



## **Cisco Unified CCX データベース スキーマ ガイド リリース 10.6(1)**

Cisco Unified Contact Center Express および Cisco Unified IP IVR  
リリース 10.6(1)

14/12/03

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、米国シスコシステムズ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。

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている表現、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザー側の責任になります。

対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

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.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコおよびこれら各社は、商品性の保証、特定目的への準拠の保証、および権利を侵害しないことに関する保証、あるいは取引過程、使用、取引慣行によって発生する保証をはじめとする、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、シスコおよびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性がシスコまたはその供給者に知らされていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. シスコの商標の一覧は <http://www.cisco.com/go/trademarks> でご確認ください。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)

*Cisco Unified CCX データベース スキーマガイド リリース 10.5(1)*  
Copyright © 2014, Cisco Systems, Inc., all rights reserved.



## 目次

### はじめに i

データベース スキーマ	1-1
一般的なデータベースの概念	1-1
テーブル、列、行	1-1
テーブルの関係	1-2
データベース テーブルの詳細情報	1-2
テーブルの概要	1-3
AgentConnectionDetail	1-5
AgentStateDetail	1-8
AreaCode	1-9
Campaign	1-10
CampaignCSQMap	1-13
CampaignData	1-14
ChannelProvider	1-15
ChatProblemStatement	1-16
ChatTriggerPoint	1-16
ChatUserForm	1-17
ChatWidget	1-18
ContactCallDetail	1-19
ContactQueueDetail	1-25
ContactRoutingDetail	1-27
ContactServiceQueue	1-29
CrsApplication	1-31
CrsGroup	1-33
CrsTrigger	1-35
DialingList	1-37
DialingListHistory	1-42
MonitoredResourceDetail	1-46
MediaCustomerDataMapping	1-47
ProfileIDMapping	1-48
RemoteMonitoringDetail	1-49
Resource	1-51
ResourceGroup	1-53

ResourceSkillMapping	1-54
RmonCSQConfig	1-55
RmonResConfig	1-55
RmonUser	1-56
RtCSQsSummary	1-57
RtICDStatistics	1-59
Skill	1-61
SkillGroup	1-62
Supervisor	1-63
Team	1-64
TeamCSQMapping	1-64
TextAgentConnectionDetail	1-65
TextAgentStateDetail	1-67
TextContactDetail	1-68
TextContactQueueDetail	1-70
TextCustomerDetail	1-72
WorkflowTask	1-72
EEMActiveEmail	1-73
EEMContactEmailDetail	1-75
EEMEmailAgentStateDetail	1-76
EEMEmailStatusDescription	1-78
EEMQueueAgentDetail	1-78
EEMReasonCodeDescription	1-80
EEMStateDescription	1-80
EEMTablesVersion	1-80



## はじめに

## 変更履歴

変更内容	日付
10.6(1) 向けドキュメントの初期リリース	14/12/17

変更内容	日付
第 1 章「ChannelProvider」を追加。	10.6(1) 向けドキュメントの初期リリース
第 1 章「TextAgentStateDetail」を更新し、「mediatype」を削除して「routingType」を追加。	10.6(1) 向けドキュメントの初期リリース
第 1 章「TextCustomerDetail」を更新し、ContactID、FieldID1 ～ FieldID10、およびInsertionDate のフィールド名を変更。	10.6(1) 向けドキュメントの初期リリース
第 1 章「MediaCustomerDataMapping」を追加。	10.6(1) 向けドキュメントの初期リリース
第 1 章「TextAgentStateDetail」の 32755 の説明を「チャットの終了」から「コンタクトの終了」に変更し、電子メールを含むように更新。	10.6(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 (Unified CCX) 向けの『Cisco Unified CCX データベーススキーマガイド』では、Unified CCX データベースでのデータの編成について説明します。このマニュアルは、各データベース テーブルのレコードとフィールドの詳細な説明を収録しており、読者が各自のレポートを作成できるようにします。

## 対象読者

このマニュアルは、データベースからレポートを作成する一般に入手可能なサードパーティプログラムを使用してカスタムレポートを作成するシステム マネージャ、管理者、および開発者を対象としています。

## マニュアルの構成

「データベース テーブルの詳細情報」(P.2) では、Unified CCX データベースの各テーブルについて説明します。説明はテーブル名のアルファベット順に記載されています。それぞれの説明には、テーブルの各レコードの詳細な解説が含まれています。このマニュアルで情報を探すには、索引を利用すると便利です。

## 表記法

このマニュアルでは、次の表記法を使用しています。

表記法	説明
[]	太字は、コマンド（ユーザが入力する情報など）、キー、ボタン、およびフォルダやサブメニューの名前を示す場合に使用しています。次に例を示します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• [編集 (Edit) ] &gt; [検索 (Find) ] を選択します。</li> <li>• [終了 (Finish) ] をクリックします。</li> </ul>
イタリック体	イタリック体は、次の場合に使用しています。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 新しい用語の紹介。例：スキルグループとは、類似したスキルを持つエージェントの集合です。</li> <li>• 強調。例： 数値の命名規則を使用しないでください。</li> <li>• ユーザが置き換える必要がある構文値。例： IF (<i>condition, true-value, false-value</i>)</li> <li>• ドキュメントのタイトル。例： 『<i>Unified CCX Installation Guide</i>』を参照してください。</li> </ul>
window フォント	window フォント (Courier など) は、次の場合に使用しています。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• コード中のテキストや、ウィンドウに表示されるテキスト。例： &lt;html&gt;&lt;title&gt;Cisco Systems, Inc. &lt;/title&gt;&lt;/html&gt;</li> </ul>
<>	山カッコは、次の場合に使用されます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• コンテキストでイタリックが許可されない引数 (ASCII 出力など)。</li> <li>• ユーザが入力する文字列で、ウィンドウには表示されないもの (パスワードなど)。</li> </ul>

## 関連資料

次のマニュアルには、Unified CCX データベースおよびこのデータベースに格納されている情報に関する追加情報が収録されています。

- 『*Unified CCX Administration Guide*』
- 『*Cisco Unified Contact Center Express Historical Reporting Guide*』
- 『*Cisco Unified Contact Center Express Report Developer Guide*』

## マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート

マニュアルの入手方法、テクニカル サポート、その他の有用な情報について、次の URL で、毎月更新される『*What's New in Cisco Product Documentation*』を参照してください。シスコの新規および改訂版の技術マニュアルの一覧も示されています。

<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>

『*What's New in Cisco Product Documentation*』は 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がデスクトップに直接配信されるように設定することもできます。RSS フィードは無料のサービスです。シスコは現在、RSS バージョン 2.0 をサポートしています。

## マニュアルに関するフィードバック

このドキュメントのフィードバックをお寄せいただくには、次のアドレス宛に電子メールを送信してください。

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





# CHAPTER 1

## データベース スキーマ

このマニュアルは、Unified CCX データベースでのデータの編成について説明します。Unified CCX データベースでは、次の 2 種類のデータベースにデータが保存されます。

- `db_cra` : 履歴レポートおよびリアルタイムレポートの情報 (Unified CCX 設定情報、ストアド プロシージャ、コール統計など) が保存されます。
- `db_cra_repository` : プロンプト、文法、スクリプト、およびドキュメントに関する情報が保存されます。

このマニュアルで説明するテーブルはすべて、上記の 2 つのデータベースに保存されています。



(注)

SQL では大文字と小文字が区別されず、データベースに対するクエリは大文字と小文字を使用して記述できます。ただし、データベースの照会時に使用するサードパーティ ツールによっては、列名の大文字と小文字を変更する必要があることがあります。詳細については、サードパーティ ツールのマニュアルを参照してください。

これらのトピックについては、次の項で説明します。

- 「一般的なデータベースの概念」 (P.1)
- 「データベース テーブルの詳細情報」 (P.2)

## 一般的なデータベースの概念

ここでは、基本的なデータベースの概念の概要について説明します。

### テーブル、列、行

データベースには、1 つ以上のデータ テーブルが含まれています。データベースの各テーブルでは、フィールドと呼ばれる一連の列が定義されます。データベースでは、各テーブルの行にデータが保存されます。行はレコードと呼ばれます。各レコード (行) には、テーブルの各フィールド (列) の 1 つの値が含まれます。たとえば、[図 2](#) に示す Skill テーブルの例には 5 つのフィールドが含まれています。この例に示されている Skill テーブルには、3 つのレコードが含まれています。

図2 Skill テーブルのフィールドとレコード

		Fields				
		skillID	profileID	skillName	active	dateInactive
Records	1	1	Guitar	1	NULL	79415
	2	1	Bass	0	2002-06-19 12:02:01.680	
	3	1	Drum	1	NULL	

データベース テーブルと、そのフィールドの数および名前は固定です。テーブルのレコードの数と、それらのレコードに含まれるデータは、ご使用のシステムに応じて異なります。

## テーブルの関係

データベース内で関連するテーブルは、1つ以上の共通フィールドを共有します。たとえば、Skill テーブルと SkillGroup テーブルの両方に skillID フィールドが含まれています。Skill テーブルの各レコードは、同じ skillID 値を共有する SkillGroup テーブルの各レコードに関連しています。

テーブル間の関係は、1対1または1対多です。たとえば、1つのスキルを複数のスキルグループに関連付けることができるため、Skill テーブルと SkillGroup テーブル間の関係は1対多になります。一方、各コールまたはコールログには、コールおよびその他の情報を処理したエージェントに関する独自のデータセットがあります。したがって、AgentConnectionDetail テーブルと ContactCallDetail テーブルの関係は1対1になります。

このマニュアルでは、各データベース テーブルの説明の後に「関連テーブル」の項が続きます。これらの項では、テーブルとその他のテーブルの関連の基準となるフィールドが示されています。各テーブルでフィールドに異なる名前が付いている場合、フィールド間の対応が示されます。

## データベース テーブルの詳細情報

ここでは、Unified CCX システム データベース テーブル、各テーブルのレコードおよびフィールドについて説明します。

説明には次の情報が含まれます。

- データベース テーブル名：Unified CCX データベース テーブルの名前。
- フィールド名：データベース テーブルに表示されるフィールドの名前。
- 説明：フィールドの説明（必要に応じて有効な値が示されます）。
- 格納形式：各フィールドのデータに関する次の情報。
  - データベースのフィールドに使用されるデータ タイプ。



(注) データベースのフィールドに使用されるデータ タイプの格納形式の特性と制限については、『IBM Informix SQL Reference Guide』を参照してください。データベース フィールドの日時は協定世界時 (UTC) で格納されます。

- フィールドで NULL 値が有効であるかどうかを示します。NULL 値が有効な場合は「NULL」、NULL 値が無効な場合は「NOT NULL」と示されます。



(注) NULL 値が有効な場合、データベースでは、数値フィールドの場合は値 -1、その他のフィールドの場合は空の文字列が記録されます。

- フィールドがデータベース テーブルのプライマリ キーまたはプライマリ キーの一部の場合は「Primary Key」と示されます。

## テーブルの概要

このマニュアルで説明するテーブルは次のとおりです。

- 「[AgentConnectionDetail](#)」 (P.5) : エージェントに接続されたコールについて作成されたレコードが含まれます。
- 「[AgentStateDetail](#)」 (P.8) : エージェントの状態が変化すると作成されるレコードが含まれます。
- 「[AreaCode](#)」 (P.9) : 発信コールに使用される市外局番とタイムゾーンが含まれます。
- 「[Campaign](#)」 (P.10) : キャンペーン設定情報に関するレコードが含まれます。
- 「[CampaignCSQMap](#)」 (P.13) : キャンペーンとコンタクト サービス キュー (CSQ) の関係を示します。
- 「[ChatProblemStatement](#)」 (P.16) : 各チャット ウィジェットの関連する問題記述とタグ ID が含まれます。
- 「[ChatTriggerPoint](#)」 (P.16) : チャット CSQ タグ情報が含まれます。
- 「[ChatUserForm](#)」 (P.17) : 各チャット ウィジェットのユーザ フォーム フィールドと、ウィジェットのフィールドの順序が含まれます。
- 「[ChatWidget](#)」 (P.18) : チャット ウィジェットの情報が含まれます。
- 「[ContactCallDetail](#)」 (P.19) : すべての着信コール、発信コール、または内線コールについて作成されたレコードが含まれます。
- 「[ContactQueueDetail](#)」 (P.25) : CSQ のキューに入れられたコールについて作成されたレコードが含まれます。CSQ ごとに 1 つのレコードが作成されます。
- 「[ContactRoutingDetail](#)」 (P.27) : CSQ のキューに入れられたコールについて作成されたレコードが含まれます。コールごとに 1 つのレコードが作成されます。
- 「[ContactServiceQueue](#)」 (P.29) : Unified CCX Administration ユーザ インターフェイスで設定された CSQ について作成されたレコードが含まれます。
- 「[CrsApplication](#)」 (P.31) : アプリケーションに関するレコードが含まれます。各アプリケーションはアプリケーション名によって一意に識別されます。
- 「[CrsGroup](#)」 (P.33) : グループに関するレコードが含まれます。各グループはグループ クラス名とグループ ID の組み合わせによって識別されます。
- 「[CrsTrigger](#)」 (P.35) : トリガーに関するレコードが含まれます。各トリガーはトリガー名によって一意に識別されます。
- 「[DialingList](#)」 (P.37) : 特定のキャンペーンのためにダイヤルする必要がある発信コンタクトのレコードが含まれます。

- 「[MonitoredResourceDetail](#)」 (P.46) : スーパーバイザによるモニタ対象のエージェントについて作成されたレコードが含まれます。
- 「[ProfileIDMapping](#)」 (P.48) : Unified CCX Administration ユーザ インターフェイスで定義されるプロファイルについて作成されたレコードが含まれます。
- 「[RemoteMonitoringDetail](#)」 (P.49) : スーパーバイザが実行したリモート モニタリング コールについて作成されたレコードが含まれます。
- 「[Resource](#)」 (P.51) : Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) Administration ユーザ インターフェイスで設定されたリソース (エージェント) について作成されたレコードが含まれます。
- 「[ResourceGroup](#)」 (P.53) : Unified CCX Administration ユーザ インターフェイスで設定されたリソース グループについて作成されたレコードが含まれます。
- 「[ResourceSkillMapping](#)」 (P.54) : リソースとスキルの関係テーブルです。
- 「[RmonCSQConfig](#)」 (P.55) : Unified CCX Administration ユーザ インターフェイスでスーパーバイザのリモート モニタリング許可リストに設定された CSQ について作成されたレコードが含まれます。
- 「[RmonResConfig](#)」 (P.55) : Unified CCX Administration ユーザ インターフェイスでスーパーバイザのリモート モニタリング許可リストに設定されたリソースについて作成されたレコードが含まれます。
- 「[RmonUser](#)」 (P.56) : Unified CCX Administration ユーザ インターフェイスで設定されたリモート モニタリング スーパーバイザについて作成されたレコードが含まれます。
- 「[RtCSQsSummary](#)」 (P.57) : 設定された CSQ のリアルタイム統計情報が含まれます。
- 「[RtICDStatistics](#)」 (P.59) : Unified CCX 要約統計情報が含まれます。
- 「[Skill](#)」 (P.61) : Unified CCX Administration ユーザ インターフェイスで設定されたスキルについて作成されたレコードが含まれます。
- 「[SkillGroup](#)」 (P.62) : スキルと CSQ の関係テーブルです。
- 「[Supervisor](#)」 (P.63) : Unified CCX Administration ユーザ インターフェイスで設定されたスーパーバイザについて作成されたレコードが含まれます。
- 「[Team](#)」 (P.64) : Unified CCX Administration ユーザ インターフェイスで設定されたチームについて作成されたレコードが含まれます。
- 「[TeamCSQMapping](#)」 (P.64) : チームと CSQ の関係テーブルです。
- 「[TextAgentConnectionDetail](#)」 (P.65) : コンタクトまたはログを処理したエージェントに関連する情報が含まれます。
- 「[TextAgentStateDetail](#)」 (P.67) : チャット エージェントに関する情報と、チャット エージェントの状態の変化を生じさせたイベントに関する情報が含まれます。
- 「[TextContactDetail](#)」 (P.68) : コンタクトまたはログの詳細情報が含まれます。
- 「[TextContactQueueDetail](#)」 (P.70) : チームと CSQ の関係テーブルです。
- 「[TextCustomerDetail](#)」 (P.72) : チャット コンタクトに対応する顧客関連情報が含まれます。
- 「[WorkflowTask](#)」 (P.72) : 実行されたワークフロー タスクについて作成されたレコードが含まれます。
- 「[EEMActiveEmail](#)」 (P.73) : エージェントによって処理される電子メール メッセージごとに 1 行のデータが含まれます。
- 「[EEMContactEmailDetail](#)」 (P.75) : 現在システム内にある電子メール メッセージごとに 1 行のデータが含まれます。

- 「EEMEmailAgentStateDetail」 (P.76) : エージェントに対する電子メール状態変更ごとに1行のデータが含まれます。
- 「EEMEmailStatusDescription」 (P.78) : 電子メールの有効な各ステータスに関する説明テキスト (英語のみ) が含まれます。
- 「EEMQueueAgentDetail」 (P.78) : エージェントと電子メール メッセージを関連付けます。また、エージェントにより処理される電子メール メッセージごとに1件のレコードが含まれます。
- 「EEMReasonCodeDescription」 (P.80) : 有効な各理由コードに関する説明テキスト (英語のみ) が含まれます。
- 「EEMStateDescription」 (P.80) : 電子メールの各状態に関する説明テキスト (英語のみ) が含まれます。
- 「EEMTablesVersion」 (P.80) : EEM データベース テーブルのバージョンを示す単一行が含まれます。これは、古いバージョンからのアップグレード時に使用されます。

## AgentConnectionDetail

データベース テーブル名 : AgentConnectionDetail

Unified CCX システムでは、エージェントがコールの中断または転送によってコールまたはレグを切断すると、AgentConnectionDetail テーブルに新しいレコードが作成されます。(コールを転送するたびに新しいコールレグが開始されます。ただし、コールが Cisco Computer Telephony Interface [CTI] ポートからエージェントに転送される場合を除きます。)

AgentConnectionDetail のレコードには、コールまたはコールレグを処理したエージェントに関連する情報が含まれます。

AgentStateDetail テーブルのフィールドを表 1-1 に示します。

表 1-1 AgentConnectionDetail テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
sessionID	システムがコールに割り当てた ID。この ID は、コールのすべてのレグで同一です。	decimal(18, 0) NOT NULL プライマリ キー
sessionSeqNum	システムがコールまたはレグに割り当てたセッションシーケンス番号。コールの各レグに新しいシーケンス番号が割り当てられます。	smallint NOT NULL プライマリ キー
nodeID	クラスタ内の各 Unified CCX サーバに割り当てられた一意の ID。	smallint NOT NULL プライマリ キー
profileID	このレコードに関連付けられている Unified CCX プロファイルの ID。	int NOT NULL プライマリ キー

表 1-1 AgentConnectionDetail テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
resourceID	コールを処理したエージェントの ID。	int NOT NULL プライマリ キー
startTime	コールまたはレグがエージェントのデバイスで呼び出しを開始した日時。	datetime year to fraction (3) NOT NULL プライマリ キー
endTime	コールまたはレグが転送または切断された日時。	datetime year to fraction (3) NOT NULL
qIndex	Unified CCX コールが Unified CCX ルート ポイントに会議発信するたびに、新しい qIndex が作成されます。	smallint NOT NULL プライマリ キー
gmtOffset	Unified CCX サーバの現地時間とグリニッジ標準時の間のオフセット (分単位)。時間情報は GMT 形式で格納されるため、このフィールドは常にゼロになります。	smallint NOT NULL
ringTime	コールまたはレグが初めてエージェントの内線番号を呼び出してから、次のいずれかのイベントが発生するまでの時間 (秒単位) : <ul style="list-style-type: none"> <li>エージェントがコールまたはレグに応答した</li> <li>コールまたはレグに応答する前に発信者が中断した</li> <li>コールまたはレグに応答する前に、システムがコールまたはレグを取得した</li> </ul>	smallint NULL
talkTime	エージェントがコールまたはレグに応答した時点から、コールまたはレグが切断または転送されるまでの経過時間 (保留時間は含みません)。	smallint NULL
holdTime	コールまたはレグの保留時間 (秒単位)。	smallint NULL
workTime	コールまたはレグの後でエージェントが後処理状態にあった時間 (秒単位)。	smallint NULL
callWrapupData	エージェントが後処理状態にある間に、エージェントが Agent Desktop ユーザ インターフェイスから入力したコール後の情報。	varchar(40) NULL

表 1-1 AgentConnectionDetail テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
callResult	送信ダイヤラ コールの結果。 1 = 音声 (顧客が応答し、顧客はエージェントに接続された) 2 = ファクス/モデム (ファクス機が検出された) 3 = 留守番電話 (留守番電話が検出された) 4 = 無効 (ネットワークにより番号が無効と報告された) 5 = 禁止呼 (顧客は再コールを望んでいない) 6 = 誤番号 (番号に正常に接続したが番号が誤っていた) 7 = 顧客不在 (番号に正常に接続したが正しくないユーザに達した) 8 = コールバック (顧客が標準コールバックを要求した) 9 = エージェントによる拒否 (エージェントがプレビュー コールをスキップまたは拒否した) 10 = エージェントによるクローズ (エージェントがクローズ オプションを選択してプレビュー コールをスキップまたは拒否した) 11 = ビジー (ビジー信号が検出された) 12 = RNA (エージェントがコールを無応答にした) 20 = OB_XFER がデフォルト (エージェントが、別のエージェントからの発信コールを転送または会議通話にした)	smallint NULL
dialinglistid	送信キャンペーンのためにダイヤルする連絡先の一意の ID。DialingList.dialingListID にリンクしています。	int NULL

