



## 各リポジトリで利用可能なレコードタイプ

次のテーブルは、各お客様、エージェントアクティビティおよびセッションリポジトリで集約されたレコードのタイプを説明しています。

レコードタイプ	説明	例
お客様のアクティビティレコード	お客様のワークフローのアトミックな手順を表しています	<ul style="list-style-type: none"><li>• IVRまたはキューにいるお客様、エージェントと話し中のお客様、保留中のお客様</li><li>• ホームページ、製品ページ、チェックアウトページにいるお客様</li></ul>
お客様のセッションレコード	お客様のアクティビティで構成されるお客様のワークフローを表しています。	<ul style="list-style-type: none"><li>• コールセンターへのお客様からの電話</li><li>• Web サイトにアクセスしたお客様</li><li>• お客様が Web サイトにアクセスし、エージェントとチャット</li><li>• お客様が E メールを送信し、エージェントがそれに変身</li></ul>
エージェントアクティビティレコード	エージェントワークフローのアトミックな手順を表しています	<ul style="list-style-type: none"><li>• エージェントがアイドル、応答可能、話し中、後処理中</li><li>• エージェントがオフライン、発信中、通話中、メモを入力中</li><li>• エージェントがアイドル、応答可能、チャット中、後処理中</li><li>• エージェントがオフライン、E メールを読んでいる、応答中、後処理中</li></ul>

レコードタイプ	説明	例
エージェントセッションレコード	エージェントアクティビティで構成されるエージェントのワークフローを表しています。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• エージェントは、サービスコールに対応し、インシデントを記録</li> <li>• エージェントが電話発信し、会議を設定</li> <li>• エージェントが顧客とチャットで質疑応答</li> <li>• エージェントがお客様からの E メールを読み、返信</li> </ul>

次のセクションでは、レコード内容に関する詳細を説明します。

- [CSR と CAR の標準フィールドとメジャー \(2 ページ\)](#)
- [ASR と AAR の標準フィールドとメジャー, on page 34](#)
- [エージェントの状態 \(48 ページ\)](#)
- [コール状態 \(50 ページ\)](#)
- [通話理由コード \(53 ページ\)](#)

## CSR と CAR の標準フィールドとメジャー

### お客様セッションリポジトリ (CSR)

CSR で集計される標準フィールドとメジャーについては、次のセクションで説明します。

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
放棄された SL 数	キューまたはスキルに対してプロビジョニングされたサービスレベルしきい値内で、キューにある間に終了した通話数。	メジャー	整数型

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データタ イプ
Abandoned Type	<p><b>Abandoned Type</b> は、通話が放棄されたときに設定されます。次の値は、放棄されたときの通話状態を示しています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• new</li><li>• queue</li><li>• treatment</li><li>• agent-connect</li></ul> <p>終了したイベントの前に前のイベントを確認し、それに基づいて値を設定します。たとえば、終了したイベントの前の前のイベントが保留されている場合、Abandoned Type は <b>[キュー (queue)]</b> に設定されます。</p>	フィールド	整数型

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データタ イプ
Abandonment Reason	<p>放棄呼の理由。放棄理由は、次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Agent Left</b> : エージェントが通話を終了した。</li> <li>• <b>Customer Left</b> : お客様が通話を終了した。</li> <li>• <b>Queue Timeout</b> : 通話がキューに入っている時間がキューで構成したタイムアウト時間を超過したため通話が終了した。</li> <li>• <b>System Error</b> : システムエラーにより、通話が終了した。</li> <li>• <b>Agent Disconnected</b> : エージェントが通話から切断されたため通話が終了した。</li> <li>• <b>Blind Transfer Failed</b> : 通話での問い合わせが、エージェントが介入することなく自動音声応答 (IVR) を経由して外部またはサードパーティダイヤル番号 (DN) に転送されたため、着信通話が終了した。</li> <li>• <b>RONA Timer Expired</b> : エージェントが通話に応答できなかったため発信通話が終了した。</li> <li>• <b>Interaction Cleanup</b> : 有用性またはトラブルシューティングの目的で通話がクリーンアップされた。</li> </ul>	フィールド	文字列
Activity Span	指定された間隔中にエージェントがアクティビティに従事していた秒単位の時間。	メジャー	長期
Agent Endpoint (DN)	Eメールが通話、チャット、Eメールを受信するエンドポイント (番号、Eメールまたはチャット対応)。	フィールド	文字列
エージェント切断回数	エージェントがコールを切断した回数。	メジャー	整数型

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
Agent ID	エージェントを識別する文字列。	フィールド	文字列
Agent Leg Blob ID	エージェント側の通話の記録を含むBlob の文字列識別子。	フィールド	文字列
Agent Login	エージェントデスクトップにエー ジェントがサインインするた めに使用する ログイン名。	フィールド	文字列
Agent Name	エージェントの名前、つまり、お客 様との通話、チャット、Eメール に対応した人の名前。	フィールド	文字列
Agent Session ID	エージェントのログインセッション を識別する文字列。	フィールド	文字列
Agent System ID	エージェントを識別する文字列。	フィールド	文字列
Agent To Agent Transfer Count	相談後にエージェントが別のエー ジェントに着信問い合わせを転 送した回数。	メジャー	整数型
Agent To Entrypoint Transfer Count	通話がエージェントからEPに転 送された回数。	メジャー	整数型
Agent To Queue Transfer Count	通話がエージェントからキューに 転送された回数。	メジャー	整数型
エージェント転送回数	通話がエージェントに転送され た回数。	メジャー	整数型
Automatic Number Identification (ANI)	通話で提供された ANI の桁数。  (注) ANIは、電話会社が提供す るサービスで、コールととも に発信者の電話番号を配 信します。	フィールド	文字列
割り込み回数	割り込み回数。カウントは、割り 込み終了イベントが受信される まで、割り込みイベントの callLeg 全体で増加しま す。	メジャー	整数型
割り込み時間	割り込み開始イベントと終了イ ベントの間の期間（ミリ秒単 位）。	メジャー	長期
割り込みに失敗した数	割り込み失敗イベントの数。	メジャー	整数型

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データタ イプ
Blind Transfer Count	エージェントが別のエージェントまたは外部DN（ダイヤル番号）にブラインド転送を経由して通話を転送した回数	メジャー	整数型
Bot Name	ボットの名前。	フィールド	文字列
コールバックエージェント名	コールバックを行うエージェントの名前。	フィールド	文字列
Callback Connected Time	エージェントとお客様間でコールバックが接続された時間。	メジャー	長期
Callback Number	ANIに基づく番号、またはワークフローで構成された番号。	フィールド	文字列
コールバックキュー名	コールバックに使用されるキューの名前。	フィールド	文字列
Callback Request Time	お客様がコールバックを選択した時間。	メジャー	長期
コールバックチーム名	コールバックを行うエージェントが属するチームの名前。	フィールド	文字列
コール完了数	完了した通話数。	メジャー	整数型
コールの方向 (Call Direction)	通話が着信通話か発信通話を示します。	フィールド	文字列
Caller Leg Blob ID	発信者側の通話の記録を含む Blob の文字列識別子。	フィールド	文字列
キューにエスカレーションされたコール	コールがキューにエスカレーションされたかどうかを示します。	メジャー	整数型
Call Paused Count	コールが一時停止状態だった回数。	メジャー	整数型
Call Progress Detection	発信コールのテレフォニーから返されるコールプロGRESS検出 (CPD) 値を表します。	フィールド	文字列
Call Resumed Count	コールが再開された回数。	メジャー	整数型
キャンペーン ID	キャンペーンの ID。	メジャー	整数型
Campaign Name	作成されたキャンペーンの名前。	メジャー	文字列
Campaign Status	キャンペーン通話の状態 (成功または失敗のいずれか)	メジャー	文字列

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
Chained In To Entrypoint Count	ある EP から別の EP に転送された通話。	メジャー	整数型
Chained In To Queue Count	通話が EP からキューに移動。	メジャー	整数型
Channel ID	エージェントがログインしているメディアチャンネルに割り当てられた ID。	フィールド	文字列
Channel Type	エージェントが現在ログインしているメディアチャンネル数。	フィールド	文字列
Chat Exit Reason	お客様とのチャットから離れる理由。	メジャー	文字列
Chat Note	お客様とエージェントの会話のまとめ。	フィールド	文字列
Chat Priority	チャットの優先順位。	フィールド	文字列
Chat Reason	お客様がサポートチームとチャットをしている理由。	フィールド	文字列
Conference Count	エージェントが発信者と他のエージェントと電話会議を確立した回数。	メジャー	整数型
Conference Duration	エージェントが発信者および別のエージェントとの会議に費やした時間。	メジャー	整数型
Connected Count	接続状態の問い合わせ数（つまり、通話中）。	メジャー	整数型
Connected Duration	このやり取り内での接続状態（通話中）だった時間。	メジャー	長期
Consult Count	エージェントが通話対応中に別のエージェントまたは外部番号先担当者と相談通話を開始した回数。	メジャー	整数型
Consult Duration	通話対応中にエージェントが別のエージェントに損暖した時間。	メジャー	整数型
相談 EP 回数	EP に相談されたコールの数。	メジャー	整数型
相談 EP 期間	EP へのコンサルトの期間（ミリ秒単位）。	メジャー	長期
Contact Count	問い合わせ数。	メジャー	整数型
Contact End Timestamp	問い合わせが終了した時間。	メジャー	長期

