



Cisco Customer Response Solutions 履歴レポート ユーザ ガイド Release 4.1(1)

Cisco Unified Contact Center Express、Cisco Unified IP IVR、および Cisco Unified Queue Manager January 2006



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。見当たらない場合には、代理店にご連絡ください。

シスコが採用している TCP ヘッダー圧縮機能は、UNIX オペレーティング システムの UCB (University of California, Berkeley) パブリック ドメイン バージョンとして、UCB が開発したプログラムを最適化したものです。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、すべてのマニュアルおよび上記各社のソフトウェアは、障害も含めて「現状のま ま」として提供されます。シスコおよび上記各社は、商品性や特定の目的への適合性、権利を侵害しないことに関する、または取り扱い、使用、または取り引きによって発生する、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、シスコおよびその代理店は、このマニュアルの使用またはこのマニュアルを使用できないことによって起こる 制約、利益の損失、データの損傷など間接的で偶発的に起こる特殊な損害のあらゆる可能性がシスコまたは代理店に知らされていても、 それらに対する責任を一切負いかねます。

CCVP, the Cisco Logo, and the Cisco Square Bridge logo are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark of Cisco Systems, Inc.; and Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, and TransPath are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website 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. (0609R)

Cisco Customer Response Solutions 履歴レポート ユーザ ガイド Copyright © 2002–2006 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



このマニュアルについてix 概要ix 対象読者ix マニュアルの構成 x 関連マニュアル xi

表記法 xii

マニュアルの入手 xiii

Cisco.com xiii

Product Documentation DVD (英語版) xiii

マニュアルの発注方法(英語版) xiv

シスコシステムズマニュアルセンター xiv

Product Alerts および Field Notices xiv

シスコ製品のセキュリティの概要 xv

シスコ製品のセキュリティ問題の報告 xv

テクニカル サポート xvii

Cisco Technical Support & Documentation Web サイト xvii

Japan TAC Web サイト xviii

サービス リクエストの発行 xviii

サービス リクエストのシビラティの定義 xix その他の資料および情報の入手方法 xx

CHAPTER 1	概要 1-1			
	システム データベース 1-2			
	Cisco CRS 履歴レポート クライアントのインターフェイス			
	1-3			
	Cisco CRS 履歴レポート クライアントの起動 1-5			
	ログイン情報およびサーバ情報の変更 1-6			
	Cisco CRS 履歴レポート クライアントの終了 1-7			
	オンライン ヘルプの利用 1-7			
	フェールオーバー 1-8			
CHAPTER 2	 インストールと設定 2-1			
	前提条件 2-2			
	Cisco CRS 履歴レポート クライアントのインストール 2-2			
	Cisco CRS 履歴レポート クライアントの再インストール 2-6			
	Cisco CRS 履歴レポート クライアントのアップグレード 2-8			
	ユーザに対する Cisco CRS 履歴レポートへのアクセス許可の付 与 2-11			
	設定ファイル 2-15			
	hrcConfig.ini 設定ファイル 2-16			
	SCH.ini 設定ファイル 2-20			
	クライアントの言語の変更 2-23			
CHAPTER 3	 履歴レポートについて 3-1			
	レポートの概要 3-2			
	レポートの詳細 3-6			
	放棄コール アクティビティ(詳細)レポート 3-7			
	中止・拒否コール(詳細)レポート 3-9			
	エージェント コール(要約)レポート 3-12			

エージェント(詳細)レポート 3-14 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 3-17 エージェント受信不可の理由コード(要約)レポート 3-19 エージェントの状態(詳細)レポート 3-23 エージェントの状態(エージェント別、要約)レポート 3-24 エージェントの状態(間隔別、要約)レポート 3-27 エージェント(要約)レポート 3-30 アプリケーション パフォーマンス分析レポート 3-33 アプリケーション(要約)レポート 3-35 コール カスタム変数レポート 3-38 着信番号のアクティビティ(要約)レポート 3-44 共通スキル 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 3-46 コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート 3-49 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 3-53 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 3-57 コンタクト サービス キュー コール分配 (要約)レポート 3-62 コンタクト サービス キュー優先度(要約)レポート 3-65 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 3-67 CSQ エージェント(要約)レポート 3-69 コール (コール CCDR 別、詳細)レポート 3-71

CHAPTER 4

優先度のアクティビティ(要約)レポート 3-80 リモート モニタリング(詳細)レポート 3-82 トラフィック分析レポート 3-85 レポートの脚注 3-87 履歴レポートの生成 4-1 一般レポート設定 4-2 牛成するレポートの選択 4-2 レポートにチャートを挿入 4-3 レポートの日時範囲の選択 4-4 詳細レポート設定 4-5 ソート方法の指定 4-6 フィルタ パラメータの指定 4-7 レポート設定の保存とロード 4-9 レポート設定の保存 4-9 レポート設定のロード 4-11 レポート設定の変更と保存 4-12 履歴レポートの例 4-13 レポート ビューア 4-14 レポートの表示 4-15 表示サイズの変更 4-16 レポート内の移動 4-16 特定のテキストの検索と表示 4-18 グループ情報の表示 4-18 グループ ツリーを使用したグループ情報の表示

コール CSQ エージェント(詳細)レポート

4-20

3-76

レポートのチャートを使用したグループ情報の表示 4-21 レポートの印刷 4-22 レポートのエクスポート 4-23

 CHAPTER 5
 履歴レポートのスケジュール設定
 5-1

- スケジュールされているレポートの情報 5-3 スケジュール設定の推奨事項 5-5 スケジューラ 5-5 スケジュールされているレポートの一般設定 5-7 スケジュールを設定するレポートの選択 5-8 スケジュールされているレポートへのチャートの挿入 5-8 スケジュールされているレポートを印刷するかエクスポート するかの選択 5-9 スケジュールされているレポートの印刷 5-10 スケジュールされているレポートのエクスポート 5-10 スケジュールされているレポートの詳細設定 5-13 スケジュール設定の選択 5-14 スケジュールの保存 5-19 スケジュールの表示と削除 5-20 表示順序の設定 5-21 スケジュールの削除 5-21
 - 実行されなかったスケジュールの処理 5-22

CHAPTER 6 ログファイル 6-1

ログ ファイルの概要 6-2 クライアント システムのログ ファイル 6-3 履歴レポート クライアント ログ ファイル 6-3

Vİİ

APPENDIX A

スケジューラ ログ ファイル 6-4 クライアント システムのログ ファイルを開く 6-5 クライアント システムのログ ファイルの解釈 6-6 サーバ ログ ファイル 6-7 データベース ログ ファイル 6-7 servlet ログ ファイル 6-9 Cisco CRS 理由コード A-1

理由コードについて A-2 システム生成の理由コードに関連するイベント Δ-3 AGT RELOGIN A-3 CLOSE CAD A-3 CONNECTION DOWN Δ-4 CRS FAILURE Δ-4 AGT RNA A-4 AGT OFFHOOK Δ-4 AGT RCV NON ICD Δ-5 AGT LOGON A-5 PHONE DOWN A-5 WORK TIMER EXP A-5 CM FAILOVER Δ-6 PHONE UP A-6 CALL ENDED A-6 用語集 GLOSSARY

用皕朱

INDEX

索引



このマニュアルについて

概要

[®] Cisco Customer Response Solutions 履歴レポート ユーザ ガイド』では、Cisco Customer Response Solutions (CRS) 4.1 履歴レポート クライアントのインターフェ イスについてインストール、アップグレード、およびアクセスするための手順と 関連情報について説明します。また、このマニュアルは、各履歴レポートについ て詳細に解説し、履歴レポートの生成、表示、印刷、保存、スケジュールの方法 について説明します。さらに、履歴レポート システムを管理するための情報も 提供します。

対象読者

このマニュアルは、Cisco CRS 履歴レポートを準備し、理解する必要のあるコールセンターの管理者を対象としています。

マニュアルの構成

このマニュアルは、次のように構成されています。

第1章「概要」	Cisco CRS データベースを紹介し、Cisco CRS
	履歴レポート クライアントのインターフェ
	イスについて説明します。
第2章「インストールと設定」	Cisco CRS 履歴レポート システムのインス
	トールとアップグレードの手順、およびユー
	ザが Cisco CRS 履歴レポート システムにアク
	セスする手順を示します。また、設定ファイ
	ルについて解説し、 クライアント コンピュー
	タでの言語の変更方法について説明します。
第3章「履歴レポートについて」	各履歴レポートの概要と説明を示します。
第4章「履歴レポートの生成」	履歴レポートの生成、表示、印刷、および保
	存方法について説明します。
第5章「履歴レポートのスケ	スケジューラを使用し、時間をおいて履歴レ
ジュール設定」	ポートを生成する方法について説明します。
第6章「ログファイル」	Cisco CRS 履歴レポートのシステム ログ ファ
	イルについて説明します。
付録 A「Cisco CRS 理由コード」	エージェントがログアウト状態または受信不
	可の状態に移行する原因となるイベントにつ
	いて説明します。
	1

Cisco Customer Response Solutions 履歴レポート ユーザ ガイド Release 4.1(1)

関連マニュアル

Cisco CRS および CRS 履歴レポートのその他の情報については、次のマニュアルを参照してください。

- Cisco Customer Response Solutions Administration Guide
- Cisco CRS Database Schema
- Getting Started with Cisco Unified IP IVR
- Getting Started with Cisco Unified CCX
- Cisco Customer Response Solutions Installation Guide
- Cisco CRS Historical Reports Administrator and Developer Guide
- Cisco CRS Servicing and Troubleshooting Guide

表記法

このマニュアルは、次の表記法を使用しています。

表記法	説明
太字	太字は、コマンド(ユーザが入力する情報など)、キー、ボ タン、およびフォルダやサブメニューの名前を示す場合に 使用しています。次の例を参考にしてください。
	 [編集]>[検索]を選択します。 「完了]をクリックします。
イタリック体	イタリック体は、次の場合に使用しています。
	 新しい用語の紹介。例:スキルグループは、同種のスキルを共有するエージェントの集合です。
	 強調する目的。例: 数字の命名規則は、使用しないでください。
	 ユーザが置き換えなければならない構文の値。例: IF (condition, true-value, false-value)
	 ドキュメントのタイトル。例: 『Cisco CRS Installation Guide』を参照してください。
window フォント	window フォント(Courier など)は、次の場合に使用して います。
	 コードに記述されている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>
<>	山カッコは、次の場合に使用しています。
	• 状況によりイタリック体を使用できない場合の引数 (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)。

Cisco Customer Response Solutions 履歴レポート ユーザ ガイド Release 4.1(1)

マニュアルの入手

シスコの製品マニュアルやその他の資料は、Cisco.com でご利用いただけます。 また、テクニカル サポートおよびその他のリソースを、さまざまな方法で入手 することができます。ここでは、シスコ製品に関する技術情報を入手する方法に ついて説明します。

Cisco.com

次の URL から、シスコ製品の最新資料を入手することができます。

http://www.cisco.com/techsupport

シスコの Web サイトには、次の URL からアクセスしてください。

http://www.cisco.com

また、シスコの Web サイトの各国語版へは、次の URL からアクセスできます。

http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml

シスコ製品の最新資料の日本語版は、次の URL からアクセスしてください。

http://www.cisco.com/jp

Product Documentation DVD (英語版)

Product Documentation DVD は、技術情報を包含する製品マニュアルをポータブ ルなメディアに格納した、包括的なライブラリです。この DVD を使用すること により、シスコ製のハードウェア製品やソフトウェア製品のインストール、コン フィギュレーション、およびコマンドに関する複数のバージョンのマニュアルに アクセスできます。また、この DVD を使用すると、シスコの Web サイトで参照 できるのと同じ HTML マニュアルに、インターネットに接続せずにアクセスで きます。一部の製品については、PDF 版のマニュアルもご利用いただけます。

Product Documentation DVD は、1 回単位で入手することも、または定期購読する こともできます。Cisco.com 登録ユーザ (Cisco Direct Customers)の場合、Cisco Marketplace から Product Documentation DVD (Product Number DOC-DOCDVD= ま たは DOC-DOCDVD=SUB)を発注できます。URL は次のとおりです。

http://www.cisco.com/go/marketplace/

マニュアルの発注方法(英語版)

Cisco.com 登録ユーザの場合、Cisco Marketplace の Product Documentation Store か らシスコ製品の英文マニュアルを発注できるようになっています。次の URL に アクセスしてください。

http://www.cisco.com/go/marketplace/

Cisco.com に登録されていない場合、製品を購入された代理店へお問い合せください。

シスコシステムズマニュアルセンター

シスコシステムズマニュアルセンターでは、シスコ製品の日本語マニュアルの最 新版を PDF 形式で公開しています。また、日本語マニュアル、および日本語マ ニュアル CD-ROM もオンラインで発注可能です。ご希望の方は、次の URL にア クセスしてください。

http://www2.hipri.com/cisco/

また、シスコシステムズマニュアルセンターでは、日本語マニュアル中の誤記、 誤植に関するコメントをお受けしています。次の URL の「製品マニュアル内容 不良報告」をクリックすると、コメント入力画面が表示されます。

http://www2.hipri.com/cisco/

なお、技術内容に関するお問い合せは、この Web サイトではお受けできませんので、製品を購入された各代理店へお問い合せください。

Product Alerts および Field Notices

シスコ製品に対する変更やアップデートは、Cisco Product Alerts および Cisco Field Notices で発表されます。Cisco.com 登録ユーザは、Cisco.com の プロダクト ア ラート ツール を使用して、Cisco Product Alerts および Cisco Field Notices を受け 取ることができます。このツールを使用すれば、プロファイルを作成して、情報 を受け取る製品を選択できます。次の URL からツールにアクセスします。

http://tools.cisco.com/Support/PAT/do/ViewMyProfiles.do?local=en

シスコ製品のセキュリティの概要

シスコでは、オンラインの Security Vulnerability Policy ポータル(英文のみ)を 無料で提供しています。URL は次のとおりです。

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

このサイトは、次の目的に利用できます。

- シスコ製品のセキュリティ脆弱性を報告する。
- シスコ製品に伴うセキュリティ事象についてサポートを受ける。
- シスコからセキュリティ情報を受け取るための登録をする。

シスコ製品に関するセキュリティ勧告、セキュリティ上の注意事項、およびセキュリティ対策の最新のリストには、次の URL からアクセスできます。

http://www.cisco.com/go/psirt

セキュリティ勧告、セキュリティ上の注意事項、およびセキュリティ対策がアッ プデートされた時点でリアルタイムに確認する場合は、Product Security Incident Response Team Really Simple Syndication (PSIRT RSS) フィードに登録してくださ い。PSIRT RSS フィードへの登録方法については、次の URL を参照してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/products_psirt_rss_feed.html

シスコ製品のセキュリティ問題の報告

シスコでは、セキュアな製品を提供すべく全力を尽くしています。製品のリリー ス前には内部でテストを行い、すべての脆弱性を早急に修正するよう努力してい ます。万一、シスコ製品に脆弱性が見つかった場合は、PSIRT にご連絡ください。

• 緊急の場合のみ: security-alert@cisco.com (英語のみ)

緊急とは、システムがアクティブな攻撃を受けている場合、または至急の対応を要する重大なセキュリティ上の脆弱性が報告されている場合を指します。これに該当しない場合はすべて、緊急でないと見なされます。

• 緊急でない場合: psirt@cisco.com (英語のみ)

緊急の場合は、電話で PSIRT に連絡することもできます。

- 1877 228-7302 (英語のみ)
- 1 408 525-6532 (英語のみ)



シスコに機密情報をお送りいただく際には、PGP(Pretty Good Privacy)または互 換製品(GnuPG など)を使用して、暗号化することをお勧めします。PSIRT は、 PGP バージョン 2.x から 9.x で暗号化された情報に対応しています。

無効になった、または有効期限が切れた暗号鍵は、絶対に使用しないでください。PSIRTに連絡する際に使用する正しい公開鍵には、Security Vulnerability Policy ページの Contact Summary セクションからリンクできます。次の URL にアクセ スしてください。

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

このページ上のリンクからは、現在使用されている最新の PGP 鍵の ID にアクセ スできます。

PGP を持っていない、または使用していない場合は、機密情報を送信する前に前述のメール アドレスまたは電話番号で PSIRT に問い合せ、他のデータ暗号化方法を確認してください。

テクニカル サポート

Cisco Technical Support では、24 時間テクニカル サポートを提供しています。 Cisco.com の Cisco Technical Support & Documentation Web サイトでは、多数のサ ポート リソースをオンラインで提供しています。また、シスコと正式なサービ ス契約を交わしているお客様には、Cisco Technical Assistance Center (TAC)のエ ンジニアが電話でのサポートにも対応します。シスコと正式なサービス契約を交 わしていない場合は、代理店にお問い合せください。

Cisco Technical Support & Documentation Web サイト

Cisco Technical Support & Documentation Web サイトでは、シスコ製品やシスコの 技術に関するトラブルシューティングにお役立ていただけるように、オンライン でマニュアルやツールを提供しています。この Web サイトは、24 時間、いつで も利用可能です。URL は次のとおりです。

http://www.cisco.com/techsupport

Cisco Technical Support & Documentation Web サイトのツールにアクセスするに は、Cisco.com のユーザ ID とパスワードが必要です。サービス契約が有効で、 ユーザ ID またはパスワードを取得していない場合は、次の URL にアクセスして 登録手続きを行ってください。

http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do



 Web または電話でサービス リクエストを発行する前に、Cisco Product Identification (CPI) ツールを使用して製品のシリアル番号を確認してください。 CPI ツールには、Cisco Technical Support & Documentation Web サイトから、 Documentation & Tools の下の Tools & Resources リンクをクリックするとアクセ スできます。アルファベット順の索引ドロップダウン リストから Cisco Product Identification Tool を選択するか、Alerts & RMAs の下の Cisco Product Identification Tool リンクをクリックします。CPI ツールには、3 つの検索オプ ションがあります。製品 ID またはモデル名による検索、ツリー表示による検索、 show コマンド出力のコピー アンドペーストによる特定製品の検索です。検索結 果では、製品が図示され、シリアル番号ラベルの位置が強調表示されます。ご使 用の製品でシリアル番号ラベルを確認し、その情報を記録してからサービス コールをかけてください。

Japan TAC Web サイト

Japan TAC Web サイトでは、利用頻度の高い TAC Web サイト (http://www.cisco.com/tac)のドキュメントを日本語で提供しています。 Japan TAC Web サイトには、次の URL からアクセスしてください。

http://www.cisco.com/jp/go/tac

サポート契約を結んでいない方は、「ゲスト」としてご登録いただくだけで、Japan TAC Web サイトのドキュメントにアクセスできます。Japan TAC Web サイトに アクセスするには、Cisco.com のログイン ID とパスワードが必要です。ログイン ID とパスワードを取得していない場合は、次の URL にアクセスして登録手続き を行ってください。

http://www.cisco.com/jp/register

サービス リクエストの発行

オンラインの TAC Service Request Tool を使用すると、S3 と S4 のサービス リク エストを短時間でオープンできます(S3:ネットワークに軽微な障害が発生し た、S4:製品情報が必要である)。状況を入力すると、その状況を解決するため の推奨手段が検索されます。これらの推奨手段で問題を解決できない場合は、シ スコのエンジニアが対応します。TAC Service Request Tool には、次の URL から アクセスできます。

http://www.cisco.com/techsupport/servicerequest

S1 または S2 のサービス リクエストの場合、またはインターネットにアクセスで きない場合は、Cisco TAC に電話でお問い合せください (S1:ネットワークがダ ウンした、S2:ネットワークの機能が著しく低下した)。S1 および S2 のサービ ス リクエストには、シスコのエンジニアがすぐに割り当てられ、業務を円滑に 継続できるようサポートします。

Cisco TAC の連絡先については、次の URL を参照してください。

http://www.cisco.com/techsupport/contacts

サービス リクエストのシビラティの定義

シスコでは、報告されるサービス リクエストを標準化するために、シビラティ を定義しています。

シビラティ1(S1): 既存のネットワークがダウンした状態か、業務に致命的な 損害が発生した場合。お客様およびシスコが、24 時間体制でこの問題を解決す る必要があると判断した場合。

シビラティ2(S2): 既存のネットワーク動作が著しく低下したか、シスコ製品 が十分に機能しないため、業務に重大な影響を及ぼした場合。お客様およびシス コが、通常の業務中の全時間を費やして、この問題を解決する必要があると判断 した場合。

シビラティ3(S3):ネットワークの動作パフォーマンスが低下しているが、ほとんどの業務運用は継続できる場合。お客様およびシスコが、業務時間中にサービスを十分なレベルにまで復旧させる必要があると判断した場合。

シビラティ 4(S4):シスコ製品の機能、インストレーション、コンフィギュレー ションについて、情報または支援が必要な場合。業務の運用には、ほとんど影響 がありません。

その他の資料および情報の入手方法

シスコの製品、テクノロジー、およびネットワーク ソリューションに関する情報について、さまざまな資料をオンラインおよび印刷物で入手できます。

 『Cisco Product Quick Reference Guide』は手軽でコンパクトな参照ツールです。 チャネル パートナー経由で販売される多くのシスコ製品に関する簡単な製品概要、主要な機能、サンプル部品番号、および簡単な技術仕様を記載しています。年2回の更新の際には、シスコの最新情報が収録されます。『Cisco Product Quick Reference Guide』の注文方法および詳細については、次の URL にアクセスしてください。

http://www.cisco.com/go/guide

 Cisco Marketplace では、シスコの書籍やリファレンス ガイド、マニュアル、 ロゴ製品を数多く提供しています。購入を希望される場合は、次の URL に アクセスしてください。

http://www.cisco.com/go/marketplace/

• Cisco Press では、ネットワーキング全般、トレーニング、および認定資格に 関する書籍を広範囲にわたって出版しています。これらの出版物は、初級者 にも上級者にも役立ちます。Cisco Press の最新の出版物やその他の情報を調 べるには、次の URL から Cisco Press にアクセスしてください。

http://www.ciscopress.com

『Packet』はシスコシステムズが発行する技術者向けの雑誌で、インターネットやネットワークへの投資を最大限に活用するために役立ちます。本誌は季刊誌として発行され、業界の最先端トレンド、最新テクノロジー、シスコ製品やソリューション情報が記載されています。また、ネットワーク構成およびトラブルシューティングに関するヒント、コンフィギュレーション例、カスタマーケーススタディ、認定情報とトレーニング情報、および充実したオンラインサービスへのリンクの内容が含まれます。『Packet』には、次のURLからアクセスしてください。

http://www.cisco.com/packet

日本語版『Packet』は、米国版『Packet』と日本版のオリジナル記事で構成 されています。日本語版『Packet』には、次のURLからアクセスしてください。

http://www.cisco.com/japanese/warp/public/3/jp/news/packet/

・『iQ Magazine』はシスコシステムズの季刊誌で、成長企業が収益を上げ、業務を効率化し、サービスを拡大するためには技術をどのように利用したらよいかを学べるように構成されています。本誌では、実例とビジネス戦略を挙げて、成長企業が直面する問題とそれを解決するための技術を紹介し、読者が技術への投資に関して適切な決定を下せるよう配慮しています。『iQ Magazine』には、次の URL からアクセスしてください。

http://www.cisco.com/go/iqmagazine

デジタル版には、次の URL からアクセスできます。

http://ciscoiq.texterity.com/ciscoiq/sample/

 『Internet Protocol Journal』は、インターネットおよびイントラネットの設計、 開発、運用を担当するエンジニア向けに、シスコが発行する季刊誌です。 『Internet Protocol Journal』には、次の URL からアクセスしてください。

http://www.cisco.com/ipj

 シスコシステムズが提供するネットワーキング製品、および各種のカスタ マーサポートサービスは、次のURLから入手できます。

http://www.cisco.com/en/US/products/index.html

Networking Professionals Connection は対話形式のWebサイトです。このサイトでは、ネットワーキング製品やテクノロジーに関する質問、提案、および情報をネットワーキング担当者がシスコの専門家や他のネットワーキング担当者と共有できます。次のURLにアクセスしてディスカッションに参加してください。

http://www.cisco.com/discuss/networking

シスコは、国際的なレベルのネットワーク関連トレーニングを実施しています。最新情報については、次の URL からアクセスしてください。

http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html

■ Cisco Customer Response Solutions 履歴レポート ユーザ ガイド Release 4.1(1)

xxii



Cisco CRS 履歴レポートは、Cisco Customer Response Solutions (CRS)システムの コール アクティビティに関する情報を提供するために設計されたシステムで す。Cisco CRS 履歴レポートを使用すると、次のことができます。

- 履歴データに簡単にアクセスする
- レポートを表示、印刷、および保存する
- レポートをソートおよびフィルタリングする
- スケジュールされているレポートをファイルやプリンタに送信する
- ポータブルドキュメントフォーマット(PDF) Microsoft Excel、リッチテキストフォーマット(RTF)、拡張マークアップ言語(XML)、およびカンマ区切り値(CSV)などの形式で、レポートをエクスポートする
- データベースからレポートを作成するための各種アプリケーション(一般に 入手可能なサードパーティ製のもの)を使用して、カスタムレポートを用 意する

これらのトピックについては、次の項で説明します。

- システム データベース (P.1-2)
- Cisco CRS 履歴レポート クライアントのインターフェイス (P.1-3)
- フェールオーバー (P.1-8)

システム データベース

Cisco CRS システムの実行中、コールのアクティビティ データは Cisco CRS サー バまたはデータベース コンポーネントを実行する拡張サーバ(配置されている 場合)のデータベースに格納されます。スタンバイ サーバが配置されている場 合、このアクティビティはスタンバイ サーバにも格納されます。このデータに 基づいて履歴レポートを作成するには、Cisco CRS 履歴レポート クライアントを 使用します。

Cisco CRS データベースの詳細については、『*Cisco CRS Administration Guide*』を 参照してください。

Cisco CRS 履歴レポート クライアントのインターフェイス

Cisco CRS 履歴レポート クライアントのアクティビティの大部分は、クライアント コンピュータ上に用意された便利なメニュー コマンドを使用して実行します。図 1-1 は、Cisco CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウを示しています。



図 1-1 Cisco CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウ

	項目	参照先
1	[開く] ツール	レポート設定の保存(P.4-9)
2	[保存]ツール	レポート設定の保存(P.4-9)
3	[ログイン] ツール	ログイン情報およびサーバ情報の変更(P.1-6)
4	[スケジューラ]	スケジュールの表示と削除 (P.5-20)
	ツール	
5	[ヘルプ] ツール	オンライン ヘルプの利用(P.1-7)
6	[ヘルプ] ボタン	オンライン ヘルプの利用(P.1-7)
7	[リセット] ボタン	一般レポート設定 (P.4-2)
		 詳細レポート設定(P.4-5)
		フケジュールさわていてしましたの一切印字(NE7)
	· = - · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
8	【表示】ホタン	レホート ビューア (P.4-14)
9	開始日および終了	レポートの日時範囲の選択(P.4-4)
	日のフィールド	
10	レポートにチャー	レポートにチャートを挿入 (P.4-3)
	トを含めるための	スケジュールされているレポートへのチャートの挿
	チェックボックス	λ (P.5-8)
11	レポートタイプ	
		フケジュールを設定するしポートの選択(からの)
		スリシュールを設定するレホートの選択(P.3-8)
12	レホートの一般設	一般レホート設定(P.4-2)
	このよい計2回設正 のタブ	詳細レポート設定(P.4-5)
		 スケジュールされているレポートの一般設定(P.5-7)
		スケジュールされているレボートの詳細設定(P.5-13)
13	レポート タスク	一般レポート設定 (P.4-2)
		レポート設定のロード (P.4-11)
		スケジュールを設定するレポートの選択(P.5-8)
1	ニのギクンは、週辺ナセ	

1. このボタンは、選択されているレポート タスクによって異なります。

Cisco Customer Response Solutions 履歴レポート ユーザ ガイド Release 4.1(1)

OL-12187-01-J

Cisco CRS 履歴レポート クライアントの起動

Cisco CRS 履歴レポート クライアントを起動すると、クライアントが Cisco CRS サーバにログインします。これによって、Cisco CRS データベースに格納されて いるデータにアクセスできるようになります。Cisco CRS 履歴レポートを起動す るには、次の手順を実行します。



) Cisco CRS 履歴レポート クライアントの起動時に、履歴レポートへのアクセスを 許可されていない場合は、[ユーザの権限がありません]ダイアログボックスが 表示されます。この場合は、システム管理者が[はい]をクリックしてアクセス を設定できます。[いいえ]をクリックすると、ユーザはレポートにアクセスで きません。システム管理者は、後でユーザのアクセスを許可できます。詳細につ いては、P.2-11の「ユーザに対する Cisco CRS 履歴レポートへのアクセス許可の 付与」を参照してください。

手順

ステップ1 Windows のデスクトップで、Cisco CRA 履歴レポートのアイコンをダブルクリックします。または、[スタート]>[プログラム]>[Cisco CRS 履歴レポート]> [Cisco CRS 履歴レポート]の順に選択します。

[ログイン]ダイアログボックスが表示されます。

ステップ2 ユーザ名とパスワードを入力します。

ログイン先のサーバに関する情報がクライアントにない場合は、[ログイン]ダ イアログボックスに [サーバ]フィールドが表示されます。Cisco CRS サーバの IP アドレスまたはホスト名を [サーバ]フィールドに入力します。

ログイン先のサーバに関する情報がクライアントにある場合で、別のサーバを指定するには、[サーバ]をクリックして、[サーバ]フィールドに指定するサーバの IP アドレスまたはホスト名を入力します。

ステップ3 [OK]をクリックします。

Cisco CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウが表示されます。

関連項目

- ログイン情報およびサーバ情報の変更(P.1-6)
- Cisco CRS 履歴レポート クライアントの終了 (P.1-7)

ログイン情報およびサーバ情報の変更

Cisco CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウでは、現在のログイン情報やログイン先のサーバを変更できます。

別のユーザとしてログインする場合や、Cisco CRS 履歴レポート クライアントの 接続先のサーバを変更する場合は、次の手順を実行します。

手順

ステップ1 Cisco CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウで、[ログイン]ツールをクリック します。または、[設定]>[ログイン]の順に選択します。

[ログイン]ダイアログボックスが表示されます。

ステップ2 別の名前でログインする場合は、そのユーザ名とパスワードを入力します。別の サーバにログインする場合は、[サーバ]をクリックし、そのサーバの IP アドレ スまたはホスト名を入力します。

別のユーザ名でのログインとログイン先サーバの変更は、同時に行うことができます。

ステップ3 [OK]をクリックします。

Cisco CRS 履歴レポート クライアントの終了

Cisco CRS 履歴レポート クライアントを終了するには、Cisco CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウで、[ファイル]>[終了]を選択します。

オンライン ヘルプの利用

Cisco CRS 履歴レポート クライアントでは、オンライン ヘルプが用意されてい ます。表示されているウィンドウに応じて、次のいずれかの操作を行うことに よって、ヘルプを利用できます。

- [**ヘルプ**]ボタンをクリックする
- [**ヘルプ**] ツールをクリックする
- メニュー バーの [ヘルプ]>[目次]または [ヘルプ]> [キーワードで検索]を選択する
- F1 キーを押す

フェールオーバー

Cisco CRS では、Cisco CRS データベース コンポーネント用のスタンバイ サーバ を配置できます。スタンバイ サーバを配置すると、Cisco CRS 履歴レポート ク ライアントにログインしているときにデータベース コンポーネントがフェール オーバーした場合、レポートを生成しようとする際に次のメッセージが表示され ます。

履歴データベースへの接続が異常終了しました。Cisco CRS 履歴レポート クライアントに 再ログインし、データベースへの再接続を試行してください。

このメッセージが表示された場合は、Cisco CRS 履歴レポート クライアントに再 ログインしてください。動作しているデータベース サーバへの接続が自動的に 試行されます。

Cisco CRS サーバが完全にシャットダウンしている場合は、再ログイン時にスタンバイ サーバの IP アドレスを指定する必要があります。詳細については、 P.1-5 の「Cisco CRS 履歴レポート クライアントの起動」を参照してください。

フェールオーバー後にレポートを生成する場合、次のようにフェールオーバーの タイプによって応答が異なります。

- エンジン フェールオーバー:レポート生成またはノードのステータスは、 フェールオーバー前と同じです。
- データベース フェールオーバー:データベース フェールオーバーの発生時 にレポートを生成しようとすると、レポート生成プロセスはすぐに停止し、 切断メッセージが表示され、処理が続行できなくなります。
 - フェールオーバー前にログインしていたのと同じ CRS ノードに再ログ インできます。
 - 同じノードに接続できない場合、シャットダウン シナリオが原因か、 ノード上で CRS ノード マネージャが実行されていないことが原因であ る可能性があります。この場合、別のノードに接続してください。
 - スケジューラがレポートを生成しようとしたときにデータベース フェールオーバーが発生した場合も、レポート生成プロセスはすぐに停 止し、そのレポートは生成されません。これ以降にスケジュールされて いるレポートは、フェールオーバープロセスが完了していれば、生成さ れます。



インストールと設定

この章は、次の項で構成されています。

- 前提条件(P.2-2)
- Cisco CRS 履歴レポート クライアントのインストール (P.2-2)
- Cisco CRS 履歴レポート クライアントの再インストール (P.2-6)
- Cisco CRS 履歴レポート クライアントのアップグレード (P.2-8)
- ユーザに対する Cisco CRS 履歴レポートへのアクセス許可の付与(P.2-11)
- 設定ファイル(P.2-15)
- クライアントの言語の変更(P.2-23)

前提条件

Cisco CRS 履歴レポート クライアントをインストールする前に、次の要件を満た していることを確認してください。

- Cisco CRS サーバがインストール済みである。
- Cisco CRS 履歴レポート クライアントをインストールするコンピュータから、Cisco CRS サーバにアクセス可能である。



Cisco CRS 履歴レポート クライアントを Cisco CRS サーバにインストールしない でください。クライアント ソフトウェアは、ライセンスが許諾された台数のク ライアント コンピュータにインストールできます。

Cisco CRS 履歴レポート クライアントのインストール



サポートされているオペレーティング システムと Cisco CRS 履歴レポートのインストールに必要なソフトウェアの一覧については、『*Cisco CRS Software and Hardware Compatibility Guide*』(http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/custcosw/ps1846/products_device_support_tables_list.html)を参照してください。

Cisco CRS 履歴レポート クライアントをインストールするときは、クライアント コンピュータ上で次の操作を実行します。

- Cisco CRS 履歴レポート クライアントのインストール
- 必要なファイルの格納先となるディレクトリの作成
- スケジューラ(スケジュールされているレポートを管理および生成する CRS 履歴レポートの一部)のインストール

CRS 履歴レポート クライアントをインストールするには、クライアント コン ピュータ上で次の手順を実行します。

手順

ステップ1 クライアント コンピュータから Cisco CRS Administration アプリケーションまた は CRS Supervision アプリケーションにログインします。

詳細については、『*Cisco CRS Administration Guide*』(http://www.cisco.com/en/US/ partner/products/sw/custcosw/ps1846/products_installation_and_configuration_guides_l ist.html)を参照してください。

- ステップ2 次のいずれかの操作を行います。
 - Cisco CRS Administration で、[Tools]>[Plug-ins]を選択します。[Plug-ins] Web ページが表示されたら、[Cisco CRS 履歴レポート] ハイパーリンクを クリックします。
 - [CRS Supervision Download] Web ページで、[Cisco CRS 履歴レポート]ハ イパーリンクをクリックします。
 - [ファイルのダウンロード]ダイアログボックスが表示されます。
- **ステップ3** 次のどちらかのオプション ボタンをクリックします。
 - [このプログラムを上記の場所から実行する]: このオプションを選択する と、インストール完了後に、Cisco CRS 履歴レポートのインストール ファイ ルがクライアント コンピュータから削除されます。
 - [このプログラムをディスクに保存する]: このオプションを選択すると、インストール完了後も、Cisco CRS 履歴レポートのインストール ファイルがクライアント コンピュータに保持されます。この場合、Cisco CRS 履歴レポートを再インストールするときに、Cisco CRS サーバにログインする必要がなくなります。
- **ステップ**4 [ファイルのダウンロード]ダイアログボックスで[OK]をクリックします。
 - [このプログラムを上記の場所から実行する]オプションボタンをクリックした場合は、インストールプログラムが起動し、インストールに必要なファイルが抽出されます。この処理が完了すると、[Cisco CRS 履歴レポートのセットアップ]ウィンドウが表示されます。

