



Cisco Customer Response Applications

履歴レポート ユーザ ガイド

Text Part Number: OL-3974-01-J



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

CCIP、Cisco Arrow のロゴ、Cisco Powered Network のマーク、Cisco Systems Verified のロゴ、Cisco Unity、Follow Me Browsing、FormShare、iQ Net Readiness Scorecard、Networking Academy、および ScriptShare は、Cisco Systems, Inc. の商標です。Changing the Way We Work、Live, Play, and Learn、The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient、および iQuick Study は、Cisco Systems, Inc. のサービスマークです。Aironet、Cisco Press、Cisco Systems、Cisco Systems Capital、Cisco Systems のロゴ、Empowering the Internet Generation、Enterprise/Solver、EtherChannel、EtherSwitch、Fast Step、GigaStack、Internet Quotient、IOS、IP/TV、iQ Expertise、iQ のロゴ、LightStream、MGX、MICA、Networkers のロゴ、Network Registrar、Packet、PIX、Post-Routing、Pre-Routing、RateMUX、Registrar、SlideCast、SMARTnet、StrataView Plus、Stratm、SwitchProbe、TeleRouter、TransPath、および VCO は、米国および一部の国における Cisco Systems, Inc. とその関連会社の登録商標です。

このマニュアルまたは Web サイトで言及されているその他の商標はすべて、それぞれの所有者のもです。「パートナー」という語の使用は、シスコと他社の提携関係を意味するものではありません。(0303R)

Cisco Customer Response Applications 履歴レポート ユーザガイド

Copyright © 2002, 2003, Cisco Systems, Inc.

All rights reserved.



CONTENTS

CHAPTER 1

概要 1-1

システム データベース 1-2

Cisco CRA 履歴レポート クライアントのインターフェイス
1-2

Cisco CRA 履歴レポート クライアントの起動 1-5

クライアントのメイン ウィンドウでのログイン情報および
サーバ情報の変更 1-6

Cisco CRA 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

CHAPTER 2

インストールと設定 2-1

Cisco CRA 履歴レポート クライアントのインストール、再イン
ストール、アップグレード 2-2

ユーザに対する Cisco CRA 履歴レポートへのアクセス許可の付
与 2-7

設定ファイル 2-11

hrcConfig.ini 設定ファイル 2-12

SCH.ini 設定ファイル 2-15

クライアントの言語の変更 2-18

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 3-5

放棄コール アクティビティ レポート (詳細)	3-5
エージェント レポート (詳細)	3-7
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	3-9
エージェントの状態 (エージェント別) レポート (要約)	3-11
エージェントの状態 (間隔別) レポート (要約)	3-13
エージェント レポート (要約)	3-16
コールカスタム変数レポート	3-19
着番号のアクティビティ レポート (要約)	3-21
コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート	3-23
コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (CSQ 別)	3-25
コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (間隔 別)	3-29
コンタクト サービス キュー サービス レベル レポート	3-33
コール別 CCDR レポート (詳細)	3-36
IVR アプリケーション パフォーマンス分析レポート	3-39
IVR トラフィック分析レポート	3-41
優先順位のアクティビティ レポート (要約)	3-42
スキルルーティング アクティビティ レポート	3-44

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
レポートビューア	4-14
レポートの表示	4-15
表示サイズの変更	4-16
レポート内の移動	4-16
特定のテキストの検索と表示	4-17
グループ情報の表示	4-18
グループツリーを使用したグループ情報の表示	4-20
レポートのチャートを使用したグループ情報の表示	4-21
レポートの印刷	4-21
レポートのエクスポート	4-22
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	5-8
スケジュールされているレポートを印刷するかエクスポートするかの選択	5-9

スケジュールされているレポートの印刷	5-10
スケジュールされているレポートのエクスポート	5-10
スケジュールされているレポートの詳細設定	5-13
スケジュール設定の選択	5-14
スケジュールの保存	5-18
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

管理とトラブルシューティング 6-1

ログ ファイル	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	6-9
トラブルシューティング	6-11

INDEX

索引



- 図 1-1 Cisco CRA 履歴レポートのメイン ウィンドウ 1-3
- 図 4-1 [詳細] レポート設定領域 4-5
- 図 4-2 [レポートビューア] ツールバー 4-14
- 図 5-1 [スケジューラ] アイコン 5-5
- 図 5-2 Cisco CRA 履歴レポートの [スケジュール] ウィンドウ 5-15



T A B L E S

表 2-1	Cisco CRA 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	2-7
表 2-2	hrcConfig.ini 設定ファイル内のパラメータ	2-12
表 2-3	SCH.ini 設定ファイル内のパラメータ	2-16
表 3-1	履歴レポートの概要	3-2
表 4-1	レポート内の移動	4-17
表 4-2	履歴レポートのグループ名	4-18
表 4-3	エクスポートされた履歴レポートのファイル形式	4-22
表 5-1	履歴レポートのスケジュールとデータ	5-3
表 5-2	エクスポートする履歴レポートのファイル形式	5-11
表 5-3	履歴レポートのスケジュール設定	5-15
表 5-4	スケジュール情報	5-19
表 6-1	Cisco CRA 履歴レポートのログ ファイル	6-2



概要

Cisco CRA 履歴レポートは、Cisco Customer Response Applications (CRA) 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 CRA 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
- PDF (ポータブルドキュメントフォーマット)、Microsoft Excel、RTF (リッチテキストフォーマット)、XML (拡張マークアップ言語)、および CSV (カンマ区切り値) 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

次のトピックについて説明します。

- [システム データベース \(P.1-2\)](#)
- [Cisco CRA 履歴レポートクライアントのインターフェイス \(P.1-2\)](#)

システム データベース

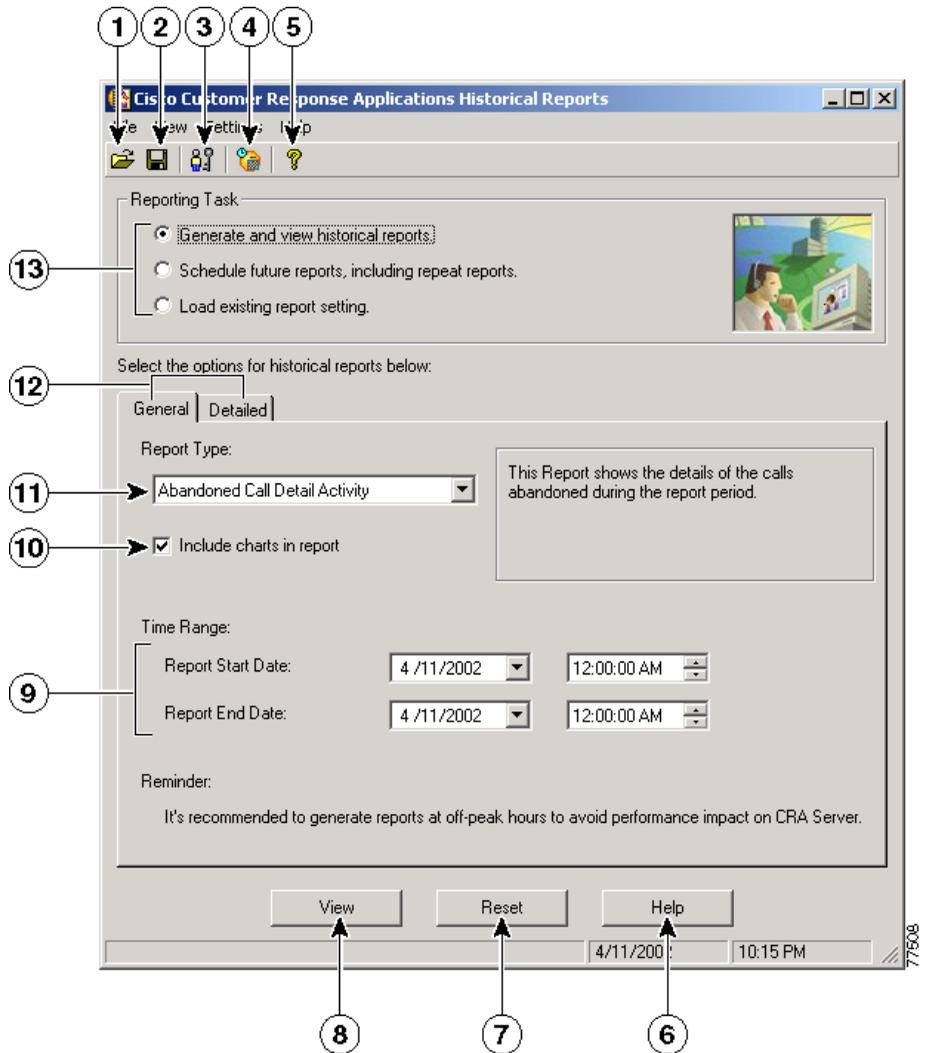
Cisco CRA システムの実行中、コールのアクティビティ データは Cisco CRA サーバまたは履歴レポート データベース サーバ(設定されている場合)のデータベースに格納されます。このデータに基づいて履歴レポートを作成するには、Cisco 履歴レポート クライアントを使用します。

Cisco CRA システム データベースの詳細については、『*Cisco Customer Response Applications アドミニストレータ ガイド*』を参照してください。

Cisco CRA 履歴レポート クライアントのインターフェイス

Cisco CRA 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 に、Cisco CRA 履歴レポートのメイン ウィンドウを示します。

図 1-1 Cisco CRA 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)

	項目	参照先
3	[ログイン] ツール	クライアントのメイン ウィンドウでのログイン情報およびサーバ情報の変更 (P.1-6)
4	[スケジューラ] 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.5-8)
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 CRA 履歴レポート クライアントの起動

Cisco CRA 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 CRA サーバにログインします。これによって、CRA サーバまたは履歴レポート データベース サーバ（設定されている場合）の履歴データにアクセスできるようになります。Cisco CRA 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 CRA 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許可を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.2-7 の「[ユーザに対する Cisco CRA 履歴レポートへのアクセス許可の付与](#)」を参照してください。

手順

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

- [クライアントのメイン ウィンドウでのログイン情報およびサーバ情報の変更 \(P.1-6\)](#)
- [Cisco CRA 履歴レポートクライアントの終了 \(P.1-7\)](#)

クライアントのメイン ウィンドウでのログイン情報およびサーバ情報の変更

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

[ログイン] ダイアログボックスが表示されます。

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

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

ステップ 3 [OK] をクリックします。

Cisco CRA 履歴レポート クライアントの終了

Cisco CRA 履歴レポート クライアントを終了するには、Cisco CRA 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 CRA 履歴レポート クライアントでは、システムの随所に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



