



## **Cisco Unified CCX データベース スキーマ ガイド リリース 11.0(1)**

Cisco Unified Contact Center Express および Cisco Unified IP IVR  
リリース 11.0(1)

2015年8月27日

シスコシステムズ合同会社  
〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー  
<http://www.cisco.com/jp>  
お問い合わせ先: シスココンタクトセンター  
0120-092-255 (フリーコール、携帯・PHS含む)  
電話受付時間: 平日 10:00 ~ 12:00、13:00 ~ 17:00  
<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter>

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

*Cisco Unified CCX データベース スキーマガイド リリース 11.0(1)*  
Copyright © 2015, Cisco Systems, Inc., all rights reserved.



## CONTENTS

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	1-13
ChannelProvider	1-14
ChatProblemStatement	1-15
ChatTriggerPoint	1-16
ChatUserForm	1-17
ChatWidget	1-17
ContactCallDetail	1-18
ContactQueueDetail	1-25
ContactRoutingDetail	1-27
ContactServiceQueue	1-28
CrsApplication	1-30
CrsGroup	1-32
CrsTrigger	1-34
DialingList	1-36
DialingListHistory	1-40
MonitoredResourceDetail	1-44
MediaCustomerDataMapping	1-45
ProfileIDMapping	1-46
RemoteMonitoringDetail	1-47
Resource	1-49
ResourceGroup	1-51
ResourceSkillMapping	1-52
RmonCSQConfig	1-52

RmonResConfig	1-53
RmonUser	1-54
RtCSQsSummary	1-55
RtICDStatistics	1-57
Skill	1-58
SkillGroup	1-59
Supervisor	1-60
Team	1-61
TeamCSQMapping	1-62
TextAgentConnectionDetail	1-63
TextAgentStateDetail	1-65
TextContactDetail	1-66
TextContactQueueDetail	1-68
TextCustomerDetail	1-69
WorkflowTask	1-70
EEMActiveEmail	1-71
EEMContactEmailDetail	1-72
EEMEmailAgentStateDetail	1-74
EEMEmailStatusDescription	1-75
EEMQueueAgentDetail	1-75
EEMReasonCodeDescription	1-77
EEMStateDescription	1-77
EEMTablesVersion	1-78



## はじめに

---

## 変更履歴

変更内容	日付
11.0(1) 向けドキュメントの初期リリース	2015年8月27日

## このガイドについて

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。

## Organization

「[データベース テーブルの詳細情報](#)」セクション (2 ページ) 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
[ ]	アイコン、ボタン名、ダイアログボックス名など、画面に表示される項目は、[ ] で囲んで表示しています。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>
<i>italic</i> フォント	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: 数字の命名規則は、<i>使用しないでください</i>。</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: <code>&lt;html&gt;&lt;title&gt;Cisco Systems, Inc. &lt;/title&gt;&lt;/html&gt;</code></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 \(1 ページ\)](#)
- [データベース テーブルの詳細情報 \(2 ページ\)](#)

## 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	
	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 \(5 ページ\)](#): 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 \(8 ページ\)](#): 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 \(9 ページ\)](#): 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 \(10 ページ\)](#): 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 \(13 ページ\)](#): 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 \(15 ページ\)](#): 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 \(16 ページ\)](#): チャット CSQ タグ情報が含まれます。
- [ChatUserForm \(17 ページ\)](#): 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 \(17 ページ\)](#): チャット ウィジェットの情報が含まれます。
- [ContactCallDetail \(18 ページ\)](#): 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 \(25 ページ\)](#): 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 \(27 ページ\)](#): 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 \(28 ページ\)](#): 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 \(30 ページ\)](#): 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 \(32 ページ\)](#): 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 \(34 ページ\)](#): 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 \(36 ページ\)](#): 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 \(44 ページ\)](#): 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 \(46 ページ\)](#) : 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 \(47 ページ\)](#) : 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 \(49 ページ\)](#) : 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 \(51 ページ\)](#) : 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 \(52 ページ\)](#) : リソースとスキルの関係テーブルです。
- [RmonCSQConfig \(52 ページ\)](#) : 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 \(53 ページ\)](#) : 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 \(54 ページ\)](#) : 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 \(55 ページ\)](#) : 設定された CSQ のリアルタイム統計情報が含まれます。
- [RtICDStatistics \(57 ページ\)](#) : Unified CCX 要約統計情報が含まれます。
- [Skill \(58 ページ\)](#) : 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 \(59 ページ\)](#) : スキルと CSQ の関係テーブルです。
- [Supervisor \(60 ページ\)](#) : 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 \(61 ページ\)](#) : 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 \(62 ページ\)](#) : チームと CSQ の関係テーブルです。
- [TextAgentConnectionDetail \(63 ページ\)](#) : 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 \(65 ページ\)](#) : 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 \(66 ページ\)](#) : コンタクトまたはログの詳細情報が含まれます。
- [TextContactQueueDetail \(68 ページ\)](#) : チームと CSQ の関係テーブルです。
- [TextCustomerDetail \(69 ページ\)](#) : 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 \(70 ページ\)](#) : 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 \(71 ページ\)](#) : 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 \(72 ページ\)](#) : 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 \(74 ページ\)](#) : 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 \(75 ページ\)](#): 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 \(75 ページ\)](#): 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 \(77 ページ\)](#): 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 \(77 ページ\)](#): 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 \(78 ページ\)](#): 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	ストレージ
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
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

