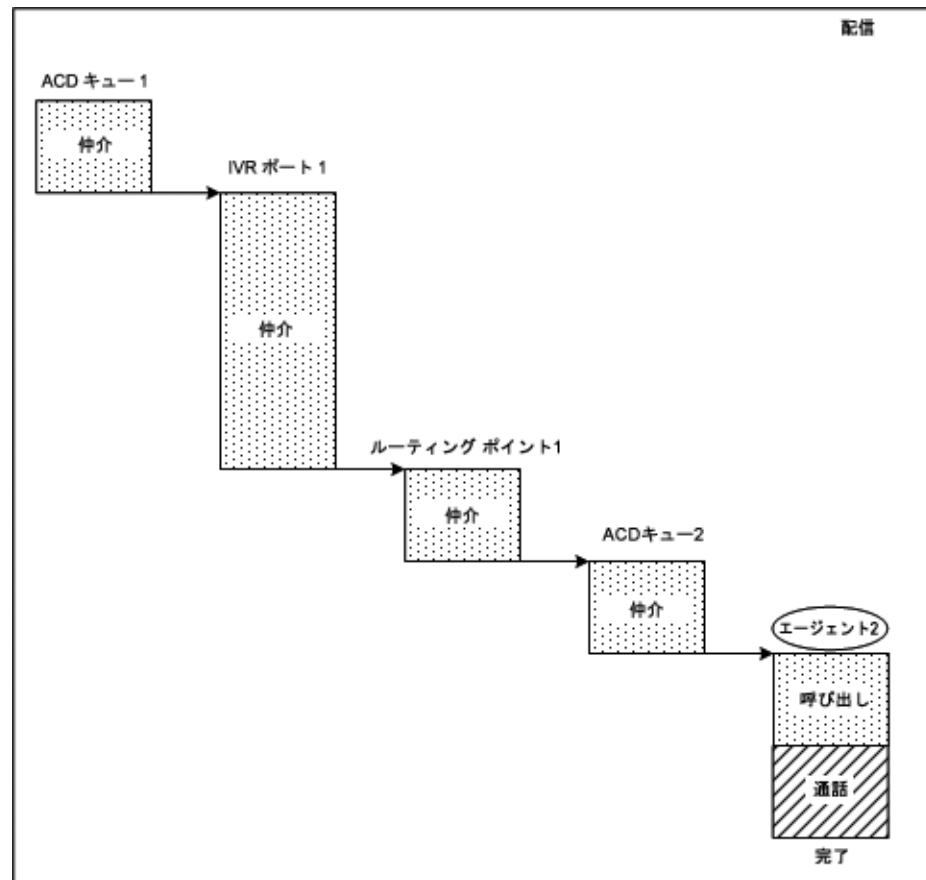


図 100: ACD キューに対するルーティングポイントのルーティング —IRF (nonSS IVR)

エージェントに対するルーティングポイントのルーティング

このコールトポロジは、エージェントに直接ルーティングされる呼の結果を示します。呼が ACD キューに着信し、IVR ポートに配信されます。次に、IVR ポートが呼をルーティングポイントに転送し、このルーティングポイントが呼をエージェントにルーティングします。

- [158 ページ](#)の図 101 は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- [159 ページ](#)の図 102 は、SS IVR (IVR ポートが自身のボックス内にある) で、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- [160 ページ](#)の図 103 は、nonSS IVR で、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

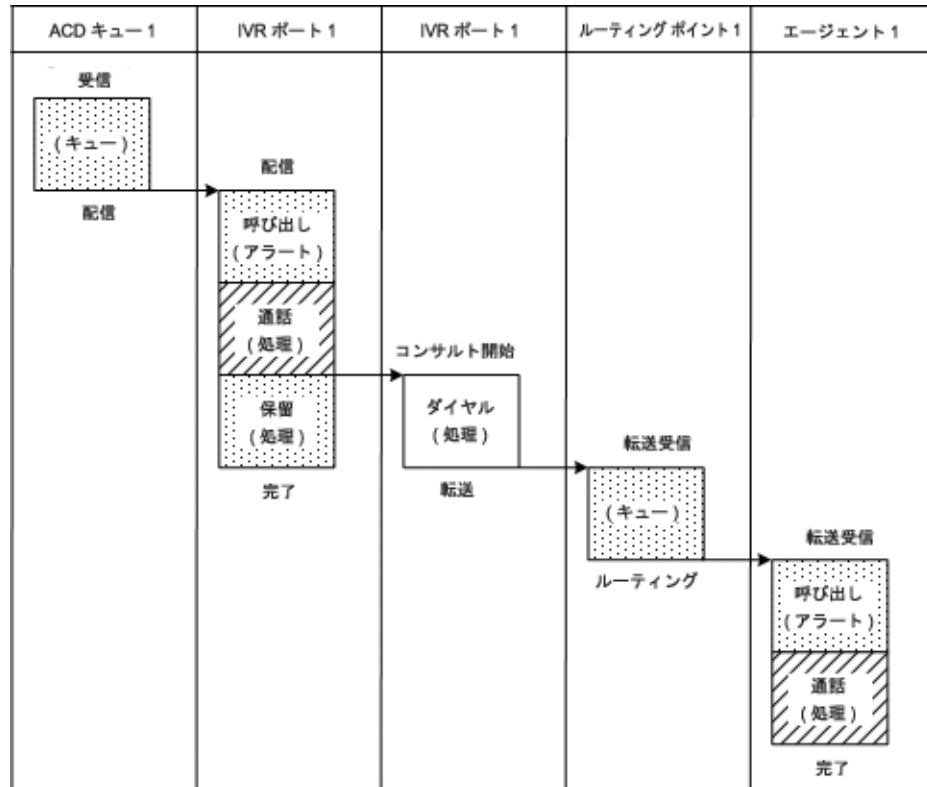


図 101: エージェントに対するルーティング ポイントのルーティング—ISF

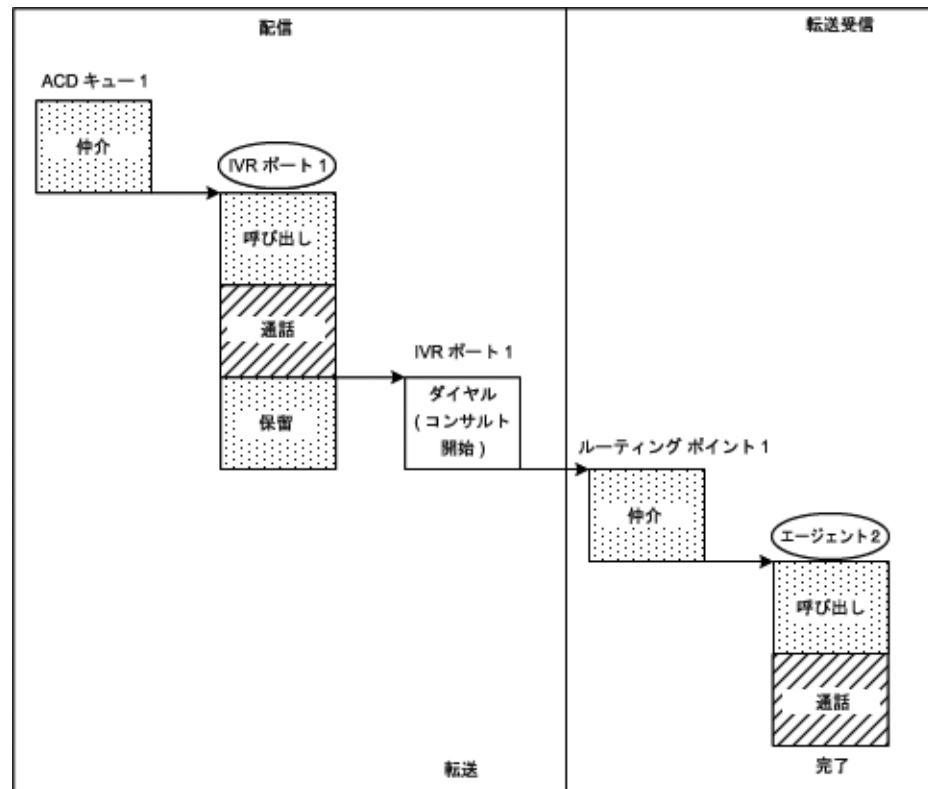


図 102: エージェントに対するルーティング ポイントのルーティング—IRF (SS IVR)

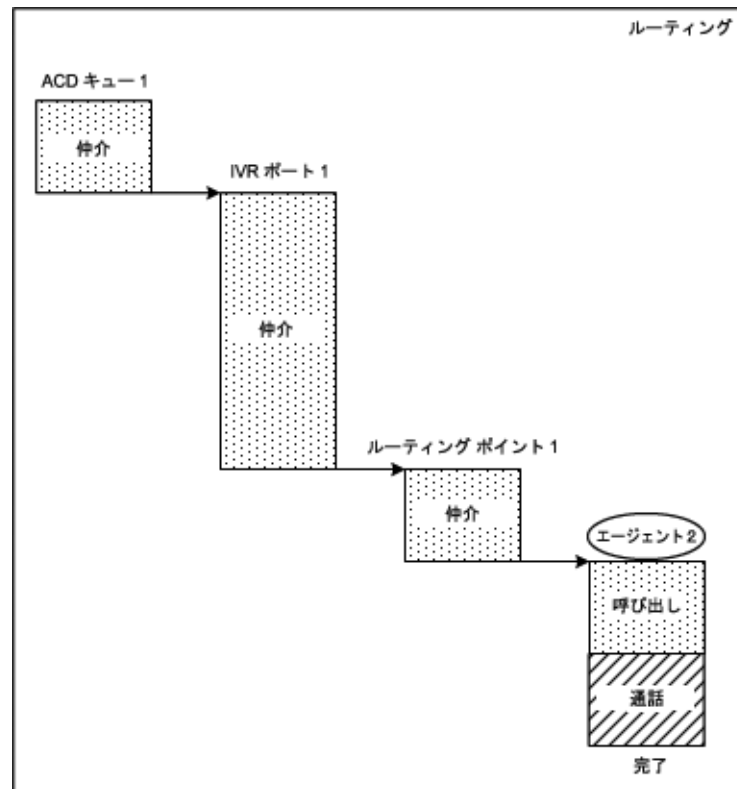


図 103: エージェントに対するルーティング ポイントのルーティング—IRF (nonSS IVR)

Universal Routing による IVR インフロント交換機構成のコールフロー

音声インタラクションは、IVR Serverの仮想T-Serverで認識可能なIVRポートに着信します。IVR Serverの仮想T-Serverのルーティングポイント経由で、IVRアプリケーションがUniversal Routingストラテジを呼び出します。Universal Routingは、IVRアプリケーションに対してアプリケーションを実行または情報を収集するよう指示します。Universal Routingは当該情報を使用して、適切なターゲットに応答します。IVRアプリケーションは、当該ターゲットに対して呼をフックフラッシュ転送します。

インバウンドインタラクション

ここでは、インバウンドコールフローのいくつかの例を取り上げます。それぞれの例が異なる結果を表しています。

- IVRポートがACDキューに呼を転送
- IVRポートがエージェントに呼を転送 ([163 ページ](#)を参照)

ACD キューに対する IVR ポートの転送

以下の図は、ルーティング手順に従って IVR ポートが ACD キューに転送する呼の結果を示しています。呼は IVR ポートに着信します。IVR ポートがルーティングポイントにルーティング手順を要求し、呼を ACD キューにフックフラッシュ転送します。

- [162 ページ](#)の図 104 は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- [162 ページ](#)の図 105 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

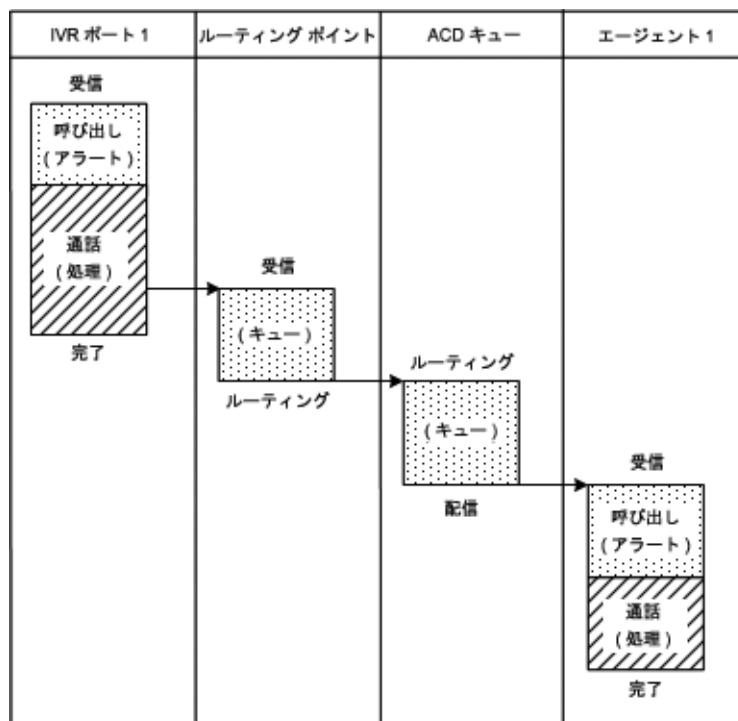


図 104:ACD キューに対する IVR ポートの転送 —ISF

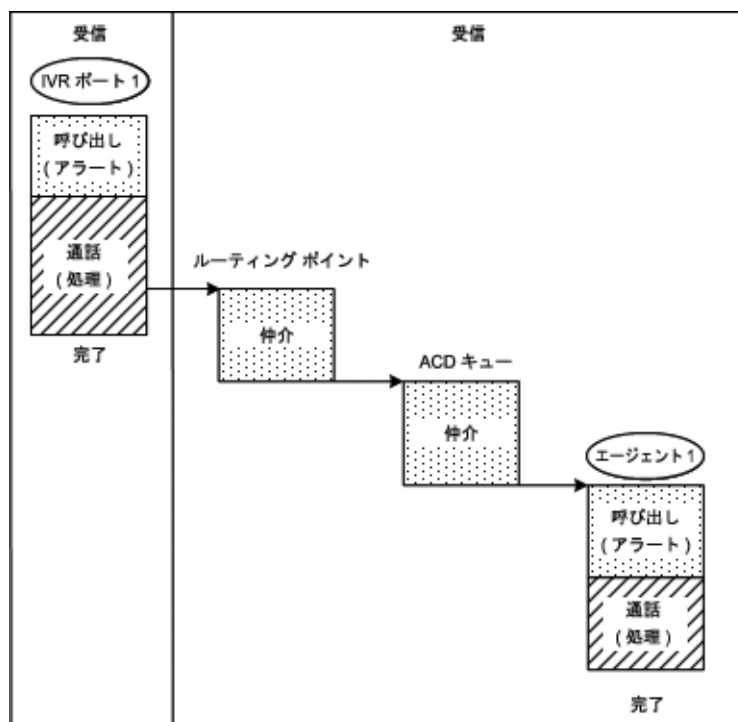


図 105:ACD キューに対する IVR ポートの転送 —IRF

エージェントに対する IVR ポートの転送

以下の図は、ルーティング手順に従って IVR ポートが直接エージェントに転送する呼の結果を示しています。呼は IVR ポートに着信します。IVR ポートがルーティングポイントにルーティング手順を要求し、呼をエージェントにフックフラッシュ転送します。

- 163 ページの図 106 は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 164 ページの図 107 は、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