- [このプログラムをディスクに保存する]オプションボタンをクリックした場合は、[名前を付けて保存]ダイアログボックスが表示されます。次の手順を実行します。
 - インストール プログラム (CiscoAppReportsInstall.exe)の保存先ディレクトリを指定し、[保存]をクリックします。
 - インストール ファイルのダウンロードが完了したら、[ダウンロードの 完了]ダイアログボックスで[開く]をクリックします。アプリケー ションをインストールする準備が行われ、インストールに必要なファイ ルが抽出されます。この処理が完了すると、[Cisco CRS 履歴レポートの セットアップ]ウィンドウが表示されます。
- **ステップ5** [Cisco CRS 履歴レポートのセットアップ]ウィンドウで[次へ]をクリックします。

[Cisco CRS 履歴レポートのセットアップ]ウィンドウに、使用許諾契約が表示 されます。

ステップ6 使用許諾契約を読み終え、同意する場合は、「はい」をクリックします。

[Cisco CRS 履歴レポートのセットアップ]ウィンドウで、インストール フォル ダを選択するよう求められます。

ステップ7 コンピュータの Program Files ディレクトリに履歴レポート ファイルをインス トールする場合は、[次へ]をクリックします。

> 別のディレクトリにファイルをインストールする場合は、[参照]をクリックし、 ディレクトリを選択します。次に、[OK]をクリックし、[次へ]をクリックします。

> [Cisco CRS 履歴レポートのセットアップ]ウィンドウで、プログラム フォルダ を選択するよう求められます。

ステップ8 Cisco CRS 履歴レポートのプログラム フォルダにプログラム アイコンを保持す る場合は、[次へ]をクリックします。

別のフォルダにプログラム アイコンを保持する場合は、フォルダ名を入力するか、既存のフォルダの一覧から選択します。次に、[次へ]をクリックします。

[Cisco CRS 履歴レポートのセットアップ]ウィンドウで、Cisco CRS サーバを指定するよう求められます。

ステップ9 Cisco CRS サーバのホスト名または IP アドレスを入力し、[次へ]をクリックします。

この情報をここで入力しなかった場合は、後で Cisco CRS 履歴レポートを起動するときに指定できます。

[Cisco CRS 履歴レポートのセットアップ]ウィンドウに、ファイルのコピーを 開始するかどうかを確認するメッセージが表示されます。

ステップ10[次へ]をクリックして、インストールを続行します。

ファイルのコピーが完了すると、[デスクトップショートカット]ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 11 [はい]をクリックすると、Windows デスクトップ上に Cisco CRS 履歴レポートのショートカットが作成されます。

ステップ12[完了]をクリックします。

これでインストールが完了しました。必要な場合は、コンピュータが再起動されます。

関連項目

- 前提条件(P.2-2)
- Cisco CRS 履歴レポート クライアントの再インストール(P.2-6)
- Cisco CRS 履歴レポート クライアントのアップグレード (P.2-8)
- ユーザに対する Cisco CRS 履歴レポートへのアクセス許可の付与(P.2-11)
- 設定ファイル(P.2-15)
- クライアントの言語の変更(P.2-23)

Cisco CRS 履歴レポート クライアントの再インストール



作業を始める前に、クライアント アプリケーションおよびクライアント コン ピュータ上のスケジューラを必ず終了してください。詳細については、P.1-7の 「Cisco CRS 履歴レポート クライアントの終了」および P.5-5の「スケジューラ」 を参照してください。

この手順では、Cisco CRS 履歴レポート クライアントのインストール ファイル (CiscoAppReportsInstall.exe)がコンピュータ上に存在していることを前提として います。

CRS 履歴レポート クライアントを再インストールするには、クライアント コン ピュータ上で次の手順を実行します。

手順

ステップ1 コンピュータに保存済みの CiscoAppReportsInstall.exe インストール ファイルを 実行します。

> クライアントのアップグレード/再インストールまたはアンインストールを選択 するダイアログボックスが表示されます。

ステップ2 現在のバージョンのクライアントをアップグレードまたは再インストールする 場合は、[アップグレード / 再インストール]オプション ボタンを選択し、[次 へ]をクリックします。

ファイルのコピーが完了すると、[デスクトップショートカット]ダイアログボックスが表示されます。

ステップ3 Windows デスクトップ上にクライアントのショートカットを作成する場合は、 [はい]をクリックします。
ステップ4 [完了]をクリックします。

これでインストールが完了しました。

関連項目

- 前提条件(P.2-2)
- Cisco CRS 履歴レポート クライアントのインストール(P.2-2)
- Cisco CRS 履歴レポート クライアントのアップグレード (P.2-8)
- ユーザに対する Cisco CRS 履歴レポートへのアクセス許可の付与(P.2-11)
- 設定ファイル(P.2-15)
- クライアントの言語の変更(P.2-23)

Cisco CRS 履歴レポート クライアントのアップグレード



作業を始める前に、クライアント アプリケーションおよびクライアント コン ピュータ上のスケジューラを必ず終了してください。詳細については、P.1-7の 「Cisco CRS 履歴レポート クライアントの終了」および P.5-5の「スケジューラ」 を参照してください。

この手順では、Cisco CRS 履歴レポート クライアントのインストール ファイル (CiscoAppReportsInstall.exe)がコンピュータ上に存在していないことを前提とし ています。

CRS 履歴レポート クライアントをアップグレードするには、クライアント コン ピュータ上で次の手順を実行します。

手順

- ステップ1 次のいずれかの操作を行います。
 - Cisco CRS Administration で、[Tools]>[Plug-ins]を選択します。[Plug-ins] Web ページが表示されたら、[Cisco CRS 履歴レポート] ハイパーリンクを クリックします。
 - [CRS Supervision Download] Web ページで、[Cisco CRS 履歴レポート]ハ イパーリンクをクリックします。
 - [ファイルのダウンロード]ダイアログボックスが表示されます。

ステップ2 [ファイルのダウンロード]ダイアログボックスで[OK]をクリックします。

[このプログラムを上記の場所から実行する]オプションボタンをクリックした場合は、インストールプログラムが起動し、インストールに必要なファイルが抽出されます。この処理が完了すると、[Cisco CRS 履歴レポートのセットアップ]ウィンドウが表示されます。

- [このプログラムをディスクに保存する]オプションボタンをクリックした場合は、[名前を付けて保存]ダイアログボックスが表示されます。次の手順を実行します。
 - インストール プログラム (CiscoAppReportsInstall.exe)の保存先ディレクトリを指定し、[保存]をクリックします。指定されたディレクトリに、すでにインストール プログラムが保存されている場合は、既存のインストール プログラム ファイルを置き換えるかどうかを確認するダイアログボックスが表示されます。[はい]をクリックして続行します。
 - インストール ファイルのダウンロードが完了したら、[ダウンロードの 完了]ダイアログボックスで[開く]をクリックします。アプリケー ションをインストールする準備が行われ、インストールに必要なファイ ルが抽出されます。この処理が完了すると、[Cisco CRS 履歴レポートの セットアップ]ウィンドウが表示されます。
- ステップ3 新しいバージョンのクライアントにアップグレードする場合は、[アップグレー ド/再インストール]オプションボタンを選択し、[次へ]をクリックします。
- **ステップ4** コンピュータの Program Files ディレクトリに履歴レポート ファイルをインス トールする場合は、「次へ」をクリックします。

別のディレクトリにファイルをインストールする場合は、[参照]をクリックし、 ディレクトリを選択します。次に、「OK をクリックし、「次へ をクリックします。

[Cisco CRS 履歴レポートのセットアップ]ウィンドウで、プログラム フォルダ を選択するよう求められます。

ステップ5 Cisco CRS 履歴レポートのプログラム フォルダにプログラム アイコンを保持す る場合は、[次へ]をクリックします。

別のフォルダにプログラム アイコンを保持する場合は、フォルダ名を入力するか、既存のフォルダの一覧から選択します。次に、[次へ]をクリックします。

[Cisco CRS 履歴レポートのセットアップ]ウィンドウで、Cisco CRS サーバを指 定するよう求められます。 **ステップ6** Cisco CRS サーバのホスト名または IP アドレスを入力し、[次へ]をクリックします。

この情報をここで入力しなかった場合は、後で Cisco CRS 履歴レポートを起動す るときに指定できます。

[Cisco CRS 履歴レポートのセットアップ]ウィンドウに、ファイルのコピーを 開始するかどうかを確認するメッセージが表示されます。

ステップ7 [次へ]をクリックして、アップグレードを続行します。

ファイルのコピーが完了すると、[デスクトップショートカット]ダイアログボックスが表示されます。

- **ステップ8** [はい]をクリックすると、Windows デスクトップ上に Cisco CRS 履歴レポートのショートカットが作成されます。
- ステップ9 [完了]をクリックします。

これでインストールが完了しました。必要な場合は、コンピュータが再起動されます。

関連項目

- 前提条件(P.2-2)
- Cisco CRS 履歴レポート クライアントのインストール (P.2-2)
- Cisco CRS 履歴レポート クライアントの再インストール (P.2-6)
- ユーザに対する Cisco CRS 履歴レポートへのアクセス許可の付与(P.2-11)
- 設定ファイル(P.2-15)
- クライアントの言語の変更(P.2-23)

ユーザに対する Cisco CRS 履歴レポートへのアクセス許可 の付与

ユーザが CRS 履歴レポート クライアントから履歴レポートを生成できるように するには、ユーザがレポートの生成に使用する Cisco CRS アプリケーション パッ ケージを指定する必要があります。

履歴レポートへのアクセス許可をユーザに与えるには、まず Cisco CRS Administration でユーザを設定します。詳細については、『*Cisco CRS Administration Guide*』(http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/custcosw/ps1846/ products_installation_and_configuration_guides_list.html)を参照してください。

表 2-1 に、各 Cisco CRS アプリケーション パッケージで利用可能な履歴レポート を示します。この表で、「Yes」はレポートを利用できることを表し、「-」はレ ポートを利用できないことを表します。ユーザにアプリケーションへのアクセス 許可を与えると、ユーザはそのアプリケーションで利用可能なすべてのレポート を生成できるようになります。

表 2-1 Cisco CRS アプリケーション パッケージで利用可能な履歴レポート

	Unified	Unified	Unified CCX	Unified CCX	Unified CCX
レボート名	QM	IP IVR	Standard	Enhanced	Premium
放棄コール アクティビティ(詳細)レポート			Yes	Yes	Yes
中止・拒否コール(詳細)レポート	_		Yes	Yes	Yes
エージェント コール (要約) レポート	_		Yes	Yes	Yes
エージェント(詳細)レポート	_		Yes	Yes	Yes
エージェントのログイン / ログアウト アク	—		Yes	Yes	Yes
ティビティ レポート					
エージェント受信不可の理由コード(要約)	_		Yes	Yes	Yes
レポート					
エージェントの状態(詳細)レポート	—		Yes	Yes	Yes
エージェントの状態(エージェント別、要約)			Yes	Yes	Yes
レポート					
エージェントの状態(間隔別、要約)レポート	_	_	Yes	Yes	Yes

表 2-1	Cisco CRS アプリケーション パッケージで利用可能な履歴レポート	(続き
1X 4- I	しいししし ノノノノ ノコノ ハノノ ノ (小川一) 肥る腹座レハー	1 106 C

	Unified	Unified	Unified CCX	Unified CCX	Unified CCX
レポート名	QM	IP IVR	Standard	Enhanced	Premium
エージェント(要約)レポート			Yes	Yes	Yes
アプリケーション パフォーマンス分析レ	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
ポート					
アプリケーション(要約)レポート			Yes	Yes	Yes
コール カスタム変数レポート			Yes	Yes	Yes
着信番号のアクティビティ(要約)レポート		_	Yes	Yes	Yes
共通スキル コンタクト サービス キュー アク			Yes	Yes	Yes
ティビティ(間隔別)レポート					
コンタクト サービス キュー アクティビティ		_	Yes	Yes	Yes
レポート					
コンタクト サービス キュー アクティビティ		_	Yes	Yes	Yes
(CSQ 別)レポート					
コンタクト サービス キュー アクティビティ			Yes	Yes	Yes
(間隔別)レポート					
コンタクト サービス キュー コール分配 (要			Yes	Yes	Yes
約)レホート					
コンタクト サービス キュー優先度 (要約)レ			Yes	Yes	Yes
			Yes	Yes	Yes
CSQ エーシェント(要約)レホート			Yes	Yes	Yes
コール(コール CCDR 別、詳細)レポート	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
コール CSQ エージェント(詳細)レポート		—	Yes	Yes	Yes
優先度のアクティビティ(要約)レポート		<u> </u>	—	Yes	Yes
リモート モニタリング(詳細)レポート		<u> </u>	Yes	Yes	Yes
トラフィック分析レポート	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes

ユーザが生成できる履歴レポートを指定するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ1 Cisco CRS Administration にログインします。

Cisco CRS Administration へのログインについては、『Cisco Customer Response Solutions Administration Guide』を参照してください。

ステップ2 Cisco CRS Administration で、[Tools]>[Historical Reporting]を選択します。

[Historical Reporting Configuration] Web ページが表示されます。

- ステップ3 ナビゲーション バーで、[User Configuration]\\イパーリンクをクリックします。
- **ステップ4** [Select User]ドロップダウン矢印をクリックしてユーザのリストを表示し、対象 となるユーザを選択します。
- **ステップ5** [Next]をクリックします。

次のペインが表示されます。

- [Installed Reporting Package]ペイン:このペインには、インストールされて いる Cisco CRS アプリケーションのリストが表示されます。
- [Selected Reporting Package]ペイン:このペインには、履歴レポートを生成 するためにユーザがアクセスできるアプリケーションが表示されます(ある 場合)。
- **ステップ6** 履歴レポートの生成にユーザが使用可能なアプリケーションを選択するには、 [Installed Reporting Package]ペインでレポート パッケージ名をクリックし、[>] をクリックします。

レポート パッケージ名が [Selected Reporting Package] ペインに移動します。

[Selected Reporting Package]ペインに表示されている名前の選択を解除するには、 そのアプリケーション名を選択し、[<]をクリックします。

レポート パッケージ名が [Installed Reporting Package] ペインに移動します。

ステップ7 [Update]をクリックして、選択したアプリケーションでの履歴レポートへのア クセス許可をユーザに与えます。

別のユーザを設定する場合は、ステップ4~ステップ7を繰り返します。

設定ファイル

CRS 履歴レポート クライアントでは、クライアント コンピュータごとに 2 つの 設定ファイルが管理されます。ここでは、各ファイルを詳細に説明します。設定 ファイルは次の 2 つです。

- hrcConfig.ini:このファイルは Cisco CRS Historical Reports ディレクトリに格 納されています。このディレクトリは、Cisco CRS システムのインストール ディレクトリ下にあります(デフォルトでは、システムは Program Files ディ レクトリにインストールされます)。このファイルには、Cisco CRS 履歴レ ポート クライアント システムの一般的な設定情報が含まれます。
- SCH.ini: このファイルは、Cisco CRS Historical Reports\Scheduler ディレクト リに格納されています。このディレクトリは、Cisco CRS システムのインス トール ディレクトリ下にあります (デフォルトでは、システムは Program Files ディレクトリにインストールされます)。このファイルには、スケジュー ラに関する情報が含まれます。

設定ファイルは必要に応じて編集し、内容を変更することが可能です。設定ファ イルを編集するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ1 任意のテキスト エディタで設定ファイルを開きます。
- ステップ2 必要に応じてパラメータを変更します。



- **ステップ3** ファイルを保存し、テキスト エディタを終了します。
- **ステップ4** Cisco CRS 履歴レポート クライアントの動作中に hrcConfig.ini ファイルを編集し た場合は、クライアント プログラムを終了し再起動した後で変更が反映されま す。

SCH.ini ファイルを編集した場合は、Windows タスクバーのステータス領域に表示されている[スケジューラ]アイコンを右クリックし、[スケジューラを停止] を選択します。次に、[スケジューラ]アイコンを再び右クリックし、[スケジュー ラを実行]を選択して変更を反映させます。

関連項目

- hrcConfig.ini 設定ファイル(P.2-16)
- SCH.ini 設定ファイル(P.2-20)

hrcConfig.ini 設定ファイル

hrcConfig.ini ファイルには、Cisco CRS 履歴レポート クライアント システムの一般的な設定情報が含まれます。表 2-2 は、このファイルのパラメータを示しています。

表 2-2 hrcConfig.ini 設定ファイル内のパラメータ

パラメータ	説明
defaultHost	Cisco CRS 履歴レポートの [ログイン] ダイアログボックスの [サーバ] フィールドに表示される IP アドレスまたはホスト名で す。
	デフォルト値 : 前回ログインしたサーバの IP アドレスまたはホス ト名。
defaultExportPath	スケジュールされているレポートをファイルにエクスポートして 格納するデフォルト ディレクトリのパス名です。
	デフォルト値: Cisco CRS Historical Reports\reports ディレクトリ (Cisco CRS 履歴レポート クライアントをインストールしたディ レクトリの下)。
	Cisco CRS 履歴レポート クライアントの hrcConfig.ini 設定ファイ ルの defaultExportPath パラメータを変更するには、次のガイドラ インに従ってください。
	 共有ドライブ上に新しいディレクトリがあることを確認する。 新しいパスは引用符で囲む。例:
showUserNameOnReport	defaultExportPath=*\\209.165.200.225\F\$\CRS_REPORTS" レポートの生成時にログインしているユーザのユーザ名をレポー トに表示するかどうかを指定します。
	有効な値:
	 0:名前を表示しない
	 1:名前を表示する
	デフォルト値:1

表 2-2 hrcConfig.ini 設定ファイル内のパラメータ(続き)

パラメータ	説明			
logLevel	履歴レポート クライアント ログ ファイルにイベントが記録され			
	るときの詳細度のレベルです。			
	 有効な値: 1:エラーだけを記録 2:エラーと警告を記録 			
	• 3 : エラー、警告、デバッグ メッセージを記録			
	デフォルト値:1			
NumOfLogFiles	システムで管理される履歴レポート クライアントのログ ファイ			
	ル数です。現在の履歴レポート クライアントのログ ファイルが			
	MaxSizeOfLogFilesで指定されたサイズに達するたびに、新しい履			
	歴レボート クライアントのログ ファイルが作成されます(次のパ			
	ラメータを参照してください)。 有効な値: 1 以上の整数			
	デフォルト値:10			
MaxSizeOfLogFiles	現在の履歴レポートのクライアント ログ ファイルがこのサイズ			
	(KB)に達すると、新しいログ ファイルが作成されることを指定			
	します。			
	有効な値: 1 以上の整数 デフォルト値:1000			
	(注) このパラメータの推奨値は 1,000 KB です。これは、1,000			
	KB を大幅に超過するとログ ファイルの読み取りが困難			
	になることに加えて、リイスの入さなログファイルを複数 格納するには大きなディスク領域が必要になるためです。			

Cisco Customer Response Solutions 履歴レポート ユーザ ガイド Release 4.1(1)

表 2-2 hrcConfig.ini 設定ファイル内のパラメータ(続き)

パラメータ	説明
database ([SCH]の下)	スケジューリング情報が格納される Cisco CRS Historical Reports\Scheduler ディレクトリ内のデータベース ファイル。この パラメータを変更する場合は、SCH.ini 設定ファイルの database パラメータも同じ値になるように変更する必要があります。 有効な値: HistoricalReportsScheduler.mdb
DRIVER ([CRS_DATABASE] の 下)	表示専用。データベース ドライバの名前。
SERVER ([CRS_DATABASE] \mathcal{O} \overrightarrow{r})	表示専用。Cisco CRS 履歴レポート クライアントの履歴データ取 得先となるサーバの IP アドレスまたはホスト名。
DATABASE ([CRS_DATABASE] の下)	表示専用。Cisco CRS 履歴レポート クライアントの履歴データ取 得先となるサーバ上の、メイン Cisco CRS データベースの名前。
UID ([CRS_DATABASE] の下)	表示専用。Cisco CRS 履歴レポート クライアントの履歴データ取 得先となるサーバのメイン Cisco CRS データベースにログインす るためのユーザ ID。
NETWORK ([CRS_DATABASE] の下)	表示専用。Cisco CRS 履歴レポート クライアントによって Cisco CRS データベースへの接続時に使用されるネットワーク ライブ ラリ。
DRIVER ([CRS_DATABASE_ALTERNA TIVE] の下)	Cisco CRS 履歴レポート クライアントからデフォルト サーバ以外 のコンピュータ上のデータベースにアクセスする場合は、ここで 代替データベース ドライバの名前を指定します。
	有効な値: 代替データベース ドライバの名前
SERVER ([CRS_DATABASE_ALTERNA TIVE] の下)	Cisco CRS 履歴レポート クライアントからデフォルト サーバ以外 のコンピュータ上のデータベースにアクセスする場合は、ここで 代替サーバの IP アドレスまたはホスト名を指定します。
	有効な値: Cisco CRS データベースが複製された代替サーバの IP アドレスまたはホスト名

表 2-2 hrcConfig.ini 設定ファイル内のパラメータ(続き)

パラメータ	説明
DATABASE ([CRS_DATABASE_ALTERNA TIVE] の下)	Cisco CRS 履歴レポート クライアントから、デフォルトの Cisco CRS データベース名以外の名前のデータベースにアクセスする場 合は、ここでメイン データベースの代替名を指定します。
	有効な値: メイン データベースの代替名
NETWORK ([CRS_DATABASE_ALTERNA TIVE] の下)	Cisco CRS 履歴レポート クライアントから、デフォルトのネット ワーク ライブラリ(TCP/IP 用の dbmssocn)以外のネットワーク ライブラリを使用してデータベースにアクセスする場合は、ここ で代替ネットワーク ライブラリの名前を指定します。
	有効な値: 代替ネットワーク ライブラリの名前(たとえば、名前 付きパイプの場合は dbnmpntw)

関連項目

• クライアントシステムのログファイル(P.6-3)

SCH.ini 設定ファイル

SCH.ini ファイルには、スケジューラの一般的な情報が含まれます。この情報には、スケジューラ データベースの場所、ログ ファイル情報を記録する詳細のレベル、実行されなかったスケジュールの処理方法などがあります。表 2-3 は、このファイルのパラメータを示しています。

表 2-3 SCH.ini 設定ファイル内のパラメータ

パラメータ	説明
database	スケジューリング情報が格納される Cisco CRS Historical Reports\ Scheduler ディレクトリ内のデータベース ファイル。このパラメータを 変更する場合は、hrcConfig.ini 設定ファイル内の database パラメータも 同じ値になるように変更する必要があります。
	有効な値:HistoricalReportsScheduler.mdb
NumOfMissedScheduleRuns	スケジューラが実行されなかったために、スケジュールされているレ ポートが1回または複数回連続して実行されなかった場合に、実行さ れなかったスケジュールの実行時に、実行されなかったレポートのう ち生成するレポートの最大数を指定します。
	有効な値: 0 以上
	デフォルト値:1
Missed_daily	毎日実行されるようにスケジュールされているレポートが実行されな かった場合に、実行されなかったスケジュールの実行時にレポートを 生成するかどうかを指定します。
	有効な値:
	 1:レポートを生成する 0:レポートを生成しない
	デフォルト値:1
Missed_weekly	毎週実行されるようにスケジュールされているレポートが実行されな かった場合に、実行されなかったスケジュールの実行時にレポートを 生成するかどうかを指定します。
	有効な値:
	 1:レポートを生成する
	• 0:レポートを生成しない
	デフォルト値:1

表 2-3 SCH.ini 設定ファイル内のパラメータ(続き)

パラメータ	説明
Missed_monthly	毎月実行されるようにスケジュールされているレポートが実行されな かった場合に、実行されなかったスケジュールの実行時にレポートを 生成するかどうかを指定します。
	有効な値:
	 1:レポートを生成する 0:レポートを生成しない
Missed_once	1 回実行されるようにスケジュールされているレポートが実行されな かった場合に、実行されなかったスケジュールの実行時にレポートを 生成するかどうかを指定します。
	有効な値:
	• 1:レポートを生成する
	• 0:レポートを生成しない
	デフォルト値:1
logLevel	履歴レポートのスケジューラ ログ ファイルにイベントが記録されると きの詳細度レベル。
	有効な値:
	 1:スケジューラのエラーだけを記録
	• 2:スケジューラのエラーと警告を記録
	• 3:スケジューラのエラーと警告、およびスケジュール情報を記録
	 4:スケジューラのエラーと警告、および詳細なスケジュール情報 を記録
	デフォルト値: 3

関連項目

- 実行されなかったスケジュールの処理(P.5-22)
- スケジューラ ログ ファイル (P.6-4)

クライアントの言語の変更

Windows の[地域のオプション]を使用すると、Cisco CRS 履歴レポート クライ アントの言語の設定を変更できます。ご使用の Cisco CRS システムでサポートさ れている任意の言語を設定できます。ご使用の Cisco CRS システムでサポートさ れていない言語を設定すると、デフォルトの英語が使用されます。

言語の設定を変更すると、Cisco CRS 履歴レポート クライアントでは、次の情報 がその言語で表示されます。

- ウィンドウおよびダイアログボックスに表示される情報(フィールド名やボタン名など)
- メニューの名前およびオプション
- レポート内のフィールド名、見出し、およびその他の固定項目

クライアントの言語は、レポート内のデータの言語には影響しません。



言語の設定を変更すると、クライアント コンピュータ上で動作している別のア プリケーションの表示言語に影響する可能性があります。



言語の設定の詳細については、ご使用の Windows のドキュメントを参照してく ださい。詳細については、

http://www.microsoft.com/globaldev/handson/user/2kintlsupp.mspx Web サイトを参照 してください。

■ クライアントの言語の変更



履歴レポートについて

Cisco CRS 履歴レポートでは、Cisco CRS システムの操作およびアクティビティ や、システムを使用するエージェントに関する情報を表示するための一連のレ ポートを利用できます。レポートには情報が表形式で表示され、特に指定しない 場合は、重要な情報を強調するチャートが挿入されます。

システムによって書式が設定されたレポート以外のレポートが必要な場合は、カ スタムレポートを独自に作成できます。カスタムレポートを作成するには、 『Cisco CRS Historical Reports Administrator and Developer Guide』を参照してくだ さい。

これらのトピックについては、次の項で説明します。

- レポートの概要 (P.3-2)
- レポートの詳細 (P.3-6)
- レポートの脚注 (P.3-87)

レポートの概要

Cisco CRS 履歴レポートでは、さまざまな履歴レポートを生成できます。表 3-1 は、各レポートの次の情報を示しています。

- レポート名および参照先:履歴レポートの名前、およびレポートの詳細を記述した参照先(この章の項)
- アプリケーション パッケージ:レポートを利用できる Cisco CRS パッケージ
- 説明:レポートの内容に関する簡単な説明

各レポートについては、P.3-6の「レポートの詳細」を参照してください。

表 3-1 履歴レポートの概要

レポート名および参照先	アプリケーション パッケージ	説明
放棄コール アクティビティ	Unified CCX ¹ Standard	各放棄コールに関する詳細情報
(詳細)レポート(P.3-7)	Unified CCX Enhanced	
	Unified CCX Premium	
中止・拒否コール(詳細)レ	Unified CCX Standard	中止または拒否された各コールに関
ポート (P.3-9)	Unified CCX Enhanced	する詳細情報
	Unified CCX Premium	
エージェントコール(要約)	Unified CCX Standard	受信および発信された、転送コール、
レポート (P.3-12)	Unified CCX Enhanced	会議コール、およびエージェントコー
	Unified CCX Premium	ルに関する要約情報
エージェント(詳細)レポー	Unified CCX Standard	各エージェントによって受信または
► (P.3-14)	Unified CCX Enhanced	発信された各コールに関する詳細情
	Unified CCX Premium	我
エージェントのログイン/ロ	Unified CCX Standard	各エージェントのログインおよびロ
グアウト アクティビティ レ	Unified CCX Enhanced	グアウトのアクティビティに関する
ホート (P.3-17)	Unified CCX Premium	詳細情報
エージェント受信不可の理由	Unified CCX Standard	各エージェントが受信不可の状態を
コード(要約)レポート	Unified CCX Enhanced	継続した時間、および受信不可の状態
(P.3-19)	Unified CCX Premium	に移行したときにエージェントが入 力した理由コードに関する情報

表 3-1 履歴レポートの概要(続き)

レポート名および参照先	アプリケーション パッケージ	説明
エージェントの状態(詳細)	Unified CCX Standard	各エージェントがエージェントの状
レポート (P.3-23)	Unified CCX Enhanced	態に移行した時刻、エージェントの状
	Unified CCX Premium	態を継続した時間、およびエージェン
		トがロクアワト状態または受信不可
エーシェントの状態(エー	Unified CCX Standard	エーシェントが各エーシェント状態
ンエント別、安約)レルート	Unified CCX Enhanced	を継続した時間の長さと割合に関9
(P.3-24)	Unified CCX Premium	る 「報 (エーシェント 石 別に 衣 、)
エージェントの状態(間隔	Unified CCX Standard	エージェントが各エージェント状態
別、要約)レポート(P.3-27)	Unified CCX Enhanced	を継続した時間の長さと割合に関す
	Unified CCX Premium	る情報(レボート期間内の 30 分また は 60 分間隔ごとに表示)
エージェント (要約)レポー	Unified CCX Standard	コール アクティビティおよびエー
► (P.3-30)	Unified CCX Enhanced	ジェントの状態アクティビティなど、
	Unified CCX Premium	各エージェントのアクティビティに 関する統計の要約
アプリケーション パフォーマ	Unified CCX Standard	各 Unified CCX または Unified IP IVR
ンス分析レポート (P.3-33)	Unified CCX Enhanced	アプリケーションで受信されたコー
	Unified CCX Premium	ルに関する要約情報
	• Unified QM ²	
	• Unified IP IVR ³	
アプリケーション(要約)レ	Unified CCX Standard	各アプリケーションに提供、処理、放
ポート (P.3-35)	Unified CCX Enhanced	棄されたコールのコール統計の要約、
	Unified CCX Premium	およびコールの通話時間、作業時間、 放棄時間に関する情報
コール カスタム変数レポート	Unified CCX Standard	カスタム変数に関する情報(ある場
(P.3-38)	Unified CCX Enhanced	合)。コールまたはレッグに関連する
	Unified CCX Premium	ワークフローの Set Session Info ステッ プによって設定されます。

表 3-1 履歴レポートの概要(続き)

レポート名および参照先	アプリケーション パッケージ	説明
着信番号のアクティビティ	Unified CCX Standard	発信者によってダイヤルされた各番
(要約)レポート(P.3-44)	Unified CCX Enhanced	号の要約情報
	Unified CCX Premium	
共通スキル コンタクト サー	Unified CCX Standard	同ースキルが設定されているコンタ
ビス キュー アクティビティ	Unified CCX Enhanced	クト サービス キュー(能力レベルは
(間隔別)レポート(P.3-46)	Unified CCX Premium	スキルごとに異なる)の各グループ
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		コールに関する要約情報
コンタクト サービス キュー	Unified CCX Standard	各コンタクト サービス キューに提
アクティビティ レボート	Unified CCX Enhanced	供、処理、放棄、およびキュー解除さ
(P.3-49)	Unified CCX Premium	れたコールに関する要約情報、および
		コールの十ユー时间と処理时间に関 する情報
	• Unified CCV Stop doed	
		コンタット シーヒス キューにルー
$\pi - F(P_{3-53})$	Unified CCX Enhanced	とサービスレベルに関する情報(コン
(1.5 55 y	Unified CCX Premium	タクト サービス キュー別に表示)
コンタクト サービス キュー	Unified CCX Standard	コンタクト サービス キューにルー
アクティビティ(間隔別)レ	Unified CCX Enhanced	ティングされたコールに関する情報
ポート (P.3-57)	Unified CCX Premium	とサービスレベルに関する情報(レ
		ボート期間内の 30 分または 60 分間隔
	Unified CCX Standard	4つの時間間隔(長さは設定可能)内
コール分配(要約)レホート	Unified CCX Enhanced	に処理および放棄されたコールの数
(P.3-62)	Unified CCX Premium	
コンタクト サービス キュー	Unified CCX Standard	各コンタクト サービスに提供された
優先度(要約)レポート	Unified CCX Enhanced	コールの総数、および各コール優先度
(P.3-65)	Unified CCX Premium	で提供されたコールの総数と平均数 に関する情報

Cisco Customer Response Solutions 履歴レポート ユーザ ガイド Release 4.1(1)

I

表 3-1 履歴レポートの概要(続き)

レポート名および参照先	アプリケーション パッケージ	説明
コンタクト サービス キュー	Unified CCX Standard	サービス レベル内の処理されたコー
サービス レベル優先度 (要	Unified CCX Enhanced	ルの総数と割合、およびサービス レベ
約)レポート(P.3-67)	Unified CCX Premium	ル内の処理されたコールの数と割合 (コール優先度別) に関する情報
CSQ エージェント (要約)レ	Unified CCX Standard	コンタクト サービス キュー内のエー
ポート (P.3-69)	Unified CCX Enhanced	ジェントのアクティビティに関する
	Unified CCX Premium	情報
コール(コール CCDR 別、詳	Unified CCX Standard	Cisco CRS システムで受信された各
細)レポート(P.3-71)	Unified CCX Enhanced	コールに関する詳細情報
	Unified CCX Premium	
	• Unified QM	
	• Unified IP IVR	
コール CSQ エージェント	Unified CCX Standard	Cisco CRS システムで受信された各
(詳細)レポート(P.3-76)	Unified CCX Enhanced	コールに関する詳細情報
	Unified CCX Premium	
優先度のアクティビティ(要	Unified CCX Enhanced	受信された各コールの優先度レベル
約)レポート (P.3-80)	Unified CCX Premium	に関する要約情報
リモート モニタリング (詳	Unified CCX Standard	スーパーバイザが実行した各リモー
細)レポート (P.3-82)	Unified CCX Enhanced	ト モニタリング セッションに関する
	Unified CCX Premium	詳細情報
トラフィック分析レポート	Unified CCX Standard	レポート期間の日付ごとに Cisco CRS
(P.3-85)	Unified CCX Enhanced	システムで受信されたコールに関す
	Unified CCX Premium	る要約情報
	• Unified QM	
	• Unified IP IVR	

1. Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)

2. Cisco Unified Queue Manager (Unified QM)

3. Cisco Unified IP IVR (Unified IP IVR)

レポートの詳細

この項では、各 Cisco CRS 履歴レポートについて次の情報を示します。

- レポートの説明。
- レポートとともに作成される各チャートに表示される情報を説明する表。
- レポートの表形式セクションの各フィールドを説明する表。
- レポートで利用可能なソート基準を説明する表。レポートのソートの詳細については、P.4-5の「詳細レポート設定」を参照してください。
- レポートで利用可能なフィルタパラメータを説明する表(ある場合)。フィルタパラメータを使用すると、レポートに表示する情報を制限できます。レポートのフィルタリングの詳細については、P.4-5の「詳細レポート設定」を参照してください。



レポートにイベントまたはアクティビティの日時情報が表示される場合、その日時は Cisco CRS サーバの日時になります。

この項では、次のレポートについて説明します。

- 放棄コール アクティビティ(詳細)レポート(P.3-7)
- 中止・拒否コール(詳細)レポート(P.3-9)
- エージェント コール (要約) レポート (P.3-12)
- エージェント(詳細)レポート(P.3-14)
- 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 (P.3-17)
- エージェント受信不可の理由コード(要約)レポート(P.3-19)
- エージェントの状態(詳細)レポート(P.3-23)
- エージェントの状態(エージェント別、要約)レポート(P.3-24)
- エージェントの状態(間隔別、要約)レポート(P.3-27)
- エージェント(要約)レポート(P.3-30)
- アプリケーション パフォーマンス分析レポート (P.3-33)
- アプリケーション(要約)レポート(P.3-35)
- コールカスタム変数レポート(P.3-38)