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
Contact Reason	お客様がコールセンターに問い合わせる理由。	フィールド	文字列
Contact Session ID	問い合わせセッションを識別する固有の文字列。	フィールド	文字列
Contact Start Timestamp	問い合わせが開始した時間。	メジャー	長期
CPA ステータス	コールプログレス分析 (CPA) は、さまざまなコールプログレスシナリオをモニターおよびレポートし、接続の成功または失敗を示します。	フィールド	文字列
CSAT Score	顧客満足度スコア	メジャー	整数型
CTQ Count	やり取り内の consult-to-queue 数。	メジャー	整数型
CTQ Duration	やりとり内で consult-to queue に費やした時間の合計。	メジャー	整数型
Current State	問い合わせの現在の状態。	フィールド	文字列
Customer Email Address	お客様の E メールアドレス。	フィールド	文字列
Customer Name	お客様名。	フィールド	文字列
Customer Phone Number	お客様の電話番号。	フィールド	文字列
Dialed Number Identification Service (DNIS)	通話で提供された DNIS の桁数。  (注) DNIS は、電話会社が提供するサービスで、発信者がダイヤルした番号を示す数字列を提供します。	フィールド	文字列
電子メール BCC リスト	電子メールの BCC のリスト。	フィールド	文字列
電子メール本文	電子メールの本文。	フィールド	文字列
CCリストへの電子メール	電子メールの CC のリスト。	フィールド	文字列
E メール本文	電子メールの内容。	フィールド	文字列
電子メールのコンテンツタイプ (Email Content Type)	電子メールのコンテンツタイプ。	フィールド	文字列
電子メールの日付	電子メールを受信した日付です。	フィールド	文字列



列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
電子メールの性質	電子メールメッセージが保持を必要としないこと、またはエージェントが必要とする限り保持されるが、いつでも削除できることを示します。	フィールド	文字列
電子メールの完全なメッセージ	電子メールの完全なメッセージ。	フィールド	文字列
電子メールメッセージが削除されました	削除された電子メールメッセージ。	フィールド	文字列
電子メールメッセージ ID	エラーメッセージを識別する固有の文字列。	フィールド	文字列
電子メールメタデータ	メッセージとその送信に関する詳細を含む、電子メールメッセージに添付された追加情報。	フィールド	文字列
電子メール参照	電子メールの参照。	フィールド	文字列
電子メール返信本文	電子メールへの返信の本文。	フィールド	文字列
電子メール返信コンテンツ	電子メールへの返信のコンテンツタイプ。	フィールド	文字列
電子メールの返信先	電子メールの送信者の返信先。	フィールド	文字列
電子メール送信フラグ	電子メールが送信されたかどうかを示すフラグ。	フィールド	文字列
メールの件名	メールの件名。	フィールド	文字列
電子メール送信先リスト	電子メールの受信者のリスト。	フィールド	文字列
Entrypoint (EP) ID	エントリポイントに割り当てられた ID。	フィールド	文字列
Entrypoint Name	Webex Contact Center システムでのお客様との通話を割り当てる EP の名前です。1つ以上のフリーダイヤル番号またはダイヤル番号を特定の EP に関連付けることができます。通話が EP にある間、IVR 通話処理が実行されます。通話は、EP からキューに移動し、エージェントに配信される場合があります。	フィールド	文字列
Entrypoint System ID	EP に割り当てられた ID。	フィールド	文字列

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データタ イプ
Entrypoint To Entrypoint Transfer Count	通話が EP から別の EP に転送された回数。	メジャー	整数型
External ID	これは、外部システムの呼び出しへの参照です。	フィールド	文字列
失敗したコールバック再試行回数	コールバックの再試行が失敗した回数。	メジャー	整数型
Feedback Comment	お客様からのフィードバック :	フィールド	文字列
フィードバック調査オプトイン	顧客がフィードバックをオプトインしたかどうかを示します。	フィールド	文字列
フィードバックタイプ	お客様が選択した調査の種類 (インライン調査または後日調査)	フィールド	文字列
最終キュー ID	Webex Contact Center システムでコールがキューイングされたキューの ID。	フィールド	文字列
最終キュー名	Webex Contact Center システムでコールがキューイングされたキューの名前。	フィールド	文字列
最終キューシステム ID	タスクが並んでいるキューの ID。	フィールド	文字列
最初のキュー ID	タスクが並んでいる最初のキューの ID。	フィールド	文字列
First Queue Name	Webex Contact Center システムにパークされている最初のキューの名前。	フィールド	文字列
最初のキューシステム ID	タスクが並んでいる最初のキューの ID。	フィールド	文字列
Full Monitoring Count	完全に監視された通話数。	メジャー	整数型
Global_FeedbackSurveyOptin	お客様がポストコール調査に参加する (オプトイン) を選択したか参加しない (オプトアウト) を選択したかを示します。	フィールド	文字列
Global_Language	フローでお客様が使用する言語を示します。  (注) デフォルト値は en-US です。	フィールド	文字列

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
Global_VoiceName	フローで使用する出力録音名を示します。  (注) デフォルト値は[自動 (Automatic)]です。値が、[自動 (Automatic)]の場合、Dialogflow は指定されて言語の音声名を選択します。	フィールド	文字列
Handle Type	通話がどのように応答されたかを示します。 <i>short</i> 、 <i>abandoned</i> または <i>normal</i> 。	フィールド	文字列
コールバックあり	顧客がコールバックをリクエストしたかどうかを示します。	メジャー	整数型
Hold Count	エージェントがインバウンド発信者を保留にした回数。	メジャー	整数型
Hold Duration	通話が保留されていた合計時間。	メジャー	整数型
Inbound Transcript	チャット全体のトランスクリプトまたは受信メールのトランスクリプト。	フィールド	文字列
Is Barged	通話が監視されているかどうかを示します。サポートされている値は 0 と 1 です。1 は、通話が監視されたことを示します。	フィールド	整数型
キャンペーン	コールがキャンペーンコールであったかどうかを示します。	メジャー	整数型
コーチングされている	エージェントがコーチングされているかどうかを示します。	メジャー	整数型
Is Contact Handled	問い合わせがエージェントによって対応されたかどうかを示すフラグ。  サポートされている値は 0 と 1 です。	メジャー	整数型
Is Current Session	セッションがアクティブセッションであるかどうかを示すフラグ。  サポートされている値は 0 と 1 です。値 1 は、セッションがアクティブであることを示します。	メジャー	整数型

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
Is Handled By Preferred Agent	問い合わせがエージェントによって対応されたかどうかを示すフラグ。	メジャー	整数型
Is Monitored	通話が監視されたかどうかを示すフラグ。 サポートされている値は0と1です。	メジャー	整数型
Is Offered	通話がエージェントに提示されたかどうかを示します。サポートされている値は0と1です。1は、通話がエージェントに提示されたことを示します。	メジャー	整数型
Is Outdial	発信通話での問い合わせだったかどうかを示すフラグ。 サポートされている値は0と1です。	メジャー	整数型
Is Recorded	問い合わせが記録されたかどうかを示すフラグ。 サポートされている値は0と1です。	フィールド	整数型
Is Recording Deleted	記録が削除されたかどうかを示すフラグ。	メジャー	整数型

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データタ イプ
Is Within Service Level		メジャー	整数型

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
	<p>通話がサービスレベルしきい値内かどうかを示すフラグ。サポートされている値は0と1です。</p> <p>各キューのサービスレベルしきい値は、管理者ポータル内の <b>[キュー (Queue) ]</b> ウィンドウの <b>[詳細設定 (Advanced Settings) ]</b> にあるプロビジョニングモジュールを介してキューを作成、編集した際に構成されます。</p> <p>そのキューに指定されたサービスレベルしきい値内にエージェントに通話が接続されると、通話はサービスレベル内であるとみなされます。このシナリオでは、<b>[サービスレベル内か (Is Within Service Level) ]</b> が1に設定されています。</p> <p>キューに入らずに通話が直接エージェントに接続されると (直接転送)、通話はサービスレベル内であるとみなされます。このシナリオでは、<b>[サービスレベル内か (Is Within Service Level) ]</b> が1に設定されています。</p> <p>通話対応タイプが <i>[short]</i> または <i>[abandoned]</i> の場合、または通話がオーバーフローに送信された場合、またはキュー時間が、そのキューに指定されたサービスレベルしきい値より長い場合、通話がサービスレベルしきい値を超過したとみなされます。このシナリオでは、<b>[サービスレベル内か (Is Within Service Level) ]</b> が0に設定されています。</p> <p>セルフサービスコール (終了タイプ = self_service) では、<b>Is within Service Level</b> も0に設定されます。</p> <p><b>[サービスレベル内か (Is Within Service Level) ]</b> は、通話がエージェントに接続される前、放棄される前またはオーバーフロー前に、最後のキューで計算</p>		

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
	されます。		
IVR Count	問い合わせが IVR 状態になった回数。	メジャー	整数型
IVR Duration	通話が、IVR 状態だった分単位の時間。	メジャー	整数型
IVR 終了回数	問い合わせが IVR 状態になった回数。	メジャー	整数型
IVR Script ID	IVR を識別する文字列。	フィールド	文字列
IVR Script Name	ルーティング戦略構成の[通話制御 (Call Control) ]セクションのフロー名。	フィールド	文字列
IVR Script Tag ID	IVR のフロータグを識別する文字列。	フィールド	文字列
IVR スクリプトタグ名	ルーティング戦略構成の[通話制御 (Call Control) ]セクションのフロー名。	フィールド	文字列
IVR Summary	IVR 内の問い合わせ数の概要。	フィールド	文字列
Last Callback Status	コールバックののの状態 (成功または未処理のいずれか)。	フィールド	文字列
LCM Contact	リストおよびキャンペーンマネージャ (LCM) 問い合わせ詳細。	フィールド	文字列
Midcall Monitoring Count	通話中に監視が開始された通話数。	メジャー	整数型
モニター終了タイムスタンプ	スーパーバイザがモニタリングを終了したタイムスタンプ。	メジャー	長期
モニターのフルネーム	コールをモニターしているスーパーバイザの名前。	フィールド	文字列
モニタリング期間	コールがモニターされる期間 (ミリ秒単位)。	メジャー	長期
モニタリング エラー カウント	モニタリング エラー イベントの数。	メジャー	整数型
保留カウントのモニタリング	モニタリング保留イベントの場合、カウントが増加します。このカウントは、 <b>monitoring-unhold</b> イベントが受信されるまで、 <b>callLeg</b> 全体で増加します。	メジャー	整数型
保留時間のモニタリング	モニタリング中にコールが保留される時間 (ミリ秒単位)。	メジャー	長期

