



概要

- [Webex Contact Center アナライザ](#) (1 ページ)
- [システム要件](#) (1 ページ)
- [Webex Contact Center Analyzer にアクセスする](#) (2 ページ)
- [アクセス制御](#) (2 ページ)
- [Analyzer のタイトルバーのボタン](#) (4 ページ)
- [しきい値アラート](#) (5 ページ)
- [タイムゾーン \(Time zone\)](#) (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)
- [レポートおよびダッシュボードとブラウザリンクを共有する](#) (11 ページ)
- [ブラウザリンクを介したレポートとダッシュボードへのアクセス](#) (11 ページ)

Webex Contact Center アナライザ

Webex Contact Center アナライザは、複数のデータソースおよびシステムからリアルタイムデータと履歴データを採取して、データの特定のビジネスビューを生成します。アナライザはトレンドを視覚的に表示するため、パターンを識別し、継続的な改善のための見通しを得るのに役立ちます。

アナライザの標準の可視化は、ビジネスデータを従来の業務メトリクスに関連付けて、運用とビジネスの両方のパフォーマンス指標に対する可視性を単一の統合ビューで実現します。

選択した可視化を表示し、電子メールの受信者に自動配信する履歴レポートの作成をスケジュールするダッシュボードを作成することによって、アナライザの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 以上	76.0.3809 以上
Mozilla Firefox	ESR 68 以上の ESR	ESR 102.0 以上の ESR	ESR 68 以上の ESR	該当なし
Edge Chromium	79 以降	103.0.1264.44 以上	79 以降	73 以上
Chromium	該当なし	該当なし	該当なし	73 以上

次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 をインストールします（モーションチャートの場合）。

Webex Contact Center Analyzer にアクセスする

始める前に

システムが[システム要件（1 ページ）](#)で説明されている要件を満たしていることを確認してください。アナライザにアクセスするには、スーパーバイザまたは管理者の権限が必要です。

手順

-
- 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、電子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 ホーム ページ]には、エージェントと顧客の両方についてキャプチャされ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を含む4つのリポジトリが表示されます。[[詳細 \(More details\)](#)] ボタンをクリックしてタイルを展開すると、今日、昨日、今週、先週、今月、および先月の詳細情報を表示できます。

アクセス制御

アナライザへのアクセスは、レポート作成および分析モジュールによって制御されます。管理ポータルを使用して、レポート作成および分析モジュールを設定します。

フォルダ、可視化、ダッシュボードなどのアナライザユーティリティへのアクセス件（表示、編集、またはなし）は、[[ユーザープロファイル \(User Profiles\)](#)] > [[アクセス権 \(Access Rights\)](#)]

タブの下にある [レポートとダッシュボード権限 (Reports and Dashboard Permissions)] エリアで設定できます。

次の表に要約されているように、他のエンティティへのアクセス権も設定できます。

設定可能な項目	設定可能なエンティティ	備考
[ユーザープロファイル (User Profiles)]>[アクセス権 (Access Rights)]	エントリポイント、キュー、サイト、チーム	サイトが制限されている場合は、 チームのみ を選択できます。
[エージェントプロファイル (Agent Profiles)]>[エージェントが表示可能な統計 (Agent Viewable Statistics)]	キュー、チーム	ユーザープロファイル に設定されている制限に従って、手動で制限を適用する必要があります。
User > エージェント設定	サイト、チーム	エージェントのアクセス権限は、選択した サイト 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」のセクションを参照してください。

可視化を作成または編集する場合、次の表に示すように、選択したレコードタイプは、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生成します。

レコードの種類	適用されたエンティティの制限
顧客アクティビティレコード	エントリポイント、キュー、サイト、チーム
顧客セッションレコード	エントリポイント、キュー、サイト、チーム
エージェントアクティビティレコード	キュー、サイト、チーム
エージェントセッションレコード	サイト、チーム

レコードの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のタイプ](#)」を参照してください。

次の表に、アクセス権限を適用するリソースと、ルールに基づいて制限が適用される方法を示します。

関連資料	[ルール (Roles)]	制約事項
<ul style="list-style-type: none"> エージェントデスクトップ上の 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 コンタクトセンターが無効になっている、またはエージェントプロフィールが関連付けられていない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ます
<ul style="list-style-type: none"> エージェントデスクトップ上の 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 	関連付けられたエージェントプロフィールおよびすべてのエージェントを含む管理者とスーパーバイザ	次の制限が適用されます。 <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ます キューはエージェントプロフィールに基づいています サイトはエージェント設定に基づいています チームはエージェントプロフィールに基づいています
<ul style="list-style-type: none"> アナライザレポート 可視化内のフィルタがページを作成または編集する 	すべての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ます




(注) SPP 管理者ユーザーはサポートされていません。

Analyzer のタイトルバーのボタン

アナライザのタイトルバーの[ホーム]ボタンをクリックして、ナビゲーションバーのオプション（可視化、ダッシュボード、変数）を表示します。

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して、赤色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を表示します。

