



はじめに

- [Webex Contact Center Analyzer](#) (1 ページ)
- [システム要件](#) (1 ページ)
- [Webex Contact Center Analyzer にアクセス](#) (2 ページ)
- [アクセス制御](#) (2 ページ)
- [Analyzer タイトルバーボタン](#) (4 ページ)
- [しきい値アラート](#) (5 ページ)
- [タイムゾーン](#) (7 ページ)
- [可視化およびダッシュボード ページで実行するタスク](#) (8 ページ)
- [ブラウザリンクをレポートとダッシュボードに共有](#) (11 ページ)
- [ブラウザリンクを経由してレポートとダッシュボードにアクセス](#) (12 ページ)

Webex Contact Center Analyzer

Webex Contact Center Analyzer は、複数のデータソースとシステムから提供されたリアルタイムデータおよび履歴データを利用して、データの特定のビジネスビューを生成します。Analyzer は視覚的に傾向を表示し、パターンを識別し、継続的な改善のためにインサイトを得ます。

Analyzer の標準的可視化は、ビジネスデータを従来の運用メトリックに結び付け、単一の統合ビューで運用およびビジネスパフォーマンスの両方の指標を可視化します。

選択した可視化を表示するダッシュボードを作成し、Eメール受信者に自動配信するための履歴レポートの作成をスケジュールすることにより、Analyzer エクスペリエンスをカスタマイズできます。

システム要件

Webex Contact Center Analyzer は、次の表にリストされているブラウザバージョンをサポートしています。

ブラウザ	Microsoft Windows 10	Microsoft Windows 11	Mac OS X	Chromebook
Google Chrome	76.0.3809	103.0.5060.114	76.0.3809 以降	76.0.3809 以降
Mozilla Firefox	ESR 68 以降	ESR 102.0 以降	ESR 68 以降	適用外
Edge Chromium	79 以降	103.0.1264.44 以降	79 以降	73 以降
Chromium	該当なし	該当なし	該当なし	73 以降

以下のタスクを実行します。

- ブラウザのポップアップを有効にします。
- Adobe Flash Player（モーションチャート用）をインストールします。

Webex Contact Center Analyzer にアクセス

始める前に

[システム要件（1 ページ）](#) で説明されている要件をシステムが満たしているかを確認してください。Analyzer にアクセスするには、スーパーバイザまたは管理者権限が必要です。

ステップ 1 Web ブラウザを開き、管理者から提供された URL に移動します。

ステップ 2 [ログイン (Login)] ページで、E メールアドレスとパスワードを入力します。

ステップ 3 [ログイン (Login)] をクリックします。

Webex Contact Center Analyzer のホームページには、エージェントとお客様の両方をキャプチャしたすべてのセッションとアクティビティデータのサマリーを含む4つのリポジトリが表示されます。[\[詳細表示 \(More details\)\]](#) ボタンをクリックしてリポジトリ タイルを展開すると、今日、昨日、今週、先週、今月、先月の詳細を表示できます。

(注) 現在の Analyzer のホームページにいる間は、新しい Analyzer に簡単にアクセスできます。新しいアナライザを調べるには、[\[起動 \(Launch\)\]](#) または [\[今すぐ試す \(Try Now\)\]](#) を選択します。ブラウザのタブを使用して、2 つの Analyzer バージョン間をシームレスに移動できます。

アクセス制御

[レポート (Reporting)] モジュールと [分析 (Analytics)] モジュールは、Analyzer へのアクセスを制御します。管理ポータルを使用して、Analyticsを構成します。

[ユーザープロファイル (User Profiles)] > [アクセス権限 (Access Rights)] の順に選択し、[レポートとダッシュボードの権限 (Reports and Dashboard Permissions)] エリアで Analyzer エンティティ (フォルダ、可視化、ダッシュボード) へのアクセス権限 (表示、編集またはなし) を構成します。

次の表にまとめられているように、他のエンティティへのアクセス権限を構成することもできます。

構成可能項目	構成可能なエンティティ	備考
ユーザープロファイル > アクセス権限	エントリポイント、キュー、拠点、チーム	拠点が制限されている場合は、チームのみ選択できます。
エージェントプロファイル > エージェントが表示可能な統計	キュー、チーム	ユーザープロファイルに構成されている制限に従って、制限を手動で適用する必要があります。
ユーザー > エージェント設定	拠点、サイト	エージェントのアクセス権限は、選択した拠点のアクセス権限を超えることはできません。

アクセス権限の設定の詳細については、『[Cisco Webex Contact Center セットアップおよびアドミニストレーションガイド](#)』の「プロビジョニング」を参照してください。

