



Cisco CRS 履歴レポート ユーザ ガイド Release 6.0(1)

Cisco Unified Contact Center Express および Cisco Unified IP IVR
July 2007

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、すべてユーザー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, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, IP/TV, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, ProConnect, ScriptShare, 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.(0705R)

このドキュメントで使用しているインターネット プロトコル (IP) アドレスは、実在のアドレスではありません。ドキュメント中で示される例、コマンドの画面出力、および図は、いずれも視覚的な説明のみを目的としています。実在する IP アドレスが例示されていた場合、それらは意図して使用したものではありません。

Cisco CRS 履歴レポート ユーザ ガイド Release 6.0(1)

Copyright © 2007 Cisco Systems, Inc.

All rights reserved.



CONTENTS

このマニュアルについて	xi
概要	xi
対象読者	xi
マニュアルの構成	xii
関連マニュアル	xiii
表記法	xiv
マニュアルの入手	xv
Cisco.com	xv
Product Documentation DVD (英語版)	xv
マニュアルの発注方法 (英語版)	xvi
シスコシステムズマニュアルセンター	xvii
シスコ製品のセキュリティの概要	xvii
シスコ製品のセキュリティ問題の報告	xvii
Product Alerts および Field Notices	xviii
テクニカル サポート	xix
Cisco Support Web サイト	xix
Japan TAC Web サイト	xx
サービス リクエストの発行	xxi
サービス リクエストのシビラティの定義	xxi
その他の資料および情報の入手方法	xxii

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
1-2

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 2-1

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 2-17

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 3-7

放棄コール アクティビティ (詳細) レポート 3-9

中止・拒否コール (詳細) レポート 3-10

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	3-21
エージェントの状態 (エージェント別、要約) レポート	3-23
エージェントの状態 (間隔別、要約) レポート	3-25
エージェント (要約) レポート	3-27
アプリケーション パフォーマンス分析レポート	3-30
アプリケーション (要約) レポート	3-32
コール カスタム変数レポート	3-34
着信番号のアクティビティ (要約) レポート	3-39
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	3-40
コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート	3-43
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	3-46
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	3-49
コンタクト サービス キュー コール分配 (要約) レポート	3-53
コンタクト サービス キュー 優先度 (要約) レポート	3-56
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	3-57
CSQ エージェント (要約) レポート	3-59
コール (コール CCDR 別、詳細) レポート	3-61

コール CSQ エージェント (詳細) レポート	3-65
マルチチャネル エージェント コンタクト (要約) レポート	3-69
マルチチャネル 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	3-71
マルチチャネル コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート	3-74
優先度のアクティビティ (要約) レポート	3-77
リモート モニタリング (詳細) レポート	3-79
トラフィック分析レポート	3-81
レポートの脚注	3-83

CHAPTER 4

履歴レポートの生成	4-1
一般レポート設定	4-2
生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	4-16
表示サイズの変更	4-17

レポート内の移動	4-17
特定のテキストの検索と表示	4-18
グループ情報の表示	4-19
グループ ツリーを使用したグループ情報の表示	4-21
レポートのチャートを使用したグループ情報の表示	4-22
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	5-4
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	5-9
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	5-10
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	5-18
スケジュールの表示と削除	5-19
表示順序の設定	5-20
スケジュールの削除	5-20
実行されなかったスケジュールの処理	5-21

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
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	6-10

APPENDIX A

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	A-3
AGT_RELOGIN	A-3
CLOSE_CAD	A-4
CONNECTION_DOWN	A-4
CRS_FAILURE	A-4
AGT_RNA	A-4
AGT_OFFHOOK	A-5
AGT_RCV_NON_ICD	A-5
AGT_LOGON	A-5
PHONE_DOWN	A-5
WORK_TIMER_EXP	A-6
CM_FAILOVER	A-6
PHONE_UP	A-6
CALL_ENDED	A-6

DEVICE_RESTRICTED A-7

LINE_RESTRICTED A-8

GLOSSARY

用語集

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) 6.0 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、および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ジュール設定」	スケジューラを使用し、時間をおいて履歴レ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。

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 CRS Administration Guide*
- *Cisco CRS Database Schema*
- *Getting Started with Cisco Unified IP IVR*
- *Getting Started with Cisco Unified CCX*
- *Cisco CRS 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	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [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	<p>イタリック体は、次の場合に使用しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 新しい用語の紹介。例：<i>スキルグループ</i>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、<i>使用しないでください</i>。 • ユーザが置き換えなければならない構文の値。例： IF (<i>condition, true-value, false-value</i>) • ドキュメントのタイトル。例： 『<i>Cisco CRS Installation Guide</i>』を参照してください。
window フォント	<p>window フォント（Courier など）は、次の場合に使用しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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： <code><html><title>Cisco Systems, Inc. </title></html></code>
<>	<p>山カッコは、次の場合に使用しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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）。

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。ここでは、シスコが提供する製品マニュアル リソース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、シスコ製の各ハードウェアやソフトウェアのインストール、コンフィギュレーション、およびコマンドに関するマニュアルにアクセスすることができます。また、この DVD を使用すると、次の URL のシスコの Web サイトに掲載されている HTML マニュアルおよび PDF ファイルにアクセスすることができます。

<http://www.cisco.com/univercd/home/home.htm>

Product Documentation DVD は、定期的に作成およびリリースされています。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 登録ユーザの場合、Cisco Marketplace の Product Documentation Store から Product Documentation DVD (Product Number DOC-DOCDVD= または DOC-DOCDVD=SUB) を発注できます。次の URL にアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/go/marketplace/docstore>

マニュアルの発注方法（英語版）

Cisco Marketplace にアクセスするには、Cisco.com の登録ユーザとなる必要があります。登録ユーザの場合、Product Documentation Store からシスコ製品の英文マニュアルを発注できます。次の URL にアクセスしてください。

<http://www.cisco.com/go/marketplace/docstore>

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>

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わせは、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わせください。

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、次の URL から 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：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、緊急でないと思なされます。
- 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。

- 1 877 228-7302（英語のみ）

- 1 408 525-6532 (英語のみ)

**ヒント**

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 GnuPG などの互換製品を使用して、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 を使用して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 PSIRT に問い合わせ、他のデータ暗号化方法を確認してください。

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 で通知されます。Cisco.com のプロダクトアラート ツールを使用すると、これらの通知を受け取ることができます。このツールを使用すれば、プロフィールを作成して、情報を受け取る製品を選択できます。

プロダクトアラート ツールにアクセスするには、Cisco.com の登録ユーザとなる必要があります。登録ユーザは、次の URL でこのツールを使用できます。

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

Cisco.com にユーザ登録するには、次の URL にアクセスします。

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

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 Support 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、代理店にお問い合わせください。

Cisco Support Web サイト

Cisco Support 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/en/US/support/index.html>

Cisco Support 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>



(注)

オンライン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 Tool** を使用して製品のシリアル番号を確認してください。Cisco Support Web サイトでこのツールを使用するには、**Get Tools & Resources** リンクをクリックし、**All Tools (A-Z)** タブをクリックした後、アルファベット順のリストから **Cisco Product Identification Tool** を選択します。このツールには、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。

**ヒント****Cisco.com での表示および検索**

ブラウザが Web ページをリフレッシュしていないと思われる場合は、Ctrl キーを押したまま F5 を押すことで強制的にブラウザに Web ページを更新させます。

技術情報を検索する場合は、Cisco.com の Web サイト全体ではなく、技術マニュアルに検索対象を絞り込みます。Cisco.com のホームページで Search ボックスを使用した後、表示されたページで Search ボックスの隣の **Advanced Search** リンクをクリックし、**Technical Support & Documentation** オプション ボタンをオンにします。

Cisco.com の Web サイトまたは特定の技術マニュアルに関するフィードバックを送るには、Cisco.com のすべての Web ページの下部にある **Contacts & Feedback** をクリックします。

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 に電話でお問い合わせください (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。

シビルティ 4 (S4): シスコ製品の機能、インストール、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 Online Subscription Center は、シスコのさまざまな E メール ニュースレターやその他の通信に登録できる Web サイトです。プロフィールを作成し、受信を希望する情報を選択してください。Cisco Online Subscription Center には、次の URL からアクセスできます。

<http://www.cisco.com/offer/subscribe>

- 『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、シスコのチャネル製品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、ネットワーク全般、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>

- 『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>

- 「What's New in Cisco Documentation」は、シスコ製品の最新のマニュアルリリースに関する情報を提供するオンライン出版物です。このオンライン出版物は毎月更新され、製品カテゴリ別に編成されているため、製品のマニュアルを簡単に検索できます。次の URL で「What's New in Cisco Documentation」の最新リリースを見ることができます。

