



Cisco Unified Contact Center Express リリース 11.5(1) レポート ユーザ ガイド

初版：2016年08月10日

シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先：シスコ コンタクトセンター

0120-092-255（フリーコール、携帯・PHS含む）

電話受付時間：平日 10:00～12:00、13:00～17:00

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

【注意】 シスコ製品をご使用になる前に、安全上の注意（www.cisco.com/jp/go/safety_warning/）をご確認ください。本書は、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。また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊社担当者にご確認ください。

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている表現、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。

対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコおよびこれら各社は、商品性の保証、特定目的への準拠の保証、および権利を侵害しないことに関する保証、あるいは取引過程、使用、取引慣行によって発生する保証をはじめとする、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、シスコおよびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性がシスコまたはその供給者に知らされていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

このマニュアルで使用している IP アドレスおよび電話番号は、実際のアドレスおよび電話番号を示すものではありません。マニュアル内の例、コマンド出力、ネットワーク トポロジ図、およびその他の図は、説明のみを目的として使用されています。説明の中に実際のアドレスおよび電話番号が使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

© 2018 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



目次

はじめに vii

変更履歴 vii

このマニュアルについて vii

対象読者 viii

関連資料 viii

マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート viii

マニュアルに関するフィードバック viii

使用する前に 1

概要 1

共通用語 2

権限を持つユーザ 2

使用可能なレポート 3

履歴レポート 4

ライブ データ レポート 7

Unified Intelligence Center の起動 11

自己署名証明書の信頼 11

ヘルプの参照 13

Cisco Unified Intelligence Center に関するヘルプの表示 13

レポート ヘルプへのアクセス 14

レポートの管理と生成 15

Report Manager 15

レポートの生成 18

ライブ データ レポートの自己署名証明書の信頼 18

既存のストック レポートの保存 19

レポートのインポート 20

レポート、レポート定義、およびカテゴリのエクスポート 21

レポートのデータへのフィルタの適用	25
レポート内のフィルタ	25
フィルタのタイプ	26
日時範囲フィルタの設定	26
キー基準フィールドの設定	27
フィールド フィルタの設定	27
定期レポート	31
概要	31
レポートのスケジュールの作成	32
スケジュール済みレポートのメール送信の設定	33
リモート ロケーションへのレポート保存の設定	35
ダッシュボード	37
概要	37
ダッシュボードの作成	37
ダッシュボードへの項目の追加	38
サブカテゴリの作成	39
パーマリンク	41
概要	41
ダッシュボード用のパーマリンクの作成	42
レポートへのパーマリンク	42
Finesse ガジェットと同等のライブ データ レポートのパーマリンクの作成	43
スーパーバイザ ライブ データ レポートのパーマリンク	44
ビューのカスタマイズ	47
概要	47
グリッド ビューの作成	47
ゲージ ビューの作成	49
グラフ ビューの作成	50
グループ化	53
フィールドのしきい値インジケータの設定	54
ガジェット ツールバー	57
ガジェット ツールバーの機能強化	57
よくある質問	59

概要	59
一般	60
利用可能なレポート データ	63
レポート間のデータ調整	66
放棄コールアクティビティ（詳細）レポート	70
エージェントコール（要約）レポート	72
エージェント（詳細）レポート	73
エージェントのログイン/ログアウトアクティビティ レポート	74
エージェントの状態（エージェント別、要約）レポート	74
エージェント（要約）レポート	74
アプリケーションパフォーマンス分析レポート	75
コールカスタム変数レポート	76
共通スキル CSQ アクティビティ レポート	77
コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート	77
コンタクト サービス キュー アクティビティ（CSQ 別）レポート	78
コール（コール CCCR 別、詳細）レポート	81
ライセンス使用状況（1 時間ごと）レポート	82
トラフィック分析レポート	82
用語集	85
レポート間のデータ調整	91



はじめに

- [変更履歴, vii ページ](#)
- [このマニュアルについて, vii ページ](#)
- [対象読者, viii ページ](#)
- [関連資料, viii ページ](#)
- [マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート, viii ページ](#)
- [マニュアルに関するフィードバック, viii 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。最新の変更の大部分が上部に表示されます。

変更内容	参照先	日付
リリース 11.5(1) 向けのマニュアルの初期リリース		2016 年 8 月

このマニュアルについて

『Cisco Unified Contact Center Express レポート ユーザ ガイド』では、Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) の Cisco Unified Intelligence Center レポートを生成する方法について説明します。また、既存のストック レポートのスケジュールを設定して視覚的にカスタマイズする方法や、ダッシュボードの作成方法についても説明します。さらに、よく寄せられるさまざまな質問に対する回答も示します。

対象読者

このドキュメントは、Cisco Unified Intelligence Center レポートを使用してレポートを実行する Unified CCX のユーザを対象としています。ユーザはレポートを生成し、データをレポートにフィルタリングし、レポートをスケジュールできます。

関連資料

ドキュメントまたはリソース	リンク
『Cisco Unified Contact Center Express Documentation Guide』	http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_documentation_roadmaps_list.html
Unified CCX マニュアルの Cisco.com サイト	http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/tsd_products_support_series_home.html
各レポートのオンライン ヘルプ ファイル	レポートの生成時に使用可能
Unified CCX に関するトラブルシューティングのヒント	http://docwiki.cisco.com/wiki/Troubleshooting_Unified_Contact_Center_Express
Cisco Unified Intelligence Center マニュアルの Cisco.com サイト	http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/tsd_products_support_series_home.html
Cisco Finesse マニュアルの Cisco.com サイト	http://www.cisco.com/en/US/products/ps11324/tsd_products_support_series_home.html

マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート

マニュアルの入手、Cisco Bug Search Tool (BST) の使用、サービス リクエストの送信、追加情報の収集の詳細については、『[What's New in Cisco Product Documentation](#)』を参照してください。

新しく作成された、または改訂されたシスコのテクニカル コンテンツをお手元に直接送信するには、『[What's New in Cisco Product Documentation](#)』 RSS フィードをご購読ください。RSS フィードは無料のサービスです。

マニュアルに関するフィードバック

このドキュメントのフィードバックをお寄せいただくには、次のアドレス宛に電子メールを送信してください。

contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com



第 1 章

使用する前に

- [概要, 1 ページ](#)
- [共通用語, 2 ページ](#)
- [権限を持つユーザ, 2 ページ](#)
- [使用可能なレポート, 3 ページ](#)
- [Unified Intelligence Center の起動, 11 ページ](#)
- [自己署名証明書の信頼, 11 ページ](#)
- [ヘルプの参照, 13 ページ](#)

概要

Unified CCX ユーザは Cisco Unified Intelligence Center および Cisco Finesse を使用してレポートにアクセスできます。Unified Intelligence Center は、Unified CCX 用の包括的なエンドツーエンドのレポートソリューションです。履歴レポートおよびライブ データ レポートを利用できます。

Unified Intelligence Center では、次のタスクを実行できます。

- レポートを生成および表示する。
- パラメータを設定し、レポート内のデータにフィルタを適用する。
- レポートのヘルプを表示する。
- 新しいブラウザにレポートをポップアウトする。
- ダッシュボードを作成および表示する。
- レポートおよびダッシュボードのパーマリンクを表示する。
- グリッド データ セルのしきい値を設定する。

共通用語

データ ソース (Data Source)

データ ソースは、レポートのデータを含むソースを定義します。Unified Intelligence Center は、2 種類のデータ ソース、IBM Informix (履歴レポート) とストリーミング (ライブ データ レポート) をサポートします。データ ソースはあらかじめ設定されています。



(注) 追加データ ソースはサポートされません。

レポート

レポートには、レポート定義から返されたデータが表示されます。このデータはデータベース クエリーによって抽出されます。

ストック レポート

Unified Intelligence Center にあらかじめバンドルされたレポートです。

レポート ビュー

レポートはグリッド、チャート、またはグラフなどのさまざまな形式で表示できます。各ビューに、独自のフィールドセットを設定できます。1 つのレポートに複数のビューを追加できます。

レポートのヘルプ

レポート専用のヘルプ ページに接続できます。

権限を持つユーザ

次のユーザ グループはレポートにアクセスできます。

- エージェント：ユーザは、ライブ データのエージェント レポートにアクセスできます。
- スーパーバイザ：ユーザは、ライブ データのエージェント レポートとスーパーバイザ レポートにアクセスできます。



(注) Unified Intelligence Center のライブ データ レポートにアクセスするには、スーパーバイザにエージェントの Unified CCX 内線番号を割り当てる必要があります。

- レポート ユーザ：ユーザは履歴レポートとライブ データ レポートにアクセスできます。



(注)

- ライブデータレポートは、エージェント、スーパーバイザ、およびレポートユーザのみが実行できます。
- Cisco Unified Intelligence Center でライブデータレポートを同時に実行できるレポートユーザの最大数の詳細については、『Cisco Unified Contact Center Express Design Guide』の「Live Data Reporting Considerations」を参照してください。

使用可能なレポート

履歴レポート

これらのレポートは、履歴データソースの過去のデータにアクセスし、指定した期間の情報を表示します。更新間隔は 30 分です。履歴レポートは一度に 8000 行のみを表示します。



(注)

Cisco Agent Desktop 電子メールレポートは、Unified Intelligence Center では使用できなくなりました。Cisco Agent Desktop 電子メールレポートの履歴データは、Unified CCX データベースにあります。このデータにアクセスするためのレポートテンプレートの場所は次のとおりです。 <https://developer.cisco.com/site/reporting/documentation/>

レポートを実行するには、これらのレポートテンプレートを Unified CCX にインポートします。

ライブデータレポート

これらのレポートは、ストリーミングデータソースの現行データにアクセスし、コンタクトセンターの現在の状態についての情報を表示します。更新間隔は 3 秒です。

ライセンス全体に関するレポート

Unified CCX ライセンスパッケージに基づいて使用可能なレポートについては、『Cisco Unified Contact Center Express Design Guide』 『Cisco Unified Contact Center Express Design Guide』 『Solution Design Guide for Cisco Unified Contact Center Express』 の「Reporting」の項を参照してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_implementation_design_guides_list.html

履歴レポート

レポートカテゴリ	使用可能なレポート
チャットのレポート	チャット エージェント (詳細) レポート
	チャット エージェント (要約) レポート
	チャット CSQ アクティビティ レポート
	チャット CSQ エージェント (要約) レポート
	チャット トラフィック分析レポート
電子メールのレポート	電子メール エージェント アクティビティ レポート
	電子メール コンタクト詳細レポート
	電子メール CSQ アクティビティ レポート
	電子メール トラフィック分析レポート

レポートカテゴリ	使用可能なレポート
インバウンドのレポート	放棄されたコールのアクティビティ (詳細) レポート (FAQについては、 放棄コールアクティビティ (詳細) レポート, (70 ページ) を参照してください)
	中断・拒否コール (詳細) レポート
	エージェント全フィールド レポート
	エージェントコール (要約) レポート (FAQについては、 エージェントコール (要約) レポート, (72 ページ) を参照してください)
	エージェント (詳細) レポート (FAQについては、 エージェント (詳細) レポート, (73 ページ) を参照してください)
	エージェントのログイン/ログアウトアクティビティ レポート (FAQ については、 エージェントのログイン/ログアウトアクティビティ レポート, (74 ページ) を参照してください)
	エージェント受信不可の理由コード (要約) レポート
	エージェントの状態 (詳細) レポート
	エージェントの状態 (エージェント別、要約) レポート
	エージェント状態 (間隔別、要約) レポート
	エージェント (要約) レポート (FAQについては、 エージェント (要約) レポート, (74 ページ) を参照してください)
	エージェントラップアップデータ (要約) レポート
	エージェントラップアップデータ (詳細) レポート
	コールカスタム変数レポート (FAQについては、 コールカスタム変数レポート, (76 ページ) を参照してください)
	着信番号のアクティビティ (要約) レポート
	共通スキル CSQ アクティビティ レポート (FAQ については、 共通スキル CSQ アクティビティ レポート, (77 ページ) を参照してください)
コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (CSQ 別) レポート (FAQ については、 コンタクト サービス キュー アクティビティ (CSQ 別) レポート, (78 ページ) を参照してください)	

レポートカテゴリ	使用可能なレポート
	コンタクトサービス キュー アクティビティ レポート (FAQ については、 コンタクトサービス キュー アクティビティ レポート , (77 ページ) を参照してください)
	コンタクトサービス キュー アクティビティ (間隔別) レポート
	ウィンドウ期間別のコンタクトサービスキューのアクティビティ
	コンタクトサービス キュー コール分配 (要約)
	コンタクトサービス キュー 優先度 (要約)
	コンタクトサービス キュー サービス レベル 優先度 (要約) 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
	コール CCDR ごとの詳細コール レポート (FAQ については、 コール (コール CCDR 別、詳細) レポート , (81 ページ) を参照してください)
	コール CSQ エージェント (詳細) レポート
	優先度のアクティビティ (要約) レポート
	エージェント グループ別理由コード レポート
	原因グループ別理由コード レポート
	トラフィック分析レポート (FAQ については、 トラフィック分析レポート , (82 ページ) を参照してください)

レポートカテゴリ	使用可能なレポート
アウトバウンドのレポート	エージェントのアウトバウンド キャンペーン (要約) レポート
	エージェント アウトバウンド CCCR レポート
	エージェントアウトバウンド (30分ごと) レポート
	IVR アウトバウンド キャンペーン (要約) レポート
	IVR アウトバウンド (30分ごと) レポート
	IVR アウトバウンド CCCR レポート
	アウトバウンド エージェント パフォーマンス (詳細) レポート
	アウトバウンド エージェント パフォーマンス (詳細) プレビュー レポート
	アウトバウンド キャンペーン (要約) プレビュー レポート
	システムレポート
アプリケーション (要約) レポート	
ライセンス使用状況 (1時間ごと) レポート (FAQ については、 ライセンス使用状況 (1時間ごと) レポート, (82 ページ) を参照してください)	

ライブデータレポート

ライブデータレポートは、ACDコール、チャット、アウトバウンド、および電子メールのレポートを提供します。Unified Intelligence Center または Cisco Finesse を使用して、ライブデータのレポートにアクセスできます。

Unified Intelligence Center のライブデータレポート

次の表に、使用可能なライブデータレポートを示します。

レポートカテゴリ	使用可能なレポート
エージェント	エージェント CSQ 統計情報レポート
	エージェント状態ログ レポート
	エージェント統計情報レポート
	エージェント チーム (要約) レポート
スーパーバイザ	エージェントアウトバウンドチーム (要約) レポート
	チャット エージェント統計レポート
	チャット CSQ (要約) レポート
	電子メール エージェント統計レポート
	電子メール CSQ (要約) レポート
	チーム状態レポート
	チーム (要約) レポート
	音声 CSQ (要約) レポート

Finesse のライブデータ レポート

エージェントとスーパーバイザは、デスクトップのガジェットとして表示されるように設定されたライブデータのレポートにアクセスできます。次に、ガジェットで表示されるレポートを示します。

ユーザ	レポート	レポート ビュー	レポートはデフォルトレイアウトで使用できるか	タブ
エージェント	エージェント CSQ 統計情報レポート	エージェント CSQ 統計情報レポート	はい	Home

ユーザ	レポート	レポート ビュー	レポートはデフォルトレイアウトで使用できるか	タブ
エージェント	エージェント状態ログ レポート	エージェント状態ログ レポート	はい	My Statistics
エージェント	エージェント統計情報レポート	エージェント統計情報レポート	はい	My Statistics
エージェント	エージェント チーム (要約) レポート	エージェント チーム (要約) レポート	はい	Home
スーパーバイザ	エージェントアウトバウンド チーム (要約) レポート	午前零時以降	いいえ	Team Data
スーパーバイザ	エージェントアウトバウンド チーム (要約) レポート	短期と長期の平均	いいえ	Team Data
スーパーバイザ	チャット エージェント統計レポート	チャット エージェント統計レポート	いいえ	Team Data
スーパーバイザ	チャット CSQ (要約) レポート	チャット CSQ (要約) レポート	いいえ	Queue Data
スーパーバイザ	電子メール エージェント統計レポート	午前零時以降	いいえ	Team Data
スーパーバイザ	電子メール CSQ (要約) レポート	電子メール CSQ (要約) レポート	いいえ	Queue Data

ユーザ	レポート	レポート ビュー	レポートはデフォルトレイアウトで使用できるか	タブ
スーパーバイザ	チーム状態レポート	チーム状態レポート	いいえ	—
スーパーバイザ	チーム（要約）レポート	午前零時以降	はい	Team Data
スーパーバイザ	チーム（要約）レポート	短期と長期の平均	はい	Team Data
スーパーバイザ	音声 CSQ（要約）レポート	音声 CSQ エージェント（詳細）レポート	はい	Queue Data
スーパーバイザ	音声 CSQ（要約）レポート	スナップショット	はい	Queue Data
スーパーバイザ	音声 CSQ（要約）レポート	短期と長期の平均	はい	Queue Data
スーパーバイザ	音声 CSQ（要約）レポート	午前零時以降	はい	Queue Data

Finesse のドキュメントについては、次を参照してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/ps11324/tsd_products_support_series_home.html

Unified Intelligence Center の起動

Unified Intelligence Center へは、管理者が Unified CCX のインストール後のタスクを完了していないとアクセスできません。

手順

-
- ステップ 1** Web ブラウザを開きます。
- ステップ 2** Unified Intelligence Center にアクセスするには、次のいずれかの方法を使用します。
- a) URL `http://<host address>` を入力し、[Cisco Unified Contact Center Express レポート (Cisco Unified Contact Center Express Reporting)] をクリックします。
 - b) URL `http://<host address>:8081/cuic` を入力します。
 - c) URL `https://<host address>:8444/cuic` を入力します。
- (注) `host address` は Unified CCX ノードの DNS 名または IP アドレスです。
- ステップ 3** ユーザ名とパスワードを入力します。
- ステップ 4** [ログイン (Log In)] をクリックします。
-

自己署名証明書の信頼

サーバにはじめてアクセスした場合は、次のステップに従って、自己署名証明書を信頼します。

手順

-
- ステップ 1** Unified Intelligence Center を起動します。
- ステップ 2** 次の手順を実行して、自己署名証明書を信頼します。

オプション	説明
Internet Explorer を使用する場合	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="527 323 1479 512">1 Web サイトのセキュリティ証明書に問題があることを示すページが表示されます。[このサイトの閲覧を続行する（推奨されません）（Continue to this website (not recommended))]をクリックします。 サインイン ページが開き、ブラウザのアドレスバーに証明書エラーが表示されます。 <li data-bbox="527 533 1479 653">2 [証明書のエラー（Certificate Error）]をクリックし、[証明書の表示（View Certificates）]をクリックします。 [証明書（Certificate）]ダイアログボックスが表示されます。 <li data-bbox="527 674 1479 793">3 [証明書（Certificate）]ダイアログボックスで、[証明書のインストール（Install Certificate）]をクリックします。 証明書のインポートウィザードが起動します。 <li data-bbox="527 814 964 846">4 [次へ（Next）]をクリックします。 <li data-bbox="527 867 1446 940">5 [証明書をすべて次のストアに配置する（Place all certificates in the following store）]を選択し、[参照（Browse）]をクリックします。 <li data-bbox="527 961 1463 1035">6 [信頼されたルート証明機関（Trusted Root Certification Authorities）]を選択し、[OK]をクリックします。 <li data-bbox="527 1056 964 1087">7 [次へ（Next）]をクリックします。 <li data-bbox="527 1108 1471 1346">8 [終了（Finish）]をクリックします。 9 証明書をインストールするかどうかを尋ねる [セキュリティ警告（Security Warning）]ダイアログボックスが表示されたら、[はい（Yes）]をクリックします。 インポートが正常に実行されたことを示す [証明書のインポート（Certificate Import）]ダイアログボックスが表示されます。 <li data-bbox="527 1367 846 1398">10 [OK]をクリックします。 <li data-bbox="527 1419 1308 1451">11 資格情報を入力し、[サインイン（Sign In）]をクリックします。

