



각 저장소 내 사용 가능 레코드 유형

다음 테이블에서는 각 고객 및 상담사 활동 및 세션 저장소에서 집계된 레코드 유형에 대해 설명합니다.

레코드 유형	설명	예
고객 활동 기록	고객 워크플로우의 원자 단계를 나타냅니다.	<ul style="list-style-type: none"> • IVR 또는 대기열의 고객, 상담사와 대화 중, 보류 중 • 홈 페이지, 제품 페이지, 체크아웃 페이지의 고객
고객 세션 기록	고객 활동의 시퀀스로 구성된 고객 워크플로우를 나타냅니다.	<ul style="list-style-type: none"> • 콜 센터에 걸려온 고객 통화 • 웹 사이트의 고객 방문 • 고객의 웹 사이트 방문 및 상담사와 채팅 • 고객의 이메일 전송 및 상담사 응답
상담사 활동 기록	상담사 워크플로우의 원자 단계를 나타냅니다.	<ul style="list-style-type: none"> • 상담사 휴휴, 사용 가능, 통화, 후속 작업 • 상담사 오프라인, 전화 걸기, 대화, 메모 입력 • 상담사 휴휴, 사용 가능, 채팅, 후속 작업 • 상담사 오프라인, 이메일 읽기, 응답, 후속 작업

표준 CSR 및 CAR 필드 및 측정값:

레코드 유형	설명	예
상담사 세션 기록	상담사 활동의 시퀀스로 구성된 상담사 워크플로우를 나타냅니다.	<ul style="list-style-type: none"> • 상담사는 서비스 통화를 처리하고 사고를 기록 • 상담사가 아웃바운드 통화를 시도하고 회의를 설정 • 상담사가 고객과 채팅하고 질문에 응답 • 상담사가 고객 이메일을 읽고 응답

다음 섹션에서는 녹음 내용에 대해 자세히 설명합니다.

- 표준 CSR 및 CAR 필드 및 측정값, 2 페이지
- 표준 ASR 및 AAR 필드 및 측정값, 2 페이지
- 에이전트 상태, 3 페이지
- 통화 상태, 5 페이지
- 통화 사유 코드, 8 페이지

표준 CSR 및 CAR 필드 및 측정값:

CSR(고객 세션 저장소)

다음 섹션에서는 CSR에서 집계된 표준 필드 및 측정값에 대해 설명합니다.

CAR(고객 활동 저장소)

다음 섹션에서는 CAR에서 집계된 표준 필드 및 측정값에 대해 설명합니다.

표준 ASR 및 AAR 필드 및 측정값

ASR(Agent Session Repository)

ASR에서 집계된 표준 필드는 다음 테이블을 참조합니다.



참고 연결 종료 수 필드는 현재 사용되지 않으며 ASR에서 항목이 작성되지 않습니다.

AAR(Agency Activity Repoitory)

AAR에서 집계된 표준 필드는 다음 테이블을 참조하십시오.