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

フィールド名	説明	ストレージ
startDateTime	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
endDateTime	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回答した時点から、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	ストレージ
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 \(18 ページ\)](#) (sessionID、sessionSeqNum、nodeID、および profileID を共有)
- [ContactRoutingDetail \(27 ページ\)](#) (sessionID、sessionSeqNum、nodeID、profileID、および qIndex を共有)
- [ContactQueueDetail \(25 ページ\)](#) (sessionID、sessionSeqNum、nodeID、profileID、および qIndex を共有)
- [DialingList \(36 ページ\)](#) (dialingListID を共有)
- [MonitoredResourceDetail \(44 ページ\)](#) (sessionSeqNum は monitoredSessionSeqNum に対応、profileID および nodeID を共有)
- [ProfileIDMapping \(46 ページ\)](#) (profileID を共有)
- [RemoteMonitoringDetail \(47 ページ\)](#) (sessionID は monitoredSessionID に対応、profileID および nodeID を共有)
- [Resource \(49 ページ\)](#) (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	ストレージ
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 \(46 ページ\)](#) (profileID を共有)
- [Resource \(49 ページ\)](#) (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	ストレージ
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	レコードの一意的 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	ストレージ
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 \(36 ページ\)](#) (gmtZonePhone01、gmtZonePhone02、および gmtZonePhone03 経由)
- [ProfileIDMapping \(46 ページ\)](#) (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	ストレージ
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	ストレージ
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	ストレージ
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 \(13 ページ\)](#) (campaignID を共有)
- [ContactCallDetail \(18 ページ\)](#) (campaignID および profileID を共有)
- [DialingList \(36 ページ\)](#) (campaignID を共有)
- [ProfileIDMapping \(46 ページ\)](#) (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	ストレージ
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 \(10 ページ\)](#) (campaignID を共有)
- [ContactServiceQueue \(28 ページ\)](#) (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	ストレージ
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	レコードの一意の 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 \(10 ページ\)](#) (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	ストレージ
ID	チャンネルプロバイダーの一意の 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
説明	チャンネルプロバイダーの説明。	Lvarchar(400)

#### 関連テーブル

- [ContactServiceQueue \(28 ページ\)](#) (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、下の表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	ストレージ
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\(17 ページ\)](#) (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	ストレージ
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。	lvarchar(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 \(17 ページ\)](#)

## 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	ストレージ
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
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 \(17 ページ\)](#) (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	ストレージ
wdID	各ウィジェットの一意的 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 \(15 ページ\)](#)
- [ChatUserForm \(17 ページ\)](#)

## 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ロ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、新しいコールログが開始されます。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、コンタクトまたはロ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	ストレージ
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
contactType	コールまたはレグのコンタクト タイプ。 1: 着信。Unified CCX システムで受信した外部コール。 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)。 3: 内部。エージェント間で転送または会議されたコールや、システム内部で発信されたコール。 4: リダイレクト受信 5: 転送受信 6: プレビュー発信 7: IVR 発信 8: エージェント アウトバウンド 9: IVR に転送されるエージェント アウトバウンドコール	smallint NOT NULL
contactDisposition	コールまたはレグの処理。 1: 放棄 2: 処理済み 3: 無視 4: 中断 <sup>1</sup> 5 ~ 22: 拒否 99: クリア	smallint NOT NULL
dispositionReason	システムでコールが中断または拒否された理由。	varchar(100) 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	ストレージ
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	<p>コールまたはレグの発信元エージェントの数字 ID。</p> <p>originatorType が 1 の場合のみ使用されます。</p>	<p>int</p> <p>NULL</p>
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>	<p>nvarchar(30)</p> <p>NULL</p>
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>	<p>smallint</p> <p>NULL</p>
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>	<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	ストレージ
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
startTime	<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 endTime。</p>	datetime year to fraction (3) NOT NULL
endTime	この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
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	<p>コールまたはレグの発信先デバイスの電話番号。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	nvarchar(30) NULL
origCalledNumber	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	nvarchar(30) NULL
applicationTaskID	<p>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。</p> <p>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。</p>	decimal(18,0) 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	ストレージ
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 <code>_ccdrVar1</code> 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
customVariable2	変数 <code>_ccdrVar2</code> 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	ストレージ
customVariable6	変数 <code>_ccdrVar6</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
customVariable7	変数 <code>_ccdrVar7</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
customVariable8	変数 <code>_ccdrVar8</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
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

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

フィールド名	説明	ストレージ
redirect	このコールログ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	このコールログ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、このコールログ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
OrigProtocolCallRef	Unified CCX システムに入るコールロ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ロ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 \(5 ページ\)](#) (sessionID、sessionSeqNum、nodeID、および profileID を共有)
- [Campaign \(10 ページ\)](#) (campaignID を共有)
- [ContactQueueDetail \(25 ページ\)](#) (sessionID、sessionSeqNum、nodeID、および profileID を共有)
- [ContactRoutingDetail \(27 ページ\)](#) (sessionID、sessionSeqNum、nodeID、および profileID を共有)
- [MonitoredResourceDetail \(44 ページ\)](#) (sessionSeqNum は monitoredSessionSeqNum に対応、sessionID、profileID、および nodeID を共有)



- [ProfileIDMapping \(46 ページ\)](#) (profileID を共有)
- [RemoteMonitoringDetail \(47 ページ\)](#) (sessionID は monitoredSessionID に対応、sessionID、sessionSeqNum、profileID、および nodeID を共有)
- [Resource \(49 ページ\)](#) (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	ストレージ
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

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

フィールド名	説明	ストレージ
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 レッグの処理。 <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
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的 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 \(5 ページ\)](#) (sessionID、sessionSeqNum、nodeID、profileID、および qIndex を共有)
- [ContactCallDetail \(18 ページ\)](#) (sessionID、sessionSeqNum、nodeID、および profileID を共有)
- [ContactRoutingDetail \(27 ページ\)](#) (sessionID、sessionSeqNum、nodeID、profileID、および qIndex を共有)
- [ContactServiceQueue \(28 ページ\)](#) (targetType が 0 の場合、targetID は recordID に対応、profileID を共有)
- [MonitoredResourceDetail \(44 ページ\)](#) (sessionSeqNum は monitoredSessionSeqNum に対応、profileID および nodeID を共有)
- [ProfileIDMapping \(46 ページ\)](#) (profileID を共有)
- [RemoteMonitoringDetail \(47 ページ\)](#) (sessionID は monitoredSessionID に対応、profileID および nodeID を共有)
- [Resource \(49 ページ\)](#) (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ログごとに、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、新しいコールログが開始されます。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す。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	ストレージ
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。	decimal(18, 0) NOT NULL プライマリ キー
sessionSeqNum	システムがコールまたはログに割り当てたセッションシーケンス番号。コールの各ロ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	コールまたはロ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	コールまたはロ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

