



はじめに

- [変更履歴 \(i ページ\)](#)
- [このガイドについて \(i ページ\)](#)
- [対象読者 \(i ページ\)](#)
- [通信、サービス、およびその他の情報 \(ii ページ\)](#)
- [フィールド通知 \(ii ページ\)](#)
- [マニュアルに関するフィードバック \(iii ページ\)](#)

変更履歴

次の表に、このガイドで行われた変更のリストを示します。最新の変更が上部に表示されます。

変更	参照先	日付
このマニュアルの初版		2020 年 1 月

このガイドについて

このガイドでは、Webex Contact Center Enterprise (Webex CCE) データベースに格納され、そこから取得されるレポートデータを解釈する方法について説明します。このガイドは、正確なレポートデータの作成における計画、構成、スクリプトの重要性を理解するためにも役立ちます。

対象読者

このガイドは、Cisco Unified Intelligence Center (Unified Intelligence Center) でシスコのストックレポートテンプレートを使用してレポートを生成するユーザを対象としています。ストックレポートは、Cisco Systems, Inc. によって認定されたシスコのテンプレートで、レポートイ

ングアプリケーションとともにインストールされ、Webex CCE データベースからデータが入力されます。

このガイドは、Webex CCE の構成とスクリプトを担当する Contact Center のスーパーバイザと管理者にも役立ちます。

通信、サービス、およびその他の情報

- シスコからタイムリーな関連情報を受け取るには、[Cisco Profile Manager](#) でサインアップしてください。
- 重要な技術によりビジネスに必要な影響を与えるには、[Cisco Services](#) にアクセスしてください。
- サービス リクエストを送信するには、[Cisco Support](#) にアクセスしてください。
- 安全で検証済みのエンタープライズクラスのアプリケーション、製品、ソリューション、およびサービスを探して参照するには、[Cisco Marketplace](#) にアクセスしてください。
- 一般的なネットワーキング、トレーニング、認定関連の出版物を入手するには、[Cisco Press](#) にアクセスしてください。
- 特定の製品または製品ファミリの保証情報を探すには、[Cisco Warranty Finder](#) にアクセスしてください。

Cisco バグ検索ツール

[Cisco Bug Search Tool](#) (BST) は、シスコ製品とソフトウェアの障害と脆弱性の包括的なリストを管理する Cisco バグ追跡システムへのゲートウェイとして機能する、Web ベースのツールです。BST は、製品とソフトウェアに関する詳細な障害情報を提供します。

フィールド通知

シスコでは、シスコ製品に関する重要な問題についてカスタマーとパートナーに通知するために、Field Notice を発行しています。通常それらの問題については、アップグレード、回避策、またはその他のユーザアクションが必要になります。詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-products-field-notice-summary.html> の「製品フィールド通知の概要」を参照してください。

次の通知で新しいアナウンスがリリースされた場合、シスコ製品、シリーズ、またはソフトウェアのカスタムサブスクリプションを作成して、電子メールアラートを受信したり、RSS フィードを利用できます。

- Cisco セキュリティ アドバイザリ
- Field Notices
- 販売終了またはサポートに関するアナウンス

- ソフトウェアアップデート
- 既知のバグの更新

カスタムサブスクリプションの作成の詳細については、<https://cway.cisco.com/mynotifications> の「マイ通知 (*My Notifications*)」を参照してください。

マニュアルに関するフィードバック

このドキュメントに関するご意見は、contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com まで電子メールでご共有ください。

ご意見をお待ちしています。

