



データベース スキーマ ハンドブック Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise & Hosted 7.5(1)

シスコシステムズ合同会社
URL:<http://www.cisco.com/jp/>
問合せURL:<http://www.cisco.com/jp/service/contactcenter/>
〒107-6227 東京都港区赤坂 9-7-1 ミッドタウン・タワー
TEL.03-6434-6500 FAX.03-6434-6211



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、いっさい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。見当たらない場合には、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 UCBs 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、すべてのマニュアルおよび上記各社のソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコシステムズ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、シスコおよびその代理店は、このマニュアルの使用またはこのマニュアルを使用できないことによって起こる制約、利益の損失、データの損傷など間接的で偶発的に起こる特殊な損害のあらゆる可能性がシスコまたは代理店に知らされていても、それらに対する責任をいっさい負いかねます。

CCVP, the Cisco Logo, and the Cisco Square Bridge logo are trademarks of Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn is a service mark of Cisco Systems, Inc.; and Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, IP/TV, iQ Expertise, the iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, ProConnect, ScriptShare, SMARTnet, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, and TransPath are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or Website 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. (0705R)

このマニュアルで使用している IP アドレスは、実際のアドレスを示すものではありません。マニュアル内の例、コマンド出力、および図は、説明のみを目的として使用されています。説明の中に実際のアドレスが使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

Copyright 2007 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

目次

| | |
|---|----|
| はじめに | 1 |
| 目的 | 1 |
| 対象読者 | 1 |
| マニュアルの構成 | 1 |
| 関連マニュアル | 2 |
| 関連マニュアル | 2 |
| 製品の命名規則 | 3 |
| 表記法 | 3 |
| マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート | 4 |
| | |
| 1. 概要 | 5 |
| ICM/IPCC データベース | 5 |
| 一般的な概念 | 6 |
| テーブル、列、行 | 6 |
| テーブルの関係 | 6 |
| キー フィールド | 7 |
| 予約済みフィールド | 8 |
| フィールドの適用性 | 8 |
| データ型 | 8 |
| パーティショニング | 9 |
| リアルタイム データと履歴データ | 10 |
| コールの詳細データ | 10 |
| | |
| 2. すべてのテーブル | 13 |
| アルファベット順の全テーブル | 13 |
| Admin_Script_Schedule_Map テーブル | 13 |
| Agent テーブル | 15 |
| Agent_Desk_Settings テーブル | 18 |
| Agent_Distribution テーブル | 22 |
| Agent_Event_Detail テーブル | 23 |
| Agent_Half_Hour テーブル | 25 |
| Agent_Logout テーブル | 29 |
| Agent_Real_Time テーブル | 31 |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル | 36 |
| Agent_Skill_Group_Logout テーブル | 50 |
| Agent_Skill_Group_Real_Time テーブル | 51 |
| Agent_State_Trace テーブル | 52 |
| Agent_Targeting_Rule テーブル | 55 |
| Agent_Targeting_Rule_Member テーブル | 57 |
| Agent_Targeting_Rule_Range テーブル | 58 |
| Agent_Team テーブル | 58 |
| Agent_Team_Member テーブル | 60 |
| Agent_Team_Supervisor テーブル | 60 |
| Announcement テーブル | 61 |
| Application_Event テーブル | 62 |
| Application_Gateway テーブル | 64 |
| Application_Gateway_Connection テーブル | 66 |
| Application_Gateway_Globals テーブル | 68 |
| Application_Gateway_Half_Hour テーブル | 69 |
| Application_Instance テーブル | 71 |
| Application_Path テーブル | 72 |
| Application_Path_Member テーブル | 73 |

| | |
|--|-----|
| Application_Path_Real_Time テーブル | 74 |
| AWControl テーブル | 75 |
| Blended_Agent_Options テーブル..... | 76 |
| Bucket_Intervals テーブル | 79 |
| Business_Entity テーブル..... | 80 |
| Call_Type テーブル | 81 |
| Call_Type_Half_Hour テーブル | 82 |
| Call_Type_Map テーブル | 111 |
| Call_Type_Real_Time テーブル | 112 |
| Campaign テーブル | 140 |
| Campaign_Half_Hour..... | 148 |
| Campaign_Query_Rule テーブル | 149 |
| Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル | 151 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル..... | 154 |
| Campaign_Skill_Group テーブル..... | 162 |
| Campaign_Target_Sequence テーブル..... | 164 |
| Cfg_Mngr_App_Snapshot_State テーブル | 165 |
| Cfg_Mngr_Globals テーブル | 166 |
| Cfg_Mngr_User_Desktop_Snap テーブル..... | 167 |
| Cfg_Mngr_User_Menu テーブル..... | 168 |
| Cfg_Mngr_User_Settings テーブル..... | 169 |
| Cfg_Mngr_View テーブル..... | 170 |
| Class_Access_Xref テーブル..... | 171 |
| Class_List テーブル..... | 171 |
| Class_Security テーブル..... | 172 |
| ClassID_To_ObjectType テーブル..... | 173 |
| Configuration_Limit テーブル..... | 174 |
| Config_Message_Log テーブル..... | 174 |
| Controller_Time テーブル..... | 175 |
| Customer_Definition テーブル..... | 175 |
| Customer_Options テーブル..... | 177 |
| Default_Call_Type テーブル..... | 177 |
| Device_Target テーブル..... | 178 |
| Dialed_Number テーブル..... | 179 |
| Dialed_Number_Label テーブル..... | 181 |
| Dialed_Number_Map テーブル..... | 182 |
| Dial_Number_Plan テーブル..... | 183 |
| Dialer テーブル..... | 184 |
| Dialer_Detail テーブル..... | 188 |
| Dialer_Half_Hour テーブル..... | 192 |
| Dialer_Port_Map テーブル..... | 195 |
| Dialer_Port_Real_Time テーブル..... | 196 |
| Dialer_Real_Time テーブル..... | 197 |
| Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル..... | 200 |
| Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル..... | 203 |
| Enterprise_Route テーブル..... | 206 |
| Enterprise_Route_Member テーブル..... | 207 |
| Enterprise_Service テーブル..... | 207 |
| Enterprise_Service_Member テーブル..... | 208 |
| Enterprise_Skill_Group テーブル..... | 209 |
| Enterprise_Skill_Group_Member テーブル..... | 210 |
| Event テーブル..... | 210 |
| Expanded_Call_Variable テーブル..... | 213 |
| Feature_Control_Set テーブル..... | 214 |
| Galaxy_Agent_Call_Count テーブル..... | 215 |

| | |
|---|-----|
| Galaxy_Agent_IGroup テーブル..... | 216 |
| Galaxy_Agent_Performance テーブル..... | 219 |
| Galaxy_Alarm テーブル..... | 221 |
| Galaxy_DNIS テーブル..... | 222 |
| Galaxy_Gate テーブル..... | 224 |
| Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル..... | 227 |
| Galaxy_Overflow テーブル..... | 230 |
| Galaxy_PBX テーブル..... | 234 |
| Galaxy_Single_Trunk テーブル..... | 236 |
| Galaxy_Transaction_Code テーブル..... | 238 |
| Galaxy_Trunk_Call_Count テーブル..... | 239 |
| Galaxy_Trunk_IGroup テーブル..... | 240 |
| Group_Security_Control テーブル..... | 242 |
| ICR_Globals テーブル..... | 243 |
| ICR_Instance テーブル..... | 247 |
| ICR_Locks テーブル..... | 248 |
| ICR_Node テーブル..... | 249 |
| ICR_View テーブル..... | 250 |
| Ids テーブル..... | 251 |
| Import_Log テーブル..... | 252 |
| Import_Rule テーブル..... | 253 |
| Import_Rule_Clause テーブル..... | 257 |
| Import_Rule_History テーブル..... | 259 |
| Import_Rule_Real_Time テーブル..... | 260 |
| Import_Schedule テーブル..... | 261 |
| Label テーブル..... | 262 |
| Logger_Admin テーブル..... | 263 |
| Logger_Meters テーブル..... | 265 |
| Logger_Type テーブル..... | 266 |
| Logical_Interface_Controller テーブル..... | 267 |
| Machine_Info..... | 268 |
| Master_Script テーブル..... | 269 |
| Media_Class テーブル..... | 270 |
| Media_Routing_Domain テーブル..... | 272 |
| Network_Event_Detail テーブル..... | 274 |
| Network_Target テーブル..... | 276 |
| Network_Trunk_Group テーブル..... | 277 |
| Network_Trunk_Group_Half_Hour テーブル..... | 278 |
| Network_Trunk_Group_Real_Time テーブル..... | 280 |
| Network_Vru テーブル..... | 282 |
| Network_Vru_Bank テーブル..... | 283 |
| Network_Vru_Script テーブル..... | 284 |
| Next_Available_Number テーブル..... | 285 |
| Object_Access_Xref テーブル..... | 286 |
| Object_List テーブル..... | 286 |
| Object_Security テーブル..... | 287 |
| Peripheral テーブル..... | 288 |
| Peripheral_Default_Route テーブル..... | 292 |
| Peripheral_Half_Hour テーブル..... | 292 |
| Peripheral_Monitor テーブル..... | 295 |
| Peripheral_Real_Time テーブル..... | 296 |
| Peripheral_Target テーブル..... | 300 |
| Persistent_Variable テーブル..... | 301 |
| Person テーブル..... | 302 |
| Physical_Controller_Half_Hour テーブル..... | 303 |

| | |
|---|-----|
| Physical_Interface_Controller テーブル..... | 304 |
| Query_Rule テーブル..... | 305 |
| Query_Rule-Clause テーブル..... | 307 |
| Reason_Code テーブル | 308 |
| Recovery テーブル..... | 309 |
| Recurring_Schedule_Map テーブル..... | 310 |
| Region テーブル..... | 312 |
| Region_Info テーブル..... | 313 |
| Region_Member テーブル..... | 313 |
| Region_Prefix テーブル..... | 314 |
| Region_View テーブル..... | 315 |
| Region_View_Member テーブル..... | 316 |
| Rename テーブル..... | 316 |
| Route テーブル..... | 317 |
| Route_Call_Detail テーブル..... | 318 |
| Route_Call_Variable テーブル..... | 323 |
| Route_Five_Minute テーブル..... | 325 |
| Route_Half_Hour テーブル..... | 328 |
| Route_Real_Time テーブル..... | 333 |
| Routing_Client テーブル..... | 338 |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル..... | 340 |
| Schedule テーブル..... | 347 |
| Schedule_Import テーブル..... | 348 |
| Schedule_Import_Real_Time テーブル..... | 351 |
| Schedule_Map テーブル..... | 353 |
| Schedule_Report テーブル..... | 353 |
| Schedule_Report_Input テーブル..... | 355 |
| Schedule_Source テーブル..... | 356 |
| Scheduled_Target テーブル..... | 357 |
| Scheduled_Target_Real_Time テーブル..... | 358 |
| Script テーブル..... | 359 |
| Script_Cross_Reference テーブル..... | 360 |
| Script_Data テーブル..... | 361 |
| Script_Five_Minute テーブル..... | 361 |
| Script_Print_Control テーブル..... | 362 |
| Script_Queue_Real_Time テーブル..... | 363 |
| Script_Real_Time テーブル..... | 364 |
| Script_Table テーブル..... | 365 |
| Script_Table_Column テーブル..... | 366 |
| Sec_Group テーブル..... | 366 |
| Sec_User テーブル..... | 367 |
| Service テーブル..... | 367 |
| Service_Array テーブル..... | 370 |
| Service_Array_Member テーブル..... | 372 |
| Service_Five_Minute テーブル..... | 373 |
| Service_Half_Hour テーブル..... | 377 |
| Service_Level_Threshold テーブル..... | 389 |
| Service_Member テーブル..... | 390 |
| Service_Real_Time テーブル..... | 391 |
| Shift テーブル..... | 408 |
| Skill_Group テーブル..... | 409 |
| Skill_Group_Five_Minute テーブル..... | 413 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル..... | 416 |
| Skill_Group_Member テーブル..... | 439 |
| Skill_Group_Real_Time テーブル..... | 440 |

| | |
|---|-----|
| Skill_Target テーブル..... | 455 |
| Termination_Call_Detail テーブル..... | 456 |
| Termination_Call_Variable テーブル..... | 466 |
| Translation_Route テーブル..... | 468 |
| Translation_Route_Half_Hour テーブル..... | 469 |
| Trunk テーブル..... | 470 |
| Trunk_Group テーブル..... | 471 |
| Trunk_Group_Five_Minute テーブル..... | 473 |
| Trunk_Group_Half_Hour テーブル..... | 474 |
| Trunk_Group_Real_Time テーブル..... | 476 |
| User_Formula テーブル..... | 477 |
| User_Formula_Equation テーブル..... | 478 |
| User_Group テーブル..... | 479 |
| User_Group_Member テーブル..... | 481 |
| User_Security_Control テーブル..... | 481 |
| User_Supervisor_Map テーブル..... | 482 |
| User_Variable テーブル..... | 483 |
| Version テーブル..... | 484 |
| View_Column テーブル..... | 485 |
| Vru_Currency テーブル..... | 486 |
| Vru_Defaults テーブル..... | 487 |
| Vru_Locale テーブル..... | 489 |
| Vru_Port_Map テーブル..... | 490 |
| 3. グループ別のテーブル..... | 493 |
| 概要..... | 493 |
| Blended Agent (アウトバウンド オプション) | 493 |
| Device..... | 495 |
| Peripheral Detail..... | 496 |
| Trunk Group Detail..... | 497 |
| Enterprise..... | 497 |
| Galaxy..... | 498 |
| Media Routing..... | 500 |
| Route..... | 500 |
| Schedule..... | 503 |
| Scrip..... | 504 |
| Call Type Detail..... | 506 |
| Region Detail..... | 506 |
| Script Detail..... | 507 |
| Security..... | 508 |
| Skill Target | 509 |
| Agent Detail..... | 510 |
| Service Detail..... | 511 |
| Skill Group Detail..... | 512 |
| System..... | 513 |
| User Preferences..... | 514 |
| VRU Micro-Application..... | 515 |
| 将来使用できるように予約されているテーブル..... | 516 |
| 4. フィールド値..... | 517 |
| アクセス レベル..... | 517 |
| AgentState..... | 517 |
| Application_Gateway : FaultTolerance..... | 518 |
| ClientType..... | 519 |
| Customer_Options : Type | 521 |
| Day..... | 522 |

| | |
|--|-----|
| Dialed_Number_Map : ANIWildCardType..... | 522 |
| Dialer_Detail : CallResult..... | 523 |
| Dialer_Detail : CallResultDetail..... | 524 |
| Dialer_Detail : CallStatusZone..... | 525 |
| Dialer_Detail : DialingMode..... | 526 |
| Event テーブルのフィールド..... | 526 |
| Galaxy カテゴリのフィールド..... | 527 |
| ICR_Locks のフィールド..... | 529 |
| LabelType フィールド..... | 530 |
| 論理インターフェイス コントローラ フィールド..... | 530 |
| Network_Vru の Type..... | 532 |
| PortStatus..... | 532 |
| Route_Call_Detail のフィールド..... | 533 |
| ObjectType : セキュリティ..... | 535 |
| ObjectType : User_Variable..... | 536 |
| Peripheral_Real_Time の Status フィールド..... | 538 |
| 理由コード..... | 539 |
| サービス フィールド..... | 541 |
| Service_Real_Time : ServiceModeIndicator フィールド..... | 542 |
| TargetType : Script_Cross_Reference および Scheduled_Report_Input..... | 542 |
| Termination_Call_Detail : CallDisposition および CallDispositionFlag フィールド..... | 544 |
| Termination_Call_Detail : PeripheralCallType..... | 553 |
| トランク タイプ..... | 556 |
| 5. データベース ルール..... | 557 |
| Blended Agent テーブル (アウトバウンド オプション) : データベース ルール..... | 557 |
| Device テーブル : データベース ルール..... | 559 |
| Enterprise テーブル : データベース ルール..... | 560 |
| Galaxy テーブル : データベース ルール..... | 561 |
| Media Routing テーブル : データベース ルール..... | 561 |
| Route テーブル : データベース ルール..... | 562 |
| Schedule テーブル : データベース ルール..... | 563 |
| Script テーブル : データベース ルール..... | 564 |
| Security テーブル : データベース ルール..... | 565 |
| Skill Target テーブル : データベース ルール..... | 566 |
| System テーブル : データベース ルール..... | 567 |
| User Preferences テーブル : データベース ルール..... | 568 |
| VRU Micro-Applications テーブル : データベース ルール..... | 568 |
| データベース フィールド名 インデックス..... | 571 |

図一覧

| | |
|---|-----|
| 図 1: 列と行..... | 6 |
| 図 2: クロス リファレンス..... | 7 |
| 図 3: Blended Agent カテゴリのテーブル..... | 494 |
| 図 4: Device カテゴリのテーブル..... | 495 |
| 図 5: Peripheral Detail サブカテゴリのテーブル..... | 496 |
| 図 6: Trunk Detail サブカテゴリのテーブル..... | 497 |
| 図 7: Enterprise カテゴリのテーブル..... | 498 |
| 図 8: Galaxy グループのテーブル..... | 499 |
| 図 9: Media Routing カテゴリのテーブル..... | 500 |
| 図 10: Route カテゴリのテーブル..... | 501 |
| 図 11: Route Detail カテゴリのテーブル..... | 502 |
| 図 12: Schedule カテゴリのテーブル..... | 503 |
| 図 13: Script カテゴリのテーブル..... | 505 |
| 図 14: Call Type サブカテゴリのテーブル..... | 506 |
| 図 15: Region Detail サブカテゴリのテーブル..... | 507 |
| 図 16: Script Detail サブカテゴリのテーブル..... | 507 |
| 図 17: Security カテゴリのテーブル..... | 508 |
| 図 18: Skill Target カテゴリのテーブル..... | 510 |
| 図 19: Agent テーブル..... | 511 |
| 図 20: Service サブカテゴリのテーブル..... | 512 |
| 図 21: Skill Group サブカテゴリのテーブル..... | 512 |
| 図 22: Skill Group Member サブカテゴリのテーブル..... | 513 |
| 図 23: System カテゴリのテーブル..... | 513 |
| 図 24: User Preferences テーブル..... | 515 |
| 図 25: VRU Micro-Application テーブル..... | 516 |



はじめに

目的

このマニュアルでは、Cisco ICM/IPCC ソフトウェア用のデータベースの編制方法について説明しています。データベースにはテーブルが含まれます。各テーブルでは、一連の列つまりフィールドが定義されています。データベースの各レコードまたは行では、列ごとに 1 つの値があります。このマニュアルでは、テーブルとその列について説明します。

対象読者

このマニュアルは、ICM/IPCC ソフトウェア システムの管理者とスーパーバイザを対象としています。データベーススキーマを理解すると、独自の監視画面やレポートを作成するとき役に立ちます。また、ICM/IPCC ソフトウェアの動作方法を理解するのにも役立ちます。

ICM Admin Workstation から開くことのできるスキーマ ヘルプは、この PDF マニュアルと同じです。

PDF ファイル内は、目次、索引、およびリンクを使用して移動できます。前に見えていたページに戻るには、ページの下部にある緑色の戻る矢印ボタンをクリックしてください。

マニュアルの構成

このマニュアルは次の章に分かれています。

| 章 | タイトル | 説明 |
|-------|----------------------------|--|
| 第 1 章 | 概要 (5 ページ) | データベースに格納されているデータの種類およびデータ間の関係について説明します。 |

| 章 | タイトル | 説明 |
|-------|---|--|
| 第 2 章 | すべてのテーブル (13 ページ) | 各テーブルについて詳しく説明します。フィールドの説明とインデックスを示します。 |
| 第 3 章 | グループ別の主要なテーブル (493 ページ) | テーブルの主要なカテゴリ (グループ) について説明します。ドメインと相互関係に基づいて論理的にまとめられています。 |
| 第 4 章 | フィールド値 (517 ページ) | データベース内の特定のフィールドで使用されるコード化された値について説明します。 |
| 第 5 章 | データベースルール (557 ページ) | テーブル間の関係を管理する依存関係と制約について説明します。 |

各フィールドおよびテーブルにリンクする完全に対話形式の索引もあります。

関連マニュアル

Cisco ICM/IPCC ソフトウェアの追加情報については、ICM と IPCC のすべてのマニュアルを掲載している [Cisco Web サイト](http://www.cisco.com) (<http://www.cisco.com>) を参照してください。

関連マニュアル

Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise & Hosted のマニュアルおよび関連マニュアルには、次の Cisco.com からアクセスできます。 <http://www.cisco.com/web/psa/products/index.html>

- 関連マニュアルには、Cisco CTI Object Server (CTI OS)、Cisco Agent Desktop (CAD)、Cisco Agent Desktop - Browser Edition (CAD-BE)、Cisco Unified Contact Center Management Portal、Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)、Cisco Unified IP IVR、および Cisco Support Tools のマニュアルセットが含まれます。
- これらの Cisco Unified Contact Center 製品のマニュアルについては、<http://www.cisco.com/web/psa/products/index.html> (www.cisco.com/web/psa/products/index.html) にアクセスし、[Voice and Unified Communications] をクリックし、[Cisco Unified Contact Center Products] または [Cisco Unified Voice Self-Service Products] をクリックして、目的の製品/オプションをクリックしてください。
- Cisco Unified Communications Manager のマニュアルには、以下からアクセスできます。 <http://www.cisco.com/web/psa/products/index.html>
- テクニカルサポートのドキュメントとツールには、以下からアクセスできます。 <http://www.cisco.com/en/US/support/index.html>
- Product Alert ツールには、以下からアクセスできます。 <http://www.cisco.com/cgi-bin/Support/FieldNoticeTool/field-notice>

- シスコのソフトウェア サポート方法論については、『*Software Release and Support Methodology:ICM/IPCC*』（http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/custcosw/ps1844/prod_bulletins_list.html）を参照してください（ログインが必要）。
- 各国語対応の詳細な一覧については、以下のページの下部にある「*Cisco Unified ICM/Contact Center Product and System Localization Matrix*」を参照してください。http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1001/prod_technical_reference_list.html

製品の命名規則

このリリースでは、次の表で定義されている製品名が変更されています。新しい製品名（長い形式）は、その製品名の最初の出現箇所およびすべての見出しで使用されます。新しい製品名（短い形式）は、それ以降に出現する製品名で使用されます。

注：このマニュアルでは、各 GUI で表示される命名規則を使用します。つまり、場合によっては古い製品名が使用されています。

| 古い製品名 | 新しい製品名（長い形式） | 新しい製品名（短い形式） |
|---|---|--------------|
| Cisco IPCC Enterprise Edition | Cisco Unified Contact Center Enterprise | Unified CCE |
| Cisco System IPCC Enterprise Edition | Cisco Unified System Contact Center Enterprise | Unified SCCE |
| Cisco IPCC Hosted Edition | Cisco Unified Contact Center Hosted | Unified CCH |
| Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Enterprise Edition | Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise | Unified ICME |
| Cisco Intelligent Contact Management (ICM) Hosted Edition | Cisco Unified Intelligent Contact Management Hosted | Unified ICMH |
| Cisco CallManager/Cisco Unified CallManager | Cisco Unified Communications Manager | Unified CM |

表記法

このマニュアルでは次の表記法を使用しています。

| 表記法 | 説明 |
|--------|--|
| 太字フォント | 太字フォントは、ユーザ入力、キー、ボタン、フォルダとサブメニュー名などのコマンドを示すために使用されます。例： <ul style="list-style-type: none"> • [編集] > [検索] を選択します。 • [終了] をクリックします。 |

| 表記法 | 説明 |
|------------|---|
| イタリック体フォント | <p>イタリック体フォントは次の場合に使用します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 新しい用語を使用する場合。例：スキル グループ は、似たスキルを共有するエージェントの集合です。 強調する場合。例：数値命名規則を使用しないでください。 ユーザが置き換える必要のあるシンタックス値。例：IF (<i>condition, true-value, false-value</i>) 書名。例：『<i>Cisco CRS Installation Guide</i>』を参照してください。 |
| ウィンドウ フォント | <p>Courier などのウィンドウ フォントは次の場合に使用します。</p> <ul style="list-style-type: none"> コードに出現するテキスト、またはウィンドウに表示されるテキスト。例：<code><html><title>Cisco Systems,Inc. </title></html></code> |
| <> | <p>山カッコは次の場合に使用します。</p> <ul style="list-style-type: none"> コンテキストでイタリック体を使用できない場合の引数。ASCII 出力など。 ユーザが入力する文字列で画面に表示されないもの。パスワードなど。 |

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。



1 章

概要

ICM/IPCC データベース

ICM/IPCC ソフトウェアは、2 種類（場合によっては 4 種類）のデータベースを使用します。

- セントラル コントローラの一部であるセントラル データベース
- 各ディストリビュータ Admin Workstation 上のローカル データベース
- ディストリビュータ Admin Workstation 上の Historical Data Server (HDS) データベース
- オプションの WebView データベース（通常は Admin Workstation にインストールされて、レポートに使用されます）

ICM/IPCC ソフトウェアは、セントラル データベースの情報を使用して、各コールのルーティング方法を決定します。これには、電話システムの設定やルーティングスクリプトについての情報が含まれます。ローカルデータベースは、セントラル データベースからの設定データとスクリプトのコピーを保持しています。

また、ローカルデータベースには、コールセンターでの活動が記述されているリアルタイム情報のテーブルも含まれます（セントラルコントローラはリアルタイム情報をメモリに保持し、セントラルデータベースには保存しません）。この情報を使用すると、システム内での現在の活動を監視できます。

コールセンターおよび ICM/IPCC システムでの過去の活動が記述されている履歴情報は、セントラルデータベースに保存されます。この情報は、各サイトのディストリビュータ Admin Workstation 上の特別な HDS データベースにも保存されます。セントラルデータベースまたは HDS データベースは、Admin Workstation ユーザに対する履歴データベースとして機能します。履歴データベースに保存されている履歴情報にアクセスして、レポートや画面を生成できます。

WebView データベースは、保存されているレポート、お気に入り、およびスケジュール設定されたレポートジョブの格納と追跡に使用されます。レポート定義

を保存すると、レポートの生成に使用されるテンプレート名、レポート項目、および日時範囲が、WebView データベースに格納されます。レポートをお気に入りに指定すると、そのユーザ設定がレポートと共に WebView データベースに保存されます。レポートジョブのスケジュールを設定すると、レポートのスケジュールとそのパラメータが WebView データベースに保存されます。

一般的な概念

ここでは、リレーショナル データベースの概念および ICM ソフトウェアによるデータの生成方法の概要について説明します。

テーブル、列、行

データベースにはデータのテーブルが含まれます。テーブルでは、一連の列つまりフィールドが定義されています。実際のデータは行つまりレコードとして各テーブルに保存されます。各行には、テーブルの列ごとに 1 つの値が含まれます。たとえば、図 1 に示されているのは 5 つの列で構成されるテーブルです。このテーブルには 3 つのデータ行が含まれます。

図 1: 列と行

Announcement Table

| NetworkTargetID | AnnouncementType | EnterpriseName | Description | DbFlags |
|-----------------|------------------|----------------|-------------|---------|
| 1 | 0 | ann503 | Bad data | 0 |
| 2 | 0 | ann504 | Delays | 0 |
| 3 | 0 | ann505 | After hours | 1 |

テーブル内のデータはシステムごとに異なりますが、テーブルと列の定義はどのシステムでも同じです。このマニュアルで説明するのは各テーブルの列についてであり、テーブルの行に保存される実際のデータについては説明しません。

テーブルの関係

データベース内で関連のあるテーブルは、1 つまたは複数の共通するフィールドつまり列を共有します。たとえば、Agent テーブルと Peripheral テーブルのどちらにも、PeripheralID フィールドが含まれます。このフィールドによって関係が定義されます。つまり、Agent テーブルの各行は、Peripheral テーブル内の PeripheralID の値が同じ行と関連付けられます。

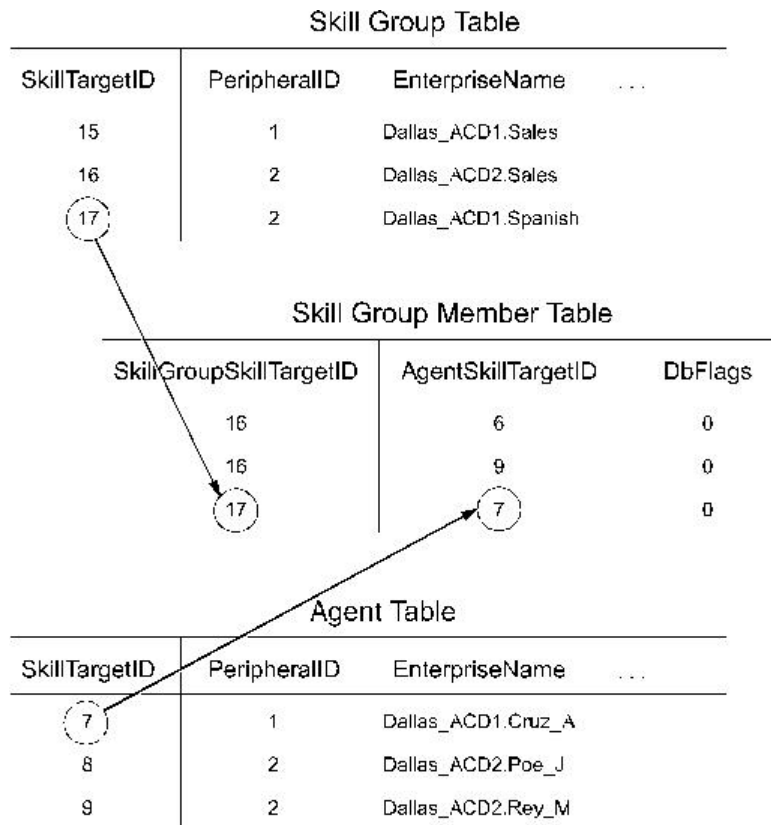
テーブル間には、1 対 1 と 1 対多があります。たとえば、1 つのペリフェラルは複数のエージェントと関連付けることができるので、Peripheral テーブルと Agent テーブルの間には 1 対多です。一方、各ペリフェラルには 1 つのペリフェラル デフォルト ルートがあり、各ペリフェラル デフォルト ルートはただ 1 つのペリフェラルに属しています。したがって、Peripheral テーブルと Peripheral Default Route テーブルの間には 1 対 1 です。

場合によっては、関連テーブルの行と関連付けられていない行が存在することがあります。たとえば、関連するエージェントがないペリフェラルを定義できます。通常、これは一時的な状態でしかありません。しかし、このような状態が永続的

になる場合があります。たとえば、トランクグループを定義しても、関連するトランクを定義しないような場合です。

2つのテーブルの間の自然な関係が多対多になる場合があります。たとえば、各エージェントは複数のスキルグループのメンバーになることができ、各スキルグループには複数のエージェントが所属できます。したがって、Agent テーブルと Skill_Group テーブルの間には、多対多の関係が存在します。しかし、このような場合でも、クロス リファレンス テーブルと呼ばれる第3のテーブルにより、実際には1対多の関係になるようにテーブルをリンクできます。たとえば、図2では、Skill_Group_Member テーブルがAgent テーブルと Skill_Group テーブルのクロス リファレンス テーブルになっている様子が示されています。

図2: クロス リファレンス



Skill_Group_Member テーブルには、各スキル グループのメンバーごとに1つのレコードが含まれます。このテーブルは、Agent テーブルおよび Skill_Group テーブルの両方との間に1対多の関係があります。これにより、Agent テーブルと Skill_Group テーブルの間の直接的な多対多の関係が回避されます。

キー フィールド

テーブルの1つまたは複数のフィールドをキーにすることができます。キーは、特定のレコードを探すために最もよく使用されるフィールドです。キーを構成するフィールドはNOT NULL (NULL 値にできないことを意味します) として定義するのが普通ですが、多くの例外があります。

ほとんどのテーブルにはプライマリ キーがあります。たとえば、PeripheralID フィールドは Peripheral テーブルのプライマリ キーです。

PeripheralID フィールドは Agent テーブルの外部キーの例です。このキーを使用して、特定のペリフェラルと関連付けられているすべてのエージェントを検索できます。

Agent テーブルには 2 つの代替キーが含まれます。EnterpriseName フィールド、および PeripheralID フィールドと PeripheralNumber フィールドの組み合わせです。これらのキーのどちらかの値によって、エージェントが一意に識別されます。

FirstName と LastName の組み合わせは、Agent テーブルに対する逆方向のキーです。このキー値は必ずしも一意ではありませんが、特定のエージェントを見つけるための便利な手段です。次の表では、キーの種類と、ICM データベースで使用されるコードを示します。

| キーの種類 | コード | 説明 |
|----------|-----|--|
| プライマリ キー | PK | テーブル内のレコードごとに一意の値を持つ 1 つまたは複数のフィールドで構成されます。 |
| 代替キー | AK | 特定のレコードを探すためにプライマリ キーの代わりに使用できる一意のキーです。 |
| 外部キー | FK | あるテーブルのプライマリ キーで、別のテーブルに出現するもの。1 対 1 の関係を確立する外部キーは常に一意です。1 対多の関係を確立する外部キーは一意ではありません。 |
| 逆キー | IE | 一意の値を持つとは限りませんが、テーブル内のレコードのグループを探すために使用できるキーです。 |

「[すべてのテーブル \(13 ページ\)](#)」では、この表のコードを使用して各テーブルのキー フィールドを示します。1 つのテーブルに同じ種類のキーが複数ある場合は、コードに番号が追加されています。たとえば、テーブルに代替キーが 2 つある場合、第 1 の代替キーに属するフィールドは AK1 で示され、第 2 の代替キーに属するフィールドは AK2 で示されます。

各フィールドが NULL (そのフィールドで NULL 値が有効) か NOT NULL (NULL 値は無効) かも示されます。

予約済みフィールド

データベースの一部のフィールドは予約済みとして指定されています。これは、ICM ソフトウェアまたはデータベースマネージャがそのフィールドを使用する可能性があります。外部的な意味を持っていないことを示します。予約済みとして指定されているフィールドは変更しないでください。

フィールドの適用性

特に明記されていない限り、テーブルのフィールドは ICM と IPCC の両方に適用されます。

データ型

次の表では、ICM/IPCC データベースのフィールドで使用されるデータ型について説明します。

| ICM/IPCC で定義されているデータ型 | MS SQL Server のデータ型 | Null オプションのデフォルト | 説明 |
|-----------------------|---------------------|------------------|--|
| CHANGESTAMP | int | NOT NULL | テーブル内のレコードごとに一意の値を持つ 1 つまたは複数のフィールドで構成されます。 |
| DBCHAR | char(1) | NOT NULL | 最大 1 文字。1 という値は格納する文字数です。 |
| DBDATETIME | datetime | datetime | 秒を最小単位とする日時です。2 個の 4 バイト整数 (全体で 8 バイト) に格納されます。1900 年 1 月 1 日からの前後の日数と、午前 0 時からの秒数です。 |
| DBFLT4 | real | NULL | 4 バイトの浮動小数点値 (7 桁の精度)。 |
| DBFLT8 | float | float | 8 バイトの浮動小数点値 (15 桁の精度)。 |
| DBSMALLDATE | smalldatetime | smalldatetime | 分を最小単位とする日時です。2 個の符号なし 2 バイト整数 (全体で 4 バイト) に格納されます。1900 年 1 月 1 日からの日数と、午前 0 時からの分数です。 |
| DBINT | int | NULL | -2,147,483,648 ~ 2,147,483,647 の範囲の 4 バイト整数値。 |
| DBSMALLINT | smallint | NULL | -32,768 ~ 32,767 の範囲の 2 バイト整数値。 |
| DESCRIPTION | varchar(255) | NULL | 最大 255 文字。255 という値は格納する文字数です。 |
| DBTINYINT | tinyint | NOT NULL | 0 ~ 255 の範囲の 1 バイト整数値。 |
| TELNO | char(10) | NULL | 最大 10 文字。10 という値は格納する文字数です。 |
| VNAME32 | varchar(32) | varchar(32) | 最大 32 文字。32 という値は格納する文字数です。 |
| VTELNO10 | varchar(10) | NULL | 最大 10 文字。10 という値は格納する文字数です。 |
| VTELNO20 | varchar(20) | NULL | 最大 20 文字。20 という値は格納する文字数です。 |
| char(n) | char(n) | NULL | 最大 n 文字。値 n は格納する文字数です。 |
| varchar(n) | varchar(n) | NULL | 最大 n 文字。値 n は格納する文字数です。 |
| image | image | NULL | 最大 2,147,483,647 バイトのバイナリ データ。格納する文字数はデータの長さによって決まります。 |
| datetime | datetime | NULL | 秒を最小単位とする日時です。2 個の 4 バイト整数 (全体で 8 バイト) に格納されます。1900 年 1 月 1 日からの前後の日数と、午前 0 時からの秒数です。 |
| smalldatetime | smalldatetime | NULL | 分を最小単位とする日時です。2 個の符号なし 2 バイト整数 (全体で 4 バイト) に格納されます。1900 年 1 月 1 日からの日数と、午前 0 時からの分数です。 |

パーティショニング

パーティショニングに関するセキュリティの詳細については、『*ICM Administration Guide for Cisco ICM Enterprise Edition*』を参照してください。

リアルタイム データと履歴データ

ICM/IPCC ソフトウェアは、サービス、スキル グループ、ルート、スクリプトなど、システム内の特定のオブジェクトに関するリアルタイムおよび履歴の状態情報を保持しています。

たとえば、Route_Real_Time テーブルには、各ルートに関するリアルタイム情報が含まれます。Route_Five_Minute テーブルおよび Route_Half_Hour テーブルには、各ルートについての履歴情報が格納されています。Route_Real_Time テーブルには、ルートごとに 1 行が作成されます (Route テーブルとの間に 1 対 1 の関係があります)。Route_Half_Hour テーブルには、ルートごとに複数の行が含まれます。ICM/IPCC ソフトウェアは、30 分ごとに各ルートについての行を追加します (Route テーブルとの間に 1 対多の関係があります)。

ICM/IPCC ソフトウェアは、CallsAbandQHalf および午前 0 時以降 (CallsOfferedToday や CallsHandledToday など) を更新します。

ICM/IPCC ソフトウェアは、5 分および 30 分のインターバルで履歴情報を生成し、最初のインターバルは午前 0 時に開始します。たとえば、ICM/IPCC ソフトウェアは、各ルートについての新しい行を、Route_Five_Minute テーブルに 5 分ごとに追加します。また、Route_Half_Hour テーブルには 30 分ごとに新しい行を追加します。履歴テーブルの一部の情報は、リアルタイムテーブルの累積フィールドから抽出されます。たとえば、各 5 分インターバルの最後に、Route_Real_Time テーブルの CallsOfferedTo5 フィールドの値が、Route_Five_Minute テーブルの CallsOfferedTo5 フィールドにコピーされます。

5 分および 30 分ごとの各行には、日時フィールドが含まれます。このフィールドに格納される時刻は、そのインターバルの開始時刻です。たとえば、午前 10:00 から午前 10:05 までのインターバルに対する Service_Five_Minute 行の時刻には、10:00AM と設定されます。ただし、テーブルの一部のフィールドには、インターバルの最後でのデータのスナップショットが格納されます。たとえば、Service_Five_Minute テーブルの CallsQNow フィールドには、5 分のインターバル期間の終了時にキューに入っているコールの数が設定されます。したがって、時刻が 10:00AM の Service_Five_Minute 行を見ると、10:05AM の時点でキューに入っていたコールの数がわかります。10:00AM 時点でのキュー内のコールの数を知るには、9:55AM の Service_Five_Minute レコードを見る必要があります。

コールの詳細データ

ICM/IPCC ソフトウェアは、ルーティング要求を処理するたびに、要求および行ったルーティング決定についての情報を含む Route_Call_Detail 行を生成します。各行には、要求が処理された日付、および ICM/IPCC ソフトウェアによって生成された、その日に処理されたすべての要求について一意のキー値が含まれます。これらの 2 つの値を合わせて、コールの一意の識別子が構成されます。

コールが完全に終了した (つまり、たとえば、コールがペリフェラルにルーティングされ、エージェントによって処理されて、切断された) ことを示す情報を ICM/IPCC ソフトウェアが受信すると、そのコールに関する行が Termination_Call_Detail テーブルに書き込まれます。Termination_Call_Detail 行では、コールを処理したエージェント、スキルグループ、およびサービスが示されています。発信者が保留状態になっていた長さ、最初のルーティングの後でコールが別のエージェントに転送されたかどうか、などの情報も含まれます。

コールがトランスレーションルートに送信された場合は、Termination_Call_Detail 行に、同じコールに対する Route_Call_Detail 行と同じ日付およびルータ キー値が格納されます。これらのフィールドを使用してテーブルをリンクし、特定のコールについての詳細情報をすべて検索できます。この処理は全期間コール追跡と呼ばれます。



2 章

すべてのテーブル

アルファベット順の全テーブル

ここでは、すべてのテーブルをアルファベット順に説明します。特に明記されていない限り、テーブルのフィールドは ICM と IPCC の両方に適用されます。主要なテーブルのグループ別の情報については、[ここ \(493 ページ\)](#) をクリックしてください。

Admin_Script_Schedule_Map テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここをクリックしてください。 \(564 ページ\)](#)

各行には、管理スクリプトに関連するスケジュールが記述されています。

Script Editor の Administrative Manager 機能を使用して、Admin_Script_Schedule_Map のレコードを追加、更新、削除できます。

表 1: Admin_Script_Schedule_Map の関連テーブル

[Master_Script \(269 ページ\)](#)

(MasterScriptID を使用)

表 2: Admin_Script_Schedule_Map テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| XPKAdmin_Script_Schedule_Map | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | MasterScriptID、SequenceNumber |

Admin_Script_Schedule_Map テーブル

Admin_Script_Schedule_Map テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------|---|-------------|-------------------|
| DayFlags | スクリプトが実行される日を指定するビットマスク。 値を参照するには、 ここ (522 ページ) をクリックしてください。 | DBINT | NOT NULL |
| DayOfMonth | スケジュールを適用する日付を示します。 値を参照するには、 ここ (522 ページ) をクリックしてください。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| DayPosition | DayType との組み合わせで、月の範囲での日の位置。 値を参照するには、 ここ (522 ページ) をクリックしてください。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| DayType | スケジュールを適用する日付を示します。 値を参照するには、 ここ (522 ページ) をクリックしてください。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| Description | スケジュールについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EndDay | スケジュールの期限が切れる日付。スケジュールに終了日がない場合は 0 です。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| EndHour | スケジュールの期限が切れる時刻の時の値。スケジュールに終了時刻がない場合は 0 です。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| EndMinute | スケジュールの期限が切れる時刻の分の値。スケジュールに終了時刻がない場合は 0 です。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| EndMonth | スケジュールの期限が切れる月。スケジュールに終了日がない場合は 0 です。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| EndSecond | スケジュールの期限が切れる時刻の秒の値。スケジュールに終了時刻がない場合は 0 です。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| EndYear | スケジュールの期限が切れる年。スケジュールに終了日がない場合は 0 です。 | DBINT | NOT NULL |
| MasterScriptID | スケジュールされている管理スクリプト。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |
| MonthOfYear | スケジュールを適用する月を示します。 • 0 = すべての月に適用 • 1-12 = 適用する月を指定 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| Recurrence | スクリプトの繰り返しインターバルの単位。 | DBSMALLINT | NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------|---|------------|-------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • 0 = 時 • 1 = 分 • 2 = 秒 | | |
| RecurrenceFreq | 継続して実行する間に繰り返すインターバルの数を指定します。 | DBINT | NOT NULL |
| SequenceNumber | 特定のマスター スクリプトと関連付けられているスケジュールのインデックス。 | DBINT | PK NOT NULL |
| StartDay | スケジュールが有効になる日付 (1 ~ 31)。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| StartHour | スケジュールが有効になる時刻の時の値。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| StartMinute | スケジュールが有効になる時刻の分の値。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| StartMonth | スケジュールが有効になる月 (1 ~ 12)。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| StartSecond | スケジュールが有効になる時刻の秒の値。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| StartYear | スケジュールが有効になる年。 | DBINT | NOT NULL |
| Type | スケジュールの種類。 | DBSMALLINT | NOT NULL |

Agent テーブル

このテーブルは、[Skill Target カテゴリ \(509 ページ\)](#) の Agent Detail テーブルの 1 つです。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(566 ページ\)](#) をクリックしてください。

エージェント (コールに回答できる人) ごとに 1 レコードが含まれます。各エージェントは、特定のペリフェラル (ACD) に関連付けられていて、1 つまたは複数のスキル グループのメンバーになることができます。

Agent レコードを追加、更新、および削除するには、Configuration Manager を使用します。

関連するテーブル

- [Agent Desk Settings \(18 ページ\)](#) (AgentDeskSettingsID を使用)
- [Agent Event Detail \(23 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)
- [Agent Logout \(29 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)
- [Agent Real Time \(31 ページ\)](#) (via SkillTargetID)

Agent テーブル

- [Agent State Trace \(52 ページ\)](#) (via SkillTargetID)
- [Agent Team Member \(60 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)
- [Dialer Detail \(188 ページ\)](#) (PeripheralNumber を使用)
- [Galaxy Agent Performance \(219 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)
- [Peripheral \(288 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)
- [Person \(302 ページ\)](#) (PersonID を使用)
- [Schedule \(347 ページ\)](#) (ScheduleID を使用)
- [Skill Group Member \(439 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)
- [Skill Target \(455 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)
- [Termination Call Detail \(456 ページ\)](#) (AgentSkillTargetID は Agent.SkillTargetID にマッピング。SourceAgentSkillTargetID は Agent.SkillTargetID にマッピング)

表 3: Agent テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|---------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| XAK1Agent_Map | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | PeripheralID、PersonID |
| XAK2Agent | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | PeripheralID、PeripheralNumber |
| XIE2Agent | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | AgentDeskSettingsID |
| XIE3Agent | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | ScheduleID |
| XIE4Agent | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | EnterpriseName |
| XPKAgent | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | SkillTargetID |

Agent テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよびNullオプション: |
|---------------------|--|----------|-----------------|
| AgentDeskSettingsID | エージェントと関連付けられているエージェント デスク設定を示します。 | DBINT | IE-2、FK NULL |
| AgentStateTrace | ソフトウェアがエージェントのエージェント状態トレース データを収集するかどうかを示します。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = はい • N = いいえ | DBCHAR | NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|------------------|---|--------------|-----------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| ConfigParam | ソフトウェアがエージェントを初期化するためにペリフェラルに送信するパラメータの文字列。 | varchar(255) | NULL |
| Deleted | 削除されたフラグ。次の文字で格納されます。 • Y = はい • N = いいえ | DBCHAR | NOT NULL |
| Description | エージェントについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EnterpriseName | エンタープライズ内で一意の、エージェントのエンタープライズ名。この名前には、エージェントの姓と名およびペリフェラルの名前の組み合わせなどを使用できます。 | VNAME32 | IE-4 NOT NULL |
| PeripheralID | Peripheral テーブルからの外部キー。 | DBSMALLINT | AK-1、AK-2、FK NOT NULL |
| PeripheralName | ペリフェラルが認識しているエージェント名。 | VNAME32 | NULL |
| PeripheralNumber | スイッチで割り当てられるエージェントのログイン ID。 | varchar(32) | AK-2 NOT NULL |
| PersonID | Person テーブルからの外部キー。 | DBINT | AK-1、FK NOT NULL |
| ScheduleID | エージェントに関連付けられているインポートされたスケジュールを示します。 | DBINT | FK、IE-3 NULL |
| SkillTargetID | エンタープライズ内のすべてのスキル ターゲットの中で一意となる識別子。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| SupervisorAgent | エージェントがスーパーバイザかどうかを示します。 • Y = エージェントはスーパーバイザである。 • N = エージェントはスーパーバイザではない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| TemporaryAgent | エージェントが CallRouter によって作成された一時的なエージェントかどうかを示します。 • Y = CallRouter によって作成されたエージェントである。 • N = CallRouter によって作成されたエージェントではない。 | DBCHAR | NOT NULL |

Agent_Desk_Settings テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|---------------|---|---------|-----------------|
| UserDeletable | レコードがユーザによって削除可能であるかどうかを示します。デフォルトでは Y に設定されています。 | DBCHAR | NOT NULL |

Agent_Desk_Settings テーブル

このテーブルは、[Skill Target カテゴリ \(509 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(566 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行では、エンタープライズエージェントが使用できる機能、およびエージェントの特定の状態変化をソフトウェアが処理する方法が定義されています。Agent_Desk_Settings レコードを追加、更新、および削除するには、ICM Configuration Manager を使用します。

表 4: Agent_Desk_Settings の関連テーブル

| | |
|---|---|
| Agent (15 ページ) (AgentDeskSettingsID を使用) | Peripheral (288 ページ) (AgentDeskSettingsID を使用) |
|---|---|

表 5: Admin_Desk_Settings テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------------|-------------------------------------|---------------------|
| XAK1Agent_Desk_Settings | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XPKAgent_Desk_Settings | PRIMARY に配置されているキー | AgentDeskSettingsID |

Agent_Desk_Settings テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|--------------------------|--|---------|-----------------|
| AgentCanSelectGroup | エージェントがログインするグループを選択できるかどうかを示します。 | DBCHAR | NOT NULL |
| AgentDeskSettingsID | エージェント デスク設定の一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| AgentToAgentCallsAllowed | 他のエージェントへのコールが許可されるかどうかを示します。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = 他のエージェントへのコールは許可される。 • N = 他のエージェントへのコールは許可されない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| AutoAnswerEnabled | エージェントへのコールが自動的に応答されるかどうかを示します。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = コールは自動的に応答される。 | DBCHAR | NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------------|--|-------------|-------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • N = コールは自動的に応答されない。 | | |
| AutoRecordOnEmergency | <p>緊急コール要求が開始されたときに自動的に記録するかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 = 自動的に記録しない。 • 1 = 自動的に記録する。 | DBINT | NULL |
| AvailAfterIncoming | <p>着信コールを処理した後でエージェントが応答可能であると自動的に判断するかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y = エージェントは応答可能であると判断する。 • N = エージェントは応答可能であると判断しない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| AvailAfterOutgoing | <p>アウトバウンドコールを処理した後でエージェントが応答可能であると自動的に判断するかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y = エージェントは応答可能であると判断する。 • N = エージェントは応答可能であると判断しない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| ChangeStamp | セントラルデータベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| DefaultDevicePortAddress | エージェントの電話装置のデフォルトポートアドレスを上書きするオプションの値。 | VNAME32 | NULL |
| Description | デスク設定についての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EmergencyCallMethod | <p>緊急コール要求に対して IPCC Enterprise がコンサルティティブコールまたはブラインド会議コールのどちらを作成するかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 = コンサルティティブコール • 1 = ブラインド会議コール | DBINT | NULL |
| EnterpriseName | エンタープライズ内で一意の、エージェントデスク設定のエンタープライズ名。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| IdleReasonRequired | <p>Idle 状態を開始する前にエージェントが理由を入力する必要があるかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y = エージェントは理由を入力する必要がある。 • N = エージェントは理由を入力する必要がない。 | DBCHAR | NOT NULL |