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

フィールド名	説明	ストレージ
queueTime	エージェントがコールまたはログに応答するまでに、コールまたはロ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	着信コールまたはログの場合、コールまたはログが最初の 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 \(5 ページ\)](#) (sessionID、sessionSeqNum、nodeID、profileID、および qIndex を共有)
- [ContactCallDetail \(18 ページ\)](#) (sessionID、sessionSeqNum、nodeID、および profileID を共有)
- [ContactQueueDetail \(25 ページ\)](#) (sessionID、sessionSeqNum、nodeID、profileID、および qIndex を共有)
- [MonitoredResourceDetail \(44 ページ\)](#) (sessionSeqNum は monitoredSessionSeqNum に対応、profileID および nodeID を共有)
- [ProfileIDMapping \(46 ページ\)](#) (profileID を共有)
- [RemoteMonitoringDetail \(47 ページ\)](#) (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	ストレージ
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

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

フィールド名	説明	ストレージ
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
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

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

フィールド名	説明	ストレージ
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 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
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 \(25 ページ\)](#) (targetType が 0 の場合 recordID は targetID に対応、profileID を共有)
- [ProfileIDMapping \(46 ページ\)](#) (profileID を共有)
- [RemoteMonitoringDetail \(47 ページ\)](#) (origMonitoredIDType が 2 の場合 recordID は origMonitoredID に対応、profileID を共有)
- [ResourceGroup \(51 ページ\)](#) (resourceGroupID および profileID を共有)
- [SkillGroup \(59 ページ\)](#) (skillGroupID および profileID を共有)
- [TeamCSQMapping \(62 ページ\)](#) (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	ストレージ
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>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
applicationEnabled	アプリケーションが有効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

表 1-16 CrsApplication テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	ストレージ
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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• f= 非アクティブ</li> <li>• t= アクティブ</li> </ul>	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 \(46 ページ\)](#) (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	ストレージ
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



表 1-17 CrsGroup テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	ストレージ
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
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 \(46 ページ\)](#) (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	ストレージ
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
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 以降で利用できません。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

表 1-18 CrsTrigger テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	ストレージ
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。JTAPl 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	JTAPl 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
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 \(46 ページ\)](#) (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	ストレージ
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

表 1-19 DialingList テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	ストレージ
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
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 1-19 DialingList テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	ストレージ
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	ストレージ
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
lastnumberdialled	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 \(5 ページ\)](#) (dialingListID および profileID を共有)
- [AreaCode \(9 ページ\)](#) (gmtZone を共有)
- [Campaign \(10 ページ\)](#) (campaignID および profile ID を共有)
- [ContactCallDetail \(18 ページ\)](#) (campaignID および profileID を共有)
- [DialingList \(36 ページ\)](#) (campaignID を共有)
- [ProfileIDMapping \(46 ページ\)](#) (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	ストレージ
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	ストレージ
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	ストレージ
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	ストレージ
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 \(5 ページ\)](#) (dialingListID および profileID を共有)
- [AreaCode \(9 ページ\)](#) (gmtZone を共有)
- [Campaign \(10 ページ\)](#) (campaignID および profile ID を共有)
- [ContactCallDetail \(18 ページ\)](#) (campaignID および profileID を共有)
- [DialingList \(36 ページ\)](#) (campaignID を共有)
- [ProfileIDMapping \(46 ページ\)](#) (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	ストレージ
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 \(5 ページ\)](#) (monitoredSessionSeqNum は sessionSeqNum に対応、nodeID および profileID を共有)
- [ContactCallDetail \(18 ページ\)](#) (monitoredSessionSeqNum は sessionSeqNum に対応、sessionID、nodeID、および profileID を共有)
- [ContactQueueDetail \(25 ページ\)](#) (monitoredSessionSeqNum は sessionSeqNum に対応、nodeID および profileID を共有)
- [ContactRoutingDetail \(27 ページ\)](#) (monitoredSessionSeqNum は sessionSeqNum に対応、nodeID および profileID を共有)
- [RemoteMonitoringDetail \(47 ページ\)](#) (sessionID、profileID、nodeID、startMonitoringReqTime を共有)
- [Resource \(49 ページ\)](#) (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	ストレージ
recordId	レコードの一意的 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 \(69 ページ\)](#) (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	ストレージ
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 \(5 ページ\)](#) (ProfileID を共有)
- [AgentStateDetail \(8 ページ\)](#) (profileID を共有)
- [AreaCode \(9 ページ\)](#) (profileID を共有)
- [Campaign \(10 ページ\)](#) (profileID を共有)
- [ContactCallDetail \(18 ページ\)](#) (profileID を共有)
- [ContactQueueDetail \(25 ページ\)](#) (profileID を共有)
- [ContactRoutingDetail \(27 ページ\)](#) (profileID を共有)
- [ContactServiceQueue \(28 ページ\)](#) (profileID を共有)
- [DialingList \(36 ページ\)](#) (profileID を共有)
- [MonitoredResourceDetail \(44 ページ\)](#) (profileID を共有)
- [RemoteMonitoringDetail \(47 ページ\)](#) (profileID を共有)
- [Resource \(49 ページ\)](#) (ProfileID を共有)
- [ResourceGroup \(51 ページ\)](#) (profileID を共有)
- [ResourceSkillMapping \(52 ページ\)](#) (profileID を共有)
- [RmonCSQConfig \(52 ページ\)](#) (profileID を共有)
- [RmonResConfig \(53 ページ\)](#) (profileID を共有)
- [RmonUser \(54 ページ\)](#) (profileID を共有)
- [Skill \(58 ページ\)](#) (ProfileID を共有)
- [SkillGroup \(59 ページ\)](#) (profileID を共有)
- [Supervisor \(60 ページ\)](#) (profileID を共有)
- [Team \(61 ページ\)](#) (profileID を共有)
- [TeamCSQMapping \(62 ページ\)](#) (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	ストレージ
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	ストレージ
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 \(5 ページ\)](#) (monitoredSessionID は sessionID に対応、nodeID および profileID を共有)
- [ContactCallDetail \(18 ページ\)](#) (monitoredSessionID は sessionID に対応、sessionID、sessionSeqNum、nodeID、および profileID を共有)
- [ContactQueueDetail \(25 ページ\)](#) (monitoredSessionID は sessionID に対応、nodeID および profileID を共有)
- [ContactRoutingDetail \(27 ページ\)](#) (monitoredSessionID は sessionID に対応、nodeID および profileID を共有)



