



## **Cisco Unified Contact Center Express Report Developer Guide リリース 11.0(1)**

初版：2015年08月27日

### **シスコシステムズ合同会社**

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先：シスコ コンタクトセンター

0120-092-255（フリーコール、携帯・PHS含む）

電話受付時間：平日 10:00～12:00、13:00～17:00

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

**【注意】** シスコ製品をご使用になる前に、安全上の注意（[www.cisco.com/jp/go/safety\\_warning/](http://www.cisco.com/jp/go/safety_warning/)）をご確認ください。本書は、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊社担当者にご確認ください。

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NONINFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

© 2016 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



## 目次

### はじめに v

変更履歴 v

このマニュアルについて v

対象読者 vi

関連資料 vi

マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート vi

マニュアルに関するフィードバック vii

### はじめに 1

概要 1

共通用語 1

### カスタム レポートの作成 3

概要 3

カスタム レポートを作成する方法 4

Unified CCX データ ソースの作成 5

カスタム スタアド プロシージャの作成 6

### データベース レコードの解釈 7

概要 7

コール シナリオ 7

コール関連詳細レコードのフロー 8

1つの CSQ 用の基本的な ACD コール キュー 8

2つの CSQ 用の基本的な ACD コール キュー 9

基本的な ACD コール ラップアップ 10

基本的な エージェント ベースのルーティング コール 11

ルート ポイントへの転送 12

電話会議へのエージェントの追加 13

ルート ポイントへのワークフロー リダイレクト 14

応答されない ACD コール	14
エージェント間の非 ACD コール	16
エージェント間の非 ACD コール転送	16
エージェント間の非 ACD 電話会議	17
ACD コールのブラインド転送	18
エージェントによるコンサルト コールの発信とコールの再開	19
エージェントからエージェントへのコンサルト、およびコールの再開	20
承認される基本的な発信コール	21
拒否され、後で承認される基本的な発信コール	22
承認後、別のエージェントに転送される基本的な発信コール	23
承認後、ルート ポイントに転送される基本的な発信コール	24
チャット シナリオ	25
チャット関連の詳細レコードのフロー	25
応答されないチャット コンタクト	26



## はじめに

- [変更履歴](#), [v ページ](#)
- [このマニュアルについて](#), [v ページ](#)
- [対象読者](#), [vi ページ](#)
- [関連資料](#), [vi ページ](#)
- [マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート](#), [vi ページ](#)
- [マニュアルに関するフィードバック](#), [vii ページ](#)

## 変更履歴

変更内容	参照先	日付
Java Message Service の削除	<a href="#">共通用語</a> , <a href="#">(1 ページ)</a> ストリーミング データ ソースの更新、および Java Message Service (JMS) の削除	11.0(1) 向けドキュメント の初期リリース

## このマニュアルについて

『*Cisco Unified Contact Center Express Report Developer Guide*』では、Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) でさまざまなコール、チャット、電子メールのシナリオに関するデータベース レコードが記録される方法を説明しています。スタンドアロン Cisco Unified Intelligence Center でのカスタム レポートの作成方法についても説明しています。

## 対象読者

このドキュメントは、スタンドアロン Unified Intelligence Center を使用してカスタム レポートを作成する Unified CCX ユーザを対象としています。

## 関連資料

ドキュメントまたはリソース	リンク
『Cisco Unified Contact Center Express Documentation Guide』	<a href="http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_documentation_roadmaps_list.html">http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_documentation_roadmaps_list.html</a>
Unified CCX のマニュアル向け Cisco.com サイト	<a href="http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/tsd_products_support_series_home.html">http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/tsd_products_support_series_home.html</a>
各レポートのオンライン ヘルプ ファイル	レポートの生成時に使用可能
Cisco Agent Desktop または Cisco Supervisor Desktop と Finesse desktop との比較	<a href="http://www.cisco.com/en/US/partner/products/ps11324/prod_white_papers_list.html">http://www.cisco.com/en/US/partner/products/ps11324/prod_white_papers_list.html</a>
Unified CCX に関するトラブルシューティングのヒント	<a href="http://docwiki.cisco.com/wiki/Troubleshooting_Tips_for_Unified_CCX_10.0">http://docwiki.cisco.com/wiki/Troubleshooting_Tips_for_Unified_CCX_10.0</a>
Cisco Unified Intelligence Center のマニュアル向け Cisco.com サイト	<a href="http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/tsd_products_support_series_home.html">http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/tsd_products_support_series_home.html</a>
Cisco Finesse マニュアルの Cisco.com サイト	<a href="http://www.cisco.com/en/US/products/ps11324/tsd_products_support_series_home.html">http://www.cisco.com/en/US/products/ps11324/tsd_products_support_series_home.html</a>

## マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート

マニュアルの入手、Cisco Bug Search Tool (BST) の使用、サービス要求の送信、追加情報の収集の詳細については、『*What's New in Cisco Product Documentation*』を参照してください。このドキュメントは、<http://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/general/whatsnew/whatsnew.html> から入手できます。

『*What's New in Cisco Product Documentation*』では、シスコの新規および改訂版の技術マニュアルの一覧を、RSS フィードとして購読できます。また、リーダーアプリケーションを使用して、コンテンツをデスクトップに配信することもできます。RSS フィードは無料のサービスです。