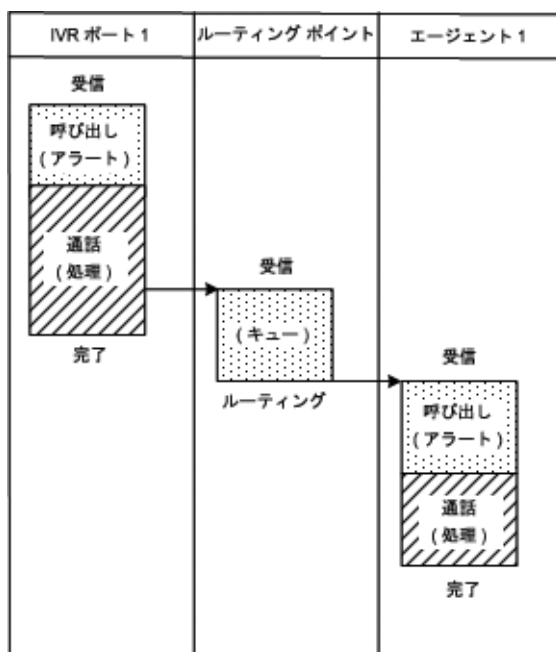


図 106: エージェントに対する IVR ポートの転送 —ISF

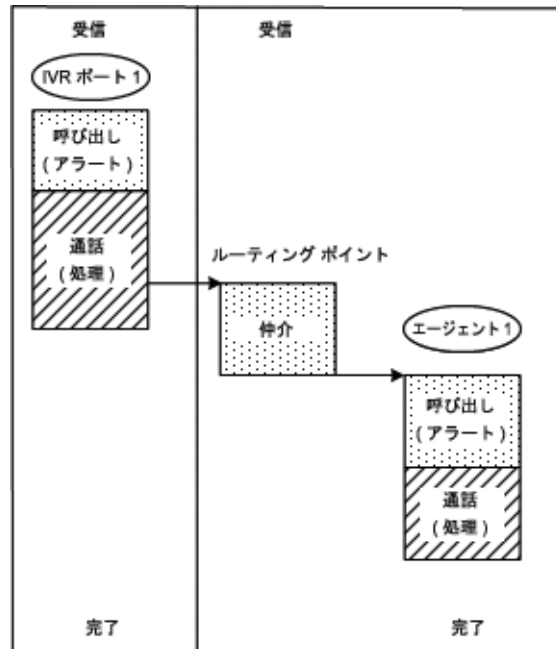


図 107: エージェントに対する IVR ポートの転送 —IRF

Universal Routing による IVR 交換機構成のコールフロー

交換機に着信した音声インタラクションは、ACDキューに格納されます。ACDキューのACDポジションは、実際のIVRポートに該当します。構内T-Serverの仮想ルーティングポイントを介して、IVRアプリケーションはUniversal Routingストラテジを呼び出します。Universal Routingは、IVRアプリケーションに対してアプリケーションを実行または情報を収集するよう指示します。Universal Routingは当該情報を使用して、適切なターゲットに応答します。IVRアプリケーションは、当該ターゲットに対して呼をミュート転送します。

インバウンドコールフローの例

ここでは、インバウンドコールフローについて以下のような例を取り上げます。それぞれの例が異なる結果を表しています。

- IVRポートがACDキューに呼を転送
- IVRポートがエージェントに呼を転送 (167 ページを参照)

ACD キューに対する IVR ポートの転送

以下のコールトポロジは、ルーティング手順に従ってIVRポートがACDキューに転送する呼の結果を示しています。呼が ACD キューに着信し、IVR ポートに配信されます。IVR ポートが仮想ルーティングポイントにルーティング手順を要求し、呼を別の ACD キューにミュート転送します。

- 図 108 は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 166 ページの図 109 は、セルフサービス(SS) IVR (IVR ポートが自身のボックス内にある) で、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- 167 ページの図 110 は、非セルフサービス(nonSS) IVR で、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

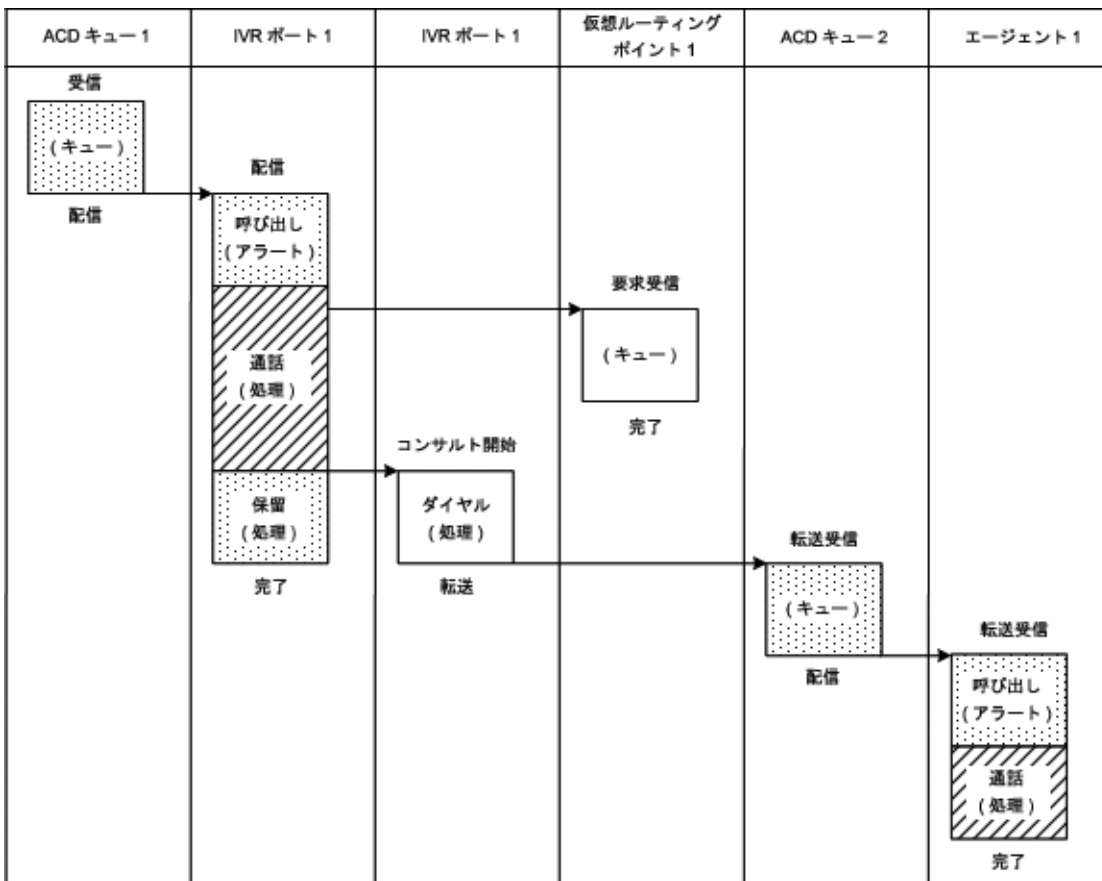


図 108: ACD キューに対する IVR ポートの転送 — ISF

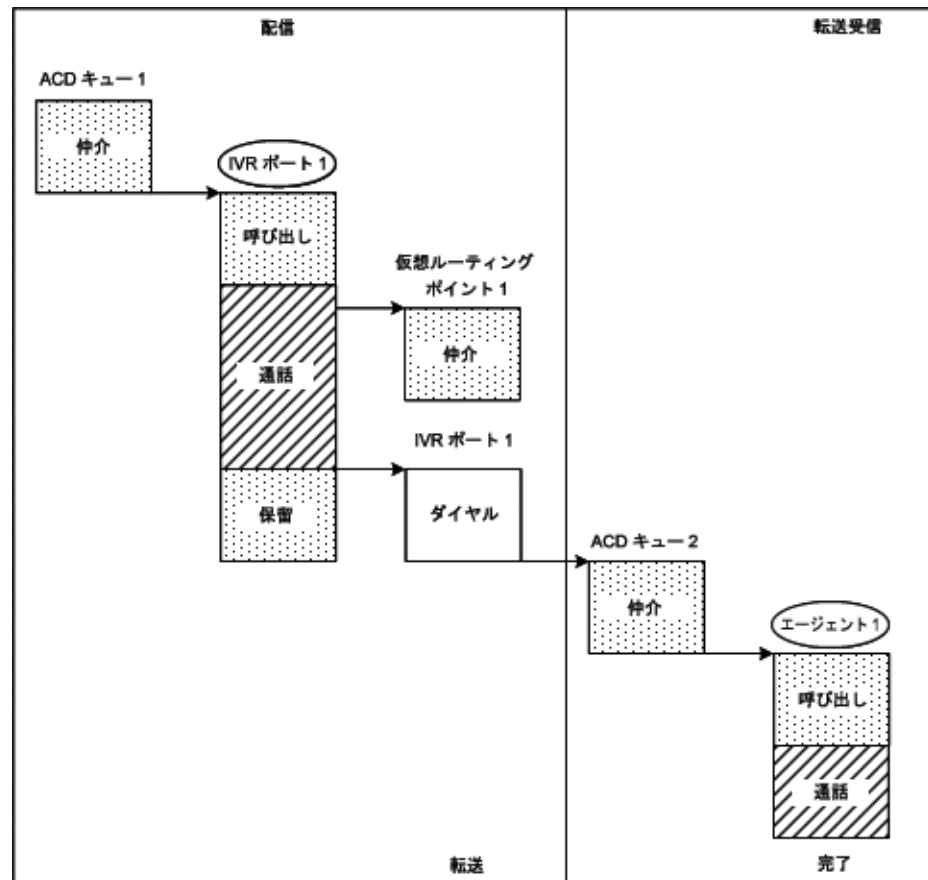


図 109: ACD キューに対する IVR ポートの転送 —IRF (SS IVR)

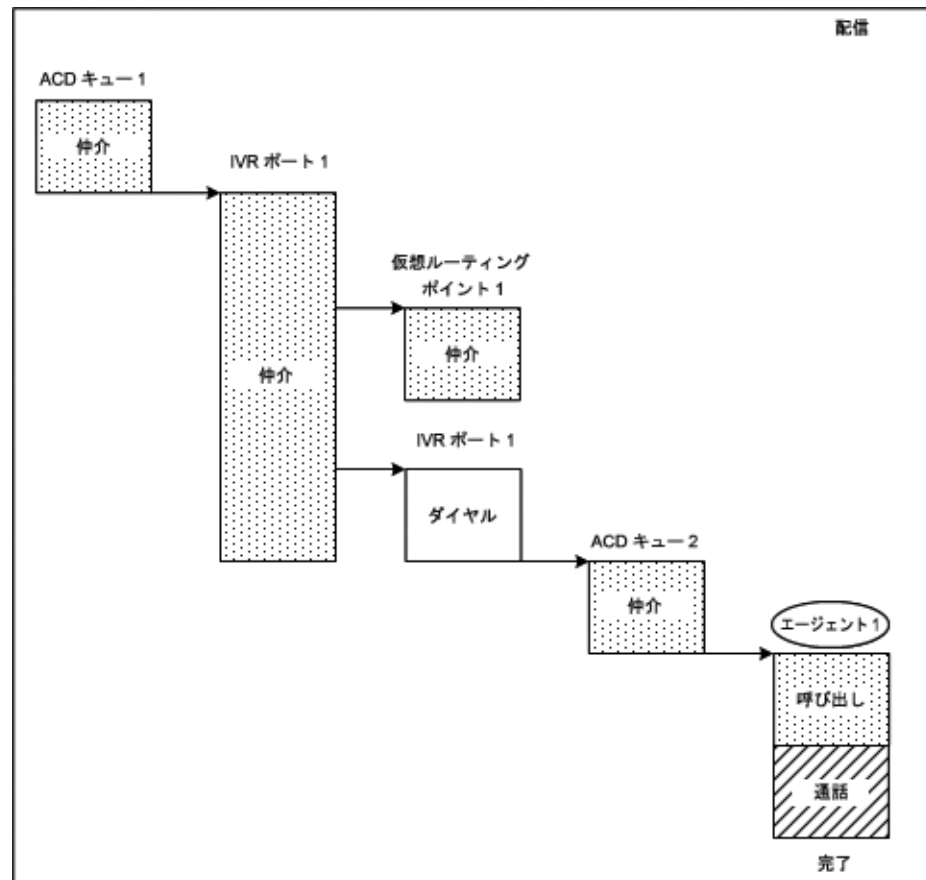


図 110: ACD キューに対する IVR ポートの転送 —IRF (nonSS IVR)

エージェントに対する IVR ポートの転送

以下のコールトポロジは、ルーティング手順に従って IVR ポートが直接エージェントに転送する呼の結果を示しています。呼が ACD キューに着信し、IVR ポートに配信されます。IVR ポートが仮想ルーティングポイントにルーティング手順を要求し、呼をエージェントにミュート転送します。

- [168 ページ](#)の図 111 は、ISF (Interaction Segment Fact : インタラクションセグメントファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- [169 ページ](#)の図 112 は、SS IVR (IVR ポートが自身のボックス内にある) で、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。
- [170 ページ](#)の図 113 は、nonSS IVR で、IRF (Interaction Resource Fact : インタラクションリソースファクト) の場合のコールトポロジを表しています。

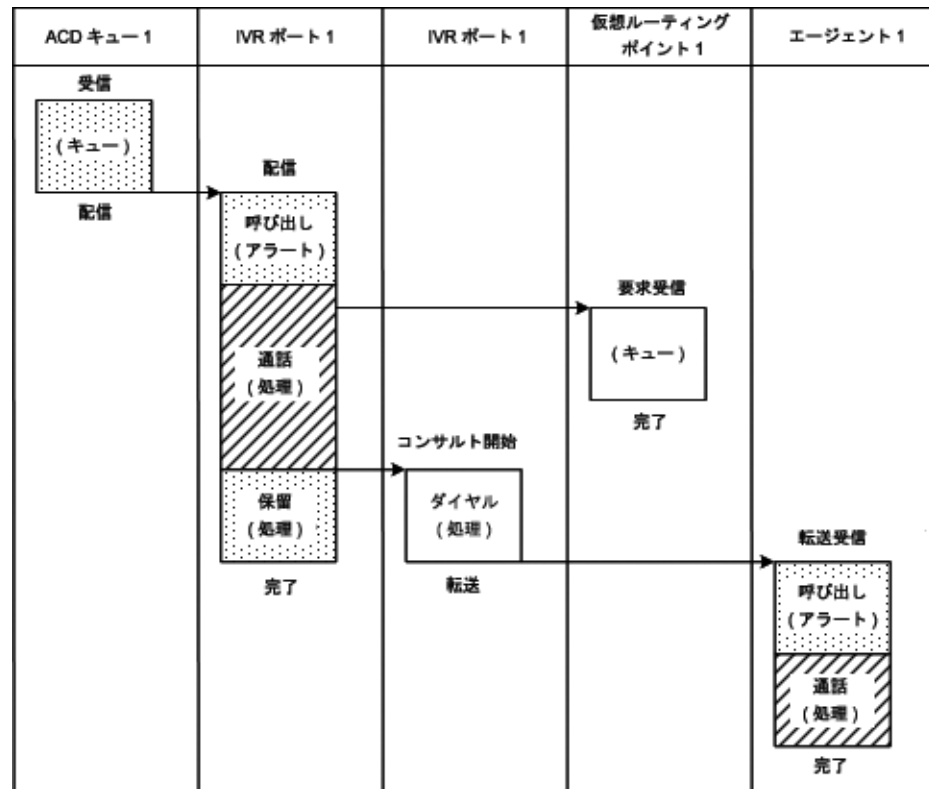


図 111: エージェントに対する IVR ポートの転送 —ISF

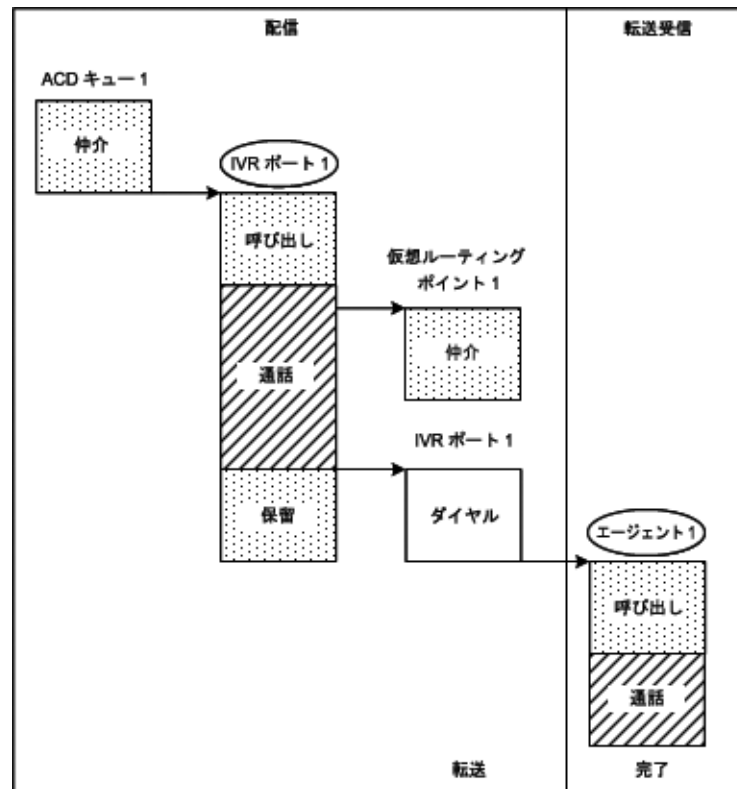


図 112: エージェントに対する IVR ポートの転送 —IRF (SS IVR)