<http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/abtnucd/136957.htm>

- 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>



CHAPTER 1

概要

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)、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 \(P.1-2\)](#)
- [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)

	項目 (続き)	参照先 (続き)
4	[スケジュール] ツール	スケジュールの表示と削除 (P.5-19)
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) スケジュールされているレポートの一般設定 (P.5-7)
8	[表示] ボタン ¹	レポート ビューア (P.4-14)
9	開始日および終了日のフィールド	レポートの日時範囲の選択 (P.4-4)
10	レポートにチャートを含めるためのチェックボックス	レポートにチャートを挿入 (P.4-3) 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.5-9)
11	レポートタイプ	生成するレポートの選択 (P.4-2) スケジュールを設定するレポートの選択 (P.5-8)
12	レポートの一般設定および詳細設定のタブ	一般レポート設定 (P.4-2) 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ポートの詳細設定 (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. 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 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。



(注)

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。



注意

Cisco CRS 履歴レポート クライアント PC が Microsoft Windows 2000 Professional OS (オペレーティング システム) 上で動作する場合、または Cisco CRS サーバが Window 2003 OS 上で動作する場合は、Cisco CRS 履歴レポート クライアント PC のセキュリティ ポリシーが Cisco CRS サーバのセキュリティ ポリシーと一致している必要があります。一致しているかどうかを確認するには、Cisco CRS サーバで、[Start]>[Programs]>[Control Panel]>[Administrative Tools]>[Local Security Policy]の順に選択し、[Security Settings]>[Local Policies]>[Security Options] の下の [Network Security: LAN Manager Authentication] の設定を書き留めます。次に、履歴レポート クライアント PC で [ローカル セキュリティ設定] ウィンドウに移動し、[セキュリティの設定]>[ローカル ポリシー]>[セキュリティ オプション] の下の [ネットワーク セキュリティ : LAN Manager 認証レベル] の設定が Cisco CRS サーバと同じであることを確認します。

手順

ステップ 1 Windows のデスクトップで、Cisco CRS 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せん。

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。

```
The connection to the historical database was broken. Please log back in to the Cisco CRS Historical Reports Client to attempt to reestablish the connection to the database.
```

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、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 \(P.2-1\)](#)
- [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。



注意

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



(注) 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



(注) Windows Vista オペレーティング システムを使用している場合、いくつかのメッセージ ウィンドウがインストール中に表示されることに注意してください。これらのウィンドウでは、インストールを進めるために、プログラムの実行を許可し、使用許諾契約を受け入れる必要があります。

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_list.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 \(P.2-1\)](#)
- [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



(注) 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。

Cisco 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 \(P.2-1\)](#)
- [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



(注) 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せん。

[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 \(P.2-1 \)](#)
- [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。

次の表に、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。

レポート名	Unified IP IVR	Unified CCX Standard	Unified CCX Enhanced	Unified CCX 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 アクティビティ レポート	—	Yes	Yes	Yes
エージェント受信不可の理由コード (要約) レポート	—	Yes	Yes	Yes
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) レポート	—	Yes	Yes	Yes
エージェントの状態 (間隔別、要約) レポート	—	Yes	Yes	Yes

■ 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

レポート名	Unified IP IVR	Unified CCX Standard	Unified CCX Enhanced	Unified CCX 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 析レポート	Yes	Yes	Yes	Yes
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 アクティビティ (間隔別) レ ポート	—	Yes	Yes	Yes
コンタクト サービス キュー アク ティビティ レポート	—	Yes	Yes	Yes
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	—	Yes	Yes	Yes
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	—	Yes	Yes	Yes
コンタクト サービス キュー コール 分配 (要約) レポート	—	Yes	Yes	Yes
コンタクト サービス キュー 優先度 (要約) レポート	—	Yes	Yes	Yes
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	—	Yes	Yes	Yes
CSQ エージェント (要約) レポート	—	Yes	Yes	Yes
コール (コール CDDR 別、詳細) レ ポート	Yes	Yes	Yes	Yes
コール CSQ エージェント (詳細) レ ポート	—	Yes	Yes	Yes
マルチチャネル エージェント コン タクト (要約) レポート	—	—	—	Yes(マルチチャ ネルライセンス が必要) ¹

レポート名	Unified IP IVR	Unified CCX Standard	Unified CCX Enhanced	Unified CCX Premium
マルチチャネル 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	—	—	—	Yes(マルチチャネルライセンスが必要) ¹
マルチチャネル コンタクト サービスキュー アクティビティ レポート	—	—	—	Yes(マルチチャネルライセンスが必要) ¹
優先度のアクティビティ (要約) レポート	—	—	Yes	Yes
リモート モニタリング(詳細)レポート	—	Yes	Yes	Yes
トラフィック分析レポート	Yes	Yes	Yes	Yes

1. マルチチャネル レポートは、Unified EIM および Unified WIM に固有のレポートで、MS SQL 2000 データベース (混合モード認証でインストール) を使用します。統合履歴レポートを生成するには、Cisco CRS が Unified EIM データベースまたは Unified WIM データベースにアクセスするための詳細情報 (サーバのホスト名または IP アドレス、データベース名、データベース ユーザ、およびデータベース パスワード) を必要とします。詳細な設定情報については、『Cisco CRS Administration Guide』を参照してください。

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 CRS Administration Guide』を参照してください。

ステップ 2 Cisco CRS Administration アプリケーションで、[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]ハイパーリンクをクリックします。

■ 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

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 履歴レポート クライアント 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)。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 履歴レポート クライアント 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)。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。



注意

設定ファイルを編集し、システムに認識されない変更を行うと、システムが破損するおそれがあります。

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。

■ 設定ファイル

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せん。

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 \(P.2-17\)](#)
- [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。次の表は、このファイルのパラメータを示しています。

パラメータ	説明
defaultHost	<p>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。</p> <p>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</p>
defaultExportPath	<p>Cisco CRS 履歴レポート システムが、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。</p> <p>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)</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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： <code>defaultExportPath="\\209.165.200.225\F\$\CRS_REPORTS"</code>
showUserNameOnReport	<p>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。</p> <p>有効な値:</p> <ul style="list-style-type: none"> 0 : 名前を表示しない 1 : 名前を表示する <p>デフォルト値: 1</p>

■ 設定ファイル

パラメータ	説明
logLevel	<p>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。</p> <p>有効な値：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>デフォルト値： 1</p>
NumOfLogFiles	<p>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、新しい履歴レポート 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）。</p> <p>有効な値： 1以上の整数</p> <p>デフォルト値： 10</p>
MaxSizeOfLogFiles	<p>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。</p> <p>有効な値： 1以上の整数</p> <p>デフォルト値： 1000</p> <p></p> <p>(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、サイズの大きなログ 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。</p>

パラメータ	説明
database ([SCH] の下)	<p>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。</p> <p>有効な値 : HistoricalReportsScheduler.mdb</p>
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] 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 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_ALTERNATIVE] の下)	<p>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。</p> <p>有効な値 : 代替データベース ドライバの名前</p>
SERVER ([CRS_DATABASE_ALTERNATIVE] の下)	<p>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。</p> <p>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</p>

■ 設定ファイル

パラメータ	説明
DATABASE ([CRS_DATABASE_ALTERNATIVE] 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_ALTERNATIVE] 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。次の表は、このファイルのパラメータを示しています。

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

パラメータ	説明
NumOfMissedScheduleRuns	<p>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。</p> <p>有効な値 : 0 以上</p> <p>デフォルト値 : 1</p>
Missed_daily	<p>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。</p> <p>有効な値 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 : レポートを生成する • 0 : レポートを生成しない <p>デフォルト値 : 1</p>
Missed_weekly	<p>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。</p> <p>有効な値 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 : レポートを生成する • 0 : レポートを生成しない <p>デフォルト値 : 1</p>
Missed_monthly	<p>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。</p> <p>有効な値 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 : レポートを生成する • 0 : レポートを生成しない <p>デフォルト値 : 1</p>

■ 設定ファイル

パラメータ	説明
Missed_once	<p>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。</p> <p>有効な値：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1：レポートを生成する • 0：レポートを生成しない <p>デフォルト値：1</p>
logLevel	<p>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。</p> <p>有効な値：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>デフォルト値：3</p>

関連項目

- [実行されなかったスケジュールの処理 \(P.5-21\)](#)
- [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。



注意

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。



(注)

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/2kintlsetup.msp> Web サイトを参照してください。



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 \(P.3-7\)](#)
- [レポートの脚注 \(P.3-83\)](#)