# マニュアルに関するフィードバック

このマニュアルに関するフィードバックがございましたら、メールにて次の窓口までご連絡ください。

[mailto:contactcenterproducts\\_docfeedback@cisco.com](mailto:contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com)







# 第 1 章

## はじめに

---

- [概要, 1 ページ](#)
- [共通用語, 1 ページ](#)

## 概要

Cisco Unified Intelligence Center は、履歴レポートとライブデータ レポートを提供する Web ベースのレポート アプリケーションです。次の機能を実行することができます。

- 特定のデータを取得するためにカスタム クエリーを作成する。
- さまざまなユーザグループが、それぞれの機能に基づいて特定のデータを表示できるようにする。
- レポートの視覚的表現をカスタマイズする。
- レポートに表示されるデータをカスタマイズする。

## 共通用語

### データ ソース

データ ソースは、レポートのデータを含むソースを定義します。Unified Intelligence Center は、IBM Informix（履歴レポート）とストリーミング（ライブデータ レポート）の2種類のデータ ソースをサポートします。データ ソースはあらかじめ設定されています。



---

(注) 追加データ ソースはサポートされません。

---

## レポート定義

各レポートに含まれるレポート定義は、そのレポートテンプレートに関して、データがどのようにデータソースから取得されるかを表します。また、取得されるデータセットもレポート定義に含まれます。これには、フィールド、フィルタ、数式、リフレッシュレート、およびレポートのキー基準フィールドがあります。

## レポート

レポートには、レポート定義から返されたデータが表示されます。このデータはデータベースクエリーによって抽出されます。

## ストック レポート

Unified Intelligence Center にあらかじめバンドルされたレポートです。

## レポート ビュー

レポートはグリッド、チャート、またはグラフなどのさまざまな形式で表示できます。各ビューに、独自のフィールドセットを設定できます。1つのレポートに複数のビューを追加できます。

## レポートのヘルプ

レポート専用のヘルプ ページに接続できます。



## 第 2 章

# カスタム レポートの作成

- 概要, 3 ページ
- カスタム レポートを作成する方法, 4 ページ
- Unified CCX データ ソースの作成, 5 ページ
- カスタム スタアドプロシージャの作成, 6 ページ

## 概要

Unified CCX に組み込まれている Unified Intelligence Center (標準ライセンス) で新しいレポートを作成することはできません。新しいカスタム履歴レポートを作成するには、プレミアムライセンス付きのスタンドアロン Unified Intelligence Center をインストールする必要があります。スタンドアロン Unified Intelligence Center のバージョンは、Unified CCX に組み込まれている Unified Intelligence Center と同じである必要があります。

スタンドアロン Unified Intelligence Center をインストールするには、次の場所にある『*Installation and Upgrade Guide for Cisco Unified Intelligence Center*』を参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/prod\\_installation\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/prod_installation_guides_list.html)



**注目** カスタム ライブ データ レポートを作成することはできません。



(注) Unified CCX 11.0(1) リリース以降、「禁止呼」フィールドは使用不可になりました。Unified CCX 11.0 にアップグレードするとき、カスタム レポートに「禁止呼」列が存在する場合はレポートが生成されません。Unified CCX 11.0(1) でカスタム レポートから「禁止呼」列を除去することで、レポートを生成できます。

# カスタム レポートを作成する方法

次の表は、新しい履歴レポートを作成するためのタスク フローを示しています。

表 1: カスタム レポートを作成するためのタスク フロー

順序	タスク	実行される場所	参照
[1]	Unified CCX データソースの作成	Unified CCX	<a href="#">Unified CCX データ ソースの作成</a> , (5 ページ) を参照。
2	カスタム ストアド プロシージャの作成	Unified CCX	<a href="#">カスタム ストアド プロシージャの作成</a> , (6 ページ) を参照してください。
3	レポート定義の作成	スタンドアロン Unified Intelligence Center	次の場所にある『 <i>Cisco Unified Intelligence Center Report Customization Guide, Release 10.0(1)</i> 』の「Create or edit report definitions」セクションを参照してください。 <a href="http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/products_user_guide_list.html">http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/products_user_guide_list.html</a> .
4	カスタム レポートのエクスポート	スタンドアロン Unified Intelligence Center	次の場所にある『 <i>Cisco Unified Intelligence Center Report Customization Guide Release 10.0(1)</i> 』の「Export reports, report definitions, and categories」セクションを参照してください。 <a href="http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/products_user_guide_list.html">http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/products_user_guide_list.html</a> .
5	Unified CCX へのカスタム レポートのインポート	Unified CCX に組み込まれた Unified Intelligence Center	次の場所にある『 <i>Cisco Unified Contact Center Express Report User Guide</i> 』の「Import Reports」セクションを参照してください。 <a href="http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_user_guide_list.html">http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_user_guide_list.html</a> .
[6]	新規カスタム レポートに関する権限の設定	Unified CCX に組み込まれた Unified Intelligence Center	次の場所にある『 <i>Cisco Unified CCX Administration Guide</i> 』の「Manage user permissions」セクションを参照してください。 <a href="http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_installation_and_configuration_guides_list.html">http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_installation_and_configuration_guides_list.html</a> .

