



Tipos de registros disponíveis em cada repositório

A tabela a seguir descreve o tipo de registros agregados em cada cliente, atividade de agente e repositório de sessões.

Tipo de registro	Descrição	Exemplos
Registro de atividades do cliente	Representa uma etapa atômica no fluxo de trabalho do cliente	<ul style="list-style-type: none">• Cliente no IVR ou na fila, conversando com o agente, em espera• Cliente na página inicial, página de produtos, página de check-out
Registro de sessões do cliente	Representa o fluxo de trabalho do cliente, consistindo em uma sequência de atividades do cliente	<ul style="list-style-type: none">• Chamada de cliente para um call center• Visita do cliente a um local• O cliente visita o local e conversa com o agente• O cliente envia e-mail e o agente responde
Registro de atividades do agente	Representa uma etapa atômica no fluxo de trabalho do agente	<ul style="list-style-type: none">• Agente ocioso, disponível, falando, finalizando• Agente off-line, discando, conversando, inserindo notas• Agente ocioso, disponível, batendo-papo, finalizando• Agente off-line, lendo e-mail, respondendo, finalizando

Tipo de registro	Descrição	Exemplos
Registro de sessões do agente	Representa o fluxo de trabalho do agente, consistindo em uma sequência de atividades do agente	<ul style="list-style-type: none"> • O agente processa uma chamada de serviço e registra um incidente • O agente efetua uma chamada de saída e configura uma reunião • O agente conversa com um cliente e responde uma pergunta • O agente lê e responde a um e-mail do cliente

As seguintes seções fornecem mais detalhes sobre o conteúdo do registro:

- [Campos e medidas do CSR e CAR padrão, na página 2](#)
- [Campos e medidas de ASR e AAR padrão, na página 27](#)
- [Estados do Agente, na página 40](#)
- [Estados de chamadas, na página 42](#)
- [Códigos de motivo de chamada, na página 46](#)

Campos e medidas do CSR e CAR padrão

Repositório de sessões do cliente (CSR)

Os campos e as medidas padrão agregados no CSR são descritos nas seguintes seções:

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Contagem de SL abandonada	Número de chamadas finalizadas enquanto estavam em fila dentro do limite de nível de serviço provisionado para a fila ou habilidade.	Medida	Número inteiro

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Tipo abandonado	<p>O Tipo abandonado é definido quando a chamada é abandonada. Os valores a seguir mostram os estados da chamada quando abandonada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • novo • fila • tratamento • conexão do agente <p>Verifica o evento anterior antes do evento encerrado e define o valor de acordo. Por exemplo, se o evento anterior antes do evento encerrado for estacionado, o Tipo abandonado será definido como "fila".</p>	Campo	Número inteiro
Motivo do abandono	<p>Motivo do abandono da chamada. O motivo do abandono pode ser uma das seguintes opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agente saiu: o agente finalizou a chamada. • Cliente saiu: o cliente finalizou a chamada. • Tempo limite da fila: a chamada foi encerrada porque foi colocada em fila por mais tempo que o tempo limite configurado em uma fila. • Erro do sistema: a chamada foi encerrada devido a erros do sistema. • Agente desconectado: a chamada foi encerrada porque o agente foi desconectado da chamada. • Falha na transferência cega: a chamada de entrada foi encerrada porque a transferência de contato de chamada para um número de discagem externo ou de terceiros (DN) através da resposta de voz interativa (IVR) sem a intervenção do agente falhou. • Temporizador RONA expirado: a chamada de saída foi encerrada porque o agente não pôde atender a chamada. • Limpeza da interação: o contato foi limpo para fins de manutenção ou solução de problemas. 	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Duração da atividade	A quantidade de tempo em segundos que um agente esteve envolvido na atividade durante o intervalo especificado.	Medida	Longo
Endpoint do agente (DN)	O ponto de saída (número, email ou tratamento de chat) em que um agente recebe chamadas, chats ou emails.	Campo	String
Contagem de desligamentos do agente	Número de vezes que um agente desligou uma chamada.	Medida	Número inteiro
ID do agente	Uma cadeia de caracteres que identifica um agente.	Campo	String
ID do blob de segmento do agente	Identificador de string do blob que contém a gravação da chamada do lado do agente.	Campo	String
Logon do Agente	Nome de login com o qual o agente entra no Agent Desktop.	Campo	String
Nome do agente	O nome do agente que atende chamadas, bate-papos, e-mails do cliente.	Campo	String
ID da sessão do agente	Uma cadeia de caracteres que identifica uma sessão de logon do agente.	Campo	String
ID do sistema do agente	Uma cadeia de caracteres que identifica um agente.	Campo	String
Contagem de transferências de agente para agente	O número de vezes que um agente transferiu contatos de entrada para outro agente após a consulta.	Medida	Número inteiro
Contagem de transferências do agente para ponto de entrada	Número de vezes que a chamada foi transferida de um agente para um EP.	Medida	Número inteiro
Contagem de transferências de agente para fila	Número de vezes que uma chamada foi transferida de um agente para uma fila.	Medida	Número inteiro
Contagem de agentes transferidos	Número de vezes que uma chamada foi transferida para um agente.	Medida	Número inteiro
Identificação Automática de Número (ANI)	Os dígitos de ANI entregues com uma chamada. Observação ANI é um serviço fornecido pela empresa telefônica que fornece o número de telefone do chamador junto com a chamada.	Campo	String
Contagem interrompida	Contagem interrompida. A contagem aumenta em callLeg até que o evento encerrado pela intercalação seja recebido.	Medida	Número inteiro

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Duração da interrupção	Duração (em milissegundos) entre os eventos iniciados e encerrados pela intercalação.	Medida	Longo
Contagem de falhas de interrupção	Contagem de eventos com falha de intercalação.	Medida	Número inteiro
Contagem de transferências cegas	O número de vezes que uma chamada foi transferida por um agente para outro agente ou um DN (número discado) externo através de uma transferência cega.	Medida	Número inteiro
Nome do bot	Nome do bot.	Campo	String
Nome do agente de retorno de chamada	Nome do agente que efetua o retorno de chamada.	Campo	String
Tempo de retorno de chamada conectado	Hora em que o retorno de chamada foi conectado entre o agente e o cliente.	Medida	Longo
Número de retorno de chamada	Número com base no ANI ou no número que foi configurado no fluxo de trabalho.	Campo	String
Nome da fila de retorno de chamada	Nome da fila usada para o retorno de chamada.	Campo	String
Hora de solicitação de retorno de chamada	Hora em que o cliente optou pelo retorno de chamada.	Medida	Longo
Nome da equipe de retorno de chamada	Nome da equipe à qual o agente que faz o retorno de chamada pertence.	Campo	String
Contagem de chamadas concluídas	O número de chamadas que foram concluídas.	Medida	Número inteiro
Direção da chamada	Indica se o tipo de chamada é uma chamada de entrada ou de saída.	Campo	String
ID do blob do segmento do chamador	Identificador de string do blob que contém a gravação da chamada do lado do chamador.	Campo	String
Chamada encaminhada para a fila	Indica se a chamada foi encaminhada para a fila.	Medida	Número inteiro
Contagem de chamadas pausadas	Número de vezes que uma chamada esteve em estado pausado.	Medida	Número inteiro
Deteção de andamento da chamada	Representa o valor de detecção de andamento da chamada (CPD) retornado do telefone para chamadas de saída.	Campo	String
Contagem de chamadas retomadas	Número de vezes que uma chamada foi retomada.	Medida	Número inteiro

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
ID da campanha	ID da campanha.	Medida	Número inteiro
Nome da campanha	O nome da campanha criada.	Medida	String
Status da campanha	Status da chamada de campanha, sucesso ou falha.	Medida	String
Contagem de encadeadas no ponto de entrada	Chamadas transferidas de um PE para outro.	Medida	Número inteiro
Contagem de encadeadas na fila	Chamadas movidas do PE para a fila.	Medida	Número inteiro
ID do canal	ID atribuída ao canal de mídia ao qual o agente está conectado.	Campo	String
Tipo de canal	Número de canais de mídia aos quais os agentes estão conectados atualmente.	Campo	String
Motivo da saída do bate-papo	O motivo para deixar o bate-papo do cliente.	Medida	String
Nota de bate-papo	Resume a conversa do cliente com um agente.	Campo	String
Prioridade do bate-papo	A prioridade do bate-papo.	Campo	String
Motivo do bate-papo	Motivo pelo qual o cliente está no chat com a equipe de suporte.	Campo	String
Contagem de conferências	Número de vezes que um agente estabeleceu uma chamada de conferência com o chamador e outro agente.	Medida	Número inteiro
Duração da conferência	A quantidade de tempo que um agente permaneceu em conferência com um chamador e outro agente.	Medida	Número inteiro
Contagem de conexões	Número de vezes que o contato esteve no estado conectado (por exemplo, conversando).	Medida	Número inteiro
Duração da conexão	Duração do estado conectado (em conversa) nesta interação.	Medida	Longo
Contagem de consultas	Número de vezes que um agente iniciou uma chamada de consulta com outro agente ou outra pessoa em um número externo ao tratar uma chamada.	Medida	Número inteiro
Duração de consultas	A quantidade de tempo que um agente gastou consultando com outro agente ao tratar uma chamada.	Medida	Número inteiro
Contagem de consulta ao EP	Número de chamadas que foram para consulta para EP.	Medida	Número inteiro