## 関連テーブル

- 「ContactCallDetail」 (P.19) (sessionID、sessionSeqNum、nodeID、および profileID を共有)
- 「ContactRoutingDetail」 (P.27) (sessionID、sessionSeqNum、nodeID、profileID、および qIndex を共有)
- 「ContactQueueDetail」 (P.25) (sessionID、sessionSeqNum、nodeID、profileID、および qIndex を共有)
- 「DialingList」 (P.37) (dialingListID を共有)
- 「MonitoredResourceDetail」 (P.46) (sessionSeqNum は monitoredSessionSeqNum に対応、profileID および nodeID を共有)
- 「ProfileIDMapping」 (P.48) (profileID を共有)
- 「RemoteMonitoringDetail」 (P.49) (sessionID は monitoredSessionID に対応、profileID および nodeID を共有)
- 「Resource」 (P.51) (resourceID および profileID を共有)

## AgentStateDetail

データベース テーブル名 : AgentStateDetail

Unified CCX システムでは、エージェントの状態が変化するたびに AgentStateDetail テーブルに新しいレコードが作成されます。AgentStateDetail レコードには、エージェントに関する情報と、エージェント状態の変化を生じさせたイベントに関する情報が含まれます。

AgentStateDetail テーブルには、表 1-2 に示すフィールドが含まれています。

表 1-2 AgentStateDetail テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
agentID	状態が変化したエージェントの ID。	int NOT NULL プライマリ キー
eventDateTime	エージェント状態が変化した日時。	datetime year to fraction (3) NOT NULL プライマリ キー
gmtOffset	Unified CCX サーバの現地時間とグリニッジ標準時の間のオフセット (分単位)。時間情報は GMT 形式で格納されるため、このフィールドは常にゼロになります。	smallint NOT NULL
eventType	エージェント状態の変化を引き起こしたイベント : 1 : ログイン 2 : 待受停止 3 : 待受 4 : 予約済み 5 : 通話中 6 : 作業 7 : ログアウト	smallint NOT NULL プライマリ キー
reasonCode	エージェントの状態が「待受停止」または「ログアウト」に変化した理由を示すコード。このコードは、Cisco Desktop Administrator で設定されます。 理由コードが設定されていない場合は NULL です。	smallint NOT NULL プライマリ キー
profileID	このレコードに関連付けられている Unified CCX プロファイルの ID。	int NOT NULL プライマリ キー

### 関連テーブル

- 「ProfileIDMapping」 (P.48) (profileID を共有)
- 「Resource」 (P.51) (agentID は resourceID に対応、profileID を共有)

## AreaCode

データベース テーブル名 : AreaCode

AreaCode テーブルには、市外局番とそのタイムゾーンのマッピングが含まれています。このテーブルは DialingList テーブルの gmtPhone 列と dstPhone 列にデータを追加する際の基準として使用されます。インストール時に、Unified CCX システムにより、インストーラによって呼び出される SQL スクリプトを使用して北米のデータがこのテーブルに取り込まれます。Unified CCX が別の場所に導入される場合、管理者は Unified CCX Administration を使用してその地域の市外局番とタイムゾーン情報を入力できます。また、データはこのテーブルに格納されます。AreaCode テーブルには、表 1-3 に示す情報が含まれています。

表 1-3 AreaCode テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
profileid	プロファイルの ID。	int NOT NULL プライマリ キー
createdatetime	デフォルト : CURRENT_TIMESTAMP	datetime year to second NOT NULL
recordid	レコードの一意の ID。	int NOT NULL プライマリ キー
areacode	コールの市外局番。	nvarchar(10) NOT NULL プライマリ キー
regioncode	gmtzone と同じデータを使用します。	nvarchar(10) NULL
daylightsavingsenabled	夏時間が適用されるかどうかを示します。 • N = 夏時間は適用されません。 • Y = 夏時間が適用されます。	char(1) NOT NULL
gmtzone	市外局番に対応する GMT オフセットに内部でマップされる ID を格納します。	int NULL
privatedata	任意の内部専用フィールド。	BLOB NULL

表 1-3 AreaCode テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
active	レコードがシステムでアクティブであるかどうかを示します。システムからチームが削除されると、レコードは非アクティブになります。 f = 非アクティブ t = アクティブ	ブール値 NOT NULL
dateinactive	このレコードが削除された日付。	datetime year to second NULL

## 関連テーブル

- 「DialingList」(P.37) (gmtZonePhone01、gmtZonePhone02、および gmtZonePhone03 を共有)
- 「ProfileIDMapping」(P.48) (ProfileID を共有)

## Campaign

## データベース テーブル名 : Campaign

このテーブルにはキャンペーン設定情報が格納されます。キャンペーンは 1 つ以上の CSQ に関連付けられます。このキャンペーンと CSQ のマッピングは、CampaignCSQMap テーブルに個別に格納されます。

Campaign テーブルには、表 1-4 に示すフィールドが含まれています。

表 1-4 Campaign テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
recordid	レコードの一意の ID。	int NOT NULL プライマリ キー
campaignid	キャンペーンの一意の ID。	int NOT NULL プライマリ キー
profileid	このレコードに関連付けられている Unified CCX プロファイルの ID。	int NOT NULL プライマリ キー
createdatetime	デフォルト : CURRENT_TIMESTAMP。	datetime year to second NOT NULL
campaignname	キャンペーンの名前。一意でなければなりません。	nvarchar(50) NOT NULL

表 1-4 Campaign テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
enabled	0 = キャンペーンが有効です 1 = キャンペーンが無効です	smallint NOT NULL
description	キャンペーンの説明。	varchar(50) NULL
starttime	キャンペーンの開始時間 (サーバの時間に基づく)。分単位で格納されます。	int NOT NULL
endtime	キャンペーンの終了時間 (サーバの時間に基づく)。分単位で格納されます。	int NOT NULL
cacheSize	一括で取得される、このキャンペーンのためにダイヤルするコンタクトの数。	int NOT NULL
maxattempts	このキャンペーンのためにコンタクトにダイヤルする最大試行回数。	int NOT NULL
ansmachineretry	0 = 留守番電話に着信した場合、ダイヤラはコンタクトに再度ダイヤルする必要があります。 1 = 留守番電話に着信した場合、ダイヤラはコンタクトに再度ダイヤルしません。	smallint NOT NULL
callbacktimelimit	スケジュール済みコールバック時点の前後に、ダイヤラがコールバックを試行する時間 (分単位)。	int NULL
missedcallback action	スケジュールされていた時点でコールバックを実行できなかった場合に、ダイヤラが実行する必要がある内容を示します。 0 = 翌営業日の同時刻にコールバックを再スケジュールします。 1 = 通常の方法で再試行します。 2 = レコードをクローズします。	int NULL
privatedata	内部専用フィールドはすべて、この列に BLOB 形式で格納できます。	BLOB NULL
active	レコードがシステムでアクティブであるかどうかを示します。システムからキャンペーンが削除されると、レコードは非アクティブになります。 f = 非アクティブ t = アクティブ	ブール値 NOT NULL
dateinactive	このレコードが削除された日付。	datetime year to second NULL

表 1-4 Campaign テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
dialerType	<p>キャンペーンに使用するダイヤラのタイプ。ダイヤラは、予測、進捗、プレビュー発信の3種類のいずれかです。</p> <p>0 - ダイレクト プレビュー ダイヤラ  1 - IVR ベースの予測ダイヤラ  1 - IVR ベースの進捗ダイヤラ  デフォルト値 = 0</p>	<p>smallint  NOT NULL</p>
campaignType	<p>キャンペーン タイプは IVR ベースまたは ICD ベースです。</p> <p>0 - IVR ベースのキャンペーン  1 - エージェント ベースのキャンペーン  デフォルト値 = 1</p>	<p>smallint  NOT NULL</p>
campaignCallingNum	<p>コンタクトに対して表示されるキャンペーン発信者番号。この番号は、アウトバウンド IVR ダイヤラによって使用されます。</p> <p>(注) Unified CCX で、Unified CCX プレミアム ライセンスに加えてアウトバウンド IVR ライセンスがあり、ダイヤラ タイプが進捗または予測の場合に限り、このフィールドに値が入ります。</p>	<p>BLOB  NULL</p>
applicationTrigger	<p>これは、このキャンペーンに関連付けられている JTAPI トリガーです。</p> <p>(注) Unified CCX で、Unified CCX プレミアム ライセンスに加えてアウトバウンド IVR ライセンスがあり、ダイヤラ タイプが進捗または予測の場合に限り、このフィールドに値が入ります。</p>	<p>BLOB  NULL</p>
applicationName	<p>前述の JTAPI トリガーに関連付けられているアプリケーションの名前。</p> <p>(注) Unified CCX で、Unified CCX プレミアム ライセンスに加えてアウトバウンド IVR ライセンスがあり、ダイヤラ タイプが進捗または予測の場合に限り、このフィールドに値が入ります。</p>	<p>BLOB  NULL</p>

#### 関連テーブル

- 「CampaignCSQMap」 (P.13) (campaignID を共有)
- 「ContactCallDetail」 (P.19) (campaignID および profileID を共有)
- 「DialingList」 (P.37) (campaignID を共有)
- 「ProfileIDMapping」 (P.48) (profileID を共有)

## CampaignCSQMap

データベース テーブル名 : CampaignCSQMap

CampaignCSQMap テーブルは、キャンペーンとコンタクト サービス キュー (CSQ) の間の関係を示します。Unified CCX Administration でキャンペーンが CSQ に関連付けられると、CampaignCSQMap テーブルに新しいレコードが作成されます。

CampaignCSQMap テーブルには、表 1-5 に示すフィールドが含まれています。

表 1-5 CampaignCSQMap テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
recordid	レコードの一意の ID。	int NOT NULL プライマリ キー
campaignid	キャンペーンの一意の ID (Campaign テーブルから取得)。	int NOT NULL プライマリ キー
csqid	CSQ の一意の ID (ContactServiceQueue テーブルから取得)。	int NOT NULL プライマリ キー
active	レコードがシステムでアクティブであるかどうかを示します。システムからキャンペーンが削除されると、レコードは非アクティブになります。 f = 非アクティブ t = アクティブ	ブール値 NULL
createdatetime	デフォルト、CURRENT_TIME_STAMP	datetime year to second NOT NULL
dateinactive	このレコードが削除された日付。	datetime year to second

### 関連テーブル

- 「Campaign」 (P.10) (campaignID を共有)
- 「ContactServiceQueue」 (P.29) (csqID は contactServiceQueueID に対応)

## CampaignData

データベース テーブル名 : CampaignData

キャンペーンをアウトバウンド IVR キャンペーンとして設定し、予測ダイヤラ タイプを選択した場合は、ポートあたりの回線数とその他のパラメータが 30 分ごとに CampaignData テーブルに保存されます。

CampaignData テーブルには、表 1-6 に示すフィールドが含まれています。

表 1-6 CampaignCSQMap テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
campaignId	データが記録されるキャンペーン。	int NOT NULL プライマリ キー
recordId	レコードの一意的 ID。	int NOT NULL プライマリ キー
startDate	期間の開始日時。	datetime year to fraction NOT NULL
endDate	期間の終了日時。	datetime year to fraction NOT NULL
attemptedCalls	期間内の試行コール数。	int NOT NULL
abandonedCalls	期間内の放棄コール数。	int NOT NULL
voiceCalls	期間内の音声コール数。	int NOT NULL
linesPerPort	[ポートあたりの回線数 (Lines Per Port) ] の値は、放棄コールおよび音声コールに基づいて計算されます。	decimal(8, 3) NOT NULL
active	格納されているデータがアクティブなキャンペーンのデータであるかどうかを示します。 f = 非アクティブ t = アクティブ	ブール値 NOT NULL
dateInactive	このキャンペーンが削除された日付。	datetime year to fraction

### 関連テーブル

- 「Campaign」 (P.10) (campaignID を共有)

## ChannelProvider

データベース テーブル名 : ChannelProvider

このテーブルには、チャンネルプロバイダー設定（チャンネルタイプなど）とサーバの詳細情報（完全修飾ドメイン名（FQDN）、プロトコル、およびポートなど）が含まれます。チャンネルプロバイダーは、電子メールなどの非インタラクティブメディアチャンネルを Unified CCX で使用できるようにします。

ChannelProvider テーブルには、表 1-7 に示すフィールドが含まれています。

表 1-7 ChannelProvider テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
ID	チャンネルプロバイダーの一意的 ID。サーバ ID は、このテーブルと ContactServiceQueue テーブルを関連付ける外部キーです。	int NOT NULL プライマリキー
channelType	コンタクトチャンネルのタイプ。	varchar (20, 0) NOT NULL
sendserverfqdn	チャンネルタイプを送信するチャンネルプロバイダーの FQDN。	Varchar(255, 0) NOT NULL
sendprotocol	チャンネルプロバイダーとの通信に使用される送信プロトコル	varchar (20, 0) NOT NULL
sendserverport	チャンネルタイプの送信のためにチャンネルプロバイダーとの通信に使用される 16 ビットのポート番号。	int NOT NULL
receiveserverfqdn	チャンネルタイプを受信するチャンネルプロバイダーの FQDN。	Varchar(255, 0) NOT NULL
receiveprotocol	チャンネルプロバイダーとの通信に使用される受信プロトコル	varchar (20, 0) NOT NULL
receiveserverport	チャンネルタイプの受信のためにチャンネルプロバイダーとの通信に使用される 16 ビットのポート番号。	int NOT NULL
description	チャンネルプロバイダーの説明。	Lvarchar(400)

### 関連テーブル

- 「[ContactServiceQueue](#)」 (P.29) (serverID を共有)

## ChatProblemStatement

データベース テーブル名 : ChatProblemStatement

このテーブルには、各チャット ウィジェットの関連する問題記述とタグ ID が含まれます。チャット ウィジェットは、Unified CCX Administrator がエンド ユーザ向けチャット インターフェイスを作成できるようにするウィジェットです。

ChatProblemStatement テーブルには、表 1-8 に示すフィールドが含まれています。

表 1-8 ChatProblemStatement テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
wdID	各チャット ウィジェットの一意の ID。これは、このテーブルと ChatProblemStatement テーブルを関連付ける外部キーです。	int NOT NULL プライマリ キー
tagID	問題記述に関連付けられている csq の tagID。	nvarchar(50) NOT NULL
problemStmnt	問題の定義。	lvarchar (256) NOT NULL
psOrder	チャット ウィジェットの問題記述の順序。	int NOT NULL プライマリ キー

### 関連テーブル

- 「ChatWidget」(P.18) (wdID を共有)

## ChatTriggerPoint

データベース テーブル名 : ChatTriggerPoint

このテーブルには、チャット CSQ タグ情報が記述されています。ChatTriggerPoint は csqID および chattriggerpointname により一意に識別されます。Unified CCX に挿入されたチャット コンタクトは、コンタクトの chattriggerpointname に基づいて該当する CSQ のキューに入れられます。チャット CSQ が作成されると、新しいレコードがこのテーブルに挿入されます。CSQ が変更されると、古いレコードが非アクティブとしてマークされ、新しいレコードが新しい csqID でテーブルに挿入されます。CSQ が削除されると、対応するレコードが非アクティブとしてマークされます。

ChatTriggerPoint テーブルには、表 1-9 に示すフィールドが含まれています。

表 1-9 ChatTriggerPoint テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
csqID	CSQ の数字 ID。	int NOT NULL
chattriggerpointname	チャットのトリガー ポイントに存在するフィールドの名前。	Ivarchar(256) NOT NULL
active	レコードが現在アクティブかどうかを示します。 f = 非アクティブ t = アクティブ	ブール値 NOT NULL
dateinactive	active フィールドが「f」の場合、レコードが非アクティブになった日時。	Datetime year to fraction(3) NULL

## 関連テーブル

- 「ChatUserForm」 (P.17)

## ChatUserForm

データベース テーブル名 : ChatUserForm

このテーブルには、各チャット ウィジェットのユーザ フォーム フィールドと、ウィジェットのフィールドの順序が含まれます。ChatUserForm テーブルには、表 1-10 に示すフィールドが含まれています。

表 1-10 ChatUserForm テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
wdID	各チャット ウィジェットの一意的 ID。これは、このテーブルと ChatProblemStatement テーブルを関連付ける外部キーです。	int NOT NULL プライマリキー
fieldName	ユーザ フォームに含まれているフィールドの名前。	nvarchar(50) NOT NULL
fieldID	ユーザ フォームに含まれているフィールドの ID。	int NOT NULL プライマリキー
fieldOrder	ウィジェットでのフィールドの順序。	smallint NOT NULL

表 1-10 ChatUserForm テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
active	レコードが現在アクティブかどうかを示します。 f= 非アクティブ t= アクティブ	ブール値 NOT NULL
lastmodifieddate	ユーザ フォームの詳細情報の最終変更日時。	datetime year to fraction

## 関連テーブル

- 「ChatWidget」 (P.18) (wdID を共有)

## ChatWidget

データベース テーブル名 : ChatWidget

このテーブルには、チャット ウィジェットの情報が保存されます。ChatWidget テーブルには、表 1-11 に示すフィールドが含まれています。

表 1-11 ChatWidget テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
wdID	各ウィジェットの一意の ID。	int NOT NULL プライマリ キー
wdName	ウィジェットの名前。	nvarchar(50) NOT NULL
wdDescription	Unified CCX Administration で設定されるウィジェットの説明。	lvarchar (256) NOT NULL
wdCode	ウィジェット用に生成された HTML コードを格納する BLOB データ。	BLOB NULL
active	ウィジェットが現在アクティブかどうかを示します。 f= 非アクティブ t= アクティブ	ブール値 NOT NULL
lastModifiedDate	ウィジェットの詳細情報の最終変更日時。	datetime year to fraction (3) NOT NULL

## 関連テーブル

- 「ChatProblemStatement」 (P.16)
- 「ChatUserForm」 (P.17)

## ContactCallDetail

データベース テーブル名 : ContactCallDetail

Unified CCX システムでは、システムにより処理されるコールまたはコールレグごとに新しいレコードが ContactCallDetail テーブルに作成されます。コールが転送またはリダイレクトされるたびに、新しいコールレグが開始されます。ただし、コールが Cisco CTI ポートからエージェントに転送される場合を除きます。

ContactCallDetail レコードには、コンタクトまたはレグの詳細情報が含まれます。各コールに対しこのレコードが少なくとも 1 つ存在します。

ContactCallDetail テーブルには、表 1-12 に示すフィールドが含まれています。

表 1-12 ContactCallDetail テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
sessionID	システムがコールに割り当てた ID。この ID は、コールのすべてのレグで同一です。	decimal(18, 0) NOT NULL プライマリ キー
sessionSeqNum	システムがコールまたはレグに割り当てたセッションシーケンス番号。コールの各レグに新しいシーケンス番号が割り当てられます。	smallint NOT NULL プライマリ キー
nodeID	クラスタ内の各サーバに割り当てられた一意の ID。	smallint NOT NULL プライマリ キー
profileID	このレコードに関連付けられている Unified CCX プロファイルの ID。	int NOT NULL プライマリ キー

表 1-12 ContactCallDetail テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
contactType	<p>コールまたはレグのコンタクト タイプ。</p> <p>1：着信。Unified CCX システムで受信した外部コール。</p> <p>2：発信。Unified CCX システムが発信したコール（システム内で行われたコールを除く）。</p> <p>3：内部。エージェント間で転送または会議通話されたコールや、システム内で行われたコール。</p> <p>4：リダイレクト受信</p> <p>5：転送受信</p> <p>6：プレビュー発信</p> <p>7：IVR 発信</p> <p>8：エージェント アウトバウンド</p> <p>9：IVR に転送されるエージェント アウトバウンドコール</p>	<p>smallint</p> <p>NOT NULL</p>
contactDisposition	<p>コールまたはレグの処理。</p> <p>1：放棄</p> <p>2：処理済み</p> <p>3：無視</p> <p>4：中断<sup>1</sup></p> <p>5～22：拒否</p> <p>99：クリア</p>	<p>smallint</p> <p>NOT NULL</p>
dispositionReason	システムでコールが中断または拒否された理由。	<p>varchar(100)</p> <p>NULL</p>
originatorType	<p>コールまたはレグの発信元。</p> <p>1：エージェント。コールはエージェントによって発信されました。</p> <p>2：デバイス。コールはシミュレートされた発信者（テスト目的で使用）や、現在エージェントがログインしていないエージェントの電話機によって発信されました。</p> <p>3：不明。コールは、ゲートウェイを介した外部発信者か、不明なデバイスによって発信されました。</p>	<p>smallint</p> <p>NOT NULL</p>
originatorID	コールまたはレグの発信元エージェントの数字 ID。originatorType が 1 の場合のみ使用されます。	<p>int</p> <p>NULL</p>