オプション	説明
Firefox を使用する 場合	<ol style="list-style-type: none"> この接続が信頼できないことを示すページが表示されます。 [リスクを理解しました (I Understand the Risks)] をクリックし、[例外を追加 (Add Exception)] をクリックします。 [セキュリティ例外の追加 (Add Security Exception)] ダイアログボックスで、[次回以降にもこの例外を有効にする (Permanently store this exception)] チェックボックスがオンになっていることを確認します。 [セキュリティ例外を承認 (Confirm Security Exception)] をクリックします。 この接続が信頼できないことを示すページが自動的に閉じます。 資格情報を入力し、[サインイン (Sign In)] をクリックします。

ヘルプの参照

Cisco Unified Intelligence Center では、2 種類のヘルプが利用可能です。

- アプリケーション固有のヘルプ：このヘルプ コンテンツは Unified Intelligence Center の一般的な使用方法について説明します。
- レポート固有のヘルプ：このヘルプ コンテンツはレポート自体の使用方法について説明します。ヘルプでは、フィールドの説明、フィールド間の関係の詳細、レポートのデータの解釈方法について説明します。このヘルプは、レポート用に作成された場合にだけ使用できます。ヘルプをレポートに添付する方法の詳細については、http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/products_user_guide_list.htmlから入手可能な『』を参照してください。

Cisco Unified Intelligence Center に関するヘルプの表示


Cisco Unified Intelligence Center のヘルプを表示するには、ヘルプが必要なタブに移動します。右上隅の [ヘルプ (Help)] をクリックします。タブに関連するヘルプ コンテンツが、別のブラウザウィンドウに表示されます。

レポート ヘルプへのアクセス

手順

ステップ 1 必要なレポートを生成します。

ステップ 2 ツールバーで、 をクリックし、[テンプレートに関するヘルプ (Template Help)]を選択します。

ヒント 必要に応じて、[ヘルプ (Help)]アイコンが表示されるまで、 をクリックします。

レポートのヘルプ ウィンドウが開きます。



第 2 章

レポートの管理と生成

- [Report Manager, 15 ページ](#)
- [レポートの生成, 18 ページ](#)
- [ライブ データ レポートの自己署名証明書の信頼, 18 ページ](#)
- [既存のストック レポートの保存, 19 ページ](#)
- [レポートのインポート, 20 ページ](#)
- [レポート、レポート定義、およびカテゴリのエクスポート, 21 ページ](#)

Report Manager

Unified Intelligence Center Report Manager を使用して、レポートの場所とレポートが存在するフォルダの階層を表示します。次を実行できます。

- 新しいフォルダとサブフォルダ（ユーザインターフェイスではカテゴリおよびサブカテゴリと呼ばれる）を作成してレポートを整理できます。
- 中に保存されているすべてのレポートごと、フォルダ全体をエクスポートすることもできます。

表 1: *Report Manager* タスク

操作	説明
レポート レベルの操作 (Report level actions)	
実行 (Run)	レポートを実行します。
スケジュール (Schedule)	[レポートスケジューラ (Report Scheduler)] ページに直接アクセスして、レポートをスケジュールしたり、後でまたは定期的に実行したりします。

操作	説明
編集 (Edit)	レポート エディタが表示されます。
名前を付けて保存 (Save As)	別の名前を付けて、レポートのコピーを保存します。 (注) レポート ユーザは、Cisco Unified Intelligence Center で [レポート (Reports)] カテゴリの下のサブカテゴリを作成する権限をデフォルトで持っていません。権限を取得するには、管理者に連絡してください。 (注) レポートを保存する場合は、レポートの説明にカッコ (())、かぎカッコ (>)、スラッシュ (/)、疑問符 (?) などの特殊文字や、JavaScript などの実行可能スクリプトを使用しないでください。先頭に二重引用符 (") または単一引用符 (') を付けしないでください。
ビューの編集 (Edit Views)	使用可能なビューが表示されます。新規ビューの作成または既存のビューの編集が行えます。 (注) 書き込み権限を持っている場合にのみ、ビューの作成または編集ができます。 スtock レポートを変更するには、[名前を付けて保存 (Save As)] を使用してレポートのコピーを作成し、そのコピーに変更を加えます。Stock レポートを直接変更することはできません。
エクスポート (Export)	レポートをコンピュータにエクスポートします。これにはオンラインヘルプやローカリゼーションファイルも含まれます。この機能は、実験システムから実稼働システムなど、レポートを別の Intelligence Center System にインポートする必要がある場合に便利です。 書き込み権限を持つレポート作成者は、カスタム レポートをエクスポートできます。 (注) フォルダをエクスポートする場合は、フォルダ内のすべてのレポートがエクスポートされます。Stock レポートはエクスポートできません。
削除 (Delete)	フォルダまたはレポートを削除します。 (注) Stock フォルダまたは Stock レポートは削除できません。
サブカテゴリ レベルの操作 (Subcategory level actions)	
サブカテゴリの作成 (Create Sub-category)	サブフォルダを作成します。 (注) ルート レベル フォルダにも適用されません。

操作	説明
削除 (Delete)	フォルダまたはレポートを削除します。 (注) スtock フォルダまたはstock レポートを削除できるのは管理者だけです。
名前の変更 (Rename)	フォルダまたはレポートの名前を変更します。 (注) スtock フォルダまたはstock レポートの名前は変更できません。 (注) ルート レベルのフォルダにも適用されま す。
レポートの作成 (Create Report)	選択したフォルダで新規レポートを作成します。 stock レポートとは、シスコがサポートするレポートです。stock レポートはコピーして、そのコピーしたバージョンを編集することができます。 (注) ルート レベルのフォルダにも適用されま す。
権限 (Permissions)	フォルダに対する実行および書き込み権限を設定します。
エクスポート (Export)	フォルダまたはレポートをコンピュータにエクスポートします。 書き込み権限を持つレポート作成者は、カスタム レポートをエクスポート できます。 (注) フォルダをエクスポートする場合は、フォルダ内のすべてのレ ポートがエクスポートされます。
レポートのインポート (Import Report)	既存の Unified Intelligence Center レポートをインポートし、Unified Intelligence Center のこのインスタンスに保存します。 (注) すべてのフォルダ レベル (ルート、サブカテゴリ、およびレ ポート) に適用されます。
更新 (Refresh)	Report Manager を更新します。 (注) すべてのフォルダ レベル (ルート、サブカテゴリ、およびレ ポート) に適用されます。

レポートの生成

手順

-
- ステップ 1** Unified Intelligence Center アプリケーションの左側のペインで、[レポート (Reports)] をクリックします。
[レポート (Reports)] が別のタブに表示されます。
- ステップ 2** [レポート (Reports)] タブで、必要に応じてこれらのレポートのいずれかにアクセスします。
- a) 履歴レポートの場合は、[ストック (Stock)] > [Unified CCX 履歴 (Unified CCX Historical)] をクリックします。
 - b) ライブ データ レポートの場合は、[ストック (Stock)] > [Unified CCX ライブ データ (Unified CCX Live Data)] をクリックします。
- ステップ 3** 必要に応じて、[Unified CCX 履歴 (Unified CCX Historical)] または [Unified CCX ライブ データ (Unified CCX Live Data)] の下のレポート カテゴリをクリックします。
- ステップ 4** 生成するレポートをクリックします。
レポートが別のタブに表示されます。
- ステップ 5** 必要なフィルタを設定します。
- ステップ 6** [実行 (Run)] をクリックします。
ヒント [実行 (Run)] が表示されるまで上にスクロールします。
- ステップ 7** (任意) ライブ データ レポートをはじめて生成し、約 30 秒後にエラー メッセージが表示された場合は、次の手順に従います。
- a) 自己署名証明書を信頼します。 [ライブ データ レポートの自己署名証明書の信頼](#)、(18 ページ) を参照してください。
 - b) **ステップ 1 ~ 6** に従って、再度レポートを生成します。
-

レポートがレポート ビューアに表示されます。

ライブ データ レポートの自己署名証明書の信頼

ライブ データ レポートをはじめて生成する場合は、約 30 秒後にエラー メッセージが表示されません。

手順

次の手順を実行して、自己署名証明書を信頼します。

オプション	説明
Internet Explorer を使用する場合	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="610 321 1505 415">1 [実行 (Run)] をクリックすると、次のメッセージが表示されます。 Internet Explorer blocked this website from displaying content with security certificate errors. <li data-bbox="610 432 1300 464">2 [コンテンツを表示 (Show content)] をクリックします。
Firefox を使用する場合	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="610 541 1505 699">1 [実行 (Run)] をクリックすると、次のメッセージが表示されます。 Cannot connect to the notification service. Click OK to be redirected to a page where you can add a security exception for the certificates issued by the CUIC server, after which the current page will be reloaded. If the condition persists, contact your administrator. <li data-bbox="610 716 1349 798">2 [OK] をクリックします。 この接続が信頼できないことを示すページが表示されます。 <li data-bbox="610 814 1505 972">3 [リスクを理解しました (I Understand the Risks)] をクリックし、[例外を追加 (Add Exception)] をクリックします。 [セキュリティ例外の追加 (Add Security Exception)] ダイアログボックスが表示されます。 <li data-bbox="610 989 1513 1098">4 [セキュリティ例外の追加 (Add Security Exception)] ダイアログボックスで、[次回以降にもこの例外を有効にする (Permanently store this exception)] チェックボックスがオンになっていることを確認します。 <li data-bbox="610 1115 1505 1239">5 [セキュリティ例外を承認 (Confirm Security Exception)] をクリックします。 この接続が信頼できないことを示すページが自動的に閉じます。

既存のストック レポートの保存



(注) 保存されたレポートに権限を割り当てるには、管理者に連絡してください。

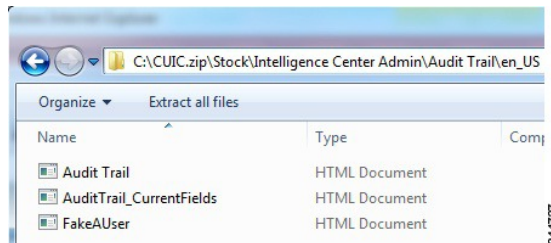
手順

-
- ステップ 1 保存するレポートを右クリックし、[名前を付けて保存 (Save As)] を選択します。
 - ステップ 2 [名前を付けて保存 (Save As)] ウィンドウで、[名前 (Name)] フィールドにレポートの名前を入力します。
 - ステップ 3 [説明 (Description)] フィールドに、レポートの簡単な説明を入力します。
 - ステップ 4 [レポート カテゴリ (Report Category)] フィールドをドリルダウンし、レポート カテゴリ 選択します。
 - ステップ 5 [権限 (Permissions)] セクションの権限を割り当てます。
 - ステップ 6 [OK] をクリックします。
 - ステップ 7 必要に応じてレポートをカスタマイズし、[保存 (Save)] をクリックします。
-

レポートのインポート

既存のレポートがある場合は、そのレポートと関連ヘルプファイルを Unified Intelligence Center にインポートすることができます。レポートおよびヘルプコンテンツを格納する形式を以下に示します。

図 1: レポート ZIP ファイルのディレクトリ構造



各レポートのヘルプフォルダのサイズは 3 MB に制限されています。サイズがこの制限を超えると、システムはヘルプコンテンツをロードしません。インポートできるのは、レポート、レポート定義、値リスト、ビュー、レポートエディタ値、しきい値、ドリルダウン、権限、およびテンプレートヘルプです。



(注) ただし、レポートフィルタとコレクションはインポートできません。

手順

- ステップ 1** 右側の [レポート (Report)] ウィンドウで、[新規 (New)] をクリックして [インポート (Import)] を選択します。
UI (11.5 よりも前) にリダイレクトされます。その UI で、次の手順を実行してレポートをインポートします。
- ステップ 2** 左のペインの [レポート (Reports)] ドロワーをクリックします。
- ステップ 3** レポートをインポートするフォルダに移動します。
(注) Cisco.com からストック レポートのバンドルをインポートする場合は、[レポート (Reports)] フォルダのレベルに配置する必要があります。
- ステップ 4** [レポートのインポート (Import Report)] をクリックします。
- ステップ 5** [ファイル名 (XML または ZIP ファイル) (File Name (XML or ZIP file))] フィールドで、[参照 (Browse)] をクリックします。
- ステップ 6** XML または圧縮レポート ファイルを参照して選択し、[開く] をクリックします。
- ステップ 7** [レポート定義のデータソース (Data source for ReportDefinition)] ドロップダウン リストから、レポート定義で使用されるデータ ソースを選択します。
(注) このフィールドは、インポートするレポートのレポート定義が現在 Unified Intelligence Center で定義されていない場合にのみ表示されます。
- ステップ 8** [値リストのデータソース (Data Source for ValueList)] ドロップダウン リストから、レポート定義内で定義されている値リストで使用されるデータ ソースを選択します。
(注) 値リストのデータ ソースがレポート定義と同じデータ ソースを使用しない場合のみ、そのデータ ソースを選択する必要があります。リアルタイム ストリーミングのレポート定義については、値リストのデータ ソース選択が必須です。
- ステップ 9** [保存先 (Save To)] フィールドで、インポートしたレポートを保存するフォルダを参照します。矢印キーを使用してフォルダを展開します。
- ステップ 10** [インポート (Import)] をクリックします。



- (注) 異なるバージョンの Unified Intelligence Center へのレポートのインポートはサポートされていません。ただし、Unified Intelligence Center をアップグレードすると、アップグレード後のバージョンでレポート テンプレートが引き続き機能します。

レポート、レポート定義、およびカテゴリのエクスポート

Unified Intelligence Center 内のカスタム レポート、レポート定義、またはレポートのカテゴリをエクスポートすることができます。レポートとレポートのカテゴリは、zip 形式でエクスポートされ、レポート定義は単一の XML ファイルとしてエクスポートされます。

カテゴリをエクスポートすると、そのカテゴリのレポートが zip ファイルとしてグループ化されます。グループ化は、レポート定義と値リストによって使用されるデータ ソースに基づいて行われます。



(注) レポート、レポート定義、カテゴリのエクスポートは、11.5 よりも前の UI で実行できます。



(注) カスタマイズされたレポートの場合は、レポートをエクスポートする前に、値リストとレポート定義のバージョン番号を更新する必要があります。更新しないと、エクスポートで既存のデフォルト レポートが上書きされません。

カテゴリをエクスポートするには、カテゴリを右クリックし、[エクスポート (Export)] をクリックします。必要に応じて、zip ファイルを保存するか、開きます。



(注) レポート定義にそれぞれが異なるデータ ソースを指している複数の値リストがある場合、そのレポート定義はエクスポートされません。

値リストを含むレポート定義をエクスポートするには、レポート定義内のすべての値リストが同じデータ ソースを指していることを確認してください。

同じことがカテゴリにも当てはまります。カテゴリのエクスポートでは、カテゴリ内のすべての値リストが同じデータ ソースを指していることを確認してください。

レポートをエクスポートすると、以下のものがエクスポートされます。

- レポート
- レポート定義
- 値リスト
- ビュー
- レポート エディタで定義された初期設定
- しきい値
- 権限
- オンライン ヘルプ (バンドルされていない場合は、zip ファイル形式で空のフォルダが作成されます)

次のものは、レポートとともにエクスポートされません。

- レポート フィルタ
- コレクション

レポートまたはレポート定義をエクスポートするには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** ホームページの左側のナビゲーションで、[レポート定義 (Report Definitions)] をクリックします。
 - ステップ 2** 古い UI にリダイレクトされます。その古い UI で次の手順を実行してエクスポートします。
 - ステップ 3** エクスポートするレポートまたはレポート定義を参照します。
 - ステップ 4** レポートまたはレポート定義を右クリックして、[エクスポート (Export)] を選択します。
 - ステップ 5** 必要に応じてレポートまたはレポート定義の名前を変更します。ただし、拡張子 (レポートの .zip およびレポート定義の XML) は変更しないでください。
 - ステップ 6** [OK] をクリックします。
 - ステップ 7** [ファイルのダウンロード (File Download)] ウィンドウで、[保存 (Save)] をクリックしてレポートまたはレポート定義をエクスポートする場所を指定します。
 - ステップ 8** レポートまたはレポート定義を保存するフォルダを参照します。
 - ステップ 9** [保存 (Save)] をクリックします。
-



第 3 章

レポートのデータへのフィルタの適用

- レポート内のフィルタ, 25 ページ
- フィルタのタイプ, 26 ページ
- 日時範囲フィルタの設定, 26 ページ
- キー基準フィールドの設定, 27 ページ
- フィールドフィルタの設定, 27 ページ

レポート内のフィルタ

Unified Intelligence Center のレポートフィルタを使用して、表示するデータを選択します。[フィルタ (Filter)] ページを使用してフィルタを定義し、レポートに表示するデータをフィルタ処理します。

[フィルタ (Filter)] ページを表示する方法は 2 つあります。

- レポートの生成前：レポートの作成時に、デフォルトのフィルタ値を絞り込むことができます。



(注) レポート作成者が [レポート (Report)] ページの [レポートの実行時にフィルタを表示しない (Don't show filter when executing report)] フィルタをオンにした場合、フィルタ ページは表示されません。フィルタの詳細については、次の URL で利用可能な『Cisco Unified Intelligence Center Report Customization Guide』 [英語] を参照してください。 <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-user-guide-list.html>

- レポートの生成後：フィルタ アイコンをクリックしてフィルタ値を絞り込むことができます。

フィルタのタイプ

Cisco Unified Intelligence Center では、次の 3 つのタイプのフィルタが提供されています。

- 日時範囲フィルタ
- キー基準フィールド
- フィールドフィルタ



(注) フィルタ条件の詳細については、次の URL にある『Cisco Unified Intelligence Center Report Customization Guide』を参照してください。 <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-user-guide-list.html>

以下の項では、レポートの実行時にフィルタの値リストを設定および選択する手順を示します。新規レポートの作成時に [レポートの実行時にフィルタを表示しない (Don't show filter while executing reports)] をオフにすると、フィルタの設定または選択を行うことができます。

日時範囲フィルタの設定



(注) ユーザは、新規レポートおよび既存レポートの実行時に、日付範囲フィルタを選択できます。日付範囲フィルタは、リアルタイムおよびライブデータのレポートには適用されません。

レポートの実行時に日付範囲フィルタを設定するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 既存のレポートをクリックして、[フィルタ (Filter)] ページを表示します。

ステップ 2 [日付範囲 (Date Range)] フィルタ ウィザードが表示されます。

- **日付範囲** フィルタで使用できるオプションは、事前に定義されています。[日付範囲 (Date Range)] ドロップダウンリストを使用して、[カスタム (Custom)]、[今日 (Today)]、[前日 (Yesterday)]、[今週 (This Week)]、[前週 (Last Week)]、[今月 (This Month)]、[前月 (Last Month)]、[年度累計 (Year to Date)]、または [前年 (Last Year)] のいずれかを選択します。
- [カスタム (Custom)] を選択した場合のみ、**カレンダー**、**時間範囲**、および**曜日**をカスタマイズできます。

(注) 特定の曜日を選択するオプションは時間範囲が2日以上に及ぶ場合にのみ使用できます。

またこのオプションは、匿名ブロッククエリタイプベースのレポートにも使用できません。詳細については、次の URL にある『Cisco Unified Intelligence Center Report Customization Guide』を参照してください。 <http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-user-guide-list.html>