- 着信番号のアクティビティ(要約)レポート(P.3-44)
- 共通スキル 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 (P.3-46)
- コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (P.3-49)
- 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(P.3-53)
- 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(P.3-57)
- コンタクト サービス キュー コール分配(要約)レポート(P.3-62)
- コンタクト サービス キュー優先度(要約)レポート(P.3-65)
- 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(P.3-67)
- CSQ エージェント(要約)レポート(P.3-69)
- コール (コール CCDR 別、詳細) レポート (P.3-71)
- コール CSQ エージェント (詳細) レポート (P.3-76)
- 優先度のアクティビティ(要約)レポート(P.3-80)
- リモートモニタリング(詳細)レポート(P.3-82)
- トラフィック分析レポート(P.3-85)

放棄コール アクティビティ(詳細)レポート

放棄コール アクティビティ(詳細)レポートは、放棄されたコールに関する情報を提供します。Unified CCX コールの場合、エージェントがコールに応答しないうちに発信者が電話を切るか回線を切断すると、コールは放棄されます。 Unified IP IVR コールの場合、処理済みフラグを設定するワークフローのステップを通過しないと、コールは放棄されます。複数のレッグが放棄されたコール (たとえば、複数のアプリケーションで処理される Unified IP IVR コール)の場合は、各放棄レッグがこのレポートに表示されます。

放棄コール アクティビティ(詳細)レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
1日の放棄コール数(最	放棄されたコールの総数と最終優先度を期間の日付
終のコール優先度別)	別に表示します。

放棄コール アクティビティ(詳細)レポートには、放棄コール別に次の情報を 表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
コール開始時刻	このコール レッグの開始日時。
着信番号	発信者がダイヤルした電話番号。
コール ANI ¹	コールの発信者の電話番号。発信者がエージェントの場 合は、エージェントの Unified CCX 内線。発信者がエー ジェント以外の場合は、発信者の電話番号。
初期コール優先度	コールの受信時に Unified CCX ワークフローでコール に割り当てられる1(最低)から10(最高)までの優先 度。ワークフローでの優先度の設定を変更しない限り、 すべてのコールはデフォルト優先度の1で始まります。
ルート先 CSQ	コールがキューイングしているコンタクト サービス キューのうち、最初から最大 5 つの名前。コンタクト サービス キューの名前が複数あるときは、カンマで区 切られます。
エージェント名	コールが放棄される前にコールが提供されたエージェ ントの名前(ある場合)。
コールスキル	コールがルーティングされたコンタクト サービス キューに関連付けられているコール スキル(3つまで)。 スキルが複数あるときは、カンマで区切られます。
最終コール優先度	コールが放棄されたときのコールの優先度を示す、1(最低)から10(最高)までの値。
コール放棄時間	コールが放棄された日時。
平均放棄時間	放棄時間は、コールがシステムに到達した時点から放棄 された時点までの期間です。平均放棄時間は、レポート 期間中に放棄されたすべてのコールの平均値です。

1. ANI = 自動番号識別

Cisco Customer Response Solutions 履歴レポート ユーザ ガイド Release 4.1(1)

放棄コール アクティビティ(詳細)レポートは、次のいずれかの基準でソート できます。

ソート基準	結果
コール開始時刻	コールの開始日時順にレポートを表示します。
コール ANI	発信者の電話番号順にレポートを表示します。
コール放棄時間	コールが放棄された日時順にレポートを表示します。

中止・拒否コール(詳細)レポート

中止・拒否コール(詳細)レポートは、システムによって中止または拒否された 各コールに関する詳細情報を提供します。コールは、コールを処理するワークフ ローで例外が発生すると中止されます。コールは、システム リソースの使用量 が最大許容量に到達すると(たとえば、CTI ポートの最大数に到達すると)拒否 されます。

中止・拒否コール(詳細)レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
コールの総数(コンタ クト処理別)	レポート期間中に中止されたコールと拒否されたコー ルの総数を表示します。
	コールは、ワークフロー スクリプトの実行中に問題が 発生すると(たとえば、ワークフロー スクリプトで例 外が発生すると)中止されます。
	コールは、着信コールを受け付けるための Unified CallManager (Unified CM) リソースまたは Cisco CRS リ ソースが十分にないと (たとえば、CTI ポートの数が不 足していると) 拒否されます。

中止・拒否コール(詳細)レポートには、中止または拒否されたコール別に次の 情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
ノード ID - セッショ ン ID - シーケンス No.	ノード ID は、クラスタ内の各 CRS サーバにシステムが 割り当てる一意の数値 ID です。ID は番号 1 から始まり ます。ノード ID 値が 0 である場合は、レポート内のデー タが Cisco CRS 3.x から移行されたことを示します。
	られる一意のセッション ID 番号です。シーケンス No. は、システムによって各コール レッグに割り当てられ るセッション シーケンス番号です。セッション シーケ ンス番号は、コールのレッグごとに 1 増加します。
コール開始時刻 コール終了時刻	コールの開始日時、およびコールが切断、転送、または リダイレクトされた日時。
接続タイプ	コールの接続タイプ (着信、発信、内部、リダイレク ト、または転送受信)。
コンタクト処理	コールの処理(中止または拒否)。
中止 / 拒否の理由	コールが中止または拒否された理由。
発信元番号	[発信元タイプ]が1の場合、このフィールドにはエー ジェントの Unified CCX 内線が表示されます。[発信元 タイプ]が2の場合、このフィールドには CTI^1 ポート 番号が表示されます。[発信元タイプ]が3の場合、こ のフィールドには発信者の電話番号が表示されます。
着信先番号	[着信先タイプ]が1の場合、このフィールドにはエー ジェントの Unified CCX 内線が表示されます。[着信先 タイプ]が2の場合、このフィールドには CTI ポート番 号が表示されます。[着信先タイプ]が3の場合、この フィールドには着信番号が表示されます。
着信番号	転送されたコールの場合は、コールの転送先の番号。そ れ以外の場合には、この情報は[元の着信番号]と同一 です。
元の着信番号	発信者が最初にダイヤルした番号。ルート ポイント番 号またはエージェントの内線番号のいずれかです。

Cisco Customer Response Solutions 履歴レポート ユーザ ガイド Release 4.1(1)

フィールド	説明
アプリケーション名	ルート ポイントに関連付けられている Unified CCX ま
	たは Unified IP IVR アプリケーションの名前。
ルート先 CSQ	コールのルート先となったコンタクト サービス キュー。このフィールドは、コールがコンタクト サー ビス キューにルーティングされる前に中止または拒否 された場合はブランクです。

1. CTI = コンピュータ テレフォニー インターフェイス

中止・拒否コール(詳細)レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

ソート基準	結果
ノード ID - セッショ	ノード ID、セッション ID、およびシーケンス番号を基
ン ID - シーケンス No.	準にしてソートした順にレポートを表示します。
コール開始時刻	コール開始時刻順にレポートを表示します。
中止 / 拒否の理由	中止理由または拒否理由のアルファベット順にレポー
	トを表示します。
着信番号	発信者がダイヤルした番号順にレポートを表示します。

中止・拒否コール(詳細)レポートは、次のパラメータでフィルタリングできます。

ノイルダハフメーダ 福米	
コンタクト処理 [中止]を選択した場合は、中止された ポートに表示されます。[拒否]を選択 否されたコールのみがレポートに表示 ションを両方とも選択した場合は、レポ イプのコールが表示されます。	コールのみがレ した場合は、拒 されます。オプ ートに両方のタ

エージェント コール (要約) レポート

エージェント コール(要約)レポートは、指定した各エージェントについて、 エージェントが受信したコール(着信コール)および発信したコール(発信コー ル)ごとに要約情報を表示します。着信 Unified CCX コールについては、エー ジェントが通話状態、作業状態、および保留状態を継続した平均時間を表示しま す。Unified CCX コール以外のコールについては、エージェントの平均通話時間 と最長通話時間を表示します。発信コールについては、エージェントの平均コー ル時間と最長コール時間を表示します。また、エージェント宛に転送されたコー ルの数、エージェントによって外部(他のルートポイントまたはエージェント) に転送されたコールの数、およびエージェントが参加した会議コールの数も表示 します。

エージェント コール (要約) レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
着信・発信コールの総数 (エージェント別)	エージェントが発信または受信したコールの総数。
ACD 着信の通話時間、保 留時間、作業時間の平均	エージェントが受信した Unified CCX コールについ て、各エージェントが通話状態、保留状態、および 作業状態を継続した平均時間を表示します。
発信コールの平均・最大 コール時間	エージェントが発信したコールについて、各エー ジェントがコールを継続した平均時間と最長時間。 コール時間には、ダイヤルした時間、応答待ち時間、 および通話時間が含まれます。

エージェント コール (要約) レポートには、エージェント別に次の情報を表示 するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
エージェント名	エージェントの姓名。
内線	Unified CM がエージェントに割り当てた Unified CCX 内線。

フィールド	説明
着信の総数	エージェントが受信したコールの総数。ACD 着信
	コールと ACD 以外の着信コールの合計と等しくな
	ります。
ACD 着信:合計	エージェントが受信した Unified CCX コールの総 数。
ACD 着信:通話 / 保留 /	受信した Unified CCX コールについて、エージェン
作業の平均	トが通話状態、保留状態、および作業状態を継続し た平均時間。
非 ACD 着信:合計	エージェントが受信した Unified CCX 以外のコール
	の総数。この数には、他のエージェントおよび外部
	の先信者が先信したコールが含まれます。
非 ACD 看信: 半均/最大	受信した Unified CCX 以外のコールについて、エー
进话时间	ンエントか通話していた平均時間、および1回の
先信:合計	ユーシェントか発信したコールの総数。この数には、 接续を封信したコールと実際に接续したコールが会
	接続を試行したコールと美際に接続したコールが含 まれます。
発信:平均/最大コール	発信コールの平均コール時間と最長コール時間。
時間	コール時間は、エージェントがコールのためにオフ
	フックにした時点で開始され、コールが終了した時
	点で終了します。
ACD 転送受信	エージェント宛に転送された Unified CCX コールの
	総数。
ACD 転送発信	エージェントが外部に転送した Unified CCX コール
	の総数。
ACD 会議	エージェントが参加した Unified CCX 会議コールの
	総数。

ソート基準	結果
エージェント名	エージェント名のアルファベット順にレポートを表示
	します。
着信コールの総数	エージェントが受信したコール総数順にレポートを表
	示します。
発信コールの総数	エージェントが発信したコール総数順にレポートを表
	示します。

エージェント コール(要約)レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

エージェント コール (要約) レポートは、次のいずれかのパラメータでフィル タリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
リソース グループ名	指定したリソース グループに属するエージェントの情 報を表示します。
エージェント名	指定したエージェントの情報を表示します。
スキル名	指定したスキルを持つエージェントの情報を表示しま す。
チーム名	選択したチームに属するエージェントの情報を表示し ます。

エージェント (詳細) レポート

エージェント(詳細)レポートには、エージェントによって処理された各 Unified CCX コールや、エージェントによって発信された各コールに関する詳細情報が 含まれます。また、Unified CCX 以外のコールに関する情報も含まれます。Unified CCX コールは、エージェントがコールに応答したときに処理済みとして定義さ れます。Unified CCX コールとは、ルート ポイント番号にダイヤルされたすべて のコールを指します。Unified CCX 以外のコールとは、ルート ポイント番号にダ イヤルされたコールを除くすべてのコールを指します(エージェント間の社内 コール、発信コールなど)。 エージェント(詳細)レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
合計通話時間、合計保	レポート期間のすべてのコールに費やした合計通話時
留時間、合計作業時間	間、合計保留時間、および合計作業時間が、エージェン
(エージェント別)	ト別に表示されます。

エージェント(詳細)レポートには、各エージェントによって受信または発信されたすべてのコールに関する次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
エージェント名	エージェントの姓名。
内線	Unified CM がエージェントに割り当てた Unified CCX 内線
コール開始時刻	コール開始時刻は、エージェントの内線で着信音が鳴っ
コール終了時刻	てコール レッグが開始された日時です。コール終了時
	刻は、コールが切断または転送されてコール レッグが
	終了した日時です。
期間	コール開始からコール終了までの経過時間。
着信番号	発信者がダイヤルした電話番号。
コール ANI	コールの発信者の電話番号。発信者がエージェントの場
	合は、エージェントの Unified CCX 内線。発信者がエー
	ジェント以外の場合は、発信者の電話番号。
ルート先 CSQ	コールを処理したコンタクト サービス キュー。コール
	は、発信者がこのコンタクト サービス キューにキュー
	イングしているときにエージェントに接続されると処
	理されます。
その他の CSQ	コールのキューイング先となったコンタクト サービス
	キューの名前。コンタクト サービス キューの名前が複
	数あるときは、カンマで区切られます。
コールスキル	コールを処理したコンタクト サービス キューに関連付
	けられているコール スキル(3つまで)。コールは、発
	信者がエージェントに接続されると処理されます。

フィールド	説明
通話時間	Unified CCX コールの場合は、エージェントがコールに 接続した時点から、コールが切断または転送された時点 までの、保留時間を除く経過時間。Unified CCX 以外の コールの場合は、コールが応答されたときのコール全体 の期間。
保留時間	コールが保留になっていた合計時間。Unified CCX 以外のコールには適用されません。
作業時間	エージェントがコール終了後に作業状態を継続した時 間。Unified CCX 以外のコールには適用されません。
コールタイプ	 Inbound ACD:エージェントが処理した Unified CCX コール。
	 Inbound Non-ACD:エージェントが受信した Unified CCX 以外のコール。
	 Outbound:エージェントが発信したコール(Unified CCX または Unified CCX 以外)。
	• Transfer-In:エージェント宛に転送されたコール。
	• Transfer-Out:エージェントが外部に転送したコール。
	• Conference:会議コール。

エージェント(詳細)レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

ソート基準	結果
エージェント名	エージェント名のアルファベット順にレポートを表示
	します。
コール開始時刻	コール開始時刻順にレポートを表示します。
コール ANI	発信者の電話番号順にレポートを表示します。

Cisco Customer Response Solutions 履歴レポート ユーザ ガイド Release 4.1(1)

エージェント(詳細)レポートは、次のいずれかのパラメータでフィルタリング できます。

フィルタ パラメータ	結果
リソース グループ名	指定したリソース グループに属するエージェントの情報を表示します。
エージェント名	指定したエージェントの情報を表示します。
スキル名	指定したスキルを持つエージェントの情報を表示しま す。
チーム名	指定したチームに属するエージェントの情報を表示し ます。
コールタイプ	指定したコール タイプ (ACD 着信、非 ACD 着信、発 信、転送受信、転送発信、または会議)に関する情報を 表示します。

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

エージェントのログイン / ログアウト アクティビティ レポートには、エージェ ントのログインおよびログアウト アクティビティに関する詳細情報が含まれま す。エージェントごとに、レポート期間中の各ログイン セッションのログイン 日時とログアウト日時、およびログアウト時にエージェントが入力した理由コー ドを表示します。また、各ログイン セッションの期間の長さ、およびすべての ログイン セッションの合計ログイン時間も表示します。

エージェント ログイン / ログアウト アクティビティ レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
各エージェントのログイ	Unified CCX システムにログインした合計時間を
ン合計時間	エージェント別に表示します。

3-17

エージェント ログイン / ログアウト アクティビティ レポートには、エージェン ト別に次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
エージェント名	エージェントの姓名。
内線	Unified CM がエージェントに割り当てた Unified CCX 内線。
ログイン時刻	エージェントが Unified CCX システムにログインし た日時。この情報の前に小なり記号(<)が付いてい る場合は、レポートのデータ開始時刻より前にエー ジェントがログインしたことを示します。
ログアウト時刻	エージェントが Unified CCX システムからログアウ トした日時。この情報の前に大なり記号(>)が付い ている場合は、エージェントがレポートのデータ終 了時刻以降もログインしていたことを示します。
ログアウトの理由コード	エージェントが Cisco Agent Desktop からログアウト するときに、エージェントが入力する数値理由コー ド。値0は、ログアウト理由コードが設定されてい ないか、エージェントが理由コードを入力できな かったことを示します。
ログイン時間	ログインからログアウトまでの経過時間。
合計	各エージェントの合計ログイン時間。
総計	レポート期間中のすべてのエージェントの合計ログ イン時間。

エージェント ログイン / ログアウト アクティビティ レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

ソート基準	結果
エージェント名	エージェント名のアルファベット順にレポートを表示 します。
ログイン時間	エージェントがシステムにログインした時刻順にレ ポートを表示します。

Cisco Customer Response Solutions 履歴レポート ユーザ ガイド Release 4.1(1)

OL-12187-01-J
ソート基準	結果
ログイン期間	エージェントがシステムにログインしていた合計時間
	順にレポートを表示します。

エージェント ログイン / ログアウト アクティビティ レポートは、次のいずれか のパラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
リソース グループ名	指定したリソース グループに属するエージェントの情 報を表示します。
エージェント名	指定したエージェントの情報を表示します。
スキル名	指定したスキルを持つエージェントの情報を表示しま す。
チーム名	指定したチームに属するエージェントの情報を表示し ます。

エージェント受信不可の理由コード(要約)レポート

エージェント受信不可の理由コード(要約)レポートは、レポート期間中に各 エージェントが受信不可の状態を継続した時間の長さに関する情報を提供しま す。エージェントごとに、合計ログイン時間および受信不可の状態を継続した合 計時間を表示します。

また、受信不可の状態に移行したときにエージェントが入力した理由コードに よって示される理由ごとに、エージェントが受信不可の状態を継続した時間の長 さを表示します。8つまでの理由コードについては詳細な情報を表示し、他の理 由コードについては合算した情報を表示します。デフォルトでは、定義済みの8 つの理由コードに関する情報を表示します。8つの理由コードを指定して、レ ポートに詳細情報を表示する対象を定義することもできます。



注) システム定義の理由コードの詳細については、付録 A「Cisco CRS 理由コード」 を参照してください。 このレポートでは、30分または60分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示できます。

エージェント受信不可の理由コード(要約)レポートには、次のチャートを挿入 できます。

チャート名	説明
受信不可時間の合計	レポート期間中にエージェントが受信不可の状態を継
(エージェント、理由	続した時間について、エージェントごとに受信不可の理
コード別)	由コード別で表示します。8 つまでの理由コードについ
	ては詳細を表示します。その他の理由コードについて
	は、[その他の理由コード]の下に総計を表示します。

エージェント受信不可の理由コード(要約)レポートには、受信不可の状態に なったエージェント別に次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
エージェント名	エージェントの姓名。
内線	Unified CM がエージェントに割り当てた Unified CCX 内線。
間隔開始時刻 間隔終了時刻	レポート期間内の 30 分または 60 分間隔の開始日時と 終了日時 ([間隔の長さ]フィルタ パラメータで時間間 隔を指定する場合)。時間間隔を指定しない場合は、レ ポート範囲の開始日時と終了日時。
ログイン合計時間	時間間隔内に、エージェントが Unified CCX システムに ログインしていた合計時間。
受信不可の合計時間	時間間隔内に、エージェントが受信不可の状態を継続し た合計時間。
Time in RC <i>n1</i>	理由コード n1 で示される理由によって、エージェント が受信不可の状態を継続した合計時間。n1 はシステム 定義の理由コードです。
Time in RC n2	理由コード n2 で示される理由によって、エージェント が受信不可の状態を継続した合計時間。n2 はシステム 定義の理由コードです。

フィールド	説明
Time in RC <i>n3</i>	理由コード n3 で示される理由によって、エージェント が受信不可の状態を継続した合計時間。n3 はシステム 定義の理由コードです。
Time in RC <i>n4</i>	理由コード n4 で示される理由によって、エージェント が受信不可の状態を継続した合計時間。n4 はシステム 定義の理由コードです。
Time in RC <i>n5</i>	理由コード n5 で示される理由によって、エージェント が受信不可の状態を継続した合計時間。n5 はシステム 定義の理由コードです。
Time in RC n6	理由コード n6 で示される理由によって、エージェント が受信不可の状態を継続した合計時間。n6 はシステム 定義の理由コードです。
Time in RC <i>n</i> 7	理由コード n7 で示される理由によって、エージェント が受信不可の状態を継続した合計時間。n7 はシステム 定義の理由コードです。
Time in RC <i>n</i> 8	理由コード n8 で示される理由によって、エージェント が受信不可の状態を継続した合計時間。n8 はシステム 定義の理由コードです。
他の RC(理由コード) の時間	上の 8 カラムにない理由コードが示す理由によって、 エージェントが受信不可の状態を継続した合計時間。

エージェント受信不可の理由コード(要約)レポートは、次の基準でソートできます。

ソート基準	結果
エージェント名	エージェント名のアルファベット順にレポートを表示
	します。

エージェント受信不可の理由コード(要約)レポートは、次のいずれかのパラ メータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
間隔の長さ	レポート範囲全体:レポート開始時間からレポート終了 時間までの情報を表示し、レポート期間内の特定の時間 間隔に関する情報は表示しません。
	30分:30分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその30分後、以降も同様になります。
	60 分:60 分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその60分後、以降も同様になります。
リソース グループ名	指定したリソース グループに属するエージェントの情 報を表示します。
エージェント名	指定したエージェントの情報を表示します。
スキル名	指定したスキルを持つエージェントの情報を表示しま す。
チーム名	選択したチームに属するエージェントの情報を表示し ます。
理由コード	選択した理由コードの情報を表示します。8つまでの理 由コードについては詳細を表示します。その他の理由 コードについては、[他のRC(理由コード)の時間]の 下に総計を表示します。

エージェントの状態(詳細)レポート

エージェントの状態(詳細)レポートは、エージェントがある状態から他の状態 に移行したときの詳細情報を表示します。指定したエージェントごとに、状態移 行の日時、移行後の状態の名前、理由コード(ログアウト状態または受信不可の 状態に移行した場合)、および各状態を継続した時間の長さを表示します。

エージェントの状態(詳細)レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
エージェントの状態別時	エージェントが各エージェント状態を継続した時間
間(エージェント別)	をエージェント別に表示します。

エージェントの状態(詳細)レポートには、エージェント別に次の情報を表示す るテーブルが含まれます。

フィールド	説明
エージェント名	エージェントの姓名。
内線	Unified CM がエージェントに割り当てた Unified CCX 内線。
状態経過時間	エージェントが[エージェントの状態]フィールドに示 す状態に移行した日時。
エージェントの状態	エージェントの状態 (ログイン、ログアウト、受信不 可、受信可、予約済み、通話、または作業)。
理由コード	エージェントがログアウト状態または受信不可の状態 に移行した理由を示す理由コード。この他の状態の場合 は0が表示されます。
時間	エージェントが[エージェントの状態]フィールドに示 す状態を継続した時間の長さ。

エージェントの状態(詳細)レポートは、次の基準でソートできます。

ソート基準	結果
エージェント名	エージェント名のアルファベット順、およびエージェン トが他の状態に移行した日時順にレポートを表示しま す。

エージェントの状態(詳細)レポートは、次のいずれかのパラメータでフィルタ リングできます。

フィルタ パラメータ	結果
リソース グループ名	指定したリソース グループに属するエージェントの情 報を表示します。
エージェント名	指定したエージェントの情報を表示します。
スキル名	指定したスキルを持つエージェントの情報を表示しま す。
チーム名	選択したチームに属するエージェントの情報を表示し ます。

エージェントの状態(エージェント別、要約)レポート

エージェントの状態(エージェント別、要約)レポートでは、エージェントを指 定して、各エージェントが受信不可、受信可、予約済み、通話、作業の各状態を 継続した時間の長さと割合を表示できます。また、各エージェントがログインし ていた時間の合計も表示されます。エージェントの状態(エージェント別、要 約)レポートでは、レポート期間内の情報を 30 分または 60 分間隔ごとに表示で きます。この場合、レポートにはエージェント別の要約行が含まれ、エージェン トがレポート期間内に各エージェント状態を継続した時間の長さと割合が示さ れます。

エージェントの状態(エージェント別、要約)レポートでは、エージェント別に 情報が表示されます。エージェントの状態(間隔別、要約)レポートでは、同一 の情報が時間間隔別に表示されます。詳細については、P.3-27の「エージェント の状態(間隔別、要約)レポート」を参照してください。 エージェントの状態(エージェント別、要約)レポートには、次のチャートを挿 入できます。

チャート名	説明
エージェントの状態継続	エージェントが各エージェント状態を継続した時間
時間(エージェント別)	をエージェント別に表示します。

エージェントの状態(エージェント別、要約)レポートには、エージェントごと に次の情報を示すテーブルが含まれます。

フィールド	説明
エージェント名	エージェントの姓名。
内線	Unified CM がエージェントに割り当てた Unified CCX 内線。
間隔開始時刻	レポート期間内の 30 分または 60 分間隔の開始日時と
間隔終了時刻	終了日時([間隔の長さ]フィルタパラメータで時間間 隔を指定する場合)。時間間隔を指定しない場合は、レ ポート範囲の開始日時と終了日時。
ログイン合計時間	時間間隔内に、エージェントが Unified CCX システムに ログインしていた合計時間。
受信不可時間	時間間隔内に、エージェントが受信不可の状態を継続し た時間の長さと割合。
受信可能時間	時間間隔内に、エージェントが受信可の状態を継続した 時間の長さと割合。
予約済み時間	時間間隔内に、エージェントが予約済みの状態を継続し た時間の長さと割合。
通話時間	時間間隔内に、エージェントが通話状態を継続した時間 の長さと割合。
作業時間	時間間隔内に、エージェントが作業状態を継続した時間 の長さと割合。

フィールド	説明
サマリ	レポート範囲内の各エージェントの、ログイン時間の合 計、受信不可時間の合計と割合、受信可能時間の合計と 割合、予約済み時間の合計と割合、通話時間の合計と割 合、および作業時間の合計と割合。
総計	レポート期間中のすべてのエージェントの合計情報。ロ グイン時間の合計、受信不可時間の合計と割合、受信可 能時間の合計と割合、予約済み時間の合計と割合、通話 時間の合計と割合、および作業時間の合計と割合を含み ます。

エージェントの状態 (エージェント別、要約) レポートは、次の基準でソートで きます。

ソート基準	結果
エージェント名	エージェント名のアルファベット順にレポートを表示
	します。

エージェントの状態(エージェント別、要約)レポートは、次のいずれかのパラ メータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
間隔の長さ	レポート範囲全体:レポート開始時間からレポート終了 時間までの情報を表示し、レポート期間内の特定の時間 間隔に関する情報は表示しません。
	30分:30分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその30分後、以降も同様になります。
	60 分: 60 分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその 60 分後、以降も同様になります。

フィルタ パラメータ	結果
リソース グループ名	指定したリソース グループに属するエージェントの情 報を表示します。
エージェント名	指定したエージェントの情報を表示します。
スキル名	指定したスキルを持つエージェントの情報を表示しま す。
チーム名	選択したチームに属するエージェントの情報を表示し ます。

エージェントの状態(間隔別、要約)レポート

エージェントの状態(間隔別、要約)レポートでは、エージェントを指定して、 各エージェントが受信不可、受信可、予約済み、通話、作業の各状態を継続した 時間の長さと割合を表示できます。また、各エージェントがログインしていた時 間の合計も表示されます。エージェントの状態(間隔別、要約)レポートでは、 レポート期間内の情報を 30 分または 60 分間隔ごとに表示できます。この場合、 レポートには時間間隔別の要約行が含まれ、すべてのエージェントがその時間間 隔内に各エージェント状態を継続した時間の長さと割合が示されます。

エージェントの状態(間隔別、要約)レポートでは、30分または60分間隔ごと にレポート期間内の情報が表示されます。エージェントの状態(エージェント 別、要約)レポートでは、同一の情報がエージェント別に表示されます。詳細に ついては、P.3-24の「エージェントの状態(エージェント別、要約)レポート」 を参照してください。

エージェントの状態(間隔別、要約)レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
エージェントの状態	エージェントが各エージェント状態を継続した時間(全
継続時間(間隔別)	エージェントの合計)を時間間隔別に表示します。

Cisco Customer Response Solutions 履歴レポート ユーザ ガイド Release 4.1(1)

3-27

エージェントの状態(間隔別、要約)レポートには、エージェントごとに次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
間隔開始時刻 間隔終了時刻	レポート期間内の 30 分または 60 分間隔の開始日時と 終了日時 ([間隔の長さ]フィルタ パラメータで時間間 隔を指定する場合)。時間間隔を指定しない場合は、レ
	ポート範囲の開始日時と終了日時。
エージェント名	エージェントの姓名。
内線	Unified CM がエージェントに割り当てた Unified CCX 内線。
ログイン合計時間	時間間隔内に、エージェントが Unified CCX システムに ログインしていた合計時間。
受信不可時間	エージェントが受信不可の状態を継続した時間の長さ と割合。
受信可能時間	エージェントが受信可の状態を継続した時間の長さと 割合。
予約済み時間	エージェントが予約済みの状態を継続した時間の長さ と割合。
通話時間	エージェントが通話状態を継続した時間の長さと割合。
作業時間	エージェントが作業状態を継続した時間の長さと割合。
サマリ	レポート範囲内の各時間間隔に含まれているすべての エージェントの、ログイン時間の合計、受信不可時間の 合計と割合、受信可能時間の合計と割合、予約済み時間 の合計と割合、通話時間の合計と割合、および作業時間 の合計と割合。
総計	レポート期間中のすべての時間間隔とすべてのエー ジェントの合計情報。ログイン時間の合計、受信不可時 間の合計と割合、受信可能時間の合計と割合、予約済み 時間の合計と割合、通話時間の合計と割合、および作業 時間の合計と割合を含みます。

エージェントの状態(間隔別、要約)レポートは、次の基準でソートできます。

ソート基準	結果
間隔開始時刻	30 分または 60 分間隔の開始時刻順にレポートを表示し ます ([間隔の長さ]フィルタ パラメータで時間間隔を 指定する場合)。

エージェントの状態(間隔別、要約)レポートは、次のいずれかのパラメータで フィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
間隔の長さ	レポート範囲全体:レポート開始時間からレポート終了 時間までの情報を表示し、レポート期間内の特定の時間 間隔に関する情報は表示しません。
	30分:30分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその30分後、以降も同様になります。
	60 分: 60 分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその 60 分後、以降も同様になります。
リソース グループ名	指定したリソース グループに属するエージェントの情 報を表示します。
エージェント名	指定したエージェントの情報を表示します。
スキル名	指定したスキルを持つエージェントの情報を表示しま す。
チーム名	選択したチームに属するエージェントの情報を表示し ます。

エージェント (要約) レポート

エージェント(要約)レポートには、コール アクティビティおよびエージェントの状態アクティビティなど、エージェントのアクティビティの要約が含まれます。

エージェント(要約)レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
コール処理率 (エー ジェント別)	各エージェントが処理したコール数をそのエージェン トに提供されたコール数で割った値を、エージェント別 に表示します。
処理コールの総数 (エージェント別)	処理したコールの総数をエージェント別に表示します。
平均通話時間、平均保 留時間、平均作業時間 (エージェント別)	通話状態、保留状態、および作業状態が継続された時間 の平均をエージェント別に表示します。

エージェント(要約)レポートには、エージェント別に次の情報を表示するテー ブルが含まれます。

フィールド	説明
エージェント名	エージェントの姓名。
内線	Unified CM がエージェントに割り当てた Unified CCX 内線。
平均ログイン時間	エージェントのログイン時間の合計をエージェントの ログイン セッション数で割った値。
処理コール数	エージェントに接続されたコール数。
	エージェントが他のエージェントと電話会議を行うと、 電話会議を行ったエージェントのこの値が 1 増加しま す。
	エージェントがコールを転送し、後で転送によって戻っ てきたコールを受信すると、この値は 2 増加します。

フィールド	説明
受信コール数	エージェントに送信されたコール数(エージェントが コールに応答したかどうかは関係しない)。
	エージェントに接続されたコールが、別のエージェント に転送され、さらに元のエージェントに戻されると、元 のエージェントの値は2増加します(コールが提供され
	るたひに1回)。 エージェントが処理したコール数をエージェントに提 供されたコール数で割った値。
処理時間:平均	エージェントが処理したすべてのコールの平均処理時 間。処理時間は、通話時間 + 保留時間 + 作業時間です。
処理時間:最大	エージェントが処理したすべてのコールの中で最長の 処理時間。 処理時間は、 通話時間 + 保留時間 + 作業時間 です。
通話時間:平均	エージェントが処理したすべてのコールの平均通話時 間。通話時間は、エージェントがコールに接続した時点 から、コールが切断または転送された時点までの、保留 時間を除く経過時間です。
通話時間:最大	エージェントが処理したすべてのコールの中で最長の 通話時間。通話時間は、エージェントがコールに接続し た時点から、コールが切断または転送された時点まで の、保留時間を除く経過時間です。
保留時間:平均	エージェントが処理したすべてのコールの平均保留合 計時間。
保留時間:最大	エージェントが処理したすべてのコールの中で最長の 保留合計時間。
作業時間:平均	エージェントがコール終了後に作業状態を継続した平 均時間。
作業時間:最大	エージェントがコール終了後に作業状態を継続した最 長時間。
アイドル時間 : 平均	エージェントが受信不可の状態を継続した平均時間。
アイドル時間 : 最大	エージェントが受信不可の状態を継続した最長の時間。

ソート基準	結果
エージェント名	エージェント名のアルファベット順にレポートを表示 します。
平均ログイン時間	エージェントがシステムにログインしていた平均時間 順にレポートを表示します。
受信コールの総数	エージェントに提供されたコール数順にレポートを表 示します。
処理コールの総数	エージェントに処理されたコール数順にレポートを表 示します。

エージェント(要約)レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

エージェント(要約)レポートは、次のいずれかのパラメータでフィルタリング できます。上位Nと下位Nのパラメータには、レポートに表示したいエージェ ントの数(N)を指定します。たとえば、「処理コール/受信コール率の上位N」 パラメータに3を指定すると、率の高い順に上位3エージェントがレポートに表 示されます。最大値または最小値を持つエージェントの数がn(nは指定した数 値)を超える場合は、アルファベット順で最初のn人のエージェントがレポート に表示されます。

フィルタ パラメータ	結果
リソース グループ名	指定したリソース グループに属するエージェント
	の情報を表示します。
エージェント名	指定したエージェントの情報を表示します。
スキル名	指定したスキルを持つエージェントの情報を表示し
	ます。
チーム名	選択したチームに属するエージェントの情報を表示
	します。
処理コール / 受信コール	受信コールに対する処理コールの率が高い順に n人
率の上位 N	のエージェントの情報を表示します。
処理コール / 受信コール	受信コールに対する処理コールの率が低い順に n人
率の下位 N	のエージェントの情報を表示します。

フィルタ パラメータ	結果
平均保留時間の上位 N	平均保留時間が長い順に n 人のエージェントの情報 を表示します。
平均保留時間の下位 N	平均保留時間が短い順に n 人のエージェントの情報 を表示します。
平均通話時間の上位 N	平均通話時間が長い順に n 人のエージェントの情報 を表示します。
平均通話時間の下位 N	平均通話時間が短い順に n 人のエージェントの情報 を表示します。
平均作業時間の上位 N	平均作業時間が長い順に n 人のエージェントの情報 を表示します。
平均作業時間の下位 N	平均作業時間が短い順に n 人のエージェントの情報 を表示します。
平均処理時間の上位 N	平均処理時間が長い順に n 人のエージェントの情報 を表示します。
平均処理時間の下位 N	平均処理時間が短い順に n 人のエージェントの情報 を表示します。

アプリケーション パフォーマンス分析レポート

アプリケーション パフォーマンス分析レポートは、各 Unified CCX アプリケー ションまたは Unified IP IVR アプリケーションに提供されたコール、処理された コール、および放棄されたコールに関する情報を提供します。