可視化を作成または編集する場合、選択したレコードタイプは、次の表に示すように、特定のエンティティに適用される制限に基づいて結果を出します。

レコードタイプ	適用済みエンティティ制限
お客様のアクティビティレコード	エントリポイント、キュー、拠点、チーム
お客様のセッションレコード	エントリポイント、キュー、拠点、チーム
エージェントアクティビティレコード	キュー、拠点、チーム
エージェントセッションレコード	拠点、チーム

レコードタイプの詳細については、「[各リポジトリで使用可能なレコードタイプ](#)」を参照してください。

次の表では、アクセス権限が適用されるリソースを示し、ロールに基づいて制限がどのように適用されるかについて説明します。

関連資料	ルール	制限事項
<ul style="list-style-type: none"> エージェントデスクトップの APS レポート 管理ポータルダッシュボード ブラウザリンク 	Cisco Contact Center が無効になっているか、関連付けられたエージェントプロフィールがない管理者およびスーパーバイザ	適用される制限は、ユーザープロフィールに基づいている
<ul style="list-style-type: none"> エージェントデスクトップの APS レポート 管理ポータルダッシュボード ブラウザリンク 	関連するエージェントプロフィールを持つ管理者、スーパーバイザー、およびすべてのエージェント	制限適用先 <ul style="list-style-type: none"> エントリポイントはユーザープロフィールに基づいている キューはエージェントプロフィールに基づいている 拠点はエージェント設定に基づいている チームはエージェントプロフィールに基づいている
<ul style="list-style-type: none"> Analyzer レポート 可視化作成ページまたは編集ページ内のフィルタ 	すべての管理者とスーパーバイザ	適用される制限は、ユーザープロフィールに基づいている



(注) SPP 管理者ユーザーはサポートされていません。

Analyzer タイトルバーボタン

Analyzer タイトルバーの [ホーム (Home)] ボタンをクリックすると、ナビゲーションバーオプションを表示できます。オプションは、[可視化 (Visualization)]、[ダッシュボード (Dashboard)]、[変数 (Variables)] です。

詳細については、「[可視化およびダッシュボード ページで実行するタスク \(8 ページ\)](#)」を参照してください。

タイトルバーでは、次のオプションを使用できます。

- しきい値アラート—ベル  アイコンをクリックすると、赤で強調表示された最新の4つの未読リアルタイムアラートが表示されます。

詳細については、「[しきい値アラート \(5 ページ\)](#)」を参照してください。

- ユーザー ドロップダウンリストには、次のオプションがあります。
 - サポート
 - フィードバック
 - ヘルプ
 - ログアウト

ブラウザウィンドウのサイズ変更をして、狭めると、ユーザーアカウント名はボタンのラベルに表示されなくなります。

しきい値アラート

しきい値ルールの構成に関しては、『[Webex Contact Center セットアップおよびアドミニストレーションガイド](#)』を参照してください。

アラートの管理には、次の手順が含まれます。

1. [しきい値アラート (Threshold Alerts)] アイコンをクリックして [リアルタイムアラート (Realtime Alerts)] ウィンドウを開きます。システムにリアルタイムアラートが存在する場合、そのリストが表示されます。

デフォルトでは、Analyzer は、すべてのエンティティタイプの既読および未読のリアルタイムアラートが表示されます。

次のテーブルでは、各リアルタイムアラートに表示される情報について説明します。

表 1:リアルタイムアラート

日付	アラート時間	エンティティタイプ	エンティティ名	アラートタイプ	しきい値	実際の値
アラートが起動した日付を表示します。	アラートが起動した時間を表示します。	アラートを起動したソースを表示します。	アラートの名前を表示します。	アラートのタイプが表示されます。	超過した場合にアラートが起動する値を表示します。	実際の値を表示します。

2. (オプション) [通知タイプ (Notification Type)] ドロップダウンリストと [エンティティタイプ (Entity Type)] ドロップダウンリストを使用して、データソースの選択肢を変更すると、リアルタイムアラートのカスタムリストを作成できます。

- **通知タイプ**：ドロップダウンリストで、[すべて (All)] を選択し、すべてのアラートと一覧します。[既読 (Read)] を選択すると既読アラートが一覧され、[未読 (Unread)] を選択すると、未読アラートが一覧されます。
- **エンティティタイプ**：ドロップダウンリストで [エンティティタイプ (Entity Type)] を選択します。選択できるオプションは、[すべて (All)]、[エントリポイント (Entry Point)]、[エージェント (Agent)]、[拠点 (Site)]、[チーム (Team)] または [キュー (Queue)] です。