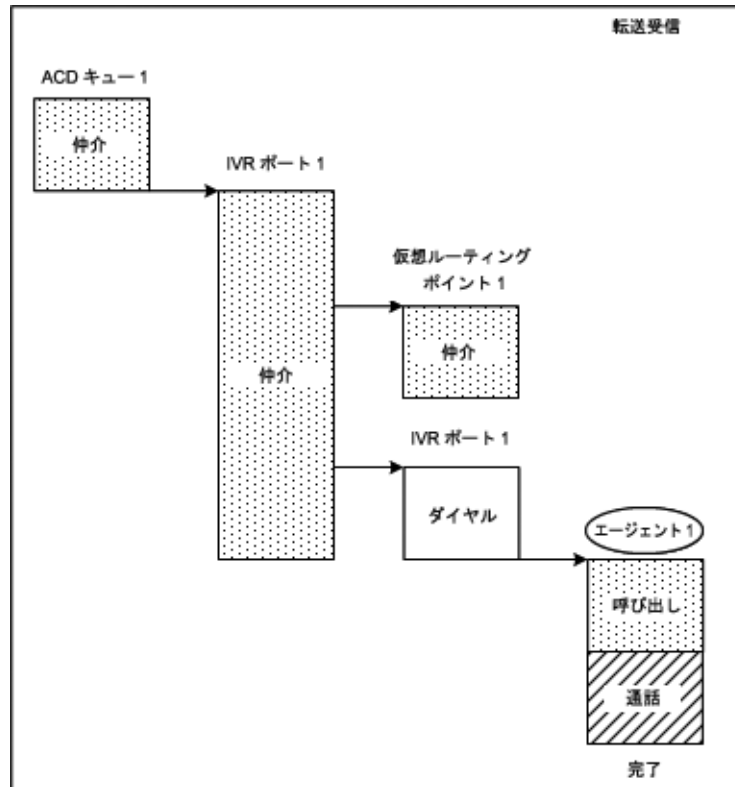


図 113: エージェントに対する IVR ポートの転送 —IRF (nonSS IVR)



4

有効なマルチメディア インタラクション フロー

この章では、確認された有効なマルチメディア インタラクションについて説明します。これらはテスト済みで、Genesys Info Martでサポートされます。

この章の項では、チャットと電子メールについて詳しく説明しています。ただし、Genesys Info Martではその他のオープン メディア インタラクション タイプも処理できます。

即座に処理する必要がないインタラクション(オフライン インタラクション)の場合は、電子メールについての項を参考にし、オンライン インタラクションの場合はチャットについての項を参考にしてください。

この章で説明するインタラクション フローを例として使用して、ご使用の環境にあわせて変更できます。ただし、Genesysでは変更したインタラクション フローによる結果については保証しません。

この章には以下の項があります。

- [171 ページの「インバウンド電子メールインタラクション」](#)
- [189 ページの「インバウンドチャットインタラクション」](#)

インバウンド電子メール インタラクション

この項では、インバウンド電子メール フローについて、いくつかの例を取り上げます。それぞれの例が異なる結果を表しています。

- ルーティング ストラテジが電子メール インタラクションをエージェントにルーティングし、エージェントが応答する ([173 ページ](#)を参照)。
- ルーティング ストラテジが電子メール インタラクションをエージェントにルーティングするが、エージェントが依頼を受け入れない ([174 ページ](#)を参照)。
- 着信電子メール インタラクションが自動受信確認を受け取り、さらにエージェントにルーティングされる ([175 ページ](#)を参照)。

- 着信電子メール インタラクションが自動応答によって処理される (176 ページを参照)。
- ルーティング ストラテジが電子メール インタラクションを 1 つのインタラクション キューから別のものへ転送する (177 ページを参照)。
- ルーティング ストラテジが電子メール インタラクションをエージェントにルーティングし、エージェントがインタラクション キューに転送する (178 ページを参照)。
- ルーティング ストラテジが電子メール インタラクションをエージェントにルーティングし、エージェントが別のエージェントに転送する (179 ページを参照)。
- ルーティング ストラテジが電子メール インタラクションをエージェントにルーティングし、エージェントが別のエージェントに転送しようとするが失敗する (181 ページを参照)。
- ルーティング ストラテジが電子メール インタラクションをエージェントにルーティングし、当該エージェントが応答を送信する前に別のエージェントに対してコンサルトを実行する (182 ページを参照)。
- ルーティング ストラテジが電子メール インタラクションをエージェントにルーティングし、当該エージェントが応答を送信する前に別のエージェントに対してコンサルトを実行しようとするが失敗する (184 ページを参照)。
- エージェントが電子メール応答のドラフトを保存し、後で応答を完成させて送信する (185 ページを参照)。
- エージェントが電子メール インタラクションを、当該インタラクションがルーティングされたインタラクション ワークビンから取り出す (186 ページを参照)。
- エージェントがマルチパート応答を送信する (187 ページを参照)。

図の表記規則

この項の電子メール フロー図では、第3章のコール フロー図と同様の表記規則が使用されます(85ページの「図の表記規則」を参照)。ただし、電子メール インタラクションには顧客の処理時間や顧客の待ち時間がないため、網掛けのボックスは使用されません。

追加の表記規則

いくつかの図では、インタラクション フロー全体の一部だけが表されています。このような場合、セグメント列の下部の3つのアンダースコア(_ _ _)で、記載された他のフローと同様の形で、インタラクションが継続することが示されます。場合によっては、アンダースコアにテキストを追加して、その後の特定のインタラクション フローについて説明しています。

ストラテジが電子メールをエージェントにルーティングした後でエージェントが応答

図114は、ルーティングストラテジが電子メール インタラクションをエージェントにルーティングし、エージェントが依頼を受け入れる場合の結果を示しています。電子メールはインバウンドインタラクションキューに送信されます。ルーティングストラテジがインタラクションキューから電子メールを取り出し、エージェントのデスクトップに送信します。次に、エージェントが電子メールに応答します。

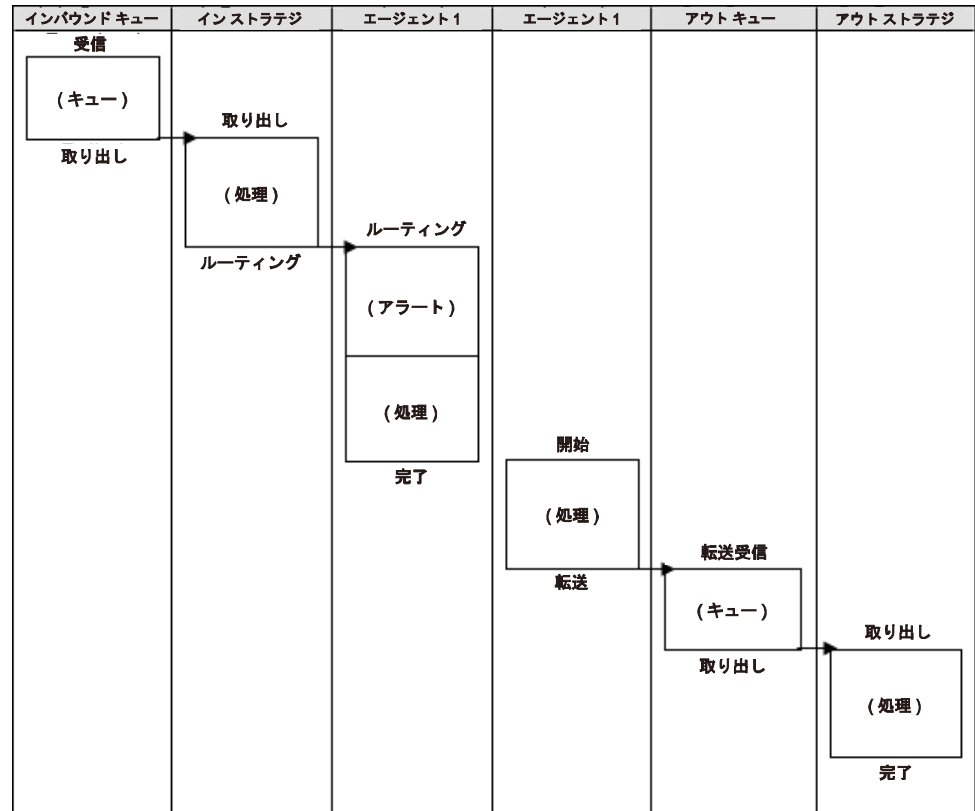


図 114: ストラテジが電子メールをエージェントにルーティングした後でエージェントが応答

エージェントに電子メール インタラクションを依頼した後で 依頼を取り消し

図115は、ルーティング ストラテジが電子メール インタラクションをエージェントにルーティングするが、エージェントが依頼を受け入れない場合の結果を示しています。電子メールはインバウンド インタラクション キューに送信されます。ルーティング ストラテジがインタラクション キューから電子メールを取り出し、エージェントのデスクトップに送信します。エージェントがインタラクションに対する依頼を受け入れず、再処理のために電子メールがインタラクション キューに戻されます。

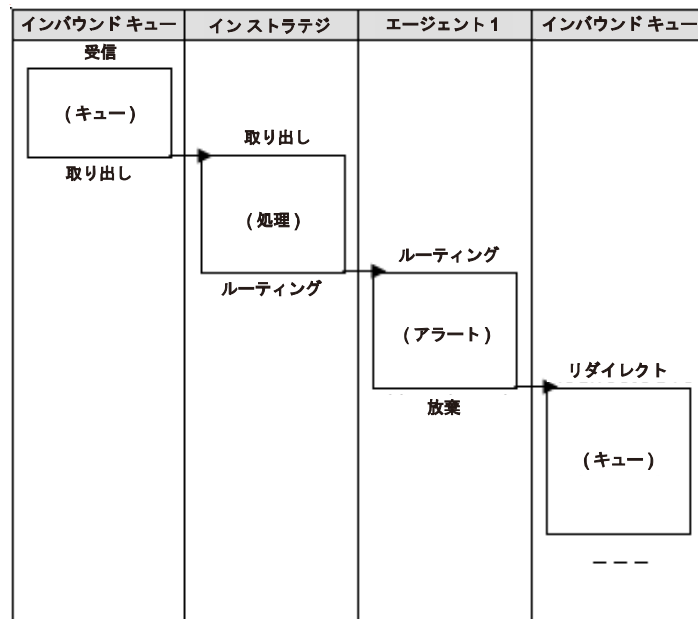


図 115: エージェントが電子メールに対する依頼を拒否

注： ルーティング ストラテジがエージェントへのルーティングを実行し、エージェントにインタラクションが依頼されると、すぐにストラテジがインタラクションから除去されます。つまり、エージェントへの依頼が実行されると、即座にルーティングが完了します。

受信確認されてエージェントに配信される電子メール

図 116 は、電子メール インタラクションが自動受信確認を受け取り、さらにエージェントにルーティングされる場合の結果を示しています。電子メールは事前評価インタラクション キューに送信されます。ルーティング ストラテジが評価前インタラクション キューから電子メールを取り出し、前処理を行って、電子メールが受信確認を受け取る必要があるか識別し、電子メールを評価後インタラクション キューに入れます。次に、別のルーティング ストラテジが評価後インタラクション キューから電子メールを取り出し、エージェントのデスクトップに配信します。このシナリオでは、電子メールがエージェントに配信される前に受信確認が送信されます。

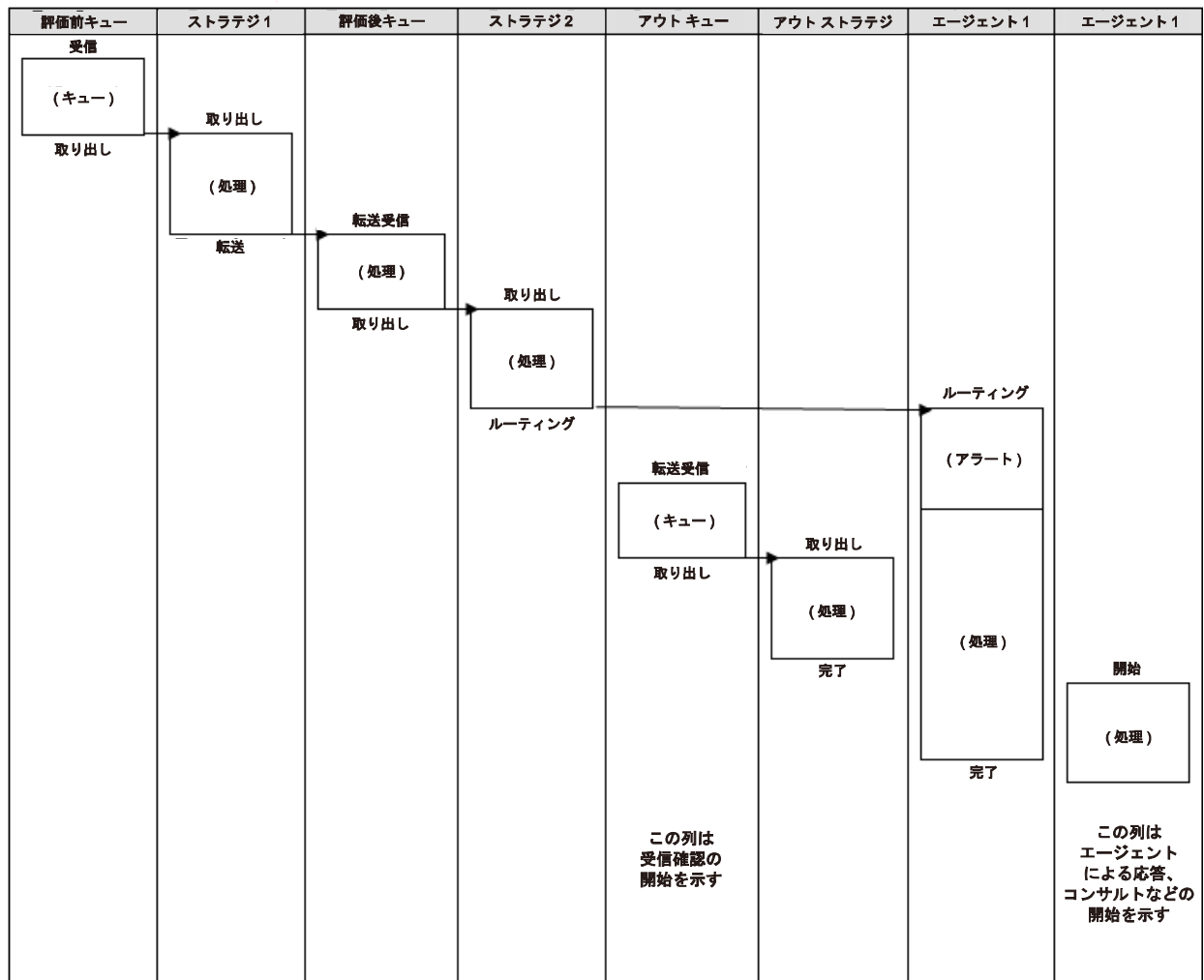


図 116:受信確認されてエージェントに配信される電子メール

自動応答により処理される電子メール インタラクション

図 117 は、ルーティング ストラテジが自動応答で処理可能だと判断した電子メール インタラクションの結果を示しています。電子メールはインバウンド インタラクション キューに送信されます。ルーティング ストラテジがインタラクション キューから電子メールを取り出し、自動応答が必要かどうか識別します。自動応答が生成されます。

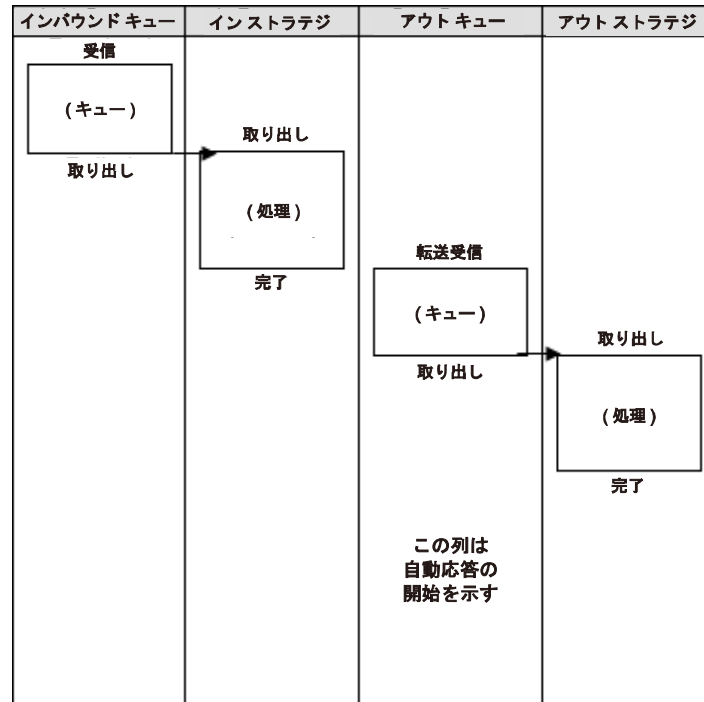


図 117: 自動応答により処理される電子メール

ストラテジによりキュー間で転送される電子メール

図 118 は、1つのインタラクション キュー（評価前インバウンド キューなど）からもう1つ（スキル ベース キューなど）へ転送される電子メール インタラクションの結果を示しています。電子メールはインタラクション キューに送信されます。ルーティング ストラテジがインタラクション キューから電子メールを取り出し、別のインタラクション キューに入れます。この時点で、他の電子メール フローがインタラクション フローを取得し、ルーティング ストラテジまたはエージェントがインタラクション キューから電子メールを取り出すことができます。

