



# 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

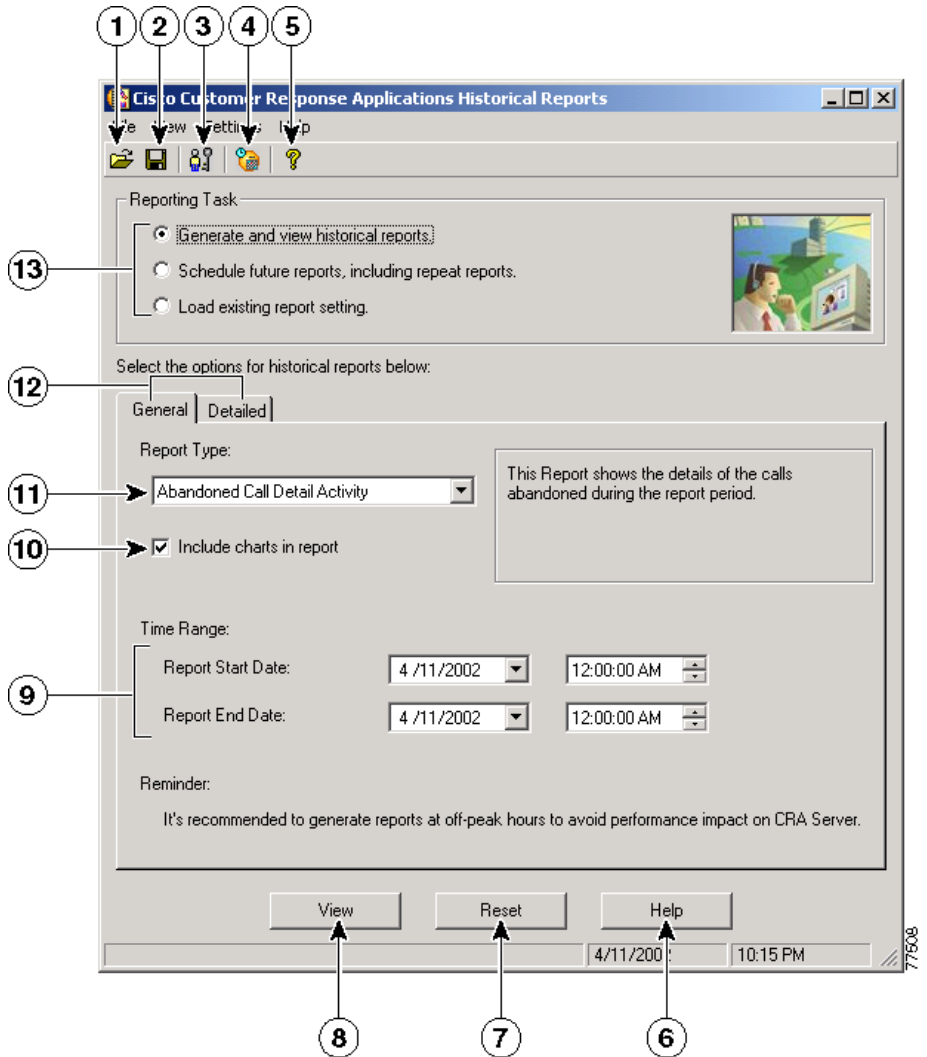
Cisco CRA システムの実行中、コールのアクティビティ データは Cisco CRA サーバまたは履歴レポート データベース サーバ(設定されている場合)のデータベースに格納されます。このデータに基づいて履歴レポートを作成するには、Cisco 履歴レポート クライアントを使用します。

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	<a href="#">レポート設定の保存 (P.4-9)</a>
2 [保存] ツール	<a href="#">レポート設定の保存 (P.4-9)</a>

	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 <sup>1</sup>	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