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Duração de consulta ao EP	Duração em milissegundos de consulta ao EP.	Medida	Longo
Contagem de contatos	Número de contatos.	Medida	Número inteiro
Carimbo de data/hora de término do contato	Hora em que o contato foi finalizado.	Medida	Longo
Motivo do contato	Motivo pelo qual o cliente está entrando em contato com a central de atendimento.	Campo	String
ID da sessão do contato	Uma cadeia de caracteres exclusiva que identifica a sessão do contato.	Campo	String
Carimbo de data/hora de início do contato	Hora em que o contato começou.	Medida	Longo
Pontuação CSAT	Pontuação de satisfação do cliente.	Medida	Número inteiro
Contagem de CTQ	Número de consultas para fila dentro de uma interação.	Medida	Número inteiro
Duração de CTQ	Duração total gasta na consulta para fila em uma interação.	Medida	Número inteiro
Situação atual	Situação atual do contato.	Campo	String
Endereço de e-mail do cliente	O endereço de e-mail do cliente.	Campo	String
Nome do cliente	O nome do cliente.	Campo	String
Número de telefone do cliente	O número de telefone do cliente.	Campo	String
Serviço de identificação de número discado (DNIS)	Os dígitos de DNIS entregues com a chamada. Observação DNIS é um serviço fornecido pela empresa telefônica que fornece uma cadeia de dígitos que indica o número discado pelo chamador junto com a chamada.	Campo	String
Lista de BCC de e-mail	Lista de BCC do e-mail.	Campo	String
Corpo do e-mail	Corpo do e-mail.	Campo	String
Lista de CC de e-mail	Lista de CC do e-mail.	Campo	String
Conteúdo do e-mail	Conteúdo do e-mail.	Campo	String
Tipo de conteúdo do e-mail	Tipo de conteúdo do e-mail.	Campo	String
Data do e-mail	Data em que o e-mail foi recebido.	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Disposição do e-mail	Indica que a mensagem de e-mail não exige retenção ou é mantida pelo tempo necessário pelo agente, mas pode ser excluída a qualquer momento.	Campo	String
Mensagem de e-mail cheio	Mensagem completa do e-mail.	Campo	String
Mensagem de e-mail excluída	Mensagem de e-mail que foi excluída.	Campo	String
ID da mensagem de e-mail	Uma string exclusiva que identifica a mensagem de e-mail.	Campo	String
Metadados de e-mail	Informações adicionais vinculadas a uma mensagem de e-mail com detalhes sobre a mensagem e a transmissão.	Campo	String
Referência de e-mail	Referência do e-mail.	Campo	String
Corpo da resposta do e-mail	Corpo da resposta ao e-mail.	Campo	String
Conteúdo da resposta do e-mail	Tipo de conteúdo da resposta a um e-mail.	Campo	String
Resposta de e-mail para	Resposta ao remetente do e-mail.	Campo	String
Sinalizador de e-mail enviado	Sinalizador que indica se o e-mail foi enviado.	Campo	String
Assunto do e-mail	Assunto do e-mail.	Campo	String
E-mail para a lista	Lista dos destinatários do e-mail.	Campo	String
ID do ponto de entrada (EP)	ID atribuído a um ponto de entrada.	Campo	String
Nome do ponto de entrada	Nome do EP, que é o local de chegada das chamadas do cliente no sistema Webex Contact Center. Um ou mais números gratuitos ou de discagem podem ser associados a um determinado EP. O tratamento da chamada IVR é executado enquanto uma chamada está no EP. As chamadas são movidas do EP para uma fila e, em seguida, são distribuídas a agentes.	Campo	String
ID do sistema de ponto de entrada	ID atribuído a um EP.	Campo	String
Contagem de transferências entre pontos de entrada	Número de vezes que uma chamada foi transferida de um EP para outro EP.	Medida	Número inteiro
ID externa	Essa é uma referência à chamada em um sistema externo.	Campo	String
Falha na recontagem de chamadas de retorno	O número de vezes que uma nova tentativa de chamada de retorno falhou.	Medida	Número inteiro

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Comentário de feedback	Feedback do cliente.	Campo	String
Consentimento de comentários da pesquisa	Indica se o cliente optou pelo feedback.	Campo	String
Tipo de comentários	O tipo de pesquisa que os clientes escolheram (pesquisa Inline ou Diferida).	Campo	String
ID da fila final	ID da fila para a qual a chamada foi inserida na fila no sistema Webex Contact Center.	Campo	String
Nome da fila final	Nome da fila para a qual a chamada foi inserida na fila no sistema Webex Contact Center.	Campo	String
ID do sistema da fila final	ID da fila na qual a tarefa está alinhada.	Campo	String
ID da primeira fila	ID da primeira fila na qual a tarefa está alinhada.	Campo	String
Nome da primeira fila	Nome da primeira fila estacionada no sistema Webex Contact Center.	Campo	String
ID do sistema da primeira fila	ID da primeira fila na qual a tarefa está alinhada.	Campo	String
Contagem de monitoramento total	Número de chamadas completamente monitoradas.	Medida	Número inteiro
Global_FeedbackSurveyOptIn	Indica se o cliente optou por participar ou não em uma pesquisa pós-chamada.	Campo	String
Global_Language	Indica o idioma que um cliente usa no fluxo. Observação O valor padrão é en-US.	Campo	String
Global_VoiceName	Indica o nome gravado de saída usado no fluxo. Observação O valor padrão é Automático. Quando o valor é Automático, o fluxo de diálogo escolhe o nome de voz de um determinado idioma.	Campo	String
Tipo de tratamento	Mostra como a chamada foi tratada: <i>curta</i> , <i>abandonada</i> ou <i>normal</i> .	Campo	String
Tem retorno de chamada	Indica se o cliente solicitou um retorno de chamada.	Medida	Número inteiro
Contagem de esperas	Número de vezes que um agente colocou um chamador de entrada em espera.	Medida	Número inteiro
Duração da espera	Duração total na qual uma chamada estava em espera.	Medida	Número inteiro
Transcrição de entrada	Transcrição de bate-papo inteira ou transcrição de e-mail de entrada.	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
É intercalada	Indica se a chamada está foi monitorada. Os valores suportados são 0 e 1. 1 indica que a chamada foi monitorada.	Campo	Número inteiro
É campanha	Indica se a chamada era uma chamada de campanha.	Medida	Número inteiro
É treinado	Indica se um agente está sendo treinado.	Medida	Número inteiro
O contato é tratado	Sinalizador que indica se o contato foi tratado por um agente. Os valores suportados são 0 e 1.	Medida	Número inteiro
É a sessão atual	Sinalizador que indica se é uma sessão ativa. Os valores suportados são 0 e 1. O valor 1 indica que a sessão está ativa.	Medida	Número inteiro
É tratado por um agente preferido	Indica se o contato foi tratado por um agente preferencial.	Medida	Número inteiro
É monitorada	Sinalizador que indica se a chamada está sendo monitorada. Os valores suportados são 0 e 1.	Medida	Número inteiro
É oferecido	Indica se a chamada foi oferecida a um agente. Os valores suportados são 0 e 1. 1 indica que a chamada foi oferecida a um agente.	Medida	Número inteiro
É de discagem externa	Sinalizador que indica se foi um contato de discagem externa ou não. Os valores suportados são 0 e 1.	Medida	Número inteiro
Está gravado	Sinalizador que indica se o contato foi gravado. Os valores suportados são 0 e 1.	Campo	Número inteiro
A gravação foi excluída	Sinalizador que indica se a gravação foi excluída.	Medida	Número inteiro

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Está incluído no nível de serviço	<p>Sinalizador que indica se a chamada ocorre dentro do limite de nível de serviço. Os valores suportados são 0 e 1.</p> <p>O limite de nível de serviço para cada fila é configurado ao criar ou editar uma fila via módulo de Provisionamento no Portal de gerenciamento, sob a seção Configurações avançadas da janela Fila.</p> <p>A chamada é considerada dentro do nível de serviço quando a chamada é conectada a um agente dentro do limite do nível de serviço especificado para essa fila. Nesse cenário, Está incluído no nível de serviço está definido como 1.</p> <p>A chamada será considerada no nível de serviço quando a chamada for conectada diretamente ao agente (transferência direta) sem ser estacionada em uma fila. Nesse cenário, Está incluído no nível de serviço está definido como 1.</p> <p>A chamada é considerada fora do nível de serviço se o tipo de atendimento da chamada for <i>curto</i> ou <i>abandonado</i>, ou a chamada for enviada para a sobrecarga ou a duração da fila for maior que o limite de nível de serviço especificado para essa fila. Nesse cenário, Está incluído no nível de serviço está definido como 0.</p> <p>A chamada de autoatendimento (com o tipo de finalização = self_service) também terá Está incluído no nível de serviço definido como 0.</p> <p>Está incluído no nível de serviço é calculado na última fila antes de a chamada ser conectada a um agente, abandonada ou enviada para a sobrecarga.</p>	Medida	Número inteiro
Contagem de IVR	O número de vezes que o contato esteve no estado IVR.	Medida	Número inteiro
Duração de IVR	A quantidade de tempo, em minutos, durante o qual uma chamada esteve no estado IVR.	Medida	Número inteiro
Contagem de IVRs encerrados	Número de vezes que o contato esteve no estado IVR encerrado.	Medida	Número inteiro
ID do script de IVR	Uma string que identifica um IVR.	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Nome do Script IVR	O nome do fluxo na seção Controle de chamadas da configuração da estratégia de roteamento.	Campo	String
ID da tag do script de IVR	Uma string que identifica a marca de fluxo do IVR.	Campo	String
Nome da tag do script de IVR	O nome da marca do fluxo na seção Controle de chamadas da configuração da estratégia de roteamento.	Campo	String
Resumo de IVR	Resumo do número de contatos no IVR.	Campo	String
Status do último de retorno de chamada	Status da chamada de retorno, sucesso ou não processada.	Campo	String
Contato do LCM	Detalhes de contato do Gerenciador de listas e campanhas (LCM).	Campo	String
Contagem de monitoramentos a meio da chamada	Número de chamadas para as quais o monitoramento foi iniciado no meio da chamada.	Medida	Número inteiro
Carimbo de data e hora final do monitor	Carimbo de data e hora no qual o supervisor encerrou o monitoramento.	Medida	Longo
Nome completo do monitor	Nome do supervisor que está monitorando a chamada.	Campo	String
Duração do monitoramento	Duração em milissegundos do monitoramento de uma chamada.	Medida	Longo
Contagem de erros de monitoramento	Contagem de eventos de erro de monitoramento.	Medida	Número inteiro
Contagem de espera de monitoramento	A contagem aumenta no caso de um evento de espera de monitoramento. Essa contagem aumenta em callLeg até que o evento de cancelamento de espera do monitoramento seja recebido.	Medida	Número inteiro
Duração de espera de monitoramento	Tempo em milissegundos que uma chamada está em espera durante o monitoramento.	Medida	Longo
URI de monitoramento	URI do supervisor	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Status do monitor	Indica se a chamada está sendo monitorada. O status da sessão de monitoramento pode ser um dos seguintes: <ul style="list-style-type: none"> • Solicitação pendente: a solicitação é enviada. • Monitoramento: o supervisor pegou o telefone. 	Campo	String
Carimbo de data e hora do monitor	Carimbo de data e hora no qual o supervisor iniciou o monitoramento.	Medida	Longo
Tipo de monitor	Tipo de monitoramento.	Campo	String
ID do usuário do monitor	ID do supervisor que monitora a chamada.	Campo	String
ID do sistema do usuário do monitor	ID do supervisor que monitora a chamada.	Campo	String
Visibilidade do monitor	Indica se a sessão de monitoramento está sendo exibida no Portal de gerenciamento para outros usuários. Para evitar que a sessão de monitoramento seja exibida no Portal de gerenciamento para outros usuários, marque a caixa de seleção Usar modo invisível.	Medida	Número inteiro
Nome da atividade	Mostra o nome da atividade, como CVA, prompt de reprodução, menu e fila.	Campo	String
Número de saídas	O número de contatos do cliente que saíram de uma fila específica na data especificada.	Medida	Número inteiro
Transcrição de saída	A transcrição de e-mail de saída.	Campo	String
Tipo de saída	Indica se o tipo de chamada é uma chamada de entrada ou de saída.	Campo	String
Contagem de consultas de discagem externa	Número de vezes que a chamada teve algum tipo de consulta em uma interação de saída.	Medida	Número inteiro
Contagem de consultas EP de discagem externa	Número de vezes que a chamada teve uma consulta para o Ponto de Entrada em uma interação de saída.	Medida	Número inteiro
Duração da consulta de saída ao EP	Duração em milissegundos da consulta ao EP-DN no caso de chamada de saída.	Medida	Longo
Contagem CTQ de discagem externa	Número de vezes que a chamada teve uma consulta na fila em uma interação de saída.	Medida	Número inteiro