表 1-12 ContactCallDetail テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
originatorDN	<p>originatorType が 1 であり、エージェントが非 IPCC 内線番号を使用して発信したコールの場合、このフィールドには非 IPCC 内線番号が含まれ、それ以外の場合は空の文字 ("") が含まれます。</p> <p>originatorType が 2 の場合、このフィールドは CTI ポート番号を示します。</p> <p>originatorType が 3 の場合、このフィールドは、Unified CM が受信した発信者の電話番号 (利用可能な場合) を示します。</p> <p>originatorType が 1 の場合は空の文字 ("") です。これは、エージェント ベースの進捗または予測アウトバウンド コールには適用されません。</p>	nvarchar(30) NULL
destinationType	<p>コールまたはレグの着信先。</p> <p>1: エージェント。コールはエージェントに提供されました。</p> <p>2: デバイス。コールはルート ポイントに提供されました。</p> <p>3: 不明。コールは、ゲートウェイを介した外部の着信先、または不明なデバイスに提供されました。</p> <p>着信先がない場合は NULL。</p>	smallint NULL
destinationID	<p>コールまたはレグの受信エージェントの数字 ID。</p> <p>destinationType が 1 の場合のみ使用されます。</p>	int NULL
destinationDN	<p>destinationType が 1 であり、エージェントが非 IPCC 内線番号を使用して受信したコールの場合、このフィールドには非 IPCC 内線番号が含まれ、それ以外の場合は空の文字 ("") が含まれます。</p> <p>destinationType が 2 の場合、このフィールドには CTI ポート番号が示されます。</p> <p>destinationType が 3 の場合、このフィールドには呼び出された電話番号 (存在する場合) が示されます。</p> <p>destinationType が 1 の場合は空の文字 ("") です。</p>	nvarchar(30) NULL
startDateTime	<p>着信コールまたはレグの場合、そのコールまたはレグがシステムで呼び出しを開始した日時。</p> <p>内線コールまたは発信コールの場合、コールの発信日時。</p> <p>転送されたコールまたはレグの場合、転送コールまたはレグの endDateTime。</p>	datetime year to fraction (3) NOT NULL
endDateTime	<p>このコールまたはレグが転送または切断された日時。</p>	datetime year to fraction (3) NOT NULL

表 1-12 ContactCallDetail テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
gmtOffset	Unified CCX サーバの現地時間とグリニッジ標準時の間のオフセット (分単位)。時間情報は GMT 形式で格納されるため、このフィールドは常にゼロになります。	smallint NOT NULL
calledNumber	コールまたはレグの発信先デバイスの電話番号。 コールまたはレグが Unified CCX ルート ポイントに対して発信された場合、このフィールドは、Unified CM でそのルート ポイントに対して設定された電話番号を示します。 コールが外部に対して発信された場合、このフィールドは発信者がダイヤルした電話番号を示します。	nvarchar(30) NULL
origCalledNumber	コールが IP 電話から発信された場合、発信者がダイヤルした電話番号。 コールが VoIP <sup>2</sup> ネットワーク外部 (PSTN <sup>3</sup> または TDM <sup>4</sup> PBX <sup>5</sup> など) から発信された場合、VoIP ゲートウェイによるこのコールのルーティング先の Unified CM 電話番号。 発信者が受話器をとったが、番号をダイヤルしなかった場合は NULL。	nvarchar(30) NULL
applicationTaskID	コールまたはレグに関連付けられている Unified CCX または Cisco Unified IP IVR <sup>6</sup> (Unified IP IVR) アプリケーション タスクの ID。 アプリケーションが関連付けられていないコールの場合は NULL。	decimal(18,0) NULL
applicationID	コールまたはレグを処理した Unified CCX または Cisco Unified IP IVR アプリケーションの ID。 アプリケーションが関連付けられていないコールまたはレグの場合は NULL。	int NULL
applicationName	コールに関連付けられている Unified CCX または Unified IP IVR アプリケーションの名前。 アプリケーションが関連付けられていないコールまたはレグの場合は NULL。	nvarchar(30) NULL
connectTime	コールまたはレグの開始時刻から終了時刻までの時間 (秒単位)。	smallint NULL
customVariable1	変数 _ccdrVar1 の内容。ただし、このコールまたはこのレグに関連付けられている Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションが呼び出したスクリプトのエンタープライズ コールの設定手順で、この変数が設定されている場合です。 この変数が設定されていない場合は NULL。	varchar(40) NULL

表 1-12 ContactCallDetail テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
customVariable2	変数 <code>_ccdrVar2</code> の内容。ただし、このコールまたはこのログに関連付けられている Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションが呼び出したスクリプトのエントリープライズ コールの設定手順で、この変数が設定されている場合です。 この変数が設定されていない場合は NULL。	varchar(40) NULL
customVariable3	変数 <code>_ccdrVar3</code> の内容。ただし、このコールまたはこのログに関連付けられている Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションが呼び出したスクリプトのエントリープライズ コールの設定手順で、この変数が設定されている場合です。 この変数が設定されていない場合は NULL。	varchar(40) NULL
customVariable4	変数 <code>_ccdrVar4</code> の内容。ただし、このコールまたはこのログに関連付けられている Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションが呼び出したスクリプトのエントリープライズ コールの設定手順で、この変数が設定されている場合です。 この変数が設定されていない場合は NULL。	varchar(40) NULL
customVariable5	変数 <code>_ccdrVar5</code> の内容。ただし、このコールまたはこのログに関連付けられている Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションが呼び出したスクリプトのエントリープライズ コールの設定手順で、この変数が設定されている場合です。 この変数が設定されていない場合は NULL。	varchar(40) NULL
customVariable6	変数 <code>_ccdrVar6</code> の内容。ただし、このコールまたはこのログに関連付けられている Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションが呼び出したスクリプトのエントリープライズ コールの設定手順で、この変数が設定されている場合です。 この変数が設定されていない場合は NULL。	varchar(40) NULL
customVariable7	変数 <code>_ccdrVar7</code> の内容。ただし、このコールまたはこのログに関連付けられている Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションが呼び出したスクリプトのエントリープライズ コールの設定手順で、この変数が設定されている場合です。 この変数が設定されていない場合は NULL。	varchar(40) NULL
customVariable8	変数 <code>_ccdrVar8</code> の内容。ただし、このコールまたはこのログに関連付けられている Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションが呼び出したスクリプトのエントリープライズ コールの設定手順で、この変数が設定されている場合です。 この変数が設定されていない場合は NULL。	varchar(40) NULL

表 1-12 ContactCallDetail テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
customVariable9	変数 <code>_ccdrVar9</code> の内容。ただし、このコールまたはこのレックに関連付けられている Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションが呼び出したスクリプトのエンタープライズ コールの設定手順で、この変数が設定されている場合です。 この変数が設定されていない場合は NULL。	varchar(40) NULL
customVariable10	変数 <code>_ccdrVar10</code> の内容。ただし、このコールまたはこのレックに関連付けられている Unified CCX アプリケーションまたは Unified IP IVR アプリケーションが呼び出したスクリプトのエンタープライズ コールの設定手順で、この変数が設定されている場合です。 この変数が設定されていない場合は NULL。	varchar(40) NULL
accountNumber	発信者が入力したアカウント番号。	varchar(40) NULL
callerEnteredDigits	発信者が入力した電話番号。	varchar(40) NULL
badCallTag	不正なコールのタグ。 デフォルト : N	char(1) NULL
transfer	このコールレックがコールを転送していたかどうか。 t = 転送していた f = 転送していなかった	ブール値 NULL
redirect	このコールレックがコールをリダイレクトしていたかどうか。 t = リダイレクトしていた f = リダイレクトしていなかった	ブール値 NULL
conference	このコールレックがコールを会議通話していたかどうか。 t = 会議通話していた f = 会議通話していなかった	ブール値 NULL
flowout	このフラグが設定されている場合、このコールレックはシステム外部の別のアプリケーションまたは着信先に送信されます。	ブール値 NULL
metServiceLevel	コールがサービス レベルを満たしていたかどうか。 t = サービス レベルを満たしていた f = サービス レベルを満たしていなかった 注 : 今後使用するために予約されています。	ブール値 NULL
campaignID	このコールを生成したキャンペーンの一意の ID。	int NULL

表 1-12 ContactCallDetail テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
OrigProtocolCallRef	Unified CCX システムに入るコール レッグを識別する一意の ID。一部の製品から Unified CCX に経由したコールをトレースするために使用されます。	Varchar(32) NULL
DestProtocolCallRef	Unified CCX システムから出るコール レッグを識別する一意の ID。Unified CCX からその他の製品に経由したコールをトレースするために使用されます。	Varchar(32) NULL
CallResult	IVR ベースまたはエージェント ベースの進捗発信コールまたは予測発信コールの結果。	smallint NULL

1. 中断されたコールの場合、ContactQueueDetail.disposition = 1 (放棄) の対応する値
2. VoIP = Voice over Internet Protocol
3. PSTN = 公衆電話交換網
4. TDM = 時分割多重
5. PBX = 構内交換機
6. IVR = 音声自動応答

#### 関連テーブル

- 「AgentConnectionDetail」 (P.5) (sessionID、sessionSeqNum、nodeID、および profileID を共有)
- 「Campaign」 (P.10) (campaignID を共有)
- 「ContactQueueDetail」 (P.25) (sessionID、sessionSeqNum、nodeID、および profileID を共有)
- 「ContactRoutingDetail」 (P.27) (sessionID、sessionSeqNum、nodeID、および profileID を共有)
- 「MonitoredResourceDetail」 (P.46) (sessionSeqNum は monitoredSessionSeqNum に対応、sessionID、profileID、および nodeID を共有)
- 「ProfileIDMapping」 (P.48) (profileID を共有)
- 「RemoteMonitoringDetail」 (P.49) (sessionID は monitoredSessionID に対応、sessionID、sessionSeqNum、profileID、および nodeID を共有)
- 「Resource」 (P.51) (originatorType/destinationType が 1 の場合は originatorID/destinationID は resourceID に対応、profileID を共有)

## ContactQueueDetail

データベース テーブル名 : ContactQueueDetail

Unified CCX システムでは、コールが CSQ のキューに入れられ、続いて次のいずれかの状況が発生すると、レコードが作成されます。

- コールが CSQ のキューに入っている間に中断された
- コールがキュー解除された
- 発信者がエージェントに接続された

ContactQueueDetail テーブルには、表 1-13 に示すフィールドが含まれています。

表 1-13 ContactQueueDetail テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
sessionID	システムがコールに割り当てた ID。この ID は、コールのすべてのレグで同一です。	decimal(18,0) NOT NULL プライマリ キー
sessionSeqNum	システムがコールまたはレグに割り当てたセッションシーケンス番号。コールの各レグに新しいシーケンス番号が割り当てられます。	smallint NOT NULL プライマリ キー
profileID	このレコードに関連付けられている Unified CCX プロファイルの ID。	int NOT NULL プライマリ キー
nodeID	クラスタ内の各サーバに割り当てられた一意の ID。	smallint NOT NULL プライマリ キー
targetID	targetType に応じて、CSQ またはエージェントの数字 ID。 0 : CSQ の数字のレコード ID。(ContactServiceQueue テーブルの recordID の説明を参照してください)。 1 : 数値のエージェント ID (Resource テーブルの resourceID の説明を参照してください)。	int NOT NULL プライマリ キー
targetType	コールが CSQ またはエージェントのキューに入れられていたかどうかを示します。 0 = CSQ 1 = エージェント	smallint NOT NULL プライマリ キー
qIndex	Unified CCX コールが Unified CCX ルート ポイントに会議発信するたびに、新しい qIndex が作成されます。	smallint NOT NULL プライマリ キー
queueOrder	キュー内のコールの順序。	smallint NOT NULL
disposition	この CSQ でのこのコールレグの処理。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 放棄 = 1<sup>1</sup></li> <li>• CSQ による処理 = 2</li> <li>• CSQ のキューから解除 = 3</li> <li>• スクリプトによる処理 = 4</li> <li>• 別の CSQ による処理 = 5</li> </ul>	smallint NULL

表 1-13 ContactQueueDetail テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
metServiceLevel	この CSQ に対して設定されたキュー時間 (秒数) 内にコールが応答されたかどうか。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• はい = t</li> <li>• いいえ = f</li> </ul>	ブール値 NULL
queueTime	発信者がこの CSQ とこのコール レッグのキューに入れられていた時間 (秒単位)。	smallint NULL
dialinglistid	送信キャンペーンのためにダイヤルする連絡先の一意の ID。DialingList.dialingListID とリンクしています。	int NULL

1. 中断されたコールの場合、ContactQueueDetail.disposition = 1 と対応する ContactCallDetail.contactDisposition = 4 (放棄)。

#### 関連テーブル

- 「AgentConnectionDetail」 (P.5) (sessionID、sessionSeqNum、nodeID、profileID、および qIndex を共有)
- 「ContactCallDetail」 (P.19) (sessionID、sessionSeqNum、nodeID、および profileID を共有)
- 「ContactRoutingDetail」 (P.27) (sessionID、sessionSeqNum、nodeID、profileID、および qIndex を共有)
- 「ContactServiceQueue」 (P.29) (targetType が 0 の場合、targetID は recordID に対応、profileID を共有)
- 「MonitoredResourceDetail」 (P.46) (sessionSeqNum は monitoredSessionSeqNum に対応、profileID および nodeID を共有)
- 「ProfileIDMapping」 (P.48) (profileID を共有)
- 「RemoteMonitoringDetail」 (P.49) (sessionID は monitoredSessionID に対応、profileID および nodeID を共有)
- 「Resource」 (P.51) (targetType が 1 の場合、targetID は resourceID に対応、profileID を共有)

## ContactRoutingDetail

データベース テーブル名 : ContactRoutingDetail

Unified CCX システムでは、1 つ以上の CSQ のキューに入れられている Unified CCX コールまたはコール レッグごとに、新しいレコードが ContactRoutingDetail テーブルに作成されます。コールが転送またはリダイレクトされるたびに、新しいコール レッグが開始されます。ただし、コールが Cisco CTI ポートからエージェントに転送される場合を除きます。システムでは、コールが Unified CCX スクリプトへ会議発信される場合に、ContactRoutingDetail テーブルに新しいレコードが作成されます。

ContactRoutingDetail レコードには、コール優先度と累積キュー時間に関する情報が含まれません。これは、各 CSQ の個々のキュー時間を示す ContactQueueDetail レコードとは異なります。

ContactRoutingDetail テーブルには、表 1-14 に示すフィールドが含まれています。

表 1-14 ContactRoutingDetail テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
sessionID	システムがコールに割り当てた ID。この ID は、コールのすべてのレグで同一です。	decimal(18, 0) NOT NULL プライマリ キー
sessionSeqNum	システムがコールまたはレグに割り当てたセッションシーケンス番号。コールの各レグに新しいシーケンス番号が割り当てられます。	smallint NOT NULL プライマリ キー
nodeID	クラスタ内の各サーバに割り当てられた一意の ID。	smallint NOT NULL プライマリ キー
profileID	このレコードに関連付けられている Unified CCX プロファイルの ID。	int NOT NULL プライマリ キー
qIndex	Unified CCX コールが Unified CCX ルート ポイントに会議発信するたびに、新しい qIndex が作成されます。	smallint NOT NULL プライマリ キー
origPriority	コールまたはレグが初めてキューに入れられた時点で割り当てられた優先度レベル。 優先度が割り当てられていない場合は Null。	smallint NULL
finalPriority	コールまたはレグの終了時点での優先度レベル。 優先度が割り当てられていない場合は Null。	smallint NULL
queueTime	エージェントがコールまたはレグに応答するまでに、コールまたはレグがキューに入れられていた時間（秒単位）。これは、コールが複数の CSQ のキューに入れられていた場合に、発信者が認識していた累積キュー時間です。これとは対照的に、ContactQueueDetail レコードには個々の CSQ のキュー時間が記録されます。	smallint NULL
startDateTime	着信コールまたはレグの場合、コールまたはレグが最初の CSQ のキューに入れられた日時。	datetime year to fraction (3) NOT NULL

## 関連テーブル

- 「AgentConnectionDetail」(P.5) (sessionID、sessionSeqNum、nodeID、profileID、および qIndex を共有)
- 「ContactCallDetail」(P.19) (sessionID、sessionSeqNum、nodeID、および profileID を共有)
- 「ContactQueueDetail」(P.25) (sessionID、sessionSeqNum、nodeID、profileID、および qIndex を共有)
- 「MonitoredResourceDetail」(P.46) (sessionSeqNum は monitoredSessionSeqNum に対応、profileID および nodeID を共有)
- 「ProfileIDMapping」(P.48) (profileID を共有)
- 「RemoteMonitoringDetail」(P.49) (sessionID は monitoredSessionID に対応、profileID および nodeID を共有)

## ContactServiceQueue

データベース テーブル名 : ContactServiceQueue

Unified CCX システムでは、Unified CCX Administration で CSQ が設定されると、ContactServiceQueue テーブルに新しいレコードが作成されます。

ContactServiceQueue レコードには CSQ に関する情報が含まれます。アクティブな CSQ および非アクティブな CSQ ごとに、このようなレコードが 1 つ存在します。CSQ が削除された場合 (非アクティブにされた場合)、そのレコードはデータベースで引き続き非アクティブとしてマークされたまま残ります。つまり、active フィールドの値は「f」です。

ContactServiceQueue テーブルには、表 1-15 に示すフィールドが含まれています。

表 1-15 ContactServiceQueue テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
contactServiceQueueID	CSQ の数字 ID。CSQ の属性が Unified CCX Administration ユーザ インターフェイスで変更されても、この ID は変更されません。	int NOT NULL
profileID	このレコードに関連付けられている Unified CCX プロファイルの ID。	int NOT NULL
CSQName	Unified CCX Administration で設定された CSQ の名前。	nvarchar(50) NOT NULL
resourcePoolType	Unified CCX Administration で設定されたリソースプールタイプ。 1 : リソース グループ 2 : リソース スキル	smallint NOT NULL
resourceGroupID	resourcePoolType が 1 の場合、ResourceGroup テーブル内の関連リソース グループの検索に使用する一意の ID。 resourcePoolType が 2 の場合は使用されません。	int NULL
selectionCriteria	Unified CCX Administration で設定されたリソースプール選択モデル。	nvarchar(30) NOT NULL

表 1-15 ContactServiceQueue テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
skillGroupID	resourcePoolType が 2 の場合、SkillGroup テーブル内の関連スキル グループの検索に使用する一意の ID。 resourcePoolType が 1 の場合は使用されません。	int NULL
serviceLevel	エージェントがコールに応答する前に、発信者がキューに入れられている時間の目標最大時間 (秒単位)。Unified CCX Administration で設定されます。	int NOT NULL
serviceLevelPercentage	Unified CCX Administration で設定した、serviceLevel フィールドに示されるサービス レベルを満たすコールの目標パーセンテージ。	smallint NOT NULL
active	レコードがアクティブかどうかを示します。 f: 非アクティブ t: アクティブ  システムから CSQ が削除された場合、または Unified CCX Administration ユーザ インターフェイスで属性が変更された場合、レコードは非アクティブになります。属性が変更されると、レコードが非アクティブになります。つまり active フィールドは「f」に変更され、新規レコードが作成されます。	ブール値 NOT NULL
autoWork	この CSQ からのコールの処理後にエージェントが後処理状態になるかどうかを示します。 f: いいえ t: はい	ブール値 NOT NULL
dateInactive	active フィールドが「f」の場合、レコードが非アクティブになった日時。	datetime year to fraction (3) NULL
queueAlgorithm	Unified CCX Administration で設定した、コンタクトをキューに入れる方法を指定する基準。	nvarchar(30) NOT NULL
recordID	このレコードの ID。サービス レベルなどの CSQ 属性が Unified CCX Administration ユーザ インターフェイスで変更されると、レコードが非アクティブになります。つまり active フィールドの値が「f」に変更され、新しいレコード ID を使用して新しいレコードが作成され、その CSQ の contactServiceQueueID は変更されません。	int NOT NULL プライマリーキー
orderList	今後使用するために予約されています。	int NULL
wrapupTime	エージェントが後処理状態である期間 (秒数)。 有効な値: 1 ~ 7200 0: 無効	smallint NULL

表 1-15 ContactServiceQueue テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
prompt	prompt の値はリモート監視に使用されます。顧客が CSQ 名を記録し、WAV ファイルに保存できます。このフィールドには WAV ファイルの名前が含まれます。	lvarchar (256) NOT NULL
privateData	内部専用フィールドはすべて、この列に BLOB 形式で格納できます。	BLOB NULL
queueType	CSQ のタイプ。 有効な値： 0 : 音声 CSQ 1 : E メール CSQ	smallint NOT NULL

## 関連テーブル

- 「ContactQueueDetail」(P.25) (targetType が 0 の場合 recordID は targetID に対応、profileID を共有)
- 「ProfileIDMapping」(P.48) (profileID を共有)
- 「RemoteMonitoringDetail」(P.49) (origMonitoredIDType が 2 の場合 recordID は origMonitoredID に対応、profileID を共有)
- 「ResourceGroup」(P.53) (resourceGroupID および profileID を共有)
- 「SkillGroup」(P.62) (skillGroupID および profileID を共有)
- 「TeamCSQMapping」(P.64) (contactServiceQueueID は csqID に対応、profileID を共有)

## CrsApplication

データベース テーブル名 : CrsApplication

CrsApplication テーブルには、アプリケーション情報が記録されます。アプリケーションは applicationName により一意に識別されます。アプリケーションが作成されると、新しいレコードがこのテーブルに挿入されます。アプリケーションが変更されると、古いレコードが非アクティブとしてマークされ、新しいレコードが新しい recordID を使用してテーブルに挿入されます。アプリケーションが削除されると、対応するレコードが非アクティブとしてマークされます。

