



## 使用する前に

---

- [概要, 1 ページ](#)
- [共通用語, 2 ページ](#)
- [権限を持つユーザ, 2 ページ](#)
- [使用可能なレポート, 3 ページ](#)
- [Unified Intelligence Center の起動, 11 ページ](#)
- [自己署名証明書の信頼, 11 ページ](#)
- [ヘルプの参照, 13 ページ](#)

## 概要

Unified CCX ユーザは Cisco Unified Intelligence Center および Cisco Finesse を使用してレポートにアクセスできます。Unified Intelligence Center は、Unified CCX 用の包括的なエンドツーエンドのレポートソリューションです。履歴レポートおよびライブ データ レポートを利用できます。

Unified Intelligence Center では、次のタスクを実行できます。

- レポートを生成および表示する。
- パラメータを設定し、レポート内のデータにフィルタを適用する。
- レポートのヘルプを表示する。
- 新しいブラウザにレポートをポップアウトする。
- ダッシュボードを作成および表示する。
- レポートおよびダッシュボードのパーマリンクを表示する。
- グリッド データ セルのしきい値を設定する。

## 共通用語

### データ ソース (Data Source)

データ ソースは、レポートのデータを含むソースを定義します。Unified Intelligence Center は、2 種類のデータ ソース、IBM Informix (履歴レポート) とストリーミング (ライブ データ レポート) をサポートします。データ ソースはあらかじめ設定されています。



(注) 追加データ ソースはサポートされません。

### レポート

レポートには、レポート定義から返されたデータが表示されます。このデータはデータベース クエリーによって抽出されます。

### ストック レポート

Unified Intelligence Center にあらかじめバンドルされたレポートです。

### レポート ビュー

レポートはグリッド、チャート、またはグラフなどのさまざまな形式で表示できます。各ビューに、独自のフィールドセットを設定できます。1 つのレポートに複数のビューを追加できます。

### レポートのヘルプ

レポート専用のヘルプ ページに接続できます。

## 権限を持つユーザ

次のユーザ グループはレポートにアクセスできます。

- エージェント：ユーザは、ライブ データのエージェント レポートにアクセスできます。
- スーパーバイザ：ユーザは、ライブ データのエージェント レポートとスーパーバイザ レポートにアクセスできます。



(注) Unified Intelligence Center のライブ データ レポートにアクセスするには、スーパーバイザにエージェントの Unified CCX 内線番号を割り当てる必要があります。

- レポート ユーザ：ユーザは履歴レポートとライブ データ レポートにアクセスできます。



(注)

- ライブデータレポートは、エージェント、スーパーバイザ、およびレポートユーザのみが実行できます。
- Cisco Unified Intelligence Center でライブデータレポートを同時に実行できるレポートユーザの最大数の詳細については、『*Cisco Unified Contact Center Express Design Guide*』の「Live Data Reporting Considerations」を参照してください。

## 使用可能なレポート

### 履歴レポート

これらのレポートは、履歴データソースの過去のデータにアクセスし、指定した期間の情報を表示します。更新間隔は 30 分です。履歴レポートは一度に 8000 行のみを表示します。



(注)

Cisco Agent Desktop 電子メールレポートは、Unified Intelligence Center では使用できなくなりました。Cisco Agent Desktop 電子メールレポートの履歴データは、Unified CCX データベースにあります。このデータにアクセスするためのレポートテンプレートの場所は次のとおりです。<https://developer.cisco.com/site/reporting/documentation/>  
レポートを実行するには、これらのレポートテンプレートを Unified CCX にインポートします。

### ライブデータレポート

これらのレポートは、ストリーミングデータソースの現行データにアクセスし、コンタクトセンターの現在の状態についての情報を表示します。更新間隔は 3 秒です。

### ライセンス全体に関するレポート

Unified CCX ライセンスパッケージに基づいて使用可能なレポートについては、『*Cisco Unified Contact Center Express Design Guide*』、『*Cisco Unified Contact Center Express Design Guide*』、『*Solution Design Guide for Cisco Unified Contact Center Express*』の「Reporting」の項を参照してください。  
[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products\\_implementation\\_design\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_implementation_design_guides_list.html)