Agent_Desk_Settings テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------------------|--|---------|-------------------|
| LogoutNonActivityTime | ソフトウェアがエージェントを自動的にログアウトさせるまでの、デスクトップの無活動時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| LogoutReasonRequired | ログアウトする前にエージェントが理由を入力する必要があるかどうかを示します。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = エージェントは理由を入力する必要がある。 • N = エージェントは理由を入力する必要がない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| NonACDCallsAllowed | エージェントが非 ACD コールを発信または処理できるかどうかを示します。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = エージェントは非 ACD コールを発信または処理できる。 • N = エージェントは非 ACD コールを発信または処理できない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| OutboundAccessInternational | エージェントが国際コールを開始できるかどうかを示します。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = エージェントはコールを開始できる。 • N = エージェントはコールを開始できない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| OutboundAccessOperatorAssisted | エージェントがオペレータ アシスト コールを開始できるかどうかを示します。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = エージェントはコールを開始できる。 • N = エージェントはコールを開始できない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| OutboundAccessPBX | エージェントがアウトバウンド PBX コールを開始できるかどうかを示します。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = エージェントはコールを開始できる。 • N = エージェントはコールを開始できない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| OutboundAccessPrivateNet | エージェントがプライベート ネットワークを通してコールを開始できるかどうかを示します。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = エージェントはコールを開始できる。 • N = エージェントはコールを開始できない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| OutboundAccessPublicNet | エージェントが公衆網を通してコールを開始できるかどうかを示します。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = エージェントはコールを開始できる。 | DBCHAR | NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------------------|---|------------|-------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • N = エージェントはコールを開始できない。 | | |
| QualityRecordingRate | エージェントへのコールを記録する頻度を示します。 | DBINT | NULL |
| RecordingMode | (今後の予定)CallManager PIM を経由してコール要求をルーティングするかどうかを示します。デフォルトは 0 で、CallManager PIM を経由してコール要求をルーティングしないことを意味します。 | DBINT | NULL |
| RemoteAgentType | <p>このダイヤル プランを使用するモバイル エージェントの処理方法を指定します。このフィールドは、リリース 7.2 までは使用されません。</p> <p>値は次のとおりです。</p> <p>0 = ローカル エージェント。リモート アクセスは許可しない。これがデフォルトです。</p> <p>1 = コールごとにモバイル エージェント ルーティングを使用する。</p> <p>2 = モバイル エージェント ルーティングに固定接続を使用する。</p> <p>3 = エージェントがログイン時にコールごとまたは固定接続を選択する。</p> | DBSMALLINT | NOT NULL |
| RemoteLoginWithoutDesktop | <p>Y または N。</p> <p>Y の場合、モバイル エージェントはデスクトップなしでログインできます。このフィールドは、リリース 7.2 までは使用されません。</p> | DBCHAR | NOT NULL |
| RingNoAnswerDialedNumberID | 無応答の場合に、新しい再ルーティングの宛先に着信番号 ID を提供します。 | DBINT | NULL |
| RingNoAnswerTime | コールがリダイレクトされるまで、エージェントの電話機で呼び出しを行うことができる時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| SilentMonitorAudibleIndication | <p>サイレント モニタリングを開始するときに (エージェントの電話機に) それを示す音を鳴らすかどうかを指定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 = 音を鳴らす。 • 0 = 音を鳴らさない。 | DBINT | NULL |
| SilentMonitorWarningMessage | サイレント モニタリングを開始するときにエージェントのデスクトップに警告メッセージボックスを表示するかどうかを指定します。 | DBINT | NULL |

Agent_Distribution テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------------|--|---------|-------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • 1 = 警告メッセージ ボックスを表示する。 • 0 = 警告メッセージ ボックスを表示しない。 | | |
| SupervisorAssistCallMethod | <p>スーパーバイザアシスト要求に対して IPCCEnterprise がコンサルティティブ コールまたはブラインド会議 コールのどちらを作成するかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 = コンサルティティブ コール (Consultative call) • 1 = ブラインド会議コール (Blind conference call) | DBINT | NULL |
| SupervisorCallsAllowed | <p>エージェントがスーパーバイザ アシスト コールを開始できるかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y = エージェントはコールを開始できる。 • N = エージェントはコールを開始できない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| WorkModeTimer | <p>自動ラップアップタイムアウトを指定します。デフォルト値は 0 です (自動ラップアップは無効)。</p> | DBINT | NULL |
| WrapupDataIncomingMode | <p>インバウンド コールの後で、エージェントによるラップアップデータの入力が可能か、または必須かを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 = 必須 • 1 = 省略可能 • 2 = 不許可 | DBINT | NOT NULL |
| WrapupDataOutgoingMode | <p>アウトバウンド コールの後で、エージェントによるラップアップデータの入力が可能か、または必須かを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 = 必須 • 1 = 省略可能 • 2 = 不許可 | DBINT | NOT NULL |

Agent_Distribution テーブル

このテーブルは、[Device \(495 ページ\)](#) カテゴリの Peripheral Detail テーブルの 1 つです。データベースルールについては、[ここ \(559 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、特定のペリフェラルから特定の Distributor AW にリアルタイムおよび履歴のエージェント データを送信するかどうかを示します。

Agent_Distribution レコードを追加、更新、および削除するには、ICM Configuration Manager を使用します。

表 6: Agent_Distribution の関連テーブル

[Peripheral \(288 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)

表 7: Admin_Distribution テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|
| XAK1Agent_Distribution | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | PeripheralID、DistributorSiteName |
| XPKAgent_Distribution | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | AgentDistributionID |

Agent_Distribution テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよびNullオプション: |
|---------------------|--|-------------|------------------|
| AgentDistributionID | エージェント ディストリビューションの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| DistributorSiteName | エージェント データの送信先のディストリビュータ サイトの名前。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| Enabled | エージェント データを送信するかどうかを示します。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = エージェントはデータを送信できる。 • N = エージェントはデータを送信できない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| PeripheralID | エージェント データの送信元のペリフェラル。 | DBSMALLINT | AK-1、FK NOT NULL |

Agent_Event_Detail テーブル

このテーブルは、[Skill Target カテゴリ \(509 ページ\)](#) の Agent Detail テーブルの 1 つです。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(566 ページ\)](#) をクリックしてください。

このテーブルは非常に大きくなる場合があります。テーブルが HDS 上にある間にテーブルに対してカスタム レポート クエリーを実行すると、パフォーマンスが低下する場合があります。パフォーマンスを最適化するには、データを HDS から別のサーバ（他の ICM/IPCC コンポーネントで使用されていないサーバ）上の独自

Agent_Event_Detail テーブル

のデータベースに抽出してください。抽出を行うときは、DBDateTime (HDS データベースにレコードが書き込まれた日時) のみを使用してください。レポートの独自のニーズに応じて、カスタムデータベースのテーブルにインデックスを設定できます。

エージェントの LOGIN、LOGOUT、および NOT_READY イベントを表示します。

表 8: Agent_Event_Detail の関連テーブル

| | |
|------------------------------------|---|
| Agent (15 ページ) (SkillTargetID を使用) | Media_Routing_Domain (272 ページ) (MRDomainID を使用) |
|------------------------------------|---|

表 9: Agent_Event_Detail テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------------|--------------------------------------|--|
| XAK1Agent_Event_Detail | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XIEIAgent_Event_Detail | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | DbDateTime |
| XPKAgent_Event_Detail | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | DateTime、SkillTargetID、MRDomainID、TimeZone |

Agent_Event_Detail テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------|--|------------|-------------------|
| DateTime | イベントへの遷移が発生した日時 (セントラル コントローラのローカル時刻)。 | DBDATETIME | PK NOT NULL |
| DbDateTime | レコードが HDS データベースに書き込まれる時点での日時タイムスタンプ。Logger データベースではこのカラムは NULL です。 | DBDATETIME | IE-1 NULL |
| Duration | EVENT に関する継続時間 (秒)。 LOGIN: 通常はゼロに設定されます。 LOGOUT: エージェントが Media Routing Domain にログインしていた秒数です。 NOT_READY: エージェントが Media Routing Domain に関して NotReady 状態になっていた秒数です。エージェントが最初に NotReady 状態になった時間を計算するには、DateTime フィールドから Duration を減算します。 | DBINT | NULL |
| Event | 発生したイベント遷移。この値は生成されたイベントを表し、Agent State の値とは関係ありません。 • 1 = LOGIN エージェントが Media Routing Domain にログインした。 • 2 = LOGOUT エージェントが Media Routing Domain からログアウトした。 | DBINT | NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------|---|------------|-------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> 3 = NOT_READY エージェントが NOT_READY 状態から遷移した。 | | |
| LoginDateTime | エージェントが Media Routing Domain に最初にログインした DateTime (セントラル コントローラのローカル時刻)。 | DBDATETIME | NOT NULL |
| MRDomainID | イベントが関連付けられている Media Routing Domain の ID。 | DBINT | PK NOT NULL |
| ReasonCode | イベントに関連付けられている ReasonCode。 ここ (539 ページ) をクリックしてください。 | DBINT | NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。 ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| SkillTargetID | エージェントの SkillTargetID。 | DBINT | PK NOT NULL |
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |

Agent_Half_Hour テーブル

このテーブルは、[Skill Target カテゴリ \(509 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(566 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

テーブルの各行は、エージェント/MRD のペアに対するものです。たとえば、ある 30 分間にエージェントが 3 つの MRD にログインした場合、その 30 分間に対するテーブルには、そのエージェントの行が 3 つ作成されます。

Agent_Half_Hour に関連するテーブル

- [Agent \(15 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)
- [Media_Routing_Domain \(272 ページ\)](#) (MRDomainID を使用)

表 10: Agent_Half_Hour テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|---------------------|-------------------------------------|-------------|
| XAKIAgentHalfHour | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XIE1Agent_Half_Hour | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | DbDateTime |

Agent_Half_Hour テーブル

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------|--------------------------------------|--|
| XPKAgent_Half_Hour | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | DateTime、SkillTargetID、TimeZone、MRDomainID |

Agent_Half_Hour テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------------|--|-------------|-------------------|
| AvailableInMRDTimeToHalf | <p>30分インターバルの間に、このエージェントがこの Media Routing Domain に関して対応可能であった時間 (秒)。</p> <p>エージェントが次の条件をすべて満たす場合、エージェントは応対可能 (この MRD でのタスクの割り当てが可能) です。</p> <ul style="list-style-type: none"> この MRD に対するエージェントの状態が、Not Ready 以外である。 エージェントが、別の MRD での割り込み不可能なタスクの処理を行っていない。割り込み可能なタスクは電子メール タスクだけです。つまり、ICM ソフトウェアは、電子メールの処理を行っているエージェントを別のタスクに割り当てることができます。 <p>音声コール、シングルセッション チャット セッション、マルチセッション チャット セッション、およびブレンディッド コラボレーションチャット セッションに割り込むことはできません。</p> <ul style="list-style-type: none"> エージェントが、この MRD に対する最大タスク制限に達していない。 <p>音声、シングルセッション チャット、電子メール、ブレンディッド コラボレーションの各 MRD については、タスク制限は常に 1 タスクです。</p> <p>マルチセッションチャット MRD の場合は、タスク制限は Web コラボレーション オプション管理アプリケーションでカスタマイズできます。</p> | DBINT | NULL |
| AvailTimeToHalf | 30分インターバルの間にエージェントが NOT ACTIVE 状態になっていた合計時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| DateTime | セントラル コントローラ時間でのインターバル開始日時。 | DBSMALLDATE | PK NOT NULL |
| DbDateTime | レコードが HDS データベースに書き込まれる時点での日時タイムスタンプ。Logger データベースではこのカラムは NULL です。 | DBDATETIME | IE-1 NULL |
| LoggedOnTimeToHalf | 30分インターバルの間にエージェントがこの Media Routing Domain にログインしていた合計時間 (秒)。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------------|---|---------|--------------------|
| MRDomainID | Media Routing Domain の ID。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |
| NotReadyTimeToHalf | エージェントが 30 分インターバルの間にこの Media Routing Domain に関して Not Ready 状態 (エージェントはログインしているが、コール処理を行っておらず、コールを処理できない状態) になっていた合計時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| Reserved1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| Reserved2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| Reserved3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| Reserved4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| Reserved5 | 将来使用できるように予約されています。 | DBFLT4 | NULL |
| RoutableInMRDTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、このエージェントがこの MRD に関してルーティング可能であった時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| RouterCallsAbandQToHalf | CallRouter によってエージェントへのキューに格納されたコールで、30分インターバルの間に放棄された数。 このフィールドは、ルーティング スクリプトのエージェント キューイング ノードまたはエージェント送信ノードによって、コールがエージェントに直接ルーティングされる場合にのみ有効です。 | DBINT | NULL |
| RouterCallsAbandToHalf | 30 分インターバルの間に、エージェントにルーティングされた後で放棄されたコールの数。 このフィールドは、ルーティング スクリプトのエージェント キューイング ノードまたはエージェント送信ノードによって、コールがエージェントに直接ルーティングされる場合にのみ有効です。 このフィールドはに適用されます。 | DBINT | NULL |
| RouterCallsAnsweredToHalf | 30 分インターバルの間に、この Skill Group のエージェントによって応答されたコールの数。 このフィールドは、ルーティング スクリプトのエージェント キューイング ノードまたはエージェント送信ノードによって、コールがエージェントに直接ルーティングされる場合にのみ有効です。 | DBINT | NULL |

Agent_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------------|---|---------|-------------------|
| | このフィールドは IPCC Enterprise に適用されます。 | | |
| RouterCallsDequeuedToHalf | <p>この値は、30分インターバルの間に、コールがエージェントのキューから取り出されて別のエージェントにルーティングされるたびに、1ずつ加算されます。</p> <p>このフィールドは、ルーティング スクリプトのエージェント キューイング ノードまたはエージェント送信ノードによって、コールがエージェントに直接ルーティングされる場合にのみ有効です。</p> | DBINT | NULL |
| RouterCallsHandledToHalf | <p>30分 インターバルの間にこのエージェントで処理されたコールの数。コール処理結果フラグの処理タイプの値が 1 である、このエージェントに送信されたコールの数を反映します。</p> <p>ルータ再クエリー機能を使用するシステムの場合、これは 30分インターバルの間のコールに対する再クエリー イベントの数です。</p> <p>このフィールドは、ルーティング スクリプトのエージェント キューイング ノードまたはエージェント送信ノードによって、コールがエージェントに直接ルーティングされる場合にのみ有効です。</p> <p>このフィールドはIPCC Enterprise に適用されます。</p> | DBINT | NULL |
| RouterErrorToHalf | <p>30分インターバルの間にエラー状態になったコールの数。</p> <p>このフィールドは、ルーティング スクリプトのエージェント キューイング ノードまたはエージェント送信ノードによって、コールがエージェントに直接ルーティングされる場合にのみ有効です。</p> <p>このフィールドはIPCC Enterprise に適用されます。</p> | DBINT | NULL |
| RouterCallsRedirectedToHalf | <p>ルータ再クエリー機能を使用するシステムの場合、これは 30分インターバルの間のコールに対する再クエリー イベントの数です。</p> <p>RONA を使用するシステムの場合は、コールの処理結果が DBCDF_REDIRECTED - 5 である TCD の数です。</p> <p>システムに両方が設定されている場合は、このフィールドは両方のイベントで増分されます。</p> <p>このフィールドは、ルーティング スクリプトのエージェント キューイング ノードまたはエージェント送信ノードによって、コールがエージェントに直接ルーティングされる場合にのみ有効です。</p> | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------------|---|---------|--------------------|
| | このフィールドは IPCC Enterprise に適用されます。 | | |
| RouterCallsOfferedToHalf | 30分インターバルの間に、ルーティングされたコールまたはエージェントへのキューに格納されたコールの数。 このフィールドは、ルーティング スクリプトのエージェント キューイング ノードまたはエージェント送信ノードによって、コールがエージェントに直接ルーティングされる場合にのみ有効です。 | DBINT | NULL |
| RouterQueueCallsToHalf | 30分インターバルの間に CallRouter によってエージェントへのキューに格納されたコールの数。 | DBINT | NULL |
| SkillTargetID | エージェントを示します。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |
| TalkOtherTimeToHalf | 30分インターバルの間にエージェントが内部コールでの通話に使った合計時間 (秒)。 音声メディアに対してのみ定義されます。 非音声メディアの場合は、ゼロに設定されます。 | DBINT | NULL |
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |

Agent_Logout テーブル

このテーブルは、[Skill Target カテゴリ \(509 ページ\)](#) の Agent Detail テーブルの 1 つです。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(566 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラルデータベースのみ。各行では、エージェントのセッションの統計情報が提供されます。セッションは、エージェントがシステムにログインすると開始し、エージェントがログアウトすると終了します。

表 11: Agent_Logout の関連テーブル

| | |
|---|---|
| Agent (15 ページ) (SkillTargetID を使用) | Device_Target (178 ページ) (NetworkTargetID を使用) |
| Media_Routing_Domain (272 ページ) (MRDomainID を使用) | |

表 12: Agent_Logout テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------|-------------------------------------|-------------|
| XAK1Agent_Logout | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |

Agent_Logout テーブル

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------|--------------------------------------|--|
| XPKAgent_Logout | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | LogoutDateTime、SkillTargetID、TimeZone、MRDomainID |

Agent_Logout テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|--|-------------|-------------------|
| Extension | Translation Route からの外部キー。 | varchar(32) | NULL |
| LoginDuration | エージェントがログインしていた時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| LogoutDateTime | セントラル コントローラ時間での、エージェントがログアウトした日時。 | DBDATETIME | PK NOT NULL |
| MRDomainID | エージェントのログアウトと関連付けられている Media Routing Domain の ID。 | DBINT | PK NOT NULL |
| NetworkTargetID | エージェントがログインしたデバイス ターゲット。IPCC エージェントにのみ適用されます。 | DBINT | NULL |
| PhoneType | 使用されている電話の種類。 0 = 通常の ACD/IPCC 電話、または非音声タスク 1 = リモート電話、コールごと 2 = リモート電話、固定接続 すべての新しいエージェント ログアウト データには、デフォルトで NOT NULL 値が設定されます。 アップグレードまたは移行の間に、このカラムの値は NULL になります。 | DBSMALLINT | NULL |
| ReasonCode | エージェントのログアウトに対してペリフェラルから返された理由コード。 ここ (539 ページ) をクリックしてください。 | DBINT | NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| RemotePhoneNumber | リモートで作業しているモバイル エージェントの場合、現在の電話番号。 | VARCHAR(32) | NULL |
| SkillTargetID | エージェントを示します。 | DBINT | PK NOT NULL |
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |

Agent_Real_Time テーブル

このテーブルは、[Skill Target カテゴリ \(509 ページ\)](#) の Agent Detail テーブルの 1 つです。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(566 ページ\)](#) をクリックしてください。

ローカルデータベースのみ。テーブルの各行は、現在ログインしているエージェント/MRD のペアに対するものです。たとえば、エージェントが 3 つの MRD にログインした場合、テーブルにはそのエージェントの行が 3 つ作成されます。

表 13: Agent_Real_Time の関連テーブル

| | |
|---|---|
| Agent (15 ページ) (SkillTargetID を使用) | Device_Target (178 ページ) (NetworkTargetID を使用) |
| Media_Routing_Domain (272 ページ) (MRDomainID を使用) | Service (367 ページ) (ServiceSkillTargetID は Service.SkillTargetID にマッピング) |
| Skill_Group (409 ページ) (SkillGroupSkillTargetID は SkillGroup.SkillTargetID にマッピング) | |

表 14: Agent_Real_Time テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------|--------------------------------------|--------------------------|
| XPKAgent_Real_Time | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | SkillTargetID、MRDomainID |

Agent_Real_Time テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------|--|----------|-------------------|
| AgentStatus | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| AgentState | この MRD に関連付けられたエージェントの現在のリアルタイム状態。 Agent State の値を参照するには、 ここ (517 ページ) をクリックしてください。 | DBINT | NULL |
| AvailableInMRD | Media Routing Domain に関するエージェントのアベイラビリティ状態。 <ul style="list-style-type: none"> • 0 = 応対不可能 • 1 = ICM 対応可能 • 2 = アプリケーション対応可能 | DBINT | NULL |
| CallInProgress | このエージェントが現在処理しているこの Media Routing Domain に関連付けられているタスクの数。 | DBINT | NULL |

Agent_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------|--|-------------|-------------------|
| CampaignID | <p>このコールに関連付けられているキャンペーンのキャンペーン ID。このフィールドは、エージェントがコールに回答すると設定されます。</p> <p>このフィールドはアウトバウンド オプションのみに適用されます。</p> | DBINT | NULL |
| CustomerAccountNumber | <p>エージェントが会話している発信者のアカウント番号。このフィールドは、エージェントがコールに回答すると設定されます。</p> <p>このフィールドはアウトバウンド オプションのみに適用されます。</p> | varchar(32) | NULL |
| CustomerPhoneNumber | <p>エージェントが会話している発信者の電話番号。このフィールドは、エージェントがコールに回答すると設定されます。</p> <p>このフィールドはアウトバウンド オプションのみに適用されます。</p> | VTELNO20 | NULL |
| DateTime | セントラル コントローラ時間でのインターバル開始日時。 | DBDATETIME | NOT NULL |
| DateTimeLastModeChange | <p>この MRD でエージェントのモードが最後に変化した日時。</p> <p>エージェントは、自分がログインしている各 Media Routing Domain に対するモードを持ちます。これらのモードは、ルーティング可能な場合もルーティング不可の場合もあります。</p> <p>ルーティング可能なモードの場合、エージェントの制御とタスクのエージェントへの割り当ては、ICM によって行われます。エージェントが MRD に対してルーティング可能な場合、アプリケーション インスタンス (E-Mail Manager、Collaboration Server など) を使用しても、ICM でタスクが割り当てられない限り、エージェントはタスクを処理できません。</p> <p>ルーティング不可能なモードの場合、エージェントの制御とタスクのエージェントへの割り当ては、アプリケーション インスタンス (E-Mail Manager など) によって行われます。ソフトウェアは、Offer Task、Start Task、およびエージェントが処理しているタスクが記述されたアプリケーションからのその他のメッセージを監視することによって、エージェントのタスク処理を追跡します。</p> <p>E-mail Manager および Collaboration Server では、エージェントのモードが変更されることはありません。各エージェントは、E-mail Manager および Collaboration Server MRD に対して常にルーティング可能か、常にルーティング不可能かのどちらかです。</p> | DBDATETIME | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------|--|-------------|-------------------|
| | 音声 MRD に対するエージェントのモードは、常にルーティング可能です。 | | |
| DateTimeLastStateChange | この MRD でエージェントの状態が最後に変化した日時。 | DBDATETIME | NULL |
| DateTimeLogin | エージェントがこの MRD にログインした日時。 この MRD でエージェントの状態が最後に変化した日時。 | DBDATETIME | NULL |
| DateTimeTaskLevelChange | この MRD でエージェントのタスクレベルが最後に変化した日時。 チャット エージェントには開くスロットの最大数が設定されます。処理中のコール数の変化によって開くスロットの数が増減すると、タスクレベルが変更されます（開くスロットの数 = タスクの最大処理数 - 処理中のコール数）。 これは他のすべてのエージェントにも適用されますが、タスクレベルは常に 0 または 1 です。 | DBDATETIME | NULL |
| Destination | エージェントが現在処理しているアウトバウンド コールの宛先タイプ。 • 0 = なし • 1 = ACD • 2 = ダイレクト | DBINT | NULL |
| Direction | エージェントが現在処理しているコールの方向。 • NULL = なし • 0 = なし • 1 = イン • 2 = アウト • 3 = その他 | DBINT | NULL |
| Extension | エージェントが現在作業を行っている内線番号。 | varchar(32) | NULL |
| FutureUseInt1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |

Agent_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------------|--|-------------|-------------------|
| FutureUseInt5 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| MaxTasks | このエージェントが同時に処理できる、この Media Routing Domain に関連付けられているタスクの最大数。 | DBINT | NULL |
| MRDomainID | 対象のペリフェラルに関連付けられている Media Routing Domain の ID。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| NetworkTargetID | エージェントがログインしているデバイス ターゲット。IPCC Enterprise エージェントにのみ適用されます。 | DBINT | FK NULL |
| OnHold | エージェントが現在作業を行っている内線番号。 | DBINT | NULL |
| PhoneType | 使用されている電話の種類。 0 = 通常の ACD/IPCC 電話、または非音声タスク 1 = リモート電話、コールごと 2 = リモート電話、固定接続 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| QueryRuleID | CampaignID によって識別されるキャンペーンに属したクエリルール。このフィールドはアウトバウンド オプションのみに適用されます。 | DBINT | NULL |
| ReasonCode | エージェントの最後の状態変化の理由を示す、ペリフェラルから受信したコード。 ここ (539 ページ) をクリックしてください。 | DBINT | NULL |
| RemotePhoneNumber | リモートで作業しているモバイル エージェントの場合、現在の電話番号。 | VARCHAR(32) | NULL |
| RequestedSupervisorAssist | エージェントがスーパーバイザのアシストを要求したかどうかを示します。 • 1= エージェントはアシストを要求した。 • 0 = エージェントはアシストを要求しなかった。 このフィールドはIPCC Enterprise のみに適用されます。 | DBINT | NULL |
| Routable | この Media Routing Domain に関してエージェントがルーティング可能かどうかを示します。 • Y = 1、エージェントはルーティング可能。 • N = 0、エージェントはルーティング不可。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|---|------------|-------------------|
| | <p>エージェントは、自分がログインしている各 Media Routing Domain に対するモードを持ちます。これらのモードは、ルーティング可能な場合もルーティング不可の場合もあります。</p> <p>ルーティング可能なモードの場合、エージェントの制御とタスクのエージェントへの割り当ては、ICM によって行われます。エージェントが MRD に対してルーティング可能な場合、アプリケーション インスタンス (E-Mail Manager、Collaboration Server など) を使用しても、ICM でタスクが割り当てられない限り、エージェントはタスクを処理できません。</p> <p>ルーティング不可能なモードの場合、エージェントの制御とタスクのエージェントへの割り当ては、アプリケーション インスタンス (E-Mail Manager など) によって行われます。ICM ソフトウェアは、Offer Task、Start Task、およびエージェントが処理しているタスクが記述されたアプリケーションからのその他のメッセージを監視することによって、エージェントのタスク処理を追跡します。</p> <p>E-mail Manager および Collaboration Server では、エージェントのモードが変更されることはありません。各エージェントは、E-mail Manager および Collaboration Server MRD に対して常にルーティング可能か 常にルーティング不可能かのどちらかです。</p> <p>音声 MRD に対するエージェントのモードは、常にルーティング可能です。</p> | | |
| RouterCallsQueueNow | CallRouter で現在エージェントにキューイングされているコールの数。 | DBINT | NULL |
| RouterLongestCallQ | キューに最も長く格納されたコールがエージェントに対してキューイングされた時刻。 | DBDATETIME | NULL |
| ServiceSkillTargetID | <p>エージェントが現在処理しているコールのサービスを示します。</p> <p>このエージェントがこの MRD のタスクを処理していない場合、このフィールドはゼロになります。</p> <p>エージェントがこの MRD のただ 1 つのタスクを処理している場合、このフィールドにはそのタスクに関連付けられているサービスの ID が設定されます。</p> <p>エージェントがこの MRD の複数のタスクを処理していて、1 つ以上のタスクが ACTIVE になっている場合、このフィールドにはアクティブなタスクのいずれかに関連付けられているサービスの ID が設定されます。</p> | DBINT | NULL |

Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------|--|---------|-------------------|
| | その他の場合は、このフィールドにはエージェントが処理しているタスクのいずれかに関連付けられているサービスの ID が設定されます。 | | |
| SkillGroupSkillTargetID | <p>エージェントが現在処理しているコールのスキル グループを示します。</p> <p>このエージェントがこの MRD のタスクを処理していない場合、このフィールドはゼロになります。</p> <p>エージェントがこの MRD のただ 1 つのタスクを処理している場合、このフィールドにはそのタスクに関連付けられているスキル グループの ID が設定されます。</p> <p>エージェントがこの MRD の複数のタスクを処理していて、1 つ以上のタスクが ACTIVE になっている場合、このフィールドにはアクティブなタスクのいずれかに関連付けられているスキル グループの ID が設定されます。</p> <p>その他の場合は、このフィールドにはエージェントが処理しているタスクのいずれかに関連付けられているスキル グループの ID が設定されます。</p> | DBINT | NULL |
| SkillTargetID | エージェントを示します。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |

Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル

このテーブルは、[Skill Target カテゴリ \(509 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(566 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

各行では、スキル グループのメンバーに対する 30 分ごとの統計情報が提供されます。1 人のエージェントが複数のスキル グループのメンバーになっている場合は、30 分ごとにそのエージェントに対する複数の行が Agent Skill Group Half Hour に作成されます。

ソフトウェアは、スキル グループのメンバーごとに Agent_Skill_Group_Half_Hour レコードを生成します。

表 15: Agent_Skill_Group_Half_Hour の関連テーブル

| |
|--|
| Skill_Group_Member (439 ページ) (SkillTargetID + SkillGroupSkillTargetID は Skill_Group_Member.AgentSkillTargetID + Skill_Group_Member.SkillGroupSkillTargetID にマッピング) |
|--|

表 16: Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------------------|--------------------------------------|---|
| XAK1Agent_Skill_Group_Half_Hou | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XIE1Agent_Skill_Group_Half_Hou | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | DbDateTime |
| XPKAgent_Skill_Group_Half_Hour | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | DateTime、SkillTargetID、SkillGroupSkillTargetID、TimeZone |

Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------------|--|---------|-------------------|
| AbandonHoldCallsToHalf | 30 分インターバルの間に、エージェントの電話機で保留中に放棄された ACD コールの合計数。この値はコールが切断されたときにカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| AbandonHoldOutCallsToHalf | 30 分インターバルの間に、保留中に放棄された発信コールの合計数。 | DBINT | NULL |
| AbandonRingCallsToHalf | 30 分インターバルの間に、エージェントの電話機で呼び出し中に放棄された ACD コールの合計数。この値は、コールが切断した時点で増分されます。 | DBINT | NULL |
| AbandonRingTimeToHalf | 30分インターバルの間に、エージェントの電話機でアラートの受信中に放棄された ACD コールに関連する合計呼び出し時間。RingTime は、DelayTime と LocalQTime の後に発生します。この値はコールが切断されたときにカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| AgentOutCallsOnHoldTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、このスキル グループに関連付けられたエージェントが保留にしたアウトバウンド ACD コールの合計保留時間 (秒)。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。 | DBINT | NULL |
| AgentOutCallsOnHoldToHalf | 30 分インターバルの間に、このスキル グループに関連付けられたエージェントがコールの接続中に 1 回以上保留にして終了したアウトバウンド ACD コールの合計数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| AgentOutCallsTalkTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、このスキル グループに関連付けられたエージェントが処理して終了したアウトバウンド ACD コールの合計通話時間 (秒)。この値には、エージェントがコールを開始してからコールのアフターコールワー | DBINT | NULL |

Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------------|---|---------|-------------------|
| | クを開始するまでの時間が含まれています。この時間には、コールに関連付けられた HoldTime が含まれています。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間（もしあれば）が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | | |
| AgentOutCallsTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、このスキル グループに関連付けられたエージェントが処理して終了したアウトバウンド ACD コールの合計処理時間（秒）。処理時間には、WorkTime、TalkTime、および HoldTime が含まれています。AgentOutCallsTime の値には、エージェントがコールを開始してからコールのアフターコールワーク時間を完了するまでの時間が含まれています。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間（もしあれば）が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| AgentOutCallsToHalf | 30 分インターバルの間に終了した、このスキル グループに関連付けられたエージェントが行ったアウトバウンド ACD コールの合計数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| AgentTerminatedCallsToHalf | 現在はサポートされていません。 | DBINT | NULL |
| AnswerWaitTimeToHalf | <p>30 分インターバルの間に、このスキル グループに関連付けられたエージェントが応答したすべてのタスクの応答待ち時間の合計。この値はコールが応答されたときにカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。</p> <p>この値は、現在の 30 分インターバルの間に発生した次の値の合計になります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ICM の場合は、コールが最初に ACD に着信したときからエージェントがコールに応答するまでの時間（秒）。 AnswerWaitTime は次の内容に基づいています。 -- DelayTime -- LocalQTime -- RingTime • IPCCEnterprise の場合は、コールが選択（LAA）ノードまたはスキル グループ キューイング ノードを介してスキル グループにキューイングされたときからエージェントによって応答されるまでの時間（秒）。 AnswerWaitTime は次の内容に基づいています。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------------|--|---------|-------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> - DelayTime - LocalQTime - RingTime - NetworkQTime | | |
| AutoOutCallsOnHoldTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、このスキル グループに関連付けられたエージェントが保留にした AutoOut (プレディクティブ) コールの合計保留時間 (秒)。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| AutoOutCallsOnHoldToHalf | 30 分インターバルの間に、このスキル グループに関連付けられたエージェントが 1 回以上保留にして終了した AutoOut (プレディクティブ) コールの合計数。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| AutoOutCallsTalkTimeToHalf | 30 分インターバルの間に終了した、このスキル グループに関連付けられたエージェントで処理された AutoOut (プレディクティブ) コールの合計通話時間 (秒)。この値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコール ワークを開始するまでの時間が含まれています。この時間には、コールに関連付けられた HoldTime が含まれています。AutoOutCallsTalkTime は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| AutoOutCallsTimeToHalf | 30 分インターバルの間に終了した、このスキル グループに関連付けられたエージェントで処理された AutoOut (プレディクティブ) コールの合計処理時間 (秒)。処理時間には、WorkTime、TalkTime、および HoldTime が含まれています。AutoOutCallsTime の値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコール ワーク時間を完了するまでの時間が含まれています。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| AutoOutCallsToHalf | 30 分インターバルの間に終了した、このスキル グループに関連付けられたエージェントが行った AutoOut (プレディクティブ) コールの合計数。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間 (もしあれば) が | DBINT | NULL |

Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------------|--|---------|-------------------|
| | 完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | | |
| AvailTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、このスキル グループに関連付けられたエージェントが、このスキル グループに関して Not_Active 状態だった合計時間 (秒)。AvailTime は、LoggedOnTime の計算に含まれています。 | DBINT | NULL |
| BargeInCallsToHalf | レポート インターバルの間に、スーパーバイザまたはエージェントのいずれかによる割り込みが行われた、このスキル グループに関連付けられたエージェントに関連するコールの数。 このフィールドは IPCC Enterprise のみに適用されます。 | DBINT | NULL |
| BusyOtherTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、エージェントがこのスキル グループに関して BusyOther 状態だった時間 (秒)。BusyOtherTime は、LoggedOnTime の計算に含まれています。 | DBINT | NULL |
| CallbackMessagesTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、エージェントがコールバック メッセージの処理に費やした時間 (秒)。 このフィールドは Aspect ACD にのみ適用されます。 | DBINT | NULL |
| CallbackMessagesToHalf | 30 分インターバルの間にエージェントが処理したコールバック メッセージの数。 このフィールドは Aspect ACD にのみ適用されます。 | DBINT | NULL |
| CallsAnsweredToHalf | 30 分インターバルの間に、このスキル グループに関連付けられたエージェントが応答したコールの数。 CallsAnswered の数はコールが応答されたときにカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| CallsHandledToHalf | 30 分インターバルの間に、このスキル グループのエージェントが応答してラップアップを完了したインバウンド ACD コールの数。 処理されるコール： <ul style="list-style-type: none"> • エージェントが応答して完了した着信 ACD コール。 • エージェントが応答して完了したアウトバウンド オプションに関連付けられたコール。 • エージェントが処理を開始して完了した非音声タスク。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------------|--|---------|-------------------|
| | <p>コール/タスクの処理は、そのコール/タスクに関連付けられたエージェントが、そのコール/タスクに関連付けられたラップアップ作業を終了すると完了します。</p> <p>このフィールドは、ICM, IPCC Enterprise およびアウトバウンド オプションに適用されます。</p> | | |
| ConferencedInCallsTimeToHalf | <p>30 分インターバルの間に、このスキル グループに関連付けられたエージェントが着信会議コールに関わった時間 (秒)。会議状態にされたコールには、ACD と ACD 以外のコールの両方が含まれています。この値は、エージェントがコールから外れるとき、またはコールが単純な 2 者間通話になるときにカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。</p> <p>注: IPCC System PG を使用した IPCC Enterprise でのブラインド会議では、このフィールドは、ブラインド会議状態にされたコールが IVR を介してその後別のエージェントに応答されたときに更新されます。このコール シナリオの場合、このフィールドは IPCC System PG なしでは IPCC Enterprise で更新されません。</p> | DBINT | NULL |
| ConferencedInCallsToHalf | <p>30 分インターバルの間に、エージェントに関わった着信会議コールの数。着信コールには、ACD と ACD 以外のコールの両方が含まれています。この値は、エージェントがコールから外れるとき、またはコールが単純な 2 者間通話になるときにカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。</p> <p>注: IPCC System PG を使用した IPCC Enterprise でのブラインド会議では、このフィールドは、ブラインド会議状態にされたコールが IVR を介してその後別のエージェントに応答されたときに更新されます。このコール シナリオの場合、このフィールドは IPCC System PG なしでは IPCC Enterprise で更新されません。</p> | DBINT | NULL |
| ConferencedOutCallsTimeToHalf | <p>30 分インターバルの間に、エージェントが開始した会議コールにエージェントが費やした時間 (秒)。この時間には、エージェントが開始した ACD と ACD 以外の両方の会議コールが含まれています。この値は、エージェントがコールから外れるとき、またはコールが単純な 2 者間通話になるときにカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。</p> | DBINT | NULL |
| ConferencedOutCallsToHalf | <p>30 分インターバルの間に、エージェントが開始した会議コールの回数。会議コールには、ACD と ACD 以外のコールの両方が含まれています。ConferencedOutCalls の値は、エージェントがコールから外れるとき、またはコールが単</p> | DBINT | NULL |

Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------------|---|-------------|-------------------|
| | 純な 2 者間通話になるときにカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | | |
| ConsultativeCallsTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、少なくとも 1 つの ACD コールを保留にしてエージェントがコンサルティティブ コールの処理に費やした時間 (秒)。この値は、コンサルティティブ コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| ConsultativeCallsToHalf | 30 分インターバルの間に、このスキル グループに関連付けられたエージェントが行って終了したコンサルティティブ コールの数。この数は、コンサルティティブ コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| DateTime | 30 分インターバルの開始日時。 | DBSMALLDATE | PK NOT NULL |
| DbDateTime | レコードが HDS データベースに書き込まれる時点での日時タイムスタンプ。Logger データベースではこのカラムは NULL です。 | DBDATETIME | IE-1 NULL |
| EmergencyAssistsToHalf | 30 分インターバルの間に、エージェントまたはスーパーバイザによって行われた緊急援助要求の回数。 このフィールドは IPCC Enterprise のみに適用されます。 | DBINT | NULL |
| HandledCallsTalkTimeToHalf | 処理時間には、エージェントがコールに回答してからコールのアフターコール ワーク時間を完了するまでの時間が含まれています。HandledCallsTime の値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。 このフィールドは ICM、IPCC Enterprise およびアウトバウンド オプションに適用されます。 | DBINT | NULL |
| HandledCallsTimeToHalf | 30 分インターバルの間に処理されたコールにエージェントが費やした時間 (秒)。 このフィールドは、ICM、IPCC Enterprise およびアウトバウンド オプションに適用されます。 | DBINT | NULL |
| HoldTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、エージェントに対するすべてのコールが保留状態になっていた時間 (秒)。HoldTime は、エージェントが他のコール関連処理を行っていない間のみカウントされます。HoldTime は、LoggedOnTime の計算に含まれています。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------------|--|---------|-------------------|
| IncomingCallsOnHoldTimeToHalf | 30分インターバルの間に、このスキルグループに関連付けられたエージェントが保留にして終了したインバウンド ACD コールの合計時間 (秒)。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| IncomingCallsOnHoldToHalf | 30分インターバルの間に、このスキルグループに関連付けられたエージェントが1回以上保留にしたインバウンド ACD コールの総数。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| InterceptCallsToHalf | 30分インターバルの間に、スーパーバイザまたはエージェントのいずれかが介入したコールの数。 このフィールドは IPCC Enterprise のみに適用されます。 | DBINT | NULL |
| InternalCallsOnHoldTimeToHalf | 30分インターバルの間に、このスキルグループに関連付けられたエージェントが終了した内部コールによって保留に費やされた合計時間 (秒)。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| InternalCallsOnHoldToHalf | 30分インターバルの間に、このスキルグループに関連付けられたエージェントがこのレポートで終了した内部コールのうち保留されたものの総数。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| InternalCallsRcvdTimeToHalf | このスキルグループに関連付けられた内部コールで、エージェントによって受信されて 30 分インターバルにおいて終了したものに費やされた合計時間 (秒)。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| InternalCallsRcvdToHalf | 30分インターバルの間にエージェントが受信して終了した、このスキルグループに関連付けられた内部コールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| InternalCallsTimeToHalf | このスキルグループに関連付けられたエージェントが 30 分インターバルの間に終了した内部コールに費やした合計 | DBINT | NULL |

Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------|--|---------|-------------------|
| | 時間 (秒)。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | | |
| InternalCallsToHalf | 30 分インターバルの間に、このスキル グループに関連付けられたエージェントが終了した内部コールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| InterruptedTimeToHalf | このフィールドは現在サポートされていません。 | DBINT | NULL |
| LoggedOnTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、このスキル グループに関連付けられたエージェントがログインしていた合計時間 (秒)。この値は次の内容に基づいています。 <ul style="list-style-type: none"> • HoldTimeToHalf • TalkInTimeToHalf • TalkOutTimeToHalf • TalkOtherTimeToHalf • AvailTimeToHalf • NotReadyTimeToHalf • WorkReadyTimeToHalf • WorkNotReadyTimeToHalf • BusyOtherTimeToHalf • ReservedStateTimeToHalf • TalkAutoOutTimeToHalf • TalkPreviewTimeToHalf • TalkReservedTimeToHalf このフィールドは、ICM、IPCC Enterprise およびアウトバウンド オプションに適用されます。 | DBINT | NULL |
| MonitorCallsToHalf | スーパーバイザまたはエージェントのいずれかがモニターしたコールの数。 <p>このフィールドは IPCC Enterprise のみに適用されます。</p> | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------------------|--|---------|-------------------|
| NetConfOutCallsTimeToHalf | <p>30 分インターバルの間に、エージェントが開始したネットワーク会議コールにエージェントが費やした時間 (秒)。</p> <p>この時間には、エージェントが開始したネットワーク会議コールに費やされた時間のみが含まれます。</p> <p>この値には、そのコールに対するすべての HoldTime が含まれます。このデータベース要素は、Termination_Call_Detail テーブルから取得した ConferenceTime を使用します。</p> <p>この値は、エージェントがコールから外れるとき、またはコールが単純な 2 者間通話になるときにカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。</p> | DBINT | NULL |
| NetConferencedOutCallsToHalf | <p>30 分インターバルの間に、エージェントが開始したネットワーク会議コールの回数。</p> <p>NetConferencedOutCalls の値は、エージェントがコールから外れるとき、またはコールが単純な 2 者間通話になるときにカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。</p> | DBINT | NULL |
| NetConsultativeCallsTimeToHalf | <p>30 分インターバルの間に、少なくとも 1 つのコールを保留にしてエージェントがネットワーク コンサルティティブ コールの処理に費やした時間 (秒)。</p> <p>この値は、コンサルティティブ コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。</p> | DBINT | NULL |
| NetConsultativeCallsToHalf | <p>30 分インターバルの間に、少なくとも 1 つのコールを保留にしてエージェントが終了したネットワーク コンサルティティブ コールの数。</p> <p>この数は、コンサルティティブ コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。</p> | DBINT | NULL |
| NetTransferredOutCallsToHalf | <p>30 分インターバルの間に、エージェントによってネットワーク (ブラインドおよびコンサルティティブ) 転送されたコールの数。この値は、エージェントがコールの転送を完了すると更新されます。</p> | DBINT | NULL |
| NotReadyTimeToHalf | <p>30 分インターバルの間に、エージェントがこのスキル グループに関して Not Ready 状態だった合計時間 (秒)。</p> | DBINT | NULL |

Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------------|--|---------|---------------------|
| | NotReadyTime は、LoggedOnTime の計算に含まれていません。 | | |
| PreviewCallsOnHoldTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、このスキル グループに関連付けられたエージェントが終了した内部コールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間（もしあれば）が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| PreviewCallsOnHoldToHalf | 30 分インターバルの間に、このスキル グループに関連付けられたエージェントが 1 回以上保留にして終了したアウトバウンド プレビュー コールの総数。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間（もしあれば）が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| PreviewCallsTalkTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、このスキル グループに関連付けられたエージェントが処理して終了したアウトバウンド プレビュー コールの合計通話時間（秒）。この値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコール ワークを開始するまでの時間が含まれています。そのため、コールに関連付けられた HoldTime が含まれています。PreviewCallsTalkTime は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間（もしあれば）が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| PreviewCallsTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、このスキル グループに関連付けられたエージェントが処理して終了したアウトバウンド プレビュー コールの合計処理時間（秒）。処理時間には、WorkTime、TalkTime、および HoldTime が含まれています。PreviewCallsTime の値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコール ワーク時間を完了するまでの時間が含まれています。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間（もしあれば）が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| PreviewCallsToHalf | 30 分インターバルの間に、このスキル グループに関連付けられたエージェントが行って終了したアウトバウンド プレビュー コールの総数。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間（もしあれば）が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------------|--|---------|-------------------|
| RedirectNoAnsCallsTimeToHalf | 30分インターバルの間に、スキルグループに対する ACD コールがエージェントのターミナルで無応答によりリダイレクトされる前に呼び出しを行った時間 (秒)。この値はコールが別のデバイスに転送されるとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| RedirectNoAnsCallsToHalf | 30分インターバルの間に、エージェントのターミナルで呼び出されて無応答のためにリダイレクトされた、スキルグループに対する ACD コールの数。この値はコールが別のデバイスに転送されるとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| ReserveCallsOnHoldTimeToHalf | 30分インターバルの間に予約コールが保留状態だった時間。 | DBINT | NULL |
| ReserveCallsOnHoldToHalf | 30分インターバルの間に 1 回以上保留にされた予約コールの総数。 | DBINT | NULL |
| ReserveCallsTalkTimeToHalf | 予約コールの通話時間です。ゼロまたは数秒である必要があります。この値は Call State を使用してカウントされます。 | DBINT | NULL |
| ReserveCallsTimeToHalf | 前の 2 つの列の合計です。この値は Call State を使用してカウントされます。 | DBINT | NULL |
| ReserveCallsToHalf | 予約コールの数。この値は、ReserveCallsOnHoldToHalf と常に等しくなります。 | DBINT | NULL |
| Reserved1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| Reserved2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| Reserved3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| Reserved4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| Reserved5 | 将来使用できるように予約されています。 | DBFLT4 | NULL |
| ReservedStateTimeToHalf | エージェントが Reserved 状態になっている時間。この値は Agent State を使用してカウントされます。 | DBINT | NULL |
| ShortCallsToHalf | 30分インターバルの間に、このスキルグループに関連付けられたエージェントが応答したコールのうち、コールの継続時間が AnsweredShortCalls しきい値より短かったものの総数。このようなコールは処理時間の統計から除外す | DBINT | NULL |

Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------------|--|---------|----------------------|
| | ることがあります。ショート コールは、放棄ではなく処理されたものと見なされます。 | | |
| SkillGroupSkillTargetID | SkillTargetID と併せて、スキル グループのメンバーを示します。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| SkillTargetID | エージェントの SkillTargetID。SkillGroupSkillTargetID と併せて、スキル グループのメンバーを示します。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| SupervAssistCallsTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、このスキル グループに関連付けられたエージェントがスーパーバイザ アシスト コールに費やした時間 (秒)。この値はスーパーバイザ アシスト コールが完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 このフィールドは IPCC Enterprise のみに適用されます。 | DBINT | NULL |
| SupervAssistCallsToHalf | 30 分インターバルの間にエージェントがスーパーバイザのアシストを受けたコールの数。この値はスーパーバイザ アシスト コールが完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| TalkAutoOutTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、エージェントが AutoOut (プレディクティブ) コールでの通話に費やした時間 (秒)。TalkAutoOutTime は、LoggedOnTime の計算に含まれています。 | DBINT | NULL |
| TalkInTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、このスキル グループに関連付けられたエージェントが (内部でもアウトバウンドでもない) インバウンド ACD コールでの通話に費やした時間 (秒)。TalkInTime は、TalkTime および LoggedOnTime の計算に含まれます。 | DBINT | NULL |
| TalkOtherTimeToHalf | このスキル グループに関連付けられたエージェントが 30 分インターバルの間に (インバウンドまたはアウトバウンドではなく) その他のコールでの通話に費やした時間 (秒)。 例: エージェント間転送コールやスーパーバイザ コール。 TalkOtherTime は、TalkTime および LoggedOnTime の計算に含まれます。 | DBINT | NULL |
| TalkOutTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、このスキル グループに関連付けられたエージェントが外部アウトバウンド コールまたはコンサルティティブ転送コールでの通話に費やした時間 (秒)。TalkOutTime は、TalkTime および LoggedOnTime の計算に含まれます。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------------|--|---------|-------------------|
| TalkPreviewTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、エージェントがアウトバウンド プレビュー コールでの通話に費やした時間 (秒)。TalkPreviewTime は、LoggedOnTime の計算に含まれています。 | DBINT | NULL |
| TalkReserveTimeToHalf | 予約コールがエージェントに接続されてからエージェントが Talking 状態になっていた時間。この値は Agent State を使用してカウントされます。 | DBINT | NULL |
| TimeZone | 日時のタイム ゾーン。この値は、GMT からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |
| TransferredInCallsTimeToHalf | このスキル グループに関連付けられたエージェントが、30 分インターバルの間に終了したコールの転送処理に費やした時間 (秒)。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 注: IPCC System PG を使用した IPCC Enterprise でのブラインド転送の場合、このフィールドは、IVR にブラインド転送されたコールが、その後別のエージェントに転送され、そのエージェントによって応答されたときに更新されます。このコールシナリオの場合、このフィールドは IPCC System PG を使用しない IPCC Enterprise では更新されません。 | DBINT | NULL |
| TransferredInCallsToHalf | 30 分インターバルの間にスキル グループ内に転送されたコールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 注: IPCC System PG を使用した IPCC Enterprise でのブラインド転送の場合、このフィールドは、IVR にブラインド転送されたコールが、その後別のエージェントに転送され、そのエージェントによって応答されたときに更新されます。このコールシナリオの場合、このフィールドは IPCC System PG を使用しない IPCC Enterprise では更新されません。 | DBINT | NULL |
| TransferredOutCallsToHalf | 30 分インターバルの間にエージェントによって転送されたコールの数。この値は、エージェントがコールの転送を完了すると更新されます。 | DBINT | NULL |
| WhisperCallsToHalf | 30 分インターバルの間に、スーパーバイザまたはエージェントのいずれかによって指導されたコールの数。 | DBINT | NULL |
| WorkNotReadyTimeToHalf | このスキル グループに関連付けられたエージェントが 30 分インターバルの間に Work Not Ready 状態になっていた | DBINT | NULL |