CrsApplication テーブルには、表 1-16 に示す情報が含まれています。

表 1-16 CrsApplication テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
record ID	各レコードの一意の数字 ID。履歴レポート作成の目的で導入されました。 有効な値：1、2、3....	int NOT NULL プライマリキー
profileID	プロファイルの ID	int NOT NULL プライマリキー
applicationID	設定可能なアプリケーション ID。アプリケーションで一意ではありません。Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise (Cisco Unified ICME) 統合のために公開されています。Unified CCX Administration で設定され、変更可能です。 有効な値：-1、1、2、3....	int NOT NULL
configClass	アプリケーション設定クラスを表します。 有効な値： <ul style="list-style-type: none"> <li>com.cisco.app.ApplicationConfig</li> <li>ApplicationConfig.class</li> </ul>	lvarchar(512) NOT NULL
version	内部設定スキーマバージョンを示します。 有効な値：1	int NOT NULL
configImplClass	アプリケーション設定実装クラスを表します。 有効な値： com.cisco.crs.app.ScriptApplicationConfig	lvarchar(512) NOT NULL
applicationName	アプリケーションを一意に識別する名前。	nvarchar(50) NOT NULL
applicationType	アプリケーションのタイプ。 有効な値： <ul style="list-style-type: none"> <li>Busy (ビジー)</li> <li>Ring-No-Answer (無応答)</li> <li>Cisco Script Application (Cisco スクリプト アプリケーション)</li> <li>Simulation Script (シミュレーション スクリプト)</li> <li>Unified ICME Post-Routing (ポスト ルーティング)</li> <li>Unified ICME Translation Routing (トランスレーション ルーティング)</li> </ul>	nvarchar(128) NOT NULL

表 1-16 *CrsApplication* テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
applicationEnabled	アプリケーションが有効であるかどうかを示します。 有効な値： • f = 無効 • t = 有効	ブール値 NOT NULL
numOfSessions	最大セッション数	int NOT NULL
description	Unified CCX Administration で設定されるアプリケーションの説明。	nvarchar(128) NULL
privateData	顧客に対し公開されない内部データ。	BLOB NULL
createDateTime	レコードが作成または更新された時間。 デフォルト値：Current year to second	datetime year to second NOT NULL
active	このレコードがアクティブであるかどうかを示します。 有効な値： • f = 非アクティブ • t = アクティブ	ブール値 NOT NULL
dateInactive	active が f の場合は、このレコードが非アクティブになった時間。	datetime year to second NULL

## 関連テーブル

- 「[ProfileIDMapping](#)」(P.48) (profileID を共有)

## CrsGroup

## データベース テーブル名：CrsGroup テーブル

CrsGroup テーブルは、グループ情報を記述します。グループは、groupClassName および groupID の組み合わせによって一意に識別されます。グループが作成されると、新しいレコードがこのテーブルに挿入されます。グループが変更されると、古いレコードが非アクティブとしてマークされ、新しいレコードが新しい recordID を使用してテーブルに挿入されます。グループが削除されると、対応するレコードが非アクティブとしてマークされます。

CrsGroup テーブルには、表 1-17 に示す情報が含まれています。

表 1-17 CrsGroup テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
recordID	各レコードの一意の数字 ID。履歴レポート作成の目的で導入されました。	int NOT NULL プライマリ キー
profileID	プロファイルの ID。 有効な値 : 1、2、3....	int NOT NULL プライマリ キー
configClass	グループ設定クラスを表します。 有効な値 : GroupConfig.class	lvarchar(512) NOT NULL
version	内部設定スキーマバージョンを示します。有効な値 : 2	int NOT NULL
configImplClass	グループ設定実装クラスを表します。 有効な値 : <ul style="list-style-type: none"> <li>• com.cisco.crs.email</li> <li>• CiscoEmailControlGroupConfig</li> </ul>	lvarchar(512) NOT NULL
groupClass	groupID と組み合わせてグループを一意に識別します。グループによって管理されるチャンネルのクラスです。	lvarchar(400) NOT NULL
groupID	groupClassName と組み合わせてグループを一意に識別します。特定のチャンネル クラスで一意のグループ ID です。	int NOT NULL
groupType	CRS 3.0 以降で定義されたグループによって管理されるチャンネル タイプに対応するグループのタイプ。	nvarchar(128) NOT NULL
groupEnabled	グループが有効であるかどうかを示します。 有効な値 : f = 無効 t = 有効	ブール値 NOT NULL
numOfChannels	グループで定義されているチャンネルの数。	int NOT NULL
description	グループの説明。	nvarchar(128) NULL
privateData	顧客に対し公開されない内部データ。	BLOB NULL
createDateTime	グループが作成された日時。 デフォルト値 : Current year to second	datetime year to second NOT NULL

表 1-17 CrsGroup テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
active	このレコードがアクティブであるかどうかを示します。 有効な値： f = 非アクティブ t = アクティブ	ブール値 NOT NULL
dateInactive	active が f の場合は、このレコードが非アクティブになった日時。	datetime year to second NULL

## 関連テーブル

- 「[ProfileIDMapping](#)」(P.48) (profileID を共有)

## CrsTrigger

データベース テーブル名 : CrsTrigger

CrsTrigger テーブルは、グループ情報を記述します。トリガーは、トリガー名 (triggerName) により一意に識別されます。トリガーが作成されると、新しいレコードがこのテーブルに挿入されます。トリガーが変更されると、古いレコードが非アクティブとしてマークされ、新しいレコードが新しい recordID を使用してテーブルに挿入されます。トリガーが削除されると、対応するレコードが非アクティブとしてマークされます。

CrsGroup テーブルには、[表 1-18](#) に示す情報が含まれています。

表 1-18 CrsTrigger テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
recordID	各レコードの一意の数字 ID。履歴レポート作成の目的で導入されました。	int NOT NULL プライマリキー
profileID	プロファイルの ID。 有効な値 : 1、2、3...	int NOT NULL プライマリキー
configClass	トリガー設定クラスを表します。 有効な値： ApplicationTriggerConfig.class	lvarchar(512) NOT NULL
version	内部設定スキーマバージョンを示します。 有効な値 : 3	int NOT NULL

表 1-18 CrsTrigger テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
configImplClass	トリガー設定実装クラスを表します。 有効な値： <ul style="list-style-type: none"> <li>com.cisco.crs.email</li> <li>CiscoEmailControlGroupConfig</li> </ul>	lvarchar(512) NOT NULL
triggerName	トリガーを一意に識別します。CRS 4.5 以降で利用できます。API により文字列の長さが制限されます。長さを再確認してください。	nvarchar(50) NOT NULL
triggerType	ハードコードされています。 有効な値： <ul style="list-style-type: none"> <li>Cisco Http Trigger</li> <li>Cisco JTAPI Trigger</li> </ul>	nvarchar(128) NOT NULL
applicationName	このトリガーによりトリガーされるアプリケーション名。	nvarchar(50) NOT NULL
triggerEnabled	トリガーが有効であるかどうかを示します。 有効な値： <ul style="list-style-type: none"> <li>f= 無効</li> <li>t= 有効</li> </ul>	ブール値 NOT NULL
numOfSessions	最大セッション数 有効な値：0、1、2....	int NOT NULL
idleTimeout	アイドル時間（ミリ秒単位）	int NOT NULL
triggerLocale	トリガーのデフォルト ロケール。 有効な値： <ul style="list-style-type: none"> <li>system.default（現在設定されているシステム デフォルト ロケール）</li> <li>accept.trigger（着信イベントによって提供されるロケール）</li> </ul>	nvarchar(50) NOT NULL
description	トリガーの説明。	nvarchar(128) NULL
misc1	HTTP トリガーの場合、このフィールドには URL が含まれます。JTAPI トリガーとコール トリガーの場合、これは着信番号（DN）です。	lvarchar(256) NULL
misc2	JTAPI トリガーの場合、これはパーティションです。	lvarchar(256) NULL
privateData	トリガーに関連付けられたパラメータやグループなど、顧客に対して公開されない内部データ。	BLOB NULL

表 1-18 CrsTrigger テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
createDateTime	トリガーが作成された日時 デフォルト値 : Current year to second	datetime year to second NOT NULL
active	このレコードがアクティブであるかどうかを示します。 有効な値 : f = 非アクティブ t = アクティブ	ブール値 NOT NULL
dateInactive	active が f の場合は、このレコードが非アクティブになった日時。	datetime year to second NOT NULL

## 関連テーブル

- 「[ProfileIDMapping](#)」 (P.48) (profileID を共有)

## DialingList

データベース テーブル名 : DialingList

DialingList テーブルには、特定のキャンペーンのためにダイヤルする必要がある発信コンタクトが含まれます。Unified CCX Administration の [キャンペーン (Campaigns)] 設定ページから、発信コンタクトが記述されているテキスト ファイルがインポートされると、このテーブルにデータが取り込まれます。

Unified CCX Administration からデータベースに発信コンタクトがインポートされると、callStatus フィールドにデフォルト値 1 (保留中) が取り込まれます。つまり、コンタクトがまだダイヤルされていません。

DialingList テーブルには、表 1-19 に示す情報が含まれています。

表 1-19 DialingList テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
recordid	レコードの一意の ID。	int NOT NULL プライマリ キー
dialinglistid	コンタクトの一意の ID。	int NOT NULL プライマリ キー
profileid	このレコードに関連付けられている Unified CCX プロファイルの ID。	int NOT NULL プライマリ キー

表 1-19 DialingList テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
campaignid	キャンペーン ID	int NOT NULL
createdatetime	デフォルト : CURRENT_TIMESTAMP	datetime year to second NOT NULL
accountnumber	コンタクトのアカウント番号 (インポートしたファイルから取得)。このフィールドはエージェント デスクトップに送信されます。	nvarchar(25) NULL
firstname	コンタクトの名前 (インポートしたファイルから取得)。	nvarchar(50) NULL
lastname	コンタクトの姓 (インポートしたファイルから取得)。	nvarchar(50) NULL
phone01	コンタクトのプライマリ電話番号 (インポートしたファイルから取得)。	varchar(28) NOT NULL
phone02	コンタクトの追加電話番号 (インポートしたファイルから取得)。エージェントがプレビュー コールで [Skip-Next] を選択すると、この番号がダイヤルされます。	varchar(28) NULL
phone03	コンタクトの追加電話番号 (インポートしたファイルから取得)。最初の 2 つの番号へのダイヤルが失敗した場合にダイヤルされる番号です。	varchar(28) NULL
gmtzonephone01	コンタクトの 1 番目の電話番号のタイムゾーン。	smallint NOT NULL
dstphone01	0 : この電話番号では夏時間 (DST) が適用されます。 1 : この電話番号では DST が適用されません。	smallint NOT NULL
gmtzonephone02	コンタクトの 2 番目の電話番号のタイムゾーン。	smallint NOT NULL
dstphone02	0 : この電話番号では DST が適用されます。 1 : この電話番号では DST が適用されません。	smallint NOT NULL
gmtzonephone03	コンタクトの 3 番目の電話番号のタイムゾーン。	smallint NOT NULL
dstphone03	0 : この電話番号では DST が適用されます。 1 : この電話番号では DST が適用されません。	smallint NOT NULL
callbacknumber	コールバックに使用する電話番号 (エージェントが入力できます)。	varchar(28) NULL
callbackdatetime	顧客が要求したコールバック時間。	datetime year to second NULL

表 1-19 *DialingList* テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
callstatus	<p>コンタクト レコードのステータス :</p> <p>1 = 保留中。コールが保留中です。</p> <p>2 = アクティブ。レコードはダイヤリングのためにアウトバウンド サブシステムに送信されています (アクティブ)。</p> <p>3 = クローズ。レコードはクローズしています。</p> <p>4 = コールバック。レコードにコールバックのマークが付けられています。</p> <p>5 = 最大コール数 このレコードの最大試行回数に達しました (クローズとみなされます)。</p> <p>6 = 再試行。対応できなかった場合、コールはただちにリダイヤルされます。</p> <p>7 = 不明。アウトバウンド サブシステムがアクティブ (2) 状態のレコードを使用して再起動すると、レコードはこの状態に移行します。</p> <p>8 = 遅延で再試行。コールがビジー、応答なし、顧客により放棄、またはシステムにより放棄された場合、コールはリダイヤルされます。再試行時間は、Unified CCX Application Administration Web インターフェイスでの対応する設定に従って設定されます。</p>	<p>smallint</p> <p>NOT NULL</p>

表 1-19 *DialingList* テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
callresult	<p>このレコードの最終コールのコール結果。</p> <p>1 = 音声。顧客が応答し、エージェントに接続された。</p> <p>2 = FAX。FAX マシンに着信した。</p> <p>3 = 留守番電話。留守番電話に着信した。</p> <p>4 = 無効。ネットワークまたはエージェントにより番号が無効と報告された。</p> <p>5 = 禁止呼。顧客が再度コールしないよう要求した。</p> <p>6 = 誤番号。正常に接続したが、番号が誤っていた。</p> <p>7 = 誤った相手。正常に接続したが、通話相手が誤っていた。</p> <p>8 = コールバック。顧客が標準コールバックを要求した。</p> <p>9 = スキップ/拒否。エージェントはプレビュー コールをスキップまたは拒否した。</p> <p>10 = スキップ終了/拒否終了。エージェントがクローズ オプションを選択してプレビュー コールをスキップまたは拒否した。</p> <p>11 = ビジー。エージェントがビジー信号を検出したか、ビジーとしてマークした。</p> <p>12 = タイムアウト期間内にエージェントがプレビューコールに応答しなかった。</p> <p>13 = コールバック失敗。この値はデータベースに書き込まれません。これは内部専用です。</p> <p>14 = コールバックへの対応がなく、再試行対象としてマークされた。</p> <p>15 = 無応答 (RNA) またはゲートウェイ障害が原因で顧客の電話がタイムアウトした。</p> <p>16 = IVR ポートが使用できなかったか、Unified CCX がコールを IVR ポートに転送できなかったために、コールが放棄された。</p> <p>17 = 何らかの理由でコールが失敗した。</p> <p>18 = 顧客による放棄。Unified CCX Application Administration Web インターフェイスの [放棄コール待機時間 (Abandoned Call Wait Time)] で設定されている制限時間内に顧客またはエージェントがコールを切断した。</p>	<p>smallint</p> <p>NOT NULL</p>
callresult01	phone01 への最終コールのコール結果。値は callResult と同じです。	<p>smallint</p> <p>NULL</p>
callresult02	phone02 への最終コールのコール結果。値は callResult と同じです。	<p>smallint</p> <p>NULL</p>

表 1-19 *DialingList* テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
callresult03	phone03 への最終コールのコール結果。値は callResult と同じです。	smallint NULL
lastnumberdialed	ダイヤルした最後の番号。 1 = phone01 2 = phone02 3 = phone03	smallint NULL
callsmadetophone01	phone01 に対するコール試行回数。この番号へのコールでエラーが発生した場合、その試行はカウントされません。	smallint NULL
callsmadetophone02	phone02 に対するコール試行回数。この番号へのコールでエラーが発生した場合、その試行はカウントされません。	smallint NULL
callsmadetophone03	phone03 に対するコール試行回数。この番号へのコールでエラーが発生した場合、その試行はカウントされません。	smallint NULL
retry	コンタクトに対して再試行する必要があるかどうかを示します。	ブール値 NULL
active	次の状況では、コンタクトはキャンペーンで非アクティブになります。 1 = キャンペーンを削除する 2 = キャンペーンのすべてのコンタクトを削除する 3 = callStatus が 3 (クローズ) または 5 (最大コール数) になる f = 非アクティブ t = アクティブ	ブール値 NOT NULL
dateinactive	レコードが非アクティブになった日付。	datetime year to second NULL
numMissedCallback	対応できなかったコールバックの数。	smallint NULL

## 関連テーブル

- 「AgentConnectionDetail」 (P.5) (dialingListID および profileID を共有)
- 「AreaCode」 (P.9) (gmtZone を共有)
- 「Campaign」 (P.10) (campaignID および profile ID を共有)
- 「ContactCallDetail」 (P.19) (campaignID および profileID を共有)
- 「DialingList」 (P.37) (campaignID を共有)
- 「ProfileIDMapping」 (P.48) (profileID を共有)

## DialingListHistory

データベース テーブル名 : DialingListHistory

DialingListHistory テーブルには、非アクティブな発信コンタクトが含まれます。自動消去プロセスにおいて、DialingList テーブルの非アクティブ レコードがすべてこのテーブルに移動されます。

DialingListHistory テーブルには、表 1-20 に示す情報が含まれています。

表 1-20 DialingListHistory テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
recordid	レコードの一意の ID。	int NOT NULL プライマリ キー
dialinglistid	コンタクトの一意の ID。	int NOT NULL プライマリ キー
profileid	このレコードに関連付けられている Unified CCX プロファイルの ID。	int NOT NULL プライマリ キー
campaignid	キャンペーン ID	int NOT NULL
createdatetime	デフォルト : CURRENT_TIMESTAMP	datetime year to second NOT NULL
accountnumber	コンタクトのアカウント番号 (インポートしたファイルから取得)。このフィールドはエージェント デスクトップに送信されます。	nvarchar(25) NULL
firstname	コンタクトの名前 (インポートしたファイルから取得)。	nvarchar(50) NULL
lastname	コンタクトの姓 (インポートしたファイルから取得)。	nvarchar(50) NULL
phone01	コンタクトのプライマリ電話番号 (インポートしたファイルから取得)。	varchar(28) NOT NULL
phone02	コンタクトの追加電話番号 (インポートしたファイルから取得)。エージェントがプレビュー コールで [Skip-Next] を選択すると、この番号がダイヤルされます。	varchar(28) NULL
phone03	コンタクトの追加電話番号 (インポートしたファイルから取得)。最初の 2 つの番号へのダイヤルが失敗した場合にダイヤルされる番号です。	varchar(28) NULL

表 1-20 *DialingListHistory* テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
gmtzonephone01	コンタクトの 1 番目の電話番号のタイムゾーン。	smallint NOT NULL
dstphone01	0: この電話番号では夏時間 (DST) が適用されます。 1: この電話番号では DST が適用されません。	smallint NOT NULL
gmtzonephone02	コンタクトの 2 番目の電話番号のタイムゾーン。	smallint NOT NULL
dstphone02	0: この電話番号では DST が適用されます。 1: この電話番号では DST が適用されません。	smallint NOT NULL
gmtzonephone03	コンタクトの 3 番目の電話番号のタイムゾーン。	smallint NOT NULL
dstphone03	0: この電話番号では DST が適用されます。 1: この電話番号では DST が適用されません。	smallint NOT NULL
callbacknumber	コールバックに使用する電話番号 (エージェントが入力できます)。	varchar(28) NULL
callbackdatetime	顧客が要求したコールバック時間。	datetime year to second NULL
callstatus	コンタクト レコードのステータス : 1 = 保留中。コールが保留中です。 2 = アクティブ。レコードはダイヤリングのためにアウトバウンド サブシステムに送信されています (アクティブ)。 3 = クローズ。レコードはクローズしています。 4 = コールバック。レコードにコールバックのマークが付けられています。 5 = 最大コール数 このレコードの最大試行回数に達しました (クローズとみなされます)。 6 = 再試行。対応できなかった場合、コールはただちにリダイヤルされます。 7 = 不明。アウトバウンド サブシステムがアクティブ (2) 状態のレコードを使用して再起動すると、レコードはこの状態に移行します。 8 = 遅延で再試行。コールがビジー、応答なし、顧客により放棄、またはシステムにより放棄された場合、コールはリダイヤルされます。再試行時間は、Unified CCX Application Administration Web インターフェイスでの対応する設定に従って設定されます。	smallint NOT NULL

表 1-20 DialingListHistory テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
callresult	<p>このレコードの最終コールのコール結果。</p> <p>1 = 音声。顧客が応答し、エージェントに接続された。</p> <p>2 = FAX。FAX マシンに着信した。</p> <p>3 = 留守番電話。留守番電話に着信した。</p> <p>4 = 無効。ネットワークまたはエージェントにより番号が無効と報告された。</p> <p>5 = 禁止呼。顧客が再度コールしないよう要求した。</p> <p>6 = 誤番号。正常に接続したが、番号が誤っていた。</p> <p>7 = 誤った相手。正常に接続したが、通話相手が誤っていた。</p> <p>8 = コールバック。顧客が標準コールバックを要求した。</p> <p>9 = スキップ/拒否。エージェントはプレビュー コールをスキップまたは拒否した。</p> <p>10 = スキップ終了/拒否終了。エージェントがクローズ オプションを選択してプレビュー コールをスキップまたは拒否した。</p> <p>11 = ビジー。エージェントがビジー信号を検出したか、ビジーとしてマークした。</p> <p>12 = タイムアウト期間内にエージェントがプレビューコールに応答しなかった。</p> <p>13 = コールバック失敗。この値はデータベースに書き込まれません。これは内部専用です。</p> <p>14 = コールバックへの対応がなく、再試行対象としてマークされた。</p> <p>15 = 無応答 (RNA) またはゲートウェイ障害が原因で顧客の電話がタイムアウトした。</p> <p>16 = IVR ポートが使用できなかったか、Unified CCX がコールを IVR ポートに転送できなかったために、コールが放棄された。</p> <p>17 = 何らかの理由でコールが失敗した。</p> <p>18 = 顧客による放棄。Unified CCX Application Administration Web インターフェイスの [放棄コール待機時間 (Abandoned Call Wait Time)] で設定されている制限時間内に顧客またはエージェントがコールを切断した。</p>	<p>smallint</p> <p>NOT NULL</p>
callresult01	phone01 への最終コールのコール結果。値は callResult と同じです。	<p>smallint</p> <p>NULL</p>
callresult02	phone02 への最終コールのコール結果。値は callResult と同じです。	<p>smallint</p> <p>NULL</p>