- [ContactServiceQueue \(28 ページ\)](#) (origMonitoredIDType が 2 の場合 origMonitoredID は contactServiceQueueID に対応、profileID を共有)
- [MonitoredResourceDetail \(44 ページ\)](#) (sessionID、profileID、nodeID、startMonitoringReqTime を共有)
- [RmonUser \(54 ページ\)](#) (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。アクティブなりソースおよび非アクティブなりソースごとに、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	ストレージ
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	ストレージ
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 \(5 ページ\)](#) (resourceID および profileID を共有)
- [AgentStateDetail \(8 ページ\)](#) (resourceID は agentID に対応、profileID を共有)
- [ContactCallDetail \(18 ページ\)](#) (originatorType/destinageType が 1 の場合、resourceID は originatorID/destinationID に対応、profileID を共有)
- [ContactQueueDetail \(25 ページ\)](#) (targetType が 1 の場合 resourceID は targetID に対応、profileID を共有)
- [MonitoredResourceDetail \(44 ページ\)](#) (resourceID は monitoredRsrcID に対応、profileID を共有)
- [ProfileIDMapping \(46 ページ\)](#) (profileID を共有)

- [RemoteMonitoringDetail \(47 ページ\)](#) (origMonitoredIDType が 1 の場合 resourceID は origMonitoredID に対応、profileID を共有)
- [ResourceGroup \(51 ページ\)](#) (resourceGroupID および profileID を共有)
- [ResourceSkillMapping \(52 ページ\)](#) (resourceSkillMapID および profileID を共有)
- [Supervisor \(60 ページ\)](#) (resourceLoginID および profileID を共有)
- [Team \(61 ページ\)](#) (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	ストレージ
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 \(28 ページ\)](#) (resourceGroupID および profileID を共有)
- [ProfileIDMapping \(46 ページ\)](#) (profileID を共有)
- [Resource \(49 ページ\)](#) (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、下の表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	ストレージ
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

### 関連テーブル

- [ProfileIDMapping \(46 ページ\)](#) (profileID を共有)
- [Resource \(49 ページ\)](#) (resourceSkillMapID および profileID を共有)
- [Skill \(58 ページ\)](#) (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	ストレージ
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 \(28 ページ\)](#) (contactServiceQueueID および profileID を共有)
- [ProfileIDMapping \(46 ページ\)](#) (profileID を共有)
- [RmonResConfig \(53 ページ\)](#) (rmonID および profileID を共有)
- [RmonUser \(54 ページ\)](#) (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	ストレージ
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 \(46 ページ\)](#) (ProfileID を共有)
- [Resource \(49 ページ\)](#) (resourceLoginID および profileID を共有)
- [RmonCSQConfig \(52 ページ\)](#) (rmonID および profileID を共有)
- [RmonUser \(54 ページ\)](#) (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	ストレージ
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
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 \(46 ページ\)](#) (profileID を共有)
- [RemoteMonitoringDetail \(47 ページ\)](#) (loginID は remoteLoginID に対応、profileID および rmonID を共有)

- [RmonCSQConfig \(52 ページ\)](#) (rmonID および profileID を共有)
- [RmonResConfig \(53 ページ\)](#) (rmonID および profileID を共有)

## RtCSQsSummary

データベース テーブル名: RtCSQsSummary

rtsqsummary 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	ストレージ
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
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

表 1-31 RtCSQsSummary テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	ストレージ
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
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。

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	ストレージ
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
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

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

フィールド名	説明	ストレージ
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
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	ストレージ
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 \(46 ページ\)](#) (profileID を共有)
- [ResourceSkillMapping \(52 ページ\)](#) (skillID および profileID を共有)
- [SkillGroup \(59 ページ\)](#) (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	ストレージ
skillGroupID	スキル グループの数字 ID。	int NOT NULL プライマリ キー

表 1-34 SkillGroup テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	ストレージ
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ことができます。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 \(28 ページ\)](#) (skillGroupID および profileID を共有)
- [ProfileIDMapping \(46 ページ\)](#) (profileID を共有)
- [Skill \(58 ページ\)](#) (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	ストレージ
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 \(49 ページ\)](#) (resourceLoginID および profileID を共有)
- [ProfileIDMapping \(46 ページ\)](#) (ProfileID を共有)
- [Team \(61 ページ\)](#) (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	ストレージ
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 \(46 ページ\)](#) (ProfileID を共有)
- [Resource \(49 ページ\)](#) (teamID は assignedTeamID に対応、profileID を共有)
- [Supervisor \(60 ページ\)](#) (teamID は managedTeamID に対応、profileID を共有)
- [TeamCSQMapping \(62 ページ\)](#) (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	ストレージ
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

表 1-37 TeamCSQMapping テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	ストレージ
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 \(28 ページ\)](#) (csqID は contactServiceQueueID に対応、profileID を共有)
- [ProfileIDMapping \(46 ページ\)](#) (ProfileID を共有)
- [Team \(61 ページ\)](#) (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レグを切断すると、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レグが開始されます。

TextAgentConnectionDetail レコードには、コンタクトまたはレ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	ストレージ
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

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

フィールド名	説明	ストレージ
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回答した時点から、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 \(66 ページ\)](#) (ContactID、ContactSeqNum、および nodeID を共有)
- [TextContactQueueDetail \(68 ページ\)](#) (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、下の表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	ストレージ
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
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 \(49 ページ\)](#) (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	ストレージ
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
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

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

フィールド名	説明	ストレージ
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
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 \(63 ページ\)](#) (ContactID、ContactSeqNum、および nodeID を共有)
- [TextContactQueueDetail \(68 ページ\)](#) (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	ストレージ
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

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

フィールド名	説明	ストレージ
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 レッ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 \(63 ページ\)](#) (ContactID、ContactSeqNum、nodeID、および qIndex を共有)
- [TextContactDetail \(66 ページ\)](#) (ContactID、ContactSeqNum、および nodeID を共有)
- [TextCustomerDetail \(69 ページ\)](#) (ContactID を共有)
- [ContactServiceQueue \(28 ページ\)](#) (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	ストレージ
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

表 1-42 *TextCustomerDetail* テーブルのフィールド (続き)