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

P.3-7 の「[レポートの詳細](#)」では、アルファベット順に各レポートを説明しています。

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(詳細) レポート (P.3-9)	<ul style="list-style-type: none"> • Unified CCX¹ Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium 	各放棄コールに関する詳細情報
中止・拒否コール(詳細) レポート (P.3-10)	<ul style="list-style-type: none"> • Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium 	中止または拒否された各コールに関する詳細情報
エージェントコール(要約) レポート (P.3-12)	<ul style="list-style-type: none"> • Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium 	受信および発信された、転送コール、会議コール、およびエージェント コールに関する要約情報
エージェント(詳細) レポート (P.3-14)	<ul style="list-style-type: none"> • Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium 	各エージェントによって受信または発信された各コールに関する詳細情報
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)	<ul style="list-style-type: none"> • Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium 	各エージェントのログインおよびログアウトのアクティビティに関する詳細情報

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
エージェント受信不可の理由コード(要約)レポート(P.3-19)	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	各エージェントが受信不可の状態を継続した時間、および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関する情報
エージェントの状態(詳細)レポート(P.3-21)	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	各エージェントがエージェントの状態に移行した時刻、エージェントの状態を継続した時間、および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に関する情報
エージェントの状態(エージェント別、要約)レポート(P.3-23)	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	エージェントが各エージェント状態を継続した時間の長さとの割合に関する情報(エージェント名別に表示)
エージェントの状態(間隔別、要約)レポート(P.3-25)	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	エージェントが各エージェント状態を継続した時間の長さとの割合に関する情報(レポート期間内の30分または60分間隔ごとに表示)
エージェント(要約)レポート(P.3-27)	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	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、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 パフォーマンス分析レポート(P.3-30)	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium Unified IP IVR² 	各 Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションで受信されたコールに関する要約情報
アプリケーション(要約)レポート(P.3-32)	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	各アプリケーションに提供、処理、放棄されたコールのコール統計の要約、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

■ レポートの概要

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
コール カスタム変数レポート (P.3-34)	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	カスタム変数に関する情報（ある場合）。コールまたはログに関連するワークフローの Set Session Info ステップによって設定されます。
着信番号のアクティビティ（要約）レポート（P.3-39）	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	発信者によってダイヤルされた各番号の要約情報
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.3-40）	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	スキルは同じだが異なる能力レベルが設定された各 CSQ グループで、提供、処理、および放棄されたコールに関する要約情報
コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート(P.3-43)	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	各 CSQ に提供、処理、放棄、およびキュー解除されたコールに関する要約情報、およびコールのキュー時間と処理時間に関する情報
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.3-46)	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	CSQ にルーティングされたコールに関する情報とサービス レベルに関する情報（CSQ 別に表示）
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.3-49）	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	CSQ にルーティングされたコールに関する情報とサービス レベルに関する情報（レポート期間内の 30 分または 60 分間隔ごとに表示）
コンタクト サービス キュー コール分配（要約）レポート（P.3-53）	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	4 つの時間間隔（長さは設定可能）内に処理および放棄されたコールの数
コンタクト サービス キュー優先度（要約）レポート（P.3-56）	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	各コンタクト サービスに提供されたコールの総数、および各コール優先度で提供されたコールの総数と平均数に関する情報

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
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.3-57）	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	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
CSQ エージェント（要約）レポート（P.3-59）	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	CSQ 内のエージェントのアクティビティに関する情報
コール（コール CCDR 別、詳細）レポート（P.3-61）	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium Unified IP IVR 	コールの各レッグの Contact Call Detail Record（CCDR; コンタクト コールの詳細レコード）、コンタクト ルーティング詳細レコード、およびエージェント接続詳細レコードからの情報
コール CSQ エージェント（詳細）レポート（P.3-65）	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Standard Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	コールのルーティング先となった CSQ、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
マルチチャネル エージェント コンタクト（要約）レポート（P.3-69）	Unified CCX Premium(マルチチャネル ライセンス付き)	着信および発信の電子メールとチャットに関する要約情報
マルチチャネル 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.3-71）	Unified CCX Premium(マルチチャネル ライセンス付き)	各エージェントのマルチチャネル（電子メールおよびチャット）アクティビティに関する詳細情報
マルチチャネル コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート（P.3-74）	Unified CCX Premium(マルチチャネル ライセンス付き)	各 CSQ に提供、処理、放棄、およびキュー解除されたコール、電子メール、およびチャットに関する要約情報
優先度のアクティビティ（要約）レポート（P.3-77）	<ul style="list-style-type: none"> Unified CCX Enhanced Unified CCX Premium 	受信された各コールの優先度レベルに関する要約情報

■ レポートの概要

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
リモート モニタリング（詳細） レポート（P.3-79）	<ul style="list-style-type: none"> • Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium 	スーパーバイザが実行した各リモート モニタリング セッションに関する詳細情報
トラフィック分析レポート （P.3-81）	<ul style="list-style-type: none"> • Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium • Unified IP IVR 	レポート期間の日付ごとに Cisco CRS システムで受信されたコールに関する要約情報

1. Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
2. 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。



(注)

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、次の各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 \(P.3-9\)](#)
- [中止・拒否コール \(詳細\) レポート \(P.3-10\)](#)
- [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 \(P.3-21\)](#)
- [エージェントの状態 \(エージェント別、要約\) レポート \(P.3-23\)](#)
- [エージェントの状態 \(間隔別、要約\) レポート \(P.3-25\)](#)
- [エージェント \(要約\) レポート \(P.3-27\)](#)
- [アプリケーション パフォーマンス分析レポート \(P.3-30\)](#)
- [アプリケーション パフォーマンス分析レポート \(P.3-30\)](#)
- [アプリケーション \(要約\) レポート \(P.3-32\)](#)

- コールカスタム変数レポート (P.3-34)
- 着信番号のアクティビティ (要約) レポート (P.3-39)
- 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.3-40)
- コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (P.3-43)
- 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.3-46)
- 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.3-49)
- コンタクト サービス キュー コール分配 (要約) レポート (P.3-53)
- コンタクト サービス キュー 優先度 (要約) レポート (P.3-56)
- 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.3-57)
- CSQ エージェント (要約) レポート (P.3-59)
- コール (コール CCDR 別、詳細) レポート (P.3-61)
- コール CSQ エージェント (詳細) レポート (P.3-65)
- マルチチャネル エージェント コンタクト (要約) レポート (P.3-69)
- マルチチャネル 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.3-71)
- マルチチャネル コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (P.3-74)
- 優先度のアクティビティ (要約) レポート (P.3-77)
- リモート モニタリング (詳細) レポート (P.3-79)
- トラフィック分析レポート (P.3-81)

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（最終のコール優先度別）	放棄されたコールの総数と最終優先度を期間の日付別に表示します。

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 CSQ のうち、最初から最大 5 つの名前。CSQ 名が複数あるときは、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 CSQ 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。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
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

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)	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

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。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。
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	コールのルーティング先となった CSQ。このフィールドは、コールが CSQ 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空白です。

1. CTI = コンピュータ テレフォニー インターフェイス

■ レポートの詳細

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。

フィルタパラメータ	結果
コンタクト処理	[中止] を選択した場合は、中止されたコールのみがレポートに表示されます。[拒否] を選択した場合は、拒否されたコールのみがレポートに表示されます。オプションを両方とも選択した場合は、レポートに両方のタイプのコールが表示されます。

エージェントコール（要約）レポート

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。
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 / 作業の平均	受信した Unified CCX コールについて、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。
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発信者が発信したコールが含まれます。
非 ACD 着信：平均 / 最大通話時間	受信した Unified CCX 以外のコールについて、エージェントが通話していた平均時間、および 1 回のコールで最も長く通話していたときの時間。
発信：合計	エージェントが発信したコールの総数。この数には、接続を試行したコールと実際に接続したコールが含まれます。
発信：平均 / 最大コール時間	発信コールの平均コール時間と最長コール時間。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。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
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。

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。

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回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、合計保留時間、合計作業時間(エージェント別)	レポート期間のすべてのコールに費やした合計通話時間、合計保留時間、および合計作業時間が、エージェン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 コール終了時刻	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 CSQ。コールは、発信者がこの CSQ 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 CSQ の名前。CSQ 名が複数あるときは、カンマで区切られます。
コールスキル	コールを処理した CSQ 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。
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。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
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	<ul style="list-style-type: none"> • 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。

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ン 合計時間	Unified CCX システムにログインした合計時間をエージェント別に表示します。