アプリケーション パフォーマンス分析レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
提供コール数(アプリ	各アプリケーションで受信されたコールの総数を表示
ケーション別)	します。
処理コールと放棄	各アプリケーションで処理されたコールの総数と、各ア
コールの比率(アプリ	プリケーションにキューイングしているときに放棄さ
ケーション別)	れたコールの総数を表示します。

チャート名	説明
平均コール時間(アプ	各アプリケーションで受信されたコールの平均時間を
リケーション別)	表示します。

アプリケーション パフォーマンス分析レポートには、Unified CCX または Unified IP IVR アプリケーション別に次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
アプリケーション ID	Cisco CRS システムによってアプリケーションに割り当 てられた ID 番号。
アプリケーション名	Unified CCX または Unified IP IVR アプリケーションの 名前。
提供コール数	アプリケーションで受信されたコール数。この数値は、 アプリケーションで処理されたコール数と、アプリケー ションにキューイングしているときに放棄されたコー ル数の合計です。
処理コール数	アプリケーションで処理されたコール数。コールは、 コールを処理済みとして定義するワークフローのス テップに到達するか、エージェントによって処理される と処理済みになります。
放棄コール数	アプリケーションにキューイングしているときに放棄、 中止、または拒否されたコール数。コールは、コールを 処理済みとして定義するワークフローのステップに到 達しない場合、またはエージェントに接続される前に発 信者が電話を切った場合に放棄されます。
放棄率(1時間あたり)	アプリケーションにキューイングしているときに放棄 されたコールの1時間あたりの平均数。
平均コール時間	コールがこのワークフローに入力された時点から、コー ルが切断されたか別のワークフローに入れられたため にこのワークフローが終了した時点までの平均時間。

アプリケーション パフォーマンス分析レポートは、次のいずれかの基準でソー トできます。

ソート基準	結果
アプリケーション ID	システムが各アプリケーションに割り当てる ID 番号順 にレポートを表示します。
提供コール数	各アプリケーションで受信されたコール数の順にレ ポートを表示します。
コール放棄率	各アプリケーションにキューイングしているときに放 棄されたコールの1時間あたりの平均数の順にレポー トを表示します。

アプリケーション (要約) レポート

アプリケーション(要約)レポートには、各 Unified CCX アプリケーションまた は Unified IP IVR アプリケーションのコール統計の要約が含まれます。提供され たコール、処理されたコール、放棄されたコール、フローイン コール、および フローアウト コールに関する情報が含まれます。また、コールの通話時間、作 業時間、および放棄時間に関する情報も含まれます。

アプリケーション(要約)レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
提供コール数(アプリ	各 Unified CCX または Unified IP IVR アプリケーション
ケーション別)	で受信されたコールの数を表示します。

アプリケーション(要約)レポートには、Unified CCX または Unified IP IVR ア プリケーション別に次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
アプリケーション名	Unified CCX または Unified IP IVR アプリケーションの 名前。
着信番号	コールが Cisco IP Phone から発信された場合は、発信者 がダイヤルした電話番号。コールが外部の VoIP ネット ワーク (PSTN や TDM PBX など)から発信された場合 は、VoIP ゲートウェイでコールのルーティング先と なった Unified CM 電話番号。
提供コール数	アプリケーションで受信されたコール数。この数値は、 アプリケーションで処理されたコール数と、アプリケー ションにキューイングしているときに放棄されたコー ル数の合計です。
フローイン	ワークフローを通じて、このアプリケーション宛に他の アプリケーションからリダイレクトされたコールの数。 他のエージェントおよび外部システム(音声メッセージ システムなど)からのコールは含まれません。
フローアウト	エージェントで処理されずに、このアプリケーションが 他のアプリケーションまたは外部着信先に送信した コールの数。
処理コール数	アプリケーションまたはエージェントで処理された コール数。コールは、コールを処理済みとして定義する ワークフローのステップに到達するとアプリケーショ ンによって処理されます。エージェントに接続され、 エージェントが応答するとエージェントによって処理 されます。
平均回答速度	キュー時間と呼び出し時間の合計をコールの数で割る ことによって計算されます。
	この計算には、エージェントに接続されないコールは含まれません。

Cisco Customer Response Solutions 履歴レポート ユーザ ガイド Release 4.1(1)

フィールド	説明
平均通話時間	エージェントが処理したすべてのコールの平均通話時 間。通話時間は、エージェントがコールに接続した時点 から、コールが切断または転送された時点までの、保留 時間を除く経過時間です。この値は、合計通話時間を エージェントが処理したコールの数で割ることによっ て計算されます。
	この計算には、エージェントに接続されないコールは含 まれません。
平均作業時間	エージェントが処理したコールについて、エージェント がコール終了後に作業状態を継続した平均時間。この値 は、合計作業時間をエージェントが処理したコールの数 で割ることによって計算されます。 この計算には、エージェントに接続されないコールは含
	まれません。
放棄コール数	このアプリケーションで放棄されたコール数。コール は、コールを処理済みとして定義するワークフローのス テップに到達しない場合、またはエージェントが応答す る前に発信者がコールを終了した場合に放棄されます。 この値には、システムが中止または拒否したコールが含 まれます。
平均放棄時間	コールが放棄されるまでの平均時間。

アプリケーション(要約)レポートは、次の基準でソートできます。

ソート基準	結果
アプリケーション名	アプリケーション名のアルファベット順にレポートを
	表示します。

アプリケーション(要約)レポートは、次のパラメータでフィルタリングできま す。

フィルタ パラメータ	結果
アプリケーション名	選択したアプリケーションの情報を表示します。

コール カスタム変数レポート

コール カスタム変数レポートでは、ワークフローの Set Session Info ステップで 設定される、すべてのカスタム変数に関する情報を表示できます。ワークフロー は、当該のコールやレッグに関連する Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションによって呼び出されます。

コールカスタム変数レポートには、次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
ノード ID - セッショ	ノード ID は、クラスタ内の各 CRS サーバにシステムが
ン ID - シーケンス No.	割り当てる一意の数値 ID です。ID は番号 1 から始まり
	ます。ノード ID 値が 0 である場合は、レポート内のデー
	タが Cisco CRS 3.x から移行されたことを示します。
	セッション ID は、システムによってコールに割り当て
	られる一意のセッション ID 番号です。シーケンス No.
	は、システムによって各コール レッグに割り当てられ
	るセッション シーケンス番号です。セッション シーケ
	ンス番号は、コールのレッグごとに1増加します。
開始時刻	コールの開始日時、およびコールが切断、転送、または
終了時刻	リダイレクトされた日時。

フィールド	説明
コンタクト処理	コールの処理(放棄、処理、中止、または拒否)。
	Unified CCX コールの場合、エージェントに接続される 前にコールが切断されると、コールは放棄されます。 コールは、エージェントに接続されると処理されます。
	Unified IP IVR コールの場合、コールを処理済みとして 定義するワークフローのステップに到達しないコール は放棄されます。コールは、このステップに到達すると 処理されます。
	コールは、ワークフロー スクリプトの実行中に問題が 発生すると(たとえば、ワークフロー スクリプトで例 外が発生すると)中止されます。
	コールは、着信コールを受け付けるための Unified CM リソースまたは Cisco CRS リソースが十分にないと(た とえば、CTI ポートの数が不足していると) 拒否されま す。
エージェント名	Unified CCX コールの場合に、このコールを処理した エージェントの名前。
アプリケーション名	ルート ポイントに関連付けられている Unified CCX ま たは Unified IP IVR アプリケーションの名前。
カスタム変数 1	変数 _ccdrVar1 の内容 (この変数が、このコールやレッ グに関連する Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションにより呼び出される ワークフローの Set Session Info ステップで設定される 場合)。
カスタム 変数 2	変数 _ccdrVar2 の内容 (この変数が、このコールやレッ グに関連する Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションにより呼び出される ワークフローの Set Session Info ステップで設定される 場合)。

フィールド	説明
カスタム変数 3	変数 _ccdrVar3 の内容 (この変数が、このコールやレッ
	グに関連する Unified CCX アプリケーションまたは
	Unified IP IVR アプリケーションにより呼び出される
	ワークフローの Set Session Info ステップで設定される
	場合)。
カスタム変数 4	変数 _ccdrVar4 の内容(この変数が、このコールやレッ
	グに関連する Unified CCX アプリケーションまたは
	Unified IP IVR アプリケーションにより呼び出される
	ワークフローの Set Session Info ステップで設定される
	場合)。
カスタム変数 5	変数 _ccdrVar5 の内容 (この変数が、このコールやレッ
	グに関連する Unified CCX アプリケーションまたは
	Unified IP IVR アプリケーションにより呼び出される
	ワークフローの Set Session Info ステップで設定される
	場合)。
カスタム変数 6	変数 _ccdrVar6 の内容 (この変数が、このコールやレッ
	グに関連する Unified CCX アプリケーションまたは
	Unified IP IVR アプリケーションにより呼び出される
	ワークフローの Set Session Info ステップで設定される
	場合)。
カスタム変数7	変数 _ccdrVar7 の内容(この変数が、このコールやレッ
	グに関連する Unified CCX アプリケーションまたは
	Unified IP IVR アプリケーションにより呼び出される
	ワークフローの Set Session Info ステップで設定される
	場合)。
カスタム変数 8	変数 _ccdrVar8 の内容 (この変数が、このコールやレッ
	グに関連する Unified CCX アプリケーションまたは
	Unified IP IVR アプリケーションにより呼び出される
	ワークフローの Set Session Info ステップで設定される
	場合)。

フィールド	説明
カスタム変数9	変数 _ccdrVar9 の内容 (この変数が、このコールやレッ グに関連する Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションにより呼び出される ワークフローの Set Session Info ステップで設定される 場合)。
カスタム変数 10	変数 _ccdrVar10 の内容(この変数が、このコールやレッ グに関連する Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションにより呼び出される ワークフローの Set Session Info ステップで設定される 場合)。

コール カスタム変数レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

ソート基準	結果
ノード ID - セッショ	コールのノード ID、セッション ID、およびシーケンス
ン ID - シーケンス No.	番号順にレポートを表示します。
コール開始時刻	コール開始時刻順にレポートを表示します。

コール カスタム変数レポートは、次のいずれかのパラメータでフィルタリング できます。

フィルタ パラメータ	結果
元の着信番号	指定した元の着信番号の情報を表示します。
着信番号	指定した着信番号の情報を表示します。
発信番号	指定した発信番号の情報を表示します。発信番号は発信 元番号と同じです。
アプリケーション名	指定したアプリケーションの情報を表示します。
接続タイプ	指定した接続タイプ(着信、発信、内部、リダイレク ト、または転送受信)の情報を表示します。
発信元タイプ	指定した発信元タイプ (エージェント、デバイス、また は不明) の情報を表示します。

フィルタ パラメータ	結果
着信先タイプ	指定した着信先タイプ(エージェント、デバイス、また は不明)の情報を表示します。
T 秒以上の時間	Tに指定した秒数以上継続されたコールを表示します。
T 秒以下の時間	Tに指定した秒数以下継続されたコールを表示します。
カスタム変数 1	検索対象となるストリング全体またはサブストリング を入力します。複数のストリングを指定する場合はカン マで区切ります。このフィルタ パラメータを指定する と、入力したストリングまたはいずれかのサブストリン グがカスタム変数1に含まれているコールがレポート に表示されます。
カスタム 変数 2	検索対象となるストリング全体またはサブストリング を入力します。複数のストリングを指定する場合はカン マで区切ります。このフィルタ パラメータを指定する と、入力したストリングまたはいずれかのサブストリン グがカスタム変数 2 に含まれているコールがレポート に表示されます。
カスタム変数 3	検索対象となるストリング全体またはサブストリング を入力します。複数のストリングを指定する場合はカン マで区切ります。このフィルタ パラメータを指定する と、入力したストリングまたはいずれかのサブストリン グがカスタム変数3に含まれているコールがレポート に表示されます。
カスタム変数 4	検索対象となるストリング全体またはサブストリング を入力します。複数のストリングを指定する場合はカン マで区切ります。このフィルタ パラメータを指定する と、入力したストリングまたはいずれかのサブストリン グがカスタム変数 4 に含まれているコールがレポート に表示されます。

フィルタ パラメータ	結果
カスタム変数 5	検索対象となるストリング全体またはサブストリング を入力します。複数のストリングを指定する場合はカン マで区切ります。このフィルタ パラメータを指定する と、入力したストリングまたはいずれかのサブストリン グがカスタム変数 5 に含まれているコールがレポート に表示されます。
カスタム変数 6	検索対象となるストリング全体またはサブストリング を入力します。複数のストリングを指定する場合はカン マで区切ります。このフィルタ パラメータを指定する と、入力したストリングまたはいずれかのサブストリン グがカスタム変数6に含まれているコールがレポート に表示されます。
カスタム変数 7	検索対象となるストリング全体またはサブストリング を入力します。複数のストリングを指定する場合はカン マで区切ります。このフィルタパラメータを指定する と、入力したストリングまたはいずれかのサブストリン グがカスタム変数7に含まれているコールがレポート に表示されます。
カスタム変数 8	検索対象となるストリング全体またはサブストリング を入力します。複数のストリングを指定する場合はカン マで区切ります。このフィルタ パラメータを指定する と、入力したストリングまたはいずれかのサブストリン グがカスタム変数 8 に含まれているコールがレポート に表示されます。
カスタム変数 9	検索対象となるストリング全体またはサブストリング を入力します。複数のストリングを指定する場合はカン マで区切ります。このフィルタ パラメータを指定する と、入力したストリングまたはいずれかのサブストリン グがカスタム変数9に含まれているコールがレポート に表示されます。

フィルタ パラメータ	結果
カスタム変数 10	検索対象となるストリング全体またはサブストリング を入力します。複数のストリングを指定する場合はカン マで区切ります。このフィルタ パラメータを指定する と、入力したストリングまたはいずれかのサブストリン グがカスタム変数 10 に含まれているコールがレポート に表示されます。
任意のカスタム変数	検索対象となるストリング全体またはサプストリング を入力します。複数のストリングを指定する場合はカン マで区切ります。このフィルタ パラメータを指定する と、入力したストリングまたはいずれかのサブストリン グが 10 個のカスタム変数のいずれかに含まれている コールがレポートに表示されます。

着信番号のアクティビティ(要約)レポート

着信番号のアクティビティ(要約)レポートは、社内または社外の発信者によっ てダイヤルされた各番号に関する情報を示します。このレポートには、Unified CCX アプリケーションおよび Unified IP IVR アプリケーションへのコールや、 エージェントへのコールに関する情報が含まれます。

着信番号のアクティビティ(要約)レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
コールの総数(着信番 号別)	アプリケーションへのコールやエージェントへのコー ルなど、各番号へのコールの総数を表示します。
平均コール時間(着信 番号別)	各コールの平均時間を、着信番号別に表示します。

着信番号のアクティビティ(要約)レポートには、着信番号別に次の情報を表示 するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
着信番号	Unified CCX または Unified IP IVR アプリケーションへ
	のコールの場合は、アプリケーションに関連付けられて
	いるルート ポイント番号。エージェントへのコールの
	場合は、着信先エージェントの内線番号。
コールタイプ	アプリケーションへのコール、またはエージェントへの
	コール。
コールの総数	各番号へのコールの総数。
平均コール数(1日あ	コールの1日あたりの平均数。
たり)	
平均コール時間	各番号へのコールの平均時間。

着信番号のアクティビティ(要約)レポートは、次のいずれかの基準でソートで きます。

ソート基準	結果
着信番号	着信番号順にレポートを表示します。アプリケーション
	へのコールの場合、この番号はルート ポイント番号に
	なります。エージェントへのコールの場合、この番号は
	エージェントの内線番号になります。
コールの総数	各番号に最初にダイヤルされたコールの総数順にレ ポートを表示します。
平均コール時間	各番号へのコールの平均時間順にレポートを表示しま す。

共通スキル 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

共通スキル コンタクト サービス キュー アクティビティ(間隔別)レポートは、 各コンタクト サービス キュー グループに提供、処理、および放棄されたコール に関する要約情報を提供します。このようなグループは、同一のスキル(能力レ ベルはスキルごとに異なる)が設定されているコンタクト サービス キューで構 成されています。

このレポートは、論理 CSQ を設定しているお客様用に設計されています。論理 CSQ とは、スキルは同一に設定されているが、能力レベルの設定が異なる CSQ のグループです。「論理 CSQ」手法を使用するスクリプトにコールが着信すると、 まずスキル レベルが最も低い CSQ にキューイングされます。待機時間が定義済 みのしきい値を超えた場合、コールは次に高いスキル レベルの CSQ にキューイ ングされます。このように、同一の着信コールが同一の CSQ グループ内を移動 することがあります。提供されたコール数の要約行の値は、同一グループ内のす べての CSQ に提供されたコールの総数ではなく、同一グループ内のすべての CSQ に提供されたコールの最大数を示します。総数を計算すると、同一のコー ルを複数回数えてしまう可能性があります。これは、同一の論理グループ内の異 なる CSQ にコールが提供される場合もあるためです。処理コール数については、 総数が示されます。これは、1 つの CSQ では 1 つのコールしか処理できないた めです。放棄コール数については、同一グループ内のすべての CSQ から放棄さ れたすべてのコールの最大数が示されます。

このレポートは、コールスキルは同一に設定されているが、能力レベルの設定 が異なる複数の CSQ に関する追加情報を提供します。着信コールは、能力レベ ルが最も低い CSQ にキューイングされることがあります。エージェントが一定 時間使用できなかった場合、コールは次に高い能力レベルにキューイングされま す。レポートの要約行には、共通スキルに設定されている CSQ グループに関す る統計の要約が表示されます。共通スキルに設定されている CSQ グループのこ とを、論理コンタクト サービス キューといいます。

このレポートでは、30分または 60分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示で きます。これは、特に論理 CSQ で役に立ちます。論理 CSQ を設定していない場 合は、別の CSQ 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、コンタクト サービス キュー アクティビティ(間隔別/CSQ 別)レポート) の使用を検討してください。 共通スキル コンタクト サービス キュー アクティビティ(間隔別)レポートに は、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明	
処理コールと放棄コール	レポート期間中の各時間間隔内に、	処理および放棄
(間隔別)	されたコールの数。	

共通スキル コンタクト サービス キュー アクティビティ(間隔別)レポートに は、各コンタクト サービス キュー グループで提供、処理、および放棄された コールに関する次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
間隔開始時刻	レポート期間内の 30 分または 60 分間隔の開始日時
間隔終了時刻	と終了日時([間隔の長さ]フィルタ パラメータで
	時間間隔を指定する場合)。時間間隔を指定しない場
	合は、レポート範囲の開始日時と終了日時。
CSQ 名 [スキル (能力レ	コンタクト サービス キューの名前、 このコンタクト
ベル)]	サービス キューに設定されているスキル、および各
	スキルの能力レベル。
提供コール数:合計	グループ内の各コンタクト サービス キューに提供
	されたコール数(エージェントがコールに応答した
	かどうかは関係しない)。
提供コール数:キュー時	コンタクト サービス キューにルーティングされた
間:平均	すべてのコールの平均キュー時間。
提供コール数:キュー時	コンタクト サービス キューにルーティングされた
間:最大	すべてのコール(放棄、処理、中止、または拒否)
	のうち最長のキュー。
処理コール数:合計	このコンタクト サービス キューで処理されたコー
	ル数。コールは、発信者がこのコンタクト サービス
	キューにキューイングしているときにエージェント
	に接続されると処理されます。

フィールド	説明
処理コール数:処理時間: 平均	コンタクト サービス キューで処理されたすべての コールの平均処理時間。処理時間は、通話時間+保 留時間+作業時間です。
処理コール数:処理時間: 最大	コンタクト サービス キューで処理されたすべての コールのうち最長の処理時間。処理時間は、通話時 間 + 保留時間 + 作業時間です。
放棄コール数:合計	コンタクト サービス キューにルーティングされた コールのうち、発信者が電話を切ったか回線が切断 されたためにエージェントが応答しなかったコール 数。
放棄コール数:キュー時 間:平均	コールが放棄されるまでにキューイングされていた 平均時間。
放棄コール数:キュー時 間:最大	コールが放棄されるまでにキューイングされていた 最長時間。
サービス レベル : SL 合致 率	次の式で計算されます。 (サービス レベル内の処理されたコール / 提供され たコール)* 100%
スキルのサマリ	コンタクト サービス キューのグループおよび時間 間隔ごとに、提供されたコール、処理されたコール、 および放棄されたコールの総数。

共通スキル コンタクト サービス キュー アクティビティ (間隔別)レポートは、 次の基準でソートできます。

ソート基準	結果
間隔開始時刻	30 分または 60 分間隔の開始時刻順にレポートを表示し ます ([間隔の長さ]フィルタ パラメータで時間間隔を 指定する場合)。

Cisco Customer Response Solutions 履歴レポート ユーザ ガイド Release 4.1(1)

共通スキル コンタクト サービス キュー アクティビティ(間隔別)レポートは、 次のパラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
間隔の長さ	レポート範囲全体:レポート開始時間からレポート終了 時間までの情報を表示し、レポート期間内の特定の時間 間隔に関する情報は表示しません。
	30分:30分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその30分後、以降も同様になります。
	60 分:60 分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその60分後、以降も同様になります。
CSQ 名	指定したコンタクト サービス キューの情報を表示しま す。

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポートは、各コンタクト サービ ス キューに提供されたコール、処理されたコール、放棄されたコール、および キュー解除されたコールの要約を表示します。また、他のコンタクト サービス キュー内のワークフローによって処理されたコールを示し、キューイングされた コール、処理されたコール、放棄されたコール、およびキュー解除されたコール の平均時間と最長時間も表示します。

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポートには、次のチャートを挿入 できます。

チャート名	説明
提供コールの最大キュー 時間(CSO 別)	各コンタクト サービス キューで、コールの最長 キュー時間

チャート名	説明
回答までの平均速度	各コンタクト サービス キューで処理されたコール
(CSQ 別)	の平均応答速度。
平均処理時間(CSQ 別)	各コンタクト サービス キューで処理されたコール
	の平均処理時間。
平均放棄時間(CSQ 別)	各コンタクト サービス キューで、コールが放棄され
	るまでにキューイングされていた平均時間。
平均キュー解除時間	各コンタクト サービス キューで、コールがキュー解
(CSQ 別)	除されるまでにキューイングされていた平均時間。

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポートには、コンタクト サービ ス キュー別に次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
CSQ 名 (コールスキル)	コンタクト サービス キューの名前、およびコンタク ト サービス キューに関連付けられているコール ス キル (コンタクト サービス キューがリソース スキ ルに基づいて構成されている場合)。スキルが複数あ るときは、カンマで区切られます。
提供コール数	コンタクト サービス キューにルーティングされた コール数(エージェントがコールに応答したかどう かは関係しない)。
平均/最大キュー時間	コンタクト サービス キューにルーティングされた すべてのコールの平均キュー時間と最長キュー時 間。
処理コール数	このコンタクト サービス キューで処理されたコー ル数。コールは、発信者がこのコンタクト サービス キューにキューイングしているときにエージェント に接続されると処理されます。
回答までの平均速度	次の式で計算されます。 (合計キュー時間 + 合計呼び出し時間)/処理された コール

フィールド	説明
平均/最大処理時間	コンタクト サービス キューが処理したすべての コールの平均処理時間と最長処理時間。処理時間は、 通話時間 + 保留時間 + 作業時間です。
放棄コール数	コンタクト サービス キューにルーティングされた コールのうち、発信者が電話を切ったか回線が切断 されたためにエージェントが応答しなかったコール 数。
放棄の平均 / 最大時間	コールが放棄されるまでにキューイングされていた 平均時間と最長時間。
1日あたり平均/最大放棄	平均値は、放棄されたコールの総数をレポート期間 中の日数で割ったものです。最大値は、レポート期 間中に1日間で放棄されたコールの最大数です。
キュー解除コール数	コンタクト サービス キューにキューイングされ、 ワークフローの Dequeue ステップによってキュー解 除されたコールの数。
キュー解除の平均 / 最大 時間	コールがキュー解除されるまでにキューイングされ ていた平均時間と最長時間。
その他が処理したコール 数	次のコールの総数。 コンタクト サービス キューにキューイングされ、ワークフローの Dequeue ステップによってキュー解除され、SetSessionInfo ステップによって処理済みと定義されたコール。 複数のコンタクト サービス キューにキューイングされ、別のコンタクト サービス キューに処理されたコール。

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポートは、次のいずれかの基準で ソートできます。

ソート基準	結果
コンタクト サービス	コンタクト サービス キューの名前順にレポートを表示
キュー	します。
受信コールの総数	コンタクト サービス キューにルーティングされたコー
	ル数(エージェントがコールに応答したかどうかは関係
	しない)の順にレポートを表示します。
処理コールの総数	コンタクト サービス キューで処理されたコール数の順
	にレポートを表示します。
放棄コールの総数	コンタクト サービス キューにルーティングされたコー
	ルのうち、発信者が電話を切ったか回線が切断されたた
	めに応答されなかったコール数の順にレポートを表示
	します。

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポートは、次のパラメータでフィ ルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
CSQ 名	指定したコンタクト サービス キューの情報を表示しま
	す。
CSQ タイプ	次のオプションが含まれます。
	 Resource Group: Cisco CRS Administration で Resource Pool Selection Model が Resource Group に設定されて いるコンタクト サービス キューの情報を表示しま す。
	 Skill Group: Cisco CRS Administration で Resource Pool Selection Model が Resource Skills に設定されて いるコンタクト サービス キューの情報を表示しま 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

コンタクト サービス キュー アクティビティ(CSQ 別)レポートでは、サービス レベルに関する情報や、受信、処理、放棄、キュー解除されたコールの数と割合 に関する情報を表示できます。このレポートでは、30分または60分間隔ごとに レポート期間内の情報を表示できます。この場合、レポートにはコンタクトサー ビス キュー別の要約情報が含まれます。

コンタクト サービス キュー アクティビティ(CSQ 別)レポートでは、コンタクト サービス キュー別に情報が表示されます。コンタクト サービス キュー アクティビティ(間隔別)レポートでは、同一の情報が時間間隔別に表示されます。 詳細については、P.3-57の「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」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(CSQ 別)レポートには、次のチャー トを挿入できます。

チャート名	説明
処理コール、放棄コー	処理、放棄、キュー解除されたコールの数を、コンタク
ル、キュー解除コール	ト サービス キュー別に表示します。 コールは、エージェ
(CSQ 別)	ントがコールに応答したときに処理済みと見なされま
	す。コールは、エージェントに接続される前に切断され
	た場合、放棄されたと見なされます。コールは、次の場
	合に特定のコンタクト サービス キューからキュー解除
	されたと見なされます。
	 ワークフローの Dequeue ステップによってキュー 解除された。
	 ワークフローによって処理済みとして定義された。
	 複数のコンタクト サービス キューにキューイング
	され、別のコンタクト サービス キューのエージェ
	ントによって処理された。
サービスレベル合致	処理されたコールの総数、および Cisco CRS
コールの総数 (CSQ	Administration でのコンタクト サービス キューの設定時
別)	に [サービスレベル]フィールドに入力した時間以内
	に処理されたコールの数が、コンタクト サービス
	キュー別に表示されます。

コンタクト サービス キュー アクティビティ (CSQ 別) レポートには、各コンタ クト サービス キューに関する次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
CSQ 名	コンタクト サービス キューの名前、およびコンタクト
(コール スキル)	サービス キューに関連付けられているコール スキル
	(コンタクト サービス キューがリソース スキルに基づ
	いて構成されている場合)。スキルが複数あるときは、
	カンマで区切られます。
間隔開始時刻	レポート期間内の 30 分または 60 分間隔の開始日時と
間隔終了時刻	終了日時 ([間隔の長さ]フィルタ パラメータで時間間
	隔を指定する場合)。時間間隔を指定しない場合は、レ
	ポート範囲の開始日時と終了日時。
サービスレベル(秒)	Cisco CRS Administration でコンタクト サービス キュー
	を設定したときに[サービスレベル]フィールドに入力
	した値。レポート期間中にサービス レベルを変更した
	場合は、以前のサービス レベル値と新しいサービス レ
	ベル値がレポートに表示されます。
処理コール < SL	[サービスレベル]フィールドに示されている時間以内
	に処理されたコールの数。コールは、エージェントが
	コールに応答したときに処理済みと見なされます。
放棄コール < SL	[サービスレベル]フィールドに示されている時間以内
	に放棄されたコールの数。コールは、エージェントに接
	続される前に切断された場合、放棄されたと見なされま
	す。
サービスレベル合致	[サービスレベル]フィールドに示されている時間以内
比率:処理コールのみ	に処理された処理コールの割合。コールは、エージェン
	トがコールに応答したときに処理済みと見なされます。
	この値は、次の式で計算されます。
	 (サービス レベル内の処理コールの数 / 処理コールの
	数)*100%

Cisco Customer Response Solutions 履歴レポート ユーザ ガイド Release 4.1(1)
フィールド	説明
サービスレベル合致 比率:放棄コール対象 外	[サービスレベル]フィールドに示されている時間以内 に処理された受信コール(放棄コールを除く)の割合。 この値は、次の式で計算されます。
	(サービス レベル内の処理コールの数 / (受信コールの 数 - サービス レベル内の放棄コールの数))* 100%
サービスレベル合致 比率 : 放棄コールを含 む	[サービスレベル]フィールドに示されている時間以内 に処理または放棄された受信コールの割合。この値につ いては、[サービスレベル]フィールドに示されている 時間以内の放棄コールは、サービス レベルに合致する と見なされます。この値は、次の式で計算されます。
	((サービス レベル内の処理コールの数 + サービス レベ ル内の放棄コールの数)/ 受信コールの数)* 100%
サービスレベル合致 比率 : 放棄コールを除 く	[サービスレベル]フィールドに示されている時間以内 に処理された受信コールの割合。この値については、 [サービスレベル]フィールドに示されている時間以内 の放棄コールは、サービスレベルに合致しないと見な されます。この値は、次の式で計算されます。
	(サービス レベル内の処理コールの数 / 受信コールの 数)* 100%
提供コール数	コンタクト サービス キューにルーティングされたコー ル数(エージェントがコールに応答したかどうかは関係 しない)。
処理コール数	コンタクト サービス キューで処理されたコールの数と 割合。コールは、エージェントがコールに応答したとき に処理済みと見なされます。割合は、次の式で計算され ます。
	(処埋コールの致)/((

フィールド	説明
放棄コール数	コンタクト サービス キューにルーティングされたコー ルのうち、発信者が電話を切ったか回線が切断されたた めにエージェントが応答しなかったコールの数と割合。 割合は、次の式で計算されます。 (放棄コールの数/受信コールの数)*100%
キュー解除コール数	キュー解除されたコールの数と割合。 コールは、次の場 合に特定のコンタクト サービス キューからキュー解除 されたと見なされます。
	• ワークフローの Dequeue ステップによってキュー 解除された。
	 ワークフローによって処理済みとして定義された。
	 複数のコンタクト サービス キューにキューイング され、別のコンタクト サービス キューのエージェ ントによって処理された。
	割合は、次の式で計算されます。
	(キュー解除コールの数/受信コールの数)*100%

コンタクト サービス キュー アクティビティ (CSQ 別) レポートは、次の基準で ソートできます。

ソート基準	結果
CSQ 名	コンタクト サービス キュー名のアルファベット順にレ
	ポートを表示します。

Cisco Customer Response Solutions 履歴レポート ユーザ ガイド Release 4.1(1)

コンタクト サービス キュー アクティビティ(CSQ 別)レポートは、次のいずれ かのパラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
間隔の長さ	レポート範囲全体:レポート開始時間からレポート終了 時間までの情報を表示し、レポート期間内の特定の時間 間隔に関する情報は表示しません。
	30分:30分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその30分後、以降も同様になります。
	60 分:60 分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその60分後、以降も同様になります。
CSQ 名	選択したコンタクト サービス キューの情報を表示しま す。

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

コンタクト サービス キュー アクティビティ(間隔別)レポートでは、サービス レベルに関する情報や、受信、処理、放棄、キュー解除されたコールの数と割合 に関する情報を表示できます。このレポートでは、30分または60分間隔ごとに レポート期間内の情報を表示できます。この場合、レポートには時間間隔別の要 約情報が含まれます。

コンタクト サービス キュー アクティビティ(間隔別)レポートでは、時間間隔 別に情報が表示されます。コンタクト サービス キュー アクティビティ(CSQ 別) レポートでは、同一の情報がコンタクト サービス キュー別に表示されます。詳 細については、P.3-53 の「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」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)レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
処理コール、放棄コー	処理、放棄、キュー解除されたコールの数を、時間間隔
ル、キュー解除コール	別に表示します。コールは、エージェントがコールに応
(間隔別)	答したときに処理済みと見なされます。コールは、エー
	ジェントに接続される前に切断された場合、放棄された
	と見なされます。コールは、次の場合に特定のコンタク
	ト サービス キューからキュー解除されたと見なされま
	र्व.
	 ワークフローの Dequeue ステップによってキュー 解除された。
	 ワークフローによって処理済みとして定義された。
	 複数のコンタクト サービス キューにキューイング され、別のコンタクト サービス キューのエージェ ントによって処理された。
サービス レベル合致	処理されたコールの総数、および Cisco CRS
コールの総数 (間隔	Administration でのコンタクト サービス キューの設定時
別)	に[サービスレベル]フィールドに入力した時間以内に
	処理されたコールの数が、時間間隔別に表示されます。

コンタクト サービス キュー アクティビティ(間隔別)レポートには、各コンタ クト サービス キューに関する次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
間隔開始時刻	レポート期間内の 30 分または 60 分間隔の開始日時と
間隔終了時刻	終了日時 ([間隔の長さ]フィルタ パラメータで時間間
	隔を指定する場合)。時間間隔を指定しない場合は、レ
	ポート範囲の開始日時と終了日時。
CSQ 名	コンタクト サービス キューの名前、およびコンタクト
(コール スキル)	サービス キューに関連付けられているコール スキル
	(コンタクト サービス キューがリソース スキルに基づ
	いて構成されている場合)。スキルが複数あるときは、
	カンマで区切られます。
サービスレベル(秒)	Cisco CRS Administration でコンタクト サービス キュー
	を設定したときに[サービスレベル]フィールドに入力
	した値。レポート期間中にサービス レベルを変更した
	場合は、以前のサービス レベル値と新しいサービス レ
	ベル値がレポートに表示されます。
処理コール < SL	[サービスレベル]フィールドに示されている時間以内
	に処理されたコールの数。コールは、エージェントが
	コールに応答したときに処理済みと見なされます。
放棄コール < SL	[サービスレベル]フィールドに示されている時間以内
	に放棄されたコールの数。コールは、エージェントに接
	続される前に切断された場合、放棄されたと見なされま
	す。
サービスレベル合致	[サービスレベル]フィールドに示されている時間以内
比率:処理コールのみ	に処理された処理コールの割合。コールは、エージェン
	トがコールに応答したときに処理済みと見なされます。
	この値は、次の式で計算されます。
	│ (サービス レベル内の処理コールの数 / 処理コールの
	数)*100%

フィールド	説明
サービスレベル合致 比率:放棄コール対象 外	[サービスレベル]フィールドに示されている時間以内 に処理された受信コール(放棄コールを除く)の割合。 この値は、次の式で計算されます。
	(サービス レベル内の処理コールの数 / (受信コールの 数 - サービス レベル内の放棄コールの数))* 100%
サービスレベル合致 比率:放棄コールを含 む	[サービスレベル]フィールドに示されている時間以内 に処理または放棄された受信コールの数と割合。この値 については、[サービスレベル]フィールドに示されて いる時間以内の放棄コールは、サービスレベルに合致 すると見なされます。この値は、次の式で計算されます。
	((サービス レベル内の処理コールの数 + サービス レベ ル内の放棄コールの数)/ 受信コールの数)* 100%
サービスレベル合致 比率 : 放棄コールを除 く	[サービスレベル]フィールドに示されている時間以内 に処理された受信コールの割合。この値については、 [サービスレベル]フィールドに示されている時間以内 の放棄コールは、サービスレベルに合致しないと見な されます。この値は、次の式で計算されます。
	(サービス レベル内の処理コールの数 / 受信コールの 数)* 100%
提供コール数	コンタクト サービス キューにルーティングされたコー ル数(エージェントがコールに応答したかどうかは関係 しない)。
処理コール数	コンタクト サービス キューで処理されたコールの数と 割合。コールは、エージェントがコールに応答したとき に処理済みと見なされます。割合は、次の式で計算され ます。
	し巡连コールの数 // し文店コールの数 /~ 100%