에이전트 상태

표 1: 에이전트 상태

상태	설명
사용할 수 있음	상담사가 라우팅된 연결 요청을 수락하고 응답할 준비가 되었을 때 생성됩니다. 상담사가 로그인한 후에는 상담사가 드롭다운 목록에서 사용 가능을 선택하여 음성 통화, 채팅, 이메일 및 소셜 메시징 대화 요청을 수락해야 합니다.
사용 가능-상담	사용 가능 상태에 있는 대상 상담사가 상담 요청을 수락하고 통화 에 추가될 때 생성됩니다.
AvailableConsultReserved	상담사에 대한 상담 요청이 시작되고 대상 상담사가 사용 가능 상태에 있는 경우 생성됩니다.
전화회의-완료	전화회의 통화가 종료될 때 생성됩니다. 이 상태는 상담 요청을 시작한 상담사와 통화를 수신하는 상담사 모두에 대해 생성됩니다. 전화회의 완료 상태는 대상 상담사가 전화회의 통화를 종료할 때 표시됩니다. 그러면 전화회의 요청을 시작한 상담사가 재개를 클릭하여 고객이 보류를 해제할 때까지 표시됩니다.
전화회의	전화회의 통화가 진행 중일 때 생성됩니다.
연결됨	상담사가 요청을 수락하고 고객과 연결된 경우 생성됩니다.
연결됨-상담	대상 상담사가 상담 요청을 수락하고 상담 통화가 연결된 경우 생성됩니다.
ConnectedConsultReserved	상담 통화를 시작하는 통화 연결된 작업을 수행하기 위해 미디어에 상담 요청이 전달될 때 생성됩니다.
참조 완료	상담 통화가 종료될 때 생성됩니다. 이 상태는 상담 요청을 시작한 상담사와 상담한 상담사 모두에게 생성됩니다. 상담 완료 상태는 대상 상담사가 상담 통화를 종료할 때 표시됩니다. 그러면 상담 요청을 시작한 상담사가 재개를 클릭하여 고객이 보류를 해제할 때까지 표시됩니다.
상담	상담 통화가 진행 중일 때 생성됩니다.
ctq-ready/ctq-reserved/ctq-accepted	상담에서 대기열 요청이 시작된 후, 대상 상담사가 대기열에 있는 상담 통화에 사용할 수 있을 때 생성됩니다.

상태	설명
유휴	상담사가 로그인되었지만 라우팅된 요청을 받을 준비가 되지 않은 경우 생성됩니다. 상담사가 데스크톱에 로그인하면 기본적으로 상태가 유휴 상태로 설정됩니다.
유휴-상담	유휴 상태에 있는 대상 상담사가 상담 요청을 수락하고 통화에 추가될 때 생성됩니다.
IdleConsultReserved	상담사에 대한 상담 요청이 시작되고 대상 상담사가 유휴 상태에 있는 경우 생성됩니다.
로그아웃됨	상담사가 데스크톱에서 로그아웃할 때 생성됩니다.
응답하지-않음	상담사가 라우팅된 연결 요청에 응답하지 않고 RONA 상태로 전환될 때 생성됩니다.
보류	상담사가 보류 버튼을 클릭하여 고객이 보류 상태로 전환될 때 생성됩니다. 타이머 옆에 통화 보류 상태가 표시됩니다. 상담사가 재개를 클릭하여 통화 보류를 해제할 수 있습니다.
벨소리 울림	수신 통화 팝오버가 데스크톱의 오른쪽 하단 모서리에 표시될 때 생성됩니다.
후속작업	고객과의 활성 상호 작용 중에 상담사가 종료, 호 전환 또는 보내기 버튼을 클릭하면 생성됩니다. 요약 작업이 제출될 때까지 요약 상태가 표시됩니다.
vt-transfer	상담사가 비공개 전환을 통해 엔트리 포인트 또는 대기열로 통화를 전송한 후에 생성됩니다.
skillUpdate	관리 포털에서 상담사에 대한 기술 프로필 또는 기술 업데이트에 대해 알릴 때 생성됩니다.

통화 상태

표 2: 분석기 이벤트 시퀀스

이벤트	목적	다음 예상 이벤트: Y = 수락, X = 수락 안 함																		
		새로만 들기	ivr- 연결됨	ivr- 완료	지정보류	연결됨	연결중	보류중	보류완료	상대방 응답	상대방-완료	전화회의	전화회의	종료됨	녹음	전환됨	모니터링 요청	모니터링 시작됨	모니터링 종료됨	후속작업 완료
연락처 없음	고객과 상호 작용 없음	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
새로 만들기	고객과 새 상호 작용 시작	N	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	Y
ivr- 연결됨	IVR 인스턴스 연결됨	N	아니요	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y
ivr- 완료	IVR 인스턴스 완료됨	N	Y	아니요	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	Y
지정보류	통화는 지정보류 상태 유지	N	Y	Y	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	Y
연결	고객과 새 통화 고객	N	N	아니요	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	Y
연결됨	고객과 통화 진행 중	N	N	아니요	N	N	Y	N	N	N	Y	N	Y	Y	Y	Y	N	N	Y	Y

