



Type records beschikbaar in elke opslagplaats

In de volgende tabel wordt het type records beschreven dat in elke opslagplaats voor activiteiten en sessies van klanten en agenten.

Recordtype	Beschrijving	Voorbeelden
Record met klantactiviteit	Vertegenwoordigt een atomische stap in de workflow van de klant	<ul style="list-style-type: none">• Klant in IVR of wachtrij, in gesprek met agent, in de wacht• Klant op de startpagina, productpagina, afrekenpagina
Klantsessierecord	Vertegenwoordigt de workflow van de klant, bestaande uit een reeks klantactiviteiten	<ul style="list-style-type: none">• Klant belt met een callcenter• Klant bezoekt een website• Klant bezoekt de website en chat met agent• Klant stuurt e-mail en agent heeft geantwoord
Record met agentactiviteit	Vertegenwoordigt een atomische stap in de workflow van de agent	<ul style="list-style-type: none">• Agent inactief, beschikbaar, in gesprek, afronden• Agent offline, start gesprek, in gesprek, voert notities in• Agent inactief, beschikbaar, aan het chatten, afronden• Agent offline, e-mail aan het lezen, beantwoorden, afronden

Recordtype	Beschrijving	Voorbeelden
Agentsessierecord	Vertegenwoordigt de workflow van de agent, bestaande uit een reeks agentactiviteiten	<ul style="list-style-type: none"> • Agent verwerkt een servicegesprek en registreert een incident • Agent plaatst een uitgaand gesprek en stelt een vergadering in • Agent chat met een klant en beantwoordt een vraag • Agent leest en beantwoordt een e-mail van een klant

In de volgende gedeelten vindt u meer informatie over recordinhoud:

- [Standaardvelden en -meetwaarden voor CSR en CAR, op pagina 2](#)
- [Standaardvelden en -meetwaarden voor ASR en AAR, op pagina 2](#)
- [Agentstatus, op pagina 3](#)
- [Gespreksstatus, op pagina 5](#)
- [Redencodes voor gesprekken, op pagina 8](#)

Standaardvelden en -meetwaarden voor CSR en CAR

Customer Session Repository (CSR)

De standaardvelden en -meetwaarden die in de CSR worden geaggregeerd, worden beschreven in de volgende secties:

Customer Activity Repository (CAR)

De standaardvelden en -meetwaarden die in de CAR worden geaggregeerd, worden beschreven in de volgende secties:

Standaardvelden en -meetwaarden voor ASR en AAR

Agent Session Repository (ASR)

De standaardvelden die in de ASR worden verzameld, worden beschreven in de volgende tabel:



Opmerking Het veld **Aantal verbroken** wordt momenteel niet gebruikt en wordt niet ingevuld in de ASR.

Agent Activity Repository (AAR)

De standaardvelden die in de AAR worden verzameld, worden beschreven in de volgende tabel:

Agentstatus

Tabel 1: Agentstatus

Status	Beschrijving
available	Wordt gegenereerd wanneer de agent gereed is om de gerouteerde contactverzoeken te accepteren en te beantwoorden. Nadat de agent zich heeft aangemeld, moet de agent Beschikbaar selecteren in de vervolgkeuzelijst om gespreksverzoeken voor spraak, chat, e-mail en sociale berichten te accepteren.
available-consulting	Wordt gegenereerd wanneer de bestemmingsagent, die de status Beschikbaar heeft, het consultatieverzoek accepteert en wordt toegevoegd aan het gesprek.
AvailableConsultReserved	Wordt gegenereerd wanneer een consultatieverzoek voor een agent wordt gestart en de bestemmingsagent de status Beschikbaar heeft.
conference-done	Wordt gegenereerd wanneer het conferentiegesprek wordt beëindigd. Deze status wordt voor beide agenten gegenereerd: de agent die het conferentieverzoek heeft ingediend en de agent die het gesprek ontvangt. De status conference-done wordt weergegeven wanneer de bestemmingsagent het conferentiegesprek verlaat, totdat de agent die het conferentieverzoek heeft gestart op Hervatten klikt om de klant uit de wachtstand te halen.
conferencing	Wordt gegenereerd wanneer het conferentiegesprek actief is.
Verbonden	Wordt gegenereerd wanneer de agent het verzoek accepteert en met de klant verbonden is.
connected-consulting	Wordt gegenereerd wanneer de bestemmingsagent het consultatieverzoek accepteert en het consultatiegesprek wordt verbonden.
ConnectedConsultReserved	Wordt gegenereerd wanneer een consultatieverzoek wordt doorgestuurd naar de media om een consultatiegesprek te starten.
consult-done	Wordt gegenereerd wanneer het consultatiegesprek wordt beëindigd. Deze status wordt voor beide agenten gegenereerd: de agent die het consultatieverzoek heeft gestart en de agent die werd geraadpleegd. De status consult-done wordt weergegeven wanneer de bestemmingsagent het consultatiegesprek verlaat, totdat de agent die het consultatieverzoek heeft gestart op Hervatten klikt om de klant uit de wachtstand te halen.
consulting	Wordt gegenereerd wanneer het consultatiegesprek actief is.

