



INDEX

A

ACD

作業状態 3-34

C

Cisco Unified CCX アプリケーション パッケージ
2-12

Cisco Unified CCX クラスタ
プロファイル 11

Cisco Unified CCX 履歴レポート クライアント
起動 1-5
終了 1-7

Cisco Unified CCX 履歴レポート クライアントの
アップグレード 2-9

Cisco Unified CCX 履歴レポート クライアントの
インストール 2-3

Cisco Unified CCX 履歴レポート クライアントの
再インストール 2-7

Cisco Unified Email Interaction Manager レポート
マルチチャネル CSQ アクティビティ
3-83, 3-86, 3-88, 3-95

Cisco Unified Web Interaction Manager レポート
マルチチャネル CSQ アクティビティ
3-83, 3-86, 3-88, 3-95

CiscoPrintExport.log の表示 6-6

CiscoSch.log 6-3, 6-4

CiscoSch.log の表示 6-6

CiscoSchPrintExport.log 6-3, 6-4

CSQ エージェント (要約) レポート 3-5, 3-68,
3-95

H

hrcConfig.ini 2-18, 6-6

hrcConfig.ini ファイル 2-17

J

jvm.stdout 6-7, 6-9

M

Microsoft Excel 4-23, 5-11

P

PDF (Portable Document Format) 4-23, 5-10,
5-11

R

RTF (リッチ テキスト形式) 4-23, 5-11

S

sch.ini ファイル 2-17, 2-22, 6-6
 servlet ログ ファイル 6-9

U

Unified OUTD レポート
 アウトバウンド エージェント パフォーマンス (詳細) 3-97
 アウトバウンド キャンペーン (要約) 3-100

X

XML 4-23, 5-11

あ

アウトバウンド エージェント パフォーマンス (詳細) 3-97
 アウトバウンド キャンペーン (要約) 3-100
 アクセス、Cisco Unified CCX 履歴レポート クライアント 1-5
 アプリケーション パフォーマンス分析レポート 3-3, 3-38
 アプリケーション (要約) レポート 3-4, 3-6, 3-40
 アプリケーション ログ 6-5

い

一般タブ 4-3, 5-8, 5-9, 5-14
 印刷 4-22
 印刷ツール 4-23

え

エージェント コール (要約) レポート 3-2, 3-14
 エージェント (詳細) レポート 3-2, 3-17
 エージェント (要約) レポート 3-3, 3-31
 エージェント ラップアップ コード (要約) 3-34
 エージェント受信不可の理由コード (要約) レポート 3-3, 3-21
 エージェントの状態 (エージェント別、要約) レポート 3-3, 3-25
 エージェントの状態 (間隔別、要約) レポート 3-3, 3-28
 エージェントの状態 (詳細) レポート 3-3, 3-24
 エージェントのログイン/ログアウト アクティビティ レポート 3-2, 3-19, A-2
 エクスポート 4-23, 5-10
 エクスポート形式 4-23
 エクスポート場所ボタン 5-11

