



はじめに

- [変更履歴 \(i ページ\)](#)
- [このガイドについて \(iii ページ\)](#)
- [Analyzer 対象者 \(iii ページ\)](#)
- [関連資料 \(iii ページ\)](#)
- [表記法 \(iv ページ\)](#)
- [通信、サービス、およびその他の情報 \(v ページ\)](#)
- [マニュアルに関するフィードバック \(v ページ\)](#)

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せん。

変更	参照先	日付
キューの合計サービスレベルの説明を更新	キューサービスレベル	2023 年 4 月
「システム要件」セクションを更新して、Microsoft Windows 11 のサポートを含めました。	システム要件	2022 年 7 月
アクティビティレコードに表示されるエージェントの状態に関するトピックを追加しました。	エージェントの状態	2022 年 4 月
可視化を作成または編集する際の [間隔 (Interval)] フィールドのデフォルトの日付形式の編集に関するトピックを追加しました。	間隔フィールドの日付形式の変更	2022 年 2 月
表形式レポートでの列幅の保持に関する情報を追加しました。	レポートの列幅のサイズ変更	2021 年 12 月

変更	参照先	日付
これらのトピックを追加しました。	ブラウザリンクを經由してレポートとダッシュボードにアクセス ブラウザリンクをレポートとダッシュボードに共有	2021年10月
これらのトピックを追加しました。	エージェント応答可能カードリアルタイムキューカードのリアルタイム問い合わせ	2021年9月
これらのトピックを追加しました。	<ul style="list-style-type: none"> • インラインIVRポストコール調査統計レポート • ポストコール調査統計レポート 	2021年4月
これらのトピックを追加しました。	<ul style="list-style-type: none"> • タイムゾーン 	2021年2月
これらのトピックを追加しました。	<ul style="list-style-type: none"> • IVRおよびCVAダイアログフローレポート • キューレポートのオプトアウト • OEMとAqueonレポートの統合 • コールバックレポート 	2020年11月
これらのトピックを追加しました。	<ul style="list-style-type: none"> • アクセス制御 	2020年9月
これらのトピックを追加しました。	<ul style="list-style-type: none"> • しきい値アラート 	2020年8月
これらのトピックを追加しました。	<ul style="list-style-type: none"> • 履歴 - コンタクトセンター概要 • 履歴 - チームとキューの統計 • リアルタイム - コンタクトセンターの概要 - リアルタイム • リアルタイム - チームおよびキュー統計 - リアルタイム • ビジネス指標 • ライセンス使用状況レポート 	2020年7月

変更	参照先	日付
これらのトピックまたはレポートを更新しました。	<ul style="list-style-type: none"> • 可視化の作成 • 複合可視化の作成 • 可視化およびダッシュボードページで実行するタスク • エントリポイント問い合わせ数 - チャート - CAR • Analyzer タイトルバーボタン • エージェント統計リアルタイム • チーム詳細 • 問い合わせ理由 • チーム詳細リアルタイム 	2020年7月
ドキュメントの初回リリース。		2019年7月

このガイドについて

本ガイドは、Webex Contact Center Analyzer の使用方法について説明します。

Analyzer 対象者

このドキュメントは、Cisco Webex Contact Center を使用してコンタクトセンターを運営するユーザーを対象としています。Analyzer は、ユーザー分析者がコンタクトセンターのパフォーマンスを最大化する方法を判断するために、運用データを抽出し提示します。

関連資料

Webex Contact Center ドキュメントの一覧を見るには、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/webex-contact-center/series.html> にアクセスしてください。

Webex Contact Center デベロッパー ドキュメントおよび API 参照資料を確認するには、<https://developer.webex-cx.com/documentation/getting-started> にアクセスしてください。

表記法

このマニュアルでは、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（ユーザエントリなど）、キー、ボタン、フォルダ名およびサブメニュー名を表すときに使用されます。次に例を示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [編集 (Edit)] > [検索 (Find)] を選択します。 • [完了 (Finish)] をクリックします。
イタリック体	<p>イタリック体：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 新しい用語の紹介。 例：スキルグループとは、類似したスキルを持つエージェントの集合です。 • 重要な情報を強調します。 例：数字の命名規則は使用しないでください。 • 値を指定する必要がある引数を示します。 例：IF (<i>condition, true-value, false-value</i>) • タイトルを示します。 例：『エージェントデスクトップユーザーガイド』を参照してください。
ウィンドウフォント	<p>ウィンドウフォントは以下を示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • コード中のテキストや、システムに表示されるテキスト。 例：<code><html><title> Cisco Systems, Inc. </title></html></code> • ファイル名。 例：<code>tserver.properties</code>。 • ディレクトリパス。 例：<code>C:\Program Files\Adobe</code>

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。
- セキュアなアプリ、製品ソリューション、およびサービスを検索および参照するには、「[Cisco Marketplace](#)」を参照してください。
- 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。

シスコバグ検索ツール

[Cisco Bug Search Tool \(BST\)](#) は、Web ベースのツールで、シスコバグ検索システムへのゲートウェイとして機能します。このシステムは、シスコ製品およびソフトウェアの不具合と脆弱性の総合的なリストを維持管理します。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。

マニュアルに関するフィードバック

本書に関するコメントは、contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com にご送信ください。

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。