이벤트	목적	다음 예상 이벤트: Y = 수락, X = 수락 안 함																		
		새로만 들기	ivr- 연결 됨	ivr- 완료	지정보 류	연결 됨	연결 됨	보류 중	보류 완료	상 담	상 담-완료	전화 회의	전화 회의	종료됨	녹 음	전환 됨	모니 터링 요청	모니터 링 시작됨	모니터 링 종료됨	후속작 업 완료
보류	고객과의 통화 보류됨	Y	N	아니요	Y	Y	N	Y	Y	N	Y	N	Y	N	Y	N	N	N	Y	Y
보류-완료	통화가 보류 중 상태에서 진행 중으로 다시 전환됨	Y	N	아니요	N	N	Y	N	N	N	Y	N	Y	Y	Y	Y	N	N	Y	Y
상담	통화가 상담 중 상태로 전환됨	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	Y	N	N	N	Y	Y
상담-완료	통화가 상담 중 상태에서 진행 중 상태로 다시 전환됨	N	N	아니요	Y	Y	N	Y	Y	N	Y	N	Y	N	Y	N	N	N	Y	Y
전화 회의	통화가 전화회의 상태로 전환됨	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y
전화 회의-완료	통화가 전화회의 상태에서 진행 중 상태로 전환됨	N	N	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	Y	N	Y	N	N	N	Y	Y

이벤트	목적	다음 예상 이벤트: Y = 수락, X = 수락 안 함																			
		새로만 들기	ivr-연결	ivr-완료	지정요류	연결됨	연결됨	보류중	보류완료	상담	상담-완료	전화회의	전화회의	종료됨	녹음	전환됨	모니터링	모니터링	모니터링	후속작업	업데이트
종료됨	고객과의 통화가 종료됨	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y	
녹음 시작됨	통화 녹음 시작됨	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	
전환됨	통화가 전환됨	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	Y	Y	
모니터링 요청됨	통화 모니터링 요청됨	N	N	N	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	N	N	Y	
모니터링 시작됨	통화 모니터링 시작됨	N	N	N	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	N	Y	N	Y	
모니터링 완료	통화 모니터링 종료됨	N	N	N	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y
후속작업 완료	상담사에 의해 후속 작업 완료	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y	
업데이트 -csr-특성	업데이트 특성	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y



참고 흐름 개발자는 흐름 디자이너 UI를 사용하여 통화 제어 스크립트를 만들고 게시하여 인바운드 전화 통신 연락처를 관리합니다. 관리자는 라우팅 전략에 따라 게시된 흐름 스크립트를 매핑합니다. 인바운드 통화가 엔트리 포인트에 있는 경우 흐름 제어 엔진은 라우팅 전략을 식별하고 흐름 스크립트의 일부인 개별 흐름 제어 활동을 호출하여 해당 흐름 스크립트를 실행합니다.

통화 사유 코드

표 3. 통화 사유 코드

사유 코드	이유	설명
400	잘못된 요청	잘못된 구문으로 인해 서버가 요청을 이해할 수 없습니다.
401	인증되지 않음	해당 요청은 사용자 인증이 필요합니다.
403	금지	서버가 요청을 이해하지만 실행하기를 거부합니다. 인증은 도움이 되지 않습니다. 요청을 반복하지 마십시오.
404	발견되지 않음	사용자 ID가 요청-URI에 지정된 도메인에 없거나 요청-URI의 도메인이 요청 수신자가 처리한 도메인과 일치하지 않습니다.
405	방법이 허용되지 않음	요청-회선에 지정된 방법이 인식되지만 요청-URI로 식별되는 주소에는 허용되지 않습니다. 응답에는 표시된 주소에 대한 유효한 방법 목록이 포함된 허용 헤더 필드가 포함되어야 합니다.
406	허용되지 않음	요청으로 식별되는 리소스는 요청에서 전송된 허용 헤더 필드에 따라 허용되지 않는 콘텐츠 특성이 있는 응답 엔티티를 생성합니다.
407	프록시 인증 필요함	이 코드는 401(인증되지 않음)과 유사하지만 클라이언트가 프록시를 사용하여 먼저 인증을 받아야 한다는 것을 나타냅니다.
408	요청 시간 초과	서버에서 관리자가 설정한 시간 초과 기간 내에 응답을 생성할 수 없습니다.
410	없음	현재 서버에 요청한 리소스가 없으며 전달 주소를 알 수 없습니다.