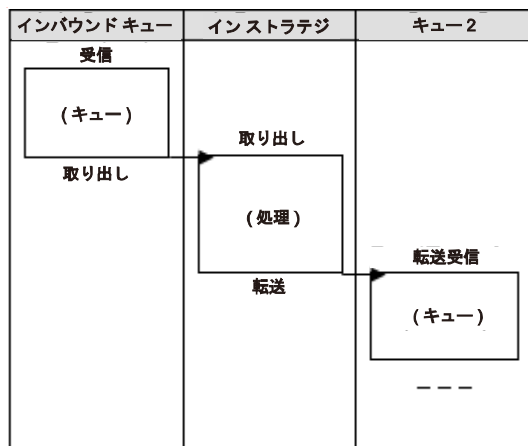


図 118:キュー間で転送される電子メール

エージェントによりキューに転送される電子メール

図119は、電子メール インタラクションがエージェントにルーティングされ、エージェントがインタラクション キューに電子メールを転送する場合の結果を示しています(たとえば、特定のスキルを持つエージェントに電子メールをルーティングするため)。電子メールはインバウンドインタラクション キューに送信されます。ルーティング ストラテジがインタラクション キューから電子メールを取り出し、エージェントのデスクトップに配信します。次に、エージェントが電子メールを別のインタラクション キュー (スキル ベース キュー など)に転送します。この時点で、他の電子メール フローがインタラクション フローを取得し、ストラテジがキューから電子メールを取り出し、別の場所にルーティングすることができます。

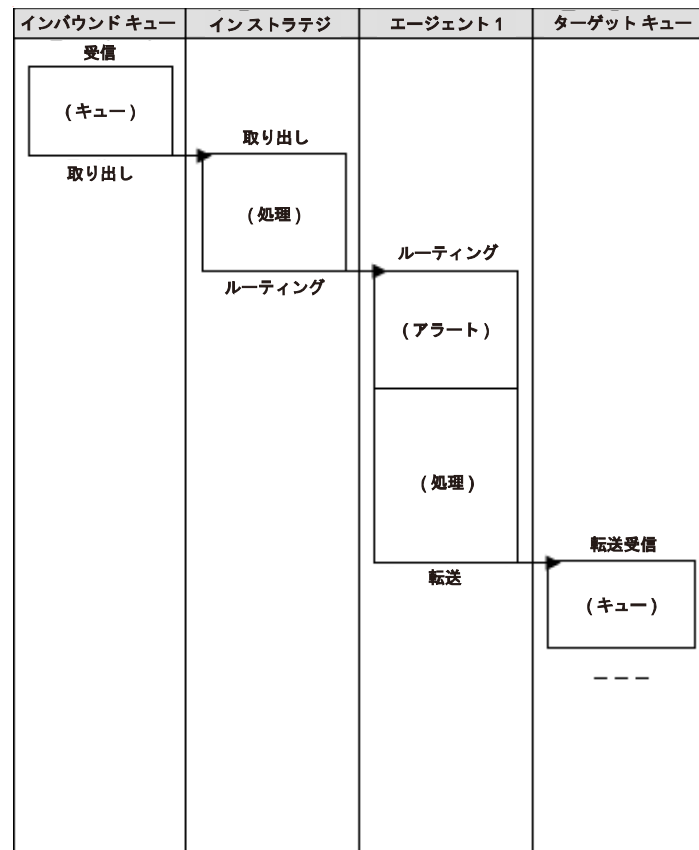


図 119: エージェントによりキューに転送される電子メール

エージェントにより別のエージェントに転送される電子メール

図120は、電子メール インタラクションがエージェントにルーティングされ、当該エージェントが別のエージェントに電子メールを転送する場合の結果を示しています。電子メールはインバウンド インタラクション キューに送信されます。ルーティング ストラテジがインタラクション キューから電子メールを取り出し、エージェントのデスクトップに配信します。次に、エージェントが電子メールを別のエージェントに転送し、このエージェントが電子メールに応答します。

2番目のエージェント(エージェント2)への転送は、最初のエージェント(エージェント1)がエージェント2にインタラクションを依頼した時点で開始します。エージェント2が実際に依頼を受け入れるまで、転送は完了しません。エージェント2が依頼を受け入れると、エージェント2がインタラクションに追加され、エージェント1がインタラクションから除去されます。

注： エージェントが別のエージェントに対して転送やコンサルトを試行する場合、ターゲット エージェントが依頼を受け入れるまでは、最初のエージェントはインタラクションから除去されません。つまり、ターゲット エージェントが依頼を受け入れるまでは、転送が完了しません。

反対に、ルーティング ストラテジがエージェントへのルーティングを実行する場合は、エージェントへの依頼が実行されると、すぐにストラテジがインタラクションから除去されます。つまり、エージェントへの依頼が実行されると、即座にルーティングが完了します。

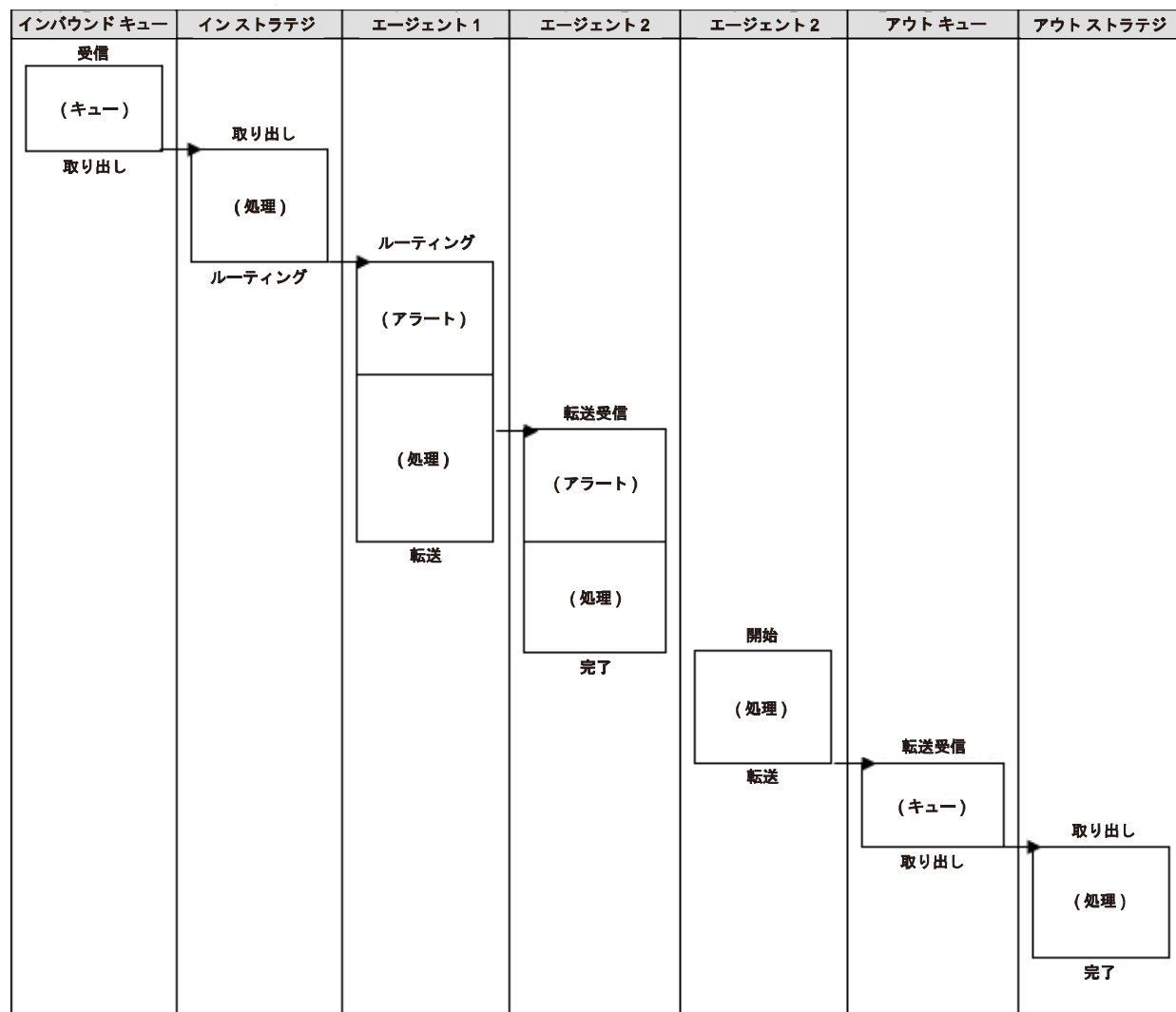


図 120: エージェントにより別のエージェントに転送される電子メール

エージェントから別のエージェントへの電子メール転送の失敗

図121は、電子メール インタラクションがエージェントにルーティングされ、当該エージェントが別のエージェントに電子メールを転送しようとするが失敗した場合の結果を示しています。電子メールはインバウンド インタラクション キューに送信されます。ルーティング ストラテジがインタラクション キューから電子メールを取り出し、エージェントのデスクトップに配信します。次に、エージェントが電子メールを別のエージェントに転送しようとしています。しかし、2番目のエージェントが依頼を受け入れず、依頼が取り消されます。このとき、通常の応答フローまたは最初のエージェントの別の電子メールフロー(転送またはコンサルトなど)として、インタラクションの継続が可能です。

2番目のエージェント(エージェント2)にインタラクションが依頼された時点で、インタラクション セグメントが作成されます。ただし、エージェント2が依頼を受け入れないため、エージェント2はインタラクションのアクティブな参加者にはなりません。さらに、最初のエージェント(エージェント1)はインタラクションから除去されません。

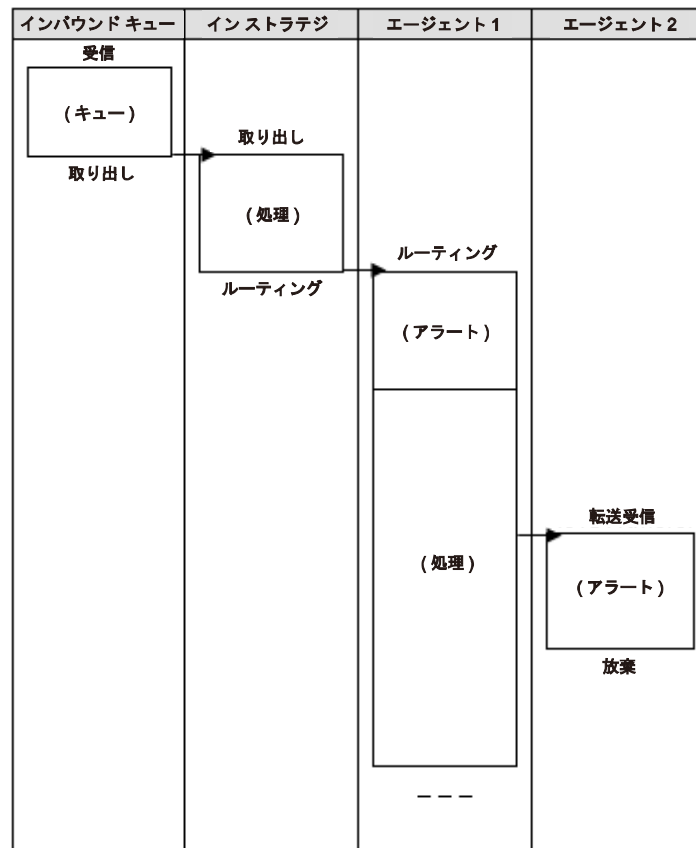


図 121: 失敗したエージェント間の電子メール転送の試行

応答送信前のエージェントによる別のエージェントに対する コンサルト実行

図122は、電子メール インタラクションがエージェントにルーティングされ、当該エージェントが別のエージェントに対してコンサルトを実行してから、電子メール応答を送信する場合の結果を示しています。電子メールはインバウンドインタラクションキューに送信されます。ルーティング戦略がインタラクションキューから電子メールを取り出し、エージェントのデスクトップに配信します。エージェントが応答を開始し、次に、別のエージェントに対してコンサルト(Genersys Agent Desktopでは**連携**と呼ばれるプロセス)を実行します。コンサルトに対する2番目のエージェントの応答を見てから、最初のエージェントが顧客に電子メール応答を送信します。

注： Genersys Agent Desktop では、ワークビンから実際に取り出さなくても、最初のエージェントが2番目のエージェントの連携の応答を見ることができます。最初のエージェントが顧客に応答を送信すると、Genersys Agent Desktop が連携の応答インタラクションをクリーンアップし、インタラクションを完了させるためにワークビンから取り出します。

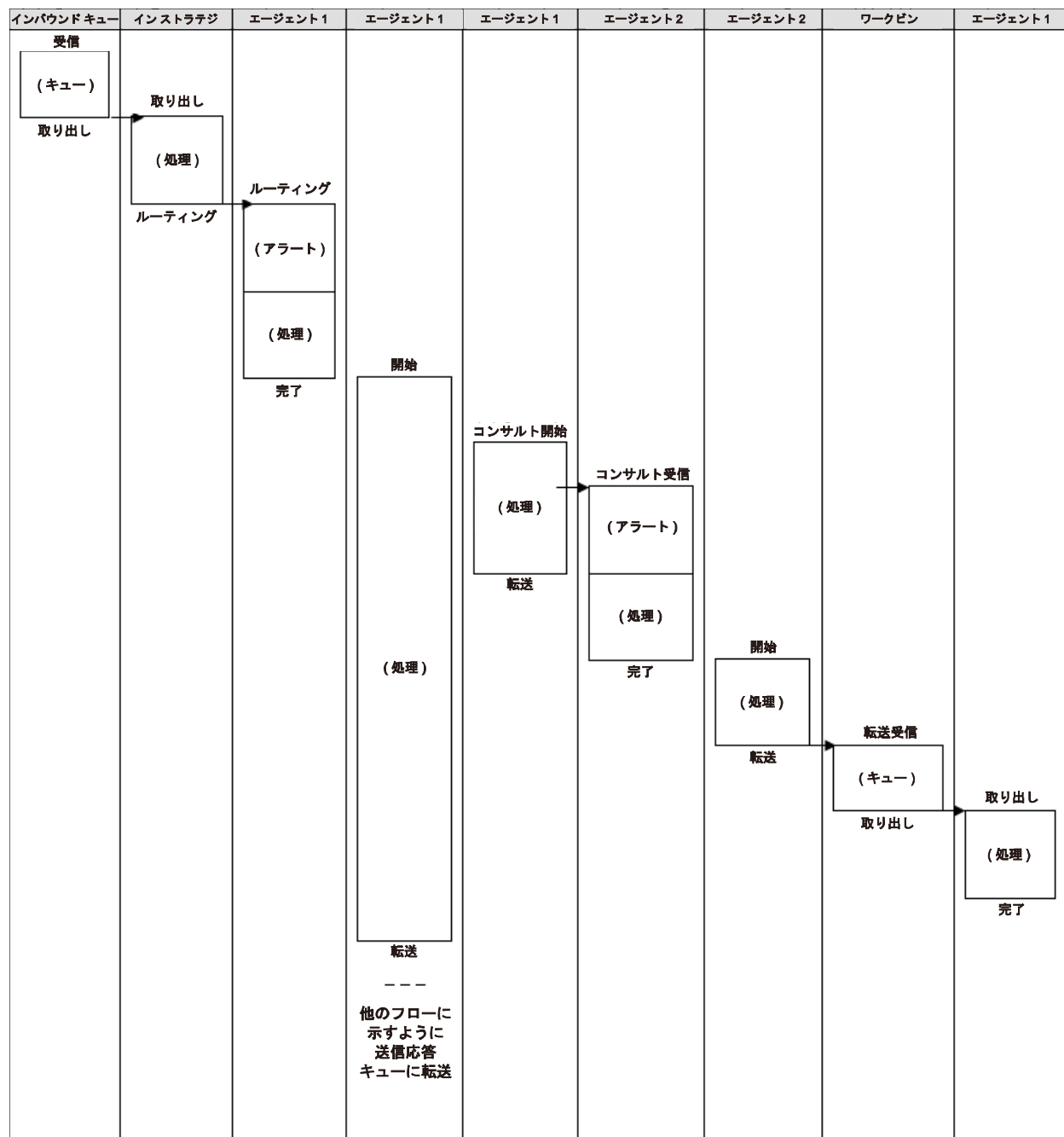


図 122: 応答送信前のエージェントによる別のエージェントに対するコンサルト実行

応答送信前のエージェントによる別のエージェントに対する コンサルトの失敗

図 123 は、電子メール インタラクションがエージェントにルーティングされ、電子メール応答を送信する前に、当該エージェントが別のエージェントに対してコンサルトを実行しようとしたが失敗した場合の結果を示しています。電子メールはインバウンドインタラクション キューに送信されます。ルーティングストラテジがインタラクション キューから電子メールを取り出し、エージェントのデスクトップに配信します。エージェントが応答を開始し、次に、別のエージェントに対してコンサルトを試みます。2 番目のエージェントは依頼を受け入れません。このとき、最初のエージェントの通常の応答フローとしてインタラクションを継続することができます。