インストールと設定

次のトピックについて説明します。

- [Cisco CRA 履歴レポート クライアントのインストール、再インストール、アップグレード \(P.2-2\)](#)
- [ユーザに対する Cisco CRA 履歴レポートへのアクセス許可の付与 \(P.2-7\)](#)
- [設定ファイル \(P.2-11\)](#)
- [クライアントの言語の変更 \(P.2-18\)](#)

Cisco CRA 履歴レポート クライアントのインストール、再インストール、アップグレード

Cisco Customer Response Applications (CRA) 履歴レポート クライアントは、次のオペレーティング システムで動作します。

- Windows 98 Second Edition (SE)
- Windows 2000 Professional
- Windows XP Professional

Cisco CRA 履歴レポート クライアントのインストール先のコンピュータは、次のソフトウェアを実行している必要があります。

- Microsoft Internet Explorer バージョン 5.5 以降
- Microsoft DataAccess Component (MDAC) バージョン 2.7 以降
- Microsoft Windows 2000 Service Pack 2 以降 (コンピュータ上で Microsoft Windows 2000 を実行している場合)

Cisco CRA 履歴レポート クライアントをインストールする前に、次の準備が必要です。

- Cisco CRA システムをサーバ上にインストールしておく。
- Cisco CRA 履歴レポート クライアントのインストール先のコンピュータから Cisco CRA サーバにアクセスできるようにしておく。

Cisco CRA サーバの動作を最も効率のよい状態に保つには、Cisco CRA 履歴レポート クライアントをサーバにインストールしないことを推奨します。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 CRA 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 CRA 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 CRA 履歴レポートの一部) のインストール

CRA 履歴レポート クライアントをインストール、再インストール、またはアップグレードするには、次の手順を実行します。この手順は、クライアント コンピュータ上で実行します。



(注) CRA 履歴レポート クライアントを再インストールまたはアップグレードする場合は、次のステップに進む前に、クライアント コンピュータ上のクライアント アプリケーションとスケジューラを終了してください。詳細については、[P.1-7](#) の「Cisco CRA 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。

CRA 履歴レポート クライアントを再インストールするときに、Cisco CRA 履歴レポート クライアントのインストール プログラム (CiscoAppReportsInstall.exe) がコンピュータ上にある場合は、このプログラムを実行するとインストール手順を開始できます。[Cisco CRA 履歴レポートのセットアップ] ウィンドウが表示されたら、次の操作を行います。

- Cisco CRA 履歴レポート クライアント ソフトウェアがコンピュータ上にある場合は、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か、クライアントをアンインストールするかを確認するダイアログボックスが表示されます。[アップグレード / 再インストール] オプション ボタンをクリックし、[次へ] をクリックします。次に、ステップ 12 に進んで、再インストールを実行します。
- Cisco CRA 履歴レポート クライアント ソフトウェアがコンピュータ上にない場合は、ステップ 5 に進みます。

手順

ステップ 1 クライアント コンピュータから [Cisco CRA Administration] Web ページまたは [CRA Supervision] Web ページにログインします。

[Cisco CRA Administration] Web ページまたは [CRA Supervision] Web ページへのログインについては、『Cisco Customer Response Applications アドミニストレータ ガイド』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 CRA Administration] Web ページのメニュー バーから、[Tools] > [Plug-in] を選択します。[Plug-ins] Web ページが表示されたら、[Cisco CRA 履歴レポート] ハイパーリンクをクリックします。
- [CRA Supervision Download] Web ページで、[Cisco CRA 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 CRA 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 CRA 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 CRA 履歴レポートを再インストールするときに、Cisco CRA 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 CRA 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。このコンピュータに初めて Cisco CRA 履歴レポート クライアントをインストールする場合は、ステップ 5 に進みます。

Cisco CRA 履歴レポート クライアントがコンピュータ上にある場合は、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か、クライアントをアンインストールするかを確認するダイアログボックスが表示されます。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 ボタンをクリックし、[次へ] をクリックします。次に、ステップ 12 に進みます。

- [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 CRA 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。このコンピュータに初めて Cisco CRA 履歴レポート クライアントをインストールする場合は、ステップ 5 に進みます。
- Cisco CRA 履歴レポート クライアントがコンピュータ上にある場合は、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か、クライアントをアンインストールするかを確認するダイアログボックスが表示されます。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 ボタンをクリックし、[次へ] をクリックします。次に、ステップ 12 に進みます。

ステップ 5 [Cisco CRA 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 CRA 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たら、[はい] をクリックします。

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

ステップ 9 Cisco CRA 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 CRA 履歴レポートを起動するときに指定できます。

[Cisco CRA 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 CRA 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

- [ユーザに対する Cisco CRA 履歴レポートへのアクセス許可の付与 \(P.2-7\)](#)
- [設定ファイル \(P.2-11\)](#)
- [クライアントの言語の変更 \(P.2-18\)](#)

ユーザに対する Cisco CRA 履歴レポートへのアクセス許可の付与

ユーザが CRA 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 CRA アプリケーション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 CRA Administration でユーザを設定します。ユーザの設定は、[Cisco CRA Administration] Web ページにアクセスできる任意のコンピュータから実行できます。

Cisco CRA Administration およびユーザ設定の詳細については、『Cisco Customer Response Applications アドミニストレータガイド』を参照してください。

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

表 2-1 Cisco CRA 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

レポート名	Cisco IP Queue Manager	Cisco IP IVR ¹	Cisco ICD Std ² + HR ICD Std ³	Cisco ICD Std+ HR ICD Enh ⁴	Cisco ICD Std	Cisco ICD Enh ⁵ + HR ICD Std	Cisco ICD Enh + HR ICD Enh	Cisco ICD Enh
IVR トラフィック分析	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
IVR アプリケーションパフォーマンス分析	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
放棄コール アクティビティ	—	—	Yes	Yes	—	Yes	Yes	—
エージェント レポート (詳細)	—	—	Yes	Yes	—	Yes	Yes	—

■ ユーザに対する Cisco CRA 履歴レポートへのアクセス許可の付与

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

レポート名	Cisco IP Queue Manager	Cisco IP IVR ¹	Cisco ICD Std ² + HR ICD Std ³	Cisco ICD Std+ HR ICD Enh ⁴	Cisco ICD Std	Cisco ICD Enh ⁵ + HR ICD Std	Cisco ICD Enh + HR ICD Enh	Cisco ICD Enh
エージェント ログイン ログアウト アクティビティ	—	—	Yes	Yes	—	Yes	Yes	—
エージェントの状態（エージェント別）レポート（要約）	—	—	Yes	Yes	—	Yes	Yes	—
エージェントの状態（間隔別）レポート（要約）	—	—	Yes	Yes	—	Yes	Yes	—
エージェント レポート（要約）	—	—	Yes	Yes	—	Yes	Yes	—
コールカスタム変数レポート	—	—	Yes	Yes	—	Yes	Yes	—
着番号のアクティビティ レポート（要約）	—	—	Yes	Yes	—	Yes	Yes	—
コンタクト サービスキュー アクティビティ	—	—	Yes	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（CSQ 別）	—	—	Yes	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（間隔別）	—	—	Yes	Yes	—	Yes	Yes	—

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

レポート名	Cisco IP Queue Manager	Cisco IP IVR ¹	Cisco ICD Std ² + HR ICD Std ³	Cisco ICD Std+ HR ICD Enh ⁴	Cisco ICD Std	Cisco ICD Enh ⁵ + HR ICD Std	Cisco ICD Enh + HR ICD Enh	Cisco ICD Enh
コンタクト サービス キュー レベル	—	—	Yes	Yes	—	Yes	Yes	—
コール別 CCDR レポート（詳細）	—	—	Yes	Yes	—	Yes	Yes	—
優先順位のアクティビティ レポート（要約）	—	—	—	—	—	—	Yes	—
スキルルーティン グ アクティビティ レポート	—	—	—	—	—	—	Yes	—

1.IVR = 対話式音声自動応答

2.Cisco ICD Std = Cisco Integrated Contact Distribution (ICD) Standard

3.HR ICD Std = Cisco ICD Standard 用の履歴レポート

4.HR ICD Enh = Cisco ICD Enhanced 用の履歴レポート

5.Cisco ICD Enh = Cisco ICD Enhanced

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 CRA Administration] Web ページにログインします。

[Cisco CRA Administration] Web ページへのログインについては、『*Cisco Customer Response Applications アドミニストレータ ガイド*』を参照してください。

ステップ 2 [Cisco CRA Administration] Web ページで、[Tools] > [Historical Reporting] を選択します。

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

■ ユーザに対する Cisco CRA 履歴レポートへのアクセス許可の付与

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。

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、Cisco CRA Applications Administrator にインストールされているアプリケーションのリストが表示されます。アプリケーションには、ICD Standard、ICD Enhanced、IVR などがあります。
- [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 ~ 7 を繰り返します。

設定ファイル

CRA 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 CRA 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 CRA 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 CRA 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。
- このファイルは Cisco CRA 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 CRA システムのインストール ディレクトリ下にあります(デフォルトでは、システムは Program Files ディレクトリにインストールされます)。このファイルには、スケジューラに関する情報が含まれます。

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

手順

-
- ステップ 1 任意のテキスト エディタで設定ファイルを開きます。
 - ステップ 2 必要に応じてパラメータを変更します。
 - ステップ 3 ファイルを保存し、エディタを終了します。
 - ステップ 4 Cisco CRA 履歴レポート クライアントの動作中に hrcConfig.ini ファイルを編集した場合は、クライアント プログラムを終了し再起動した後で変更が反映されます。

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

関連項目

- [hrcConfig.ini 設定ファイル \(P.2-12\)](#)
- [SCH.ini 設定ファイル \(P.2-15\)](#)

hrcConfig.ini 設定ファイル

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

表 2-2 hrcConfig.ini 設定ファイル内のパラメータ

パラメータ	説明
defaultHost	<p>Cisco CRA 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>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 CRA Historical Reports\reports ディレクトリ (Cisco CRA 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>
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>

表 2-2 hrcConfig.ini 設定ファイル内のパラメータ（続き）

パラメータ	説明
logLevel	<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> (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>