사유 코드	이유	설명
413	요청 엔티티가 너무 큼니다.	요청 엔티티의 본문이 서버에서 처리할 수 있는 값을 초과하므로 서버에서 요청을 처리할 수 없습니다. 서버에서 연결을 종료하여 클라이언트가 요청을 계속하는 것을 방지할 수 있습니다.
414	요청-URI가 너무 김	요청-URI가 서버에서 해석할 수 있는 값보다 길기 때문에 서버에서 요청을 처리할 수 없습니다.
415	지원되지 않는 미디어 유형	요청의 메시지 본문이 요청된 방법에 대해 서버에서 지원되지 않는 형식으로 되어 있어 서버에서 요청을 처리할 수 없습니다.
416	지원되지 않는 URI 체계	요청-URI에 있는 URI의 체계를 서버에서 알 수 없으므로 서버에서 요청을 처리할 수 없습니다.
420	잘못된 내선 번호	서버가 프록시-필요 또는 헤더 필요 필드에 지정된 프로토콜 확장을 인식할 수 없습니다.
421	내선 번호 필요	요청을 처리하기 위해 UAS(사용자 에이전트 서버)에 특정 내선 번호가 필요하지만 이 내선 번호는 요청의 지원되는 헤더 필드에 나열되지 않습니다.
423	간격이 너무 짧음	요청한 리소스의 만료 시간이 너무 짧아서 서버에서 요청을 처리할 수 없습니다. 이 응답은 등록 기관에서 연락처 헤더 필드 만료 시간이 너무 작은 등록을 거부하는 데 사용할 수 있습니다.
480	일시적으로 사용할 수 없음	사용자의 최종 시스템이 성공적으로 연결되지만 사용자를 현재 사용할 수 없습니다(예: 사용자가 로그인하지 않았거나 방해 금지 기능이 활성화되어 있음).
481	통화/트랜잭션 없음	UAS가 기존 대화 또는 트랜잭션과 일치하지 않는 요청을 받았습니다.
482	Loop 발견됨	서버에서 루프를 감지했습니다.
483	홑이 너무 많음	요청에 값이 0인 최대 착신 전환 헤더 필드가 포함되어 있으므로 서버에서 요청을 처리할 수 없습니다.
484	주소가 불완전함	요청-URI가 불완전합니다. 추가 정보는 사유 문구에서 제공해야 합니다.
485	모호함	요청-URI가 모호합니다.