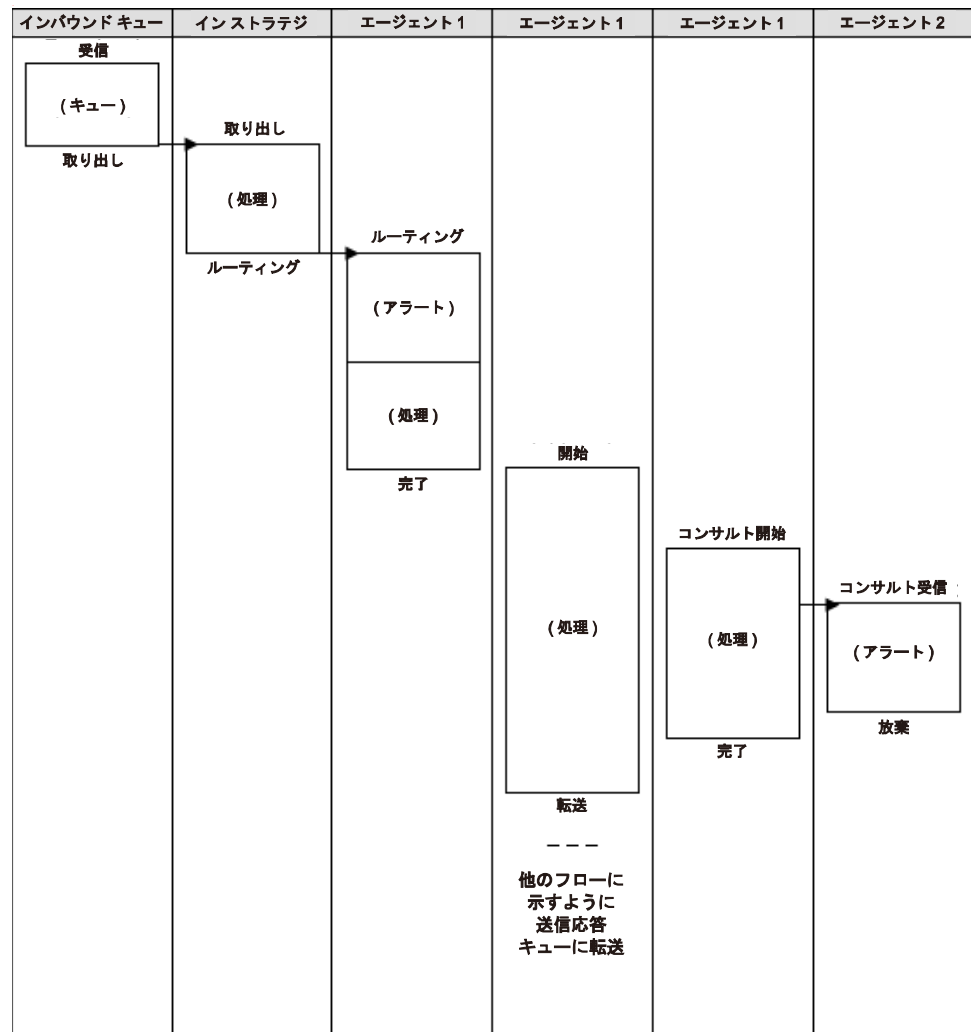


図 123: 応答送信前のエージェントによる別のエージェントに対するコンサルトの失敗

エージェントによる送信前のドラフト応答の保存

図 124 は、電子メール インタラクションがエージェントにルーティングされ、当該エージェントが応答のドラフトを保存して、後で完成させて送信する場合の結果を示しています。電子メールはインバウンド インタラクション キューに送信されます。ルーティング ストラテジがインタラクション キューから電子メールを取り出し、エージェントのデスクトップに配信します。エージェントが応答を開始しますが、作業が中断されます。エージェントは開始した応答をドラフトとして保存します。後で、ドラフトを取得し、応答を完成させて顧客に送信します。

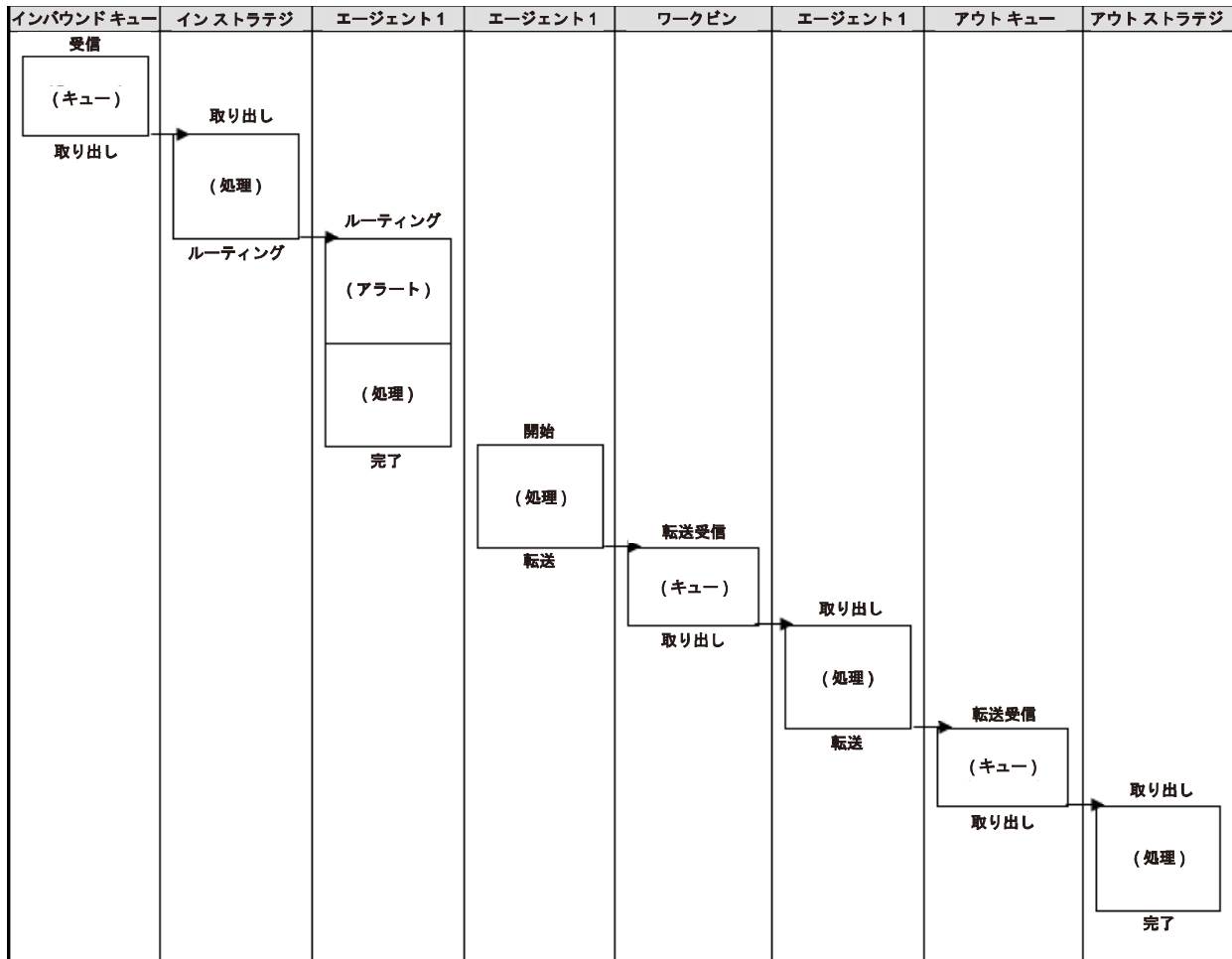


図 124: エージェントによる送信前のドラフト応答の保存

エージェントによるワークビンからの電子メール取り出し

図 125 は、エージェントがワークビンから取得した電子メール インタラクションの結果を示しています (たとえば、特定の種類の顧客インタラクションを処理する特定のエージェント グループ用に指定されたインタラクション ワークビンに、ルーティング ストラテジがインタラクションをルーティングし、当該エージェント グループのエージェントがインタラクション ワークビンからインタラクションを取得する場合)。電子メールはインバウンドインタラクション キューに送信されます。ルーティング ストラテジがインタラクション キューから電子メールを取り出し、インタラクション ワークビンにルーティングします。次に、エージェントがインタラクション ワークビンから電子メールを取り出し、顧客に応答します。

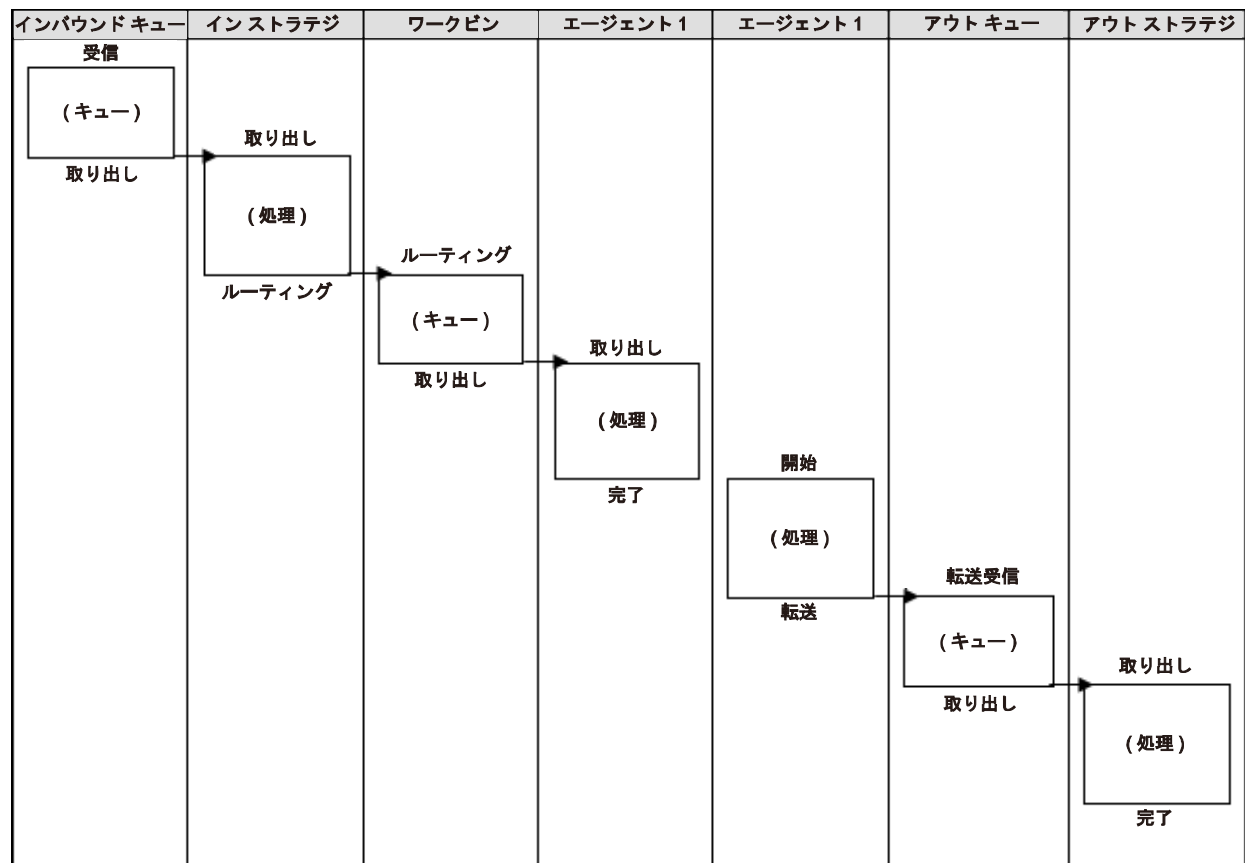


図 125: エージェントによるワークビンからの電子メール取り出し

エージェントによるマルチパート応答の送信

図126は、電子メール インタラクションがエージェントにルーティングされ、当該エージェントがマルチパート応答を送信する場合の結果を示しています。電子メールはインバウンド インタラクション キューに送信されます。ルーティング ストラテジがインタラクション キューから電子メールを取り出し、エージェントのデスクトップに配信します。次に、エージェントが顧客に最初の応答を送信します。その後、エージェントが顧客に別の電子メール応答を送信します。

図126は簡単なケースで、同じエージェントが電子メールの1つの部分に応答し、後で別の部分に応答しています。より複雑なケースでは、最初のエージェントが電子メールの1つの部分に応答して、2番目のエージェントに転送し、2番目のエージェントが2つ目の部分を処理します

(Genesys Agent Desktop でマルチパート応答フローを作成するには、[臨時応答] チェック ボックスをクリックしてから、[応答] をクリックする)。

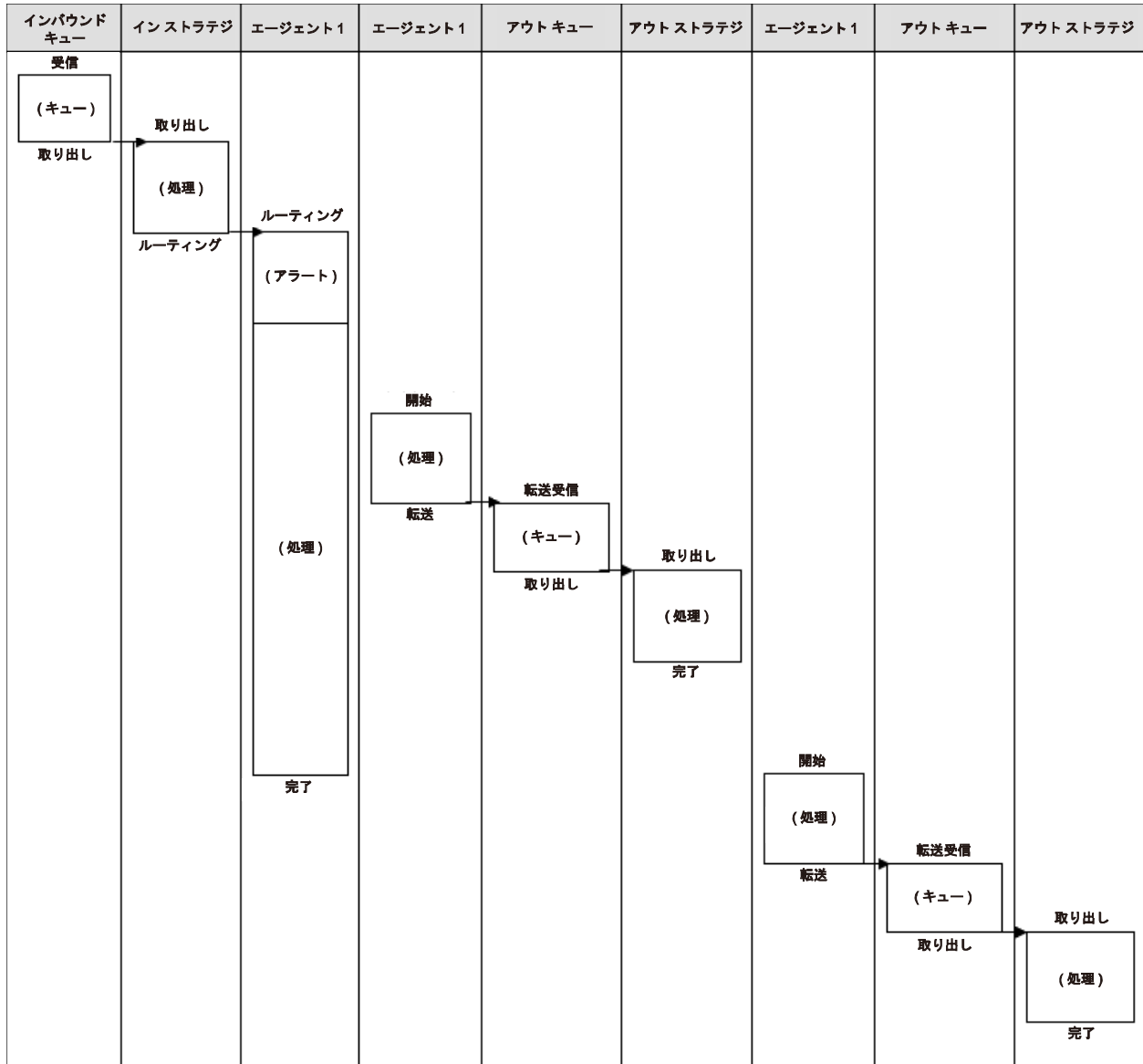


図 126: エージェントによるマルチパート応答の送信

インバウンド チャット インタラクション

この項では、インバウンドチャット フローについて、いくつかの例を取り上げます。それぞれの例が異なる結果を表しています。

- ルーティング ストラテジがチャット インタラクションをエージェントにルーティングし、エージェントが応答する (190 ページを参照)。
- ルーティング ストラテジがチャット インタラクションをエージェントにルーティングするが、エージェントが依頼を受け入れない (191 ページを参照)。
- ルーティング ストラテジがチャット インタラクションをエージェントにルーティングし、エージェントが別のエージェントに転送する (192 ページを参照)。
- ルーティング ストラテジがチャット インタラクションをエージェントにルーティングし、エージェントが別のエージェントに転送しようとするが失敗する (193 ページを参照)。
- ルーティング ストラテジがチャット インタラクションをエージェントにルーティングし、エージェントが別のエージェントと会議を行う (195 ページを参照)。
- インタラクション キューで待機中に、顧客がチャット インタラクションを放棄する (196 ページを参照)。
- ルーティング中に、顧客がチャット インタラクションを放棄する (196 ページを参照)。
- ルーティング ストラテジがチャット インタラクションをエージェントにルーティングするが、エージェントがセッションに参加する前に、顧客がインタラクションを放棄する (197 ページを参照)。