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データタ イプ
URIのモニタリング	スーパーバイザの URI	フィールド	文字列
Monitor Status	<p>コールがモニターされているかどうかを示します。モニタリングセッションのステータスは、次のいずれかになります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• リクエスト保留中 (Request Pending) : リクエストが送信されました。</li> <li>• 監視中 (Monitoring) : モニタリングスーパーバイザが電話をピックアップしました。</li> </ul>	フィールド	文字列
タイムスタンプのモニター	スーパーバイザがモニタリングを開始したタイムスタンプ。	メジャー	長期
モニタータイプ	モニタリングのタイプ。	フィールド	文字列
モニターユーザーID	コールをモニターしているスーパーバイザの ID。	フィールド	文字列
ユーザーシステムIDのモニター	コールをモニターしているスーパーバイザの ID。	フィールド	文字列
Monitor Visibility	<p>モニタリングセッションが他のユーザーの管理ポータルに表示されているかどうかを示します。</p> <p>このモニタリングセッションが他のユーザーの管理ポータルに表示されないようにするには、[非表示モードを使用する (Use Invisible Mode)] チェックボックスをオンにします。</p>	メジャー	整数型
Name of Activity	CVA、Play Prompt、Menu、Queue などのアクティビティの名前を表示します。	フィールド	文字列
Number of Opt-outs	特定の日付に特定のキューからオプトアウトしたお客様の問い合わせの数。	メジャー	整数型
Outbound Transcript	発信 E メールの特ランスクリプト。	フィールド	文字列
Outbound Type	通話が着信通話か発信通話を示します。	フィールド	文字列



列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
Outdial Consult Count	アウトダイヤルインタラクション内で コールに何らかのコンサルトがあった 回数。	メジャー	整数型
発信相談 Ep 回数	アウトダイヤルインタラクション内で コールがエントリポイントへのコンサ ルトを行った回数。	メジャー	整数型
発信相談 Ep 時間	発信通話の場合の EP-DN への照会の時 間（ミリ秒単位）。	メジャー	長期
Outdial CTQ Count	発信通話でのやりとり内で consult-to-queue があったコールの回数。	メジャー	整数型
アウトダイヤルタイプ	アウトダイヤル コールのタイプを示し ます。	フィールド	文字列
Overflow Count	キューでオーバーフローしたコールの 数。	メジャー	整数型
一時停止時間	通話が、停止状態だった時間（ミリ 秒）。	メジャー	整数型
Preferred Agent Name	キュー内のコンタクトにコールバック した優先エージェントの名前。	フィールド	文字列
Preferred Agent System Id	優先エージェントを識別する文字列。	フィールド	文字列
Previous Agent ID	エージェントを識別する文字列。	フィールド	文字列
Previous Agent Name	エージェントの名前、つまり、お客様 との通話に応答した人の名前。	フィールド	文字列
Previous Agent Session ID	エージェントのログインセッションを 識別する文字列。	フィールド	文字列
Previous Queue ID	やりとりに関連付けられたキューの ID。	フィールド	文字列
Previous Queue Name	やりとりに関連付けられたキューの名 前。	フィールド	文字列
質問と回答	IVR ポストコール調査の一部として回 答された質問の数。	メジャー	整数型
提示された質問	IVR ポストコール調査の一部として顧 客に投稿された質問の合計数。	メジャー	整数型

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データタ イプ
Queue Count	問い合わせが完全に入ったキューの数。	メジャー	整数型
Queue Duration	問い合わせがキューで待機していた秒単位の時間。	メジャー	整数型
Queue To Entrypoint Transfer Count	通話がキューから EP に転送された回数。	メジャー	整数型
Queue To Queue Transfer Count	通話がキューから別のキューに転送された回数。	メジャー	整数型
Realtime Update Timestamp	リアルタイムプロセスがレコードを更新した時間。	メジャー	長期

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
Reason		フィールド	文字列

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データタ イプ
	<p>通話を終了する理由。理由は、次のいずれかになります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Agent Ends</b> : 構成した RONA タイムアウト時間内にエージェントが通話に応答しなかった。</li> <li>• <b>Agent Left</b> : エージェントが通話を終了した。</li> <li>• <b>Customer Busy</b> 通話した回線がビジーとして検出された。</li> <li>• <b>Customer Left</b> : お客様が通話を終了した。</li> <li>• <b>Customer Unavailable</b> お客様の電話番号が登録されていない。</li> <li>• <b>No Answer From Customer</b>: お客様が構成した RONA タイムアウト時間内に応答しなかった。</li> <li>• <b>Not Found</b> : Request-URI で指定したドメインにユーザー ID が存在しない。または、Request-URI のドメインがリクエスト受信者が管理するドメインと一致しない。</li> <li>• <b>Participant Invite Timer Expired</b> : エージェントのデバイスが構成済みタイムアウト時間内に招待または通知できなかったため、通話が終了した。</li> <li>• <b>Queue Timeout</b>: 通話がキューに入っている時間がキューで構成したタイムアウト時間を超過した。</li> <li>• <b>RONA Timer Expired</b>: 構成した RONA タイムアウト時間内にエージェントが通話に応答できなかった。</li> <li>• <b>Interaction cleanup</b>: システムでスタックした問い合わせがシステム自身によってクリーンアップされ</li> </ul>		

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
	<p>た。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bad Request:</b> 無効なシンタックスが原因でサーバーがリクエストを理解できなかった。</li> <li>• <b>System Admit Failed:</b> システムが着信通話をキューに配置できなかった。</li> <li>• <b>System Errors :</b> システムエラーにより、通話が終了した。</li> </ul>		
レコード数	コールが記録された回数。	メジャー	整数型
Recording Deleted Timestamp	録音削除された時刻。	メジャー	長期
録音エラー数	録音エラーイベントの数。	メジャー	整数型
Recording File ID	録音ファイルの固有 ID。	フィールド	文字列
Recording File Size	記録されたファイルのサイズを表します。	メジャー	長期
録音場所	会話レコードファイルの場所。	フィールド	文字列
ルーティングタイプ	コンタクトをエージェントにルーティングするために使用されるルーティングタイプ。ルーティングタイプは、skillBasedまたはLongest Available です。	フィールド	文字列
Sequence of Activity	インタラクションが実行した一連のフローアクティビティをカンマで区切った文字列。	フィールド	文字列
[IVR カウントの短縮 (Short in IVR Count) ]	IVR 状態の間にコールが短時間で終了したかどうかを示します。コールの開始から計算され、設定された [ショートコールしきい値 ( <b>Short Call Threshold</b> ) ] 内で終了した場合、コールはショートと見なされます。	メジャー	整数型

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
ショートインキューカウン ト	パーク状態でコールが短時間で終了したかどうかを示します。コールの開始から計算され、設定された [ショートコールしきい値 ( <b>Short Call Threshold</b> )] 内で終了した場合、コールはショートと見なされます。	メジャー	整数型
Silent Monitoring Count	問い合わせが内密に監視された回数。	メジャー	整数型
サイト ID	コールセンターの場所に割り当てられた ID。  (注) 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには <b>[N/A]</b> と表示されます。	フィールド	文字列
Site Name	通話が分配されたコールセンターの場所。  (注) 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには <b>[N/A]</b> と表示されます。	フィールド	文字列
Site System ID	コールセンターの場所に割り当てられた ID。  (注) 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには <b>[N/A]</b> と表示されます。	フィールド	文字列
Source of Callback	コールバックのソースを示します。  コールバックのソースは、Web、チャット、または IVR です。	フィールド	文字列
Stereo Blob ID	ステレオでの通話の記録を含む Blob の文字列識別子。	フィールド	文字列
Sub Channel Type	ソーシャルチャンネル (Facebook および SMS) が統計と共に表示されます。	フィールド	文字列

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
Sudden Disconnect Count	コールが突然の切断で終了したかどうかを示します。エージェントに接続した後、設定された突然の切断しきい値内でコールが終了した場合、そのコールは突然切断されたと見なされます（タイマーはエージェントの接続時に開始します）。	メジャー	整数型
アンケートが完了しました。	インタラクション中に調査が完了したかどうかを示します。	メジャー	整数型
チームID	チームに割り当てられた ID。  (注) 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには <b>[N/A]</b> と表示されます。	フィールド	文字列
Team Name	特定の種類の通話に対応する特定の拠点にいるエージェントのグループ	フィールド	文字列
Team System ID	エージェントがコンタクトを処理したチームの ID。  (注) 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには <b>[N/A]</b> と表示されます。	フィールド	文字列
TenantId	テナントに割り当てられた ID。	フィールド	文字列

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
終了者		フィールド	文字列



列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データタ イプ
	<p>やりとりを終了した人を示します。終了した人は、次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>エージェント</b>：エージェントがやり取りを終了した。</li> <li>• <b>お客様</b>：お客様がやり取りを終了した。</li> <li>• <b>システム</b>：次の理由により、IVRプロセス中または後に、通話が終了した。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 問い合わせをキューに追加中にエラーが発生</li> <li>• 発信通話フローの新規問い合わせに対するルーティング戦略をフェッチ中にエラーが発生</li> <li>• キューで問い合わせが待機中にエラーが発生</li> <li>• 構成済みタイムアウト時間内に待機中の問い合わせをエージェントに割り当て中にエラーが発生</li> <li>• エージェントに通話をエスカレーション中にエラーは発生</li> <li>• 接続先フローの問い合わせ引き継ぎ処理に対するルーティング戦略をフェッチ中にエラーが発生</li> <li>• メディアのエラーが原因でエージェントがオファーを承認後にエージェントに問い合わせを割り当て中にエラーが発生</li> <li>• 最大 vteam 遷移許容制限を超えたことによるエラー</li> <li>• ブラインド転送アクティビティ中の RONA タイムアウトの特</li> </ul> </li> </ul>		