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Contagem de estouros	Contagem de estouros de chamadas na fila.	Medida	Número inteiro
Duração pausada	A quantidade de tempo em milissegundos durante a qual uma chamada estava no estado de pausa.	Medida	Número inteiro
Nome do agente preferido	Nome do agente preferencial que efetuou o retorno de chamada para o contato na fila.	Campo	String
ID preferencial do sistema do agente	Uma string que identifica o agente preferencial.	Campo	String
ID de agente anterior	Uma cadeia de caracteres que identifica um agente.	Campo	String
Nome do agente anterior	Nome de um agente, isto é, uma pessoa que atende chamadas do cliente.	Campo	String
ID da sessão do agente anterior	Uma cadeia de caracteres que identifica uma sessão de logon do agente.	Campo	String
ID da fila anterior	ID da fila associado às interações.	Campo	String
Nome da fila anterior	Nome da fila associada às interações.	Campo	String
Perguntas respondidas	Número de perguntas respondidas como parte de pesquisa pós-chamada do IVR.	Medida	Número inteiro
Perguntas apresentadas	Número total de perguntas publicadas no cliente como parte de pesquisa pós-chamada do IVR.	Medida	Número inteiro
Contagem de filas	Número de filas nas quais o contato entrou em sua totalidade.	Medida	Número inteiro
Duração da fila	A quantidade de tempo, em segundos, que um contato permaneceu na fila em espera.	Medida	Número inteiro
Contagem de transferências de fila para ponto de entrada	Número de vezes que uma chamada foi transferida de uma fila para um EP.	Medida	Número inteiro
Contagem de transferências entre filas	Número de vezes que uma chamada foi transferida de uma fila para outra fila.	Medida	Número inteiro
Carimbo de data/hora da atualização em tempo real	O momento em que o processo de tempo real atualizou o registro.	Medida	Longo

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Motivo		Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
	<p>Motivo para encerrar a chamada. A razão pode ser uma das seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Término do agente: o agente não atendeu a chamada dentro da duração do tempo limite RONA configurado. • Agente saiu: O agente finalizou a chamada. • Cliente ocupado: A linha chamada é detectada como ocupada. • Cliente saiu: O cliente finalizou a chamada. • Cliente indisponível: O número de telefone do cliente não está registrado. • Nenhuma resposta do cliente: O cliente não respondeu dentro da duração limite de tempo RONA configurado. • Não encontrado: O ID do usuário não existe no domínio especificado no Request-URI ou o domínio no Request-URI não corresponde a nenhum dos domínios tratados pelo destinatário da solicitação. • Temporizador de convite de participante expirado: a chamada foi finalizada porque o dispositivo de agente não pôde ser convidado ou notificado sobre a chamada além do tempo limite configurado. • Limite de tempo da fila: A chamada ficou na fila por mais tempo do que o limite de tempo configurado em uma fila. • Temporizador RONA expirado: O agente não conseguiu atender a chamada dentro da duração limite de tempo RONA configurado. • Limpeza de interação: Os contatos que estão presos são limpos pelo sistema. • Solicitação ruim: O servidor não é capaz de entender a solicitação devido à sintaxe inválida. • Falha na admissão do sistema: O sistema não consegue colocar a chamada recebida na fila. 		

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
	<ul style="list-style-type: none"> • Erros do sistema: A chamada é finalizada devido a erros do sistema. 		
Contagem de gravação	O número de vezes que uma chamada foi gravada.	Medida	Número inteiro
Carimbo de data/hora de exclusão da gravação	Hora em que a gravação foi excluída.	Medida	Longo
Contagem de erros de gravação	Contagem de eventos de erro de gravação.	Medida	Número inteiro
ID do arquivo de gravação	ID exclusivo do arquivo de gravação.	Campo	String
Tamanho do arquivo de gravação	Representa o tamanho do arquivo gravado.	Medida	Longo
Local da gravação	Local do arquivo de registro da conversa.	Campo	String
Tipo de roteamento	O tipo de roteamento usado para rotar os contatos para o agente. O tipo de roteamento pode ser Baseado em habilidades ou Mais longo disponível.	Campo	String
Sequência de atividade	Uma string com a sequência de atividades de fluxo pela qual a interação passou separada por vírgula.	Campo	String
Contagem de IVRs curtos	Indica se uma chamada foi encerrada como curta enquanto estava no estado IVR. Uma chamada é considerada curta se terminada dentro do Limite de chamada curta configurado, calculado desde o início da chamada.	Medida	Número inteiro
Contagem de filas curtas	Indica se uma chamada foi encerrada como curta enquanto estava no estado estacionado. Uma chamada é considerada curta se terminada dentro do Limite de chamada curta configurado, calculado desde o início da chamada.	Medida	Número inteiro
Contagem de monitoramentos silenciosos	Número de vezes que um contato foi monitorado silenciosamente.	Medida	Número inteiro
ID do local	ID atribuído a um local de call center. Observação O campo exibe N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Nome do local	Local do call center para o qual uma chamada foi distribuída. Observação O campo exibe N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
ID do sistema do local	A ID atribuída a um local de call center. Observação O campo exibe N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
Fonte do retorno de chamada	A origem do retorno de chamada. A origem de um retorno de chamada pode ser web, bate-papo ou IVR.	Campo	String
ID do blob estéreo	Identificador de cadeia de caracteres do blob que contém a gravação da chamada em estéreo.	Campo	String
Tipo de subcanal	Os Canais Sociais (Facebook e SMS) são exibidos com estatísticas.	Campo	String
Contagem de desconexões repentinas	Indica se a chamada foi encerrada com uma desconexão repentina. Uma chamada será considerada desconectada repentinamente se for encerrada dentro do limite de desconexão repentina configurado após se conectar a um agente (o temporizador inicia a conexão do agente)	Medida	Número inteiro
Pesquisa concluída	Indica se a pesquisa foi concluída durante a interação.	Medida	Número inteiro
ID da Equipe	ID atribuído a uma equipe. Observação O campo exibe N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
Nome da equipe	Um grupo de agentes em um local específico que trata de um determinado tipo de chamada.	Campo	String
ID do sistema da equipe	ID da equipe à qual o agente que tratou o contato pertence. Observação O campo exibe N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
ID do espaço	ID atribuída ao espaço.	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Encerrado por	<p>Indica a parte que terminou a interação. A extremidade de finalização pode ser uma das seguintes opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agente: o agente encerrou a interação. • Cliente: o cliente terminou a interação. • Sistema: a chamada foi encerrada durante ou após o processamento do IVR devido aos seguintes motivos: <ul style="list-style-type: none"> • Erros ao adicionar um contato à fila • Erros ao buscar a estratégia de roteamento para um novo contato no fluxo de discagem • Erros ao estacionar um contato na fila • Erros ao atribuir um agente ao contato estacionado dentro do período de inatividade configurado. • Erros ao escalonar uma chamada para um agente • Erros ao buscar a estratégia de roteamento para processar o envio do contato para um fluxo de destino • Erros ao atribuir um contato a um agente mesmo depois que o agente aceitar a oferta, devido a um erro na mídia • Erros devido ao cruzamento do limite máximo permitido de transição de VTeam • Erros devido a cenários especiais do tempo limite RONA durante a atividade de transferência oculta • Eventos de limpeza interna (InteractionCleanup ou ContactCleanup) 	Campo	String
Tipo de término	Uma cadeia de texto especificando como uma chamada foi finalizada.	Campo	String
Contagem total de monitoramentos	Número de vezes que um contato foi monitorado.	Medida	Número inteiro