図の表記規則

この項のチャット フロー図では、第3章のコール フロー図と同様の表記規則が使用されます(85 ページの「図の表記規則」を参照)。電子メール インタラクションとは異なり、マルチメディア チャット インタラクションには顧客の処理時間や顧客の待ち時間が存在するため、チャット フローでは網掛けのボックスが使用されます。

追加の表記規則

いくつかの図では、インタラクション フロー全体の一部だけが表されています。このような場合、セグメント列の下部の3つのアンダースコア(____)で、記載された他のフローと同様の形で、インタラクションが継続することが示されます。

ストラテジがチャットをエージェントに配信した後でエージェントが応答

図127は、ルーティング ストラテジがチャット インタラクションをエージェントにルーティングし、エージェントが依頼を受け入れる場合の結果を示しています。チャットはインバウンドインタラクション キューに送信されます。ルーティング ストラテジがインタラクション キューからチャットを取り出し、エージェントのデスクトップに送信します。次に、エージェントがチャットセッションに参加します。

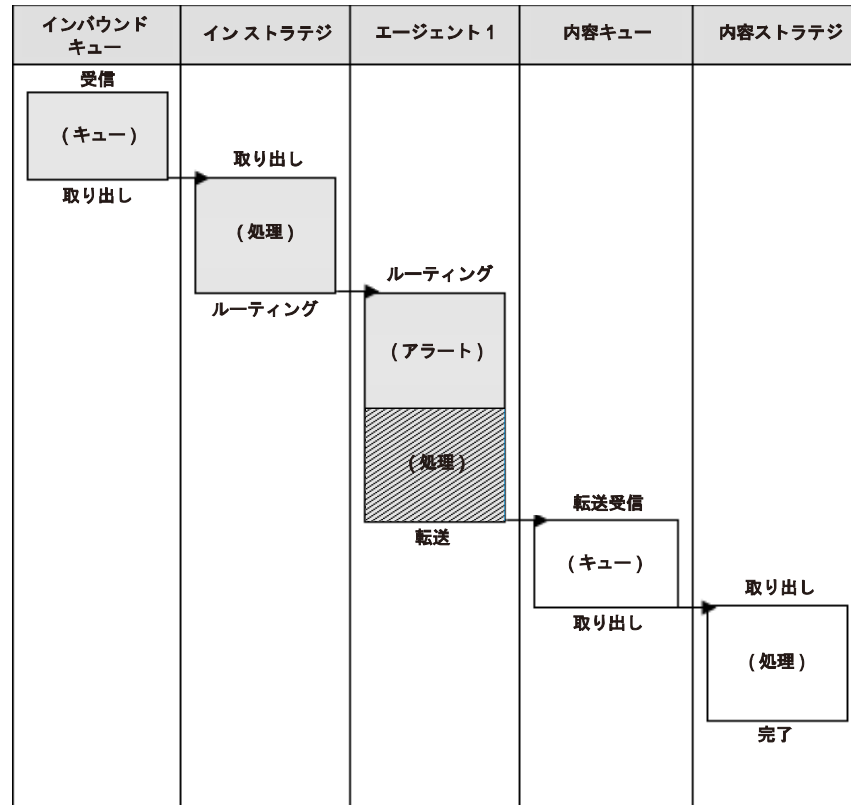


図 127:ストラテジがチャットをエージェントにルーティングした後でエージェントが応答

エージェントにチャットを依頼した後で依頼を取り消し

図128は、ルーティング ストラテジがチャット インタラクションをエージェントにルーティングするが、エージェントが依頼を受け入れない場合の結果を示しています。チャットはインバウンド インタラクション キューに送信されます。ルーティング ストラテジがインタラクション キューからチャットを取り出し、エージェントのデスクトップに送信します。ただし、エージェントがインタラクションに対する依頼を受け入れず、再処理のためにチャットがインタラクション キューに戻されます。

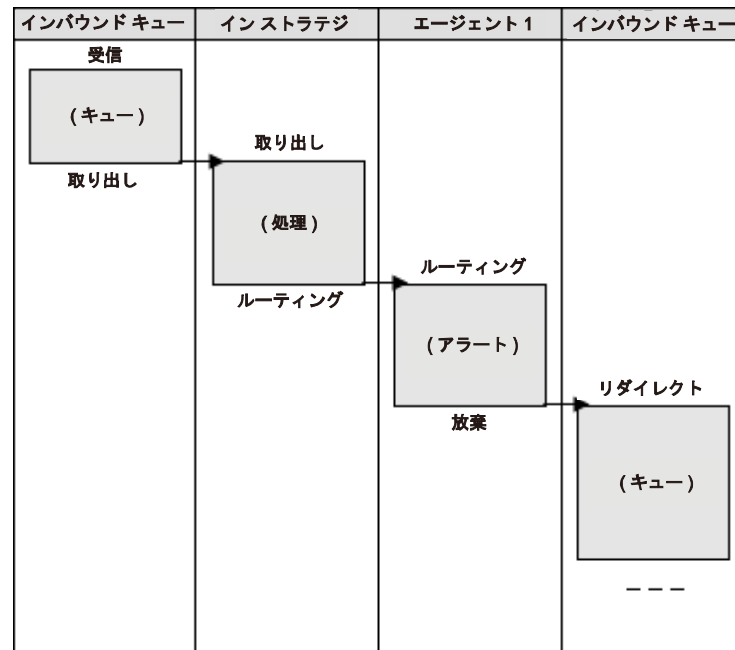


図 128: エージェントがチャットに対する依頼を拒否

エージェントにより別のエージェントに転送されるチャット

図129は、エージェントにチャット インタラクションがルーティングされ、当該エージェントが別のエージェントにチャットを転送する場合の結果を示しています。チャットはインバウンドインタラクションキューに送信されます。ルーティング戦略がインタラクション キューからチャットを取り出し、エージェントのデスクトップに配信します。エージェントがチャットセッションに参加し、次に、チャットを別のエージェントに転送し、このエージェントも参加します。

2番目のエージェント(エージェント2)への転送は、最初のエージェント(エージェント1)がエージェント2にインタラクションを依頼した時点で開始します。エージェント2が実際に依頼を受け入れるまで、転送は完了しません。エージェント2が依頼を受け入れると、エージェント2がインタラクションに追加され、エージェント1がインタラクションから除去されます。図129では、エージェント2の開始が白いボックスで示されています。これは、エージェント2がチャットセッションに参加するように依頼されている間、顧客は待機していないためです。

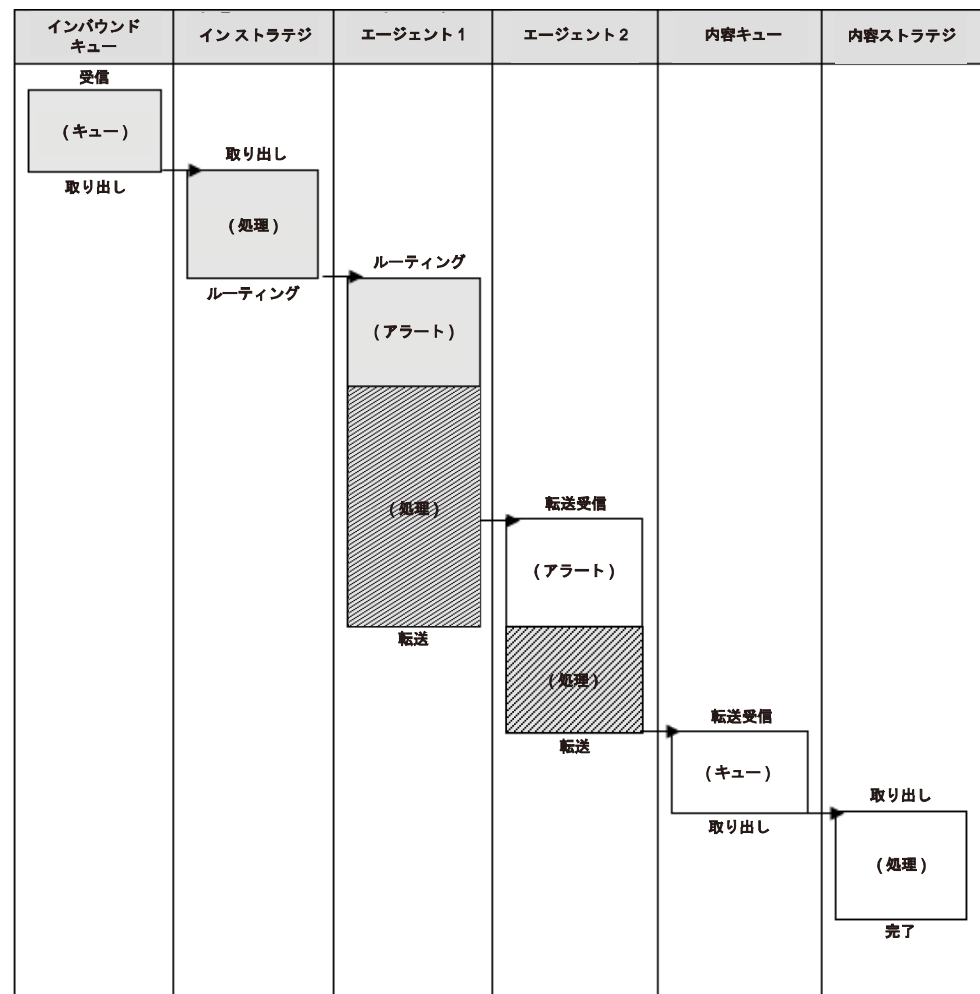


図 129: エージェントにより別のエージェントに転送されるチャット

エージェントから別のエージェントへのチャット転送の失敗

図130は、エージェントにチャット インタラクションがルーティングされ、当該エージェントが別のエージェントにチャットを転送しようとするが、失敗した場合の結果を示しています。チャット インタラクションはインバウンド インタラクション キューに送信されます。ルーティング ストラテジがインタラクション キューからチャットを取り出し、エージェントのデスクトップに配信します。エージェントがチャット セッションに参加し、次に、別のエージェントにチャットを転送しようとします。しかし、2番目のエージェントが依頼を受け入れず、依頼が取り消されます。

図130では、2番目のエージェント(エージェント2)にインタラクションが依頼されている間も、最初のエージェント(エージェント1)が接続されたままになっています。エージェント2が依頼を受け入れないため、エージェント2のセグメントの技術結果は**放棄** (Abandoned) になります。エージェント1のセグメントの技術結果は、セグメントの終了方法(内容キューへの転送)を示しています。エージェント2への転送の試行が失敗したことは、エージェント1の技術結果には反映されません。これは、転送の試行後もエージェント1がチャット インタラクションに参加し続けているためです。

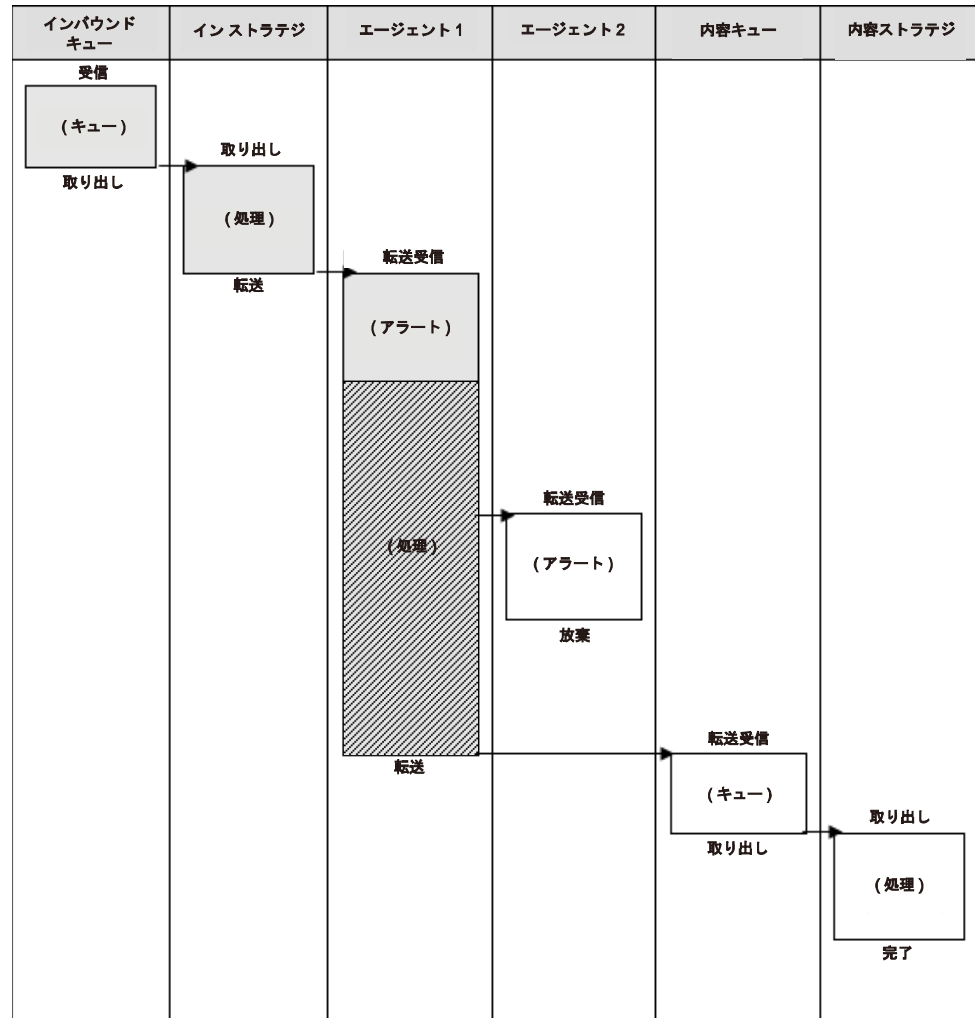


図 130:失敗したエージェント間のチャット転送の試行

エージェントと別のエージェントの会議

図131は、エージェントにチャット インタラクションがルーティングされ、当該エージェントが別のエージェントと会議を行う場合の結果を示しています。チャット インタラクションはインバウンド インタラクション キューに送信されます。ルーティング ストラテジがインタラクション キューからチャットを取り出し、エージェントのデスクトップに配信します。エージェントがチャットセッションに参加し、次に、別のエージェントと会議を行います。

図131では、2番目のエージェント(エージェント2)のアラート時間が白いボックスで示されています。これは、エージェント2がチャットセッションに参加するように依頼されている間、顧客は保留にされていないためです。