フィールド名	説明	ストレージ
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 \(17 ページ\)](#) (FieldID を共有)
- [TextContactDetail \(66 ページ\)](#) (ContactID を共有)
- [MediaCustomerDataMapping \(45 ページ\)](#) (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	ストレージ
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 \(5 ページ\)](#) (applicationServerID は nodeID に対応)
- [ContactCallDetail \(18 ページ\)](#) (applicationServerID は nodeID に対応)
- [ContactQueueDetail \(25 ページ\)](#) (applicationServerID は nodeID に対応)
- [ContactRoutingDetail \(27 ページ\)](#) (applicationServerID は nodeID に対応)
- [MonitoredResourceDetail \(44 ページ\)](#) (applicationServerID は nodeID に対応)
- [RemoteMonitoringDetail \(47 ページ\)](#) (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	ストレージ
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

表 1-44 (続き)EEMActiveEmail テーブルのフィールド

フィールド名	説明	ストレージ
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
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 \(75 ページ\)](#) (emailStatusFK を共有)
- [EEMContactEmailDetail \(72 ページ\)](#) (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	ストレージ
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
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 \(77 ページ\)](#) (receivedReasonFK を共有)
- [EEMEmailStatusDescription \(75 ページ\)](#) (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	ストレージ
EEMEmailAgentStateDetail Id	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

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

フィールド名	説明	ストレージ
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 \(72 ページ\)](#) (emailUIDOnMailServer を共有)
- [EEMReasonCodeDescription \(77 ページ\)](#) (reasonCodeFK を共有)
- [EEMStateDescription \(77 ページ\)](#) (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	ストレージ
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	ストレージ
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)	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
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

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

フィールド名	説明	ストレージ
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 \(72 ページ\)](#) (ContactEmailDetailFK を共有)
- [EEMReasonCodeDescription \(77 ページ\)](#) (receivedReasonFK を共有)
- [EEMEmailStatusDescription \(75 ページ\)](#) (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	ストレージ
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	ストレージ
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	ストレージ
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