ステップ3 [次へ (Next)] をクリックします。

キー基準フィールドの設定

フィルタの[キー基準フィールド (Key Criteria Field)] タブを使用して、値リストまたはコレクションを選択します。コレクションとは、定義済みの値のグループです。



(注) キー基準フィールドは事前定義されたフィルタです。[レポート定義 (Report Definitions)] で定義されていると、フィルタ画面に表示されます。

手順

- ステップ1 既存のレポートをクリックして、[フィルタ (Filter)] ページを表示します。
- ステップ2 [選択可能 (Available)] フィールドからコレクションまたは値を選択します。
ヒント [検索 (Search)] フィールドを使用して、値またはコレクションを検索します。
(注) 複数のフィルタパラメータを設定しないでください。いずれか1つのフィルタパラメータを設定します。
- ステップ3 [選択可能 (Available)] リストから項目を選択し、[選択済み (Selected)] リストに移動します。
- ステップ4 検索を繰り返して、選択した項目のリストに追加できます。複数のコレクションや値を選択することもできます。
- ステップ5 [次へ (Next)] をクリックします。

フィールドフィルタの設定

[フィールドフィルタ (Field Filters)] タブを使用して、レポート内の任意のフィールドをフィルタできます。フィールドタイプ (日付、数字、または文字列) に基づいて、使用できる演算子は異なります。たとえば、キュー内の2分を超えるコールをフィルタしたり、または保留状態のすべてのエージェントをフィルタしたりして、あまり重要でない情報を表示しないようにできます。



- (注)
- フィールドフィルタを使用できるのは、SQL クエリに基づくレポートのみです。
 - フィールドフィルタは、フィールドタイプに基づいてプレーンテキストまたは 10 進数フィールドをフィルタ処理するために使用できます。

手順

- ステップ 1** 既存のレポートを実行し、そのレポートをクリックすると、フィルタ ページが表示されます。[フィルタの選択 (Choose Filter)] タブが表示されます。
- ステップ 2** フィルタから [日時 (Date and Time)] 範囲を選択します。[次へ (Next)] をクリックします。[キー基準 (Key Criteria)] タブが表示されます。
- ステップ 3** [選択可能 (Available)] リストから項目を選択し、[選択済み (Selected)] リストに移動して、[次へ (Next)] をクリックします。[フィルタ フィールド (Field Filters)] タブが表示されます。
- ステップ 4** [次の条件でフィルタ (Filter according to the following criteria)] を選択します。フィルタ条件はフィールドのタイプ (日付、10 進数、値リスト、文字列、ブール型) によって異なります。
- [日付 (Date)] の場合、日付範囲フィルタで使用できるオプションは事前に定義されています。[日付範囲 (Date Range)] ドロップダウンリストを使用して、[カスタム (Custom)]、[今日 (Today)]、[前日 (Yesterday)]、[今週 (This Week)]、[前週 (Last Week)]、[今月 (This Month)]、[前月 (Last Month)]、[年度累計 (Year to Date)]、または [前年 (Last Year)] のいずれかを選択します。
[カスタム (Custom)] を選択した場合のみ、カレンダー、時間範囲、および曜日をカスタマイズできます。
 - [10 進数 (DECIMAL)] の場合、任意の値を指定するか、[次の値と等しい (Equal To)]、[次の値と等しくない (Not Equal To)]、[次の値より小さい (Less Than)]、[次の値以下 (Less Than or Equal To)]、または [次の値より大きい (Greater Than)] から演算子を選択して、値を入力します。たとえば、演算子 [次の値より大きい (Greater Than)] を選択して、値に「16.5」を入力します。
 - [文字列 (String)] の場合は、任意の値を指定するか、[次の値と等しい (Equal To)]、[次の値と等しくない (Not Equal To)]、[一致 (Matches)] から演算子を選択してフィルタリングし、文字列の値を入力します。たとえば、演算子として [一致 (Matches)] を選択し、値として Team Green を入力します。
演算子として [一致 (Matches)] を選択した場合は、文字列フィールドと照合する SQL パターンを指定する必要があります。文字列の先頭と末尾に、ワイルドカード文字 % が自動的に付加されます。文字列の間で SQL のワイルドカードパターンを使用することもできます。
 - [ブール型 (BOOLEAN)] の場合、任意の値を指定するか、演算子を選択し、[はい (True)] または [いいえ (False)] を選択してフィルタします。

- 個々のフィルタのフィールドが [値リスト (Value List)] の場合、任意の値を指定するか、リスト内の 1 つ、すべて、またはいくつかの項目を [選択済み (Selected)] カラムへ移動してフィルタします。

- ステップ 5** [演算子 (Operator)] ドロップダウンリストを使用して、条件を選択します。
(注) [一致 (Matches)] 演算子を選択した場合は、いずれかの Microsoft SQL ワイルドカードパターンを使用してデータをフィルタ処理できます。ワイルドカード文字の % が、データのフィルタ処理に使用されるすべての文字列の先頭と末尾に追加されます。
- ステップ 6** [値 (Value)] フィールドに、フィールド内のデータのフィルタ処理の基準となる値を入力します。
- ステップ 7** [実行 (Run)] をクリックします。
-



第 4 章

定期レポート

- [概要, 31 ページ](#)
- [レポートのスケジュールの作成, 32 ページ](#)
- [スケジュール済みレポートのメール送信の設定, 33 ページ](#)
- [リモート ロケーションへのレポート保存の設定, 35 ページ](#)

概要

スケジュールをセットアップすることにより、レポートの定期的な反復生成を自動化できます。スケジューラによって、データセットの大きい複数のレポートを一度に実行し、多数のユーザへ送信して閲覧できるようにすることができます。

[スケジューラ (Scheduler)] ドロワにアクセスできるのは、レポート作成者およびシステム設定管理者の権限を持つユーザだけです。システム設定管理者は、どのレポートでもすべてのスケジューラ機能を実行できます。スケジュール設定されたすべてのレポートの読み取り、編集、および実行と、レポートのスケジュール作成を行えます。レポート作成者は、自分が作成したレポート、または実行権限を持つレポートに対してのみスケジュールを作成できます。



注目 ライブ データ レポートはスケジュール設定できません。

図 2: レポート スケジューラ

次のいずれかの方法でレポートをスケジュール設定できます。

- あらかじめ決められた時刻に実行
- 自動的にレポートを電子メールで送信
- リモート ロケーションへのレポートの保存

レポートのスケジュールの作成

レポートは、ダッシュボード内で自動的に実行するようにスケジュールできます。たとえば、期間レポートを30分ごとに実行し、前回の期間までのその日のアクティビティを取得することができます。



(注) ライブ データではスケジュール設定をサポートしていません。

手順

-
- ステップ 1** [スケジューラ (Scheduler)]で[作成 (Create)]をクリックします。
- ステップ 2** [全般設定 (General Settings)]タブで、スケジュール設定するレポートの[スケジュール名 (Schedule Name)]を入力します。
- ステップ 3** [レポート (Report)]領域で、[レポート (Reports)]を選択し、レポートを選択します。
- ステップ 4** [フィルタの設定 (Set Filter)]チェックボックスをオンにして、フィルタを設定します。デフォルトフィルタを使用するには、このチェックボックスをオフにしてください。フィルタを持たないレポートをスケジュール設定することはできません。
- ステップ 5** [フィルタ条件の設定 (Set filtering criteria)]リンクをクリックし、フィルタ設定ページに移動します。
(注) 詳細については、「**フィルタのタイプ**」を参照してください。
- ステップ 6** [期間 (Duration)]セクションでカレンダーアイコンをクリックして、[開始日 (Start Date)]を選択し、[終了日なし (No End Date)]チェックボックスをオンにするか、またはカレンダーアイコンで[終了日 (End Date)]を選択します。
- ステップ 7** [反復パターン (Recurrence Pattern)]セクションで、スケジュール設定するレポートの頻度を指定します。次のいずれかのオプションを選択します。
- [1回 (Once)] : 1回だけ実行する時刻を指定します。
 - [毎日 (Daily)] : 4日ごとなど、何日ごとに実行するかを指定します。
 - [毎週 (Weekly)] : スケジュールされたレポートを実行する週数と曜日を指定します。
 - [毎月 (Monthly)] : スケジュールされたレポートを1 ヶ月に一度実行する日と、それを繰り返す月数を指定します。
(注) [最終 (Last)]を使用すると、月末日を指定できません。
- [頻度 (Frequency)]セクションで、スケジュール設定した日にレポートを実行する回数を指定します。
(注) レポートをスケジュール設定できる最大頻度は5分に1回です。
- ステップ 8** [保存 (Save)]をクリックします。
-

スケジュール済みレポートのメール送信の設定

スケジューラの[メール (Email)]タブをクリックして、スケジュール済みレポートをメールで送信するためのスケジュールを設定します。

はじめる前に

Cisco Unified CCX の管理ページで電子メールサーバを設定します。[サブシステム (Subsystems)] > [電子メール (eMail)] の順に選択して、電子メールサーバを設定します。詳細については、次の URL にある 『Cisco Unified Contact Center Express Administration Guide』 の「Subsystems Menu」の項を参照してください。

<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-installation-and-configuration-guides-list.html>。

手順

-
- ステップ 1** [メールの配信 (Email Distribution)] フィールドで、[追加 (Add)] をクリックし、受信者のメールアドレスを入力します。
- ヒント** 複数の受信者を追加するには、ステップ 1 を繰り返します。
- (注) [メールの配信 (Email Distribution)] フィールドにメール ID を入力すると、メールページの検証が行われます。[メールの配信 (Email Distribution)] フィールドにメール ID が入力されなければ、検証は行われません。
- ステップ 2** [メールビュー (Email View)] ドロップダウン メニューを使用して、メールで送信するレポートのビューを選択します。
- (注) スケジュールできるのは、グリッド ビューのみです。
- ステップ 3** [メールの件名 (Email Subject)] フィールドに、件名行のテキストを入力します。
- ステップ 4** [ファイルタイプ (File Type)] ドロップダウン メニューで、ファイルのタイプを選択します。次のいずれかを実行します。
- [インラインHTML (INLINE HTML)] : HTML 書式でレポートを送信します。
 - 履歴レポートには、8000 行の上限があります。
 - リアルタイム レポートには、3000 行の上限があります。
 - [XLS] : Microsoft Excel の添付ファイルとしてレポートを送信します。
 - 履歴レポートには、8000 行の上限があります。
 - リアルタイム レポートには、3000 行の上限があります。
 - [PDF] : PDF の添付ファイルとしてレポートを送信します。

PDF の添付ファイルには次の制限があります。

 - 生成した PDF は横向きか縦向きのどちらかになります。横向きがデフォルトの設定です。

- 生成された PDF では標準フォントサイズが使用されます。これは横向きでは 10 ピクセル、縦向きでは 8 ピクセルです。PDF では、グリッドビューエディタで設定されたフォントサイズが無視され、プリンタに適したフォント出力が維持されます。
 - (注) PDF では、HTTP 形式でのみ画像がサポートされます。
- 生成された PDF では、選択された向きのページ内に収まる行が保持されます。ページ内に収まらない列は切り捨てられます。
- PDF の添付ファイルでは、1000 行までサポートされます。スケジュール済みレポートが 1000 行を超える場合には、メール メッセージが送信されます。
- 生成された PDF では列のワードラップがサポートされていません。長いテキストの場合には、グリッドエディタで列の幅をカスタマイズしてオーバーラップを回避できます。ただし、このカスタマイズにより PDF で表示される列数が少なくなる可能性があります。
- 生成された PDF はマルチバイト文字をサポートしていません。また、é、ô、ü などの発音区別符号付き文字はサポートされません。

ステップ 5 [保存 (Save)] をクリックします。



(注) スケジュール設定されたレポートを編集して [保存 (Save)] をクリックするたびに、スケジューラが実行され、[メールの配信 (Email Distribution)] フィールドで設定されているすべての受信者に対し、スケジュール設定されたレポートが電子メールで送信されます。

リモート ロケーションへのレポート保存の設定

スケジューラで、[リモートロケーションに保存 (Save to Remote Location)] タブをクリックしてレポートを保存します。

手順

- ステップ 1** [プロトコル (Protocol)] ドロップダウンリストから、[SFTP] を選択してリモートロケーションへのセキュア接続を確立します。
- ステップ 2** [レポートビュー (Report View)] ドロップダウンリストから、保存するレポートのビューを選択します。
- ステップ 3** [ホスト (Host)] フィールドに、リモートロケーションの IP アドレスを入力します。
- ステップ 4** [ポート (Port)] に、SFTP のポート番号を入力します。
 - (注) デフォルトのポート番号は 22 です。

- ステップ 5** [ユーザ名 (User name)]に、ホストのユーザ名を入力します。
- ステップ 6** [パスワード (Password)]に、ホストのパスワードを入力します。
- ステップ 7** [ディレクトリパス (Directory Path)]フィールドに、.csv ファイルを保存するホスト上のパスを入力します。
- ステップ 8** [保存 (Save)]をクリックします。
-



- (注)
- CSV タイプのスケジュール済みレポートの日時形式は次のとおりです。Day_of_week Month Date_of_Month HH:MM:SS SERVER_TIMEZONE YYYYたとえば、Fri Oct 24 01:00:00 EDT 2014。
 - CSV タイプのスケジュール済みレポートの時間フィールドには、秒単位のみが表示されます。
-



第 5 章

ダッシュボード

- [概要, 37 ページ](#)
- [ダッシュボードの作成, 37 ページ](#)
- [ダッシュボードへの項目の追加, 38 ページ](#)
- [サブカテゴリの作成, 39 ページ](#)

概要

ダッシュボードは、Cisco Unified Intelligence Center の独自の機能で、Web ページ、一部のウィジェット、一部のレポートなどの複数のオブジェクトを統合されたビューに表示することができます。ダッシュボードは、カテゴリとサブカテゴリに含まれています。



(注) そのカテゴリまたはサブカテゴリの権限がある場合にのみ、ダッシュボードを表示または作成できます。

ダッシュボードの作成

手順

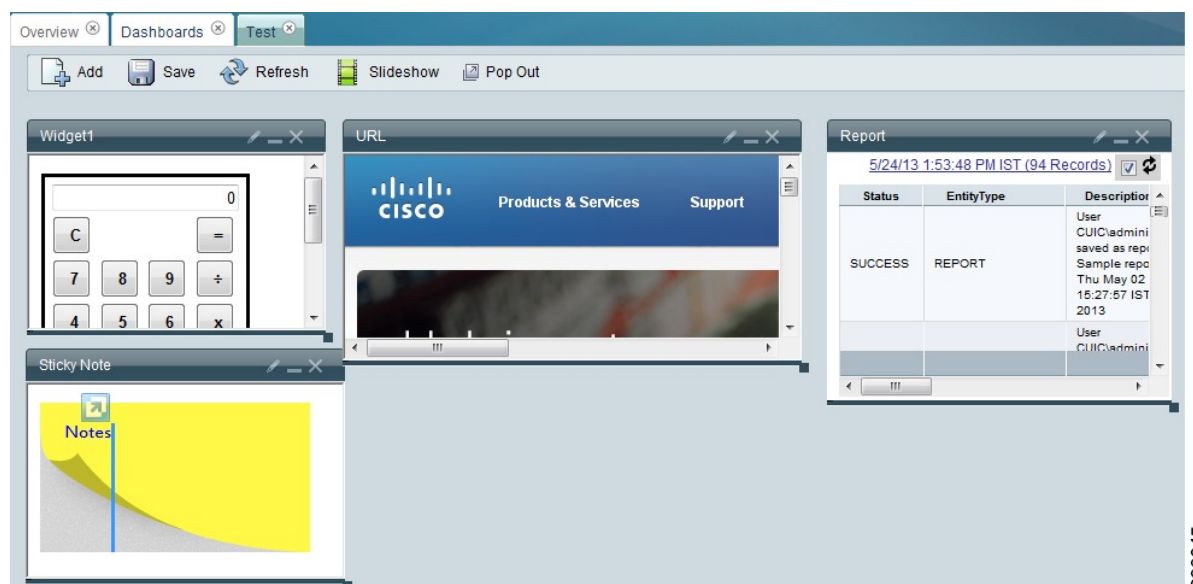
- ステップ 1** [ダッシュボード (Dashboard)] タブをクリックします。
 - ステップ 2** [ダッシュボード (Dashboard)] タブで、ダッシュボードを配置するフォルダを右クリックし、[ダッシュボードの作成 (Create Dashboard)] を選択します。
 - ステップ 3** [ダッシュボードの作成 (Create Dashboard)] ウィンドウで、ダッシュボードに名前を付けます。
 - ステップ 4** ユーザに権限を割り当て、[OK] をクリックします。
-

ダッシュボードへの項目の追加

次の項目をダッシュボードに追加することができます。

- [レポート (Report)]: 既存のレポートをダッシュボード上に表示します。
- [スケジュール (Schedule)]: スケジュール済みレポートをダッシュボード上に表示します。
- [URL] : Web ページをダッシュボード上に表示します。
- [付箋 (Sticky Note)]: 付箋をダッシュボードに追加します。
- [カスタムウィジェット (Custom Widgets)]: カスタム ウィジェットをダッシュボードに追加します。

図 3: ダッシュボードのウィジェット



次の手順で項目をダッシュボードに追加します。

手順

- ステップ 1 [ダッシュボード (Dashboards)] ドロワーをクリックします。
- ステップ 2 項目を追加するダッシュボードをクリックします。
(注) ダッシュボードを追加してそこに項目を追加することもできます。「ダッシュボードの作成」を参照してください。

- ステップ 3** ダッシュボードで、[追加 (Add)] をクリックします。
- ステップ 4** [タイトル (Title)] ボックスに、項目の名前を入力します。
- ステップ 5** [タイプ (Type)] ドロップダウンリストから、追加する項目のタイプを選択します。
- ステップ 6** [サイズ (Size)] セクションで、項目の幅と高さをピクセルで定義します。
- ステップ 7** [位置 (Position)] セクションで、ダッシュボードの左側および上からの配置距離を定義します。
- ステップ 8** [ダッシュボード項目コンテンツ (Dashboard Item Content)] セクションでは、ステップ 5 で選択したダッシュボード項目を定義します。
レポートを表示するには、次の手順を実行します。
- 矢印をクリックしてフォルダを移動し、ダッシュボード上に表示するレポートまで移動します。
 - [レポート (Report)] と [使用可能なビュー (Available Views)] を選択します。
 - [OK] をクリックします。
- スケジュール済みのレポートを表示するには、次の手順を実行します。
- [スケジュール (Schedule)] ボックスからスケジュールを選択します。
(注) [スケジュールの検索 (Search Schedules)] ボックスを使用して、スケジュールを検索できます。
 - [OK] をクリックします。
- URL を表示するには、次の手順を実行します。
- [URL] ボックスで、ダッシュボード上に表示する Web ページのアドレスを入力します。
 - [OK] をクリックします。
- カスタム ウィジェットを表示するには、次の手順を実行します。
- [コンテンツ (Content)] ボックスに、ダッシュボードに表示するウィジェットの Java コードを入力します。
 - [OK] をクリックします。
- 付箋を表示するには、次の手順を実行します。
- [コンテンツ (Content)] ボックスで、付箋のコンテンツを入力します。
 - [OK] をクリックします。



(注) Unified Intelligence Center が HTTPS モードの場合は、HTTP ベースのウィジェットの URL をダッシュボードで設定できません。

サブカテゴリの作成

デフォルトでは、レポートユーザにはレポートの下にサブカテゴリを作成する権限がありません。管理者は、サブカテゴリを作成してアクセス権を付与し、ユーザがその新しいサブカテゴリ内にサブカテゴリを作成できるようにする必要があります。