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データタ イプ
	<p>別なシナリオによるエラー</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>内部クリーンアップイベント (InteractionCleanup または ContactCleanup)</li> </ul>		
Termination Type	通話の終了方法を指定するテキスト文字列。	フィールド	文字列
Total Monitoring Count	問い合わせが監視された回数。	メジャー	整数型
Total Outdial CTQ Time	発信通話でのやりとり内で consult-to queue に費やした時間の合計。	メジャー	長期
Total Ringing Duration	セッション中にエージェントが [呼び出し中 (Ringing) ] 状態に費やした時間 (ミリ秒)。	メジャー	長期
トランスクリプトは使用できません。	音声テキスト変換が使用可能 (true) か使用不可 (null) かを示します。	メジャー	整数型
Is Transcript Requested	<p>お客様がチャットトランスクリプトを要求しているかどうかを示すフラグ。</p> <p>サポートされている値は 0 と 1 です。値 1 は、お客様がチャットトランスクリプトをリクエストしていることを示します。</p>	フィールド	文字列
Transfer Count	エージェントが転送した通話数。	メジャー	整数型
Transfer Error Count	転送に失敗した回数。	メジャー	整数型
Transfer In To Entrypoint Count	エージェントによって EP に転送された通話の回数。	メジャー	整数型
Type of Callback	<p>コールバックのタイプ。</p> <p>コールバックタイプは、サービスまたは Web にすることができます。</p>	フィールド	文字列
ウィスパーコーチ数	通話中にウィスパーコーチングが開始された回数を示します。	メジャー	整数型
ウィスパーコーチ時間	Coach の開始から終了までの期間 (ミリ秒単位)。	メジャー	長期

列名	説明	フィールド またはメ ジャー	データ タイプ
ウィスパーコーチ失敗数	CoachFailed イベントの数。	メジャー	整数型
Wrapup Code Name	コミュニケーション用にエージェント が指定した後処理コード。	フィールド	文字列
Wrapup Code System ID	後処理コードを識別する文字列。	フィールド	文字列
Wrapup Duration	やりとり対応後にエージェントが[後処 理 (Wrap-up) ] 状態に費やした合計時 間。	メジャー	整数型

## お客様アクティビティリポジトリ (CAR)

次のセクションでは CAR で集計される標準のフィールドとメジャーについて説明します。

列名	説明	フィールドまた はメジャー	データタイ プ
Activity Count	アクティビティ (CAR) レコードの数。 注：このフィールドの値は常に 1 に設定 されます。	メジャー	整数型
Activity Duration	アクティビティの開始から終了までの時 間。 注：この値はリアルタイムでは入力され ず、アクティビティの完了後に記録され ます。	メジャー	整数型
Activity End Timestamp	アクティビティが終了したときのタイム スタンプ。	メジャー	長期
アクティビティ名	フローで実行されるアクティビティの名 前。 例：QueueContact_5g0 .	フィールド	文字列
Activity Span	指定された間隔中にエージェントがアク ティビティに従事していた秒単位の時 間。	メジャー	長期
Activity Start Timestamp	アクティビティが開始されたときのタイ ムスタンプ。	メジャー	長期
Activity State	アクティビティの状態を表します。	フィールド	文字列

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
アクティビティの種類	フローで実行されるアクティビティのタイプ。 たとえば、 <code>queue-contact</code> と入力します。	フィールド	文字列
Agent Endpoint (DN)	E メールが通話、チャット、E メールを受信するエンドポイント（番号、E メールまたはチャット対応）。	フィールド	文字列
Agent ID	エージェントを識別する文字列。	フィールド	文字列
Agent Login	エージェントがエージェントデスクトップにログインするときのログイン名。	フィールド	文字列
Agent Name	エージェントの名前、つまり、お客様との通話、チャット、E メールに対応した人の名前。	フィールド	文字列
Agent Session ID	エージェントのログインセッションを固有に識別する文字列。	フィールド	文字列
Agent System ID	エージェントを識別する文字列。	フィールド	文字列
ANI	通話で提供された ANI の桁数。  (注) 自動番号識別 (ANI) とは、通話の際に発信者の電話番号を電話会社が提供するサービスです。	フィールド	文字列
Call Paused Count	コールが一時停止状態だった回数。	メジャー	整数型
Call Resumed Count	コールが再開された回数。	メジャー	整数型
Callback Request Time	お客様がコールバックを選択した時間。	メジャー	長期
Channel ID	コンタクトに関連付けられているエージェントのチャンネル ID。	フィールド	文字列
Channel Type	メディアチャンネルに割り当てられたメディアタイプ。	フィールド	文字列
Child Contact Id	EP-DN に照会する場合のコールの ID。	フィールド	文字列
Child Contact Type	EP-DN に照会する場合のコールのタイプ。	フィールド	文字列

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Consult EntryPoint Id	EP-DNに相談する場合のエントリポイント ID。	フィールド	文字列
Consult EntryPoint Name	EP-DNに相談する場合のエントリポイント名。	フィールド	文字列
Consult EntryPoint System Id	EP-DNに相談する場合のエントリポイントシステム ID。	フィールド	文字列
Contact Session ID	問い合わせセッションを識別する固有の文字列。	フィールド	文字列
Customer Email Address	お客様の E メールアドレス。	フィールド	文字列
Customer Name	顧客名です。	フィールド	文字列
Destination Queue ID	通話が転送されたキュー ID。	フィールド	文字列
Destination System ID	通話が転送されたキューシステム ID。	フィールド	文字列
DNIS	通話で提供された DNIS の桁数。  (注) ダイヤル番号識別サービス (DNIS) は電話会社のサービスで、発信者が通話の際にダイヤルした番号を示す数字文字列が表示されます。	フィールド	文字列
電子メール BCC リスト	電子メールのBCCのリスト。	フィールド	文字列
電子メール本文	電子メールの本文。	フィールド	文字列
CCリストへの電子メール	電子メールのCCのリスト。	フィールド	文字列
E メール本文	電子メールの内容。	フィールド	文字列
電子メールのコンテンツタイプ (Email Content Type)	電子メールのコンテンツタイプ。	フィールド	文字列
電子メールの日付	電子メールを受信した日付です。	フィールド	文字列

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
電子メールの性質	電子メールメッセージが保持を必要としないこと、またはユーザが必要とする限り保持されるが、いつでも削除できることを示します。	フィールド	文字列
電子メールの完全なメッセージ	電子メールの完全なメッセージ。	フィールド	文字列
電子メールの返信先	電子メールの送信者に返信します。	フィールド	文字列
電子メールメッセージが削除されました	削除された電子メールメッセージ。	フィールド	文字列
電子メールメッセージ ID	エラーメッセージを識別する固有の文字列。	フィールド	文字列
電子メールメタデータ	メッセージとその送信に関する詳細を含む、電子メールメッセージに添付された追加情報。	フィールド	文字列
電子メール参照	電子メールの参照。	フィールド	文字列
電子メール返信本文	電子メールへの返信の本文。	フィールド	文字列
電子メール返信コンテンツ	電子メールへの返信のコンテンツタイプ。	フィールド	文字列
電子メールの返信先	電子メールの送信者に返信します。	フィールド	文字列
電子メール送信フラグ	電子メールが送信されたかどうかを示すフラグ。	フィールド	文字列
メールの件名	メールの件名。	フィールド	文字列
電子メールリスト	電子メールの受信者のリスト。	フィールド	文字列
Entrypoint ID	エントリポイント (EP) に割り当てられた ID。	フィールド	文字列
Entrypoint Name	Webex Contact Center システムでのお客様との通話を割り当てる EP の名前です。1 つ以上のフリーダイヤル番号またはダイヤル番号を特定の EP に関連付けることができます。通話が EP にある間、IVR 通話処理が実行されます。通話は、EP からキューに移動し、エージェントに配信される場合があります。	フィールド	文字列

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Entrypoint System ID	EP に割り当てられた ID。	フィールド	文字列
失敗したコールバック再試行回数	コールバックの再試行が失敗した回数。	フィールド	文字列
Is Current Activity	アクティビティが現在のアクティビティであるかどうかを示すフラグ。つまり、アクティビティが進行中。  サポートされている値は 0 と 1 です。	メジャー	整数型
Is Outdial	アクティビティが発信通話中に発生したかどうかを示すフラグ。  サポートされている値は 0 と 1 です。	メジャー	整数型
IVR Script ID	エージェントを識別する文字列。	フィールド	文字列
IVR Script Name	ルーティング戦略構成の[通話制御 (Call Control) ]セクションのフロー名。	フィールド	文字列
IVR Script Tag ID	IVR のタグを識別する文字列。	フィールド	文字列
IVR スクリプトタグ名	ルーティング戦略構成の[通話制御 (Call Control) ]セクションのフロー名。	フィールド	文字列
Next State	これが現在のアクティビティではない場合、このフィールドには、次のアクティビティの状態が表示されます。	フィールド	文字列
一時停止時間	通話が、IVR 状態だった分単位の時間 (ミリ秒)。	メジャー	整数型
Preferred Agent Name	優先エージェントの名前。	フィールド	文字列
優先エージェントシステム ID	エージェントを識別する文字列。	フィールド	文字列
Previous Agent ID	エージェントを識別する文字列。	フィールド	文字列
Previous Agent Name	エージェントの名前、つまり、お客様との通話に応答した人の名前。	フィールド	文字列
前のエージェントセッション ID	エージェントのログインセッションを識別する文字列。	フィールド	文字列
前のチャンネル	前のチャンネルの ID	フィールド	文字列
Previous Queue ID	前のキューの ID	フィールド	文字列