## INDEX

### A

#### accountNumber フィールド

ContactCallDetail テーブル 23

DialingList テーブル 36, 40

#### active フィールド

AreaCode テーブル 10

CampaignCSQMap テーブル 13, 14

Campaign テーブル 11, 14

ChatUserForm テーブル 17

ChatWidget テーブル 18

ContactServiceQueue テーブル 29

CrsApplication テーブル 32

CrsGroup テーブル 33

CrsTrigger テーブル 35

DialingList テーブル 39, 43

ResourceGroup テーブル 51

Resource テーブル 50

RmonUser テーブル 54

SkillGroup テーブル 60

Skill テーブル 59

Supervisor テーブル 61

TeamCSQMapping テーブル 63

Team テーブル 62

AgentConnectionDetail テーブル 5

#### agentID フィールド

AgentStateDetail テーブル 8

TextAgentStateDetail テーブル 65

AgentStateDetail テーブル 8

#### ansMachineRetry フィールド

Campaign テーブル 11

#### applicationEnabled フィールド

CrsApplication テーブル 31

#### applicationID フィールド

ContactCallDetail テーブル 22

CrsApplication テーブル 31

#### applicationName フィールド

ContactCallDetail テーブル 22

CrsApplication テーブル 31

CrsTrigger テーブル 34

#### applicationServerID フィールド

WorkflowTask テーブル 70

#### applicationTaskID フィールド

ContactCallDetail テーブル 21

#### applicationType フィールド

CrsApplication テーブル 31

AreaCode テーブル 9

#### areaCode フィールド

AreaCode テーブル 9

#### assignedTeamID フィールド

Resource テーブル 50

#### autoAvail フィールド

Resource テーブル 50

#### autoWork フィールド

ContactServiceQueue テーブル 29

#### availableAgents フィールド

RtCSQsSummary テーブル 55

RtICDStatistics テーブル 57

#### avgTalkDuration フィールド

RtCSQsSummary テーブル 55

RtICDStatistics テーブル 57

#### avgWaitDuration フィールド

RtCSQsSummary テーブル 55

RtICDStatistics テーブル 58

**B**

badCallTag フィールド

ContactCallDetail テーブル 23

**C**

cacheSize フィールド

Campaign テーブル 11

callbackDateTime フィールド

DialingList テーブル 37, 41

callbackNumber フィールド

DialingList テーブル 37, 41

callbackTimeLimit フィールド

Campaign テーブル 11

calledNumber フィールド

ContactCallDetail テーブル 21

callerEnteredDigits フィールド

ContactCallDetail テーブル 23

callResult01 フィールド

DialingList テーブル 38, 42

callResult02 フィールド

DialingList テーブル 38, 42

callResult03 フィールド

DialingList テーブル 39, 43

callResult フィールド

AgentConnectionDetail テーブル 7

DialingList テーブル 38, 42

callsAbandoned フィールド

RtCSQsSummary テーブル 55

RtICDStatistics テーブル 57

callsDequeued フィールド

RtCSQsSummary テーブル 55

callsHandled フィールド

RtCSQsSummary テーブル 55

RtICDStatistics テーブル 57

callsMadeToPhone01 フィールド

DialingList テーブル 39, 43

callsMadeToPhone02 フィールド

DialingList テーブル 39, 43

callsMadeToPhone03 フィールド

DialingList テーブル 39, 43

callStatus フィールド

DialingList テーブル 37, 41

callsWaiting フィールド

RtCSQsSummary テーブル 56

RtICDStatistics テーブル 57

callWrapupData フィールド

AgentConnectionDetail テーブル 6

CampaignCSQMap テーブル 13

campaignID フィールド

CampaignCSQMap テーブル 13, 14

Campaign テーブル 10

ContactCallDetail テーブル 24

DialingList テーブル 36, 40

campaignName フィールド

Campaign テーブル 10

Campaign テーブル 10

cause フィールド

RemoteMonitoringDetail テーブル 48

ChatProblemStatement 15

ChatProblemStatement テーブル 15

ChatTriggerPoint テーブル 16

ChatUserForm 17

ChatUserForm テーブル 17

ChatWidget 17

ChatWidget テーブル 17

competenceLevel フィールド

ResourceSkillMapping テーブル 52

SkillGroup テーブル 60

conference フィールド

ContactCallDetail テーブル 24

configClass フィールド

CrsApplication テーブル 31

CrsGroup テーブル 33

CrsTrigger テーブル 34



- configImplClass フィールド
  - CrsApplication テーブル 31
  - CrsGroup テーブル 33
  - CrsTrigger テーブル 34
- connectTime フィールド
  - ContactCallDetail テーブル 22
- ContactCallDetail テーブル 18
- contactDisposition フィールド
  - ContactCallDetail テーブル 19
  - TextContactDetail テーブル 66
- contactID フィールド
  - TextAgentConnectionDetail テーブル 63
  - TextContactDetail テーブル 66
  - TextContactQueueDetail テーブル 65, 68
  - TextCustomerDetail テーブル 69
- ContactQueueDetail テーブル 25
- ContactRoutingDetail テーブル 27
- contactServiceQueueID フィールド
  - ContactServiceQueue テーブル 28
  - RmonCSQConfig テーブル 53
- ContactServiceQueue テーブル 28
- contactType フィールド
  - ContactCallDetail テーブル 19
  - TextContactDetail テーブル 66
- convAvgTalkDuration フィールド
  - RtCSQsSummary テーブル 56
  - RtICDStatistics テーブル 58
- convAvgWaitDuration フィールド
  - RtCSQsSummary テーブル 56
  - RtICDStatistics テーブル 58
- convLongestTalkDuration フィールド
  - RtCSQsSummary テーブル 56
  - RtICDStatistics テーブル 58
- convLongestWaitDuration フィールド
  - RtCSQsSummary テーブル 56
  - RtICDStatistics テーブル 58
- convOldestContact フィールド
  - RtCSQsSummary テーブル 56
  - RtICDStatistics テーブル 58
- createDateTime フィールド
  - AreaCode テーブル 9
  - CampaignCSQMap テーブル 13
  - Campaign テーブル 10
  - CrsApplication テーブル 32
  - CrsGroup テーブル 33
  - CrsTrigger テーブル 35
  - DialingList テーブル 36, 40
- CrsApplication テーブル 30
- CrsGroup テーブル 32
- CrsTrigger テーブル 34
- csqID フィールド
  - CampaignCSQMap テーブル 13
  - TeamCSQMapping テーブル 62
- CSQName フィールド
  - ContactServiceQueue テーブル 29
  - RtCSQsSummary テーブル 55
- customVariable10 フィールド
  - ContactCallDetail テーブル 23
- customVariable1 フィールド
  - ContactCallDetail テーブル 22
- customVariable2 フィールド
  - ContactCallDetail テーブル 22
- customVariable3 フィールド
  - ContactCallDetail テーブル 22
- customVariable4 フィールド
  - ContactCallDetail テーブル 22
- customVariable5 フィールド
  - ContactCallDetail テーブル 22
- customVariable6 フィールド
  - ContactCallDetail テーブル 23
- customVariable7 フィールド
  - ContactCallDetail テーブル 23
- customVariable8 フィールド
  - ContactCallDetail テーブル 23
- customVariable9 フィールド
  - ContactCallDetail テーブル 23

**D**

dateInActive フィールド  
 CampaignCSQMap テーブル 13

dateInactive フィールド  
 AreaCode テーブル 10  
 Campaign テーブル 11  
 ContactServiceQueue テーブル 29  
 CrsApplication テーブル 32  
 CrsGroup テーブル 33  
 CrsTrigger テーブル 35  
 DialingList テーブル 39, 43  
 ResourceGroup テーブル 51  
 Resource テーブル 50  
 RmonUser テーブル 54  
 Skill テーブル 59  
 Supervisor テーブル 61  
 TeamCSQMapping テーブル 63  
 Team テーブル 62

daylightSavingsEnabled フィールド  
 AreaCode テーブル 9

description フィールド  
 Campaign テーブル 11  
 CrsApplication テーブル 32  
 CrsGroup テーブル 33  
 CrsTrigger テーブル 35

destinationDN フィールド  
 ContactCallDetail テーブル 21

destinationID フィールド  
 ContactCallDetail テーブル 20

destinationType フィールド  
 ContactCallDetail テーブル 20  
 TextContactDetail テーブル 67

dialingListID フィールド  
 AgentConnectionDetail テーブル 7  
 DialingList テーブル 36, 40

DialingList テーブル 36

dispositionReason フィールド  
 ContactCallDetail テーブル 19

TextContactDetail テーブル 67

disposition フィールド  
 ContactQueueDetail テーブル 26  
 TextContactQueueDetail テーブル 68

dstPhone01 フィールド  
 DialingList テーブル 37, 41

dstPhone02 フィールド  
 DialingList テーブル 37, 41

dstPhone03 フィールド  
 DialingList テーブル 37, 41

**E**

enabled フィールド  
 Campaign テーブル 11

endDateTime フィールド  
 AgentConnectionDetail テーブル 6, 67  
 ContactCallDetail テーブル 21  
 RtCSQsSummary テーブル 56  
 RtICDStatistics テーブル 58  
 TextAgentConnectionDetail テーブル 64  
 WorkflowTask テーブル 70