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、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。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
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。
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。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（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（エージェント、理由コード別）	レポート期間中にエージェントが受信不可の状態を継続した時間について、エージェントごとに受信不可の理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。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
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 <i>n1</i> 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。 <i>n1</i> はシステム定義の理由コードです。
Time in RC <i>n2</i>	理由コード <i>n2</i> 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。 <i>n2</i> はシステム定義の理由コードです。
Time in RC <i>n3</i>	理由コード <i>n3</i> 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。 <i>n3</i> 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 <i>n4</i> 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。 <i>n4</i> 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 <i>n5</i> 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。 <i>n5</i> はシステム定義の理由コードです。
Time in RC <i>n6</i>	理由コード <i>n6</i> 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。 <i>n6</i> はシステム定義の理由コードです。
Time in RC <i>n7</i>	理由コード <i>n7</i> 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。 <i>n7</i> はシステム定義の理由コードです。
Time in RC <i>n8</i>	理由コード <i>n8</i> 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。 <i>n8</i> 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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
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間（エージェント別）	エージェントが各エージェント状態を継続した時間をエージェント別に表示します。

■ レポートの詳細

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割合が表示されます。

エージェントの状態（エージェント別、要約）レポートでは、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.3-25 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時間（エージェント別）	エージェントが各エージェント状態を継続した時間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 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割合。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
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割合。
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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
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。

フィルタパラメータ(続き)	結果(続き)
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.3-23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継続時間(間隔別)	エージェントが各エージェント状態を継続した時間(全エージェントの合計)を時間間隔別に表示します。

■ レポートの詳細

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の割合。
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の割合。
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の割合。
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の割合。
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の割合。
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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
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。

■ レポートの詳細

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。
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びに1回）。
処理率	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。

フィールド (続き)	説明 (続き)
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。

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
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 / 受信コール率の上位 N	受信コールに対する処理コールの率が高い順に n 人のエージェントの情報を表示します。

■ レポートの詳細

フィルタパラメータ(続き)	結果(続き)
処理コール/受信コール率の下位 N	受信コールに対する処理コールの率が低い順に 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(アプリケーション別)	各アプリケーションで受信されたコールの総数を表示します。
処理コールと放棄コールの比率(アプリケーション別)	各アプリケーションで処理されたコールの総数と、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総数を表示します。
平均コール時間(アプリケーション別)	各アプリケーションで受信されたコールの平均時間を表示します。

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。

■ レポートの詳細

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（アプリケーション別）	各 Unified CCX または Unified IP IVR アプリケーション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 Unified Communications 電話機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。

フィールド (続き)	説明 (続き)
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。
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。

■ レポートの詳細

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せん。

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、Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションが該当するコールに関連付けたワークフローの 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。

コールカスタム変数レポートには、次の情報が含まれます。

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。セッション ID は、システムによって各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。



(注) 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。

開始時刻 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。
--------------	---------------------------------------

フィールド (続き)	説明 (続き)
コントラクト処理	<p>コールの処理 (放棄、処理、中止、または拒否)。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
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 <code>_ccdrVar1</code> の内容 (この変数が、このコールやログに関連する 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 <code>_ccdrVar2</code> の内容 (この変数が、このコールやログに関連する 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 3	変数 <code>_ccdrVar3</code> の内容 (この変数が、このコールやログに関連する 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 <code>_ccdrVar4</code> の内容 (この変数が、このコールやログに関連する 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 <code>_ccdrVar5</code> の内容 (この変数が、このコールやログに関連する 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)。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
カスタム変数 6	変数 <code>_ccdrVar6</code> の内容(この変数が、このコールやログに関連する 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 <code>_ccdrVar7</code> の内容(この変数が、このコールやログに関連する 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 <code>_ccdrVar8</code> の内容(この変数が、このコールやログに関連する 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 9	変数 <code>_ccdrVar9</code> の内容(この変数が、このコールやログに関連する 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 <code>_ccdrVar10</code> の内容(この変数が、このコールやログに関連する 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 - セッション ID - シーケンス No.	コールのノード ID、セッション ID、およびシーケンス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。

フィルタパラメータ(続き)	結果(続き)
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。
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。
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。

■ レポートの詳細

フィルタパラメータ(続き)	結果(続き)
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。
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 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日あたり）	コールの1日あたりの平均数。
平均コール時間	各番号へのコールの平均時間。

■ レポートの詳細

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 CSQ 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 CSQ 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 CSQ 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（間隔別）	レポート期間中の各時間間隔内に、処理および放棄されたコールの数。

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 CSQ 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 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。
CSQ 名 [スキル（能力レベル）]	CSQ の名前、この CSQ 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 CSQ 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）。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
提供コール数: キュー時間: 平均	CSQ 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。
提供コール数: キュー時間: 最大	CSQ にルーティングされたすべてのコール (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 CSQ で処理されたコール数。コールは、発信者がこの CSQ 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。
処理コール数: 処理時間: 平均	CSQ 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	CSQ 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	CSQ 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。 $(\text{サービス レベル内の処理されたコール} / \text{提供されたコール}) * 100\%$
スキルのサマリ	CSQ 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)。

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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
CSQ 名	指定した CSQ 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 CSQ 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 CSQ 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（CSQ 別）	各 CSQ で、コールの最長キュー時間。
回答までの平均速度（CSQ 別）	各 CSQ で処理されたコールの平均応答速度。
平均処理時間（CSQ 別）	各 CSQ で処理されたコールの平均処理時間。

■ レポートの詳細

チャート名(続き)	説明(続き)
平均放棄時間(CSQ別)	各CSQ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(CSQ別)	各CSQで、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。

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、CSQ 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)	CSQ の名前、および CSQ に関連付けられているコール スキル(CSQ 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	CSQ 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	CSQ 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 CSQ で処理されたコール数。コールは、発信者がこの CSQ 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。 $(\text{合計キュー時間} + \text{合計呼び出し時間}) / \text{処理されたコール}$
平均/最大処理時間	CSQ 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	CSQ 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	CSQ 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。

フィールド (続き)	説明 (続き)
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。 <ul style="list-style-type: none"> CSQ 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 CSQ にキューイングされ、別の CSQ 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 キュー	CSQ の名前順にレポートを表示します。
受信コールの総数	CSQ 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回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	CSQ 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	CSQ 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 CSQ 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。 <ul style="list-style-type: none"> リソース グループ: Unified EIM Administration で Resource Pool Selection Model が Resource Group に設定されている CSQ の情報を表示します。 スキル グループ: Cisco CRS Administration で Resource Pool Selection Model が Resource Skills に設定されている CSQ 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CSQ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、CSQ 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.3-49](#)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、放棄コール、キュー解除コール (CSQ 別)	<p>処理、放棄、キュー解除されたコールの数を、CSQ 別に表示します。コールは、エージェントがコールに回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CSQからキュー解除されたと見なされます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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CSQにキューイングされ、別のCSQ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コールの総数 (CSQ 別)	<p>処理されたコールの総数、および Cisco CRS Administration でのCSQの設定時に [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、CSQ 別に表示されます。</p>

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 CSQ 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 (コール スキル)	CSQ の名前、および CSQ に関連付けられているコール スキル (CSQ 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 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。
サービスレベル (秒)	Cisco CRS Administration で CSQ 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回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比率 : 処理コールのみ	[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処理コールの割合。コールは、エージェントがコールに回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%
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%

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
サービスレベル合致比率：放棄コールを含む	<p>[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。</p> $((\text{サービス レベル内の処理コールの数} + \text{サービス レベル内の放棄コールの数}) / \text{受信コールの数}) * 100\%$
サービスレベル合致比率：放棄コールを除く	<p>[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。</p> $(\text{サービス レベル内の処理コールの数} / \text{受信コールの数}) * 100\%$
提供コール数	CSQ 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	<p>CSQ 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。</p> $(\text{処理コールの数}) / (\text{受信コールの数}) * 100\%$
放棄コール数	<p>CSQ 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。</p> $(\text{放棄コールの数} / \text{受信コールの数}) * 100\%$
キュー解除コール数	<p>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 CSQ からキュー解除されたと見なされます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 CSQ にキューイングされ、別の CSQ のエージェントによって処理された。 <p>割合は、次の式で計算されます。</p> $(\text{キュー解除コールの数} / \text{受信コールの数}) * 100\%$

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	CSQ 名のアルファベット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 (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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
CSQ 名	選択した CSQ 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 CSQ 別に表示されます。詳細については、[P.3-46 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。

■ レポートの詳細

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、放棄コール、キュー解除コール(間隔別)	<p>処理、放棄、キュー解除されたコールの数を、時間間隔別に表示します。コールは、エージェントがコールに回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 CSQ からキュー解除されたと見なされます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 CSQ にキューイングされ、別の CSQ のエージェントによって処理された。
サービス レベル合致コールの総数(間隔別)	<p>処理されたコールの総数、および Cisco CRS での CSQ の設定時に [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。</p>