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Previous Queue Name	前のキューの ID	フィールド	文字列
Previous State	このフィールドには、前のアクティビティの状態が表示されます。	フィールド	文字列
Queue ID	キューに割り当てられた ID。  (注) 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには <b>[N/A]</b> と表示されます。	フィールド	文字列
Queue Name	エージェントの対応を待っている間、通話を保留にするキューの名前。通話は、EP からキューに移動し、エージェントに配信される場合があります。	フィールド	文字列
Queue System ID	キューに割り当てられた ID。  (注) 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには <b>[N/A]</b> と表示されます。	フィールド	文字列
Realtime Update Timestamp	リアルタイムプロセスがレコードを更新した時間。	メジャー	長期
Record Unique ID	このアクティビティレコードを識別する一意の文字列。	フィールド	文字列
ルーティングタイプ	コンタクトをエージェントにルーティングするために使用されるルーティングタイプ。ルーティングタイプは、skillBased または Longest Available です。	フィールド	文字列
Second Agent Endpoint (DN)	このフィールドは、転送の場合など、2 番目のエージェントのエンドポイントです。	フィールド	文字列
Second Agent ID	このフィールドは、転送の場合など、2 番目のエージェントの ID です。	フィールド	文字列
Second Agent Name	このフィールドは、転送の場合など、2 番目のエージェントの名前です。	フィールド	文字列
Second Agent Session ID	これは、転送の場合など、2 番目のエージェントのエージェントセッション ID です。	フィールド	文字列



列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Second Channel ID	このフィールドは、転送の場合など、2番目のエージェントのチャンネルIDです。	フィールド	文字列
Second Team ID	このフィールドには、2番目のチームの名前が表示されます。	フィールド	文字列
Second Team Name	このフィールドには、2番目のチームのIDが表示されます。	フィールド	文字列
サイト ID	コールセンターの場所に割り当てられたID。  (注) 通話が発着に成功するまでフィールドには <b>[N/A]</b> と表示されます。	フィールド	文字列
Site Name	通話が発着されるコールセンターの拠点。  (注) 通話が発着に成功するまでフィールドには <b>[N/A]</b> と表示されます。	フィールド	文字列
Site System ID	コールセンターの場所に割り当てられたID。  (注) 通話が発着に成功するまでフィールドには <b>[N/A]</b> と表示されます。	フィールド	文字列
Source of Callback	コールバックのソースを示します。  コールバックのソースは、Web、チャット、または IVR です。	フィールド	文字列
Sub Channel Type	ソーシャルチャンネル (Facebook および SMS) が統計と共に表示されます。	フィールド	文字列
チームID	チームに割り当てられた ID。  (注) 通話が発着に成功するまでフィールドには <b>[N/A]</b> と表示されます。	フィールド	文字列
Team Name	特定の種類の通話に対応する特定の拠点にいるエージェントのグループ	フィールド	文字列

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Team System ID	チームに割り当てられた ID。  (注) 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには [N/A] と表示されます。	フィールド	文字列
tenantId	テナントに割り当てられた ID。	フィールド	文字列
終了の理由	通話を終了する理由。理由は、次のいずれかになります。  <ul style="list-style-type: none"> <li>• エージェントの退勤</li> <li>• お客様は忙しい</li> <li>• 顧客離れ</li> <li>• 顧客対応不可</li> <li>• Not Found</li> <li>• 参加者の招待タイマーが期限切れになりました。</li> </ul>	フィールド	文字列
Transferred to Queue	コールが転送されたキュー名。	フィールド	文字列
Transfer Type	ブラインド転送やコンサルト転送などの転送の種類。	フィールド	文字列
Type of Callback	コールバックのタイプ。コールバックタイプは、サービスまたは Web にすることができます。	フィールド	文字列
Wrapup Code Name	コミュニケーション用にエージェントが指定した後処理コード。	フィールド	文字列
Wrapup Code System ID	後処理コードを識別する文字列。	フィールド	文字列

## ASR と AAR の標準フィールドとメジャー

### エージェントセッションリポジトリ (ASR)

次のテーブルでは、ASR で集計される標準フィールドについて説明します。



**Note** [切断数 (Disconnected Count) ] フィールドは、現在使用されておらず、ASR では入力されません。

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Activity Span	指定された間隔中にエージェントがアクティビティに従事していた秒単位の時間。	メジャー	長期
Agent Channel ID	エージェントがログインしているメディアチャンネルに割り当てられた ID。	フィールド	文字列
Agent Endpoint (DN)	Eメールが通話、チャット、Eメールを受信するエンドポイント (番号、Eメールまたはチャット対応)。	フィールド	文字列
Agent ID	エージェントを識別する文字列。	フィールド	文字列
Agent Login	エージェントがエージェントデスクトップにログインするとき使用するログイン名。	フィールド	文字列
Agent Name	エージェントの名前、つまり、お客様との通話、チャット、Eメールに対応した人の名前。	フィールド	文字列
Agent Session ID	エージェントのログインセッションを識別する文字列。	フィールド	文字列
Agent Skills	語学力や製品の専門知識など、エージェントのスキル。  この列には、対応するスキルプロファイルにマッピングされた複数のスキルが表示されます。表示方式は、 <code>skill_name1=skill_value1</code> 、 <code>skill_name2=skill_value2</code> です。	フィールド	オブジェクト
Agent System ID	エージェントを識別する文字列。	フィールド	文字列
Agent To Agent Transfer Count	相談後にエージェントが別のエージェントに着信問い合わせを転送した回数。	メジャー	整数型
Agent Transfer To Queue Request Count	エージェントがキューに転送するようリクエストした回数 (着信通話時のみ)。	メジャー	整数型
Available Count	エージェントが [応答可能 (Available) ] 状態になった回数。	メジャー	整数型

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Blind Transfer Count	はじめに相談しないでエージェントが転送した回数。	メジャー	整数型
Call Back Count	完了したコールバック数。	メジャー	整数型
Channel ID	テレフォニー、Eメール、チャットなどのチャンネルタイプのチャンネル ID。	フィールド	文字列
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。	フィールド	文字列
Conference Count	エージェントが発信者と別のエージェントと電話会議を開始した回数（受信通話時のみ）。	メジャー	整数型
Connected Count	エージェントが [接続済み (Connected) ] 状態になった回数。つまり、セッション中にお客様と話し中だった回数（着信時のみ）。	メジャー	整数型
Consult Answer Count	エージェントが相談リクエストに応じた回数（着信通話時）。	メジャー	整数型
Consult Count	エージェントが別のエージェントに相談した回数（着信通話時のみ）。	メジャー	整数型
Consult Request Count	エージェントが相談をリクエストした回数（着信通話時）。	メジャー	整数型
Consult To EntryPoint Answered Count	コールレグの EP-DN に応答された通話数。	メジャー	整数型
Consult To EntryPoint Answered Duration	コールレグの EP-DN への相談の応答時間。	メジャー	長期
Consult To EntryPoint Requested Count	コールレグの EP-DN フィールドに相談がリクエストされた回数。	メジャー	整数型
Consult To EntryPoint Requested Duration	コールレグの EP-DN への相談のリクエスト期間。	メジャー	長期
CTQ Answer Count	エージェントが <code>consult-to-queue</code> リクエストに応じた回数（着信通話時）。	メジャー	整数型
CTQ Count	セッション中の <code>consult-to-queue</code> 数。	メジャー	整数型
CTQ Request Count	エージェントが <code>consult-to-queue</code> リクエストを開始した回数。	メジャー	整数型

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Current State	エージェントの現在の状態。	フィールド	文字列
Disconnected Count	応答したが（つまりエージェントに接続された通話または接続先拠点に配信された通話または接続先拠点が受け付けた通話）、企業にプロビジョニングされた予期しない切断のしきい値内ですぐに切断された通話数。	メジャー	整数型
Disconnected Hold Calls Count	エージェントセッション中に保留にした通話が切断された回数。	メジャー	整数型
Email Handled Count	チャンネルタイプを E メールとして処理した E メール数。	メジャー	整数型
Email Wrapup Count	エージェントが E メール後処理状態だった時間。	メジャー	整数型
Historical Update Timestamp	履歴プロセスがレコードを更新した時間。	メジャー	長期
Hold Count	通話を保留にした回数（着信通話時）。	メジャー	整数型
Idle Count	エージェントが [アイドル (Idle) ] 状態になった回数。	メジャー	整数型
Is Current Session	セッションがアクティブであるかどうかを示すフラグ。  サポートされている値は 0 と 1 です。値 1 は、セッションがアクティブであることを示します。	メジャー	整数型
Login Timestamp	エージェントがログインした時間。	メジャー	長期
Logout Timestamp	エージェントがログアウトした時間。	メジャー	長期
Multi Media Profile Type	エージェント用に設定されたブレンドプロファイルのタイプ。  ブレンドされたプロファイルタイプは、[ブレンド (Blended) ]、[ブレンドリアルタイム (Blended Real-time) ]、[排他 (Exclusive) ] です。	フィールド	文字列