フィールド	説明
放棄コール数	コンタクト サービス キューにルーティングされたコー ルのうち、発信者が電話を切ったか回線が切断されたた めにエージェントが応答しなかったコールの数と割合。 割合は、次の式で計算されます。
キュー解除コール数	キュー解除されたコールの数と割合。コールは、次の場合に特定のコンタクト サービス キューからキュー解除 されたと見なされます。
	 ワークフローの Dequeue ステップによってキュー 解除された。 ロークフローにトゥズ加理済ルトレズ完美された
	 ・ ワークワローによう C処理済みとして定義された。 ・ 複数のコンタクト サービス キューにキューイング され、別のコンタクト サービス キューのエージェ ントによって処理された。
	割合は、次の式で計算されます。
	(キュー解除コールの数/受信コールの数)*100%

コンタクト サービス キュー アクティビティ(間隔別)レポートは、次の基準で ソートできます。

ソート基準	結果
間隔開始時刻	30 分または 60 分間隔の開始時刻順にレポートを表示し ます ([間隔の長さ]フィルタ パラメータで時間間隔を 指定する場合)。

コンタクト サービス キュー アクティビティ(間隔別)レポートは、次のいずれ かのパラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
間隔の長さ	レポート範囲全体:レポート開始時間からレポート終了 時間までの情報を表示し、レポート期間内の特定の時間 間隔に関する情報は表示しません。
	30分:30分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその30分後、以降も同様になります。
	60 分:60 分間隔ごとにレポート期間内の情報を表示します。最初の時間間隔の開始時間はレポート開始時間、次の間隔の開始時間はその60分後、以降も同様になります。
CSQ 名	選択したコンタクト サービス キューの情報を表示しま す。

コンタクト サービス キュー コール分配 (要約)レポート

コンタクト サービス キュー コール分配 (要約)レポートは、4 つの時間間隔内 に処理およびキュー解除されたコールの数と割合を表示します。時間間隔の長さ はユーザが設定できます。

コンタクト サービス キュー コール分配 (要約) レポートには、次のチャートを 挿入できます。

チャート名	説明
処理コールの総数(時間	各時間間隔内に処理されたコールの総数を、コンタ
間隔と CSQ 別)	クト サービス キュー別に表示します。
放棄コールの総数(時間	各時間間隔内に放棄されたコールの総数を、コンタ
間隔と CSQ 別)	クト サービス キュー別に表示します。

コンタクト サービス キュー コール分配 (要約) レポートには、コンタクト サー ビス キュー別に次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	訪田
CSQ名(コールスキル)	コンダクトサービスキューの名削、およひコンダク
	ト サービス キューに関連付けられているコール ス
	キル(コンタクト サービス キューがリソース スキ
	ルに基づいて構成されている場合)。スキルが複数あ
	るときは、カンマで区切られます。
処理コール数	コンタクト サービス キューで処理されたコール数。
	コールは、エージェントがコールに応答したときに
	処理済みと見なされます。
キュー時間に処理された	T秒以下のキュー時間で処理されたコールの数と割
コールの総数 / 比率:0-	
T sec	ルタパラメーターフィールドで指定できます。アの
1 500	デフォルト値は 15 秒です デフォルトでは この
	フィールドには 0-15 sec が表示されます
キュー 中国に加速された	
コールの総数 / に率:0-	
21 sec	
	テノオルト値は 15 秒で9。テノオルトでは、この
	フィールドには 0 - 30 sec が表示されます。
キュー時間に処理された	3T 秒以下のキュー時間で処理されたコールの数と
コールの総数 / 比率:0-	割合を示す時間間隔。 T の値は、[詳細]領域の[フィ
3T sec	ルタパラメータ]フィールドで指定できます。 <i>T</i> の
	デフォルト値は 15 秒です。デフォルトでは、この
	フィールドには 0 - 45 sec が表示されます。
キュー時間に処理された	4T 秒以下のキュー時間で処理されたコールの数と
コールの総数 / 比率:0-	割合を示す時間間隔。 T の値は、[詳細]領域の[フィ
4T sec	ルタパラメータ]フィールドで指定できます。 <i>T</i> の
	デフォルト値は 15 秒です。デフォルトでは、この
	フィールドには 0 - 60 sec が表示されます。

フィールド	説明
放棄コール数	コンタクト サービス キューで放棄されたコール数。
	コールは、コンタクト サービス キューにルーティン
	グされ、発信者が電話を切ったか回線が切断された
	ためにエージェントが応答しなかった場合は放棄さ
	れたと見なされます。
キュー時間に放棄された	T 秒以下のキュー時間で放棄されたコールの数と割
$\exists - \mathcal{W} : 0 - T \sec$	合を示す時間間隔。Tの値は、[詳細]領域の[フィ
	ルタパラメータ]フィールドで指定できます。 <i>T</i> の
	デフォルト値は 15 秒です。デフォルトでは、この
	フィールドには0-15 sec が表示されます。
キュー時間に放棄された	2T 秒以下のキュー時間で放棄されたコールの数と
$\exists - \mathcal{W} : 0 - 2T \sec$	割合を示す時間間隔。 T の値は、[詳細]領域の[フィ
	ルタパラメータ]フィールドで指定できます。 <i>T</i> の
	デフォルト値は 15 秒です。デフォルトでは、この
	フィールドには 0 - 30 sec が表示されます。
キュー時間に放棄された	3T 秒以下のキュー時間で放棄されたコールの数と
$\exists - \mathcal{W} : 0 - 3T \sec$	割合を示す時間間隔。 T の値は、[詳細]領域の[フィ
	ルタパラメータ]フィールドで指定できます。 <i>T</i> の
	デフォルト値は 15 秒です。デフォルトでは、この
	フィールドには0-45 sec が表示されます。
キュー時間に放棄された	4T 秒以下のキュー時間で放棄されたコールの数と
$\exists - \mathcal{W} : 0 - 4T \sec$	割合を示す時間間隔。 Tの値は、[詳細]領域の[フィ
	ルタパラメータ]フィールドで指定できます。 <i>T</i> の
	デフォルト値は 15 秒です。デフォルトでは、この
	フィールドには 0 - 60 sec が表示されます。

コンタクト サービス キュー コール分配 (要約)レポートは、次の基準でソート できます。

ソート基準	結果
コンタクト サービス	コンタクト サービス キューの名前順にレポートを
キュー	表示します。

コンタクト サービス キュー コール分配 (要約)レポートは、次のいずれかのパ ラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
CSQ 名	指定したコンタクト サービス キューの情報を表示しま す。
時間間隔(秒) <i>T</i>	レポートの4つの時間間隔フィールドで使用される秒 数Tを指定できます。Tのデフォルト値は15(秒)です。

コンタクト サービス キュー優先度(要約)レポート

コンタクト サービス キュー優先度(要約)レポートは、選択した各コンタクト サービス キューに提供されたコールの総数を表示します。また、各コンタクト サービス キューに提供されたコールの総数と1日あたりの平均コール数を優先 度別に表示します。

コンタクト サービス キュー優先度 (要約)レポートには、次のチャートを挿入 できます。

チャート名	説明
提供コールの総数(CSQ とコールの優先度別)	コンタクト サービス キューに提供された各コール 優先度のコール数を、コンタクト サービス キュー別 に表示します。

コンタクト サービス キュー優先度 (要約)レポートには、コンタクト サービス キュー別に次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
CSQ 名(コールスキル)	コンタクト サービス キューの名前、 およびコンタク
	ト サービス キューに関連付けられているコール ス
	キル(コンタクト サービス キューがリソース スキ
	ルに基づいて構成されている場合)。スキルが複数あ
	るときは、カンマで区切られます。

フィールド	説明
提供コールの総数	コンタクト サービス キューに提供されたコールの 総数(エージェントがコールに応答したかどうかは 関係しない)。
受信コールの総数と平均 (コールの優先度別):優 先度1~優先度10	各コンタクト サービス キューに提供されたコール の総数(優先度別)と、各コンタクト サービス キュー に提供されたコールの 1 日あたりの平均数 (優先度 別)。
	コール優先度は1(最低)から10(最高)です。ワー クフローでの優先度の設定を変更しない限り、すべ てのコールはデフォルト優先度の1で始まります。

コンタクト サービス キュー優先度(要約)レポートは、次のいずれかの基準で ソートできます。

ソート基準	結果
コンタクト サービス	コンタクト サービス キューの名前順にレポートを
キュー名	表示します。

コンタクト サービス キュー優先度 (要約) レポートは、次のパラメータでフィ ルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
コンタクト サービス	指定したコンタクト サービス キューの情報を表示
キュー名	します。

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

コンタクト サービス キュー サービス レベル優先度(要約)レポートには、サービス レベル内の処理されたコールの総数と割合、およびサービス レベル内の処理されたコールの数と割合(コール優先度別)に関する情報が含まれます。コール優先度は1(最低)から10(最高)です。

コンタクト サービス キュー サービス レベル優先度 (要約)レポートには、次の チャートを挿入できます。

チャート名	説明
サービス レベル合致コー	サービス レベル内の処理されたコールの総数を、コ
ル数	ンタクト サービス キュー別に表示します。
サービスレベル合致コー	サービス レベル内の処理されたコールの割合を、コ
ルの比率	ンタクト サービス キュー別に表示します。

コンタクト サービス キュー サービス レベル優先度(要約)レポートには、次の 情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
CSQ 名 (コールスキル)	コンタクト サービス キューの名前、およびコンタク ト サービス キューに関連付けられているコール ス キル (コンタクト サービス キューがリソース スキ ルに基づいて構成されている場合)。スキルが複数あ るときは、カンマで区切られます。
サービスレベル(秒)	Cisco CRS Administration でコンタクト サービス キューを設定したときに [サービスレベル]フィー ルドに入力した値。レポート期間中にサービス レベ ルを変更した場合は、以前のサービス レベル値と新 しいサービス レベル値がレポートに表示されます。
受信コール数	コンタクト サービス キューにルーティングされた コール数(エージェントがコールに応答したかどう かは関係しない)。

フィールド	説明
SL 合致数 / 比率	Cisco CRS Administration の[サービスレベル]フィー ルドに示されている時間以内に応答された処理コー ルの数と割合。割合は、次の式で計算されます。
	(サービス レベル内の処理されたコール / 提供され たコール)* 100%
各優先度のサービスレベ ルに合致したコール数と 比率:優先度1~優先度	Cisco CRS Administration の[サービスレベル]フィー ルドに示されている時間以内に応答された処理コー ルの数と割合 (コール優先度別)。
10	コール優先度は1(最低)から10(最高)です。ワー クフローでの優先度の設定を変更しない限り、すべ てのコールはデフォルト優先度の1で始まります。

コンタクト サービス キュー サービス レベル優先度 (要約)レポートは、次の基 準でソートできます。

ソート基準	結果
コンタクト サービス	コンタクト サービス キューの名前順にレポートを
キュー名	表示します。

コンタクト サービス キュー サービス レベル優先度 (要約)レポートは、次のパ ラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
コンタクト サービス	指定したコンタクト サービス キューの情報を表示
キュー名	します。

CSQ エージェント(要約)レポート

エージェントは、複数のコンタクト サービス キューのコールを処理できます。 CSQ エージェント(要約)レポートは、各コンタクト サービス キュー内で処理 されるコールに関する情報をエージェント別に表示します。また、処理された コールの平均通話時間と合計通話時間、コール終了後の平均作業時間と合計作業 時間、提供されたコールの合計呼び出し時間、保留されたコールの数、保留され たコールの平均保留時間と合計保留時間、および応答されなかったコールの数も エージェント別に表示します。

CSQ エージェント(要約)レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
処理コール数(CSQ と	各エージェントで処理されたコールの数を、コンタクト
エージェント別)	サービス キュー別に表示します。

CSQ エージェント(要約)レポートには、次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
CSQ 名	コンタクト サービス キューの名前。
エージェント名	レポート期間中に、このコンタクト サービス キューの コールを処理したエージェントの姓名。
内線	Unified CM がエージェントに割り当てた Unified CCX 内線。
処理コール数	レポート期間中に、このコンタクト サービス キューに キューイングされ、このエージェントに応答されたコー ルの数。
通話時間:平均	このエージェントがこのコンタクト サービス キューで 処理したすべてのコールの平均通話時間。通話時間は、 エージェントがコールに応答した時点から、コールが切 断または転送された時点までの、保留時間を除く経過時 間です。平均値は、合計通話時間を処理コールの数で割 ることによって計算されます。

フィールド	説明
通話時間:合計	このエージェントがこのコンタクト サービス キューで 処理したすべてのコールの合計通話時間。通話時間は、 エージェントがコールに応答した時点から、コールが切 断または転送された時点までの、保留時間を除く経過時 間です。
作業時間:平均	エージェントがコール終了後に作業状態を継続した平 均時間。平均値は、合計作業時間を処理コールの数で割 ることによって計算されます。
作業時間:合計	エージェントがコール終了後に作業状態を継続した合 計時間。
合計呼び出し時間	コールが Cisco Agent Desktop で鳴った時点から、エー ジェントによって応答された時点、他のエージェントに 提供された時点(最初のエージェントがコールに応答し なかったか、コールを応答なし状態にした場合)、また は切断された時点までの経過時間。このフィールドは、 コールがどのエージェントにも提供されなかった場合 はブランクです。
保留コール数	エージェントが保留にしたコールの数。
保留時間:平均	エージェントが保留にしたすべてのコールの平均保留 時間。平均値は、合計保留時間を保留コールの数で割る ことによって計算されます。Unified CCX 以外のコール には適用されません。
保留時間:合計	コールが保留になっていた合計時間。Unified CCX 以外 のコールには適用されません。
RNA	応答なし(Ring No Answer):エージェントに接続され、 エージェントが応答しなかったコールの数。

CSO エージェント(要約)レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

ソート基準	結果
CSQ 名	コンタクト サービス キュー名のアルファベット順にレ ポートを表示します。
エージェント名	エージェント名のアルファベット順にレポートを表示 します。

CSQ エージェント(要約)レポートは、次のパラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
CSQ 名	指定したコンタクト サービス キューの情報を表示しま
	す。

コール(コール CCDR 別、詳細)レポート

コール(コール CCDR 別、詳細)レポートでは、コンタクト コールの詳細レコード(CCDR)(Cisco CRS データベースに格納)に含まれるほとんどの情報が表示されます。また、コンタクト ルーティング詳細レコードとエージェント接続詳細レコードからの情報も含まれます。このレポートの情報は、コールの各レッグに対応しています。コール転送またはリダイレクトにより新しいレッグが開始されます。

コール(コール CCDR 別、詳細)レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
コール数(コンタクト 処理別)	処理、放棄、中止、および拒否されたコールの割合を表 示します。
コール数(発信元タイ プ別)	エージェントによって発信されたコールの割合、デバイ スによって発信されたコール(テスト コールなど)の 割合、および発信元が不明なコール(ゲートウェイ経由 で受信されたコール)の割合を表示します。

コール(コール CCDR 別、詳細)レポートには、次の情報を表示するテーブル が含まれます。

フィールド	説明
ノード ID - セッショ	ノード ID は、クラスタ内の各 CRS サーバにシステムが
ン ID - シーケンス No.	割り当てる一意の数値 ID です。ID は番号 1 から始まり
	ます。ノード ID 値が 0 である場合は、レポート内のデー
	タが Cisco CRS 3.x から移行されたことを示します。
	セッション ID は、システムによってコールに割り当て
	られる一意のセッション ID 番号です。シーケンス No.
	は、システムによって各コール レッグに割り当てられ
	るセッション シーケンス番号です。セッション シーケ
	ンス番号は、コールのレッグごとに1増加します。
開始時刻	コールの開始日時、およびコールが切断または転送され
終了時刻	た日時。
コンタクト:T	コールのタイプです。
	1:着信。Cisco Unified CCX Edition システムが受信した 外部コール。
	2:発信。Cisco CRS システムが発信したコール(シス テム内部でやり取りされたコールは除く)。
	3: 内部。エージェント間で転送されたコールまたは会 議を行ったコール、またはシステム内部でやり取りされ たコール。
	4 : リダイレクト。前のレッグがコールをこのレッグに リダイレクト。
	5:転送受信。前のレッグがコールをこのレッグに転送。

Cisco Customer Response Solutions 履歴レポート ユーザ ガイド Release 4.1(1)

フィールド	説明
コンタクト:D	コールの処理(放棄、処理、中止、または拒否)。
	Unified CCX コールの場合、エージェントに接続される 前にコールが切断されると、コールは放棄されます。 コールは、エージェントに接続されると処理されます。
	Unified IP IVR コールの場合、コールを処理済みとして 定義するワークフローのステップに到達しないコール は放棄されます。コールは、このステップに到達すると 処理されます。
	コールは、ワークフロー スクリプトの実行中に問題が 発生すると(たとえば、ワークフロー スクリプトで例 外が発生すると)中止されます。
	コールは、着信コールを受け付けるための Unified CM リソースまたは Cisco CRS リソースが十分にないと(た とえば、CTI ポートの数が不足していると) 拒否されま す。
発信元:T	コールの発信者。
	1:エージェント。エージェントが発信したコール。
	2 : デバイス。シミュレーション用の発信者が発信した コール(テスト用)。
	3:不明。社外の発信者がゲートウェイ経由で発信した コール、またはモニタリングされていないデバイスに よって発信されたコールです。
発信元 ID	コールを発信したエージェントのログイン ID。[発信元 タイプ]が1の場合にだけ使用されます。
発信元 : ダイヤル番号	[発信元タイプ]が1の場合、このフィールドにはエー ジェントの Unified CCX 内線が表示されます。[発信元 タイプ]が2の場合、このフィールドには CTI ¹ ポート 番号が表示されます。[発信元タイプ]が3の場合、こ のフィールドには発信者の電話番号が表示されます。

フィールド	説明
着信先:T	コールの着信先。
	1:エージェント。エージェントに提供されたコール。
	2 :デバイス。ルート ポイントに提供されたコール。
	3:不明。ゲートウェイ経由で社外へ送信されたコール、 またはモニタリングされていないデバイスに対して送 信されたコールです。
着信先:ID	コールを受信したエージェントのログイン ID。[着信先 タイプ]が1の場合にだけ使用されます。
着信先 : ダイヤル番号	[着信先タイプ]が1の場合、このフィールドにはエー ジェントの Unified CCX 内線が表示されます。[着信先 タイプ]が2の場合、このフィールドには CTI ポート番 号が表示されます。[着信先タイプ]が3の場合、この フィールドには着信番号が表示されます。
着信番号	転送されたコールの場合は、コールの転送先の番号。そ れ以外の場合には、この情報は[元の着番号]と同一で す。
元の着番号	発信者が最初にダイヤルした番号。ルート ポイント番 号またはエージェントの内線番号のいずれかです。
アプリケーション名	ルート ポイントに関連付けられている Unified CCX ま たは Unified IP IVR アプリケーションの名前。
キュー時間	コンタクト サービス キューにキューイングされたコー ルの場合に、コールがコンタクト サービス キューに入 れられた時点から、エージェントによって応答された時 点または切断された時点までの経過時間。他のコールの 場合は0が表示されます。
通話時間	エージェントに接続されたコールの場合に、エージェントがコールに応答した時点から、コールが切断または転送された時点までの、保留時間を除く経過時間。他のコールの場合は0が表示されます。

フィールド	説明
保留時間	エージェントに接続されたコールの場合に、エージェン トがコールを初めて保留にした時点から、エージェント がコールの保留を最後に解除した時点までの、通話時間 を除く経過時間。他のコールの場合はブランクです。
作業時間	エージェントに接続されたコールの場合に、エージェン トがコール終了後に作業状態を継続した時間。他のコー ルの場合はブランクです。

1. CTI = コンピュータ テレフォニー インターフェイス

コール (コール CCDR 別、詳細) レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

ソート基準	結果
ノード ID - セッショ	ノード ID、セッション ID、およびシーケンス番号を基
ン ID - シーケンス No.	準にしてソートした順にレポートを表示します。
コール開始時刻	コールの開始日時順にレポートを表示します。
着信番号	着信番号順にレポートを表示します。

コール (コール CCDR 別、詳細) レポートは、次のいずれかのパラメータでフィ ルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
元の着番号	指定した元の着信番号の情報を表示します。
着信番号	指定した着信番号の情報を表示します。
発信番号	指定した発信番号の情報を表示します。発信番号は発信 元番号と同じです。
アプリケーション名	指定したアプリケーションの情報を表示します。
接続タイプ	指定した接続タイプ (着信、発信、内部、リダイレク ト、または転送受信) の情報を表示します。
発信元タイプ	指定した発信元タイプ (エージェント、デバイス、また は不明) の情報を表示します。

フィルタ パラメータ	結果
着信先タイプ	指定した着信先タイプ(エージェント、デバイス、また
	は不明)の情報を表示します。
T 秒以上の時間	T に指定した秒数以上継続されたコールを表示します。
T 秒以下の時間	Tに指定した秒数以下継続されたコールを表示します。

コール CSQ エージェント (詳細) レポート

コール CSQ エージェント(詳細)レポートは、コールのルーティング先となっ たコンタクト サービス キュー、およびコールを処理したエージェントに関する 詳細なコール情報を表示します。

コール CSQ エージェント(詳細)レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
コールの総数(着信番	各着信番号に送信されたコールの総数を表示します。
号別)	

コール CSQ エージェント(詳細)レポートには、次の情報を表示するテーブル が含まれます。

フィールド	説明
ノード ID - セッショ	ノード ID は、 クラスタ内の各 CRS サーバにシステムが
ン ID - シーケンス No.	割り当てる一意の数値 ID です。ID は番号 1 から始まり
	ます。ノード ID 値が 0 である場合は、レポート内のデー
	タが Cisco CRS 3.x から移行されたことを示します。
	セッション ID は、システムによってコールに割り当て
	られる一意のセッション ID 番号です。シーケンス No.
	は、システムによって各コール レッグに割り当てられ
	るセッション シーケンス番号です。セッション シーケ
	ンス番号は、コールのレッグごとに1増加します。
コール開始時刻	コールの開始日時、およびコールが切断または転送され
コール終了時刻	た日時。

フィールド	説明
コンタクト処理	コールの処理を示す次の数値。
	1:放棄。IVR コールは、コールを処理済みとして定義 するワークフローのステップに到達しない場合、放棄さ れます。
	2:処理済み。Unified CCX コールは、エージェントに接 続されると処理されます。Unified IP IVR コールは、コー ルを処理済みとして定義するワークフローのステップ に到達すると処理されます。
	4:中止。コールを処理したワークフローで例外が発生 しました。
	5 以上:拒否。システム リソースが最大許容量に到達 (たとえば、CTI ポートの最大数に到達)しました。
発信元番号 (発信番 号)	元の電話番号。この番号は発信番号と同じです。発信元 タイプがエージェントの場合、このフィールドにはエー ジェントの Unified CCX 内線が表示されます。発信元タ イプがデバイスの場合、このフィールドには CTI ポート 番号が表示されます。発信元タイプが不明(ゲートウェ イ経由またはモニタリングされていないデバイス経由) の場合、このフィールドには発信者の電話番号が表示さ れます。
着信先番号	着信先の電話番号。着信先タイプがエージェントの場 合、このフィールドにはエージェントの Unified CCX 内 線が表示されます。着信先タイプがデバイスの場合、こ のフィールドには CTI ポート番号が表示されます。着信 先タイプが不明(ゲートウェイ経由またはモニタリング されていないデバイス経由)の場合、このフィールドに は着信先の電話番号が表示されます。
着信番号	コールが転送された場合、このフィールドにはコールの 転送先の番号が表示されます。その他の場合は、発信者 がダイヤルした番号が表示されます。この番号は、ルー トポイント番号またはエージェントの内線番号のいず れかです。

フィールド	説明
(アプリケーション	ルート ポイントに関連付けられている Unified CCX ま
名)	たは Unified IP IVR アプリケーションの名前。
CSQ 名	コールがキューイングされたコンタクト サービス
	キューの名前。このフィールドには、最大で5個のコン
	タクト サービス キューがカンマで区切られて表示され
	ます。 コールを処理したコンタクト サービス キューは、
	アスタリスク(*)で示されます。このフィールドは、
	コールがどのコンタクト サービス キューにもキューイ
	ングされなかった場合はブランクです。
キュー時間	コールがコンタクト サービス キューに入れられた時点
	から、コンタクト サービス キューに属するいずれかの
	エージェントによって応答された時点までの経過時間。
エージェント名	コールを処理したエージェント、会議コールに参加した
	エージェント、またはコールに割り込んだスーパーバイ
	ザの名前。このフィールドは、コールがどのエージェン
	トにも提供されなかった場合はブランクです。
呼び出し時間	コールが Cisco Agent Desktop で鳴った時点から、エー
	ジェントによって応答された時点、他のエージェントに
	提供された時点(最初のエージェントがコールに応答し
	なかったか、コールを応答なし状態にした場合)、また
	は切断された時点までの経過時間。このフィールドは、
	コールがどのエージェントにも提供されなかった場合
	はブランクです。
通話時間	エージェントがコールに応答した時点から、コールが切
	断または転送された時点までの、保留時間を除く経過時
	間。
作業時間	エージェントがコール終了後に作業状態を継続した時
	間。このフィールドは、コールがどのエージェントにも
	処理されなかった場合はブランクです。

コール CSQ エージェント (詳細) レポートは、次のいずれかの基準でソートで きます。

ソート基準	結果
ノード ID - セッショ ン ID - シーケンス No.	ノード ID、セッション ID、およびシーケンス番号を基 準にしてソートした順にレポートを表示します。
コール開始時刻	コールの開始日時順にレポートを表示します。
着信番号	着信番号順にレポートを表示します。

コール CSQ エージェント(詳細)レポートは、次のいずれかのパラメータでフィ ルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
着信番号	指定した着信番号の情報を表示します。
発信番号	指定した発信番号の情報を表示します。発信番号は発信
	元番号と同じです。
アプリケーション名	名前を指定したアプリケーションの情報を表示します。
接続タイプ	指定した接続タイプ(着信、発信、内部、リダイレク
	ト、または転送受信)の情報を表示します。
発信元タイプ	指定した発信元タイプ(エージェント、デバイス、また
	は不明)の情報を表示します。
着信先タイプ	指定した着信先タイプ(エージェント、デバイス、また
	は不明)の情報を表示します。
エージェント名	指定したエージェントが処理した Unified CCX コール、
	指定したエージェントが参加した会議コール、および指
	定したスーパーバイザが割り込んだコールを表示しま
	す。
CSQ 名	指定したいずれかのコンタクト サービス キューに
	キューイングされたコールを表示します。
T 秒以上の時間	T に指定した秒数以上継続されたコールを表示します。
T 秒以下の時間	T に指定した秒数以下継続されたコールを表示します。

優先度のアクティビティ(要約)レポート

優先度のアクティビティ(要約)レポートは、コール情報を優先度別に表示します。

優先度のアクティビティ(要約)レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明	
コールの総数(コールの	優先度を割り当てられたコールの割合を、	割り当て
優先度別)	られた優先度レベル別に表示します。	

優先度のアクティビティ(要約)レポートには、次の情報を表示するテーブルが 含まれます。

フィールド	説明
コールの優先度	コールの受信時に Unified CCX ワークフローでコー ルに割り当てられる1(最低)から10(最高)まで の最終優先度。ワークフローでの優先度の設定を変 更しない限り、すべてのコールはデフォルト優先度 の1で始まります。
コールの総数	特定の優先度レベルが最終優先度レベルとして割り 当てられたコールの数。
平均コール数(1日あた り)	特定の優先度レベルが最終優先度レベルとして割り 当てられたコールについて、レポート期間の1日あ たりの平均数。
元の優先度と最終優先度 が異なるコールの総数	コールの受信時に割り当てられた優先度とは異なる 優先度レベルで終了したコールの数。
元の優先度と最終優先度 が異なるコールの平均数 (1日あたり)	コールの受信時に割り当てられた優先度とは異なる 優先度レベルで終了したコールの1日あたりの平均 数。
すべてのコールでの元の 優先度と最終優先度の最 大相違	すべてのコールについて、受信時に割り当てられた 優先度レベルと、終了時に割り当てられていた優先 度レベルとの最大相違。

フィールド	説明
すべてのコールでの元の	コールの受信時に割り当てられた優先度レベルと、
優先度と最終優先度の平	終了時に割り当てられていた優先度レベルとの平均
均相違(コールあたり)	相違。

優先度のアクティビティ(要約)レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

ソート基準	結果
コールの優先度	各コールに割り当てられた最終優先度レベル順にレ ポートを表示します。
コールの総数	特定の優先度レベルが最終優先度レベルとして割り当 てられたコール数の順にレポートを表示します。

優先度のアクティビティ(要約)レポートは、次のパラメータでフィルタリングできます。

フィルタ パラメータ	結果
優先度レベル	特定の優先度レベルが最終優先度レベルとして割り当 てられたコールの情報を表示します。優先度レベルは1 (最低)から 10(最高)です。

リモート モニタリング(詳細)レポート

リモート モニタリング(詳細)レポートは、スーパーバイザのエージェント モ ニタリング アクティビティに関する情報を表示します。

リモート モニタリング(詳細)レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
合計時間(ユーザ ID	レポート期間中にスーパーバイザが継続したすべての
別)	モニタリング セッションの合計時間について、スー パーバイザ別に表示します。
平均待機時間(ユーザ ID 別)	スーパーバイザがモニタリングを実際に開始するまで に、モニタリング セッションで待機した平均時間につ いて、スーパーバイザ別に表示します。モニタリング は、モニタリングの対象となるエージェントがコールを 発信または受信したときに開始されます。この平均値 は、レポート期間全体について計算されます。

リモート モニタリング(詳細)レポートには、モニタリング セッションに関す る次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
ユーザ ID	コールをモニタしたスーパーバイザの名前。値が -1 の 場合は、ワークフロー内に有効なユーザ ID が設定され ていないことを示します。
開始時刻	このモニタリング セッションが開始された時刻。
元のモニタ対象	コンタクト サービス キューの名前、またはスーパーバ イザがモニタ対象として選択したエージェントの Unified CCX 内線。

フィールド	説明
モニタ内線番号	このセッションでモニタされたエージェントの内線。
	スーパーパイサがコンタクト サービス キューをモニタ
	対象として選択した場合は、そのコンタクト サービス
	キューに属し、このセッションでモニタされたエージェ
	ントの内線が表示されます。スーパーバイザがエージェ
	ントをモニタ対象として選択した場合は、モニタされた
	エージェントの内線が表示されます。フィールドに複数
	のエージェント内線が表示されている場合は、会議コー
	ルまたは転送コールがモニタされたことを示します。こ
	れらのコールでは、複数のエージェントが関係します。
時間	モニタリング セッションの開始時刻から終了時刻まで
	の経過時間。
待機時間	スーパーバイザがエージェントまたはコンタクト サー
	ビス キューをモニタ対象として選択した時点から、モ
	ニタリングが開始された時点までの期間。

フィールド	説明
状態	このモニタリング セッションのステータス。
	Normal - Monitored:モニタリングが正常に終了した。
	Normal - Agent RNA:エージェントがコールを応答なし に移行した。
	Error - Unable to Stop Monitoring:スーパーバイザが* キーを押してモニタリング セッションを終了したが、 セッションは終了しなかった。
	Error - Unable to Monitor New Call:スーパーバイザが新 しいコールをモニタ対象として選択したが、システムは 応答しなかった。
	Error - Agent Logged Off:スーパーバイザがモニタしよ うとしたエージェントは、すでにログオフした。
	Error - Network Problem:ネットワークに問題があるた め、モニタリング セッションを確立できない。
	Error - VoIP Server Unable to Communicate:Cisco CRS コ ンポーネントのある拡張サーバと通信できないため、モ ニタリング セッションを確立できない。
	Error - Monitoring Not Allowed : スーパーバイザが、この スーパーバイザの許可リストに入っていないエージェ ントまたはコンタクト サービス キューをモニタしよう とした。
	Error - Agent Not Logged In:スーパーバイザがモニタし ようとしたエージェントは、ログインしていない。
	Error - Invalid Input:スーパーバイザが、システムに認 識されない内容を入力した。
	Error - Other:上のいずれのメッセージにも該当しない エラー。

リモート モニタリング(詳細)レポートは、次のいずれかの基準でソートできます。

ソート基準	結果
開始時刻	モニタリング セッションの開始時刻順にレポートを表
	示します。
ユーザ ID	スーパーバイザの名前順にレポートを表示します。
時間	モニタリング セッションの期間順にレポートを表示し
	ます。

トラフィック分析レポート

トラフィック分析レポートは、Cisco CRS システムへの着信コールに関する情報 を示します。この情報はレポート期間中の1日ごとに分けて提供され、それぞれ の日のピーク時間に関する情報が含まれます。

トラフィック分析レポートには、次のチャートを挿入できます。

チャート名	説明
着信コールの総数(日付	Cisco CRS システムで受信されたコールの総数を、レ
別)	ポート期間の日付別に表示します。
ピーク時コール数(日付	最もコールの多い時間に受信されたコール数を、日
別)	付別に表示します。
平均コール時間(日付別)	コールの平均時間を、レポート期間の日付別に表示
	します。

トラフィック分析レポートには、レポート期間の日付別に次の情報を表示する テーブルが含まれます。

フィールド	説明
日付	情報の日付。
着信コールの総数	Cisco CRS システムで当該の1日間に受信された
	コールの総数。
平均コール数(1時間あ	当該の1日間に受信されたコールの1時間あたりの
たり)	平均数。
ピーク時コール数(1時	ピーク時間中に受信されたコール数。次のフィール
間あたり)	ドを参照してください。
ピーク時間:開始	当該の1日間に最も多くのコールが受信された時間
ピーク時間:終了	の開始時間と終了時間。この時間は、ピーク時間と
	して定義されています。
コール時間:平均	当該の1日間のコールの長さの平均値。
コール時間:最小	当該の1日間のコールの最短時間。
コール時間:最大	当該の1日間のコールの最長時間。

トラフィック分析レポートは、次の基準でソートできます。

ソート基準	結果
日付	情報の日付順にレポートを表示します。

Cisco Customer Response Solutions 履歴レポート ユーザ ガイド Release 4.1(1)

レポートの脚注

レポートの最終ページには、次のテーブルに示すいずれかの脚注が含まれている ことがあります。

レポートの脚注	説明
レポートは、レポートに 設定された最大レコード 数を超えています。その ため、一部のレコードが 含まれなくなります。	レポートで処理できるレコード数が setHistMaxRecCount ユーティリティを使用して制限 されており、レポート期間中のデータにこの制限値 を超える数のレコードが含まれています。 setHistMaxRecCount ユーティリティについては、
	『Cisco CRS Historical Reports Administrator and Developer Guide』を参照してください。
このレポートには、次の 日時以降の受信コールに ついて、すべてのデータ が含まれていない可能性 があります。	レポート期間は date の time に終了しますが、配置さ れている Cisco CRS システムにはデータベース コン ポーネントをインストールしたサーバが 2 台あり、 これらのサーバ上のデータが date の time 以降に同 期されていません。
	この脚注が表示された場合は、次のいずれかの対処 を実施します。
	 数分間待機して、レポートをもう一度生成する。 フェールオーバーが発生していた場合は、スタンバイ サーバがフェールバックするまで待機する。 <i>date</i> の <i>time</i> よりも前の期間終了時刻を指定して、レポートをもう一度生成する。



