



以前のバージョンの ICM WebView からのアップグレード

WebView 4.6.2 と WebView 5.0 にはいくつかの大きな相違点があり、既存の保存済みレポート ファイルに影響があります。最初の大きな相違点は、提供されているテンプレートに関するもので、第 2 の相違点は、保存済みレポート ファイルの保管に関するものです。

WebView 5.0 では、新しいテンプレートが追加されており、いくつかの既存のテンプレートが削除されています。削除されたテンプレートは、同じレポート カテゴリのテンプレートに置き換えられているか、別のレポート カテゴリのテンプレートに置き換えられているか、または代わりのテンプレートが用意されていないかのいずれかです。

WebView 4.6.2 では、保存済みレポートは WebView サーバ上のディレクトリに保管されていました。WebView 5.0 では、保存済みレポートは WebView データベースに保管されます。WebView のインストール中に、ほとんどの保存済みレポート ファイルはこの WebView データベースに移行されますが、次の 2 つの例外があります。

- 削除されて、別のレポート カテゴリのテンプレートに置き換えられたテンプレートを使用して作成された保存済みレポートは、データベースに移行されません。
- 削除されたが、代わりのテンプレートが用意されなかったテンプレートを使用して作成された保存済みレポートは、データベースに移行されません。

WebView でアクセスして使用できるのは、データベースに保管されている保存済みレポートだけです。

この付録では次の項目について説明します。

- [ICM WebView 4.6.2 と ICM WebView 5.0 の相違点](#)
- [削除されて、同じレポート カテゴリのテンプレートに置き換えられたテンプレート](#)
- [削除されて、別のレポート カテゴリのテンプレートに置き換えられたテンプレート](#)
- [WebView データベースに移行されなかった保存済みレポート ファイルを表示する方法](#)
- [置き換えられずに削除されたテンプレート](#)

ICM WebView 4.6.2 と ICM WebView 5.0 の相違点

WebView 4.6.2 と WebView 5.0 にはいくつかの大きな相違点があり、既存の保存済みレポート ファイルに影響があります。最初の大きな相違点は、提供されているテンプレートに関するもので、第 2 の相違点は、保存済みレポート ファイルの保管に関するものです。

WebView 5.0 では、新しいテンプレートが追加されており、いくつかの既存のテンプレートが削除されています。削除されたテンプレートは、同じレポート カテゴリのテンプレートに置き換えられているか、別のレポート カテゴリのテンプレートに置き換えられているか、または代替りのテンプレートが用意されていないかのいずれかです。

WebView 4.6.2 では、保存済みレポートは WebView サーバ上のディレクトリに保管されていました。WebView 5.0 では、保存済みレポートは WebView データベースに保管されます。WebView のインストール中に、ほとんどの保存済みレポート ファイルはこの WebView データベースに移行されますが、次の 2 つの例外があります。

- 削除されて、別のレポート カテゴリのテンプレートに置き換えられたテンプレートを使用して作成された保存済みレポートは、データベースに移行されません。
- 削除されたが、代替りのテンプレートが用意されなかったテンプレートを使用して作成された保存済みレポートは、データベースに移行されません。

WebView でアクセスして使用できるのは、データベースに保管されている保存済みレポートだけです。

削除されて、同じレポート カテゴリのテンプレートに置き換えられたテンプレート

削除されたテンプレートのほとんどは、同じレポート カテゴリのテンプレートに置き換えられています。たとえば、agteam01 は、agteam20 に置き換えられています。これらの削除されたテンプレートを使用して作成された保存済みレポートは、WebView のインストール中に自動的に WebView データベースに移動され、代替テンプレートを使用するように更新されます。

これらの削除されたテンプレートを使用して作成された既存の保存済みレポートには、WebView から通常どおりアクセスできます。レポートを実行すると、代替テンプレートがそのレポートで使用されます。

次の表に、削除されて同じレポート カテゴリの別のテンプレートに置き換えられた、WebView 4.6.2 のテンプレートを示します。

表 A-1 同じレポート カテゴリの代替テンプレート

削除されたテンプレート	代替テンプレート
agteam01_agent_status_by_position	agteam20 : Agent Team Real Time 注 : [Last State Change] フィールドは、[Duration in Current State] フィールドに置き換えられています。
agtper01_agent_status_by_position	agtper20 : Agent Peripheral Real Time 注 : [Last State Change] フィールドは、[Duration in Current State] フィールドに置き換えられています。
agtskg01_agent_status_by_position	agtskg20 : Agent Skill Group Real Time 注 : [Last State Change] フィールドは、[Duration in Current State] フィールドに置き換えられています。
agtskg02_agent_status_by_skill_group	agtskg20 : Agent Skill Group Real Time 注 : [Last State Change] フィールドは、[Duration in Current State] フィールドに置き換えられています。
caltyp07_calls_statistics_real_time	caltyp20 : Call Type Real Time
caltyp03_effect_of_aban_on_servicelevel	caltyp20 : Call Type Real Time

表 A-1 同じレポート カテゴリの代替テンプレート (続き)