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 CSQ 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 間隔終了時刻	<p>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。</p>
CSQ 名(コールスキル)	<p>CSQ の名前、および CSQ に関連付けられているコールスキル (CSQ 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。</p>
サービスレベル(秒)	<p>Cisco CRS Administration で CSQ 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。</p>

フィールド (続き)	説明 (続き)
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比率：処理コールのみ	[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%
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	CSQ 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	CSQ 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。 (処理コールの数) / (受信コールの数) * 100%

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
放棄コール数	<p>CSQ 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。</p> <p>(放棄コールの数 / 受信コールの数) * 100%</p>
キュー解除コール数	<p>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 CSQ からキュー解除されたと見なされます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 CSQ にキューイングされ、別の CSQ のエージェントによって処理された。 <p>割合は、次の式で計算されます。</p> <p>(キュー解除コールの数 / 受信コールの数) * 100%</p>

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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
CSQ 名	選択した CSQ 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(時間間隔とCSQ別)	各時間間隔内に処理されたコールの総数を、CSQ 別に表示します。
放棄コールの総数(時間間隔とCSQ別)	各時間間隔内に放棄されたコールの総数を、CSQ 別に表示します。

■ レポートの詳細

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、CSQ 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)	CSQ の名前、および CSQ に関連付けられているコール スキル (CSQ 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	CSQ 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回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コールの総数 / 比率: 0 - T sec	T 秒以下のキュー時間で処理されたコールの数と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。 T 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。
キュー時間に処理されたコールの総数/比率: 0 - 2 T sec	2 T 秒以下のキュー時間で処理されたコールの数と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。 T 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。
キュー時間に処理されたコールの総数/比率: 0 - 3 T sec	3 T 秒以下のキュー時間で処理されたコールの数と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。 T 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コールの総数/比率: 0 - 4 T sec	4 T 秒以下のキュー時間で処理されたコールの数と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。 T 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。
放棄コール数	CSQ で放棄されたコール数。コールは、CSQ 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コール: 0 - T sec	T 秒以下のキュー時間で放棄されたコールの数と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。 T 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。

フィールド (続き)	説明 (続き)
キュー時間に放棄されたコール : 0 - 2T sec	2T 秒以下のキュー時間で放棄されたコールの数と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。T 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コール : 0 - 3T sec	3T 秒以下のキュー時間で放棄されたコールの数と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。T 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コール : 0 - 4T sec	4T 秒以下のキュー時間で放棄されたコールの数と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。T 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 キュー	CSQ の名前順にレポートを表示します。

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 CSQ の情報を表示します。
時間間隔 (秒) T	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。

■ レポートの詳細

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 CSQ に提供されたコールの総数を表示します。また、各 CSQ 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）	CSQ に提供された各コール優先度のコール数を、CSQ 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、CSQ 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）	CSQ の名前、および CSQ に関連付けられているコール スキル（CSQ 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。
提供コールの総数	CSQ 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 CSQ に提供されたコールの総数（優先度別）と、各 CSQ 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 キュー名	CSQ の名前順にレポートを表示します。

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 キュー名	指定した CSQ の情報を表示します。

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

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 レベル合致コール数	サービス レベル内の処理されたコールの総数を、CSQ 別に表示します。
サービスレベル合致コールの比率	サービス レベル内の処理されたコールの割合を、CSQ 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）	CSQ の名前、および CSQ に関連付けられているコール スキル（CSQ 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 CSQ 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。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
受信コール数	CSQ 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回答したかどうかは関係しない)
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回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 10	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回答された処理コールの数と割合 (コール優先度別) 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 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 キュー名	コンタクト サービス キューの名前順にレポートを表示します。

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 キュー名	指定した CSQ の情報を表示します。

CSQ エージェント（要約）レポート

エージェントは、複数の CSQ 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 CSQ 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 とエージェント別）	各エージェントで処理されたコールの数を、CSQ 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	CSQ の名前。
エージェント名	レポート期間中に、この CSQ 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 CSQ 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 CSQ 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。
通話時間：合計	このエージェントがこの CSQ 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。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
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。

CSQ 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	CSQ 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 CSQ 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。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 終了時刻	コールの開始日時、およびコールが切断または転送された日時。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
コンタクト : T	<p>コールのタイプです。</p> <p>1 : 着信。Unified CCX Edition システムが受信した外部コール。</p> <p>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)。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>5 : 転送受信。前のレッグがコールをこのレッグに転送。</p>
コンタクト : D	<p>コールの処理 (放棄、処理、中止、または拒否)。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
発信元 : T	<p>コールの発信者。</p> <p>1 : エージェント。エージェントが発信したコール。</p> <p>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)。</p> <p>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。</p>
発信元 ID	<p>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。</p>

フィールド (続き)	説明 (続き)
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。
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	CSQ にキューイングされたコールの場合に、コールが CSQ 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。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
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 CCCR 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 (コール CCCR 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 (続)	結果 (続き)
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 CSQ、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 (着信番号別)	各着信番号に送信されたコールの総数を表示します。

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。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 コール終了時刻	コールの開始日時、およびコールが切断または転送された日時。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
コンタクト処理	<p>コールの処理を示す次の数値。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
発信元番号 (発信番号)	<p>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。</p>
着信先番号	<p>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。</p>
着信番号	<p>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。</p>
(アプリケーション名)	<p>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。</p>
CSQ 名	<p>コールがキューイングされた CSQ の名前。このフィールドには、最大で 5 個の CSQ がカンマで区切られて表示されます。コールを処理した CSQ 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 CSQ にもキューイングされなかった場合は空白です。</p>

フィールド (続き)	説明 (続き)
キュー時間	コールが CSQ に入れられた時点から、CSQ 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空白です。
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回答しなかったか、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空白です。
通話時間	エージェントがコールに回答した時点から、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空白です。

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。

■ レポートの詳細

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 CSQ 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。

マルチチャネル エージェント コンタクト (要約) レポート

マルチチャネル エージェント コンタクト (要約) レポートは、Unified EIM および Unified WIM に固有のレポートです。このレポートは、指定した各エージェントについて、エージェントが受信または発信した (着信または発信の) 各コール、電子メール、およびチャットに関する要約情報を表示します。



(注)

マルチチャネル レポートは、Unified EIM および Unified WIM に固有のレポートで、MS SQL 2000 データベース (混合モード認証でインストール) を使用します。統合履歴レポートを生成するには、Cisco CRS が Unified EIM データベースまたは Unified WIM データベースにアクセスするための詳細情報 (サーバのホスト名または IP アドレス、データベース名、データベース ユーザ、およびデータベース パスワード) を必要とします。詳細な設定情報については、『Cisco CRS Administration Guide』を参照してください。

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。

発信応答については、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。

マルチチャネル エージェント コンタクト (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
着信・発信コールの合計 (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。

■ レポートの詳細

マルチチャネル エージェント コンタクト（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
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。
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 / 作業の平均	受信した Unified CCX コールについて、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。
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発信者が発信したコールが含まれます。
非 ACD 着信：平均 / 最大通話時間	受信した Unified CCX 以外のコールについて、エージェントが通話していた平均時間、および 1 回のコールで最も長く通話していたときの時間。
発信：合計	エージェントが発信したコールの総数。この数には、接続を試行したコールと実際に接続したコールが含まれます。
発信：平均 / 最大コール時間	発信コールの平均コール時間と最長コール時間。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。
E メール - 合計	エージェントが送信した電子メールの総数。
E メール - 時間	電子メールの合計時間。
チャット - 合計	エージェントによるチャットの総数。
チャット - 時間	チャットの合計時間。

マルチチャネル エージェント コンタクト（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。
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。

マルチチャネル エージェント コンタクト（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
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。

マルチチャネル 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

マルチチャネル エージェントのログイン / ログアウト アクティビティ レポートは、Unified EIM および Unified WIM に固有のレポートです。このレポートは、エージェントのログインおよびログアウトのアクティビティに関する情報を表示します。エージェントごとに、指定した期間中の各セッションのログイン日時とログアウト日時、ログアウト時にエージェントが入力した理由コード、各セッションの期間の長さ、およびすべてのセッションの合計時間を表示します。



(注)

マルチチャネル レポートは、Unified EIM および Unified WIM に固有のレポートで、MS SQL 2000 データベース（混合モード認証でインストール）を使用します。統合履歴レポートを生成するには、Cisco CRS が Unified EIM データベースまたは Unified WIM データベースにアクセスするための詳細情報（サーバのホスト名または IP アドレス、データベース名、データベース ユーザ、およびデータベース パスワード）を必要とします。詳細な設定情報については、『Cisco CRS Administration Guide』を参照してください。

■ レポートの詳細

マルチチャネル 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、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ン合計時間	Unified CCX システムにログインした合計時間をエージェント別に表示します。

