



はじめに

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

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。

変更内容 (Change)	参照先	日付 (Date)
キューサービスレベル内の合計 (Total) の説明を更新	キューサービスレベル	2023 年 4 月
システム要件のセクションを更新し、Microsoft Windows 11 のサポートを追加しました。	システム要件	2022 年 7 月

変更内容 (Change)	参照先	日付 (Date)
移行レポートを説明するトピックを追加しました。	放棄コールアクティビティ (詳細) レポート エージェント コール (要約) レポート エージェント (詳細) レポート エージェント(要約)レポート アプリケーション (要約) レポート ウィンドウ期間別の CSQ アクティビティ 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 マルチチャネル エージェント サマリー	2022 年 4 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
次の場所で入手できるサージ防止統計レポートに関するトピックを追加しました。 レポート > 在庫レポート > 履歴レポート > 在庫レポート > Contact Center 概要	サージ保護統計	2022 年 2 月
可視化の作成または編集時に、[間隔] フィールドのデフォルトの mm/dd/yyyy 日付形式を編集すること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
表形式のレポートで列幅を保持するための情報を追加しました。	レポートのカラム幅サイズの変更	2021 年 12 月
右記のトピックを追加	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 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	2021 年 10 月 t136
右記のトピックを追加	エージェントが利用可能なカードリアルタイム キューカードリアルタイムの連絡先	2021 年 9 月

変更内容 (Change)	参照先	日付 (Date)
右記のトピックを追加	レポートテンプレートのエクスポート レポートテンプレートのインポート	2021年6月
右記のレポートを追加	<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
右記のトピックを追加	<ul style="list-style-type: none"> タイムゾーン (Time zone) 	2021年2月
右記のレポートを追加。	<ul style="list-style-type: none"> IVR および CVA ダイアログフローレポート キューのオプトアウトレポート Acqueon レポートを使用した OEM 統合 コールバックレポート 	2020年11月
右記のレポートを追加。	<ul style="list-style-type: none"> アクセス制御 	2020年9月
右記のトピックを追加。	<ul style="list-style-type: none"> しきい値アラート 	2020年8月
右記のレポートを追加。	<ul style="list-style-type: none"> 履歴 - コンタクトセンターの概要 履歴 - チーム & キュー統計 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の統計 - リアルタイム ソーシャルチャネル別のエージェントの詳細 ビジネス指標 ライセンス使用状況レポート 	2020年7月

変更内容 (Change)	参照先	日付 (Date)
右記のトピックまたはレポートを更新。	<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 • エントリポイント連絡先ボリューム - CAR • Analyzer のタイトルバーのボタン • エージェント統計情報リアルタイム • チームの詳細 • 連絡先の理由 • チームの詳細リアルタイム 	2020年7月
マニュアル初回リリース。		2019年7月

このマニュアルについて

このガイドでは、Webex Contact Center アナライザを使用する方法について説明します。

アナライザ対象者

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実行するユーザを対象としています。アナライザは、ユーザーアナリストの運用データを抽出して提示し、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決定します。

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
太字フォント	<p>太字は、ユーザエントリ、キー、ボタン、フォルダ名およびサブメニュー名などのコマンドを表します。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。 • [終了 (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"> • 新しい用語の紹介します。 例：スキルグループは、同種のスキルを共有する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次を示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • コード中に表示されるテキストや、システムが表示する情報。 例：<html><title>Cisco Systems, Inc. </title></html> • ファイル名。 例：tserver.properties. • ディレクトリパス。 例：C:\Program Files\Adobe

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、[シスコサービス](#) 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、[シスコ サポート](#) にアクセスしてください。
- 安全なアプリケーション、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ク、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

[バグ検索ツール \(BST\)](#) は、シスコの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。このシステムは、シスコの製品およびソフトウェアの欠陥と欠陥の詳細なリストを保持しています。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

このマニュアルに関するご意見は contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com へお寄せください。

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。