表 2-2 hrcConfig.ini 設定ファイル内のパラメータ（続き）

パラメータ	説明
database ([SCH] の下)	スケジューリング情報が格納される Cisco CRA Historical Reports\Scheduler ディレクトリ内のデータベース ファイル。このパラメータを変更する場合は、SCH.ini 設定ファイルの database パラメータも同じ値になるように変更する必要があります。 有効な値 ：HistoricalReportsScheduler.mdb
DRIVER ([CRA_DATABASE] の下)	表示専用。データベース ドライバの名前。
SERVER ([CRA_DATABASE] の下)	表示専用。Cisco CRA 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 ([CRA_DATABASE] の下)	表示専用。Cisco CRA 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 CRA データベースの名前。
UID ([CRA_DATABASE] の下)	表示専用。Cisco CRA 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 CRA データベースにログインするためのユーザ ID。
NETWORK ([CRA_DATABASE] の下)	表示専用。Cisco CRA 履歴レポート クライアントによって Cisco CRA 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 ([CRA_DATABASE_ALTERNATIVE] の下)	Cisco CRA 履歴レポート クライアントからデフォルト サーバ以外のコンピュータ上のデータベースにアクセスする場合は、ここで代替データベース ドライバの名前を指定します。 有効な値 ：代替データベース ドライバの名前
SERVER ([CRA_DATABASE_ALTERNATIVE] の下)	Cisco CRA 履歴レポート クライアントからデフォルト サーバ以外のコンピュータ上のデータベースにアクセスする場合は、ここで代替サーバの IP アドレスまたはホスト名を指定します。 有効な値 ：Cisco CRA データベースが複製された代替サーバの IP アドレスまたはホスト名

表 2-2 hrcConfig.ini 設定ファイル内のパラメータ（続き）

パラメータ	説明
DATABASE ([CRA_DATABASE_ALTERNA TIVE] の下)	Cisco CRA 履歴レポート クライアントから、デフォルトの Cisco CRA データベース名以外の名前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 ([CRA_DATABASE_ALTERNA TIVE] の下)	Cisco CRA 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

- [履歴レポート クライアント ログ ファイル \(P.6-3\)](#)

SCH.ini 設定ファイル

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

表 2-3 SCH.ini 設定ファイル内のパラメータ

パラメータ	説明
database	<p>スケジューリング情報が格納される Cisco CRA 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。</p> <p>有効な値 : HistoricalReportsScheduler.mdb</p>
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>

表 2-3 SCH.ini 設定ファイル内のパラメータ (続き)

パラメータ	説明
Missed_monthly	<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>
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際の詳細度レベル。</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 CRA 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 CRA 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 CRA 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 CRA 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。

Microsoft Windows 2000 Professional を実行しているコンピュータで Cisco CRA 履歴レポート クライアントの言語を設定するには、次の手順を実行します。別のバージョンの Windows を実行している場合は、手順が多少異なります。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。



(注) 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。

手順

ステップ 1 [スタート] > [設定] > [コントロールパネル] の順に選択します。

コントロールパネルが表示されます。

ステップ 2 [地域のオプション] をダブルクリックします。

[地域のオプション] ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 3 [ロケール(国または地域)]ドロップダウン矢印をクリックし、言語を選択します。

この選択によって、数値、時刻、および日付の表示方法が指定されます。ご使用の Cisco CRA 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。

ステップ 4 [既定値に設定]をクリックします。

[システム ロケールの選択]ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 5 ドロップダウン矢印をクリックし、言語を選択します。

この選択によって、ウィンドウ、メニュー、およびフィールドの言語が指定されます。ステップ 3 で選択した言語と同じ言語を選択します。

ステップ 6 [システム ロケールの選択]ダイアログボックスの [OK] をクリックします。

ステップ 7 [地域のオプション]ダイアログボックスの [OK] をクリックします。

ステップ 8 必要なファイルをインストールするよう求められた場合は、それに従います。

ステップ 9 [OK] をクリックして、コンピュータを再起動します。

コンピュータの再起動後に、新しい言語の設定が反映されます。



履歴レポートについて

Cisco Customer Response Applications (CRA) 履歴レポート システムでは、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、データベースからレポートを作成するための、一般に入手可能なサードパーティ製のレポート生成アプリケーションを使用することで、カスタム レポートを作成できます。カスタム レポートを作成するには、『*Cisco CRA Database Schema Guide*』の CRA データベース テーブルに関する説明を参照してください。

次のトピックについて説明します。

- [レポートの概要 \(P.3-2\)](#)
- [レポートの詳細 \(P.3-5\)](#)

レポートの概要

Cisco CRA 履歴レポート システムでは、さまざまな履歴レポートを生成できます。表 3-1 に、次の項目をレポート別に示します。

- レポートタイプ：履歴レポートの名前
- アプリケーション パッケージ：レポートを利用できる Cisco CRA アプリケーション パッケージ
- 説明：レポートの内容に関する簡単な説明

各レポートについては、P.3-5 の「[レポートの詳細](#)」を参照してください。

表 3-1 履歴レポートの概要

レポート名	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 レポート (詳細)	<ul style="list-style-type: none"> • Historical Reports ICD¹ Enhanced • Historical Reports ICD Standard 	各放棄コールに関する詳細情報
エージェント レポート (詳細)	<ul style="list-style-type: none"> • Historical Reports ICD Enhanced • Historical Reports ICD Standard 	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 ログイン ログアウト アクティビティ レポート	<ul style="list-style-type: none"> • Historical Reports ICD Enhanced • Historical Reports ICD Standard 	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
エージェントの状態 (エージェント別) レポート (要約)	<ul style="list-style-type: none"> • Historical Reports ICD Enhanced • Historical Reports ICD Standard 	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) レポート (要約)	<ul style="list-style-type: none"> • Historical Reports ICD Enhanced • Historical Reports ICD Standard 	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)

表 3-1 履歴レポートの概要（続き）

レポート名	アプリケーション パッケージ	説明
エージェント レポート (要約)	<ul style="list-style-type: none"> Historical Reports ICD Enhanced Historical Reports ICD Standard 	各エージェントのアクティビティに関する統計値の要約
コールカスタム変数レ ポート	<ul style="list-style-type: none"> Historical Reports ICD Enhanced Historical Reports ICD Standard 	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。
着番号のアクティビティ レポート(要約)	<ul style="list-style-type: none"> Historical Reports ICD Enhanced Historical Reports ICD Standard 	発信者によってダイヤルされた各番号の要約情報
コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート	<ul style="list-style-type: none"> Historical Reports ICD Enhanced Historical Reports ICD Standard 	各コンタクト サービス キューへの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 (CSQ 別)	<ul style="list-style-type: none"> Historical Reports ICD Enhanced Historical Reports ICD Standard 	コンタクト サービス キューにルーティングされたコールに関する情報とサービス レベルに関する情報(コンタクト サービス キュー別に表示)
コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (間隔別)	<ul style="list-style-type: none"> Historical Reports ICD Enhanced Historical Reports ICD Standard 	コンタクト サービス キューにルーティングされたコール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 サービス レベル レポート	<ul style="list-style-type: none"> Historical Reports ICD Enhanced Historical Reports ICD Standard 	各コールのコンタクト サービス キューのサービス レベル情報

表 3-1 履歴レポートの概要（続き）

レポート名	アプリケーション パッケージ	説明
コール別 CDR ² レポート（詳細）	<ul style="list-style-type: none"> Historical Reports ICD Enhanced Historical Reports ICD Standard 	Cisco CRA システムで受信された各コールに関する詳細情報
IVR ³ アプリケーションパフォーマンス分析レポート	<ul style="list-style-type: none"> IP IVR 	各 Cisco ICD または 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
IVR トラフィック分析レポート	<ul style="list-style-type: none"> IP IVR 	レポート期間の日付ごとに各 Cisco CRA システムで受信されたコールに関する要約情報
優先順位のアクティビティ レポート（要約）	<ul style="list-style-type: none"> Historical Reports ICD Enhanced 	受信された各コールの優先度レベルに関する要約情報
スキル ルーティング アクティビティ レポート	<ul style="list-style-type: none"> Historical Reports ICD Enhanced 	リソース スキルに基づいて構成された各コンタクト サービス キューへのコールに関する要約情報

1.ICD = Integrated Contact Distribution

2.CDR = コンタクト コールの詳細レコード

3.IVR = 対話式音声自動応答

レポートの詳細

この項では、各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 CRA サーバの日時になります。

放棄コール アクティビティ レポート (詳細)

放棄コール アクティビティ レポート (詳細) には、放棄されたコールに関する情報が含まれます。ICD コールの場合、エージェントがコールに回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。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 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 レポート (詳細) 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 (最終呼優先度別)	放棄されたコールの総数と最終優先順位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 レポート（詳細）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
コール開始時間	このコール レッグの開始日時。
着番号	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 ICD 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。
初期呼優先度	コールの受信時に Cisco ICD 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）までの優先順位。ワークフローでの優先順位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順位の 1 で始まります。
ルート先 CSQ ²	コールがキューイングしているコンタクト サービスキューのうち、最初から最大 3 つの名前。コンタクト サービス キューの名前が複数あるときは、カンマで区切られます。
エージェント名	コールが放棄される前にコールが提供されたエージェントの名前（ある場合）。
コールスキル	コールがルーティングされたコンタクト サービスキューに関連付けられているコール スキル。スキルが複数あるときは、カンマで区切られます。
最終呼優先度	コールが放棄されたときのコールの優先順位を示す、1（最低）から 10（最高）までの値。
コール放棄時間	コールが放棄された日時。

1. ANI = 自動番号識別

2. CSQ = コンタクト サービス キュー

放棄コール アクティビティ レポート（詳細）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
コール開始時間	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。

エージェント レポート (詳細)

エージェント レポート (詳細) には、エージェントによって処理された各 ICD 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、ICD 以外のコールに関する情報も含まれます。ICD 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。ICD 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 レポート (詳細) 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 レポート (詳細) 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	Cisco CallManager によってエージェントに割り当てられた Cisco ICD 内線番号。
コール開始時間 コール終了時間	レグの開始日時、およびレグが切断または転送された日時。
期間	コール開始からコール終了までの経過時間。
着番号	発信者がダイヤルした電話番号。

フィールド	説明
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 ICD 内線。発信者がエージェント以外の場合は、発信者の電話番号。
ルート先 CSQ	コールを処理したコンタクト サービス キュー。コールは、発信者がこのコンタクト サービス キューにキューイングしているときにエージェントに接続されると処理されます。
最初の 3CSQ	コールがキューイングしているコンタクト サービス キューのうち、最初から最大 3 つの名前。コンタクト サービス キューの名前が複数あるときは、カンマで区切られます。
コールスキル	コールを処理したコンタクト サービス キューに関連付けられているコール スキル。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	ICD 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。ICD 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	ICD コールの場合に限り、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。ICD 以外のコールには適用されません。
作業時間	ICD コールの場合に限り、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。ICD 以外のコールには適用されません。

エージェント レポート (詳細) 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。
コール開始時間	コール開始時間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 レポート（詳細）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。

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

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 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
各エージェントがログインしていた合計時間	Cisco ICD 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。
ログイン時間	エージェントが Cisco ICD システムにログインした日時。この情報の前に左向きの山カッコ (<) が付けられている場合は、レポートのデータ開始時間より前にエージェントがログインしたことを示します。