## 履歴レポート

レポートカテゴリ	使用可能なレポート
チャットのレポート	チャット エージェント (詳細) レポート
	チャット エージェント (要約) レポート
	チャット CSQ アクティビティ レポート
	チャット CSQ エージェント (要約) レポート
	チャット トラフィック分析レポート
電子メールのレポート	電子メール エージェント アクティビティ レポート
	電子メール コンタクト詳細レポート
	電子メール CSQ アクティビティ レポート
	電子メール トラフィック分析レポート

レポートカテゴリ	使用可能なレポート
インバウンドのレポート	放棄されたコールのアクティビティ (詳細) レポート (FAQについては、 <a href="#">放棄コールアクティビティ (詳細) レポート</a> を参照してください)
	中断・拒否コール (詳細) レポート
	エージェント全フィールド レポート
	エージェントコール (要約) レポート (FAQについては、 <a href="#">エージェントコール (要約) レポート</a> を参照してください)
	エージェント (詳細) レポート (FAQについては、 <a href="#">エージェント (詳細) レポート</a> を参照してください)
	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 (FAQ については、 <a href="#">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</a> を参照してください)
	エージェント受信不可の理由コード (要約) レポート
	エージェントの状態 (詳細) レポート
	エージェントの状態 (エージェント別、要約) レポート
	エージェント状態 (間隔別、要約) レポート
	エージェント (要約) レポート (FAQについては、 <a href="#">エージェント (要約) レポート</a> を参照してください)
	エージェントラップアップデータ (要約) レポート
	エージェントラップアップデータ (詳細) レポート
	コールカスタム変数レポート (FAQについては、 <a href="#">コールカスタム変数レポート</a> を参照してください)
	着信番号のアクティビティ (要約) レポート
	共通スキル CSQ アクティビティ レポート (FAQ については、 <a href="#">共通スキル CSQ アクティビティ レポート</a> を参照してください)
コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (CSQ 別) レポート (FAQ については、 <a href="#">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</a> を参照してください)	

レポートカテゴリ	使用可能なレポート
	コンタクトサービス キュー アクティビティ レポート (FAQ については、 <a href="#">コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート</a> を参照してください)
	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
	ウィンドウ期間別のコンタクトサービスキューのアクティビティ
	コンタクト サービス キュー コール分配 (要約)
	コンタクト サービス キュー 優先度 (要約)
	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
	CSQ エージェント (要約) レポート
	CSQ 全フィールド レポート
	コール CCCR ごとの詳細コール レポート (FAQ については、 <a href="#">コール (コール CCCR 別、詳細) レポート</a> を参照してください)
	コール CSQ エージェント (詳細) レポート
	優先度のアクティビティ (要約) レポート
	エージェント グループ別理由コード レポート
	原因グループ別理由コード レポート
	トラフィック分析レポート (FAQ については、 <a href="#">トラフィック分析レポート</a> を参照してください)

レポートカテゴリ	使用可能なレポート
アウトバウンドのレポート	エージェントのアウトバウンド キャンペーン (要約) レポート
	エージェント アウトバウンド CCCR レポート
	エージェントアウトバウンド (30分ごと) レポート
	IVR アウトバウンド キャンペーン (要約) レポート
	IVR アウトバウンド (30分ごと) レポート
	IVR アウトバウンド CCCR 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) 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) プレビュー レポート
	アウトバウンド キャンペーン (要約) プレビュー レポート
	システムレポート
アプリケーション (要約) レポート	
ライセンス使用状況 (1時間ごと) レポート (FAQ については、 <a href="#">ライセンス使用状況 (1時間ごと) レポート</a> を参照してください)	

## ライブ データ レポート

ライブデータレポートは、ACDコール、チャット、アウトバウンド、および電子メールのレポートを提供します。Unified Intelligence Center または Cisco Finesse を使用して、ライブデータのレポートにアクセスできます。