Status	Beschrijving
ctq-ready/ctq-reserved/ctq-accepted	Wordt gegenereerd nadat een CTQ-verzoek is gestart, wanneer de bestemmingsagent beschikbaar is voor het consultatiegesprek in de wachtrij.
idle	Wordt gegenereerd wanneer de agent zich aanmeldt, maar niet gereed is om gerouteerde verzoeken te accepteren. Wanneer de agent zich aanmeldt bij het desktop, wordt de status standaard ingesteld op Inactief .
idle-consulting	Wordt gegenereerd wanneer de bestemmingsagent, die de status Inactief heeft, het consultatieverzoek accepteert en wordt toegevoegd aan het gesprek.
IdleConsultReserved	Wordt gegenereerd wanneer een consultatieverzoek voor een agent wordt gestart en de bestemmingsagent de status Inactief heeft.
logged-out	Wordt gegenereerd wanneer de agent zich afmeldt bij de desktop.
not-responding	Wordt gegenereerd wanneer de agent niet reageert op de gerouteerde contactverzoeken en naar de status RONA gaat.
on-hold	Wordt gegenereerd wanneer de agent de klant in de wacht zet door op de knop Wacht te klikken. De status Gesprek in de wacht wordt naast de timer weergegeven. De agent kan op Hervatten klikken om een gesprek uit de wachtstand te halen
ringing	Wordt gegenereerd wanneer de popover voor een inkomend gesprek wordt weergegeven in de rechterbenedenhoek van het bureaublad.
wrapup	Wordt gegenereerd wanneer de agent op de knop End, Doorverbinden of Verzenden klikt tijdens een actieve interactie met een klant. De status Afronden wordt weergegeven totdat de redenen voor afronden zijn verzonden.
vt-doorverbinden	Gegenereerd nadat een agent een gesprek doorverbindt met een invoerpunt of een wachtrij door middel van onaangekondigd doorverbinden.
skillUpdate	Gegenereerd wanneer de beheerportal u op de hoogte stelt van een bijgewerkt vaardigheidsprofiel of bijgewerkte vaardigheden voor een agent.

Gespreksstatus

Tabel 2: Analyzer-gebeurtenisvolgorde

Gebeurtenis	Doel	Volgende gebeurtenis verwacht: J = geaccepteerd, N = niet geaccepteerd																		
		nieuw verb onden	ivr- gereed	ivr- gereed	geparkeerd	verbinden	verb onden	in de wacht	wachtrij gereed	in Itatie	consu Itatie	in Itatie	confer entie	beëindigd	opna gestart	doorver bonden	cont aange	cont gestart	cont beëindigd	afronden -gereed
nec contact	Geen interactie met de klant	J	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
nieuw	Nieuwe interactie begint bij de klanten	N	Y	J	J	J	N	J	J	N	N	N	J	N	N	N	N	N	N	J
ivr- verbonden	ivr-voorbeeld is verbonden	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	J
ivr- gereed	ivr-voorbeeld is voltooid	N	Y	N	J	J	N	N	N	N	N	J	J	N	N	N	N	N	N	J
geparkeerd	Gesprek blijft in Geparkeerd behouden	N	Y	J	J	J	N	N	N	N	N	J	J	N	N	N	N	N	N	J
verbinden	Nieuw gesprek met de klant wordt gestart	N	N	N	J	J	N	N	N	N	N	J	J	N	N	N	N	N	N	J
Verbonden	Actief gesprek met de klant	N	N	N	N	N	J	N	N	N	J	N	J	J	J	N	N	J	J	