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Tempo total de CTQ de discagem externa	A duração total gasta na consulta para fila em uma interação de discagem externa.	Medida	Longo
Duração total do toque	Tempo gasto em milissegundos pelo agente no estado Tocando durante a sessão.	Medida	Longo
Transcrição disponível	Indica se a transcrição está disponível (verdadeiro) ou não (nulo).	Medida	Número inteiro
Transcrição solicitada	Sinalizador que indica se o cliente solicitou a transcrição do chat. Os valores possíveis são 0 e 1. O valor 1 indica que o cliente solicitou a transcrição do bate-papo	Campo	String
Contagem de transferências	O número de vezes que uma chamada foi transferida por um agente.	Medida	Número inteiro
Contagem de erros de transferência	Contagem de falhas de erros de transferência.	Medida	Número inteiro
Contagem de transferências no ponto de entrada	Contagem de chamadas transferidas por agentes para o EP.	Medida	Número inteiro
Tipo de retorno de chamada	O tipo de retorno de chamada. O tipo de retorno de chamada pode ser Cortesia ou Interface da Web.	Campo	String
Contagem do sussurro do treinador	Indica o número de vezes que o sussurro do treinador é iniciado durante uma chamada.	Medida	Número inteiro
Duração do sussurro do treinador	Duração em milissegundos entre o início e o término do treinador.	Medida	Longo
Contagem de falhas do sussurro do treinador	Contagem de eventos CoachFailed.	Medida	Número inteiro
Nome de código de pós-atendimento	Código de pós-atendimento que o agente deu para a interação.	Campo	String
ID do sistema de código de pós-atendimento	Uma cadeia de caracteres que identifica um código de pós-atendimento.	Campo	String
Duração do pós-atendimento	Tempo total que os agentes gastaram no estado de pós-atendimento após tratar as interações.	Medida	Número inteiro

Repositório de atividades do cliente (CAR)

Os campos e as medidas padrão agregados no CAR são descritos nas seguintes seções:

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Contagem de atividades	A contagem do registro de atividade(CAR). Observação: o valor desse campo é sempre definido como 1.	Medida	Número inteiro
Duração da atividade	A quantidade de tempo entre o início da atividade e o fim da atividade. Observação: esse valor não é preenchido em tempo real; é gravado após a conclusão da atividade.	Medida	Número inteiro
Carimbo de data/hora de término da atividade	O carimbo de data/hora em que a atividade foi terminada.	Medida	Longo
Nome da atividade	Nome da atividade executada no fluxo. Por exemplo, QueueContact_5g0	Campo	String
Duração da atividade	A quantidade de tempo em segundos que um agente esteve envolvido na atividade durante o intervalo especificado.	Medida	Longo
Carimbo de data/hora de início da atividade	O carimbo de data/hora em que a atividade foi iniciada.	Medida	Longo
Estado da atividade	Representa o estado de uma atividade.	Campo	String
Tipo de atividade	Tipo da atividade executada no fluxo. Por exemplo, contato de fila.	Campo	String
Endpoint do agente (DN)	O ponto de saída (número, email ou tratamento de chat) em que um agente recebe chamadas, chats ou emails.	Campo	String
ID do agente	Uma cadeia de caracteres que identifica um agente.	Campo	String
Logon do Agente	Nome de login com o qual um agente se conecta ao Agent Desktop.	Campo	String
Nome do agente	O nome de um agente, isto é, uma pessoa que atende chamadas, bate-papos, e-mails do cliente.	Campo	String
ID da sessão do agente	Uma cadeia de caracteres que identifica exclusivamente uma sessão de login do agente.	Campo	String
ID do sistema do agente	Uma cadeia de caracteres que identifica um agente.	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
ANI	Os dígitos de ANI entregues com uma chamada. Observação Identificação automática de número (ANI) é um serviço fornecido pela empresa telefônica que fornece o número de telefone do chamador junto com a chamada.	Campo	String
Contagem de chamadas pausadas	Número de vezes que uma chamada esteve em estado pausado.	Medida	Número inteiro
Contagem de chamadas retomadas	Número de vezes que uma chamada foi retomada.	Medida	Número inteiro
Hora de solicitação de retorno de chamada	A hora em que o cliente optou pelo retorno de chamada.	Medida	Longo
ID do canal	ID de canal do agente associado ao contato.	Campo	String
Tipo de canal	O tipo de mídia atribuído a um canal de mídia.	Campo	String
ID do contato filho	ID da chamada no caso de consulta para EP-DN.	Campo	String
Tipo de contato filho	Tipo da chamada no caso de consulta para EP-DN.	Campo	String
Consultar ID do ponto de entrada	ID do ponto de entrada no caso de consulta a EP-DN.	Campo	String
Nome do ponto de entrada da consulta	Nome do ponto de entrada no caso de consulta a EP-DN.	Campo	String
Consulte a ID do sistema do ponto de entrada	ID do sistema do ponto de entrada no caso de consulta a EP-DN.	Campo	String
ID da sessão do contato	Uma cadeia de caracteres exclusiva que identifica a sessão do contato.	Campo	String
Endereço de e-mail do cliente	O endereço de e-mail do cliente.	Campo	String
Nome do cliente	O nome do cliente.	Campo	String
ID da fila de destino	ID da fila para a qual a chamada foi transferida.	Campo	String
ID do sistema de destino	ID do sistema da fila para a qual a chamada foi transferida.	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
DNIS	Os dígitos de DNIS entregues com a chamada. Observação O serviço de identificação de número discado (DNIS) é um serviço fornecido pela empresa telefônica para fornecer uma cadeia de dígitos que indica o número discado pelo chamador junto com a chamada.	Campo	String
Lista de BCC de e-mail	Lista de BCC do e-mail.	Campo	String
Corpo do e-mail	Corpo do e-mail.	Campo	String
Lista de CC de e-mail	Lista de CC do e-mail.	Campo	String
Conteúdo do e-mail	Conteúdo do e-mail.	Campo	String
Tipo de conteúdo do e-mail	Tipo de conteúdo do e-mail.	Campo	String
Data do e-mail	Data em que o e-mail foi recebido.	Campo	String
Disposição do e-mail	Indica que a mensagem de e-mail não exige retenção ou é mantida pelo tempo necessário pelo usuário, mas pode ser excluída a qualquer momento.	Campo	String
Mensagem de e-mail cheio	Mensagem completa do e-mail.	Campo	String
Resposta de e-mail para	Resposta ao remetente do e-mail.	Campo	String
Mensagem de e-mail excluída	Mensagem de e-mail que foi excluída.	Campo	String
ID da mensagem de e-mail	Uma string exclusiva que identifica a mensagem de e-mail.	Campo	String
Metadados de e-mail	Informações adicionais vinculadas a uma mensagem de e-mail com detalhes sobre a mensagem e a transmissão.	Campo	String
Referência de e-mail	Referência do e-mail.	Campo	String
Corpo da resposta do e-mail	Corpo da resposta a um e-mail.	Campo	String
Conteúdo da resposta do e-mail	Tipo de conteúdo da resposta a um e-mail.	Campo	String
Resposta de e-mail para	Resposta ao remetente do e-mail.	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Sinalizador de e-mail enviado	Sinalizador que indica se o e-mail foi enviado.	Campo	String
Assunto do e-mail	Assunto do e-mail.	Campo	String
E-mail para a lista	Lista dos destinatários do e-mail.	Campo	String
ID do ponto de entrada	O ID atribuído a um ponto de entrada (EP).	Campo	String
Nome do ponto de entrada	O nome do EP, que é o local de chegada das chamadas do cliente no sistema Webex Contact Center. Um ou mais números gratuitos ou de discagem podem ser associados a um determinado EP. O tratamento da chamada IVR é executado enquanto uma chamada está no EP. As chamadas são movidas do EP para uma fila e, em seguida, são distribuídas a agentes.	Campo	String
ID do sistema de ponto de entrada	O ID atribuído a um EP.	Campo	String
Falha na recontagem de chamadas de retorno	O número de vezes que uma nova tentativa de chamada de retorno falhou.	Campo	String
É a atividade atual	Sinalizador que indica se é uma atividade atual ou não, e que a atividade não foi finalizada. Os valores suportados são 0 e 1.	Medida	Número inteiro
É de discagem externa	Sinalizador que indica se esta atividade ocorreu durante uma chamada de discagem externa. Os valores suportados são 0 e 1.	Medida	Número inteiro
ID do script de IVR	Uma string que identifica um IVR.	Campo	String
Nome do Script IVR	O nome do fluxo na seção Controle de chamadas da configuração da estratégia de roteamento.	Campo	String
ID da tag do script de IVR	Uma string que identifica uma marca do IVR.	Campo	String
Nome da tag do script de IVR	O nome da marca do fluxo na seção Controle de chamadas da configuração da estratégia de roteamento.	Campo	String
Próximo estado	Se essa não for uma atividade atual, este campo mostrará o estado da atividade a seguir.	Campo	String
Duração pausada	A quantidade de tempo em milissegundos durante a qual uma chamada estava no estado de pausa.	Medida	Número inteiro
Nome do agente preferido	Nome do agente preferido.	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
ID preferencial do sistema do agente	Uma string que identifica o agente preferencial.	Campo	String
ID de agente anterior	Uma cadeia de caracteres que identifica um agente.	Campo	String
Nome do agente anterior	O nome de um agente que atendeu às chamadas do cliente.	Campo	String
ID da sessão do agente anterior	Uma string que identifica a sessão de um agente.	Campo	String
ID do canal anterior	ID do canal anterior.	Campo	String
ID da fila anterior	ID da fila anterior.	Campo	String
Nome da fila anterior	Nome da fila anterior.	Campo	String
Estado anterior	Esse campo mostra o estado da atividade anterior.	Campo	String
ID da fila	A ID atribuída a uma fila. Observação O campo exibe N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
Tempo na fila	O nome de uma fila, onde as chamadas estão em espera enquanto aguardam o tratamento por um agente. As chamadas são movidas de um EP para uma fila e, em seguida, são distribuídas a agentes.	Campo	String
ID do sistema da fila	A ID atribuída a uma fila Observação O valor do campo exibido como N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
Carimbo de data/hora da atualização em tempo real	O momento em que o processo de tempo real atualizou o registro.	Medida	Longo
ID exclusiva do registro	Cadeia de caracteres exclusiva que identifica esse registro de atividade.	Campo	String
Tipo de roteamento	O tipo de roteamento usado para rotear os contatos para o agente. O tipo de roteamento pode ser Baseado em habilidades ou Mais longo disponível.	Campo	String
Endpoint do segundo agente (DN)	Este campo é o endpoint do segundo agente, por exemplo, no caso de transferências.	Campo	String
ID do segundo agente	Este campo é o ID do segundo agente, por exemplo, no caso de transferências.	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Nome do segundo agente	Esse campo é o nome do segundo agente, por exemplo, no caso de transferências.	Campo	String
ID da sessão do segundo agente	Esta é o ID da sessão do segundo agente, por exemplo, no caso de transferências.	Campo	String
ID do segundo canal	Este campo é o ID do canal do segundo agente, por exemplo, no caso de transferências.	Campo	String
ID da segunda equipe	Esse campo mostra o nome da segunda equipe.	Campo	String
Nome da segunda equipe	Esse campo mostra o ID da segunda equipe.	Campo	String
ID do local	A ID atribuída a um local de call center. Observação O campo exibe N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
Nome do local	O local do call center para o qual uma chamada foi distribuída. Observação O campo exibe N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
ID do sistema do local	A ID atribuída a um local de call center. Observação O valor do campo exibido como N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
Fonte do retorno de chamada	A origem do retorno de chamada. A origem de um retorno de chamada pode ser web, bate-papo ou IVR.	Campo	String
Tipo de subcanal	Os Canais Sociais (Facebook e SMS) são exibidos com estatísticas.	Campo	String
ID da Equipe	A ID atribuída a uma equipe. Observação O campo exibe N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
Nome da equipe	Um grupo de agentes em um local específico que trata de um determinado tipo de chamada.	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
ID do sistema da equipe	A ID atribuída a uma equipe. Observação O valor do campo exibido como N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
ID do espaço	ID atribuída ao espaço.	Campo	String
Motivo de término	O motivo para encerrar o contato. A razão pode ser uma das seguintes: <ul style="list-style-type: none"> • Agente saiu • Cliente ocupado • Cliente saiu • Cliente não disponível • Não encontrado • O temporizador de convite do participante expirou. 	Campo	String
Transferido para a fila	Nome da fila para a qual a chamada foi transferida.	Campo	String
Tipo de Transferência	O tipo de transferência, como a transferência cega e a transferência de consulta.	Campo	String
Tipo de retorno de chamada	O tipo de retorno de chamada. O tipo de retorno de chamada pode ser Cortesia ou Interface da Web.	Campo	String
Nome de código de pós-atendimento	O código de pós-atendimento que o agente deu para a interação.	Campo	String
ID do sistema de código de pós-atendimento	Uma cadeia de caracteres que identifica um código de pós-atendimento.	Campo	String