### Unified Intelligence Center のライブ データ レポート

次の表に、使用可能なライブ データ レポートを示します。

レポートカテゴリ	使用可能なレポート
エージェント	エージェント CSQ 統計情報レポート
	エージェント状態ログ レポート
	エージェント統計情報レポート
	エージェント チーム (要約) レポート
スーパーバイザ	エージェントアウトバウンドチーム (要約) レポート
	チャット エージェント統計レポート
	チャット CSQ (要約) レポート
	電子メール エージェント統計レポート
	電子メール CSQ (要約) レポート
	チーム状態レポート
	チーム (要約) レポート
	音声 CSQ (要約) レポート

### Finesse のライブデータ レポート

エージェントとスーパーバイザは、デスクトップのガジェットとして表示されるように設定されたライブデータのレポートにアクセスできます。次に、ガジェットで表示されるレポートを示します。

ユーザ	レポート	レポート ビュー	レポートはデフォルトレイアウトで使用できるか	タブ
エージェント	エージェント CSQ 統計情報レポート	エージェント CSQ 統計情報レポート	はい	Home



ユーザ	レポート	レポート ビュー	レポートはデフォルトレイアウトで使用できるか	タブ
エージェント	エージェント状態ログ レポート	エージェント状態ログ レポート	はい	My Statistics
エージェント	エージェント統計情報レポート	エージェント統計情報レポート	はい	My Statistics
エージェント	エージェント チーム (要約) レポート	エージェント チーム (要約) レポート	はい	Home
スーパーバイザ	エージェントアウトバウンド チーム (要約) レポート	午前零時以降	いいえ	Team Data
スーパーバイザ	エージェントアウトバウンド チーム (要約) レポート	短期と長期の平均	いいえ	Team Data
スーパーバイザ	チャット エージェント統計レポート	チャット エージェント統計レポート	いいえ	Team Data
スーパーバイザ	チャット CSQ (要約) レポート	チャット CSQ (要約) レポート	いいえ	Queue Data
スーパーバイザ	電子メール エージェント統計レポート	午前零時以降	いいえ	Team Data
スーパーバイザ	電子メール CSQ (要約) レポート	電子メール CSQ (要約) レポート	いいえ	Queue Data

ユーザ	レポート	レポート ビュー	レポートはデフォルトレイアウトで使用できるか	タブ
スーパーバイザ	チーム状態レポート	チーム状態レポート	いいえ	—
スーパーバイザ	チーム（要約）レポート	午前零時以降	はい	Team Data
スーパーバイザ	チーム（要約）レポート	短期と長期の平均	はい	Team Data
スーパーバイザ	音声 CSQ（要約）レポート	音声 CSQ エージェント（詳細）レポート	はい	Queue Data
スーパーバイザ	音声 CSQ（要約）レポート	スナップショット	はい	Queue Data
スーパーバイザ	音声 CSQ（要約）レポート	短期と長期の平均	はい	Queue Data
スーパーバイザ	音声 CSQ（要約）レポート	午前零時以降	はい	Queue Data

Finesse のドキュメントについては、次を参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps11324/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps11324/tsd_products_support_series_home.html)

## Unified Intelligence Center の起動

Unified Intelligence Center へは、管理者が Unified CCX のインストール後のタスクを完了していないとアクセスできません。

### 手順

- 
- ステップ 1** Web ブラウザを開きます。
- ステップ 2** Unified Intelligence Center にアクセスするには、次のいずれかの方法を使用します。
- a) URL `http://<host address>` を入力し、[Cisco Unified Contact Center Express レポート (Cisco Unified Contact Center Express Reporting)] をクリックします。
  - b) URL `http://<host address>:8081/cuic` を入力します。
  - c) URL `https://<host address>:8444/cuic` を入力します。
- (注) `host address` は Unified CCX ノードの DNS 名または IP アドレスです。
- ステップ 3** ユーザ名とパスワードを入力します。
- ステップ 4** [ログイン (Log In)] をクリックします。
- 

## 自己署名証明書の信頼

サーバにはじめてアクセスした場合は、次のステップに従って、自己署名証明書を信頼します。

### 手順

- 
- ステップ 1** Unified Intelligence Center を起動します。
- ステップ 2** 次の手順を実行して、自己署名証明書を信頼します。

