



## Cisco CRS 理由コード

この付録では、エージェントがログアウト状態または受信不可の状態に移行する原因となるイベントについて説明します。エージェントの受信不可の理由コードは、CRS サーバによって生成されます。エージェントの状態（詳細）テーブルには、これら 2 つの状態に対する有効な理由コードが格納されています。それ以外の状態の理由コードはゼロ（デフォルト）です。

この付録は、次の項で構成されています。

- [理由コードについて \(P.A-1\)](#)
- [システム生成の理由コードに関連するイベント \(P.A-2\)](#)

### 理由コードについて

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

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

- **ログアウトの理由コード**：エージェントのログイン/ログアウト アクティビティ レポートに、レポート期間中の各セッションのログイン/ログアウトの日付、時刻、およびその他の項目に関する詳細情報が表示されます（[P.3-12](#) の「[エージェントのログイン/ログアウト アクティビティ レポート](#)」を参照）。
- **受信不可の理由コード**：エージェント受信不可の理由コード（要約）レポートに、指定されたレポート期間中に各エージェントが受信不可の状態を継続した時間の長さに関する情報が表示されます。エージェントごとに、受信不可の状態を継続した合計時間およびその他の項目が表示されます（[P.3-13](#) の「[エージェント受信不可の理由コード（要約）レポート](#)」を参照）。
- **ログアウトと受信不可の理由コード**：エージェントの状態（詳細）レポートに、エージェントがある状態から他の状態に移行したときの情報が表示されます（[P.3-15](#) の「[エージェントの状態（詳細）レポート](#)」を参照）。

上記のレポートに表示されるシステム生成の各理由コードは、エージェントの状態を示すイベントに関連付けられています（[P.A-2](#) の「[システム生成の理由コードに関連するイベント](#)」を参照）。

## システム生成の理由コードに関連するイベント

システム生成の理由コードのトリガーとなるイベントは、次のとおりです。

- [AGT\\_RELOGIN](#) = 32767
- [CLOSE\\_CAD](#) = 32766
- [CONNECTION\\_DOWN](#) = 32765
- [CRS\\_FAILURE](#) = 32764
- [AGT\\_RNA](#) = 32763
- [AGT\\_OFFHOOK](#) = 32762
- [AGT\\_RCV\\_NON\\_ICD](#) = 32761
- [AGT\\_LOGON](#) = 32760
- [PHONE\\_DOWN](#) = 327659
- [WORK\\_TIMER\\_EXP](#) = 327658
- [CM\\_FAILOVER](#) = 327657
- [PHONE\\_UP](#) = 327656
- [CALL\\_ENDED](#) = 327655
- [DEVICE\\_RESTRICTED](#) = 32754
- [LINE\\_RESTRICTED](#) = 32753

### AGT\_RELOGIN

理由コード：32767

状態：ログアウト

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

### CLOSE\_CAD

理由コード：32766

状態：ログアウト

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

### CONNECTION\_DOWN

理由コード：32765

状態：ログアウト

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

## CRS\_FAILURE

理由コード：32764

状態：ログアウト

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

## AGT\_RNA

理由コード：32763

状態：受信不可

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

## AGT\_OFFHOOK

理由コード：32762

状態：受信不可

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

## AGT\_RCV\_NON\_ICD

理由コード：32761

状態：受信不可

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

## AGT\_LOGON

理由コード：32760

状態：受信不可

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

## PHONE\_DOWN

理由コード：32759

状態：受信不可

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

## WORK\_TIMER\_EXP

理由コード : 32758

状態 : 受信不可

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

## CM\_FAILOVER

理由コード : 32757

状態 : 受信不可

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

## PHONE\_UP

理由コード : 32756

状態 : 受信不可

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

## CALL\_ENDED

理由コード : 32755

状態 : 受信不可

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

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

## DEVICE\_RESTRICTED

理由コード : 32754

状態 : 受信不可

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

**警告**

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

**(注)**

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

## LINE\_RESTRICTED

理由コード : 32753

状態 : 受信不可

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

**警告**

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

**(注)**

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

■ システム生成の理由コードに関連するイベント