3. (オプション) 次のアクティビティを選択します。

- [自動更新を停止 (Stop Auto Refresh)] トグルボタンをクリックし、デフォルトシステムの動作を無効にします。これにより、3分ごとにリアルタイムアラートが更新され、次の更新までのカウントダウンが MM:SS 形式で提供されます。

トグルボタンのラベルを [自動更新を開始 (Start Auto Refresh)] に変更すると、カウンターには、最後の更新以降の期間が MM:SS 形式で表示されます。

- [自動更新を開始 (Start Auto Refresh)] をクリックし、デフォルトシステムの動作を再有効化すると、3分ごとにリアルタイムアラートが更新されます。トグル母田のラベルを [自動更新を停止 (Stop Auto Refresh)] に戻すと、次の更新までのカウントダウンが開始されます。



- (注) 自動更新が、[リアルタイムアラート (Realtime Alerts)] ページで選択した単一アラートまたは複数アラートと同時刻に起動する場合、選択肢は、次の更新ウィンドウで保持されます。



- (注) [しきい値アラート (Threshold alerts)] ベル  アイコンの通知も、3分ごとに自動で更新されます。自動更新機能は、自動で有効化されています。

4. (オプション) ページの左隅にある [既読にする (Mark as Read)] ボタンを使用すると、アラートを確認できます。複数のアラートまたは単一のアラートと選択して、[既読にする (Mark as Read)] をクリックします。[既読 (Read)] アラートがグレイアウトされます。



- (注) 新しいアラートが、すでに「既読」アラートで起動した場合、新しいアラートは、「未読」アラートとして表示されます。

5. (オプション) ページの左上隅にあるドロップダウンリストを使用すると、[リアルタイムアラート (Realtime Alerts)] および [履歴アラート (Historical Alerts)] ウィンドウを切り替えることができます。

[履歴アラート (Historical Alerts)] ウィンドウの一部のコントロールは、[リアルタイムアラート (Realtime Alerts)] ウィンドウの一部のコントロールと同じです。追加のコント

ロールである [期間 (Duration)] は、履歴アラートレコードを表示するタイムフレームを指定するために利用できます。

6. [履歴アラート (Historical Alerts)] ウィンドウでは、[既読にする (Mark as Read)] ボタンと [通知タイプ (Notification Type)]、[エンティティタイプ (Entity Type)]、[期間 (Duration)] ドロップダウンリストを使用し、データソースの選択肢を操作すると、履歴アラートのカスタマイズしたリストを作成できます。

[期間 (Duration)] ドロップダウンリストのオプションは、[昨日 (Yesterday)]、[今週 (This Week)]、[先週 (Last Week)]、[過去 7 日間 (Last 7 Days)]、[今月 (This Month)]、[先月 (Last Month)]、[今年 (This Year)] および [カスタム (Custom)] です。[カスタム (Custom)] オプションの場合、開始日は、現在の日付から 3 年以内である必要があります。

次のテーブルでは、各履歴アラートに表示される情報について説明します。

表 2: アラート履歴

日付	アラート時間	エンティティタイプ	エンティティ名	アラートタイプ	しきい値	実際の値
アラートが起動した日付を表示します。	アラートが起動した時間を表示します。	アラートを起動したソースを表示します。	アラートの名前を表示します。	アラートのタイプが表示されます。	超過した場合にアラートが起動する値を表示します。	実際の値を表示します。

しきい値侵害の E メールアラートには、各しきい値侵害の更新されたタイムスタンプが含まれ、表示されるタイムゾーンはテナントのタイムゾーンに対応します。

タイムゾーン

タイムゾーンは、Analyzer タイトルバーのユーザー設定です。ドロップダウンリストで **ブラウザ** のタイムゾーンまたは **テナント** のタイムゾーンを選択します。テナントのタイムゾーンがデフォルトのタイムゾーンです。

データクエリと Analyzer レポートに表示されるデータは、選択したタイムゾーンによって異なります。

レポートまたはダッシュボードを実行すると、選択したタイムゾーンが [レポート (Report)] ページの右上端に表示されます。

Excel または CSV 形式でエクスポートしたレポートには、レポート UI のレポートに表示されるタイムゾーンでデータが表示されます。



- (注) レポートまたはダッシュボードの実行中に、Analyzerのタイトルバーでタイムゾーン設定を変更すると、ページを手動で更新した後にのみ、更新されたタイムゾーンが実行中のレポートまたはダッシュボードに表示されます。