# Unified CCX データ ソースの作成

Unified CCX サーバを指すスタンドアロン Unified Intelligence Center サーバ上で Unified CCX データ ソースを作成します。



- (注) Unified CCX にバンドルされている Unified Intelligence Center (標準ライセンス) でデータ ソースを作成しないでください。このシナリオは推奨されず、サポート対象外です。

## 手順

- ステップ 1** 履歴レポート ユーザのパスワードを設定します。
- Unified CCX のユーザ名とパスワードを使用して、Cisco Unified Contact Center Express Administration にログインします。
  - [ツール (Tools)] > [パスワード管理 (Password Management)] を選択します。
  - 履歴レポートユーザフィールドでパスワードを設定して、[保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ 2** 既存の Unified CCX データ ソースの設定を記録します。
- Unified CCX サーバで Unified Intelligence Center にログインします。
  - 左ペインで、[データソース (Data Sources)] をクリックします。  
右側のペインの別のタブで [データソース (Data Sources)] ページが開きます。
  - Unified CCX データ ソースを選択して、[編集 (Edit)] をクリックします。
  - このデータを後で参照できるように、ページ内の設定を記録しておきます。
- ステップ 3** Unified CCX サーバを指し示すように、スタンドアロン NFR Unified Intelligence Center サーバ上のデータ ソースを設定します。
- レポートデザイナーの権限を持つレデンシヤルを使用して、スタンドアロン Unified Intelligence Center にログインします。
  - 左ペインで、[データソース (Data Sources)] をクリックします。
  - 新しいデータ ソースを作成するために、[作成 (Create)] をクリックします。
  - ステップ 2d で記録した設定に従ってパラメータを設定します。  
(注) データベース ユーザ名は `uccxhruser` で、パスワードはステップ 1c で設定したパスワードと同じにする必要があります。
  - [テスト接続 (Test Connection)] をクリックして、設定を検証します。  
ヒント エラーが表示されたら、設定が正しいことを確認して、再試行します。

# カスタム ストアド プロシージャの作成

Unified CCX データベース スキーマの詳細は、次の場所にある『*Database Schema Guide for Cisco Unified CCX and Cisco Unified IP IVR*』で説明されています。

[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products\\_user\\_guide\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_user_guide_list.html).

## 手順

---

- ステップ1 uccxhruser ユーザ名とパスワードを使用して db\_cra データベースに接続します。
- ステップ2 Squirrel SQL Client、AGS Server Studio などのサードパーティ製ツールを使用してストアド プロシージャを作成します。
- ステップ3 次のコマンドを使用して、ストアドプロシージャの実行権限を uccxHrUserRole に割り当てます。

例 :

```
grant execute on<プロシージャ名> to 'uccxHrUserRole';
```

---

## 次の作業

[カスタム レポートを作成する方法](#), (4 ページ) のタスク フロー表を参照してください。



## 第 3 章

# データベース レコードの解釈

---

- [概要, 7 ページ](#)
- [コール シナリオ, 7 ページ](#)
- [チャット シナリオ, 25 ページ](#)

## 概要

次の省略形は、データベース レコードで使用されます。

- ACDR : AgentConnectionDetail テーブル内の AgentConnectionDetail レコード
- ASDR : AgentStateDetail テーブル内の AgentStateDetail レコード
- CCCR : ContactCallDetail テーブル内の ContactCallDetail レコード
- CQDR : ContactQueueDetail テーブル内の ContactQueueDetail レコード
- CRDR : ContactRoutingDetail テーブル内の ContactRoutingDetail レコード
- TACDR : TextAgentConnectionDetail テーブル内の TextAgentConnectionDetail レコード
- TCDR : TextContactDetail テーブル内の TextContactDetail レコード
- TASDR : TextAgentStateDetail テーブル内の TextAgentStateDetail レコード
- TCQDR : TextContactQueueDetail テーブル内の TextContactQueueDetail レコード

## コール シナリオ

コール シナリオでは、次の点を想定します。

- 自動着信呼分配 (ACD) の着信コールに関する自動作業が無効になっている。
- エージェントに関する自動可用化が有効になっている。

## コール関連詳細レコードのフロー

次の表は、着信 ACD コールに関する詳細レコードの一般的なフローの例を示しています。

### 前提条件

- コンタクト サービス キュー (CSQ) で自動作業が設定されています。
- エージェントの自動可用化が設定されています。

表 2: 着信 ACD コールに関する詳細レコードの一般的なフロー

コール アクティビティ	詳細レコード アクティビティ
コールが CTI ポートに到達	セッションを割り振ります。 メモリ内での CCDR を開始します。
コールがリソース選択の最初のステップを実行	メモリ内での CRDR および CQDR を開始します。
システムはエージェントを選択し、電話機を呼び出します	メモリ内での ACDR を開始し、ASDR を書き込んで状態を「予約済み」に変更します。
エージェントが応答	ASDR (通話中) を書き込みます。
コールが切断	CRDR、CQDR、ASDR (作業) を書き込みます。
エージェントが作業状態を終了します	ACDR、CCDR、ASDR (待受) を書き込みます。