マルチチャネル 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、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。
コンタクト	これがコール、電子メール、またはチャットのいずれのコンタクトであるかを示します。
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。

マルチチャネル 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。
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。
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。

マルチチャネル 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
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。

マルチチャネル コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート

マルチチャネル CSQ アクティビティ レポートは、Cisco Unified E-Mail Interaction Manager(Unified EIM)および Cisco Unified Web Interaction Manager(Unified WIM) に固有のレポートです。このレポートは、各 CSQ に提供、処理、放棄、および キュー解除されたコール、電子メール、およびチャットの要約を表示します。また、他の CSQ 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。



(注)

マルチチャネル レポートは、Unified EIM および Unified WIM に固有のレポートで、MS SQL 2000 データベース (混合モード認証でインストール) を使用します。統合履歴レポートを生成するには、Cisco CRS が Unified EIM データベースまたは Unified WIM データベースにアクセスするための詳細情報 (サーバのホスト名または IP アドレス、データベース名、データベース ユーザ、およびデータベース パスワード) を必要とします。詳細な設定情報については、『Cisco CRS Administration Guide』を参照してください。

マルチチャネル CSQ 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せん。

チャート名	説明
提供コールの最大キュー時間 (CSQ 別)	各 CSQ で、コンタクトの最長キュー時間。
E メール の最大キュー時間 (CSQ 別)	各 CSQ で、電子メールの最長キュー時間。
チャットの最大キュー時間 (CSQ 別)	各 CSQ で、チャットの最長キュー時間。
平均応答速度 (CSQ 別)	各 CSQ で処理されたコンタクトの平均応答速度。
平均処理時間 (CSQ 別)	各 CSQ で処理されたコンタクトの平均処理時間。

チャート名	説明(続き)
平均放棄時間 (CSQ 別)	各 CSQ で、コンタクト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(CSQ 別)	各 CSQ で、コンタクト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。

マルチチャネル CSQ アクティビティ 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(コンタクトスキル)	CSQ の名前、および CSQ に関連付けられているコンタクト スキル (CSQ 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。
コンタクト提供数	CSQ にルーティングされたコンタクト数 (エージェントがコンタクトに回答したかどうかは関係しない)。
平均 / 最大キュー時間	CSQ にルーティングされたすべてのコンタクトの平均キュー時間と最長キュー時間。
コンタクト処理数	この CSQ で処理されたコンタクト数。コンタクトは、発信者がこの CSQ 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。
平均応答速度	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) / 処理されたコンタクト
平均 / 最大処理時間	CSQ が処理したすべてのコンタクト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。
コンタクト放棄数	CSQ にルーティングされたコンタクトのうち、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ンタクト数。
平均 / 最大放棄時間	コンタクト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 / 最大放棄数	平均値は、放棄されたコンタクト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ンタクトの最大数です。
コンタクトキュー解除数	CSQ 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ンタクトの数。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
平均 / 最大キュー解除時間	コンタクト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。
コンタクト処理数	次のコンタクトの総数。 <ul style="list-style-type: none"> CSQ 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ンタクト。 複数の CSQ にキューイングされ、別の CSQ に処理されたコンタクト。

マルチチャネル CSQ アクティビティ 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 キュー	CSQ の名前順にレポートを表示します。
提供コールの総数	CSQ にルーティングされたコンタクト数(エージェントがコンタクトに回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ンタクト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ンタクトのうち、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ンタクト数の順にレポートを表示します。

マルチチャネル CSQ 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
CSQ 名	指定した CSQ 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。 <ul style="list-style-type: none"> リソース グループ : Cisco CRS Administration で Resource Pool Selection Model が Resource Group に設定されている CSQ の情報を表示します。 スキル グループ : Cisco CRS Administration で Resource Pool Selection Model が Resource Skills に設定されている CSQ の情報を表示します。

優先度のアクティビティ（要約）レポート

フィルタパラメータ	結果
キャンペーン	選択したキャンペーンの統計を表示します。

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せん。

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（コールの優先度別）	優先度を割り当てられたコールの割合を、割り当て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。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
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。
すべてのコールでの元の優先度と最終優先度の平均相違 (コールあたり)	コールの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平均相違。

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 別)	レポート期間中にスーパーバイザが継続したすべてのモニタリング 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	スーパーバイザがモニタ対象として選択した、CSQ の名前またはエージェントの Unified CCX 内線。
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。スーパーバイザが CSQ をモニタ対象として選択した場合は、CSQ 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。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
待機時間	スーパーバイザがエージェントまたは CSQ 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。
状態	<p>このモニタリングセッションのステータス。</p> <p>Normal - Monitored : モニタリングが正常に終了した。</p> <p>Normal - Agent RNA : エージェントがコールを応答なしに移行した。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>Error - VoIP Server Unable to Communicate : Cisco CRS モニタリングコンポーネントのある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。</p>
状態 (続き)	<p>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 CSQ をモニタしようとした。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>Error - Other : 上のいずれのメッセージにも該当しないエラー。</p>

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(日付別)	Cisco CRS システムで受信されたコールの総数を、レポート期間の日付別に表示します。
ピーク時コール数(日付別)	最もコールの多い時間に受信されたコール数を、日付別に表示します。
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 システムで該当する1日間に受信されたコールの総数。
平均コール数 (1時間あたり)	該当する1日間に受信されたコールの1時間あたりの平均数。
ピーク時コール数 (1時間あたり)	ピーク時間中に受信されたコール数。次のフィールドを参照してください。

■ レポートの詳細

フィールド (続き)	説明 (続き)
ピーク時間：開始 ピーク時間：終了	該当する1日間に最も多くのコールが受信された時間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	該当する1日間のコールの長さの平均値。
コール時間：最小	該当する1日間のコールの最短時間。
コール時間：最大	該当する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。

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
<p>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。</p>	<p>レポートで処理できるレコード数が <code>setHistMaxRecCount</code> 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。</p> <p><code>setHistMaxRecCount</code> 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。</p>
<p>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。</p>	<p>レポート期間は <code>date</code> の <code>time</code> 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 <code>date</code> の <code>time</code> 以降に同期されていません。</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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。 • <code>date</code> の <code>time</code> 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。

■ レポートの脚注



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。
2. 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。

一般レポート設定は、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 \(P.4-16\)](#)

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 \(P.4-16\)](#)

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 \(P.4-16\)](#)

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たりすることができます。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] レポート設定領域



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。

■ 詳細レポート設定

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.3-7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 \(P.4-16\)](#)

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.3-7 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。

■ 詳細レポート設定

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。

関連項目

- [ソート方法の指定 \(P.4-6\)](#)
- [レポートの表示 \(P.4-16\)](#)

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ことで便利です。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。

■ レポート設定の保存とロード

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 .che 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。

Cisco CRS 履歴レポートクライアントによって、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。



(注)

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。

■ レポート設定の保存とロード

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

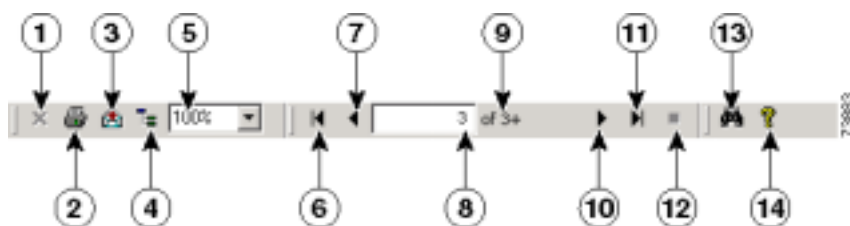
次の Web サイトの「Design Guides」の項には、製品マニュアルとともに履歴レポートの例が掲載されています。

http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/custcosw/ps1846/products_user_guide_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.4-21)
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] ツール	レポートのエクスポート (P.4-23)
4	[グループツリーの切り換え] 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.4-21)
5	[表示サイズ] フィールド	表示サイズの変更 (P.4-17)
6	[先頭ページへ移動] ツール	レポート内の移動 (P.4-17)
7	[前ページに移動] ツール	レポート内の移動 (P.4-17)
8	[ページ番号] フィールド	レポート内の移動 (P.4-17)
9	[ページ数] 表示	レポート内の移動 (P.4-17)
10	[次ページに移動] ツール	レポート内の移動 (P.4-17)

11	[最終ページに移動] ツール	レポート内の移動 (P.4-17)
12	[ロードの中止] ツール	レポート内の移動 (P.4-17)
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 \(P.4-16 \)](#)
- [表示サイズの変更 \(P.4-17 \)](#)
- [レポート内の移動 \(P.4-17 \)](#)
- [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 \(P.4-19 \)](#)
- [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 \(P.4-17\)](#)
- [レポート内の移動 \(P.4-17\)](#)
- [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 \(P.4-19\)](#)