Campos e medidas de ASR e AAR padrão

Repositório de sessões do agente (ASR)

Os campos padrão agregados no ASR estão descritos na tabela a seguir:



Observação O campo **Contagem de desconectadas** não é usado no momento e não é preenchido no ASR.

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou Medida	Tipo de Dados
Duração da atividade	A quantidade de tempo em segundos que um agente esteve envolvido na atividade durante o intervalo especificado.	Medida	Longo
ID do canal do agente	A ID atribuída ao canal de mídia ao qual o agente está conectado.	Campo	String
Endpoint do agente (DN)	O ponto de saída (número, email ou tratamento de chat) em que um agente recebe chamadas, chats ou emails.	Campo	String
ID do agente	Uma cadeia de caracteres que identifica um agente.	Campo	String
Logon do Agente	O nome de login com o qual o agente se conecta ao Agent Desktop.	Campo	String
Nome do agente	O nome de um agente, isto é, uma pessoa que atende chamadas ou bate-papos ou e-mails do cliente.	Campo	String
ID da sessão do agente	Uma cadeia de caracteres que identifica uma sessão de logon do agente.	Campo	String
Habilidades do agente	A habilidade de um agente, como fluência no idioma ou conhecimentos sobre o produto. A coluna mostra várias habilidades mapeadas para o perfil de habilidades correspondente, no formato: skill_name1=skill_value1, skill_name2=skill_value2.	Campo	Objeto
ID do sistema do agente	Uma cadeia de caracteres que identifica um agente.	Campo	String
Contagem de transferências de agente para agente	O número de vezes que um agente transferiu contatos de entrada para outro agente após a consulta.	Medida	Número inteiro
Contagem de solicitações de transferência do agente para fila	O número de vezes que um agente solicitou a transferência para a fila (somente de entrada).	Medida	Número inteiro
Soma da contagem de conexões de discagem externa + Soma da contagem de disponíveis	O número de vezes que um agente entrou no estado Disponível.	Medida	Número inteiro
Contagem de transferências cegas	O número de vezes que um agente transferiu sem consultar primeiro.	Medida	Número inteiro
Contagem de retorno de chamada	A contagem de retornos de chamada feitos.	Medida	Número inteiro

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou Medida	Tipo de Dados
ID do canal	O ID do canal do tipo de canal, como telefonia, e-mail ou bate-papo.	Campo	String
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo.	Campo	String
Contagem de conferências	O número de vezes que um agente estabeleceu uma chamada de conferência com o chamador e outro agente (somente de entrada).	Medida	Número inteiro
Contagem de conexões	O número de vezes que um agente esteve em um estado Conectado, que está conversando com o cliente, durante esta sessão (somente de entrada).	Medida	Número inteiro
Contagem de respostas a consultas	O número de vezes que o agente atendeu uma solicitação de consulta (chamadas de entrada).	Medida	Número inteiro
Contagem de consultas	O número de vezes que um agente se consultou com outro agente (somente de entrada).	Medida	Número inteiro
Contagem de solicitações de consulta	O número de vezes que o agente iniciou uma solicitação de consulta (chamadas de entrada).	Medida	Número inteiro
Consulte a contagem respondida do ponto de entrada	A contagem do número de chamadas atendidas para o EP-DN de um trecho de chamada.	Medida	Número inteiro
Consulte a duração respondida no ponto de entrada	A duração de consulta ao EP-DN para um segmento de chamada.	Medida	Longo
Consulte a contagem solicitada ao ponto de entrada	O número de vezes que foi solicitada consulta ao campo EP-DN desse segmento de chamada.	Medida	Número inteiro
Consulte a duração solicitada do ponto de entrada	A duração do pedido de consulta ao EP-DN para um segmento de chamada.	Medida	Longo
Contagem de respostas CTQ	O número de vezes que o agente atendeu uma solicitação de consulta para fila (chamadas de entrada).	Medida	Número inteiro
Contagem de CTQ	O número de consultas para fila em uma sessão.	Medida	Número inteiro
Contagem de solicitações CTQ	O número de vezes que o agente iniciou uma solicitação de consulta para fila (entrada).	Medida	Número inteiro
Situação atual	A situação atual de um agente.	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou Medida	Tipo de Dados
Contagem de desconexões	O número de chamadas que foram atendidas (isto é, conectadas a um agente ou distribuídas e aceitas por um local de destino), mas que foram imediatamente desconectadas dentro do limite de desconexão repentina fornecido para a empresa.	Medida	Número inteiro
Contagem de chamadas em espera desconectadas	O número de chamadas que foram desconectadas enquanto estavam em espera durante uma sessão do agente.	Medida	Número inteiro
Contagem de e-mails tratados	O número de e-mails tratados por meio do tipo de canal como e-mail.	Medida	Número inteiro
Contagem de finalização de e-mail	O número de vezes que um agente esteve no e-mail de estado de pós-atendimento.	Medida	Número inteiro
Carimbo de data/hora de atualização do histórico	O momento em que o processo histórico atualizou o registro.	Medida	Longo
Contagem de esperas	O número de vezes em que as chamadas foram colocadas em espera (entrada).	Medida	Número inteiro
Contagem de ociosos	O número de vezes que um agente entrou no estado Ocioso.	Medida	Número inteiro
É a sessão atual	Sinalizador que indica se a sessão está ativa. Os valores suportados são 0 e 1. O valor 1 indica que a sessão está ativa.	Medida	Número inteiro
Carimbo de data/hora de login	A hora em que o agente fez login.	Medida	Longo
Carimbo de data/hora do logoff	A hora em que o agente fez logoff.	Medida	Longo
Tipo de perfil multimídia	O tipo de perfil mesclado configurado para o agente. Os tipos de perfil mesclado são Mesclado, Mesclado em tempo real e Exclusivo.	Campo	String
Contagem de não respondidas	O número de vezes que um agente falhou em responder a uma solicitação recebida e, por conta disso, não foi possível conectar o contato ao agente.	Medida	Número inteiro
Contagem de transferências de discagem externa de agente para agente	O número de vezes que um agente transferiu para outro agente (apenas de discagem externa).	Medida	Número inteiro
Contagem de solicitações de transferência de discagem externa do agente para fila	O número de vezes que um agente solicitou a transferência para a fila (apenas de discagem externa).	Medida	Número inteiro

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou Medida	Tipo de Dados
Contagem de transferências cegas de discagem externa	O número de vezes que um agente transferiu uma chamada sem consultar primeiro durante uma chamada de discagem externa.	Medida	Número inteiro
Contagem de conferências de discagem externa	O número de vezes em que um agente estabeleceu uma chamada de conferência com o chamador e outro agente enquanto estava em uma chamada de discagem externa.	Medida	Número inteiro
Contagem de conexões de discagem externa	O número de vezes que um agente esteve no estado Conectado enquanto estava em uma chamada de discagem externa.	Medida	Número inteiro
Contagem de respostas a consultas de discagem externa	O número de vezes que o agente atendeu uma solicitação de consulta (chamadas de discagem externa).	Medida	Número inteiro
Contagem de consultas de discagem externa	O número de vezes que um agente se consultou com outro agente (apenas de discagem externa).	Medida	Número inteiro
Contagem de solicitações de consulta de discagem externa	O número de vezes que o agente iniciou uma solicitação de consulta (chamadas de discagem externa).	Medida	Número inteiro
Consulta de discagem externa para contagem atendida do ponto de entrada	A contagem de chamadas atendidas por Consulta de discagem externa do ponto de entrada.	Medida	Número inteiro
Consulta de discagem externa para duração atendida do ponto de entrada	A duração total de chamadas atendidas para consulta de discagem externa do ponto de entrada.	Medida	Longo
Consulta de discagem externa para contagem solicitada do ponto de entrada	A contagem total de solicitações para consulta de discagem externa do ponto de entrada.	Medida	Número inteiro
Consulta de discagem externa para duração solicitada do ponto de entrada	A duração total de solicitações para Consulta de discagem externa do ponto de entrada.	Medida	Longo
Duração da transferência da consulta de saída	O tempo total em milissegundos, usado para um agente consultar e transferir a chamada para outro agente.	Medida	Longo
Contagem de discagens externas	O número de chamadas efetuadas pelo agente (discadas) durante esta sessão.	Medida	Número inteiro
Contagem de respostas CTQ de discagem externa	O número de vezes que o agente atendeu uma solicitação de consulta para fila ao tratar uma chamada de discagem externa.	Medida	Número inteiro