コール後にエージェントが作業状態にならない場合、システムはコール切断時に ACDR および ASDR (待受) を書き込みます。エージェントの自動可用化が設定されていない場合、ASDR は待受停止状態に関連付けられます。

## 1 つの CSQ 用の基本的な ACD コール キュー

- 1 コールが Unified CCX ルート ポイントに到達し、スクリプトを実行して 1 つの CSQ 用にキューに入ります。
- 2 システムはコールをエージェント A に割り当て、エージェント A の電話機が鳴って、エージェント A がコールに応答します。



表 3: 1つのCSQ用の基本的なACDコールキュー: コール関連の詳細レコード

録音	セッションID	セッションシーケンス番号	Qインデックス	備考
CCDR1	100	[0]	—	—
CRDR1	100	[0]	[1]	キューの概要情報。
CQDR1	100	[0]	[1]	CSQ1に関する詳細なキュー情報 (targetType = 0 : CSQベースのルーティングを示す)。
ACDR1	100	[0]	[1]	エージェントAと元のコールの情報。

表 4: 1つのCSQ用の基本的なACDコールキュー: エージェント状態変更レコード

録音	理由	備考
ASDR1	4 (予約済み)	コールに対してエージェントAを選択。
ASDR2	5 (通話中)	エージェントAがコールに応答。
ASDR3	3 (待受)	コールが終了。

## 2つのCSQ用の基本的なACDコールキュー

- 1 コールがUnifiedCCXルートポイントに到達し、スクリプトを実行して2つのCSQ用にキューに入ります。
- 2 システムはコールをエージェントAに割り当て、エージェントAの電話機が鳴って、エージェントAがコールに応答します。

表 5: 2つのCSQ用の基本的なACDコールキュー: コール関連の詳細レコード

録音	セッションID	セッションシーケンス番号	Qインデックス	備考
CCDR1	100	0	—	—
CRDR1	100	0	1	キューの概要情報。

録音	セッション ID	セッションシーケンス番号	Q インデックス	備考
CQDR1	100	0	1	CSQ1 に関するキュー概要情報 (targetType = 0、targetID = CSQ1 の ID)。
CQDR2	100	0	1	CSQ2 に関するキュー概要情報 (targetType = 0、targetID = CSQ2 の ID)。
ACDR1	100	0	1	エージェント A と元のコールの情報。

## 基本的な ACD コール ラップアップ

- 1 コールが Unified CCX ルートポイントに到達し、スクリプトを実行して1つの CSQ 用にキューに入ります。
- 2 システムはコールをエージェント A に割り当て、エージェント A の電話機が鳴って、エージェント A がコールに応答します。
- 3 コールを完了した後、エージェント A は作業状態になり、ラップアップコードを選択します。

表 6: 基本的な ACD コール ラップアップ: コール関連の詳細レコード

録音	セッション ID	セッションシーケンス番号	Q インデックス	備考
CCDR1	100	[0]	—	—
CRDR1	100	[0]	[1]	キューの概要情報。
CQDR1	100	[0]	[1]	CSQ1 に関する詳細なキュー情報 (targetType = 0 : CSQ ベースのルーティングを示す)。
ACDR1	100	[0]	[1]	ラップアップコードを含む、エージェント A と元のコールの情報。

表 7: 基本的な ACD コール ラップアップ: エージェント状態変更レコード

録音	理由	備考
ASDR1	4 (予約済み)	コールに対してエージェント A を選択。

録音	理由	備考
ASDR2	5 (通話中)	エージェント A がコールに応答。
ASDR3	6 (作業)	コールが終了。
ASDR4	3 (待受)	エージェント A が待受状態。

## 基本的なエージェントベースのルーティングコール

- 1 コールが Unified CCX ルートポイントに到達し、スクリプトを実行してエージェント A を選択します。
- 2 システムはコールをエージェント A に割り当て、エージェント A の電話機が鳴って、エージェント A がコールに応答します。

表 8: 基本的なエージェントベースのルーティングコール: エージェント状態変更レコード

録音	理由	備考
ASDR1	4 (予約済み)	コールに対してエージェント A を選択。
ASDR2	5 (通話中)	エージェント A がコールに応答。
ASDR3	3 (待受)	コールが終了。

表 9: 基本的なエージェントベースのルーティングコール: コール関連の詳細レコード

録音	セッション ID	セッションシーケンス番号	Q インデックス	備考
CCDR1	100	[0]	—	—
CRDR1	100	[0]	[1]	キューの概要情報。
CQDR1	100	[0]	[1]	ルーティング試行に関する詳細情報 (targetType=1 : エージェントベースのルーティングを示す)。
ACDR1	100	[0]	[1]	エージェント A と元のコールの情報。

表 10: 基本的なエージェント ベースのルーティング コール : エージェント状態変更レコード

録音	理由	備考
ASDR1	4 (予約済み)	コールに対してエージェント A を選択。
ASDR2	5 (通話中)	エージェント A がコールに応答。
ASDR3	3 (待受)	コールが終了。