Agent_Skill_Group_Logout テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------|--|---------|-------------------|
| | 合計時間 (秒)。WorkNotReadyTime は、LoggedOnTime の計算に含まれています。 | | |
| WorkReadyTimeToHalf | このスキル グループのエージェントが、30 分インターバルの間に終了した、このスキル グループに関連付けられているタスクについて、Work Ready 状態になっていた合計時間 (秒)。WorkReadyTime は、LoggedOnTime の計算に含まれています。 | DBINT | NULL |

Agent_Skill_Group_Logout テーブル

このテーブルは、[Skill Target カテゴリ \(509 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(566 ページ\)](#)をクリックしてください。

各行では、スキル グループのメンバーの 1 回のログイン セッションについての情報が提供されます。1 人のエージェントが複数のスキル グループのメンバーになっている場合は、そのエージェントに対する複数の行が Agent Skill Group Logout に作成されます。

ソフトウェアは、スキル グループのメンバーごとに Agent_Skill_Group_Logout レコードを生成します。

表 17: Agent_Skill_Group_Logout の関連テーブル

[Skill_Group_Member \(439 ページ\)](#) (SkillTargetID + SkillGroupSkillTargetID は Skill_Group_Member.AgentSkillTargetID + Skill_Group_Member.SkillGroupSkillTargetID にマッピング)

表 18: Agent_Skill_Group_Logout テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------------------|--------------------------------------|---|
| XAK1Agent_Skill_Group_Logout | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XPKAgent_Skill_Group_Logout | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | LogoutDateTime、SkillTargetID、SkillGroupSkillTargetID、TimeZone |

Agent_Skill_Group_Logout テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------|--------------------------------|------------|-------------------|
| LoginDuration | エージェントがスキルグループにログインしていた時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| LogoutDateTime | エージェントがスキルグループからログアウトした日時。 | DBDATETIME | PK NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|-------------------------|--|---------|-----------------|
| ReasonCode | エージェントのログアウトに対してペリフェラルから返された理由コード。 ここ (539 ページ) をクリックしてください。 | DBINT | NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意のID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| SkillGroupSkillTargetID | SkillTargetID と併せて、スキル グループのメンバーを示します。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |
| SkillTargetID | エージェントの SkillTargetID。SkillGroupSkillTargetID と併せて、スキル グループのメンバーを示します。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、UTC（以前は GMT と呼ばれていました）からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |

Agent_Skill_Group_Real_Time テーブル

このテーブルは、[Skill Target カテゴリ \(509 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(566 ページ\)](#) をクリックしてください。

ローカル データベースのみ。

各行では、スキルグループのメンバーに対するリアルタイムの統計情報が提供されます。1 人のエージェントが複数のスキル グループのメンバーになっている場合は、そのエージェントに対する複数の行が Agent Skill Group Real Time に作成されます。

ソフトウェアは、スキルグループのメンバーごとに Agent_Skill_Group_Real_Time レコードを生成します。

表 19: Agent_Skill_Group_Real_Time の関連テーブル

[Skill_Group_Member \(439 ページ\)](#) (SkillTargetID + SkillGroupSkillTargetID は Skill_Group_Member.AgentSkillTargetID + Skill_Group_Member.SkillGroupSkillTargetID にマッピング)

表 20: Agent_Skill_Group_Real_Time テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------------------|--------------------|---------------------------------------|
| XPKAgent_Skill_Group_Real_Time | PRIMARY に配置されているキー | SkillTargetID、SkillGroupSkillTargetID |

Agent_State_Trace テーブル

Agent_Skill_Group_Real_Time テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------|--|------------|-------------------|
| AgentState | エージェントの現在のリアルタイム状態。Agent State の一覧を参照するには、 ここ (517 ページ) をクリックしてください。 | DBINT | NULL |
| CallsInProgress | このスキル グループに現在関連付けられているタスクの数。 | DBINT | NULL |
| DateTime | セントラル コントローラ時間でのインターバル開始日時。 | DBDATETIME | NOT NULL |
| DateTimeLastStateChange | エージェントの状態が最後に変化した日時。 | DBDATETIME | NULL |
| DateTimeLogin | エージェントがスキルグループにログインした日時。 | DBDATETIME | NULL |
| FutureUseInt1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt5 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| Priority | スキル グループ内でのエージェントの優先度。 | DBINT | NULL |
| ReasonCode | エージェントの最後の状態変化の理由を示す、ペリフェラルから受信したコード。 ここ (539 ページ) をクリックしてください。 | DBINT | NULL |
| SkillGroupSkillTargetID | SkillTargetID と併せて、スキル グループのメンバーを示します。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| SkillTargetID | エージェントの SkillTargetID。SkillGroupSkillTargetID と併せて、スキル グループのメンバーを示します。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |

Agent_State_Trace テーブル

このテーブルは、[Skill Target カテゴリ \(509 ページ\)](#) の Agent Detail テーブルの 1 つです。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(566 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行にはエージェントの状態の変化が記載されています。Agent State Trace の行を調べることで、エージェントに発生したすべての状態変化をトレースできます。

ICM ソフトウェアは、トレースが有効になっている各エージェントに対して Agent_State_Trace レコードを作成します。

このテーブルは非常に大きくなる場合があります。テーブルが HDS 上にある間にテーブルに対してカスタム レポート クエリーを実行すると、パフォーマンスが低下する場合があります。パフォーマンスを最適化するには、データを HDS から別のサーバ（他の ICM/IPCC コンポーネントで使用されていないサーバ）上の独自のデータベースに抽出してください。抽出を行うときは、DBDateTime（HDS データベースにレコードが書き込まれた日時）のみを使用してください。カスタム レポートのニーズに応じて、カスタム データベースのテーブルにインデックスを設定できます。

Agent_State_Trace に関連するテーブル

- [Agent \(15 ページ\)](#)（SkillTargetID を使用）
- [Media_Routing_Domain \(272 ページ\)](#)（MRDomainID を使用）

表 21: Agent_State_Trace テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------------|--------------------------------------|--|
| XAK1Agent_State_Trace | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XPKAgent_State_Trace | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | DateTime、SkillTargetID、TimeZone、MRDomainID |

Agent_State_Trace テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------|---|------------|-------------------|
| AgentState | エージェントの新しい状態。Agent State の一覧を参照するには、 ここ (517 ページ) をクリックしてください。 | DBINT | FK NULL |
| DateTime | 状態の変化が発生した日時。 | DBDATETIME | PK NOT NULL |
| Direction | 通話状態の方向。 | DBINT | NULL |
| EventName | 発生したイベントを示すコード。 <ul style="list-style-type: none"> • 0 = LOGGED_OFF • 1 = LOGGED_ON • 2 = NOT_READY • 3 = READY • 4 = TALKING • 5 = WORK_NOT_READY • 6 = WORK_READY | DBINT | NOT NULL |

Agent_State_Trace テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|-------------------|---|---------|-----------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • 7 = BUSY_OTHER • 8 = RESERVED • 9 = CALL_INITIATED • 10 = CALL_HELD • 11 = CALL_RETRIEVED • 12 = CALL_TRANSFERRED • 13 = CALL_CONFERENCED • 14 = UNKNOWN • 15 = OFFER_TASK • 16 = OFFER_APPLICATION_TASK • 17 = START_TASK • 18 = START_APPLICATION_TASK • 19 = PAUSE_TASK • 20 = RESUME_TASK • 21 = WRAPUP_TASK • 22 = END_TASK • 26 = MAKE_AGENT_READY • 27 = MAKE_AGENT_NOT_READY • 28 = TASK_INIT_REQ • 29 = TASK_INIT_IND • 30 = ROUTER_ASSIGNED_TASK • 31 = PRE_CALL_TIMEOUT | | |
| ICRCallKey | PGで生成された一意の番号。値は約2億5千万コール後に再利用されます。 | DBINT | NULL |
| MRDomainID | 状態の変化が発生した日時。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| PeripheralCallKey | イベントに関連付けられているコールに対してペリフェラルが割り当てたキー。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|--|--|---------|-----------------|
| ReasonCode | 状態変化の理由を示す、ペリフェラルから受信したコード。 ここ (539 ページ) をクリックしてください。 | DBINT | NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意のID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| RouterCallKey、 RouterCallKeyDay、 RouterCallKeySequenceNumber | これらのフィールドは、コールに対しては設定されません。 非音声タスクの場合は、これら3つのフィールドにより、エージェントの状態が変化した原因のタスク（ある場合）が示されます。 | DBINT | NULL |
| SkillGroupSkillTargetID | イベントが関連付けられているスキルグループを示します。 | DBINT | NULL |
| SkillTargetID | エージェントを示します。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、GMT からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |

Agent_Targeting_Rule テーブル

このテーブルは、[Device \(495 ページ\)](#) カテゴリにあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(559 ページ\)](#) をクリックしてください。

このテーブルには、エージェントにコールをルーティングするための基本的なルールが記述されています。

表 22: Agent_Targeting_Rule の関連テーブル

| | |
|--|---|
| Agent_Targeting Rule_Member (57 ページ) (AgentTargetingRuleID を使用) | Agent_Targeting Rule_Range (58 ページ) (AgentTargetingRuleID を使用) |
| Peripheral (288 ページ) (EnterpriseName を使用) | |

表 23: Agent_Targeting_Rule テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------------|-------------------------------------|----------------------|
| XAK1Agent_Targeting_Rule | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XPKAgent_Targeting_Rule | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリキー | AgentTargetingRuleID |

Agent_Targeting_Rule テーブル

Agent_Targeting_Rule テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|---|---------|-------------------|
| AgentTargetingRuleID | 特定の Agent Targeting Rule の ID。 | DBINT | PK、NOT NULL |
| PeripheralID | Agent Targeting Rule が適用されるエージェントのペリフェラル。 これは、System IPCC PG または CallManager PG として使用される IPCC PG または Generic PG に対してのみ適用されません。 | DBINT | NOT NULL |
| RuleType | 使用される Agent Targeting Rule のタイプを定義します。 Agent Targeting Rule のタイプ <ul style="list-style-type: none"> タイプ 1: エージェント ID <p>各エージェントは、PreCall メッセージおよび Connect メッセージに含まれる ID によって識別されます。ラベルは必要ありませんが、エージェントの内線番号はラベルとして含まれます（このルールは、非音声ルーティングに対してすでに使用されています）。</p> <p>要求元のルーティングクライアントがターゲットエージェントが存在しているペリフェラルと関連付けられている場合、このルールは System PG と統合（ARS、IPCC）の場合、暗黙で適用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> タイプ 2: 単純置換ラベル <p>一連の感嘆符を含む式を提供する必要があります（978497!!!! など）。感嘆符はエージェントの内線番号に置き換えられます。必要がある場合は、先頭にゼロを追加したり、先頭の数字を削除したりして、内線番号の長さが感嘆符の数と一致するようにします。</p> <ul style="list-style-type: none"> タイプ 3: トランスレーション ルート <p>トランスレーションルートはコールを移動するために使用されます。これは、すべてのエージェントに対して DID を必要とすることなく、コールをエージェントに直接プレルーティングできるので、非常に強力な機能になる可能性があります。トランスレーションルートでは、ペリフェラルローカル ルーティング クライアントからエージェントをターゲットにするために使用される、第 2 のラベルを生成する必要があります。</p> <p>ルールメカニズムを再帰的に適用して、このラベルを生成します。つまり、CallRouter はコールの PG へのトランスレーション ルートを可能にするラベルを生成します。また、CallRouter はエージェントをターゲットにするための PG に対するラベルも生成します。</p> | DBINT | NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------|--|-------------|--|
| | ルールが見つからない場合、またはルールにトランスレーション ルートが含まれる場合は、ルール タイプ 1 が使用されます。 | | |
| TranslationRouteID | TranslationRouteID は、LogicalInterfaceControllerID が PeripheralID と同じ Translation_Route エントリを参照する必要があります。 | DBINT | Agent Targeting Rule がタイプ 1 および 2 の場合は NULL。Agent Targeting Rule がタイプ 3 の場合は必須 (NOT NULL)。 |
| Expression | Agent Targeting Rule で必要な場合に使用する式の文字列。 タイプ 2 の Agent Targeting Rule に対してのみ適用されます。 | VARCHAR | NOT NULL |
| EnterpriseName | Agent Targeting Rule の識別を補助するために入力する論理名。 | VNAME32 | NOT NULL |
| Description | Agent Targeting Rule についての情報を記録するために使用します。 | DESCRIPTION | NOT NULL |

Agent_Targeting_Rule_Member テーブル

このテーブルは、[Device \(495 ページ\)](#) カテゴリにあります。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(559 ページ\)](#) をクリックしてください。

このテーブルでは、Agent_Targeting_Rule が適用されるルーティング クライアントについて記述されています。

表 24: Agent_Targeting_Rule_Member の関連テーブル

| | |
|---|--|
| Agent_Targeting_Rule (55 ページ) (AgentTargetingRuleID を使用) | Routing_Client (338 ページ) (RoutingClientID を使用) |
|---|--|

表 25: Agent_Targeting_Rule_Member テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------------------|--------------------------------------|---|
| XPKAgent_Targeting_Rule_Member | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | AgentTargetingRuleID RoutingClientID |

Agent_Targeting_Rule_Member テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|---|------------|-------------------|
| AgentTargetingRuleID | 特定の Agent Targeting Rule の ID。 | DBINT | PK、NOT NULL |
| RoutingClientID | Agent Targeting Rule と関連付けられているルーティング クライアントの ID。 | DBSMALLINT | PK、NOT NULL |

Agent_Targeting_Rule_Range テーブル

このテーブルは、[Device \(495 ページ\)](#) カテゴリにあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(559 ページ\)](#) をクリックしてください。

このテーブルには、Agent Targeting Rule のエージェント内線番号の複数の範囲が保持されています。

表 26: Agent_Targeting_Rule_Range の関連テーブル

[Agent_Targeting_Rule \(55 ページ\)](#) (AgentTargetingRuleID を使用)

表 27: Agent_Targeting_Rule_Range テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------------------|--------------------------------------|---|
| XPKAgent_Targeting_Rule_Range | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | AgentTargetingRuleID AgentTargetingRuleRangeID |

Agent_Targeting_Rule_Range テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------------|---|----------|-------------------|
| AgentTargetingRuleRangeID | 特定の Agent Targeting Rule と関連付けられている内線番号範囲の ID。 | DBINT | PK、NOT NULL |
| AgentTargetingRuleID | 特定の Agent Targeting Rule の ID。 | DBINT | NOT NULL |
| LowExtension | Agent Targeting Rule が適用される最小の内線番号を定義します。 注：それぞれの内線番号範囲において最小内線番号と最大内線番号は同じ桁数である必要がありますが、Agent Targeting Rule のすべての内線番号範囲が同じ桁数である必要はありません。 | VARCHAR | NULL |
| HighExtension | Agent Targeting Rule が適用される最大の内線番号を定義します。 注：それぞれの内線番号範囲において最小内線番号と最大内線番号は同じ桁数である必要がありますが、Agent Targeting Rule のすべての内線番号範囲が同じ桁数である必要はありません。 | VARCHAR | NULL |

Agent_Team テーブル

このテーブルは、[Skill Target カテゴリ \(509 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(566 ページ\)](#) をクリックしてください。

エージェントチームは、同じスーパーバイザにレポートし、単一のペリフェラルに関連付けられているエージェントのグループです。ソフトウェアはエージェントチームにはルーティングせず、チーム内のエージェントは同じスキルを共有する必要はありません。エージェントチームは、管理と監視の目的にのみ使用されます。

Agent_Team レコードを追加、更新、および削除するには、ICM Configuration Manager を使用します。

表 28: Agent_Team の関連テーブル

| | |
|--|--|
| Agent (15 ページ) (PriSupervisorSkillTargetID および SecSupervisorSkillTargetID を使用) | Agent_Team_Member (60 ページ) (AgentTeamID を使用) |
|--|--|

表 29: Agent_Team テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| XAK1Agent_Team | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XIF112Agent_Team | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | PriSupervisorSkillTargetID |
| XPKAgent_Team | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | AgentTeamID |

Agent_Team テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------------|---|-------------|-------------------|
| AgentTeamID | エージェント チームの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Description | エージェント チームについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| DialedNumberID | エージェント チームの着信番号 ID。 | DBINT | NULL |
| EnterpriseName | エンタープライズ内のすべてのエージェント チーム間で一意の、エージェント チームのエンタープライズ名。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| PeripheralID | チームが関連付けられているペリフェラルを示します。 | DBSMALLINT | FK NOT NULL |
| PriSupervisorSkillTargetID | チームのプライマリ スーパーバイザであるエージェント。 | DBINT | NULL |

Agent_Team_Member テーブル

このテーブルは、[Skill Target カテゴリ \(509 ページ\)](#) の Agent Detail テーブルの 1 つです。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(566 ページ\)](#) をクリックしてください。

エージェント チームへのエージェントのマッピングを指定します。

Agent_Team_Member のレコードを追加または削除するには、ICM Configuration Manager を使用します。

表 30: Agent_Team_Member の関連テーブル

| | |
|--|---|
| Agent (15 ページ) (SkillTargetID を使用) | Agent_Team (58 ページ) (AgentTeamID を使用) |
|--|---|

表 31: Agent_Team_Member テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------------|--------------------------------------|---------------------------|
| XAK1Agent_Team_Member | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | SkillTargetID |
| XIE1Agent_Team_Member | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | AgentTeamID |
| XPKAgent_Team_Member | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | AgentTeamID、SkillTargetID |

Agent_Team_Member テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------|------------------|----------|---------------------|
| AgentTeamID | エージェント チームを示します。 | DBINT | PK、FK、IE-1 NOT NULL |
| SkillTargetID | エージェントを示します。 | DBINT | FK、AK-1 NOT NULL |

Agent_Team_Supervisor テーブル

このテーブルは、[Skill Target カテゴリ \(509 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(566 ページ\)](#) をクリックしてください。

このテーブルは、スーパーバイザとエージェントチームのマッピングを指定します。

Agent_Team_Supervisor のレコードを追加または削除するには、ICM Configuration Manager を使用します。

表 32: Agent_Team_Supervisor テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| XPKAgent_Team_Supervisor | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | AgentTeamID、SupervisorSkillTargetID |

Agent_Team_Supervisor テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------|-------------------------------|----------|-------------------|
| AgentTeamID | エージェント チームを示します。 | DBINT | PK NOT NULL |
| SupervisorSkillTargetID | スーパーバイザの SkillTargetID を示します。 | DBINT | PK NOT NULL |

Announcement テーブル

このテーブルは、[Route カテゴリ \(500 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(562 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、音声アナウンスに対応します。ICM ソフトウェアはコールをアナウンスにルーティングできます。

Announcement レコードを追加、更新、および削除するには、Configuration Manager を使用します。

表 33: Announcement の関連テーブル

| |
|--|
| Network_Target (276 ページ) (NetworkTargetID を使用) |
|--|

表 34: Announcement テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------|--------------------------------------|-----------------|
| XAK1Announcement | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XPKAnnouncement | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | NetworkTargetID |

関連するテーブル

Announcement テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------|-------------------------------|-------------|-------------------|
| AnnouncementType | アナウンスの種類を示す整数値。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| ChangeStamp | セントラルデータベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Description | アナウンスについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |

Application_Event テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------|--|----------|-------------------|
| EnterpriseName | このアナウンスのエンタープライズ名。この名前は、エンタープライズ内のすべてのアナウンス間で一意である必要があります。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| NetworkTargetID | Network_Target テーブルからの外部キー。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |

Application_Event テーブル

このテーブルは、[System カテゴリ \(513 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(567 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

ICM アプリケーション内のイベントについての情報を含みます。これは、Event テーブルでレポートされるイベントのサブセットです。

表 35: Application_Event テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------------|--------------------------------------|---------------------------|
| XIE1Application_Event | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | CentralControllerFileTime |
| XIE2Application_Event | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | MessageId |
| XPKApplication_Event | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | RecoveryKey |

Application_Event テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------------|---|------------|-------------------|
| BinData | イベントのオプションのバイナリ データ。 | image | NULL |
| Category | メッセージの種類。 | VNAME32 | NULL |
| CentralControllerFileTime | File Time イベントはセントラル コントローラで処理されます。 | DBDATETIME | NOT NULL |
| CentralControllerTimeZone | セントラル コントローラのタイム ゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | NOT NULL |
| CentralControllerVirtualTime | Virtual Time イベントはセントラル コントローラで処理されます。 | DBINT | NOT NULL |
| CustomerId | カスタマー ID。 | DBINT | NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|---|--------------|-------------------|
| Dword1 | イベントのオプションの DWORD。 | DBINT | NULL |
| Dword2 | イベントのオプションの DWORD。 | DBINT | NULL |
| Dword3 | イベントのオプションの DWORD。 | DBINT | NULL |
| Dword4 | イベントのオプションの DWORD。 | DBINT | NULL |
| Dword5 | イベントのオプションの DWORD。 | DBINT | NULL |
| MessageId | メッセージコンパイラからのメッセージ ID。 | DBINT | NOT NULL |
| MessageString | メッセージの内容。 | DESCRIPTION | NULL |
| ProcName | イベントを生成したプロセスの名前。 | VNAME32 | NOT NULL |
| RecoveryDay | 現在は使用されていません。ゼロ (0) に設定されます。 | DBINT | NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| Severity | メッセージのレベル。 | varchar(16) | NULL |
| Side | イベント生成元のサイド。 A または B = ペアになったプロセス 0 = ペアでないプロセス | DBCHAR | NOT NULL |
| SourceFileTime | File Time イベントが生成されました (生成元の時刻)。 | DBDATETIME | NOT NULL |
| SourceSystemName | イベントを生成したノードの名前。 | VNAME32 | NULL |
| SourceVirtualTime | Virtual Time イベントが生成されました (生成元の時刻)。 | DBINT | NOT NULL |
| StatusCode | ステータスコードの値。 | DBINT | NOT NULL |
| StatusCodeString | ステータスコードと関連付けられている文字列。 | DESCRIPTION | NULL |
| StatusCodeType | StatusCode フィールドの値の分類。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| String1 | イベントのオプションの文字列。 | varchar(240) | NULL |

Application_Gateway テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------|---|--------------|-------------------|
| String2 | イベントのオプションの文字列。 | varchar(240) | NULL |
| String3 | イベントのオプションの文字列。 | varchar(240) | NULL |
| String4 | イベントのオプションの文字列。 | varchar(240) | NULL |
| String5 | イベントのオプションの文字列。 | varchar(240) | NULL |
| SystemId | イベント生成元の DMP システム ID。CallRouter または Logger の場合、この値は常に 0 です。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| SystemType | イベントを生成したシステムの種類。 <ul style="list-style-type: none"> • 0 = 不明 • 1 = CallRouter • 2 = Peripheral Gateway • 3 = Network Interface Controller • 4 = Admin Workstation • 5 = Logger • 6 = Listener • 7 = CTI Gateway | DBSMALLINT | NOT NULL |
| VersionNum | EMS のバージョン番号。 | DBSMALLINT | NOT NULL |

Application_Gateway テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行には、ルーティングスクリプトまたは管理スクリプトから呼び出し可能な外部アプリケーション（カスタム ゲートウェイ）または他の ICM プラットフォームが記載されています。

Application_Gateway レコードを追加、更新、および削除するには、ICM Configuration Manager を使用します。

Application_Gateway に関連するテーブル

- [Application_Gateway_Connection \(66 ページ\)](#) (ApplicationGatewayID を使用)
- [ICR_Instance \(247 ページ\)](#) (ICRInstanceID を使用)

表 36: Application_Gateway テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------------|--------------------------------------|----------------------|
| XAK1Application_Gateway | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XIE1Application_Gateway | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | ICRInstanceID |
| XPKApplication_Gateway | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ApplicationGatewayID |

Application_Gateway テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|------------------------|---|-------------|-----------------|
| ApplicationGatewayID | アプリケーションゲートウェイの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| ApplicationGatewayType | ゲートウェイの種類: • 0 = カスタム ゲートウェイ • 1 = リモート ICM | DBINT | NOT NULL |
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Description | アプリケーションゲートウェイについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| Encryption | アプリケーションゲートウェイにより使用される暗号化方法: • 0 = なし • 1 = 秘密鍵 | DBINT | NOT NULL |
| EnterpriseName | アプリケーションゲートウェイのエンタープライズ名。この名前は、エンタープライズ内のすべてのアプリケーションゲートウェイ間で一意である必要があります。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| FaultTolerance | アプリケーションゲートウェイにより使用される耐障害性計画: このフィールドの値を参照するには、 ここ (518 ページ) をクリックしてください。 | DBINT | NOT NULL |
| ICRInstanceID | アプリケーションゲートウェイに関連付けられているインスタンスを示します。 | DBINT | FK、IE-1 NULL |
| PreferredSide | 両サイドを使用可能な場合にソフトウェアがアプリケーションゲートウェイのどちらサイド (A または B) を使用するかを示します。これは、ApplicationGatewayType が 0 (カスタム ゲートウェイ) の場合のみ適用されます。 | char(1) | NULL |

Application_Gateway_Connection テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行には、Application Gateway ホストへの CallRouter (サイド A またはサイド B) の接続が記載されています。

Application_Gateway_Connection レコードを追加、更新、および削除するには、ICM Configuration Manager を使用します。

関連するテーブル

[Application_Gateway \(64 ページ\)](#) (ApplicationGatewayID を使用)

表 37: Application_Gateway_Connection テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------------------|--------------------------------------|---------------------------|
| XIF134Application_Gateway_Conn | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | ApplicationGatewayID |
| XPKApplication_Gateway_Connect | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ApplicationGatewayID、Side |

Application_Gateway_Connection テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|---|--------------|-------------------|
| AbandonTimeout | Application Gateway インターフェイス プロセスの障害を判断するために、CallRouter により使用される内部タイムアウト。デフォルトの値は 5000 です。 | DBINT | NULL |
| Address | ホストへの接続を記述する文字列。形式はプロトコルによって異なります。TCP の場合、形式はホスト名:ポート番号 または IP アドレス:ポート番号です。 | varchar(255) | NULL |
| ApplicationGatewayID | 接続と関連付けられている Application Gateway を示します。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| Command | 行が作成されたとき、またはセントラルコントローラの更新操作により更新されたとき、ソフトウェアが Application Gateway に送信するコマンド。このフィールドを使用すると、1 回限りのコマンドを Application Gateway ホストに送信できます。 | DBINT | NULL |
| CommandParam | コマンドと共に送信するパラメータ。 | DBINT | NULL |
| ConnectInfo | 初期化時にソフトウェアがホストに渡す文字列。ソフトウェア自体は値を使用または検証しません。 | varchar(255) | NULL |
| Description | 接続についての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|-------------------|--|---------|-----------------|
| ErrorThreshold | ソフトウェアがホストを使用不可と宣言することになる、連続するエラーの数。その後、ソフトウェアは再接続を開始します。 | DBINT | NULL |
| HeartbeatLimit | CallRouter が接続を閉じた後、連続する応答のないハートビートの数。デフォルトは 10 です（このカウントを行う場合、クエリーはハートビートとしてカウントされます）。 | DBINT | NULL |
| HeartbeatRetry | 受信されなかったハートビートを再試行する前に待機する時間（ミリ秒）。デフォルトは 200 です。ハートビート再試行間の合計時間は、HeartbeatTimeout + HeartbeatRetry です。 | DBINT | NULL |
| HeartbeatTimeout | ホストがハートビート要求に応答するのを CallRouter が待機する時間（ミリ秒）。デフォルトは 300 です。 | DBINT | NULL |
| HeartbeatInterval | ハートビートの間隔の時間（ミリ秒）。各ホストのアイドルタイムアウトは、この値の 4 倍です。 | DBINT | NULL |
| InService | 接続が現在使用可能かどうかを、「Y」（可）または「N」（不可）で示します。 | DBCHAR | NOT NULL |
| LateTimeout | 遅延と判断する前に CallRouter が応答を待機する時間（ミリ秒）。これは、CallRouter の処理には影響を与えません。統計目的でのみ使用されます。 | DBINT | NULL |
| LinkTestThreshold | 現在は使用されていません。 | DBINT | NULL |
| OpenTimeout | オープンまたはクローズ接続要求への応答を CallRouter が待機する時間（ミリ秒）。デフォルトは 15000 です。 | DBINT | NULL |
| Protocol | 接続に使用される通信プロトコル。1 = TCP（現在、この値のみサポートされています）。 | DBINT | NOT NULL |
| RequestTimeout | 要求がタイムアウトする前に CallRouter が応答を待機する時間（ミリ秒）。デフォルトの値は 300 です。 | DBINT | NULL |
| SessionRetry | 接続が終了するか、接続試行に失敗した後、再接続を試行する前に CallRouter が待機する時間（ミリ秒）。デフォルトの値は 30000 です。 | DBINT | NULL |
| SessionRetryLimit | CallRouter がセッションの接続または再接続を試みる最大回数（この場合、接続を再開するにはユーザ操作が必要です）。値が 0 の場合、制限は適用されません。 | DBINT | NULL |
| Side | 接続を使用する CallRouter のサイドを示します。有効な値は「A」および「B」です。 | char(1) | PK NOT NULL |

Application_Gateway_Globals テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

Application_Gateway_Connection テーブルのデフォルト値を定義する 2 つの行が存在します。1 行は外部アプリケーション (カスタム ゲートウェイ) のデフォルトを定義し、もう 1 行はリモートの ICM ソフトウェア プラットフォームのデフォルトを定義します。

Application Gateway List ツールを使用して、Application_Gateway_Globals レコードを変更します。

表 38: Application_Gateway_Globals テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------------------|--------------------------------------|------------|
| XPKApplication_Gateway_Globals | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ID |

Application_Gateway_Globals テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------|---|-------------|-------------------|
| AbandonTimeout | Application Gateway インターフェイス プロセスの障害を判断するために、CallRouter により使用される内部タイムアウト。デフォルトは 5000 です。 | DBINT | NOT NULL |
| ApplicationGatewayType | ゲートウェイの種類: <ul style="list-style-type: none"> • 0 = カスタム ゲートウェイ • 1 = リモート ICM 注: 種類ごとに個別のデフォルト セットを定義できません。 | DBINT | NOT NULL |
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| ErrorThreshold | ソフトウェアがホストを使用不可と宣言することになる、連続するエラーの数。その後、ソフトウェアは再接続を開始します。 | DBINT | NOT NULL |
| HeartbeatLimit | CallRouter が接続を閉じた後、連続する応答のないハートビートの数。デフォルトは 10 です (このカウントを行う場合、クエリーはハートビートとしてカウントされます)。 | DBINT | NOT NULL |
| HeartbeatRetry | 受信されなかったハートビートを再試行する前に待機する時間 (ミリ秒)。デフォルトは 200 です。ハートビー | DBINT | NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|--|---------|-------------------|
| | ト再試行間の合計時間は、HeartbeatTimeout + HeartbeatRetry です。 | | |
| HeartbeatTimeout | ホストがハートビート要求に応答するのを CallRouter が待機する時間 (ミリ秒)。デフォルトは 300 です。 | DBINT | NOT NULL |
| HeartbeatInterval | ハートビートの間隔の時間 (ミリ秒)。各ホストのアイドル タイムアウトは、この値の 4 倍です。 | DBINT | NOT NULL |
| ID | 行の一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| LateTimeout | 遅延と判断する前に CallRouter が応答を待機する時間 (ミリ秒)。これは、CallRouter の処理には影響を与えません。統計目的でのみ使用されます。 | DBINT | NOT NULL |
| LinkTestThreshold | 現在は使用されていません。 | DBINT | NOT NULL |
| OpenTimeout | オープンまたはクローズ接続要求への応答を CallRouter が待機する時間 (ミリ秒)。デフォルトは 15000 です。 | DBINT | NOT NULL |
| RequestTimeout | 要求がタイムアウトする前に CallRouter が応答を待機する時間 (ミリ秒)。デフォルトの値は 300 です。 | DBINT | NOT NULL |
| SessionRetry | 接続が終了するか、接続試行に失敗した後、再接続を試行する前に CallRouter が待機する時間 (ミリ秒)。デフォルトは 30000 です。 | DBINT | NOT NULL |
| SessionRetryLimit | CallRouter がセッションの接続または再接続を試みる最大回数 (この場合、接続を再開するにはユーザ操作が必要です)。値が 0 の場合、制限は適用されません。 | DBINT | NOT NULL |

Application_Gateway_Half_Hour テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。各 Application Gateway に統計を提供します。

これらの統計は 30 分ごとに更新されます。

ソフトウェアは、Application Gateway ごとに Application_Gateway_Half_Hour レコードを生成します。

表 39: Application_Gateway_Half_Hour の関連テーブル

| |
|---|
| Application_Gateway (64 ページ) (ApplicationGatewayID を使用) |
|---|

Application_Gateway_Half_Hour テーブル

表 40: Application_Gateway_Half_Hour テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------------------|--------------------------------------|--|
| XAK1Application_Gateway_Half_H | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XIE1Application_Gateway_Half_H | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | DbDateTime |
| XPKApplication_Gateway_Half_Ho | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ApplicationGatewayID、 DateTime、 TimeZone |

Application_Gateway_Half_Hour テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|---|-------------|-------------------|
| ApplicationGatewayID | アプリケーション ゲートウェイを示します。 | DBINT | PK、 FK NOT NULL |
| AvgDelayToHalf | 30 分インターバルの間の、Application Gateway へのすべての要求に対する平均応答時間 (ミリ秒)。 | DBINT | NULL |
| DateTime | セントラル コントローラ時間でのインターバル開始日時。 | DBSMALLDATE | PK NOT NULL |
| DbDateTime | レコードがHDSデータベースに書き込まれる時点での日時タイムスタンプ。Logger データベースではこのカラムは NULL です。 | DBDATETIME | IE-1 NULL |
| ErrorsToHalf | 30 分インターバルの間に Application Gateway 要求に発生したエラーの数。特定のエラー情報については、EMS ログを参照してください。 | DBINT | NULL |
| LatesToHalf | 30 分インターバルの間に、接続の LateTimeout 値を超過した応答の数。 | DBINT | NULL |
| MaxDelayToHalf | 30 分インターバルの間の、Application Gateway への要求に対する最長応答時間 (ミリ秒)。 | DBINT | NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| RejectsToHalf | 30 分インターバルの間に Application Gateway により拒否された要求の数。 | DBINT | NULL |
| RequestsToHalf | 30 分インターバルの間に Application Gateway に送信された要求の数。 | DBINT | NULL |
| TimeoutsToHalf | 30 分インターバルの間にタイムアウトした Application Gateway への要求の数。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|--|---------|-------------------|
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、UTC（以前は GMT と呼ばれていました）からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |
| UnavailableToHalf | 30 分インターバルの間で Application Gateway が使用不可の時に試行された要求の数。 | DBINT | NULL |

Application_Instance テーブル

このテーブルは、[Media Routing カテゴリ \(500 ページ\)](#) にあります。データベースルールについては、[ここ \(561 ページ\)](#) をクリックしてください。

このテーブルには、外部アプリケーションインスタンスに関する設定データが格納されます。このテーブルのデータを使用して、ソフトウェアはアプリケーションインスタンスを識別し、Configuration Management Service (CMS; 設定管理サービス) へのアクセスを許可します。

関連するテーブル

[Application_Path \(72 ページ\)](#) (ApplicationInstanceID を使用)

表 41: Application_Instance テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| XAK1Application_Instance | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XPKApplication_Instance | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ApplicationInstanceID |

Application_Instance テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------|--|-------------|-------------------|
| ApplicationInstanceID | アプリケーション インスタンスを示します。 | DBINT | PK NOT NULL |
| ApplicationKey | CMS サービスへのアプリケーションインスタンスエントリを許可するアプリケーションにより提供されるキー。 | varchar(32) | NOT NULL |
| ApplicationType | 特定のアプリケーションの特性にキーを提供します。 | DBINT | NULL |
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Description | 対象のアプリケーション インスタンスについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EnterpriseName | アプリケーション インスタンスの一意の名前。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |

Application_Path テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------|---|---------|-------------------|
| PermissionLevel | <p>アプリケーションに付与される権限を決定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 = すべての設定テーブルへのフル読み書き権限。 • 1 = すべての設定テーブルへの読み取り専用権限（アプリケーションはデータを変更できません）。 • 3 = 認証のみ（ConAPI 認証 API のみ機能します）。 | DBINT | NOT NULL |

Application_Path テーブル

このテーブルは、[Media Routing カテゴリ \(500 ページ\)](#) にあります。データベースルールについては、[ここ \(561 ページ\)](#) をクリックしてください。

このテーブルでは、登録されたアプリケーションインスタンスから CTI サーバへのパスを定義します。アプリケーションは、ログイン、エージェントの状態、およびタスクメッセージを ICM ソフトウェアに報告するために、CTI サーバへのインターフェイスを必要とします。

関連するテーブル

[Application_Instance \(71 ページ\)](#) (ApplicationInstanceID を使用)

[Application_Path_Member \(73 ページ\)](#) (ApplicationPathID を使用)

[Application_Path_Real_Time \(74 ページ\)](#) (ApplicationPathID を使用)

[Logical_Interface_Controller \(267 ページ\)](#) (LogicalControllerID を使用)

[Media_Routing_Domain \(272 ページ\)](#) (MRDomainID を使用)

表 42: Application_Path テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|----------------------|--------------------------------------|-------------------|
| XAK1Application_Path | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XPKApplication_Path | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ApplicationPathID |

Application_Path テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------|--|---------|-------------------|
| ApplicationInstanceID | 対象のアプリケーションパスを使用するアプリケーション インスタンスを定義します。 | DBINT | FK NOT NULL |
| ApplicationPathID | アプリケーション パスの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|---------------------|--|-------------|-----------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Description | 対象のアプリケーションパスについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EnterpriseName | アプリケーション インスタンスの一意の名前。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| LogicalControllerID | Logical_Interface_Controller テーブルへの外部キー。 | DBSMALLINT | FK NOT NULL |

Application_Path_Member テーブル

このテーブルは、[Media Routing カテゴリ \(500 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(561 ページ\)](#) をクリックしてください。

このテーブルでは、特定のアプリケーションパスを使用する Media Routing Domain (MRD; メディア ルーティング ドメイン) を定義します。

関連するテーブル

[Application_Path \(72 ページ\)](#) (ApplicationPathID を使用)

[Media_Routing_Domain \(272 ページ\)](#) (MRDomainID を使用)

[Peripheral \(288 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)

表 43: Application_Path_Member テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------------------|--------------------------------------|-------------------------|
| XIE1Application_Path_Member | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | ApplicationPathID P |
| XPKApplication_Path_Member | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | PeripheralID、MRDomainID |

Application_Path_Member テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|-------------------|-------------------------------------|------------|------------------|
| ApplicationPathID | 対象のアプリケーション パス メンバーのアプリケーション パス識別子。 | DBINT | FK、IE-1 NOT NULL |
| MRDomainID | 対象のアプリケーション パス メンバーの MRD 識別子。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| PeripheralID | Peripheral テーブルへのリンク。 | DBSMALLINT | PK、FK NOT NULL |

Application_Path_Real_Time テーブル

このテーブルは、[Media Routing カテゴリ \(500 ページ\)](#) にあります。データベースルールについては、[ここ \(561 ページ\)](#) をクリックしてください。

このテーブルでは、アプリケーションパスのリアルタイムの状態と接続データが示されます。

関連するテーブル

[Application_Path \(72 ページ\)](#) (ApplicationInstanceID を使用)

表 44: Application_Path_Real_Time テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------------------|--------------------------------------|-------------------|
| XPKApplication_Path_Real_Time | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ApplicationPathID |

Application_Path_Real_Time テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|--|-------------|-------------------|
| ApplicationPathID | 対象のアプリケーションパス メンバーのアプリケーションパス識別子。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| DateTime | このテーブル内のデータが最後に更新された日時。 | DBDATETIME | NOT NULL |
| OnLine | アプリケーションパスが現在オンラインかどうかを示します。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = オンライン • N = オンラインではない | DBCHAR | NULL |
| OnLineDateTime | 対象のアプリケーションパスに関連付けられたアプリケーション インスタンスが CTI Server への接続を確立した日時。 | DBDATETIME | NULL |
| Text1 | アプリケーション固有の文字列。 | varchar(40) | NULL |
| Text2 | アプリケーション固有の文字列。 | varchar(40) | NULL |
| Text3 | アプリケーション固有の文字列。 | varchar(40) | NULL |
| Text4 | アプリケーション固有の文字列。 | varchar(40) | NULL |
| Text5 | アプリケーション固有の文字列。 | varchar(40) | NULL |
| Text6 | アプリケーション固有の文字列。 | varchar(40) | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------|-----------------|-------------|-------------------|
| Text7 | アプリケーション固有の文字列。 | varchar(40) | NULL |
| Text8 | アプリケーション固有の文字列。 | varchar(40) | NULL |
| Text9 | アプリケーション固有の文字列。 | varchar(40) | NULL |
| Text10 | アプリケーション固有の文字列。 | varchar(40) | NULL |

AWControl テーブル

このテーブルは、[System カテゴリ \(513 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(567 ページ\)](#) をクリックしてください。

ローカル データベースのみ。

Admin Workstation に関する制御情報のレコードが格納されます。この値はシステムによって内部で使用されます。

AWControl テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------------|--|---------|-------------------|
| AWType | 次のタイプがあります。 <ul style="list-style-type: none"> • 0 = 標準 • 1 = NAM • 2 = CICM • 3 = 制限付き AW | DBINT | NOT NULL |
| ConfigChangedBySystemName | 最後に設定またはスクリプト情報をセントラル データベースにアップロードしたワークステーションの名前。このフィールドはリアルタイム フィールドによって保持されます。 | VNAME32 | NULL |
| ConfigChangedByUserName | 最後に設定またはスクリプト情報をセントラル データベースにアップロードしたユーザの名前。このフィールドはリアルタイム フィールドによって保持されます。 | varchar | NULL |
| ControllerConfigChangeKey | セントラル データベース内の設定またはスクリプト情報が最後に更新されたときの、Config_Message_Log テーブルのリカバリ キー値。このフィールドはリアルタイム フィールドによって保持されます。 | DBFLT8 | NOT NULL |

Blended_Agent_Options テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------------|--|----------|-------------------|
| ControllerConfigChangeTime | セントラル データベース内の設定またはスクリプト情報が前回アップロードされた時刻。このフィールドはリアルタイム フィールドによって保持されます。 | datetime | NULL |
| HDSPropertyEnabled | Historical Data Server プロパティが有効かどうかを示します。 • Y = 有効 • N = 有効ではない | DBCHAR | NOT NULL |
| LastRetrievalKey | セントラル データベースからローカル データベースが最後に更新されたときに、Config_Message_Log テーブルからコピーされたりカバリ キー値。 | DBFLT8 | NOT NULL |
| LastRetrievalTime | ローカルの AW データベースがセントラル データベースから最後に更新された時刻。 | DATETIME | NULL |

Blended_Agent_Options テーブル

このテーブルは、[Blended Agent カテゴリ \(493 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(557 ページ\)](#)をクリックしてください。

注：設定時にアウトバウンド オプションを選択していない場合、このテーブルにはデータが含まれていません。

アウトバウンド オプション導入に共通のすべてのオプションが含まれています。このテーブルには 1 行しかありません。

アウトバウンド オプションのオプション レコードを変更するには、ICM Configuration Manager の Outbound Option Configuration オプションを使用してください。

Blended_Agent_Options テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|---|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラルデータベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| CPAAnalysisPeriod | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) ダイヤラが分析に費やす時間 (ミリ秒)。高度な設定項目です。 | DBINT | NULL |
| CPAJitterBufferDelay | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) Call Progress Analysis の微調整に使用されます。高度な設定項目です。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------------|--|-------------|-------------------|
| CPAMaxTermToneAnalysis | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。)ダイヤラが留守番電話の音声メッセージで終了トーンを探す最大時間(ミリ秒)。高度な設定項目です。 | DBINT | NULL |
| CPAMaxTimeAnalysis | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。)分析可能な最大時間(ミリ秒)。高度な設定項目です。 | DBINT | NULL |
| CPAMinimumValidSpeechTime | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。)コールを音声検出済みとして分類するのに必要な音声の最小時間(ミリ秒)。高度な設定項目です。 | DBINT | NULL |
| CPAMinSilencePeriod | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。)コールを音声検出済みと分類するのに必要な最小無音時間。高度な設定項目です。 | DBINT | NULL |
| DialEndHours | コンタクトにコールできる最後の有効な時間(24時間形式)。時間の値はコンタクトのローカル時刻に基づいています。 | DBINT | NOT NULL |
| DialEndMinutes | コンタクトにコールできる最後の有効な分。分の値はコンタクトのローカル時刻に基づいています。 | DBINT | NOT NULL |
| DialStartHours | コンタクトにコールできる最初の有効な時間(24時間形式)。時間の値はコンタクトのローカル時刻に基づいています。 | DBINT | NOT NULL |
| DialStartMinutes | コンタクトにコールできる最初の有効な分。分の値はコンタクトのローカル時刻に基づいています。 | DBINT | NOT NULL |
| FutureUseInt1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt5 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseVarchar1 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| FutureUseVarchar2 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| FutureUseVarchar3 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |

Blended_Agent_Options テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|--|---------|-------------------|
| IPDirectDialPreview | すべてのプレビューモードおよびパーソナルコールバックモードを、ダイヤラから転送するのではなくエージェントデスクトップから直接ダイヤルする必要があることを示すブール値。 Y は有効を示し、N は無効を示します。デフォルトは N です。 | DBCHAR | NOT NULL |
| PcbAllowedSaturday | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 土曜日にパーソナルコールバックのダイヤルを許可します。デフォルトは N です。 | DBCHAR | NOT NULL |
| PcbAllowedSunday | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 日曜日にパーソナルコールバックのダイヤルを許可します。デフォルトは N です。 | DBCHAR | NOT NULL |
| PcbBusyRetry | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) パーソナル コールバック。ビジーを再試行するまでの最小時間 (分)。 | DBINT | NULL |
| PcbCheckRecords | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) データベース内のレコードをチェックする頻度 (分)。 | DBINT | NULL |
| PcbMaxAttempts | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 再試行の最大試行回数。 | DBINT | NULL |
| PcbMode | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) このパーソナルコールバックがキャンペーンに関連付けられていなかった場合に、パーソナル コールバック モードを使用することを示します。選択できる 3 つのモードは useVDN、Reschedule、Abandon です。 | DBINT | NULL |
| PcbNoAnswerRetry | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 応答なしコールを再試行するまでの最小時間 (分)。 | DBINT | NULL |
| PcbNoAnswerRingLimit | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 対象のコールを応答なしコールと見なすまで待機するリング数。 | DBINT | NULL |
| PcbPurgeRecords | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 古いレコードを削除するまでに待機する日数。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------|--|-------------|-------------------|
| PcbPurgeStatus | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) コール状態に基づいて削除するパーソナル コールバック レコードを示します。ダイヤリングリストステータス文字の文字列です。 | VARCHAR(64) | NULL |
| PcbRecordsToCache | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) ダイアラにキャッシュするパーソナル コールバック レコードの数。 | DBINT | NULL |
| PcbReserveRetry | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 予約が失敗したときに再試行するまでの最小時間。 | DBINT | NULL |
| RescheduleCallbacks | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) コールバックを再スケジュールするかどうかを示します。デフォルトはYです。 | DBCHAR | NOT NULL |

Bucket_Intervals テーブル

この構成テーブルには、コール タイプ レポートに使用されるバケット インターバルの定義が保持されます。インターバルは、連続する昇順になっており、NULL 値を持つ未使用のインターバルが含まれます。

バケット インターバルを変更するには、Configuration Manager の Bucket Interval List ツールを使用します。

表 45: Bucket_Intervals テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|----------------------|--------------------------------------|------------------|
| XAK1Bucket_Intervals | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XPKBucket_Intervals | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | BucketIntervalID |

Bucket_Intervals テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------|--------------------------------|-------------|-------------------|
| BucketIntervalID | このテーブルのプライマリ キー。 | DBINT | PK NOT NULL |
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Deleted | デフォルトは N です。 | DBCHAR | NOT NULL |

Business_Entity テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------|-------------------|---------|-------------------|
| EnterpriseName | このテーブルのエンタープライズ名。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| IntervalUpperBound1 | インターバル 1 の上限 (秒) | DBINT | NULL |
| IntervalUpperBound2 | インターバル 2 の上限 (秒) | DBINT | NULL |
| IntervalUpperBound3 | インターバル 3 の上限 (秒) | DBINT | NULL |
| IntervalUpperBound4 | インターバル 4 の上限 (秒) | DBINT | NULL |
| IntervalUpperBound5 | インターバル 5 の上限 (秒) | DBINT | NULL |
| IntervalUpperBound6 | インターバル 6 の上限 (秒) | DBINT | NULL |
| IntervalUpperBound7 | インターバル 7 の上限 (秒) | DBINT | NULL |
| IntervalUpperBound8 | インターバル 8 の上限 (秒) | DBINT | NULL |
| IntervalUpperBound9 | インターバル 9 の上限 (秒) | DBINT | NULL |

Business_Entity テーブル

このテーブルは、[Security カテゴリ \(508 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(565 ページ\)](#) をクリックしてください。

エンタープライズ内のビジネス エンティティが示されます。

関連するテーブル

[Enterprise_Route \(206 ページ\)](#) (Enterprise Route ID を使用)

[Enterprise_Service \(207 ページ\)](#) (EntityID を使用)

[Enterprise_Skill_Group \(209 ページ\)](#) (EntityID を使用)

[Master_Script \(269 ページ\)](#) (EntityID を使用)

[Schedule \(347 ページ\)](#) (EntityID を使用)

表 46: Business_Entity テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|---------------------|-------------------------------------|------------|
| XAK1Business_Entity | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EntityName |

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------|--------------------------------------|------------|
| XPKBusiness_Entity | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | EntityID |

Business_Entity テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------|--------------------------------|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Description | ビジネス エンティティについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EntityID | ビジネス エンティティの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| EntityName | ビジネス エンティティの名前。 | varchar(30) | AK-1 NOT NULL |

Call_Type テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行には、ソフトウェアが処理可能なコールのカテゴリが記載されています。Dialed_Number_Map テーブルは、各カテゴリに割り当てられるコールを決定します。Call_Type_Map テーブルは、各コールタイプに対して実行されるスクリプトを決定します。

Call_Type レコードを追加、更新、および削除するには、Call Type List ツールを使用します。このツールは、Configuration Manager を使用して起動できます。

