



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 2](#)
- [Estados do Agente, na página 3](#)
- [Estados de chamadas, na página 4](#)
- [Códigos de motivo de chamada, na página 9](#)

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:

Repositório de atividades do cliente (CAR)

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

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.

Repositório de atividades do agente (AAR)

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

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.
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.
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.

Estado	Descrição
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.
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-	estaciona	connect	con	em	espera-	consul	consul	conferên	confe	encerrada	regis	trans	moni	moni	moni	posttrib	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

Evento	Objetivo	Próximo evento esperado: Y = aceito, N = não aceito																			
		novo	ivr- con	ivr- concluída	estacionada	connect	con	em	espera- concluída	consul	consul	conferên	confe	encarada	regis	trans	moni	moni	moni	próximo	atualizar
nov	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	
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	S	
ivr- concluída	a instância ivr está concluída	N	S	N	S	S	N	N	N	N	N	S	S	N	N	N	N	N	S		
estacionada	A chamada é mantida em estado estacionado	N	S	S	S	S	N	N	N	N	N	S	S	N	N	N	N	N	S		
conectar	A nova chamada começa com o cliente	N	N	N	S	S	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	

Tipos de registros disponíveis em cada repositório

Evento	Objetivo	Próximo evento esperado: Y = aceito, N = não aceito																		
		novos	iv- con	iv- concluída	estoradas	connect	con ectada	em espera	espera- concluída	consul tando	consul ta-concluída	conferên cia	confe rência- concluída	encenada	regis tro- iniciado	trans ferida	moni toramento- solu	moni toramento- iniciado	moni toramento- encenado	plataforma concluída
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
espera concluída	A chamada é colocada novamente no 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 em estado de consulta	N	N	N	N	N	N	N	N	S	S	N	N	N	S	N	N	N	S	S
consulta concluída	A chamada é colocada de volta 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

Evento	Objetivo	Próximo evento esperado: Y = aceito, N = não aceito																			
		nov	ivr-	ivr-	estacionada	connect	con	em	espera-	consul	consul	conferên	confe	encarada	regis	trans	moni	moni	moni	último	atualizar
		con	concluída			ectada	espera	concluída	tando	te-concluída	cia	rênci-		tro-	ferida	toramento-	toramento-	toramento-	-concluído	-csr-ati	
		ectada										concluída		iniciado		sol	iniciado	encarado		butos	
																					citado
conferên cia	A chamada é colocada em estado de conferência	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	S	S	N	N	N	N	N	N	S	S
conferên cia-concluída	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	
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	
regis tro- iniciado	A gravação da chamada iniciou	N	N	N	S	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	S	
transfe rida	A chamada é trans ferida	N	N	N	N	S	N	N	N	N	N	N	S	N	N	N	N	N	S	S	

Evento	Objetivo	Próximo evento esperado: Y = aceito, N = não aceito																		
		novo	ivr-	ivr-	estratégia	connect	con-	em	espera-	consul	consul	conferên	confe	encenada	regis	trans	moni	moni	moni	posterior
		con-	concluída			ectada	espera	concluída	tando	ta-concluída	cia	rência-		tro-	ferida	toramento-	toramento-	toramento-	concluído	-csr-atri
		ectada										concluída		iniciado		solu-	iniciado	encenado		butos
moni	O	N	N	N	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	S	N	N	S
toramento-	monitoreamento																			
-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-	monitoreamento																			
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-	monitoreamento																			
concluída	de																			
	chamadas																			
	é finalizado																			
posterior	posterior	N	N	N	N	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	S	S
realizado	realizado																			
	pele																			
	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																			



Observação

O Desenvolvedor de fluxos usa a interface de usuário do Editor de fluxos para criar e publicar scripts de controle de chamadas para gerenciar os contatos de entrada. O administrador mapeia os scripts de fluxo publicados em relação à estratégia de roteamento. Quando uma chamada de entrada chega ao ponto de entrada, o mecanismo de controle de fluxo identifica a estratégia de roteamento e executa o script de fluxo correspondente, chamando as atividades de controle de fluxo individuais que fazem parte do script de fluxo.

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.