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou Medida	Tipo de Dados
Contagem de solicitações CTQ de discagem externa	O número de vezes que um agente iniciou uma solicitação de consulta para fila ao tratar uma chamada de discagem externa.	Medida	Número inteiro
Contagem de esperas de discagem externa	O número de vezes em que chamadas foram colocadas em espera (discagem externa).	Medida	Número inteiro
Contagem de discagens externas não respondidas	O número de vezes que o contato não pôde ser conectado ao agente ao realizar uma solicitação de discagem externa.	Medida	Número inteiro
Contagem de toques de discagem externa	O número de vezes que um agente esteve no estado Reservado para discagem externa, um estado que indica que o agente iniciou uma chamada de discagem externa, mas a chamada ainda não está conectada.	Medida	Número inteiro
Contagem de transferências de discagem externa	O número de chamadas de discagem externa que foram transferidas pelo agente durante esta sessão.	Medida	Número inteiro
Contagem de pós-atendimentos de discagem externa	O número de vezes que os agentes entraram no estado de pós-atendimento após uma chamada de discagem externa.	Medida	Número inteiro
Carimbo de data/hora da atualização em tempo real	O momento em que o processo de tempo real atualizou o registro.	Medida	Longo

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou Medida	Tipo de Dados
Motivo	<p>O motivo do logoff do agente. A razão de logoff pode ser uma das seguintes opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desconectado pelo Agente: o agente clica no botão Fazer logoff na janela do Agent Desktop. • Desconectado pelo supervisor: um supervisor desconecta o agente. • Desconectado pelo admin: um administrador desconecta o agente. • Desconectado pela máquina: o agente é desconectado devido a uma interrupção de rede que excede dois minutos (a menos que seu administrador tenha definido um tempo limite diferente no sistema). • Desconectado pela assistência técnica: o sistema desconecta o agente em resposta a um comando iniciado pelo setor de Operações ou Suporte Técnico do Cisco Webex Contact Center. • Logoff de agente obsoleto: o agente é desconectado pela tarefa de limpeza de sessão de agente obsoleta periódica. 	Campo	String
Contagem de toques	Quantas vezes o agente estava em um estado Tocando nesta sessão (somente de entrada).	Medida	Número inteiro
Contagem de sessões	O número de sessões do agente.	Medida	Número inteiro
ID do local	<p>A ID atribuída a um local de call center.</p> <p>Observação O campo exibe o valor N/A até que a chamada seja conectada a um agente.</p>	Campo	String
Nome do local	<p>O local do call center para o qual uma chamada foi distribuída.</p> <p>Observação O campo exibe o valor N/A até que a chamada seja conectada a um agente.</p>	Campo	String
ID do sistema do local	<p>A ID atribuída a um local de call center.</p> <p>Observação O campo exibe o valor N/A até que a chamada seja conectada a um agente.</p>	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou Medida	Tipo de Dados
Tipo de subcanal	Os Canais Sociais (Facebook e SMS) são exibidos com estatísticas. Filtro: tipo de canal Campo: social Usado como: segmento de linha	Campo	String
ID da Equipe	A ID atribuída a uma equipe. Observação O campo exibe o valor N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
Nome da equipe	Um grupo de agentes em um local específico que trata de um determinado tipo de chamada.	Campo	String
ID do sistema da equipe	A ID atribuída a uma equipe. Observação O campo exibe o valor N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
ID do espaço	A ID de identificação exclusiva de um espaço.	Campo	String
Duração total disponível	A quantidade total de tempo em milissegundos que o agente passou no estado Disponível.	Medida	Longo
Duração total de conferência	A quantidade de tempo em milissegundos que um agente permaneceu em uma chamada de conferência com o autor da chamada e outro agente (somente de entrada).	Medida	Longo
Duração total de conexão	A quantidade de tempo em milissegundos que o agente gastou no estado conectado, ou seja, conversando com o cliente, durante esta sessão (somente de entrada).	Medida	Longo
Duração total de atendimento de consulta	A quantidade de tempo em milissegundos que o agente permanece atendendo às solicitações de consulta (para chamadas de entrada).	Medida	Longo
Duração total de consulta	A quantidade de tempo em milissegundos que o agente permanece atendendo ou fazendo solicitações de consulta (para chamadas de entrada).	Medida	Longo
Duração total de solicitação de consulta	A quantidade de tempo em milissegundos que o agente permanece fazendo solicitações de consulta (para chamadas de entrada).	Medida	Longo

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou Medida	Tipo de Dados
Duração total de atendimento CTQ	A quantidade de tempo em milissegundos que o agente gastou atendendo às solicitações de consulta para fila de um agente (para chamadas de entrada).	Medida	Longo
Duração total de CTQ	Duração total em milissegundos gasta na consulta para fila em uma interação.	Medida	Longo
Duração total de solicitação CTQ	A quantidade de tempo em milissegundos que o agente gastou fazendo solicitações de consulta para fila de um agente (para chamadas de entrada).	Medida	Longo
Duração total de espera	A quantidade de tempo em milissegundos gasta em espera (entrada).	Medida	Longo
Duração total de inatividade	O tempo em milissegundos gasto por um agente no estado Ocioso.	Medida	Longo
Duração total de ausência de resposta	A quantidade total de tempo em milissegundos gasto por um agente no estado Não respondendo (entrada).	Medida	Longo
Duração total de conferência - discagem externa	A quantidade de tempo em milissegundos que um agente permaneceu em uma chamada de conferência com o autor da chamada e outro agente em discagem externa.	Medida	Longo
Duração total de conexão - discagem externa	A quantidade de tempo em milissegundos que o agente gastou no estado Conectado enquanto estava em uma chamada de discagem externa.	Medida	Longo
Duração total de atendimento de consulta - discagem externa	A quantidade de tempo em milissegundos que o agente permanece atendendo às solicitações de consulta (chamadas de saída).	Medida	Longo
Duração total de consulta - discagem externa	A quantidade de tempo em milissegundos que o agente permanece atendendo ou fazendo solicitações de consulta (para chamadas de saída).	Medida	Longo
Duração total de solicitação de consulta - discagem externa	A quantidade de tempo em milissegundos que o agente permaneceu fazendo solicitações de consulta para chamadas de saída.	Medida	Longo
Duração total de atendimento CTQ - discagem externa	A quantidade de tempo em milissegundos que um agente passou respondendo a solicitações de consulta para fila de um agente que estava tratando de uma chamada de discagem externa.	Medida	Longo

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou Medida	Tipo de Dados
Duração total de solicitação CTQ - discagem externa	A quantidade de tempo em milissegundos que um agente passou fazendo solicitações de consulta para fila de um agente que estava tratando de uma chamada de discagem externa.	Medida	Longo
Duração total de espera - discagem externa	O tempo em milissegundos que as chamadas foram colocadas em espera após uma chamada de saída.	Medida	Longo
Duração total de ausência de resposta - discagem externa	A quantidade de tempo em milissegundos que o agente gastou no estado Não respondendo depois de uma chamada de discagem externa.	Medida	Longo
Duração total do toque - discagem externa	A duração de tempo em milissegundos que um agente esteve no estado Reservado para discagem externa, um estado que indica que o agente iniciou uma chamada de discagem externa, mas a chamada ainda não está conectada.	Medida	Longo
Duração total de encerramento - discagem externa	A quantidade de tempo em milissegundos gasto pelos agentes no estado de pós-atendimento após uma chamada de discagem externa.	Medida	Longo
Duração total do toque	Tempo gasto em milissegundos pelo agente no estado Tocando durante a sessão (somente entrada).	Medida	Longo
Duração total de encerramento	A quantidade de tempo em milissegundos que um agente esteve no estado de pós-atendimento após uma chamada (somente entrada).	Medida	Longo
Contagem de pós-atendimentos	O número de agentes no estado de pós-atendimento após uma chamada.	Medida	Número inteiro

Repositório de atividades do agente (AAR)

Os campos padrão agregados no AAR estão descritos na tabela a seguir:

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Contagem de atividades	O número de atividades.	Medida	Número inteiro
Duração da atividade	A quantidade de tempo entre o início e o término da atividade do agente. Observação: esse valor não é preenchido em tempo real; é gravado após a conclusão da atividade.	Medida	Número inteiro