endMonitoringTime フィールド  
 RemoteMonitoringDetail テーブル 47

endTime フィールド  
 Campaign テーブル 11

eventDateTime フィールド  
 AgentStateDetail テーブル 8

eventType フィールド  
 AgentStateDetail テーブル 8

extension フィールド  
 Resource テーブル 50

**F**

finalPriority フィールド, ContactRoutingDetail  
 テーブル 27

firstName フィールド  
 DialingList テーブル 36, 40

flowout フィールド

ContactCallDetail テーブル 24

## G

gmtOffset フィールド

AgentConnectionDetail テーブル 6

AgentStateDetail テーブル 8

ContactCallDetail テーブル 21

MonitoredResourceDetail テーブル 44

RemoteMonitoringDetail テーブル 48

gmtZonePhone01 フィールド

DialingList テーブル 37, 41

gmtZonePhone02 フィールド

DialingList テーブル 37, 41

gmtZonePhone03 フィールド

DialingList テーブル 37, 41

gmtZone フィールド

AreaCode テーブル 9

groupClass フィールド

CrsGroup テーブル 33

groupEnabled フィールド

CrsGroup テーブル 33

groupType フィールド

CrsGroup テーブル 33

## H

holdTime フィールド

AgentConnectionDetail テーブル 6

## I

idleTimeout フィールド

CrsTrigger テーブル 35

## L

lastName フィールド

DialingList テーブル 36, 40

lastNumberdialed フィールド

DialingList テーブル 39, 43

loggedInAgents フィールド

RtCSQsSummary テーブル 55

RtICDStatistics テーブル 57

loginID フィールド

RmonUser テーブル 54

longestTalkDuration フィールド

RtCSQsSummary テーブル 56

RtICDStatistics テーブル 58

longestWaitDuration フィールド

RtCSQsSummary テーブル 56

RtICDStatistics テーブル 58

## M

managedTeamID フィールド

Supervisor テーブル 61

maxAttempts フィールド

Campaign テーブル 11

MediaCustomerDataMapping 45

metServiceLevel フィールド

ContactCallDetail テーブル 24

ContactQueueDetail テーブル 26

TextContactQueueDetail テーブル 69

misc1 フィールド

CrsTrigger テーブル 35

misc2 フィールド

CrsTrigger テーブル 35

missedCallbackAction フィールド

Campaign テーブル 11

MonitoredResourceDetail テーブル 44

monitoredRsrcID フィールド

MonitoredResourceDetail テーブル 44

monitoredSessionID フィールド

RemoteMonitoringDetail テーブル 48

monitoredSessionSeqNum フィールド

MonitoredResourceDetail テーブル 44

---

## N

name 54

name フィールド

RmonUser テーブル 54

nodeID フィールド

AgentConnectionDetail テーブル 5

ContactCallDetail テーブル 19

ContactQueueDetail テーブル 25

ContactRoutingDetail テーブル 27

MonitoredResourceDetail テーブル 44

RemoteMonitoringDetail テーブル 48

TextAgentConnectionDetail テーブル 64

TextContactDetail テーブル 66

TextContactQueueDetail テーブル 68

NOT NULL, 定義 2

numOfChannels フィールド

CrsGroup テーブル 33

numOfSessions フィールド

CrsApplication テーブル 32

CrsTrigger テーブル 35

---

## O

oldestContact フィールド

RtCSQsSummary テーブル 55

RtICDStatistics テーブル 58

orderInRG フィールド

Resource テーブル 50

orderList フィールド

ContactServiceQueue テーブル 30

origCalledNumber フィールド

ContactCallDetail テーブル 21

originatorDN フィールド

ContactCallDetail テーブル 20

originatorID フィールド

ContactCallDetail テーブル 20

originatorType フィールド

ContactCallDetail テーブル 20

TextContactDetail テーブル 67

origMonitoredIdType フィールド

RemoteMonitoringDetail テーブル 47

origMonitoredID フィールド

RemoteMonitoringDetail テーブル 47

origPriority フィールド, ContactRoutingDetail  
テーブル 27

---

## P

parentTaskID フィールド

WorkflowTask テーブル 70

phone01 フィールド

DialingList テーブル 36, 40

phone02 フィールド

DialingList テーブル 36, 40

phone03 フィールド

DialingList テーブル 37, 40

privateData フィールド

AreaCode テーブル 9

Campaign テーブル 11

ContactServiceQueue テーブル 30

CrsApplication テーブル 32

CrsGroup テーブル 33

CrsTrigger テーブル 35

problemStmt フィールド

ChatProblemStatement テーブル 16

profileID フィールド

AgentConnectionDetail テーブル 5

AgentStateDetail テーブル 8

AreaCode テーブル 9

Campaign テーブル 10

ContactCallDetail テーブル 19

ContactQueueDetail テーブル 25  
 ContactRoutingDetail テーブル 27  
 ContactServiceQueue テーブル 28  
 CrsApplication テーブル 31  
 CrsTrigger テーブル 34  
 DialingList テーブル 36, 40  
 MonitoredResourceDetail テーブル 44  
 ProfileIDMapping テーブル 32, 45, 46  
 RemoteMonitoringDetail テーブル 48  
 ResourceGroup テーブル 51  
 ResourceSkillMapping テーブル 52  
 Resource テーブル 49  
 RmonCSQConfig テーブル 53  
 RmonResConfig テーブル 53  
 RmonUser テーブル 54  
 SkillGroup テーブル 60  
 Skill テーブル 59  
 Supervisor テーブル 61  
 TeamCSQMapping テーブル 63  
 Team テーブル 62  
 profilename フィールド  
   ProfileIDMapping テーブル 45, 46  
 prompt フィールド  
   ContactServiceQueue テーブル 30

## Q

qIndex フィールド  
   AgentConnectionDetail テーブル 6  
   ChatProblemStatement テーブル 16  
   ContactQueueDetail テーブル 26  
   ContactRoutingDetail テーブル 27  
   TextAgentConnectionDetail テーブル 64  
   TextContactQueueDetail テーブル 68  
 queueAlgorithm フィールド  
   ContactServiceQueue テーブル 29  
 queueOrder フィールド  
   ContactQueueDetail テーブル 26

queueTime フィールド  
   ContactQueueDetail テーブル 26  
   TextContactQueueDetail テーブル 69  
 queueTime フィールド, ContactRoutingDetail  
 テーブル 28

## R

reasonCode フィールド  
   AgentStateDetail テーブル 8  
 recordID フィールド  
   AreaCode テーブル 9  
   CampaignCSQMap テーブル 13, 14  
   Campaign テーブル 10  
   ContactServiceQueue テーブル 30  
   CrsApplication テーブル 31  
   CrsGroup テーブル 32  
   CrsTrigger テーブル 34  
   DialingList テーブル 36, 40  
   Supervisor テーブル 61  
   TeamCSQMapping テーブル 62  
 redirect フィールド  
   ContactCallDetail テーブル 24  
 regionCode フィールド  
   AreaCode テーブル 9  
 remoteLoginID フィールド  
   RemoteMonitoringDetail テーブル 47  
 RemoteMonitoringDetail テーブル 47  
 reservedAgents フィールド  
   RtCSQsSummary テーブル 56  
   RtICDStatistics テーブル 57  
 resourceAlias フィールド  
   Resource テーブル 50  
 resourceFirstName フィールド  
   Resource テーブル 50  
 resourceGroupID フィールド  
   ContactServiceQueue テーブル 29  
   ResourceGroup テーブル 51  
   Resource テーブル 49

resourceGroupName フィールド  
 ResourceGroup テーブル 51

ResourceGroup テーブル 51

resourceID フィールド  
 AgentConnectionDetail テーブル 5  
 Resource テーブル 49

resourceLastName フィールド  
 Resource テーブル 50

resourceLoginID フィールド  
 Resource テーブル 49  
 RmonResConfig テーブル 53  
 Supervisor テーブル 61

resourceName フィールド  
 Resource テーブル 49

resourcePoolType フィールド  
 ContactServiceQueue テーブル 29

resourceSkillMapID フィールド  
 ResourceSkillMapping テーブル 52  
 Resource テーブル 50

ResourceSkillMapping テーブル 52

resourceType フィールド  
 Resource テーブル 49

Resource テーブル 49

ringTime フィールド  
 AgentConnectionDetail テーブル 6

RmonCSQConfig テーブル 52

rmonID フィールド  
 RemoteMonitoringDetail テーブル 47  
 RmonCSQConfig テーブル 53  
 RmonResConfig テーブル 53  
 RmonUser テーブル 54

