



はじめに

- [変更履歴](#) (i ページ)
- [このマニュアルについて](#) (iii ページ)
- [対象読者](#) (iii ページ)
- [関連資料](#) (iii ページ)
- [通信、サービス、およびその他の情報](#) (iv ページ)
- [フィールド通知](#) (iv ページ)
- [マニュアルに関するフィードバック](#) (v ページ)
- [表記法](#) (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す。

変更	参照先	日付
不具合修正の一部として追加されたフィールドと列	<ul style="list-style-type: none"> • フレックスライセンスの使用ビュー • エージェント状態 トレース履歴 • エージェント履歴 全フィールド • エージェント キュー毎時 • エージェントチー ム-履歴全フィールド • コールタイプ - ス キルグループ - 履 歴全フィールド • エージェントチー ム-リアルタイム • 日次キャンペーン ごとの試行 • 日次キャンペーン 総合 • ダイアラキャパシ ティ 30 分 • 日次キャンペーン 内のクエリルール • コールタイプ - リ アルタイム 	2023 年 5 月
サインインプロセスでのユーザに対するカスタムログオンメッセージを更新しました。	Unified Intelligence Center へのアクセス	2021 年 6 月
Edge Chromium (Microsoft Edge) のブラウザサポートを更新しました。	ブラウザサポート	

変更	参照先	日付
新しいレポートが追加されました	<ul style="list-style-type: none"> • エージェント サマリー レポート • CVA 履歴レポート 	2020 年 5 月
Edge Chromium の更新	ブラウザサポートと自己署名証明書	
このマニュアルの初版		2020 年 1 月

このマニュアルについて

『Cisco Webex Contact Center Enterprise レポートユーザガイド』では、Webex Contact Center Enterprise (Webex CCE) 展開で Cisco Unified Intelligence Center レポート、ライブデータレポート、連絡先共有レポートを生成および解釈する方法について説明します。また、このガイドでは、Webex CCE 展開で使用できる各レポートテンプレートの詳細も提供します。

対象読者

このガイドは、Cisco Unified Intelligence Center を使用してレポートを実行するユーザを対象としています。ユーザは、レポートを生成したり、レポートのデータをフィルタ処理したり、レポートのスケジュールを設定したりできます。

このガイドは、展開タイプ、仮想マシン、データベースの検証を終え、コンタクトセンターでコールを送受信できることを確認したパートナーまたはサービスプロバイダーによってお使いのシステムが展開されていることを前提として作成されています。

関連資料

ドキュメントまたはリソース	リンク
Cisco.com サイトの Webex CCE ドキュメント	https://www.cisco.com/c/en/us/support/contact-center/webex-contact-center-enterprise/series.html
Cisco.com サイトの Cisco Unified Intelligence Center	https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/tsd-products-support-series-home.html
Cisco Unified Intelligence Center 開発者フォーラム	https://developer.cisco.com/site/devnet/home/index.gsp

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。
- 安全で検証済みのエンタープライズクラスのアプリケーション、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。

Cisco バグ検索ツール

[Cisco Bug Search Tool](#) (BST) は、シスコ製品とソフトウェアの障害と脆弱性の包括的なリストを管理する Cisco 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。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。

フィールド通知

シスコでは、シスコ製品に関する重要な問題についてカスタマーとパートナーに通知するために、Field Notice を発行しています。通常それらの問題については、アップグレード、回避策、またはその他のユーザ アクションが必要になります。詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/web/tsd-products-field-notice-summary.html> の「製品フィールド通知の概要」を参照してください。

次の通知で新しいアナウンスがリリースされた場合、シスコ製品、シリーズ、またはソフトウェアのカスタムサブスクリプションを作成して、電子メールアラートを受信したり、RSS フィードを利用できます。

- Cisco セキュリティ アドバイザリ
- Field Notice
- 販売終了またはサポートに関するアナウンス
- ソフトウェアアップデート
- 既知のバグの更新

カスタムサブスクリプションの作成の詳細については、<https://cway.cisco.com/mynotifications> の「マイ通知 (My Notifications)」を参照してください。

マニュアルに関するフィードバック

このドキュメントに関するご意見は、contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com まで電子メールでご共有ください。

ご意見をお待ちしています。

表記法

このマニュアルでは、以下の表記法を使用しています。

表記法	説明
▽太字△	<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すときに使用されます。</p> <p>次に例を示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [編集 (Edit)] > [検索 (Find)] の順に選択します。 • [完了 (Finish)] をクリックします。
イタリック体	<p>イタリック体は、次の内容を表すときに使用されます。</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。 • ユーザが置き換える必要のあるシンタックス値。例：IF (<i>condition, true-value, false-value</i>) • ドキュメントのタイトル。例：Cisco Webex Contact Center Enterprise 機能ガイドを参照してください。
ウィンドウ フォント	<p>Courier などのウィンドウ フォントは、次の場合に使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • コード中のテキストや、ウィンドウに表示されるテキスト。例： <html><title>Cisco Systems, Inc. </title></html>
< >	<p>山カッコは、次の場合に使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • コンテキストでイタリックが許可されない引数 (ASCII 出力など)。 • ユーザが入力する文字列で、ウィンドウには表示されないもの (パスワードなど)。

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。