表 1-20 *DialingListHistory* テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
callresult03	phone03 への最終コールのコール結果。値は callResult と同じです。	smallint NULL
lastnumberdialed	ダイヤルした最後の番号。 1 = phone01 2 = phone02 3 = phone03	smallint NULL
callsmadetophone01	phone01 に対するコール試行回数。この番号へのコールでエラーが発生した場合、その試行はカウントされません。	smallint NULL
callsmadetophone02	phone02 に対するコール試行回数。この番号へのコールでエラーが発生した場合、その試行はカウントされません。	smallint NULL
callsmadetophone03	phone03 に対するコール試行回数。この番号へのコールでエラーが発生した場合、その試行はカウントされません。	smallint NULL
retry	コンタクトに対して再試行する必要があるかどうかを示します。	ブール値 NULL
active	次の状況では、コンタクトはキャンペーンで非アクティブになります。 1 = キャンペーンを削除する 2 = キャンペーンのすべてのコンタクトを削除する 3 = callStatus が 3 (クローズ) または 5 (最大コール数) になる f = 非アクティブ t = アクティブ	ブール値 NOT NULL
dateinactive	レコードが非アクティブになった日付。	datetime year to second NULL
numMissedCallback	対応できなかったコールバックの数。	smallint NULL

## 関連テーブル

- 「AgentConnectionDetail」 (P.5) (dialingListID および profileID を共有)
- 「AreaCode」 (P.9) (gmtZone を共有)
- 「Campaign」 (P.10) (campaignID および profile ID を共有)
- 「ContactCallDetail」 (P.19) (campaignID および profileID を共有)
- 「DialingList」 (P.37) (campaignID を共有)
- 「ProfileIDMapping」 (P.48) (profileID を共有)

## MonitoredResourceDetail

データベース テーブル名 : MonitoredResourceDetail

MonitoredResourceDetail テーブルには、実際のモニタ対象エージェントが記録されます。RemoteMonitoringDetail テーブルには、スーパーバイザがモニタする予定の CSQ または元のエージェントが記録されます。CSQ のモニタでは、その CSQ のコールを処理するエージェントもモニタされます。したがって MonitoredResourceDetail テーブルには、実際にモニタされるエージェント（複数の場合もあります）が記録されます。

MonitoredResourceDetail テーブルには、表 1-21 に示すフィールドが含まれています。

表 1-21 MonitoredResourceDetail テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
sessionid	システムがコールに割り当てた ID。この ID は、コールのすべてのログで同一です。IVR コールの sessionID。つまり、スーパーバイザがモニタを開始すると、モニタリング コール自体が IVR コールになります。スーパーバイザは、1 つ以上の Unified CCX コールをモニタします。	decimal(18) NOT NULL プライマリ キー
startmonitoringreqtime	リモート スーパーバイザがエージェントのモニタを試行した日時。	datetime year to fraction (3) NOT NULL
startmonitoringcalltime	スーパーバイザがコールのモニタを開始した日時。	datetime year to fraction (3) NOT NULL プライマリ キー
monitoredrsrsrcid	モニタ対象リソースの ID。	int NOT NULL
monitoredsessionseqnum	モニタ対象 Unified CCX コールのセッションシーケンス番号。	smallint NOT NULL
profileid	このレコードに関連付けられている Unified CCX プロファイルの ID。	int NOT NULL プライマリ キー
gmtoffset	Unified CCX サーバの現地時間とグリニッジ標準時の間のオフセット（分単位）。時間情報は GMT 形式で格納されるため、このフィールドは常にゼロになります。	int NOT NULL
nodeid	クラスタ内の各サーバに割り当てられた一意の ID。	smallint NOT NULL プライマリ キー

## 関連テーブル

- 「AgentConnectionDetail」(P.5) (monitoredSessionSeqNum は sessionSeqNum に対応、nodeID および profileID を共有)
- 「ContactCallDetail」(P.19) (monitoredSessionSeqNum は sessionSeqNum に対応、sessionID、nodeID、および profileID を共有)
- 「ContactQueueDetail」(P.25) (monitoredSessionSeqNum は sessionSeqNum に対応、nodeID および profileID を共有)
- 「ContactRoutingDetail」(P.27) (monitoredSessionSeqNum は sessionSeqNum に対応、nodeID および profileID を共有)
- 「RemoteMonitoringDetail」(P.49) (sessionID、profileID、nodeID、startMonitoringReqTime を共有)
- 「Resource」(P.51) (monitoredRsrcID は resourceID に対応、profileID を共有)

## MediaCustomerDataMapping

データベース テーブル名 : MediaCustomerDataMapping

MediaCustomerDataMapping テーブルには、特定メディア（電子メールや他のメディア タイプなど）の顧客データ フィールドと、TextCustomerDetail テーブルに格納されているフィールドの順序のマッピングが含まれます。

MediaCustomerDataMapping テーブルには、表 1-22 に示すフィールドが含まれています。



(注) このテーブルを直接編集しないでください。これは内部専用です。

表 1-22 MediaCustomerDataMapping テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
recordId	レコードの一意の ID。	int NOT NULL プライマリ キー
mediaType	電子メールなどのメディア タイプ。	varchar(30) NOT NULL プライマリ キー
fieldName	顧客データのフィールドの名前。	varchar(50) NOT NULL
columnId	このフィールドが格納される TextCustomerDetail でのフィールド ID。	int NOT NULL

## 関連テーブル

- 「TextCustomerDetail」(P.72) (columnId を共有)

## ProfileIDMapping

データベース テーブル名 : ProfileIDMapping

Unified CCX システムでは、Unified CCX Administration で新しいプロファイルが設定されると、ProfileIDMapping テーブルに新しいレコードが作成されます。

ProfileIDMapping レコードは、プロファイル名とその一意の ID との間のマッピングを示します。

ProfileIDMapping テーブルには、表 1-23 に示す情報が含まれています。

表 1-23 ProfileIDMapping テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
profileName	Unified CCX Administration で設定されたプロファイルの名前。	nvarchar(50) NOT NULL プライマリ キー
profileID	プロファイルの ID。	int NOT NULL

### 関連テーブル

- 「AgentConnectionDetail」 (P.5) (ProfileID を共有)
- 「AgentStateDetail」 (P.8) (profileID を共有)
- 「AreaCode」 (P.9) (profileID を共有)
- 「Campaign」 (P.10) (profileID を共有)
- 「ContactCallDetail」 (P.19) (profileID を共有)
- 「ContactQueueDetail」 (P.25) (profileID を共有)
- 「ContactRoutingDetail」 (P.27) (profileID を共有)
- 「ContactServiceQueue」 (P.29) (profileID を共有)
- 「DialingList」 (P.37) (profileID を共有)
- 「MonitoredResourceDetail」 (P.46) (profileID を共有)
- 「RemoteMonitoringDetail」 (P.49) (profileID を共有)
- 「Resource」 (P.51) (ProfileID を共有)
- 「ResourceGroup」 (P.53) (profileID を共有)
- 「ResourceSkillMapping」 (P.54) (profileID を共有)
- 「RmonCSQConfig」 (P.55) (profileID を共有)
- 「RmonResConfig」 (P.55) (profileID を共有)
- 「RmonUser」 (P.56) (profileID を共有)
- 「Skill」 (P.61) (ProfileID を共有)
- 「SkillGroup」 (P.62) (profileID を共有)
- 「Supervisor」 (P.63) (profileID を共有)
- 「Team」 (P.64) (profileID を共有)
- 「TeamCSQMapping」 (P.64) (profileID を共有)

## RemoteMonitoringDetail

データベース テーブル名 : RemoteMonitoringDetail

RemoteMonitoringDetail は、リモート モニタリングが使用されるセッションに関する情報を提供します。

RemoteMonitoringDetail テーブルには、表 1-24 に示すフィールドが含まれています。

表 1-24 RemoteMonitoringDetail テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
sessionid	システムがコールに割り当てた ID。この ID は、コールのすべてのログで同一です。これは、IVR コールの sessionID です。つまり、他の Unified CCX コールをモニタするためスーパーバイザが発信するコールです。	decimal(18) NOT NULL プライマリ キー
startmonitoringreqtime	リモート スーパーバイザがエージェントのモニタを試行した日時。	datetime year to fraction (3) NOT NULL プライマリ キー
remoteloginid	スーパーバイザがコールのモニタを開始する前に入力する数字 ID	varchar(50) NOT NULL
rmonid	モニタを実行するスーパーバイザの数字 ID。	int NOT NULL
endmonitoringtime	モニタ終了日時。	datetime year to fraction (3) NOT NULL
origmonitoredid	origMonitoredIDType の値とそれに対応するこのフィールドの内容は次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> <li>1 (エージェント) : このフィールドには、モニタ対象エージェントの内線番号が含まれます。</li> <li>2 (CSQ) : このフィールドには、モニタ対象 CSQ の CSQ ID が含まれます。</li> </ul>	int NOT NULL
origmonitoredidtype	エージェントまたは CSQ を示します。 1 = エージェント 2 = CSQ	smallint NOT NULL

表 1-24 RemoteMonitoringDetail テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
cause	モニタ セッションの終了理由： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 = 標準 (モニタ対象)</li> <li>• 100 = 標準 (エージェントの RNA)</li> <li>• 0 = エラー (その他)</li> <li>• -9 = エラー (モニタ停止不能)</li> <li>• -8 = エラー (新しいコールのモニタ不能)</li> <li>• -7 = エラー (エージェントのログオフ)</li> <li>• -6 = エラー (ネットワークの問題)</li> <li>• -5 = エラー (VoIP サーバが通信できない)</li> <li>• -4 = エラー (モニタ不可)</li> <li>• -3 = エラー (エージェントがログインしていない)</li> <li>• -2 = エラー (無効な入力)</li> <li>• -1 = エラー (その他)</li> </ul>	smallint NULL
sessionSeqNum	IVR コールのシーケンス番号。つまり、他の Unified CCX コールをモニタするためスーパーバイザが発信するコールです。	smallint NOT NULL
monitoredSessionID	モニタ対象 Unified CCX コールの sessionID。	decimal(18) NOT NULL
profileID	このレコードに関連付けられている Unified CCX プロファイルの ID。	int NOT NULL プライマリ キー
gmtOffset	Unified CCX サーバの現地時間とグリニッジ標準時の間のオフセット (分単位)。時間情報は GMT 形式で格納されるため、このフィールドは常にゼロになります。	int NOT NULL
nodeID	クラスタ内の各サーバに割り当てられた一意の ID。	smallint NOT NULL プライマリ キー

## 関連テーブル

- 「AgentConnectionDetail」(P.5) (monitoredSessionID は sessionID に対応、nodeID および profileID を共有)
- 「ContactCallDetail」(P.19) (monitoredSessionID は sessionID に対応、sessionID、sessionSeqNum、nodeID、および profileID を共有)
- 「ContactQueueDetail」(P.25) (monitoredSessionID は sessionID に対応、nodeID および profileID を共有)

- 「[ContactRoutingDetail](#)」 (P.27) (monitoredSessionID は sessionID に対応、nodeID および profileID を共有)
- 「[ContactServiceQueue](#)」 (P.29) (origMonitoredIDType が 2 の場合 origMonitoredID は contactServiceQueueID に対応、profileID を共有)
- 「[MonitoredResourceDetail](#)」 (P.46) (sessionID、profileID、nodeID、startMonitoringReqTime を共有)
- 「[RmonUser](#)」 (P.56) (remoteLoginID は loginID に対応、profileID および rmonID を共有)

## Resource

データベース テーブル名 : Resource

Unified CCX システムでは、Unified CM からエージェント情報が取得されると、Resource テーブルに新しいレコードが作成されます。

Resource レコードにはリソース (エージェント) に関する情報が含まれます。アクティブなリソースおよび非アクティブなリソースごとに、このようなレコードが 1 つ存在します。リソースが削除されると、古いレコードには非アクティブとしてフラグが付けられます。リソースが更新されると、新しいレコードが作成され、古いレコードには非アクティブとしてフラグが付けられます。

Resource テーブルには、[表 1-25](#) に示すフィールドが含まれています。

**表 1-25** Resource テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
resourceID	リソースの数字 ID。	int NOT NULL プライマリ キー
profileID	このレコードに関連付けられている Unified CCX プロファイルの ID。	int NOT NULL プライマリ キー
resourceLoginID	Unified CM のリソースに割り当てられているログイン名。	nvarchar(50) NOT NULL
resourceName	リソースの姓名。	nvarchar(50) NOT NULL
resourceGroupID	リソースが属するリソース グループ。 リソースにリソース グループが割り当てられていない場合は Null です。	int NULL
resourceType	リソースのタイプ : 1 : エージェント 2 : スーパーバイザ 3 : 管理者	smallint NOT NULL

表 1-25 Resource テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
active	このレコードがアクティブであるかどうかを示します。 f: 非アクティブ t: アクティブ リソースが削除または更新されると、レコードは非アクティブになります。	ブール値 NOT NULL
autoAvail	Unified CCX コールの処理後にリソースが待受状態になるかどうかを示します。 f: いいえ t: はい	ブール値 NOT NULL
extension	リソースの Unified CCX 内線番号。	nvarchar(50) NOT NULL
orderInRG	リソース グループ内でのリソースの順序。 リソースにリソース グループが割り当てられていない場合は Null です。	int NULL
dateInactive	active フィールドが「f」の場合、レコードが非アクティブになった日時。	datetime year to fraction(3) NULL
resourceSkillMapID	ResourceSkillMapping テーブルでリソースの関連スキルセットを見つけるための ID。ResourceSkillMapping テーブルには、1つのリソースに対して複数のレコードが含まれることがあります。	int NOT NULL
assignedTeamID	リソースに割り当てられているチームの ID。	int NOT NULL
resourceFirstName	リソースの名前。	nvarchar(50) NOT NULL
resourceLastName	リソースの姓。	nvarchar(50) NOT NULL
resourceAlias	リソースのエイリアス名。	nvarchar (50) NULL

## 関連テーブル

- 「AgentConnectionDetail」 (P.5) (resourceID および profileID を共有)
- 「AgentStateDetail」 (P.8) (resourceID は agentID に対応、profileID を共有)
- 「ContactCallDetail」 (P.19) (originatorType/destinageType が 1 の場合、resourceID は originatorID/destinationID に対応、profileID を共有)
- 「ContactQueueDetail」 (P.25) (targetType が 1 の場合 resourceID は targetID に対応、profileID を共有)
- 「MonitoredResourceDetail」 (P.46) (resourceID は monitoredRsrcID に対応、profileID を共有)
- 「ProfileIDMapping」 (P.48) (profileID を共有)

- 「RemoteMonitoringDetail」 (P.49) (origMonitoredIDType が 1 の場合 resourceID は origMonitoredID に対応、profileID を共有)
- 「ResourceGroup」 (P.53) (resourceGroupID および profileID を共有)
- 「ResourceSkillMapping」 (P.54) (resourceSkillMapID および profileID を共有)
- 「Supervisor」 (P.63) (resourceLoginID および profileID を共有)
- 「Team」 (P.64) (assignedTeamID は teamID に対応、profileID を共有)

## ResourceGroup

データベース テーブル名 : ResourceGroup

Unified CCX システムでは、Unified CCX Administration でリソース グループが設定されると、ResourceGroup テーブルに新しいレコードが作成されます。

ResourceGroup レコードにはリソース グループに関する情報が含まれます。アクティブなリソース グループおよび非アクティブなリソース グループごとに、このようなレコードが 1 つ存在します。

ResourceGroup テーブルには、表 1-26 に示すフィールドが含まれています。

表 1-26 ResourceGroup テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
resourceGroupID	リソース グループの数字 ID。	int NOT NULL プライマリ キー
profileID	このレコードに関連付けられている Unified CCX プロファイルの ID。	int NOT NULL プライマリ キー
resourceGroupName	Unified CCX Administration で設定されたリソース グループの名前。	nvarchar(50) NULL
active	レコードが Unified CCX システムでアクティブであるかどうかを示します。 f : 非アクティブ t : アクティブ  リソース グループが削除または更新されている場合、レコードは非アクティブになります。	ブール値 NOT NULL
dateInactive	active フィールドが「f」の場合、レコードが非アクティブになった日時。	datetime year to fraction(3) NULL

### 関連テーブル

- 「ContactServiceQueue」 (P.29) (resourceGroupID および profileID を共有)
- 「ProfileIDMapping」 (P.48) (profileID を共有)
- 「Resource」 (P.51) (resourceGroupID および profileID を共有)

## ResourceSkillMapping

データベース テーブル名 : ResourceSkillMapping

Unified CCX システムでは、Unified CCX Administration でエージェントがスキルに関連付けられると、ResourceSkillMapping テーブルに新しいレコードが作成されます。

ResourceSkillMapping レコードには、リソースに割り当てられているすべてのスキルに関する情報が含まれます。

ResourceSkillMapping テーブルには、表 1-27 に示すフィールドが含まれています。

表 1-27 ResourceSkillMapping テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
resourceSkillMapID	リソースに関連付けられているスキルセットの ID。	int NOT NULL プライマリ キー
skillID	リソースに関連付けられているスキルの ID。	int NOT NULL プライマリ キー
profileID	このレコードに関連付けられている Unified CCX プロファイルの ID。	int NOT NULL プライマリ キー
competenceLevel	Unified CCX Administration で設定された、スキルに関連付けられている能力レベル。値の範囲は 1 (最低) ~ 10 (最高) です。	smallint NOT NULL
active	レコードがアクティブであるかどうかを示します。 f: 非アクティブ t: アクティブ  レコードに関連付けられているリソースに、新しいスキルや新しい能力レベルが割り当てられると、このレコードは非アクティブになります。	ブール値 NOT NULL

### 関連テーブル

- 「ProfileIDMapping」 (P.48) (profileID を共有)
- 「Resource」 (P.51) (resourceSkillMapID および profileID を共有)
- 「Skill」 (P.61) (skillID および profileID を共有)

## RmonCSQConfig

データベース テーブル名 : RmonCSQConfig

Remote Monitoring Contact Service Queue Configuration テーブルには、リモート モニタリング スーパーバイザがモニタできる CSQ (スーパーバイザの許可リスト) が含まれます。Unified CCX Administration のページで Unified CCX システムを設定すると、このテーブルが更新されます。

RmonCSQConfig テーブルには、表 1-28 に示すフィールドが含まれています。

表 1-28 RmonCSQConfig テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
rmonid	リモート スーパーバイザの数字 ID。	int NOT NULL プライマリ キー
contactServiceQueueID	ContactServiceQueue テーブルの contactServiceQueueID に関連する CSQ の数字 ID。	int NOT NULL プライマリ キー
profileID	このレコードに関連付けられている Unified CCX プロファイルの ID。	int NOT NULL プライマリ キー

### 関連テーブル

- 「ContactServiceQueue」 (P.29) (contactServiceQueueID および profileID を共有)
- 「ProfileIDMapping」 (P.48) (profileID を共有)
- 「RmonResConfig」 (P.55) (rmonID および profileID を共有)
- 「RmonUser」 (P.56) (rmonID および profileID を共有)

## RmonResConfig

データベース テーブル名 : RmonResConfig

Remote Monitoring Resource Configuration テーブルには、リモート モニタリング スーパーバイザがモニタできるエージェント (リソース) のリスト (スーパーバイザの許可リスト) が含まれます。Unified CCX Administration のページでシステムを設定すると、このテーブルが更新されます。

RmonResConfig テーブルには、表 1-29 に示すフィールドが含まれています。

表 1-29 RmonResConfig テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
rmonid	リモート スーパーバイザの数字 ID。	int NOT NULL プライマリ キー
resourceLoginID	リモート スーパーバイザがモニタできるリソースのログイン ID。	nvarchar(50) NOT NULL プライマリ キー
profileID	このレコードに関連付けられている Unified CCX プロファイルの ID。	int NOT NULL プライマリ キー

## 関連テーブル

- 「ProfileIDMapping」 (P.48) (ProfileID を共有)
- 「Resource」 (P.51) (resourceLoginID および profileID を共有)
- 「RmonCSQConfig」 (P.55) (rmonID および profileID を共有)
- 「RmonUser」 (P.56) (rmonID および profileID を共有)

## RmonUser

データベース テーブル名 : RmonUser

Remote Monitoring User テーブルには、リモート モニタ エージェントにログインするスーパーバイザの情報が含まれています。

RmonUse テーブルには、表 1-30 に示すフィールドが含まれています。

表 1-30 RmonUse テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
rmonid	リモート スーパーバイザの数字 ID。	int NOT NULL プライマリ キー
LoginID	リモート スーパーバイザのユーザ ログイン名。	nvarchar(50) NOT NULL
name	スーパーバイザの名前。	nvarchar(50) NOT NULL
profileID	このレコードに関連付けられている Unified CCX プロファイルの ID。	int NOT NULL プライマリ キー

表 1-30 RmonUse テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
type	スーパーバイザのタイプ： 0 = 標準のスーパーバイザ 1 = リモート モニタ スーパーバイザ	int NOT NULL
active	リモート スーパーバイザがアクティブであるかどうかを示します。 f = 非アクティブ t = アクティブ	ブール値 NOT NULL
dateInactive	リモート スーパーバイザが非アクティブになった日時。	datetime year to second NULL