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Not Responded Count	問い合わせがエージェントに接続されなかったことが原因でエージェントが着信通話に回答できなかった回数。	メジャー	整数型
Outdial Agent To Agent Transfer Count	エージェントが別のエージェントに転送した回数（発信通話時のみ）	メジャー	整数型
Outdial Agent Transfer To Queue Request Count	エージェントがキューに転送するようリクエストした回数（発信通話時のみ）。	メジャー	整数型
Outdial Blind Transfer Count	エージェントが、最初の相談なしに着信通話を転送した回数。	メジャー	整数型
Outdial Conference Count	発信通話中に、エージェントが発信者および別のエージェントとの電話会議通話を確立した回数。	メジャー	整数型
Outdial Connected Count	発信通話中にエージェントが [接続済み (Connected) ] 状態になった回数。	メジャー	整数型
Outdial Consult Answer Count	エージェントが相談リクエストに応じた回数（発信通話時）。	メジャー	整数型
Outdial Consult Count	エージェントが別のエージェントと相談した回数（発信通話のみ）	メジャー	整数型
Outdial Consult Request Count	エージェントが相談リクエストを開始した回数（発信通話時）	メジャー	整数型
Outdial Consult To EntryPoint Answered Count	Outdial Consult To EntryPoint に対して応答された通話数。	メジャー	整数型
Outdial Consult To EntryPoint Answered Duration	Outdial Consult To EntryPoint の応答通話の合計時間。	メジャー	長期
Outdial Consult To EntryPoint Requested Count	Outdial Consult To EntryPoint のリクエストの総数。	メジャー	整数型
Outdial Consult To EntryPoint Requested Duration	Outdial Consult To EntryPoint のリクエストの合計期間。	メジャー	長期
Outdial Consult Answer Duration	エージェントが問い合わせを行い、コールを別のエージェントに転送するために要した合計時間（ミリ秒単位）。	メジャー	長期

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Outdial Count	エージェントがセッション中に電話を発信した回数。	メジャー	整数型
Outdial CTQ Answer Count	発信通話応答中、エージェントが consult-to-queue リクエストの応答に費やした回数。	メジャー	整数型
Outdial CTQ Request Count	発信通話応答中、エージェントが consult-to-queue リクエストを開始した回数。	メジャー	整数型
Outdial Hold Count	通話を保留にした回数（発信通話時）。	メジャー	整数型
Outdial Not Responded Count	発信リクエスト中に、エージェントに接続できなかった問い合わせ数。	メジャー	整数型
Outdial Ringing Count	エージェントが発信通話を開始したが、その通話がまだ接続されていないことを示す [予約済み発信 (Outdial Reserved)] 状態にエージェントになった回数。	メジャー	整数型
Outdial Transfer Count	セッション中にエージェントが発信通話を転送した回数。	メジャー	整数型
Outdial Wrapup Count	発信通話後にエージェントが、[後処理 (Wrap-up)] 状態になった回数。	メジャー	整数型
Realtime Update Timestamp	リアルタイムプロセスがレコードを更新した時間。	メジャー	長期

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Reason	<p>エージェントがログアウトした理由。ログアウトの理由は、次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>エージェントがログアウト</b>：エージェントデスクトップでエージェントが[<b>ログアウト (Log Out)</b>] ボタンをクリックした。</li> <li>• <b>スーパーバイザによるログアウト</b>：スーパーバイザがエージェントをログアウトした。</li> <li>• <b>管理者によるログアウト</b>：管理者がエージェントをログアウトした。</li> <li>• <b>システムによるログアウト</b>：分以上のネットワークの中断（管理者がシステムのタイムアウト期間を別の値に設定していない場合）によりエージェントがログアウトされた。</li> <li>• <b>ヘルプデスクによるログアウト</b>：Cisco Webex Contact Center Operations または技術サポートが開始したコマンドにตอบสนองして、システムがエージェントをログアウトした。</li> <li>• <b>古いエージェントのログアウト</b>：定期的に行われる古いエージェントセッションのクリーニングタスクによりエージェントがログアウトされた。</li> </ul>	フィールド	文字列
Ringing Count	このセッションでエージェントが呼び出し中状態になった回数（着信のみ）	メジャー	整数型
Session Count	エージェントセッション数。	メジャー	整数型
サイト ID	<p>コールセンターの場所に割り当てられたID。</p> <p><b>Note</b> 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには <b>[N/A]</b> と表示されます。</p>	フィールド	文字列



列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Site Name	通話が割り当てられるコールセンターの拠点。 <b>Note</b> 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには <b>[N/A]</b> と表示されます。	フィールド	文字列
Site System ID	コールセンターの場所に割り当てられた ID。 <b>Note</b> 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには <b>[N/A]</b> と表示されます。	フィールド	文字列
Sub Channel Type	ソーシャルチャンネル（Facebook および SMS）が統計と共に表示されます。 <b>フィルタ:</b> チャンネルタイプ <b>フィールド:</b> ソーシャル <b>用途:</b> 行セグメント	フィールド	文字列
チームID	チームに割り当てられた ID。 <b>Note</b> 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには <b>[N/A]</b> と表示されます。	フィールド	文字列
Team Name	特定の種類の通話に対応する特定の拠点にいるエージェントのグループ	フィールド	文字列
Team System ID	チームに割り当てられた ID。 <b>Note</b> 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには <b>[N/A]</b> と表示されます。	フィールド	文字列
TenantId	テナントの一意の識別 ID。	フィールド	文字列
合計応答可能時間	エージェントが [応答可能 (Available)] 状態で費やした合計時間 (ミリ秒)。	メジャー	長期
合計会議時間	エージェントが発信者および別のエージェントとの電話会議に費やした時間 (ミリ秒、受信通話時のみ)。	メジャー	長期

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
合計接続時間	エージェントが接続状態で費やした時間（ミリ秒）。つまり、セッション中にお客様と話し中だった時間（着信時のみ）。	メジャー	長期
合計相談応答時間	エージェントが相談リクエストに費やした時間（ミリ秒、着信通話時）。	メジャー	長期
合計相談時間	エージェントが相談リクエストに回答または行うのに費やした時間（ミリ秒、着信通話時）。	メジャー	長期
合計相談リクエスト時間	エージェントが相談リクエストを行うのに費やした時間（ミリ秒、着信通話時）。	メジャー	長期
合計 CTQ 応答時間	エージェントからの consult-to-queue リクエストの応答に費やした時間（ミリ秒、着信通話時のみ）。	メジャー	長期
合計 CTQ 期間	やりとり内で consult-to queue に費やした時間の合計（ミリ秒）。	メジャー	長期
合計相談リクエスト時間	エージェントからの consult-to-queue リクエストを行うに費やした時間（ミリ秒、着信通話時のみ）。	メジャー	長期
合計保留時間	保留に費やした時間（ミリ秒、着信通話時）。	メジャー	長期
合計待機期間	エージェントが [アイドル (Idle) ] 状態になった時間（ミリ秒）。	メジャー	長期
合計未応答時間	エージェントが [未応答 (Not Responding) ] 状態で費やした時間（ミリ秒、着信通話時）。	メジャー	長期
合計発信会議時間	発信通話中に、エージェントが発信者および別のエージェントとの電話会議に費やした時間（ミリ秒）。	メジャー	長期
合計発信接続時間	発信通話中にエージェントが [接続済み (Connected) ] 状態で費やした時間（ミリ秒）。	メジャー	長期

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
合計発信相談応答時間	エージェントが相談リクエストに費やした時間（ミリ秒、発信通話時）。	メジャー	長期
合計発信相談時間	エージェントが相談リクエストに応答または行うのに費やした時間（ミリ秒、発信通話時）。	メジャー	長期
合計発信相談リクエスト時間	エージェントが相談リクエストを行うのに費やした時間（ミリ秒、発信通話時）。	メジャー	長期
合計発信 CTQ 応答時間	発信通話対応中にエージェントからの <b>consult-to-queue</b> リクエストの応答にエージェントが費やした時間（ミリ秒）。	メジャー	長期
合計発信 CTQ リクエスト時間	発信通話対応中にエージェントからの <b>consult-to-queue</b> リクエストを行うのにエージェントが費やした時間（ミリ秒）。	メジャー	長期
合計発信保留時間	通話が保留されていた時間（ミリ秒、発信通話時）。	メジャー	長期
合計発信未応答時間	エージェントが [未応答 (Not Responding)] 状態で費やした時間（ミリ秒、発信通話時）。	メジャー	長期
合計発信呼び出し時間	エージェントが発信通話を開始したが、その通話がまだ接続されていないことを示す [予約済み発信 (Outdial Reserved)] 状態にエージェントがなった時間（ミリ秒）。	メジャー	長期
合計発信後処理時間	発信通話後、エージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態になった時間（ミリ秒）。	メジャー	長期
Total Ringing Duration	セッション中にエージェントが [呼び出し中 (Ringing)] 状態に費やした時間（ミリ秒）。	メジャー	長期
合計後処理時間	コール後にエージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態になっていた時間（ミリ秒単位、着信通話のみ）。	メジャー	長期
Wrapup Count	通話後に [後処理 (Wrap-up)] 状態になったエージェント数。	メジャー	整数型

## エージェントアクティビティリポジトリ (AAR)

次のテーブルでは、AAR で集計される標準フィールドについて説明します。

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Activity Count	アクティビティの数。	メジャー	整数型
Activity Duration	エージェントのアクティビティが開始してから終了するまでの時間。 注：この値はリアルタイムでは入力されず、アクティビティの完了後に記録されます。	メジャー	整数型
Activity End Timestamp	エージェントのアクティビティが終了した時間。	メジャー	長期
Activity Span	指定された間隔中にエージェントがアクティビティに従事していた秒単位の時間。	メジャー	長期
Activity Start Timestamp	エージェントのアクティビティが開始した時間。	メジャー	長期
アクティビティの状態	エージェントのアクティビティの状態。 例: Connected、Idle、Available、Ringingなど	フィールド	文字列
Agent Endpoint (DN)	E メールが通話、チャットまたはE メールを受信するエンドポイント（応答する電話番号、E メールまたはチャット）。 例：+9189797990	フィールド	文字列
Agent ID	エージェントを識別する文字列。	フィールド	文字列
Agent Login	エージェントがエージェントデスクトップにログインするときのログイン名。	フィールド	文字列
Agent Name	エージェントの名前、つまり、お客様との通話、チャット、E メールに対応した人の名前。	フィールド	文字列
Agent Session ID	エージェントのログインセッションを識別する文字列。	フィールド	文字列
Agent Skills	エージェントに関連付けられたスキル。	フィールド	文字列
Agent System ID	エージェントを識別する文字列。	フィールド	文字列