Gebeurtenis	Doel	Volgende gebeurtenis verwacht: J = geaccepteerd, N = niet geaccepteerd																		
		nieuw verb onden	ivr- gereed	ivr- gereed	gepleegd	verbonden	verbonden	in de wacht	in de wacht	in de wacht	in de wacht	in de wacht	in de wacht	in de wacht	in de wacht	in de wacht	in de wacht	in de wacht	in de wacht	in de wacht
in de wacht	Gesprek met de klant staat in de wacht	J	N	N	J	J	N	J	J	N	J	N	J	N	J	N	N	N	J	J
wachttijd	Gesprek gaat terug naar inbidding vanuit de wachtstand	J	N	N	N	N	J	N	N	N	J	N	J	J	J	J	N	N	J	J
consultatie	Gesprek gaat naar de status consultatie	N	N	N	N	N	N	N	N	J	J	N	N	N	J	N	N	N	J	J
consu ltatie-gereed	Gesprek gaat terug naar inbidding vanuit consultatie	N	N	N	J	J	N	J	J	N	J	N	J	N	J	N	N	N	J	J
in confer entie	Gesprek gaat naar de status conferentie	N	N	N	N	N	N	N	N	N	J	J	N	N	N	N	N	N	J	J
confer entie-gereed	Gesprek gaat terug naar inbidding vanuit conferentie	N	N	N	N	N	N	J	N	N	N	N	J	N	J	N	N	N	J	J

Gebeurtenis	Doel	Volgende gebeurtenis verwacht: J = geaccepteerd, N = niet geaccepteerd																			
		nieuw verb onden	ivr- gereed	ivr- gereed	gepaleerd	verbanden	verb onden	in de wacht	wachtrij gereed	in Itatie	consu latie-gereed	in confer entie	confe rentie- gereed	beëindigd	opna me- gestart	doorver bonden	cont aange	cont gestart	cont beëindigd	afronde n-gereed	bijwerken -csr-attr ibuten
beëindigd	Gesprek met de klant is beëindigd	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	J	J	
opna me- gestart	Gespreks opname gestart	N	N	N	J	J	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	J	
doorver bonden	Gesprek wordt doorverbonden	N	N	N	N	J	N	N	N	N	N	N	J	N	N	N	N	N	J	J	
cont trole -ver zocht	Gesprek is aangevraagd	N	N	N	N	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	N	J	N	N	J	
cont role- gestart	Gesprek is begonnen	N	N	N	N	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	N	N	J	N	J	
cont role- gereed	Gesprek is beëindigd	N	N	N	N	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	N	J	
afronde n-gereed	Afronden door agent voltooid	N	N	N	N	J	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	J	J	
bijwerken -csr-attri buten	bijwerken -csr-attr ibuten	N	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	J	



Opmerking De stroomontwikkelaar gebruikt de gebruikersinterface van de stroomontwerper om gespreksbeheerscripts voor het beheren van inkomende telefooncontacten te maken en te publiceren. De beheerder wijst de gepubliceerde strooms-scripts aan de hand van de routeringsstrategie toe. Wanneer een inkomend gesprek het invoerpunt binnenkomt, identificeert de stroombeheerengine de routeringsstrategie en voert deze het bijbehorende strooms-script uit, waarbij de afzonderlijke activiteiten voor stroombeheer worden opgeroepen die deel uitmaken van het strooms-script.

