



各リポジトリで利用可能なレコードのタイプ

次の表に、各顧客および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計されるレコードのタイプを示します。

レコードの種類	説明	例
顧客アクティビティレコード	顧客ワークフローのアトミックステップを表します	<ul style="list-style-type: none">• IVR またはキューにいる顧客、エージェントと通話している顧客、保留中の顧客• ホームページ、製品ページ、チェックアウトページにいる顧客
顧客セッションレコード	一連の顧客アクティビティで構成される顧客ワークフローを表します。	<ul style="list-style-type: none">• コールセンターへの顧客のコール• Web サイトへの顧客の訪問• 顧客が Web サイトを訪問し、エージェントとチャット• 顧客が電子メールを送信し、エージェントが返信する
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ステップを表します	<ul style="list-style-type: none">• エージェントアイドル、応答可能、通話中、ラップアップ中• エージェントオフライン、ダイヤル中、通話中、メモの入力中• エージェントアイドル、応答可能、チャット中、ラップアップ中• エージェントオフライン、電子メールの読み取り中、変身中、ラップアップ中

レコードの種類	説明	例
エージェントセッションレコード	一連の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ワークフローを表します。	<ul style="list-style-type: none"> • エージェントはサービスコールを処理し、インシデントをログに記録する • エージェントはアウトバウンドコールを行い、会議をセットアップする • エージェントは顧客とチャットし、質問に答える • エージェントは顧客の電子メールを読み、返信する

次のセクションでは、レコードの内容の詳細について説明します。

- [標準 CSR および CAR フィールドとメジャー \(2 ページ\)](#)
- [標準 ASR および AAR フィールドとメジャー \(2 ページ\)](#)
- [エージェントの状態 \(3 ページ\)](#)
- [コール状態 \(5 ページ\)](#)
- [コール理由コード \(8 ページ\)](#)

標準 CSR および CAR フィールドとメジャー

顧客セッションリポジトリ (CSR)

CSR で集計される標準の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。

顧客アクティビティリポジトリ (CAR)

CAR に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。

標準 ASR および AAR 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)

ASR で集計される標準フィールドについては、次の表で説明します。



(注) [切断カウント (Disconnected Count)] フィールドは、現在使用されていないため、ASR で設定されません。

エージェント アクティビティ リポジトリ (AAR)

AAR で集計される標準フィールドについては、次の表で説明します。

エージェントの状態

表 1: エージェントの状態

都道府県 (State)	説明
利用可能	エージェントがルーティングされた連絡先リクエストを受け入れて応答する準備ができたときに生成されます。エージェントがサインインした後、エージェントはドロップダウンリストから [利用可能] を選択して、音声コール、チャット、電子メール、およびソーシャルメッセージの会話リクエストを受け入れる必要があります。
利用可能なコンサルト	[利用可能] 状態の宛先エージェントがコンサルトリクエストを受け入れ、呼び出しに追加されたときに生成されます。
AvailableConsultReserved	エージェントへのコンサルトリクエストが開始され、宛先エージェントが [使用可能] 状態にあるときに生成されます。
会議終了	電話会議コールが終了すると生成されます。このステータスは、コンサルトリクエストを開始したエージェントとコールを受信したエージェントの両方に対して生成されます。 [コンサルト完了] 状態は、宛先エージェントが電話会議コールを終了すると、電話会議リクエストを開始したエージェントが [再開] をクリックして顧客を保留から外すまで表示されません。
会議	電話会議コールの進行中に生成されます。
接続されている状態	エージェントがリクエストを受け入れ、顧客に接続するときに生成されます。
接続済みコンサルト	宛先エージェントがコンサルトリクエストを受け入れ、コンサルト呼び出しが接続されたときに生成されます。
接続されたコンサルト予約済み	コンサルトコールを開始するコール関連の操作を実行するためにコンサルトリクエストがメディアに転送されるときに生成されます。