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Call Back Type	コールバックのタイプ。コールバックタイプは、サービスまたは Web にすることができます。	フィールド	文字列
Channel ID	テレフォニー、Eメール、チャットなどのチャンネルタイプのチャンネル ID。 注：エージェントに同じタイプの複数のチャンネルが割り当てられている場合、各チャンネルには一意の ID が割り当てられます。	フィールド	文字列
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。	フィールド	文字列
Child Contact Id	子インタラクション ID は、EP-DN への照会がある各コールの後続のログです。	フィールド	文字列
Child Contact Type	相談のタイプを決定します。	フィールド	文字列
Consult EntryPoint Id	EP-DN に相談する場合のエントリポイント ID。	フィールド	文字列
Consult EntryPoint Name	EP-DN に相談する場合のエントリポイント名。	フィールド	文字列
Consult EntryPoint System Id	EP-DN に相談する場合のエントリポイントシステム ID。	フィールド	文字列
Contact Session ID	問い合わせセッションを特定する固有の識別子。	フィールド	文字列
Email Handled Count	チャンネルタイプを Eメールとして処理した Eメール数。	メジャー	整数型
Email Wrapup Count	エージェントが Eメール後処理状態だった時間。	メジャー	整数型
Idle Code ID	アイドルコードを識別する文字列。	フィールド	文字列
Idle Code Name	アイドルコードの名前。	フィールド	文字列
Idle Code System ID	アイドルコードを識別するシステム生成 ID。	フィールド	文字列
Is Current Activity	アクティビティが現在のアクティビティであるかどうかを示すフラグ。つまり、アクティビティが進行中。 サポートされている値は 0 と 1 です。	メジャー	整数型

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Is Login Activity	アクティビティが現在のアクティビティであるかどうかを示すフラグ。つまり、アクティビティが進行中。 サポートされている値は 0 と 1 です。	メジャー	整数型
Is Logout Activity	このアクティビティがログアウトアクティビティだったかどうかを示すフラグ。 サポートされている値は 0 と 1 です。	メジャー	整数型
Is Outdial	アクティビティが発信通話中に発生したかどうかを示すフラグ。	メジャー	整数型
Multi Media Profile Type	エージェント用に構成されたブレンドプロファイルのタイプを示します。ブレンドされたプロファイルタイプは、[ブレンド (Blended) ]、[ブレンドリアルタイム (Blended Real-time) ]、[排他 (Exclusive) ] です。	フィールド	文字列
Outbound Type	通話が発信か、着信かの方向タイプを識別。	フィールド	文字列
Queue ID	キューを識別する文字列。 <b>Note</b> 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには <b>[N/A]</b> と表示されます。	フィールド	文字列
Queue Name	キューの名前を識別する文字列。	フィールド	文字列
Queue System ID	キューを識別する文字列。 <b>Note</b> 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには <b>[N/A]</b> と表示されます。	フィールド	文字列
Realtime Update Timestamp	エージェントのアクティビティレコードが更新された最後のタイムスタンプ。	メジャー	長期
Record Unique ID	このアクティビティレコードを識別する一意の文字列。	フィールド	文字列

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
サイト ID	コールセンターの場所に割り当てられた ID。 <b>Note</b> 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには <b>[N/A]</b> と表示されます。	フィールド	文字列
Site Name	通話が割り当てられるコールセンターの拠点。 <b>Note</b> 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには <b>[N/A]</b> と表示されます。	フィールド	文字列
Site System ID	コールセンターの場所に割り当てられた ID。 <b>Note</b> 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには <b>[N/A]</b> と表示されます。	フィールド	文字列
Sub Channel Type	ソーシャルチャンネル（Facebook および SMS）が統計と共に表示されます。 <b>フィルタ:</b> チャンネルタイプ <b>フィールド:</b> ソーシャル <b>用途:</b> 行セグメント	フィールド	文字列
チームID	チームに割り当てられた ID。 <b>Note</b> 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには <b>[N/A]</b> と表示されます。	フィールド	文字列
Team Name	特定の種類の通話に対応する特定の拠点にいるエージェントのグループ	フィールド	文字列
Team System ID	チームに割り当てられた ID。 <b>Note</b> 通話がエージェントに接続されるまでフィールドには <b>[N/A]</b> と表示されます。	フィールド	文字列
TenantId	テナントの一意の識別 ID。	フィールド	文字列

列名	説明	フィールドまたはメジャー	データタイプ
Wrapup Code Name	やりとりに対してエージェントが割り当てた後処理コード。	フィールド	文字列
Wrapup Code System ID	後処理コードを識別するシステム生成の文字列。	フィールド	文字列

## エージェントの状態

表 1: エージェントの状態

状態	説明
available	エージェントがルーティングされた問い合わせリクエストを受け入れ応答する準備ができている場合に生成されます。エージェントがサインインしたら、ドロップダウンリストで <b>[応答可能 (Available)]</b> を選択し、音声通話、チャット、Eメールそしてソーシャルメッセージでの会話リクエストをに応じます。
available-consulting	<b>[応答可能 (Available)]</b> 状態の接続先エージェントが相談リクエストを受け入れ、通話に追加した際に生成されます。
AvailableConsultReserved	エージェントへの相談リクエストが開始され、接続先エージェントが <b>[応答可能 (Available)]</b> 状態の場合に生成されません。
conference-done	電話会議終了時に生成されます。この状態は、相談リクエストを開始したエージェントと通話を受信したエージェントの両方に生成されます。 <b>[会議終了 (Conference Done)]</b> 状態は、接続先エージェントが会議通話から退出してから、会議リクエストを開始したエージェントが <b>[再開 (Resume)]</b> をクリックしてお客様の保留を解除するまで表示されます。
conferencing	電話会議の進行中に生成されます。
connected	エージェントがリクエストを受け入れ、お客様に接続された際に生成されます。
connected-consulting	接続先エージェントが相談リクエストに応じて、相談通話が接続された際に生成されます。
ConnectedConsultReserved	相談リクエストがメディアに転送され、相談通話を開始する通話関連操作が実行された際に生成されます。



状態	説明
consult-done	相談通話が終了した際に生成されます。この状態は、相談リクエストを開始したエージェントと相談されたエージェントの両方に生成されます。 <b>[相談終了 (Consult Done)]</b> 状態は、接続先エージェントが相談通話を終了して、相談リクエストを開始したエージェントが <b>[再開 (Resume)]</b> をクリックしてお客様の保留を解除するまで表示されます。
consulting	相談通話の進行中に生成されます。
ctq-ready/ctq-reserved/ctq-accepted	consult-to-queue リクエストが開始され、接続先エージェントがキューで待機している相談通話に応答可能な際に生成されます。
hold-done	エージェントが保留中のコールを削除し、コールが進行中に戻されたときに生成されます。
idle	エージェントがサインインしたが、ルートされたリクエストに対応できない場合に生成されます。エージェントがデスクトップにサインインする際、状態はデフォルトで <b>[アイドル (Idle)]</b> に設定されます。
idle-consulting	<b>[アイドル (Idle)]</b> 状態の接続先エージェントが相談リクエストを受け入れ、通話に追加した際に生成されます。
IdleConsultReserved	エージェントへの相談リクエストが開始され、接続先エージェントが <b>[アイドル (Idle)]</b> 状態の場合に生成されます。
logged-out	エージェントがデスクトップからサインアウトする際に生成されます。
not-responding	エージェントがルートされた問い合わせリクエストに応答せず、 <b>[RONA]</b> 状態になった際に生成されます。
on-hold	エージェントが <b>[保留 (Hold)]</b> ボタンをクリックしてお客様を保留にする際に生成されます。タイマーの横に <b>[通話保留中 (Call on Hold)]</b> 状態が表示されます。 <b>[再開 (Resume)]</b> をクリックすると、保留を解除できます。
ringing	着信通話のポップオーバーがデスクトップの右下端に表示された際に生成されます。
wrapup	お客様との会話中に、エージェントが <b>[終了 (End)]</b> 、 <b>[転送 (Transfer)]</b> または <b>[送信 (Send)]</b> ボタンをクリックした際に生成されます。後処理の理由が送信されるまで、 <b>[後処理 (Wrap-up)]</b> 状態が表示されます。

コール状態

状態	説明
vt-transfer	エージェントがブラインド転送を通じてエントリポイントまたはキューに通話を転送した後に生成されます。
skillUpdate	管理ポータルがエージェントのスキルプロファイルまたはスキルの更新について通知するときに生成されます。

# コール状態

表 2: Analyzer イベントシーケンス

イベント	目的	予想される次のイベント : Y = 承認、N = 却下																			
		new	ivr-conn	ivr-done	parked	connect	conn-ected	on-hold	hold-done	consu-lting	consu-lt-done	confer-encing	confe-rence-done	ended	recor-ding	transf-erred	monit-oring	moni-toring	moni-toring	wrapup-done	update
no contact	No interaction with the customer	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
new	New interaction starts with the customers	N	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	Y	
ivr-connected	ivr instance is connected	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	
ivr-done	ivr instance is completed	N	Y	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	Y	
parked	Call is kept in parked state	N	Y	Y	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	Y	