履歴レポートの生成

Cisco CRS 履歴レポート クライアントでレポートを生成するには、通常、次の手順を実行します。

- 1. 一般レポート設定を選択します。この設定には、レポートの名前、チャート を含めるかどうかの指定、情報の日時の範囲指定が含まれます。
- 必要に応じて、ソート方法やフィルタ パラメータを指定する詳細レポート 設定を選択します。
- **3.** レポート ビューアを使用して、レポートを表示、印刷、または保存(エク スポート)します。

これらの手順およびトピックについては、次の項で詳細に説明します。

- 一般レポート設定(P.4-2)
- 詳細レポート設定(P.4-5)
- レポート設定の保存とロード(P.4-9)
- レポート ビューア (P.4-14)

一般レポート設定

一般レポート設定には、次の項目が含まれます。

- 生成するレポートの名前
- レポートにチャートを含めるかどうかの設定
- レポートに含まれる情報の日時範囲

CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウにある[**リセット**]をクリックすると、 いつでもレポート設定をデフォルト値に戻すことができます。この操作では、一 般レポート設定と詳細レポート設定の両方がリセットされます。

レポート設定ファイルがロードされている場合、[**リセット**]をクリックすると、 一般レポート設定と詳細レポート設定の両方が、そのファイルに指定されている 値に戻ります。

-般レポート設定は、履歴レポートのメイン ウィンドウ(図 1-1)の[一般]レ ポート設定領域で選択します。

関連項目

- 生成するレポートの選択(P.4-2)
- レポートにチャートを挿入(P.4-3)
- レポートの日時範囲の選択(P.4-4)
- レポート設定の保存とロード(P.4-9)

生成するレポートの選択

生成するレポートを選択するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ1 Cisco CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウの [レポートタスク] 領域で、**[履 歴レポートを生成して表示します]** オプション ボタンをクリックします。

一般および詳細のレポート設定のタブがウィンドウに表示されます。
ステップ2 「一般」タブが選択されていない場合はクリックします。

「一般」レポート設定領域が表示されます。

ステップ3 [レポートタイプ]ドロップダウン矢印をクリックして利用可能なレポートのリ ストを表示し、生成するレポートを選択します。

> このレポートを Cisco CRS 履歴レポートの現在のセッションですでに生成して いる場合は、そのレポートの一般または詳細のフィールドに入力した情報が、対応するフィールドに再び表示されます。

> これで、他の一般レポート設定または詳細レポート設定を選択できます。レポートを表示する前に、レポートの対象となる日時範囲も指定する必要があります。

関連項目

- レポートにチャートを挿入(P.4-3)
- レポートの日時範囲の選択(P.4-4)
- 詳細レポート設定(P.4-5)
- レポートの表示(P.4-15)

レポートにチャートを挿入

デフォルトでは、レポートの特定の情報を表示するためのチャートが、それぞれの履歴レポートに1つ以上含まれています。チャートを含めるか含めないかは選択できます。

P.4-2 の「生成するレポートの選択」の説明にあるように、選択したレポートに チャートを含める場合は、[一般]レポート設定領域の[レポートにチャートを 含める]チェックボックスをオンにします。チャートを含めない場合は、この チェックボックスをオフにします。

この設定を選択したら、次にレポートの日時範囲を指定する必要があります。詳 細レポート設定を選択することもできます。

関連項目

- 生成するレポートの選択(P.4-2)
- レポートの日時範囲の選択(P.4-4)
- 詳細レポート設定(P.4-5)
- レポートの表示(P.4-15)

レポートの日時範囲の選択

P.4-2 の「生成するレポートの選択」の説明にあるように、選択したレポートに 含めるデータの日時範囲を選択する必要があります。[一般]レポート設定領域 の[レポート開始日]および[レポート終了日]の隣にある[日付]と[時間] の各フィールドに、情報を生成する期間の開始と終了の日時を入力します。

これで、他の一般レポート設定や、詳細レポート設定を選択できます。また、[表示]をクリックして、レポートを表示することもできます。

関連項目

- 生成するレポートの選択(P.4-2)
- レポートにチャートを挿入(P.4-3)
- 詳細レポート設定(P.4-5)
- レポートの表示(P.4-15)

詳細レポート設定

詳細レポート設定では、レポートの情報を特定の順序で表示したり、レポートに 特定の情報だけを含めることが指定できます。詳細レポート設定には、次の項目 があります。

- [レポートのソート順]: レポートの情報の表示順序
- [フィルタパラメータ]: レポートに含める特定の情報

詳細レポート設定は、Cisco CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウで、図 4-1 に 示す[詳細]レポート設定領域で選択します。

図 4-1	[詳細]	レポー	卜設定領域
-------	------	-----	-------

一般【詳細			
レポートのソート欄:	名前	7	
フィルタバラメータ:	リソースグループ名	×	
パラパータ設定			
使用可能		灌訳	
anybody	>		
	>>		
	<u> </u>		
1	~~	1	_
選択した値の操作:	またしま	E.	2
			2

詳細レポート設定の選択はオプションです。選択していない設定がある場合は、 その設定に対応するすべての情報がデフォルトの順序で表示されます。このデ フォルトの順序は、[レポートのソート順]フィールドに表示されます。

CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウにある [リセット] をクリックすると、 いつでもレポート設定をデフォルト値に戻すことができます。この操作では、一 般レポート設定と詳細レポート設定の両方がリセットされます。 レポート設定ファイルがロードされている場合は、[**リセット**]をクリックする と、詳細レポート設定と一般レポート設定の両方が、そのファイルで指定されて いる値に戻ります。

関連項目

- **ソート方法の指定**(P.4-6)
- フィルタ パラメータの指定 (P.4-7)
- レポート設定の保存とロード(P.4-9)

ソート方法の指定

レポートの情報を特定の順序で表示するためのソート方法を指定できます。特定のレポートで使用可能なソート方法の詳細については、P.3-6の「レポートの詳細」に記載されているレポートの説明を参照してください。

P.4-2 の「生成するレポートの選択」の説明にあるように、選択したレポートの ソート方法を指定するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ1 Cisco CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウの [レポートタスク] 領域で、**[履 歴レポートを生成して表示します]** オプション ボタンをクリックします。

一般および詳細のレポート設定のタブがウィンドウに表示されます。

ステップ2 [詳細]タブをクリックします。

[詳細]レポート設定領域が表示されます。

ステップ3 [レポートのソート順]ドロップダウン矢印をクリックして使用可能なソート方法のリストを表示し、使用するソート方法を選択します。

ソート方法を指定したら、他の詳細レポート設定を選択するか、または**[表示]** をクリックしてレポートを表示できます。

関連項目

- フィルタ パラメータの指定 (P.4-7)
- レポートの表示 (P.4-15)

フィルタ パラメータの指定

フィルタ パラメータを使用すると、必要な情報だけを選択し、レポートに含め る情報を制限できます。たとえば、エージェント(要約)レポートを生成すると きに、フィルタ パラメータを使用して、特定のエージェントの情報だけを含め ることができます。

特定のレポートで使用可能なフィルタパラメータの詳細については、P.3-6の 「レポートの詳細」で、そのレポートの説明を参照してください。

生成するレポートで利用可能なフィルタパラメータがない場合は、[パラメータ 設定]領域に[パラメータの詳細設定は行えません]と表示されます。

P.4-2 の「生成するレポートの選択」の説明にあるように、選択したレポートのフィルタパラメータを指定するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ1 Cisco CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウの [レポートタスク] 領域で、**[履 歴レポートを生成して表示します]** オプション ボタンをクリックします。

一般および詳細のレポート設定のタブがウィンドウに表示されます。

ステップ2 [詳細] タブをクリックします。

[詳細]レポート設定領域が表示されます。

ステップ3 [フィルタパラメータ]ドロップダウン矢印をクリックして使用可能なフィルタ パラメータのリストを表示し、使用するフィルタパラメータを選択します。 [パラメータ設定]領域の[使用可能]ペインには、選択されたフィルタパラ メータに応じて、使用可能なパラメータ設定のリストまたは[パラメータ値を入 力してください]フィールドのいずれかが表示されます。現在のセッションで、 すでにこのレポートのパラメータ設定とパラメータを選択して使用している場 合は、そのときに選択した設定が[選択]ペインに表示されます。

- **ステップ4** 使用可能なパラメータ設定のリストが表示されたら、使用するパラメータ設定を 次のようにして選択します。
 - [使用可能]ペインに表示されている特定の設定を選択するには、その設定 をクリックしてから[>]をクリックします。選択した設定が[選択]ペイ ンに移動します。すべての設定を選択するには、それぞれの設定が選択され ていない状態で[>>]をクリックします。
 - [選択]ペインに表示されている特定の設定の選択を解除するには、その設定を選択してから[<]をクリックします。すべての設定の選択を解除するには、それぞれの設定が選択されていない状態で「<<]をクリックします。

[パラメータ値を入力してください]フィールドが表示されている場合は、使用 する値を n として、フィルタ パラメータに入力します。

ステップ5 選択したパラメータ設定で演算子が使用可能な場合は、[選択した値の操作]ド ロップダウン矢印をクリックして、必要な演算子を選択します。

演算子には[および]と[または]があります。[および]を選択すると、レポートには、[選択]フィールドに表示されたすべてのフィルタ パラメータを含む情報が表示されます。[または]を選択すると、レポートには、[選択]フィールドに表示されたいずれかのフィルタ パラメータを含む情報が表示されます。

選択したパラメータ設定で演算子が使用できない場合は、[選択した値の操作] ドロップダウン矢印が淡色表示されます。

フィルタ パラメータとその設定を指定したら、他の詳細レポート設定を選択するか、または[表示]をクリックしてレポートを表示できます。

関連項目

- ソート方法の指定(P.4-6)
- レポートの表示(P.4-15)

レポート設定の保存とロード

特定のレポートを頻繁に生成する場合は、レポートごとに選択する一般および詳細のレポート設定を保存しておくと便利です。保存した設定を呼び出して、レ ポートを生成するたびに調整できます。また、このような設定を呼び出して、ス ケジュールされたレポートの土台として使用することもできます。

レポートの設定は、レポート設定ファイルというファイルに保存します。レポート設定ファイルをロードすると、そのファイルに保存されているレポート設定が、Cisco CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウに表示されます。

関連項目

- レポート設定の保存(P.4-9)
- レポート設定のロード(P.4-11)
- レポート設定の変更と保存 (P.4-12)

レポート設定の保存

Cisco CRS 履歴レポート クライアントでは、レポート設定ファイルはデフォルト でコンピュータの Cisco CRS Historical Reports、Reports ディレクトリに保存されま す。このディレクトリは、Cisco CRS 履歴レポート システムのインストール ディ レクトリ下にあります (デフォルトでは、システムは Program Files ディレクト リにインストールされます)。レポート設定ファイルには、*report.chc* という名前 が自動的に付けられます。この *report* の部分は、設定を保存するレポートの名前 です。レポート設定ファイルのデフォルトのディレクトリやファイル名は変更で きます。ただし、ファイルの拡張子は.chc にする必要があります。

レポート設定を新しいレポート設定ファイルに保存するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ1 CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウで、保存する一般レポート設定および詳 細レポート設定を選択します。 **ステップ2 [ファイル]>[上書き保存]**または**[ファイル]>[名前を付けて保存]**を選択 するか、**[上書き保存]**ツールをクリックします。

「名前を付けて保存」ダイアログボックスが表示されます。

- **ステップ3** 必要に応じて、「名前を付けて保存] ダイアログボックスで次の操作を行います。
 - レポート設定ファイルをデフォルトのディレクトリ以外の場所に保存するには、[保存する場所]ドロップダウン矢印、[フォルダ名]ペイン、または「保存する場所]ツールを使用してディレクトリを指定します。
 - [ファイル名]フィールドに表示されるファイル名を変更するには、この フィールドに新しいファイル名を入力します。既存のファイルを選択するに は、[ファイル名]ドロップダウン矢印をクリックしてファイル名のリスト を表示し、ファイル名を選択します。既存のファイルを置き換えるかどうか を確認するメッセージが表示されます。「はい]をクリックして続行します。



注)ファイルの拡張子は.chc にする必要があります。[ファイル名] フィールドの名前には、この拡張子が自動的に追加されます。

ステップ4 [保存]をクリックします。

レポート設定ファイルが保存されます。このファイルは必要に応じてロードできます。

関連項目

- 一般レポート設定(P.4-2)
- 詳細レポート設定(P.4-5)
- レポート設定のロード(P.4-11)
- レポート設定の変更と保存(P.4-12)

レポート設定のロード

レポート設定をロードするときは、必要な設定が保存されているレポート設定 ファイルの名前を指定します。レポートがロードされると、そのレポートの設定 が CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウの各フィールドに表示されます。

Cisco CRS 履歴レポート クライアントのメイン ウィンドウからレポート設定を ロードするには、次の手順を実行します。クライアント ソフトウェアが停止し ている場合は、レポート設定ファイルが格納されているディレクトリからレポー ト設定ファイルを選択すると、クライアント ソフトウェアの起動とレポート設 定ファイルのロードを1つのステップで行うことができます。



) 特定のレポートへのアクセスが許可されていない場合は、そのレポートの設定が 含まれているレポート設定ファイルはロードできません。また、レポート設定 ファイルが現在の言語と異なるクライアント言語で作成されている場合も、その ファイルはロードできません。

手順

ステップ1 CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウの [レポートタスク] 領域で、**[既存のレ** ポート設定をロードします] オプション ボタンをクリックします。

> あるいは、[**開く**]ツールをクリックするか、[ファイル]>[**開く**]を選択します。 [開く]ダイアログボックスが開いて、[ファイルのリスト]ペインが表示されま す。

ステップ2 必要なレポート設定ファイルが[ファイルのリスト]ペインに表示されたら、そのファイル名をダブルクリックするか、ファイル名をクリックしてから[**開く**] をクリックします。 レポート設定ファイルが表示されない場合は、[ファイルの場所]ドロップダウン矢印、[フォルダ名]ペイン、または[保存する場所]ツールを使用してディレクトリを指定します。使用するファイル名をダブルクリックするか、ファイル名をクリックしてから[**開く**]をクリックします。

Cisco CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウが表示されます。レポート設定の [一般]および[詳細]フィールドに、レポート設定ファイルに保存されている 設定が表示されます。

関連項目

レポート設定の保存とロード(P.4-9)

レポート設定の変更と保存

レポート設定ファイルをロードして必要な設定を変更し、元のレポート設定ファ イルや新しいファイルに変更内容を保存することができます。

レポート設定を変更するには、次の手順を実行します。

手順

- **ステップ1** P.4-11の「レポート設定のロード」の説明に従って、レポート設定ファイルを ロードします。
- ステップ2 必要に応じて、レポート設定を変更します。
- **ステップ3** 現在ロードされているレポート設定ファイルに変更内容を保存する場合は、 [ファイル]>[上書き保存]を選択します。

新しいレポート設定ファイルに変更内容を保存する場合は、[ファイル]>[名前 を付けて保存]を選択します。[名前を付けて保存]ダイアログボックスで、新 しいファイル名を入力し、[保存]をクリックします。



注) レポート設定ファイルをロードおよび変更した後にファイルを保存しなかった 場合は、新しいレポートタイプを選択するときや、Cisco CRS 履歴レポートの終 了時に、レポート設定ファイルへの変更内容を先に保存するかどうかを確認する ダイアログボックスが表示されます。変更内容を元のレポート設定ファイルに保 存するには、[はい]をクリックします。変更内容を保存せずに続行するには、 [いいえ]をクリックします。

履歴レポートの例

次の Web サイトの「Design Guides」の項には、製品マニュアルとともに履歴レポートの例が掲載されています。

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

レポート ビューア

CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウで [表示]をクリックしてレポートを生成すると、[レポートビューア]ウィンドウが自動的に表示されます。[レポート ビューア]ウィンドウには生成したレポートが表示されます。また、図4-2に示 すツールバーも表示されます。このツールバーには、レポート内の移動、レポー トの印刷、レポートのエクスポート、レポート内のテキスト検索、およびグルー プに関する情報の表示に利用できるツールが用意されています。

図 4-2 [レポートビューア]ツールバー



	項目	参照先
1	[現在のビューを閉じる]ツール	グループ ツリーを使用したグループ情報
		の表示 (P.4-20)
2	[レポートの印刷] ツール	レポートの印刷 (P.4-22)
3	[レポートの印刷エクスポート]	レポートのエクスポート (P.4-23)
	ツール	
4	[グループツリーの切り換え]	グループ ツリーを使用したグループ情報
	ツール	の表示 (P.4-20)
5	[表示サイズ]フィールド	表示サイズの変更(P.4-16)
6	[先頭ページへ移動] ツール	レポート内の移動 (P.4-16)
7	[前ページに移動] ツール	レポート内の移動 (P.4-16)
8	[ページ番号]フィールド	レポート内の移動 (P.4-16)
9	[ページ数] 表示	レポート内の移動 (P.4-16)
10	[次ページに移動] ツール	レポート内の移動 (P.4-16)

11 [最終ページに移動] ツール	レポート内の移動 (P.4-16)
12 [ロードの中止] ツール	レポート内の移動 (P.4-16)
13 [テキストの検索] ツール	特定のテキストの検索と表示 (P.4-18)
14 [ヘルプ] ツール	オンライン ヘルプの利用 (P.1-7)

関連項目

- レポートの表示(P.4-15)
- 表示サイズの変更(P.4-16)
- レポート内の移動 (P.4-16)
- 特定のテキストの検索と表示 (P.4-18)
- グループ情報の表示 (P.4-18)
- レポートの印刷(P.4-22)
- レポートのエクスポート (P.4-23)

レポートの表示

レポートを表示するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ1 CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウで、使用するレポート設定を選択します。
- ステップ2 [表示]をクリックします。

レポートが生成され、[レポートビューア]ウィンドウに表示されます。

レポートによっては、生成に数分かかり、[レポートビューア]ウィンドウへの ロード時にさらに数分かかる場合があります。生成中のレポートをキャンセルす るには、CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウで[**キャンセル**]をクリックす るか、[レポートビューア]ウィンドウで、**[ロードの中止]**ツールをクリックし ます。 レポートが[レポートビューア]ウィンドウに表示されているときは、次の操作 を実行できます。

- 表示サイズの変更
- レポートの他の部分への移動
- レポート内のテキスト検索
- 特定のグループに関する情報の表示

[レポートビューア]ウィンドウを終了するには、タイトル バーの**[閉じる]**ボ タンをクリックします。

関連項目

- 表示サイズの変更(P.4-16)
- レポート内の移動 (P.4-16)
- 特定のテキストの検索と表示(P.4-18)
- グループ情報の表示(P.4-18)

表示サイズの変更

レポートの表示サイズを変更するには、[表示サイズ]ドロップダウン矢印をク リックして、使用する値を選択します。

または、このフィールドに表示される値を選択して 25 ~ 400% の値を入力し、 Enter キーを押します。

レポート内の移動

システム リソースをできるだけ有効に利用するために、Cisco CRS 履歴レポート クライアントでは、レポート内の移動操作に応じてページがロードされます。[レ ポートビューア]ウィンドウの[ページ番号]フィールドには、現在表示されて いるページの番号が示されます。その右側にある[ページ数]フィールドには、 レポートの総ページ数が示されます。 レポートのすべてのページがロードされるまで、[ページ数]フィールドに総ページ数は表示されません。その代わりに、現在表示されているページの番号の右側にプラス記号(+)が付けられ、レポートにそれ以上のページが含まれていることが示されます。

レポート内をページ単位で移動することや、特定のページにジャンプすることが できます。表 4-1 に、レポート内の移動方法を示します。

表 4-1 レポート内の移動

レポートの表示	[レポートビューア] ウィンドウで実行する操作
次のページに移動	[次ページに移動] ツールをクリックします。
前のページに移動	[前ページに移動] ツールをクリックします。
最後のページに移動	[最終ページに移動] ツールをクリックします。
最初のページに移動	[先頭ページへ移動] ツールをクリックします。
特定のページに移動	[ページ番号] フィールドに表示されている番号を選択 し、移動先のページ番号を入力して、Enter キーを押し ます。

<u>》</u> (注)

レポートが長い場合は、最初のページから最後のページに直接移動するときに数 分かかることがあります。移動を中止するには、[レポートビューア]ウィンド ウで[**ロードの中止**]ツールをクリックします。

関連項目

特定のテキストの検索と表示(P.4-18)

特定のテキストの検索と表示

[レポートビューア]ウィンドウに表示されているレポートから特定のテキスト を検索してその場所に移動するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ1 [レポートビューア]ツールバーの[テキストの検索]ツールをクリックします。

[検索]ダイアログボックスが表示されます。

ステップ2検索するテキストを [検索対象]フィールドに入力し、[次を検索]をクリックします。

入力した内容に一致する最初のテキストに表示が移動します。

[次を検索]をクリックするたびに、指定したテキストのある場所を次々に表示 できます。

ステップ3 [検索]ダイアログボックスを閉じるには、[キャンセル]をクリックします。

グループ情報の表示

ほとんどの履歴レポートには、「グループ」として指定された特定の情報が含ま れています。グループには、エージェントの名前や日付などがあります。レポー トの情報はそのグループに従って表示されます。

表 4-2 に、各レポートに含まれるグループの名前を示します。

表 4-2 履歴レポートのグループ名

レポート名	グループ
放棄コール アクティビティ(詳細)レポート	コール開始日
中止・拒否コール(詳細)レポート	_
エージェント コール (要約) レポート	エージェント名
エージェント(詳細)レポート	エージェント名
エージェントのログイン/ログアウトアクティビティ	エージェント名
エージェント受信不可の理由コード(要約)レポート	エージェント名
エージェントの状態(詳細)レポート	エージェント名
エージェントの状態(エージェント別、要約)レポート	エージェント名
エージェントの状態(間隔別、要約)レポート	間隔開始時刻
エージェント(要約)レポート	エージェント名
アプリケーション パフォーマンス分析レポート	アプリケーション ID
アプリケーション(要約)レポート	
コール カスタム変数レポート	_
着信番号のアクティビティ(要約)レポート	着信番号
共通スキル コンタクト サービス キュー アクティビ	コンタクト サービス
ティ(間隔別)レポート	キュー名
コンタクト サービス キュー アクティビティ レポー	コンタクト サービス
F	キュー名
コンタクト サービス キュー アクティビティ (CSQ	コンタクト サービス
別)レポート	キュー名
コンタクト サービス キュー アクティビティ (間隔	間隔開始時刻
別)レポート	
コンタクト サービス キュー コール分配 (要約) レ	コンタクト サービス
ポート	キュー名
コンタクト サービス キュー優先度(要約)レポート	
コンタクト サービス キュー サービス レベル優先度	コンタクト サービス
(要約)レポート	キュー名

レポート名	グループ
CSQ エージェント (要約) レポート	—
コール(コール CCDR 別、詳細) ^I レポート	—
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	コールの優先度
リモート モニタリング(詳細)レポート	ユーザ ID
トラフィック分析レポート	日付

表 4-2 履歴レポートのグループ名(続き)

1. CCDR = コンタクト コールの詳細レコード

レポートを表示すると、グループ内の特定の項目に対応する情報を任意に表示で きます。たとえば、エージェント(詳細)レポートでは、任意の単一エージェン トの情報を表示できます。

グループ情報は、グループ ツリーを使用して表示します。多くのレポートでは、 レポートに含まれるチャートから直接グループ情報を表示することもできます。

関連項目

- グループ ツリーを使用したグループ情報の表示 (P.4-20)
- レポートのチャートを使用したグループ情報の表示(P.4-21)

グループ ツリーを使用したグループ情報の表示

グループ ツリーは、特定のレポートで使用可能なグループ名のリストです。ほ とんどのレポートにはグループ ツリーが含まれています。

レポートのグループツリーを表示するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ1 [レポートビューア]ツールバーの[**グループツリーの切り換え**]ツールをクリックします。

[プレビュー]ペインが表示され、グループのリストが示されます。

ステップ2 グループの名前をクリックすると、[プレビュー]ペインにグループの情報が表示されます。

グループ情報が[グループ情報]ペインという名前の新しいペインに表示されま す。このペインにはグループの名前を示すタブがあります。

複数の[グループ]タブが表示される場合は、タブをクリックすることによって、必要な情報を表示できます。

[グループ情報]ペインで情報を表示しているときにグループ ツリーを表示する には、[**プレビュー]**タブをクリックします。

ステップ3 表示されている [プレビュー] ペインを閉じるには、 [グループツリーの切り換 え] ツールをクリックします。

> 表示されている[グループ情報]ペインを閉じるには、[現在のビューを閉じる] ツールをクリックします。

レポートのチャートを使用したグループ情報の表示

多くのレポートでは、レポートとともに生成されたチャート上にマウス ポイン タを移動すると、ポインタが虫眼鏡の形に変わります。虫眼鏡のポインタは、そ のチャートからグループ情報が表示できることを示しています。

チャートからグループ情報を表示するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ1 マウス ポインタが虫眼鏡の形に変わっていることを確認してから、グループ名 またはそれに関連したデータをダブルクリックします。

「グループ情報」ペインが表示され、グループの情報が示されます。

ステップ2 チャートに戻るには、[プレビュー]タブをクリックします。

ステップ3 表示されている[グループ情報]ペインを閉じるには、[現在のビューを閉じる] ツールをクリックします。

レポートの印刷

レポートの任意の部分が表示されているときに、レポートを印刷できます。情報 が[グループ情報]ペインで表示されている場合は、その情報だけが印刷されま す。レポートの印刷には、コンピュータで「通常使うプリンタ」として設定され ているプリンタが使用されます。

レポートを印刷するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ1 CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウで、エクスポートするレポート設定を選択し、[表示]をクリックします。

レポートが [レポートビューア] ウィンドウに表示されます。

ステップ2 「印刷] ツールをクリックします。

[印刷]ダイアログボックスが表示されます。

- **ステップ3**[印刷]ダイアログボックスで、必要な設定を選択します。
- **ステップ4** [OK]をクリックします。

ファイルの印刷中は、印刷の進捗状況を示す[レコードの印刷]ダイアログボックスが表示されます。

レポートのエクスポート

レポートをエクスポートすると、そのレポートはファイルとして保存されます。 レポートを保存するファイルの名前、場所、および形式を指定できます。ファイ ル内のデータは別のプログラムで表示、印刷、および編集できます。

レポートをエクスポートする場合は、表 4-3 に示す任意のファイル形式で保存できます。

レポートを Microsoft Excel にエクスポートする場合は、エクスポート操作を実行 するコンピュータ上に Excel 7.0 の機能拡張バージョンがインストールされてい ることを確認してください。

表 4-3 エクスポートされた履歴レポートのファイル形式

ファイル形式	ファイル名 に自動的に 追加される 拡張子	説明
Acrobat Format (PDF)	.pdf	Adobe Acrobat Reader で読み取りが可能な Portable Document Format ファイル
カンマ区切り値 (CSV)	.CSV	カンマ区切りのテキスト ファイル
Excel (XLS)	.xls	Microsoft Excel ファイル
リッチ テキスト(固 定)形式	.rtf	Microsoft Word で表示可能な RTF ファイ ル
XML	.xml	Extensible Markup Language ファイル

レポート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 CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウで、エクスポートするレポート設定を選択し、[表示]をクリックします。

レポートが [レポートビューア] ウィンドウに表示されます。

ステップ2 「レポートの印刷エクスポート1ツールをクリックします。

「エクスポート」ダイアログボックスが表示されます。

ステップ3 [フォーマット]ドロップダウン矢印をクリックして、レポートを保存するファ イル形式を選択します。

> ー連のダイアログボックスが表示されます。一部のダイアログボックスは、選択 したファイル形式によって異なります。

ステップ4 表示されるダイアログボックスに情報を入力して、使用するエクスポート オプ ションを設定し、エクスポート ファイルの名前と格納場所を指定します。

> 必要事項の入力が完了したら、レポートのエクスポートが開始され、エクスポート操作の進捗状況を示す[レコードのエクスポート]ダイアログボックスが表示 されます。

> エクスポートをキャンセルするには、[エクスポートのキャンセル]をクリック します。



履歴レポートのスケジュール 設定

履歴レポートのスケジュール設定とは、Cisco CRS 履歴レポート クライアント に、以後のレポートの自動生成を指定することをいいます。レポートを1回だけ 生成するためのスケジュールも設定できますが、レポートのスケジュール機能は 定期的に必要なレポートを準備するときに特に役立ちます。たとえば、エージェ ント(詳細)レポートを毎月曜日の夜12時に生成し、エージェント(要約)レ ポートを各月の第1日曜日の正午に生成するように、スケジュールを設定できま す。

レポートのスケジュールを設定するには、通常、次の操作を行います。

- レポートの一般設定を選択します。この設定には、レポートの名前、チャートを挿入するかどうかの指定、およびレポートを保存(エクスポート)するか印刷するかの選択が含まれます。
- 2. 必要に応じて、ソート方法とフィルタ パラメータを含めた詳細レポート設 定を選択します。
- 3. スケジュール設定(レポートが生成される頻度と時間を含む)を選択します。
- 4. スケジュール情報を保存します。

これらのトピックについては、次の項で説明します。

- スケジュールされているレポートの情報(P.5-3)
- スケジュール設定の推奨事項(P.5-5)
- **スケジューラ**(P.5-5)

- スケジュールされているレポートの一般設定(P.5-7)
- スケジュールされているレポートの詳細設定(P.5-13)
- スケジュール設定の選択(P.5-14)
- スケジュールの保存 (P.5-19)
- スケジュールの表示と削除 (P.5-20)
- 実行されなかったスケジュールの処理(P.5-22)

スケジュールされているレポートの情報

表 5-1 に、履歴レポートで指定可能なスケジュールのタイプと、各タイプのレポートに含まれる情報を示します。

スケジュールされているレポートに含まれるデータの時刻と日付は、常に Cisco CRS サーバの時刻と日付になります。

表 5-1 履歴レポートのスケジュールとデータ

スケジュールの タイプ	繰り返しのオプション	レポートに含まれる情報
毎日	 毎日(日曜日~土曜日) すべての平日(月曜日~金曜日) n日ごと(3日ごとなど) (注) 毎平日に繰り返すようスケ ジュールされているレポートは、 月曜日から金曜日までの情報が 含まれるように、火曜日から土曜 日までの各日に実行されます。 	[毎日]のレポートには、レポートが実行 される「前日の」夜12時(00:00:00)か ら午後11:59:59(11:59:59)までのデータ が常に含まれます。たとえば、火曜日に 実行される[毎日]のレポートには、前 日の月曜日のデータが含まれます。
毎週	 毎週特定の曜日(毎月曜日など) n週間ごとの特定の曜日(2週間ごとの金曜日など) 	[毎週]のレポートには、レポートが実行 される曜日に関係なく、その前週の日曜 夜12時(00:00:00)から土曜午後11:59:59 (11:59:59)までのデータが常に含まれま す。たとえば、月曜日、水曜日、または 金曜日に実行される[毎週]のレポート には、その前週の日曜日から土曜日まで のデータが含まれます。

表 5-1 履歴レポートのスケジュールとデータ(続き)

スケジュールの タイプ	繰り返しのオプション	レポートに含まれる情報
毎月	 毎月特定の日(各月の15日など) 毎月特定の日(各月の最初の金曜日など) (注) [毎月]のレポートの実行スケジュールが月によってない日(30日や31日など)に設定されている場合、その日が含まれない月についてはその末日にレポートが実行されます。 	[毎月]のレポートには、前月の1日の夜 12時(00:00:00)から前月の末日の午後 11:59:59(11:59:59)までのデータが常に 含まれます。たとえば、2月の任意の日 に実行される[毎月]のレポートには、1 月中のデータがすべて含まれます。
1 🖸	指定した単一の日付と時刻	[1回]のレポートには、指定した日付と 時刻の範囲内のデータが含まれます。

Cisco Customer Response Solutions 履歴レポート ユーザ ガイド Release 4.1(1)

スケジュール設定の推奨事項

スケジュールされているレポートの生成には、Cisco CRS サーバのリソースが大 量に必要になる場合があります。サーバのパフォーマンスを常に最大限に保つに は、深夜や早朝など、Cisco CRS サーバの使用率が低いときにレポートが生成さ れるようスケジュールを設定します。

スケジューラ

CRS 履歴レポート クライアントには、スケジューラというプログラムが含まれ ています。スケジューラは各クライアント コンピュータに存在し、次の機能を 実行します。

- 各スケジュールの実行時期や、スケジュールされているレポートに出力される情報の種類など、各スケジュールに関する情報を保持します。
- CRS 履歴レポート クライアント コンピュータの時刻と日付に基づいて設定 された日時にスケジュールを実行します。

スケジューラは、Cisco CRS 履歴レポート クライアント コンピュータのバック グラウンドで、自動および不在モードで実行されます。同一のクライアント コ ンピュータで実行される他のアクティビティに影響を及ぼすことはありません。 CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウを終了した場合にも、スケジューラは常 に実行中の状態にしておく必要があります。スケジュールの実行が必要なときに スケジューラが実行されていないと、スケジュールを実行できなくなります。

スケジューラが実行中でないためにスケジュールが実行されなかったときは、次 にスケジューラを起動したときに、実行されなかったことを知らせるダイアログ ボックスが表示されます。詳細については、P.5-22の「実行されなかったスケ ジュールの処理」を参照してください。

スケジューラは、[スケジューラ]アイコン(図 5-1)を使用して制御できます。 このアイコンは、Windows タスクバーのステータス領域に表示されます。 図 5-1 「スケジューラ] アイコン



スケジューラが実行されているかどうかを確認するには、[スケジューラ]アイ コンを右クリックし、[スケジューラ]メニューの[スケジューラの実行]コマ ンドを見ます。[スケジューラの実行]が淡色表示(選択不可)になっていると、 スケジューラは実行されています。



[スケジューラ]アイコンは、ターミナル サービスのセッションでは Windows の ステータス バーに表示されません。[スケジューラ]アイコンから機能にアクセ スする必要がある場合は、スケジューラがインストールされているコンピュータ からアクセスする必要があります。

スケジューラを起動するには、[スケジューラ]アイコンを右クリックして、[ス ケジューラを実行]を選択します。または、[スタート]>[プログラム]>[Cisco CRS 履歴レポート]>[Cisco CRS 履歴レポート スケジューラ]の順に選択しま す。

スケジューラを停止するには、[スケジューラ]アイコンを右クリックして、**[ス** ケジューラを停止]を選択します。スケジューラはロードされたままになってい ますが、スケジュールは実行されなくなります。

スケジューラを終了するには、[スケジューラ]アイコンを右クリックして、**[終 了]**を選択します。スケジューラがアンロードされ、スケジュールが実行されな くなります。



) Cisco CRS 履歴レポート クライアント コンピュータのシステム時刻を変更する 場合は、そのコンピュータで実行されているスケジューラをいったん停止してか ら再起動します。

スケジュールされているレポートの一般設定

スケジュールされているレポートの一般設定には、次の項目が含まれます。

- スケジュールを設定するレポートの名前
- レポートにチャートを含めるかどうかの設定
- レポートを印刷するかファイルにエクスポートするかの選択

CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウにある [リセット] をクリックすると、 スケジュールされているレポートのレポート設定を、いつでもデフォルト値に戻 すことができます。

レポート設定をレポート設定ファイルに保存している場合は、そのレポート設定ファイルをロードして、スケジュールされているレポートの土台として使用できます。レポート設定ファイルの保存とロードについては、P.4-9の「レポート設定の保存とロード」を参照してください。

レポートの設定を Cisco CRS 履歴レポートの現在のセッションですでに行って いる場合は、そのレポートで一般または詳細のフィールドに入力した情報が、レ ポートのスケジュール設定時に対応するフィールドに表示されます。また、1回 だけ実行されるようにレポートを設定した場合は、レポートの設定時に入力した 日付と時刻の情報が Cisco CRS 履歴レポートの[スケジュール]メニューに表示 されます。一般と詳細の各フィールド、および[スケジュール]メニューに表示 される情報を、スケジュールされているレポートの土台として使用できます。ま た、[リセット]をクリックして、レポート設定をデフォルト値に戻すこともで きます。

関連項目

- スケジュールを設定するレポートの選択(P.5-8)
- スケジュールされているレポートへのチャートの挿入 (P.5-8)
- スケジュールされているレポートを印刷するかエクスポートするかの選択 (P.5-9)