手順

-
- ステップ 1** サブカテゴリを作成するフォルダを右クリックし、[サブカテゴリの作成 (Create Sub-category)] をクリックします。
- ステップ 2** [カテゴリの作成 (Create Category)] ウィンドウで、カテゴリの名前を入力します。
- ステップ 3** [権限 (Permissions)] セクションの権限を割り当てます。
-



第 6 章

パーマリンク

- [概要, 41 ページ](#)
- [ダッシュボード用のパーマリンクの作成, 42 ページ](#)
- [レポートへのパーマリンク, 42 ページ](#)
- [Finesse ガジェットと同等のライブ データ レポートのパーマリンクの作成, 43 ページ](#)
- [スーパーバイザ ライブ データ レポートのパーマリンク, 44 ページ](#)

概要

Cisco Unified Intelligence Center パーマリンクは永続的なハイパーリンクです。

Unified Intelligence Center では、レポートに対して次の種類のパーマリンクをサポートしています。

- [Excelリンク (Excel Link)]: このパーマリンクはグリッド ビューに対してのみ生成されます。
- [Htmlリンク (Html Link)]: このパーマリンクはグリッド ビュー、ゲージ ビュー、グラフ ビューに対して生成されます。
- [XMLリンク (XML Link)]: このパーマリンクはグリッド ビューに対してのみ生成されません。データが XML 形式で必要な場合に使用されます。



(注) ライブ データ レポートには、Html パーマリンクだけがあります。ライブ データ レポートの Html パーマリンクは常に認証を必要とします。



(注) セキュリティ上の理由から、ある Unified Intelligence Center のパーマリンクは、別の Unified Intelligence Center インスタンスのダッシュボードには表示できません。

ダッシュボード用のパーマリンクの作成



(注) ダッシュボードへのパーマリンクは Web ブラウザからのみアクセスできます。Microsoft Excel のようなアプリケーションでアクセスし、データをプルしたり、ダッシュボードを表示することはできません。

ダッシュボード用のパーマリンクはダッシュボードを作成するときに作成されます。ダッシュボードへのパーマリンクを取得するには、次の手順に従います。

手順

- ステップ 1 左ペインの [ダッシュボード (Dashboards)] をクリックします。
- ステップ 2 ダッシュボードに移動します。
- ステップ 3 ダッシュボードを右クリックし、[Html リンク (Html Link)] を選択します。
- ステップ 4 [Html リンク (Html Link)] をコピーします。これはダッシュボードへのパーマリンクです。
 - (注) 認証なしでパーマリンクにアクセスできるようにするには、[未認証アクセスを有効にする (Enable Unauthenticated Access)] チェックボックスをオンにします。
 - (注) [未認証アクセスを有効にする (Enable Unauthenticated Access)] チェックボックスをオンにすると、パーマリンクは未認証モードで機能します。
 - (注) ライブデータ レポートを含むダッシュボードの場合は、[未認証アクセスを有効にする (Enable Unauthenticated Access)] チェックボックスをオンにしないでください。
- ステップ 5 [OK] をクリックします。

レポートへのパーマリンク

レポートに対するパーマリンクを取得するには、次の手順を実行します。

はじめる前に

レポートのビューを作成すると、レポートに対するパーマリンクが作成されます。

手順

- ステップ 1 [レポート (Reports)] タブの [アクション (Actions)] メニューの下で、ドロップダウンリストから [パーマリンク (Permalink)] を選択します。

- [パーマリンク (Permalink)] タブに、ビューが一覧表示されます。
- ステップ 2** 認証ありでパーマリンクにアクセスできるようにするには、[認証 (Authenticate)] チェックボックスを選択します。
- ステップ 3** [リンク (Links)] を選択すると、パーマリンクがその下に強調表示されます。
(注) ライブ データ レポートでは、[認証 (Authenticate)] チェックボックスは選択できません。すべてのライブ データ レポートのパーマリンクは認証を要求します。
- ステップ 4** 目的のブラウザに貼り付けるパーマリンクをコピーします。

Finesse ガジェットと同等のライブ データ レポートのパーマリンクの作成

スーパーバイザ ストック レポートのパーマリンクについては、「[スーパーバイザ ライブ データ レポートのパーマリンク, \(44 ページ\)](#)」を参照してください。保存されたストック レポートのパーマリンクを作成するには、次の手順に従います。

手順

- ステップ 1** カスタマイズするストック レポートのパーマリンクを [スーパーバイザ ライブ データ レポートのパーマリンク, \(44 ページ\)](#) からコピーし、テキスト エディタに貼り付けます。
例：
パーマリンクとして次の URL を検討します。これをコピーして、テキスト エディタに貼り付けます。下線の付いた ID は viewID の値です。
`https://<Server Name>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?viewId=5C90012F10000140000000830A4E5B33&linkType=htmlType&viewType=Grid&ResourceIAQStats.resourceId=CL`
- ステップ 2** 左側ペインで、[レポート (Reports)] をクリックします。
- ステップ 3** カスタム レポートに移動します。
- ステップ 4** レポートを右クリックし、[ビューの編集 (Edit Views)] を選択します。
[利用可能なビュー (Available Views)] ウィンドウが別のタブに表示されます。
- ステップ 5** [利用可能なビュー (Available Views)] ウィンドウで、必要なビューを選択し、[リンク (Links)] をクリックします。
- ステップ 6** [HTML リンク (HTML Link)] フィールドからカスタマイズされたレポートのパーマリンクをコピーし、テキスト エディタに貼り付けてから、このリンクから viewID 値をコピーします。
例：
カスタマイズしたレポートのパーマリンクから下線の付いた viewID 値をコピーします。
`https://10.78.91.51:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?viewId=B27986B510000142000004D60A4E5B33&linkType=htmlType&viewType=Grid`

ステップ 7 カスタマイズしたレポートのパーマリンクの **viewID** 値でストック レポートパーマリンクの **viewID** 値を置き換えます。

例：

カスタマイズしたレポートのパーマリンクは、**viewID** 値をカスタマイズしたレポートの **viewID** 値で置き換えた後は、次のように表示されます。

```
https://<Server Name>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?viewId=
B27986B510000142000004D60A4E5B33&linkType=htmlType&viewType=Grid&ResourceIAQStats.resourceId=CL
```

ステップ 8 このパーマリンクをコピーし、ブラウザに貼り付けます。

スーパーバイザライブデータレポートのパーマリンク

次の表に、スーパーバイザレポートのパーマリンクを示します。<Server Name>を Unified CCX ノードの IP アドレスで置き換えます。



(注) エージェントレポートではパーマリンクはサポートされていません。

表 2: スーパーバイザライブデータ レポートのパーマリンク

レポート	表示	パーマリンク
エージェントアウトバウンドチーム (要約) レポート	午前零時以降	<a href="https://<Server Name>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?viewId=FD919FB910000144000005D0A4E5B29&linkType=htmlType&viewType=Grid">https://<Server Name>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?viewId=FD919FB910000144000005D0A4E5B29&linkType=htmlType&viewType=Grid
	短期と長期の平均	<a href="https://<Server Name>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?viewId=FD919FB510000144000000470A4E5B29&linkType=htmlType&viewType=Grid">https://<Server Name>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?viewId=FD919FB510000144000000470A4E5B29&linkType=htmlType&viewType=Grid
チャットエージェント統計レポート	—	<a href="https://<Server-FQDN>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?viewId=F2F1FC17100001440000014E0A4E5D48&linkType=htmlType&viewType=Grid&ChatAgentStats.agentId=CL">https://<Server-FQDN>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?viewId=F2F1FC17100001440000014E0A4E5D48&linkType=htmlType&viewType=Grid&ChatAgentStats.agentId=CL
チャットCSQ (要約) レポート	—	<a href="https://<Server-FQDN>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?viewId=E42ED788100001440000007B0A4E5CA1&linkType=htmlType&viewType=Grid&ChatQueueStatistics.queueName=CL">https://<Server-FQDN>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?viewId=E42ED788100001440000007B0A4E5CA1&linkType=htmlType&viewType=Grid&ChatQueueStatistics.queueName=CL
チーム状態レポート	—	<a href="https://<Server Name>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?viewId=5C90012F10000140000000830A4E5B33&linkType=htmlType&viewType=Grid&ResourceIAQStats.resourceId=CL">https://<Server Name>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?viewId=5C90012F10000140000000830A4E5B33&linkType=htmlType&viewType=Grid&ResourceIAQStats.resourceId=CL
チーム (要約) レポート	午前零時以降	<a href="https://<Server Name>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?viewId=728283C210000140000000530A4E5B33&linkType=htmlType&viewType=Grid&ResourceIAQStats.resourceId=CL">https://<Server Name>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?viewId=728283C210000140000000530A4E5B33&linkType=htmlType&viewType=Grid&ResourceIAQStats.resourceId=CL
	短期と長期の平均	<a href="https://<Server Name>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?viewId=7291DCB410000140000000890A4E5B33&linkType=htmlType&viewType=Grid&ResourceIAQStats.resourceId=CL">https://<Server Name>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?viewId=7291DCB410000140000000890A4E5B33&linkType=htmlType&viewType=Grid&ResourceIAQStats.resourceId=CL
音声CSQ エージェント (詳細) レポート	—	<a href="https://<Server Name>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?viewId=9A7A14CE10000140000000ED0A4E5E6B&linkType=htmlType&viewType=Grid&VoiceCSQDetailsStats.agentId=CL&VoiceCSQDetailsStats.AgentVoiceCSQNames.agentVoiceCSQName=CL">https://<Server Name>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?viewId=9A7A14CE10000140000000ED0A4E5E6B&linkType=htmlType&viewType=Grid&VoiceCSQDetailsStats.agentId=CL&VoiceCSQDetailsStats.AgentVoiceCSQNames.agentVoiceCSQName=CL
音声CSQ (要約) レポート	スナップショット	<a href="https://<Server Name>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?viewId=C8E2DB1610000140000000A60A4E5E6B&linkType=htmlType&viewType=Grid&VoiceIAQStats.esdName=CL">https://<Server Name>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?viewId=C8E2DB1610000140000000A60A4E5E6B&linkType=htmlType&viewType=Grid&VoiceIAQStats.esdName=CL
	午前零時以降	<a href="https://<Server Name>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?viewId=C8EF510810000140000000EB0A4E5E6B&linkType=htmlType&viewType=Grid&VoiceIAQStats.esdName=CL">https://<Server Name>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?viewId=C8EF510810000140000000EB0A4E5E6B&linkType=htmlType&viewType=Grid&VoiceIAQStats.esdName=CL
	短期と長期の平均	<a href="https://<Server Name>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?viewId=C8EE241910000140000000C30A4E5E6B&linkType=htmlType&viewType=Grid&VoiceIAQStats.esdName=CL">https://<Server Name>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?viewId=C8EE241910000140000000C30A4E5E6B&linkType=htmlType&viewType=Grid&VoiceIAQStats.esdName=CL



第 7 章

ビューのカスタマイズ

- [概要, 47 ページ](#)
- [グリッドビューの作成, 47 ページ](#)
- [ゲージビューの作成, 49 ページ](#)
- [グラフビューの作成, 50 ページ](#)
- [グループ化, 53 ページ](#)
- [フィールドのしきい値インジケータの設定, 54 ページ](#)

概要

ストック レポートは、あらかじめバンドルされ、シスコがサポートするレポートです。ストック レポートをコピーし、コピーしたレポートを編集して視覚的にカスタマイズできます。別の名前を付けて、レポートのコピーを保存します。



(注)

デフォルトでは、レポート ユーザにはレポートの下にサブカテゴリを作成する権限がありません。管理者は、サブカテゴリを作成してアクセス権を付与し、ユーザがその新しいサブカテゴリ内にサブカテゴリを作成できるようにする必要があります。

グリッドビューの作成

グリッドはデータを行と列の表形式で表します。デフォルトでは、シスコのストック レポートには1つのグリッドビューがあります。ストック レポートに対して追加のグリッドビューを作成できます。カスタムレポートの場合は、[レポート定義 (Report Definition)] でSQL クエリーからデフォルト グリッドが作成されます。



(注) グループ化はライブ データ レポートではサポートされていません。

以下はグリッド ビューを作成する手順です。

手順

- ステップ 1 [レポート (Reports)] に移動します。
- ステップ 2 [レポート (Reports)] をクリックし、[利用可能なレポート (Available Reports)] を表示します。
- ステップ 3 [レポート (Reports)] フォルダを展開します。
- ステップ 4 適切なフォルダでレポートを探します。
- ステップ 5 レポートを右クリックして、[ビューの編集 (Edit Views)] を選択します。レポートのすべてのビューを含む新しいタブが開きます。
- ステップ 6 [作成 (Create)] の下で、ドロップダウンリストから [グリッド (Grid)] を選択します。新しいページが開きます。
- ステップ 7 [名前 (Name)] と [フォントサイズ (Font Size)] を指定のフィールドに入力します。
- ステップ 8 グリッド ビューの [説明 (Description)] を入力します。
- ステップ 9 [利用可能なフィールド (Available Fields)] で、グリッド ビューで必要になるフィールドを選択します。
- ステップ 10 [選択 (Select)] をクリックして、選択したフィールドを [グリッド内における現在のフィールドの順序 (Current field order in the grid)] ボックスの [グリッドヘッダー (GridHeaders)] に追加します。また、次の操作を実行できます。
 - a) [すべて選択 (Select All)] をクリックして、利用可能なフィールドをすべて [グリッドヘッダー (GridHeaders)] に追加します。
 - b) [ヘッダーの追加 (Add Header)] をクリックして、新しいフォルダを [グリッドヘッダー (GridHeaders)] に追加します。
 - c) [選択項目の削除 (Remove Selected)] をクリックして、[グリッドヘッダー (GridHeaders)] 内の項目を削除します。
 - d) レポートをグループ化するには、[グループ化 (Grouping)] ボタンをクリックして、新しいページを開きます。
 - e) [グループ数 (Number Of Groups)] に適切な値を指定します。
 - f) [固有の値を縦方向に整列 (Unique Value Vertical Alignment)] で適切な値を選択します。
 - g) [ソート基準 (Sorted By)] に対応するドロップダウンリストをクリックし、適切なフィールドを選択します。
 - h) [OK] をクリックします。前のウィンドウが開きます。

(注) グループ化の詳細については、「**グループ化**」を参照してください。

- ステップ 11** 作成した新しいビューを保存するには、[保存 (Save)]をクリックします。
- ステップ 12** ビューの名前を変更するには、[名前を付けて保存 (Save As)]をクリックします。
- ステップ 13** 変更を中止して、グリッドエディタを終了するには、[キャンセル (Cancel)]をクリックします。

ゲージビューの作成

ゲージには、単一のレポートメトリック (数値) のステータスが表示されます。これは、複数のメトリックまたは複雑な相互関係を表示することは意図していません。Unified Intelligence Center のゲージは、機能と外観の両方において、自動車の速度計に類似しています。Unified Intelligence Center で設計するゲージは、可動の針を備えた半円のグラフィックです。ゲージには、値が正常範囲内である視覚的なインジケータが表示されます。



(注) ライブデータ レポートは、ゲージビューをサポートしていません。



(注) フィールドにフッターがない場合、レポートを実行したときに、フッター値がヌルである、または数字ではないことを表すエラーが表示されます。フィールドに対してフッターを設定する必要があります。

次に、ゲージビューを作成する手順について説明します。

手順

- ステップ 1 [レポート (Reports)] に移動します。
- ステップ 2 [レポート (Reports)] をクリックし、[利用可能なレポート (Available Reports)] を表示します。
- ステップ 3 [レポート (Reports)] フォルダを展開します。
- ステップ 4 適切なフォルダでレポートを探します。
- ステップ 5 レポートを右クリックして、[ビューの編集 (Edit Views)] を選択します。レポートのすべてのビューを含む新しいタブが開きます。
- ステップ 6 [作成 (Create)] の下で、ドロップダウンリストから [ゲージ (Gauge)] を選択します。新しいページが開きます。
- ステップ 7 [フィールド (Field)] に対応するドロップダウンをクリックして、適切なフィールドを選択します。
- ステップ 8 [名前 (Name)]、[説明 (Description)]、[範囲 (Range)]、および [目盛りの数 (Number of scale markers)] のフィールドに入力します。
- ステップ 9 適切な [目盛りのオプション (Scale options)] を選択します。
- ステップ 10 [しきい値 (Thresholds)] に、各しきい値のレベルに適した [値 (Value)] を入力します。
- ステップ 11 指定のレベルに対応したチェックボックスをオンにして、しきい値レベルを設定します。
- ステップ 12 [レベル (Level)] に対応したチェックボックスをオンにして、4つのしきい値レベルすべてを設定します。

(注) 事前に定義されている4つのしきい値レベルは、[警告 (Warning)]、[マイナー (Minor)]、[メジャー (Major)]、および [クリティカル (Critical)] です。チェックボックスを使用してしきい値レベルを選択すると、ゲージのグラフィカルプレビューが表示されます。
- ステップ 13 名前を変更してゲージビューを保存するには、[名前を付けて保存 (Save As)] をクリックします。
- ステップ 14 ゲージビューを保存して閉じるには、[保存して閉じる (Save and close)] をクリックします。
- ステップ 15 新しいゲージビューを保存するには、[保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ 16 ページの値をリセットするには、[更新 (Refresh)] をクリックします。
- ステップ 17 変更を中止して、ゲージビューエディタを終了するには、[キャンセル (Cancel)] をクリックします。

グラフビューの作成

Cisco Unified Intelligence Center には、円グラフ、棒グラフ、折れ線グラフの3種類のグラフが用意されています。

- 円：円グラフは、量を全体に対する割合として表します。円はデータの100%を表し、各量はそれぞれに応じた扇形で表します。円グラフは、10進数フィールド/数値フィールドのみ

を対象とします。1つの円グラフでは50個を超える扇形は対応できません。データセットおよびグラフエディタ選択で50個を超える扇形を持つ円グラフが作成された場合は、エラーが表示されます。

- 棒：棒グラフは、非連続性のイベントを表し、傾向ではなくイベント間の差異を示します。棒グラフの向きは、垂直にも水平にもすることができます。また、垂直方向に積み上げることも、横に並べることも可能です。
- 折れ線グラフ：折れ線グラフは、連続する数量の共通の目盛りに対する経時的な変化を表します。これは傾向を表すのに適しています。



(注) ライブデータレポートは、グラフビューをサポートしていません。



(注) キリル文字では、垂直方向のグラフの場合、[横軸 (Horizontal Axis)] フィールドのデータラベルがまったく表示されないか、文字化けすることがあります。これは既知の根本的な制限です。キリル文字の場合は、水平方向のグラフを表示してください。

次に、グラフビューを作成する手順について説明します。

手順

- ステップ 1** [レポート (Reports)] に移動します。
- ステップ 2** [レポート (Reports)] をクリックし、[利用可能なレポート (Available Reports)] を表示します。
- ステップ 3** [レポート (Reports)] フォルダを展開します。
- ステップ 4** 適切なフォルダでレポートを探します。
- ステップ 5** レポートを右クリックして、[ビューの編集 (Edit Views)] を選択します。レポートのすべてのビューを含む新しいタブが開きます。
- ステップ 6** [作成 (Create)] の下で、ドロップダウンリストから [グラフ (Chart)] を選択します。[全般設定 (General Settings)] ページが開きます。
- ステップ 7** [グラフの種類 (Chart Type)] に対応するドロップダウンリストをクリックし、適切なフィールドを選択します。
- ステップ 8** [グラフ名 (Chart Name)] フィールドと [グラフの説明 (Chart Description)] フィールドに入力します。
- ステップ 9** 必要に応じ、以下に相当するチェックボックスをチェックします。
 - [ユーザ補助モード (Accessible Mode)] : このボックスをオンにすると、グラフの色に模様 (ストライプと点) を追加し、区別しやすくなります。
 - [動的なデータセット (Dynamic Dataset)] : 折れ線グラフや棒グラフでこのボックスをオンにすると、データが要約形式に変換されます。