イベント	目的	予想される次のイベント : Y = 承認、N = 却下																		
		new	ivr-	ivr-	parked	connect	conn	on-	hold-	consu	consu	confer	confe	ended	recor	transf	monit	moni	moni	wrapup
		conn	done			ected	hold	done	lting	lt-done	encing	rence-		ding-	erred	oring-	toring-	toring-	-done	-cs-att
		ected										done		started		reque	started	ended		ibutes
														(開		sted				
														始)						
connect	New call starts with the customer	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	Y
connected	Call in-progress with the customer	N	N	N	N	N	Y	N	N	N	Y	N	Y	Y	Y	Y	N	N	Y	Y
on-hold	Call is on-hold with the customer	Y	N	N	Y	Y	N	Y	Y	N	Y	N	Y	N	Y	N	N	N	Y	Y
hold-done	Call is put back to in-progress state from on-hold state	Y	N	N	N	N	Y	N	N	N	Y	N	Y	Y	Y	Y	N	N	Y	Y
consulting	Call is put in consulting state	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	Y	N	N	N	Y	Y
consu lt-done	Call is put back to in-progress state from consulting state	N	N	N	Y	Y	N	Y	Y	N	Y	N	Y	N	Y	N	N	N	Y	Y

各リポジトリで利用可能なレコードタイプ

イベント	目的	予想される次のイベント : Y = 承認、N = 却下																					
		new	ivr-	ivr-	parked	connect	conn	on-	hold-	consu	consu	confer	confe	ended	recor	transf	monit	moni	moni	wrapup	update		
			conn	done			ected	hold	done	lting	lt-done	encing	rence-				ding-	erred	oring-	toring-	toring-	-done	-start
			ected									done		started			(開 始)	reque	started	ended		ibutes	
confer encing	Call is put in conference state	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y		
confer ence-done	Call is put back to in-progress state from conference state	N	N	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	Y	N	Y	N	N	N	N	Y	Y		
ended	Call with the customer is ended	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y		
recor ding- started (開始)	Call reco rding started	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y		
transf erred	Call is trans ferred	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y		
moni toring- -reque sted	Call monitoring is requested	N	N	N	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	N	N	N	Y		
moni toring- started	Call monitoring is started	N	N	N	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	N	Y	N	Y			

イベント	目的	予想される次のイベント：Y = 承認、N = 却下																				
		new	ivr-	ivr-	parked	connect	conn	on-	hold-	consu	consu	confer	confe	ended	recor	transf	monit	moni	moni	wrapup	update	
			conn	done				ected	hold	done	lting	lt-done	encing	rence-		ding-	erred	oring-	toring-	toring-	-done	-csr-attr
			ected											done		started		reque	started	ended		ibutes
																(開 始)		sted				
moni toring- done	Call monitoring is ended	N	N	N	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	
wrap -up done	Wrapup done by the agent	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y	
アップ デート -csr-attri butes	アップ デート csr-attr ibutes	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y

## 通話理由コード

表 3: 通話理由コード

理由コード	理由	説明
400	Bad Request	シンタックスが正しくないため、サーバーはリクエストを理解できないことを示します。
401	Unauthorized	要求にはユーザー認証が必要です。
403	Forbidden	サーバーは要求を認識しましたが、実行を拒否しています。承認は無効です。リクエストを繰り返さないでください。
404	Not Found	ユーザー ID が Request-URI で指定されたドメインに存在しないか、Request-URI のドメインが、要求の受信者によって処理されるドメインのいずれにも一致しないことを示します。

理由コード	理由	説明
405	Method Not Allowed	Request-Lineで指定されたメソッドは認識されていますが、Request-URIで指定されたアドレスでは許可されていないことを示します。応答には、示されたアドレスの有効なメソッドのリストを含む Allow ヘッダーフィールドが含まれている必要があります。
406	Not Acceptable	リクエストが特定したリソースは、送信された要求内の Accept ヘッダーフィールドが許容しないコンテンツ特性を持つ応答エンティティを生成することを示します。
407	Proxy Authentication Required	このコードは、401 (Unauthorized) と似ていますが、クライアントが最初にプロキシで自分自身を認証する必要があることを示しています。
408	Request Timeout	サーバーは、管理者が設定したタイムアウト時間内に応答を生成できないことを示しています。
410	Gone	要求されたリソースがサーバーで使用できず、転送アドレスが不明なことを示しています。
413	Request Entity Too Large	要求エンティティの本文がサーバーが処理できる値を超えているため、サーバーが要求を処理できないことを示しています。サーバーは、クライアントが要求を続行できないように接続を切る場合があります。
414	Request-URI Too Long	request-URI がサーバーが処理できる値を超えているため、サーバーが要求を処理できないことを示しています。
415	Unsupported Media Type	要求されたメソッドについて、要求のメッセージ本文の形式がサーバーでサポートされていないために、サーバーが要求を処理できないことを示しています。
416	Unsupported URI Scheme	Request-URI の URI のスキームがサーバーで認識されないために、サーバーが要求を処理できないことを示しています。
420	Bad Extension	Proxy-Require または Require ヘッダーフィールドで指定されたプロトコル拡張が、サーバーで認識できないことを示しています。

理由コード	理由	説明
421	Extension Required	要求を処理するため、User Agent Server (UAS) が特定の拡張を必要としています。拡張が要求内のサポートされるヘッダーフィールドにリストされていないことを示しています。
423	Interval Too Brief	要求したリソースの有効期限切れ時間が短すぎるため、サーバーが要求を処理できないことを示しています。レジストラがこの応答を使用すると、Contact ヘッダーフィールドの有効期限切れ時間が短すぎる登録を拒否できます。
480	Temporarily Unavailable	ユーザーのエンドシステムに正常に接続されていますが、ユーザーがログインしていない場合や [Do not Disturb] 機能がオンになっている場合などユーザーが対応可能状態ではないことを示しています。
481	Call/Transaction Does Not Exist	UASが既存のダイアログまたはトランザクションと一致していない要求を受信したことを示しています。
482	Loop Detected	サーバーがループを検出したことを示しています。
483	Too Many Hops	要求に値が0のMax-Forwardsヘッダーフィールドが含まれているため、サーバーが要求を処理できないことを示しています。
484	Address Incomplete	Request-URIが不完全です。追加情報は、理由句で提供する必要があります。
485	Ambiguous	Request-URIが不明瞭です。
486	Busy here	ユーザーのエンドシステムに正常に接続されていますが、ユーザーがこのエンドシステムで積極的に通話に対応していないか、通話に対応できないことを示しています。
487	Request Terminated	BYEまたはCANCEL要求が要求を終了したことを示しています。
488	Not Acceptable Here	理由コード606 (Not Acceptable) と同じ意味の応答ですが、Request-URIが指定した特定のリソースだけに適用され、要求が成功する場合もあります。

理由コード	理由	説明
491	Request Pending	同じダイアログ内で保留中の要求がある UAS が要求を受け入れたことを示します。
493	Undecipherable	受信者が適切な暗号解読キーを保持していないか提供されない暗号化された Multipurpose Internet Mail Extensions (MIME) 本文を含む UAS が要求を受け入れたことを示します。
500	Server Internal Error	サーバーで、要求の処理を妨げる予期しない状態が発生しました。
501	Not Implemented	サーバーが、要求を処理するために必要な機能をサポートしていないことを示します。
502	Bad Gateway	ゲートウェイまたはプロキシとして機能しているサーバーが、要求を処理するためにアクセスしたダウンストリームサーバーから無効な応答を受信したことを示します。
503	Service Unavailable	一時的なサーバーのオーバーロードまたはメンテナンスのために、サーバーが一時的に要求を処理できないことを示します。
504	Server Time-out	サーバーが要求を処理するためにアクセスした外部サーバーから時間内に応答を受信しなかったことを示します。
505	Version Not Supported	サーバーが、要求で使用された SIP プロトコルのバージョンをサポートしていないか、サポートを拒否したことを示します。
513	Message Too Large	メッセージの長さが許容範囲を超えたためサーバーが要求を処理できないことを示します。
600	Busy Everywhere	ユーザーのエンドシステムに正常に接続しましたが、ユーザーがビジー状態、または現在通話に応答したくない状態を示します。
603	Decline	ユーザーのマシンに正常に接続しましたが、ユーザーが参加したくないまたは参加できないことを示します。
604	Does Not Exist Anywhere	Request-URI で示されたユーザーがどこにも存在しないことを示します。



理由コード	理由	説明
606	Not Acceptable	ユーザーのエージェントに正常に接続しましたが、要求したメディア、帯域幅、アドレス指定形式などのセッション説明の一部が受け入れられなかったことを示します。
mCCG	Timeout at mCCG	タイムアウトは、音声コントローラが予九を依存サービスに送信したが、指定時間内に応答を受信しなかった場合に発生します。

### 通話進行分析 (CPA) - 状態検出理由

CPA は、ビジー状態やオペレーターの傍受など通話進行を検出し、通話接続後に通話を分析するために使用されます。通話の進行状態は、次の理由に起因する可能性があります。

- 接続前の理由
  - ビジー1：呼び出された回線がビジーとして検出されます。
  - ビジー2：呼び出された回線がビジーとして検出されます。
  - no\_answer/no-answer：呼び出された回線が応答しませんでした。
  - no\_ringback/no-ringback：回線でリングバックを受信していません。
  - sit\_no\_circuit/sit-no-circuit：呼び出された回線の Special Information Tones (SIT) で回線が検出されませんでした。
  - sit\_operator\_intercept/sit-operator-intercept：呼び出された回線の SIT でオペレーターの傍受トーンが検出されませんでした。
  - sit\_vacant\_circuit/sit-vacant-circuit：呼び出された回線の SIT で空き回線トーンが検出されませんでした。
  - sit\_reorder/sit-reorder：呼び出された回線の SIT でリオーダートーンが検出されませんでした。
- 接続後の理由
  - voice：呼び出された回線で音声を検出されませんでした。
  - answering\_machine/answer-machine：呼び出された回線で留守番電話機が検出されませんでした。
  - cadence\_break/cadence-break：ケイデンスブレイクが原因で呼び出された回線への接続が失われました。
  - ced：呼び出された回線でファックス機またはモデムが検出されました。
  - cng：呼び出された回線でファックスまたはモデムが検出されました。



## 翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。