削除されたテンプレート	代替テンプレート
caltyp06_calls_statistics_half_hour	caltyp21 : Call Type Half Hour 注: 代替テンプレートでは、[Call Errors] フィールドは表示されません。
entskg02_status_grid	entskg20 : Enterprise Skill Group Status Real Time 注: 代替テンプレートでは、[%Idle]、[%Avail]、[%Talking]、[%Wrap Up]、および [%BusyOther] の各フィールドは表示されません。
entskg06_halfhour_aht_grid	entskg23 : Enterprise Skill Group Performance Summary Half Hour 注: 代替テンプレートでは、[FTE # of Agents] フィールドは表示されません。FTE データを表示する場合には、entskg08 : FTE for Enterprise Skill Groups Half Hour テンプレートが使用できます。
entskg07_daily_aht_grid	entskg24 : Enterprise Skill Group Agent Performance Daily 注: 代替テンプレートでは、[FTE # of Agents] フィールドは表示されません。FTE データを表示する場合には、entskg08 : FTE for Enterprise Skill Groups Half Hour テンプレートが使用できます。
entskg13_skill_group_call_analysis	entskg21 : Enterprise Skill Group Task Summary Half Hour 注: [Monitored Calls] フィールドおよび [Whispered Calls] フィールドは、IPCC 設定ではサポートされないの、代替テンプレートでは表示されません。
peragt01_agent_status_by_position	agent20 : Agent Real Time
perskg02_status_grid	perskg20 : Peripheral Skill Group Status Real Time 注: 代替テンプレートでは、[%Idle]、[%Avail]、[%Talking]、[%Wrap Up]、および [%BusyOther] の各フィールドは表示されません。

表 A-1 同じレポート カテゴリの代替テンプレート (続き)

削除されたテンプレート	代替テンプレート
perskg06_halfhour_aht_grid	perskg23 : Peripheral Skill Group Performance Summary Half Hour 注 : 代替テンプレートでは、[FTE # of Agents] フィールドは表示されません。FTE データを表示する場合には、perskg08 : FTE for Enterprise Skill Groups Half Hour テンプレートが使用できます。
perskg07_daily_aht_grid	perskg24 : Peripheral Skill Group Performance Summary Daily 注 : 代替テンプレートでは、[FTE # of Agents] フィールドは表示されません。FTE データを表示する場合には、perskg08 : FTE for Enterprise Skill Groups Half Hour テンプレートが使用できます。
perskg13_skill_group_call_analysis	perskg21 : Peripheral Skill Group Task Summary Half Hour 注 : [Monitored Calls] フィールドおよび [Whispered Calls] フィールドは、IPCC 設定ではサポートされないの、代替テンプレートでは表示されません。
persvc11_calls_analysis_daywise	persvc25 : Peripheral Service Agent Daily
persvc12_calls_analysis_half_hour	persvc24 : Peripheral Service Agent Half Hour

削除されて、別のレポート カテゴリのテンプレートに置き換えられたテンプレート

いくつかのテンプレートは、削除されて、別のレポート カテゴリのテンプレートに置き換えられています。これらの削除されたテンプレートを使用して作成された既存の保存済みレポートは、インストール中に WebView データベースに移行されないの、WebView で表示することはできません。

次の表に、削除されたテンプレート、および別のレポート カテゴリの代替テンプレートを示します。

表 A-2 別のレポート カテゴリの代替テンプレート

削除されたテンプレート	代替テンプレート
agtper02_agent_status_by_skill_group	agtskg20 : Agent Skill Group Real Time 注 : [Last State Change] フィールドは、[Duration in Current State] フィールドに置き換えられています。
entsvc10_queue_point_service_level	caltyp20 : Call Type Real Time
entsvc19_queue_point_service_level	caltyp21 : Call Type Half Hour
ipcc_entsvc20_hh_grid	caltyp21 : Call Type Half Hour
ipcc_entsvc21_day_grid	caltyp22 : Call Type Daily
peragt02_agent_status_by_skill_group	agtskg20 : Agent Skill Group Real Time

削除されたレポートを WebView で再作成する場合は、代替テンプレートを使用してレポートを作成し、ウィザードに従ってそのレポートに項目（および必要に応じて日時範囲）を追加してください。削除されたレポートのパラメータを覚えていない場合は、次の手順に従って、WebView サーバに保管されているテキストバージョンのレポート ファイルを開き、パラメータを表示してください。

WebView データベースに移行されなかった保存済みレポート ファイルを表示する方法

WebView データベースに移行されなかった保存済みレポートは、WebView で表示することはできませんが、保存済みレポート ファイルをテキスト エディタで開いて、レポートを作成するときに使用したパラメータを表示することができます。パラメータの例としては、日時範囲、エージェント、ペリフェラルなどがあります。WebView で新しいレポートを実行する場合に、これらのパラメータが使用できます。

WebView データベースに移行されなかった保存済みレポート ファイルを表示する手順は、次のとおりです。

ステップ 1 保存済みレポート ファイルが保管されているディレクトリに移動します。WebView 5.0 をインストールした後、既存の保存済みレポートのバックアップファイルが、次のディレクトリに格納されます。

- <drive>:\icm\<instance>\dis\web\userdata\<"private" または "shared">\<username>\wv_converted
- <drive>:\icm\<instance>\dis\web\userdata\shared\all\wv_converted

ステップ 2 保存済みレポート ファイルをテキスト エディタで開きます。

置き換えられずに削除されたテンプレート

次のテンプレートは削除されましたが、代替りのテンプレートが用意されませんでした。

```
perskg10_normalized_agt_state  
persvc09_forecast_aht_offer_grid  
schimp01_name_time_numbers
```

これらのテンプレートを使用して作成された保存済みレポートは、インストール中に WebView データベースに移動されないため、WebView からアクセスすることはできません。