(注) 円グラフでは使用できません。

折れ線グラフと棒グラフでは、[動的なデータセット (Dynamic Dataset)] または [レポートフッターの使用 (Use Report Footer)] を使用しますが、両方は使用しません。

- [レポートフッターの使用 (Use Report Footer)] : グラフ内で繰り返し使用されるデータをフィールドのフッターでグループにまとめたり折りたたんだりする場合に、このボックスをオンにします。

(注) 折れ線グラフと棒グラフでは、[動的なデータセット (Dynamic Dataset)] または [レポートフッターの使用 (Use Report Footer)] を使用しますが、両方は使用しません。

ステップ 10 [凡例の位置 (Legend Placement)] の横にあるドロップダウン リスト ボックスをクリックして、[右 (Right)] または [下 (Bottom)] を選択します。

ステップ 11 [凡例ラベルの最大長 (Maximum Legend Label Length)] の値を指定します。

ステップ 12 [データの変更による効果 (Data Change Effect)] で、[タイプ (Type)] の横にあるドロップダウン リスト ボックスをクリックして、適切なフィールドを選択します。

ステップ 13 [次へ (Next)] をクリックして、[系列の設定 (Series Settings)] ページを開きます。

ステップ 14 [系列 (Series)] で、[データフィールド (Data Field)] と [ラベルフィールド (Label Field)] の横にあるドロップダウン リスト ボックスをクリックして、適切なフィールドを選択します。

(注) このオプションは円グラフ系列のみに適用できません。

ステップ 15 [ラベル (Labels)] で、[ラベルの位置 (Label Position)] と [ラベルの形式 (Label Format)] の横にあるドロップダウン リスト ボックスをクリックして、適切なフィールドを選択します。

(注) このオプションは円グラフ系列のみに適用できません。

(注) 円グラフ系列では、ステップ 16 ~ 20 をスキップしてください。これらの手順は、折れ線グラフ系列と棒グラフ系列のみで実行します。

- ステップ 16** [次へ (Next)]をクリックして、[棒グラフの系列の設定 (Column Chart Series Settings)] ページを開きます。
- ステップ 17** [軸: タイプとフィールド (Axis: Type and Fields)]を選択します。このパネルは、[全般設定 (General Settings)] ページで縦方向を選択したときに、右側に表示されます。これは、横方向を選択したときに左側に表示されます。
- ステップ 18** [次へ (Next)]をクリックし、[棒グラフ系列の設定 (系列の説明/凡例ラベル) (Column Chart Series Settings Series Descriptions/Legend Labels)] ページを開きます。
- ステップ 19** [横軸タイプ (Horizontal Axis Type)]および[縦軸タイプ (Vertical Axis Type)]に情報を入力します。軸タイプのオプションは、フィールドのデータ型によって決まります。
- ステップ 20** [次へ (Next)]をクリックして、[サマリー (Summary)] ページを開きます。
- ステップ 21** [保存してプレビュー (Save & Preview)] ボタンをクリックして、グラフのプレビューを表示します。
- ステップ 22** [保存して終了 (Save & Exit)] をクリックして、グラフを保存し、ページを終了します。
- ステップ 23** 変更を中止して、**グラフ エディタ**を終了するには、[キャンセル (Cancel)] をクリックします。

グループ化



(注) ライブ データ レポートではグループ化がサポートされていません。

レポート グループをフォーマットする手順は、次のとおりです。

手順

- ステップ 1** 左のペインの [レポート (Reports)] ドロワーを選択します。
- ステップ 2** グループ化のフォーマットを行うレポートを右クリップし、[ビューの編集 (Edit views)] を選択します。
- ステップ 3** グループ化のフォーマットを行うビューを選択し、[編集 (Edit)] をクリックします。
- ステップ 4** [グループ化 (Grouping)] ボタンをクリックすると、新規ページが開きます。
- ステップ 5** [グループ数 (Number of Groups)] に適切な値を指定します。レポート内の 0、1、2、または 3 個のグループを選択できます。
- ステップ 6** [固有の値を縦方向に整列 (Unique Value Vertical Alignment)] から、[上 (Top)]、[中央 (Middle)]、または [下 (Bottom)] のいずれかを、レポート列でグループの名前を表示する場所として指定します。
- (注)
- 要約のみを表示し、すべてのフィールドに利用できるようにするには、[サマリーのみ表示 (Show Summary Only)] チェックボックスをオンにします。
 - しきい値はグループ化されたフィールドおよびサマリー行に表示されません。

ステップ 7 [グループ化基準 (Grouped By)] で、ドロップダウン リストから値を選択します。レポート データは、この値によってグループ化されます。
ドロップダウン リストから日付または日時の値を選択する場合、次のいずれかのオプションを選択します。

- [なし (None)] : レポート データは、日、週、または月単位ではなく、値によってグループ化されます。
- [毎日 (Daily)] : レポートは、日単位でグループ化されます。
- [毎週 (Weekly)] : レポートは、週単位でグループ化されます。
- [毎月 (Monthly)] : レポートは、月単位でグループ化されます。

ステップ 8 [サマリーの表示 (Show Summary)] チェックボックスをオンにし、グループ化のためのレポートに概要行を含めます。たとえば、エージェント チームごとグループ化し、[サマリーの表示 (Show Summary)] チェックボックスをオンにすると、各チームの概要データの行が表示されます。

- (注)
- [サマリーのみ表示 (Show Summary Only)] チェックボックスをオンにすると、[概要の表示 (Show Summary)] チェックボックスは使用不可になります。
 - グループ化の [サマリーのみ表示 (Show Summary only)] チェックボックスをオンにすると、レポートは [グループ化基準 (Grouped By)] で定義された列でのみ並べ替えることができます。

ステップ 9 [ソート基準 (Sorted By)] で、ドロップダウン リストから値を選択します。レポート データは、この値によってソートされます。

ステップ 10 [OK] をクリックします。



(注) グループ化されたフィールドからドリルダウンを実行できません。フィールドがグループ化されているかどうかを判別するには、次の手順を実行します。

- レポートの [グリッド エディタ (Grid Editor)] を開きます。[グループ化 (Grouping)] をクリックします。
- [グループ化 (Grouping)] ダイアログ ボックスから、フィールドがいずれかの [グループ化基準 (Grouped By)] フィールドに表示されていないかを調べます。

フィールドのしきい値インジケータの設定

フィールド値が特定の値を超えるまたは下回る場合に、フィールドに表示されるしきい値インジケータを設定できます。しきい値インジケータは、グリッドタイプおよびゲージタイプのビューにのみ設定できます。

ゲージビューのしきい値を設定する方法は、ゲージビューの作成手順に記載されています。ゲージビュー作成の詳細については、[ゲージビューの作成](#)、(49 ページ) を参照してください。

グリッドビュー作成の詳細については、[グリッドビューの作成](#)、(47 ページ) を参照してください。グリッドビューのフィールドにしきい値インジケータを設定するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** 左のパインの [レポート (Reports)] ドロワーを選択します。
- ステップ 2** フィールドしきい値を設定するレポートを右クリックして、[名前を付けて保存 (Save As)] を選択します。
[名前を付けて保存 (Save As)] ダイアログボックスが表示されます。
- ステップ 3** [名前 (Name)] や [レポートカテゴリ (Report Category)] などの必須フィールドに詳細を入力します。
- ステップ 4** [OK] をクリックして、このレポートを保存します。
先のステップで指定されたレポート名を持つ新しいレポートが作成されます。
- ステップ 5** [更新 (Refresh)] をクリックして、左パインの [レポート (Reports)] ドロワーにすべての既存のレポートを表示します。
- ステップ 6** 最後に保存したレポートを右クリックします。それがフィールドしきい値を設定するレポートであり、[編集 (Edit)] を選択します。
ここで、クリック可能な [ビューの編集 (Edit views)] オプションが表示されます。
- ステップ 7** フィールドにしきい値を設定するビューを選択し、[編集 (Edit)] をクリックします。
- ステップ 8** [グリッド内における現在のフィールドの順序 (Current field order in the grid)] ボックスで、しきい値を設定するフィールドを右クリックし、[しきい値 (Thresholds)] を選択します。
- ステップ 9** [しきい値 (Thresholds)] ウィンドウで、[追加 (Add)] をクリックして新しいしきい値を追加します。
(注)
 - フィールドに 30 個を超えるしきい値を設定しないでください。
 - 既存のしきい値を編集するには、しきい値を選択し、[編集 (Edit)] をクリックします。
- ステップ 10** [タイプ (Type)] ドロップダウンリストで、現在のフィールド値に対してしきい値をチェックする条件を選択します。次に表示されるフィールドに、必要に応じて、値または式を入力します。
(注) 式を使用する場合は、[正規表現 (Regular Expression)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 11** しきい値条件に一致する場合に表示されるフィールドのテキストをフォーマットします。次のオプションを使用します。
 - a) [太字 (Bold)] : チェックボックスをオンにすると、テキストが太字になります。
 - b) [テキストの色 (Text Color)] : フィールドのテキストの色を選択します。
 - c) [背景色 (Background Color)] : フィールドの背景色を選択します。
 - d) [代替テキスト (Text Substitute)] : しきい値条件に一致する場合にフィールドのテキストを文字列で置換するには、新しい文字列を入力します。

- e) [画像の場所 (Image Location)]: しきい値条件に一致する場合にテキストを画像に置換するには、画像のパスを入力します。画像の URL またはパスのいずれかを使用できます。

ステップ 12 [OK]をクリックします。

ステップ 13 もう一度 [OK]をクリックしてから、[保存 (Save)]をクリックします。

(注) Finesse ガジェットと同等のライブ データ レポートのパーマリンクの作成方法については、[Finesse ガジェットと同等のライブ データ レポートのパーマリンクの作成](#)、(43 ページ) を参照してください。

Cisco Unified Intelligence Center でライブ データ ストック レポートを変更する方法と、変更したレポートを Finesse デスクトップレイアウトに追加する方法については、『*Cisco Unified CCX Administration Guide*』を参照してください。



第 8 章

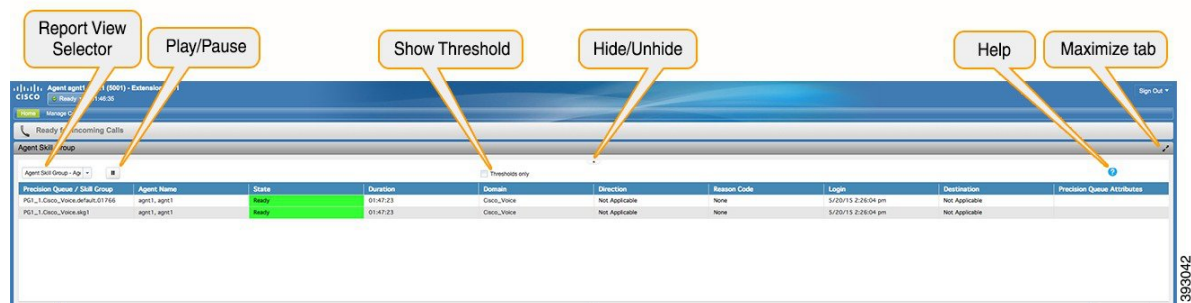
ガジェット ツールバー

- ・ [ガジェット ツールバーの機能強化, 57 ページ](#)

ガジェット ツールバーの機能強化

Unified Intelligence Center では、Cisco Finesse デスクトップのライブ データ レポート ガジェットに ツールバーが表示されます。次の図に、ガジェット ツールバーの例を示します。

図 4: ガジェット ツールバー



レポート ビュー セレクタ

レポート ガジェット ユーザは、ツールバーの[レポート ビュー セレクタ (Reports View Selector)] から複数のレポートを選択して表示することができます。

[レポート ビュー セレクタ (Reports View Selector)]は、レポートが一覧表示されるドロップダウン リストです。リストは、[レポート名 (Report name)]-[ビュー名 (View name)]の形式で表示されます。このリストからレポートを選択すると、それが太字で表示されます。[レポート ビュー セレクタ (Reports View Selector)]のリストには、5つのレポート ビューを表示できます。



(注) 新しいレポートを[レポート ビュー セレクタ (Reports View Selector)]に追加するには、Cisco Finesse 管理者にお問い合わせください。

ツールバーの非表示/再表示

ガジェット ツールバーの中央に、ツールバーを非表示または再表示するための矢印タブが表示されます。

この矢印タブをクリックすると、レポート ガジェットのツールバーが非表示になって、レポートの表示範囲が広がります。

もう一度矢印タブをクリックすると、ツールバーがガジェットに再表示されます。矢印タブの上にカーソルを移動すると、非表示と再表示のメッセージが表示されます。

一時停止と再生

ツールバーに表示される[一時停止 (Pause) /再生 (Play)]ボタンを使用すれば、ライブデータ ガジェット内のイベント更新を一時停止または再開することができます。レポート ユーザの場合は、[一時停止 (Pause) /再生 (Play)]ボタンが次のように動作します。

- [一時停止 (Pause)] : 更新が停止されます。
- [再生 (Play)] : 更新が再開され、ガジェットに表示されます。



(注) ボタンが一時停止状態で、ガジェットで更新が使用できる場合は、[一時停止 (Pause) /再生 (Play)]ボタン上に通知が表示されます。

しきい値のみ表示

[しきい値のみ表示 (Show Thresholds Only)]チェックボックスがオンになっている場合は、しきい値と一致する行だけがレポートに表示されます。デフォルトでは、すべてのレポートでこのチェックボックスはオフになっています。

ガジェット ヘルプ

ガジェット ツールバーには、ヘルプ アイコンが表示されます。ヘルプ アイコンをクリックすると、ウィンドウが開いて、関連するレポート ガジェットのレポート テンプレート ヘルプが表示されます。



第 9 章

よくある質問

- [概要, 59 ページ](#)
- [一般, 60 ページ](#)
- [利用可能なレポート データ, 63 ページ](#)
- [レポート間のデータ調整, 66 ページ](#)
- [放棄コール アクティビティ \(詳細\) レポート, 70 ページ](#)
- [エージェント コール \(要約\) レポート, 72 ページ](#)
- [エージェント \(詳細\) レポート, 73 ページ](#)
- [エージェントのログイン/ログアウト アクティビティ レポート, 74 ページ](#)
- [エージェントの状態 \(エージェント別、要約\) レポート, 74 ページ](#)
- [エージェント \(要約\) レポート, 74 ページ](#)
- [アプリケーション パフォーマンス分析 レポート, 75 ページ](#)
- [コール カスタム変数 レポート, 76 ページ](#)
- [共通スキル CSQ アクティビティ レポート, 77 ページ](#)
- [コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート, 77 ページ](#)
- [コンタクト サービス キュー アクティビティ \(CSQ 別\) レポート, 78 ページ](#)
- [コール \(コール CCCR 別、詳細\) レポート, 81 ページ](#)
- [ライセンス使用状況 \(1 時間ごと\) レポート, 82 ページ](#)
- [トラフィック分析 レポート, 82 ページ](#)

概要

この章では、レポート関連のよく寄せられる質問 (FAQ) を示します。

次の省略形は、データベース レコードで使用されます。

- ACDR : AgentConnectionDetail テーブルの AgentConnectionDetail レコード
- ASDR : AgentStateDetail テーブルの AgentStateDetail レコード
- CCDR : ContactCallDetail テーブルの ContactCallDetail レコード
- CQDR : ContactQueueDetail テーブルの ContactQueueDetail レコード
- CRDR : ContactRoutingDetail テーブルの ContactRoutingDetail レコード

一般

Q. 履歴レポートでは、日数はどのように計算されますか。

A. カレンダー日をカウントする SQL 関数を使用して日数を計算します。全日に満たない部分は全日としてカウントされます。次表に例を示します。

時間範囲	日数
5 月 15 日午前 10 時 (1000) ~ 5 月 16 日午前 10 時 (1000)	2 日
5 月 15 日午前 12:00:00 (0000) ~ 5 月 15 日午後 11:59:59 (1159:59)	1 日
5 月 15 日午前 12:00:00 (0000) ~ 5 月 16 日午前 12:00:00 (0000)	2 日

Q. レポートでサポートされている理由コードはどれですか。

A. 理由コードを設定すると、ログアウト状態または待受停止に明示的に遷移したときに、エージェントが理由コードを入力します。これらの理由コードは、ASDR に保存されます。

次のレポートに詳細が表示されます。

- [エージェントのログイン/ログアウト アクティビティ レポート (Agent Login Logout ActivityReport)] : ログアウト理由コードの詳細が表示されます。
- [エージェント待受停止理由コード (要約) レポート (Agent Not Ready Reason Code SummaryReport)] : 待受停止理由コードの要約情報が表示されます。
- [エージェント状態 (詳細) レポート (Agent State DetailReport)] : ログアウト理由コードと待受停止理由コードの詳細が表示されます。



(注) 待受停止コードはシステム全体に使用されるため、特定のエージェントに非表示にするように設定できません。

次の場合は、理由コードは保存されません。このような場合は、ASDR の reasonCode フィールドには値 -1 が含まれています。

ケース	ASDR のエージェント状態
ブラウザがクラッシュする	ログアウト (Logout)
別のコンピュータまたは電話にログインすると、エージェントがログアウトする	ログアウト (Logout)
通常のエージェント ログイン	待受停止 (Not Ready)
エージェントが ICD 内線番号で IVR コールを受信し、応答に失敗し、その結果 RNA となる。	待受停止 (Not Ready)
エージェントが ICD 内線でオフフックになり、コールを発信する	待受停止 (Not Ready)
エージェントが、指定されたタイムアウト期間内に ACD コールに応答できなかった	待受停止 (Not Ready)
エージェントが ICD コールに応答しない	待受停止 (Not Ready)
エージェントの電話がダウンする	待受停止 (Not Ready) 、またはログアウト (Logout)
スーパーバイザが Cisco Finesse Supervisor Desktop からエージェントの状態を変更する	待受停止 (Not Ready) 、またはログアウト (Logout)

Q. Unified CCX 使用されているのはどのデータベースですか。

A. Unified CCX では IBM Informix Dynamic Server (IDS) データベースを使用します。

Q. [コンタクト サービス キュー サービス レベル レポート (Contact Service Queue Service Level Report)]は以前のバージョンの Unified CCX では利用できるのに、現在のバージョンでは利用できなくなったのはなぜですか。

A. このレポートに含まれていた情報は、[コンタクト サービス キュー サービス レベル 優先度 (要約) レポート (Contact Service Queue Service Level Priority Summary Report)]、[コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (Contact Service Queue Activity Report)]、および [コンタ

クト サービス キュー コール分配 (要約) レポート (Contact Service Queue Call Distribution Summary Report)]に分配されています。