フィールド	説明
ログアウト時間	エージェントが Cisco ICD システムからログアウトした日時。この情報の前に右向きの中括弧 (>) 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間以降もログインしていたことを示します。
ログイン期間	ログインからログアウトまでの経過時間。

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。

エージェントの状態（エージェント別）レポート（要約）

エージェントの状態（エージェント別）レポート（要約）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で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）レポート（要約）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で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）レポート（要約）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）レポート（要約）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.3-13 の「エージェントの状態（間隔別）レポート（要約）」](#)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）レポート（要約）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）レポート（要約）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	Cisco CallManager によってエージェントに割り当てられた Cisco ICD 内線番号。
間隔開始時間 間隔終了時間	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。

フィールド	説明
ログイン合計時間	レポート期間内で、エージェントが Cisco ICD システムにログインしていた合計時間。
受信不可時間	エージェントが受信不可の状態を継続した時間の長さ と割合。
受信可時間	エージェントが受信可の状態を継続した時間の長さ と割合。
予約済み時間	エージェントが予約済みの状態を継続した時間の長さ と割合。
通話時間	エージェントが通話状態を継続した時間の長さ と割合。
作業時間	エージェントが作業状態を継続した時間の長さ と割合。

エージェントの状態（エージェント別）レポート（要約）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）レポート（要約）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。

エージェントの状態（間隔別）レポート（要約）

エージェントの状態（間隔別）レポート（要約）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）レポート（要約）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）レポート（要約）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）レポート（要約）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.3-11の「エージェントの状態（エージェント別）レポート（要約）」](#)を参照してください。

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

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（全継続時間（間隔別））を時間間隔別に表示します。

エージェントの状態（間隔別）レポート（要約）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
間隔開始時間 間隔終了時間	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	Cisco CallManager によってエージェントに割り当てられた Cisco ICD 内線番号。
ログイン合計時間	レポート期間内で、エージェントが Cisco ICD システムにログインしていた合計時間。
受信不可時間	エージェントが受信不可の状態を継続した時間の長さ と割合。
受信可時間	エージェントが受信可の状態を継続した時間の長さ と割合。
予約済み時間	エージェントが予約済みの状態を継続した時間の長さ と割合。
通話時間	エージェントが通話状態を継続した時間の長さ と割合。
作業時間	エージェントが作業状態を継続した時間の長さ と割合。

エージェントの状態(間隔別)レポート(要約)は、次の基準でソートできます。

ソート基準	結果
間隔開始時間	30分または60分間隔の開始時間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)レポート(要約)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。

エージェント レポート (要約)

エージェント レポート (要約) には、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 レポート (要約) 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。
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)	通話、保留、および作業状態が継続された時間の平均をエージェント別に表示します。

エージェント レポート (要約) 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	Cisco CallManager によってエージェントに割り当てられた Cisco ICD 内線番号。
平均ログイン時間	エージェントのログイン時間の合計をエージェントのログイン セッション数で割った値。
処理コール数	エージェントに接続されたコール数。 エージェントが他のエージェントと電話会議を行うと、電話会議を行ったエージェントのこの値が 1 増加します。 エージェントがコールを転送し、後で転送によって戻ってきたコールを受信すると、この値は 2 増加します。

フィールド	説明
受信コール数	<p>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回答したかどうかは関係しない）。</p> <p>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）。</p>
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うち最長の通話時間。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時間。保留時間は、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です。
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時間。保留時間は、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。

フィールド	説明
作業時間 最大	コール終了後にエージェントが作業状態を継続した最長時間。
アイドル時間 平均	エージェントが使用不可の状態を継続した平均時間。
アイドル時間 最大	エージェントが使用不可の状態を継続した最長の時間。

エージェントレポート（要約）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。

エージェントレポート（要約）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。

フィルタ パラメータ	結果
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。
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。

コールカスタム変数レポート

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

コールカスタム変数レポートには、次の情報を表示するテーブルが含まれます。

フィールド	説明
セッションID-シーケンス番号	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。シーケンス番号は、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。
開始時間 終了時間	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。
コンタクト処理	コールの処理（放棄または処理）。 ICD 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。 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。
エージェント名	ICD コールの場合、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 ICD または 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、このコールやレッグに関連する Cisco ICD アプリケーションまたは Cisco 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、このコールやレッグに関連する Cisco ICD アプリケーションまたは Cisco 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、このコールやレッグに関連する Cisco ICD アプリケーションまたは Cisco IVR アプリケーションにより呼び出されるワークフローの Set Session Info ステップで設定される場合）。

フィールド	説明
カスタム変数 4	変数 <code>_ccdrVar4</code> の内容（この変数が、このコールやレックに関連する Cisco ICD アプリケーションまたは Cisco 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、このコールやレックに関連する Cisco ICD アプリケーションまたは Cisco 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
セッション ID	システムがコールに割り当ててる一意のセッション ID 番号順にレポートを表示します。
コール開始時間	コール開始時間順にレポートを表示します。

着番号のアクティビティ レポート（要約）

着番号のアクティビティ レポート（要約）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、Cisco ICD および 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。

着番号のアクティビティ レポート（要約）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(着番号別)	各コールの平均時間を、着番号別に表示します。

着番号のアクティビティ レポート（要約）には、着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
着番号	Cisco ICD または 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、送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。
総コール数	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。

着番号のアクティビティ レポート（要約）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
着番号	着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。
総コール数	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。

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、コンタクト サービス キューのアクティビティの要約を表示します。

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 (コンタクト サービス キュー別)	各コンタクト サービス キューについて、エージェントが処理したコール数と、コンタクト サービス キューにキューイングしているときに放棄されたコール数が表示されます。
コールの総数 (呼優先度とコンタクト サービス キュー別)	各コンタクト サービス キューに提供されたコールの優先順位別の総数が表示されます。

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

フィールド	説明
CSQ 名	コンタクト サービス キューの名前、およびコンタクト サービス キューに関連付けられているコール スキル (コンタクト サービス キューがリソース スキルに基づいて構成されている場合)。スキルが複数あるときは、カンマで区切られます。
受信コール数	コンタクト サービス キューにルーティングされたコール数 (エージェントがコールに応答したかどうかは関係しない)。
待機時間 平均	コンタクト サービス キューにルーティングされたコールの平均待機時間。待機時間とは、コールがキューに入れられた時点から、エージェントがコールに応答した時点またはコールが切断された時点までの時間です。

フィールド	説明
待機時間 最大	コンタクト サービス キューにルーティングされたすべてのコールのうち最長の待機時間。待機時間とは、コールがキューに入れられた時点から、エージェントがコールに応答した時点またはコールが切断された時点までの時間です。
処理コール数	このコンタクト サービス キューで処理されたコール数。コールは、発信者がこのコンタクト サービス キューにキューイングしているときにエージェントに接続されると処理されます。
処理時間 平均	コンタクト サービス キューで処理されたすべてのコールの平均処理時間。処理時間は、通話時間 + 保留時間 + 作業時間です。
処理時間 最大	コンタクト サービス キューで処理されたすべてのコールのうち最長の処理時間。処理時間は、通話時間 + 保留時間 + 作業時間です。
放棄コール数 — 合計	コンタクト サービス キューにルーティングされたコールのうち、発信者が電話を切ったか回線が切断されたためにエージェントが応答しなかったコール数。
放棄コール数 — 平均	各コンタクト サービス キューにキューイングしているときに放棄されたコールの1日あたりの平均数。
放棄コール数 — 最大	各コンタクト サービス キューにキューイングしているときに放棄されたコールの1日あたりの最大数。
放棄コール数 — 待機	放棄コールの平均待機時間。
コールの総数と平均数(呼優先度別) (優先順位 1 ~ 優先順位 10)	各コンタクト サービス キューにルーティングされたコールの総数(優先順位別)と、各コンタクト サービス キューが受信したコールの1日あたりの平均数(優先順位別)。

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

コンタクト サービス キューのアクティビティ 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
コンタクトサービスキュー	指定したコンタクト サービス キューの情報を表示します。

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (CSQ 別)

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

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (CSQ 別) では、コンタクト サービス キュー別に情報が表示されます。コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (間隔別) では、同一の情報が時間間隔別に表示されません。詳細については、[P.3-29 の「コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート \(間隔別\)」](#)を参照してください。

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (CSQ 別) 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)	処理、放棄、キュー解除されたコールの数を、コンタクト サービス キュー別に表示します。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。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、エージェントによって別のコンタクト サービス キューで処理された場合、あるコンタクト サービス キューからキュー解除されたと見なされます。この状況は、コールが複数のコンタクト サービス キューにキューイングされたときに発生します。
サービスレベル該当コールの総数 (CSQ 別)	処理されたコールの総数、および Cisco CRA Administration でのコンタクト サービス キューの設定時に [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、コンタクト サービス キュー別に表示されます。

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

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

フィールド	説明
サービスレベル (秒)	Cisco CRA Administration でコンタクト サービス キューを設定したときに [サービスレベル] フィールドに入力した値。
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せん。
該当サービスレベル比率 — 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%
該当サービスレベル比率 — 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%
該当サービスレベル比率 — 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 レベルに適合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%

フィールド	説明
該当サービスレベル比率 — 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 レベルに該当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> <p>(サービス レベル内の処理コールの数 / 受信コールの数) * 100%</p>
受信コール数	<p>コンタクト サービス キューにルーティングされたコール数(エージェントがコールに応答したかどうかは関係しない)。</p>
処理コール数	<p>コンタクト サービス キューで処理されたコールの数と割合。コールは、エージェントがコールに回答したときに処理済みと見なされます。処理コール数を受信コール数で割った値を、処理コールの割合とします。</p>
放棄コール	<p>コンタクト サービス キューにルーティングされたコールのうち、発信者が電話を切ったか回線が切断されたためにエージェントが応答しなかったコールの数と割合。割合は、次の式で計算されます。</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、エージェントによって別のコンタクト サービス キューで処理された場合、あるコンタクト サービス キューからキュー解除されたと見なされます。この状況は、コールが複数のコンタクト サービス キューにキューイングされたときに発生します。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 レポート (CSQ 別) は、次のいずれかの基準でソートできます。

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

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (CSQ 別) 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	選択したコンタクト サービス キューの情報を表示します。

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (間隔別)

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (間隔別) 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 レポート (間隔別) 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 レポート (CSQ 別) では、同一の情報がコンタクト サービス キュー 別に表示されます。詳細については、[P.3-25 の「コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート \(CSQ 別\)」](#)を参照してください。

コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (間隔別) 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)	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、エージェントによって別のコンタクト サービス キューで処理された場合、あるコンタクト サービス キューからキュー解除されたと見なされます。この状況は、コールが複数のコンタクト サービス キューにキューイングされたときに発生します。