関連するテーブル

| | | |
|--|---|---|
| Call_Type_Half_Hour (82 ページ) (CallTypeID を使用) | Call_Type_Map (111 ページ) (CallTypeID を使用) | Call_Type_Real_Time (112 ページ) (CallTypeID を使用) |
| Customer_Definition (175 ページ) (CustomerDefinitionID を使用) | Default_Call_Type (177 ページ) (CallTypeID を使用) | Dialed_Number_Map (182 ページ) (CallTypeID を使用) |
| ICR_Globals (243 ページ) (Call_Type.CallTypeID は ICR_Globals.DefaultCallType にマッピング) | Route_Call_Detail (318 ページ) (CallTypeID を使用) | Termination_Call_Detail (456 ページ) (CallTypeID を使用) |

表 47: Call_Type テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|---------------|-------------------------------------|----------------------|
| XAK1Call_Type | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XIE1Call_Type | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | CustomerDefinitionID |

Call_Type_Half_Hour テーブル

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------|--------------------------------------|------------|
| XPKCall_Type | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | CallTypeID |

Call_Type テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよびNull オプション: |
|-----------------------|---|-------------|------------------|
| BucketIntervalID | 対象のコール タイプに使用される Bucket_Interval テーブル内のエントリの ID。デフォルトの値は NULL です。 NULL は、ICR_Globals のバケット インターバルがこのコール タイプに使用されることを意味します。 | DBINT | FK NULL |
| CallTypeID | 対象のコール タイプの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| ChangeStamp | セントラルデータベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| CustomerDefinitionID | コール タイプに関連付けられている顧客定義を示します (存在している場合)。 | DBINT | IE-1 NULL |
| Deleted | 削除されたフラグ。次の文字で格納されます。 • Y = する • N = しない | DBCHAR | NOT NULL |
| Description | コール タイプについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EnterpriseName | 対象のコール タイプのエンタープライズ名。この名前は、エンタープライズ内のすべてのコール タイプ間で一意である必要があります。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| ServiceLevelThreshold | サービス レベルしきい値として使用する時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelType | ソフトウェアがサービス レベルを計算する方法 (つまり、サービスレベルの計算で放棄されたコールを処理する方法) を示すデフォルト値。サービスごとに、このデフォルト値を上書きできます。 | DBSMALLINT | NULL |

Call_Type_Half_Hour テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

ICM ソフトウェアで定義された各コール タイプの 30 分ごとの統計を提供します。ICM ソフトウェアは、コール タイプごとに Call_Type_Half_Hour レコードを生成します。

注：トランスレーションルーティングが行われる IPCC Enterprise および ACD に適用されるフィールドでは、ICM を通じてコールが転送されない場合、ある時点でコールが ICM に戻されるまで後続のコール レッグは ICM により追跡されません。

関連するテーブル

[Call_Type \(81 ページ\)](#) (CallTypeID を使用)

表 48: Call_Type_Half_Hour テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------------|--------------------------------------|------------------------------|
| XAK1Call_Type_Half_Hour | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XIE1Call_Type_Half_Hour | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | DbDateTime |
| XPKCall_Type_Half_Hour | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | DateTime、CallTypeID、TimeZone |

Call_Type_Half_Hour テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------|--|---------|-------------------|
| AbandInterval1 | <p>インターバル 1 の間に放棄されたコールの数。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD にルーティングされた後にコールが放棄された場合は増分しません。</p> <p>注：IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| AbandInterval2 | インターバル 2 の間に放棄されたコールの数。 | DBINT | NULL |

Call_Type_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------|--|---------|-------------------|
| | <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD にルーティングされた後にコールが放棄された場合は増分しません。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| AbandInterval3 | <p>インターバル 3 の間に放棄されたコールの数。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD にルーティングされた後にコールが放棄された場合は増分しません。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| AbandInterval4 | <p>インターバル 4 の間に放棄されたコールの数。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD にルーティングされた後にコールが放棄された場合は増分しません。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ</p> | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------|--|---------|-------------------|
| | <p>IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| AbandInterval5 | <p>インターバル 5 の間に放棄されたコールの数。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD にルーティングされた後にコールが放棄された場合は増分しません。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| AbandInterval6 | <p>インターバル 6 の間に放棄されたコールの数。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD にルーティングされた後にコールが放棄された場合は増分しません。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照</p> | DBINT | NULL |

Call_Type_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------|--|---------|-------------------|
| | <p>するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| AbandInterval7 | <p>インターバル 7 の間に放棄されたコールの数。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD にルーティングされた後にコールが放棄された場合は増分しません。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| AbandInterval8 | <p>インターバル 8 の間に放棄されたコールの数。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD にルーティングされた後にコールが放棄された場合は増分しません。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| AbandInterval9 | <p>インターバル 9 の間に放棄されたコールの数。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD にルー</p> | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------|---|---------|-------------------|
| | <p>ティングされた後にコールが放棄された場合は増分しません。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| AbandInterval10 | <p>インターバル 10 の間に放棄されたコールの数。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD にルーティングされた後にコールが放棄された場合は増分しません。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| AgentErrorCountToHalf | <p>30 分インターバルの間に、コールがエージェント デスクトップにあるときにエラーが発生したコール。</p> <p>これらは、CallDispositionFlag 値が 4 の TCD を受け取るコールです。</p> <p>エージェント エラーは AgentErrorCount でカウントされ、ルーティング エラーは ErrorCount でカウントされます。</p> <p>合計エラー カウント = ErrorCountToHalf + AgentErrorCountToHalf</p> | DBINT | NULL |
| AnsInterval1 | インターバル 1 の間に応答されたコールの数。 | DBINT | NULL |

Call_Type_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------|--|---------|-------------------|
| | <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD 上のエージェントがコールに応答した場合は増分しません。</p> <p>注： ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランスレーションルーティングされる IPCC および ICM システムに対して、コールがキューイングされるとコールの応答待機時間の計測が開始される一方、コールがルーティング スクリプトに到達したりそのコールタイプが変更されると、サービスレベルの計測が開始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコールタイプが変更されるようにする必要があります。そのようにしないと、セルフサービスで費やされる時間はサービスレベルに悪影響を及ぼします。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| AnsInterval2 | <p>インターバル 2 の間に応答されたコールの数。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD 上のエージェントがコールに応答した場合は増分しません。</p> <p>注： ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランスレーションルーティングされる IPCC および ICM システムに対して、コールがキューイングされるとコールの応答待機時間の計測が開始される一方、コールがルーティング スクリプトに到達したりそのコールタイプが変更されると、サービスレベルの計測が開始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコールタイプが変更されるようにする必要があります。そのようにしない</p> | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------|---|---------|-------------------|
| | <p>と、セルフサービスで費やされる時間はサービス レベルに悪影響を及ぼします。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| AnsInterval3 | <p>インターバル 3 の間に応答されたコールの数。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD 上のエージェントがコールに応答した場合は増分しません。</p> <p>注： ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランスレーションルーティングされる IPCC および ICM システムに対して、コールがキューイングされるとコールの応答待機時間の計測が開始される一方、コールがルーティング スクリプトに到達したりそのコールタイプが変更されると、サービス レベルの計測が開始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコールタイプが変更されるようにする必要があります。そのようにしないと、セルフサービスで費やされる時間はサービス レベルに悪影響を及ぼします。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| AnsInterval4 | インターバル 4 の間に応答されたコールの数。 | DBINT | NULL |

Call_Type_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------|---|---------|-------------------|
| | <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD 上のエージェントがコールに応答した場合は増分しません。</p> <p>注： ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランスレーションルーティングされる IPCC および ICM システムに対して、コールがキューイングされるとコールの応答待機時間の計測が開始される一方、コールがルーティング スクリプトに到達したりそのコールタイプが変更されると、サービス レベルの計測が開始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコールタイプが変更されるようにする必要があります。そのようにしないと、セルフサービスで費やされる時間はサービス レベルに悪影響を及ぼします。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| AnsInterval5 | <p>インターバル 5 の間に応答されたコールの数。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD 上のエージェントがコールに応答した場合は増分しません。</p> <p>注： ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランスレーションルーティングされる IPCC および ICM システムに対して、コールがキューイングされるとコールの応答待機時間の計測が開始される一方、コールがルーティング スクリプトに到達したりそのコールタイプが変更されると、サービス レベルの計測が開始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコールタイプが変更されるようにする必要があります。そのようにしない</p> | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------|---|---------|-------------------|
| | <p>と、セルフサービスで費やされる時間はサービス レベルに悪影響を及ぼします。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| AnsInterval6 | <p>インターバル 6 の間に応答されたコールの数。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD 上のエージェントがコールに応答した場合は増分しません。</p> <p>注： ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランスレーションルーティングされる IPCC および ICM システムに対して、コールがキューイングされるとコールの応答待機時間の計測が開始される一方、コールがルーティング スクリプトに到達したりそのコールタイプが変更されると、サービス レベルの計測が開始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコールタイプが変更されるようにする必要があります。そのようにしないと、セルフサービスで費やされる時間はサービス レベルに悪影響を及ぼします。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| AnsInterval7 | <p>インターバル 7 の間に応答されたコールの数。</p> | DBINT | NULL |

Call_Type_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------|---|---------|-------------------|
| | <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD 上のエージェントがコールに応答した場合は増分しません。</p> <p>注： ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランスレーションルーティングされる IPCC および ICM システムに対して、コールがキューイングされるとコールの応答待機時間の計測が開始される一方、コールがルーティング スクリプトに到達したりそのコールタイプが変更されると、サービス レベルの計測が開始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコールタイプが変更されるようにする必要があります。そのようにしないと、セルフサービスで費やされる時間はサービス レベルに悪影響を及ぼします。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| AnsInterval8 | <p>インターバル 8 の間に応答されたコールの数。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD 上のエージェントがコールに応答した場合は増分しません。</p> <p>注： ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランスレーションルーティングされる IPCC および ICM システムに対して、コールがキューイングされるとコールの応答待機時間の計測が開始される一方、コールがルーティング スクリプトに到達したりそのコールタイプが変更されると、サービス レベルの計測が開始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコールタイプが変更されるようにする必要があります。そのようにしない</p> | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------|---|---------|-------------------|
| | <p>と、セルフサービスで費やされる時間はサービス レベルに悪影響を及ぼします。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| AnsInterval9 | <p>インターバル 9 の間に応答されたコールの数。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD 上のエージェントがコールに応答した場合は増分しません。</p> <p>注： ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランスレーションルーティングされる IPCC および ICM システムに対して、コールがキューイングされるとコールの応答待機時間の計測が開始される一方、コールがルーティング スクリプトに到達したりそのコールタイプが変更されると、サービス レベルの計測が開始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコールタイプが変更されるようにする必要があります。そのようにしないと、セルフサービスで費やされる時間はサービス レベルに悪影響を及ぼします。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| AnsInterval10 | インターバル 10 の間に応答されたコールの数。 | DBINT | NULL |

Call_Type_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------|---|---------|-------------------|
| | <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD 上のエージェントがコールに応答した場合は増分しません。</p> <p>注：ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランスレーションルーティングされる IPCC および ICM システムに対して、コールがキューイングされるとコールの応答待機時間の計測が開始される一方、コールがルーティング スクリプトに到達したりそのコールタイプが変更されると、サービス レベルの計測が開始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコールタイプが変更されるようにする必要があります。そのようにしないと、セルフサービスで費やされる時間はサービス レベルに悪影響を及ぼします。</p> <p>注：IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| AnswerWaitTimeHalf | <p>30 分のインターバルの間に、コールタイプで応答されたコールの応答待機時間の合計（秒）。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD 上のエージェントがコールに応答した場合は増分しません。</p> <p>注：ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランスレーションルーティングされる IPCC および ICM システムに対して、コールがキューイングされるとコールの応答待機時間の計測が開始される一方、コールがルーティング スクリプトに到達したりそのコールタイプが変更されると、サービス レベルの計測が開始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコールタイプが変更されるようにする必要があります。そのようにしない</p> | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キー および Null オプション: |
|--------------------------|---|---------|-----------------------------|
| | <p>と、セルフサービスで費やされる時間はサービス レベルに悪影響を及ぼします。</p> <p>IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子の レポーティング メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子の レポーティングのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親の レポーティングも参照する必要があります。</p> | | |
| AvgRouterDelayQToHalf | <p>30 分インターバルの間に、ルータ キューから削除された コールのキューでの平均遅延時間（秒）。この値は次のように計算されます。</p> <p>$\text{RouterQueueDelayQToHalf} / \text{RouterQueueCallsToHalf}$</p> <p>注：IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子の レポーティング メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子の レポーティングのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親の レポーティングも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| BucketIntervalID | <p>このレコードで次の <i>AnsInterval</i> および <i>AbandInterval</i> フィールドの生成に使用される <i>Bucket_Interval</i> テーブルのバケット インターバルの ID。</p> | DBINT | NULL |
| CallDelayAbandTimeToHalf | <p>30分インターバルで放棄された対象のコールタイプのコールにより費やされた合計時間。</p> <p>この時間は、コールがルータに到達したときに始まり、コールが切断したときに終わります。</p> <p>ショート コールは含まれません。</p> <p>注：この時間は、CallType が変更された場合はリセットされません。</p> | DBINT | NULL |

Call_Type_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------|---|---------|-------------------|
| | <p>放棄されたコールが放棄前にスクリプトで費やした時間を調べるには、<i>CallDelayAbandTimeToHalf</i> から <i>DelayQAbandTimeHalf</i> と <i>DelayAgentAbandTimeToHalf</i> を減算します。</p> <p>注：IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| CallsAnsweredToHalf | <p>30 分インターバルでエージェントにより応答された対象のコール タイプのコールの総数。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD 上のエージェントがコールに応答した場合は増分しません。</p> <p>注：ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランスレーションルーティングされる IPCC および ICM システムに対して、コールがキューイングされるとコールの応答待機時間の計測が開始される一方、コールがルーティング スクリプトに到達したりそのコールタイプが変更されると、サービス レベルの計測が開始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコールタイプが変更されるようにする必要があります。そうでないと、セルフサービスで費やされる時間はサービス レベルに悪影響を及ぼします。</p> | DBINT | NULL |
| CallsHandledHalf | <p>30 分インターバルで処理された対象のコール タイプのコールの総数。CallDispositionFlag が 1 の Agent PG により生成される Termination_Call_Detail レコードは、CallHandled としてカウントされます。</p> <p>処理されるコール：</p> <ul style="list-style-type: none"> • エージェントが応答して完了した着信 ACD コール。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|--|---------|-------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> エージェントが応答して完了した、アウトバウンド オプションに関連付けられたコール。 エージェントが処理を開始して完了した非音声タスク。 <p>コール/タスクの処理は、そのコール/タスクに関連付けられたエージェントが、そのコール/タスクに関連付けられたラップアップ作業を終了すると完了します。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD 上のエージェントがコールに応答した場合は増分しません。</p> | | |
| CallsOfferedHalf | 30分インターバルの間に提供された、対象のコールタイプのコールの総数。 | DBINT | NULL |
| CallsQHandledToHalf | <p>コールの接続中の任意のときにルータにキューイングされ、30分インターバルに処理されたコールの数。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD 上のエージェントがコールに応答した場合は増分しません。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| CallsRequeriedToHalf | 30分インターバルの間の、対象のコールタイプのルータ再クエリー イベントの数。コールは、再クエリーされる度にカウントされます。たとえば、10 のコールが提供され、それぞれ 2 回ずつ再クエリーされた場合、Calls Requeried は 20 です。 | DBINT | NULL |
| CallsRONAToHalf | 30分インターバルの間に、無応答でリダイレクトされたコールの数。これには、ルータ再クエリー機能を使用して再ルーティングされたコールは含まれません。これは、コールの処理結果が 5 のコールに使用します。 | DBINT | NULL |

Call_Type_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------------|--|---------|-------------------|
| | このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD 上のエージェントがコールに応答した場合は増分しません。 | | |
| CallsRoutedNonAgentToHalf | IPCC Express の場合、30 分インターバルの間にルーティングスクリプトでラベルノードまたは戻り可能ラベルノードを実行したコールの数。 ICM の場合、ルーティングスクリプトでラベルノードまたは戻り可能ラベルノードを実行したコール、または 30 分インターバルの間にトランスレーションルートを使用しないで標準 ACD にルーティングされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsRoutedToHalf | 30 分インターバルの間にルーティングされた対象のタイプのコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallTypeID | コール タイプを示します。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| CTDelayAbandTimeToHalf | 30 分インターバル内にコールを放棄した対象のコールタイプのコールにより費やされた合計時間。 この時間は、コールがルータに到達したとき、またはコールが CallTypes を変更したときに始まり、コールが切断したときに終わります。 この時間は、CallType が変更された場合はリセットされません。 ショート コールは含まれません。 注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。 | DBINT | NULL |
| CTVRUTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、現在のコールタイプの VRU ですべてのコールにより費やされた合計時間。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キー および Null オプション: |
|---------------------------|--|-------------|-----------------------------|
| | <p>注：NAM/CICM 展開（NAM にある VRU）では、CICM が VRU に送信するコールのこの値が更新されます。NAM 自体が VRU に送信するコールは、NAM でコール タイプ メトリックを更新します。</p> <p>注：NAM/CICM 展開（NAM にある VRU1 および CICM にある VRU2）では、CICM が VRU1 に送信するコールのこの値が更新されます。NAM ルータ自体が VRU1 に送信するコールは、NAM でコール タイプ メトリックを更新します。VRU2 のサービス データは、CICM データベースに格納されます。</p> <p>注：IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| DateTime | 行が生成されたときの、セントラル コントローラ 時間でのインターバル開始日時。 | DBSMALLDATE | PK NOT NULL |
| DbDateTime | レコードが HDS データベースに書き込まれる時点での日時タイムスタンプ。Logger データベースではこのカラムは NULL です。 | DBDATETIME | NULL |
| DelayAgentAbandTimeToHalf | <p>30 分インターバルにおける、応答前にエージェントのデスクトップで放棄された対象のコール タイプのすべてのコールにより費やされる合計時間。</p> <p>この時間は、CallType が変更された場合はリセットされません。</p> <p>ショート コールは含まれません。</p> <p>注：IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール セン</p> | DBINT | NULL |

Call_Type_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------|---|---------|-------------------|
| | <p>ターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| DelayQAbandTimeHalf | <p>30分インターバルで、キューで放棄された対象のコール タイプのすべてのコールにより費やされた合計時間。</p> <p>このフィールドは、リリース 7.0 で Abandon Time in Queue + Abandon Time At Agent + Abandon Time in VRU から Abandon Time in Queue のみに変更されました。</p> <p>注：リリース 6.0 から移行するお客様は、DelayQAbandTime に格納されたデータが CallDelayAbandTime に移動される点に注意してください。</p> <p>ショート コールは含まれません。</p> <p>この時間は、CallType が変更された場合はリセットされません。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| ErrorCountToHalf | <p>30分インターバルの間に、エラー状態（ルーティング スクリプトがターゲットを見つけることができず、デフォルト ルートが定義されていない場合など）になったコールの数。 Route_Call_Detail テーブル (318 ページ) の RouterErrorCode フィールドを参照してください。</p> <p>例：</p> <p>宛先ターゲットへのルート上で、トランスレーション ルーティングされたコールは放棄されます。</p> <p>ラベルの設定が間違っているコールは、デフォルト ルーティングを使用しません。たとえば、ルートが定義されていない場合などです。</p> | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キー および Null オプション: |
|------------------------|---|---------|-----------------------------|
| HandleTimeHalf | <p>30分インターバルの間に終了した、対象のコールタイプの処理されたコールの合計処理時間（秒）。</p> <p>HandleTimeToHalf は、Termination_Call_Detail レコードのフィールド TalkTime、HoldTime および WorkTime の合計です。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD にルーティングされた後に放棄されたコールの遅延時間は含まれません。</p> | DBINT | NULL |
| HoldTimeToHalf | <p>30分インターバルの間に終了した、対象のコールタイプのコールの合計保留時間（秒）。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD にルーティングされた後に放棄されたコールの遅延時間は含まれません。</p> | DBINT | NULL |
| ICRDefaultRoutedToHalf | <p>30分インターバルの間にデフォルトラベルにルーティングされた対象のタイプのコールの数。</p> | DBINT | NULL |
| IncompleteCallsHalf | <p>30分インターバルの間に、エージェントにルーティングされたが到着できなかったコールである IncompleteCalls の数。</p> <p>IncompleteCall は、Termination_Call_Detail レコードでも識別できます (CallDisposition が 7 の任意のコール)。これは、次のいくつかの状況で発生する可能性があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • AVAILABLE 状態のときに、CallRouter がエージェントにコールを送信しようとすると同時に、エージェントがヘッドセット ボタンを押して有効にした場合。 • それ以外のときに、CallRouter がエージェントにコールを送信しようとすると同時に、エージェントがハードフォンからのコールを試みた場合。 • AVAILABLE 状態のときに、CallRouter がエージェントにコールを送信しようとすると同時に、エージェントが直接ダイヤルされる場合。 • ネットワークの問題が発生した場合（輻輳、故障など）。 • 発信者が、エージェントへルーティング中に切断する場合。 | DBINT | NULL |

Call_Type_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------------|--|---------|---------------------|
| | <p>注: IP 転送はかなり速いため、これはほとんどない状況です。</p> <ul style="list-style-type: none"> デバイス ターゲットに間違っただラベルが構成されている場合。コールは間違っただ番号に送信されるため、エージェントはコールを受け取りません。これは、新規インストールでよくある問題です。 <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、コールがトランスレーション ルーティングされたときを除き、標準の ACD にルーティングされた後に放棄されたコールの遅延時間は含まれません。</p> | | |
| NetworkAnnouncementToHalf | 30分間にアナウンス ノードを使用してルーティングされたコールの数。このノードは、再生するアナウンスを指定するネットワークにラベルを返します。 | DBINT | NULL |
| NetworkDefaultRoutedToHalf | 30 分インターバルの間に「ネットワーク デフォルトの使用」を指定する終端ノードにルーティングされた対象のタイプのコールの数。このノードは、コールにデフォルト処理を適用するように指示するネットワークにラベルを返します。 | DBINT | NULL |
| OverflowOutHalf | 30 分インターバルの間に別のコール タイプにオーバーフローしたコールの数。このフィールドは、スクリプト変更ノードまたはコール タイプ ノードがスクリプトで実行されると増分されます。 | DBINT | NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| Reserved1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| Reserved2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| Reserved3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| Reserved4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| Reserved5 | 将来使用できるように予約されています。 | DBFLT4 | NULL |
| ReturnBusyToHalf | 30分インターバルの間にビジターターゲットにルーティングされた対象のタイプのコールの数。 | DBINT | NULL |
| ReturnReleaseToHalf | 30 分インターバルの間に、ルーティング スクリプトでリリース ノードを実行したコールの数。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------------|--|---------|-------------------|
| ReturnRingToHalf | 30分インターバルの間にリングターゲットにルーティングされた対象のタイプのコールの数。 | DBINT | NULL |
| RouterCallsAbandQToHalf | <p>インターバルの間にルータ キューで放棄されたコール タイプに対するコールの数。</p> <p>ショート コールは含まれません。</p> <p>このフィールドの定義は、リリース 7.0(0) で Calls Abandon in Queue + Calls Abandoned At Agent + Calls Abandoned in VRU から Calls Abandoned in Queue のみに変更されました。</p> <p>リリース 6.0 からリリース 7.0 に移行するお客様は、RouterCallsAbandQ に格納されたデータが TotalCallsAband に移動されます。</p> <p>注： RouterCallsAbandQ には、VRU で放棄されたコールは含まれません。この値は、TotalCallsAband - RouterCallsAbandQ - RouterCallsAbandToAgent から算出することができます。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| RouterCallsAbandToAgentToHalf | <p>30 分インターバルの間に、応答前にエージェント デスクトップで放棄されたコールの数。</p> <p>ショート コールは含まれません。</p> <p>CallDispositionFlag が 2 の Agent PG により生成される Termination_Call_Detail レコードは、RouterCallsAbandToAgent としてカウントされます。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、</p> | DBINT | NULL |

Call_Type_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------------------|---|---------|-------------------|
| | 子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。 | | |
| RouterQueueCallsToHalf | <p>30 分インターバルの間にルーティングする、キューから割り当てられたコール タイプのタスクの数。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイング に費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| RouterQueueCallTypeLimitToHalf | <p>30 分インターバルの間に、コール タイプの制限に到達したために失敗したルータ キュー 試行の数。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイング に費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| RouterQueueGlobalLimitToHalf | <p>30 分インターバルの間に、システム全体の制限に到達したために失敗したルータ キュー 試行の数。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイング に費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照</p> | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------------|---|---------|-------------------|
| | <p>するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| RouterQueueWaitTimeToHalf | <p>30 分インターバルの間に対象のタイプのコールがコール ルータ キュー内で費やした時間 (秒)。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> <p>この時間には、このインターバルでキューを終了したコールだけが含まれます。このインターバルの終了時もキュー内にあるコールはカウントされません。</p> | DBINT | NULL |
| ServiceLevelAbandHalf | <p>30分インターバルの間に、サービスレベルしきい値内で放棄された対象のコール タイプのコールの総数。</p> <p>トランスレーションルートを使用する IPCC Enterprise ターゲットおよび標準 ACD ターゲットの両方で有効です。</p> <p>注: ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランスレーション ルーティングされる IPCC および ICM システムに対して、コールがルーティングスクリプトに到着するか、そのコール タイプが変更されると、サービス レベルの計測が開始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコール タイプが変更されるようにする必要があります。そのようにしないと、セルフサービスで費やされる時間はサービスレベルに悪影響を及ぼします。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照</p> | DBINT | NULL |

Call_Type_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------------|--|---------|-------------------|
| | するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。 | | |
| ServiceLevelCallsHalf | <p>30分インターバルの間に、ICM サービス レベルしきい値内で応答があった対象のコール タイプのコールの総数。</p> <p>このフィールドは、サービス レベルしきい値内に PG が応答イベントをルータに送信すると増分されます。</p> <p>トランスレーションルートを使用する IPCC Enterprise ターゲットおよび標準 ACD ターゲットの両方で有効です。</p> <p>注： ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランスレーションルーティングされる IPCC および ICM システムに対して、コールがルーティングスクリプトに到着するか、そのコール タイプが変更されると、サービス レベルの計測が開始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコール タイプが変更されるようにする必要があります。そのようにしないと、セルフサービスで費やされる時間はサービスレベルに悪影響を及ぼします。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsOfferedHalf | <p>30分インターバルの間に、サービス レベル イベントが発生した対象のコール タイプのコールの数。</p> <p>コールがサービス レベル計算に関与すると判断されるとすぐに、サービス レベル目的のコールがカウントされます。この判断は、サービス レベル タイマーが渡される、コールが応答される、または発信者が放棄する（どれでも最初に発生したもの）と行われます。</p> <p>トランスレーションルートを使用する IPCC Enterprise ターゲットおよび標準 ACD ターゲットの両方で有効です。</p> <p>サービス レベル イベント</p> | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キー および Null オプション: |
|---------|--|---------|-----------------------------|
| | <p>サービス レベル イベントは、次のいずれかがコールに生じると発生します。</p> <ul style="list-style-type: none"> サービス レベルしきい値の期限が切れる前に、コールがエージェントにより応答された。この場合、<i>ServiceLevelCalls</i> および <i>ServiceLevelsCallsOffered</i> データベース フィールドが増分されます。 サービス レベルしきい値の期限が切れる前に、コールが放棄された。この場合、<i>ServiceLevelAband</i> および <i>ServiceLevelCallsOffered</i> データベース フィールドが増分されます。 サービス レベルしきい値の期限が切れる前に、コールが無応答時りダイレクト (RONA) の対象となった。この場合、<i>ServiceLevelCallsOffered</i> データベース フィールドだけが増分されます。 コールがエージェントにより応答されるか、放棄されずに、サービス レベルしきい値に到達した。この場合、<i>ServiceLevelCallsOffered</i> データベース フィールドが増分されます。 <p>ショート コール タイマー (ICM 設定で定義) の前に放棄されたタスクは、<i>ServiceLevelCallsOffered</i> または <i>ServiceLevelAband</i> コール カウンタを加算しません。さらに、エラー状態のコール、またはサービス レベルしきい値内で監視されていないデバイスにラベル ノードを使用して送信されたコールは、サービス レベルに影響を与えません。</p> <p>注： ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランスレーション ルーティングされる IPCC および ICM システムに対して、コールがルーティングスクリプトに到着するか、そのコール タイプが変更されると、サービス レベルの計測が開始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコール タイプが変更されるようにする必要があります。そのようにしないと、セルフサービスで費やされる時間はサービスレベルに悪影響を及ぼします。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、</p> | | |

Call_Type_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------|---|---------|-------------------|
| | 子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。 | | |
| ServiceLevelErrorToHalf | 30 分インターバルの間に SL しきい値内でエラー状態で終了したコール。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelHalf | <p>30 分インターバルの間のコール タイプの ICM サービス レベル。</p> <p>サービス レベル タイプは、Call Type List ツールと System Information ツールを使用して ICM Configuration Manager で設定されます。ServiceLevel は、サービス レベル タイプに応じて次のように計算されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 放棄されたコールを無視するサービス レベル： ServiceLevelCalls/(ServiceLevelCallsOffered - ServiceLevelAband) • 放棄されたコールがマイナスの影響を与えるサービス レベル： ServiceLevelCalls/ServiceLevelCallsOffered • 放棄されたコールがプラスの影響を与えるサービス レベル： (ServiceLevelCalls + ServiceLevelAband) /ServiceLevelCallsOffered <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランシェーションルーティングされたときを除き、標準の ACD 上のエージェントがコールに応答した場合は増分しません。</p> <p>注： ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランシェーションルーティングされる IPCC および ICM システムに対して、コールがルーティングスクリプトに到着するか、そのコール タイプが変更されると、サービス レベルの計測が開始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコール タイプが変更されるようにする必要があります。そのようにしないと、セルフサービスで費やされる時間はサービスレベルに悪影響を及ぼします。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェ</p> | DBFLT4 | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------|--|---------|-------------------|
| | ント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。 | | |
| ServiceLevelRONAtoHalf | 30 分インターバルの間に SL しきい値内で無応答でリダイレクトされたコール。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelType | 30 分インターバルのサービス レベルの計算に使用されるサービス レベル タイプ。 | DBINT | NULL |
| ShortCallsHalf | 30 分インターバルの間に短すぎて放棄されたものと見なされなかった、ルートに対するコールの総数。放棄コール待機時間が経過する前に放棄されたコールはショート コールと見なされます。ショート コールは放棄されたものとは見なされず、ICM の放棄されたコールの計算対象になることもありません。 このフィールドは、ICM、IPCC Enterprise およびアウトバウンド オプションに適用されます。 | DBINT | NULL |
| TalkTimeHalf | 30分インターバルの間に処理された、対象のコールタイプのコールの合計通話時間（秒）。 このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD 上のエージェントがコールに応答した場合は増分しません。 | DBINT | NULL |
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、UTC（以前は GMT と呼ばれていました）からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |
| TotalCallsAbandToHalf | VRU にあるときに（つまり、音声メニュー オプションを呼び出しているまたは聞いているときに）放棄されたコール、スキル グループにキューイングされているときに放棄されたコール、エージェント デスクトップで放棄されたコールの合計数。 このフィールドには、キューにないコールの放棄も含まれます。たとえば、VRU プロンプトを聞いているときに発信者が電話を切った場合などです。このため、キューイングされる前に VRU で放棄されるコールの数は、TotalCallsAband から RouterCallsAbandToAgent と RouterCallsAbandQ を減算した数です。 | DBINT | NULL |

Call_Type_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------------|--|---------|-------------------|
| | <p>ショート コールは含まれません。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| VruAssistedCallsToHalf | 30 分インターバルの間に、エージェントにルーティングされたとマークされた VRU 処理コールの数。このフィールドは、コールのルーティング スクリプトが VRUProgress スクリプト変数を特定の値に設定した場合に限り増分されます。 | DBINT | NULL |
| VruForcedXferredCallsToHalf | 30 分間に、発信者の問題のためにエージェントにルーティングされたとマークされた VRU コールの数。このフィールドは、コールのルーティング スクリプトが VRUProgress スクリプト変数を特定の値に設定した場合に限り増分されます。 | DBINT | NULL |
| VruHandledCallsToHalf | 30 分インターバルの間に、VRU で処理されたとマークされた VRU コールの数。このフィールドは、コールのルーティング スクリプトが VRUProgress スクリプト変数を特定の値に設定した場合に限り増分されます。 | DBINT | NULL |
| VruOptOutUnhandledCallsToHalf | 30 分インターバルの間に、発信者要求によりエージェントにルーティングされたとマークされた VRU 未処理コールの数。このフィールドは、コールのルーティング スクリプトが VRUProgress スクリプト変数を特定の値に設定した場合に限り増分されます。 | DBINT | NULL |
| VruOtherCallsToHalf | 30 分間に、ToHalf 以外の VRUProgress 値でマークされた VRU コールの数。このフィールドは、コールのルーティング スクリプトが VRUProgress スクリプト変数を特定の値に設定した場合に限り増分されます。 | DBINT | NULL |
| VruScriptedXferredCallsToHalf | 30 分間に、通常のスクリプト手順のためにエージェントにルーティングされたとマークされた VRU コールの数。このフィールドは、コールのルーティング スクリプトが VRUProgress スクリプト変数を特定の値に設定した場合に限り増分されます。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キー および Null オプション: |
|-------------------------|--|---------|-----------------------------|
| VRUTimeToHalf | <p>30分インターバルの間に、VRUで費やされたすべてのコールの合計時間。</p> <p>これは、コールがキューイングされたかどうかにかかわらず、合計 VRU 時間です。</p> <p>注： NAM/CICM 展開（NAMにあるVRU）では、CICMがVRUに送信するコールのこの値が更新されます。NAM自体がVRUに送信するコールは、NAMでコールタイプメトリックを更新します。</p> <p>注： NAM/CICM 展開（NAMにあるVRU1およびCICMにあるVRU2）では、CICMがVRU1に送信するコールのこの値が更新されます。NAMルータ自体がVRU1に送信するコールは、NAMでコールタイプメトリックを更新します。VRU2のサービスデータは、CICMデータベースに格納されます。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| VruUnhandledCallsToHalf | <p>30分インターバルの間に、VRUに提供されたとマークされたが処理されていないコールの数。このフィールドは、コールのルーティングスクリプトがVRUProgressスクリプト変数を特定の値に設定した場合に限り増分されます。</p> | DBINT | NULL |

Call_Type_Map テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベースルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

コール タイプをスケジュールされたスクリプトにマップします。Script Editor の Script Schedule 機能を使用して、Call_Type_Map のレコードを追加、更新、削除できます。

関連するテーブル

Call_Type_Real_Time テーブル

[Call_Type \(81 ページ\)](#) (CallTypeID を使用)

[Master_Script \(269 ページ\)](#) (MasterScriptID を使用)

表 49: Call_Type_Map テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------|--------------------------------------|-----------------|
| XIE1Call_Type_Map | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていないキー | MasterScriptID |
| XPK_Call_Type_Map | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | CallTypeID、Item |

Call_Type_Map テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------|--|-------------|-------------------|
| CallTypeID | Call_Type テーブルからの外部キー。CallTypeID と Item を組み合わせて一意のキーが形成されます。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| Description | 対象のスクリプトと対象のコール タイプの関連付けについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| Item | 対象のコール タイプのエントリのリスト内の対象のスケジュール エントリの位置。 | DBINT | PK NOT NULL |
| MasterScriptID | Master_Script テーブルからの外部キー。 | DBINT | FK、IE-1 NOT NULL |
| ScriptSchedule | Script Editor により使用される内部形式のスクリプトスケジュール エントリ。 | varchar(64) | NOT NULL |

Call_Type_Real_Time テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

ローカル データベースのみ。

ソフトウェアで定義された各コールタイプのリアルタイム統計を提供します。ソフトウェアは、コール タイプごとに Call_Type_Real_Time レコードを生成します。

関連するテーブル

[Call_Type \(81 ページ\)](#) (CallTypeID を使用)

[Master_Script \(269 ページ\)](#) (MasterScriptID を使用)

[Script \(359 ページ\)](#) (ScriptID を使用)

表 50: Call_Type_Real_Time テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------------|--------------------------------------|------------|
| XPKCall_Type_Real_Time | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | CallTypeID |

Call_Type_Real_Time テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|---|----------|-------------------|
| AgentErrorCountHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、コールがエージェント デスクトップにあるときにエラーが発生したコールの数。 | DBINT | NULL |
| AgentErrorCountToday | 午前 0 時以降に、コールがエージェント デスクトップにあるときにエラーが発生したコールの数。 | DBINT | NULL |
| AnswerWaitTimeHalf | <p>現在の 30 分インターバルの間の、対象のコール タイプのすべての応答されたコールの応答待機時間の合計 (秒)。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD 上のエージェントがコールに応答した場合は増分しません。</p> <p>注: ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランスレーションルーティングされる IPCC および ICM システムに対して、コールがキューイングされるとコールの応答待機時間の計測が開始される一方、コールがルーティング スクリプトに到達したりそのコール タイプが変更されると、サービスレベルの計測が開始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコール タイプが変更されるようにする必要があります。そのようにしないと、セルフサービスで費やされる時間はサービス レベルに悪影響を及ぼします。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポートメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| AnswerWaitTimeTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に、対象のコール タイプのすべての応答されたコールの応答待機時間の合計 (秒)。 | DBINT | NULL |

Call_Type_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------|--|---------|-------------------|
| | <p>注： ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランスレーションルーティングされる IPCC および ICM システムに対して、コールがキューイングされるとコールの応答待機時間の計測が開始される一方、コールがルーティング スクリプトに到達したりそのコール タイプが変更されると、サービスレベルの計測が開始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコール タイプが変更されるようにする必要があります。そのようにしないと、セルフサービスで費やされる時間はサービス レベルに悪影響を及ぼします。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポートメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| AnswerWaitTimeToday | <p>午前 0 時以降に応答された、対象のコール タイプのすべてのコールの応答待機時間の合計（秒）。</p> <p>注： ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランスレーションルーティングされる IPCC および ICM システムに対して、コールがキューイングされるとコールの応答待機時間の計測が開始される一方、コールがルーティング スクリプトに到達したりそのコール タイプが変更されると、サービスレベルの計測が開始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコール タイプが変更されるようにする必要があります。そのようにしないと、セルフサービスで費やされる時間はサービス レベルに悪影響を及ぼします。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポートメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|----------------------|---|---------|-----------------|
| AvgRouterDelayQHalf | <p>現在の 30 分インターバルの間にこれまでキューから削除された、対象のタイプのコールが CallRouter キュー内で費やした平均時間 (秒)。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポートメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| AvgRouterDelayQNow | <p>現在キューに入っている対象のタイプのコールが CallRouter キュー内で費やした平均時間 (秒)。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポートメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| AvgRouterDelayQTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間にキューから削除された、対象のタイプのコールが CallRouter キュー内で費やした平均時間 (秒)。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポートメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| AvgRouterDelayQToday | <p>午前 0 時以降にキューから削除された、対象のタイプのコールが CallRouter キュー内で費やした平均時間 (秒)。</p> | DBINT | NULL |

Call_Type_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------|--|----------|-------------------|
| | <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| CallDelayAbandTimeHalf | <p>現在の 30 分インターバルの間に応答前に放棄された、対象のコール タイプのすべてのコールにより費やされた時間。</p> <p>放棄されたコールが放棄前にスクリプトで費やした時間を調べるには、<i>CallDelayAbandTimeHalf</i> から <i>DelayQAbandTimeHalf</i> と <i>DelayAgentAbandTimeHalf</i> を減算します。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| CallDelayAbandTimeTo5 | <p>周期的な 5 分間に応答前に放棄された、対象のコール タイプのすべてのコールにより費やされた時間</p> <p>放棄されたコールが放棄前にスクリプトで費やした時間を調べるには、<i>CallDelayAbandTimeTo5</i> から <i>DelayQAbandTimeTo5</i> と <i>DelayAgentAbandTimeTo5</i> を減算します。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キー および Null オプション: |
|-------------------------|--|----------|--------------------|
| CallDelayAbandTimeToday | <p>午前 0 時以降に応答前に放棄された、対象のコール タイプのすべてのコールにより費やされた時間。</p> <p>放棄されたコールが放棄前にスクリプトで費やした時間を調べるには、<i>CallDelayAbandTimeToday</i> から <i>DelayQAbandTimeToday</i> と <i>DelayAgentAbandTimeToday</i> を減算します。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポートングメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートングのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートングも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| CallsAnsweredHalf | <p>現在の 30 分インターバルの間にエージェントが応答したコールの数。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD 上のエージェントがコールに応答した場合は増分しません。</p> | DBINT | NULL |
| CallsAnsweredTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間にエージェントが応答したコールの数。</p> | DBINT | NULL |
| CallsAnsweredToday | <p>午前 0 時以降にエージェントが応答したコールの数。</p> | DBINT | NULL |
| CallsAtAgentNow | <p>IPCC エージェントが現在処理しているコールの数。</p> <p>エージェントは、コール/タスク (存在する場合) に関連付けられたラップアップ作業を終了するまでコール/タスクを処理していると見なされます。</p> <p>注: このフィールドは ICM には適用されません。</p> | DBINT | NULL |
| CallsAtVRUNow | <p>現在 VRU にあるコールの数。これには、VRU でプロンプトしているコール (キューイングされていないコール) とキューに入っているコールが含まれます。</p> <p>注: NAM/CICM 展開 (NAM にある VRU) では、CICM が VRU に送信するコールのこの値が更新されます。NAM 自体が VRU に送信するコールは、NAM でコール タイプ メトリックを更新します。</p> | DBINT | NULL |

Call_Type_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キー および Null オプション: |
|-------------------|---|----------|--------------------|
| | <p>注: NAM/CICM 展開 (NAM にある VRU1 および CICM にある VRU2) では、CICM が VRU1 に送信するコールのこの値が更新されます。NAM ルータ自体が VRU1 に送信するコールは、NAM でコール タイプ メトリックを更新します。VRU2 のサービス データは、CICM データベースに格納されます。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| CallsHandledHalf | <p>現在の 30 分インターバルで処理された対象のコール タイプのコールの総数。</p> <p>CallDispositionFlag が 1 の Agent PG により生成される Termination_Call_Detail レコードは、CallHandled としてカウントされます。</p> <p>処理されるコール:</p> <ul style="list-style-type: none"> • エージェントが応答して完了した着信 ACD コール。 • エージェントが応答して完了した、アウトバウンド オプションに関連付けられたコール。 • エージェントが処理を開始して完了した非音声タスク。 <p>コール/タスクの処理は、そのコール/タスクに関連付けられたエージェントが、そのコール/タスクに関連付けられたラップアップ作業を終了すると完了します。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD 上のエージェントがコールに応答した場合は増分しません。</p> | DBINT | NULL |
| CallsHandledTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間に処理された対象のコール タイプのコールの総数。</p> | DBINT | NULL |
| CallsHandledToday | <p>午前 0 時以降に処理された対象のコール タイプのコールの合計数。</p> | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------|--|----------|-------------------|
| CallsLeftQTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間に CallRouter キューから出た、対象のコール タイプのコールの総数。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポートメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| CallsOfferedHalf | 現在の 30 分インターバルで提供された、対象のコール タイプのコールの総数。 | DBINT | NULL |
| CallsOfferedTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に提供された対象のコール タイプのコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsOfferedToday | 午前 0 時以降に対象のコール タイプに提供された、対象のコール タイプのコールの合計数。 | DBINT | NULL |
| CallsRONAHalf | <p>現在の 30 分インターバルの間に、無応答でリダイレクトされたコールの数。これには、ルータ再クエリー機能を使用して再ルーティングされたコールは含まれません。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD 上のエージェントがコールに応答した場合は増分しません。</p> | DBINT | NULL |
| CallsRONATo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に、対象内において無応答でリダイレクトされたコールの数。これには、ルータ再クエリー機能を使用して再ルーティングされたコールは含まれません。 | DBINT | NULL |
| CallsRONAToday | 午前 0 時以降に無応答でリダイレクトされたコールの数。これには、ルータ再クエリー機能を使用して再ルーティングされたコールは含まれません。 | DBINT | NULL |
| CallsRoutedNonAgentHalf | <p>IPCC Express の場合、現在の 30 分インターバルの間にルーティング スクリプトでラベル ノードまたは戻り可能ラベル ノードを実行したコールの数。</p> <p>ICM の場合、ルーティング スクリプトでラベル ノードまたは戻り可能ラベル ノードを実行したコール、または 30 分イン</p> | DBINT | NULL |

Call_Type_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|--------------------------|---|---------|----------------------|
| | ターバルの間にトランスレーションルートを使用しないで標準 ACD にルーティングされたコールの数。 | | |
| CallsRoutedNonAgentTo5 | IPCC Express の場合、周期的な 5 分インターバルの間にルーティング スクリプトでラベル ノードまたは戻り可能ラベル ノードを実行したコールの数。 ICM の場合、ルーティング スクリプトでラベル ノードまたは戻り可能ラベル ノードを実行したコール、またはこの 5 分インターバルの間にトランスレーションルートを使用しないで標準 ACD にルーティングされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsRoutedNonAgentToday | IPCC Express の場合、午前 0 時以降にルーティング スクリプトでラベル ノードまたは戻り可能ラベル ノードを実行したコールの数。 ICM の場合、ルーティング スクリプトでラベル ノードまたは戻り可能ラベル ノードを実行したコール、または午前 0 時以降にトランスレーションルートを使用しないで標準 ACD にルーティングされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsRoutedToday | 午前 0 時以降にルーティングされた対象のタイプのコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsRoutedToHalf | 現在の 30 分インターバルの間にルーティングされた対象のタイプのコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallTypeID | コール タイプを示します。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| CTDelayAbandTimeHalf | 現在の 30 分インターバルの間にコールを放棄した対象のコール タイプのコールにより費やされた合計時間。 この時間は、コールがルータに到達したとき、またはコールが CallTypes を変更したときに始まり、コールが切断したときに終わります。 この時間は、CallType が変更された場合はリセットされます。 注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポートメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------|---|------------|-------------------|
| | は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。 | | |
| CTDelayAbandTimeTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間にコールを放棄した対象のコール タイプのコールにより費やされた合計時間。</p> <p>この時間は、コールがルータに到達したとき、またはコールが CallTypes を変更したときに始まり、コールが切断したときに終わります。</p> <p>この時間は、CallType が変更された場合はリセットされます。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポートメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| CTDelayAbandTimeToday | <p>午前 0 時以降にコールを放棄した対象のコール タイプのコールにより費やされた合計時間。</p> <p>この時間は、コールがルータに到達したとき、またはコールが CallTypes を変更したときに始まり、コールが切断したときに終わります。</p> <p>この時間は、CallType が変更された場合はリセットされます。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポートメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| DateTime | 行が生成されたときの、セントラル コントローラ時間でのインターバル開始日時。 | DBDATETIME | NOT NULL |

Call_Type_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------------|--|---------|-------------------|
| DelayAgentAbandTimeHalf | <p>現在の 30 分インターバルにおける、応答前にエージェントのデスクトップで放棄された対象のコールタイプのすべてのコールにより費やされる合計時間。</p> <p>この時間は、CallType が変更された場合はリセットされません。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポートメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| DelayAgentAbandTimeTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルにおける、応答前にエージェントのデスクトップで放棄された対象のコールタイプのすべてのコールにより費やされる合計時間。</p> <p>この時間は、CallType が変更された場合はリセットされません。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポートメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| DelayAgentAbandTimeToday | <p>30 分インターバルにおける、応答前にエージェントのデスクトップで放棄された対象のコールタイプのすべてのコールにより費やされる合計時間。</p> <p>この時間は、CallType が変更された場合はリセットされません。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。</p> | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|---|----------|-------------------|
| | <p>ん。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポートメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| DelayQAbandTimeHalf | <p>現在の 30 分インターバルの間に、キューで放棄された対象のコール タイプのすべてのコールにより費やされた合計時間。</p> <p>この時間は、CallType が変更された場合はリセットされません。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポートメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| DelayQAbandTimeTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルで、キューで放棄された対象のコール タイプのすべてのコールにより費やされた合計時間。</p> <p>この時間は、CallType が変更された場合はリセットされません。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポートメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| DelayQAbandTimeToday | <p>午前 0 時以降に、キューで放棄された対象のコール タイプのすべてのコールにより費やされた合計時間。</p> <p>この時間は、CallType が変更された場合はリセットされません。</p> | DBINT | NULL |
| ErrorCountToday | <p>午前 0 時以降にエラー状態が発生したコールの数（ルーティング スクリプトがターゲットを見つけることができなかった</p> | DBINT | NULL |

Call_Type_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|------------------|--|---------|-----------------|
| | <p>場合や、デフォルト ルートが定義されていない場合など)。このフィールドは次のときに増分されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 宛先ターゲットへのルート上で、トランスレーション ルーティングされたコールが放棄された。 設定が間違っラベルを持つコールがデフォルトルーティングを使用している（この場合、ICRDefaultRoutedToHalf フィールドも増分されます）。 ラベルの設定が間違っているコールがデフォルトルーティングを使用していない（たとえば、デフォルトルートが定義されていない場合など）。 <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポートメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| ErrorCountToHalf | <p>現在の30分インターバルの間に、エラー状態（ルーティング スクリプトがターゲットを見つけることができず、デフォルトルートが定義されていない場合など）になったコールの数。このフィールドは次のときに増分されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 宛先ターゲットへのルート上で、トランスレーション ルーティングされたコールが放棄された。 設定が間違っラベルを持つコールがデフォルトルーティングを使用している（この場合、ICRDefaultRoutedToHalf フィールドも増分されます）。 ラベルの設定が間違っているコールがデフォルトルーティングを使用していない（たとえば、デフォルトルートが定義されていない場合など）。 | DBINT | NULL |
| HandleTimeHalf | <p>現在の 30 分インターバルの間に終了した、対象のコール タイプのすべてのコールの合計処理時間（秒）。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD 上のエージェントがコールに応答した場合は増分しません。</p> | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------------|--|----------|-------------------|
| HandleTimeTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に終了した、対象のコール タイプのすべてのコールの合計処理時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| HandleTimeToday | 午前 0 時以降に終了した、対象のコール タイプのすべてのコールの合計処理時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| HoldTimeHalf | 現在の 30 分インターバルの間に終了した、対象のコール タイプのコールの合計保留時間 (秒)。 このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD 上のエージェントがコールに応答した場合は増分しません。 | DBINT | NULL |
| HoldTimeTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に終了した、対象のコール タイプのコールの合計保留時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| HoldTimeToday | 午前 0 時以降に終了した、対象のコール タイプのコールの合計保留時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| ICRDefaultRoutedToday | 午前 0 時以降にデフォルト ラベルにルーティングされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| ICRDefaultRoutedToHalf | 現在の 30 分インターバルの間にデフォルト ラベルにルーティングされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| MasterScriptID | 対象のコール タイプに対して現在スケジュールされているマスター スクリプト。 | DBINT | NULL |
| NetworkAnnouncementToday | 午前 0 時以降にアナウンス ノードを使用してルーティングされたコールの数。このノードは、再生するアナウンスを指定するネットワークにラベルを返します。 | DBINT | NULL |
| NetworkAnnouncementToHalf | 現在の 30 分間にアナウンス ノードを使用してルーティングされたコールの数。このノードは、再生するアナウンスを指定するネットワークにラベルを返します。 | DBINT | NULL |
| NetworkDefaultRoutedToday | 午前 0 時以降に「ネットワーク デフォルトの使用」を指定する終端ノードにルーティングされたコールの数。このノードは、コールにデフォルト処理を適用するように指示するネットワークにラベルを返します。 | DBINT | NULL |
| NetworkDefaultRoutedToHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、IXC がデフォルトルーティングを使用した対象のタイプのコールの数。 | DBINT | NULL |