- Q.** [スキルルーティング アクティビティ レポート (Skill Routing Activity Report)]は以前のバージョンの Unified CCX では利用できるのに、現在のバージョンでは利用できなくなったのはなぜですか。
- A.** このレポートにあった情報は、[コンタクトサービスキューアクティビティレポート (Contact Service Queue Activity Report)]または、スキルグループのみを表示するようにフィルタが適用されている場合は[コンタクトサービスキューアクティビティレポート (Contact Service Queue Activity Report)]で利用できます。
- Q.** 何が原因で複数のレコードに同じノード ID、セッション ID、およびシーケンス番号があるのですか。
- A.** 次のシナリオでは、複数のレコードに同じノード ID、セッション ID、シーケンス番号があります。
- コールが CTI ルート ポイントに会議着信する。
 - コールがエージェントの電話を呼び出したが、エージェントが受け付けなかった。コールは、エージェントに対して無応答 (RNA) として分類されます。
- Q.** 選択したフィルタパラメータの一部が生成されたレポートに含まれていないのはなぜですか。
- A.** レポートの各パラメータの長さは 800 文字までです。選択したパラメータがこの値を超えると、データベース サーバが最初の 800 文字までにパラメータを切り捨てます。
- ストアドプロシージャは選択したパラメータの最初の 800 文字のみを受け取ります。残りは生成されたレポートに含めません。
- Q.** 履歴データを自分のデータ ウェアハウスにエクスポートするにはどうしたらよいですか。
- A.** Unified CCX の履歴データを自分のデータ ウェアハウスにエクスポートするには、SQuireL SQL Client や AGS Server Studio などのサードパーティ製データベース管理ツールを使用します。ユーザ名に uccxhruser を使用して、db_cra データベースに接続します。
- Q.** レポートを作成するため、組み込まれている Unified Intelligence Center をサードパーティ製のデータベースや別の Unified CCX または Unified IP-IVR の展開に接続できますか。
- A.** できません。これは組み込みの Unified Intelligence Center ではサポートされませんが、スタンダードの Unified Intelligence Center ではサポートされています。
- Q.** レポートを作成するため、サードパーティ製のソフトウェアを使用して Unified CCX IBM Informix Dynamic Server (IDS) データベースにアクセスできますか。
- A.** はい。ただし、システムへの影響を念頭に置いて慎重に使用してください。

利用可能なレポート データ

- Q.** CSQ ごとの 1 時間あたりのコール数が表示されるレポートはどれですか。例：7:00 a.m. to 8:00 a.m., 25 calls; 8:00 a.m. to 9:00 a.m., 35 calls; and 9:00 a.m. to 10:00 a.m., 34 calls.
- A.** [コンタクトサービス キュー アクティビティ (間隔別) レポート (Contact Service Queue Activity Report by Interval)] にこの情報が表示されます。1 時間間隔のレポートを生成するには、間隔の長さフィルタのパラメータを 60 分間隔に設定します。
- Q.** どのようにしたら、発信者側の電話番号を特定できますか。
- A.** [放棄されたコールのアクティビティ (詳細) レポート (Abandoned Call Detail Activity Report)] と [エージェント (詳細) レポート (Agent Detail Report)] の [コール ANI (Call ANI)] フィールドにこの情報が表示されます。
- Q.** 次のシナリオはどのように報告されますか。コールがキューに入っていて、利用可能なエージェントにルーティングされているものの、そのエージェントがコールに応答しないため、そのコールが別のエージェントにリダイレクトされた。
- A.** このシナリオは、次のレポートに表示されます。
- [エージェント (詳細) レポート (Agent Detail Report)] に、次の 2 行が表示されます。
 - コールに応答しなかったエージェント：0 よりも大きい呼び出し時間、通話時間、保留時間、後処理時間それぞれはゼロ
 - コールに応答したエージェント：0 よりも大きい通話時間
 - [エージェント (要約) レポート (Agent Summary Report)] に次が表示されます。
 - エージェントにコールが提供されたがそのエージェントはコールに応答せず、そのエージェントによって処理されなかった。
 - エージェントにコールが提供され、コールに応答したエージェントによって処理された。
 - [CSQ のエージェント (要約) レポート (CSQ Agent Summary Report)] には、最初のエージェントについてはコールに [無応答 (RNA) (Ring No Answer (RNA))] と表示されます。
- Q.** レッグが複数あるコールの開始時刻と終了時刻を特定できますか。
- A.** 次のフィールドでは、コールのさまざまなレッグが識別されます。
- Unified CCX データベース テーブルの sessionID フィールドには、特定のコールに対して同じ値が含まれています。これらのフィールドにより、1 つのコールに関連するすべてのデータベース レコードを識別できます。

- Unified CCX データベース テーブルの sessionSeqNum フィールドは 0 から開始し、コール ログごとに 1 ずつ増加します。
- CCCR の startDateTime フィールドは、コールの開始時刻を保存します。sessionSeqNum は 0 と等しく、sessionID 値はコールを識別します。
- 同じ sessionID 内の最も大きな sessionSeqNum を持つ CCCR の endDateTime フィールドにコールの終了時刻が保存されます。



(注) sessionID と sessionSeqNum の値がデータベースに書き込まれる方法はコール シナリオによって異なります。詳細および例については、次の URL にある『Cisco Unified Contact Center Express Report Developer Guide』の「Interpret Database Records」の項を参照してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_installation_and_configuration_guides_list.html

Q. メニュー オプションの情報ほどのレポートに表示されますか。

A. メニュー オプションを表示するカスタム レポートを作成できます。発信者が入力したカスタム変数を保存するには、ワークフローで[セッション情報設定 (Set Session Info)]ステップを使用します。このようなカスタム変数の内容は、CCDR の customVariable フィールドに保存されます。カスタム レポートを作成する場合は、CCDR の customVariable フィールドの情報を使用します。

次に、3 個の選択項目 (1、2、および 3) があるメニュー情報を表示するレポートの作成方法の例を示します。

- 1 ワークフローに session タイプの変数を定義し、this_session と命名します。
- 2 ワークフローの先頭に、[連絡先情報の取得 (Get Contact Info)]ステップを配置します。
- 3 変数 this_session に Session 属性を設定します。
- 4 3 つの分岐がある [メニュー (Menu)]ステップを定義し、各分岐に 「エンタープライズコール情報の設定 (Set Enterprise Call Info)]ステップを配置します。
- 5 [エンタープライズコール情報の設定 (Set Enterprise Call Info)]ステップの [全般 (General)] タブで、[追加 (Add)]をクリックします。
- 6 発信者の選択 1 の分岐で [値 (Value)]フィールドに 1を入力し、[名前 (Name)] ドロップダウンリストから [Call.PeripheralVariable1] を選択します。
- 7 発信者の選択 2 の分岐で [値 (Value)]フィールドに 2を入力し、[名前 (Name)] ドロップダウンリストから [Call.PeripheralVariable2] を選択します。
- 8 発信者の選択 3 の分岐で [値 (Value)]フィールドに 3を入力し、[名前 (Name)] ドロップダウンリストから [Call.PeripheralVariable3] を選択します。

- 9 CCDR の customVariable1 フィールド、customVariable2 フィールド、および customVariable3 フィールドの値を表示するカスタム レポートを作成します。

ワークフロー間でコールを転送し、1つのセッションで複数のメニュー選択が行える場合、以前に入力したメニューの選択を保持するには注意が必要です。たとえば、ワークフローの開始時に、[セッション情報の取得 (Get Session Info)] ステップを配置します。_ccdrVar1 変数がヌルの場合、以前のエントリはありません。これがヌルでない場合は、新しい選択項目を追加するときに、メニューの選択項目をシーケンス番号に関連付ける形式を決定します。このようにすると、正確なレポートを作成できます。

- Q. Unified CCX システムに履歴レポートのライセンスが含まれていない場合も、データは Unified CCX データベースに書き込まれますか。

A. 可。

- Q. キュー時間しきい値 (注意、警告) やエージェント通話時間 SLA (注意、警告) のようなエージェント サービス レベル契約 (SLA) の情報はどのレポートにありますか。

A. 使用可能なレポートはありませんが、Unified CCX データベースはこのデータを保存します。この情報を表示するカスタム レポートを作成できます。

- Q. エージェントによって別のコンタクト サービス キューに転送されたコールについての情報はどのレポートにありますか。

A. 転送されたコールについての情報は、[コール CSQ エージェント (詳細) レポート (Detailed Call CSQ Agent Report)] にあります。転送されたコールのセッション ID はそのまま同じですが、セッションシーケンス番号は1ずつ増加します。このレポートには、各コールを処理したエージェントと、コールがルーティングされた CSQ も表示されます。

- Q. データを含むレコードはメモリに保存され、Unified CCX データベースに書き込まれるように準備されますが、いつデータベースに書き込まれますか。

A. • コール レコード (CCDR、CRDR、CQDR) は、各コール完了後に書き込まれます。



(注) CCDR は (該当する場合)、エージェントが後処理状態でなくなった後に書き込まれます。それ以外の場合は、コール終了後に書き込まれます。

- エージェント状態レコード (ASDR) は、エージェントの状態が変化した後に書き込まれます。
- エージェント接続レコード (ACDR) は、エージェントが後処理状態でなくなったとき、または、エージェントが後処理状態にならない場合はコールが完了した後に書き込まれます。

- Q.** 特定の日のデータを含む日次データのサマリー テーブルはありますか。週次データ テーブルはこれらのテーブルを使用して作成されますか。週次データ テーブルを使用して月次データ テーブルは作成されますか。
- A.** システムは詳細なデータを保存しています。詳細テーブルを要約して、日次、週次、月次のテーブルを作成することはありません。
- Q.** サービス レベルの統計情報はどの月次レポートに表示されますか。
- A.** [コンタクト サービス キュー アクティビティ (CSQ 別) (Contact Service Queue Activity by CSQ)] または [コンタクト サービス キュー アクティビティ (間隔別) (Contact Service Queue Activity by Interval)] に、処理コールに指定されたサービス レベルについての情報が表示されます。毎月実行するように [コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (CSQ 別) (Contact Service Queue Activity by CSQ)] または [コンタクト サービス キュー アクティビティ (間隔別) (Contact Service Queue Activity by Interval)] のスケジュールを設定します。
- Q.** カスタムの履歴レポートを作成できますか。
- A.** 可。カスタム レポートの作成の詳細情報については、次の URL にある『Cisco Unified Contact Center Express Report Developer Guide』の「Create Custom Reports」を参照してください。
http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_installation_and_configuration_guides_list.html

レポート間のデータ調整

- Q.** [コール CCCR ごとの詳細コール レポート (Detailed Call by Call CCCR Report)] には CSQ レポートよりも多くの処理されたコールが表示されるのはなぜですか。
- A.** CSQ レポートには、コールが CSQ のキューに入った後にエージェントによって処理されたコールが表示されます。[コール CCCR ごとの詳細コール レポート (Detailed Call by Call CCCR Report)] には、これらのコール以外にも、CSQ のキューに入る前にワークフロー スクリプトによって処理されたことを示すマークが設定されたコールも表示されます。
- Q.** [アプリケーション パフォーマンス分析レポート (Application Performance Analysis Report)] には CSQ レポートよりも多くの提供されたコール、処理されたコール、放棄されたコールが表示されるのはなぜですか。
- A.** 次に 2 つの理由を示します。
- 着信コールは複数のアプリケーションを呼び出します。これは、コールの各レッグが異なるアプリケーションを呼び出すためです。コールはアプリケーションごとに 1 回カウントされます。
 - CSQ のキューに入る前に切断されたコールは、ワークフローに応じて、また、切断されたタイミングにも応じて、処理済みまたは放棄済みとマークされます。このようなコールに

は CRDR や ACDR がいないため、CSQ レポートやエージェント レポートにカウントされません。これらのコールはアプリケーションに入ったため、[アプリケーション パフォーマンス分析レポート (Application Performance Analysis Report)]にはカウントされます。

- Q. [エージェント (要約) レポート (Agent Summary Report)]には CSQ レポートよりも多くの処理されたコールが表示されるのはなぜですか。
- A. エージェントへの会議コールは複数の ACDR がある 1 つの CRDR になります。[エージェント (要約) レポート (Agent Summary Report)]では ACDR の数がカウントされますが、CSQ レポートでは CRDR がカウントされます。
- Q. 会議コールはどのようにしたら特定できますか。
- A. 会議コールを特定するには、同じセッション ID とシーケンス番号で、エージェント ID が異なっており、通話時間が 0 よりも大きい ACDR を探します。
- Q. エージェントに提供されたものの、応答されなかったコールはどのようにしたら特定できますか。
- A. エージェントが応答しなかったコールを特定するには、通話時間がゼロに等しい ACDR を探します。[CSQ のエージェント (要約) レポート (CSQ Agent Summary Report)]には、各エージェントと各 CSQ の無応答 (RNA) コールの総数が表示されます。[エージェント (要約) レポート (Agent Summary Report)]では、無応答コールの総数 = 提供されたコール数 - 処理されたコール数になります。
- Q. [コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (Contact Service Queue Activity Report)]の [処理されたコール数 (Calls Handled)] フィールドのコールの総数が、[エージェント (要約) レポート (Agent Summary Report)]の [処理されたコール数 (Calls Handled)] フィールドの数よりも少ないのはなぜですか。
- A. [コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (Contact Service Queue Activity Report)]などの CSQ のレポートには CSQ レベルのアクティビティが表示されます。[エージェント (要約) レポート (Agent Summary Report)]などのエージェント レポートには、エージェントレベルのアクティビティが表示されます。
- 処理コールについては、[エージェント (要約) レポート (Agent Summary Report)]はゼロ以外の通話時間の ACDR をカウントし (無応答コールを除外)、[コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (Contact Service Queue Activity Report)]では処理が 2 に等しい (処理済み) CQDR をカウントします。
- このような ACDR の数は、次の理由のいずれかにより、このような CQDR の数よりも大きくなる場合があります。
- [エージェント (要約) レポート (Agent Summary Report)]にすべてのエージェントを選択する一方で、[コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (Contact Service Queue Activity Report)]には CSQ を 1 つのみ選択した場合は、[エージェント (要約) レポート (Agent Summary Report)]の処理されたコール数が多くなります。

- 複数のエージェントが含まれた会議コールが存在することがあります。このような場合は、1つのCQDRに複数の関連ACDRがあります。関連ACDRにはCQDRと同じsessionIDとsessionSeqNumがあります。
- エージェント間転送はCQDRよりもACDRが多くなります。Agent1がCSQ1からコールを受け付けた場合は、1つのCQDRと1つのACDRが作成されます。Agent1がAgent2にコールを転送すると、別のACDRが作成されますが、CQDRは作成されません。

Q. [エージェント (要約) レポート (Agent SummaryReport)]、[コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (Contact Service Queue Activity Report)]および[アプリケーション パフォーマンス分析レポート (Application Performance Analysis Report)]の [提供されたコール数 (Calls Presented)] フィールドに異なる値が表示されるのはなぜですか。

A. 次の理由により、[アプリケーション パフォーマンス分析レポート (Application Performance Analysis Report)]には、最多の提供されたコール数が表示されます。

- 着信コールは複数のアプリケーションを呼び出すことができます。これは、コールの各レッグが異なるアプリケーションを呼び出すためです。同じコールはアプリケーションごとに1回カウントされます。
- 一部のコールはキューに入る前に終了されます。このようなコールにはCRDRがないため (キューに入っていないため)、[コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (Contact Service Queue Activity Report)]にはカウントされません。これらのコールにはACDRもないため、[エージェント (要約) レポート (Agent Summary Report)]にカウントされません。

[エージェント (要約) レポート (Agent Summary Report)]には、次の理由のいずれにより、[コンタクト サービス キュー アクティビティ (Contact Service Queue Activity Report)]よりも多くの提供されたコール数が表示されます。

- 同じコールが特定のCSQのキューに入ったものの、(エージェントが応答しなかったため) そのCSQ内の複数のエージェントに提供されました。このようなコールは、[コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (Contact Service Queue Activity Report)]に1回カウントされますが、[エージェント (要約) レポート (Agent Summary Report)]では、関連するエージェントごとに1回カウントされます。
- 複数のエージェントが含まれた会議コールがあります。

Q. [放棄されたコールのアクティビティ (詳細) レポート (Abandoned Call Detail Activity Report)]の放棄されたコール数が[コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (Contact Service Queue Activity Report)]の放棄コール数よりも多いのはなぜですか。

A. [放棄されたコールのアクティビティ (詳細) レポート (Abandoned Call Detail Activity Report)]に表示される一部のコールは、CSQにルーティングされる前に放棄され (これらのコールに空白の [コールルーティング CSQ (Call Routed CSQ)] フィールドがある)、そのためにCSQにカウントされません。[コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (Contact Service

Queue Activity Report)]には、CSQ のキューに入っている間に放棄されたコール数が表示されます。

Q. [コンタクトサービスキューアクティビティレポート (Contact Service Queue Activity Report)] と [エージェント (要約) レポート (Agent Summary Report)]で最長処理時間に相違があるのはなぜですか。たとえば、Agent1 が CSQ1 のみに所属し、CSQ1 にほかのエージェントが含まれていない場合があります。[コンタクトサービスキューアクティビティレポート (Contact Service Queue Activity Report)]の Agent1 の [最長処理時間 (Max Handle Time)]フィールドが [エージェント (要約) レポート (Agent Summary Report)]の Agent1 の [処理時間：最長 (Handle Time—Max)]フィールドと異なるのはなぜですか。

A. たとえば、Agent1 での会議で別の CSQ のエージェントがコールを処理してからドロップし、さらに、Agent1 は CSQ1 に処理したコールの最長通話時間よりも長くコールを続行したとします。この場合、[エージェント (要約) レポート (Agent Summary Report)]の Agent1 の最長処理時間が表示されますが、[コンタクトサービスキューアクティビティレポート (Contact Service Queue Activity Report)]の CSQ1 には表示されません。これは、Agent1 がそのコールに対して会議着信したにもかかわらず、そのコールは最初に別の CSQ によって処理されたためです。

Q. コールが CSQ1 および CSQ2 でキューに入り、エージェントベースのルーティングエージェントによって処理された場合に、[CSQ Unified CCX 統計リアルタイムレポート (CSQ Unified CCX Stats real-time report)]では CSQ1 と CSQ2 の両方の [キュー解除済みコンタクト (Contacts Dequeued)]に値 1 が表示されますが、[コンタクトサービスキューアクティビティレポート (Contact Service Queue Activity Report)]では CSQ1 と CSQ2 の両方の [キュー解除済みコンタクト (Contacts Dequeued)]に値 0 が表示されるのはなぜですか。

A. このシナリオでは、3 CQDR があります。

- 1 CSQ1 の CQDR : `Handled_by_other` の処理 (5) (または、キュー解除ステップがある場合は 4)
- 2 CSQ2 の CQDR : `Handled_by_other` の処理 (5) (または、キュー解除ステップがある場合は 4)
- 3 エージェントの CQDR : エージェントベースのルーティングによりコールの処理者と、処理済みの処理 (2)

[コンタクトサービスキューアクティビティレポート (Contact Service Queue Activity Report)]には、[その他の処理済みコール数 (Calls Handled by Other)]として処理 4 と 5 が表示されます。そのため、1つのコールが CSQ1 と CSQ2 の両方について他が処理されたことを示します。両方の CSQ の [キュー解除コール数 (Calls Dequeued)]は 0 です (レポートにキュー解除済みとして処理 3 が報告されます)。

[CSQ Unified CCX 統計のリアルタイムレポート (CSQ Unified CCX Stats real-time report)]は、キュー解除コールとして `Handled_by_other` とマークされたコールをカウントします。このレポートには、キュー解除コンタクトには、別の CSQ、エージェント、またはスクリプトによってキューが解除され、処理されたコールが含まれます。

Q. [コンタクトサービスキューアクティビティ（間隔別）レポート（Contact Service Queue Activity Report by Interval）]または[コンタクトサービスキューアクティビティレポート（CSQ別）レポート（Contact Service Queue Activity by CSQ Report）]、および[コンタクトサービスキューアクティビティレポートレポート（Contact Service Queue Activity Report）]の[キュー解除コール数（Calls Dequeued）]フィールドの値が異なるのはなぜですか。

A. • [コンタクトサービスキューアクティビティ（間隔別）レポート（Contact Service Queue Activity Report by Interval）]と[コンタクトサービスキューアクティビティ（CSQ別）レポート（Contact Service Queue Activity by CSQ Report）]では、次のようになります。