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

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

フィールド	説明
サービスレベル (秒)	Cisco CRA Administration でコンタクト サービス キューを設定したときに [サービスレベル] フィールドに入力した値。
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せん。
該当サービスレベル比率 — 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%
該当サービスレベル比率 — 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%
該当サービスレベル比率 — 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 レベルに適合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%

フィールド	説明
該当サービスレベル比率 — 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 レベルに該当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> <p>(サービス レベル内の処理コールの数 / 受信コールの数) * 100%</p>
受信コール数	<p>コンタクト サービス キューにルーティングされたコール数(エージェントがコールに応答したかどうかは関係しない)。</p>
処理コール数	<p>コンタクト サービス キューで処理されたコールの数と割合。コールは、エージェントがコールに回答したときに処理済みと見なされます。処理コール数を受信コール数で割った値を、処理コールの割合とします。</p>
放棄コール	<p>コンタクト サービス キューにルーティングされたコールのうち、発信者が電話を切ったか回線が切断されたためにエージェントが応答しなかったコールの数と割合。割合は、次の式で計算されます。</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、エージェントによって別のコンタクト サービス キューで処理された場合、あるコンタクト サービス キューからキュー解除されたと見なされます。この状況は、コールが複数のコンタクト サービス キューにキューイングされたときに発生します。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 レポート (間隔別) 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
間隔開始時間	30 分または 60 分間隔の開始時間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 レポート (間隔別) 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	選択したコンタクト サービス キューの情報を表示します。

コンタクト サービス キュー サービス レベル レポート

コンタクト サービス キュー サービス レベル レポートは、各コンタクト サービス キューで処理されたコールに提供されたサービス レベルに関する情報を表示します。

コンタクト サービス キュー サービス レベル 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
サービスレベル該当コール比率	Cisco CRA Administration でコンタクト サービス キューを設定したときに、[サービスレベル] フィールドで指定した秒数以内に応答された処理コールの割合が、コンタクト サービス キュー別に表示されます。

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

フィールド	説明
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、およびコンタクト サービス キューに関連付けられているコール スキル (コンタクト サービス キューがリソース スキルに基づいて構成されている場合)。スキルが複数あるときは、カンマで区切られます。
処理コール数	コンタクト サービス キューで処理されたコールの数と割合。コールは、エージェントがコールに応答したときに処理済みと見なされます。処理コール数を受信コール数で割った値を、処理コールの割合とします。
平均待機時間	このコンタクト サービス キューで処理されたコールの平均待機時間。待機時間とは、コールがこのコンタクト サービス キューに入れられた時点から、エージェントがコールに応答した時点までの時間です。
最大待機時間	このコンタクト サービス キューで処理されたすべてのコールのうち最長の待機時間。待機時間とは、コールがこのコンタクト サービス キューに入れられた時点から、エージェントがコールに応答した時点までの時間です。
平均応答速度	エージェントの内線で着信音が鳴った時点から、エージェントが応答した時点までの平均時間。
サービスレベル	Cisco CRA Administration でコンタクト サービス キューを設定したときに [サービスレベル] フィールドに入力した値。

フィールド	説明
該当サービスレベル	[サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に 応答された処理コールの数と割合。
優先順位 1 ~ 優先順位 10	[サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に 応答された、各優先度レベルの処理コールの数と割合。
$\leq n$ 秒	n 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。 n 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。 n 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 ≤ 15 秒が表示されます。
$(n + 1) \sim (2n)$ 秒	$n + 1$ 秒から $2n$ 秒まで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。 n 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。 n 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 16 ~ 30 秒が表示されます。
$(2n + 1) \sim (3n)$ 秒	$2n + 1$ 秒から $3n$ 秒まで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。 n 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。 n 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 31 ~ 45 秒が表示されます。
$> 3n$ 秒	$3n$ 秒を超える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。 n 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。 n 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 > 45 秒が表示されます。

コンタクト サービス キュー サービス レベル 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	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。
平均応答時間	エージェントの内線で着信音が鳴った時点から、エージェントが応答した時点までの平均時間順にレポートを表示します。
サービスレベル該当コール比率	[サービスレベル] フィールドに示されている時間以内に 応答された処理コールの割合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 サービス レベル レポートは、次のいずれかのパラメータでフィルタリングできます。

フィルタパラメータ	結果
CSQ 名	指定したコンタクト サービス キューの情報を表示 します。
サービスレベルメトリックの時間間隔	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 n を指定できます。

コール別 CCDR レポート (詳細)

コール別 CCDR レポート (詳細) では、コンタクト コールの詳細レコード (CCDR) (Cisco CRA db_cra_ccdr 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、Cisco db_cra データベースに格納されているコンタクトルーティングの詳細レコードやエージェント接続の詳細レコード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。(コール転送により新しいレッグが開始されます)

コール別 CCDR レポート（詳細）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)	処理されたコールの割合と放棄されたコールの割合を表示します。
コール数(発信者タイプ別)	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。

コール別 CCDR レポート（詳細）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
セッションID-シーケンス番号	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。シーケンス番号は、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。
開始時間 終了時間	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。
コンタクトタイプ	コールのコンタクトタイプ(着信、発信、または社内)。
コンタクト処理	コールの処理(放棄または処理)。 ICD 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。 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。

フィールド	説明
発信者タイプ	<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、または不明なデバイスによって発信されたコールです。</p>
発信者 ID	<p>コールを発信したエージェントのログイン ID。[発信者タイプ] が 1 の場合にだけ使用されます。</p>
発信者 DN ¹	<p>[発信者タイプ] が 1 のとき、このフィールドにはエージェントの ICD 内線が表示されます。[発信者タイプ] が 2 のとき、このフィールドには CTI² ポート番号が表示されます。[発信者タイプ] が 3 のとき、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>
送信先タイプ	<p>コールの送信先。</p> <p>1 : エージェント。エージェントに提供されたコール。</p> <p>2 : デバイス。ルートポイントに提供されたコール。</p> <p>3 : 不明。ゲートウェイ経由で社外へ送信されたコール、または不明なデバイスに対して送信されたコールです。</p>
送信先 ID	<p>コールを受信したエージェントのログイン ID。[送信先タイプ] が 1 の場合にだけ使用されます。</p>
送信先 DN	<p>[発信者タイプ] が 1 の場合、このフィールドにエージェントの ICD 内線が表示されます。[発信者タイプ] 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。[送信先タイプ] が 3 の場合、このフィールドには着番号が表示されます。</p>
着番号	<p>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。</p>

フィールド	説明
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 Cisco ICD または IVR アプリケーションの名前。
キュー時間	コールがコンタクト サービス キューに入れられた時点から、エージェントがコールに回答した時点またはコールが切断された時点までの時間。
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。
保留時間	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。
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。

1.DN = 電話番号

2.CTI = コンピュータ テレフォニー インターフェイス

コール別 CCDR レポート（詳細）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
セッション ID	システムがコールに割り当てる一意のセッション ID 番号順にレポートを表示します。
コール開始時間	コールの開始日時順にレポートを表示します。
着番号	着番号順にレポートを表示します。

IVR アプリケーション パフォーマンス分析レポート

IVR アプリケーション パフォーマンス分析レポートでは、各 Cisco ICD または IVR アプリケーションで受信されたコールに関する情報が表示されます。

IVR 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
着信コールの総数(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。

IVR アプリケーション パフォーマンス分析レポートには、Cisco ICD または 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 CRA 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	Cisco ICD または IVR アプリケーションの名前。
着信コールの総数	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と処理されます。
放棄コール	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。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。
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。

IVR 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。
着信コールの総数	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。

IVR トラフィック分析レポート

IVR トラフィック分析レポートは、Cisco CRA システムへの着信コールに関する情報を示します。

IVR 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 CRA 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。
ピークコール(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。

IVR 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 CRA システムで受信されたコールの総数。

フィールド	説明
平均コール数 (1日あたり)	受信されたコールの1時間あたりの平均数。
ピークコール (1時間あたり)	ピーク時間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)。
ピーク開始時間 ピーク終了時間	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。
平均コール時間	平均コール時間。
コール時間 最小	コールの最短時間。
コール時間 最大	コールの最長時間。

IVR 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。

優先順位のアクティビティ レポート (要約)

優先順位のアクティビティ レポート (要約) では、受信されたコールの呼優先度に関する情報が表示されます。

優先順位のアクティビティ レポート(要約)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(呼優先度)	優先順位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。

優先順位のアクティビティ レポート（要約）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
呼優先度	各コールに割り当てられた 1（最低）から 10（最高）までの最終優先度レベル。
総コール数	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。
元の優先順位と最終優先順位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順位とは異なる優先度レベルで終了したコールの数。
元の優先順位と最終優先順位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順位とは異なる優先度レベルで終了したコールの 1 日あたりの平均数。
すべてのコールでの元の優先順位と最終優先順位の最大相違	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順位と最終優先順位の平均相違（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。

優先順位のアクティビティ レポート（要約）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
呼優先度	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。
総コール数	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。

優先順位のアクティビティ レポート（要約）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。

スキル ルーティング アクティビティ レポート

スキル ルーティング アクティビティ レポートでは、スキル グループ別のアクティビティが表示されます。

スキル グループとは、リソース スキルに基づいて構成されたコンタクト サービス キュー（CSQ）です。

スキル ルーティング 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
処理コールと放棄コール（スキルグループ別）	スキルグループで処理されたコール数と、スキルグループにキューイングしているときに放棄されたコール数が、スキルグループ別に表示されます。
コールの総数（呼優先度とスキルグループ別）	スキルグループにルーティングされたコールの優先順位別の総数が、スキルグループ別に表示されません。

スキル ルーティング アクティビティ レポートには、スキルグループ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
スキル グループ	スキル グループの名前、およびそのスキル グループに属するスキル。スキルが複数あるときは、カンマで区切られます。
受信コール数	スキル グループ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）。
待機時間 平均	このスキル グループにルーティングされたコールの平均待機時間。待機時間とは、コールがこのキューに入れられた時点から、エージェントがコールに回答した時点またはコールが切断された時点までの時間です。
待機時間 最大	このスキル グループにルーティングされたすべてのコールの中で最大の待機時間。待機時間とは、コールがこのキューに入れられた時点から、エージェントがコールに回答した時点またはコールが切断された時点までの時間です。
処理コール数	このスキル グループで処理されたコール数。コールは、発信者がこのスキル グループ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。
処理時間 平均	スキル グループ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。
処理時間 最大	スキル グループで処理されたすべてのコールのうち最大の処理時間。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	スキル グループ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回答しなかったコール数。
放棄コール数 平均	各スキル グループにキューイングしているときに放棄されたコールの1日あたりの平均数。
放棄コール数 最大	各スキル グループにキューイングしているときに放棄されたコールの1日あたりの最大数。