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。次の表に、レポート内の移動方法を示します。

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。



(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。



注意 このフィールドでは、ワイルドカードによる検索はできません。

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。

次の表に、各レポートに含まれるグループの名前を示します。

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 レポート	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 アクティビティ（間隔別）レポート	コンタクト サービス キュー名
コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート	コンタクト サービス キュー名
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 キュー名
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	間隔開始時刻

■ レポートビューア

レポート名	グループ
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(要約)レポート	コンタクト サービス キュー名
CSQ エージェント(要約)レポート	—
コール(コール CDDR 別、詳細) ¹ レポート	—
コール CSQ エージェント(詳細)レポート	—
マルチチャネル エージェント コンタクト(要約)レポート	エージェント名
マルチチャネル 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	エージェント名
マルチチャネル CSQ アクティビティ レポート	コンタクト サービス キュー名
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

1. CDDR = 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 \(P.4-21\)](#)
- [レポートのチャートを使用したグループ情報の表示 \(P.4-22\)](#)

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せん。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せん。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、次の表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。

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

■ レポートビューア

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]** 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。

一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。

1. 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.5-4）](#)
- [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 \(P.5-18\)](#)
- [スケジュールの表示と削除 \(P.5-19\)](#)
- [実行されなかったスケジュールの処理 \(P.5-21\)](#)


スケジュールされているレポートの情報

次の表に、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。

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	<ul style="list-style-type: none"> 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） <p> (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。</p>	[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	<ul style="list-style-type: none"> 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。

■ スケジュール設定の推奨事項

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	<ul style="list-style-type: none"> • 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）  <p>(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。</p>	[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 回	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。

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な場合があります。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.5-21 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



(注) [スケジュール]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。[スケジュール]アイコンから機能にアクセスする必要がある場合は、スケジュール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。

スケジュールを起動するには、[スケジュール]アイコンを右クリックして、[スケジュールを実行]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。

スケジュールを停止するには、[スケジュール]アイコンを右クリックして、[スケジュールを停止]を選択します。スケジュール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。

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



(注) 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ル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を選択

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 \(P.5-9\)](#)
- [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を選択 \(P.5-10\)](#)

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を選択、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 \(P.5-9\)](#)
- [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を選択 \(P.5-10\)](#)
- [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を選択、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を選択 \(P.5-10\)](#)
- [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一般設定

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を選択

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\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 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）。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、次の表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)	.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

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、[ファイルへエクスポート] が表示されていることを確認します。[ファイルへエクスポート] 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 [ファイルへエクスポート] を選択します。

■ スケジュールされているレポートの一般設定

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。Cisco CRS 履歴レポートクライアントによって、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。[**ファイルの種類**] ドロップダウン リスト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。


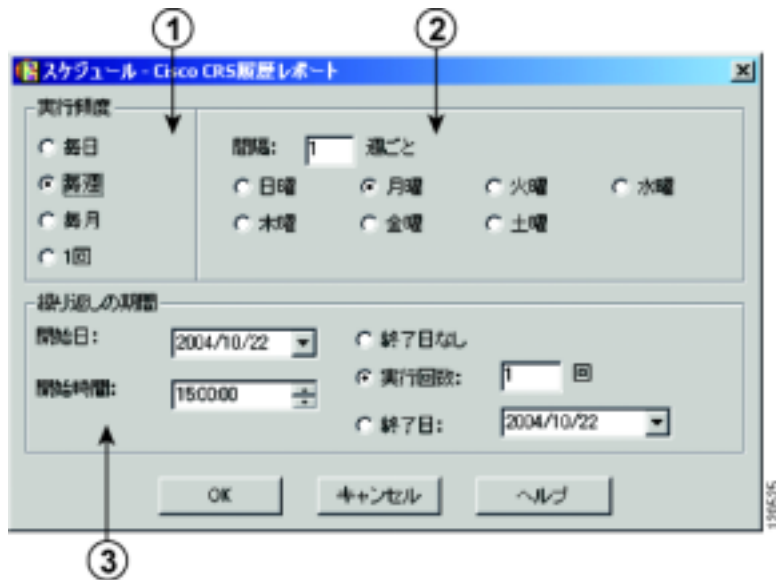
Cisco CRS 履歴レポートの[スケジュール]ウィンドウ( 5-2)が表示されます。

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、次の表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。

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。

■ スケジュール設定の選択

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
すべての平日(月曜日～金曜日)  (注) 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。
指定した週数ごとの特定の曜日(2週間ごとの月曜日など)	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。
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回	1回	[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 \(P.5-18 \)](#)

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 \(P.5-19\)](#)

スケジュールの表示と削除

スケジュール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]>[スケジュール]を選択するか、[スケジュール]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次の表に示されているカラムに配列されます。

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 \(P.5-20\)](#)
- [スケジュールの削除 \(P.5-20\)](#)

■ スケジュールの表示と削除

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を確認されます。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。

■ 実行されなかったスケジュールの処理

別の例として、毎週実行するスケジュールを4回繰り返した後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

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、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。次の表は、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。

ログファイル	内容	システムの場所	参照先
履歴レポート クライアント ログ ファイル	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	クライアント システム	P.6-3 の「履歴レポート クライアント ログ ファイル」 を参照してください。
スケジューラ ログ ファイル	スケジューラのアクティビティに関する情報	クライアント システム	P.6-4 の「スケジューラ ログ ファイル」 を参照してください。
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	Cisco CRS サーバ または スタンバイ サーバ	P.6-7 の「データベース ログ ファイル」 を参照してください。
Servlet ログ ファイル	Cisco CRS 履歴レポート システムにログインしているか、またはログインを試行するユーザに関する情報	Cisco CRS サーバ	P.6-10 の「servlet ログ ファイル」 を参照してください。

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 履歴レポート クライアント 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)。

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。

■ クライアントシステムのログファイル

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 ファイル名の N は 1 ずつ増加していきます。この処理は、hrcConfig.ini 設定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 \(P.2-17\)](#)
- [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 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)。

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。

■ クライアントシステムのログファイル

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 \(P.2-17\)](#)
- [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 \(P.6-10\)](#)

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。

■ サーバログファイル

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 ログングを開始します。

```
setsqlogging 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。

```
setsqlogging 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。

`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。



APPENDIX

A

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.3-21 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
- [DEVICE_RESTRICTED](#) = 32754
- [LINE_RESTRICTED](#) = 32753

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。

■ システム生成の理由コードに関連するイベント

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。

■ システム生成の理由コードに関連するイベント

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ムに関連付けられている場合に発生しません。

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るエージェント (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 ... 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。

DEVICE_RESTRICTED

理由コード : 32754

状態 : 受信不可

この理由コードは、エージェント デバイスが Unified CM 管理者により制限デバイスとしてフラグを付けられた場合、システムによって発行されます。



警告

エージェントのデバイスが制限リストに追加されると、RmCm サブシステムの機能が影響を受けます。



(注)

Unified CM GUI の [デフォルトのデバイスプロファイル設定 (Default Device Profile Configuration)] ウィンドウで [CTI からデバイスを制御可能 (Allow Control of Device from CTI)] チェックボックスがオフである場合、デバイスは制限されたままで、制御できません。Unified CM に登録されているデバイスに対して、この設定を変更できます。詳細については、『Cisco Unified Communications Manager Administration Guide』を参照してください。

LINE_RESTRICTED

理由コード : 32753

状態 : 受信不可

この理由コードは、エージェントの電話回線が Unified CM 管理者により制限デバイスとしてフラグを付けられた場合、システムによって発行されます。



エージェントの回線が制限リストに追加されると、RmCm サブシステムの機能が影響を受けます。



Unified CM GUI の [デフォルトのデバイスプロファイル設定 (Default Device Profile Configuration)] ウィンドウで [CTI からデバイスを制御可能 (Allow Control of Device from CTI)] チェックボックスがオフである場合、回線は制限されたままで、制御できません。Unified CM に登録されているデバイスに対して、この設定を変更できます。詳細については、『*Cisco Unified Communications Manager Administration Guide*』を参照してください。



GLOSSARY

A-C-D-E-I-J-M-P-R-S-T-V-X-あ-い-え-か-く-こ-さ-し-す-せ-た-て-と-の-は-ふ
-へ-ほ-ま-め-り-れ-ろ

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。

ASR

自動音声認識 (Automatic Speech Recognition) の略。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。

C

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-CCM-MIB

Cisco Unified Communications Manager 管理情報ベース (Management Information Base) の略。Cisco Unified Communications Manager (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、IVR、Cisco Unified IP IVR (Unified IP IVR) などのコンタクトセンタ機能を備えた Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) 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 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 CRS エンジン