## 関連テーブル

- 「ProfileIDMapping」 (P.48) (profileID を共有)
- 「RemoteMonitoringDetail」 (P.49) (loginID は remoteLoginID に対応、profileID および rmonID を共有)
- 「RmonCSQConfig」 (P.55) (rmonID および profileID を共有)
- 「RmonResConfig」 (P.55) (rmonID および profileID を共有)

## RtCSQsSummary

## データベース テーブル名 : RtCSQsSummary

rtesqsummary テーブルには、システムで設定されているすべてのコンタクト サービス キューに関するリアルタイム統計情報が含まれます。Unified CCX Administration のページ ([ツール (Tools)] > [リアルタイム スナップショット設定 (Real-time snapshot configuration)] メニュー オプション) でこのテーブルのリアルタイム スナップショット データの書き込みが有効に設定されている場合、このテーブルは自動的に更新されます。更新の頻度は、設定されているデータ書き込み間隔に基づきます。

RtCSQsSummary テーブルには、表 1-31 に示すフィールドが含まれています。

表 1-31 RtCSQsSummary テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
csqname	コンタクト サービス キューの名前。	nvarchar(50) NOT NULL プライマリ キー
loggedinagents	ログインしているエージェントの数。	int NOT NULL
availableagents	使用可能な (アイドル) エージェントの数。	int NOT NULL

表 1-31 RtCSQsSummary テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
unavailableagents	使用できないエージェントの数。	int NOT NULL
totalcalls	コールの総数。	int NOT NULL
oldestcontact	キュー内の最も古いコンタクト。	int NOT NULL
callshandled	処理されたコールの数。	int NOT NULL
callsabandoned	放棄されたコールの数。	int NOT NULL
callsdequeued	キュー解除されたコールの数。	int NOT NULL
avgtalkduration	平均通話時間。	int NOT NULL
avgwaitduration	平均待機時間。	int NOT NULL
longesttalkduration	最長通話時間。	int NOT NULL
longestwaitduration	最長待機時間。	int NOT NULL
callswaiting	待機コールの数。	int NOT NULL
enddatetime	このテーブルのデータの最終更新日時。	datetime year to second NOT NULL
workingagents	後処理状態のエージェントの数。	int NOT NULL
talkingagents	通話中状態のエージェントの数。	int NOT NULL
reservedagents	予約状態のエージェントの数。	int NOT NULL
startdatetime	このテーブルの統計情報の収集日時。	datetime year to second NOT NULL
convavgtalkduration	平均通話時間 (HH:MM:SS 形式)。	varchar(25) NOT NULL

表 1-31 RtCSQsSummary テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
convavgwaitduration	平均待機時間 (HH:MM:SS 形式)。	varchar(25) NOT NULL
convlongesttalkduration	最長通話時間 (HH:MM:SS 形式)。	varchar(25) NOT NULL
convlongestwaitduration	最長待機時間 (HH:MM:SS 形式)。	varchar(25) NOT NULL
convoldestcontact	キュー内の最も古いコール (HH:MM:SS 形式)。	varchar(25) NOT NULL

## 関連テーブル

なし。

## RtICDStatistics

データベース テーブル名 : RtICDStatistics

RtICDStatistics テーブルには Unified CCX に関するリアルタイムの要約統計情報が含まれます。Unified CCX Administration のページ ([ツール (Tools)] > [リアルタイム スナップショット設定 (Real-time snapshot configuration)] メニュー オプション) でこのテーブルのリアルタイム スナップショット データの書き込みが有効に設定されている場合、このテーブルが自動的に更新されます。更新の頻度は、設定されているデータ書き込み間隔に基づきます。

RtICDStatistics テーブルには、表 1-32 に示すフィールドが含まれています。

表 1-32 RtICDStatistics テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
type	処理対象のコンタクト タイプを識別するコンタクト サービス キュー タイプ。音声または電子メールのいずれかです。	nvarchar (50) NOT NULL プライマリ キー
totalcsqs	設定済み CSQ の数。	int NOT NULL
loggedinagents	ログインしているエージェントの数。	int NOT NULL
workingagents	後処理状態のエージェントの数。	int NOT NULL
reservedagents	予約状態のエージェントの数。	int NOT NULL
talkingagents	通話中状態のエージェントの数。	int NOT NULL

表 1-32 RtICDStatistics テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
availableagents	使用可能な (アイドル) エージェントの数。	int NOT NULL
unavailableagents	使用できないエージェントの数。	int NOT NULL
totalcalls	コールの総数。	int NOT NULL
callswaiting	待機コールの数。	int NOT NULL
callshandled	処理されたコールの数。	int NOT NULL
callsabandoned	放棄されたコールの数。	int NOT NULL
avgtalkduration	平均通話時間。	int NOT NULL
avgwaitduration	平均待機時間。	int NOT NULL
longesttalkduration	最長通話時間。	int NOT NULL
longestwaitduration	最長待機時間。	int NOT NULL
oldestcontact	キュー内の最も古いコンタクト。	int NOT NULL
startdatetime	データ収集の開始時間。	datetime year to second NOT NULL
enddatetime	このテーブルの最終更新日時。	datetime year to second NOT NULL
convavgtalkduration	平均通話時間 (HH:MM:SS 形式)。	varchar(25) NOT NULL
convavgwaitduration	平均待機時間 (HH:MM:SS 形式)	varchar(25) NOT NULL
convlongesttalkduration	最長通話時間 (HH:MM:SS 形式)。	varchar(25) NOT NULL

表 1-32 *RtICDStatistics* テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
convlongestwaitduration	最長待機時間 (HH:MM:SS 形式)。	varchar(25) NOT NULL
convoldestcontact	キュー内の最も古いコール (HH:MM:SS 形式)。	varchar(25) NOT NULL

## 関連テーブル

なし。

## Skill

## データベース テーブル名 : Skill

Unified CCX システムでは、Unified CCX Administration でスキルが設定されると、Skill テーブルに新しいレコードが作成されます。

Skill レコードにはスキルに関する情報が含まれます。設定されているスキルごとに、このレコードが1つ存在します。

Skill テーブルには、表 1-33 に示すフィールドが含まれています。

表 1-33 *Skill* テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
skillID	スキルの数字 ID。	int NOT NULL プライマリ キー
profileID	このレコードに関連付けられている Unified CCX プロファイルの ID。	int NOT NULL プライマリ キー
skillName	Unified CCX Administration で設定されたスキルの名前。	nvarchar(50) NOT NULL
active	レコードが Unified CCX システムでアクティブであるかどうかを示します。 f: 非アクティブ t: アクティブ スキルが削除または更新されると、レコードは非アクティブになります。	ブール値 NOT NULL
dateInactive	active フィールドが「f」の場合、レコードが非アクティブになった日時。	datetime year to fraction(3) NULL

## 関連テーブル

- 「ProfileIDMapping」(P.48) (profileID を共有)
- 「ResourceSkillMapping」(P.54) (skillID および profileID を共有)
- 「SkillGroup」(P.62) (skillID および profileID を共有)

## SkillGroup

データベース テーブル名 : SkillGroup

Unified CCX システムでは、Unified CCX Administration でスキルが CSQ に関連付けられると、SkillGroup テーブルに新しいレコードが作成されます。

SkillGroup レコードは、CSQ に関連付けられている各スキルを記述します。

SkillGroup テーブルには、表 1-34 に示すフィールドが含まれています。

表 1-34 SkillGroup テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
skillGroupID	スキル グループの数字 ID。	int NOT NULL プライマリ キー
skillID	スキルの数字 ID。	int NOT NULL プライマリ キー
profileID	このレコードに関連付けられている Unified CCX プロファイルの ID。	int NOT NULL プライマリ キー
competenceLevel	Unified CCX Administration で設定された、このスキルのエージェントの最小許容スキル レベル。値の範囲は 1 (最低) ~ 10 (最高) です。	smallint NOT NULL
active	レコードが CSQ でアクティブであるかどうかを示します。 f: 非アクティブ t: アクティブ 新しいスキルグループが削除または更新されると、レコードは非アクティブになります。	ブール値 NOT NULL
skillWeight	CSQ 内のスキルには重みを割り当てるができます。このフィールドは、スキル ベースのリソース選択アルゴリズムの重み付けスキルの計算に使用されます。デフォルト値は 1 です。	int NOT NULL
skillOrder	CSQ 内のスキルの順序を設定できます。このフィールドは、スキル ベースのリソース選択アルゴリズムのスキル順序の計算に使用されます。デフォルト値は 1 です。	int NOT NULL

## 関連テーブル

- 「ContactServiceQueue」 (P.29) (skillGroupID および profileID を共有)
- 「ProfileIDMapping」 (P.48) (profileID を共有)
- 「Skill」 (P.61) (skillID および profileID を共有)

## Supervisor

データベース テーブル名 : Supervisor

Supervisor テーブルには、スーパーバイザに関する情報が含まれます。

Supervisor テーブルには、表 1-35 に示すフィールドが含まれています。

表 1-35 Supervisor テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
recordID	このスーパーバイザの数字 ID。	int NOT NULL プライマリ キー
resourceLoginID	Unified CM 設定でのユーザ ID。	nvarchar(50) NOT NULL
managedTeamID	管理対象チームのチーム ID。	int NOT NULL
profileID	このレコードに関連付けられている Unified CCX プロファイルの ID。	int NOT NULL プライマリ キー
supervisorType	このチームのスーパーバイザのタイプ 0 = プライマリ 1 = セカンダリ	smallint NOT NULL
active	レコードが Unified CCX システムでアクティブであるかどうかを示します。チームが削除または更新されると、レコードは非アクティブになります。 f = 非アクティブ t = アクティブ	ブール値 NOT NULL
dateInactive	このレコードが削除された日付。	datetime year to second NULL

## 関連テーブル

- 「Resource」 (P.51) (resourceLoginID および profileID を共有)
- 「ProfileIDMapping」 (P.48) (ProfileID を共有)
- 「Team」 (P.64) (managedTeamID は teamID に対応、profileID を共有)

## Team

データベース テーブル名 : Team

Team テーブルには、特定のチームに関する情報が含まれます。

Team テーブルには、表 1-36 に示すフィールドが含まれています。

表 1-36 Team テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
teamID	このチームの数字 ID。	int NOT NULL プライマリ キー
profileID	このレコードに関連付けられている Unified CCX プロファイルの ID。	int NOT NULL プライマリ キー
teamName	このチームの名前。	nvarchar(50) NOT NULL
active	レコードが Unified CCX システムでアクティブであるかどうかを示します。チームが削除または更新されると、レコードは非アクティブになります。 f = 非アクティブ t = アクティブ	ブール値 NOT NULL
dateInactive	このレコードが削除された日付。	datetime year to fraction(3) NULL

### 関連テーブル

- 「[ProfileIDMapping](#)」 (P.48) (ProfileID を共有)
- 「[Resource](#)」 (P.51) (teamID は assignedTeamID に対応、profileID を共有)
- 「[Supervisor](#)」 (P.63) (teamID は managedTeamID に対応、profileID を共有)
- 「[TeamCSQMapping](#)」 (P.64) (teamID および profileID を共有)

## TeamCSQMapping

データベース テーブル名 : TeamCSQMapping

TeamCSQMapping テーブルは、チームと CSQ の関係を示します。たとえば、Team 1 は CSQ3 であり、Team 4 は CSQ10 です。

TeamCSQMapping テーブルには、表 1-37 に示すフィールドが含まれています。

表 1-37 TeamCSQMapping テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
recordID	このレコードの数字 ID。	int NOT NULL プライマリ キー
csqID	CSQ の数字 ID。	int NOT NULL
teamID	チームの数字 ID。	int NOT NULL
profileID	このレコードに関連付けられている Unified CCX プロファイルの ID。	int NOT NULL プライマリ キー
active	レコードが Unified CCX システムでアクティブであるかどうかを示します。チームが削除または更新されると、レコードは非アクティブになります。 f = 非アクティブ t = アクティブ	ブール値 NOT NULL
dateInactive	このレコードが削除された日付。	datetime year to second NULL

## 関連テーブル

- 「ContactServiceQueue」 (P.29) (csqID は contactServiceQueueID に対応、profileID を共有)
- 「ProfileIDMapping」 (P.48) (ProfileID を共有)
- 「Team」 (P.64) (teamID および profileID を共有)

## TextAgentConnectionDetail

データベース テーブル名 : TextAgentConnectionDetail

Unified CCX システムでは、エージェントがコールの中断またはコンタクトの転送によってコンタクトまたはログを切断すると、TextAgentConnectionDetail テーブルに新しいレコードが作成されます。コンタクトが転送されるたびに新しいコンタクトまたはログが開始されます。

TextAgentConnectionDetail レコードには、コンタクトまたはログを処理したエージェントに関する情報が含まれます。

TextAgentConnectionDetail テーブルには、表 1-38 に示すフィールドが含まれています。

表 1-38 TextAgentConnectionDetail テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
ContactID	コンタクトの英数字 ID。	varchar (64) NOT NULL プライマリ キー
ContactSeqNum	システムがコンタクトまたはレグに割り当てたコンタクト シーケンス番号。コンタクトの各レグに新しいコンタクト シーケンス番号が割り当てられます。 将来使用される予定です。	smallint NOT NULL プライマリ キー
nodeID	ノードの数字 ID。	smallint NOT NULL
resourceID	リソースの数字 ID。	int NOT NULL プライマリ キー
startDateTime	コンタクトまたはレグがシステムに着信した日時。	datetime year to fraction (3) NOT NULL プライマリ キー
endDateTime	コンタクトまたはレグが転送または切断された日時。	datetime year to fraction (3) NOT NULL
qIndex	Unified CCX コンタクトが Unified CCX ルート ポイントに会議発信するたびに、新しい qIndex が作成されます。 将来使用される予定です。	smallint NOT NULL
acceptTime	コンタクトまたはレグがエージェントに提供された時点から、エージェントがコンタクトに応答するまでの経過時間 (秒単位)。	int NULL
talkTime	エージェントがコンタクトまたはレグに応答した時点から、コンタクトまたはレグが切断または転送されるまでの経過時間 (保留時間は含みません)。	smallint NULL
workTime	コンタクトまたはレグの後でエージェントが後処理状態にあった時間 (秒単位)。 将来使用される予定です。	smallint NULL
WrapupData	エージェントが後処理状態にある間に、エージェントが Agent Desktop ユーザ インターフェイスを介して入力したコンタクト後の情報。 将来使用される予定です。	varchar(40) NULL

## 関連テーブル

- 「TextContactDetail」(P.68) (ContactID、ContactSeqNum、および nodeID を共有)
- 「TextContactQueueDetail」(P.70) (ContactID、ContactSeqNum、nodeID、および qIndex を共有)

## TextAgentStateDetail

データベース テーブル名 : TextAgentStateDetail

Unified CCX システムでは、エージェントがチャットと電子メールを処理中にエージェントの状態が変化するたびに、TextAgentStateDetail テーブルに新しいレコードが作成されます。TextAgentStateDetail レコードには、エージェントに関する情報と、エージェントの状態の変化を生じさせたイベントに関する情報が含まれます。

TextAgentStateDetail テーブルには、表 1-39 に示すフィールドが含まれています。

表 1-39 TextAgentStateDetail テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
agentID	状態が変化したエージェントの ID。	int NOT NULL プライマリ キー
stateChangeDatetime	チャット エージェントの状態が変化した日時。	datetime year to fraction (3) NOT NULL プライマリ キー
agentStateID	チャット エージェントの状態の変化を引き起こしたイベント： 0 : ログオン 1 : ログオフ 2 : 使用不可 3 : 使用可能 4 : ビジー 5 : 不明	smallint NOT NULL プライマリ キー

表 1-39 TextAgentStateDetail テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
reasonCode	チャット エージェントの状態が「待受停止」または「ログアウト」に変化した理由を示すコード。このコードはデータベースに書き込まれます。 32750 : 非チャット エージェント 32755 : コンタクトの終了 32757 : メディア ハンドラ障害 32760 : ログイン 32763 : コンタクトが許可されない 32764 : CCX の障害 32765 : 接続停止	smallint NOT NULL プライマリ キー
routingType	コンタクトまたはレグのルーティング タイプ。 1 : インタラクティブ 2 : 非インタラクティブ	smallint NOT NULL プライマリ キー

## 関連テーブル

- 「Resource」 (P.51) (agentID を共有)

## TextContactDetail

データベース テーブル名 : TextContactDetail

Unified CCX システムでは、このシステムにより処理されるチャットおよび電子メールのコンタクトまたはレグごとに、新しいレコードが TextContactDetail テーブルに作成されます。コンタクトが転送またはリダイレクトされるたびに、新しいコンタクトまたはレグが開始されます。

TextContactDetail レコードには、コンタクトまたはレグの詳細情報が含まれます。各コンタクトまたはレグに対しこのレコードが少なくとも 1 つ存在します。

TextContactDetail テーブルには、表 1-40 に示すフィールドが含まれています。

表 1-40 TextContactDetail テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
ContactID	このレコードの英数字 ID。	varchar (64) NOT NULL プライマリ キー
ContactSeqNum	システムがコンタクトまたはレグに割り当てたコンタクト シーケンス番号。コンタクトの各レグに新しいコンタクト シーケンス番号が割り当てられます。 将来使用される予定です。	smallint NOT NULL プライマリ キー

表 1-40 TextContactDetail テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
nodeID	ノードの数字 ID。	smallint NOT NULL
contactType	コールまたはレグのタイプ： 1：着信。Unified CCX システムが受信した外部コンタクト。	smallint NOT NULL
mediaType	電子メールなどのメディア タイプ。 1：チャット 3：電子メール	smallint NOT NULL
contactDisposition	コンタクトまたはレグの処理。 1：放棄 2：処理済み 3：無視 4：中断 <sup>1</sup> 5：拒否 6：クリア 7：不明	smallint NOT NULL
dispositionReason	システムでコンタクトが中断または拒否された理由。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 不明</li> <li>• Chat_agent_ended</li> <li>• Chat_customer_ended</li> <li>• Chat_agent_aborted</li> <li>• Chat_agent_abandoned</li> <li>• Chat_customer_abandoned</li> <li>• Chat_abandoned_timeout</li> <li>• Chat_customer_abandoned</li> <li>• Chat_customer_waited</li> <li>• Chat_system_failure</li> <li>• Chat_system_failure_before_agent_joined</li> <li>• Chat_agent_connection_failure</li> <li>• Chat_agent_end_before_in_chatroom</li> </ul>	varchar(100) NULL
originatorType	コンタクトまたはレグの発信元： 1：エージェント。コンタクトはエージェントによって発信されました。 2：不明。コンタクトは外部から発信されました。	smallint NOT NULL

表 1-40 TextContactDetail テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
originator	コンタクトまたはレグの発信元エージェントの数字 ID。 originatorType が 1 の場合のみ使用されます。	nvarchar(50) int NULL
destinationType	コンタクトまたはレグの着信先。 1: エージェント。コンタクトはエージェントに提供されました。 着信先がない場合は NULL。	smallint NULL
destination	コンタクトまたはレグの受信エージェントの数字 ID。 destinationType が 1 の場合のみ使用されます。	nvarchar(50) int NULL
startDateTime	コンタクトまたはレグがエージェントに提供された日時。	datetime year to fraction (3) NOT NULL
endDateTime	コンタクトまたはレグが転送または切断された日時。	datetime year to fraction (3) NOT NULL
tagID	コンタクトまたはレグにタグ付けされた文字列。	nvarchar(50) NOT NULL

1. 中断されたコールの場合、ContactQueueDetail.disposition = 1 (放棄) の対応する値。

#### 関連テーブル

- ・ 「TextAgentConnectionDetail」 (P.65) (ContactID、ContactSeqNum、および nodeID を共有)
- ・ 「TextContactQueueDetail」 (P.70) (ContactID、ContactSeqNum、nodeID、および qIndex を共有)

## TextContactQueueDetail

データベース テーブル名: TextContactQueueDetail

Unified CCX システムでは、コンタクトがチャット CSQ および E メール CSQ のキューに入れられ、続いて次のいずれかの状況が発生すると、レコードが作成されます。

- ・ コンタクトまたはレグが、チャット CSQ および E メール CSQ のキューに入っている間に放棄された。
- ・ コンタクトまたはレグがキュー解除された。
- ・ コンタクトまたはレグがエージェントに接続された。

TextContactQueueDetail テーブルには、表 1-41 に示すフィールドが含まれています。

表 1-41 TextContactQueueDetail テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
ContactID	コンタクトの英数字 ID。	varchar (64) NOT NULL プライマリ キー
ContactSeqNum	システムがコンタクトまたはレグに割り当てたコンタクト シーケンス番号。コールの各レグに新しいコンタクト シーケンス番号が割り当てられます。 将来使用される予定です。	smallint NOT NULL プライマリ キー
nodeID	ノードの数字 ID。	smallint NOT NULL
csqRecordID	チャット CSQ および E メール CSQ の数字 ID。	int NOT NULL プライマリ キー
qIndex	Unified CCX コンタクトが Unified CCX ルート ポイントに会議発信するたびに、新しい qIndex が作成されます。 将来使用される予定です。	smallint NOT NULL プライマリ キー
disposition	この CSQ でのコンタクトのこのレグの処理。 <ul style="list-style-type: none"> <li>放棄 = 1<sup>1</sup></li> <li>CSQ による処理 = 2</li> <li>CSQ のキューから解除 = 3</li> <li>別の CSQ による処理 = 4</li> </ul>	smallint NULL
metServiceLevel	この CSQ のキュー時間（秒数）内にコンタクトが応答したかどうか。 <ul style="list-style-type: none"> <li>はい = t</li> <li>いいえ = f</li> </ul> 将来使用される予定です。	ブール値 NULL
queueTime	コンタクトがこの CSQ とこのコンタクト レグのキューに入れられていた時間（秒単位）。	int NULL