フィールド	説明
放棄コール数 — 待機	放棄コールの平均待機時間。
コールの総数と平均数(呼優先度別)(優先順位 1 ~ 優先順位 10)	各スキルグループにルーティングされたコールの総数(優先順位別)と、各スキルグループにルーティングされたコールの 1 日あたりの平均数(優先順位別)。

スキルルーティング 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
スキルグループ	スキルグループの名前順にレポートを表示します。
受信コールの総数	スキルグループ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	スキルグループ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	スキルグループ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。

スキルルーティング 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
スキル名	指定したスキルを持つスキルグループの情報を表示します。複数のスキルを指定する場合は、[および] または [または] 演算子を選択できます。[および] を選択すると指定したスキルをすべて含むスキルグループの情報が、レポートに表示されます。[または] を選択すると指定したスキルのいずれかを含むスキルグループの情報が、レポートに表示されます。



履歴レポートの生成

Cisco Customer Response Applications(CRA)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。

ここでは、これらの手順を次のトピック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

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

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

関連項目

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

レポートにチャートを挿入

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

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

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

関連項目

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

レポートの日時範囲の選択

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

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

関連項目

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

詳細レポート設定

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

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

詳細レポート設定は、Cisco CRA 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

General Detailed

Sort Report By: Agent Name

Filter Parameter: Resource Group Names

Parameter Setting

Available		Selected
RG1	>	
RG2	>>	
	<	
	<<	

Selected Values Operation: AND

73681

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。

CRA 履歴レポートのメイン ウィンドウにある [リセット] をクリックすると、いつでもレポート設定をデフォルト値に戻すことができます。この操作では、一般レポート設定と詳細レポート設定の両方がリセットされます。

レポート設定ファイルがロードされている場合は、[リセット]をクリックすると、詳細レポート設定と一般レポート設定の両方が、そのファイルで指定されている値に戻ります。

関連項目

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

ソート方法の指定

レポートの情報を特定の順序で表示するためのソート方法を指定できます。特定のレポートで使用可能なソート方法の詳細については、[P.3-5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 CRA 履歴レポートのメイン ウィンドウの [レポートタスク] 領域で、**[履歴レポートを生成して表示します]** オプション ボタンをクリックします。

一般および詳細のレポート設定のタブがウィンドウに表示されます。

ステップ 2 **[詳細]** タブをクリックします。

[詳細] レポート設定領域が表示されます。

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

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

関連項目

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

フィルタパラメータの指定

フィルタパラメータを使用すると、必要な情報だけを選択し、レポートに含める情報を制限できます。たとえば、エージェントレポート（要約）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.3-5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 CRA 履歴レポートのメイン ウィンドウの [レポートタスク] 領域で、[履歴レポートを生成して表示します] オプション ボタンをクリックします。

一般および詳細のレポート設定のタブがウィンドウに表示されます。

ステップ 2 [詳細] タブをクリックします。

[詳細] レポート設定領域が表示されます。

ステップ 3 [フィルタパラメータ] ドロップダウン矢印をクリックして使用可能なフィルタパラメータのリストを表示し、使用するフィルタパラメータを選択します。

[パラメータ設定] 領域の [使用可能] ペインには、選択されたフィルタパラメータに応じて、使用可能なパラメータ設定のリストまたは [パラメータ値を入力してください] フィールドのいずれかが表示されます。現在のセッションで、すでにこのレポートのパラメータ設定とパラメータを選択して使用している場合は、そのときに選択した設定が [選択] ペインに表示されます。

ステップ 4 使用可能なパラメータ設定のリストが表示されたら、使用するパラメータ設定を次のようにして選択します。

- [使用可能] ペインに表示されている特定の設定を選択するには、その設定をクリックしてから [>] をクリックします。選択した設定が [選択] ペインに移動します。すべての設定を選択するには、それぞれの設定が選択されていない状態で [>>] をクリックします。
- [選択] ペインに表示されている特定の設定の選択を解除するには、その設定を選択してから [<] をクリックします。すべての設定の選択を解除するには、それぞれの設定が選択されていない状態で [<<] をクリックします。

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

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

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

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

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

関連項目

- [ソート方法の指定 \(P.4-6\)](#)
- [レポートの表示 \(P.4-15\)](#)

レポート設定の保存とロード

特定のレポートを頻繁に生成する場合は、レポートごとに選択する一般および詳細のレポート設定を保存しておくことで便利です。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、CRA 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 CRA 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 CRA 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 CRA システムのインストール ディレクトリ下にあります。このディレクトリは、Cisco CRA 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 CRA 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 .chc にする必要があります。[ファイル名]フィールドの名前には、この拡張子が自動的に追加されます。

ステップ4 [保存]をクリックします。

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

関連項目

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

レポート設定のロード

レポート設定をロードするときは、必要な設定が保存されているレポート設定ファイルの名前を指定します。レポートがロードされると、そのレポートの設定がCRA 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 CRA 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 CRA 履歴レポートのメイン ウィンドウの[レポートタスク]領域で、[既存のレポート設定をロードします] オプション ボタンをクリックします。

あるいは、[開く] ツールをクリックするか、[ファイル] > [開く] を選択します。

[開く] ダイアログボックスが開いて、[ファイルのリスト] ペインが表示されます。
- ステップ 2 必要なレポート設定ファイルが [ファイルのリスト] ペインに表示されたら、そのファイル名をダブルクリックするか、ファイル名をクリックしてから [開く] をクリックします。

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

Cisco CRA 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。

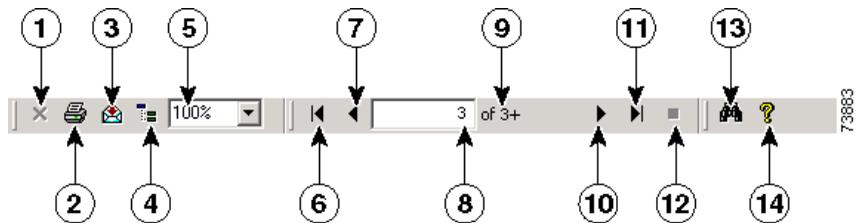


- (注) レポート設定ファイルをロードおよび変更した後にファイルを保存しなかった場合は、新しいレポートタイプを選択するときや、Cisco CRA 履歴レポートの終了時に、レポート設定ファイルへの変更内容を先に保存するかどうかを確認するダイアログボックスが表示されます。変更内容を元のレポート設定ファイルに保存するには、[はい] をクリックします。変更内容を保存せずに続行するには、[いいえ] をクリックします。

レポートビューア

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

図 4-2 [レポートビューア] ツールバー



項目	参照先
1 [現在のビューを閉じる] ツール	グループツリーを使用したグループ情報の表示 (P.4-20)
2 [レポートの印刷] ツール	レポートの印刷 (P.4-21)
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.4-22)
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.4-20)
5 [表示サイズ] フィールド	表示サイズの変更 (P.4-16)
6 [先頭ページへ移動] ツール	レポート内の移動 (P.4-16)
7 [前ページに移動] ツール	レポート内の移動 (P.4-16)
8 [ページ番号] フィールド	レポート内の移動 (P.4-16)
9 [ページ数] 表示	レポート内の移動 (P.4-16)
10 [次ページに移動] ツール	レポート内の移動 (P.4-16)
11 [最終ページに移動] ツール	レポート内の移動 (P.4-16)

12	[ロードの中止] ツール	レポート内の移動 (P.4-16)
13	[テキストの検索] ツール	特定のテキストの検索と表示 (P.4-17)
14	[ヘルプ] ツール	オンライン ヘルプの利用 (P.1-7)

関連項目

- [レポートの表示 \(P.4-15\)](#)
- [表示サイズの変更 \(P.4-16\)](#)
- [レポート内の移動 \(P.4-16\)](#)
- [特定のテキストの検索と表示 \(P.4-17\)](#)
- [グループ情報の表示 \(P.4-18\)](#)
- [レポートの印刷 \(P.4-21\)](#)
- [レポートのエクスポート \(P.4-22\)](#)

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 CRA 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、CRA 履歴レポートのメイン ウィンドウで [キャンセル] をクリックするか、[レポートビューア] ウィンドウで、[ロードの中止] ツールをクリックします。

レポートが [レポートビューア] ウィンドウに表示されているときは、次の操作を実行できます。

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

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

関連項目

- [表示サイズの変更 \(P.4-16 \)](#)
- [レポート内の移動 \(P.4-16 \)](#)
- [特定のテキストの検索と表示 \(P.4-17 \)](#)
- [グループ情報の表示 \(P.4-18 \)](#)

表示サイズの変更

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

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

レポート内の移動

システム リソースをできるだけ有効に利用するために、Cisco CRA 履歴レポートクライアントでは、レポート内の移動操作に応じてページがロードされます。[レポートビューア] ウィンドウの [ページ番号] フィールドには、現在表示されているページの番号が示されます。その右側にある [ページ数] フィールドには、レポートの総ページ数が示されます。

レポートのすべてのページがロードされるまで、[ページ数] フィールドに総ページ数は表示されません。その代わりに、現在表示されているページの番号の右側にプラス記号 (+) が付けられ、レポートにそれ以上のページが含まれていることが示されます。

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

表 4-1 レポート内の移動

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



(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は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 \(P.4-17\)](#)

特定のテキストの検索と表示

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

手順

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

[検索] ダイアログボックスが表示されます。

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

入力した内容に一致する最初のテキストに表示が移動します。

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

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

グループ情報の表示

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

表 4-2 に、各レポートに含まれるグループの名前を示します。

表 4-2 履歴レポートのグループ名

レポート名	グループ
放棄コール アクティビティレポート (詳細)	コール開始時間
エージェントレポート (詳細)	エージェント名
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	エージェント名
エージェントの状態 (エージェント別) レポート (要約)	エージェント名

表 4-2 履歴レポートのグループ名

レポート名	グループ
エージェントの状態（間隔別）レポート（要約）	間隔開始時間
エージェントレポート（要約）	エージェント名
コールカスタム変数レポート	—
着番号のアクティビティレポート（要約）	着番号
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 アクティビティレポート（CSQ 別）	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（間隔別）	間隔開始時間
コンタクトサービスキュー レベル レポート	—
コール別 CCDR ¹ レポート（詳細）	—
IVR ² 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
IVR トラフィック分析レポート	日付
優先順位のアクティビティレポート（要約）	呼優先度
スキルルーティングアクティビティレポート	スキル グループ

1.CCDR = コンタクト コールの詳細レコード

2.IVR = 対話式音声自動応答

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 レポート（詳細）では、任意の単一エージェントの情報を表示できます。