キュー解除コール数=キュー解除ステップでキューが解除されたコール数+ワークフロースクリプトによって処理されたコール数+別のCSQによって処理されたコール数

• [コンタクトサービスキューアクティビティレポート（Contact Service Queue Activity Report）]では、次のようになります。

• キュー解除コール数=キュー解除ステップでキューが解除されたコール数

• その他の処理済みコール数=ワークフロースクリプトによって処理されたコール数+別のCSQによって処理されたコール数

Q. [エージェント（要約）レポート（Agent Summary Report）]の[通話時間（Talk Time）]フィールドには0が表示されますが、[エージェント（詳細）レポート（Agent Detail Report）]の[通話時間（Talk Time）]フィールドには別の値が表示されるのはなぜですか。

A. [エージェント（要約）レポート（Agent Summary Report）]にはACDコール数のみが表示されますが、[エージェント（詳細）レポート（Agent Detail Report）]にはUnified CCXとCisco Unified IP IVRのコール数が表示されます。問題のコールはIVRコールであるため、[エージェント（要約）レポート（Agent Summary Report）]には表示されません。

Q. 待受停止状態に入るときにエージェントが一意の理由コードを使用してアウトバウンドコールを発信する場合、[エージェント受信不可の理由コード（要約）レポート（Agent Not Ready Reason Code Summary Report）]には、エージェントのアウトバウンドコールの接続時間を表示する[エージェント（詳細）レポート（Agent Detail Report）]と比べると、その理由コードに対して異なる接続時間が表示されるのはなぜですか。

A. 一意の理由コードを使用し、待受停止状態でアウトバウンドコールを行う接続時間全体をエージェントが使用していない場合は、アウトバウンドコールの接続時間の合計は、一意の理由コードを使用して待受停止状態で使用した接続時間よりも短くなります。

放棄コールアクティビティ（詳細）レポート

Q. 同じコールに所属する複数の放棄されたコールのログをどのように関連付ければよいのですか。

- A.** [放棄されたコールのアクティビティ (詳細) レポート (Abandoned Call Detail Activity Report)] のコール開始時刻と、[コール CDR ごとの詳細コール レポート (Detailed Call by Call CDR Report)] のコール開始時刻を照合し、[コール CDR ごとの詳細コール レポート (Detailed Call by Call CDR Report)] のセッション ID とセッション シーケンス番号をルックアップします。同じコールに所属する異なるコール レッグは同じセッション ID であっても、セッション シーケンス番号が異なります。
- Q.** [初期コール優先度 (Initial Call Priority)] フィールド、または [最終コール優先度 (Final Call Priority)] に、コールに対して「n/a」が表示されるのはなぜですか？
- A.** コールが、優先度が割り当てられる前に放棄されたためです。
- Q.** [エージェント名 (Agent Name)] フィールドが空白というのは、どういう意味ですか。
- A.** コールがエージェントにルーティングされる前に放棄されたことを意味します。
- Q.** [エージェント名 (Agent Name)] フィールドに値が含まれているのは、どういう意味ですか。
- A.** コールがエージェントにルーティングされ、エージェントが応答しなかったために、発信者が切断したことを意味します。
- Q.** [放棄されたコールのアクティビティ (詳細) レポート (Abandoned Call Detail Activity Report)] に表示される放棄されたコール数と、[コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (Contact Service Queue Activity Report)] に表示されるコール数が一致しないのはなぜですか。
- A.** [コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (Contact Service Queue Activity Report)] はコールをキュー解除済みとしてマークし、コンタクトコール詳細レコードは放棄済みとしてマークすることがあるため、値が異なる可能性があります。たとえば、次のワークフローを検討してください。

```
StartAccept
Prompt
Select Resource
-Connect
-Queue
--Play Prompt (Prompt2)
--Dequeue
--Play Prompt (Prompt3)
End
```

シナリオ	コンタクトサービスキューアクティビティレポート	放棄コールアクティビティ（詳細）レポート
コールが Prompt2 または Prompt3 で放棄される	コンタクトキューの詳細レコードは、コールをキュー解除済みとマークしても、キューからの放棄済みとしてマークしません。そのため、[コンタクトサービスキューアクティビティレポート（Contact Service Queue Activity Report）]には、コールがルーティングされたすべての CSQ からキュー解除されたコールとして表示されます。	コンタクトコールの詳細レコードは、放棄されたコールとしてマークされます。そのため、[放棄されたコールのアクティビティ（詳細）レポート（Abandoned Call Detail Activity Report）]には、コールがルーティングされたすべての CSQ から放棄されたコールとして表示されます。
コールがキューに入った後で中断しています	コールはコンタクトコール詳細レコードで中断されたものとしてマークされます。そのため、CSQ レポートには[放棄されたコールのアクティビティ（詳細）レポート（Abandoned Call Detail Activity Report）]よりも多くの放棄コールが表示されます。	コールはコンタクトキュー詳細レコードで、キュー解除済み（コールが異常週する前にキュー解除された場合）、または放棄済みとしてマークされます。

- Q.** エージェントがコールを別のエージェントに転送し、発信者がそのコールを放棄した場合、そのコールが[放棄されたコールのアクティビティ（詳細）レポート（Abandoned Call Detail Activity Report）]に表示されないのはなぜですか。
- A.** エージェントがコールを別のエージェントに転送し、その2番目のエージェントがそのコールに応答する前に発信者がコールを切断した場合は、コールの最初のフェーズは処理済みとマークされます。2番目のフェーズの放棄は、[放棄されたコールのアクティビティ（詳細）レポート（Abandoned Detail Call Activity Report）]には表示されません。この情報は、他のどのレポートにも表示されません。

エージェントコール（要約）レポート

- Q.** [ACD：転送受信（ACD—Transfer In）]と[ACD：転送発信（ACD—Transfer Out）]のコール数は、[着信 ACD：合計（ACD—Total）]の計算に含まれていますか。
- A.** はい。これらのコール数は[着信 ACD：合計（ACD—Total）]の計算に含まれています。
- Q.** 着信コールの総数が、[コンタクトサービスキューアクティビティ（CSQ別）（Contact Service Queue Activity by CSQ）]によって処理されたコール数と異なるのはなぜですか。

A. コールの数は、次の理由で異なる可能性があります。

- [エージェント コール（要約）レポート（Agent Call Summary Report）]には、エージェントに提供されたコール数が表示され、[コンタクトサービス キュー アクティビティ（CSQ 別）（Contact Service Queue Activity by CSQ）]には CSQ に提供されたコール数が表示されます。[コンタクト サービス キュー アクティビティ（CSQ 別）（Contact Service Queue Activity by CSQ）]の CSQ に所属していないエージェントが [エージェント コール（要約）レポート（Agent Call Summary Report）]に含まれている場合は、[エージェント コール（要約）レポート（Agent Call Summary Report）]のコール数が多くなります。
- エージェント ベースのルーティングが設定されている場合は、コールは CSQ を経由せずに直接エージェントに移動します。この場合は、[エージェント コール（要約）レポート（Agent Call Summary Report）]のコール数が多くなります。
- [エージェント コール（要約）レポート（Agent Call Summary Report）]には転送された ACD コールを含めることができます。たとえば、コールが CSQ1 のキューに入れられ、Agent1 によって処理され、Agent1 によって（CSQ を経由せずに）Agent 2 に転送された場合は、[コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート（Contact Service Queue Activity Report）]に処理済み（Agent1 による CSQ1 経由）として1つのコールが表示されます。[エージェント コール（要約）レポート（Agent Call Summary Report）]には Agent1 によって処理済み（CSQ1 経由）として1回、Agent2 によって処理済み（CSQ 経由でなく、Agent2 からの直接転送）として1回の合計2回、これが表示されます。

エージェント（詳細）レポート

Q. コールの [保留時間（Hold Time）] フィールドと [後処理時間（Work Time）] フィールドが空白なのはなぜですか。

A. コールが ACD コールではなかったためです。（IVR コールには、エージェント間コールとエージェントが発信した外部コールが含まれます）。Unified CCX データベースは IVR コールの保留時間と後処理時間を記録しません。

Q. 接続時間が、通話時間 + 保留時間 + 後処理時間と等しくないのはなぜですか。

A. [接続時間（Duration）] フィールドの値は次のように計算されるためです。

コール終了時刻 - コールの開始時刻

コールの開始時刻は、コールがエージェントの内線番号を呼び出した時刻です。コール終了時間は、エージェントが後処理状態を終了した時刻です。したがって、コールの接続時間は、呼び出し時間 + 通話時間 + 保留時間 + 後処理時間と等しくなります。

Q. IVR コールはどのようにしたら特定できますか。

A. IVR コールの [エージェント（詳細）レポート（Agent Detail Report）] の [保留時間（Hold Time）] フィールドと [後処理時間（Work Time）] フィールドは空白になっています。

エージェントのログイン/ログアウト アクティビティ レポート

Q. [ログイン時刻 (Login Time)]フィールドの値の前に、より小さい記号 (<) 、または、[ログアウト時刻 (Logout Time)]フィールドの値の前に、より大きい記号 (>) が表示されるのはなぜですか。

A. より少ない記号 (<) は、エージェントがレポート開始時刻よりも前にログインしたことを示します。より大きい記号 (>) は、レポート終了時刻後にエージェントがログアウトしたことを示します。

たとえば、レポート開始時間が午前 8:00 (0800) であり、レポート終了時間が午後 6:00 (1800) の場合は、次のようになります。

- エージェントが午前 7:45 (0745) にログインすると、[ログイン時刻 (Login Time)]フィールドには < 8am (または < 0800) と表示されます。
- エージェントが午後 6:30 (1830) にログアウトすると、[ログアウト時刻 (Logout Time)]フィールドには > 6pm (または > 1800) と表示されます。

エージェントの状態 (エージェント別、要約) レポート

Q. エージェントの 2 つの行に同じ値が表示されるのはなぜですか。

A. レポートテンプレートでレポートのビューを定義します。テンプレートでは、テンプレートで定義された要約の 2 種類の行 (暗めのバックグラウンド) があります。各エージェントの後に続く要約行では、そのエージェントの詳細を要約しています。レポートの末尾に表示される要約行では、すべてのエージェントの詳細が要約されています。

エージェントに関する行が 1 行のみの場合は、エージェントの要約行には、その上の行と同じ詳細が表示されます。

エージェント (要約) レポート

Q. [平均ログイン時間 (Average Logged In Time)]フィールドはどのように計算されますか。

A. この値は、ログイン時間の総計を、ログインセッション数で割って求められます。

たとえば、エージェントが午前 8:00 (0800) にログインし、午前 8:30 (0830) にログアウトし、午前 9:15 (0915) に再度ログインし、午前 10:00 (1000) にログアウトする場合、2つのログインセッションがあります。最初のセッションは 30 分間継続し、2 番目のセッションは 45 分間継続しています。平均ログイン時間は、 $(30+45) / 2 = 37.5$ 分となります。

Q. [処理時間 (Handle Time)] フィールドはどのように計算されますか。

A. 処理時間 = 通話時間 + 保留時間 + 後処理時間になります。

Q. [アイドル時間 - 平均 (Idle Time—Avg)] フィールドはどのように計算されますか。

A. この値は、アイドル時間の総計を、アイドルセッション数で割って求められます。

たとえば、エージェントが午前 10:00 (1000) に [待受停止 (Not Ready)] 状態になり、午前 10:15 (1015) に [待受開始 (Ready)] 状態になり、午前 11:00 (1100) に [待受停止 (Not Ready)] 状態になり、午前 11:05 (1105) に [待受開始 (Ready)] 状態になる場合、2つのアイドルセッションがあります。最初のセッションは 15 分間継続し、2 番目のセッションは 5 分間継続しています。平均アイドル時間は、 $(15+5) / 2 = 10$ 分となります。

Q. [エージェント (要約) レポート (Agent Summary Report)] の [通話時間 - 平均 (Talk Time—Avg)] フィールドと [通話時間 - 最大 (Talk Time—Max)] フィールドの値が、[エージェントの状態 (エージェント別、要約) レポート (Agent State Summary by Agent Report)] または [エージェント状態 (間隔別、要約) レポート (Agent State Summary by Interval Report)] の [通話時間 (Talk Time)] フィールドの値と一致しないのはなぜですか。

A. [エージェント (要約) レポート (Agent Summary Report)] の通話時間情報は、AgentConnectionDetail テーブルの talkTime のフィールドから取得されます。この値は、エージェントが着信 ACD コールに費やした時間です。[エージェントの状態 (エージェント別、要約) レポート (Agent State Summary by Agent Report)] または [エージェント状態 (間隔別、要約) レポート (Agent State Summary by Interval Report)] の通話時間情報は、AgentStateDetail テーブルから取得されます。これらの値には、通話状態でエージェントが費やした時間が表示されます。これらの値は、エージェントが ACD コールをレポート期間中に保留にした場合は異なります。

Q. [エージェント (要約) レポート (Agent Summary Report)] に IVR コールの情報が表示されますか。

A. [エージェント (要約) レポート (Agent Summary Report)] には ACD コールの情報のみが表示されますか。[エージェント (詳細) レポート (Agent Detail Report)] には、Unified CCX および Cisco Unified IP IVR のコールの情報が表示されます。

アプリケーションパフォーマンス分析レポート

- Q.** [アプリケーション ID (Application ID)] フィールドに値 -1 が表示され、[アプリケーション名 (Application Name)] フィールドが空白の場合は、何を意味していますか。
- A.** エージェント間コール、IVR コール、エージェント間転送/会議コンサルト レッグ、または、Unified CCX ルート ポイントに配置されていないか、アプリケーションに関連付けられていないコールの場合は、[アプリケーション (Application ID)] フィールドが -1 になります。
- Q.** [提供されたコール数 (Calls Presented)] フィールドの値が、同じレポート期間の [コール CCCR ごとの詳細コール レポート (Detailed Call by Call CCCR Report)] の総数以下であるのはどうしてですか。
- A.** [アプリケーション パフォーマンス分析レポート] は着信コールのみをカウントするためです。[コール CCCR ごとの詳細コール レポート (Detailed Call by Call CCCR Report)] では、着信コール、発信コール (たとえば、エージェントによって行われたアウトバウンドコール)、内線コール (たとえば、エージェント間のコンサルト コール) をカウントしています。
- Q.** [アプリケーション パフォーマンス分析レポート (Application Performance Analysis Report)] に同じレポート期間の [コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (Contact Service Queue Activity Report)] よりも多くの放棄されたコール数が表示されるのはなぜですか。
- A.** [コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (Contact Service Queue Activity Report)] には放棄された ACD コールのみが含まれるためです。このレポートでは、CSQ のキューに入っている間に発信者が切断した場合は放棄されたものとして ACD コールがカウントされます。
- [アプリケーション パフォーマンス分析レポート (Application Performance Analysis Report)] には、放棄された ACD コールと放棄された IVR コールが含まれます。このレポートは、エージェントが応答する前、またはワークフローによって処理済みとマークされる前にコールが終了された場合は、放棄されたものとしてコールがカウントされます。

コール カスタム変数レポート

- Q.** [カスタム変数 1 (Custom Variable 1)] フィールドから [カスタム変数 10 (Custom Variable 10)] フィールドの値は何ですか。
- A.** これらのフィールドには、ワークフローで指定されたカスタム変数の値が表示されます。
- たとえば、ワークフローで、変数 1 を発信者が選択するメニューオプションとして指定し、変数 2 を発信者が入力するアカウント番号として指定することがあります。この場合、[カスタム変数 1 (Custom Variable 1)] には発信者が入力したオプション値 (たとえば 2 など)、[カスタム変数 2 (Custom Variable 2)] には入力されたアカウント番号が表示されます。

共通スキル CSQ アクティビティ レポート

Q. [共通スキル CSQ アクティビティ レポート (Common Skill CSQ Activity Report)] は他の CSQ レポートと似ていますが、どのように役立てればよいですか。

A. このレポートには、コールスキルは同じでも、異なる能力レベルで設定された複数の CSQ の詳細情報が表示されます。能力レベルが最も低い CSQ のキューに着信コールが入る可能性があります。特定の期間に利用可能なエージェントがない場合は、コールは次に高い能力レベルのキューに入ります。

レポートの要約行には、共通スキルで構成された CSQ グループの要約された統計情報が表示されます。このように設定された CSQ グループを論理 CSQ と呼びます。

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート

Q. 平均キュー時間と最大キュー時間はどのように計算されるのですか。

A. CSQ の平均キュー時間は、すべての提供されたコールのキュー時間の合計を、提供されたコールの数で割って求めます。CSQ の最大キュー時間は、提供されたコールのうちの単一コールの最長キュー時間です。

各 CSQ の個々のキュー時間は CQDR テーブルに保存されます。たとえば、着信コールが CSQ1 のキューに 5 分間入り、CSQ2 のキューに 10 分間入ってから、CSQ1 により処理されたとします。CQDR テーブルの CSQ1 に記録されるキュー時間は 5 分、CSQ2 に記録されるキュー時間は 10 分です。

Q. 平均放棄コール数 ([1 日あたり平均放棄数 (Avg Abandon Per Day)] フィールド) と放棄されたコールの最大数 ([1 日あたりの放棄されたコールの最大数 (Max Abandon Per Day)] フィールド) はどのように計算されるのですか。

A. CSQ の放棄されたコールの平均は 1 日あたりの平均値です。これは、CSQ の放棄されたコールの総数をレポート期間の日数で割って求めます。

CSQ の最大放棄コール数は、レポート期間内の各日の放棄されたコール数を特定し、これらの最大値を選択して求めます。

Q. システムはコールを受信すると、それをキューに入れ、発信者に [1] を押してメッセージを残すオプションを提示するメッセージを再生します。発信者は [1] を押してメッセージを残します。このシナリオでは、このコールは放棄されたコールとしてカウントされるのでしょうか、または、処理コールとしてカウントされるのでしょうか。

A. デフォルトでは、このコールはエージェントに接続しないため、処理コールとしてではなく、放棄されたコールとしてカウントされます。ただし、発信者がメッセージを残した後で、処理

されものとしてコールをマークするようにワークフローを設計している場合は、処理コールとしてカウントされます。

- Q.** ボイス メッセージング システムに転送するオプションを発信者に提供するワークフローの場合は、この転送を行ってメッセージを残した発信者数を追跡する方法はありますか。
- A.** 発信者のキー入力を **ContactCallDetail** テーブルのカスタム変数のいずれかに保存するようにワークフローを設計できます。**コール カスタム変数レポート (Call Custom Variables Report)** を生成して、必要な情報を含む行を手動でカウントするか、この情報を提供するカスタムレポートを作成することができます。
- Q.** 提供されたコール数は、処理されたコール数と放棄されたコール数の合計と常に等しくなりますか。
- A.** 提供されたコール数 = 処理されたコール数 + 放棄されたコール数 + キュー解除されたコール数 + その他により処理されたコール数。

「処理されたコール数」は、特定の CSQ のエージェントに接続したコール数です。「その他による処理されたコール数」は、スクリプトのワークフローで処理されたコール数であり、複数の CSQ のキューに入れられ、他の CSQ のいずれかによって処理されたコール数です。

- Q.** [コンタクトサービスキューアクティビティレポート (Contact Service Queue Activity Report)] は、1時間ごとのデータを表示できますか。また、1時間ごとに毎日自動で1時間ごとのレポートを生成できますか。
- A.** 毎日の1時間ごとのデータを表示するには、[コンタクトサービスキューアクティビティレポート (CSQ 別) レポート (Contact Service Queue Activity by CSQ Report)] または [コンタクトサービスキューアクティビティ (間隔別) レポート (Contact Service Queue Activity Report by Interval)] の日次レポートをスケジュールする必要があります。間隔の長さを 60 分に設定します。この設定で、1時間間隔で分割された1つのレポートが毎日作成されます。
- 個別の毎時レポートは利用できませんが、間隔を 60 分に設定することで、日次レポートにはその日の1時間ごとのデータを示す、24 個に分割されたデータが表示されます。