スケジュールされたジョブは、常にテナントのタイムゾーンで実行されます。

エージェントデスクトップのエージェントパフォーマンス統計 (APS) レポートのタイムゾーンは変更できません。APS レポートは常にブラウザのタイムゾーンで表示されます。

管理者ポータルダッシュボードは、常にブラウザのタイムゾーンで表示されます。

可視化およびダッシュボード ページで実行するタスク

[可視化 (Visualization)]および[ダッシュボード (Dashboard)]ページには、可視化またはダッシュボードのすべてのディレクトリが表示され、次のタスクを実行できます。

- 親ディレクトリ配下のフォルダまたはサブフォルダを作成、名前変更、および削除します。



- (注) フォルダには次の2種類があります。

- ストックレポートの  のような表示専用フォルダ。
- カスタムレポートの  のようなカスタムフォルダ (ユーザー作成)

- 可視化またはダッシュボードの作成、実行、検索、フィルタ処理、削除、およびスケジュール



- (注) 長期間で短い間隔の可視化を実行、編集またはスケジュールすることはできません。必要に応じて、[期間 (Duration)]と[間隔 (Interval)]フィールドをリアルタイムおよび履歴レポートを実行します。詳細については、[可視化の作成](#)を参照してください。

- 可視化の履歴レポートを Microsoft Excel または CSV ファイルにエクスポートします。



- (注)
- レポートの日付形式を変更して CSV ファイルにエクスポートし、その CSV ファイルを Microsoft Excel で開くと、Excel ではユーザーの優先設定にもとづき日付形式が表示されます。レポートに適用した正確な日付形式を表示するには、レポートをテキストエディタで開きます。
 - 可視化の履歴レポートに 2000 以上の列がある場合は、エクスポートできません。

- ビューをリストまたはグリッドに変更します。

各タスクを実行する手順:

- 新しいフォルダを追加するには、次の手順を実行します。
 1. [ホーム (Home)] ページで、[可視化 (Visualization)] または [ダッシュボード (Dashboard)] アイコンをクリックします。
 2. 新しいフォルダを作成する必要があるフォルダを選択します。
 3. [新規作成 (Create New)] > [フォルダ (Folder)] の順に選択します。
 4. ダイアログボックスで、フォルダ名を入力し、[OK] をクリックします。
- [フォルダ (Folders)]、[可視化 (Visualizations)] または [複合 (Compounds)] のいずれかでフィルタ処理するには、次の手順を実行します。
 1. [ホーム (Home)] ページで、[可視化 (Visualization)] または [ダッシュボード (Dashboard)] アイコンをクリックします。
 2. [表示 (Show)] ドロップダウンリストで必要なオプションを選択します。
- 検索するには、次の手順を実行します。
 1. ホームページで、[可視化 (Visualization)] または [ダッシュボード (Dashboard)] アイコンをクリックします。
 2. [検索フォルダーと可視化 (Search Folders & Visualizations)] フィールドに、可視化またはダッシュボードの名前を入力します。
- [可視化 (Visualization)] または [ダッシュボード (Dashboard)] ページで他のタスクを実行するには、それぞれのフォルダ、可視化、またはダッシュボードで  をクリックします。

アクション	表示場所	説明
フォルダ名の変更	フォルダ	フォルダ名を変更します。

アクション	表示場所	説明
フォルダの削除	フォルダ	フォルダを削除します。削除できるのは空のフォルダのみです。
実行	可視化 ダッシュボード	<p>選択したレポートまたはダッシュボードを実行します。</p> <p>可視化とダッシュボードに表示されるパラメータに基づいて、データを個別にフィルタ処理できます。</p> <p>(注) 在庫ダッシュボードを実行した後、グローバルフィルタ（右上隅）を使用してデータをフィルタ処理できます。</p>
コピーの作成	可視化 ダッシュボード	可視化またはダッシュボードにストックレポートのコピーを作成します。
詳細	可視化 ダッシュボード	可視化のタイトル、日付範囲、スケジュールされたジョブ数など、選択したアイテムに関する詳細を表示します。
Excel としてエクスポート	可視化 ダッシュボード	選択した過去の可視化を Microsoft Excel または CSV ファイルとして保存できるダイアログボックスを開きます。
CSV としてエクスポート	可視化 ダッシュボード	エクスポートオプションは、リアルタイムまたは複合可視化では使用できません。エクスポートオプションは、リアルタイムデータを含むドリルダウンレポートでは使用できません。
ジョブのスケジュール	可視化	選択した可視化を定期的に行うようにスケジュールできるページを開き、自動配布用の E メールリストに関連付けます。
編集	カスタム レポート	編集可能なページで、選択した可視化またはダッシュボードを開きます。
削除	カスタム レポート	選択した可視化またはダッシュボードを削除します。ダッシュボードで使用されている可視化は削除できません。