都道府県 (State)	説明
コンサルト完了	コンサルトコールが終了すると生成されます。このステータスは、コンサルトリクエストを開始したエージェントとコンサルトされたエージェントの両方に対して生成されます。 [コンサルト完了] 状態は、宛先エージェントがコンサルトコールを終了すると、コンサルトリクエストを開始したエージェントが [再開] をクリックして顧客を保留から外すまで表示されます。
問い合わせ	コンサルトコールの進行中に生成されます。
ctq-ready/ctq-reserved/ctq-accepted	キューへのコンサルトリクエストが開始された後、宛先エージェントがキューに入ったコンサルトコールに使用できるときに生成されます。
アイドル	エージェントがサインインしたが、ルーティングされたリクエストを受け入れる準備ができてい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と、デフォルトでは状態が アイドル に設定されます。
アイドルコンサルト	[アイドル] 状態の宛先エージェントがコンサルトリクエストを受け入れ、呼び出しに追加されたときに生成されます。
アイドルコンサルティング予約済み	エージェントへのコンサルトリクエストが開始され、宛先エージェントが [アイドル] 状態にあるときに生成されます。
ログアウト	エージェントがデスクトップからサインアウトするときに生成されます。
応答がありません	エージェントがルーティングされた連絡リクエストに応答せず、RONA 状態になったときに生成されます。
保留中	エージェントが 保留 ボタンをクリックして顧客を保留にするときに生成されます。 保留中のコール の状態は、タイマーの横に表示されます。 [再開] をクリックして、コールの保留を解除します。
呼び出し中	デスクトップの右下隅に着信コールのポップオーバーが生成されます。
ラップアップ	エージェントが顧客とのアクティブなやりとりの最中に [終了] または [転送] 、または [送信] ボタンをクリックすると生成されます。ラップアップの理由が送信されるまで、 [ラップアップ] 状態が表示されます。
vt 転送	エージェントがブラインド転送を介してコールをエントリポイントまたはキューに転送した後に生成されます。

都道府県 (State)	説明
skillUpdate	管理ポータルがエージェントの技術プロファイルまたは技術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: アナライザのイベントシーケンス

イベント	目的	次のイベントが予期されています。Y = 承認済み、N = 未承認																					
		新規	ivr- 接続 済み	ivr- 完了	パーク 保留済 み	接続 済み	接続 済み	on- 保留	保留 完了	コンサ ル ティン グ	コンサ ル ティン グ完了	会議 中	会議 完了	会 議	終了	録 音 開始	転送 済み	モニタ リング スト	モニ タリ ング 開始	モニ タリ ング 終了	ラップ アップ 完了	更 新 属 性	
いいえ contact	インタラクションなし 顧客と	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
新規	新しいインタラクション 開始 顧客	N	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	N	Y		
ivr- 接続され ている状 態	ivr イン スタンス が接続さ れました	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y		
ivr- 完了	ivr イン スタンス 完了しま した	N	Y	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y		
パーク保 留済み	コールは パーク状 態	N	Y	Y	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y		

各リポジトリで利用可能なレコードのタイプ

イベント	目的	次のイベントが予期されています。Y = 承認済み、N = 未承認																			
		新規	ivr- 接続 済み	ivr- 完了	パーク 保留済 み	接続 済み	接続 済み	on- 保留	保留 完了	コンサ ル ティ ン グ	コンサ ル ティ ン グ 完了	会議 中	会 議 完 了	終 了	録 音 開 始	転 送 済 み	モニ タ リ ン グ ス ト リ ク エ ス ト	モニ タ リ ン グ 開 始	モニ タ リ ン グ 終 了	ラ ッ プ ア ッ プ 完 了	更 新 性
接続	新しい通話開始と顧客	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	Y
接続されている状態	通話中顧客と	N	N	N	N	N	Y	N	N	N	Y	N	Y	Y	Y	Y	N	N	Y	Y	
保留中	コールは保留中顧客と	Y	N	N	Y	Y	N	Y	Y	N	Y	N	Y	N	Y	N	N	N	Y	Y	
保留済み	コールは通話中状態に戻る保留状態からの状態	Y	N	N	N	N	Y	N	N	N	Y	N	Y	Y	Y	Y	N	N	Y	Y	
問い合わせ	コールは問い合わせ状態	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	Y	N	N	N	Y	Y	
コンサルティング完了	コールは通話中状態に戻る問い合わせ状態から	N	N	N	Y	Y	N	Y	Y	N	Y	N	Y	N	Y	N	N	N	Y	Y	
会議中	コールは会議状態から	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y	