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。

- ユーザーのドロップダウンリストには、次のオプションが表示されます。
 - 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を小さくして幅を狭くすると、ユーザアカウント名がボタンのラベルに表示されません。

しきい値アラート

しきい値ルールの設定についての情報は、「[Cisco Webex Contact Center のセットアップと管理ガイド](#)」を参照してください。

アラートを管理するには、次の手順を実行します。

1. [しきい値アラート] アイコンをクリックして[リアルタイムアラート] ウィンドウを開き、システムにリアルタイムアラートが存在する場合はそのリストを表示します。

デフォルトでは、アナライザは、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を表示します。

次の表に、各リアルタイムアラートに表示される情報を示します。

表 1:リアルタイムアラート

日付 (Date)	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 (Actual Value)
アラートがレイズされた日付を表示します。	アラートがレイズされた時刻を表示します。	アラートがレイズされたソースを表示します。	アラート名を表示します。	アラートのタイプを表示します。	超過した場合にアラートをレイズさせる値が表示されます。	実際の値が表示されます。

2. (オプション) [通知タイプ] および [エンティティタイプ] ドロップダウンリストを使用して、データソースの選択を変更し、リアルタイムアラートのカスタマイズされたリストを作成します。

- **[通知タイプ (Notification Type)]** : すべてのアラートを一覧表示するには、ドロップダウンリストから **[すべて (All)]** を選択します。既読アラートを一覧表示するには **[既読 (Read)]** を選択し、未読アラートを一覧表示するには **[未読 (Unread)]** を選択します。
- **エンティティタイプ** : ドロップダウンリストから、**[エンティティタイプ]** を選択します。使用可能なオプションは、**[すべて (All)]**、**[エントリポイント (Entry Point)]**、**[エージェント (Agent)]**、**[サイト (Site)]**、**[チーム (Team)]**、または **[キュー (Queue)]** です。

3. (オプション) 次のアクションから選択します。

- **[自動更新の停止]** トグルボタンをクリックして、3分ごとにリアルタイムアラートリストを更新し、MM:SS形式で次の更新へカウントダウンするデフォルトのシステム動作を無効にします。

トグルボタンのラベルが **[自動更新の開始]** に変わり、カウンタに最後の更新からの期間が MM:SS 形式で表示されます。

- **[自動更新の開始]** をクリックして、3分ごとにリアルタイムアラートリストを更新するデフォルトのシステム動作を再度有効にします。トグルボタンのラベルが **[自動更新の停止]** に戻り、次の更新へのカウントダウンが始まります。



- (注) **[リアルタイムアラート (Realtime Alerts)]** ページで1つまたは複数のアラートを選択している間に自動更新が発生した場合、その選択は次の自動更新ウィンドウに保持されます。



- (注) しきい値アラートのベル🔔アイコンの通知も、3分ごとに自動更新されます。自動更新機能は、デフォルトでは有効になっています。

4. (オプション) ページの左上隅にある **[既読にする]** 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を選択して、**[既読としてマーク (Mark as Read)]** をクリックします。「既読」アラートは灰色で表示されます。



- (注) 「既読」アラートに対して新しいアラートがレイズされた場合は、「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して、**リアルタイムアラート**と**履歴アラート**ウィンドウを切り替えます。

履歴アラート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**ウィンドウのコントロールと同じです。追加制御の**継続時間**は、履歴アラートレコードが表示される時間枠を指定するために提供されます。

6. [履歴アラート] ウィンドウで、[既読にする] ボタンと [通知タイプ]、[エンティティタイプ]、および [継続時間] ドロップダウンリストを使用して、データソースの選択を操作し、履歴アラートのカスタマイズされたリストを作成します。

継続時間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 年以内にする必要があります。

次の表に、各履歴アラートに表示される情報を示します。

表 2: アラート履歴

日付 (Date)	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 (Actual Value)
アラートがレイズされた日付を表示します。	アラートがレイズされた時刻を表示します。	アラートがレイズされたソースを表示します。	アラート名を表示します。	アラートのタイプを表示します。	超過した場合にアラートをレイズさせる値が表示されます。	実際の値が表示されます。

しきい値侵害に関するメールアラートには、しきい値侵害ごとに更新されたタイムスタンプが含まれます。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ています。

タイムゾーン (Time zone)

タイムゾーンは、アナライザのタイトルバーでのユーザ設定です。[タイムゾーン (Time zone)] ドロップダウンリストから [ブラウザのタイムゾーン (Browser Time Zone)] または [テナントのタイムゾーン (Tenant Time Zone)] を選択します。テナントのタイムゾーンはデフォルトのタイムゾーンです。

アナライザレポートに表示されるデータとデータクエリは、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、レポートまたはダッシュボードに、選択したタイムゾーンがレポート ページの右上隅に表示されます。

Excel または CSV 形式でエクスポートされたレポートには、レポート UI のそのレポートに表示されるタイムゾーンの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、アナライザのタイトルバーのタイムゾーン設定を変更する場合、更新されたタイムゾーンは、そのページが手動で更新された後にのみ、実行中のレポートまたはダッシュボードに反映されます。