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

関連項目

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

グループ ツリーを使用したグループ情報の表示

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

レポートのグループ ツリーを表示するには、次の手順を実行します。

手順

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

[プレビュー] ペインが表示され、グループのリストが示されます。

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

グループ情報が[グループ情報] ペインという名前の新しいペインに表示されません。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 CRA 履歴レポートのメイン ウィンドウで、エクスポートするレポート設定を選択し、[表示] をクリックします。

レポートが [レポートビューア] ウィンドウに表示されます。

ステップ 2 [印刷] ツールをクリックします。

[印刷] ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 3 [印刷] ダイアログボックスで、必要な設定を選択します。

ステップ 4 [OK] をクリックします。

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

レポートのエクスポート

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

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

表 4-3 エクスポートされた履歴レポートのファイル形式

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

レポートをエクスポートするには、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** CRA 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 Customer Response Applications (CRA)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、エージェントレポート(詳細)を毎月曜日の夜12時に生成し、エージェントレポート(要約)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。

次のトピックについて説明します。

- [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

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

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

表 5-1 履歴レポートのスケジュールとデータ

スケジュールのタイプ	繰り返しのオプション	レポートに含まれる情報
毎日	<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

表 5-1 履歴レポートのスケジュールとデータ（続き）

スケジュールのタイプ	繰り返しのオプション	レポートに含まれる情報
毎月	<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 月の任意の日に行われる [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 CRA 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 CRA 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

CRA 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。
- CRA 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 CRA 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。CRA 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。



(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 CRA 履歴レポート]>[Cisco CRA 履歴 レポート スケジューラ]を選択します。

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 CRA 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

CRA 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 CRA 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 CRA 履歴 レポートの [スケジュール] メニューに表示されます。一般と詳細の各フィールド、および [スケジュール] メニューに表示される情報を、スケジュールされているレポートの土台として使用できます。また、[リセット] をクリックして、レポート設定をデフォルト値に戻すこともできます。

関連項目

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

スケジュールを設定するレポートの選択

スケジュールを設定するレポートを選択するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 Cisco CRA 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 \(P.5-8\)](#)
- [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 \(P.5-9\)](#)
- [スケジュールされているレポートの詳細設定 \(P.5-13\)](#)
- [スケジュール設定の選択 \(P.5-14\)](#)

スケジュールされているレポートへのチャートの挿入

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

手順

- ステップ 1 Cisco CRA 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 \(P.5-9\)](#)
- [スケジュールされているレポートの詳細設定 \(P.5-13\)](#)
- [スケジュール設定の選択 \(P.5-14\)](#)

スケジュールされているレポートを印刷するかエクスポートするかを選択

Cisco CRA 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、CRA 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 CRA 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 CRA 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 CRA 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 CRA 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 (Portable Data Format) ファイルに保存されます。また、デフォルトでは、保存されたレポートに説明的なファイル名が自動的に付けられます。このファイル名によって、レポートの名前、言語、作成日時、スケジュールを設定したユーザのログイン ID、繰り返しのスケジュール、日付の範囲、およびファイルの形式が識別できます。必要に応じて、ファイルの形式、場所、および名前を変更できます (ファイル名を変更すると、ファイルの作成時に、新しいファイル名に説明的な情報が自動的に追加されます)。

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

表 5-2 エクスポートする履歴レポートのファイル形式

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

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 CRA 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。

ステップ 2 エクスポートするファイルの形式、場所、またはファイル名をデフォルト値から変更する場合は、[エクスポート場所] をクリックします。

ウィンドウでは、[エクスポート場所] ボタンは「...」として表示されます。

[名前を付けて保存] ダイアログボックスが表示されます。レポートの生成時に、[ファイル名] フィールドに表示されているデフォルトのファイル名に情報が追加されます。

ステップ3 必要に応じて、[名前を付けて保存]ダイアログボックスで次の操作を行います。

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

ステップ4 [保存]をクリックします。

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

関連項目

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

スケジュールされているレポートの詳細設定

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

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

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

手順

- ステップ 1 Cisco CRA 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

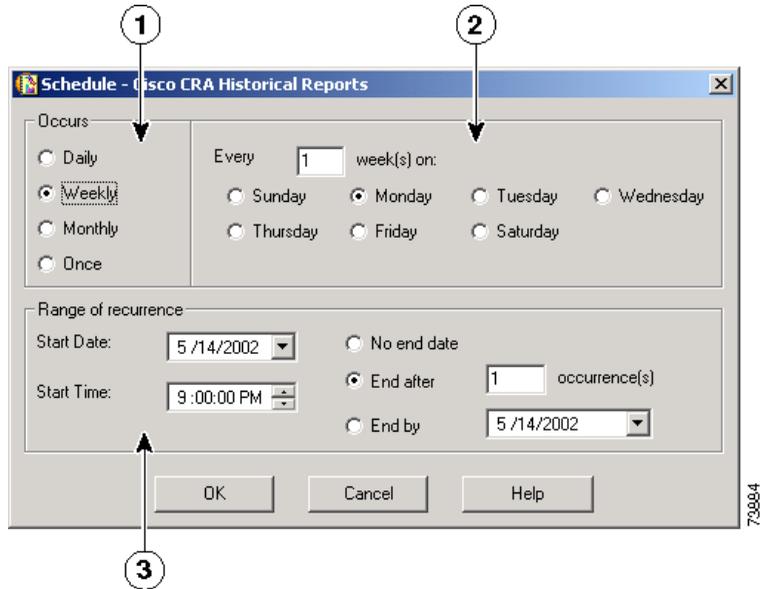
ステップ 1 Cisco CRA 履歴レポートのメイン ウィンドウで、[繰り返しレポートを含む、将来のレポートをスケジュールします] オプション ボタンをクリックします。

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

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



1	実行のオプション
2	実行の頻度
3	繰り返しの期間のオプション

ステップ 4 [実行頻度] 領域で、表 5-3 で説明されているように、スケジュールを実行する頻度を選択します。

表 5-3 履歴レポートのスケジュール設定

スケジュールを実行する頻度	クリックするオプションボタン	続いて実行する操作
毎日	毎日	[間隔] オプション ボタンをクリックし、[日ごと] フィールドに 1 と入力します。
指定した日数ごと (3 日ごとなど)	毎日	[間隔] オプション ボタンをクリックし、[日ごと] フィールドにその日数を入力します。

■ スケジュール設定の選択

表 5-3 履歴レポートのスケジュール設定（続き）

スケジュールを実行する頻度	クリックするオプションボタン	続いて実行する操作
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 CRA 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

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

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

[スケジュールされているレポート]ウィンドウには、スケジューラに格納されているスケジュールが一覧表示されます。このウィンドウには、各スケジュールが行別に表示され、各スケジュールに関する情報が表 5-4 に示されているカラムに配列されます。

表 5-4 スケジュール情報

カラム	説明
レポート名	スケジュールされているレポートの名前
作成日	スケジュールが作成された日時
繰り返しタイプ	スケジュールが実行される頻度
エクスポートタイプ	プリンタ、またはエクスポートファイルの形式
アプリケーションサーバ	Cisco CRA 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 \(P.5-20\)](#)

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 CRA サーバが動作している。
- 履歴レポートデータベースサーバが動作している（設定されている場合）。
- Cisco CRA 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。

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

関連項目

- [SCH.ini 設定ファイル \(P.2-15\)](#)

■ 実行されなかったスケジュールの処理



管理とトラブルシューティング

ここでは、Cisco Customer Response Applications (CRA) 履歴レポートシステムの管理およびトラブルシューティングに役立つ情報を取り上げます。

次のトピックについて説明します。

- [ログファイル \(P.6-2\)](#)
- [トラブルシューティング \(P.6-11\)](#)

ログ ファイル

Cisco CRA 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

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 CRA サーバに存在するものがあります。また、履歴レポート データベース サーバが設定されている場合は、一部のログ ファイルがこのサーバ上に生成されることもあります。表 6-1 に、ログ ファイルの概要を示します。

表 6-1 Cisco CRA 履歴レポートのログ ファイル

ログ ファイル	内容	システム の場所	参照先
履歴レポート クライアント 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	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	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	スケジューラ ログ ファイル (P.6-4)
データベース ログ ファイル	Cisco CRA データベースからの情報取得に関する情報	Cisco CRA サーバまたは履歴レポート データベースサーバ	データベース ログ ファイル (P.6-7)
Servlet ログ ファイル	Cisco CRA 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 CRA サーバ	Servlet ログ ファイル (P.6-9)

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 CRA 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 CRA 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 CRA 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 CRA 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 CRA 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 CRA 履歴レポート クライアントがターミナル サービスのセッションで実行されている場合、*System-name* は、ターミナル サービスの起動元のシステム名になり、*@session-no* は、ターミナル サービスのセッションでシステムに割り当てられたセッション番号になります。

レポートの生成、表示、印刷、およびエクスポートに関する情報が、現在の履歴レポート ログ ファイルに書き込まれます。最初の履歴レポート クライアント ログ ファイルが作成されるときに、ファイル名の N は 0 に置き換えられます。このファイルが hrcConfig.ini 設定ファイルで指定されたサイズに達すると、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 ファイルでは、 N が 1 増加します。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けられます。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 \(P.2-12\)](#)
- [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 CRA 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 CRA 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 CRA 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 CRA 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 CRA 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 CRA 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 CRA 履歴レポートのメイン ウィンドウからログ ファイルを開くには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [ヘルプ] > [アプリケーションログ] の順にクリックします。

ステップ 2 必要に応じて、開こうとするログ ファイルを含むディレクトリに移動し、目的のファイル名をダブルクリックします。

ファイルがメモ帳のウィンドウに表示されます。

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

手順

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

スケジューラのポップアップメニューが表示されます。

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

選択したファイルがメモ帳のウィンドウに表示されます。

クライアントシステムのログ ファイルの解釈

Cisco CRA 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 CRA 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 CRA 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 \(P.2-12\)](#)
- [SCH.ini 設定ファイル \(P.2-15\)](#)

サーバ ログ ファイル

Cisco CRA 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 CRA 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 CRA 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すべてのユーザに関する情報が含まれます。

関連項目

- [データベース ログ ファイル \(P.6-7\)](#)
- [Servlet ログ ファイル \(P.6-9\)](#)

データベース ログ ファイル

データベース ログ ファイルは、Cisco CRA 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 CRA 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 CRA データベースに関するエラー メッセージが表示される場合は、データベース ログを有効にすることで、トラブルシューティングに使用する情報を取得できます。その後、このログ ファイルを Cisco Technical Assistance Center に送ると、問題解決の支援を受けることができます。