## ルートポイントへの転送

- 1 コールが Unified CCX ルートポイントに到達し、スクリプトを実行して1つの CSQ 用にキューに入ります。
- 2 システムはコールをエージェント A に割り当て、エージェント A の電話機が鳴って、エージェント A がコールに応答します。
- 3 エージェント A が Unified CCX ルートポイントにコールを転送します。
- 4 コールはスクリプトを実行し、1つ以上の CSQ 用にキューイングされ、エージェント B に接続します。
- 5 エージェント A がコンサルト コールを開始するとただちに、サーバが新しいセッションおよび CCDR を開始します。
- 6 エージェント A が転送を完了したとき、またはエージェント A あるいはスクリプトがそのコールを終了したときに、サーバはコンサルト コールの CCDR を書き込みます。

表 11: ルートポイントへの転送 : コール関連の詳細レコード

録音	セッション ID	セッションシーケンス番号	Q インデックス	備考
CCDR1	100	[0]	—	転送フィールドは 1 になります。
CRDR1	100	[0]	[1]	(転送前の) コールの最初のセグメントに関するキュー概要情報。
ACDR1	100	[0]	[1]	エージェント A と元のコールの情報。
CQDR1	100	[0]	[1]	最初のルートポイントのスクリプトによって選択された CSQ に関する詳細なキュー情報。

録音	セッションID	セッションシーケンス番号	Q インデックス	備考
CCDR2	101	[0]	—	エージェント A からルートポイントへのコンサルトコール。
CCDR3	100	[1]	—	新しいルートポイントへの元のコールの2番目のレッグ。
CRDR3	100	[1]	—	(転送後の) コールの2番目のセグメントに関するキュー概要情報。
CQDR3	100	1	1	コールの2番目のレッグに関するキュー情報。
ACDR3	100	1	1	エージェント B と元のコールの情報。

## 電話会議へのエージェントの追加

- 1 コールが Unified CCX ルートポイントに到達し、スクリプトを実行して1つの CSQ 用にキューに入ります。
- 2 システムはコールをエージェント A に割り当て、エージェント A の電話機が鳴って、エージェント A がコールに応答します。
- 3 エージェント A は、ログインしている別のエージェント (エージェント B) を呼び出し、エージェント B を元のコールでの電話会議に追加します。
- 4 エージェント A がコンサルトコールを開始するとただちに、サーバが新しいセッションおよび CCDR を開始します。
- 5 エージェント A が電話会議を完了したとき、またはエージェント A あるいはエージェント B がコンサルトコールを終了したときに、サーバはコンサルトコールの CCDR を書き込みます。



- (注)
- 1 電話会議の完了後は、サーバは新しい CCDR や CRDR を作成しません。
  - 2 アスタリスク (\*) は、同じ名前の別のレコード (ただし別のエージェントに関するレコード) があることを示します。

表 12: 電話会議へのエージェントの追加 : コール関連の詳細レコード

録音	セッション ID	セッションシーケンス番号	Q インデックス	備考
CCDR1	100	[0]	—	電話会議フィールドは 1 になります。
CRDR1	100	[0]	[1]	キューの概要情報。
ACDR1	100	[0]	[1]	エージェント A と元のコールの情報。
CQDR1	100	[0]	[1]	CSQ1 に関する詳細なキュー情報 (targetType = 0 : CSQ ベースのルーティングを示す)。
CCDR2	101	[0]	—	エージェント A からエージェント B へのコンサルトコール。
ACDR1*	100	[0]	[0]	エージェント B と元のコールの情報。

## ルートポイントへのワークフローリダイレクト

- 1 コールが Unified CCX ルートポイントに到達します。
- 2 このルートポイントのワークフローにより、2番目のルートポイントにコールがリダイレクトされます。

表 13: ルートポイントへのワークフローリダイレクト : コール関連の詳細レコード

録音	セッション ID	セッションシーケンス番号	備考
CCDR1	100	[0]	発信者から最初のルートポイントへ (リダイレクトフィールドは 1 になります)。
CCDR2	100	[1]	発信者から 2 番目のルートポイントへ。

## 応答されない ACD コール

- 1 コールが Unified CCX ルートポイントに到達し、スクリプトを実行して、1つ以上の CSQ 用にキューに入ります。

- 2 システムはコールをエージェント A に割り振り、エージェント A の電話機が鳴ります。しかしエージェント A は、リソース選択または接続のステップで指定されたタイムアウト時間内に応答しません。
- 3 コールがキューに入り、エージェント B に提示されて、このエージェントが応答します。



(注) アスタリスク (\*) は、同じ名前の別のレコード（ただし別のエージェントに関するレコード）があることを示します。

表 14: 応答されない ACD コール: コール関連の詳細レコード

録音	セッション ID	セッションシーケンス番号	Q インデックス	備考
CCDR1	100	[0]	—	—
CRDR1	100	[0]	[1]	キューの概要情報。
CQDR1	100	[0]	[1]	ルートポイントスクリプトによって選択された CSQ に関する詳細なキュー情報。
ACDR1	100	[0]	[1]	エージェント A の情報。呼び出し時間 > 0、通話時間 = 0。
ACDR1*	100	[0]	[1]	エージェント B の情報。通話時間 > 0。

表 15: 応答されない ACD コール: エージェント状態変更レコード

録音	エージェント	状態	理由コード	備考
ASDR1	A	4 (予約済み)	—	コールに対してエージェント A を選択。
ASDR2	A	2 (待受停止)	32763	サーバがエージェントの電話機からコールを取得。
ASDR3	B	4 (予約済み)	—	コールに対してエージェント B を選択。
ASDR4	B	5 (通話中)	—	エージェント B がコールに応答。