Redencodes voor gesprekken

Tabel 3: Redencodes voor gesprekken

Redencodes	Reden	Beschrijving
400	Onjuist verzoek	Het verzoek wordt niet begrepen door de server vanwege een misvormde syntaxis.
401	Niet-geautoriseerd	Voor dit verzoek is gebruikersverificatie vereist.
403	Verboden	De server begrijpt het verzoek, maar weigert het uit te voeren. Autorisatie helpt niet. Herhaal het verzoek niet.
404	Niet gevonden	De gebruikers-id bestaat niet in het domein dat is opgegeven in de verzoeks-URI of het domein in de verzoeks-URI komt niet overeen met een van de domeinen die zijn afgehandeld door de ontvanger van het verzoek.
405	Methode niet toegestaan	De opgegeven methode in de verzoeksregel is begrepen, maar niet toegestaan voor het adres dat door de verzoeks-URI wordt geïdentificeerd. Het antwoord moet een veld Koptekst toestaan bevatten met een lijst met geldige methoden voor het aangegeven adres.
406	Niet acceptabel	De resource die door het verzoek wordt geïdentificeerd, genereert antwoordentiteiten met inhoudskenmerken die niet acceptabel zijn volgens het veld Koptekst accepteren in het verzoek.
407	Verificatie vereist voor proxy	Deze code is vergelijkbaar met 401 (Niet toegestaan), maar geeft aan dat de client zichzelf eerst moet verifiëren bij de proxy.
408	Time-out verzoek	De server kan geen antwoord genereren binnen de time-outperiode die door de beheerder is ingesteld.
410	Verdwenen	De verzochte bron is niet meer beschikbaar op de server en er is geen nazendadres bekend.

Redencodes	Reden	Beschrijving
413	Aanvraag-entiteit te groot	De server kan het verzoek niet verwerken omdat de hoofdtekst van de verzoeksentiteit de waarde overschrijdt die de server kan verwerken. De server kan de verbinding sluiten om te voorkomen dat de client doorgaat met het verzoek.
414	Verzoeks-URI te groot	De server kan het verzoek niet verwerken omdat de verzoeks-URI langer is dan de waarde die de server kan interpreteren.
415	Mediatype niet ondersteund	De server kan het verzoek niet verwerken omdat de berichttekst van het verzoek een indeling heeft die niet door de server wordt ondersteund voor de verzochte methode.
416	Niet-ondersteund URI-schema	De server kan het verzoek niet verwerken omdat het schema van de URI in de verzoeks-URI onbekend is bij de server.
420	Onjuiste extensie	De server begrijpt de protocolextensie niet die is opgegeven in een veld Proxy-Vereist of Koptekst vereisen.
421	Extensie vereist	De User Agent Server (UAS) heeft een bepaald toestelnummer nodig om het verzoek te verwerken, maar dit toestelnummer wordt niet weergegeven in het veld Ondersteunde koptekst in het verzoek.
423	Interval te kort	De server kan het verzoek niet verwerken omdat de vervaltijd van de verzochte bron te kort is. Deze reactie kan door een register worden gebruikt om een registratie af te wijzen waarvan de vervaltijd voor het veld Contactkoptekst te klein was.
480	Tijdelijk niet beschikbaar	Het eindsysteem van de gebruiker heeft contact met succes gemaakt, maar de gebruiker is momenteel niet beschikbaar (de gebruiker is bijvoorbeeld niet aangemeld of de functie Niet storen is ingeschakeld).
481	Oproep/transactie bestaat niet	De UAS heeft een aanvraag ontvangen die niet overeenkomt met bestaande dialoogvensters of transacties.
482	Lus gedetecteerd	De server heeft een lus gedetecteerd.
483	Te veel hops	De server kan het verzoek niet verwerken omdat het verzoek een koptekstveld Max-doorsturen met de waarde nul bevat.
484	Adres onvolledig	De URI van het verzoek is onvolledig. Aanvullende informatie vindt u in de redentekst.