オプション	説明
Internet Explorer を使用する場合	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="524 321 1485 510">1 Web サイトのセキュリティ証明書に問題があることを示すページが表示されます。[このサイトの閲覧を続行する（推奨されません）（Continue to this website (not recommended) )]をクリックします。 サインイン ページが開き、ブラウザのアドレスバーに証明書エラーが表示されます。</li> <li data-bbox="524 531 1485 657">2 [証明書のエラー（Certificate Error）]をクリックし、[証明書の表示（View Certificates）]をクリックします。 [証明書（Certificate）]ダイアログボックスが表示されます。</li> <li data-bbox="524 678 1485 783">3 [証明書（Certificate）]ダイアログボックスで、[証明書のインストール（Install Certificate）]をクリックします。 証明書のインポートウィザードが起動します。</li> <li data-bbox="524 804 1485 846">4 [次へ（Next）]をクリックします。</li> <li data-bbox="524 867 1485 930">5 [証明書をすべて次のストアに配置する（Place all certificates in the following store）]を選択し、[参照（Browse）]をクリックします。</li> <li data-bbox="524 951 1485 1014">6 [信頼されたルート証明機関（Trusted Root Certification Authorities）]を選択し、[OK]をクリックします。</li> <li data-bbox="524 1035 1485 1077">7 [次へ（Next）]をクリックします。</li> <li data-bbox="524 1098 1485 1329">8 [終了（Finish）]をクリックします。 9 証明書をインストールするかどうかを尋ねる [セキュリティ警告（Security Warning）]ダイアログボックスが表示されたら、[はい（Yes）]をクリックします。 インポートが正常に実行されたことを示す [証明書のインポート（Certificate Import）]ダイアログボックスが表示されます。</li> <li data-bbox="524 1350 1485 1392">10 [OK]をクリックします。</li> <li data-bbox="524 1413 1485 1455">11 資格情報を入力し、[サインイン（Sign In）]をクリックします。</li> </ol>

オプション	説明
Firefox を使用する 場合	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 この接続が信頼できないことを示すページが表示されます。</li> <li>2 [リスクを理解しました (I Understand the Risks)] をクリックし、[例外を追加 (Add Exception)] をクリックします。</li> <li>3 [セキュリティ例外の追加 (Add Security Exception)] ダイアログボックスで、[次回以降にもこの例外を有効にする (Permanently store this exception)] チェックボックスがオンになっていることを確認します。</li> <li>4 [セキュリティ例外を承認 (Confirm Security Exception)] をクリックします。 この接続が信頼できないことを示すページが自動的に閉じます。</li> <li>5 資格情報を入力し、[サインイン (Sign In)] をクリックします。</li> </ol>

## ヘルプの参照

Cisco Unified Intelligence Center では、2 種類のヘルプが利用可能です。

- アプリケーション固有のヘルプ：このヘルプ コンテンツは Unified Intelligence Center の一般的な使用方法について説明します。
- レポート固有のヘルプ：このヘルプ コンテンツはレポート自体の使用方法について説明します。ヘルプでは、フィールドの説明、フィールド間の関係の詳細、レポートのデータの解釈方法について説明します。このヘルプは、レポート用に作成された場合にだけ使用できます。ヘルプをレポートに添付する方法の詳細については、[http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/products\\_user\\_guide\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/products_user_guide_list.html)から入手可能な『』を参照してください。

## Cisco Unified Intelligence Center に関するヘルプの表示

Cisco Unified Intelligence Center のヘルプを表示するには、ヘルプが必要なタブに移動します。右上隅の [ヘルプ (Help)] をクリックします。タブに関連するヘルプ コンテンツが、別のブラウザウィンドウに表示されます。


## レポート ヘルプへのアクセス

### 手順

---

**ステップ 1** 必要なレポートを生成します。

**ステップ 2** ツールバーで、 をクリックし、[テンプレートに関するヘルプ (Template Help) ]を選択します。

**ヒント** 必要に応じて、[ヘルプ (Help) ]アイコンが表示されるまで、 をクリックします。

---

レポートのヘルプ ウィンドウが開きます。