

5.3

Bright Pattern Documentation

Generated: 5/15/2021 3:04 am

Content is available under license unless otherwise noted.

Table of Contents

Table of Contents	2
詳細レポートに関する一般情報	3

詳細レポートに関する一般情報

ここでは、エージェントアクティビティとコンタクトセンター対話の詳細記録を含むレポートについて説明します:

- [エージェントアクティビティレポート](#)
- [コール詳細レポート](#)
- [メール詳細レポート](#)

これらのレポートは、Bright Patternコンタクトセンターですぐに利用可能なレポートです。

一部のパラメーターに電話対話専用の名前（例えば、*通話時間*、*保留時間*、*外部の番号*）が付いているにもかかわらず、これらのレポートは様々なメディアタイプの対話データを含みます。特定のメディアタイプに応じてパラメータを正しく解釈するには、パラメータの説明を参考にしてください。メディアタイプの区別が存在する場合、説明では*コール*、*チャット*、*メール*という用語を使って特定のメディアタイプが特定されます。説明されているパラメーターが、サポートされているすべてのメディアタイプで同じ意味を持つ場合、原則として*対話*という用語が使われます。

ご注意: 詳細レポートの継続時間を表す全ての値は、終了時刻のカレンダー秒数から開始時刻のカレンダー秒数を引いて計算されます（つまり、ミリ秒は無視されます）。

次の例をご参照ください:

- 11:00:00:005に応答され、11:00:00:998に終了したコールの通話時間は レポート上で0秒 (00:00:00)になります。
- 11:00:00:995に応答され、11:00:01:005に終了したコールの通話時間は レポート上で1秒 (00:00:01) になります。