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

手順

- ステップ 1 Cisco CRA 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

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

ステップ 4 次のコマンドを入力して、データベース ロギングを開始します。

```
setsqllogging dbusername dbpassword on
```

`dbusername` の部分を Cisco CRA 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 CRA 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 Cisco CRA 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、ステップ 1 ~ 3 で説明した操作を実行して、コマンド ウィンドウ上で `wfavvid` ディレクトリに戻ります。

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 CRA 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 CRA 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 CRA 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 CRA 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 CRA 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 CRA 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 CRA 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 CRA 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。

トラブルシューティング

ここでは、Cisco CRA 履歴レポートシステムで発生する可能性のあるエラーや予期しない結果について説明します。必要に応じて、考えられる原因や推奨処置を示します。

症状 Portable Data Format (PDF) にエクスポートしたレポートを横向きに印刷できない。

予想される原因 PDF ビューアの制限。

推奨する対処方法 ドキュメントを縦向きに印刷します。

症状 Microsoft Excel 形式でエクスポートしたレポートに、チャートが正しく表示されない。

予想される原因 エクスポート機能の制限。

推奨する対処方法 Microsoft Excel 形式でエクスポートするレポートにはチャートを含めないようにします。

症状 Microsoft Excel 形式でエクスポートしたレポートで、レコードの一部が切り捨てられる。

予想される原因 Microsoft Excel の制限。Excel 7.0 (95) では、レポートが 16,384 レコードに制限されます。Excel 8.0(97) と Excel 2000 では、レポートが 65,536 レコードに制限されます。Excel ファイルでは、これらの制限を超えるレコードは切り捨てられます。

推奨する対処方法 Microsoft Excel 形式でエクスポートするときは、レポートのサイズを確認します。

症状 エージェントレポート(詳細)、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、またはエージェントレポート(要約)に表示されるチャートで、エージェント名が別のエージェント名で上書きされる。

予想される原因 レポートに 70 を超えるエージェントの情報が含まれている。

推奨する対処方法 70 を超えるエージェントの情報を生成する場合は、レポートにチャートを含めないようにします。または、フィルタ パラメータを使用して、レポートに含めるエージェントの情報を 70 以内に制限します。

症状 リッチ テキスト形式(RTF)でエクスポートしたレポートのチャートを含むページに、表形式レポートの見出しが含まれる。

予想される原因 エクスポート機能の制限。

症状 クライアントシステムから Cisco CRA サーバに接続できない。履歴レポートクライアント ログ ファイルには、「Not associated with a trusted connection」と表示される。

予想される原因 SQL Server が Windows NT 専用のセキュリティ設定を使用して構成されている。

推奨する対処方法 [スタート]>[プログラム]>[Microsoft SQL Server *N*]>[Enterprise Manager]の順に選択します(*N* はバージョン番号)。[Microsoft SQL Server]をダブルクリックします。[SQL Server グループ]をダブルクリックします。SQL Server グループで、Cisco CRA データベースがあるサーバの名前を右クリックします。[プロパティ]を選択します。[セキュリティ]タブをクリックします。[SQL Server and Windows NT] オプション ボタンをクリックします。[OK]をクリックします。

症状 Windows 98 ワードパッド エディタで CiscoSch.log ログ ファイルを開くと、ファイルが別のアプリケーションで使用されているというメッセージが表示される。

予想される原因 前にメモ帳でファイルを開こうとしたが、ファイルが大きすぎてメモ帳では開けなかった。ワードパッドでは、すでに別のアプリケーションで書き込み / 読み取りモードで開かれたファイルを開くことはできません。

推奨する対処方法 CiscoSch.log ファイルを新しいファイル (たとえば CiscoSch_new.log) にコピーし、ワードパッドで新しいファイルを開きます。

症状 Cisco CRA 履歴レポート クライアントをターミナル サービスのセッションで実行したときに、[スケジューラ] アイコンがターミナル サービスのクライアント上に表示されない。

予想される原因 仕様上、Cisco CRA 履歴レポート クライアントシステムで実行できるスケジューラのインスタンスは1つだけです。

症状 レポートを生成するスケジュールが、所定の時間に実行されない。

予想される原因 Cisco CRA 履歴レポート クライアントのシステム クロックに変更を加えた後で、スケジューラを再起動していない。

推奨する対処方法 スケジューラを停止して、再起動します。(P.5-5の「[スケジューラ](#)」参照)。

症状 英語バージョンの Windows が動作しているコンピュータでシステム ロケールをドイツ語に設定し、Cisco CRA 履歴レポート クライアントを実行しても、レポート ビューアの [検索] ダイアログボックスと [プレビュー] タブが英語で表示される。

予想される原因 レポート ビューアの制限。

推奨する対処方法 ドイツ語バージョンのオペレーティング システムをインストールします。

症状 スケジュールされているレポートをエクスポートするときに、[レコードのエクスポート] ダイアログボックスが所定のとおりに表示されない。

予想される原因 このダイアログボックスが表示されるのは、クライアントシステムで必要なデータベースレコードが取得された後だけです。大きなレポートの場合は、レコードの取得に時間がかかる可能性があります。

推奨する対処方法 エクスポート操作が完了するまで待ちます。または、CiscoSchPrintExport.log ログファイルを確認します。レポートがエクスポート中である場合は、「Note: Getting report contents may take considerable amount of time based on the size of the contents... Pls wait...」というメッセージがファイルの末尾またはその近くに表示されます。



C		M	
Cisco CRA アプリケーション パッケージ	2-7	Microsoft Excel	4-22, 5-11
Cisco CRA 履歴レポート クライアント			
インストール	2-2		
起動	1-5	P	
言語	2-18	PDF (Portable Document Format)	4-22, 5-10, 5-11, 6-11
終了	1-7	Portable Document Format	
メイン ウィンドウ	1-3	「PDF」を参照	
CiscoSch.log	6-3, 6-4, 6-13		
CiscoSchPrintExport.log	6-3, 6-4		
		R	
H		RTF (リッチ テキスト形式)	4-22, 5-11, 6-12
hrcConfig.ini	2-11, 2-12, 6-6		
		S	
I		SCH.ini	2-11, 2-15, 6-6
IVR アプリケーション パフォーマンス分析レポート	3-4, 3-39	servlet ログ ファイル	6-9
IVR トラフィック分析レポート	3-4, 3-41		
		X	
J		XML	4-22, 5-11
jvm.stdout	6-7, 6-9		

- あ
- アクセス
 Cisco CRA 履歴レポート クライアント 1-5
 レポート 2-7
 アプリケーション ログ 6-5
- い
- 印刷 4-21
 インストール、Cisco CRA 履歴レポート クライアント 2-2, 2-3
- う
- ウィンドウ 4-14, 4-16, 5-14, 5-15, 5-19, 5-20
- え
- エージェント レポート (詳細) 3-2, 3-7
 エージェント レポート (要約) 3-3, 3-16
 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 3-2, 3-9
 エージェントの状態(エージェント別)レポート(要約) 3-2, 3-11
 エージェントの状態(間隔別)レポート(要約) 3-2, 3-13
 エクスポート 4-22, 5-10
 エクスポート形式 4-22
 演算子 4-8
- お
- オンライン ヘルプ 1-7
- か
- カンマ区切りのテキスト ファイル (CSV) 5-11
- く
- グループ 4-18
 グループ ツリー 4-19
- け
- 形式 5-11
 権限
 「アクセス」を参照
 言語 2-18
- こ
- コール カスタム変数レポート 3-3
 コール別 CDDR レポート (詳細) 3-4, 3-36
 コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート 3-3, 3-23
 コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (CSQ 別) 3-3, 3-25
 コンタクト サービス キュー アクティビティ レポート (間隔別) 3-3, 3-29
 コンタクト サービス キュー レベル レポート 3-3, 3-33
- し
- 実行されなかったスケジュール 5-21

- す
- スキル ルーティング アクティビティ レポート
3-4, 3-44
 - スケジューラ 5-19, 6-4, 6-13
 - アイコン 5-5
 - 起動 5-6
 - 機能 5-5
 - 終了 5-6
 - 設定ファイル 2-11, 2-15
 - 停止 5-6
 - 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
 - スケジュールされているレポート
 - 印刷 5-9
 - エクスポート 5-10
 - エクスポート形式 5-11
 - 繰り返しの期間のオプション 5-15, 5-17
 - 実行のオプション 5-15
 - 実行頻度 5-15
 - 詳細設定 5-13
 - スケジュール設定 5-14
 - 選択 5-8
 - チャート挿入 5-8
 - ～内の情報 5-3
 - 保存 5-18
 - スケジュール設定、レポート 5-1
- せ
- 生成、レポート 4-2
 - 設定ファイル
 - hrcConfig.ini 2-11, 2-12
 - SCH.ini 2-11, 2-15
 - 編集 2-11
- そ
- ソート方法 4-5, 4-6
- た
- ダイアログボックス 1-5, 1-6
 - タブ 4-3, 4-6, 4-7, 4-20, 4-21, 5-8, 5-9, 5-13, 5-14
- ち
- チャート 4-3, 6-11
 - 着番号のアクティビティ レポート (要約) 3-3, 3-19, 3-21
- つ
- ツール 1-7, 4-10, 4-11, 4-15, 4-18, 4-20, 4-21, 4-22, 4-23, 5-19
- て
- データベース ログ ファイル 6-7

- と
- ドロップダウン リスト 4-3, 4-6, 4-10, 5-8
- ふ
- フィールド 4-4, 4-7
- フィルタ パラメータ 4-5, 4-7
- へ
- ペイン 4-7, 4-8, 4-20, 4-21
- ほ
- 放棄コール アクティビティ レポート(詳細) 3-2, 3-5
- ボタン 4-2, 4-5, 4-14, 4-15, 5-7, 5-11, 5-14, 5-18
- 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
- 優先順位のアクティビティ レポート(要約) 3-4, 3-42
- り
- リセット 4-2, 4-5, 4-6, 5-7
- リッチ テキスト形式
「RTF」を参照
- 領域 4-7
- 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 2-13, 6-3
- れ
- レポート
- 印刷 4-21
- エクスポート 4-22
- 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 4-17
- ～内の移動 4-17
- 日時の範囲 4-4
- 表示サイズ 4-16
- レポート設定
- 保存 4-9
- ロード 4-11
- レポート設定ウィンドウ 4-5, 4-6, 4-7
- レポート設定ファイル 4-2, 4-6, 4-9, 4-12
- ろ
- ログ ファイル
- Cisco CRA サーバ 6-2
- jvm.stdout 6-7, 6-9
- 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
履歴レポート データベース サーバ	6-2

ログイン

Cisco CRA 履歴レポート クライアント	1-5
記録、試行の	6-9
別のサーバ	1-5
変更、～情報	1-6