



# このマニュアルについて

---

## 概要

『Cisco Unified Contact Center Express<sup>1</sup> 履歴レポート ユーザ ガイド』では、Cisco Unified Contact Center Express (Cisco Unified CCX) 履歴レポート クライアントのインターフェイスについてインストール、アップグレード、およびアクセスするための手順と関連情報について説明します。また、このマニュアルは、各履歴レポートについて詳細に解説し、履歴レポートの生成、表示、印刷、保存、およびスケジュールの方法について説明します。さらに、履歴レポート システムを管理するための情報も提供します。

## 対象読者

このマニュアルは、Cisco Unified CCX 履歴レポートを準備し、理解する必要のあるコールセンターの管理者を対象としています。

1. Cisco Customer Response Solutions (Cisco CRS) は、7.0.1 以降、Cisco Unified Contact Center Express (Cisco Unified CCX) と名称変更します。この名称は、すべての Cisco CRS 製品、プラットフォーム、エンジンおよびソリューション情報に適用されます。たとえば、Cisco CRS 履歴レポート クライアントは Cisco Unified CCX 履歴レポート クライアントと名称変更します。

## マニュアルの構成

このマニュアルは、次のように構成されています。

第1章「概要」	Cisco Unified CCX データベースを紹介し、Cisco Unified CCX 履歴レポート クライアントのインターフェイスについて説明します。
第2章「インストールと設定」	Cisco Unified CCX 履歴レポート システムのインストールとアップグレードの手順、およびユーザが Cisco Unified CCX 履歴レポート システムにアクセスする手順を示します。また、設定ファイルについて解説し、クライアント コンピュータでの言語の変更方法について説明します。
第3章「履歴レポートについて」	各履歴レポートの概要と説明を示します。
第4章「履歴レポートの生成」	履歴レポートの生成、表示、印刷、および保存方法について説明します。
第5章「履歴レポートのスケジューラ設定」	スケジューラを使用し、時間をおいて履歴レポートを生成する方法について説明します。
第6章「ログ ファイル」	Cisco Unified CCX 履歴レポートのシステム ログ ファイルについて説明します。
付録 A 「Cisco Unified CCX 理由コード」	エージェントがログアウト状態または受信不可の状態に移行する原因となるイベントについて説明します。

## 表記法

このマニュアルは、次の表記法を使用しています。

表記法	説明
太字	<p>太字は、コマンド（ユーザが入力する情報など）、キー、ボタン、およびフォルダやサブメニューの名前を示す場合に使用しています。次の例を参考にしてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>[編集]</b> &gt; <b>[検索]</b> を選択します。</li> <li>• <b>[完了]</b> をクリックします。</li> </ul>
イタリック体	<p>イタリック体は、次の場合に使用しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 新しい用語の紹介。例：スキルグループは、同種のスキルを共有するエージェントの集合です。</li> <li>• 強調する目的。例： 数字の命名規則は、<i>使用しない</i>でください。</li> <li>• ユーザが置き換えなければならない構文の値。例： IF (<i>condition, true-value, false-value</i>)</li> <li>• ドキュメントのタイトル。例： 『<i>Cisco Unified CCX Installation Guide</i>』を参照してください。</li> </ul>
window フォント	<p>window フォント（Courier など）は、次の場合に使用しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• コードに記述されているテキストやウィンドウに表示されるテキスト。例： <code>&lt;html&gt;&lt;title&gt;Cisco Systems, Inc. &lt;/title&gt;&lt;/html&gt;</code></li> </ul>
<>	<p>山カッコは、次の場合に使用しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 状況によりイタリック体を使用できない場合の引数（ASCII 出力など）。</li> <li>• ユーザが入力する文字列で、ウィンドウには表示されないもの（パスワードなど）。</li> </ul>

## 関連マニュアル

Cisco Unified CCX のマニュアルには、次の URL からアクセスできます。

[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/tsd_products_support_series_home.html)

## 技術情報の入手方法およびサービス リクエストの発行

技術情報の入手、サービス リクエストの発行およびその他の情報の収集については、月刊の『*What's New in Cisco Product Documentation*』を参照してください。ここには、新規および改訂版のシスコの技術マニュアルもすべて記載されています。次の URL からアクセスできます。

<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>

『*What's New in Cisco Product Documentation*』を Really Simple Syndication (RSS) フィードに登録し、リーダー アプリケーションによって直接デスクトップにコンテンツが配信されるように設定してください。RSS フィードはフリー サービスです。シスコは現在 RSS バージョン 2.0 をサポートしています。