RmonResConfig テーブル 53

RmonUser テーブル 54

RtCSQsSummary テーブル 55

RtICDStatistics テーブル 57

## S

selectionCriteria フィールド  
 ContactServiceQueue テーブル 29

serviceLevelPercentage フィールド  
 ContactServiceQueue テーブル 29

serviceLevel フィールド  
 ContactServiceQueue テーブル 29

sessionID フィールド  
 AgentConnectionDetail テーブル 5  
 ContactCallDetail テーブル 19  
 ContactQueueDetail テーブル 25  
 ContactRoutingDetail テーブル 27  
 MonitoredResourceDetail テーブル 44  
 RemoteMonitoringDetail テーブル 47

sessionSeqNum フィールド  
 AgentConnectionDetail テーブル 5  
 ContactCallDetail テーブル 19  
 ContactQueueDetail テーブル 25  
 ContactRoutingDetail テーブル 27  
 RemoteMonitoringDetail テーブル 48

skillGroupID フィールド  
 ContactServiceQueue テーブル 29  
 SkillGroup テーブル 59

SkillGroup テーブル 59

skillID フィールド  
 ResourceSkillMapping テーブル 52  
 SkillGroup テーブル 60  
 Skill テーブル 59

skillName フィールド  
 Skill テーブル 59

skillOrder フィールド  
 SkillGroup テーブル 60

skillWeight フィールド  
 SkillGroup テーブル 60

Skill テーブル 58

startDateTime フィールド  
 AgentConnectionDetail テーブル 6  
 ContactCallDetail テーブル 21

ContactRoutingDetail テーブル 28  
 RtCSQsSummary テーブル 56  
 RtICDStatistics テーブル 58  
 TextAgentConnectionDetail テーブル 64  
 TextContactDetail テーブル 67  
 WorkflowTask テーブル 70  
 startMonitoringCallTime フィールド  
   MonitoredResourceDetail テーブル 44  
 startMonitoringReqTime フィールド  
   MonitoredResourceDetail テーブル 44  
   RemoteMonitoringDetail テーブル 47  
 startTime フィールド  
   Campaign テーブル 11  
 supervisorType フィールド  
   Supervisor テーブル 61  
 Supervisor テーブル 60

---

## T

talkingAgents フィールド  
   RtCSQsSummary テーブル 56  
   RtICDStatistics テーブル 57  
 talkTime フィールド  
   AgentConnectionDetail テーブル 6  
   TextAgentConnectionDetail テーブル 64  
 targetID フィールド  
   ContactQueueDetail テーブル 25  
 targetType フィールド  
   ContactQueueDetail テーブル 25  
 taskID フィールド  
   WorkflowTask テーブル 70  
 TeamCSQMapping テーブル 62  
 teamID フィールド  
   TeamCSQMapping テーブル 63  
   Team テーブル 62  
 teamName フィールド  
   Team テーブル 62  
 Team テーブル 61  
 TextAgentConnectionDetail テーブル 63

TextAgentStateDetail テーブル 65  
 TextContactDetail テーブル 66  
 TextContactQueueDetail テーブル 68  
 TextCustomerDetail テーブル 69  
 totalCalls フィールド  
   RtCSQsSummary テーブル 55  
   RtICDStatistics テーブル 57  
 totalCSQs フィールド  
   RtICDStatistics テーブル 57  
 transfer フィールド  
   ContactCallDetail テーブル 23  
 triggerEnabled フィールド  
   CrsTrigger テーブル 34  
 triggerLocale フィールド  
   CrsTrigger テーブル 35  
 triggerName フィールド  
   CrsTrigger テーブル 34  
 triggerType フィールド  
   CrsTrigger テーブル 34  
 type フィールド  
   RmonUser テーブル 54

---

## U

unavailableAgents フィールド  
   RtCSQsSummary テーブル 55  
   RtICDStatistics テーブル 57

---

## V

version フィールド  
   CrsApplication テーブル 31  
   CrsGroup テーブル 33  
   CrsTrigger テーブル 34

---

## W

### wdID フィールド

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

### WorkflowTask テーブル 70

### workingAgents フィールド

- RtCSQsSummary テーブル 56
- RtICDStatistics テーブル 57

### workTime フィールド

- AgentConnectionDetail テーブル 6
- TextAgentConnectionDetail テーブル 64

### wrapUpTime フィールド

- ContactServiceQueue テーブル 30

---

## く

### グループ ID フィールド

- CrsGroup テーブル 33

---

## す

### ストレージ 2

---

## て

### データベース テーブル

- AgentConnectionDetail 5
- AgentStateDetail 8
- AreaCode 9
- Campaign 10
- CampaignCSQMap 13
- ChatProblemStatement 15
- ChatTriggerPoint 16
- ChatUserForm 17
- ChatWidget 17
- ContactCallDetail 18

- ContactQueueDetail 25
- ContactRoutingDetail 27
- ContactServiceQueue 28
- CrsApplication 30
- CrsGroup 32
- CrsTrigger 34
- DialingList 36
- MonitoredResourceDetail 44
- RemoteMonitoringDetail 47
- Resource 49
- ResourceGroup 51
- ResourceSkillMapping 52
- RmonCSQConfig 52
- RmonResConfig 53
- RmonUser 54
- RtCSQsSummary 55
- RtICDStatistics 57
- Skill 58
- SkillGroup 59
- Supervisor 60
- Team 61
- TeamCSQMapping 62
- TextAgentConnectionDetail 63
- TextAgentStateDetail 65
- TextContactDetail 66
- TextContactQueueDetail 68
- TextCustomerDetail 69
- WorkflowTask 70

---

## ふ

- フィールド, データベース 1
- プライマリ キー 3

---

## れ

- レコード, データベース 1