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に表示されます。

管理ポータルは、常にブラウザのタイムゾーンに表示されます。



可視化およびダッシュボードページで実行するタスク

可視化およびダッシュボードページには、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。

- 親ディレクトリの下でフォルダまたはサブフォルダの作成、名前変更、または削除を行います。



- (注) フォルダには次の2つのタイプがあります。

- 表示専用フォルダは、ストックレポートに  として表示されます。
- カスタムフォルダ (ユーザ作成) は、カスタムレポートに  として表示されます。

- 可視化またはダッシュボードの作成、実行、編集、検索、フィルタ処理、削除、およびスケジュール設定を行います。



- (注) 継続時間が長く、間隔が短い可視化を実行、編集、またはスケジュール設定することはできません。リアルタイムレポートと履歴レポートを続行するには、必要に応じて [期間 (Duration)] および [間隔 (Interval)] フィールドをリセットします。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)
- レポートの日付フォーマットを変更して CSV ファイルにエクスポートしてから、その CSV ファイルを Microsoft Excel で開くと、日付フォーマットは Excel でのユーザの設定に従って表示されます。レポートに適用した正確な日付形式を表示するには、テキストエディタでレポートを開きます。
 - 2000 列を超える可視化履歴レポート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は次のとおりです。

- 新しいフォルダを追加するには、次のようにします。


1. [ホーム (Home)] ページから、[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)] をクリックします。
4. ダイアログボックスにフォルダ名を入力して、[OK] をクリックします。

- フォルダ、可視化、または複合語でフィルタ処理するには、次のようにします。

1. [ホーム (Home)] ページから、[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から、必要なオプションを選択します。

- 検索するには、次のようにします。

1. [ホーム (Home)] ページから、[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. [フォルダの検索と可視化 (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)] ページでその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の  をクリックします。

操作	表示される場所	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。
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。

操作	表示される場所	説明
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ついて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) ストックダッシュボードを実行した後は、(右上隅にある) グローバルフィルタ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	タイトル、日付の範囲、可視化についてスケジュールされたジョブの数など、選択した項目の詳細が表示されます。
Excel としてエクスポート	可視化 ダッシュボード	選択した履歴可視化を Microsoft Excel または CSV ファイルとして保存するためのダイアログボックスを開きます。
Export as CSV	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には使用できません。リアルタイムデータを含むドリルダウンレポートでは、エクスポートオプションは使用できません。
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し、自動配布用の電子メールリストと関連付けるためのページを開きます。
編集 (Edit)	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ページ上で開いて編集できるようにします。
[Delete]	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せん。列にローカリゼーションのそれぞれの言語バンドルキーがない場合、列はデフォルト言語である英語で表示されます。ユーザが指定した値は、ローカライズされません。

レポートおよびダッシュボードとブラウザリンクを共有する

レポートやダッシュボードへのブラウザのリンクを、アナライザにアクセスできない標準エージェントと高品質のエージェントと共有できます。エージェントは、ブラウザのリンクからレポートやダッシュボードにアクセスできます。

手順

- ステップ 1** Webex Contact Center アナライザにログインします。詳細については、「[Webex Contact Center Analyzer にアクセスする](#)」を参照してください。
- ステップ 2** 共有する必要があるビジュアライゼーションまたはダッシュボードを実行します。詳細については、「[ビジュアライゼーションの実行と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ている URL をコピーします。この URL をエージェントと共有できます。
 - (注)
 - アナライザでは、エージェントがタイムゾーンを変更するアクセス権を持つ必要があります。ブラウザリンクからアクセスされるレポートは、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 \(Time zone\)](#) を参照してください。
 - 使用レポートおよびライセンス使用レポートに、ブラウザのリンクからアクセスできない。

ブラウザリンクを介したレポートとダッシュボードへのアクセス

アナライザにアクセスできない標準または高品質のエージェントとして、管理者から提供されたブラウザリンクからレポートやダッシュボードにアクセスできます。

手順

- ステップ 1** 管理者から提供されたブラウザの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の [サインイン] ページが表示されます。
- ステップ 2** 電子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] 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)
- アナライザでは、タイムゾーンを変更するアクセス権を持つ必要があります。ブラウザリンクからアクセスされるレポートは、APS レポートと同様に常にブラウザタイムゾーンで実行されます。
 - ブラウザリンクが存在しない場合は空白のページが表示されます。問題を解決するため、管理者にお問い合わせください。(Contact your administrator to correct the problem.)

ステップ 4 ダッシュボードにアクセスした場合は、ダッシュボードの右上隅にある **[起動 (Launch)]** をクリックしてレポートを表示します。

- a) レポートの属性を変更するには、**[設定]** をクリックします。
- b) テーブルレベルと上位レベルの行セグメントで列の値のサマリーを表示または非表示にするには、**[サマリーの表示 (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、**[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、目の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) ドリルダウン機能は、APS レポート同様、ブラウザリンクを介してアクセスされ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。