Call_Type_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|-----------------------|---|---------|-----------------|
| OverflowOutHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、別のコール タイプにオーバーフローしたコールの数。このフィールドは、スクリプト変更ノードまたはコール タイプ ノードがスクリプトで実行されると増分されます。 | DBINT | NULL |
| OverflowOutTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に、別のコール タイプにオーバーフローしたコールの数。このフィールドは、スクリプト変更ノードまたはコール タイプ ノードがスクリプトで実行されると増分されます。 | DBINT | NULL |
| OverflowOutToday | 午前 0 時以降に別のコール タイプにオーバーフローしたコールの数。このフィールドは、スクリプト変更ノードまたはコール タイプ ノードがスクリプトで実行されると増分されます。 | DBINT | NULL |
| ReturnBusyToday | 午前 0 時以降にビジネスタargetにルーティングされた対象のタイプのコールの数。 | DBINT | NULL |
| ReturnBusyToHalf | 現在の 30 分インターバルの間にビジネスタargetにルーティングされた対象のタイプのコールの数。 | DBINT | NULL |
| ReturnReleaseHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、ルーティング スクリプトでリリース ノードを実行したコールの数。 | DBINT | NULL |
| ReturnReleaseToday | 午前 0 時以降に、ルーティング スクリプトでリリース ノードを実行したコールの数。 | DBINT | NULL |
| ReturnRingToday | 午前 0 時以降にリング タargetにルーティングされた対象のタイプのコールの数。 | DBINT | NULL |
| ReturnRingToHalf | 現在の 30 分インターバルの間にソフトウェアがリング タargetにルーティングした対象のタイプのコールの数。 | DBINT | NULL |
| RouterCallsAbandQHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、ルータ キューで放棄された対象のタイプのコールの数。 このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD 上のエージェントがコールに応答した場合は増分しません。 注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレ | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------------|---|----------|-------------------|
| | ポーティングメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポーティングのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポーティングも参照する必要があります。 | | |
| RouterCallsAbandQTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間に、ルータ キューで放棄された対象のタイプのコールの数。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポーティングメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポーティングのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポーティングも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| RouterCallsAbandQToday | <p>午前 0 時以降に、ルータ キューで放棄された対象のタイプのコールの数。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポーティングメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポーティングのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポーティングも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| RouterCallsAbandToAgentHalf | <p>現在の 30 分インターバルの間に、応答前にエージェント デスクトップで放棄されたコールの数。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポーティングメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポーティングのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポーティングも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |

Call_Type_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------------|--|----------|-------------------|
| RouterCallsAbandToAgentTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間に、応答前にエージェント デスクトップで放棄されたコールの数。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| RouterCallsAbandToAgentToday | <p>午前 0 時以降に、応答前にエージェント デスクトップで放棄されたコールの数。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| RouterCallsQNow | <p>現在 CallRouter キューに入っている対象のタイプのコールの数。このメトリックは、ローカル ACD のキューに入っているコールは示していません。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| RouterCallsQNowTime | <p>現在 CallRouter キューに入っている対象のタイプのすべてのコールがキュー内で費やした合計時間 (秒)。このメトリックは、ローカル ACD のキューに入っているコールは示していません。</p> | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|--|------------|-------------------|
| | <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| RouterLongestCallQ | <p>現在最も長くキューイングされている対象のコール タイプのコールが CallRouter キューに入った時間。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD 上のエージェントがコールに応答した場合は増分しません。</p> | DBDATETIME | NULL |
| RouterQueueCallsHalf | <p>現在の 30 分インターバルの間にルーティングされる、CallRouter キューから出た対象のタイプのコールの数。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| RouterQueueCallsTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間にルーティングされる、CallRouter キューから出た対象のタイプのコールの数。</p> | DBINT | NULL |

Call_Type_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|-------------------------|--|---------|-----------------|
| | <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| RouterQueueCallsToday | <p>午前 0 時以降にルーティングされる、CallRouter キューから出たこのタイプのコールの数。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| RouterQueueWaitTimeHalf | <p>現在の 30 分インターバルの間に、このタイプのコールが CallRouter キュー内で費やした時間 (秒)。</p> <p>注: この時間には、このインターバルでキューを終了したコールだけが含まれます。このインターバルの終了時もキュー内にあるコールはカウントされません。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| RouterQueueWaitTimeTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間に、このタイプのコールが CallRouter キュー内で費やした時間 (秒)。</p> | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------------|---|----------|-------------------|
| | <p>注: この時間には、このインターバルでキューを終了したコールだけが含まれます。このインターバルの終了時もキュー内にあるコールはカウントされません。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポートメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| RouterQueueWaitTimeToday | <p>午前 0 時以降にこのタイプのコールが CallRouter キュー内で費やした時間 (秒)。</p> <p>注: この時間には、このインターバルでキューを終了したコールだけが含まれます。このインターバルの終了時もキュー内にあるコールはカウントされません。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポートメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| ScriptID | このコール タイプに対して現在スケジュールされているスクリプト。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelAbandHalf | <p>現在の 30 分インターバルの間にサービス レベルしきい値内で放棄された、このコール タイプのコールの総数。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD 上のエージェントがコールに応答した場合は増分しません。</p> <p>注: ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランスレーションルーティングされる IPCC および ICM システムに対して、コールがルーティング スクリプトに到着するか、そのコール タイプが変更されると、サービス レベルの計測が開</p> | DBINT | NULL |

Call_Type_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------|--|----------|-------------------|
| | <p>始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコール タイプが変更されるようにする必要があります。そのようにしないと、セルフサービスで費やされる時間はサービス レベルに悪影響を及ぼします。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| ServiceLevelAbandTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間にサービス レベル内で放棄された、このコール タイプのコールの数。</p> <p>注： ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランスレーション ルーティングされる IPCC および ICM システムに対して、コールがルーティング スクリプトに到着するか、そのコール タイプが変更されると、サービス レベルの計測が開始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコール タイプが変更されるようにする必要があります。そのようにしないと、セルフサービスで費やされる時間はサービス レベルに悪影響を及ぼします。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| ServiceLevelAbandToday | <p>午前 0 時以降にサービス レベル内で放棄された、このコール タイプのコールの数。</p> <p>注： ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランスレーション ルーティングされる IPCC および ICM システムに</p> | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------|--|----------|-------------------|
| | <p>対して、コールがルーティング スクリプトに到着するか、そのコール タイプが変更されると、サービス レベルの計測が開始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコール タイプが変更されるようにする必要があります。そのようにしないと、セルフサービスで費やされる時間はサービス レベルに悪影響を及ぼします。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| ServiceLevelCallsHalf | <p>30分インターバルの間にサービスレベルしきい値内で応答があった、このコール タイプのコールの総数。</p> <p>このフィールドは、サービス レベルしきい値内に PG が応答 イベントをルータに送信すると増分されます。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーション ルーティングされたときを除き、標準の ACD 上のエージェントがコールに応答した場合は増分しません。</p> <p>注： ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランスレーション ルーティングされる IPCC および ICM システムに対して、コールがルーティング スクリプトに到着するか、そのコール タイプが変更されると、サービス レベルの計測が開始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコール タイプが変更されるようにする必要があります。そのようにしないと、セルフサービスで費やされる時間はサービス レベルに悪影響を及ぼします。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の</p> | DBINT | NULL |

Call_Type_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キー および Null オプション: |
|------------------------------|---|----------|--------------------|
| | 子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。 | | |
| ServiceLevelCallsOfferedHalf | <p>現在の 30 分インターバルの間にサービス レベル イベントが発生した、このコール タイプのコールの数。</p> <p>コールがサービス レベル計算に関与すると判断されるとすぐに、サービス レベル目的のコールがカウントされます。この判断は、サービス レベル タイマーが渡される、コールが応答される、または発信者が放棄する（どれでも最初に発生したものと）行われます。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD 上のエージェントがコールに応答した場合は増分しません。</p> <p>注： ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランスレーションルーティングされる IPCC および ICM システムに対して、コールがルーティング スクリプトに到着するか、そのコール タイプが変更されると、サービス レベルの計測が開始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコール タイプが変更されるようにする必要があります。そのようにしないと、セルフサービスで費やされる時間はサービス レベルに悪影響を及ぼします。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポートメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsOfferedTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間にサービス レベル イベントが発生した、このコール タイプのコールの数。</p> <p>コールがサービス レベル計算に関与すると判断されるとすぐに、サービス レベル目的のコールがカウントされます。この判断は、サービス レベル タイマーが渡される、コールが応答される、または発信者が放棄する（どれでも最初に発生したものと）行われます。</p> | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------------|--|----------|-------------------|
| | <p>注: ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランスレーションルーティングされる IPCC および ICM システムに対して、コールがルーティング スクリプトに到着するか、そのコール タイプが変更されると、サービス レベルの計測が開始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコール タイプが変更されるようにする必要があります。そのようにしないと、セルフサービスで費やされる時間はサービス レベルに悪影響を及ぼします。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| ServiceLevelCallsOfferedToday | <p>午前 0 時以降にサービス レベル イベントが発生した、このコール タイプのコールの数。</p> <p>コールがサービス レベル計算に関与すると判断されるとすぐに、サービス レベル目的のコールがカウントされます。この判断は、サービス レベル タイマーが渡される、コールが応答される、または発信者が放棄する (どれでも最初に発生したもの) と行われます。</p> <p>注: ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランスレーションルーティングされる IPCC および ICM システムに対して、コールがルーティング スクリプトに到着するか、そのコール タイプが変更されると、サービス レベルの計測が開始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコール タイプが変更されるようにする必要があります。そのようにしないと、セルフサービスで費やされる時間はサービス レベルに悪影響を及ぼします。</p> | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsQHeld | <p>午前 0 時以降にサービス レベルしきい値よりも長い期間キューに入っていた、このコール タイプのコールの数。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、</p> | DBINT | NULL |

Call_Type_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------|---|---------|-------------------|
| | <p>ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポートメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| ServiceLevelCallsTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間にサービス レベル内で処理された、このコール タイプのコールの総数。</p> <p>注: ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランスレーションルーティングされる IPCC および ICM システムに対して、コールがルーティング スクリプトに到着するか、そのコール タイプが変更されると、サービス レベルの計測が開始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコール タイプが変更されるようにする必要があります。そのようにしないと、セルフサービスで費やされる時間はサービス レベルに悪影響を及ぼします。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポートメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsToday | <p>午前 0 時以降にサービス レベル内で処理された、このコール タイプのコールの総数。</p> <p>注: ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランスレーションルーティングされる IPCC および ICM システムに対して、コールがルーティング スクリプトに到着するか、そのコール タイプが変更されると、サービス レベルの計測が開始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコール タイプが変更されるようにする必要があります。そのようにしないと、セルフサービスで費やされる時間はサービス レベルに悪影響を及ぼします。</p> | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------|--|----------|-------------------|
| | <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| ServiceLevelErrorHalf | 現在の 30 分インターバルの間に SL しきい値内でエラー状態で終了したコール。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelErrorToday | 午前 0 時以降に SL しきい値内でエラー状態で終了したコール。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelHalf | <p>現在の 30 分インターバルの間のこのコール タイプのサービス レベル。</p> <p>このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランシェーション ルーティングされたときを除き、標準の ACD 上のエージェントがコールに回答した場合は増分しません。</p> <p>注： ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランシェーション ルーティングされる IPCC および ICM システムに対して、コールがルーティング スクリプトに到着するか、そのコール タイプが変更されると、サービス レベルの計測が開始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコール タイプが変更されるようにする必要があります。そのようにしないと、セルフサービスで費やされる時間はサービス レベルに悪影響を及ぼします。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBFLT4 | NULL |

Call_Type_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|---|----------|-------------------|
| ServiceLevelTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間のこのコール タイプのサービス レベル。この値は、ServiceLevelCallsTo5 および ServiceLevelCallsHandledTo5 から得られます。</p> <p>注： ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランスレーションルーティングされる IPCC および ICM システムに対して、コールがルーティング スクリプトに到着するか、そのコール タイプが変更されると、サービス レベルの計測が開始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコール タイプが変更されるようにする必要があります。そのようにしないと、セルフサービスで費やされる時間はサービス レベルに悪影響を及ぼします。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポートメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBFLT4 | NULL |
| ServiceLevelToday | <p>午前 0 時以降のこのコール タイプのサービス レベル。この値は、ServiceLevelCallsToday および ServiceLevelCallsOfferedToday から得られます。</p> <p>注： ネットワーク VRU が存在する場合、コールがトランスレーションルーティングされる IPCC および ICM システムに対して、コールがルーティング スクリプトに到着するか、そのコール タイプが変更されると、サービス レベルの計測が開始されます。これは、エージェントに対するコールがキューイングされる前にコールでセルフサービスが実行された場合、ルーティング スクリプトを設定して、セルフサービスの完了時にコールのコール タイプが変更されるようにする必要があります。そのようにしないと、セルフサービスで費やされる時間はサービス レベルに悪影響を及ぼします。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポートメトリックには含まれていません。通常 IPCC の</p> | DBFLT4 | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------|---|----------|-------------------|
| | 子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。 | | |
| ServiceLevelRONAHalf | 現在の 30 分インターバルの間に SL しきい値内で無応答でリダイレクトされたコール。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelRONATo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に SL しきい値内で無応答でリダイレクトされたコール。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelRONAToday | 午前 0 時以降に SL しきい値内で無応答でリダイレクトされたコール。 | DBINT | NULL |
| TalkTimeHalf | 現在の 30 分インターバルの間に終了した、このコール タイプのコールの合計通話時間 (秒)。 このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用されます。ただし、このフィールドは、コールがトランスレーションルーティングされたときを除き、標準の ACD 上のエージェントがコールに回答した場合は増分しません。 | DBINT | NULL |
| TalkTimeTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に終了した、このコール タイプのコールの合計通話時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| TalkTimeToday | 午前 0 時以降に終了した、このコール タイプのコールの合計通話時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| TotalCallsAbandHalf | 現在の 30 分インターバルの間にキューイングされたコール、キューイングされていないコール、およびエージェント デスクトップで放棄されたコールの総数。 注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポートメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。 | DBINT | NULL |
| TotalCallsAbandTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間にキューイングされたコール、キューイングされていないコール、およびエージェント デスクトップで放棄されたコールの総数。 | DBINT | NULL |

Campaign テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|----------------------|---|---------|-----------------|
| | 注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。 | | |
| TotalCallsAbandToday | 午前 0 時以降にキューイングされたコール、キューイングされていないコール、およびエージェント デスクトップで放棄されたコールの総数。 注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。 | DBINT | NULL |

Campaign テーブル

このテーブルは、[Blended Agent カテゴリ \(493 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(557 ページ\)](#) をクリックしてください。

このテーブルには、アウトバウンド オプションの実装で使用できる設定済みのすべてのキャンペーンの説明が含まれます。設定したキャンペーンごとに 1 つの行があります。

Campaign テーブルのレコードを変更するには、ICM Configuration Manager のアウトバウンド オプション設定オプションを使用してください。

注: 設定時にアウトバウンド オプションを選択していない場合、このテーブルにはデータが含まれていません。

関連するテーブル

[Campaign_Skill_Group \(162 ページ\)](#) (CampaignID を使用)

[Campaign_Target_Sequence \(164 ページ\)](#) (CampaignID を使用)

[Campaign_Query_Rule \(149 ページ\)](#) (CampaignID を使用)

[Campaign_Half_Hour \(148 ページ\)](#) (CampaignID を使用)

[Campaign_Query_Rule_Half_Hour \(151 ページ\)](#)

[Campaign_Query_Rule_Real_Time \(154 ページ\)](#) (CampaignID を使用)

[Dialer_Detail \(188 ページ\)](#) (CampaignID を使用)

[Dialer_Port_Real_Time \(197 ページ\)](#) (CampaignID を使用)

[Dialer_Skill_Group_Real_Time \(203 ページ\)](#) (CampaignID を使用)

表 51: Campaign テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------|--------------------------------------|--------------|
| XAK1Campaign | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | CampaignName |
| XPKCampaign | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | CampaignID |

Campaign テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------|--|---------|-------------------|
| AbandonCustomerCallback | コールを放棄した顧客にコールバックするまでの待機時間 (分)。 | DBINT | NULL |
| AbandonedDialerCallback | ダイヤラによって放棄された顧客にコールバックするまでの待機時間 (分)。 | DBINT | NULL |
| AbandonEnabled | 予測アルゴリズムで AbandonPercent を使用するかどうかを示します。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = 放棄率アルゴリズムを使用します。 • N = 予測アルゴリズムを計算するときに放棄されたコールを考慮しません。 | DBCHAR | NOT NULL |
| AbandonPercent | 予測アルゴリズムで、許容される放棄率の上限を特定するために使用します。 | DBFLT8 | NOT NULL |
| AMDTreatmentMode | 「エージェント」キャンペーンで AMD が有効になっている場合は次のようになります。 <ol style="list-style-type: none"> 1. コールを放棄する 2. エージェントに転送する | DBINT | NOT NULL |

Campaign テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------------|---|-------------|-------------------|
| | 3. IVR ルート ポイントに転送する | | |
| AnswerDetectEnabled | 有効なオプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = 留守番電話の検出は有効です。 • N = 留守番電話の検出は無効です。 | DBCHAR | NOT NULL |
| BusyCallback | ビジーだった番号に対するコールバックを試みるまでの待機時間 (分)。 | DBINT | NOT NULL |
| AnsweringMachineCallback | 留守番電話が応答した、直前のダイヤル番号にコールバックするまでの待機時間 (分)。 | DBINT | NULL |
| BusyRetryEnabled | 有効なオプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = ビジーだった番号に再度ダイヤルします。 • N = リストの次の番号にダイヤルします。 | DBCHAR | NOT NULL |
| CallbackTimeLimit | スケジュールされたコールバックの後、コールバック試行を諦めるまでの最大時間 (分)。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| CampaignID | このキャンペーンの一意的識別子。これは、このテーブルのプライマリ キーです。 このフィールドはアウトバウンドオプションのみに適用されます。 | DBINT | PK NOT NULL |
| CampaignName | このキャンペーンの顧客が入力した名前。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| CampaignPurposeType | Agent Campaign または Xfer to IVR Campaign に設定できます。 | DBINT | NOT NULL |
| CancelledCallRetryTime | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) キャンセルされたコールを再試行するまでの待機時間 (分)。 | DBINT | NULL |
| CancelRinging | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 呼び出し中のコールをキャンセルするためのダイヤラの動作を示します。デフォルトは0で、呼び出し中のコールをキャンセルしません。 | DBINT | NOT NULL |
| ChangeStamp | セントラルデータベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| CloseAbandonedToIVR | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) IVR に送信された、 | DBCHAR | NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------|---|-------------|-------------------|
| | 放棄されたコールをクローズされたものと見なすかどうかを示します。 | | |
| ConfigParam | 追加の設定パラメータ。 | varchar | NULL |
| CPAAnalysisPeriod | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) ダイヤラが分析に費やす時間 (ミリ秒)。高度な設定項目です。 | DBINT | NULL |
| CPAMaxTermToneAnalysis | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) ダイヤラが留守番電話の音声メッセージで終了トーンを探す最大時間 (ミリ秒)。高度な設定項目です。 | DBINT | NULL |
| CustomerNotHomeCallback | 間違った相手が応答した場合に顧客にコールバックするまでの待機時間 (分)。 | DBINT | NULL |
| Deleted | 有効なオプションは次のとおりです。 • Y = 該当 • N = 非該当 | DBCHAR | NOT NULL |
| Description | キャンペーンの説明。 | DESCRIPTION | NULL |
| DisableCPA | Y = IP コール進捗分析は無効です (リリース 5.0 と同様)。 N = IP コール進捗分析は有効です。 デフォルトは N です。 | DBCHAR | NOT NULL |
| DSTLocation | 夏時間の開始。デフォルト: 1 | DBINT | Not Null |
| EdgeDetectEnabled | 削除されたフラグ。次の文字で格納されます。 • Y = 最初のグリーティング音の開始時に音声の検出を実行します。 • N = より迅速な、しかし正確さに劣る音声/留守番電話の検出を有効にします。 | DBCHAR | NOT NULL |
| Enabled | キャンペーンが現在アクティブ (Y) かアクティブでない (N) かを示します。 | DBCHAR | NOT NULL |
| ExhaustedCallsEnabled | 有効なオプションは次のとおりです。 • Y = 最大試行回数に達したレコードのリセットを許可します。 | DBCHAR | NOT NULL |

Campaign テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|--|-------------|-------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • N = これらのレコードのリセットを許可しません。 | | |
| FutureUseInt1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt5 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseVarchar1 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| FutureUseVarchar2 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| FutureUseVarchar3 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| FutureUseFloat1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBFLT8 | NULL |
| FutureUseFloat2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBFLT8 | NULL |
| FutureUseFloat3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBFLT8 | NULL |
| HomeEnabled | <p>有効なオプションは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y = 自宅の番号へのダイヤルを許可します。 • N = 自宅の番号へのダイヤルを許可しません。 | DBCHAR | NOT NULL |
| HomeEndHours | HomeEndHours:HomeEndMinutes の後には、自宅の電話番号にはダイヤルされません。時間は 24 時間形式です。 | DBINT | NOT NULL |
| HomeEndMinutes | HomeEndHours:HomeEndMinutes の後には、自宅の電話番号にはダイヤルされません。 | DBINT | NOT NULL |
| HomeStartHours | HomeEndHours:HomeEndMinutes よりも前には、自宅の電話番号にはダイヤルされません。時間は 24 時間形式です。 | DBINT | NOT NULL |
| HomeStartMinutes | HomeEndHours:HomeEndMinutes よりも前には、自宅の電話番号にはダイヤルされません。 | DBINT | NOT NULL |
| IPAMDEnabled | IP ダイアラで AMD が有効になっていることを示すブール値。Y は有効を示し、N は無効を示します。 | DBCHAR | NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------------|---|------------|-------------------|
| IPTerminatingBeepDetect | IP ダイヤラで終了トーンの検出が有効になっていることを示すブール値。IVR への転送キャンペーンに加え、エージェント キャンペーンでも使用できます。 Y は有効を示し、N は無効を示します。デフォルト値は N です。 | DBCHAR | NOT NULL |
| LeaveMessageEnabled | ICM が留守番電話に自動メッセージを残すかどうかを示します。 • Y = はい、留守番電話に自動メッセージを残します。 • N = いいえ、留守番電話に自動メッセージを残しません。 | DBCHAR | NOT NULL |
| LinesPerAgent | エージェントあたりの固定の回線数。この数を整数にする必要がないことに注意してください。 | DBFLT8 | NOT NULL |
| MaxAttempts | 現在のキャンペーンで許容されるコンタクトごとの最大試行回数。 | DBINT | NOT NULL |
| MaxBusyAttempts | リストの次の番号を試す前にビジーだった番号に再ダイヤルを試みる最大回数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| MaximumLineAgent | エージェントあたりのダイヤルする回線の最大数。この数を整数にする必要がないことに注意してください。 | DBFLT8 | NOT NULL |
| MinimumCallDuration | コールを完了したものと見なすために必要な顧客の会話の継続時間 (秒)。最小限のコール継続時間に達しない場合は、そのコールはビジーと分類され、再試行されません。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| NoAnswerCallback | 応答されなかった番号に対するコールバックを試みるまでの待機時間 (分)。 | DBINT | NOT NULL |
| NoAnswerRingLimit | コールに応答がないものと見なすまでに鳴らす呼び出し音の回数。 | DBINT | NOT NULL |
| PersonalizedCallbackEnabled | 有効なオプションは次のとおりです。 • Y = カスタマイズされたコールバックは有効です。 • N = カスタマイズされたコールバックは無効です。 | DBCHAR | NOT NULL |
| PredictiveCorrectionPace | 試みたコールが "PredictiveConnectionPace" のコールを超えた場合は、Lines per Agent に修正を適用します。Null の場合は Dialer の値が優先されます。それ以外の場合は、この値が優先されます。デフォルトは NULL です。 | DBINT | NULL |

Campaign テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------------|--|------------|-------------------|
| PredictiveGain | PredictiveGain の項は、Lines per Agent に対する修正的な調整の割合全体を制御します。これは、アルゴリズムの Proportional 修正項の乗数です。Null の場合は Dialer の値が優先されます。それ以外の場合は、この値が優先されます。デフォルトは NULL です。 | DBFLT8 | NULL |
| PredictiveHistoricGain | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) Historic Gain 項は、最後の 5 セットの測定に基づいて追加の修正を計算します。デフォルトでは、PredictiveGain の 1/2 の値に設定しなければなりません。この項は、複数の修正サイクルで系統的な過少または過大の修正を試みます。Null の場合は Dialer の値が優先されます。それ以外の場合は、この値が優先されます。デフォルトは NULL です。 | DBFLT8 | NULL |
| PredictiveLowAbandonGain | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 測定された Abandoned Call Rate がターゲット レートよりも低い場合の Proportional 項の乗数。これは、ターゲット レートと測定された Abandoned Call Rate の上の差が下の差よりも大幅に大きくなる可能性があるという事実を補正します。Null の場合は Dialer の値が優先されます。それ以外の場合は、この値が優先されます。デフォルトは NULL です。 | DBFLT8 | NULL |
| PrefixDigits | このキャンペーンでダイヤルする各顧客番号の前に付ける番号。 この機能を使用して、Call Manager のトランスレーションパターン機能が顧客に表示される ANI を変更する場合に使用できる一意のプレフィックスを作成します。 | varchar(5) | Null |
| QuickDetectEnabled | 有効なオプションは次のとおりです。 • Y = 音声/留守番電話の検出を、正確ではなく迅速に行う。 • N = 音声/留守番電話の検出を正確に行うが、クイック検出機能を使用した場合ほど迅速ではない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| ReleaseCallbackEnabled | 有効なオプションは次のとおりです。 • Y = 最初のエージェントが対応できない場合に、カスタマイズされたコールバックを別のエージェントに送信する。 • N = カスタマイズされたコールバックを別のエージェントに送信しない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| RescheduleCallbackMode | 有効なオプションは次のとおりです。 | DBSMALLINT | NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------|--|------------|-------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • 1 = 翌日の同じ期間にコールバックを再スケジュールする。 • 2 = 次の有効なダイヤル期間にコールバックを再スケジュールする。 • 3 = コールバックを放棄する（再試行しない）。 | | |
| SPClosedRecordCount | サードパーティによる処理のためにストアード プロシージャを呼び出す前にキューイングする顧客クローズレコード要求の数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| SPClosedRecordEnabled | <p>有効なオプションは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y = 顧客レコードをクローズした後にストアード プロシージャを呼び出すことを示す。このストアード プロシージャはアウトバウンド オプション プライベート データベースに置かれています。 • N = このストアード プロシージャを呼び出さない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| UseGMTFromRegionPrefix | 顧客の GMT を Region_Prefix テーブルから取得するかどうかを示すブール値。 <i>ImportAreaProcDisable</i> レジストリの設定を置き換えます。デフォルトは Y です。 | DBCHAR | NOT NULL |
| WaitForBusyRetry | <p>Y = 番号がビジーだった場合に、顧客リストの次の電話番号を呼び出すのではなく、ビジー再試行タイムアウトが経過するまで待機し、ビジーだった番号を再度ダイヤルします。注：ビジー再試行インターバルが5分を超える場合は、システムは待機しません。</p> <p>N = ビジーだった番号の再試行を待機せずに、リストの次の番号を試みます。</p> <p>デフォルトは N です。</p> | DBCHAR | NOT NULL |
| WorkEnabled | <p>有効なオプションは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y = 職場の番号へのダイヤルを許可する。 • N = 職場の番号へのダイヤルを許可しない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| WorkEndHours | WorkEndHours:WorkEndMinutes の後には、職場の電話番号にはダイヤルされません。時間は24時間形式です。 | DBINT | NOT NULL |
| WorkEndMinutes | WorkEndHours:WorkEndMinutes の後には、職場の電話番号にはダイヤルされません。 | DBINT | NOT NULL |

Campaign_Half_Hour

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------|--|---------|-------------------|
| WorkStartHours | WorkStartHours:WorkStartMinutes よりも前には、職場の電話番号にはダイヤルされません。時間は 24 時間形式です。 | DBINT | NOT NULL |
| WorkStartMinutes | WorkStartHours:WorkStartMinutes よりも前には、職場の電話番号にはダイヤルされません。 | DBINT | NOT NULL |

Campaign_Half_Hour

注：現在このテーブルは使用されていません。将来使用できるように予約されています。

このテーブルは、[Blended Agent カテゴリ \(493 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(557 ページ\)](#)をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

キャンペーン属性の履歴レポートを提供します。

関連するテーブル

[Campaign \(140 ページ\)](#) (CampaignID を使用)

表 52: Campaign_Half_Hour テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------------|-------------------------------------|------------------------------|
| XAK1Campaign_Half_Hour | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XIE1Campaign_Half_Hour | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | DbDateTime |
| XPKCampaign_Half_Hour | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリキー | CampaignID、DateTime、TimeZone |

Campaign_Half_Hourのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------|---|-------------|-------------------|
| ActiveTimeToHalf | 現在の 30 分間でキャンペーンがアクティブとして設定された時間 (秒) を示します。 | DBINT | AK1 NULL |
| CampaignID | キャンペーンの一意の識別子。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| DateTime | セントラル コントローラ時間でのインターバル開始日時。 | DBSMALLDATE | PK NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------|--|------------|-------------------|
| DbDateTime | レコードがデータベースに書き込まれる時点での日時タイムスタンプ。 | DBDATETIME | IE1-Indexed NULL |
| FutureUseInt1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt5 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| RecoveryKey | 一意のレコード識別子。 | DBFLT8 | NOT NULL |
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、UTC（以前は GMT と呼ばれていました）からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |

Campaign_Query_Rule テーブル

このテーブルは、[Blended Agent カテゴリ \(493 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(557 ページ\)](#)をクリックしてください。

このテーブルには、クエリルールとキャンペーンの関連付けのセットが含まれます。

注：設定時にアウトバウンドオプションを選択していない場合、このテーブルにはデータが含まれていません。

Campaign_Query_Rule レコードを変更するには、ICM Configuration Manager のアウトバウンドオプション設定オプションを使用してください。

関連するテーブル

[Campaign \(140 ページ\)](#) (CampaignID を使用)

[Query_Rule \(305 ページ\)](#) (QueryRuleID を使用)

表 53: Campaign_Query_Rule テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------------|-------------------------------------|------------------------|
| XPKCampaign_Query_Rule | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリキー | CampaignID、QueryRuleID |

Campaign_Query_Rule テーブル

Campaign_Query_Rule テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|---|-------------|-------------------|
| CampaignID | このクエリー ルールが属するキャンペーン。このフィールドは Campaign テーブルからの外部キーです。 このフィールドはアウトバウンド オプションのみに適用されます。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| Duration | 次のクエリー ルールに移行する前に現在のクエリー ルールを使用する時間 (分単位)。 | DBINT | NOT NULL |
| DurationEnabled | このキャンペーン内のクエリー ルール間を移動するために継続時間レートを使用するかどうかを示します。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = 継続時間 (クエリー ルール内で費やされた時間) を使用する。 • N = 継続時間を使用しない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| EndHours | EndHours:EndMinutes を過ぎた後には、コンタクトにはダイヤルされません。時間は 24 時間形式で、ICM セントラル コントローラの時間に基づきます。 | DBINT | NOT NULL |
| EndMinutes | EndHours:EndMinutes を過ぎた後には、コンタクトにはダイヤルされません。時間は ICM セントラル コントローラの時間に基づきます。 | DBINT | NOT NULL |
| FutureUseInt1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt5 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseVarchar1 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| FutureUseVarchar2 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| FutureUseVarchar3 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| HitRate | 予測アルゴリズムによってしきい値と見なされているキャンペーンごとのヒットの比率 (完了済み/試行済み)。この比率の値は 0 ~ 100 の整数です。 | DBINT | NOT NULL |
| HitRateEnabled | このキャンペーン内のクエリー ルール間を移動するためにヒット率を使用するかどうかを示します。 | DBCHAR | NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------|---|---------|-------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Y = ヒット率を使用する。 • N = ヒット率を使用しない。 | | |
| ListOrder | クエリー ルールが使用される順序。 | DBINT | NOT NULL |
| Penetration | 現在のキャンペーン内の次のクエリー ルールに移る前に、このクエリー ルールが試行される比率。この比率の値は 0 ~ 100 の整数です。 | DBINT | NOT NULL |
| PenetrationEnabled | このキャンペーン内のクエリー ルール間を移動するために侵入率を使用するかどうかを示します。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = 侵入率を使用する。 • N = 侵入率を使用しない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| QueryRuleEnabled | このキャンペーン内でクエリー ルールが有効にされるか無効にされるかを示します。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = 有効 • N = 無効 | DBCHAR | NOT NULL |
| QueryRuleID | CampaignID によって識別されるキャンペーンに属したクエリー ルール。このフィールドは Query_Rule テーブルからの外部キーです。 このフィールドはアウトバウンド オプションのみに適用されます。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |
| StartHours | StartHours:StartMinutes よりも前には、コンタクトにはダイヤルされません。時間は 24 時間形式で、ICM セントラル コントローラの時間に基づきます。 | DBINT | NOT NULL |
| StartMinutes | StartHours:StartMinutes よりも前には、コンタクトにはダイヤルされません。時間は ICM セントラル コントローラの時間に基づきます。 | DBINT | NOT NULL |

Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル

このテーブルは、[Blended Agent カテゴリ \(493 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(557 ページ\)](#)をクリックしてください。

セントラルデータベースのみ。各行では、特定のキャンペーンとクエリー ルールの組み合わせに対する 30 分の統計情報が提供されます。この統計情報は、アウトバウンド オプションの予測ダイヤル アルゴリズムで使用されたカウンタを反映します。

Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル

関連するテーブル

[Campaign \(140 ページ\)](#) (CampaignID を使用)[Query_Rule \(305 ページ\)](#) (QueryRuleID を使用)

表 54: Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------------------|-------------------------------------|--|
| XAK1Campaign_Query_Rule_Half_H | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XIE1Campaign_Query_Rule_Half_H | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | DbDateTime |
| XPKCampaign_Query_Rule_Half_Ho | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリキー | DateTime、CampaignID、QueryRuleID、TimeZone |

Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------------|---|---------|-------------------|
| AbandonDetectToHalf | ダイヤラが顧客コールを放棄した、30 分間のコールの数。 | INT | NULL |
| AbandonToIVRToHalf | 放棄される必要があった、30 分間のコールの数。ただし、顧客が切断する代わりに、コールは顧客にメッセージを再生する IVR に転送されました。 | DBINT | NULL |
| AgentClosedDetectToHalf | エージェントによってクローズされた、30 分間のプレビュー/コールバックコールの数（これらの顧客にはダイヤルされません）。 | DBINT | NULL |
| AgentRejectedDetectToHalf | エージェントによって拒否された、30 分間のプレビュー/コールバックコールの数。 | DBINT | NULL |
| AnsweringMachineDetectToHalf | 留守番電話が検出された、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| BusyDetectToHalf | ビジー信号が検出された、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallbackCountToHalf | コールバックがスケジュールされたレコードの総数。 | DBINT | NULL |
| CampaignID | このクエリールールが属するキャンペーン。 このフィールドはアウトバウンド オプションのみに適用されます。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| CampaignOutOfNumbersToHalf | （現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。）アクティブなクエリールールが番号の取得を要求されたが、ダイヤリングリストの時間枠に対して有効な番号を見つけないことができなかった時間を示します。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------------|--|-------------|-------------------|
| CancelledDetectToHalf | ダイヤラが呼び出し中の顧客コールをキャンセルした、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| ContactsAttemptedToHalf | 30 分間に発呼されたコールの数。 | DBINT | NULL |
| CustomerAbandonDetectToHalf | 顧客が受話器を上げた後に放棄した、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| CustomerNotHomeCountToHalf | 顧客が家におらず、別の相手が応答したコールの数。 | DBINT | NULL |
| DateTime | セントラル コントローラ時間でのインターバル開始日時。 | DBSMALLDATE | PK NOT NULL |
| DbDateTime | レコードが HDS データベースに書き込まれる時点での日時タイムスタンプ。Logger データベースではこのカラムは NULL です。 | DBDATETIME | IE-1 NULL |
| FaxDetectToHalf | ファックスが検出された、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt5 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| LowNoiseVolumeToHalf | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) カウントするには音声十分大きくなかったコールの数。 | DBINT | NULL |
| NetworkAnsMachineDetectToHalf | ネットワーク留守番電話が検出された、30 分間のコールの数。ネットワーク留守番電話には、ネットワークベースの IVR や、ネットワークベースの留守番電話サービスがあります。 | DBINT | NULL |
| NoAnswerDetectToHalf | 応答されなかった、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| NoDialToneDetectToHalf | ダイヤルトーンが検出されなかった、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| NoRingBackDetectToHalf | リングバック トーンが検出されず、キャリアまたはネットワークによって呼び出し中に切断されるか、データ エラーまたは考慮する必要のないコールと見なされた、現在の 30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |

Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------------|---|---------|-------------------|
| PersonalCallbackCountToHalf | 顧客がパーソナル コールバックを要求したコールの数。 | DBINT | NULL |
| QueryRuleActiveTimeToHalf | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) この30分間にキャンペーンがアクティブだった時間を示します。 | DBINT | NULL |
| QueryRuleID | CampaignID によって識別されるキャンペーンに属したクエリ ルール。 このフィールドはアウトバウンド オプションのみに適用されます。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| SITtoneDetectToHalf | ネットワーク SIT トーンが検出された、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| TalkTimeToHalf | 最後の30分間にエージェントが通話に費やした合計時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |
| VoiceDetectToHalf | 最後の30分間に、最終的にエージェントが応答したコールの総数。 アウトバウンド オプション: 人が応答することを検出した、30分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| WrapupTimeToHalf | 最後の30分間にエージェントがラップアップモードに費やした合計時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| WrongNumberCountToHalf | 顧客の電話番号が間違っていた (顧客がそこに住んでいなかった) コールの数。 | DBINT | NULL |

Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル

このテーブルは、[Blended Agent カテゴリ \(493 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(557 ページ\)](#)をクリックしてください。

ローカル データベースのみ。

各行では、特定のキャンペーンとクエリールールの組み合わせに対するリアルタイムの統計情報が提供されます。この統計情報は、アウトバウンドオプションの予測ダイヤル アルゴリズムで使用されたカウンタを反映します。

このテーブルのデータは毎夜リセットされます。

関連するテーブル

[Campaign \(140 ページ\)](#) (CampaignID を使用)

[Query_Rule \(305 ページ\)](#) (QueryRuleID を使用)

表 55: Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------------------|--------------------------------------|------------------------|
| XPKCampaign_Query_Rule_Real_Ti | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | CampaignID、QueryRuleID |

Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|---|----------|-------------------|
| AbandonDetectCount | ダイヤラによって放棄されたコールの数。 | DBINT | NULL |
| AbandonDetectTo5 | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) ダイヤラが顧客コールを放棄した、5 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| AbandonDetectToHalf | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) ダイヤラが顧客コールを放棄した、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| AbandonToIVRCount | 留守番電話が検出されたコールの数。 | DBINT | NULL |
| AbandonToIVRTo5 | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 放棄される必要があった、5 分間のコールの数。ただし、顧客が切断する代わりに、コールは顧客にメッセージを再生する IVR に転送されました。 | DBINT | NULL |
| AbandonToIVRToHalf | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 放棄される必要があった、30 分間のコールの数。ただし、顧客が切断する代わりに、コールは顧客にメッセージを再生する IVR に転送されました。 | DBINT | NULL |
| AgentClosedCount | エージェントによってクローズされた、プレビュー/コールバック コールの数 (これらの顧客にはダイヤルされません)。 | DBINT | NULL |
| AgentClosedDetectTo5 | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) エージェントによっ | DBINT | NULL |

Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------------|---|---------|-------------------|
| | てクローズされた、5分間のプレビュー/コールバックコールの数（これらの顧客にはダイヤルされません）。 | | |
| AgentClosedDetectToHalf | （現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。） エージェントによってクローズされた、30分間のプレビュー/コールバックコールの数（これらの顧客にはダイヤルされません）。 | DBINT | NULL |
| AgentRejectedCount | エージェントによって拒否された、プレビュー/コールバックコールの数。 | DBINT | NULL |
| AgentRejectedDetectTo5 | （現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。） エージェントによって拒否された、5分間のプレビュー/コールバックコールの数。 | DBINT | NULL |
| AgentRejectedDetectToHalf | （現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。） エージェントによって拒否された、30分間のプレビュー/コールバックコールの数。 | | |
| AnsweringMachineCount | ダイヤラによって放棄されたコールの数。ただし、顧客が切断する代わりに、コールは顧客にメッセージを再生する IVR に転送されました。 | DBINT | NULL |
| AnsweringMachineDetectTo5 | （現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。） 留守番電話が検出された、5分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| AnsweringMachineDetectToHalf | （現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。） 留守番電話が検出された、30分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| AttemptedCount | 今日、現在までに発呼されたコールの数（CallBackCount + VoiceCount + BusyCount + NoAnswerDetectCount + NoRingBackDetectCount + NoDialToneDetectCount + FaxDetectCount + NetworkAnsMachineDetectCount + AnsweringMachineCount + SITtoneDetectCount + CancelledDetectCount + WrongNumberCount + CustomerNotHomeCount + PersonalCallbackCount + AbandonDetectCount + AbandonToIVRCount + CustomerAbandonDetectCount）。 | DBINT | NULL |
| BusyCount | ビジー信号が検出されたコールの数。 | DBINT | NULL |
| BusyDetectTo5 | （現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。） ビジー信号が検出された、5分間のコールの数。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------------|---|---------|--------------------|
| BusyDetectToHalf | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) ビジー信号が検出された、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallBackCount | 今日のレコードのうち、コールバックがスケジュールされたレコードの総数。 | DBINT | NULL |
| CallbackCountTo5 | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 5 分間の間にコールバックがスケジュールされたレコードの総数。 | DBINT | NULL |
| CallbackCountToHalf | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 30 分間の間にコールバックがスケジュールされたレコードの総数。 | DBINT | NULL |
| CampaignID | このクエリー ルールが属するキャンペーン。 このフィールドはアウトバウンド オプションのみに適用されます。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |
| CancelledDetectCount | ダイヤラが呼び出し中の顧客コールをキャンセルしたコールの数。 | DBINT | NULL |
| CancelledDetectTo5 | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) ダイヤラが呼び出し中の顧客コールをキャンセルした、5 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| CancelledDetectToHalf | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) ダイヤラが呼び出し中の顧客コールをキャンセルした、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| ClosedCount | 実際の顧客に接続した場合を除く何らかの理由でクローズした顧客コールを記録します。 | DBINT | NULL |
| ContactsAttemptedTo5 | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 5 分間に発呼されたコールの数。 | DBINT | NULL |
| ContactsAttemptedToHalf | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 30 分間に発呼されたコールの数。 | DBINT | NULL |
| CustomerAbandonDetectCount | 顧客が受話器を上げた直後に切断したコールの数。 | DBINT | NULL |
| CustomerAbandonDetectTo5 | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 顧客が受話器を上げた後に放棄した、5 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |

Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------------|---|------------|-------------------|
| CustomerAbandonDetectToHalf | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 顧客が受話器を上げた後に放棄した、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| CustomerNotHomeCount | 顧客が家にいなかったなので別の相手が応答したコールの数。 | DBINT | NULL |
| CustomerNotHomeCountTo5 | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 顧客が家にいなかったなので別の相手が応答した、5 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| CustomerNotHomeCountToHalf | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 顧客が家にいなかったなので別の相手が応答した、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| DateTime | このデータが最後に更新されたときのセントラル コントローラの日時。 | DBDATETIME | NOT NULL |
| FaxDetectCount | ファックスが検出されたコールの数。 | DBINT | NULL |
| FaxDetectTo5 | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) ファックスが検出された、5 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| FaxDetectToHalf | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) ファックスが検出された、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt5 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| LowNoiseVolumeToday | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) カウントするには音声十分大きくなかった、1 日間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| LowNoiseVolumeTo5 | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) カウントするには音声十分大きくなかった、5 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------------|--|---------|-------------------|
| LowNoiseVolumeToHalf | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) カウントするには音声十分大きくなかった、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| NetworkAnsMachineCount | ネットワーク留守番電話が検出されたコールの数。ネットワーク留守番電話には、ネットワーク ベースの IVR や、ネットワーク ベースの留守番電話サービスがあります。 | DBINT | NULL |
| NetworkAnsMachineDetectTo5 | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) ネットワーク留守番電話が検出された、5 分間のコールの数。ネットワーク留守番電話には、ネットワーク ベースの IVR や、ネットワーク ベースの留守番電話サービスがあります。 | DBINT | NULL |
| NetworkAnsMachineDetectToHalf | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) ネットワーク留守番電話が検出された、30 分間のコールの数。ネットワーク留守番電話には、ネットワーク ベースの IVR や、ネットワーク ベースの留守番電話サービスがあります。 | DBINT | NULL |
| NoAnswerDetectCount | 応答されなかったコールの数。 | DBINT | NULL |
| NoAnswerDetectTo5 | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 応答されなかった、5 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| NoAnswerDetectToHalf | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 応答されなかった、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| NoDialToneDetectCount | ダイヤル トーンが検出されなかったコールの数。 | DBINT | NULL |
| NoDialToneDetectTo5 | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) ダイヤル トーンが検出されなかった、5 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| NoDialToneDetectToHalf | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) ダイヤル トーンが検出されなかった、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| NoRingBackDetectCount | リングバック トーンが検出されず、キャリアまたはネットワークによって呼び出し中に切断されるか、データ エラーまたは考慮する必要のないコールと見なされた、現在の 30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| NoRingBackDetectTo5 | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) リングバック トーンが検出されなかった、5 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |

Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------------|---|---------|--------------------|
| NoRingBackDetectToHalf | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) リングバック トーンが検出されなかった、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| PendingRecordsZone1 | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 現在ゾーン 1 でダイヤルできる保留中のレコードの数。 | DBINT | NULL |
| PendingRecordsZone2 | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 現在ゾーン 2 でダイヤルできる保留中のレコードの数。 | DBINT | NULL |
| PendingRetryRecordsZone1 | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) ゾーン 1 で再試行を保留している、現在ダイヤル可能なキャンペーンレコードの数。再試行の優先順位が高くなり、ヒット率とエージェントの効率を低下させることがあるため、この値は重要です。 | DBINT | NULL |
| PendingRetryRecordsZone2 | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) ゾーン 2 で再試行を保留している、現在ダイヤル可能なキャンペーンレコードの数。再試行の優先順位が高くなり、ヒット率とエージェントの効率を低下させることがあるため、この値は重要です。 | DBINT | NULL |
| PersonalCallbackCount | 顧客がパーソナル コールバックを要求したコールの数。 | DBINT | NULL |
| PersonalCallbackCountTo5 | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 顧客がパーソナル コールバックを要求した、5 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| PersonalCallbackCountToHalf | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 顧客がパーソナル コールバックを要求した、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| QueryRuleActive | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 現在のキャンペーンがアクティブかどうかを示します。 | DBINT | NULL |
| QueryRuleID | CampaignID によって識別されるキャンペーンに属したクエリ ルール。 このフィールドはアウトバウンド オプションのみに適用されます。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |
| SITtoneDetectCount | Special Information Tone (SIT) が検出されたコールの数。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------|--|---------|-------------------|
| SITtoneDetectTo5 | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) ネットワーク SIT トーンが検出された、5 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| SITtoneDetectToHalf | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) ネットワーク SIT トーンが検出された、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| TalkTimeCount | 午前 0 時以降にエージェントが通話に費やした合計時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| TalkTimeToHalf | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 最後の 30 分間にエージェントが通話に費やした合計時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| TotalCount | 現在のキャンペーンクエリルールでダイヤル可能なレコードの総数。 | DBINT | NULL |
| VoiceCount | 顧客へのコンタクトに成功した日のコールの数。 アウトバウンド オプション: 人が応答することを検出したコールの数。 | DBINT | NULL |
| VoiceDetectTo5 | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 最後の 5 分間に、最終的にエージェントが応答したコールの総数。 アウトバウンド オプション: 人が応答することを検出した、5 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| VoiceDetectToHalf | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 最後の 30 分間に、最終的にエージェントが応答したコールの総数。 アウトバウンド オプション: 人が応答することを検出した、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| WrapupTimeCount | 午前 0 時以降にエージェントがラップアップモードで費やした時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| WrapupTimeToHalf | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 最後の 30 分間にエージェントがラップアップモードに費やした合計時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| WrongNumberCount | 顧客の電話番号が間違っていた (顧客がそこに住んでいなかった) コールの数。 | DBINT | NULL |

Campaign_Skill_Group テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------|--|---------|-------------------|
| WrongNumberCountTo5 | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 顧客の電話番号が間違っていた (顧客がそこに住んでいなかった)、5 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| WrongNumberCountToHalf | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 顧客の電話番号が間違っていた (顧客がそこに住んでいなかった)、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |

Campaign_Skill_Group テーブル

このテーブルは、[Blended Agent カテゴリ \(493 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(557 ページ\)](#)をクリックしてください。

このテーブルには、ソフトウェア内のキャンペーンとスキルグループとの関連付けが含まれます。

注: 設定時にアウトバウンドオプションを選択していない場合、このテーブルにはデータが含まれていません。

Campaign_Skill_Group レコードを変更するには、ICM Configuration Manager のアウトバウンド オプション設定オプションを使用してください。

関連するテーブル

[Campaign \(140 ページ\)](#) (CampaignID を使用)

[Skill_Group \(409 ページ\)](#) (SkillGroupID は Skill_Group.SkillTargetID にマッピング)

表 56: Campaign_Skill_Group テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------|--------------------------------------|--------------------------|
| XPKTarget_Group | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | CampaignID、SkillTargetID |