사유 코드	이유	설명
486	사용 중	사용자의 최종 시스템에는 성공적으로 연결되지만 사용자가 현재 이 최종 시스템에서 전화를 받을 수 없습니다.
487	요청 종료됨	요청이 BYE 또는 CANCEL 요청에 의해 종료됩니다.
488	여기에서 허용되지 않음	응답은 사유 코드 606(허용되지 않음)과 동일한 의미가 있지만 요청-URI에 의해 주소가 지정된 특정 리소스에만 적용되고 요청은 다른 곳에서 성공할 수 있습니다.
491	요청 보류 중	동일한 대화 상자 내에 대기 중인 요청이 있는 UAS에 의해 요청이 수신됩니다.
493	판독할 수 없음	수신자가 소유하지 않거나 적절한 암호 해독 키를 제공하지 않는 암호화된 다목적 MIME(인터넷 메일 내선 번호) 본문을 포함하는 UAS에 의해 요청이 수신됩니다.
500	내부 서버 오류	서버에서 요청을 이행하지 못하게 하는 예기치 못한 조건을 발견했습니다.
501	구현되지 않음	서버에서 요청을 완료하는 데 필요한 기능을 지원하지 않습니다.
502	잘못된 게이트웨이	게이트웨이 또는 프록시로 작동하는 동안 서버에서 요청을 수행하는 데 액세스한 다운스트림 서버로부터 잘못된 응답을 수신합니다.
503	서비스를 사용할 수 없음	서버의 일시적인 과부하 또는 유지 보수로 인해 서버에서 일시적으로 이 요청을 처리할 수 없습니다.
504	서버 시간 초과	서버에서 요청을 처리하기 위해 액세스한 외부 서버로부터 적시에 응답을 수신하지 못했습니다.
505	지원되지 않는 버전	서버에서 요청에 사용되는 SIP 프로토콜 버전을 지원하지 않거나 지원을 거부합니다.
513	메시지가 너무 큼	메시지 길이가 용량을 초과했기 때문에 서버에서 요청을 처리할 수 없습니다.
600	모든 곳에서 사용 중	사용자의 최종 시스템에는 성공적으로 연결되지만 사용자가 통화 중이며 현재 통화를 수락하지 않으려고 합니다.

사유 코드	이유	설명
603	거부	사용자의 시스템에는 성공적으로 연결되지만 사용자가 원하지 않거나 참가할 수 없습니다.
604	어디에도 존재하지 않음	요청-URI에 표시된 사용자가 어디에도 존재하지 않습니다.
606	허용되지 않음	사용자의 상담사에게는 성공적으로 연결되지만, 요청된 미디어, 대역폭 또는 주소 지정 스타일과 같은 세션 설명의 일부 측면은 허용되지 않습니다.
mCCG	MCCG에서 시간 초과	시간 초과는 음성 컨트롤러가 종속 서비스에 요청을 전송하고 지정된 시간 내에 응답을 받지 못하는 경우에 발생합니다.

CPA(통화 진행 분석) - 조건 검색 사유

CPA는 통화 진행(예: 통화 중 및 운영자 차단)을 감지하고 연결된 후 통화를 분석하는 데 사용됩니다. 통화 진행 상태는 다음과 같은 사유 때문일 수 있습니다.

• 연결 전 사유

- busy1: 착신 회선이 통화 중으로 감지됩니다.
- busy2: 착신 회선이 통화 중으로 감지됩니다.
- no_answer/no-answer: 착신 회선이 응답하지 않았습니다.
- no_ringback/no-ringback: 회선에서 링 백을 수신하지 않았습니다.
- sit_no_circuit/sit-no-circuit: 착신 회선의 특별한 정보 신호음(SIT)에서 회로 없음 신호음이 감지되지 않습니다.
- sit_operator_intercept/sit-operator-intercept: 착신 회선의 SIT에서 교환원 차단 신호음이 감지됩니다.
- sit_vacant_circuit/sit-vacant-circuit: 착신 회선의 SIT에서 빈 회로 신호음이 감지됩니다.
- sit_reorder/sit-reorder: 착신 회선의 SIT에서 재정렬 신호음이 감지됩니다.

• 연결 후 사유

- voice: 착신 회선에서 음성이 감지됩니다.
- answering_machine/answer-machine: 착신 회선에서 자동 응답 장치가 감지됩니다.
- cadence_break/cadence-break: 흐름 중단으로 인해 착신 회선에 대한 연결이 끊어졌습니다.
- ced: 착신 회선에서 팩스 기기나 모뎀이 감지됩니다.
- cng: 착신 회선에서 팩스 기기나 모뎀이 감지됩니다.

번역에 관하여

Cisco는 일부 지역에서 본 콘텐츠의 현지 언어 번역을 제공할 수 있습니다. 이러한 번역은 정보 제공의 목적으로만 제공되며, 불일치가 있는 경우 본 콘텐츠의 영어 버전이 우선합니다.