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Carimbo de data/hora de término da atividade	A hora em que a atividade do agente é terminada.	Medida	Longo
Duração da atividade	A quantidade de tempo em segundos que um agente esteve envolvido na atividade durante o intervalo especificado.	Medida	Longo
Carimbo de data/hora de início da atividade	A hora em que a atividade do agente é iniciada.	Medida	Longo
Estado da atividade	A situação de uma atividade de agente. Por exemplo: Conectado, Inativo, Disponível, Tocando etc.	Campo	String
Endpoint do agente (DN)	O ponto de saída (número, email ou tratamento de chat) em que um agente recebe chamadas, chats ou emails. Por exemplo: +9189797990	Campo	String
ID do agente	Uma cadeia de caracteres que identifica um agente.	Campo	String
Logon do Agente	Nome de login com o qual o agente se conecta ao Agent Desktop.	Campo	String
Nome do agente	O nome de um agente, isto é, uma pessoa que atende chamadas ou bate-papos ou e-mails do cliente.	Campo	String
ID da sessão do agente	Uma cadeia de caracteres que identifica uma sessão de logon do agente.	Campo	String
Habilidades do agente	As habilidades associadas a um agente.	Campo	String
ID do sistema do agente	Uma cadeia de caracteres que identifica um agente.	Campo	String
Tipo de retorno de chamada	O tipo de retorno de chamada. O tipo de retorno de chamada pode ser cortesia ou Web.	Campo	String
ID do canal	O ID do canal do tipo de canal, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Observação: se o agente tiver vários canais atribuídos do mesmo tipo, cada canal terá uma ID exclusiva.	Campo	String
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo.	Campo	String
ID do contato filho	A ID de interação filha é o trecho subsequente em cada chamada que tem uma consulta ao EP-DN.	Campo	String
Tipo de contato filho	Determina o tipo de consulta.	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Consultar ID do ponto de entrada	ID do ponto de entrada no caso de consulta a EP-DN.	Campo	String
Nome do ponto de entrada da consulta	Nome do ponto de entrada no caso de consulta a EP-DN.	Campo	String
Consulte a ID do sistema do ponto de entrada	ID do sistema do ponto de entrada no caso de consulta a EP-DN.	Campo	String
ID da sessão do contato	Identificador único que identifica a sessão do contato.	Campo	String
Contagem de e-mails tratados	O número de e-mails tratados por meio do tipo de canal como e-mail.	Medida	Número inteiro
Contagem de finalização de e-mail	O número de vezes que um agente esteve no e-mail de estado de pós-atendimento.	Medida	Número inteiro
ID de código de ociosidade	Uma cadeia de caracteres que identifica um código de ociosidade.	Campo	String
Nome do código de ociosidade	O nome do código de ociosidade.	Campo	String
ID do sistema de código de ociosidade	Uma ID gerada pelo sistema que identifica um código ocioso.	Campo	String
É a atividade atual	Sinalizador que indica se é uma atividade atual ou não, ou seja, a atividade não foi finalizada. Os valores suportados são 0 e 1.	Medida	Número inteiro
É atividade de logon	Sinalizador que indica se é uma atividade atual ou não, ou seja, a atividade não foi finalizada. Os valores suportados são 0 e 1.	Medida	Número inteiro
É atividade de logout	Sinalizador que indica se esta atividade foi a atividade de logout. Os valores suportados são 0 e 1.	Medida	Número inteiro
É de discagem externa	Sinalizador que indica se esta atividade ocorreu durante uma chamada de discagem externa.	Medida	Número inteiro
Tipo de perfil multimídia	Mostra o tipo de perfil mesclado configurado para o agente. Os tipos de perfil mesclado são Mesclado, Mesclado em tempo real e Exclusivo.	Campo	String
Tipo de saída	Identifica o tipo de direção da chamada: de saída ou de entrada.	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
ID da fila	Uma cadeia de caracteres que identifica uma fila. Observação O campo exibe o valor N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
Tempo na fila	Uma cadeia de caracteres que identifica o nome de uma fila.	Campo	String
ID do sistema da fila	Uma cadeia de caracteres que identifica uma fila. Observação O campo exibe o valor N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
Carimbo de data/hora da atualização em tempo real	O carimbo de data e hora da última vez que o registro de atividade do agente foi atualizado.	Medida	Longo
ID exclusiva do registro	Cadeia de caracteres exclusiva que identifica esse registro de atividade.	Campo	String
ID do local	A ID atribuída a um local de call center. Observação O campo exibe o valor N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
Nome do local	O local do call center para o qual uma chamada foi distribuída. Observação O campo exibe o valor N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
ID do sistema do local	A ID atribuída a um local de call center. Observação O campo exibe o valor N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
Tipo de subcanal	Os Canais Sociais (Facebook e SMS) são exibidos com estatísticas. Filtro: tipo de canal Campo: social Usado como: segmento de linha	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
ID da Equipe	A ID atribuída a uma equipe. Observação O campo exibe o valor N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
Nome da equipe	Um grupo de agentes em um local específico que trata de um determinado tipo de chamada.	Campo	String
ID do sistema da equipe	A ID atribuída a uma equipe. Observação O campo exibe o valor N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
ID do espaço	A ID de identificação exclusiva de um espaço.	Campo	String
Nome de código de pós-atendimento	O código de pós-atendimento que o agente atribuiu para uma interação.	Campo	String
ID do sistema de código de pós-atendimento	Uma string gerada pelo sistema que identifica um código de pós-atendimento.	Campo	String

Estados do Agente

Tabela 1: Estados do Agente

Estado	Descrição
disponível	Gerado quando o agente está pronto para aceitar e responder às solicitações de contato encaminhadas. Depois de entrar, o agente deve selecionar Disponível na lista suspensa para aceitar solicitações de chamadas de voz, bate-papo, e-mail e solicitações de mensagem para iniciar conversa.
disponível-consultando	Gerado quando o agente de destino, que está no estado Disponível , aceita o pedido de consulta e é adicionado à chamada.
ConsultDisponívelReservado	Gerado quando uma solicitação de consulta a um agente é iniciada e o agente de destino está no estado Disponível .
conferência-concluída	Gerado quando a chamada de conferência termina. Esse status é gerado para ambos os agentes: aquele que iniciou a solicitação de consulta e aquele que recebe a chamada. O estado Conferência concluída é exibido quando o agente de destino sai da chamada de conferência, até que o agente que iniciou a solicitação de conferência clique em Retomar para tirar o cliente da espera.
conferência	Gerado quando a chamada de conferência está em andamento.

Estado	Descrição
conectada	Gerado quando o agente aceita a solicitação e está conectado com o cliente.
conectado-consultando	Gerado quando o agente de destino aceita a solicitação de consulta e a chamada de consulta é conectada.
ConsultConectadoReservado	Gerado quando uma solicitação de consulta é encaminhada à mídia para realizar operações associadas à chamada iniciando uma chamada de consulta.
consulta-concluída	Gerado quando a chamada de consulta termina. Esse status é gerado para os dois agentes: aquele que iniciou a solicitação de consulta e aquele que foi consultado. O estado Consulta concluída é exibido quando o agente de destino sai da chamada de consulta, até que o agente que iniciou a solicitação de consulta clique em Retomar para tirar o cliente da espera.
consultando	Gerado quando a chamada de consulta está em andamento.
ctq-pronta/ctq-reservada/ctq-aceita	Gerado após a introdução de uma solicitação de consulta na fila, quando o agente de destino está disponível para a chamada de consulta na fila.
espera-concluída	Gerado quando o agente remove a chamada em espera e a chamada retorna ao estado em andamento.
ocioso	Gerado quando o agente entra, mas não está pronto para aceitar nenhuma solicitação encaminhada. Quando o agente entra na área de trabalho, o estado é definido como Ocioso por padrão.
ocioso-consultando	Gerado quando o agente de destino, que está no estado Ocioso , aceita o pedido de consulta e é adicionado à chamada.
ConsultOciosoReservado	Gerado quando uma solicitação de consulta a um agente é iniciada e o agente de destino está no estado Ocioso .
desconectado	Gerado quando o agente sai do desktop.
não-respondendo	Gerado quando o agente não responde às solicitações de contato encaminhadas e entra no estado RONA.
em espera	Gerado quando o agente coloca o cliente em espera clicando no botão Espera . O estado Chamada em espera é exibido ao lado do temporizador. O agente pode clicar em Retomar para tirar uma chamada da espera.
tocando	Gerado quando o popover da chamada recebida está sendo exibido no canto inferior direito do desktop.
pós-atendimento	Gerado quando o agente clica no botão Fim , Transferir ou Enviar durante uma interação ativa com um cliente. O estado Finalizar é exibido até que os motivos de pós-atendimento sejam enviados.
vt-transfer	Gerado depois que um agente transfere uma chamada para um ponto de entrada ou uma fila por meio de transferência cega.

Estado	Descrição
skillUpdate	Gerado quando o portal de gerenciamento notifica sobre o perfil de habilidade ou atualização de habilidades para um agente.

Estados de chamadas

Tabela 2: Sequências de eventos do Analyzer

Evento	Objetivo	Próximo evento esperado: Y = aceito, N = não aceito																			
		novo	ivr-	ivr-	estacionada	connect	con-	em	espera-	consul	consul	conferên-	confe-	encerrada	regis-	trans-	moni-	moni-	moni-	pós-terminado	atualizar
não contato	Sem interação com o cliente	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
novo	A nova interação começa com os clientes	N	S	S	S	S	N	S	S	N	N	N	S	N	N	N	N	N	N	S	S
ivr- conectada	a instância ivr está conectada	N	N	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	S
ivr- concluída	a instância ivr está concluída	N	S	N	S	S	N	N	N	N	N	N	S	S	N	N	N	N	N	S	S
estacionada	A chamada é mantida em estado estacionado	N	S	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S	S	N	N	N	N	N	S	S

Evento	Objetivo	Próximo evento esperado: Y = aceito, N = não aceito																			
		nov	ivr-	ivr-	estabelecida	connect	con-	em	espera-	consul	consul	conferên-	confe-	encarada	regis-	trans-	moni-	moni-	moni-	próximo	atualizar
		con-	concluída		ectada	espera	concluída	tando	te-concluída	cia	rênci-		encarada	tro-	ferida	toramento-	toramento-	toramento-	-concluído	-csr-ati	
		ectada									concluída		iniciado			solu-	iniciado	encarado		butos	
																					citado
conectar	A nova chamada começa com o cliente	N	N	N	S	S	N	N	N	N	N	N	S	S	N	N	N	N	N	S	
conectada	Chamada em andamento com o cliente	N	N	N	N	N	S	N	N	N	S	N	S	S	S	S	N	N	S	S	
em espera	A chamada está em espera com o cliente	S	N	N	S	S	N	S	S	N	S	N	S	N	S	N	N	N	S	S	
esperando	A chamada é colocada novamente no estado de estado em espera	S	N	N	N	N	S	N	N	N	S	N	S	S	S	S	N	N	S	S	
consultando	A chamada é colocada em estado de consulta	N	N	N	N	N	N	N	N	N	S	S	N	N	N	S	N	N	N	S	S