Cisco 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。Cisco 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 Cisco CRS Configuration Datastore Sever 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。

1 つの Unified CM は複数の Cisco CRS クラスタ (エンジンは 1 つだけではない) および 1 つの Cisco CRS クラスタ (最大 2 つの Cisco 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 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。

Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)

Unified CCE は、従来の ACD コールを処理することができ、仮想 ACD として機能します。Unified CCE の機能には、インテリジェント マルチチャネル コンタクト ルーティング、ACD 機能、ネットワークとデスクトップ間の CTI、IVR 統合、コールキューイング、統合レポート機能などがあります。

Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)

Unified CCX は、Cisco Customer Response Solutions (Cisco 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、および 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 CCX Standard、Unified CCX Enhanced、および Unified CCX Premium の各パッケージで使用できます。

Cisco Unified Contact Center Express (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。

Cisco Unified Contact Center Express (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。

Cisco Unified E-Mail Interaction Manager (Unified EIM)

Unified EIM は、電子メール処理プロセスの作成に役立つ強力なビジュアル ワークフロー デザイナーによってエージェントの生産性を向上させます。必要な Service Level Agreement (SLA; サービス レベル契約) トリガーを使用して、電子メールのルーティングおよびモニタリングを自動化できます。この電子メール コラボレーションにより、着信と発信の両方の通信で完全な HTML サポートが実現されます。また、エージェントのデスクトップから大きなファイルを添付する機能がサポートされており、さらに、製品の強力なコンテンツ解析機能により、ナレッジ ベースからの自動提案が可能となります。

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise (Unified ICME)

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。Cisco CRS では、IPCC Gateway PG を使用することにより、Unified CCX を ACD として Unified ICME ソフトウェアに統合できます。

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise (Unified ICME) サブシステム

Unified IP IVR システムと Unified ICME 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 ICME は、コールをさまざまな人物や自動システム (Voice Response Unit (VRU; 音声応答装置)、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。

Cisco Unified Web Interaction Manager (Unified WIM)

Unified WIM は、オンライン カスタマーが毎回適切なエージェントに簡単かつシームレスに接続されることを保証します。また、強力なファイル共有機能を提供するため、エージェントがデスクトップ上のファイルを簡単に共有できます。高度な共同ブラウジング機能により、エージェントとカスタマーが協力して 1 つ 1 つのフィールドに入力し、フォームを完成させることができます。さらには、わかりやすいように、フォームや Web ページの特定の領域を強調表示することもできます。

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 (Cisco 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 Unified Communications 製品ファミリに最適な Network Management System (NMS; ネットワーク管理システム) です。

CMT

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。

Configuration Datastore Server (CDS)

Cisco CRS Configuration Datastore Server (CDS) は、Cisco CRS クラスタ内の設定情報、コンポーネント情報、およびアプリケーション情報を管理して共有し、Unified CM と通信します。

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。

CTI

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、電話会社へ送出される信号。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。音声が生じたとき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、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

ICME

「Unified ICME」を参照。

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。

IVR

対話式音声自動応答 (Interactive Voice Response) の略。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。

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

プールの一連の 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。

M

MCS

Media Convergence Server の略。Cisco CRS 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ミング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、Real Time Streaming Protocol (RTSP; リアルタイム ストリーミング プロトコル) や Session Initiation Protocol (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 Real Time Protocol (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。

P

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後に、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。

T

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。

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わせたものを表します。

アプリケーション エンジン

さまざまな方法で組み合わせて 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、Cisco CRS ベースのすべてのアプリケーション(Cisco Unified Contact Center Express および Cisco Unified IP IVR)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。

い

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

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。

カンマ区切り値

「CSV」を参照。

管理情報ベース

「MIB」を参照。

く

クラスタ

Cisco CRS クラスタは、配置されている Cisco CRS システム内で Cisco CRS コンポーネントを実行するサーバ（ノード）で構成されます。

クラスタ プロファイル

Cisco CRS Web ページ（ホームページ）には、クラスタ プロファイルに関する情報が表示されます。クラスタ プロファイルには、クラスタ内にインストールされている Cisco CRS サーバ、コンポーネント、およびライセンスに関連するデータが含まれます。

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 デジット。

こ

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

Cisco 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。Cisco CRS ソフトウェア コンポーネントには、Cisco 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。

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。Cisco 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。

し

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

Cisco 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、Cisco 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。

ステップ

特定の機能を達成するための、Cisco 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

「IVR」を参照。

て

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

「Cisco 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。Cisco 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。

の

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。

ふ

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。

へ

ペイン

特定の役割を担当する、ウィンドウの一部。

変数

データのプレースホルダ。

ほ

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 Cisco 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。Cisco 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。

り

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

Cisco ユーザ スクリプトの格納先となる、設定データストア内のサブディレクトリ。Cisco 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。

ろ

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。



INDEX

- C**
- 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
 - 起動 1-5
 - 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 2-8
 - Cisco Unified Email Interaction Manager レポート
 - マルチチャネル CSQ アクティビティ 3-69, 3-71, 3-74
 - Cisco Unified Web Interaction Manager レポート
 - マルチチャネル CSQ アクティビティ 3-69, 3-71, 3-74
 - CiscoPrintExport.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
 - CRS クラスタ
 - プロファイル 11
 - CSQ エージェント (要約) レポート 3-5, 3-59
- H**
- hrcConfig.ini 2-17, 6-6
 - hrcConfig.ini ファイル 2-15
- J**
- jvm.stdout 6-7, 6-10
- M**
- Microsoft Excel 4-23, 5-11
- P**
- PDF (Portable Document Format) 4-23, 5-11
- R**
- RTF (リッチ テキスト形式) 4-23, 5-11
- S**
- sch.ini ファイル 2-15, 2-20, 6-6
 - servlet ログ ファイル 6-10
- X**
- 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, 3-30
 - アプリケーション (要約) レポート 3-3, 3-32
 - アプリケーション ログ 6-5
- い
- 一般タブ 4-3, 5-8, 5-9, 5-14
 - 印刷 4-22
 - 印刷ツール 4-23
 - 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, 3-27
 - エージェント受信不可の理由コード (要約) レポート 3-3, 3-19
 - エージェントの状態 (エージェント別、要約) レポート 3-3, 3-23
 - エージェントの状態 (間隔別、要約) レポート 3-3, 3-25
 - エージェントの状態 (詳細) レポート 3-3, 3-21
 - 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 5-12
- 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 4-16
 - 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, 3-40
- く
- 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リングします 5-8, 5-14
 - グループ 4-19
 - グループ ツリー 4-20
 - グループ ツリーの切り換えツール 4-21
 - グループ情報ペイン 4-21, 4-22
- け
- 形式 5-11
 - 権限
 - 「アクセス」を参照
 - 言語
 - サポートされていない 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, 3-65
 - コール カスタム変数レポート 3-4, 3-34
 - コール (コール CDR 別、詳細) レポート 3-5, 3-61
 - 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, 3-46
 - 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, 3-49
 - 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, 3-43
 - 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, 3-53
 - 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, 3-57
 - コンタクト サービス キュー 優先度 (要約) レポート 3-4, 3-56
- さ
- 再インストール、Cisco CRS 履歴レポート クライアント 2-6
 - サポートされていない言語 2-23
- し
- 時間フィールド 4-4
 - 実行されなかったスケジュール 5-21
 - 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 3-79
 - スケジューラ 5-19, 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 5-19
 - 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 5-20
 - 表示 5-19
 - 表示順序 5-20
 - スケジュール ウィンドウ 5-14, 5-15
 - スケジュール ボタン 5-18
 - スケジュールされているレポート
 - 印刷 5-10
 - エクスポート 5-10
 - 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 5-9
 - ~ 内の情報 5-3
 - 保存 5-18
 - スケジュールされているレポート ウィンドウ 5-19, 5-20

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, 2-17
 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, 3-39
中止・拒否コール (詳細) レポート 3-2, 3-10

て

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 3-6

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, 4-16
開くツール 4-11

ふ

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, 4-22
プレビュー ペイン 4-21
プロファイル、クラスタ 11

へ

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, 3-9
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
- り
- 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 3-6, 3-79
 - 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 3-7
 - 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 4-17
 - 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
- ろ
- ロードの中止ツール 4-16
 - ログ ファイル 6-2
 - Cisco CRS サーバ 6-2
 - jvm.stdout 6-7, 6-10
 - 解釈 6-6
 - 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
 - 開く 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 1-5
 - 記録、試行の 6-10
 - 別のサーバ 1-6
 - 変更、～情報 1-6

ログイン ダイアログボックス 1-6, 1-7