1. 中断されたコールの場合、ContactQueueDetail.disposition = 1 と対応する ContactCallDetail.contactDisposition = 4 (放棄)。

#### 関連テーブル

- 「TextAgentConnectionDetail」 (P.65) (ContactID、ContactSeqNum、nodeID、および qIndex を共有)
- 「TextContactDetail」 (P.68) (ContactID、ContactSeqNum、および nodeID を共有)
- 「TextCustomerDetail」 (P.72) (ContactID を共有)
- 「ContactServiceQueue」 (P.29) (csqRecordID を共有)

## TextCustomerDetail

データベース テーブル名 : TextCustomerDetail

Unified CCX システムでは、チャット エージェントがコンタクトを受信すると、TextCustomerDetail テーブルに新しいレコードが作成されます。

TextCustomerDetail テーブルは、チャット コンタクトに対応する顧客関連情報を取り込みます。このテーブルでは最大 10 の顧客フィールドを保存できます。各フィールド値の最大長は 40 文字です。チャットの顧客に対し、各フォーム フィールド値を 40 文字に制限するよう指示が出されます。これにより、顧客データをデータベースに格納するときにデータの切り捨てが発生しません。顧客はこの履歴レポート テーブルに基づいてカスタム レポートを作成し、保存されているデータを使用できます。

TextCustomerDetail テーブルには、表 1-42 に示すフィールドが含まれています。

表 1-42 TextCustomerDetail テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
ContactID	このレコードの英数字 ID。	nvarchar (64) NOT NULL プライマリ キー
FieldID1 ~ FieldID10	チャット ユーザ フォームまたは MediaCustomerDataMapping テーブルのフィールド名に対応する一意のフィールド ID。  実際のテーブル スキーマには、FieldID1 ~ FieldID10 という名前の 10 個の列があります。	int NOT NULL
FieldValue1 ~ FieldValue10	チャット ユーザ フォームまたは MediaCustomerDataMapping テーブルの対応するフィールド名に指定されているフィールド値を示します。  実際のテーブル スキーマには、FieldValue1 ~ FieldValue10 という名前の 10 個の列があります。	lvarchar (600) NOT NULL
InsertionDate	挿入日時を示します。	datetime year to fraction(3) NOT NULL

### 関連テーブル

- 「ChatUserForm」(P.17) (FieldID を共有)
- 「TextContactDetail」(P.68) (ContactID を共有)
- 「MediaCustomerDataMapping」(P.47) (FieldID を共有)

## WorkflowTask

データベース テーブル名 : WorkflowTask

WorkflowTask レコードには、Unified CCX システムで実行するタスクまたはサブタスクに関する情報が含まれます。

WorkflowTask テーブルには、表 1-43 に示すフィールドが含まれています。

表 1-43 WorkflowTask テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
taskID	タスクの ID。	decimal(18, 0) NOT NULL プライマリ キー
parentTaskID	タスクがサブタスクの場合、親タスクの ID。	decimal(18, 0) NULL
startDateTime	タスクの実行開始日時。	datetime year to second NOT NULL
endDateTime	タスクの実行完了日時。	datetime year to second NOT NULL
applicationServerID	クラスタ内の各 Unified CCX サーバに割り当てられた一意の ID。	smallint NOT NULL プライマリ キー

#### 関連テーブル

- 「AgentConnectionDetail」(P.5) (applicationServerID は nodeID に対応)
- 「ContactCallDetail」(P.19) (applicationServerID は nodeID に対応)
- 「ContactQueueDetail」(P.25) (applicationServerID は nodeID に対応)
- 「ContactRoutingDetail」(P.27) (applicationServerID は nodeID に対応)
- 「MonitoredResourceDetail」(P.46) (applicationServerID は nodeID に対応)
- 「RemoteMonitoringDetail」(P.49) (applicationServerID は nodeID に対応)

## EEMActiveEmail

電子メールがエージェントによって処理されると、その電子メールのレコードが EEMActiveEmail テーブルに作成されます。エージェントが電子メールを処理すると、テーブルの列が更新されます。電子メールが終了（送信、削除、再キューイング）すると、レコードが削除されます。

EEMActiveEmail テーブルには、エージェントによって処理される電子メール メッセージごとに 1 行のデータが含まれます。

データベース テーブル名 : EEMActiveEmail

表 1-44 EEMActiveEmail テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
emailID	一意のレコード ID	SERIAL NOT NULL プライマリ キー
emailUIDOnMailServer	この電子メール メッセージの ID	nvarchar(20) NULL
fromAddress	送信者の電子メール アドレス	lvarchar(320) NULL
toAddress	受信者の電子メール アドレス	lvarchar(320) NULL
emailSubject	件名	Nvarchar(200) NULL
receivedDateTime	メール サーバが電子メールを受信した日付 (現地時間)。	datetime year to second NULL
receivedDateTimeGmt	メール サーバが電子メールを受信した日付 (GMT)。	datetime year to second NULL
EEMQueueId	電子メールのルーティング先の電子メール キューの ID	Int NULL
queuedDateTime	電子メールが CSQ に入れられた日付 (現地時間)。	datetime year to second NULL
queuedDateTimeGmt	電子メールが CSQ に入れられた日付 (GMT)。	datetime year to second NULL
draftUIDOnMailServer	メッセージが下書きの場合は、下書きの UID。現時点では常に空白です。今後使用するために予約されています。	nvarchar(20) NULL
emailStatusFK	電子メールのステータス	Int NULL 外部キー
agent	エージェントがこの電子メールを処理している場合はエージェントのログイン名。それ以外の場合は NULL。	nvarchar(64) NULL
getDateTime	電子メールがエージェントに割り当てられた日時 (現地時間)。	datetime year to second NULL

表 1-44 EEMActiveEmail テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
getDateTimeGmt	電子メールがエージェントに割り当てられた日時 (GMT)。	datetime year to second NULL
inProcessTimeSeconds	1 つ以上のエージェントがこの電子メールの処理に費やした累積時間 (秒単位)。	Int NULL

## 関連テーブル

- 「EEMEmailStatusDescription」 (P.78) (emailStatusFK を共有)
- 「EEMContactEmailDetail」 (P.75) (emailUIDOnMailServer を共有)

## EEMContactEmailDetail

電子メール メッセージが CSQ に入れられると、そのテーブルにその電子メール メッセージのレコードが作成されます。電子メールがエージェントに割り当てられると、エージェント名の列が更新されます。電子メールが終了 (送信、削除、再キューイング) すると、finalDisposition 列が更新されます。

EEMContactEmailDetail テーブルには、現在システム内にある電子メール メッセージごとに 1 行のデータが含まれます。

データベース テーブル名 : EEMContactEmailDetail

表 1-45 EEMContactEmailDetail テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
ContactEmailDetailId	一意のレコード ID	SERIAL NOT NULL プライマリキー
emailUIDOnMailServer	この電子メール メッセージの ID	nvarchar(20) NULL
fromAddress	送信者の電子メール アドレス	lvarchar(320) NULL
toAddress	受信者の電子メール アドレス	lvarchar(320) NULL
emailSubject	件名	nvarchar(200) NULL
EEMQueueId	電子メールのルーティング先の電子メールキューの ID	Int NULL
receivedDateTime	メール サーバが電子メールを受信した日付	datetime year to second NULL

表 1-45 EEMContactEmailDetail テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
receivedDateTimeGmt	メール サーバが電子メールを受信した日付 (GMT)	datetime year to second NULL
receivedReasonFK	EEMReasonCodeDescription テーブルのインデックス、このメッセージに関連付けられている理由コード	int NULL
agent	エージェントがこの電子メールを処理している場合はエージェントのログイン名。それ以外の場合は NULL	nvarchar(64) NULL
finalDispositionTypeFK	EEMEmailStatusDescription のインデックス。	int NULL
finalDispositionDateTime	電子メールが処理された日付 (現地時間)、処理されていない場合は NULL。	datetime year to second NULL
finalDispositionDateTime GMT	電子メールが処理された日付 (GMT)、処理されていない場合は NULL。	datetime year to second NULL
PeerReviewQueueId	ピア レビューのために電子メールがルーティングされるレビュー CSQ。	int NULL
PeerReviewUID	レビュー キューにルーティングされた新しい電子メールには、新しい UID が設定されます。この新しい UID は PeerReviewUID に格納されます。	nvarchar(20) NULL

## 関連テーブル

- ・ 「EEMReasonCodeDescription」 (P.80) (receivedReasonFK を共有)
- ・ 「EEMEmailStatusDescription」 (P.78) (finalDispositionTypeFK を共有)

## EEMEmailAgentStateDetail

エージェントが電子メール関連の状態を変更すると、EEMEmailAgentStateDetail テーブルにその状態の変更が記録されます。状態の変更ごとに、「eventStart」および「eventEnd」があります。これらの時刻が、対応する eventStartDateTime 列と eventEndDateTime 列に記録されます。人間が判読可能な形式の状態と理由コードの説明が、EEMReasonCodeDescription テーブルと EEMStateDescription テーブルにあります。一部のイベント (ログインとログアウト) では、エージェントが即時に別の状態に移行するため、期間の長さは 0 になります。

EEMEmailAgentStateDetail テーブルには、エージェントに対する電子メール状態変更ごとに 1 行のデータが含まれます。

データベース テーブル名 : EEMEmailAgentStateDetail

表 1-46 EEMEmailAgentStateDetail テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
EEMEmailAgentStateDetailId	一意のレコード ID	SERIAL NOT NULL プライマリ キー
emailUIDOnMailServer	この電子メール メッセージの ID	nvarchar(20) NULL
agent	エージェントがこの電子メールを処理している場合はエージェントのログイン名。それ以外の場合は NULL。	nvarchar(64) NULL
eventStartDateTime	状態の開始日時 (現地時間)	datetime year to second NULL
eventStartDateTimeGmt	状態の開始日時 (GMT)	datetime year to second NULL
eventEndDateTime	状態の終了日時 (現地時間) 状態が終了しない場合は NULL。	datetime year to second NULL
eventEndDateTimeGmt	状態の終了日時 (GMT) 状態が終了しない場合は NULL。	datetime year to second NULL
stateFK	状態の ID。	Int NULL 外部キー
reasonCodeFK	理由コード ID (該当する場合)。該当しない場合は NULL です。	Int NULL
EEMQueueId	この状態遷移の発生時の CSQ の ID。該当しない場合は NULL。	Int NULL
emailStatusFK	電子メールのステータス	Int NULL 外部キー

## 関連テーブル

- 「EEMContactEmailDetail」 (P.75) (emailUIDOnMailServer を共有)
- 「EEMReasonCodeDescription」 (P.80) (reasonCodeFK を共有)
- 「EEMStateDescription」 (P.80) (stateFK を共有)

## EEMEmailStatusDescription

EEMEmailStatusDescription テーブルには、電子メールの有効な各ステータスに関する説明テキスト（英語のみ）が含まれます。

データベース テーブル名：EEMEmailStatusDescription

表 1-47 EEMEmailStatusDescription テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
emailStatusId	一意のレコード ID	INT NOT NULL プライマリ キー
emailStatusDescription	ステータスを説明するテキスト	nvarchar(20) NULL

## EEMQueueAgentDetail

電子メールがエージェントに割り当てられると、レコードが EEMActiveEmail テーブルに作成されます。これはエージェントと、エージェントが処理する電子メール メッセージを関連付けます。エージェントは処理状態を開始し、後で処理状態を終了できます。エージェントが処理状態である経過時間は、inProcessTimeSeconds 列に累計されます。電子メールが終了（送信、削除、再キューイング）すると、endDateTime、endTypeFK、および wrapupData 列が更新されます。

人間が判読可能な形式の receivedReasonFK および endTypeFK 列の説明が、EEMReasonCodeDescription テーブルと EEMEmailStatusDescription テーブルにあります。

EEMQueueAgentDetail テーブルは、エージェントと電子メール メッセージを関連付け、エージェントにより処理される電子メール メッセージごとに 1 件のレコードが含まれます。

データベース テーブル名：EEMQueueAgentDetail

表 1-48 EEMQueueAgentDetail テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
queueAgentDetailSequencingId	一意のレコード ID。	SERIAL NOT NULL プライマリ キー
ContactEmailDetailFK	EEMContactEmailDetail のレコードの ID。このレコードに属する電子メール メッセージを示します。	INT NULL 外部キー
EEMQueueId	電子メールのルーティング先の電子メール キューの ID。	Int NULL
Agent	エージェントがこの電子メールを処理している場合はエージェントのログイン名。それ以外の場合は NULL。	nvarchar(64) NULL

表 1-48 EEMQueueAgentDetail テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	格納形式
queueDateTime	電子メールがキューに入れられた日時 (現地時間)。	datetime year to second NULL
queueDateTimeGmt	電子メールがエージェントに割り当てられた日時 (GMT)。	datetime year to second NULL
getEmailDateTime	電子メールがエージェントに割り当てられた日時 (現地時間)。	datetime year to second NULL
getEmailDateTimeGmt	電子メールがエージェントに割り当てられた日時 (GMT)。	datetime year to second NULL
endEmailDateTime	エージェントが電子メールを要求、送信、または削除した日時 (現地時間)。電子メールが要求、送信、または削除されていない場合は NULL。	datetime year to second NULL
endEmailDateTimeGmt	エージェントが電子メールを要求、送信、または削除した日時 (GMT)。電子メールが要求、送信、または削除されていない場合は NULL。	datetime year to second NULL
receivedReasonFK	電子メールが CSQ に入れられた理由を示す理由コード ID。	Int NULL
endTypeFK	電子メールがエージェントにより終了された理由を示す理由コード ID。終了していない場合は NULL。	Int NULL 外部キー
inProcessTimeSeconds	エージェントによるこの電子メールメッセージの処理にかかった合計時間 (秒単位)。	Int NULL
wrapupData	電子メールが終了したときにエージェントによって選択された後処理。	nvarchar 40 NULL

## 関連テーブル

- 「EEMContactEmailDetail」 (P.75) (ContactEmailDetailFK を共有)
- 「EEMReasonCodeDescription」 (P.80) (receivedReasonFK を共有)
- 「EEMEmailStatusDescription」 (P.78) (endTypeFK を共有)

## EEMReasonCodeDescription

EEMReasonCodeDescription テーブルには、有効な各理由コードに関する説明テキスト（英語のみ）が含まれます。

データベース テーブル名：EEMReasonCodeDescription

表 1-49 EEMReasonCodeDescription テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
reasonCodeId	一意のレコード ID	INT NOT NULL プライマリ キー
reasonCodeDescription	理由コードを説明するテキスト	nvarchar(20) NULL

## EEMStateDescription

EEMStateDescription テーブルには、電子メールの各状態に関する説明テキスト（英語のみ）が含まれます。

データベース テーブル名：EEMStateDescription

表 1-50 EEMStateDescription テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
stateId	一意のレコード ID	INT NOT NULL プライマリ キー
stateDescription	状態を説明するテキスト	nvarchar(20) NULL

## EEMTablesVersion

EEMTablesVersion テーブルには、EEM データベース テーブルのバージョンを示す単一行が含まれます。これは、古いバージョンからのアップグレード時に使用されます。

データベース テーブル名：EEMTablesVersion

表 1-51 EEMTablesVersion テーブルのフィールド

フィールド名	説明	格納形式
version	現在のデータベースのバージョン番号	INT NOT NULL
updateDate	インストールまたはアップグレードの日時	datetime year to second NOT NULL



## 索引

### A

- accountNumber フィールド
  - ContactCallDetail テーブル [1-24](#)
  - DialingList テーブル [1-38, 1-42](#)
- active フィールド
  - AreaCode テーブル [1-10](#)
  - Campaign テーブル [1-11, 1-14](#)
  - CampaignCSQMap テーブル [1-13, 1-14](#)
  - ChatUserForm テーブル [1-18](#)
  - ChatWidget テーブル [1-18](#)
  - ContactServiceQueue テーブル [1-30](#)
  - CrsApplication テーブル [1-33](#)
  - CrsGroup テーブル [1-35](#)
  - CrsTrigger テーブル [1-37](#)
  - DialingList テーブル [1-41, 1-45](#)
  - Resource テーブル [1-52](#)
  - ResourceGroup テーブル [1-53](#)
  - ResourceSkillMapping テーブル [1-54](#)
  - RmonUser テーブル [1-57](#)
  - Skill テーブル [1-61](#)
  - SkillGroup テーブル [1-62](#)
  - Supervisor テーブル [1-63](#)
  - Team テーブル [1-64](#)
  - TeamCSQMapping テーブル [1-65](#)
- AgentConnectionDetail テーブル [1-5](#)
- agentID フィールド
  - AgentStateDetail テーブル [1-8](#)
  - TextAgentStateDetail テーブル [1-67](#)
- AgentStateDetail テーブル [1-8](#)
- ansMachineRetry フィールド
  - Campaign テーブル [1-11](#)
  - applicationEnabled フィールド
    - CrsApplication テーブル [1-33](#)
  - applicationID フィールド
    - ContactCallDetail テーブル [1-22](#)
    - CrsApplication テーブル [1-32](#)
  - applicationName フィールド
    - ContactCallDetail テーブル [1-22](#)
    - CrsApplication テーブル [1-32](#)
    - CrsTrigger テーブル [1-36](#)
  - applicationServerID フィールド
    - WorkflowTask テーブル [1-73](#)
  - applicationTaskID フィールド
    - ContactCallDetail テーブル [1-22](#)
  - applicationType フィールド
    - CrsApplication テーブル [1-32](#)
  - AreaCode テーブル [1-9](#)
  - areaCode フィールド
    - AreaCode テーブル [1-9](#)
  - assignedTeamID フィールド
    - Resource テーブル [1-52](#)
  - autoAvail フィールド
    - Resource テーブル [1-52](#)
  - autoWork フィールド
    - ContactServiceQueue テーブル [1-30](#)
  - availableAgents フィールド
    - RtCSQsSummary テーブル [1-57](#)
    - RtICDStatistics テーブル [1-60](#)
  - avgTalkDuration フィールド
    - RtCSQsSummary テーブル [1-58](#)
    - RtICDStatistics テーブル [1-60](#)
  - avgWaitDuration フィールド
    - RtCSQsSummary テーブル [1-58](#)
    - RtICDStatistics テーブル [1-60](#)