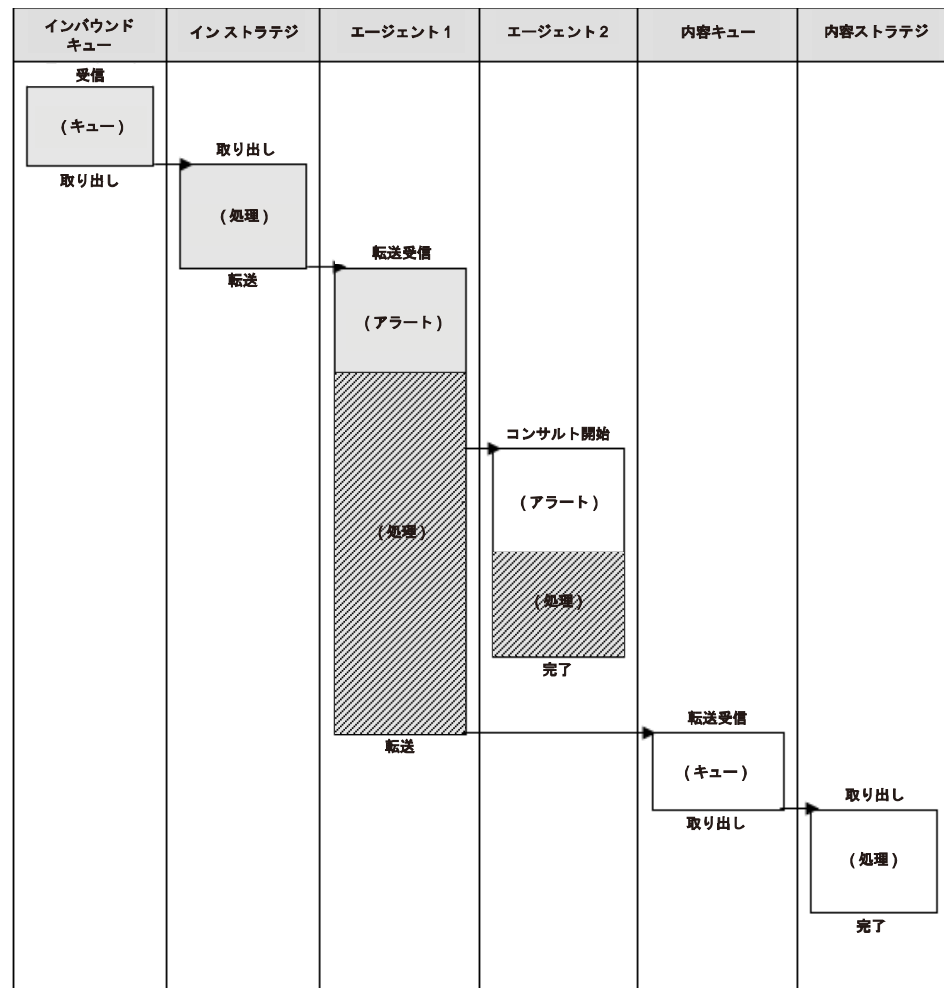


図 131: エージェントと別のエージェントの会議

顧客によるキュー内のチャットの放棄

図 132 は、チャット インタラクションがインバウンド インタラクション キューに送信されるが、キューに格納されている間に顧客によって放棄される場合の結果を示しています。

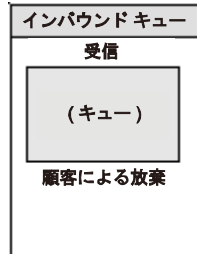


図 132:顧客によるキュー内のチャットの放棄

顧客によるルーティング中のチャットの放棄

図 133 は、ルーティング中に放棄されるチャット インタラクションの結果を示しています。チャット インタラクションはインバウンド インタラクション キューに送信されます。ルーティング ストラテジがインタラクション キューからチャットを取得します。ルーティング ストラテジがインタラクションをルーティングしている間に、顧客がチャット セッションを放棄します。

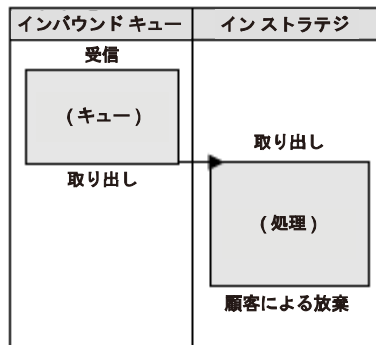


図 133:顧客によるルーティング中のチャットの放棄

顧客によるエージェントに対するアラート中のチャットの放棄

図 134 は、エージェントに対するアラート中に放棄されるチャット インタラクションの結果を示しています。チャット インタラクションはインバウンド インタラクション キューに送信されます。ルーティング ストラテジがインタラクション キューからチャットを取り出し、エージェントにチャットに参加するよう依頼します。しかし、エージェントが依頼を受け入れる前に、顧客がチャット セッションを放棄します。

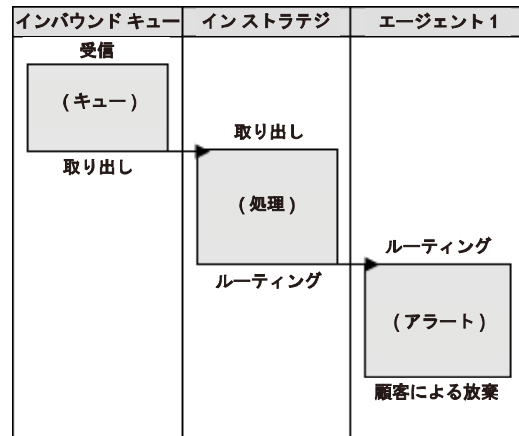


図 134:顧客によるエージェントに対するアラート中のチャットの放棄



5

日付と時刻の表示

この章では、Genesys Info Mart による日付と時刻の表示方法について説明します。Genesys Info Mart によって大量のデータが抽出、変換、およびロードされるので、ファクトテーブルに対するほとんどの SQL クエリでは、日付と時刻に基づいて対象を制限します。

この章には以下の項があります。

- [199 ページの「日付と時刻」](#)
- [201 ページの「タイムゾーン」](#)
- [202 ページの「夏時間の調整」](#)

日付と時刻

Genesys Info Mart は、以下の要領で日付と時刻を表示します。

- ファクトテーブルの各行には、開始日付と時刻を表す `ENTERPRISE_DATE`、`TENANT_DATE`、および `TIME_OF_DAY` デイメンションのサロゲートキー参照があります。これらのサロゲートキーで、開始日付と時刻に基づいてファクトテーブルの行を制限できます。ただし、これらのキーで終了日付と時刻に基づいてファクトテーブルの行を制限することはできません。各ファクトテーブル行は期間を表しますが、特定の開始日付と時刻、または終了日付と時刻をまたがったファクトを制限することはありません。
- 各ファクトテーブル行には、開始日付と時刻、および終了日付と時刻を表す基準が含まれています。上記の基準は、ファクトテーブル行が以下の条件に該当するかどうかに基づいて、ファクトテーブル行を任意の期間に制限できます。
 - ◆ 期間内に開始および終了
 - ◆ 期間前に開始し、期間内に終了
 - ◆ 期間内に開始し、期間後に終了
 - ◆ 期間前に開始し、期間後に終了

いずれの場合でも、必要なデータを効率的に取得するには、適切なデータベース インデックスを作成する必要があります。

注： 日付と時刻は、ファクトの発生したテナント、およびすべてのテナントを包含するエンタープライズの視点から表現されます。テナントの視点では `TENANT_DATE` ディメンションが使用され、エンタープライズの視点では `ENTERPRISE_DATE` ディメンションが使用されます。これにより、各テナントおよびエンタープライズで同じ日付に対して個別の会計期間を定義できます。

- 特定のファクト テーブルの行には、ファクトの開始と終了の日付と時刻を 15 分間隔で表す `DATE_TIME` ディメンションのサロゲート キー参照も含まれています。これは、ファクトが発生したテナントの視点から表現されたものです。

`DATE_TIME` ディメンションには日付と時刻の両方が含まれているため、15 分間隔の任意の期間に基づいて制限や集約を行うために役立ちます。ディメンション キーは 15 分ごとに増加し続けます。

`DATE_TIME` は以下の集約テーブルでサポートされます。

- `AG2_INB_V_AGENT_QUEUE_*`
- `AG2_INB_V_I_XN_AGENT_GRP_*`
- `AG2_INB_V_I_XN_AGENT_*`
- `AG2_INB_V_I_XN_ID_*`
- `AG2_INB_V_I_I_XN_AGENT_*`
- `AG2_INB_V_I_SESS_STATE_*`
- `AG2_INB_V_I_STATE_RSN_*`
- `AG2_INB_V_QUEUE_ABN_*`
- `AG2_INB_V_QUEUE_ANS_*`
- `AG2_INB_V_QUEUE_GRP_*`
- `AG2_INB_V_QUEUE_*`

`DATE_TIME` は以下のファクト テーブルでサポートされます。

- `INTERACTION_RESOURCE_FACT`
- `IXN_RESOURCE_STATE_FACT`
- `MEDIATION_SEGMENT_FACT`
- `SM_RES_SESSION_FACT`
- `SM_RES_STATE_FACT`
- `SM_RES_STATE_REASON_FACT`
- `R_INTERACTION_RESOURCE_FACT`
- `R_I_XN_RESOURCE_STATE_FACT`
- `R_MEDIATION_SEGMENT_FACT`
- `R_SM_RES_SESSION_FACT`
- `R_SM_RES_STATE_FACT`
- `R_SM_RES_STATE_REASON_FACT`

タイム ゾーン

日付と時刻は、以下のように複数のタイム ゾーンで表現されます。

- グリニッジ標準時
- エンタープライズ標準時 - エンタープライズ、またはサービス プロバイダの視点から、レポート作成全般に使用される標準タイム ゾーンを表します。
- テナント標準時 - テナントの視点から、レポート作成全般に使用される標準タイム ゾーンを表します。各テナントには、レポート作成用に異なる標準タイム ゾーンが設定される可能性があります。
- ローカル タイム - 現在は使用されていませんが、将来使用するために予約されています。

注： DATE_TIME ディメンションはテナントの標準時でのみサポートされます。

表11に、対象のタイム ゾーンおよび視点に応じて、使用するサロゲート キーまたはファクトを示します。

表 11: タイム ゾーン

タイム ゾーン	視点	ディメンション サロゲート キー	ファクト基準
グリニッジ 標準時	エンター プライズ	GMT_ENTERPRISE_DATE_KEY、 GMT_TIME_OF_DAY_KEY	GMT_START_TIME、 GMT_END_TIME
	テナント	GMT_TENANT_DATE_KEY、 GMT_TIME_OF_DAY_KEY	GMT_START_TIME、 GMT_END_TIME
標準時	エンター プライズ	STD_ENTERPRISE_DATE_KEY、 STD_ENTERPRISE_TIME_OF_DAY_KEY	STD_ENTERPRISE_START_TIME、 STD_ENTERPRISE_END_TIME
	テナント	STD_TENANT_DATE_KEY、 STD_TENANT_TIME_OF_DAY_KEY、 STD_TENANT_DATE_TIME_KEY/ STD_TENANT_START_DATE_TIME_KEY/ STD_TENANT_END_DATE_TIME_KEY	STD_TENANT_START_TIME、 STD_TENANT_END_TIME
ローカル タイム	エンター プライズ	LOCAL_ENTERPRISE_DATE_KEY、 LOCAL_TIME_OF_DAY_KEY	LOCAL_START_TIME、 LOCAL_END_TIME
	テナント	LOCAL_TENANT_DATE_KEY、 LOCAL_TIME_OF_DAY_KEY	LOCAL_START_TIME、 LOCAL_END_TIME

夏時間の調整

Genesys Info Mart では、日付と時刻のファクトに加えて、ENTERPRISE_DATE、TENANT_DATE、DATE_TIME、および TIME_OF_DAY ディメンションのサロゲート キー参照について、以下の要領で夏時間が自動的に調整されます。

- エンタープライズ標準およびテナント標準タイム ゾーンの開始日付と時刻の設定時に、Genesys Info Mart はファクトの開始時点で有効であったタイム ゾーン オフセット (GMT 基準) を使用します。
- エンタープライズ標準およびテナント標準タイム ゾーンの終了日付と時刻の設定時に、Genesys Info Mart はファクトの終了時点で有効であったタイム ゾーン オフセット (GMT 基準) を使用します。ファクトが有効な間に夏時間によってタイム ゾーン オフセットが変更された場合、エンタープライズ標準およびテナント標準タイム ゾーンの終了日付と時刻には実時刻が反映されます。このため、開始時刻に継続時間を加えた時間とは等しくなりません。
- エンタープライズ標準およびテナント標準タイム ゾーンを使用してクエリの対象を制限する場合、それぞれ別の期間に開始されたにもかかわらず、タイム ゾーン オフセットの変更により同じ実時刻が設定されたファクトは、同じ期間に開始されたと認識されます。

具体的には、夏時間の変更直前の期間に開始されたファクトと夏時間の変更直後の期間に開始されたファクトを区別できなくなります。

たとえば、テナント標準タイム ゾーンを東部標準時 (Eastern Standard Time) の 2:00 に構成した場合、時刻は 01:00 に戻るので、最初の 01:00 の期間に開始されたファクトと構成後の 01:00 の期間に開始されたファクトを区別できません。すべてのファクトが 01:00 の期間に開始したものとしてレポートされます。

この曖昧さを排除するには、エンタープライズ標準やテナント標準タイム ゾーンではなく、GMT タイム ゾーンを使用してクエリの対象を制限します。



6

未設定の Genesys Info Mart 列

この章では、制限付きの値が設定されたり、このリリースのGenesys Info Martでは値が設定されないフィールド、属性、およびテーブル列について説明します。この章には以下の項があります。

- [203 ページの「ローカル タイム ゾーン」](#)
- [203 ページの「スキル タイプ」](#)
- [204 ページの「原価と収益」](#)
- [204 ページの「外部リソース ID」](#)
- [204 ページの「顧客ディメンション属性」](#)
- [204 ページの「リソースセッションに対するリソース状態」](#)
- [204 ページの「リソースセッションに対するリソース状態理由」](#)

ローカル タイム ゾーン

このリリースでは、すべてのテーブルについて以下のフィールドは設定されません。

- LOCAL_ENTERPRISE_DATE_KEY
- LOCAL_TENANT_DATE_KEY
- LOCAL_TIME_OF_DAY_KEY
- LOCAL_START_TIME
- LOCAL_END_TIME

スキル タイプ

このリリースでは、SKILLディメンションのSKILL_TYPEが常にUnspecifiedに設定されます。

原価と収益

このリリースでは、INTERACTION_SEGMENT_FACTおよびINTERACTION_FACTテーブルの以下のフィールドは設定されません。

- COST_STD_CURRENCY
- REVENUE_STD_CURRENCY
- CURRENCY_KEY
- COST_LOCAL_CURRENCY
- REVENUE_LOCAL_CURRENCY

外部リソース ID

このリリースでは、RESOURCE_ディメンションのEXTERNAL_RESOURCE_IDが常にNullに設定されます。

顧客ディメンション属性

このリリースでは、CUSTOMERディメンションの以下の属性だけが設定されます。

- CUSTOMER_KEY
- TENANT_KEY
- EXTERNAL_CUSTOMER_ID
- GMT_START_TIME
- GMT_END_TIME

リソース セッションに対するリソース状態

このリリースでは、メディア タイプが音声の場合はRESOURCE_STATE_FACTのRESOURCE_SESSION_FACT_KEYは設定されません。

リソース セッションに対するリソース状態理由

このリリースでは、メディア タイプが音声の場合はRESOURCE_STATE_REASON_FACTのRESOURCE_SESSION_FACT_KEYは設定されません。



索引

A

ABANDONED 技術記述子キー	47
ACD キュー	
技術結果	61
技術結果理由	61
acd キュー	
データの入力	58
ACTIVE_FLAG	67, 68
ACTIVE_FLAG フィールド	26, 55
AfterCallWork データ	
中断なしの取得	74
Agent Desktop の電子メールによる連携	35
ALERT_COUNT	56
ALERT_DURATION	56
ANI ファクト	67
ANSWER_THRESHOLD	59

C

CALLING_LIST_METRIC_FACT テーブル	70
CALLING_LIST_TO_CAMP_FACT テーブル	70
CALLING_LIST ディメンション	69
CALL_RESULT ディメンション	69
CAMPAIGN_GROUP_SESSION_FACT テーブル	70
CAMPAIGN_GROUP_STATE_FACT テーブル	70
CAMPAIGN ディメンション	69
CASE_ID キー	46
CONTACT_ATTEMPT_FACT テーブル	70
Contact_Attempt サブジェクト エリア	69
CONTACT_INFO_TYPE ディメンション	69
COST_LOCAL_CURRENCY フィールド	204
COST_STD_CURRENCY フィールド	204
CURRENCY_KEY	46
CURRENCY_KEY フィールド	204
CURRENCY ディメンション	28
CUSTOMER_ABANDONED 技術記述子キー	47
CUSTOMER_KEY	46
CUSTOMER_KEY フィールド	204
CUSTOMER ディメンション	28, 46, 56

D

DATE_TIME ディメンション	55, 58, 200
DIALING_MODE ディメンション	70
DN	
処理リソース	44
DND ステータス	
計算	81
DT_DND_FACT テーブル	71, 81
DT_RES_STATE_FACT テーブル	71
DT_RES_STATE_REASON_FACT テーブル	71

E

ENTERPRISE_DATE ディメンション	26, 45, 55, 58, 66, 67, 69, 75
EXTERNAL_CUSTOMER_ID フィールド	204

F

factor-dnd-into-sm-resource-states 構成オプション	81
--	----

G

G_AGENT_STATE_HISTORY テーブル	80
G_AGENT_STATE_RC テーブル	80
G_DND_HISTORY テーブル	80
Genesys Agent Desktop の電子メールによる連携	35
Genesys Voice PlatformGVP を参照	
GMT_END_TIME フィールド	204
GMT_START_TIME フィールド	204
GROUP_TO_CAMPAIGN_FACT テーブル	70
GROUP_ ディメンション	69
GVP	
サブコールフロー、定義	66
データ、入力	66
ファクト テーブル	68
GVP_APPLICATION_SELECTOR ファクト	67
GVP_APPLICATION ディメンション	67, 68
GVP_CALL_FACT テーブル	68
GVP_CALL_GUID	67
GVP_SUBCALL_FACT テーブル	68
GVP_SUBCALL_FLOW ディメンション	67, 68