## エージェント間の非 ACD コール

- 1 エージェント A はオフフック状態になり、エージェント B を呼び出します。
- 2 エージェント B が応答し、2 人のエージェントがしばらく会話して、エージェント B が電話を切ります。

表 16: エージェント間の非 ACD コール: コール関連の詳細レコード

録音	セッション ID	セッション シーケンス 番号	備考
CCDR1	100	[0]	エージェント A からエージェント B への情報。

表 17: エージェント間の非 ACD コール: エージェント状態変更レコード

録音	エージェント	状態	理由 コード	備考
ASDR1	A	2 (待受停止)	32762	エージェント A がオフフック状態。
ASDR2	[B]	2 (待受停止)	32761	エージェント B の電話機が鳴ります。
ASDR3	[B]	3 (待受)	—	エージェント B が電話を切ります。
ASDR4	A	3 (待受)	—	—

## エージェント間の非 ACD コール転送

- 1 エージェント A が、未知の相手から非 ACD コールを受信します。
- 2 エージェント A はエージェント B にコンサルト コールを発信し、エージェント B がコールに応答して、エージェント A が転送を完了します。
- 3 その後、エージェント B が電話を切ります。



表 18: エージェント間の非 ACD コール転送: コール関連の詳細レコード

録音	セッション ID	セッションシーケンス番号	備考
CCDR1	100	0	未知の相手からエージェント A への情報 (転送フィールドが 1 になる)。
CCDR2	101	0	エージェント A からエージェント B への情報。
CCDR3	100	1	不明な相手からエージェント B への情報。

表 19: エージェント間の非 ACD コール転送: エージェント状態変更レコード

録音	エージェント	状態	理由コード	備考
ASDR1	A	2 (待受停止)	32761	最初のコールの呼出音がエージェント A の電話機で鳴ります。
ASDR2	B	2 (待受停止)	32761	コンサルト コールの呼出音がエージェント B の電話機で鳴ります。
ASDR3	A	3 (待受)	—	エージェント A が転送を完了。
ASDR4	B	3 (待受)	—	エージェント B が電話を切ります。

## エージェント間の非 ACD 電話会議

- 1 エージェント A が、未知の相手から非 ACD コールを受信します。
- 2 エージェント A はエージェント B にコンサルト コールを発信し、エージェント B がコールに応答します。
- 3 エージェント A が会議を開設し、エージェント A、エージェント B、および発信者が会話します。
- 4 エージェント A が電話を切ります。
- 5 エージェント B が電話を切ります。

表 20: エージェント間の非 ACD 電話会議 : コール関連の詳細レコード

録音	セッション ID	セッション シーケンス 番号	備考
CCDR1	100	[0]	未知の相手からエージェント A への情報 (会議フィールドが 1 になる)。
CCDR2	101	[0]	エージェント A からエージェント B への情報。

表 21: エージェント間の非 ACD 電話会議 : エージェント状態変更レコード

録音	エー ジェン ト	状態	理由 コード	備考
ASDR1	A	2 (待受停止)	32761	最初のコールの呼出音がエージェント A の電話機で鳴ります。
ASDR2	[B]	2 (待受停止)	32761	コンサルト コールの呼出音がエージェント B の電話機で鳴ります。
ASDR3	A	3 (待受)	—	エージェント A が電話を切ります。
ASDR4	[B]	3 (待受)	—	エージェント B が電話を切ります。

## ACD コールのブラインド転送

- 1 エージェント A が着信 ACD コールに接続され、通話します。
- 2 エージェント A はそのコールを保留にし、エージェント B へのコンサルト転送を発信します。
- 3 エージェント A が転送を完了し、エージェント B が応答します。

表 22: ACD コールのブラインド転送 : コール関連の詳細レコード

録音	セッション ID	セッション シーケンス 番号	Q イン デックス	備考
CCDR1	100	[0]	—	元のコールおよびエージェント A の情報 (転送フィールドが 1 になる)。

録音	セッション ID	セッションシーケンス番号	Q インデックス	備考
CRDR1	100	[0]	[1]	キューの概要情報。
ACDR1	100	[0]	[1]	エージェント A の情報。
CQDR1	100	[0]	[1]	キューの情報。
CCDR2	101	[0]	—	エージェント A とエージェント B の情報。
CCDR3	100	[1]	—	元のコールおよびエージェント B の情報。
ACDR3	100	[1]	[0]	エージェント B の情報。

表 23: ACD コールのブラインド転送：エージェント状態変更レコード

録音	エージェント	理由	備考
ASDR1	A	4 (予約済み)	元のコールに対してエージェント A を選択。
ASDR2	A	5 (通話中)	エージェント A が応答。
ASDR3	[B]	4 (予約済み)	エージェント A がエージェント B を呼び出し、エージェント B の電話機の呼出音が鳴ります。
ASDR4	A	3 (待受)	エージェント A が転送を完了。
ASDR5	[B]	5 (通話中)	エージェント B が応答。
ASDR6	[B]	3 (待受)	発信者が電話を切ります。