Redencodes	Reden	Beschrijving
485	Onduidelijk	De URI van het verzoek is niet eenduidig.
486	Bezet	Contact met het eindstelsel van de gebruiker is met succes gemaakt, maar de gebruiker kan momenteel geen gesprekken op dit eindstelsel maken.
487	Verzoek beëindigd	Het verzoek wordt beëindigd door het verzoek BYE of ANNULEREN.
488	Lokaal niet geaccepteerd	Het antwoord heeft dezelfde betekenis als de redencode 606 (Niet acceptabel), maar is alleen van toepassing op de specifieke resource die door de verzoeks-URI wordt geadresseerd. Het verzoek kan ergens anders worden uitgevoerd.
491	Aanvraag in behandeling	Het verzoek wordt ontvangen door een UAS die een verzoek in behandeling heeft binnen hetzelfde dialoogvenster.
493	Niet te ontcijferen	Het verzoek wordt ontvangen door een UAS die een versleutelde MIME-hoofdtekst (Multipurpose Internet Mail Extensions) bevat waarvoor de ontvanger niet over de decodingsleutel beschikt of geen juiste decodingsleutel heeft opgegeven.
500	Interne serverfout	De server heeft een onverwachte voorwaarde gevonden waardoor het verzoek niet kan worden voldaan.
501	Niet geïmplementeerd	De server ondersteunt de functionaliteit die nodig is om aan het verzoek te voldoen niet.
502	Onjuiste gateway	De server, wanneer in gebruik als gateway of proxy, ontvangt een ongeldig antwoord van de downstreamserver die wordt gebruikt om aan het verzoek te voldoen.
503	Service niet beschikbaar	De server kan het verzoek tijdelijk niet verwerken vanwege een tijdelijke overbelasting of onderhoud van de server.
504	Time-out van server	De server heeft geen tijdig antwoord ontvangen van een externe server die is gebruikt om het verzoek te verwerken.
505	Versie wordt niet ondersteund	De server ondersteunt de versie van het SIP-protocol die voor het verzoek werd gebruikt niet, of weigert deze te ondersteunen.
513	Bericht te groot	De server kan het verzoek niet verwerken omdat de berichtlengte de capaciteit heeft overschreden.

Redencodes	Reden	Beschrijving
600	Overall bezet	Er is succesvol contact gemaakt met het eindsysteem van de gebruiker, maar de gebruiker is bezet en wil het gesprek momenteel niet accepteren.
603	Weigeren	Er wordt succesvol contact gemaakt met de computer van de gebruiker, maar de gebruiker wil niet of kan niet deelnemen.
604	Bestaat nergens	De gebruiker die in de verzoeks-URI is opgegeven, bestaat nergens.
606	Niet acceptabel	Er is succesvol contact gemaakt met de agent van de gebruiker, maar bepaalde aspecten van de sessiebeschrijving zoals de verzochte media, bandbreedte of adresseringsstijl zijn niet acceptabel.
mCCG	Time-out op mCCG	De time-out treedt op wanneer de spraakcontroller een verzoek verzendt naar de afhankelijke services en geen antwoord ontvangt binnen een bepaalde tijd.

CPA (Call Progress Analysis) - redenen voor conditiedetectie

CPA wordt gebruikt om de gespreksvoortgang te detecteren, bijvoorbeeld bezet en onderschepping van een operator, en een gesprek te analyseren nadat het is verbonden. De gespreksvoortgangsvoorwaarden kunnen om de volgende redenen worden toegeschreven:

- Redenen voorafgaand aan de verbinding
 - bezet1: de gebelde lijn wordt als bezet herkend.
 - bezet2: de gebelde lijn wordt als bezet herkend.
 - geen_antwoord/geen-antwoord: de gebelde lijn heeft niet geantwoord.
 - geen_terugbelpoging/geen-terugbelpoging: er zijn geen terugbelpogingen ontvangen op de lijn.
 - sit_geen_circuit/sit-geen-circuit: in de gebelde lijn is de toon *Geen circuit* gedetecteerd in de speciale informatietonen (SIT).
 - sit_onderschept_door_operator/sit-onderschept-door-operator: in de gebelde lijn is de toon *Onderschept door operator* gedetecteerd in de SIT.
 - sit_vrij_circuit/sit-vrij-circuit: in de gebelde lijn is de toon *Vrij circuit* gedetecteerd in de SIT.
 - sit_herordenen/sit-herordenen: in de gebelde lijn is de toon *Herordenen* gedetecteerd in de SIT.
- Redenen na verbinden
 - spraak: in de gebelde lijn wordt een stem geconstateerd.
 - antwoordapparaat/antwoordapparaat: er wordt een antwoordapparaat gedetecteerd op de gebelde lijn.
 - cadans_onderbreking/cadans-onderbreking: de verbinding met de gebelde lijn is verbroken vanwege een cadansonderbreking.

- ced: er is een faxapparaat of modem gedetecteerd in de gebelde lijn.
- cng: er is een faxapparaat of modem gedetecteerd in de gebelde lijn.

Over de vertaling

Cisco biedt voor sommige gebieden lokalisatie aan voor deze content. De vertalingen worden echter alleen aangeboden ter informatie. Als er sprake is van inconsistentie, heeft de Engelse versie van de content de voorkeur.