イベント	目的	次のイベントが予期されています。Y = 承認済み、N = 未承認																			
		新規	ivr- 接続 済み	ivr- 完了	パーク 保留済 み	接続 済み	接続 済み	on- 保留	保留 完了	コンサ ル ティン グ	コンサ ル ティン グ完了	会議 中	会 議 完了	終了	録 音 開始	転送 済み	モニタ リング リクエ スト	モニ タリン グ 開始	モニ タリン グ 完了	ラップ アップ 完了	更 新 属 性
会議 完了	コールは 通話中状 態に戻る 会議状態 から	N	N	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	Y	N	Y	N	N	N	Y	Y
終了	顧客との 通話は 終了	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y
録 音 開始	通話録 音開始	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y
転送 済み	コールは 転送 済み	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y
モニ タリン グ リクエ スト 済み	コールモ ニタリン グ リクエ スト 済み	N	N	N	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	N	N	Y	
モニ タリン グ 開始	コールモ ニタリン グ 開始	N	N	N	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	N	Y	N	Y	
モニ タリン グ 完了	コールモ ニタリン グ 完了	N	N	N	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	

コール理由コード

イベント	目的	次のイベントが预期されています。Y = 承認済み、N = 未承認																			
		新規	ivr- 接続 済み	ivr- 完了 済み	パーク 保留済 み	接続 済み	接続 済み	on- 保留 完了	保留 完了	コンサ ル ティン グ	コンサ ル ティン グ完了	会議 中	会議 完了	終了	録 音 開始	転送 済み	モニタ リング スト	モニ タリン グ開始	モニ タリン グ終了	ラップ アップ 完了	更 新 属 性
ラップ アップ完 了	ラップ アップが エージェ ントに よって行 われた	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y
更新 csr 属 性	更新 csr 属 性	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	



(注) Flow Developerは、Flow Designer UI を使用して、着信テレフォニーの連絡先を管理するための通話制御スクリプトを作成および公開します。管理者は、公開されたフロースクリプトをルーティング戦略に対してマッピングします。着信コールがエントリポイントに到達すると、フロー制御エンジンはルーティング戦略を識別し、対応するフロースクリプトを実行して、フロースクリプトの一部である個々のフロー制御アクティビティを呼び出します。

コール理由コード

表 3: コール理由コード

理由コード	理由 (Reason)	説明
400	Bad Request	構文が正しくないため、サーバはリクエストを認識できません。
401	未認証	要求にはユーザー認証が必要です。
403	Forbidden	サーバはリクエストを認識しましたが、実行を拒否しています。認証は役に立ちません。リクエストを繰り返さないでください。

理由コード	理由 (Reason)	説明
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 のドメインがリクエストの受信者によって処理されるドメインのいずれとも一致しません。
405	認められていないメソッド	Request-Line で指定されたメソッドが認識されているものの、Request-URI で指定されたアドレスでは許可されていません。応答には、指定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を含める必要があります。
406	受諾不可	リクエストによって指定されたリソースは、送信されたリクエスト内の [Accept] ヘッダーフィールドによって許容されないコンテンツ特性を持つ応答エンティティを生成します。
407	プロキシ認証が必要です	このコードは 401 (Unauthorized) に似ていますが、クライアントが最初にプロキシで自身を認証する必要があるという点を示しています。
408	リクエストタイムアウト (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ません。
410	Gone	要求されたリソースはサーバでは利用できなくなっているほか、転送先のアドレスが不明です。
413	リクエストが大きすぎます	リクエスト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、サーバーはリクエストを処理できません。サーバーは接続を閉じて、クライアントがリクエストを続行し続けることを防ぐ場合があります。
414	Request-URI が長すぎる	request-URI がサーバーが解釈できる値よりも長い場合、サーバーはリクエストを処理できません。
415	サポートされていないメディアタイプ	リクエスト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、サーバーはリクエストを処理できません。
416	サポートされない URI スキーマ	Request-URI の URI のスキーマがサーバで認識されないために、サーバが要求を処理できません。