コンタクトサービスキューアクティビティ (CSQ 別) レポート

- Q.** 同じ CSQ が [コンタクトサービスキューアクティビティ (CSQ 別) レポート (Contact Service Queue Activity by CSQ Report)] (および、その他のレポート) に 2 回表示されるのはなぜですか。
- A.** CSQ には、CSQ 名、サービス レベル、リソース選択基準、自動処理など、多くの属性があります。レポートに表示されるのは、CSQ 名やサービス レベルなどの一部の属性であり、その他

の属性はレポートに表示されません。ただし、CSQの属性を変更すると、新しい行がレポートに表示されます。次に、例を示します。

- サービス レベルを 10 から 25 に変更すると、同じ CSQ が 2 行レポートに表示されます。1 行に前のサービス レベル値が表示され、もう 1 つの行に新しいサービス レベル値が表示されます。
- 自動処理を 1 から 0 に変更すると、同じ CSQ が 2 行レポートに表示されます。自動処理の設定はレポートに表示されないため、同じ CSQ が 2 回表示されます。

- Q.** [サービス レベルの達成率：処理のみ (MetPercentage of Service Level Met—Only Handled)]、[サービス レベルの達成率：放棄されたコールを除外 (Percentage of Service Level Met—With No Abandoned Calls)]、[サービス レベルの達成率：放棄されたコール数を肯定的にカウント (Percentage of Service Level Met—With Abandoned Calls Counted Positively)]、[サービス レベルの達成率：放棄されたコール数を否定的にカウント (Percentage of Service Level Met—With Abandoned Calls Counted Negatively)] の 4 つのフィールドの違いは何ですか。
- A.** コールは、エージェントが応答するか、ワークフローにより処理済みとマークされるかのいずれかの場合に処理済みとして分類されます。処理コールは、次のカテゴリに分類できます。

- サービス レベル内で処理
- サービス レベル後に処理

エージェントが応答する前にコールが切断された場合、そのコールは放棄されたコールとして分類されます。放棄されたコールは、次のカテゴリに分類できます。

- サービス レベル内で放棄
- サービス レベル後に放棄

フィールド	説明	計算
サービス レベルの達成率：処理のみ (Percentage of Service Level Met—Only Handled)	このフィールドは、処理されたコールのみが表示されます。これには、放棄されたコールは含まれません。このフィールドには、サービス レベル内で処理された処理コールのパーセンテージが表示されます。 残りのフィールドは、放棄されたコールをどのように見なすか (カウントしない、サービス レベルを満たしている、またはサービス レベルを満たしている) によって異なります。	(サービス レベル内に処理されたコールの数 / 処理されたコールの数) X 100%

フィールド	説明	計算
サービスレベルの達成率：放棄されたコールを除外 (Percentage of Service Level Met—With No Abandoned Calls)	このフィールドには、サービス レベル内で処理され、放棄されたコールにカウントされていない、提供されたコール (CSQ にルーティングされたコール) のパーセンテージが表示されます。これには、サービス レベル内で放棄されたコールは含まれません。 この値は常に、[サービス レベルの達成率：処理のみ (MetPercentage of Service Level Met—Only Handled)] フィールドの値以下になります。	(サービス レベル内に処理されたコールの数) / (提供されたコールの数 - サービス レベル内に放棄されたコールの数) X 100%
サービスレベルの達成率：放棄されたコール数を肯定的にカウント (Percentage of Service Level Met—With Abandoned Calls Counted Positively)	このフィールドには、サービス レベルを満たしているとしてサービス レベル内で放棄されたコールが表示されます。これには、サービス レベル内で処理、放棄、または提供されたコールのパーセンテージが表示されます。	((サービス レベル内に処理されたコールの数 + サービス レベル内に放棄されたコールの数) / 提供されたコールの数) X 100%
サービスレベルの達成率：放棄されたコール数を否定的にカウント (Percentage of Service Level Met—With Abandoned Calls Counted Negatively)	このフィールドには、サービス レベルを満たしていないとしてサービス レベル内で放棄されたコールが表示されます。これには、サービス レベル内で処理された提供されたコールのパーセンテージが表示されます。この値は、[サービス レベルの達成率：放棄されたコール数を肯定的にカウント (Percentage of Service Level Met—With Abandoned Call Counted Positively)] フィールド以下になります。	(サービス レベル内に処理されたコールの数 / 提供されたコールの数) X 100%

- Q.** 放棄されたコールが複数の CSQ のキューに入った場合、そのコールはどのようにカウントされますか。
- A.** コールが複数の CSQ のキューに入り、放棄された場合は、キューに入ったすべての CSQ から放棄されたコールとしてカウントされます。
- たとえば、コールが CSQ1 と CSQ2 のキューに入り、エージェントにルーティングされる前に発信者が切断した場合は、CSQ1 と CSQ2 に放棄されたコールがカウントされます。
- Q.** キュー解除コールが複数の CSQ のキューに入った場合、そのコールはどのようにカウントされますか。

- A. コールが複数の CSQ のキューに入り、そのいずれかの CSQ によって処理された場合は、そのコールは他の CSQ それぞれからキュー解除されたとカウントされます。
- たとえば、着信コールが CSQ1、CSQ2 および CSQ3 のキューに入り、CSQ2 のエージェントによって処理された場合は、CSQ1 と CSQ3 にキュー解除コールがカウントされます。
- Q. CSQ のサービス レベルの変更後、CSQ がレポートに 2 回（1 回は前のサービス レベル、もう 1 回は新しいサービス レベル）に表示されるのはなぜですか。
- A. Unified CCX データベースは、新旧のサービス レベルのレコードを保持します。新しいサービス レベルが設定された場合は、古いレコードは非アクティブとマークされます。ContactServiceQueue テーブルの dateInactive フィールドには、新しいサービス レベルが設定された日時が表示されます。dateInactive フィールドの値がレポート期間内にある場合は、レポートにアクティブ（新）な CSQ と非アクティブ（旧）な CSQ が表示されます。

コール（コール CCDR 別、詳細）レポート

- Q. セッション ID およびセッション シーケンス番号とは何ですか。
- A. セッション ID は、システムがコールに割り当てる一意の識別番号です。この番号は、コール全体にわたって変わることはありません。システムは、コールの各レグにもシーケンス番号を割り当てます。シーケンス番号は 0 から開始され、コールが転送またはリダイレクトされるたびに 1 ずつ増えていきます。
- Q. コールが CSQ のキューにまったく入らない場合に、そのコールを処理済みとしてマークできますか。
- A. 可。このようなコールを処理済みとしてマークするようにワークフローを設計できます。
- Q. [保留時間（Hold Time）] フィールドと [後処理時間（Work Time）] フィールドが空白なのはなぜですか。
- A. コールが IVR コールであったためです（IVR コールには、エージェント間コールとエージェントによって行われた外部コールが含まれます）。Unified CCX データベースは IVR コールの保留時間と後処理時間を記録しません。
- Q. レポートに重複したコールが表示されるのはなぜですか。
- A. CDR レポートのコールは重複していません。これらのコールは同じセッション ID とセッション シーケンス番号を持つ会議コールですが、同じコールにさまざまなエージェントが参加しているため、通話時間が異なっています（[コール CDR ごとの詳細コール レポート（Detailed Call by Call CDR Report）]には、会議コールに参加したエージェントの名前が表示されます）。
- Q. [コンタクト：処理（Contact—Disposition）] が 3 の場合は、どういう意味ですか。

- A. システム内に残存している可能性があったスタックコールを、イベントの欠落により、システムが削除した場合は、システムが CCDR にコンタクト処理として dont_care（値は3）を書き込みます。

ライセンス使用状況（1時間ごと）レポート

- Q. レポートのサンプリング頻度はどれくらいですか。
- A. データは1分ごとにサンプリングされます。レポートは1時間にわたってデータを集約します（時間内のすべてのサンプルの最大値）。
- Q. 1分未満のコールはどのように処理されますか。
- A. コール時間が1分未満の場合で、その開始時刻と終了時刻が2つのサンプリングポイント内にある場合は、このコールは統計として考慮されません。

トラフィック分析レポート

- Q. [トラフィック分析レポート (Traffic Analysis Report)] の [着信コール総数 (Total Incoming Calls)] フィールドと、[アプリケーションパフォーマンス分析レポート (Application Performance Analysis Report)] の [着信コール総数 (Total Incoming Calls)] フィールドに相違があるのはなぜですか。
- A. 着信コールに複数のコールレグが存在することがあるためです。[トラフィック分析レポート (Traffic Analysis Report)] は、複数のレグがあるコールを1つのコールとしてカウントします。ただし、各レグがアプリケーションを呼び出すことがあるため、[アプリケーションパフォーマンス分析レポート (Application Performance Analysis Report)] では各コールレグを1つのコールとしてカウントします。
- たとえば、コールが自動アテンダントに着信し、発信者が [ミュージシャンのデモンストレーション (Musician Demonstration)] のメニューオプションを選択した場合、このコールのコールレグは2つになります。
- セッション ID=1、シーケンス番号=0 アプリケーション="自動アテンド"
 - セッション ID=1、シーケンス番号=1 アプリケーション="ミュージシャンのデモンストレーション"

このコールは、[トラフィック分析レポート (Traffic Analysis Report)] に1回カウントされません。[アプリケーションパフォーマンス分析レポート (Application Performance Analysis Report)] では、「自動アテンダント」アプリケーションに1回、「ミュージシャンのデモンストレーション」アプリケーションに1回の合計2回、カウントされます。



付録

A

用語集

A

放棄されたコール (Abandoned call)

- エージェント ベースのコール (Unified CCX コール) では、エージェントが応答しない、または発信者が切断した、またはコールが切断された場合に、そのコールは放棄と見なされます。
- Unified IP IVR コールでは、処理済みフラグを設定するワークフロー ステップに到達しない場合に、そのコールは放棄と見なされます。
- 放棄されたレグがコールに複数ある場合、たとえば、さまざまなアプリケーションによって処理される Unified IP IVR コールでは、放棄された各レグが放棄されたコールとしてカウントされます。

放棄されたチャット (Abandoned chat)

放棄されたチャットはCSQにルーティングされているものの、エージェントが承認する前にチャット送信元がチャットを終了したために、エージェントによって承認されなかったチャットです。

放棄された IVR コール (Abandoned IVR call)

IVR ポートがお客様へのプロンプトを再生できない場合にお客様が電話に応答したときに、コールは放棄されます。そのため、Unified CCX は IVR ポートへのコールの転送に失敗します。

中断されたコール (Aborted call)

コールを処理するワークフローに、たとえば、`UndefinedPromptException` や `ApplicationMaxSessionsException` などの例外が発生した場合にコールは中断されます。このような場合、Unified CCX はメディアを設定し、発信者にエラーメッセージを再生します。

承認されたアウトバウンド コール (Accepted outbound call)

コールを提供されたときにエージェントが[承認 (Accept)]をクリックした場合、そのコールは承認されたものと見なされます。エージェントにルーティングされ、エージェントによってスキップまたは拒否されたコールが別のエージェントにルーティングされて、そのエージェントに承認されたコールは、1回としてカウントされます。

ACD コールまたは ICD コール (ACD or ICD call)

着信呼自動分配 (ACD) または着信コール分配 (ICD) のコールが、ワークフローやエージェントのキューに入ることで処理されるコールです。コールはICDルートポイント番号にダイヤルされます。

エージェント開始の理由 (Agent-initiated reason) コード

エージェントはログアウトや待ち受け不可状態に移行するときに理由コードを入力します。詳細については、次の場所にある『Cisco Finesse Administration Guide』を参照してください。

<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/finesse/products-user-guide-list.html>。

試行済み IVR コンタクト (Attempted IVR contact)

IVR ダイアラによって連絡先がダイヤルされた場合に、その連絡先は試行済みと見なされます。同じ連絡先が再試行された場合は、その試行は試行済みカテゴリには分類されません。連絡先が複数回試行された場合でも、試行した連絡先は1回としてカウントされます。

試行済みアウトバウンド コール (Attempted outbound call)

- お客様に対してアウトバウンドコールが行われたときに、その結果に関係なく、連絡先は試行済みと見なされます。コールレコードは、この連絡先に対して[承認 (Accept)]をクリックした場合は、試行済みと見なされます。
- エージェントにルーティングされ、承認された連絡先は、システムによって試行済みと見なされます。連絡先にコールバックがマークされ、同じエージェントまたは別のエージェントによって後でコールされた場合、このコールレコードは1回、試行されます。

C

終了アウトバウンド コール (Closed outbound call)

エージェントが[スキップして閉じる (Skip-Close)]または[拒否して閉じる (Reject-Close)]のいずれかをクリックした場合に、コールは終了したと見なされます。これらの連絡先は再ダイヤルされません。

D**キュー解除されたコール (Dequeued call)**

コールは次の原因のため、特定の CSQ からキュー解除されます。

- コールが、ワークフローのキュー解除ステップによってキュー解除される。
- コールが、ワークフローによって処理されるとマークされている。
- コールは、複数の CSQ 用にキューイングされており、別の CSQ に含まれるエージェントによって処理されている。

F**失敗した IVR コール (Failed IVR call)**

- ダイアラが、接続されていないコールをキャンセルするようにゲートウェイに要求する。
- ゲートウェイがそのコールを拒否する。
- コールの接続中、ゲートウェイがダウンするか、ゲートウェイがタイムアウトになる。
- ゲートウェイの障害またはゲートウェイでの設定の問題。

H**処理されたコール (Handled call)**

次の場合、コールは処理済みと見なされます。

- コール状態が、音声、留守番電話、無効な番号、またはファックス/モデムのいずれかの場合。
- コールが、コールを処理済みと定義するワークフロー ステップに到達した場合。
- コールがエージェントによって処理された場合。

処理されたチャット (Handled chat)

チャット送信元がこの CSQ のキューに入っている間に、そのチャット送信元によって提供されたチャットをエージェントが承認した場合に、処理済みと見なされます。

I**IP フォン エージェント (IP Phone Agent) (IPPA)**

IP フォン エージェントは、Cisco Finesse Agent Desktop へのアクセス権を持たず、電話機にのみアクセス権を持つエージェントです。

N**ACD 以外 または ICD 以外のコール (Non-ACD or non-ICD call)**

ICD ルート ポイント番号にダイヤルされていないコール。たとえば、エージェント間の内部コール、またはアウトバウンド コール。

Unified CCX 以外のコール (Non-Unified CCX call)

エージェントの Unified CCX 以外の内線番号にダイヤルされたコール。

O**オファー コール (Offered call)**

承認されたコール、拒否されたコール、および終了コールなど、エージェントに対してオファーされたアウトバウンド コール。

エージェントに対して複数回オファーされた連絡先は（おそらく、エージェントがコールをスキップし、そのコールが同じエージェントにループバックしているため）、連絡先が提供されるたびに 1 回、カウントされます。

P**提供されたコール (Presented call)**

エージェントがコールに応答するかどうかに関係なく、エージェントに送信されたコール。コールがエージェントに接続され、別のエージェントに転送されてから元のエージェントに転送し直された場合、元のエージェントに対するこの値は、2 が加算されます（コールが提供されるたびに 1 回加算）。

R**拒否されたコール (Rejected call)**

システムのリソースがその最大容量に到達したために Unified Communications Manager または Unified CCX のリソースが着信コールを承認するには不十分であるため（たとえば、CTI ポートの数が足りないときに）、コールは拒否コールと見なされます。

拒否されたアウトバウンド コール (Rejected outbound call)

エージェントが [拒否 (Reject)]、または [スキップ (Skip)]、あるいは [予約のキャンセル (Cancel Reservation)] のいずれかをクリックした場合は、コールは拒否されたコールと見なされます。これらの連絡先は再度ダイヤルされます。連絡先が複数のエージェントによって拒否された場合は、フィールドは連絡先が拒否されるたびに増分されます。

S

サービス レベルの合意 (SLA)

CSQ のサービス レベルしきい値で指定された時間内に応答されたコールのパーセンテージ。

正常なアウトバウンド コール (Successful outbound call)

エージェントがコールを承認し、この連絡先の音声の分類を選択します。この分類でマーキングされたコールは、承認されたコールのサブセットです。

システム生成の理由 (System-generated reasons) コード

組み込みの理由コードは、Unified CCX サーバがエージェントをログアウト状態または受信可状態に移行した場合に生成されます。エージェントの状態 (詳細) テーブルには、これら 2 つの状態に対する有効な理由コードが格納されています。他の状態の理由コードはゼロです。

T

通話時間 (Talk time)

通話時間は、エージェントがコールに接続してからコールを切断または転送するまでに経過した時間です。保留時間は含みません。

U

Unified CCX コール (Unified CCX call)

エージェントの Unified CCX の内線番号にダイヤルされたコール。

W

待ち時間 (Wait Time)

待機時間は、コールがキューに入れられてからエージェントに応答されるか切断されるまでに経過した時間です。



付録

B

レポート間のデータ調整

この付録では、Unified CCX のレポート間の相違について説明します。これらの相違は、製品の制限によるものではなく、これらのレポートの設計方法や、用途によるものです。

報告されるコール

各レポートタイプには、その計算に異なる種類のコールが含まれます。次の表に、レポートタイプとそれに含まれるコールを示します。

レポートタイプ	レポート名	報告されるコールタイプ			
		ACD コール	ACD と ACD 以外のコール	着信	発信 ¹
履歴レポート	コンタクトサービスキューアクティビティ レポート	Y	N	Y	N
	CSQ エージェント (要約) レポート	Y	N	Y	N
	エージェント (詳細) レポート	N	Y	Y	Y
	エージェント コール (要約) レポート	N	Y	Y	Y
	エージェント (要約) レポート	Y	N	Y	N
	コール (コール CCCR 別、詳細) レポート	N	Y	Y	Y
	コール CSQ エージェント (詳細) レポート	N	Y	Y	Y

¹ 発信プレビュー コールは含みません。

コンサルト転送

コンサルト転送は異なる方法で異なるレポートに報告されます。次のコールフローを想定してみます。

コールフローの例

発信者がコールセンタールートポイントにコールすると、そのコールはCSQのキューに入り、agent1にルーティングされます。agent1は発信者と通話し、agent2へのコンサルト転送を開始し、agent2と通話して、転送を完了します。agent2が発信者と通話した後、コールをドロップします。

このシナリオは、次のように報告されます。

レポート	提供されたデータ
コール CCCR ごとの詳細 コールレポート (システム の観点)	<ol style="list-style-type: none"> 1 発信者と agent1 間のコールでは、タイプ 1 (着信) の 1 個のコールレコード 2 2人のエージェント間のコンサルトコールでは、タイプ 3 (内部) の 1 個のコールレコード。 3 発信者と agent2 間のコールでは、タイプ 5 (転送受信) の 1 個のコールレコード
エージェント (詳細) レポート (エージェントの観点)	<ol style="list-style-type: none"> 1 agent1 の場合 : <ol style="list-style-type: none"> 1 コールが別のエージェントに転送されたことを示す、発信者 (着信 + 転送発信) のコールの 1 個のコールレコード。 2 agent2 (発信) のコンサルトコールの 1 個のコールレコード 2 agent2 の場合 : <ol style="list-style-type: none"> 1 agent1 (着信 ACD 以外) のコンサルトコールの 1 個のコールレコード。履歴レポートでは、コンサルトコールは常に ACD 以外です。 2 転送コールを受信したことを示す発信者 (着信 + 転送受信) のコールの 1 個のコールレコード。