## エージェントによるコンサルトコールの発信とコールの再開

- 1 エージェント A が着信 ACD コールに接続されます。
- 2 エージェント B とのコンサルトコールを開始するために、エージェント A が電話機の [転送 (Transfer)] ボタンを押します。
- 3 エージェント A がダイヤルトーンを受信し、コンサルトコールを破棄して、着信コールを再開します。

表 24: エージェントによるコンサルト コールの発信とコールの再開: コール関連の詳細レコード

録音	セッション ID	セッションシーケンス番号	Q インデックス	備考
CCDR1	100	[0]	—	元のコールおよびエージェント A の情報。
CRDR1	100	[0]	[1]	キューの概要情報。
CQDR1	100	[0]	[1]	CSQ1 に関する詳細なキュー情報 (targetType = 0 : CSQ ベースのルーティングを示す)。
ACDR1	100	[0]	[1]	キャンセルされたコンサルト コールの前および後の通話時間を示し、キャンセルされたコンサルト コール中の保留時間を含みます。
CCDR2	101	[0]	—	エージェント A の情報: 通話先情報なし。

表 25: エージェントによるコンサルト コールの発信とコールの再開: エージェント状態変更レコード

録音	エージェント	理由	備考
ASDR1	A	4 (予約済み)	元のコールに対してエージェント A を選択。
ASDR2	A	5 (通話中)	エージェント A が応答。
ASDR3	A	3 (待受)	発信者が電話を切ります。

## エージェントからエージェントへのコンサルト、およびコールの再開

- 1 エージェント A が着信 ACD コールに接続されます。
- 2 エージェント A はそのコールを保留にし、エージェント B へのコンサルト転送を開始します。
- 3 エージェント B が応答し、エージェント A としばらく会話した後、エージェント A が転送を完了する前に B が電話を切ります。
- 4 エージェント A が元のコールを再開します。

表 26: エージェントからエージェントへのコンサルト、およびコールの再開: コール関連の詳細レコード

録音	セッション ID	セッションシーケンス番号	Q インデックス	備考
CCDR1	100	[0]	—	元のコールおよびエージェント A の情報。
CRDR1	100	[0]	[1]	キューの概要情報。
CQDR1	100	[0]	[1]	CSQ1 に関する詳細なキュー情報 (targetType = 0 : CSQ ベースのルーティングを示す)。
CCDR2	101	[0]	—	エージェント A からエージェント B へ。
ACDR1	100	[0]	[1]	コンサルト コールの前および後の通話時間を示し、キャンセルされたコンサルト コール中の保留時間を含みます。

表 27: エージェントからエージェントへのコンサルト、およびコールの再開: エージェント状態変更レコード

録音	エージェント	理由	備考
ASDR1	A	4 (予約済み)	元のコールに対してエージェント A を選択。
ASDR2	A	5 (通話中)	エージェント A が応答。
ASDR3	[B]	4 (予約済み)	エージェント A がエージェント B を呼び出し、エージェント B の電話機の呼出音が鳴ります。
ASDR4	[B]	5 (通話中)	エージェント B が応答。
ASDR5	[B]	3 (待受)	エージェント B がコンサルト コールから切断。
ASDR6	A	3 (待受)	発信者が元のコールを切断。

## 承認される基本的な発信コール

- 1 エージェント A にコールが提示され、エージェント A がコールを承認します。
- 2 システムがエージェント A からのコールを顧客に発信します。

表 28: 承認される基本的な発信コール : コール関連の詳細レコード

録音	セッション ID	セッション シーケンス 番号	備考
CCDR1	100	[0]	—
ACDR1	100	[0]	コール結果は 1 (音声)。

表 29: 承認される基本的な発信コール : エージェント状態変更レコード

録音	理由	備考
ASDR1	4 (予約済み)	エージェント A に発信コールを提示。
ASDR2	5 (通話中)	エージェント A がコールを承認。
ASDR3	3 (待受)	コールが終了。

## 拒否され、後で承認される基本的な発信コール

- 1 エージェント A にコールが提示され、エージェント A がコールを拒否します。
- 2 次にエージェント B にコールが提示され、エージェント B はコールを承認します。
- 3 システムがエージェント B からのコールを顧客に発信します。

表 30: 拒否され、後で承認される基本的な発信コール : コール関連の詳細レコード

録音	セッション ID	セッション シーケンス 番号	備考
CCDR1	100	[0]	—
ACDR1	100	[0]	コール結果は 9 (拒否)。
ACDR2	100	[0]	コール結果は 1 (音声)。

表 31：拒否され、後で承認される基本的な発信コール：エージェント状態変更レコード

録音	理由	備考
ASDR1	4 (予約済み)	エージェント A に発信コールを提示。
ASDR1	3 (待受)	エージェント A がコールを拒否。
ASDR1	4 (予約済み)	エージェント B に発信コールを提示。
ASDR2	5 (通話中)	エージェント B がコールを承認。
ASDR3	3 (待受)	コールが終了。

## 承認後、別のエージェントに転送される基本的な発信コール

- 1 エージェント A にコールが提示され、エージェント A がコールを承認します。
- 2 システムがエージェント A からのコールを顧客に発信します。
- 3 エージェント A がエージェント B にコールを転送します。