Tipos de registros disponíveis em cada repositório

Evento	Objetivo	Próximo evento esperado: Y = aceito, N = não aceito																			
		novo	iv-	ivr-	estorada	connect	con	em	espera-	consul	consul	conferên	confe	encenada	regis	trans	moni	moni	moni	plataforma	atualizar
		con	concluída			ectada	espera	concluída	tando	ta-concluída	cia	rência-		tro-	ferida	toramento-	toramento-	toramento-	concluído	-csr-ati	
		ectada									concluída		iniciado			solu	iniciado	encenado		butos	
																					citado
consul	A chamada é colocada de volta estado em andamento a partir do estado de consulta	N	N	N	S	S	N	S	S	N	S	N	S	N	S	N	N	N	S	S	
ta-concluída																					
conferên	A chamada é colocada em estado de conferência	N	N	N	N	N	N	N	N	N	S	S	N	N	N	N	N	N	S	S	
cia																					
conferên	A chamada é colocada de volta no estado em andamento a partir do estado da conferência	N	N	N	N	N	N	S	N	N	N	N	S	N	S	N	N	N	S	S	
cia-concluída																					
finalizada	A chamada com o cliente é finalizada	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	S	S	

Evento	Objetivo	Próximo evento esperado: Y = aceito, N = não aceito																		
		nov	ivr-	ivr-	estabelecida	connect	con	em	espera-	consul	consul	conferên	confe	encarada	regis	trans	moni	moni	moni	postulado
		con	concluída			ectada	espera	concluída	tando	te-concluída	cia	rênci-		tro-	ferida	toramento-	toramento-	toramento-	-concluído	-csr-atri
		ectada										concluída		iniciado		sol	iniciado	encarado		butos
																				citado
regis	A	N	N	N	S	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	S
tro-	gravação																			
iniciado	da																			
	chamada																			
	iniciou																			
transfe	A	N	N	N	N	S	N	N	N	N	N	N	S	N	N	N	N	N	S	S
rida	chamada																			
	é trans																			
	ferida																			
moni	O	N	N	N	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	S	N	N	S
toramento	monitoramento																			
-solic	de																			
itado	chamadas																			
	é																			
	solicitado																			
moni	O	N	N	N	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	N	S	N	S
toramento-	monitoramento																			
iniciado	de																			
	chamadas																			
	é iniciado																			
moni	O	N	N	N	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	S
toramento-	monitoramento																			
concluída	de																			
	chamadas																			
	é																			
	finalizado																			
postulado	postulado	N	N	N	N	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	S	S
realizado	realizado																			
	pe																			
	lo																			
	agente																			
atualizar	atualizar	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
-csr-atri	CSR-atri																			
butos	butos																			

Códigos de motivo de chamada

Tabela 3: Códigos de motivo de chamada

Códigos de razão	Motivo	Descrição
400	Solicitação incorreta	O servidor não compreende a solicitação para devido a um erro de sintaxe.
401	Não autorizado	A solicitação requer a autenticação do usuário.
403	Proibido	O servidor compreende a solicitação, mas se recusa a atendê-la. A autorização não ajuda. Não repita a solicitação.
404	Não encontrado	O ID de usuário não existe no domínio especificado no URI da solicitação ou o domínio no URI da solicitação não corresponde a nenhum dos domínios que são tratados pelo destinatário da solicitação.
405	Método não permitido	O método especificado na linha da solicitação é compreendido, mas não permitido para o endereço identificado pelo URI da solicitação. A resposta deve incluir um campo Permitir cabeçalho contendo uma lista de métodos válidos para o endereço indicado.
406	Não aceitável	O recurso identificado pela solicitação gera entidades de resposta com características de conteúdo que não são aceitáveis de acordo com o campo Aceitar cabeçalho enviado na solicitação.
407	Autenticação de proxy obrigatória	Esse código é semelhante ao 401 (não autorizado), mas indica que o cliente deve primeiro se autenticar com o proxy.
408	Limite de tempo da solicitação esgotado	O servidor não pode produzir uma resposta dentro da duração do tempo limite definida pelo administrador.
410	Concluído	O recurso solicitado não está mais disponível no servidor e nenhum endereço de encaminhamento é conhecido.
413	Entidade da solicitação grande demais	O servidor não pode processar a solicitação porque o corpo da entidade de solicitação excede o valor que o servidor pode processar. O servidor pode fechar a conexão para evitar que o cliente continue com a solicitação.
414	URI da solicitação muito longo	O servidor não pode processar a solicitação porque o URI da solicitação é maior do que o valor que o servidor pode interpretar.

Códigos de razão	Motivo	Descrição
415	Tipo de mídia sem suporte	O servidor não pode processar a solicitação porque o corpo da mensagem da solicitação está em um formato que não é compatível com o servidor para o método solicitado.
416	Esquema de URI não suportado	O servidor não pode processar a solicitação porque o esquema do URI no URI da solicitação é desconhecido para o servidor.
420	Ramal inadequado	O servidor não pode entender o ramal do protocolo especificado em um campo Exigir proxy ou Exigir cabeçalho.
421	Ramal obrigatório	O servidor de agentes de usuário (UAS) precisa de um ramal específico para processar a solicitação, mas esse ramal não está listado no campo Cabeçalho compatível na solicitação.
423	Intervalo muito curto	O servidor não pode processar a solicitação porque a hora de expiração do recurso solicitado é muito curta. Essa resposta pode ser usada por um registrador para rejeitar um registro cuja hora de expiração do campo do cabeçalho do contato era muito pequena.
480	Temporariamente indisponível	O sistema final do usuário é contatado com êxito, mas o usuário não está disponível no momento (por exemplo, o usuário não está conectado ou o recurso Não perturbar está ativado).
481	A chamada/transação não existe	O UAS recebeu uma solicitação que não corresponde a nenhuma caixa de diálogo ou transação existente.
482	Loop detectado	O servidor detectou um loop.
483	Número excessivo de saltos	O servidor não pode processar a solicitação porque a solicitação contém um campo de cabeçalho Máx. encaminhamentos com valor zero.
484	Endereço incompleto	O URI da solicitação está incompleto. Informações adicionais devem ser fornecidas na frase de motivo.
485	Ambíguo	O URI da solicitação é ambíguo.
486	Ocupado	O sistema final do usuário é contatado com êxito, mas o usuário não está disposto ou pode aceitar chamadas nesse sistema final.
487	Solicitação encerrada	A solicitação é encerrada pela solicitação BYE ou CANCEL.

Códigos de razão	Motivo	Descrição
488	Não aceitável aqui	A resposta tem o mesmo significado do código de motivo 606 (Não aceitável), mas se aplica somente ao recurso específico endereçado pelo URI da solicitação e a solicitação pode ser bem-sucedida em qualquer outro lugar.
491	Solicitação pendente	A solicitação é recebida por um UAS que tem uma solicitação pendente dentro da mesma caixa de diálogo.
493	Não decifrável	A solicitação é recebida por um UAS que contém um corpo de MIME (Multipurpose Internet Mail Extensions) criptografado para o qual o destinatário não possui ou não fornece uma chave de descryptografia apropriada.
500	Erro interno do servidor	O servidor encontrou uma condição inesperada que o impediu de atender à solicitação.
501	Não implementado	O servidor não suporta a funcionalidade necessária para atender à solicitação.
502	Gateway inválido	O servidor, enquanto atua como um gateway ou proxy, recebe uma resposta inválida do servidor downstream que foi acessado para atender à solicitação.
503	Serviço indisponível	O servidor é temporariamente incapaz de processar a solicitação devido a uma sobrecarga temporária ou manutenção do servidor.
504	Tempo limite do servidor	O servidor não recebeu uma resposta oportuna de um servidor externo que foi acessado para processar a solicitação.
505	Versão incompatível	O servidor não suporta ou se recusa a suportar a versão do protocolo SIP que é usada na solicitação.
513	Mensagem muito grande	O servidor não pode processar a solicitação porque o tamanho da mensagem excedeu seus recursos.
600	Ocupado em qualquer lugar	O sistema final do usuário foi contatado com êxito, mas o usuário está ocupado e não deseja aceitar a chamada no momento.
603	Recusar	O computador do usuário foi contatado com êxito, mas o usuário não quer ou não pode participar.
604	Não existe em nenhum lugar	O usuário indicado no URI da solicitação não existe em nenhum lugar.

Códigos de razão	Motivo	Descrição
606	Não aceitável	O agente do usuário é contactado com êxito, mas alguns aspectos da descrição da sessão, como a mídia solicitada, a largura de banda ou o estilo de endereçamento não são aceitáveis.
mCCG	Limite de tempo esgotado em mCCG	O limite de tempo esgotado ocorre quando o controlador de voz envia uma solicitação aos serviços dependentes e não recebe uma resposta dentro de um tempo especificado.

Análise de andamento da chamada (CPA) - Motivos de detecção de condições

O CPA é usado para detectar o progresso da chamada, por exemplo, ocupado e interceptação do operador, e analisar uma chamada após ela ser conectada. As condições de andamento da chamada podem ser atribuídas aos seguintes motivos:

- Motivos pré-conexão
 - busy1: a linha chamada é detectada como ocupada.
 - busy2: a linha chamada é detectada como ocupada.
 - no_answer/no-answer: a linha chamada não atendeu.
 - no_ringback/no-ringback: nenhum toque de chamada recebido na linha.
 - sit_no_circuit/sit-no-circuit: o sinal de *nenhum circuito* é detectado nos toques de informação especiais (SIT) na linha chamada.
 - sit_operator_intercept/sit-operator-intercept: o sinal de *interceptação do operador* é detectado no SIT na linha chamada.
 - sit_vacant_circuit/sit-vacant-circuit: o tom de *circuito vago* é detectado no SIT na linha chamada.
 - sit_reorder/sit-reorder: o tom de *reordenação* é detectado no SIT na linha chamada.
- Motivos pós-conexão
 - voice: uma voz é detectada na linha chamada.
 - answering_machine/answer-machine: uma secretária eletrônica é detectada na linha chamada.
 - cadence_break/cadence-break: a conexão com a linha chamada é perdida devido à interrupção da cadência.
 - ced: uma máquina de fax ou um modem foi detectado na linha chamada.
 - cng: uma máquina de fax ou um modem foi detectado na linha chamada.

Sobre a tradução

A Cisco pode fornecer traduções no idioma local deste conteúdo em alguns locais. Observe que essas traduções são fornecidas apenas para fins informativos e, se houver alguma inconsistência, a versão em inglês deste conteúdo prevalecerá.