- (注) ストックレポートとカスタムレポートの列はローカライズされています。エクスポートされたExcelファイルには、ストックレポートとカスタムレポートのローカライズされた列も表示されます。ローカリゼーションの各言語バンドルキーが列にない場合、列はデフォルトの英語で表示されます。ユーザー指定の値はローカライズされません。

ブラウザリンクをレポートとダッシュボードに共有

レポートやダッシュボードへのブラウザリンクを、Analyzerにアクセスできないスタンダードエージェントとプレミアムエージェントに共有できます。エージェントは、ブラウザリンクを使用してレポートやダッシュボードにアクセスできます。

手順の概要

1. Webex Contact Center Analyzer にログインします。詳細については、[Webex Contact Center Analyzer にアクセス](#)を参照してください。
2. 共有する必要がある可視化またはダッシュボードを実行します。詳細については、「[可視化の実行](#)」および「[ダッシュボードの実行](#)」を参照してください。
3. ブラウザに表示された URL をコピーします。この URL はエージェントと共有できます。

手順の詳細

ステップ 1 Webex Contact Center Analyzer にログインします。詳細については、[Webex Contact Center Analyzer にアクセス](#)を参照してください。

ステップ 2 共有する必要がある可視化またはダッシュボードを実行します。詳細については、「[可視化の実行](#)」および「[ダッシュボードの実行](#)」を参照してください。

ステップ 3 ブラウザに表示された URL をコピーします。この URL はエージェントと共有できます。

- (注)
- エージェントには、Analyzer のタイムゾーンを変更するアクセス権がありません。ブラウザリンクを使用してアクセスできるレポートは常にブラウザタイムゾーンで実行されます。詳細については、[タイムゾーン](#)を参照してください。
 - 使用状況レポートとライセンス使用状況レポートは、ブラウザリンクからアクセスできません。

ブラウザリンクを経由してレポートとダッシュボードにアクセス

Analyzerにアクセスできない標準またはプレミアムエージェントは、管理者が提供したブラウザリンクを使用してレポートとダッシュボードにアクセスできます。

手順の概要

1. 管理者が提供したブラウザリンクをクリックします。
2. E メールアドレスとパスワードを入力します。
3. **[サインイン (Sign In)]** をクリックします。
4. ダッシュボードにアクセスしたら、ダッシュボードの左上隅にある**[起動 (Launch)]** をクリックするとレポートを表示できます。

手順の詳細

ステップ 1 管理者が提供したブラウザリンクをクリックします。

レポートまたはダッシュボードへの**[サインイン (Sign In)]** ページが表示されます。

ステップ 2 E メールアドレスとパスワードを入力します。

ステップ 3 **[サインイン (Sign In)]** をクリックします。

レポートまたはダッシュボードが表示されます。

- (注)
- Analyzer のタイムゾーンを変更する権限はありません。APS レポートと同様に、ブラウザリンクを使用してアクセスできるレポートは、常にブラウザのタイムゾーンで実行されます。
 - ブラウザリンクが既存しない場合、空欄のページが表示されます。正しいリンクを取得するには、管理者に問い合わせてください。

ステップ 4 ダッシュボードにアクセスしたら、ダッシュボードの左上隅にある**[起動 (Launch)]** をクリックするとレポートを表示できます。

- a) レポートの属性を修正するには、**[設定 (Settings)]** をクリックします。
- b) テーブルレベルおよび最上位の行セグメントで列値のサマリーを表示または非表示にするには、**[サマリーを表示 (Show Summary)]** ドロップダウンリストから値を選択します。
- c) セグメントを非表示にするには、それを**[非表示セグメント (Hidden Segments)]** ボックスにドラッグします。この機能は、複合可視化では使用できません。
- d) プロファイル変数を表示または非表示にするには、**[目 (Eye)]** アイコンをクリックします。
- e) レポートをエクスポートするには、**[エクスポート (Export)]** ドロップダウンリストから**[Excel としてエクスポート (Export as Excel)]** または**[CSV としてエクスポート (Export as CSV)]** を選択します。

(注) [ドリルダウン (**DrillDown**)]機能は、APS レポートと同様に、ブラウザリンクを介してアクセスするレポートでは使用できません。

翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。