Campaign_Skill_Group テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------------|--|-------------|-------------------|
| AbandonedRoutePoint | 放棄されたコンタクトは、IVR を指定するこのルート ポイントに転送されます。 | varchar(50) | NULL |
| AutoAnswerReservationCall | この変数は、ダイヤラが CTI サーバを使用して予約コールとエージェントに送信された転送コールに応答する | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|---|--------------|-------------------|
| | か、またはエージェントの電話自体にコールへの応答を許可するかを制御します。 使用可能な値は次のとおりです。1: 自動応答オン、2: 自動応答オフ | | |
| CampaignID | このターゲット グループが属するキャンペーン。 Campaign テーブルからの外部キー。 このフィールドはアウトバウンドオプションのみに適用されます。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |
| ConfigParam | 追加の設定パラメータ。 | varchar(255) | NULL |
| DialedNumber | IPCC では、MRPIM を通じて新しいコール要求を送信するときに使用する DN を示します。この DN は、キャンペーンに割り当てられたものと同じスキルからエージェントを予約する必要があるルーティングスクリプトの実行に使用されます。 各スキル グループに一意の DN が関連付けられている必要があることに注意してください。 Avaya Definity ACD では、選択したスキル グループの VDN に接続するためにダイヤルする必要がある番号を示します。 | VNAME32 | NULL |
| FutureUseInt1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt5 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseVarchar1 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| FutureUseVarchar2 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| FutureUseVarchar3 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| IVRPorts | 現在のスキルグループに対してIVRによりサポートされているポートの数 (3桁)。 | DBINT | NOT NULL |
| IVRRoutePoint | コンタクトは、IVRを指定するこのルートポイントに転送されます。 | varchar(50) | NULL |

Campaign_Target_Sequence テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------|--|---------|-------------------|
| OverflowAgents | プレディクティブ ダイヤラの計算で無視する、スキルグループあたりのエージェントの数。 | DBINT | NOT NULL |
| RecordsToCache | キャンペーンとスキルグループの特定の組み合わせに対してダイヤラがキャッシュする必要があるレコードの数。 | DBINT | NOT NULL |
| ReservationPercentage | このスキルグループ内で予約するエージェントの割合。この変数はプレビューモードのみに関連しています。その他のすべてのモードでは、100パーセントのエージェントが予約されます。 | DBINT | NULL |
| SkillTargetID | このターゲット グループが関連付けられているスキルグループを示す一意のキー。Skill_Group テーブルへの外部キー。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |

Campaign_Target_Sequence テーブル

このテーブルは、[Blended Agent カテゴリ \(493 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(557 ページ\)](#)をクリックしてください。

このテーブルには、キャンペーン内で番号とともにダイヤルされるターゲットのタイプ（自宅または職場）およびシーケンスが格納されます。

注：設定時にアウトバウンド オプションを選択していない場合、このテーブルにはデータが含まれていません。

関連するテーブル

[Campaign \(140 ページ\)](#)（CampaignID を使用）

[Dialer_Detail \(188 ページ\)](#)（Phone Index を使用）

表 57: Campaign_Target_Sequence テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------------------|--------------------------------------|---------------------------|
| XPKCampaign_Target_Sequence | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | CampaignID、SequenceNumber |

Campaign_Target_Sequence テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------|--|---------|-------------------|
| CampaignID | このターゲット シーケンスが属するキャンペーン。Campaign テーブルからの外部キー。 このフィールドはアウトバウンド オプションのみに適用されます。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|-------------------|--|--------------|-----------------|
| ConfigParam | 追加の設定パラメータ。 | varchar(255) | NULL |
| FutureUseInt1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt5 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseVarchar1 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| FutureUseVarchar2 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| FutureUseVarchar3 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| PhoneIndex | ゾーン内で使用する必要がある電話番号を示します。 この値の範囲は 0 ~ 9 です。 0 のインデックス値は設定ツールの Phone1 を表します。 | DBINT | NOT NULL |
| SequenceNumber | プライマリ キーの一部です。キャンペーン内でダイヤルする番号のシーケンスを示します。 | DBINT | PK NOT NULL |
| ZoneIndex | 設定済みの電話番号が属するゾーンを示します。 0 = ゾーン 1 1 = ゾーン 2 | DBINT | NOT NULL |

Cfg_Mngr_App_Snapshot_State テーブル

このテーブルは、[User Preferences グループ \(514 ページ\)](#) にあります。このテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(568 ページ\)](#) をクリックしてください。

このテーブルでは、ユーザが保存した ICM Configuration Manager のユーザ インターフェイスの特定の状態が定義されます。このテーブルの情報は、Admin Workstation を再始動するときに、ICM Configuration Manager の状態を復元するために使用されます。

関連するテーブル

[Cfg_Mngr_User_Desktop_Snap \(167 ページ\)](#) (DesktopSnapShotID を使用)

Cfg_Mngr_Globals テーブル

表 58: Cfg_Mngr_App_Snapshot_State テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| XPKCfg_Mngr_App_Snapshot_State | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | DesktopSnapShotID、ApplicationID |

Cfg_Mngr_App_Snapshot_State テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------|--|--------------|-------------------|
| ApplicationID | アプリケーションを示します。 | DBINT | PK、NOT NULL |
| ApplicationOpen | 有効なオプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = Configuration Manager の終了時にアプリケーションが開いていたことを示す。 • N = Configuration Manager の終了時にアプリケーションが開いていなかったことを示す。 | DBCHAR | NOT NULL |
| DesktopSnapShotID | デスクトップ スナップショットの一意の識別子。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| Filter1 | アプリケーションの最初のフィルタ キーの ID。 | DBINT | NULL |
| Filter2 | アプリケーションの 2 番目のフィルタ キーの ID。 | DBINT | NULL |
| Filter3FieldName | 3 番目のフィルタ基準に使用するフィールド名。 | VNAME32 | NULL |
| Filter3FieldType | テキスト/数値の参照に使用するフィールド タイプの識別子。 | DBSMALLINT | NULL |
| Filter3OptionSelection | 選択タイプ。 | DBSMALLINT | NULL |
| Filter3Selection | 選択値。 | varchar(255) | NULL |
| POSX | デスクトップでのアプリケーションの X 座標の位置。 | DBSMALLINT | NULL |
| POSY | デスクトップでのアプリケーションの Y 座標の位置。 | DBSMALLINT | NULL |

Cfg_Mngr_Globals テーブル

このテーブルは、[User Preferences グループ \(514 ページ\)](#) にあります。このテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(568 ページ\)](#) をクリックしてください。

このテーブルには、ICM Configuration Manager が現在使用しているメニュー システムのバージョン情報を保存するための単一のレコードが格納されます。

表 59: Cfg_Mngr_Globals テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|---------------------|--------------------------------------|------------|
| XPKCfg_Mngr_Globals | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | VersionID |

Cfg_Mngr_Globals テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------|--|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Version | ICM Configuration Manager が現在使用しているメニュー システムに関するバージョン情報を保存します。 | DBINT | NOT NULL |
| VersionID | バージョンの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |

Cfg_Mngr_User_Desktop_Snap テーブル

このテーブルは、[User Preferences グループ \(514 ページ\)](#) にあります。このテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(568 ページ\)](#) をクリックしてください。

このテーブルでは、特定のユーザに対する Configuration Manager の現在の状態に関する情報が保持されます。

関連するテーブル

[Cfg_Mngr_App_Snapshot_State \(165 ページ\)](#) (DesktopSnapShotID を使用)

表 60: Cfg_Mngr_User_Desktop_Snap テーブル

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------------------|--------------------------------------|-------------------|
| XPKCfg_Mngr_User_Desktop_Snap | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | DesktopSnapShotID |

Cfg_Mngr_User_Desktop_Snap テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------------|--|---------|-------------------|
| AllowMultipleAppInstances | ツールの複数の実行インスタンスを許可するかどうかを指定します。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = (デフォルト) 複数のインスタンスを同時に実行することを許可する。 • N = 複数のインスタンスを許可しない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| AutoRetrieve | 起動時にツールが自動的にデータを取得するかどうかを示します。 | DBCHAR | NOT NULL |

Cfg_Mngr_User_Menu テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------------|---|--------------|-------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Y = 起動時にデータを自動的に取得する。 • N = (デフォルト) データを自動的に取得しない。 | | |
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| DesktopSnapShotID | デスクトップ スナップショットの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| DesktopSnapShotName | デスクトップ スナップショットの名前。 | varchar(128) | NOT NULL |
| MenuID | メニューの一意の識別子。 | DBINT | FK NULL |
| OpenAppsOnLoad | <p>スナップショットをロードしたときにツールを再び開始するかどうかを指定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y = スナップショットをロードしたときにツールを再び開始する。 • N = (デフォルト) ツールを再び開始しない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| SaveApplicationPositions | <p>ユーザが最後に実行していたときの画面上の位置からアプリケーションを開始するかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y = 同じ位置からアプリケーションを開始する。 • N = (デフォルト) アプリケーションをデフォルトの位置から開始する。 | DBCHAR | NOT NULL |
| SaveFilterData | <p>すべてのツールのフィルタ設定を保存するかどうかを指定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y = (デフォルト) フィルタ設定を保存する。 • N = フィルタ設定を保存しない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| UserSettingsID | Cfg_Mngr_User_Settings テーブルへの外部キー。 | DBINT | FK NOT NULL |

Cfg_Mngr_User_Menu テーブル

このテーブルは、[User Preferences グループ \(514 ページ\)](#) にあります。このテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(568 ページ\)](#) をクリックしてください。

このテーブルには、ICM Configuration Manager の各ユーザが使用するデフォルトやカスタムのメニューに関する情報が格納されます。

関連するテーブル

Cfg_Mngr_View (170 ページ) (MenuID を使用)

表 61: Cfg_Mngr_User_Menu テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------------|--------------------------------------|------------|
| XPKCcfg_Mngr_User_Menu | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | MenuID |

Cfg_Mngr_User_Menu テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|-------------------------------|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラルデータベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| DesktopSnapshotID | 最後のデスクトップ スナップショットを示します。 | DBINT | NULL |
| MenuID | メニューの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| MenuName | メニューの名前。 | VNAME32 | NOT NULL |

Cfg_Mngr_User_Settings テーブル

このテーブルは、[User Preferences グループ \(514 ページ\)](#) にあります。このテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(568 ページ\)](#) をクリックしてください。

このテーブルには、Configuration Manager ツールの各ユーザに固有の ICM Configuration Manager の設定が格納されます。

関連するテーブル

Cfg_Mngr_User_Desktop_Snap (167 ページ) (UserSettingsID を使用)

表 62: Cfg_Mngr_User_Settings テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|----------------------------|--------------------------------------|----------------|
| XAK1Cfg_Mngr_User_Settings | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | LoginName |
| XPKCcfg_Mngr_User_Settings | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | UserSettingsID |

Cfg_Mngr_User_Settings テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------|--------------------------------|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |

Cfg_Mngr_View テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|-----------------------|--|--------------|-----------------|
| LastDesktopSnapshotID | Configuration Manager を終了する前にユーザが開いていた最後のデスクトップスナップショットの識別子。 | DBINT | NULL |
| LoginName | これらの設定を所有しているユーザの一意のログイン名。 | varchar(128) | AK-1 NOT NULL |
| SaveSnapshotOnExit | ICM Configuration Manager を終了したときに現在のデスクトップスナップショットの設定を保存するかどうかを示します。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = 終了時に設定を保存する (デフォルト)。 • N = 終了時に設定を保存しない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| UserSettingsID | ユーザ設定の一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |

Cfg_Mngr_View テーブル

このテーブルは、[User Preferences グループ \(514 ページ\)](#) にあります。このテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(568 ページ\)](#) をクリックしてください。

このテーブルには、ICM Configuration Manager 内で、複数のデフォルトやカスタムのメニューのツリービュー構造を生成するために必要な情報が格納されます。Primary Key (PK) はクラスタ化されていません。

関連するテーブル

[Cfg_Mngr_User_Menu \(168 ページ\)](#) (MenuID を使用)

表 63: Cfg_Mngr_View テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------|---|---------------|
| XIE1Cfg_Mngr_View | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | PeerNodeID |
| XIE2Cfg_Mngr_View | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されたキー | ChildNodeID |
| XPKCfg_Mngr_View | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意のプライマリ キー | NodeID、MenuID |

Cfg_Mngr_View テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------|--------------------------------|-------------|-------------------|
| ApplicationID | アプリケーションを示します。 | DBINT | NULL |
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------|---------------------|---------|-------------------|
| ChildNodeID | ツリービューの子ノードを示します。 | DBINT | IE-2 NULL |
| MenuID | メニューの一意の識別子。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| NodeID | ツリービューのノードの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| PeerNodeID | ツリービューのピア ノードを示します。 | DBINT | IE-1 NULL |

Class_Access_Xref テーブル

このテーブルは、[Security カテゴリ \(508 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(565 ページ\)](#) をクリックしてください。

クラスごとに使用可能なアクセス レベルを示します。Primary Key (PK) はクラスタ化されていません。

関連するテーブル

[Class_List \(171 ページ\)](#) (ClassID を使用)

表 64: Class_Access_Xref テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------------|---|---------------------|
| XAK1Class_Access_Xref | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意の一意キー | AccessLevel、ClassID |
| XPKClass_Access_Xref | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意のプライマリ キー | ClassAccessXrefID |

Class_Access_Xref テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|---|---------|-------------------|
| AccessLevel | クラスのサポートされるアクセス レベル。値を参照するには、 ここ (517 ページ) をクリックしてください。 | DBINT | AK-1 NOT NULL |
| ClassAccessXrefID | レコードの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| ClassID | Class_List テーブルからクラスを示します。 | DBINT | AK-1 NOT NULL |

Class_List テーブル

このテーブルは、[Security カテゴリ \(508 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(565 ページ\)](#) をクリックしてください。

Class_Security テーブル

使用可能なクラスを示します。このテーブルの内容は、ソフトウェアがインストールされるときに設定され、変更されることはありません。

関連するテーブル

[Class_Security \(172 ページ\)](#) (ClassID を使用)

[ClassIDTo_ObjectType \(173 ページ\)](#) (ClassID を使用)

表 65: Class_List テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------|---|------------|
| XAK1Class_List | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意の一意キー | Name |
| XPKSecurity_Class | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意のプライマリ キー | ClassID |

Class_List テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------|---------------|-------------|-------------------|
| ClassID | クラスの一意的識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| Description | クラスについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| Name | クラスの名前。 | varchar(30) | AK-1 NOT NULL |

Class_Security テーブル

このテーブルは、[Security カテゴリ \(508 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(565 ページ\)](#) をクリックしてください。

クラスに対して各ユーザまたはグループが所有しているセキュリティレベルを示します。

関連するテーブル

[Class_List \(171 ページ\)](#) (ClassID を使用)

[User_Group \(479 ページ\)](#) (UserGroupName を使用)

表 66: Class_Security テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------|--------------------------------------|-----------------|
| XPKClass_Security | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ClassSecurityID |

Class_Security テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------|--|-------------|-------------------|
| AccessLevel | クラスに対してユーザグループが所有しているアクセスレベル。値を参照するには、 ここ (517 ページ) をクリックしてください。 | DBINT | NOT NULL |
| ChangeStamp | セントラルデータベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| ClassID | Class_List テーブルからクラスを示します。 | DBINT | NOT NULL |
| ClassSecurityID | レコードの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| UserGroupName | ユーザ グループを示します。 | varchar(64) | NOT NULL |

ClassID_To_ObjectType テーブル

このテーブルは、[Security カテゴリ \(508 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(565 ページ\)](#) をクリックしてください。

各クラスをそのコンポーネント オブジェクト タイプにマッピングします。

関連するテーブル

[Class_List \(171 ページ\)](#) (ClassID を使用)

[Object_List \(286 ページ\)](#) (ObjectType + ObjectID を使用)

表 67: ClassID_To_ObjectType テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|---------------------------|--|--------------------|
| XIE1ClassID_To_ObjectType | PRIMARY に配置され、クラス タ化されていない | ObjectType |
| XPKClassID_To_ObjectType | PRIMARY に配置されている、 クラスタ化された一意のプライ マリ キー | ClassID、ObjectType |

ClassID_To_ObjectType テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------|---|---------|-------------------|
| ClassID | Class_List テーブルからクラスを示します。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| ObjectID | 論理インターフェイスコントローラオブジェクトの場合： <ul style="list-style-type: none"> • 2 = PG • 3 = NIC | DBINT | NOT NULL |

Configuration_Limit テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------|--------------------------------------|---------|---------------------|
| | 注: 他のすべてのオブジェクトタイプの場合、このフィールドは 0 です。 | | |
| ObjectType | オブジェクトのタイプを示します。 | DBINT | PK、FK、IE-1 NOT NULL |

Configuration_Limit テーブル

このテーブルでは、ICM 設定パラメータの安全な範囲の設定値を定義します。Configuration Limit に対して設定されたデフォルト値は、シスコによってテストおよび確認された最大値です。システムの展開によっては、それより低い制限が必要なことも、高い制限が許容されることもあります。

ただし、ConfigLimitID 値を超えて設定して問題が発生した場合、シスコがトラブルシューティングを行うには値を変更して定義された制限に合わせる必要が生じることがあります。

現時点では、エージェントあたりのスキルグループには ConfigLimitName のみ使用できます（デフォルトかつ現在の値である 50 に設定されています）。

表 68: Configuration_Limit テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------------|-------------------------------------|---------------|
| XPKConfiguration_Limit | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリキー | ConfigLimitID |

Configuration_Limit テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------|--------------------|-------------|-------------------------|
| ConfigLimitID | これは、スキーマにより作成されます。 | DBINT | PK-1、clustered、NOT NULL |
| ConfigLimitName | 設定制限ルール名。 | VNAME32 | NOT NULL |
| ConfigLimitDefaultValue | デフォルト制限値。 | DBINT | NOT NULL |
| ConfigLimitCurrentValue | 現在の制限値。 | DBINT | NOT NULL |
| Description | 説明。 | Description | NULL |
| ChangeStamp | 変更スタンプ。 | ChangeStamp | NOT NULL |

Config_Message_Log テーブル

このテーブルは、[System カテゴリ \(513 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(567 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

設定メッセージの格納に使用されるデータベース システム テーブル。

表 69: Config_Message_Log テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------------|--------------------------------------|-------------|
| XPKConfig_Message_Log | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | RecoveryKey |

Config_Message_Log テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------|----------------------------------|------------|-------------------|
| ConfigMessage | トランザクション中のすべての設定メッセージ。 | image | NULL |
| DateTime | 一連のメッセージがログ記録された日時。 | DBDATETIME | NOT NULL |
| LogOperation | 設定変更の種類。たとえば、「Add」や「Update」などです。 | VNAME32 | NULL |
| RecoveryKey | 仮想時刻を追跡するため、ソフトウェアによって内部的に使われる値。 | DBFLT8 | PK NOT NULL |
| TableName | 設定変更の影響を受けるテーブルの名前。 | VNAME32 | NULL |

Controller_Time テーブル

このテーブルは、[System カテゴリ \(513 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(567 ページ\)](#) をクリックしてください。

ICM プラットフォームで現在の時刻を格納するデータベース システム テーブルです。

Controller_Time テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------|---|-------------|-------------------|
| NowTime | セントラル コントローラから直前に報告された時刻。 | DBDATETIME | NULL |
| TimeZone | デバイスのタイム ゾーン。この値は、UTC（以前は GMT と呼ばれていました）からの分単位のオフセットです。 | DBINT | NULL |
| TimeZoneName | タイム ゾーンの名前。 | DESCRIPTION | NULL |

Customer_Definition テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

Customer_Definition テーブル

各行は、ICM インスタンスに関連付けられている顧客を定義します。顧客定義を作成、更新、または削除するには、Customer リスト ツールを使用します。

関連するテーブル

| | | |
|---|--|---|
| Call_Type (81 ページ) (CustomerDefinitionID を使用) | Customer_Options (177 ページ) (CustomerDefinitionID を使用) | Customer_Definition (175 ページ) (CustomerDefinitionID を使用) |
| Feature_Control_Set (214 ページ) (FeatureSetID を使用) | ICR_Instance (247 ページ) (ICRInstanceID を使用) | Label (262 ページ) (CustomerDefinitionID を使用) |
| Master_Script (269 ページ) (CustomerDefinitionID を使用) | Network_VRU (282 ページ) (NetworkTargetID を使用) | Scheduled_Target (357 ページ) (CustomerDefinitionID を使用) |
| User_Group (479 ページ) (CustomerDefinitionID を使用) | | |

表 70: Customer_Definition テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------------|--------------------------------------|----------------------|
| XAK1Customer_Definition | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XIE1Customer_Definition | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | ICRInstanceID |
| XPKCustomer_Definition | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | CustomerDefinitionID |

Customer_Definition テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|--|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラルデータベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| CustomerDefinitionID | 顧客定義の一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| Description | 顧客定義についての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EnterpriseName | 顧客のエンタープライズ名。この名前は、エンタープライズ内のすべての顧客定義間で一意である必要があります。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| FeatureSetID | Feature_Control_Set テーブルからの機能セットを示します。 | DBINT | FK NULL |
| ICRInstanceID | 顧客に関連付けられているインスタンスを示します。 | DBINT | FK、IE-1 NOT NULL |
| NetworkTargetID | 顧客に関連付けられているネットワーク VRUを示します (存在している場合)。 | DBINT | FK、NULL |

Customer_Options テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、特定の顧客にインストールされているオプションを示します。

関連するテーブル

[Customer_Definition \(175 ページ\)](#) (CustomerDefinitionID を使用)

表 71: Customer_Options テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|---------------------|--------------------------------------|---------------------------|
| XPKCustomer_Options | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | CustomerDefinitionID、Type |

Customer_Options テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|--|--------------|-------------------|
| CustomerDefinitionID | 行に関連付けられている顧客定義を示します。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| OptionValue | オプション値。 | varchar(255) | NULL |
| Type | 行により定義された顧客オプション。値を参照するには、 ここ (521 ページ) をクリックしてください。 | DBINT | PK NOT NULL |

Default_Call_Type テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、デフォルト コールタイプを指定します。デフォルト コールタイプを、各ルーティング クライアントと関連付けることができます。

注: ICR_Globals テーブルで、汎用のデフォルト コールタイプを作成することもできます。

Default_Call_Type レコードを追加、更新、および削除するには、ICM Configuration Manager を使用してルーティング クライアント設定を変更できます。

関連するテーブル

[Call_Type \(81 ページ\)](#) (CallTypeID を使用)

[Routing_Client \(338 ページ\)](#) (RoutingClientID を使用)

Device_Target テーブル

表 72: Default_Call_Type テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|----------------------|--------------------------------------|-----------------|
| XPKDefault_Call_Type | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | RoutingClientID |

Default_Call_Type テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------|----------------|------------|-------------------|
| CallTypeID | コール タイプ。 | DBINT | NULL |
| RoutingClientID | ルーティング クライアント。 | DBSMALLINT | NOT NULL |

Device_Target テーブル

このテーブルは、[Route カテゴリ \(500 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(562 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、1 人以上のエンタープライズ エージェントを表します。エンタープライズ エージェントがログインすると、ICM ソフトウェアによりデバイス ターゲットに動的に割り当てられます。コールをエンタープライズ エージェントにルーティングするには、デバイス ターゲットに関連付けられているラベルを定義している必要があります。デバイス ターゲットを作成、削除、および更新するには、ICM Configuration Manager を使用します。

関連するテーブル

[Agent_Logout \(29 ページ\)](#) (NetworkTargetID を使用)

[Agent_Real_Time \(31 ページ\)](#) (NetworkTargetID を使用)

[Network_Target \(276 ページ\)](#) (NetworkTargetID を使用)

表 73: Device_Target テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| XAK1Device_Target | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XAK2Device_Target | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | DeviceAddressType、GlobalAddress |
| XPKDevice_Target | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | NetworkTargetID |

Device_Target テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|---|--------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラルデータベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| ConfigParam | 初期化時にデバイスに送信するオプション文字列。 | varchar(255) | NULL |
| Description | デバイス ターゲットについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| DeviceAddressType | GlobalAddressfield で定義されるアドレスの種類: 1 = インターネット プロトコル (IP) 。 | DBINT | AK-2 NOT NULL |
| DeviceTargetType | ターゲットの種類。 注: 現在サポートされているのは音声のみです。 • 1 = 音声 • 2 = ファックス • 3 = 電子メール | DBINT | NOT NULL |
| EnterpriseName | ターゲットのエンタープライズ名。この名前は、エンタープライズ内のすべてのデバイスターゲット間で一意である必要があります。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| GlobalAddress | 一意の識別子。このフィールドは、メディアが終了したエージェント デスクトップ (エンタープライズ エージェントなど) のエージェント デスクトップとエージェントの電話が同じ IP アドレスであることの検証を実施するために使用されます。IP アドレスの 10 進表記は xxx.xxx.xxx.xxx です。たとえば、128.127.50.224 などです。エージェント デスクトップとエージェントの電話の IP アドレスの検証を行わない場合、一意の文字列にグローバルアドレスを設定できます。 | varchar(64) | AK-2 NOT NULL |
| NetworkTargetID | ターゲットの一意の識別子。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |

Dialed_Number テーブル

このテーブルは、[Route カテゴリ \(500 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(562 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行には、ICM ソフトウェアがサービスを行うダイヤル番号が記載されています。Dialed_Number のレコードを追加、更新、および削除するには、ICM Configuration Manager を使用します。

関連するテーブル

Dialed_Number テーブル

[Customer_Definition \(175 ページ\)](#) (CustomerDefinitionID を使用)

[Dialed_Number_Label \(181 ページ\)](#) (DialedNumberID を使用)

[Dialed_Number_Map \(182 ページ\)](#) (DialedNumberID を使用)

[Dialed Number Plan \(183 ページ\)](#) (DialedNumberID を使用)

[Label \(262 ページ\)](#) (LabelID を使用)

[Media_Routing_Domain \(272 ページ\)](#) (MRDomainID を使用)

[Route_Call_Detail \(318 ページ\)](#) (DialedNumberID を使用)

[Routing_Client \(338 ページ\)](#) (RoutingClientID を使用)

表 74: Dialed_Number テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| XAK1Dialed_Number | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XAK2Dialed_Number | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RoutingClientID、 DialedNumberString |
| XIE1Dialed_Number | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | LabelID |
| XIE2Dialed_Number | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | CustomerDefinitionID |
| XPKDialed_Number | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | DialedNumberID |

Dialed_Number テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよびNullオプション: |
|----------------------|--|-------------|-----------------|
| ChangeStamp | セントラルデータベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| CustomerDefinitionID | ダイヤル番号に関連付けられている顧客定義を示します。 | DBINT | IE-2、FK NULL |
| Deleted | 削除されたフラグ。次の文字で格納されます。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = はい • N = いいえ | DBCHAR | NOT NULL |
| Description | ダイヤル番号についての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| DialedNumberID | このダイヤル番号の一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|--------------------------|---|------------|------------------|
| DialedNumberString | このダイヤル番号を表すためにルーティングクライアントが ICM ソフトウェアに渡す文字列。 | VNAME32 | AK-2 NOT NULL |
| EnterpriseName | 番号のエンタープライズ名。この番号は、データベース内のすべてのダイヤル番号間で一意である必要があります。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| LabelID | このダイヤル番号のデフォルト ラベルを参照します。 | DBINT | IE-1、FK NULL |
| MRDomainID | 対象のダイヤル番号に関連付けられている Media Routing Domain。 | DBINT | FK NOT NULL |
| PermitApplicationRouting | CTI クライアント (ACMI) によるリモートルーティングがこのダイヤル番号で許可されるかどうかを示すために使用されます。 デフォルトは「N」です。 | DBCHAR | NOT NULL |
| ReservedByIVR | Simplified IPCC PG でキューイングするためにのみ使用されます。 「Y」または「N」として格納されます。デフォルトは「N」です。 | DBCHAR | NOT NULL |
| RoutingClientID | このダイヤル番号のサービスを提供するルーティングクライアントを参照します。 | DBSMALLINT | AK-2、FK NOT NULL |

Dialed_Number_Label テーブル

このテーブルは、[Route カテゴリ \(500 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(562 ページ\)](#) をクリックしてください。

各 Dialed_Number 値で有効な Label 値を示します。Dialed_Number_Label のレコードを追加、更新、および削除するには、ICM Configuration Manager を使用します。

関連するテーブル

[Dialed_Number \(179 ページ\)](#) (DialedNumberID を使用)

[Label \(262 ページ\)](#) (LabelID を使用)

表 75: Dialed_Number_Label テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------------|---------------------------|------------|
| XIE1Dialed_Number_Label | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | LabelID |

Dialed_Number_Map テーブル

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------------|--------------------------------------|------------------------|
| XPKDialed_Number_Label | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | DialedNumberID、LabelID |

Dialed_Number_Label テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------|----------------------------|----------|-------------------|
| DialedNumberID | Dialed_Number テーブルからの外部キー。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| LabelID | Label テーブルからの外部キー。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |

Dialed_Number_Map テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

各コールタイプに関連付けられているコール修飾子の値（ダイヤル番号、発信者番号、および発信者入力番号）を示します。Script Editor の [コールタイプ ディレクトリ] ダイアログを使用して、Dialed_Number_Map のレコードを追加、更新、削除できます。

関連するテーブル

[Call_Type \(81 ページ\)](#) (CallTypeID を使用)

[Dialed_Number \(179 ページ\)](#) (DialedNumberID を使用)

[Region \(312 ページ\)](#) (RegionID を使用)

表 76: Dialed_Number_Map テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------------|--------------------------------------|---------------------|
| XIE1Dialed_Number_Map | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | CallTypeID、RegionID |
| XPKDialed_Number_Map | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | DialedNumberID、Item |

Dialed_Number_Map テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------|---|-------------|-------------------|
| ANIWildCard | ANI 値または地域名。ANI 値は、任意の長さのプレフィクス（電話番号の先頭の数字）または電話番号全体になります。 | varchar(30) | NULL |
| ANIWildCardType | ANIWildCard の種類を示します。値の一覧を参照するには、 ここ (522 ページ) をクリックしてください。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| CallTypeID | Call_Type テーブルからの外部キー。 | DBINT | FK NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------|---|-------------|-------------------|
| CEDWildcard | CED と一致する値 : <ul style="list-style-type: none"> 「_A」 = すべて 「_NR」 = 要求なし 「_NE」 = 入力なし 「_N」 = 要求なしまたは入力なし | varchar(30) | NULL |
| Description | このコールタイプへのこれらのコール修飾子のマッピングについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| DialedNumberID | Dialed_Number テーブルからの外部キー。DialedNumberID と Item の組み合わせが、ICM ソフトウェアがワイルドカードと一致する順序を決定するための代替キーになります。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| Item | ダイヤル番号の行がコール修飾子に対してテストされる順序。 | DBINT | PK NOT NULL |
| RegionID | ANIWildCardType が 4 (Region) の場合、これは Region テーブルからの地域の外部キーです。 | DBINT | FK NULL |

Dial_Number_Plan テーブル

これは、[Device \(495 ページ\)](#) カテゴリにあります。データベースルールについては、[ここ \(559 ページ\)](#) をクリックしてください。

エンタープライズ エージェントが ICM ソフトウェアを使用してサービス、他のエージェント、スキル グループ、エンタープライズ スキル グループ、スーパーバイザ、市内公衆網、長距離電話網、または特定のトランクにコールを発信できる特殊なダイヤル コードを定義します。Dial_Number_Plan のレコードを追加、更新、および削除するには、ICM Configuration Manager を使用します。

関連するテーブル

[Dialed_Number \(179 ページ\)](#) (DialedNumberID を使用)

[Routing_Client \(338 ページ\)](#) (RoutingClientID を使用)

表 77: Dial_Number_Plan テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|----------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| XAK1Dial_Number_Plan | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RoutingClientID、WildcardPattern |
| XPKDial_Number_Plan | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | DialNumberPlanID |

Dialer テーブル

Dial_Number_Plan テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|--------------------|---|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Description | ダイヤル番号計画についての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| DialedNumberID | PostRoute が Y の場合、ダイヤル番号計画に関連付けられているダイヤル番号を示します。ダイヤル番号はコールタイプの決定に使用されます。 | DBINT | FK NULL |
| DialNumberPlanID | ダイヤル計画の一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| DialNumberPlanType | ダイヤル計画の種類。 | DBINT | NULL |
| DialString | PostRoute 設定が N の場合のダイヤル文字列。 | VNAME32 | NULL |
| PostRoute | エージェントにより提供されるダイヤル番号が WildcardPattern に一致する場合、ポストルーティング要求を発行するかどうかを示します。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = ポストルーティング要求を発行する。 • N = ポストルーティング要求を発行しない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| RoutingClientID | ダイヤル番号計画に関連付けられているルーティング クライアントを示します。 | DBSMALLINT | AK-1, FK NOT NULL |
| WildcardPattern | ICM ソフトウェアがダイヤル番号またはダイヤル文字列と比較する文字列。文字列には、文字、数字、アスタリスク (*)、およびシャープ記号 (#) を使用できます。ワイルドカード文字である ? および ! も使用できます。? 文字は、任意の 1 文字を表します。! 文字は、文字の任意の文字列を表し、パターンの末尾にのみ使用できます。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |

Dialer テーブル

このテーブルは、[Blended Agent カテゴリ \(493 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(557 ページ\)](#) をクリックしてください。

各ダイヤラの設定情報が含まれています。Dialer のレコードを変更するには、ICM Configuration Manager のブレンディッド エージェント設定オプションを使用してください。

注：設定時にアウトバウンド オプションを選択していない場合、このテーブルにはデータが含まれていません。

関連するテーブル

[Peripheral \(288 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)

[Dialer_Detail \(188 ページ\)](#) (DialerID を使用)

[Dialer_Half_Hour \(192 ページ\)](#) (DialerID を使用)

[Dialer_Port_Map \(195 ページ\)](#) (DialerID を使用)

[Dialer_Port_Real_Time \(196 ページ\)](#) (DialerID を使用)

[Dialer_Skill_Group_Half_Hour \(200 ページ\)](#) (DialerID を使用)

[Dialer_Skill_Group_Real_Time \(203 ページ\)](#) (DialerID を使用)

表 78: Dialer テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------|--------------------------------------|--------------|
| XAK1Dialer | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | DialerName |
| XAK2Dialer | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | ComputerName |
| XPKDialer | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | DialerID |

Dialer テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------|---|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| ComputerName | ダイヤラ コンポーネントを提供しているコンピュータのネットワーク名。 | varchar(64) | AK-2 NOT NULL |
| CPAAnalysisPeriod | 現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。ダイヤラが分析に費やす時間 (ミリ秒)。高度な設定項目です。 | DBINT | NULL |
| CPAJitterBufferDelay | 現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。高度な設定項目です。 | DBINT | NULL |
| CPAMaxTermToneAnalysis | 現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。ダイヤラが留守番電話の音声メッセージで終了トーンを探す最大時間 (ミリ秒)。高度な設定項目です。 | DBINT | NULL |
| CPAMaxTimeAnalysis | 現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。分析可能な最大時間 (ミリ秒)。高度な設定項目です。 | DBINT | NULL |

Dialer テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------------|---|--------------|-------------------|
| CPAMinimumValidSpeechTime | 現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。コールを音声検出済みとして分類するのに必要な音声の最小時間（ミリ秒）。高度な設定項目です。 | DBINT | NULL |
| CPAMinSilencePeriod | 現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。コールを音声検出済みと分類するのに必要な最小無音時間。 | DBINT | NULL |
| CPARecordWaveFile | 現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。ダイヤラで Recording wave ファイルのデバッグ設定を有効にするかどうかを示します。 | DBINT | AK-2 NOT NULL |
| ConfigParam | 追加の設定パラメータ。 | varchar(255) | NULL |
| Deleted | 削除されたフラグ。次の文字で格納されます。 • Y = はい • N = いいえ | DBCHAR | NOT NULL |
| Description | ダイヤラの場所など、ダイヤラについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| DialerID | このダイヤラの一意的識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| DialerName | 設定時に特定のダイヤラに付与される名前。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| DialToneDetectEnabled | 有効なオプションは次のとおりです。 • Y = コンタクトへのコール前にダイヤルトーン検出を試行する（この結果、外部にアクセスできるように ACD によりリソースが割り当てられます）。 • N = コンタクトへのコール前にダイヤルトーン検出を試行しない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| Enabled | 有効なオプションは次のとおりです。 • Y = コンタクトへのコールにダイヤラを使用できる。 • N = コンタクトへのコールにダイヤラを使用できない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| FutureUseInt1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------------|---|--------------|-------------------|
| FutureUseInt4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt5 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseVarchar1 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| FutureUseVarchar2 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| FutureUseVarchar3 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| HangupTime | ポートの再使用を試行するまでに、ダイヤラカードでポートを切断した後待機する秒数（このオプションは、切断を感知して回線を解放するための十分な時間を電話システムに与えるために設計されています）。 | DBINT | NOT NULL |
| IPBridgingEnabled | 将来使用できるように予約されています。 デフォルトは「N」です。 | DBCHAR | NOT NULL |
| LocalAreaCode | このダイヤラの市外局番（この値は、「1」とし市外局番をダイヤル番号の前に付けるかどうかを決定するため、ダイヤルする番号と比較されます）。 | varchar(100) | NULL |
| LongDistancePrefix | 長距離プレフィクス：ダイヤラレジストリで事前に設定されます。 | varchar(32) | NULL |
| PeripheralID | ACD のペリフェラル ID。 | DBSMALLINT | FK NOT NULL |
| PortThrottle | 現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。1つのダイヤラの1秒ごとに、1秒当たりのコール数を使用できます。コールは、時間インターバルに均等に配分されます。 | DBFLT8 | NULL |
| PredictiveCorrectionPace | 現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。音声コールが "PredictiveConnectionPace" のコールを超えた場合は、Lines per Agent に修正を適用します。デフォルトは 100 です。 | DBINT | NOT NULL |
| PredictiveGain | 現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。PredictiveGain の項は、Lines per Agent に対する修正的な調整の割合全体を制御します。これは、アルゴリズムの Proportional 修正項の乗数です。デフォルトは 14 です。 | DBFLT8 | NOT NULL |
| PredictiveHistoricGain | 現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。Historic Gain 項は、最後の 5 セットの測定に基づいて追加の修正を計算し | DBFLT8 | NOT NULL |

Dialer_Detail テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------------|---|-------------|-------------------|
| | ます。デフォルトでは、PredictiveGain の 1/2 の値に設定しなければなりません。この項は、複数の修正サイクルで系統的な過少または過大の修正を試みます。デフォルトは 7 です。 | | |
| PredictiveLowAbandonGain | 現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。測定された Abandoned Call Rate がターゲット レートよりも低い場合の Proportional 項の乗数。これは、ターゲット レートと測定された Abandoned Call Rate の上の差が下の差よりも大幅に大きくなる可能性があるという事実を補正します。デフォルトは 1.5 です。 | DBFLT8 | NOT NULL |
| PrefixDigits | 通常の電話番号の前にプレフィクス文字列をダイヤルします（これは、たとえば外線に接続するために「9」をダイヤルするためなどに使用されます）。 | varchar(32) | NULL |
| TenDigitDialEnabled | 有効なオプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> • Y= 市外局番を市内番号から外さずに常にダイヤルする。 • N = 市内番号から市外局番を外す。 | DBCHAR | NOT NULL |

Dialer_Detail テーブル

このテーブルは、[Blended Agent カテゴリ \(493 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(557 ページ\)](#) をクリックしてください。

このテーブルは非常に大きくなる場合があります。テーブルが HDS 上にある間にテーブルに対してカスタム レポート クエリーを実行すると、パフォーマンスが低下する場合があります。パフォーマンスを最適化するには、データを HDS から別のサーバ（他の ICM/IPCC コンポーネントで使用されていないサーバ）上の独自のデータベースに抽出してください。抽出を行うときは、DBDateTime（HDS データベースにレコードが書き込まれた日時）のみを使用してください。レポートの独自のニーズに応じて、カスタムデータベースのテーブルにインデックスを設定できます。

注：設定時にアウトバウンドオプションを選択していない場合、このテーブルにはデータが含まれていません。

この履歴テーブルは、パーソナル コールバックの試行やエージェントによりスキップされたプレビューコールなど、すべてのアウトバウンド試行のデータを追跡します。

注：IPCC および G3 のサポート：Dialer_Detail テーブルは、IPCC でのみサポートされます。Dialer Detail のレコードは、G3 ダイアラではサポートされません。

レコードによっては以前の G3 ダイアラの Dialer_Detail テーブルに書き込むことができますが、レコードは使用しないでください。

Dialer_Detail に関連するテーブル

- [Agent \(15 ページ\)](#) (PeripheralNumber を使用)
- [Campaign \(140 ページ\)](#) (CampaignID を使用)
- [Dialer \(184 ページ\)](#) (DialerID を使用)
- [Peripheral \(288 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)
- [Query_Rule \(305 ページ\)](#) (QueryRuleID を使用)
- [SkillGroup \(409 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)
- [Campaign_Target_Sequence \(164 ページ\)](#) (Phone Index を使用)

表 79: Dialer_Detail テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------|--------------------------------------|-------------|
| XIE1Dialer_Detail | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | DbDateTime |
| XPKDialer_Detail | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | RecoveryKey |

Dialer_Detail テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------|--|-------------|-------------------|
| AccountNumber | 顧客アカウント番号。 | VARCHAR | NULL |
| AgentPeripheralNumber | コールを処理したエージェントの PeripheralNumber/AgentID。 | VARCHAR(32) | NULL |
| CallbackPhone | 顧客がコールバックを要求した電話番号。このフィールドには、すべてのパーソナル コールバック コールまたは通常のコールバック コールで顧客が要求したコールバック番号が設定されたままになります。 | VARCHAR(20) | NULL |
| CallbackDateTime | 将来使用できるように予約されています。 | DBSMALLDATE | NULL |
| CallDuration | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| CallResult | テレフォニーコール結果 (ビジー、応答なしなど) または エージェント予約試行結果 (エージェントが拒否したコール、予約不可など)。CallResult に設定できるフィールド値を参照するには、 ここをクリックしてください(523 ページ) 。 | DBINT | NULL |
| CallResultDetail | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |

Dialer_Detail テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------------|---|-------------|-------------------|
| CallStatusZone1 | Zone1 の顧客レコードの現在のステータス。 このフィールドに設定できる値を参照するには、 ここをクリックしてください。 (525 ページ) | CHAR(1) | NULL |
| CallStatusZone2 | Zone2 の顧客レコードの現在のステータス。 このフィールドに設定できる値を参照するには、 ここをクリックしてください。 (525 ページ) | CHAR(1) | NULL |
| CampaignID | コールの発信対象となったキャンペーン。 | DBINT | NULL |
| CustomerTimeZone | この値は、顧客が UTC (以前は GMT) からであるときの分単位のオフセットです。[注: リリース 7.5(1) では、このフィールドは、パーソナルコールバックコールが NULL に設定されます (それ以外の場合は、適切に設定されます)。] | DBINT | NULL |
| DateTime | 行が生成されたときの、UTC 時間でのインターバル開始日時。 | DBDATETIME | NOT NULL |
| DbDateTime | レコードが HDS データベースに書き込まれる時点での日時タイムスタンプ。Logger データベースではこのカラムは NULL です。 | DBDATETIME | NULL、Index |
| DialerID | アウトバウンド コールが開始されたダイヤラの DialerID。 | DBINT | NULL |
| DialingListID | アウトバウンド データベースのダイヤリング リスト (DL_<CampaignID>_<QueryRuleID>) テーブルからの一意の識別子。 試行されたのがパーソナルコールバックである場合は、この一意の識別子はアウトバウンド データベースの Personal_Callback_List テーブルの PersonalCallbackListID フィールドを指します。 | DBINT | NULL |
| DialingMode | コールが発信されたキャンペーン モード。 フィールドの値を参照するには、 ここをクリックしてください。 (526 ページ) | DBINT | NULL |
| FirstName | コンタクトの名前。 | VARCHAR(50) | NULL |
| FutureUseInt1 ~ FutureUseInt8 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseVarChar1 ~ 4 | 将来使用できるように予約されています。 | VARCHAR(64) | NULL |
| ImportRuleDateTime | セントラルコントローラ時間での、レコードがインポートされた日時。 | DBDATETIME | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------------|---|-------------|---------------------------|
| InternalUse1 ~ InternalUse11 | これらのフィールドは使用しないでください。 | DBINT | NULL |
| LastName | コンタクトの姓 | VARCHAR(50) | NULL |
| PeripheralCallKey | Call Manager によって提供され、Call Manager クラスタに一意であるコールの識別子。 | DBINT | NULL |
| PeripheralID | エージェントが関連付けられているペリフェラルのペリフェラル ID。 | DBINT | NULL |
| Phone | 発信された電話番号。 | VARCHAR(20) | NULL |
| PhoneExt | インポートされた内線番号。 | VARCHAR(8) | NULL |
| PhoneID | ダイヤルされた電話の ID。これは、1 ~ 10 の任意の電話にすることができます。このフィールドはパーソナルコールバック コールと通常のコールバック コールの両方に対して NULL にする必要があります。 | DBINT | NULL |
| Phone Index | キャンペーンターゲットシーケンスの電話インデックス。このフィールドはパーソナル コールバック コールと通常のコールバック コールの両方に対して NULL にする必要があります。 | DBINT | NULL |
| PortNumber | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| QueryRuleID | コールの発信対象となったクエリー ルール。 | DBINT | NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | Clustered Index, Not Null |
| SkillGroupSkillTargetID | コールを処理したエージェントの Skill Group ID。 | DBINT | NULL |
| TimeZone | この値は、Campaign Manager がセントラル コントローラの時間からであるときの分単位のオフセットです。 | DBINT | NULL |
| ZoneIndex | 試行が行われた時点でアクティブだったゾーン。これは、0 または 1 にすることができます。このフィールドはパーソナル コールバック コールと通常のコールバック コールの両方に対して NULL にする必要があります。 | DBSMALLINT | NULL |

Dialer_Half_Hour テーブル

このテーブルは、[Blended Agent カテゴリ \(493 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(557 ページ\)](#)をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

ダイヤリングリストの実行中にブレンディッドエージェントによって生成された統計情報が含まれます。各行では、特定のダイヤラに対する 30 分ごとの統計情報が提供されます。

関連するテーブル

[Dialer \(184 ページ\)](#) (DialerID を使用)

表 80: Dialer_Half_Hour テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|----------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| XAK1Dialer_Half_Hour | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XIE1Dialer_Half_Hour | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | DbDateTime |
| XPKDialer_Half_Hour | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | DateTime、DialerID、TimeZone |

Dialer_Half_Hour テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------------|---|---------|-------------------|
| AbandonDetectToHalf | 30 分インターバルの間に発信されたコールで、放棄された数。 | DBINT | NULL |
| AbandonToIVRToHalf | 放棄される必要があった、30 分間のコールの数。ただし、顧客が切断する代わりに、コールは顧客にメッセージを再生する IVR に転送されました。 | DBINT | NULL |
| AgentClosedDetectToHalf | エージェントによって拒否された、30 分間のプレビュー/コールバックコールの数（これらの顧客にはダイヤルされません）。 | DBINT | NULL |
| AgentRejectedDetectToHalf | エージェントによって拒否された、30 分間のプレビュー/コールバックコールの数。 | DBINT | NULL |
| AllPortsBusyCountToHalf | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| AnsweringMachineDetectToHalf | 30 分インターバルの間に発信されたコールで、留守番電話が検出されたものの数。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------------|---|-------------|-------------------|
| BusyDetectToHalf | ビジー信号が検出された、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallbackCountToHalf | コールバックがスケジュールされたレコードの総数。 | DBINT | NULL |
| CancelledDetectToHalf | 顧客の電話機の呼び出し中にドロップされた、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| ContactsDialedToHalf | 30 分インターバルの間にダイヤルされたコンタクトの数。 | DBINT | NULL |
| CustomerAbandonDetectToHalf | 顧客が受話器を上げた後に放棄した、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| CustomerNotHomeCountToHalf | 顧客が家におらず、別の相手が応答したコールの数。 | DBINT | NULL |
| DateTime | ICM セントラル コントローラ 時間での、30 分インターバルの開始日時。 | DBSMALLDATE | PK NOT NULL |
| DbDateTime | レコードが HDS データベースに書き込まれる時点での日時タイムスタンプ。Logger データベースではこのカラムは NULL です。 | DBDATETIME | IE-1 NULL |
| DialerID | これらの統計情報が参照するダイヤラ。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |
| DialingTimeToHalf | ダイヤラで設定されているすべてのポートが、この 30 分インターバルの間にコンタクトにダイヤルするために要した合計時間。転送中およびコール検出中に要した時間が含まれます。 | DBINT | NULL |
| FaxDetectToHalf | ファックスが検出された、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt1 | このフィールドは、この 30 分間にこのダイヤラが試行した予約コールの数をレポートするために一時的に使用されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt2 | このフィールドは、この 30 分間にすべてのダイヤラポートがビジーだった時間の長さを記録するために一時的に使用されています。この時間は秒単位で記録されます。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt5 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |

Dialer_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------------|---|---------|-------------------|
| IdlePortTimeToHalf | ダイヤラで設定されているすべてのポートが、30 分インターバルの間にアイドル状態で費やした合計時間。 | DBINT | NULL |
| LowNoiseVolumeToHalf | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) カウントするには音声十分大きくなかったコールの数。 | DBINT | NULL |
| NetworkAnsMachineDetectToHalf | ネットワーク留守番電話が検出された、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| NoAnswerDetectToHalf | 30 分インターバルの間に発信されたコールで、応答されなかった数。 | DBINT | NULL |
| NoDialToneDetectToHalf | ダイヤルトーンが検出されなかった、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| NoRingBackDetectToHalf | リングバック トーンが検出されず、キャリアまたはネットワークによって呼び出し中に切断されるか、データ エラーまたは考慮する必要のないコールと見なされた、現在の 30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| PersonalCallbackCountToHalf | 顧客がパーソナル コールバックを要求したコールの数。 | DBINT | NULL |
| RecoveryKey | 仮想時刻を追跡するため、ICM ソフトウェアによって内部的に使われる値。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| ReservePortTimeToHalf | ダイヤラで設定されているすべてのポートが、30 分インターバルの間にエージェントの予約のために費やした合計時間。予約スクリプトがキュー ノードを使用している場合は、これにキューに入れられていた時間が含まれることもあります。 | DBINT | NULL |
| SITtoneDetectToHalf | 30 分インターバルの間に発信されたコールで、SIT トーンが検出されたものの数。 | DBINT | NULL |
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |
| VoiceDetectToHalf | 30 分インターバルの間に発信されたコールで、音声検出されたものの数。 | DBINT | NULL |
| WrongNumberCountToHalf | 顧客の電話番号が間違っていた (顧客がそこに住んでいなかった) コールの数。 | DBINT | NULL |

Dialer_Port_Map テーブル

このテーブルは、[Blended Agent カテゴリ \(493 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(557 ページ\)](#)をクリックしてください。