理由コード	理由 (Reason)	説明
420	不正な拡張子	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ません。
421	拡張子が必要	User Agent Server (UAS) がリクエストを処理するために特別な拡張が必要であるものの、この拡張が要求の Supported ヘッダーフィールドの一覧に表示されていません。
423	短すぎる間隔	リクエストによってリフレッシュされるリソースの期限切れ時間が短すぎるために、サーバーがリクエストを処理できません。レジストラはこの応答を使用して、Contact ヘッダーフィールドの有効期限が短すぎる登録を拒否できます。
480	一時的に使用できません	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、ユーザーは現在利用できません (たとえば、ユーザーがログインしていないか、サイレント機能がアクティブになっています)。
481	コール/トランザクションが存在しない	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け取りました。
482	検出されたループ	サーバーはループを検出しました。
483	ホップ数が多すぎます	リクエストに値ゼロの Max-Forwards ヘッダーフィールドが含まれているため、サーバーはリクエストを処理できません。
484	アドレスが不完全	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	不明瞭なアドレス (Ambiguous)	Request-URI があいまいです。
486	ビジー (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、ユーザーは現在、このエンドシステムで電話をかける意思がないか、電話に出ることができません。
487	リクエストが終了	リクエストが BYB リクエストまたは CANCEL リクエストにより終了されました。

理由コード	理由 (Reason)	説明
488	ここでは受諾不可	理由は、理由コード606 (受け入れられない)と同じ意味であるものの、Request-URIによって指定され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ることを示します。
491	リクエスト保留中	同じダイアログ内で保留中の要求があるUASによってリクエストが受け入れられたことを示します。
493	解読不能	受信者が適切な復号化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) 本文を含むリクエストがUASが受信したことを示します。
500	サーバの内部エラー	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	実装なし	サーバーは要求を処理するために必要な機能をサポートしていません。
502	不正なゲートウェイ。	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、リクエスト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ました。
503	サービス使用不能 (Service Unavailable)	一時的な過負荷またはメンテナンスのために、サーバーが一時的にリクエストを処理できなくなっています。
504	サーバータイムアウト	サーバーは、リクエスト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ませんでした。
505	バージョンがサポートされていません	サーバーは、リクエストで使用されたSIPプロトコルのバージョンをサポートしていないか、サポートを拒否しています。
513	メッセージが大きすぎます	メッセージの長さがサーバの機能を超えたために、サーバがリクエストを処理できないことを示します。
600	すべてビジー	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、ユーザーはビジー状態であり、現在通話を受け入れたくありません。

理由コード	理由 (Reason)	説明
603	却下	ユーザー側のマシンは正常に接続されましたが、ユーザーが参加しようとしていないか、参加できません。
604	どこにも存在しません	Request-URIに示されているユーザーはどこにも存在しません。
606	受諾不可	ユーザーのエージェントは正常に接続されましたが、セッションの説明の一部（要求されるメディア、帯域幅、アドレス指定形式など）が受け入れられません。
mCCG	mCCG のタイムアウト	タイムアウトは、音声コントローラが従属サービスにリクエストを送信し、指定された時間内に応答を受信しない場合に発生します。

コールプログレス分析 (CPA) : 条件検出の理由

CPA は、通話中やオペレーターの傍受などの通話の進行状況を検出し、接続後に通話を分析するために使用されます。コールの進行状況の条件は、次の理由によって発生します。

• 事前接続の理由

- ビジー 1 : 通話中の回線がビジーとして検出される。
- ビジー 2 : 通話中の回線がビジーとして検出される。
- no_answer/no-answer : 通話回線は応答しませんでした。
- no_ringback/no-ringback : 回線で折り返しを受信していません。
- sit_no_circuit/sit-no-circuit : 着信回線の特殊情報トーン (SIT) で回線トーンが検出されます。
- sit_operator_intercept/sit-operator-intercept : オペレータインターセプトトーンは、着信回線の SIT で検出されます。
- sit_vacant_circuit/sit-vacant-circuit : 空いている回線トーンは、着信回線の SIT で検出されます。
- sit_reorder/sit-reorder : リオーダートーンは、着信回線の SIT で検出されます。

• 接続後の理由

- voice : 着信回線で音声を検出されます。
- answering_machine/answer-machine : 留守番電話は着信回線で検出されます。
- cadence_break/cadence-break : ケイデンスブレイクにより、着信回線への接続が失われます。

- ced : 着信回線でファックス機またはモデムが検出されます。
- cng : 着信回線でファックス機またはモデムが検出されます。

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。