スケジュールを設定するレポートの選択

スケジュールを設定するレポートを選択するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ1 Cisco CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウで、[繰り返しレポートを含む、将 来のレポートをスケジュールします]オプション ボタンをクリックします。
- **ステップ2 [一般]**タブが選択されていない場合はクリックします。
- **ステップ3** [レポート タイプ]ドロップダウン矢印をクリックして使用可能なレポートのリ ストを表示し、生成するレポートを選択します。

これでレポートにチャートを挿入するかどうかの指定、レポートを印刷するかエ クスポートするかの選択、および詳細レポート設定の選択を行うことができま す。スケジュールを実行する前に、スケジュール設定も選択する必要があります。

関連項目

- スケジュールされているレポートへのチャートの挿入(P.5-8)
- スケジュールされているレポートを印刷するかエクスポートするかの選択 (P.5-9)
- スケジュールされているレポートの詳細設定(P.5-13)
- スケジュール設定の選択(P.5-14)

スケジュールされているレポートへのチャートの挿入

各履歴レポートには、レポートの情報を要約するためのチャートが1つ以上含まれています。スケジュールされているレポートにチャートを含めるには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ1 CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウで、[繰り返しレポートを含む、将来のレ ポートをスケジュールします]オプション ボタンをクリックします。
- **ステップ2 「一般**」タブが選択されていない場合はクリックします。
- **ステップ3 [レポートにチャートを含める]**チェックボックスをオンにします。

チャートを含めない場合は、このチェックボックスをオフにします。

これでレポートを印刷するかエクスポートするかの選択、および詳細レポート設 定の選択を行うことができます。スケジュールを実行する前に、スケジュール設 定も選択する必要があります。

関連項目

- スケジュールを設定するレポートの選択(P.5-8)
- スケジュールされているレポートを印刷するかエクスポートするかの選択 (P.5-9)
- スケジュールされているレポートの詳細設定(P.5-13)
- スケジュール設定の選択(P.5-14)

スケジュールされているレポートを印刷するかエクスポートするかの選択

Cisco CRS 履歴レポート クライアントでは、スケジュールの実行時に、レポート が印刷またはエクスポート(ファイルに保存)されます。この設定を選択した後 で、詳細レポート設定を選択できます。スケジュールを実行する前に、スケジュー ル設定も選択する必要があります。

関連項目

- スケジュールされているレポートの印刷(P.5-10)
- スケジュールされているレポートのエクスポート(P.5-10)
- スケジュールされているレポートの詳細設定(P.5-13)
- スケジュール設定の選択(P.5-14)

スケジュールされているレポートの印刷

スケジュールされているレポートの印刷には、コンピュータで「通常使うプリン タ」として設定されているプリンタが使用されます。スケジュールされているレ ポートを生成と同時に印刷するには、CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウに ある[エクスポートのタイプ]ドロップダウン矢印をクリックして、[プリンタ にエクスポート]を選択します。

これで詳細レポート設定を選択できます。スケジュールを実行する前に、スケ ジュール設定も選択する必要があります。

関連項目

- スケジュールされているレポートのエクスポート(P.5-10)
- スケジュールされているレポートの詳細設定(P.5-13)
- スケジュール設定の選択(P.5-14)

スケジュールされているレポートのエクスポート

Cisco CRS 履歴レポート クライアントでは、スケジュールされているレポートが ファイルに保存されます。ファイルのデータは別のプログラムで表示、印刷、お よび編集できます。Cisco CRS 履歴レポート クライアントでは、hrcConfig.ini ファ イルの defaultExportPath パラメータを変更しない限り、これらのファイルはクラ イアント コンピュータの Cisco CRS Historical Reports ディレクトリに格 納されます。このディレクトリは、Cisco CRS システムのインストール ディレク トリ下にあります (デフォルトでは、システムは Program Files ディレクトリに インストールされます)。デフォルトでは、スケジュールされているレポートは PDF ファイルに保存されます。また、デフォルトでは、保存されたレポートに説 明的なファイル名が自動的に付けられます。このファイル名によって、レポート の名前、言語、作成日時、スケジュールを設定したユーザのログイン ID、繰り 返しのスケジュール、日付の範囲、およびファイルの形式が識別できます。必要 に応じて、ファイルの形式、場所、および名前を変更できます(ファイル名を変 更すると、ファイルの作成時に、新しいファイル名に説明的な情報が自動的に追 加されます)。

生成されたレポートを保存するよう指定する場合は、表 5-2 に示す任意のファイ ル形式を指定できます。

ファイル形式	ファイル名 に自動的に 追加される 拡張子	説明
Acrobat Format (PDF)	.pdf	Adobe Acrobat Reader で読み取りが可能な
		Portable Document Format ファイル
カンマ区切り値	.csv	カンマ区切りのテキスト ファイル
(CSV)		
Excel (XLS)	.xls	Microsoft Excel ファイル
リッチ テキスト (固	.rtf	Microsoft Word で表示可能な RTF ファイ
定)形式		JL
XML	.xml	Extensible Markup Language ファイル

表 5-2 エクスポートする履歴レポートのファイル形式

スケジュールされているレポートを実行時に保存するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ1 Cisco CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウにある[エクスポートのタイプ] フィールドに、[ファイルヘエクスポート]が表示されていることを確認します。 [ファイルヘエクスポート]が表示されていない場合は、[エクスポートのタイ プ]ドロップダウン矢印をクリックして、表示されたリストから[ファイルヘエ クスポート]を選択します。
- **ステップ2** エクスポートするファイルの形式、場所、またはファイル名をデフォルト値から 変更する場合は、[エクスポート場所]をクリックします。

ウィンドウでは、[エクスポート場所]ボタンは「…」として表示されます。

[名前を付けて保存]ダイアログボックスが表示されます。レポートの生成時に、 [ファイル名]フィールドに表示されているデフォルトのファイル名に情報が追加されます。 **ステップ3** 必要に応じて、「名前を付けて保存]ダイアログボックスで次の操作を行います。

- 場所を変更するには、[保存する場所]ドロップダウン矢印、[フォルダ名] ペイン、または[保存する場所]ツールを使用して、エクスポートするレ ポートの保存先ディレクトリを指定します。
- ファイル名を変更するには、[ファイル名]フィールドに新しい名前を入力 するか、ドロップダウン矢印をクリックして、既存の名前のリストから選択 します。表 5-2 に示されている拡張子が含まれるファイル名を指定すると、 [名前を付けて保存]フィールドで選択した形式に関係なく、ファイルは自 動的にその形式で作成されます。
- ファイル形式を変更するには、[ファイルの種類]ドロップダウン矢印をクリックして、レポートを保存する形式を選択します。
- ステップ4 [保存]をクリックします。

これで詳細レポート設定を選択できます。スケジュールを実行する前に、スケ ジュール設定も選択する必要があります。

関連項目

- スケジュールされているレポートの印刷(P.5-10)
- スケジュールされているレポートの詳細設定(P.5-13)
- スケジュール設定の選択(P.5-14)

スケジュールされているレポートの詳細設定

詳細レポート設定を使用すると、スケジュールされているレポートに特定の情報 だけを含めることや、情報を特定の順序で表示することができます。詳細レポー ト設定には、ソート方法とフィルタパラメータがあります。

詳細設定はオプションです。詳細設定を選択しなかった場合は、これらに対応す るすべての情報がデフォルトの順序で表示されます。

スケジュールされているレポートのソート方法とフィルタ パラメータを指定す るには、次の手順を実行します。

手順

- **ステップ1** Cisco CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウで、[**履歴レポートを生成して表示** します]オプション ボタンをクリックします。
- ステップ2 [詳細] タブをクリックします。
- **ステップ3** レポートの生成時と同様の手順で詳細設定を選択します。詳細については、 P.4-5の「詳細レポート設定」を参照してください。

これらの設定を選択したら、スケジュールを実行する前に、スケジュール設定を 選択する必要があります。

関連項目

- 詳細レポート設定(P.4-5)
- **ソート**方法の指定(P.4-6)
- フィルタパラメータの指定(P.4-7)
- スケジュール設定の選択(P.5-14)

スケジュール設定の選択

レポートの一般および詳細の設定が終了したら、スケジュール設定を選択できま す。レポート設定はすべて、後で必要に応じて変更できます。

スケジュール設定を選択するときは、次の項目を指定します。

- スケジュールが実行される頻度
- スケジュールを繰り返す日時の範囲(スケジュールが2回以上実行される場合)

スケジュール設定を選択するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ1 Cisco CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウで、[繰り返しレポートを含む、将 来のレポートをスケジュールします]オプション ボタンをクリックします。
- ステップ2 [一般]タブが選択されていない場合はクリックします。
- ステップ3 [変更]をクリックします。

Cisco CRS 履歴レポートの[スケジュール]ウィンドウ(図 5-2)が表示されます。
スケジュール・ロ	co CR5履歴レポー				1
共行頻度	1	+			
6 毎日	10346: 1	1852 C			
◎ 養湿	C 84	∉ 月曜	○ 火曜	○ 水罐	
○ 毎月	C 木曜	○ 全曜	○ 土曜		
C 10					
御り返しの期間-					
開始日:	2004/10/22 💌	○ 終了日なし	,		
		(* 実行回数:	1 1	0	
10101-11 11 -	150000 🛨	C #20.	2004/10/	22 -	
^		• • • · · · · · · · · · · · · · · · · ·	leave to	•• _	
	or 1	the state 1	പർ	1	
- 1		11200	407		

図 5-2 Cisco CRS 履歴レポートの [スケジュール] ウィンドウ

- 1 実行のオプション
- **2** 実行の頻度
- 3 繰り返しの期間のオプション
- **ステップ4** [実行頻度]領域で、表 5-3 で説明されているように、スケジュールを実行する 頻度を選択します。

表 5-3 履歴レポートのスケジュール設定

スケジ	ュールを実行する頻度	クリックする オプション ボタン	続いて実行する操作
毎日		毎日	[間隔]オプション ボタンをクリックし、[日ごと] フィールドに1と入力します。
指定し	た日数ごと(3 日ごとなど)	毎日	[間隔] オプション ボタンをクリックし、[日ごと] フィールドにその日数を入力します。
すべて <u>へ</u> (注)	の平日(月曜日~金曜日) 月曜日から金曜日までの情 報が含まれるように、この レポートは、火曜日から土 曜日までの各日に実行され ます。	毎日	[すべての平日]オプション ボタンをクリックしま す。
毎週特	定の曜日(毎金曜日など)	毎週	[週ごと曜日]フィールドに1と入力し、目的の曜 日に対応するオプション ボタンをクリックしま す。
指定し 週間ご	た週数ごとの特定の曜日(2 との月曜日など)	毎週	[週ごと曜日] フィールドにその週数を入力し、目 的の曜日に対応するオプション ボタンをクリック します。
毎月特	定の日(各月の 15 日など)	毎月	[日]オプション ボタンをクリックします。この フィールドに日付を入力します。または、ドロッ プダウン矢印とスクロール矢印を使用して日付を 選択することもできます(30日や31日のように、 ある月には存在しない日付を入力した場合は、シ ステムはその月の最後の日付を使用します。

表 5-3 履歴レポートのスケジュール設定(続き)

スケジュールを実行する頻度	クリックする オプション ボタン	続いて実行する操作
毎月特定の日(各月の第2金曜日、 各月の最後の日曜日など)	毎月	[第]オプション ボタンをクリックします。1番目 のフィールドのドロップダウン矢印をクリック し、曜日の番号を選択します。次に、2番目のフィー ルドのドロップダウン矢印をクリックし、曜日の 名前を選択します。
1 🛛	1 🔲	[レポート開始日]および[レポート終了日]フィー ルドで、レポートに含める先頭と末尾の日時を指 定します。

ステップ5 [繰り返しの期間]のオプションを次のように設定します。

実行頻度を1回に設定したスケジュールについては、[繰り返しの期間]領域で 次の設定を行います。

- 「開始日」フィールドで、スケジュールを実行する日付を指定します。
- [開始時間]フィールドで、スケジュールを実行する時刻を指定します。

実行頻度を毎日、毎週、または毎月に設定したスケジュールについては、[繰り 返しの期間]領域で次の設定を行います。

- [開始日]フィールドで、スケジュールの生成を開始する日付を指定します。
- [開始時間]フィールドで、開始日にスケジュールを実行する時刻を指定します。
- スケジュールを繰り返す回数を指定します。
 - スケジュールを無期限に繰り返す場合は、[終了日なし]オプションボ タンをクリックします。
 - スケジュールを特定の回数だけ繰り返す場合は、[実行回数]オプションボタンをクリックし、[実行回数]フィールドにその回数を入力します。
 - スケジュールを実行する期間の最終日を指定する場合は、[終了日]オ プションボタンをクリックし、[終了日]フィールドにその日付を入力 します。

ステップ6 [OK]をクリックして、スケジュール設定を保存します。

関連項目

- スケジュールされているレポートの情報(P.5-3)
- スケジュールされているレポートの一般設定(P.5-7)
- スケジュールされているレポートの詳細設定(P.5-13)
- スケジュールの保存(P.5-19)

スケジュールの保存

一般、詳細、およびスケジュールの設定を終了したら、スケジュール情報を保存 できます。スケジュール情報を保存すると、指定した情報がスケジューラ デー タベースのスケジュールとして格納されます。

スケジュールを保存するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ1 Cisco CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウで、[スケジュール]をクリックします。

[レポートをスケジュールしました]ダイアログボックスが表示されます。

ステップ2 [OK]をクリックします。

関連項目

- スケジュールされているレポートの情報(P.5-3)
- スケジュールされているレポートの一般設定(P.5-7)
- スケジュールされているレポートの詳細設定(P.5-13)
- スケジュール設定の選択(P.5-14)
- スケジュールの表示と削除(P.5-20)

スケジュールの表示と削除

スケジューラに格納されている作成済みスケジュールのリストを表示するには、 Cisco CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウで[設定]>[スケジューラ]を選択 するか、[スケジューラ]ツールをクリックします。[スケジュールされているレ ポート]ウィンドウが表示されます。

[スケジュールされているレポート]ウィンドウを終了するには、**[閉じる]**をク リックします。

[スケジュールされているレポート]ウィンドウには、現在のログイン情報を使用して Cisco CRS 履歴レポート システムにログインしたときに作成した、格納済みの各スケジュールが一覧表示されます。このウィンドウには、各スケジュールが行別に表示され、各スケジュールに関する情報が表 5-4 に示されているカラムに配列されます。

表 5-4 スケジュール情報

カラム	説明
レポート名	スケジュールされているレポートの名前
作成日	スケジュールが作成された日時
繰り返しタイプ	スケジュールが実行される頻度
エクスポート タイプ	プリンタ、またはエクスポート ファイルの形式
アプリケーション サーバ	Cisco CRS サーバの IP アドレスまたはホスト名
スケジュールの説明	スケジュールの詳細な説明

内容全体が見えない場合にカラムを広げるには、カラム名の左右にある枠線をド ラッグします。

関連項目

- 表示順序の設定(P.5-21)
- スケジュールの削除(P.5-21)

表示順序の設定

[スケジュールされているレポート]ウィンドウを開くと、スケジュールが[レ ポート名]フィールドの内容に従って表示されます。任意のカラムの情報に基づ いてスケジュールを昇順または降順に配列することによって、表示順序を変更で きます。

スケジュールの表示順序を変更するには、目的のカラム名をクリックします。そのカラムの情報に従って、スケジュールが昇順で表示されます。同じカラムを再 度クリックすると、情報が降順で表示されます。

たとえば、スケジュールのリストを作成日の古い順に表示するには、[作成日] のカラム名をクリックします。同様に、スケジュールを繰り返しタイプに従って 表示するには、「繰り返しタイプ」のカラム名をクリックします。

スケジュールの削除

スケジュールを削除すると、そのスケジュールはスケジューラから完全に削除され、実行されなくなります。

スケジュールを削除するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ1 [スケジュールされているレポート]ウィンドウで、削除するスケジュールが含まれている行をクリックします。

レポート名の左側に、スケジュールが選択されていることを示す矢印が表示されます。

ステップ2 [削除]をクリックします。

[確認]ダイアログボックスが表示されます。

ステップ3 [OK]をクリックして、スケジュールを完全に削除します。

このスケジュールの削除を中止する場合は、代わりに[**キャンセル**]をクリック します。

実行されなかったスケジュールの処理

スケジュールの実行には、次の条件があります。

- Cisco CRS サーバまたはスタンバイ サーバ(配置している場合)が動作している。
- データベース コンポーネントがインストールされているサーバが、少なく とも1台動作している。
- Cisco CRS 履歴レポート クライアント コンピュータ上で、スケジューラが動作している。

サーバが動作していないためにスケジュールが実行されない場合は、サーバが再 び起動されたときに、レポートを手動で生成できます。

スケジューラが実行中でないためにスケジュールが実行されなかった場合は、実 行されなかったスケジュールがスケジューラによって検出されます。次にスケ ジューラを起動すると、クライアントコンピュータには、実行されなかったス ケジュールの数を示すダイアログボックスが表示されます。また、実行されな かったスケジュールを実行するかどうかが確認されます。実行されなかったスケ ジュールを実行するには、[はい]をクリックします。スケジュールを実行せず に続行する場合は、[いいえ]をクリックします。[はい]をクリックすると、生 成されるレポートは、Sch.ini設定ファイルで指定されているパラメータおよびレ ポートのスケジュール設定オプションに従います。

たとえば、毎日実行するようスケジュールを設定し、スケジュールの終了日を設 定していないとします。さらに、これらのスケジュールのうち5つが実行され ず、Sch.iniファイルには、毎日のスケジュールのうち実行されなかったものが3 つまで実行するように指定されているとします。実行されなかったスケジュール を実行すると、毎日のレポートのうち最新のものから3つが生成されます。

別の例として、毎週実行するスケジュールを4回繰り返したあとで終了するよう 設定しているとします。さらに、これらのスケジュールのすべてが実行されず、 Sch.ini ファイルには、毎週のスケジュールのうち実行されなかったものを3つま で実行するように指定されているとします。実行されなかったスケジュールを実 行すると、実行されなかった毎週のレポートのうち3つが生成されます。最終の レポートとしてスケジュールされていたものが最初のレポートとして生成され ます。2番目と3番目のレポートは、それぞれ最終より1つ前と2つ前のレポート トになります。

関連項目

• SCH.ini 設定ファイル (P.2-20)



ログ ファイル

Cisco CRS 履歴レポート システムでは、システムのアクティビティに関する情報 がログ ファイルに記録されます。適切なログ ファイルを参照することで、次の ような状況で発生するエラーの原因と解決策を特定できます。

- レポートを生成、表示、印刷、またはエクスポートしている
- スケジューラによって、スケジュールされているレポートが実行されている
 これらのトピックについては、次の項で説明します。
- ログファイルの概要(P.6-2)
- クライアント システムのログ ファイル (P.6-3)
- サーバログファイル(P.6-7)

ログファイルの概要

Cisco CRS 履歴レポートのシステム ログ ファイルには、クライアント システム に存在するものと、Cisco CRS サーバに存在するものがあります。また、拡張 サーバまたはスタンバイ サーバが配置されている場合は、一部のログ ファイル がこのサーバ上に生成されることもあります。表 6-1 は、このようなログ ファイ ルに関する一般情報を示しています。

表 6-1 Cisco CRS 履歴レポートのログ ファイル

ログファイル	内容	システムの場所	参照先
履歴レポート クラ	レポートの生成、表示、	クライアント システム	P.6-3 の「履歴レポート ク
イアント ログ ファ	印刷、およびエクスポー		ライアント ログ ファイ
イル	トに関する情報		<mark>ル</mark> 」を参照してください。
スケジューラ ログ	スケジューラのアクティ	クライアント システム	P.6-4 の「スケジューラ ロ
ファイル	ビティに関する情報		<mark>グ ファイル</mark> 」を参照して
			ください。
データベース ログ	Cisco CRS データベース	Cisco CRS サーバ、拡張	P.6-7 の「 データベース ロ
ファイル	からの情報取得に関する	サーバ、またはスタンバ	<mark>グ ファイル</mark> 」を参照して
	情報	イサーバ	ください。
Servlet ログ ファイ	Cisco CRS 履歴レポート	Cisco CRS サーバ	P.6-9の「servlet ログファ
ル	システムにログインして		<mark>イル</mark> 」を参照してくださ
	いるか、またはログイン		<i>د</i> ۱.
	を試行するユーザに関す		
	る情報		

関連項目

- クライアント システムのログ ファイル (P.6-3)
- サーバログファイル (P.6-7)

クライアント システムのログ ファイル

Cisco CRS 履歴レポート クライアントでは、一連の履歴レポート クライアント ログ ファイルと2つのスケジューラ ログ ファイルが保持されます。これらのロ グ ファイルは、Cisco CRS 履歴レポート クライアント システムにあります。ロ グ ファイルは次のとおりです。

- System-name@session-no_CiscoAppReportsN.log:レポートの生成、表示、印刷、およびエクスポートに関する情報が含まれます。
- CiscoSch.log:スケジューラの印刷およびエクスポート以外のアクティビ ティに関する情報が含まれます。
- CiscoSchPrintExport.log:スケジューラの印刷およびエクスポートのアクティ ビティに関する情報が含まれます。

関連項目

- 履歴レポート クライアント ログ ファイル (P.6-3)
- スケジューラ ログ ファイル (P.6-4)
- クライアントシステムのログファイルを開く(P.6-5)
- クライアント システムのログ ファイルの解釈 (P.6-6)

履歴レポート クライアント ログ ファイル

履歴レポート クライアント ログ ファイルの名前は、

System-name@session-no_CiscoAppReportsN.log です。このファイルは Cisco CRS Historical Reports\logs ディレクトリに格納されています。このディレクトリは、 Cisco CRS システムのインストール ディレクトリ下にあります (デフォルトでは、システムは Program Files ディレクトリにインストールされます)。

Cisco CRS 履歴レポート クライアントがターミナル サービスのセッションで実 行されていない場合、System-name は、クライアントがインストールされている システムの名前になり、@session-no は含まれません。Cisco CRS 履歴レポート クライアントがターミナル サービスのセッションで実行されている場合、 System-name は、ターミナル サービスの起動元のシステム名になり、@session-no は、ターミナル サービスのセッションでシステムに割り当てられたセッション 番号になります。 レポートの生成、表示、印刷、およびエクスポートに関する情報が、現在の履歴 レポートログファイルに書き込まれます。最初の履歴レポートクライアントロ グファイルが作成されるときに、ファイル名のNが0に置き換えられます。こ のファイルのサイズがhrcConfig.ini設定ファイルで指定されているサイズに達 すると、新しい履歴レポートクライアントログファイルが作成されます。新し い履歴レポートクライアントログファイルな作成されます。新し い履歴レポートクライアントログファイルで指定された数のログファイルが作成さ れるまで続きます。その後は、既存の履歴レポートクライアントログファイル のうち、最も古いログファイルから順に上書きされます。

関連項目

- hrcConfig.ini 設定ファイル(P.2-16)
- クライアント システムのログ ファイルを開く (P.6-5)
- クライアント システムのログ ファイルの解釈 (P.6-6)

スケジューラ ログ ファイル

Cisco CRS 履歴レポート スケジューラでは、次の 2 つのスケジューラ ログ ファ イルが保持されます。

- CiscoSch.log : スケジューラの印刷およびエクスポートを除くすべてのアク ティビティに関する情報が保持されます。
- CiscoSchPrintExport.log:スケジューラによって実行される印刷およびエクスポートに関する情報が保持されます。

スケジューラ ログ ファイルは Cisco CRS Historical Reports\Scheduler ディレクト リに格納されています。このディレクトリは、Cisco CRS システムのインストー ル ディレクトリ下にあります (デフォルトでは、システムは Program Files ディ レクトリにインストールされます)。

各スケジューラ ログ ファイルの最大サイズは 4MB です。このサイズに達したス ケジューラ ログ ファイルは、バックアップ ファイルにコピーされます。バック アップ ファイルの名前は、元のファイルと同じベース名に .bak 拡張子を付けた ものになります。このバックアップ ファイルは、スケジューラ ログ ファイルご とに 1 つ保持されます。スケジューラ ログ ファイルのサイズが 4MB に達するた びに、その情報が既存のバックアップ ファイルに移動され、既存のバックアッ プ ファイル内の情報が上書きされます。

関連項目

- クライアント システムのログ ファイルを開く (P.6-5)
- クライアント システムのログ ファイルの解釈 (P.6-6)

クライアント システムのログ ファイルを開く

Cisco CRS 履歴レポート ログ ファイルは、ログ ファイルが格納されているクラ イアント システムで開きます。

ログ ファイルは、Cisco CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウから開くか、テ キスト エディタで開くことができます。また、スケジューラからスケジューラ ログ ファイルを開くこともできます。

Cisco CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウまたはスケジューラからログ ファ イルを開くと、ログ情報がメモ帳のウィンドウに表示されます。メモ帳のツール を使用すると、このウィンドウ内の情報をスクロールする、ファイルを印刷す る、またはファイルを別の名前で保存することができます。メモ帳のウィンドウ を終了するには、メモ帳の[閉じる]ボタンをクリックします。

その他のテキスト エディタでログ ファイルを開くには、エディタを起動して ファイルを開きます。エディタのツールを使用すると、このウィンドウ内の情報 をスクロールする、ファイルを印刷する、またはファイルを別の名前で保存する ことができます。

Cisco CRS 履歴レポートのメイン ウィンドウからログ ファイルを開くには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ1 [ヘルプ]>[アプリケーションログ]の順にクリックします。
- **ステップ2** 必要に応じて、開こうとするログ ファイルを含むディレクトリに移動し、目的のファイル名をダブルクリックします。

ファイルがメモ帳のウィンドウに表示されます。

スケジューラからスケジューラ ログ ファイルを開くには、次の手順を実行します。

手順

ステップ1 Windows タスクバーのステータス領域に表示される[スケジューラ]アイコンを 右クリックします。

スケジューラのポップアップ メニューが表示されます。

ステップ2 [CiscoSch.log の表示]または[CiscoPrintExport.log の表示]を選択します。

選択したファイルがメモ帳のウィンドウに表示されます。

クライアント システムのログ ファイルの解釈

Cisco CRS クライアント システムの各ログ ファイルには、一連のエントリが含 まれています。エントリが表すのは、ファイルに保持されている情報の対象とな るシステムの部分で発生する各アクティビティです。各エントリには、アクティ ビティの発生日時と説明が含まれます。この情報は発生順に整列され、最新のア クティビティがファイルの末尾に表示されます。情報の各行には連番が付けられ ます。Cisco CRS 履歴レポート クライアントが起動されるたびに、1 という番号 が付けられた新しい行が作成されます。

ログファイルの詳細レベルは、設定ファイルで指定された値によって異なりま す。履歴レポート クライアント ログ ファイルのエントリの詳細レベルは、 hrcConfig.ini 設定ファイルで指定された LogLevel 値によって異なります。スケ ジューラ ログファイルのエントリの詳細レベルは、SCH.ini 設定ファイルで指定 された LogLevel 値によって異なります。

問題が発生した場合は、ログファイルに含まれている情報を確認することで、問題を特定できます。Cisco CRS 履歴レポート クライアントでエラーや問題が発生した場合は、適切なログファイルを開き、エラーの発生時に行われていたアクティビティを表すエントリを特定します。

関連項目

- hrcConfig.ini 設定ファイル(P.2-16)
- SCH.ini 設定ファイル(P.2-20)

サーバ ログ ファイル

Cisco CRS システムには、次のログファイルが含まれています。

- データベース ログ ファイル: Cisco CRS データベースからの情報取得に関す る情報が含まれます。必要に応じてこのファイルを作成し、わかりやすい名 前を付けます。
- Jvm.stdout : Cisco CRS 履歴レポート クライアントにログインしているか、 またはログインを試行するすべてのユーザに関する情報が含まれます。

関連項目

- データベース ログ ファイル (P.6-7)
- servlet ログファイル (P.6-9)

データベース ログ ファイル

データベースログファイルは、Cisco CRS 履歴レポートクライアントの履歴データ取得先となるサーバにあります。このファイルには、Cisco CRS データベースからの情報取得に関する情報が記録されます。サーバを最も効率良い状態で実行するために、デフォルトではデータベースログは無効になっています。履歴レポートを生成するときに Cisco CRS データベースに関するエラーメッセージが表示される場合は、データベースログを有効にすることで、トラブルシューティングに使用する情報を取得できます。その後、このログファイルを Cisco Technical Assistance Center に送ると、問題解決の支援を受けることができます。

データベース ログを有効にして、ログ ファイル内の情報を取得するには、次の 手順を実行します。

手順

ステップ1 Cisco CRS 履歴レポート クライアントの履歴データ取得先となるサーバで、[ス タート]>[ファイル名を指定して実行]の順に選択します。

[ファイル名を指定して実行]ダイアログボックスが表示されます。

ステップ2 [名前]フィールドに cmd と入力し、[OK]をクリックします。

コマンド ウィンドウが表示されます。

ステップ3 コマンド プロンプトに cd program files/wfavvid と入力し、Enter キーを押します

CRS システムが別のディレクトリにインストールされている場合は、program files の部分をそのディレクトリ名で置き換えます。

ステップ4 次のコマンドを入力して、データベース ロギングを開始します。

setsqllogging dbusername dbpassword on

dbusername の部分を Cisco CRS データベースのログイン名で、*dbpassword* の部 分をデータベースのログイン パスワードでそれぞれ置き換えます。

コマンド ウィンドウを終了するには、exit と入力します。データベース ログは 引き続き実行されます。

- **ステップ5** Cisco CRS 履歴レポート クライアントで、問題の原因となったレポートをもう一度生成します。
- **ステップ6** ステップ1、ステップ2、およびステップ3を繰り返します。
- **ステップ7** コマンド プロンプトに、次のコマンドを入力します。

getlogging *dbusername dbpassword* >> *filename*

dbusername の部分を Cisco CRS データベースのログイン名で、dbpassword の部 分をデータベースのログイン パスワードで、filename の部分をデータベース ロ グ情報を保存するファイルの名前でそれぞれ置き換えます。 **ステップ8**次のコマンドを入力して、データベース ログを停止します。

setsqllogging dbusername dbpassword off

dbusername の部分を Cisco CRS データベースのログイン名で、*dbpassword* の部 分をデータベースのログイン パスワードでそれぞれ置き換えます。

ステップ9 コマンド ウィンドウを終了していない場合は、コマンド プロンプトに exit と入力します。

ステップ 7 で指定した名前のファイルが、データベース ログ ファイルになりま す。このファイルを Cisco Technical Assistance Center に送ると、問題解決の支援 を受けることができます。

servlet ログ ファイル

servlet ログ ファイルの jvm.stdout は、Cisco CRS サーバの wfavvid\tomcat ディレ クトリにあります。このディレクトリは、Cisco CRS システムのインストール ディレクトリ下にあります (デフォルトでは、システムは Program Files ディレ クトリにインストールされます)。

このファイルには、histRepClientsServlet という servlet など、Cisco CRS サーバで 実行されている各 servlet からの情報が記録されます。この servlet からは、Cisco CRS 履歴レポート システムにログインを試行するすべてのユーザに関する次の 情報が提供されます。

- ログインを試行しているクライアント コンピュータの IP アドレス
- ログインが試行された日時
- ログイン試行の成功または失敗

jvm.stdout ログ ファイルは、ログ ファイルが格納されている Cisco CRS サーバで 開きます。このファイルをメモ帳のウィンドウで開くには、ファイルを含むディ レクトリに移動し、ファイル名をダブルクリックします。その他のテキスト エ ディタでこのファイルを開くには、エディタを起動してファイルを開きます。エ ディタのツールを使用すると、このウィンドウ内の情報をスクロールする、ファ イルを印刷する、またはファイルを別の名前で保存することができます。 ■ サーバ ログ ファイル

jvm.stdout ファイルにはサイズ制限がありません。新しい情報が生成されると、 既存の jfm.stdout ファイルに情報が追加されます。Cisco CRS 履歴レポート シス テムへのログインに関する情報を探すには、このファイルを開いて histRepClientsServlet を検索します。



Cisco CRS 理由コード

この付録では、エージェントがログアウト状態または受信不可の状態に移行する 原因となるイベントについて説明します。エージェントの受信不可の理由コード は、CRS サーバによって生成されます。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。それ以 外の状態の理由コードはゼロ(デフォルト)です。

この付録は、次の項で構成されています。

- 理由コードについて (P.A-2)
- システム生成の理由コードに関連するイベント(P.A-3)

理由コードについて

理由コードは、エージェントによって Cisco Agent Desktop から発信されるか、またはシステムによって生成されます。エージェントが起動する理由コードの詳細については、『*Cisco Agent Desktop ユーザ ガイド*』および『*Cisco Desktop Administrator User's Guide*』を参照してください。

システム生成の理由コードは、CRS サーバがログアウト状態または受信不可の 状態に移行したときに、次のレポートに表示されます。

- ログアウトの理由コード:エージェントのログイン/ログアウトアクティビ ティレポートに、レポート期間中の各セッションのログイン/ログアウトの 日付、時刻、およびその他の項目に関する詳細情報が表示されます(P.3-17の 「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」を参照)、
- 受信不可の理由コード:エージェント受信不可の理由コード(要約)レポートに、指定されたレポート期間中に各エージェントが受信不可の状態を継続した時間の長さに関する情報が表示されます。エージェントごとに、受信不可の状態を継続した合計時間およびその他の項目が表示されます(P.3-19の「エージェント受信不可の理由コード(要約)レポート」を参照)。
- ログアウトと受信不可の理由コード:エージェントの状態(詳細)レポートに、エージェントがある状態から他の状態に移行したときの情報が表示されます(P.3-23の「エージェントの状態(詳細)レポート」を参照)。

上記のレポートに表示されるシステム生成の各理由コードは、エージェントの状態を示すイベントに関連付けられています(P.A-3の「システム生成の理由コードに関連するイベント」を参照)。

システム生成の理由コードに関連するイベント

システム生成の理由コードのトリガーとなるイベントは、次のとおりです。

- AGT_RELOGIN = 32767
- **CLOSE CAD** = 32766
- CONNECTION_DOWN = 32765
- CRS_FAILURE = 32764
- AGT_RNA = 32763
- **AGT_OFFHOOK** = 32762
- AGT_RCV_NON_ICD = 32761
- **AGT_LOGON** = 32760
- **PHONE_DOWN** = 327659
- WORK_TIMER_EXP = 327658
- **CM_FAILOVER** = 327657
- **PHONE_UP** = 327656
- CALL_ENDED = 327655

AGT_RELOGIN

理由コード: 32767

状態:ログアウト

この理由コードは、あるデバイス(コンピュータまたは電話機)にすでにログインしているエージェントが別のデバイスにログインし直そうとしたとき、システムによって発行されます。

CLOSE_CAD

理由コード:32766

状態:ログアウト

この理由コードは、エージェントがログオフせずに CAD を終了したとき、シス テムによって発行されます。

CONNECTION_DOWN

理由コード: 32765

状態:ログアウト

この理由コードは、何らかの理由で IP Phone エージェントまたは CAD がクラッシュしたとき、または接続が中断したとき、システムによって発行されます。

CRS_FAILURE

理由コード: 32764

状態:ログアウト

この理由コードは、アクティブ サーバがスタンバイ サーバになり、CRS プラットフォームへのエージェントの接続が失われたとき、システムによって発行されます。

AGT_RNA

理由コード: 32763

状態:受信不可

この理由コードは、指定されたタイムアウト時間内にエージェントが Unified CCX コールに応答しなかったとき、システムによって発行されます。

AGT_OFFHOOK

理由コード:32762

状態:受信不可

この理由コードは、エージェントが電話をかけるためにオフフックにしたとき、 システムによって発行されます。エージェントがこの操作を実行した場合、対応 するエージェント トリガーの理由コードが表示されます。エージェントがこの 操作を実行しなかった場合、この理由コードはシステムによって発行されます。