表 32：承認後、別のエージェントに転送される基本的な発信コール：コール関連の詳細レコード

録音	セッション ID	セッションシーケンス番号	備考
CCDR1	100	[0]	—
ACDR1	100	[0]	コール結果は 1 (音声)。
CCDR2	200	[0]	エージェント A からエージェント B へのコンサルトコールの情報。
CCDR3	100	[1]	エージェント B での発信コールの情報。
ACDR2	100	[1]	コール結果は 20 (転送)。

表 33：承認後、別のエージェントに転送される基本的な発信コール：エージェント状態変更レコード

録音	理由	備考
ASDR1	4 (予約済み)	エージェント A に発信コールを提示。

録音	理由	備考
ASDR2	5 (通話中)	エージェント A がコールを承認。
ASDR3	3 (待受)	エージェント A がエージェント B にコールを転送。
ASDR1	4 (予約済み)	エージェント B に発信コールを提示。
ASDR2	5 (通話中)	エージェント B が発信コールで通話中。
ASDR3	3 (待受)	コールが終了。

## 承認後、ルートポイントに転送される基本的な発信コール

- 1 エージェント A にコールが提示され、エージェント A がコールを承認します。
- 2 システムがエージェント A からのコールを顧客に発信します。
- 3 エージェント A がルートポイントにコールを転送します。
- 4 コールが Unified CCX ルートポイントに到達し、スクリプトを実行して1つの CSQ用にキューに入ります。
- 5 システムはコールをエージェント B に割り当て、エージェント B の電話機が鳴って、エージェント B がコールに応答します。

表 34: 承認後、ルートポイントに転送される基本的な発信コール：コール関連の詳細レコード

録音	セッション ID	セッションシーケンス番号	Q インデックス	備考
CCDR1	100	[0]	—	—
ACDR1	100	[0]	—	コール結果は 1 (音声)。
CCDR2	200	[0]	—	エージェント A からルートポイントへのコンサルトコールの情報。
CCDR3	100	[1]	—	発信コールがキューに入ります。
CRDR1	100	1	1	キューの概要情報。
CQDR1	100	1	1	CSQ1 に関する詳細なキュー情報 (targetType = 0 : CSQ ベースのルーティングを示す)。



録音	セッション ID	セッションシーケンス番号	Q インデックス	備考
ACDR1	100	1	1	エージェント B と元のコールの情報。

表 35: 承認後、ルートポイントに転送される基本的な発信コール: エージェント状態変更レコード

録音	理由	備考
ASDR1	4 (予約済み)	エージェント A に発信コールを提示。
ASDR2	5 (通話中)	エージェント A がコールを承認。
ASDR3	3 (待受)	エージェント A がコールをルートポイントに転送。
ASDR1	4 (予約済み)	コールに対してエージェント B を選択。
ASDR2	5 (通話中)	エージェント B がコールに応答。
ASDR3	3 (待受)	コールが終了。

## チャット シナリオ

### チャット関連の詳細レコードのフロー

次の表は、着信チャット コンタクトに関する詳細レコードの一般的なフローの例を示しています。

表 36: 着信チャット コンタクトに関する詳細レコードの一般的なフロー

チャット アクティビティ	詳細レコード アクティビティ
コンタクトが Unified CCX に到達	メモリ内での TCDR を開始します。
コンタクトが CSQ のキューに入ります	—
エージェントがコンタクトに割り振られます	ASDR (ビジー) 書き込み。

チャット アクティビティ	詳細レコード アクティビティ
エージェントが応答し、コンタクトは CSQ キューから除去されます	メモリの TCQDR を収集します。
コンタクトが切断します。	TACDR、TCCDR を収集します。TCCDR、TCDR、TCQDR、TACDR を書き込みます。
エージェントが作業状態を終了します	ASDR (待受) 書き込み。

エージェントが接続される前にコンタクトが破棄されると、コンタクトの切断前に TCQDR が収集されて書き込まれます。

## 応答されないチャット コンタクト

- 1 コンタクトが Unified CCX に到達し、1 つ以上の CSQ 用にキューに入ります。
- 2 システムはコンタクトをエージェント A に割り振り、このエージェントにコンタクトを提示しますが、設定されたタイムアウト期間内にエージェント A がコンタクトに回答しません。
- 3 コールがキューに入り、エージェント B に提示されて、このエージェントが回答します。

表 37: 応答されないチャット コンタクトのシナリオ: チャット関連の詳細レコード

録音	備考
コンタクトが CSQ のキューに入ります	—
エージェントがコンタクトに割り振られます	ASDR (ビジー) 書き込み。
エージェントがコンタクトを受け入れません	ASDR (待受停止) 書き込み。
コンタクトが再び CSQ のキューに入ります	TACDR1 を収集します。
別のエージェントにコンタクトが割り振られます	ASDR (ビジー) 書き込み。
エージェントが応答し、コンタクトは CSQ のキューから除去されます	メモリの TCQDR を収集します。
コンタクトが切断します。	TACDR2、TCCDE を収集します。TACDR1、TACDR2、TCDR、TCQDR、TCCDR を書き込みます。

録音	備考
エージェントが作業状態を終了します	ASDR（待受）書き込み。

■ 応答されないチャットコンタクト