お

オンライン ヘルプ 1-8

か

カンマ区切りのテキスト ファイル (CSV) 5-11

き

既存のレポート設定をロードします 4-11
 キャンセル ボタン 4-15

共通スキル コンタクト サービス キュー アクティ
ビティ（間隔別）レポート 3-4, 3-49

く

繰り返しの期間のオプション 5-17

繰り返しレポートを含む、将来のレポートをスケ
ジュールします 5-8, 5-14

グループ 4-18

グループ ツリー 4-20

グループ ツリーの切り換えツール 4-21

グループ情報ペイン 4-21, 4-22

け

形式 5-10

権限

「アクセス」を参照

言語

サポートされていない 2-25

現在のビューを閉じるツール 4-21, 4-22

こ

コール CSQ エージェント（詳細）レポート
3-5, 3-74

コール カスタム変数レポート 3-4, 3-42

コール（コール CCCR 別、詳細）レポート
3-5, 3-70

コンタクト サービス キュー アクティビティ
（CSQ 別）レポート 3-4, 3-55

コンタクト サービス キュー アクティビティ（間
隔別）レポート 3-4, 3-58

コンタクト サービス キュー アクティビティ レ
ポート 3-4, 3-52

コンタクト サービス キュー コール分配（要約）レ
ポート 3-4, 3-62

コンタクト サービス キュー サービス レベル優先
度（要約）レポート 3-5, 3-66

コンタクト サービス キュー優先度（要約）レポ
ート 3-5, 3-65

さ

サポートされていない言語 2-25

し

時間フィールド 4-4

実行されなかったスケジュール 5-21

自動コンタクト分配

「ACD」を参照 3-34

使用可能ペイン 4-8

詳細タブ 4-6, 4-7, 5-13

詳細レポート設定ウィンドウ 4-5, 4-6, 4-7

す

スキル ルーティング アクティビティ レポート
3-106

スケジュール 5-19, 6-4

アイコン 5-5

起動 5-6

機能 5-5

終了 5-6

設定ファイル 2-17, 2-22

停止 5-6

スケジューラ ツール 5-19
 スケジューラ ログ ファイル 6-4
 スケジュール 5-1, 5-3
 削除 5-20
 表示 5-19
 表示順序 5-20
 スケジュール ウィンドウ 5-14, 5-15
 スケジュール ボタン 5-18
 スケジュールされているレポート
 印刷 5-9
 エクスポート 5-10
 繰り返しの期間のオプション 5-15, 5-17
 実行のオプション 5-15
 実行頻度 5-15
 詳細設定 5-13
 スケジュール設定 5-14
 選択 5-8
 チャート挿入 5-8
 ～内の情報 5-3
 保存 5-18
 スケジュールされているレポート ウィンドウ 5-19, 5-20
 スケジュール設定、レポート 5-1
 スタンバイ サーバ 1-9

せ

生成、レポート 4-2
 設定ファイル
 hrcConfig.ini 2-17, 2-18
 sch.ini 2-17, 2-22
 編集 2-17
 選択ペイン 4-8

そ

ソート方法 4-5, 4-6

ち

チャート 4-3
 着信番号のアクティビティ（要約）レポート 3-4, 3-48
 中止・拒否コール（詳細）レポート 3-2, 3-12

て

データベース ログ ファイル 6-7
 テキストの検索ツール 4-18
 電子メール エージェント アクティビティ レポート (Email Agent Activity Report) 3-78
 電子メール コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (Email Contact Service Queue Activity Report) 3-79
 電子メール コンタクト サービス キュー エージェント アクティビティ レポート (Email Contact Service Queue Agent Activity Report) 3-81
 電子メール応答（詳細）レポート (Email Response Detail Report) 3-83
 電子メール受信ボックス トラフィック分析レポート (Email Inbox Traffic Analysis Report) 3-82

と

トラフィック分析レポート 3-7

は

パラメータ設定領域 4-7

パラメータ値を入力してくださいフィールド
4-8

ひ

表示ボタン 4-14, 4-15
開くツール 4-11

ふ

ファイル名ドロップダウン リスト 4-10
フィルタ パラメータ 4-5, 4-7, 4-8
フェールオーバー 1-9
プレビュー タブ 4-21, 4-22
プレビュー ペイン 4-21
プロファイル、クラスタ -11

へ

ヘルプ ツール 1-8
変更ボタン 5-14

ほ

放棄コール アクティビティ (詳細) レポート
3-2, 3-10
保存ツール 4-10

ゆ

ユーザの権限
「アクセス」を参照
ユーザの権限がありませんダイアログボックス

1-5

優先度のアクティビティ (要約) レポート 3-7

り

リセット 4-2, 4-5, 4-6, 5-7
リセット ボタン 4-2, 4-5, 5-7
リモート モニタリング (詳細) レポート 3-7,
3-106
履歴レポート
「レポート」を参照
履歴レポート クライアント ログ ファイル
2-19, 6-3
履歴レポートを生成して表示します 4-2, 4-6,
4-7, 5-13

れ

レポート

印刷 4-22
エクスポート 4-23
詳細 3-8
スケジュール 5-1
生成 4-2
選択 4-2
チャート挿入 4-3
テキスト検索 4-18
～内の移動 4-17
日時の範囲 4-4
表示サイズ 4-16

レポート タイプ ドロップダウン リスト 4-3,
5-8

レポート開始日フィールド 4-4
レポート終了日フィールド 4-4

レポート設定

保存 4-9

ロード 4-11

レポート設定ファイル 4-2, 4-6, 4-9, 4-12

レポートにチャートを含める 4-3, 5-9

レポートの印刷エクスポート ツール 4-24

レポートのソート順ドロップダウン リスト
4-6

レポートビューア ウィンドウ 4-14, 4-16

ろ

ロードの中止ツール 4-15

ログ ファイル 6-2

Cisco Unified CCX サーバ 6-2

jvm.stdout 6-7, 6-9

解釈 6-6

クライアント上の 6-2

スケジューラ 6-4

データベース 6-7

開く 6-5

履歴レポート クライアント 6-3

ログイン

Cisco Unified CCX 履歴レポート クライアン
ト 1-5

記録、試行の 6-9

別のサーバ 1-6

変更、～情報 1-7

ログイン ダイアログボックス 1-6, 1-7