GVP_VOICE_MEDIA_SERVER ディメンション	.67, 68
GVP_WEB_APPLICATION_SERVER ディメンション	.66, 68
GVP コール ファクト	
関連付け	.66
説明	.66
入力	.66
GVP サブコール ファクト、入力	.67
GX_SESSION_ENDPOINT テーブル	.80

I

ICON テーブル	
G_AGENT_STATE_HISTORY	.80
G_AGENT_STATE_RC	.80
G_DND_HISTORY	.80
GX_SESSION_ENDPOINT	.80
ID ファクト	
INTERACTION_ID	.67
MEDIA_SERVER_IXN_ID	.67
INTERACTION_DESCRIPTOR_KEY	.46
INTERACTION_DESCRIPTOR ディメンション	.28, 46, 56
INTERACTION_FACT テーブル	.57
INTERACTION_ID	.67
INTERACTION_RESOURCE_FACT テーブル	.48
INTERACTION_RESOURCE_STATE ディメンション	.44
INTERACTION_SEGMENT_FACT テーブル	.28
INTERACTION_TYPE ディメンション	.56, 60
IP Communication Server (IPCS)	.67, 68
IPCS (IP Communication Server)	.67, 68
IVR ポート	
処理リソース	.44
IXN_RESOURCE_STATE_FACT テーブル	.44

J

Job_MigrateGIM	.23
----------------	-----

L

LAST_ORDINAL フラグ	.68
------------------	-----

M

MEDIA_SERVER_IXN_GUID	.67
MEDIA_SERVER_IXN_ID	.67
MEDIATION_SEGMENT_FACT テーブル	.57, 65
MEDIA_TYPE ディメンション	.56, 60, 70
MET_THRESHOLD_FLAG	.59
MMEDIA_IXN_FACT_EXT テーブル	.57
MMEDIA_SEG_FACT_EXT テーブル	.28

N

NESTING_LEVEL	.68
---------------	-----

NotReady データ	
中断なしの取得	.74

O

ORDINAL ファクト	.68
--------------	-----

P

PLACE ディメンション	.27, 46, 56, 59, 70
populate-acd-queue-facts 構成オプション	.58
populate-dt-dnd-facts 構成オプション	.81
populate-gvp-var-facts 構成オプション	.66
populate-sm-resource-session-facts 構成オプション	.77
populate-virtual-queue-facts 構成オプション	.58
POWER_GVP ダイヤリング モード	.70
PREDICTIVE_GVP ダイヤリング モード	.70
PROGRESSIVE_GVP ダイヤリング モード	.70

Q

QUEUE_DURATION	.59
QUEUE_SEGMENT_COUNT	.56
QUEUE_SEGMENT_DURATION	.56

R

RECORD_FIELD_GROUP_1、	
RECORD_FIELD_GROUP_2 ディメンション	.70
RECORD_STATUS ディメンション	.69
RECORD_TYPE ディメンション	.69
REQUESTED_SKILL_COMBINATION ディメンション	.28, 46, 56
REQUESTED_SKILL_KEY	.46
REQUESTED_SKILL ディメンション	.28, 46, 56
RESOURCE_GROUP_COMBINATION ディメンション	.60
RESOURCE_SESSION_FACT_KEY フィールド	.204
RESOURCE_SESSION_FACT テーブル	.71, 75
RESOURCE_STATE_FACT テーブル	.71, 204
RESOURCE_STATE_FACT レガシ テーブル	.71
RESOURCE_STATE_REASON_FACT テーブル	.71, 204
RESOURCE_STATE_REASON_FACT レガシ テーブル	.71
RESOURCE_ ディメンション	.27, 45, 56, 59, 69
REVENUE_LOCAL_CURRENCY フィールド	.204
REVENUE_STD_CURRENCY フィールド	.204
ROUTING_TARGET_KEY	.46
ROUTING_TARGET ディメンション	.28, 46

S

SHORT_ABANDONED_FLAG	.59
show-abandoned-detail 構成オプション	.38
show-conference-detail 構成オプション	.31
SM_RES_SESSION_FACT テーブル	.71



SM_RES_STATE_FACT テーブル	71
SM_RES_STATE_REASON_FACT テーブル	71
SQL	7
stop-abandoned-interaction 構成オプション	42
STRATEGY_KEY	46
STRATEGY ディメンション	27, 46, 67, 68

T

TARGET_I_XN_RESOURCE_ID	60
TARGET_I_XN_SEGMENT_ID	59
TARGET_RES_FACT_EXT_KEY	60
TARGET_RESOURCE_GROUP_COMBO ディメン ション	60
TARGET_SEG_FACT_EXT_KEY	59
TECHNICAL_DESCRIPTOR ディメンション	27, 46, 56, 59
TENANT_DATE ディメンション	26, 45, 55, 58, 66, 67, 69, 75
TENANT_KEY フィールド	204
TENANT ディメンション	27, 46, 55, 59, 66, 68, 69
TIME_OF_DAY ディメンション	26, 45, 55, 58, 66, 67, 69, 75
TOTAL_DURATION	56, 60, 67, 68
TOTAL_SUBCALL_FLOW_COUNT	67

U

USER_DATA_2 ディメンション	28
USER_DATA_KEY、USER_DATA_2_KEY	46
USER_DATA、USER_DATA_2 ディメンション	46, 56
USER_DATA ディメンション	28

V

VCS (Voice Communication Server)	67, 68
Voice Communication Server (VCS)	67, 68
VOICE_I_XN_FACT_EXT テーブル	57
VOICE_RES_FACT_EXT テーブル	43
VOICE_RESOURCE_FACT_EXT テーブル	48
VOICE_SEG_FACT_EXT テーブル	28
VQ_SEGMENT_FACT テーブル	
MEDIATION_SEGMENT_FACT テーブルを参照	57

あ

アイドル呼	62, 65
アウトバウンド	
キャンペーン アクティビティ データ、入力	69
キャンペーン アクティビティ ファクト テーブル	70
コンタクト アクティビティ データ、入力	69
アウトバウンド キャンペーン アクティビティ	
Contact_Attempt サブジェクト エリア	69

い

一般ターゲット レコード	69
インタラクション セグメント ファクト	
関連付け	25, 26, 55
説明	26
テーブル	28
入力	26
インタラクション タイプ ディメンション	26
インタラクション ファクト	
関連付け	55
説明	55
入力	55
インタラクション ファクト テーブル	57
インタラクション フロー	
音声	83
チャット	189
電子メール	171
マルチメディア	171
インタラクション リソース データ	
入力	43
インタラクション リソース ファクト	
関連付け	43
説明	44
テーブル	48
入力	44
インタラクション リソース ファクト テーブル	
仲介 IVR ポート	47
放棄および終了インタラクション	47

う

ウィンドウイング メカニズム	80
----------------	----

え

エージェント	
処理リソース	44
エージェント アクティビティ	76
サマリ データの処理方法	80
サマリ リソース状態	78
サマリ リソース状態理由	79
サマリ リソース セッション	77
詳細状態	76
詳細リソース状態理由	76
テーブル	73
エージェント アクティビティ データ	
ウィンドウイング メカニズム	80

お

オープン メディア	
マルチメディア も参照	
音声インタラクション	
技術結果	32, 49

技術結果理由	32, 49
データの入力	26, 44
リソース役割	30, 49
音声インタラクション フロー	83
音声の状態	
詳細テーブル内	75

か

会議中 (InConference) リソース役割	44
開始 (Initiated) リソース役割	44
開始日付と時刻	199
外部リソース ID フィールド	204
仮想キュー	
アイドル呼	62
および仲介セグメント	57
技術結果	61, 63
技術結果理由	61, 63
データの入力	58
リソース役割	60
関連付け	
GVP コール ファクト内	66
インタラクション セグメント ファクト内	25, 26
インタラクション ファクト内	55
インタラクション リソース ファクト内	43
仲介セグメント ファクト内	57

き

キー	
CASE_ID	46
CURRENCY_KEY	46
CUSTOMER_KEY	46
INTERACTION_DESCRIPTOR_KEY	46
REQUESTED_SKILL_KEY	46
ROUTING_TARGET_KEY	46
STRATEGY_KEY	46
TARGET_RES_FACT_EXT_KEY	60
TARGET_SEG_FACT_EXT_KEY	59
USER_DATA_KEY、USER_DATA_2_KEY	46
期間の関連付け (インタラクション)	55
期間の関連付け (リソースとインタラクション)	26, 66
技術記述子キー	44
ABANDONED	47
CUSTOMER_ABANDONED	47
技術結果	
および ACD キューと仮想キュー	61
および音声インタラクション	32, 49
および仮想キュー	63
およびマルチメディア インタラクション	38
定義	26, 44
メディア タイプ別	29, 34, 48
技術結果理由	
および ACD キューと仮想キュー	61

および音声インタラクション	32, 49
および仮想キュー	63
およびマルチメディア インタラクション	38
入力	38, 42
キャンペーン再スケジュール ターゲット レコード	69
キュー	
および仲介セグメント	57

く

グレイン	
仲介セグメント ファクト テーブル内	57

け

原価と収益	204
-------	-----

こ

構成オプション	
factor-dnd-into-sm-resource-states	81
populate-acd-queue-facts	58
populate-dt-dnd-facts	81
populate-gvp-var-facts	66
populate-sm-resource-session-facts	77
populate-virtual-queue-facts	58
show-abandoned-detail	38
show-conference-detail	31
stop-abandoned-interaction	42
コール フロー図	
図の表記規則	85
顧客ディメンション属性	204
コンサルト開始 (Initiated_Conult) リソース役割	44
コンサルト受信 (Received_Conult) リソース役割	44
リソース役割	
コンサルト受信 (Received_Conult)	60

さ

サービス インジケータ、インタラクション ファクト内	55
サマリ エージェント アクティビティ データ	
処理方法	80
サマリ エージェント データの入力	80
サマリ リソース状態	78
エージェント アクティビティ	78
サマリ リソース状態理由	79
エージェント アクティビティ	79
サマリ リソース セッション	77
エージェント アクティビティ	77
サロゲート キー	199

し

時刻計算	199
字体スタイル	10
集約テーブル	13



終了日付と時刻	199
受信 (Received) リソース役割	44, 60
詳細状態	
エージェント アクティビティ	76
詳細状態データ	75
詳細セッション データ	75
詳細テーブル	
音声の状態	75
マルチメディアおよびオープン メディアの状態	75
詳細リソース状態理由	76
詳細理由データ	75
処理リソース	43
IVR ポート	44
エージェント	43, 44, 87
エージェントなし DN	43, 87
構成員が関連付けられていない DN	44
セルフサービス IVR	43, 87
その他のリソース	44
シリアル インタラクション セグメント	28

す

スキル タイプ フィールド	203
スター スキーマ	7, 13

そ

属性

顧客ディメンション	204
ディメンション テーブル	14
未設定	203

た

ターゲット レコード	
一般	69
キャンペーン再スケジュール	69
対象リソース	44
ダイヤリング モード	
POWER_GVP	70
PREDICTIVE_GVP	70
PROGRESSIVE_GVP	70

ち

着信拒否	71, 78, 79
DND ステータスの計算	81
グレイン	81
サマリ テーブルへのデータの格納	81
データの入力	81
チャット	
インタラクション フロー	189
マルチメディアも参照	
メディア タイプ	26

仲介 IVR ポート	
インタラクション リソース ファクト テーブル内	47
仲介セグメントとキュー	57
仲介セグメント ファクト	
関連付け	57
説明	58
仲介セグメント ファクト テーブル	65
グレイン	57
仲介セグメント ファクトとディメンション	
入力	58
仲介リソース	43

て

ディメンション	
CALLING_LIST	69
CALL_RESULT	69
CAMPAIGN	69
CONTACT_INFO_TYPE	69
CURRENCY	28
CUSTOMER	28, 46, 56
DATE_TIME	55, 58, 200
DIALING_MODE	70
ENTERPRISE_DATE	26, 45, 55, 58, 66, 67, 69, 75
GROUP	69
GVP_APPLICATION	67, 68
GVP_SUBCALL_FLOW	67, 68
GVP_VOICE_MEDIA_SERVER	67, 68
GVP_WEB_APPLICATION_SERVER	66, 68
INTERACTION_DESCRIPTOR	28, 46, 56
INTERACTION_TYPE	56, 60
MEDIA_TYPE	56, 60, 70
PLACE	27, 46, 56, 59, 70
RECORD_FIELD_GROUP_1、	
RECORD_FIELD_GROUP_2	70
RECORD_STATUS	69
RECORD_TYPE	69
REQUESTED_SKILL	28, 46, 56
REQUESTED_SKILL_COMBINATION	28, 46, 56
RESOURCE	27, 45, 56, 59, 69
RESOURCE_GROUP_COMBINATION	60
ROUTING_TARGET	28, 46
STRATEGY	27, 46, 67, 68
TARGET_RESOURCE_GROUP_COMBO	60
TECHNICAL_DESCRIPTOR	27, 46, 56, 59
TENANT	27, 46, 55, 59, 66, 68, 69
TENANT_DATE	26, 45, 55, 58, 66, 67, 69, 75
TIME_OF_DAY	26, 45, 55, 58, 66, 67, 69, 75
USER_DATA、USER_DATA_2	28, 46, 56
ディメンション テーブル	13
データの入力	
GVP VAR インタラクション	66
アウトバウンド アクティビティ	69
音声インタラクション	26, 44

仲介セグメント	58
マルチメディア インタラクション	26
データ マート	7
テーブル	
DT_DND_FACT	81
GVP ファクト	68
アウトバウンド キャンペーン ファクト	70
インタラクション セグメント ファクト	28
インタラクション ファクト	57
インタラクション リソース ファクト	48
エージェント アクティビティ	73
使用するものの決定	73
仲介セグメント ファクト	65
電子メール	
インタラクション フロー	171
マルチメディア も参照	
メディア タイプ	26
連携 (Genesys Agent Desktop)	35
転送受信 (Received_Transfer) リソース役割	44

な

夏時間	
調整	202

に

入力	
インタラクション リソース データ	43
仲介セグメント ファクトとディメンション	58

ね

ネットワーク ルーティング	
インタラクション ファクト内のセグメント	55, 56, 60
音声インタラクション フロー	153, 154

は

バージョン番号、マニュアル	10
配信 (Diverted_To) リソース役割	44
バス マトリックス	17
パラレル インタラクション セグメント	28

ひ

日付計算	199
------	-----

ふ

ファクト テーブル	13
-----------	----

ほ

放棄および終了インタラクション	
インタラクション リソース ファクト テーブル内	47

ま

マニュアル バージョン番号	10
マルチメディア	
インタラクション データ、入力	26
インタラクション フロー	171
電子メール、チャット、オープン メディア リソースも参照	
メディア タイプ	26
マルチメディア インタラクション	
技術結果	38
技術結果理由	38
リソース役割	35
マルチメディアおよびオープン メディアの状態	
詳細テーブル内	75

み

未設定のフィールド	203
-----------	-----

め

メディア タイプ	
音声	26, 44
技術結果	29, 34, 48
マルチメディア	26
リソース役割	29, 34, 48
メディア タイプ ディメンション	26

り

リソース	
IVR ポート	25, 29, 48
インタラクション キュー	25, 34
インタラクション ワークビン	25, 34
エージェント	25
エージェント (音声)	30, 34, 48
エージェント (マルチメディア)	34
キュー	25, 29, 34
構成員オブジェクトが関連付けられていない DN	48
処理リソース	43, 44
その他 (音声)	30, 48
対象リソース	44
仲介リソース	43
非セルフサービス IVR	43
リソース役割、技術結果も参照	
ルーティング キュー	29
ルーティング ストラテジ	25, 34
ルーティング ポイント	25, 29, 34



リソース状態	
サマリ	.78
リソース状態理由	
サマリ	.79
リソース セッション	
サマリ	.77
リソース役割	
および音声インタラクション	.30, 49
および仮想キュー	.60
およびマルチメディア インタラクション	.35
会議中 (InConference)	.44
開始 (Initiated)	.44
コンサルト開始 (Initiated_Consult)	.44
コンサルト受信 (Received_Consult)	.44
受信 (Received)	.44, 60
定義	.26, 44
転送受信 (Received_Transfer)	.44
配信 (Diverted_To)	.44
メディア タイプ別	.29, 34, 48
ルーティング (Routed_To)	.44

る

ルーティング (Routed_To) リソース役割	.44
---------------------------	-----

れ

レガシ テーブル	
RESOURCE_STATE_FACT	.71
RESOURCE_STATE_REASON_FACT	.71
連携、Genesys Agent Desktop	.35

ろ

ローカル タイム ゾーン	.203
--------------	------