**B**

badCallTag フィールド

ContactCallDetail テーブル 1-24

**C**

cacheSize フィールド

Campaign テーブル 1-11

callbackDateTime フィールド

DialingList テーブル 1-38, 1-43

callbackNumber フィールド

DialingList テーブル 1-38, 1-43

callbackTimeLimit フィールド

Campaign テーブル 1-11

calledNumber フィールド

ContactCallDetail テーブル 1-22

callerEnteredDigits フィールド

ContactCallDetail テーブル 1-24

callResult フィールド

AgentConnectionDetail テーブル 1-7

DialingList テーブル 1-40, 1-44

callResult01 フィールド

DialingList テーブル 1-40, 1-44

callResult02 フィールド

DialingList テーブル 1-40, 1-44

callResult03 フィールド

DialingList テーブル 1-41, 1-45

callsAbandoned フィールド

RtCSQsSummary テーブル 1-58

RtICDStatistics テーブル 1-60

callsDequeued フィールド

RtCSQsSummary テーブル 1-58

callsHandled フィールド

RtCSQsSummary テーブル 1-58

RtICDStatistics テーブル 1-60

callsMadeToPhone01 フィールド

DialingList テーブル 1-41, 1-45

callsMadeToPhone02 フィールド

DialingList テーブル 1-41, 1-45

callsMadeToPhone03 フィールド

DialingList テーブル 1-41, 1-45

callStatus フィールド

DialingList テーブル 1-39, 1-43

callsWaiting フィールド

RtCSQsSummary テーブル 1-58

RtICDStatistics テーブル 1-60

callWrapupData フィールド

AgentConnectionDetail テーブル 1-6

Campaign テーブル 1-10

CampaignCSQMap テーブル 1-13

campaignID フィールド

Campaign テーブル 1-10

CampaignCSQMap テーブル 1-13, 1-14

ContactCallDetail テーブル 1-24

DialingList テーブル 1-38, 1-42

campaignName フィールド

Campaign テーブル 1-10

cause フィールド

RemoteMonitoringDetail テーブル 1-50

ChatProblemStatement 1-16

ChatProblemStatement テーブル 1-16

ChatTriggerPoint テーブル 1-16

ChatUserForm 1-17

ChatUserForm テーブル 1-17

ChatWidget 1-18

ChatWidget テーブル 1-18

competenceLevel フィールド

ResourceSkillMapping テーブル 1-54

SkillGroup テーブル 1-62

conference フィールド

ContactCallDetail テーブル 1-24

configClass フィールド

CrsApplication テーブル 1-32

CrsGroup テーブル 1-34

CrsTrigger テーブル 1-35

- configImplClass フィールド
- CrsApplication テーブル [1-32](#)
  - CrsGroup テーブル [1-34](#)
  - CrsTrigger テーブル [1-36](#)
- connectTime フィールド
- ContactCallDetail テーブル [1-22](#)
- ContactCallDetail テーブル [1-19](#)
- contactDisposition フィールド
- ContactCallDetail テーブル [1-20](#)
  - TextContactDetail テーブル [1-69](#)
- contactID フィールド
- TextAgentConnectionDetail テーブル [1-66](#)
  - TextContactDetail テーブル [1-68](#)
  - TextContactQueueDetail テーブル [1-71](#)
  - TextCustomerDetail テーブル [1-72](#)
- ContactQueueDetail テーブル [1-25](#)
- ContactRoutingDetail テーブル [1-27](#)
- ContactServiceQueue テーブル [1-29](#)
- contactServiceQueueID フィールド
- ContactServiceQueue テーブル [1-29](#)
  - RmonCSQConfig テーブル [1-55](#)
- contactType フィールド
- ContactCallDetail テーブル [1-20](#)
  - TextContactDetail テーブル [1-69](#)
- convAvgTalkDuration フィールド
- RtCSQsSummary テーブル [1-58](#)
  - RtICDStatistics テーブル [1-60](#)
- convAvgWaitDuration フィールド
- RtCSQsSummary テーブル [1-59](#)
  - RtICDStatistics テーブル [1-60](#)
- convLongestTalkDuration フィールド
- RtCSQsSummary テーブル [1-59](#)
  - RtICDStatistics テーブル [1-60](#)
- convLongestWaitDuration フィールド
- RtCSQsSummary テーブル [1-59](#)
  - RtICDStatistics テーブル [1-61](#)
- convOldestContact フィールド
- RtCSQsSummary テーブル [1-59](#)
  - RtICDStatistics テーブル [1-61](#)
- createDateTime フィールド
- AreaCode テーブル [1-9](#)
  - Campaign テーブル [1-10](#)
  - CampaignCSQMap テーブル [1-13](#)
  - CrsApplication テーブル [1-33](#)
  - CrsGroup テーブル [1-34](#)
  - CrsTrigger テーブル [1-37](#)
  - DialingList テーブル [1-38, 1-42](#)
- CrsApplication テーブル [1-31](#)
- CrsGroup テーブル [1-33](#)
- CrsTrigger テーブル [1-35](#)
- csqID フィールド
- CampaignCSQMap テーブル [1-13](#)
  - TeamCSQMapping テーブル [1-65](#)
- CSQName フィールド
- ContactServiceQueue テーブル [1-29](#)
  - RtCSQsSummary テーブル [1-57](#)
- customVariable1 フィールド
- ContactCallDetail テーブル [1-22](#)
- customVariable10 フィールド
- ContactCallDetail テーブル [1-24](#)
- customVariable2 フィールド
- ContactCallDetail テーブル [1-23](#)
- customVariable3 フィールド
- ContactCallDetail テーブル [1-23](#)
- customVariable4 フィールド
- ContactCallDetail テーブル [1-23](#)
- customVariable5 フィールド
- ContactCallDetail テーブル [1-23](#)
- customVariable6 フィールド
- ContactCallDetail テーブル [1-23](#)
- customVariable7 フィールド
- ContactCallDetail テーブル [1-23](#)
- customVariable8 フィールド
- ContactCallDetail テーブル [1-23](#)
- customVariable9 フィールド
- ContactCallDetail テーブル [1-24](#)

**D**

dateInActive フィールド  
 CampaignCSQMap テーブル 1-13

dateInactive フィールド  
 AreaCode テーブル 1-10  
 Campaign テーブル 1-11  
 ContactServiceQueue テーブル 1-30  
 CrsApplication テーブル 1-33  
 CrsGroup テーブル 1-35  
 CrsTrigger テーブル 1-37  
 DialingList テーブル 1-41, 1-45  
 Resource テーブル 1-52  
 ResourceGroup テーブル 1-53  
 RmonUser テーブル 1-57  
 Skill テーブル 1-61  
 Supervisor テーブル 1-63  
 Team テーブル 1-64  
 TeamCSQMapping テーブル 1-65

daylightSavingsEnabled フィールド  
 AreaCode テーブル 1-9

description フィールド  
 Campaign テーブル 1-11  
 CrsApplication テーブル 1-33  
 CrsGroup テーブル 1-34  
 CrsTrigger テーブル 1-36

destinationDN フィールド  
 ContactCallDetail テーブル 1-21

destinationID フィールド  
 ContactCallDetail テーブル 1-21

destinationType フィールド  
 ContactCallDetail テーブル 1-21  
 TextContactDetail テーブル 1-70

DialingList テーブル 1-37

dialingListID フィールド  
 AgentConnectionDetail テーブル 1-7  
 DialingList テーブル 1-37, 1-42

disposition フィールド  
 ContactQueueDetail テーブル 1-26  
 TextContactQueueDetail テーブル 1-71

dispositionReason フィールド  
 ContactCallDetail テーブル 1-20  
 TextContactDetail テーブル 1-69

dstPhone01 フィールド  
 DialingList テーブル 1-38, 1-43

dstPhone02 フィールド  
 DialingList テーブル 1-38, 1-43

dstPhone03 フィールド  
 DialingList テーブル 1-38, 1-43

**E**

enabled フィールド  
 Campaign テーブル 1-11

endTime フィールド  
 AgentConnectionDetail テーブル 1-6, 1-70  
 ContactCallDetail テーブル 1-21  
 RtCSQsSummary テーブル 1-58  
 RtICDStatistics テーブル 1-60  
 TextAgentConnectionDetail テーブル 1-66  
 WorkflowTask テーブル 1-73

endMonitoringTime フィールド  
 RemoteMonitoringDetail テーブル 1-49

endTime フィールド  
 Campaign テーブル 1-11

eventDateTime フィールド  
 AgentStateDetail テーブル 1-8  
 TextAgentStateDetail テーブル 1-67

eventType フィールド  
 AgentStateDetail テーブル 1-8

extension フィールド  
 Resource テーブル 1-52

**F**

finalPriority フィールド, ContactRoutingDetail  
テーブル [1-28](#)

firstName フィールド

DialingList テーブル [1-38, 1-42](#)

flowout フィールド

ContactCallDetail テーブル [1-24](#)

**G**

gmtOffset フィールド

AgentConnectionDetail テーブル [1-6](#)

AgentStateDetail テーブル [1-8](#)

ContactCallDetail テーブル [1-22](#)

MonitoredResourceDetail テーブル [1-46](#)

RemoteMonitoringDetail テーブル [1-50](#)

gmtZone フィールド

AreaCode テーブル [1-9](#)

gmtZonePhone01 フィールド

DialingList テーブル [1-38, 1-43](#)

gmtZonePhone02 フィールド

DialingList テーブル [1-38, 1-43](#)

gmtZonePhone03 フィールド

DialingList テーブル [1-38, 1-43](#)

groupClass フィールド

CrsGroup テーブル [1-34](#)

groupEnabled フィールド

CrsGroup テーブル [1-34](#)

groupType フィールド

CrsGroup テーブル [1-34](#)

**H**

holdTime フィールド

AgentConnectionDetail テーブル [1-6](#)

**I**

idleTimeout フィールド

CrsTrigger テーブル [1-36](#)

**L**

lastName フィールド

DialingList テーブル [1-38, 1-42](#)

lastNumberdialed フィールド

DialingList テーブル [1-41, 1-45](#)

loggedInAgents フィールド

RtCSQsSummary テーブル [1-57](#)

RtICDStatistics テーブル [1-59](#)

loginID フィールド

RmonUser テーブル [1-56](#)

longestTalkDuration フィールド

RtCSQsSummary テーブル [1-58](#)

RtICDStatistics テーブル [1-60](#)

longestWaitDuration フィールド

RtCSQsSummary テーブル [1-58](#)

RtICDStatistics テーブル [1-60](#)

**M**

managedTeamID フィールド

Supervisor テーブル [1-63](#)

maxAttempts フィールド

Campaign テーブル [1-11](#)

MediaCustomerDataMapping [1-47](#)

metServiceLevel フィールド

ContactCallDetail テーブル [1-24](#)

ContactQueueDetail テーブル [1-27](#)

TextContactQueueDetail テーブル [1-71](#)

misc1 フィールド

CrsTrigger テーブル [1-36](#)

misc2 フィールド

CrsTrigger テーブル [1-36](#)

missedCallbackAction フィールド  
 Campaign テーブル 1-11

MonitoredResourceDetail テーブル 1-46

monitoredRsrcID フィールド  
 MonitoredResourceDetail テーブル 1-46

monitoredSessionID フィールド  
 RemoteMonitoringDetail テーブル 1-50

monitoredSessionSeqNum フィールド  
 MonitoredResourceDetail テーブル 1-46

---

**N**

name 1-56

name フィールド  
 RmonUser テーブル 1-56

nodeID フィールド  
 AgentConnectionDetail テーブル 1-5  
 ContactCallDetail テーブル 1-19  
 ContactQueueDetail テーブル 1-26  
 ContactRoutingDetail テーブル 1-28  
 MonitoredResourceDetail テーブル 1-46  
 RemoteMonitoringDetail テーブル 1-50  
 TextAgentConnectionDetail テーブル 1-66  
 TextContactDetail テーブル 1-69  
 TextContactQueueDetail テーブル 1-71

NOT NULL, 定義 1-3

numOfChannels フィールド  
 CrsGroup テーブル 1-34

numOfSessions フィールド  
 CrsApplication テーブル 1-33  
 CrsTrigger テーブル 1-36

---

**O**

oldestContact フィールド  
 RtCSQsSummary テーブル 1-58  
 RtICDStatistics テーブル 1-60

orderInRG フィールド  
 Resource テーブル 1-52

orderList フィールド  
 ContactServiceQueue テーブル 1-30

origCalledNumber フィールド  
 ContactCallDetail テーブル 1-22

originatorDN フィールド  
 ContactCallDetail テーブル 1-21

originatorID フィールド  
 ContactCallDetail テーブル 1-20

originatorType フィールド  
 ContactCallDetail テーブル 1-20  
 TextContactDetail テーブル 1-69

origMonitoredID フィールド  
 RemoteMonitoringDetail テーブル 1-49

origMonitoredIdType フィールド  
 RemoteMonitoringDetail テーブル 1-49

origPriority フィールド, ContactRoutingDetail  
 テーブル 1-28

---

**P**

parentTaskID フィールド  
 WorkflowTask テーブル 1-73

phone01 フィールド  
 DialingList テーブル 1-38, 1-42

phone02 フィールド  
 DialingList テーブル 1-38, 1-42

phone03 フィールド  
 DialingList テーブル 1-38, 1-42

privateData フィールド  
 AreaCode テーブル 1-9  
 Campaign テーブル 1-11  
 ContactServiceQueue テーブル 1-31  
 CrsApplication テーブル 1-33  
 CrsGroup テーブル 1-34  
 CrsTrigger テーブル 1-36

problemStmt フィールド  
 ChatProblemStatement テーブル 1-16

## profileID フィールド

- AgentConnectionDetail テーブル 1-5
- AgentStateDetail テーブル 1-8
- AreaCode テーブル 1-9
- Campaign テーブル 1-10
- ContactCallDetail テーブル 1-19
- ContactQueueDetail テーブル 1-26
- ContactRoutingDetail テーブル 1-28
- ContactServiceQueue テーブル 1-29
- CrsApplication テーブル 1-32
- CrsTrigger テーブル 1-35
- DialingList テーブル 1-37, 1-42
- MonitoredResourceDetail テーブル 1-46
- ProfileIDMapping テーブル 1-34, 1-47, 1-48
- RemoteMonitoringDetail テーブル 1-50
- Resource テーブル 1-51
- ResourceGroup テーブル 1-53
- ResourceSkillMapping テーブル 1-54
- RmonCSQConfig テーブル 1-55
- RmonResConfig テーブル 1-56
- RmonUser テーブル 1-56
- Skill テーブル 1-61
- SkillGroup テーブル 1-62
- Supervisor テーブル 1-63
- Team テーブル 1-64
- TeamCSQMapping テーブル 1-65

## profilename フィールド

- ProfileIDMapping テーブル 1-47, 1-48

## prompt フィールド

- ContactServiceQueue テーブル 1-31

## Q

## qIndex フィールド

- AgentConnectionDetail テーブル 1-6
- ChatProblemStatement テーブル 1-16
- ContactQueueDetail テーブル 1-26
- ContactRoutingDetail テーブル 1-28
- TextAgentConnectionDetail テーブル 1-66

## TextContactQueueDetail テーブル 1-71

## queueAlgorithm フィールド

- ContactServiceQueue テーブル 1-30

## queueOrder フィールド

- ContactQueueDetail テーブル 1-26

## queueTime フィールド

- ContactQueueDetail テーブル 1-27

## TextContactQueueDetail テーブル 1-71

queueTime フィールド, ContactRoutingDetail  
テーブル 1-28

## R

## reasonCode フィールド

- AgentStateDetail テーブル 1-8
- TextAgentStateDetail テーブル 1-68

## recordID フィールド

- AreaCode テーブル 1-9
- Campaign テーブル 1-10
- CampaignCSQMap テーブル 1-13, 1-14
- ContactServiceQueue テーブル 1-30
- CrsApplication テーブル 1-32
- CrsGroup テーブル 1-34
- CrsTrigger テーブル 1-35
- DialingList テーブル 1-37, 1-42
- Supervisor テーブル 1-63
- TeamCSQMapping テーブル 1-65

## redirect フィールド

- ContactCallDetail テーブル 1-24

## regionCode フィールド

- AreaCode テーブル 1-9

## remoteLoginID フィールド

- RemoteMonitoringDetail テーブル 1-49

## RemoteMonitoringDetail テーブル 1-49

## reservedAgents フィールド

- RtCSQsSummary テーブル 1-58
- RtICDStatistics テーブル 1-59

## Resource テーブル 1-51

- resourceAlias フィールド  
Resource テーブル [1-52](#)
- resourceFirstName フィールド  
Resource テーブル [1-52](#)
- ResourceGroup テーブル [1-53](#)
- resourceGroupID フィールド  
ContactServiceQueue テーブル [1-29](#)  
Resource テーブル [1-51](#)  
ResourceGroup テーブル [1-53](#)
- resourceGroupName フィールド  
ResourceGroup テーブル [1-53](#)
- resourceID フィールド  
AgentConnectionDetail テーブル [1-6](#)  
Resource テーブル [1-51](#)
- resourceLastName フィールド  
Resource テーブル [1-52](#)
- resourceLoginID フィールド  
Resource テーブル [1-51](#)  
RmonResConfig テーブル [1-56](#)  
Supervisor テーブル [1-63](#)
- resourceName フィールド  
Resource テーブル [1-51](#)
- resourcePoolType フィールド  
ContactServiceQueue テーブル [1-29](#)
- resourceSkillMapID フィールド  
Resource テーブル [1-52](#)  
ResourceSkillMapping テーブル [1-54](#)
- ResourceSkillMapping テーブル [1-54](#)
- resourceType フィールド  
Resource テーブル [1-51](#)
- ringTime フィールド  
AgentConnectionDetail テーブル [1-6](#)
- RmonCSQConfig テーブル [1-55](#)
- rmonID フィールド  
RemoteMonitoringDetail テーブル [1-49](#)  
RmonCSQConfig テーブル [1-55](#)  
RmonResConfig テーブル [1-56](#)  
RmonUser テーブル [1-56](#)
- RmonResConfig テーブル [1-55](#)
- RmonUser テーブル [1-56](#)
- RtCSQsSummary テーブル [1-57](#)
- RtICDStatistics テーブル [1-59](#)
- 
- ## S
- selectionCriteria フィールド  
ContactServiceQueue テーブル [1-29](#)
- serviceLevel フィールド  
ContactServiceQueue テーブル [1-30](#)
- serviceLevelPercentage フィールド  
ContactServiceQueue テーブル [1-30](#)
- sessionID フィールド  
AgentConnectionDetail テーブル [1-5](#)  
ContactCallDetail テーブル [1-19](#)  
ContactQueueDetail テーブル [1-26](#)  
ContactRoutingDetail テーブル [1-28](#)  
MonitoredResourceDetail テーブル [1-46](#)  
RemoteMonitoringDetail テーブル [1-49](#)
- sessionSeqNum フィールド  
AgentConnectionDetail テーブル [1-5](#)  
ContactCallDetail テーブル [1-19](#)  
ContactQueueDetail テーブル [1-26](#)  
ContactRoutingDetail テーブル [1-28](#)  
RemoteMonitoringDetail テーブル [1-50](#)
- Skill テーブル [1-61](#)
- SkillGroup テーブル [1-62](#)
- skillGroupID フィールド  
ContactServiceQueue テーブル [1-30](#)  
SkillGroup テーブル [1-62](#)
- skillID フィールド  
ResourceSkillMapping テーブル [1-54](#)
- Skill テーブル [1-61](#)
- SkillGroup テーブル [1-62](#)
- skillName フィールド  
Skill テーブル [1-61](#)
- skillOrder フィールド  
SkillGroup テーブル [1-62](#)

- skillWeight フィールド  
SkillGroup テーブル 1-62
- startTime フィールド  
AgentConnectionDetail テーブル 1-6  
ContactCallDetail テーブル 1-21  
ContactRoutingDetail テーブル 1-28  
RtCSQsSummary テーブル 1-58  
RtICDStatistics テーブル 1-60  
TextAgentConnectionDetail テーブル 1-66  
TextContactDetail テーブル 1-70  
WorkflowTask テーブル 1-73
- startMonitoringCallTime フィールド  
MonitoredResourceDetail テーブル 1-46
- startMonitoringReqTime フィールド  
MonitoredResourceDetail テーブル 1-46  
RemoteMonitoringDetail テーブル 1-49
- startTime フィールド  
Campaign テーブル 1-11
- Supervisor テーブル 1-63
- supervisorType フィールド  
Supervisor テーブル 1-63
- 
- T**
- talkingAgents フィールド  
RtCSQsSummary テーブル 1-58  
RtICDStatistics テーブル 1-59
- talkTime フィールド  
AgentConnectionDetail テーブル 1-6  
TextAgentConnectionDetail テーブル 1-66
- targetID フィールド  
ContactQueueDetail テーブル 1-26
- targetType フィールド  
ContactQueueDetail テーブル 1-26
- taskID フィールド  
WorkflowTask テーブル 1-73
- Team テーブル 1-64
- TeamCSQMapping テーブル 1-64
- teamID フィールド  
Team テーブル 1-64  
TeamCSQMapping テーブル 1-65
- teamName フィールド  
Team テーブル 1-64
- TextAgentConnectionDetail テーブル 1-65
- TextAgentStateDetail テーブル 1-67
- TextContactDetail テーブル 1-68
- TextContactQueueDetail テーブル 1-70
- TextCustomerDetail テーブル 1-72
- totalCalls フィールド  
RtCSQsSummary テーブル 1-58  
RtICDStatistics テーブル 1-60
- totalCSQs フィールド  
RtICDStatistics テーブル 1-59
- transfer フィールド  
ContactCallDetail テーブル 1-24
- triggerEnabled フィールド  
CrsTrigger テーブル 1-36
- triggerLocale フィールド  
CrsTrigger テーブル 1-36
- triggerName フィールド  
CrsTrigger テーブル 1-36
- triggerType フィールド  
CrsTrigger テーブル 1-36
- type フィールド  
RmonUser テーブル 1-57
- 
- U**
- unavailableAgents フィールド  
RtCSQsSummary テーブル 1-58  
RtICDStatistics テーブル 1-60

V

version フィールド

- CrsApplication テーブル 1-32
- CrsGroup テーブル 1-34
- CrsTrigger テーブル 1-35

W

wdID フィールド

- ChatProblemStatement テーブル 1-16
- ChatUserForm テーブル 1-17
- ChatWidget テーブル 1-18

WorkflowTask テーブル 1-72

workingAgents フィールド

- RtCSQsSummary テーブル 1-58
- RtICDStatistics テーブル 1-59

workTime フィールド

- AgentConnectionDetail テーブル 1-6
- TextAgentConnectionDetail テーブル 1-66

wrapUpTime フィールド

- ContactServiceQueue テーブル 1-30

<

グループ ID フィールド

- CrsGroup テーブル 1-34

す

ストレージ 1-2

て

データベース テーブル

- AgentConnectionDetail 1-5
- AgentStateDetail 1-8
- AreaCode 1-9

- Campaign 1-10
- CampaignCSQMap 1-13
- ChatProblemStatement 1-16
- ChatTriggerPoint 1-16
- ChatUserForm 1-17
- ChatWidget 1-18
- ContactCallDetail 1-19
- ContactQueueDetail 1-25
- ContactRoutingDetail 1-27
- ContactServiceQueue 1-29
- CrsApplication 1-31
- CrsGroup 1-33
- CrsTrigger 1-35
- DialingList 1-37
- MonitoredResourceDetail 1-46
- RemoteMonitoringDetail 1-49
- Resource 1-51
- ResourceGroup 1-53
- ResourceSkillMapping 1-54
- RmonCSQConfig 1-55
- RmonResConfig 1-55
- RmonUser 1-56
- RtCSQsSummary 1-57
- RtICDStatistics 1-59
- Skill 1-61
- SkillGroup 1-62
- Supervisor 1-63
- Team 1-64
- TeamCSQMapping 1-64
- TextAgentConnectionDetail 1-65
- TextAgentStateDetail 1-67
- TextContactDetail 1-68
- TextContactQueueDetail 1-70
- TextCustomerDetail 1-72
- WorkflowTask 1-72

---

**ふ**

フィールド, データベース [1-1](#)

プライマリ キー [1-3](#)

---

**れ**

レコード, データベース [1-1](#)