AGT_RCV_NON_ICD

理由コード: 32761

状態:受信不可

この理由コードは、エージェントが CAD または IP Phone にログインした後、CRS プラットフォーム上にキューイングされていないコールを受信したとき、システ ムによって発行されます。

AGT_LOGON

理由コード: 32760

状態:受信不可

この理由コードは、エージェントがログイン後に自動的に受信不可の状態になったとき、システムによって発行されます。

PHONE DOWN

理由コード: 32759

状態:受信不可

この理由コードは、エージェントの電話機がクラッシュし、そのエージェントが 受信不可の状態になったとき、システムによって発行されます。

WORK_TIMER_EXP

理由コード: 32758

状態:受信不可

この理由コードは、エージェントの状態が作業から受信不可に移行したとき、シ ステムによって発行されます。このような移行は、エージェントの CSQ の作業 状態が、期限切れのラップアップタイマに関連付けられている場合に発生しま す。

CM_FAILOVER

理由コード:32757

状態:受信不可

この理由コードは、Unified CM がフェールオーバーし、エージェントが受信不可の状態に移行したとき、システムによって発行されます。

PHONE UP

理由コード:32756

状態:受信不可

この理由コードは、エージェントの電話機が「電話が使用不能」の状態を経て起動したとき、システムによって発行されます。

CALL_ENDED

理由コード: 32755

状態:受信不可

この理由コードは、エージェントが Unified CCX コールを処理した後に受信不可の状態に移行したとき、システムによって発行されます。このような状況は、次の2つのいずれかの場合に発生します。

- 受信不可の状態になっていたエージェント(Agent 1)に別のエージェント (Agent 2)から Unified CCX コンサルト コールがかかってきた場合。この場 合、Agent 1 はそのコールを処理した後に受信不可の状態に戻ります。
- 自動的に受信可にするオプションが無効になっているエージェントに Unified CCX コールがかかってきた場合。この場合、このエージェントはそ のコールを処理した後に受信不可の状態に移行します。



A

ACD

自動コール分配(Automatic Call Distribution)の略。着信コールを、回線ハント グループ内の次の空きエー ジェントか、アイドル時間が最も長いエージェントまたはコンソール担当者に自動的にルーティングする機 能。

Architecture for Voice, Video and Integrated Data

「AVVID」を参照。

ASR

自動音声認識(Automatic Speech Recognition)の略。Unified IP IVR システムを使用するときに、キーパッド で数字を入力する代わりに発声することで入力できるようにするテクノロジー。

AVVID

Architecture for Voice, Video and Integrated Data の略。シスコ製品で統合された企業通信ネットワークの基礎部分。

С

CDP

シスコ検出プロトコル(Cisco Discovery Protocol)の略。シスコ製のすべての装置(ルータ、アクセス サー バ、ブリッジ、スイッチなど)で動作する、メディアやプロトコルに依存しないデバイス検出プロトコル。 CDPを使用することで、デバイスは自身の存在を同一 LAN 上や WAN のリモート側の他のデバイスにアド バタイズし、他のデバイスに関する情報を受信できます。CDP は、LAN、フレームリレー、ATM メディア など、SNAPをサポートするすべてのメディアで動作します。

Cisco AVVID アラーム サービス

Cisco CRS エンジンおよびそのサブシステムからシステム イベントに関するアラームを受信する Windows サービス。Cisco CRS をインストールする過程で自動的にインストールされます。これらのアラームは、Cisco CRS をインストールする過程で設定される、カタログと呼ばれるファイルの中に XML 形式で定義されます。

CISCO-CCM-MIB

Unified CM 管理情報ベース(Management Information Base)の略。Unified CM データベースや他のデータ ソー スに格納されているデータをエクスポートします。エクスポートするデータの例としては、Unified CM のグ ループ テーブル、地域テーブル、時間帯グループ テーブル、電話詳細テーブル、ゲートウェイ情報テーブ ル、ステータス トラップなどがあります。

Cisco CRS

Cisco Customer Response Solutions の略。統合アプリケーション機能を提供するプラットフォーム。コール処理と自己支援オートメーションのための ACD、CTI、Unified IP IVR などのコンタクト センタ機能を備えた Unified CCX および Unified QM (キュー内のコールにコール処理を提供するオプション)が含まれます。

Cisco CRS Editor

アプリケーション設計者がスクリプトの新規作成と既存スクリプトの修正に使用する Windows ツール。この 視覚的なスクリプト作成ツールを使用すると、コール フローのステップをパレットからメイン設計ウィンド ウにドラッグ アンド ドロップできます。

Cisco CRS エンジン

CRS スクリプトの実行環境。Cisco CRS エンジンは複数のスクリプトを同時に実行できます。CRS エンジン は、起動するとすべてのスクリプトと設定情報を LDAP ディレクトリからロードします。個々のスクリプト はリアルタイムにアップデート可能で、Cisco CRS エンジンを再起動しなくても、Cisco CRS エンジンに手動 でプッシュできます。実行中のスクリプトは、ダウンロードが発生してもアップデートの影響を受けません。 アップデート前のロジックで最後まで実行されます。1 つの Unified CM で複数の Cisco CRS エンジンをサ ポートできますが、Cisco CRS エンジンは1 つの Unified CM にのみバインドできます。

CRS 4.1 では、1 つの Unified CM は複数の CRS クラスタ(エンジンは1つだけではない)および1つの CRS クラスタ(最大2つの CRS エンジンで構成でき、1つの Unified CM にバインドする)をサポートします。

CISCO-VOICE-APPS-MIB

シスコ音声アプリケーション管理情報ベース (Cisco Voice Applications Management Information Base)の略。 サポートされている SNMP トラップに関する情報を提供します。

CiscoWorks

CiscoWorks(CRS とは別のパッケージとして使用可能)は、Cisco デバイスの管理に使用する一連の Web ベース アプリケーションを提供します。CiscoWorks は、Cisco CRS システムおよびその他の Cisco デバイスに最適な Network Management System(NMS; ネットワーク管理システム)です。Cisco CRS システムは、CiscoWorks アプリケーション(IP Telephony Monitor、Resource Management Essentials、および Campus Manager)に統合されます。

СМТ

シスコ メディア終端(Cisco Media Termination)の略。 エージェントのパーソナル コンピュータにあるメディ アを終端するためのオプション。

CRS データストア

Cisco CRS クラスタ内のすべてのサーバにわたって、履歴データ、リポジトリ データおよびコンフィギュレー ション データの管理と監視を可能にするコンポーネント。

CSQ

コンタクト サービス キュー (Contact Service Queue)の略。Unified CCX では、CSQ は単一の Unified CM CTI ルート ポイントに関連付けられたコール キューです。

CSV

カンマ区切り値 (Comma-Separated Value)の略。データベースフィールド記録方式の1つとして利用されているテキストファイル形式。

СТІ

コンピュータ テレフォニー統合(Computer Telephony Integration)の略。従来のテレコミュニケーション (PBX)装置を、コンピュータおよびコンピュータ アプリケーションと統合するテクノロジーの名称。発信 者 ID を使用してデータベースからカスタマー情報を自動的に取得するのは、CTI アプリケーションの一例で す。

CTIポート

従来の ACD 設定や PBX 設定に含まれるトランク回線に似た、仮想的なポート。CTI ポートを利用すると、 Unified IP IVR の Post-Routing 機能にアクセスできます。

CTI ポート グループ

Unified CCX 電話ネットワークに通じるアクセス ポイントのグループ。

CTI ルート ポイント

アプリケーション制御によるリダイレクトを目的とした、複数の同時発生コールを受信可能な仮想デバイス。

D

DTMF

デュアルトーン複数周波数(Dual Tone Multi-Frequency)の略。電話キーパッドのキーを押したときに生成され、電話会社に送出される信号。DTMFでは、電話機の各キーを押すと特定の周波数を持つ2つのトーンが 生成されます。音声がトーンだと誤認されないようにするために、1つのトーンは高周波グループから生成 され、もう1つのトーンは低周波グループから生成されます。DTMFを発生させる Unified CCX の電話キー パッドは、多くの場合、Unified IP IVR プロンプトへのユーザ入力をキャプチャするために使用されます。

E

Excel (XLS)形式

Microsoft Excel 表計算アプリケーションのデータ形式。

I

IP Phone エージェント

パーソナル コンピュータを持たない Unified CCX エージェント。このエージェントは、ログイン、ログアウト、および状態変更に Cisco IP Phone の画面を使用します。

J

Java Database Connectivity

「JDBC」を参照。

Java Telephony Application Programming Interface

「JTAPI」を参照。

JDBC

Java Database Connectivity の略。Java プログラムで SQL 文を実行できるようにする Java API。Java プログラ ムを使用して、SQL 準拠のすべてのデータベースと対話することが可能になります。ほぼすべてのリレー ショナル データベース管理システム(DBMS)が SQL をサポートしており、Java 自体もほとんどのプラット フォームで動作します。このため、JDBC を利用することで、各種のプラットフォームで動作し、各種の DBMS と対話できる単一データベース アプリケーションを開発できます。JDBC は Open Data Base Connectivity (ODBC)と似ていますが、Java プログラム用に特化して設計されています。一方、ODBC は言 語に依存しません。

JTAPI

Java Telephony Application Programming Interface の略。Sun Microsystems が開発したコール制御モデル。

JTAPI コール制御グループ

プールされた一連の CTI ポート。コールが Cisco CRS サーバに到達すると、Cisco CRS システムでコールの 処理に使用されます。

Ĺ

LDAP

Lightweight Directory Access Protocol の略。インターネット技術特別調査委員会(IETF)が定義したオンラインディレクトリサービスプロトコル。LDAP は Directory Access Protocol の簡易版で、TCP/IP で実行されているディレクトリのアップデートと検索に使用されます。

LDAP ディレクトリ

一意の識別子を持ったアトリビュートの集合。この一意識別子は、識別名(DN)と呼ばれます。このディレクトリシステムは階層構造になっています。

Lightweight Directory Access Protocol

「LDAP」を参照。

Μ

MCS

Media Convergence Server の略。Cisco AVVID 用の、即時導入可能なサーバ プラットフォーム。

Media Convergence Server

「MCS」を参照。

MIB

管理情報ベース(Management Information Base)の略。SNMP や CMIP などのネットワーク管理プロトコルが 使用および維持する、ネットワーク管理情報のデータベース。MIB オブジェクトの値は、SNMP コマンドま たは CMIP コマンドを使用して変更および取得できます。これらの操作には、通常は GUI のネットワーク管 理システムを使用します。MIB オブジェクトは、パブリック(標準)ブランチとプライベート(専用)ブラ ンチを含んだツリー構造に組み込まれます。

MRCP

メディア リソース コントロール プロトコル (Media Resource Control Protocol)の略。音声や映像のストリー ム処理を必要とするクライアント デバイスで、音声合成装置(TTS)、音声認識装置、信号発生装置、信号 検出装置、FAX サーバなどのメディア サービス リソースをネットワーク経由で制御できるようにする、ア プリケーション レベルのプロトコル。このプロトコルは、RTSP(リアルタイム ストリーミング プロトコル) や SIP(セッション開始プロトコル)などのストリーミング プロトコル(外部メディア ストリーミング デバ イスとの制御接続の確立を支援します)、および RTP(リアルタイム プロトコル)などのメディア配信プロ トコルと連携するように設計されています。

Ρ

PIM

ペリフェラル インターフェイス マネージャ (Peripheral Interface Manager)の略。周辺デバイスとペリフェラ ル ゲートウェイの間に介在する Cisco 専用インターフェイス。

Post-Routing

コールが終端地点に到達したあとに、ルーティング決定を実行するプロセス。

Pre-Routing

コールが終端地点に到達する前に、ルーティング決定を実行するプロセス。

R

RTP

リアルタイム転送プロトコル(Real-Time Transport Protocol)の略。IPv6 プロトコルの1つ。音声、映像、シ ミュレーション データなどのリアルタイム データをマルチキャストまたはユニキャストのネットワーク サービス経由で転送するアプリケーションに対して、エンドツーエンドのネットワーク転送機能を提供する ために設計されています。また、リアルタイム アプリケーションに対して、ペイロード タイプの識別、シー ケンス番号の付加、タイムスタンプの付加、配信モニタリングなどのサービスを提供します。

S

SNMP

簡易ネットワーク管理プロトコル(Simple Network Management Protocol)の略。ネットワーク管理ソフトウェ アの標準プロトコル。SNMPを使用するときは、SNMPエージェントと呼ばれるプログラムでネットワーク 上のデバイスをモニタします。エージェントからのデータは、別のプログラムを使用して収集します。この モニタリング操作によって作成されたデータベースは、管理情報ベース(MIB)と呼ばれます。

SNMP エージェント

簡易ネットワーク管理プロトコルのエージェント。ネットワーク上のデバイスをモニタするハードウェアま たはソフトウェアです。SNMP エージェントからのデータは、MIB に格納され、ネットワークの管理とトラ ブルシューティングに役立ちます。

SNMP サービス

SNMP 用のフレームワークを提供し、SNMP サブエージェントと対話する SNMP エージェントを提供する Windows サービス。

SNMP サブエージェント

シスコは、各 Cisco MIB をサポートするための SNMP サブエージェントを提供しています。SNMP サービス は、この Cisco SNMP サブエージェントをロードして、SNMP メッセージを SNMP サブエージェントと交換 します。SNMP サービスは情報を MIB として整形し、この情報をネットワーク管理システム(NMS)に送 信します。また、SNMP サブエージェントからのトラップを適切な SNMP トラップ レシーバに送信します。

syslog

企業全体にわたって、エラーのログ記録を可能にするシスコ標準。ネットワーク イベントをローカル コン ピュータのファイルに記録できます。また、標準プロトコルを利用してさまざまなシステムにリモートでロ グを記録することもできます。

Ŧ

TTS

テキスト / スピーチ (Text-to-Speech)の略。ドキュメントまたはデータベース内にあるテキストの音声バー ジョンを作成する、音声合成アプリケーション。

TTS クライアント

Cisco CRS サーバに配置する必要のある TTS コンポーネント。

TTS サーバ

テキストを音声に変換し、発信者に再生する専用サーバ。

Ū

Unified CCX

Unified CCX は、Cisco Customer Response Solutions (CRS) プラットフォームを使用してマルチメディア(音声、データ、Web)の IP 対応ユーザ サポート環境を提供し、コンタクト センタの効率を向上させるアプリケーションです。Unified CCX は、Unified CCXStandard、Unified CCX Enhanced、および Unified CCX Premium の各パッケージで使用できます。

Unified CCX コール統計、記録、モニタリング サーバ

Unified CCX コール統計を保持し、Unified CCX Enhanced に通話録音とコール モニタリングを提供する専用サーバ。

Unified CCX コール モニタリング サーバ

コール モニタリングに利用される専用サーバ。

Unified CCE

Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)の略。ルーティングの決定と ACD 機能の実行を担当する Unified CCE コンポーネント。CRS 4.1 では、Unified CCGX を使用することにより、Unified CCX を ACD として Unified CCE ソフトウェアに統合できます。

Unified CCE サプシステム

Unified IP IVR システムと Unified CCE ソフトウェアとの対話を可能にする、Unified IP IVR システムのサブ システム。Unified CCE は、コールを様々な人物や自動システム(音声応答装置(VRU) ACD など)に振り 分けるための中央制御システムを提供します。

Unified IP IVR

Cisco Unified IP IVR (Unified IP IVR)。発話形式によるユーザ入力やDTMF信号(こちらの方が一般的)に応答して、電話回線経由で情報を録音メッセージとして提供するシステム。

Unified QM

Cisco Unified QM (Unified QM), IP ベースのコール処理およびソリューション。Unified CCE ソリューション の1つとして、強力なコール処理オプションを提供します。

V

VXML (VoiceXML)

音声拡張マークアップ言語 (Voice eXtensible Markup Language)の略。ユーザが、音声認識テクノロジーを 利用してインターネットと対話することを可能にします。

X

XML

拡張マークアップ言語(eXtensible Markup Language)の略。World Wide Web コンソーシアムが開発したプロ グラミング言語。Web 開発者は、独自のタグを作成してデータを効果的に構成および配信できます。XML は、他のマークアップ言語を構築するための一連の規則を含んだメタ言語です。

あ

アクティブ サーバ

正常に起動し稼動している CRS サーバ。アクティブ サーバは、CRS システムのすべてのサービスおよびリ ソースを提供します。このサーバは、管理上の変更が行われた場合、CRS クラスタ内の他のすべてのサーバ と同期されます。

アプリケーション

一般には、特定作業の遂行を支援するためのプログラム。たとえば、ワード プロセッサ プログラム、表計算 プログラム、FTP クライアントなどです。アプリケーションは、コンピュータを制御してアプリケーション とユーティリティ(小規模の支援プログラム)を実行するシステム プログラムとは区別する必要があります。 Cisco CRS では、アプリケーションは1つ以上のトリガー、スクリプト、およびそのスクリプト内のすべて のパラメータ値を設定して組み合せたものを表します。

アプリケーション エンジン

様々な方法で組み合せて Unified IP IVR などのアプリケーションを作成できる、一連の Java Beans。アプリ ケーション エンジンは、CRS ベースのすべてのアプリケーション(Unified CCX、Unified IP IVR、Unified QM のスクリプトなど)の実行環境です。

アラーム

Cisco CRS システム動作時のステータスおよび状態を宣言して、トラブルシューティング用の情報を提供するための信号。アラームは、syslog サーバ、SNMP トラップ サブエージェント、または Windows のイベント ログに転送できます。

アラーム カタログ

アラーム定義を保持するファイル。

アラーム サービス

Cisco CRS エンジンおよびそのサブシステムからアラームを受信する Windows サービス。

アラーム定義

アラームとそのプロパティのリスト。各アラームの定義内容には、アラーム名、内容記述、説明、推奨アクション、および関連情報が含まれます。

アラーム メッセージ

アラーム名に続けて、アラームの理由またはモジュール名を記述したもの。

11

イベント

アプリケーションにとって有意となる、アプリケーションからの応答を求める可能性のある出来事。
え

エクスポート

あるアプリケーションの形式から他のアプリケーションの形式にファイルを変換すること。または、あるファ イルからデータを取り出して他のファイルにインポートすること。

か

拡張サーバ

最小設定に含まれない追加のサーバ。拡張サーバを Cisco CRS 配置に追加することにより、Cisco CRS クラ スタ内のコンタクト処理能力を向上させることができます。たとえば、CRS データベース コンポーネント、 モニタリング コンポーネント、および録音コンポーネントを別々の拡張サーバ上で起動できます。

カスタマイザ

Cisco CRS Editor で、ステップのプロパティを設定するために使用するウィンドウ。

簡易ネットワーク管理プロトコル

「SNMP」を参照。

管理情報ペース

「MIB」を参照。

カンマ区切り値

「CSV」を参照。

て

クラスタ

サーバ(コンピュータ)のグループを1つの単位にまとめたもの。

クラスタ プロファイル

クラスタ内にインストールされている Cisco CRS のサーバ、コンポーネント、およびライセンスに関するデー タを保持するための一連の LDAP エントリを保持する、LDAP 組織ユニット。クラスタ プロファイルを利用 すると、複数のサーバに対して同一の LDAP エントリを使用できます。

グラマー

スクリプトが認識できる一連の発話フレーズまたは DTMF ディジット。

こ

高可用性

Cisco CRS に配置されるオプションのサーバで、フェールオーバー機能を提供します。アクティブなサーバ が使用不能になった場合、高可用性サーバは5秒以内に自動的に該当のアクティブなサーバの機能を引き継 ぎます。

コーデック

コーダ / デコーダ (COder/DECoder)の略。サンプリングおよび圧縮のためのアルゴリズム。

コール キューイング

エージェントが応答できるようになるまでコールを保持しておく方式。

コール制御グループ

Cisco CRS システムによる CTI ポートの使用を制御できるようにします。

コンタクト

リモートカスタマーとの接続。

コンタクト サービス キュー

「CSQ」を参照。

コンポーネント

CRS システムにインストール可能なハードウェアまたはソフトウェアのインストール単位。CRS ソフトウェ ア コンポーネントには、CRS エンジン、データベース コンポーネント、モニタリング コンポーネント、録 音コンポーネントなどが含まれます。ハードウェア コンポーネントには、サーバやクライアント コンポーネ ントなどが含まれます。システムをインストールする際には、目的のコンポーネントを選択します。

さ

サーバ

他のコンピュータ (クライアントと呼ばれる) にサービスやリソースを提供するコンピュータ。サーバとク ライアントはネットワークで接続されています。CRS には、アクティブ、スタンバイ、および拡張の 3 つの タイプのサーバがあります。

サービサビリティ

Cisco CRS システムのリモート ネットワーク管理サポートを使用可能にできること。サービサビリティを備 えていると、CiscoWorks を使用して、または標準プロトコルを使用する他のサードパーティ製ネットワーク 管理システム(NMS)を使用して、このサポートを使用可能にできます。

サービス

他のプログラム(特に、ハードウェアに近い低レベルのプログラム)をサポートするために、特定のシステム機能を実行するプログラム、ルーチン、またはプロセス。CRSには、マスターサービスとスタンバイサービスを含めることができます。

サブシステム

特定の機能を実行する、拡張可能なモジュラ開発環境。

サブスクライバ

パブリッシャ サーバからのデータを受信する、CRS クラスタ内のサーバ。パブリッシャ/サブスクライバ データベース モデルを採用すると、CRS のアベイラビリティが向上し(すべてのデータをクラスタの複数の ノードで入手できます)、フェールオーバーをサポートできるようになります。

サブスクリプション エージェント

パブリッシャとサブスクライバとの間で、データを動的に複製します。CRS では双方向の複製を採用してい るため、サブスクリプション エージェントはパブリッシャからのデータをサブスクライバに複製するととも に、サブスクライバからパブリッシャにも複製します。

サブファシリティ

トレース可能なソフトウェア コンポーネント。

τ

式

Cisco CRS スクリプトの実行時に評価して、変数の値を決定する数式。

シスコ検出プロトコル

「CDP」を参照。

シスコ メディア終端

「CMT」を参照。

自動音声認識

「ASR」を参照。

自動コール分配

「ACD」を参照。

す

スキル

エージェントに対して指定された、所定の領域における能力。スキルを利用すると、エージェントは各自の 技術に関連付けられたコールを処理できます。

スキル ベースのルーティング

指定されたスキルを持つエージェントにコールをルーティングすること。

スクリプト

Cisco CRS Editor で作成する、ステップを順序付けしてまとめたもの。スクリプトは、コールのフローを制御 しているので、「フロー」、「コール フロー」、または「ワーク フロー」と呼ばれることもあります。

スケジューラ

CRS 履歴レポート クライアント コンピュータに配置されるプログラム。スケジュールされているレポート の実行時期や出力する情報の種類など、スケジュールされている各レポートに関する情報を保持します。ま た、CRS 履歴レポート クライアント コンピュータの時刻と日付に基づいて設定された日時に、スケジュー ルされているレポートを実行します。

スタンバイ サーバ

アクティブ サーバが使用不能になった場合、いわゆるフェールオーバーでアクティブ サーバの機能を引き継 ぐサーバ。Cisco CRS では、2 台のスタンバイ サーバを配置して高可用性を提供できます。この高可用性に より、アクティブ サーバが使用不能になった場合、すぐにスタンバイ サーバが自動的にアクティブ サーバ になります。

ステップ

特定の機能を達成するための、CRS Editor に表示される個々の要素。

スナップショット エージェント

現在のデータベース データのスナップショットまたはイメージを生成します。

せ

セッション(スクリプト)

発信者をスクリプトに沿って処理していくときに、発信者に関する情報を格納するオブジェクト。

セッション(履歴レポート)

履歴レポート シートは、履歴レポート セッションとも呼ばれます。履歴レポート セッション(シート)では、異なるクライアント マシン上で同時に起動可能な複数の履歴レポート クライアントが参照されます。

設定ファイル

コンピュータまたはアプリケーションの情報を保持するファイル。

た

対話式音声自動応答

「Unified IP IVR」を参照。

τ

ディレクトリ プロファイル

ディレクトリ プロファイルには、ディレクトリ構造が記述されています。ディレクトリ プロファイルには、 ディレクトリのホスト名と IP アドレス、ディレクトリのポート番号、ディレクトリのユーザ(DN) ディレ クトリのパスワード、ベース コンテキスト、サーバ タイプ、および設定プロファイル名が保持されます。 ディレクトリ プロファイルは Unified IP IVR システムごとに作成する必要があります。各 Unified IP IVR シ ステムに関連付けられるディレクトリには、設定ディレクトリとリポジトリ ディレクトリ(「リポジトリ」と 呼ばれる)の2つがあります。

データ型

プログラミング言語で、事前定義済みの特性を持った値を保持するデータ セット。たとえば、整数、浮動小 数点型装置番号、文字、文字列、ポインタなどです。通常は、このようなデータ型の一部のみが言語に組み 込まれています。言語では通常、個々のデータ型の値の範囲、コンピュータによる値の処理方法、および値 の格納方法が指定されています。

データストア

「CRS データストア」を参照。

テーブル (データベース テーブル)

情報を行とカラムで整形し、表現したもの。

テキスト / スピーチ

「TTS」を参照。

デフォルト スクリプト

メイン スクリプトでエラーが発生した場合にコールを正常に終了するためのスクリプト。

デュアルトーン複数周波数

「DTMF」を参照。

と

トラップ(SNMPトラップ)

アプリケーションで例外的な状況が発生した場合などに生成される、プログラム割り込み。このような割り 込みが発生すると、オペレーティング システムはほとんどの場合何らかのアクションを実行し、その後でア プリケーションに制御を戻します。

トリガー

指定されたルート ポイントにおける着信コンタクトに応答する信号。コンタクトに提供するテレフォニーと メディア リソースを選択し、コンタクトを処理するアプリケーション スクリプトを起動します。CRS シス テムでは、通話呼の応答を開始するために JTAPI トリガーを使用し、HTTP 要求の応答を開始するために HTTP トリガーを使用します。このような場合、電話番号と Web アドレス(トリガーに関連付けられている) がトリガーとして機能します。

トレース (トレース ファイル)

特定のホストに到達するまでにパケットがたどったルートを特定できる TCP/IP ユーティリティ。トレース ルートは、所定の宛先に到達するまでパケットの存続時間を増やしていき、パケットがどこまで到達するか を調べることで機能します。

0

ノード

コンピュータ ネットワーク内の別のコンピュータに接続されているコンピュータ。

は

パージ

一連のデータ、およびそのデータへのすべての参照を削除すること。

配置シナリオ

1 台または複数のサーバに配置する、Cisco CRS の一連の機能とオプション。

パブリッシャ

Cisco CRS クラスタに属するすべてのサーバにとっての、データのソース。パブリッシャは、CRS のメイン データベースです。パブリッシャには設定およびコールフロー データが保持されています。すべてのデータ がこのデータベースに書き込まれます。サブスクライバ データベースは、パブリッシャからデータを取得し、 そのデータとパブリッシャのデータを同期させます。

パブリッシャに障害が発生した場合は、サブスクライバ データベースにデータが書き込まれます。パブリッシャが回復すると、パブリッシャのデータとサブスクライバに書き込まれたデータは同期されます。同期が 終了すると、再びパブリッシャとして機能します。

パレット

Cisco CRS Editor に表示される、ステップをグループにまとめたもの。

<u>s</u>

フィールド (データベース フィールド)

データベース レコード内の項目。たとえば、名前、都市、郵便番号などです。フィールドをまとめて構成したものがレコードです。

プロンプト

オペレータに対して、コマンド入力、パスワード入力、データ入力などの操作を求める、コンピュータからのメッセージ。または、コンピュータが入力待ちであることを示すコンピュータ メッセージ。

く

ペイン

特定の役割を担当する、ウィンドウの一部分。

変数

データのプレースホルダ。

E

ポート

通信ネットワークで、一意のポート番号によって識別される論理チャネル。

ま

マスター サービス

同一タイプの複数のサービスを含めることができる CRS クラスタにおいて、サービス固有の機能を制御する サービス。CRS エンジン コンポーネント内でマスター サービスになれるのは、所定のタイプの 1 つのサー ビスだけです。マスター サービスを設定することはできません。

め

メディア終端

「CMT」を参照。

IJ

リアルタイム転送プロトコル

「RTP」を参照。

リソース

Unified CCX コールを処理できるエージェント。

リソース グループ

互いに関連するリソースをまとめたもの。

リポジトリ

Unified IP IVR スクリプトの格納先となる、LDAP ディレクトリのサブディレクトリ。Unified IP IVR スクリ プトは、Repository Manager で管理します。

れ

レコード (データベース レコード)

データベースで、1つの完全なエントリを構成する一連のフィールド。たとえば、カスタマーに関するレコードには氏名、住所、電話番号などが含まれます。

3

ログファイル

コンピュータやアプリケーションのアクティビティを記録するためのファイル。



С

Cisco CRS アプリケーション パッケージ 2-11 Cisco CRS 履歴レポート クライアント 記動 1-5 言語 2-23 終了 1-7 メインウィンドウ 1-3 Cisco CRS 履歴レポート クライアントのアップグ レード 2 - 8CiscoPrintExport.log の表示 6-6 CiscoSch.log 6-3, 6-4 CiscoSch.log の表示 6-6 CiscoSchPrintExport.log 6-3, 6-4 CSQ エージェント(要約)レポート 3-5, 3-69

Р

PDF (Portable Document Format) 4-23, 5-10, 5-11 R RTF(リッチテキスト形式) 4-23.5-11 S SCH ini 2-15, 2-20, 6-6 servlet $\Box \not$ $\nabla r \not$ $7 r \end{pmatrix} 6-9$ Х XML 4-23, 5-11 あ アクセス、Cisco CRS 履歴レポート クライアント 1-5 アプリケーション パフォーマンス分析レポート 3-3, 3-33 アプリケーション(要約)レポート 3-3, 3-35

アプリケーション ログ 6-5

hrcConfig.ini 2-15, 2-16, 6-6

н

J

jvm.stdout 6-7, 6-9

Μ

Microsoft Excel 4-23, 5-11

1 1

一般タブ 4-3, 5-8, 5-9, 5-14
印刷 4-22
印刷ツール 4-22
インストール、Cisco CRS 履歴レポート クライアント 2-2

え

エージェント コール (要約) レポート 3-2.3-12 エージェント(詳細)レポート 3-2.3-14 エージェント(要約)レポート 3-3.3-30 エージェント受信不可の理由コード(要約)レポー F 3-2, 3-19 エージェントの状態(エージェント別、要約)レポー ► 3-3.3-24 エージェントの状態(間隔別、要約)レポート 3-3.3-27 エージェントの状態(詳細)レポート 3-3, 3-23 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 3-2, 3-17, A-2 エクスポート 4-23.5-10 エクスポート形式 4-23 エクスポート場所ボタン 5-11 演算子 4-8

お

オンライン ヘルプ 1-7

か

カンマ区切りのテキスト ファイル(CSV) 5-11

き

既存のレポート設定をロードします 4-11 キャンセル ボタン 4-15 共通スキル 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 3-4, 3-46

<

繰り返しの期間のオプション 5-17 繰り返しレポートを含む、将来のレポートをスケ ジュールします 5-8, 5-14 グループ 4-18 グループッリー 4-20 グループッリーの切り換えツール 4-20 グループ情報ペイン 4-21

け

形式 5-10 権限 「アクセス」を参照 言語 2-23 現在のビューを閉じるツール 4-21,4-22

こ

コール CSQ エージェント (詳細) レポート 3-5, 3-76 コールカスタム変数レポート 3-3, 3-38 コール (コール CCDR 別、詳細) レポート 3-5, 3-71 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 3-4, 3-53

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 3-4, 3-57 コンタクト サービス キュー アクティビティ レポー ト 3-4, 3-49 コンタクト サービス キュー コール分配(要約)レ ポート 3-4, 3-62 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 3-5, 3-67 コンタクト サービス キュー優先度(要約)レポート ス 3-4, 3-65

さ

再インストール、Cisco CRS 履歴レポート クライア ント 2-6

し

時間フィールド 4-4 実行されなかったスケジュール 5-22 使用可能ペイン 4-8 詳細タブ 4-6, 4-7, 5-13 詳細レポート設定ウィンドウ 4-5, 4-6, 4-7

す

スキル ルーティング アクティビティ レポート 3-82 スケジューラ 5-20, 6-4 アイコン 5-5 起動 5-6 機能 5-5 終了 5-6 設定ファイル 2-15, 2-20

停止 5-6
スケジューラ ツール 5-20
スケジューラ ログ ファイル 6-4
スケジュール 5-1, 5-3
削除 5-21
表示 5-20
表示順序 5-21
スケジュール ウィンドウ 5-14, 5-15
スケジュール ボタン 5-19
スケジュールされているレポート
印刷 5-9
エクスポート 5-10
エクスポート形式 5-11
繰り返しの期間のオプション 5-15, 5-17
実行のオプション 5-15
実行頻度 5-15
詳細設定 5-13
スケジュール設定 5-14
選択 5-8
チャート挿入 5-8
~内の情報 5-3
保存 5-19
スケジュールされているレポート ウィンドウ
5-20, 5-21
スケジュール設定、レポート 5-1
スタンバイ サーバ 1-8

せ

生成、レポート 4-2 設定ファイル hrcConfig.ini 2-15, 2-16 SCH.ini 2-15, 2-20

編集 2-15 選択ペイン 4-8

そ

ソート方法 4-5,4-6

ち

チャート 4-3
着信番号のアクティビティ(要約)レポート 3-4,
3-44
中止・拒否コール(詳細)レポート 3-2, 3-9

τ

データベース ログ ファイル 6-7 テキストの検索ツール 4-18

と

トラフィック分析レポート 3-5

は

パラメータ設定領域 4-7 パラメータ値を入力してくださいフィールド 4-8

ひ

表示ボタン 4-14, 4-15 開くツール 4-11 ιsι

ファイル名ドロップダウン リスト 4-10 フィルタ パラメータ 4-5, 4-7, 4-8 フェールオーバー 1-8 プレビュー タブ 4-21 プレビュー ペイン 4-20

 $\overline{}$

ヘルプツール 1-7 変更ボタン 5-14

ほ

放棄コール アクティビティ(詳細)レポート 3-2, 3-7 保存ツール 4-10

め

メインウィンドウ 1-3

ゆ

ユーザの権限 「アクセス」を参照 ユーザの権限がありませんダイアログボックス 1-5 優先度のアクティビティ(要約)レポート 3-5

IJ

リセット 4-2, 4-5, 4-6, 5-7

リセットボタン 4-2, 4-5, 5-7 リモートモニタリング(詳細)レポート 3-5, 3-82 履歴レポート 「レポート」を参照 履歴レポートクライアントログファイル 2-18, 6-3 履歴レポートを生成して表示します 4-2, 4-6, 4-7, 5-13

れ

レポート

印刷 4-22 エクスポート 4-23 詳細 3-6 スケジュール 5-1 生成 4-2 選択 4-2 チャート挿入 4-3 テキスト検索 4-18 ~ 内の移動 4-17 日時の範囲 4-4 表示サイズ 4-16 レポート タイプ ドロップダウン リスト 4-3, 5-8 レポート開始日フィールド 4-4 レポート終了日フィールド 4-4 レポート設定 保存 4-9 ロード 4-11 レポート設定ファイル 4-2, 4-6, 4-9, 4-12 レポートにチャートを含める 4-3.5-9 レポートの印刷エクスポート ツール 4-24 レポートのソート順ドロップダウン リスト 4-6

レポートビューア ウィンドウ 4-14, 4-16

3

ロードの中止ツール 4-15 ログファイル Cisco CRS サーバ 6-2 ivm.stdout 6-7.6-9 解釈 6-6 拡張サーバ 6-2 クライアント上の 6-2 スケジューラ 6-4 データベース 6-7 聞く 6-5 履歴レポート クライアント 6-3 ログイン Cisco CRS 履歴レポート クライアント 記録、試行の 6-9

別のサーバ 1-5

変更、~情報 1-6

ログイン ダイアログボックス 1-5, 1-6

Cisco Customer Response Solutions 履歴レポート ユーザ ガイド Release 4.1(1)

1-5