注：設定時にアウトバウンドオプションを選択していない場合、このテーブルにはデータが含まれていません。

ダイヤラのポート番号が ACD にマッピングされ、ACD ステーションとそのダイヤラ ポートへのマッピングが識別されます。Dialer_Port_Map レコードを変更するには、ICM Configuration Manager のブレンディッド エージェント設定オプションを使用してください。Primary Key (PK) は、クラスタ化されていません。

関連するテーブル

[Dialer \(184 ページ\)](#) (DialerID を使用)

表 81: Dialer_Port_Map テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------|--------------------------------------|---------------------|
| XPKPort_Map | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | DialerID、PortNumber |

Dialer_Port_Map テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|-------------------------------------|-------------|-------------------|
| DialerID | これらの統計情報が参照するダイヤラ。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| FutureUseInt1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt5 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseVarchar1 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| FutureUseVarchar2 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| FutureUseVarchar3 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| PortNumber | このダイヤラ上の、ACD ポートに一致するダイヤラ ポートを示します。 | DBINT | PK NOT NULL |

Dialer_Port_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------|------------------------------------|-------------|-------------------|
| Station | ACD ステーションとそのダイヤラ ポートへのマッピングを示します。 | varchar(32) | NULL |

Dialer_Port_Real_Time テーブル

このテーブルは、[Blended Agent カテゴリ \(493 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(557 ページ\)](#)をクリックしてください。

ローカル データベースのみ。

ブレンディッドエージェントのすべてのダイヤラに対し、すべての電話回線の現在のステータスが含まれています。Primary Key (PK) は、クラスタ化されていません。

関連するテーブル

[Dialer \(184 ページ\)](#) (DialerID を使用)

[Campaign \(140 ページ\)](#) (CampaignID を使用)

[Query_Rule \(305 ページ\)](#) (QueryRuleID を使用)

表 82: Dialer_Port_Real_Time テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------------|--------------------------------------|---------------------|
| XPKDialer_Port_Real_Time | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | DialerID、PortNumber |

Dialer_Port_Real_Time テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------|---|------------|-------------------|
| AccountNumber | ポートがダイヤル中の場合、この値はダイヤル先のアカウント番号です (利用可能な場合)。 | VNAME32 | NULL |
| CampaignID | ポートがダイヤル中の場合、この値はダイヤル先となるコンタクトを取得したキャンペーンを示します。 | DBINT | FK NULL |
| DateTime | 各行が保存されたセントラル コントローラの日時。 | DBDATETIME | NOT NULL |
| DialerID | これらの統計情報が参照するダイヤラ。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| FutureUseInt1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------|---|-------------|-------------------|
| FutureUseInt4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt5 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| PhoneNumber | ポートがダイヤル中の場合、この値はダイヤル先となる電話番号です。 | varchar(32) | NULL |
| PortNumber | 現在のダイヤラ内のダイヤラ ポート (回線) 番号。 | DBINT | PK NOT NULL |
| PortStatus | 現在の回線ステータス (ダイヤル中、オンフック、オフフックなど)。値の一覧を参照するには、 ここ (532 ページ) をクリックしてください。 | DBINT | NOT NULL |
| QueryRuleID | ポートがダイヤル中の場合、この値はダイヤル先のコンタクトを取得したクエリ ルールを示します。 | DBINT | FK NULL |

Dialer_Real_Time テーブル

このテーブルは、[Blended Agent カテゴリ \(493 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(557 ページ\)](#) をクリックしてください。

ローカル データベースのみ。

ダイヤリングリストの実行中にブレンディッドエージェントによって生成された統計情報が含まれます。各行では、特定のダイヤラに対するリアルタイムの統計情報が提供されます。

関連するテーブル

[Dialer \(184 ページ\)](#) (DialerID を使用)

表 83: Dialer_Real_Time テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------------|--------------------------------------|------------|
| XPKDialer_Log_Real_Time | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | DialerID |

Dialer_Real_Time テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------|---|---------|-------------------|
| AbandonDetectToday | 午前 0 時以降に顧客によって放棄されたコールの数。 | DBINT | NULL |
| AbandonToIVRHalf | 放棄される必要があった、現在の 30 分間のコールの数。 ただし、切断はありませんでした。代わりに、コールは、顧客にメッセージを再生する IVR に転送されました。 | DBINT | NULL |

Dialer_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|-----------------------------|--|---------|-----------------|
| AgentClosedDetectHalf | 現在の 30 分間でエージェントによって拒否されたプレビュー/コールバック コールの数 (これらの顧客にはダイヤルされません)。 | DBINT | NULL |
| AgentRejectedDetectHalf | 現在の 30 分間でエージェントによって拒否されたプレビュー/コールバック コールの数。 | DBINT | NULL |
| AllocatedPorts | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 現在設定されているポートの数。 | DBINT | NULL |
| AllPortsBusyToday | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 今日すべてのポートがビジーだった回数。 | DBINT | NULL |
| AllPortsBusyToHalf | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 最後の 30 分インターバルの間にすべてのポートがビジーだった回数。 | DBINT | NULL |
| AnsweringMachineDetectToday | 午前 0 時以降に検出された留守番電話の数。 | DBINT | NULL |
| BusyDetectToday | 午前 0 時以降に検出されたビジー信号の数。 | DBINT | NULL |
| CallbackCount | コールバックがスケジュールされたレコードの総数。 | DBINT | NULL |
| CancelledDetectHalf | 顧客の電話機の呼び出し中にドロップされた、現在の 30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| ContactsDialedToday | 午前 0 時以降に発呼されたコールの数。 | DBINT | NULL |
| ContactsDialedToHalf | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 30 分間に発呼されたコールの数。 | DBINT | NULL |
| CTI_Status | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) CTI 接続のステータス。 | Char(1) | NULL |
| CustomerAbandonDetectHalf | 顧客が受話器を上げた後に放棄した、現在の 30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| CustomerNotHomeCount | 顧客が受話器を上げた後に放棄した、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| CustomerPortTimeToday | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) ダイアラで設定されているすべてのポートが、今日コンタクトにダイヤルす | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------------|---|------------|-------------------|
| | るために要した合計時間。転送中およびコール検出中に要した時間が含まれます。 | | |
| CustomerPortTimeToHalf | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) ダイアラで設定されているすべてのポートが、最後の 30 分間にコンタクトにダイヤルするために要した合計時間。転送中およびコール検出中に要した時間が含まれます。 | DBINT | NULL |
| DateTime | このレコードが保存された日時。 | DBDATETIME | NOT NULL |
| DialerID | これらの統計情報が参照するダイアラ。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |
| DialerStatus | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) Campaign Manager によって監視および報告されるダイアラのステータス。 | DBINT | NULL |
| FaxDetectHalf | ファックスが検出された、現在の 30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt5 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| IdlePortTimeToday | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) ダイアラで設定されているすべてのポートが、今日アイドル状態で費やした合計時間。 | DBINT | NULL |
| IdlePortTimeToHalf | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) ダイアラで設定されているすべてのポートが、最後の 30 分間にアイドル状態で費やした合計時間。 | DBINT | NULL |
| MRStatus | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) メディアルーティング接続のステータス。 | Char(1) | NULL |
| NetworkAnsMachineDetectHalf | ネットワーク留守番電話が検出された、現在の 30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| NoAnswerDetectToday | 午前 0 時以降に応答されなかったコールの数。 | DBINT | NULL |

Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------|---|----------|-------------------|
| NoDialToneDetectHalf | ダイヤル トーンが検出されなかった、現在の 30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| NoRingBackDetectHalf | リングバック トーンが検出されず、キャリアまたはネットワークによって呼び出し中に切断されるか、データエラーまたは考慮する必要のないコールと見なされた、現在の 30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| PersonalCallbackCount | 顧客がパーソナル コールバックを要求したコールの数。 | DBINT | NULL |
| RegisteredPorts | 稼動状態 (完全に登録されていることを意味します) のポート数。 | DBINT | NULL |
| ReservePortTimeToday | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) ダイアラで設定されているすべてのポートが、今日エージェントの予約のために費やした合計時間。 | DBINT | NULL |
| ReservePortTimeToHalf | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) ダイアラで設定されているすべてのポートが、最後の 30 分間にエージェントの予約のために費やした合計時間。 | DBINT | NULL |
| SITtoneDetectToday | 午前 0 時以降に検出された SIT トーン。 | DBINT | NULL |
| SITtoneDetectToHalf | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) ネットワーク SIT トーンが検出された、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| VoiceDetectToday | 午前 0 時以降に人が応答したコールの数。 | DBINT | NULL |
| VoiceDetectToHalf | (現在このフィールドは使用されていません。将来使用できるように予約されています。) 最後の 30 分間に、最終的にエージェントが応答したコールの総数。 | DBINT | NULL |
| WrongNumberCount | 電話番号が間違っていた (顧客がそこに住んでいなかった) コールの数。 | DBINT | NULL |

Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル

注: 現在このテーブルは使用されていません。将来使用できるように予約されています。

このテーブルは、[Blended Agent カテゴリ \(493 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(557 ページ\)](#)をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

ダイヤラで実行されているキャンペーンの履歴レポートを提供します。各スキルグループが1つのキャンペーンにマッピングされます。これは、ダイヤラトレースで提供されている dump alloc に似ています。

関連するテーブル

[Dialer \(184 ページ\)](#) (DialerID を使用)

[Skill_Group \(409 ページ\)](#) (SkillGroupSkillTargetID を使用)

表 84: Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|----------------------------------|-------------------------------------|--|
| XAK1Dialer_Skill_Group_Half_Hour | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XIE1Dialer_Skill_Group_Half_Hour | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | DbDateTime |
| XPKDialer_Skill_Group_Half_Hour | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリキー | DialerID、DateTime、SkillGroupSkillTargetID、TimeZone |

Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------------|---|---------|-------------------|
| AbandonDetectToHalf | ダイヤラが顧客コールを放棄した、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| AbandonToIVRToHalf | 放棄される必要があった、30 分間のコールの数。ただし、顧客が切断する代わりに、コールは顧客にメッセージを再生する IVR に転送されました。 | DBINT | NULL |
| AgentClosedDetectToHalf | エージェントによってクローズされた、30 分間のプレビュー/コールバック コールの数（これらの顧客にはダイヤルされません）。 | DBINT | NULL |
| AgentPercentToHalf | スクリプト エディタによって設定された、ダイヤラが予約することを許可されている、スキルグループ内のエージェントのパーセンテージ。 | DBFLT4 | NULL |
| AgentRejectedDetectToHalf | エージェントによって拒否された、30 分間のプレビュー/コールバック コールの数。 | DBINT | NULL |
| AnsweringMachineDetectToHalf | 留守番電話が検出された、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| BusyDetectToHalf | ビジー信号が検出された、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallbackCountToHalf | コールバックがスケジュールされたレコードの総数。 | DBINT | NULL |

Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------------|---|-------------|---------------------|
| CancelledDetectToHalf | ダイヤラが呼び出し中の顧客コールをキャンセルした、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| ContactsAttemptedToHalf | 30 分間に発呼されたコールの数。 | DBINT | NULL |
| CustomerAbandonDetectToHalf | 顧客が受話器を上げた後に放棄した、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| CustomerNotHomeCountToHalf | 顧客が家におらず、別の相手が応答したコールの数。 | DBINT | NULL |
| DateTime | セントラル コントローラ 時間でのインターバル開始日時。 | DBSMALLDATE | PK NOT NULL |
| DbDateTime | レコードがデータベースに書き込まれる時点での日時タイムスタンプ。 | DBDATETIME | IE1-Indexed NULL |
| DialerID | ダイヤラの一意的識別子。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |
| DialerSkillGroupEnabled | 今すぐダイヤルするのに必要な要因がすべて揃っているかどうかを示します (Y または N)。これには、キャンペーンがアクティブ化されていることと、対応可能なエージェントがいることが含まれますが、それに限定されません。 | Char(1) | NULL |
| DialerSkillGroupMode | このスキルグループに対してスクリプト エディタで設定された、このダイヤラのキャンペーンのモード (N=なし、P=プレビュー、R=プレディクティブ/プログレッシブ、A=コールバック)。 | Char(1) | NULL |
| DialerSkillGroupType | このスキルグループに対してスクリプト エディタで設定された、キャンペーンの方向のタイプ (N=なし、I=インバウンド、O=アウトバウンド、B=ブレンディッド)。 | Char(1) | NULL |
| FaxDetectToHalf | ファックスが検出された、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt5 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| LinesPerAgentToHalf | 現在ダイヤル中のエージェントあたりの回線数。 | DBFLT4 | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------------|--|---------|-------------------|
| LowNoiseVolumeToHalf | カウントするには音声十分大きくなかったコールの数。 | DBINT | NULL |
| NetworkAnsMachineDetectToHalf | ネットワーク留守番電話が検出された、30 分間のコールの数。ネットワーク留守番電話には、ネットワーク ベースの IVR や、ネットワーク ベースの留守番電話サービスがあります。 | DBINT | NULL |
| NoAnswerDetectToHalf | 応答されなかった、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| NoDialToneDetectToHalf | ダイヤルトーンが検出されなかった、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| NoRingBackDetectToHalf | リングバック トーンが検出されなかった、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| PersonalCallbackCountToHalf | 顧客がパーソナル コールバックを要求したコールの数。 | DBINT | NULL |
| RecoveryKey | 一意のレコード識別子。 | DBFLT8 | AK1 NOT NULL |
| SITtoneDetectToHalf | ネットワーク SIT トーンが検出された、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| SkillGroupSkillTargetID | スキル グループの一意の識別子。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、UTC（以前は GMT と呼ばれていました）からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |
| VoiceDetectToHalf | 最後の 30 分間に、最終的にエージェントが応答したコールの総数。 アウトバウンド オプション：人が応答することを出した、30 分間のコールの数。 | DBINT | NULL |
| WrongNumberCountToHalf | 顧客の電話番号が間違っていた（顧客がそこに住んでいなかった）コールの数。 | | |

Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル

注：現在このテーブルは使用されていません。将来使用できるように予約されています。

Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル

このテーブルは、[Blended Agent カテゴリ \(493 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(557 ページ\)](#)をクリックしてください。

ローカル データベースのみ。

キャンペーンがダイヤラで実行されている方法に関するリアルタイムレポート。各スキルグループが1つのキャンペーンにマッピングされます。これは、ダイヤラトレースで提供されている dump alloc に似ています。

関連するテーブル

[Dialer \(184 ページ\)](#) (DialerID を使用)

[Campaign \(140 ページ\)](#) (CampaignID を使用)

[Skill_Group \(409 ページ\)](#) (SkillGroupSkillTargetID を使用)

表 85: Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|---------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| XPKDialer_Skill_Group_Real_Time | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリキー | DialerID、SkillGroupSkillTargetID |

Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|--|---------|-------------------|
| AgentPercent | スクリプト エディタによって設定された、ダイヤラが予約することを許可されている、このスキルグループ内のエージェントのパーセンテージ。 | DBFLT4 | NULL |
| AnsweredCountToday | 今日応答されたコールの数。これには、エージェントがコールを番号間違いまたは不在と見なしたコールが含まれます。 | DBINT | NULL |
| AnsweredCountTo5 | 5 分間に応答されたコールの数。これには、エージェントがコールを番号間違いまたは不在と見なしたコールが含まれます。 | DBINT | NULL |
| AnsweredCountToHalf | 30 分間に応答されたコールの数。これには、エージェントがコールを番号間違いまたは不在と見なしたコールが含まれます。 | DBINT | NULL |
| CallsAbandonedToday | この期間中に放棄されたコール。 | DBINT | NULL |
| CallsAbandonedTo5 | この期間中に放棄されたコール。 | DBINT | NULL |
| CallsAbandonedToHalf | この期間中に放棄されたコール。 | DBINT | NULL |
| CallsAttemptedToday | この期間中に発呼されたコール。 | DBINT | NULL |
| CallsAttemptedTo5 | この期間中に発呼されたコール。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------|--|------------|-------------------|
| CallsAttemptedToHalf | この期間中に発呼されたコール。 | DBINT | NULL |
| CallsCancelledToday | この期間中にキャンセルされたコール。 | DBINT | NULL |
| CallsCancelledTo5 | この期間中にキャンセルされたコール。 | DBINT | NULL |
| CallsCancelledToHalf | この期間中にキャンセルされたコール。 | DBINT | NULL |
| CampaignID | キャンペーンの一意の識別子。 | DBINT | FK NULL |
| DateTime | セントラル コントローラ時間でのインターバル開始日時。 | DBDATETIME | NOT NULL |
| DialerID | ダイヤラの一意の識別子。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |
| DialerSkillGroupEnabled | 今すぐダイヤルするのに必要な要因がすべて揃っているかどうかを示します (YまたはN)。これは、キャンペーンがアクティブ化されていることと、対応可能なエージェントがいることが含まれますが、それに限定されません。 | Char(1) | NULL |
| DialerSkillGroupMode | このスキルグループに対してスクリプトエディタで設定された、このダイヤラのキャンペーンのモード (N = なし、P = プレビュー、R = プレディクティブ/プログレッシブ、A = コールバック)。 | Char(1) | NULL |
| DialerSkillGroupType | このスキルグループに対してスクリプトエディタで設定された、キャンペーンの方向のタイプ (N = なし、I = インバウンド、O = アウトバウンド、B = ブレンディッド)。 | Char(1) | NULL |
| ErrorCountToday | この期間中に検出されたエラー (リングバックなし、リオーダー、ダイヤル トーンなしなど)。 | DBINT | NULL |
| ErrorCountTo5 | この期間中に検出されたエラー (リングバックなし、リオーダー、ダイヤル トーンなしなど)。 | DBINT | NULL |
| ErrorCountToHalf | この期間中に検出されたエラー (リングバックなし、リオーダー、ダイヤル トーンなしなど)。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt5 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |

Enterprise_Route テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------|----------------------------------|---------|-------------------|
| IdleRecords | 今すぐダイヤルするために、キャッシュ内で利用できるレコードの数。 | DBINT | NULL |
| LinesPerAgent | 現在ダイヤル中のエージェントあたりの回線数。 | DBFLT4 | NULL |
| SkillGroupSkillTargetID | スキル グループの一意的識別子。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |
| UsedRecords | 現在ダイヤルのために使用されているレコードの数。 | DBINT | NULL |
| VoiceCountToday | この期間中にコンタクトした顧客。 | DBINT | NULL |
| VoiceCountTo5 | この期間中にコンタクトした顧客。 | DBINT | NULL |
| VoiceCountToHalf | この期間中にコンタクトした顧客。 | DBINT | NULL |

Enterprise_Route テーブル

このテーブルは、[Enterprise テーブル \(497 ページ\)](#) の 1 つです。データベースルールについては、[ここ \(560 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、さまざまなペリフェラルからのルートからなる、エンタープライズ全体のルートを定義します。Enterprise_Route レコードを追加、更新、および削除するには、ICM Configuration Manager を使用します。Primary Key (PK) は、クラスタ化されていません。AlternateKey (AK) は、クラスタ化されています。

関連するテーブル

[Business_Entity \(80 ページ\)](#) (EntityID を使用)

[Enterprise_Route_Member \(207 ページ\)](#) (EnterpriseRouteID を使用)

表 86: Enterprise_Route テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|----------------------|---|-------------------------|
| XAK1Enterprise_Route | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意の一意キー | EnterpriseName、EntityID |
| XPKEnterprise_Route | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意のプライマリ キー | EnterpriseRouteID |

Enterprise_Route テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------|--------------------------------|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Description | エンタープライズ ルートについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|---|---------|-------------------|
| EnterpriseName | このエンタープライズ ルートのエンタープライズ名。この名前は、ビジネス エンティティ内のすべてのエンタープライズ ルート内で一意である必要があります。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| EnterpriseRouteID | 対象のエンタープライズ ルートの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| EntityID | パーティショニングが有効な場合、このエンタープライズ ルートが属しているビジネス エンティティを示します。 | DBINT | AK-1、FK NOT NULL |

Enterprise_Route_Member テーブル

このテーブルは、[Enterprise テーブル \(497 ページ\)](#) の 1 つです。データベースルールについては、[ここ \(560 ページ\)](#) をクリックしてください。

ルートを実エンタープライズルートにマッピングします。Enterprise_Route_Member レコードを追加、更新、および削除するには、ICM Configuration Manager を使用します。

関連するテーブル

[Enterprise_Route \(206 ページ\)](#) (EnterpriseRouteID を使用)

表 87: Enterprise_Route_Member テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|----------------------------|--------------------------------------|---------------------------|
| XPKEnterprise_Route_Member | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | EnterpriseRouteID、RouteID |

Enterprise_Route_Member テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|-------------------------------|---------|-------------------|
| EnterpriseRouteID | Enterprise_Route テーブルからの外部キー。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| RouteID | Route テーブルからの外部キー。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |

Enterprise_Service テーブル

このテーブルは、[Enterprise テーブル \(497 ページ\)](#) の 1 つです。データベースルールについては、[ここ \(560 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、さまざまなペリフェラルからのサービスからなる、エンタープライズ全体のサービスを定義します。Enterprise_Service レコードを追加、更新、および削除するには、ICM Configuration Manager を使用します。

関連するテーブル

Enterprise_Service_Member テーブル

[Business_Entity \(80 ページ\)](#) (EntityID を使用)

[Enterprise_Service_Member \(208 ページ\)](#) (EnterpriseServiceID を使用)

表 88: Enterprise_Service テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------------|--------------------------------------|-------------------------|
| XAK1Enterprise_Service | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EntityID、EnterpriseName |
| XPKEnterprise_Service | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | EnterpriseServiceID |

Enterprise_Service テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------|---|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Description | エンタープライズ サービスについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EnterpriseName | このエンタープライズ サービスのエンタープライズ名。この名前は、ビジネス エンティティ内のすべてのエンタープライズ サービス内で一意である必要があります。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| EnterpriseServiceID | 対象のエンタープライズ サービスの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| EntityID | パーティショニングが有効な場合、エンタープライズ サービスが属しているビジネス エンティティを示します。 | DBINT | AK-1、FK NOT NULL |

Enterprise_Service_Member テーブル

このテーブルは、[Enterprise テーブル \(497 ページ\)](#) の 1 つです。データベースルールについては、[ここ \(560 ページ\)](#) をクリックしてください。

サービスをエンタープライズ サービスにマッピングします。Enterprise_Service_Member レコードを追加または削除するには、ICM Configuration Manager を使用します。

関連するテーブル

[Enterprise_Service \(207 ページ\)](#) (EnterpriseServiceID を使用)

[Service \(367 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)

表 89: Enterprise_Service_Member テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
| XIE1Enterprise_Service_Member | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | SkillTargetID |
| XPKEnterprise_Service_Members | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | EnterpriseServiceID、SkillTargetID |

Enterprise_Service_Member テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------|---------------------------------|----------|---------------------|
| EnterpriseServiceID | Enterprise_Service テーブルからの外部キー。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| SkillTargetID | Service テーブルからの外部キー。 | DBINT | PK、FK、IE-1 NOT NULL |

Enterprise_Skill_Group テーブル

このテーブルは、[Enterprise テーブル \(497 ページ\)](#) の 1 つです。データベースルールについては、[ここ \(560 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、さまざまなペリフェラルからのスキルグループからなる、エンタープライズ全体のスキル グループを定義します。Enterprise_Skill_Group レコードを追加、更新、および削除するには、ICM Configuration Manager を使用します。

関連するテーブル

[Business_Entity \(80 ページ\)](#) (EntityID を使用)

[Enterprise_Skill_Group_Member \(210 ページ\)](#) (EnterpriseSkillGroupID を使用)

表 90: Enterprise_Skill_Group テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|----------------------------|--------------------------------------|-------------------------|
| XAK1Enterprise_Skill_Group | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EntityID、EnterpriseName |
| XPKEnterprise_Skill_Group | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | EnterpriseSkillGroupID |

Enterprise_Skill_Group テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------|---|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Description | エンタープライズ スキル グループについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EnterpriseName | このエンタープライズ スキル グループのエンタープライズ名。この名前は、ビジネス エンティティ内の | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |

Enterprise_Skill_Group_Member テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------|--|---------|-------------------|
| | すべてのエンタープライズ スキル グループ内で一意である必要があります。 | | |
| EnterpriseSkillGroupID | 対象のエンタープライズ スキル グループの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| EntityID | パーティショニングが有効な場合、エンタープライズ スキル グループが属しているビジネス エンティティを示します。 | DBINT | AK-1、FK NOT NULL |

Enterprise_Skill_Group_Member テーブル

このテーブルは、[Enterprise テーブル \(497 ページ\)](#) の 1 つです。データベースルールについては、[ここ \(560 ページ\)](#) をクリックしてください。

スキル グループをエンタープライズ スキル グループにマッピングします。Enterprise_Skill_Group_Member レコードを追加または削除するには、ICM Configuration Manager を使用します。

関連するテーブル

[Enterprise_Skill_Group \(209 ページ\)](#) (EnterpriseSkillGroupID を使用)

[Skill_Group \(409 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)

表 91: Enterprise_Skill_Group_Member テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------|
| XIE1Enterprise_Skill_Group_Mem | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | SkillTargetID |
| XPKEnterprise_Skill_Members | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | EnterpriseSkillGroupID、SkillTargetID |

Enterprise_Skill_Group_Member テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------|-------------------------------------|---------|---------------------|
| EnterpriseSkillGroupID | Enterprise_Skill_Group テーブルからの外部キー。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| SkillTargetID | Skill Group テーブルからの外部キー。 | DBINT | PK、FK、IE-1 NOT NULL |

Event テーブル

このテーブルは、[System カテゴリ \(513 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(567 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

ICM ソフトウェアによって生成されたシステム イベントが含まれます。

表 92: Event テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------|--|---------------------------|
| XIE1Event | PRIMARY に配置され、クラス タ化されていない | CentralControllerFileTime |
| XIE2Event | PRIMARY に配置され、クラス タ化されていない | MessageId |
| XPKEvent | PRIMARY に配置されている、 クラスタ化された一意のプライ マリ キー | RecoveryKey |

Event テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------------|---|-------------|-------------------|
| BinData | イベントのオプションのバイナリ データ。 | image | NULL |
| Category | メッセージの種類。 | VNAME32 | NULL |
| CentralControllerFileTime | File Time イベントはセントラル コントローラで処 理されます。 | DBDATETIME | IE-1 NOT NULL |
| CentralControllerTimeZone | セントラル コントローラのタイム ゾーン。この値 は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) から の分単位のオフセットです。 | DBINT | NOT NULL |
| CentralControllerVirtualTime | Virtual Time イベントはセントラル コントローラ で処理されます。 | DBINT | NOT NULL |
| CustomerId | カスタマー ID。 | DBINT | NOT NULL |
| Dword1 | イベントのオプションの DWORD。 | DBINT | NULL |
| Dword2 | イベントのオプションの DWORD。 | DBINT | NULL |
| Dword3 | イベントのオプションの DWORD。 | DBINT | NULL |
| Dword4 | イベントのオプションの DWORD。 | DBINT | NULL |
| Dword5 | イベントのオプションの DWORD。 | DBINT | NULL |
| MessageId | メッセージ コンパイラからのメッセージ ID。 | DBINT | NOT NULL |
| MessageString | メッセージの内容。 | DESCRIPTION | NULL |
| ProcName | イベントを生成したプロセスの名前。 | VNAME32 | NOT NULL |

Event テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|---|--------------|-------------------|
| RecoveryDay | 仮想時刻を追跡するため、ICMソフトウェアによって内部的に使われる値。 | DBINT | NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| Severity | メッセージのレベル。 | varchar(16) | NULL |
| Side | イベント生成元のサイド。 • A または B = ペアになったプロセス • \0 = ペアでないプロセス | DBCHAR | NOT NULL |
| SourceFileTime | File Time イベントが生成されました (生成元の時刻)。 | DBDATETIME | NOT NULL |
| SourceSystemName | イベントを生成したノードの名前。 | VNAME32 | NULL |
| SourceVirtualTime | Virtual Time イベントが生成されました (生成元の時刻)。 | DBINT | NOT NULL |
| StatusCode | ステータス コードの値。 | DBINT | NOT NULL |
| StatusCodeString | ステータス コードと関連付けられている文字列。 | DESCRIPTION | NULL |
| StatusCodeType | StatusCode フィールドの値の分類。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| String1 | イベントのオプションの文字列。 | varchar(240) | NULL |
| String2 | イベントのオプションの文字列。 | varchar(240) | NULL |
| String3 | イベントのオプションの文字列。 | varchar(240) | NULL |
| String4 | イベントのオプションの文字列。 | varchar(240) | NULL |
| String5 | イベントのオプションの文字列。 | varchar(240) | NULL |
| SystemId | イベント生成元の DMP システム ID。CallRouter または Logger の場合、この値は常に 0 です。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| SystemType | イベントを生成したシステムの種類。値の一覧を参照するには、 ここ (526 ページ) をクリックしてください。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| VersionNum | EMS のバージョン番号。 | DBSMALLINT | NOT NULL |

Expanded_Call_Variable テーブル

このテーブルは、[Route カテゴリ \(500 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(562 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は拡張コール変数を示します。Expanded_Call_Variable レコードを追加、更新、および削除するには、ICM Configuration Manager を使用します。

関連するテーブル

[Route_Call_Variable \(323 ページ\)](#) (ExpandedCallVariableID を使用)

[Termination_Call_Variable \(466 ページ\)](#) (ExpandedCallVariableID を使用)

表 93: Expanded_Call_Variable テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|----------------------------|--------------------------------------|------------------------|
| XAK1Expanded_Call_Variable | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XPKEExpanded_Call_Variable | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ExpandedCallVariableID |

Expanded_Call_Variable テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------|--|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Deleted | 削除されたフラグ。次の文字で格納されます。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = はい • N = いいえ | DBCHAR | NOT NULL |
| Description | コール変数についての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| ECCArray | コール変数が配列かどうかを示します。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = はい • N = いいえ | DBCHAR | NOT NULL |
| Enabled | コール変数が現在有効かどうかを示します。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = はい • N = いいえ | DBCHAR | NOT NULL |

Feature_Control_Set テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNull オプション: |
|------------------------|--|------------|---------------------|
| EnterpriseName | このコール変数のエンタープライズ名。この名前は、ビジネス エンティティ内のすべての拡張コール変数内で一意である必要があります。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| ExpandedCallVariableID | コール変数の一意の識別子。 | DBSMALLINT | PK NOT NULL |
| GeoTelProvided | コール変数がシスコによって提供されているかどうかを示します。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = はい • N = いいえ | DBCHAR | NOT NULL |
| MaximumArraySize | コール変数が配列の場合、配列要素の最大数。範囲は 1 ~ 255 です。 | DBINT | NULL |
| MaximumLength | コール変数の値の最大長。範囲は 1 ~ 210 です。 | DBINT | NOT NULL |
| Persistent | Y または N。デフォルトは N です。 個々の ECC 変数が持続的かどうかを示します（持続的な場合、TCD レコードまたは RCD レコードを使用して履歴データベースに書き込まれます）。 Persistent の値は、Expanded Call Context Variable List ツールを使用して設定できます。 新たに追加された ECC 変数の場合、Persistent 値のチェックボックスはオフです。つまり、デフォルト値は 'N' です。値を 'Y' に変更するには、設定ツールでこのチェックボックスをオンにします。 以前はデフォルトで持続的であったため、アップグレード時には、すでに存在する ECC 変数は変更されずに 'Y' のままになります。これらの変数は 'N' に設定し直すことができます。 注： 持続的な ECC 変数 ('Y' に設定された変数) だけがデータベースに書き込まれます。持続的でない ECC 変数 ('N' に設定された変数) はデータベースに書き込まれませんが、ルーティング スクリプトで使用できます。 | DBCHAR | NOT NULL |

Feature_Control_Set テーブル

このテーブルは、[Security カテゴリ \(508 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(565 ページ\)](#)をクリックしてください。

このテーブルには、さまざまなユーザが使用する可能性のあるさまざまな機能セットに関する情報が格納されます。

注: Feature Control Set List ツールは、制限付き AW では利用できません。

Feature_Control_Set レコードを追加、更新、および削除するには、ICM Configuration Manager を使用します。

関連するテーブル

[User_Group \(479 ページ\)](#) (FeatureSetID を使用)

[Customer_Definition \(175 ページ\)](#) (FeatureSetID を使用)

表 94: Feature_Control_Set テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------------|--------------------------------------|----------------|
| XAKFeature_Control_Set | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XPKFeature_Control_Set | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | FeatureSetID |

Feature_Control_Set テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|----------------|-------------------------------------|-------------|-----------------|
| ChangeStamp | この値は、セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Description | 機能セットの説明。 | DESCRIPTION | NULL |
| EnterpriseName | エンタープライズ内のすべての機能セットで一意となる名前。 | VNAME32 | AK NOT NULL |
| FeatureSetData | 機能セットに関するすべての情報が含まれています。 | image | NULL |
| FeatureSetID | 対象の機能セットの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |

Galaxy_Agent_Call_Count テーブル

このテーブルは、[Galaxy カテゴリ \(498 ページ\)](#) にあります。データベースルールについては、[ここ \(561 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

このテーブルは、Rockwell Galaxy ACD だけに適用されます。各行は、Galaxy ACD で設定されているエージェントのコール数を示します。

関連するテーブル

[Peripheral \(288 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)

Galaxy_Agent_IGroup テーブル

表 95: Galaxy_Agent_Call_Count テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------------------|---|---------------------------------------|
| XAK1Galaxy_Agent_Call_Count | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XPKGalaxy_Agent_Call_Count | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意のプライマリ キー | DateTime、PeripheralID、PortID、TimeZone |

Galaxy_Agent_Call_Count テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------|---|------------|-------------------|
| AgentIGroup | エージェントの I グループの Galaxy 識別子。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| CallCount | エージェントが処理したコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| DateTime | レポート インターバルの終了日時。 | DBDATETIME | PK NOT NULL |
| PeripheralID | ACD の ICM ソフトウェア識別子。 | DBSMALLINT | PK、FK NOT NULL |
| PeripheralTimeZone | ACD があるタイム ゾーン。この値は、UTC（以前は GMT と呼ばれていました）からの分単位のオフセットです。 | DBINT | NOT NULL |
| PhoneNumber | エージェントの電話番号。TerminationType が Voice Operated Relay の場合は無効です。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| PortID | エージェントに関連付けられている Galaxy ポートの識別子。 | DBSMALLINT | PK NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | PK NOT NULL |
| TerminationType | 有効なオプションの一覧については、 ここ (527 ページ) をクリックしてください。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| TimeZone | 日時のタイム ゾーン。この値は、UTC（以前は GMT と呼ばれていました）からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |

Galaxy_Agent_IGroup テーブル

このテーブルは、[Galaxy カテゴリ \(498 ページ\)](#) にあります。データベースルールについては、[ここ \(561 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

このテーブルは、Rockwell Galaxy ACD だけに適用されます。各行では、Galaxy ACD で設定されているエージェント情報グループに関する情報が提供されます。

関連するテーブル

Peripheral (288 ページ) (PeripheralID を使用)

表 96: Galaxy_Agent_IGroup テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------------|---|---|
| XAK1Galaxy_Agent_IGroup | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XPKGalaxy_Agent_IGroup | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意のプライマリ キー | DateTime、PeripheralID、IGroupID、TimeZone |

Galaxy_Agent_IGroup テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------|--|------------|-------------------|
| AssignedTime | エージェントがこの I グループに割り当てられた合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| AvailableTime | エージェントが I グループに対して Available 状態だった合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| BreakTime | エージェントが Break 状態で費やした合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| CallsTransferredOut | この I グループで処理されてから転送されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| DateTime | レポート インターバルの終了日時。 | DBDATETIME | PK NOT NULL |
| IGroupID | グループの Galaxy 識別子。 | DBSMALLINT | PK NOT NULL |
| OutCalls | アウトバウンド トランクまたはダイヤル タンデム タイライン上のエージェント位置によって発呼されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| OutCallTalkTime | エージェントが、インバウンド コールが接続されていない状態で、アウトバウンド トランクまたはタイラインに接続されていた合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| PeripheralID | ACD の ICM ソフトウェア識別子。 | DBSMALLINT | PK、FK NOT NULL |
| PeripheralTimeZone | ACD があるタイムゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | NOT NULL |
| PlugInTime | エージェントがこの I グループにプラグインされていた合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |

Galaxy_Agent_IGroup テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------|---|------------|-------------------|
| PrimaryCallsHandled | インターバルの間にプライマリ エージェント位置に接続された外部コール、内部ゲート転送コール、内部ゲート コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| PrimaryCallworkTime | 外部コール、内部ゲート転送コール、および内部ゲート コールに対し、プライマリ エージェントがラップアップに費やした合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| PrimaryODCallsHandled | インターバルの間にプライマリ エージェント位置に接続された、オーバーフロー/ディバージョン イン コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| PrimaryODCallworkTime | オーバーフロー/ディバージョン イン コールに対し、プライマリ エージェントがラップアップに費やした合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| PrimaryODTalkTime | プライマリ エージェントがオーバーフロー/ディバージョンインコールに接続されていた合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| PrimaryTalkTime | プライマリ エージェントが外部コール、内部ゲート転送コール、内部ゲート コールに接続されていた合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| SecondaryCallsHandled | インターバルの間にセカンダリ エージェント位置に接続された外部コール、内部ゲート転送コール、内部ゲート コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| SecondaryCallworkTime | 外部コール、内部ゲート転送コール、および内部ゲート コールに対し、セカンダリ エージェントがラップアップに費やした合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| SecondaryODCallsHandled | インターバルの間にセカンダリ エージェント位置に接続された、オーバーフロー/ディバージョン イン コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| SecondaryODCallworkTime | オーバーフロー/ディバージョン イン コールに対し、セカンダリ エージェントがラップアップに費やした合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| SecondaryODTalkTime | セカンダリ エージェントがオーバーフロー/ディバージョンインコールに接続されていた合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| SecondaryTalkTime | セカンダリ エージェントが外部コール、内部ゲート転送コール、内部ゲート コールに接続されていた合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------|--|------------|-------------------|
| SecondsInPeriod | レポート インターバルの間に、I グループのデータが蓄積された合計時間 (秒)。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |

Galaxy_Agent_Performance テーブル

このテーブルは、[Galaxy カテゴリ \(498 ページ\)](#)にあります。データベースルールについては、[ここ \(561 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

このテーブルは、Rockwell Galaxy ACD だけに適用されます。各行では、Galaxy ACD で設定されているエージェントに関するパフォーマンス情報が提供されます。

関連するテーブル

[Agent \(15 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)

[Peripheral \(288 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)

表 97: Galaxy_Agent_Performance テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------------------|---|--|
| XAK1Galaxy_Agent_Performance | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XPKGalaxy_Agent_Performance | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意のプライマリ キー | SignInTime、PeripheralID、AgentID、TimeZone |

Galaxy_Agent_Performance テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|---------------------------------------|------------|-------------------|
| ActivityIndicator | yes/no のインジケータ。 | DBTINYINT | NOT NULL |
| AgentID | エージェントの Galaxy 識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| AgentName | ACD が認識しているエージェント名。 | VNAME32 | NULL |
| AgentPhoneNumber | 4 桁の内線番号。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| AssistQueueCount | エージェントがアシストを依頼するためにスーパーバイザ キーを使用した回数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| AvailTime | エージェントが Available 状態だった合計時間 (秒)。 | DBSMALLINT | NOT NULL |

Galaxy_Agent_Performance テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよびNullオプション: |
|--------------------|---|------------|-----------------|
| BreakTime | エージェントが Break 状態で費やした合計時間 (秒)。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| OutCalls | アウトバウンド トランクまたはダイヤル タンデム タイライン上で、このエージェントによって発呼されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| OutCallTime | エージェントが、インバウンド コールが接続されていない状態で、アウトバウンド トランクまたはタイラインに接続されていた合計時間 (秒)。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| PeripheralID | ACD の ICM ソフトウェア識別子。 | DBSMALLINT | PK、FK NOT NULL |
| PeripheralTimeZone | ACD のタイムゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | NOT NULL |
| PortID | エージェントが接続されている ACD ポート。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| PriCallsHandled | プライマリとしてゲートに割り当てられている間にエージェントに接続された外部コール、内部ゲート転送コール、内部ゲート コール、オーバーフロー/ディバージョンイン コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| PriCallworkTime | プライマリ割り当ての外部コール、内部ゲート転送コール、オーバーフロー/ディバージョンインコール、および内部ゲート コールの後に、エージェントがラップアップに費やした合計時間 (秒)。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| PriGate | エージェントのプライマリ割り当てのゲート番号。 | DBTINYINT | NOT NULL |
| PriTalkTime | エージェントがプライマリ割り当てとして外部コール、内部ゲート転送コール、オーバーフロー/ディバージョンイン コール、または内部ゲート コールに接続されていた合計時間 (秒)。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| SecCallsHandled | セカンダリとしてゲートに割り当てられている間にエージェントに接続された外部コール、内部ゲート転送コール、内部ゲート コール、およびオーバーフロー/ディバージョンイン コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| SecCallworkTime | セカンダリ割り当ての外部コール、内部ゲート転送コール、オーバーフロー/ディバージョンインコール、および内部ゲート コールの後に、エージェントがラップアップに費やした合計時間 (秒)。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| SecGate | エージェントのセカンダリ割り当てのゲート番号。 | DBTINYINT | NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|-----------------|---|------------|-----------------|
| SecTalkTime | エージェントがセカンダリ割り当てとして外部コール、内部ゲート転送コール、オーバーフロー/ディバージョンインコール、または内部ゲートコールに接続されていた合計時間 (秒)。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| SerialNumber | ACDによって管理されているシーケンシャルなカウンタ。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| SignedInSeconds | エージェントがサインインしてからの経過時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| SignInTime | セントラル コントローラ時間での、エージェントがサインインした日時。 | DBDATETIME | PK NOT NULL |
| SkillTargetID | エージェントの ICM ソフトウェア識別子。 | DBINT | FK NULL |
| Tertype | 終端タイプ。有効なオプションについては、 ここ (527 ページ) をクリックしてください。 | DBTINYINT | NOT NULL |
| TimeZone | セントラルコントローラのタイムゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |

Galaxy_Alarm テーブル

このテーブルは、[Galaxy カテゴリ \(498 ページ\)](#) にあります。データベースルールについては、[ここ \(561 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

このテーブルは、Rockwell Galaxy ACD だけに適用されます。各行では、Galaxy ACD 上の Call または Reports プロセッサによって出力されるシステム アラームに関する情報が提供されます。

関連するテーブル

[Peripheral \(288 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)

表 98: Galaxy_Alarm テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------|---|--------------------------------|
| XAK1Galaxy_Alarm | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XPKGalaxy_Alarm | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意のプライマリ キー | DateTime、PeripheralID、TimeZone |

Galaxy_DNIS テーブル

Galaxy_Alarm テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------|---|------------|-------------------|
| AlarmCode | 3桁のアラーム コード。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| AlarmData1 | Galaxy によりアラーム メッセージで提供された追加データ。 | VNAME32 | NULL |
| AlarmData2 | Galaxy によりアラームで提供された追加データ。 | VNAME32 | NULL |
| AlarmProcessor | アラームを出力したプロセッサ。Call または Reports。 | VNAME32 | NULL |
| AlarmProcessor | アラームを出力したプロセッサ。Call または Reports。 | VNAME32 | NULL |
| AlarmSubcode | Galaxy によりアラームに対して提供されたサブコード (存在する場合)。 | VNAME32 | NULL |
| AlarmTime | アラームが発生した Galaxy の時間。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| DateTime | レポート インターバルの終了日時。 | DBDATETIME | PK NOT NULL |
| PeripheralID | ACD の ICM ソフトウェア識別子。 | DBSMALLINT | PK, FK NOT NULL |
| PeripheralTimeZone | ACD があるタイムゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |

Galaxy_DNIS テーブル

このテーブルは、[Galaxy カテゴリ \(498 ページ\)](#)にあります。データベースルールについては、[ここ \(561 ページ\)](#)をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

このテーブルは、Rockwell Galaxy ACD だけに適用されます。各行では、Galaxy ACD で設定されている DNIS に関する情報が提供されます。

関連するテーブル

[Peripheral \(288 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)

表 99: Galaxy_DNIS テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------|---|-------------------------------------|
| XAK1Galaxy_DNIS | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XPKGalaxy_DNIS | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意のプライマリ キー | DateTime、PeripheralID、DNIS、TimeZone |

Galaxy_DNIS テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|---|------------|-------------------|
| CallDuration | この DNIS に対するコールの合計コール時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| DateTime | セントラル コントローラ時間でのレポート インターバルの開始日時。 | DBDATETIME | PK NOT NULL |
| DNIS | DNIS 値 (0000 ~ 9999)。 | VNAME32 | PK NOT NULL |
| NumberCallsAbandoned | この DNIS を使用した、放棄されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| NumberCallsAnswered | この DNIS を使用した、応答されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| PeripheralID | ACD の ICM ソフトウェア識別子。 | DBSMALLINT | PK、FK NOT NULL |
| PeripheralTimeZone | ACD のタイムゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| SecondsInPeriod | レポート期間の時間 (秒)。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| TimeToAnswer | この DNIS を使用したコールに対する合計応答時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| TimeZone | セントラル コントローラのタイムゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |
| ValidType | 有効なオプションは次のとおりです。 • 0 = 有効な DNIS 番号 • 1 = 無効な DNIS 番号 | DBSMALLINT | PK NOT NULL |

Galaxy_Gate テーブル

このテーブルは、[Galaxy カテゴリ \(498 ページ\)](#)にあります。データベースルールについては、[ここ \(561 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

このテーブルは、Rockwell Galaxy ACD だけに適用されます。各行では、Galaxy ACD で設定されているゲートに関する情報が提供されます。

関連するテーブル

[Peripheral \(288 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)

[Service \(367 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)

表 100: Galaxy_Gate テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------|---|---------------------------------------|
| XAK1Galaxy_Gate | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XPKGalaxy_Gate | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意のプライマリ キー | DateTime、PeripheralID、GateID、TimeZone |

Galaxy_Gate テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------|--|------------|-------------------|
| CallsAbandoned | エージェント位置に接続される前に失われたゲートに対する、外部コール、内部ゲート転送コール、内部ゲートコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| CallsHeld | 放棄されるか、特定のシステムしきい値を超えて保留された外部コール、内部ゲート転送コール、内部ゲートコール、およびオーバーフロー/ディバージョン インコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| CallsTransferredIn | このゲートのプライマリ エージェントに直接転送されたコールの数。 | DBINT | NOT NULL |
| CallsTransferredOut | ゲートによって処理されてから転送された外部コール、内部ゲート転送コール、内部ゲートコール、またはオーバーフロー/ディバージョン インコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| DateTime | セントラル コントローラ時間でのレポート インターバルの開始日時。 | DBDATETIME | PK NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|------------------------|--|------------|-----------------|
| DelayTimeToAbandoned | 外部コール、内部ゲート コール、内部ゲート転送コール、およびオーバーフロー/ディバージョン イン コールが、失われる前に待機した合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| DelayTimeToHandle | 外部コール、内部ゲート コール、内部ゲート転送コール、およびオーバーフロー/ディバージョン イン コールが、エージェントによって応答される前に待機した合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| GateID | ゲートの Galaxy 識別子。 | DBSMALLINT | PK NOT NULL |
| LoadTransferOutCalls | このフィールドは、Galaxy-8 ACD だけに適用されます。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| ODAbandoned | 別のノードから受け付けられたが、エージェント位置に接続される前に失われたオーバーフロー/ディバージョン イン コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| ODInRejected | このゲートによって拒否されたオーバーフロー/ディバージョン イン コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| OutCalls | アウトバウンド トランクまたはダイヤル タンデム タイライン上で、このゲートのプライマリ エージェントによって発呼されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| OutCallTalkTime | このゲートのプライマリ エージェントが、着信コールが接続されていない状態で、アウトトランクまたはタイラインに接続されていた合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| OverflowCallWorkTime | 別のゲートの外部コール、内部ゲート転送コール、および内部ゲート コールに対し、このゲートのプライマリ エージェントがラップアップに費やした合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| OverflowHandled | セカンダリ割り当てにより、このゲートのエージェントによって処理された、他のゲートに対する外部コール、内部ゲート転送コール、内部ゲート コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| OverflowODCallWorkTime | 別のゲートに対するオーバーフロー/ディバージョン イン コールの後で、このゲートのプライマリ エージェントがラップアップに費やした合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| OverflowODHandled | セカンダリ割り当てにより、このゲートのエージェントによって処理された、他のゲートに対するオーバーフロー/ディバージョン イン コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| OverflowODTalkTime | このゲートのプライマリ エージェントがオーバーフロー/ディバージョン イン コールにセカンダリ割り当てとして接続されていた合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |

Galaxy_Gate テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------------|--|------------|-------------------|
| OverflowTalkTime | このゲートのプライマリ エージェントが外部コール、内部ゲート転送コール、または内部ゲート コールにセカンダリ割り当てとして接続されていた合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| PeripheralID | ACD の ICM ソフトウェア識別子。 | DBSMALLINT | PK、FK NOT NULL |
| PeripheralTimeZone | ACD のタイム ゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | NOT NULL |
| PrimaryAssignedTime | エージェントのこのゲートに対するプライマリ割り当てが行われていた時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| PrimaryAvailableTime | プライマリ エージェントがこのゲートに対して Available 状態だった合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| PrimaryCallWorkTime | このゲートの外部コール、内部ゲート転送コール、および内部ゲート コールに対し、このゲートのプライマリ エージェントがラップアップに費やした合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| PrimaryHandled | インターバルの間にゲートのプライマリ エージェントに接続された外部コール、内部ゲート転送コール、および内部ゲート コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| PrimaryODCallWorkTime | このゲートに対するオーバーフロー/ディバージョン インコールの後で、このゲートのプライマリ エージェントがラップアップに費やした合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| PrimaryODHandled | このゲートのプライマリ エージェントに接続されたオーバーフロー/ディバージョン インコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| PrimaryODTalkTime | このゲートのプライマリ エージェントがオーバーフロー/ディバージョン インコールに接続されていた合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| PrimaryPluggedTime | このゲートのプライマリ エージェントがオーバーフロー/ディバージョン インコールに接続されていた合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| PrimaryTalkTime | プライマリ エージェントがこのゲートの外部コール、内部ゲート転送コール、または内部ゲート コールに接続されていた合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| QueueLimitingRejectCount | 拒否された外部コール、内部ゲート転送コール、および内部ゲート コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|-------------------------|---|------------|-----------------|
| SecondaryAssignedTime | エージェントのこのゲートに対するセカンダリ割り当てが行われていた時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| SecondaryCallWorkTime | このゲートの外部コール、内部ゲート転送コール、および内部ゲート コールに対し、このゲートのセカンダリエージェントがラップアップに費やした合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| SecondaryHandled | インターバルの間にゲートのセカンダリ エージェントに接続された外部コール、内部ゲート転送コール、および内部ゲート コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| SecondaryODCallWorkTime | このゲートに対するオーバーフロー/ディバージョン インコールの後で、このゲートのセカンダリ エージェントがラップアップに費やした合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| SecondaryODHandled | セカンダリ割り当てにより、他のゲートのエージェントによって処理された、このゲートに対するオーバーフロー/ディバージョン インコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| SecondaryODTalkTime | このゲートのセカンダリ エージェントがオーバーフロー/ディバージョン インコールに接続されていた合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| SecondaryPluggedTime | セカンダリ エージェントがこのゲートにプラグインされていた合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| SecondaryTalkTime | セカンダリ エージェントがこのゲートの外部コール、内部ゲート転送コール、または内部ゲート コールに接続されていた合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| SecondsInPeriod | レポート期間の時間 (秒)。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| SkillTargetID | サービスの ICM ソフトウェア識別子。 | DBINT | FK NULL |
| TimeZone | セントラル コントローラのタイム ゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |

Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル

このテーブルは、[Galaxy カテゴリ \(498 ページ\)](#)にあります。データベースルールについては、[ここ \(561 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

このテーブルは、Rockwell Galaxy ACD だけに適用されます。

Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル

各行では、Galaxy ACD で設定されているゲートに関する遅延コール情報が提供されます。

関連するテーブル

[Peripheral \(288 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)

[Service \(367 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)

表 101: Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------------------|---|---------------------------------------|
| XAK1Galaxy_Gate_Delayed_Call | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XPKGalaxy_Gate_Delayed_Call | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意のプライマリ キー | DateTime、PeripheralID、GateID、TimeZone |

Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------|---------------------------------|------------|-------------------|
| Abandoned0 | 放棄時間が 1 秒未満の放棄されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| Abandoned5 | 放棄時間が 1 秒以上 5 秒未満の放棄されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| Abandoned10 | 放棄時間が 5 秒以上 10 秒未満の放棄されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| Abandoned15 | 放棄時間が 10 秒以上 15 秒未満の放棄されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| Abandoned20 | 放棄時間が 15 秒以上 20 秒未満の放棄されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| Abandoned25 | 放棄時間が 20 秒以上 25 秒未満の放棄されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| Abandoned30 | 放棄時間が 25 秒以上 30 秒未満の放棄されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| Abandoned40 | 放棄時間が 30 秒以上 40 秒未満の放棄されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| Abandoned50 | 放棄時間が 40 秒以上 50 秒未満の放棄されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| Abandoned60 | 放棄時間が 50 秒以上 60 秒未満の放棄されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------|-----------------------------------|------------|-------------------|
| Abandoned90 | 放棄時間が 60 秒以上 90 秒未満の放棄されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| Abandoned120 | 放棄時間が 90 秒以上 120 秒未満の放棄されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| Abandoned180 | 放棄時間が 120 秒以上 180 秒未満の放棄されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| AbandonedOver180 | 放棄時間が 180 秒以上の放棄されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| DateTime | セントラル コントローラ時間でのレポート インターバルの開始日時。 | DBDATETIME | PK NOT NULL |
| GateID | ゲートの Galaxy 識別子。 | DBSMALLINT | PK NOT NULL |
| Handled0 | 待機時間が 1 秒未満の処理されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| Handled5 | 待機時間が 1 秒以上 5 秒未満の処理されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| Handled10 | 待機時間が 5 秒以上 10 秒未満の処理されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| Handled15 | 待機時間が 10 秒以上 15 秒未満の処理されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| Handled20 | 待機時間が 15 秒以上 20 秒未満の処理されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| Handled25 | 待機時間が 20 秒以上 25 秒未満の処理されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| Handled30 | 待機時間が 25 秒以上 30 秒未満の処理されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| Handled40 | 待機時間が 30 秒以上 40 秒未満の処理されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| Handled50 | 待機時間が 40 秒以上 50 秒未満の処理されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| Handled60 | 待機時間が 50 秒以上 60 秒未満の処理されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| Handled90 | 待機時間が 60 秒以上 90 秒未満の処理されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |

Galaxy_Overflow テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------|---|------------|-------------------|
| Handled120 | 待機時間が 90 秒以上 120 秒未満の処理されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| Handled180 | 待機時間が 120 秒以上 180 秒未満の処理されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| HandledOver180 | 待機時間が 180 秒以上の処理されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| LongestDelay | 応答または放棄される前にコールが待機する最大秒数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| MaximumDelayQueueLength | エージェントのキュー内のコールの最大数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| PeripheralID | ACD の ICM ソフトウェア識別子。 | DBSMALLINT | PK, FK NOT NULL |
| PeripheralTimeZone | ACD のタイムゾーン。この値は、UTC（以前は GMT と呼ばれていました）からの分単位のオフセットです。 | DBINT | NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| SecondsInPeriod | レポート期間の時間（秒）。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| SkillTargetID | サービスの ICM ソフトウェア識別子。 | DBINT | FK NULL |
| TimeZone | セントラルコントローラのタイムゾーン。この値は、UTC（以前は GMT と呼ばれていました）からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |

Galaxy_Overflow テーブル

このテーブルは、[Galaxy カテゴリ \(498 ページ\)](#)にあります。データベースルールについては、[ここ \(561 ページ\)](#)をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

このテーブルは、Rockwell Galaxy ACD だけに適用されます。各行では、Galaxy ACD 上のゲートからオーバーフローしたコールに関する情報が提供されます。

関連するテーブル

[Peripheral \(288 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)

[Service \(367 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)

表 102: Galaxy_Overflow テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|---------------------|---|---------------------------------------|
| XAK1Galaxy_Overflow | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XPKGalaxy_Overflow | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意のプライマリ キー | DateTime、PeripheralID、GateID、TimeZone |

Galaxy_Overflow テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|---|------------|-------------------|
| AcceptedOnRoute1 | ルート番号 1 で受け付けられたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョン アウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| AcceptedOnRoute2 | ルート番号 2 で受け付けられたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョン アウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| AcceptedOnRoute3 | ルート番号 3 で受け付けられたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョン アウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| AcceptedOnRoute4 | ルート番号 4 で受け付けられたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョン アウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| AcceptedOnRoute5 | ルート番号 5 で受け付けられたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョン アウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| AcceptedOnRoute6 | ルート番号 6 で受け付けられたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョン アウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| AcceptedOnRoute7 | ルート番号 7 で受け付けられたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョン アウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| AcceptedOnRoute8 | ルート番号 8 で受け付けられたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョン アウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| AcceptedOnRoute9 | ルート番号 9 で受け付けられたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョン アウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| AcceptedOnRoute10 | ルート番号 10 で受け付けられたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョン アウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| AcceptedOnRoute11 | ルート番号 11 で受け付けられたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョン アウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| AcceptedOnRoute12 | ルート番号 12 で受け付けられたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョン アウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| AcceptedOnRoute13 | ルート番号 13 で受け付けられたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョン アウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |

Galaxy_Overflow テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|---|------------|-------------------|
| AcceptedOnRoute14 | ルート番号 14 で受け付けられたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョン アウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| AcceptedOnRoute15 | ルート番号 15 で受け付けられたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョン アウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| AcceptedOnRoute16 | ルート番号 16 で受け付けられたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョン アウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| DateTime | セントラル コントローラ時間でのレポート インターバルの開始日時。 | DBDATETIME | PK NOT NULL |
| GateID | ゲートの Galaxy 識別子。 | DBSMALLINT | PK NOT NULL |
| NetworkOnRoute1 | ルート番号 1 に送信されたゲートからのネットワークオーバーフロー/ディバージョン アウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| NetworkOnRoute2 | ルート番号 2 に送信されたゲートからのネットワークオーバーフロー/ディバージョン アウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| NetworkOnRoute3 | ルート番号 3 に送信されたゲートからのネットワークオーバーフロー/ディバージョン アウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| NetworkOnRoute4 | ルート番号 4 に送信されたゲートからのネットワークオーバーフロー/ディバージョン アウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| NetworkOnRoute5 | ルート番号 5 に送信されたゲートからのネットワークオーバーフロー/ディバージョン アウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| NetworkOnRoute6 | ルート番号 6 に送信されたゲートからのネットワークオーバーフロー/ディバージョン アウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| NetworkOnRoute7 | ルート番号 7 に送信されたゲートからのネットワークオーバーフロー/ディバージョン アウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| NetworkOnRoute8 | ルート番号 8 に送信されたゲートからのネットワークオーバーフロー/ディバージョン アウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| NetworkOnRoute9 | ルート番号 9 に送信されたゲートからのネットワークオーバーフロー/ディバージョン アウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| NetworkOnRoute10 | ルート番号 10 に送信されたゲートからのネットワークオーバーフロー/ディバージョン アウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| NetworkOnRoute11 | ルート番号 11 に送信されたゲートからのネットワークオーバーフロー/ディバージョン アウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------|---|------------|-------------------|
| NetworkOnRoute12 | ルート番号 12 に送信されたゲートからのネットワークオーバーフロー/ディバージョンアウトコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| NetworkOnRoute13 | ルート番号 13 に送信されたゲートからのネットワークオーバーフロー/ディバージョンアウトコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| NetworkOnRoute14 | ルート番号 14 に送信されたゲートからのネットワークオーバーフロー/ディバージョンアウトコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| NetworkOnRoute15 | ルート番号 15 に送信されたゲートからのネットワークオーバーフロー/ディバージョンアウトコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| NetworkOnRoute16 | ルート番号 16 に送信されたゲートからのネットワークオーバーフロー/ディバージョンアウトコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| ODOutCallsHandled | ゲートからのオーバーフロー/ディバージョンアウトコールの総数。 | DBINT | NOT NULL |
| PeripheralID | ACD の ICM ソフトウェア識別子。 | DBSMALLINT | PK、FK NOT NULL |
| PeripheralTimeZone | ACD のタイムゾーン。この値は、UTC（以前は GMT と呼ばれていました）からの分単位のオフセットです。 | DBINT | NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| RejectedOnRoute1 | ルート番号 1 で拒否されたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョンアウトコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| RejectedOnRoute2 | ルート番号 2 で拒否されたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョンアウトコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| RejectedOnRoute3 | ルート番号 3 で拒否されたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョンアウトコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| RejectedOnRoute4 | ルート番号 4 で拒否されたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョンアウトコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| RejectedOnRoute5 | ルート番号 5 で拒否されたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョンアウトコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| RejectedOnRoute6 | ルート番号 6 で拒否されたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョンアウトコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| RejectedOnRoute7 | ルート番号 7 で拒否されたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョンアウトコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |

Galaxy_PBX テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|---|------------|-------------------|
| RejectedOnRoute8 | ルート番号 8 で拒否されたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョンアウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| RejectedOnRoute9 | ルート番号 9 で拒否されたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョンアウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| RejectedOnRoute10 | ルート番号 10 で拒否されたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョンアウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| RejectedOnRoute11 | ルート番号 11 で拒否されたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョンアウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| RejectedOnRoute12 | ルート番号 12 で拒否されたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョンアウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| RejectedOnRoute13 | ルート番号 13 で拒否されたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョンアウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| RejectedOnRoute14 | ルート番号 14 で拒否されたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョンアウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| RejectedOnRoute15 | ルート番号 15 で拒否されたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョンアウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| RejectedOnRoute16 | ルート番号 16 で拒否されたゲートからの内部オーバーフロー/ディバージョンアウト コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| SecondsInPeriod | レポート期間の時間 (秒)。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| SkillTargetID | サービスの ICM ソフトウェア識別子。 | DBINT | FK NULL |
| TimeZone | セントラルコントローラのタイムゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |

Galaxy_PBX テーブル

このテーブルは、[Galaxy カテゴリ \(498 ページ\)](#)にあります。データベースルールについては、[ここ \(561 ページ\)](#)をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。このテーブルは、Rockwell Galaxy ACD だけに適用されます。各行では、Galaxy ACD で設定されている PBX 終端に関する情報が提供されます。

関連するテーブル

[Peripheral \(288 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)

表 103: Galaxy_PBX テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|----------------|---|---------------------------------------|
| XAK1Galaxy_PBX | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XPKGalaxy_PBX | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意のプライマリ キー | DateTime、PeripheralID、PortID、TimeZone |

Galaxy_PBX テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|---|------------|-------------------|
| AbandonedNoAnswer | 宛先に対する放棄されたコールの数。 | DBSMALLINT | NULL |
| CallDuration | すべての着信コールの合計時間 (秒。応答時点またはダイヤルの終了時点から切断までをカウント)。 | DBINT | NOT NULL |
| DateTime | レポートの DBINTerval の終了日時。 | DBDATETIME | PK NOT NULL |
| DepartmentNumber | 顧客が定義した PBX 内線番号のグループの識別子。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| EntensionNumber | 終端電話番号。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| ForwardedCalls | 終端がビジーでハントグループにあるか、コール転送のすべてのコールオプションまたは無応答オプションが使用中のため、この宛先から自動的に転送されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| HuntGroupInformation | 有効なオプションについては、 ここ (527 ページ) をクリックしてください。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| InCalls | この終端によって応答されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| NextHuntGroupPhone | 終端がハントグループに含まれている場合、グループ内の次の内線の電話番号。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| OutCalls | この終端によってダイヤルされたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| PeripheralID | ACD の ICM ソフトウェア識別子。 | DBSMALLINT | PK、FK NOT NULL |
| PeripheralTimeZone | ACD があるタイムゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | NOT NULL |
| PickedUpCalls | この終端で呼び出され、別の電話によって代行受信されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| PortID | 電話のポートの Galaxy 識別子。 | DBSMALLINT | PK NOT NULL |

Galaxy_Single_Trunk テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|--------------------|--|------------|-----------------|
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意のID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| SecondCallDuration | 第2のコールが電話中だった時間(秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| SecondCalls | 以前のコールが保留中のときに発信されたコールの数。拡張されたPBXオプション機能をダイヤルした場合も、第2のコールとしてカウントされます。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| SubscriberNumber | 複数加入者システムで、どの加入者が終端を制御しているかを示します。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| TerminationType | 42 = トーン PBX | DBSMALLINT | NOT NULL |
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |
| TollCalls | 内線から発信された市外通話の数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |

Galaxy_Single_Trunk テーブル

このテーブルは、[Galaxy カテゴリ \(498 ページ\)](#)にあります。データベースルールについては、[ここ \(561 ページ\)](#)をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

このテーブルは、Rockwell Galaxy ACD だけに適用されます。

各行では、Galaxy ACD で設定されているトランクに関する情報が提供されます。

関連するテーブル

[Peripheral \(288 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)

[Trunk \(470 ページ\)](#) (TrunkID を使用)

表 104: Galaxy_Single_Trunk テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------------|---|---------------------------------------|
| XAK1Galaxy_Single_Trunk | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XPKGalaxy_Single_Trunk | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意のプライマリ キー | DateTime、PeripheralID、PortID、TimeZone |

Galaxy_Single_Trunk テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------------|---|------------|-------------------|
| BusyTimer | トランクがビジーになった時間（ビジー時間を計算するために使用）。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| DateTime | セントラル コントローラ時間でのレポート インターバルの開始日時。 | DBDATETIME | PK NOT NULL |
| ISDNCallByCallLimitRejects | ISDN トランクの拒否回数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| PeripheralID | ACD の ICM ソフトウェア識別子。 | DBSMALLINT | PK、FK NOT NULL |
| PeripheralTimeZone | ACD があるタイム ゾーン。この値は、UTC（以前は GMT と呼ばれていました）からの分単位のオフセットです。 | DBINT | NOT NULL |
| PortID | トランクの Galaxy ポート割り当て。 | DBSMALLINT | PK NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| SeizureCount | インバウンドトランク、アウトバウンドトランク、組み合わせトランク上のコールの総数（ACD ゲートに接続または非接続）。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| TerminationType | 有効なオプションについては、 ここ (527 ページ) をクリックしてください。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| TimeZone | セントラル コントローラのタイム ゾーン。この値は、UTC（以前は GMT と呼ばれていました）からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |
| TotalBusyTime | インバウンド コールまたはアウトバウンド コールに対し、トランクがビジーだった時間（秒）。着信コールに対しては、有効なコールが検出されてから切断されるまでがビジー時間になります。アウトバウンドコールに対しては、回線選択から切断までがビジー時間になります。 | DBINT | NOT NULL |
| TrunkGroup | トランクを含むトランク グループの ICM ソフトウェア識別子。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| TrunkID | Galaxy トランク情報グループ識別子。 | DBSMALLINT | NOT NULL |

Galaxy_Transaction_Code テーブル

このテーブルは、[Galaxy カテゴリ \(498 ページ\)](#)にあります。データベースルールについては、[ここ \(561 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

このテーブルは、Rockwell Galaxy ACD だけに適用されます。各行では、Galaxy ACD 上のトランザクションに関する情報が提供されます。

関連するテーブル

[Peripheral \(288 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)

表 105: Galaxy_Transaction_Code テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------------------------|---|--|
| XAK1Galaxy_Galaxy_Transaction_Code | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XPKGalaxy_Galaxy_Transaction_Code | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意のプライマリ キー | DateTime、PeripheralID、TransactionCodeNumber、TimeZone |

Galaxy_Transaction_Code テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------|---|------------|-------------------|
| DateTime | セントラルコントローラ時間でのレポート インターバルの開始日時。 | DBDATETIME | PK NOT NULL |
| Description | トランザクション タイプの説明。 | VNAME32 | NULL |
| PeripheralID | ACD の ICM ソフトウェア識別子。 | DBSMALLINT | PK、FK NOT NULL |
| PeripheralTimeZone | ACD があるタイム ゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| SecondsInPeriod | レポート期間の時間 (秒) 。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| TimeZone | セントラル コントローラのタイム ゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |
| TransactionCodeNumber | トランザクションの識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------|-----------------|------------|-------------------|
| TransactionCount | 発生したトランザクションの数。 | DBSMALLINT | PK NOT NULL |

Galaxy_Trunk_Call_Count テーブル

このテーブルは、[Galaxy カテゴリ \(498 ページ\)](#)にあります。データベースルールについては、[ここ \(561 ページ\)](#)をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

このテーブルは、Rockwell Galaxy ACD だけに適用されます。各行は、Galaxy ACD で設定されているトランクのコール数を示します。

関連するテーブル

[Peripheral \(288 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)

[Trunk \(470 ページ\)](#) (TrunkID を使用)

表 106: Galaxy_Trunk_Call_Count テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------------------------|---|---------------------------------------|
| XAK1Galaxy_Galaxy_Trunk_Call_Count | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XPKGalaxy_Galaxy_Trunk_Call_Count | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意のプライマリ キー | DateTime、PeripheralID、PortID、TimeZone |

Galaxy_Trunk_Call_Count テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------|---|------------|-------------------|
| CallCount | トランク上でカウントされたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| DateTime | セントラル コントローラ時間でのレポート インターバルの開始日時。 | DBDATETIME | PK NOT NULL |
| PeripheralID | ACD の ICM ソフトウェア識別子。 | DBSMALLINT | PK、FK NOT NULL |
| PeripheralTimeZone | ACD があるタイムゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | NOT NULL |
| PortID | トランクの Galaxy ポート割り当て。 | DBSMALLINT | PK NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |

Galaxy_Trunk_IGroup テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------|---|------------|-------------------|
| TerminationType | 有効なオプションについては、 ここ (527 ページ) をクリックしてください。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| TimeZone | セントラルコントローラのタイムゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |
| TrunkIGroup | このトランクを含むトランク情報グループの Galaxy 識別子。 | DBSMALLINT | NOT NULL |

Galaxy_Trunk_IGroup テーブル

このテーブルは、[Galaxy カテゴリ \(498 ページ\)](#) にあります。データベースルールについては、[ここ \(561 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

このテーブルは、Rockwell Galaxy ACD だけに適用されます。各行では、Galaxy ACD で設定されているトランク情報グループに関する情報が提供されます。

関連するテーブル

[Peripheral \(288 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)

[Trunk \(470 ページ\)](#) (TrunkID を使用)

表 107: Galaxy_Trunk_IGroup テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------------------|---|---|
| XAK1Galaxy_Galaxy_Trunk_IGroup | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XPKGalaxy_Galaxy_Trunk_IGroup | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意のプライマリ キー | DateTime、PeripheralID、IGroupID、TimeZone |

Galaxy_Trunk_IGroup テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|---------------------------------------|------------|-------------------|
| AllTrunksBusyTime | I グループ内のすべてのトランクがビジーだった合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| CallsAbandoned | このトランク グループ上で、応答する前に失われた外線コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| CallsHandled | このトランク グループ上で応答された外線コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| CallsHeld | 応答または放棄される前に指定されたシステムしきい値を超えた外線コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------|---|------------|-------------------|
| DateTime | セントラルコントローラ時間でのレポート インターバルの開始日時。 | DBDATETIME | PK NOT NULL |
| GateAssignment | I グループが割り当てられているゲートの Galaxy 識別子。 | DBTINYINT | NOT NULL |
| GateValid | I グループ内のすべてのトランクが、レポート インターバル全体にわたってゲートに割り当てられたままだったかどうかを示します。 | DBTINYINT | NOT NULL |
| IGroupID | トランクの I グループの Galaxy 識別子。 | DBSMALLINT | PK NOT NULL |
| InODCallsAbandoned | このグループのタイライン上で受け付けられたが、応答前に失われたオーバーフロー/ディバージョン インコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| InODCallsHandled | このグループのタイライン上で処理されたオーバーフロー/ディバージョン インコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| InODCallsRejected | このグループのタイライン上で提供され拒否されたオーバーフロー/ディバージョン インコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| ISDNCallByCallRejects | コールごとのサービス制限により、この I グループによって拒否された ISDN コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| ISDNCallsWithAniSid | この I グループ上で ANI を受信した ISDN コールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| LoadODOutHoldTime | この I グループ内のタイラインと負荷転送トランクが、発信コールのオーバーフロー/ディバージョンおよび負荷転送のために使用された合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| LoadTransferOut | このフィールドは、Galaxy-8 ACD だけに適用されます。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| OutCalls | アウトバウンド トランク上で発信されたコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| OutCallTalkTime | この I グループ内のトランクがアウトバウンド コールのために使用された合計時間 (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| OutODCallsAccepted | このグループのタイライン上で発信され、受信ノードで受け付けられた、オーバーフロー/ディバージョン アウトコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| OutODCallsRejected | このグループのタイライン上で発信され、受信ノードで拒否された、オーバーフロー/ディバージョン アウトコールの数。 | DBSMALLINT | NOT NULL |

Group_Security_Control テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|--------------------|---|------------|-----------------|
| PeripheralID | このグループのタイライン上で発信され、受信ノードで拒否された、オーバーフロー/ディバージョンアウトコールの数。 | DBSMALLINT | PK, FK NOT NULL |
| PeripheralTimeZone | ACD のタイムゾーン。この値は、UTC（以前は GMT と呼ばれていました）からの分単位のオフセットです。 | DBINT | NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| SecondsInPeriod | レポート期間の時間（秒）。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| TimeZone | セントラル コントローラのタイムゾーン。この値は、UTC（以前は GMT と呼ばれていました）からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |
| TrunkAssignedTime | トランクがこの I グループに割り当てられた合計時間（秒）。 | DBINT | NOT NULL |
| TrunkGroupID | この I グループに関連付けられているトランク グループの ICM ソフトウェア識別子。 | DBINT | FK NULL |
| TrunkIdleTime | I グループ内のトランクが着信コールまたは発信コールでビジーでなかった合計時間（秒）。 | DBINT | NOT NULL |

Group_Security_Control テーブル

このテーブルは、[Security カテゴリ \(508 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(565 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、グループのメンバーが特定のオブジェクトに対して可能なアクセスを示します。このテーブルは、グループの各メンバーの User_Security_Control レコードを作成するための中間的なステップとして使用されます。

関連するテーブル

[User_Group \(479 ページ\)](#) (UserGroupID を使用)

表 108: Group_Security_Control テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|----------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| XIE1Group_Security_Control | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | ObjectID、ObjectType、UserGroupName |
| XIE2Group_Security_Control | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | UserGroupID |

Group_Security_Control テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------|--|-------------|-------------------|
| AccessLevel | グループメンバーがオブジェクトに対して可能なアクセスレベルを示します。値を参照するには、 ここ (517 ページ) をクリックしてください。 | DBINT | NOT NULL |
| ObjectID | ObjectType とともにオブジェクトを示します。 | DBINT | IE-1NOT NULL |
| ObjectType | ObjectID とともにオブジェクトを示します。 | DBINT | IE-1NOT NULL |
| OriginClassID | オブジェクトに対するアクセスがクラスから継承されている場合、このフィールドはそのクラスを示します。そうでない場合は 0 が設定されます。 | DBINT | NOT NULL |
| OriginObjectID | オブジェクトに対するアクセスが別のオブジェクトから継承されている場合、このフィールドはそのオブジェクトを示します。そうでない場合は 0 が設定されます。 | DBINT | NOT NULL |
| OriginObjectType | オブジェクトに対するアクセスが別のオブジェクトから継承されている場合、このフィールドはそのオブジェクトのタイプを示します。 | DBINT | NOT NULL |
| UserGroupID | ユーザグループを示します。 | DBINT | IE-2 NOT NULL |
| UserGroupName | ユーザグループを示します。タイプが "G" のグループだけが参照されます。 | varchar(64) | IE-1 NOT NULL |

ICR_Globals テーブル

このテーブルは、[System カテゴリ \(513 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(567 ページ\)](#) をクリックしてください。

ICM の設定に関する一般的な情報を含む単一のレコードが格納されます。ICM Configuration Manager を使用して、ICR_Globals レコードの一部のフィールドを変更できます。

関連するテーブル

[Call_Type \(81 ページ\)](#) (DefaultCallTypeID は Call_Type.CallTypeID にマッピング)

[Network_VRU \(282 ページ\)](#) (DefaultNetworkTargetID は Network_VRU.NetworkTargetID にマッピング)

ICR_Globals テーブル

ICR_Globals テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------------|---|-------------|-------------------|
| BucketIntervalID | すべての CallType に対してデフォルトのバケット インターバルとして使用される Bucket_Interval テーブル内のエントリの ID。デフォルト値は 1 です。 | DBINT | FK NOT NULL |
| CompanyName | 顧客の名前。 | varchar(32) | NULL |
| CallTypeAbandonCallWaitTime | 発信者が電話を切った場合、放棄されたコールと見なされるまで、着信コールを処理（キューに格納されている場合は、アナウンスを聞くかプロンプトに回答）しなければならない最小時間（秒）。デフォルト値は 5 です。 | DBSMALLINT | NULL |
| CallTypeServiceLevelThreshold | サービス レベルしきい値として使用する時間（秒）。デフォルト値は 20 です。 | DBINT | NULL |
| CallTypeServiceLevelType | ICM ソフトウェアがサービス レベルを計算する方法（つまり、サービス レベルの計算で放棄されたコールを処理する方法）を示すデフォルト値。CallType ごとに、このデフォルト値を上書きできます。デフォルト値は 1 です。 | DBSMALLINT | NULL |
| CCDomainName | ICM セントラル コントローラを含む NT ドメインの名前。 | varchar(64) | NOT NULL |
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| CLIDMaskingDigitsToMask | マスクする CLID の桁数。 | DBINT | NULL |
| CLIDMaskingEnable | 有効なオプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = CLID のマスクは有効。 • N = CLID のマスクは無効。 | DBCHAR | NOT NULL |
| CLIDMaskingMaskCharacter | 桁をマスクする際に使用する文字。 | varchar(1) | NULL |
| CLIDMaskingRemoveDigits | 有効なオプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = 桁を削除する。 • N = 桁をマスクする。 | DBCHAR | NULL |
| CompatibleECCPayloadRules | 将来使用できるように予約されています。 | DBCHAR | NOT NULL |
| DefaultCallTypeID | 一般的なデフォルトのコール タイプを示します。このデフォルトは、コールが特定のコール タイプにマップされず、関連付けられているルーティング クライアン | DBINT | FK NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------------|--|--------------|-------------------|
| | トにデフォルトのコールタイプが定義されていない場合に使用されます。 | | |
| DefaultNetworkTargetID | ネットワーク VRU が定義されていない顧客や、顧客に関連付けられていないダイヤル番号に対して使用されるデフォルト ネットワーク VRU を示します。 | DBINT | FK NULL |
| EnableExpandedCallContext | 拡張されたコール コンテキストが ICM で有効になっているかどうかを示します。有効なオプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = ECC は有効 • N = (デフォルト) ECC は無効 | DBCHAR | NOT NULL |
| EnableHHThrottle | PG の CC HH スロットリングの有効/無効を示します。デフォルト値は Y です。 | DBCHAR | NOT NULL |
| ExternalAuthentication | Person テーブルの LoginName に対し、Configuration Management Service (CMS; 設定管理サービス) を使用した外部オーセンティケータの使用を有効にします。有効なオプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = 外部オーセンティケータは有効。 • N = 外部オーセンティケータは無効。 | DBCHAR | NOT NULL |
| ExternalScriptValidation | スクリプトの検証に使用する外部 DLL の名前。 | Varchar(255) | NULL |
| ICRType | 有効なオプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> • 0 = 標準 • 1 = NAM • 2 = CICM | DBINT | NOT NULL |
| IPCCDeploymentType | Web ベースの設定 Deployment Wizard で、ユーザが選択した IPCC の「簡易化された」展開オプション。 | DBINT | NULL |
| IPCCDeploymentState | Web ベースの設定 Deployment Wizard で認識される IPCC 展開の状態。 値 <ul style="list-style-type: none"> • 0 - 未完了 値 0 はデータベースの作成時に挿入されます。 • 1 - 中止 | DBINT | NOT NULL |

ICR_Globals テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|-----------------------|--|------------|-----------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • 2 - 完了 | | |
| KeepNScriptVersions | 各マスター スクリプトに対して保持するスクリプトバージョンの最大数。値が0の場合、すべてのバージョンが保持されます。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| LoginCaseUnique | <p>Person テーブルの LoginNames で大文字と小文字が区別されるかどうかを示します。有効なオプションは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y = Person テーブルの LoginNames で大文字と小文字が区別される。 • N = Person テーブルの LoginNames で大文字と小文字は区別されない。 <p>注: (1) このプロパティを変更すると、データベース中の全員のログイン名がそれに合わせて変更されます。 (2) 大文字と小文字を区別する状態から大文字と小文字を区別しない状態、またはその逆に、全員のレコードを変換できない可能性があります。これは、変更することで、システム中の他のログイン名と名前が衝突する場合に起こります。</p> | DBCHAR | NOT NULL |
| MaxCorrelationNumber | ネットワーク VRU に送信されるコールの相関値として使用される最大値。 | DBINT | NULL |
| MaxPartitions | パーティショニングが有効な場合、システムで設定できる最大パーティション数。 | DBINT | NOT NULL |
| MinCorrelationNumber | ネットワーク VRU に送信されるコールの相関値として使用される最小値。 | DBINT | NULL |
| MinPasswordLength | Person の最小パスワード長を示します。 | DBINT | NOT NULL |
| MinScriptSchedTime | 管理スクリプトをスケジュールできる最短のインターバル (秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| PartitioningIndicator | <p>パーティショニングが有効かどうかを示します。有効なオプションは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y = パーティショニングは有効。 • N = パーティショニングは無効。 <p>注: (1) このプロパティを変更すると、データベース中の全員のログイン名がそれに合わせて変更されます。 (2) 大文字と小文字を区別する状態から大文字と小文</p> | DBCHAR | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------|--|------------|-------------------|
| | 字を区別しない状態、またはその逆に、全員のレコードを変換できない可能性があります。これは、変更することで、システム中の他のログイン名と名前が衝突する場合に起こります。 | | |
| PasswordType | <p>システムのすべてのコンポーネントが、符号化されたパスワード (PG、サードパーティアプリケーションなど) を処理することができるかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 = MD5 • 2 = SHA-2 <p>デフォルトは 1 です。</p> | DBSMALLINT | NOT NULL |

ICR_Instance テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、ICM インスタンスを定義します。Network Applications Manager (NAM; ネットワークアプリケーションマネージャ) では、関連付けられている各カスタマー ICM に対してインスタンスを設定する必要があります。ICM インスタンスを作成、更新、または削除するには、ICM Configuration Manager を使用します。

関連するテーブル

[Application_Gateway \(64 ページ\)](#) (ICRInstanceID を使用)

[Customer_Definition \(175 ページ\)](#) (ICRInstanceID を使用)

[ICR_Node \(249 ページ\)](#) (ICRInstanceID を使用)

表 109: ICR_Instance テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------|--------------------------------------|----------------------|
| XAK1ICR_Instance | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XIE1ICR_Instance | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | NetworkICRInstanceID |
| XPKICR_Instance | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ICRInstanceID |

ICR_Locks テーブル

ICR_Instance テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|---|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Description | インスタンスについての任意の追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EnterpriseName | インスタンスのエンタープライズ名。この名前は、エンタープライズ内のすべての ICM インスタンスに対して一意である必要があります。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| ICRInstanceID | インスタンスの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| LastUpdateKey | このインスタンスが最後の設定更新で NAM から受信したキー値。 | DBFLT8 | NULL |
| NetworkICRInstanceID | インスタンスに関連付けられているネットワーク ICM インスタンス (存在している場合)。 | DBINT | FK、IE-1 NULL |
| Number | ICM Setup のインスタンスを識別する番号。 | DBINT | NOT NULL |
| Type | インスタンスがネットワーク ICM なのかカスタマー ICM なのかを示します。 | DBSMALLINT | NOT NULL |

ICR_Locks テーブル

このテーブルは、[System カテゴリ \(513 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(567 ページ\)](#) をクリックしてください。

ユーザが現在保持しているシステム ロックに関する情報が格納されます。

表 110: ICR_Locks テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------|--------------------------------------|------------------|
| XPKICR_Locks | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | LockType、 LockID |

ICR_Locks テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------|-------------------------------|--------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラルデータベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| DataFld | ICM ソフトウェアがロックに対して保持している追加情報。 | varchar(255) | NULL |
| DateTime | ロックが取得された日時。 | DBDATETIME | NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------|--|-------------|-------------------|
| LockID | ロックされているオブジェクトを示します。たとえば、スクリプト ロックに対しては、LockID に ScriptID の値が格納されます。 | DBINT | PK NOT NULL |
| LockName | ロックされているオブジェクトの名前。たとえば、スクリプト ロックに対しては、LockName にスクリプトの名前が格納されます。 | DESCRIPTION | NOT NULL |
| LockType | ロックの種類。値を参照するには、 ここ (529 ページ) をクリックしてください。 | DBINT | PK NOT NULL |
| ReleaseOnSend | 関連付けられているデータが ICM データベースに保存されたときに、ICM ソフトウェアが自動的にロックを解放する必要があるかどうかを示します。 | DBINT | NOT NULL |
| SystemName | ユーザがロックを取得する元となるシステム。 | VNAME32 | NOT NULL |
| UserName | ロックを保持しているユーザの名前。 | varchar(64) | NOT NULL |

ICR_Node テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、ICM インスタンスに関連付けられているリアルタイムディストリビュータを表します。ネットワーク ICM では、各カスタマー ICM に関連付けられているディストリビュータを設定する必要があります。ネットワーク ICM は、特定の設定変更を転送するためにこの情報を必要とします。ICM ノードを作成、変更、または削除するには、ICM Configuration Manager を使用します。

関連するテーブル

[ICR_Instance \(247 ページ\)](#) (ICRInstanceID を使用)

表 111: ICR_Node テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------|--------------------------------------|----------------|
| XAK1ICR_Node | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XIE1ICR_Node | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | ICRInstanceID |
| XPKICR_Node | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ICRNodeID |

ICR_View テーブル

ICR_Node テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------|--|--------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| ConfigParam | 初期化時にノードに渡されるパラメータ。 | varchar(255) | NULL |
| Description | ノードについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| DomainName | ノードを含む NT ドメインの名前。 | varchar(64) | NOT NULL |
| EnterpriseName | ノードのエンタープライズ名。この名前は、エンタープライズ内のすべてのノードで一意である必要があります。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| ICRInstanceID | ノードに関連付けられている ICM インスタンス。 | DBINT | FK、IE-1 NOT NULL |
| ICRNodeID | ノードの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| SystemName | ノードが動作するマシンのホスト名。 | VNAME32 | NOT NULL |
| Type | ノードの種類。 <ul style="list-style-type: none"> • 1 = プライマリ ディストリビュータ • 2 = バックアップ ディストリビュータ | DBSMALLINT | NOT NULL |

ICR_View テーブル

このテーブルは、[Schedule カテゴリ \(503 ページ\)](#) にあります。データベースルールを参照するには、[ここ \(563 ページ\)](#) をクリックしてください。

各 ICR_View は、ICM ソフトウェアがスケジュール用にインポートされたデータを解釈する方法を示します。ビュー内の個々のカラムは、関連付けられている View_Column 行で示されます。

関連するテーブル

[Schedule \(347 ページ\)](#) (ICRViewID を使用)

[View_Column \(485 ページ\)](#) (ICRViewID を使用)

表 112: ICR_View テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------|-------------------------------------|----------------|
| XAK1ICR_View | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------|--------------------------------------|------------|
| XPKICR_View | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ICRViewID |

ICR_View テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------|---|-------------|-------------------|
| BaseTableName | システム内のインポート元のテーブル名。 | VNAME32 | NOT NULL |
| ChangeStamp | セントラルデータベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Description | ビューについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EnterpriseName | ビューの一意の名前。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| ICRViewID | ビューの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| ReadBaseTable | Schedule_Import テーブルのフィールドを、ビューを通じてではなく直接読み取ることができるかどうかを示します。有効なオプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = 可 • N = 不可 | DBCHAR | NOT NULL |
| ViewName | ビューの名前。 | VNAME32 | NOT NULL |
| ViewType | ビューの種類。 | DBINT | NOT NULL |

Ids テーブル

このテーブルは、[Security カテゴリ \(508 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(565 ページ\)](#) をクリックしてください。

特定のオブジェクトタイプが行レベルのセキュリティをサポートしているかどうかを示します。行レベルのセキュリティをサポートしているオブジェクトタイプの場合、Ids テーブルには、そのタイプのオブジェクトごとに行が 1 つ含まれます。

関連するテーブル

[Object_List \(286 ページ\)](#) (ObjectType を使用)

[Object_Security \(287 ページ\)](#) (ObjectType + ObjectID を使用)

[User_Security_Control \(481 ページ\)](#) (ObjectType + ObjectID を使用)

Import_Log テーブル

表 113: lds テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------|--------------------------------------|---------------------|
| XPKIds | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ObjectType、ObjectID |

lds テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------|--|----------|-------------------|
| ObjectID | 行レベルのセキュリティがサポートされているオブジェクトを示します。オブジェクト タイプが行レベルのセキュリティをサポートしていない場合、この値は 0 です。 | DBINT | PK NOT NULL |
| ObjectType | オブジェクト タイプを示します。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| ParentObjectID | オブジェクトの親を示します。値 0 は、オブジェクトに親がないことを示します。 | DBINT | NOT NULL |
| ParentObjectType | オブジェクトの親のオブジェクト タイプを示します。たとえば、ペリフェラルはそのトランク グループの親です。値 0 は、オブジェクトに親がないことを示します。 | DBINT | NOT NULL |

Import_Log テーブル

このテーブルは、[Schedule カテゴリ \(503 ページ\)](#)にあります。データベースルールを参照するには、[ここ \(563 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラルデータベースのみ。実行済みのスケジュール インポート操作に関する情報が格納されます。ICM ソフトウェアは、スケジュール情報をインポートするたびに Import_Log 行を自動的に作成します。Primary Key (PK) は、クラスタ化されていません。

関連するテーブル

[Schedule \(347 ページ\)](#) (ScheduleID を使用)

表 114: Import_Log テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|----------------|--------------------------------------|------------------------------|
| XAK1Import_Log | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XPKImport_Log | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | DateTime、ScheduleID、TimeZone |

Import_Log テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------|--|-------------|-------------------|
| DateTime | 行が生成された日時。 | DBDATETIME | PK NOT NULL |
| LogOperation | ログに記録された操作（たとえば、Import または Edit）。 | VNAME32 | NOT NULL |
| Message | 「成功」またはエラーの内容を示します。 | DESCRIPTION | NOT NULL |
| RecoveryKey | 仮想時刻を追跡するため、ICM ソフトウェアによって内部的に使われる値。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| RowsCopied | インポートまたは変更された行の数。 | DBINT | NOT NULL |
| ScheduleID | 影響のあるスケジュールを示します。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、UTC（以前は GMT と呼ばれていました）からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |
| WorkstationName | データのインポート元のワークステーション。 | VNAME32 | NOT NULL |

Import_Rule テーブル

このテーブルは、[Blended Agent カテゴリ \(493 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(557 ページ\)](#)をクリックしてください。

すべてのインポートルールの一覧と関連するインポートリストが格納されます。Import_Rule レコードを変更するには、ICM Configuration Manager のブレンディッド エージェント設定オプションを使用してください。

注：設定時にアウトバウンドオプションを選択していない場合、このテーブルにはデータが含まれていません。

関連するテーブル

[Query_Rule \(305 ページ\)](#) (ImportRuleID を使用)

[Import_Rule_Clause \(257 ページ\)](#) (ImportRuleID を使用)

[Import_Rule_History \(259 ページ\)](#) (ImportRuleID を使用)

[Import_Rule_Real_Time \(260 ページ\)](#) (ImportRuleID を使用)

Import_Rule テーブル

表 115: Import_Rule テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------|--------------------------------------|----------------|
| XAK1Import_Rule | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | ImportRuleName |
| XPKImport_Rule | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ImportRuleID |

Import_Rule テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|--------------------|---|--------------|-----------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| ContactTableName | このファイルのインポート先のコンタクトテーブルの名前。 | varchar(64) | NOT NULL |
| DayOfMonth | このインポートを実行する日付。MonthlyEnabled が Y に設定されている場合にだけ使用されます。 | DBINT | NULL |
| Deleted | 削除されたフラグ。次の文字で格納されます。 • Y = はい • N = いいえ | DBCHAR | NOT NULL |
| Enabled | このインポートをスケジュールされた時刻に実行するかどうかを示すフラグ。 • Y = スケジュールされた時刻に実行する。 • N = スケジュールされた時刻に実行しない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| FilePath | インポート対象のファイルが格納されているディレクトリ。UNC の命名規則を使用。 | varchar(255) | NULL |
| FilePollingEnabled | 有効なオプションは次のとおりです。 • Y = インポート ファイルは、作成されるとすぐにインポートされる。インポートが完了すると、インポート ファイルは名前が変更されるか削除されます。 • N = インポート ファイルは、作成されてもすぐにインポートされない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| FixedFormatEnabled | ファイルが固定フォーマットかどうかを示します。 • Y = 固定フォーマット • N = 固定フォーマットではない (カンマ区切り) | DBCHAR | NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|-------------------|---|-------------|-----------------|
| FridayEnabled | このインポートを毎週金曜日に実行するかどうかを示すフラグ。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = 毎週金曜日にインポートを実行する。 • N = 毎週金曜日にインポートを実行しない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| FutureUseInt1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt5 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseVarchar1 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| FutureUseVarchar2 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| FutureUseVarchar3 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| ImportRuleID | このインポート ルールの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| ImportRuleName | このインポート ルールの顧客が入力した名前。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| ImportType | これがコンタクト インポートなのか Do-Not-Call (コール不可) インポートなのかを示します。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = インポート タイプはコンタクト インポート。 • N = インポート タイプは Do-Not-Call (コール不可)。 | DBINT | NOT NULL |
| MondayEnabled | このインポートを毎週月曜日に実行するかどうかを示すフラグ。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = 毎週月曜日にインポートを実行する。 • N = 毎週月曜日にインポートを実行しない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| MonthlyEnabled | 有効な場合、このインポート スケジュールは、曜日ではなく日付に基づいて実行されます。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = インポートは毎月 1 回実行される。 • N = インポートは毎日または毎週実行される。 | DBCHAR | NOT NULL |

Import_Rule テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|----------------------|--|------------|-----------------|
| OverwriteEnabled | <p>すでに存在するコンタクト テーブルを上書きするかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y = 上書きする。 • N = 上書きせず追加する。 | DBCHAR | NOT NULL |
| RenameEnabled | <p>有効なオプションは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y = インポート ファイルは、インポート後に名前を変更する必要があります。名前が変更できない場合は削除されます。 • N = インポート ファイルの名前を変更する必要はない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| RenameMaxVersions | <p>保持されるインポート ファイルのバージョン数。インポート ファイルがインポートされた後、その名前に .001 ~ .nnn を追加できます。</p> | DBSMALLINT | NOT NULL |
| SaturdayEnabled | <p>このインポートを毎週土曜日に実行するかどうかを示すフラグ。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y = 毎週土曜日にインポートを実行する。 • N = 毎週土曜日にインポートを実行しない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| ScheduleStartHours | <p>インポートを開始する時間。時間は 24 時間形式で、ICM セントラル コントローラの時間に基づきます。</p> | DBINT | NOT NULL |
| ScheduleStartMinutes | <p>インポートを開始する分。ICM セントラル コントローラの時間に基づきます。</p> | DBINT | NOT NULL |
| SPPPostImportEnabled | <p>有効なオプションは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y = ビルド処理が完了した後、ストアド プロシージャを実行する。 • N = ストアド プロシージャを実行しない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| SPPreImportEnabled | <p>有効なオプションは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y = 顧客テーブルを作成した後ではなく、インポート ファイルを読み取る前にストアド プロシージャを実行する。 • N = ストアド プロシージャを実行しない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| SundayEnabled | <p>このインポートを毎週日曜日に実行するかどうかを示すフラグ。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y = 毎週日曜日にインポートを実行する。 • N = 毎週日曜日にインポートを実行しない。 | DBCHAR | NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|------------------|--|---------|-----------------|
| ThursdayEnabled | このインポートを毎週木曜日に実行するかどうかを示すフラグ。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = 毎週木曜日にインポートを実行する。 • N = 毎週木曜日にインポートを実行しない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| TuesdayEnabled | このインポートを毎週火曜日に実行するかどうかを示すフラグ。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = 毎週火曜日にインポートを実行する。 • N = 毎週火曜日にインポートを実行しない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| WednesdayEnabled | このインポートを毎週水曜日に実行するかどうかを示すフラグ。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = 毎週水曜日にインポートを実行する。 • N = 毎週水曜日にインポートを実行しない。 | DBCHAR | NOT NULL |

Import_Rule_Clause テーブル

このテーブルは、[Blended Agent カテゴリ \(493 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(557 ページ\)](#)をクリックしてください。

ブレンディッド エージェントのインポート ルール プロセスによってインポートされる、インポート リストの部分を定義します。Import_Rule_Clause レコードを変更するには、ICM Configuration Manager のブレンディッド エージェント設定 オプションを使用してください。

注：設定時にアウトバウンド オプションを選択していない場合、このテーブルにはデータが含まれていません。

関連するテーブル

[Import_Rule \(253 ページ\)](#) (ImportRuleID を使用)

表 116: Import_Rule_Clause テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------------|--------------------------------------|-----------------------------|
| XPKImport_Rule_Clause | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ImportRuleID、SequenceNumber |

Import_Rule_Clause テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------|----------------|---------|-------------------|
| DecimalPlaces | 小数点以下の桁数を示します。 | DBINT | NOT NULL |

Import_Rule_Clause テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------|--|-------------|--------------------|
| FieldName | コンタクトテーブル中の、インポートファイルの対応するフィールドを挿入するカラムの名前。 | varchar(64) | NOT NULL |
| FutureUseInt1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt5 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseVarchar1 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| FutureUseVarchar2 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| FutureUseVarchar3 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| ImportRuleID | この句が属するインポート ルール。 | DBINT | PK、FK NOT NULLNULL |
| IndexColumnEnabled | 有効なオプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = このカラムに対してインデックスが作成される。 • N = このカラムに対してインデックスが作成されない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| Length | カラムの長さ。 | DBINT | NOT NULL |
| NullEnabled | 有効なオプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = カラムは NULL エントリを許可する。 • N = カラムは NULL 値を許可しない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| SequenceNumber | 指定したインポート ルール内の句のインデックス。 | DBINT | PK NOT NULL |
| StandardColumnType | このフィールドがデフォルトで使用するブレンディッド エージェントの標準的なカラムの名前。 | DBINT | NULL |
| Type | カラムのデータ型。 | DBINT | NOT NULL |

Import_Rule_History テーブル

このテーブルは、[Blended Agent カテゴリ \(493 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(557 ページ\)](#)をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

すべてのブレンディッドエージェントのインポートの履歴が格納され、成功したレコード数と失敗したレコード数を示します。

関連するテーブル

[Import_Rule \(253 ページ\)](#) (ImportRuleID を使用)

表 117: *Import_Rule_History* テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| XAK1Import_Rule_History | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XPKImport_Rule_History | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | StartDateTime、ImportRuleID、TimeZone |

Import_Rule_History テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------------|--|------------|-------------------|
| BadRecords | インポート中にエラーがあったレコードの数。 | DBINT | NOT NULL |
| EndDateTime | インポートが終了した日時。 | DBDATETIME | NOT NULL |
| GoodRecords | これまでに正常にインポートされたレコードの数。 | DBINT | NOT NULL |
| FutureUseInt1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt5 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| ImportedToDialingListCount | DialingLists にインポートされたレコードの数。このインポート リストが複数のキャンペーン クエリー ルールに関連付けられている場合、この数はインポート内のレコードの数よりも大きくなる可能性があります。 | DBINT | NULL |

Import_Rule_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------------|---|------------|-------------------|
| ImportRuleID | 現在のアクティブなインポート。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| RecoveryKey | 仮想時刻を追跡するため、ICMソフトウェアによって内部的に使われる値。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| StartDateTime | インポートが開始された日時。 | DBDATETIME | PK NOT NULL |
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、UTC（以前は GMT と呼ばれていました）からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |
| TotalRecords | インポート ファイルに含まれているレコードの総数。 | DBINT | NOT NULL |
| UnmatchedRegionPrefixCount | 既存の地域プレフィクスのいずれとも一致せず、デフォルトのキャンペーンタイムゾーンが取得されたレコードの数。 | DBINT | NULL |

Import_Rule_Real_Time テーブル

このテーブルは、[Blended Agent カテゴリ \(493 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(557 ページ\)](#) をクリックしてください。

ローカル データベースのみ。

ブレンディッド エージェントのインポート ルール プロセスによって現在生成されている、インポート リストの名前と現在の状態が格納されます。

関連するテーブル

[Import_Rule \(253 ページ\)](#) (ImportRuleID を使用)

表 118: Import_Rule_Real_Time テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------------|--------------------------------------|--------------|
| XPKImport_Rule_Real_Time | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ImportRuleID |

Import_Rule_Real_Time テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------|---|---------|-------------------|
| BadRecords | インポート中にエラーがあったレコードの数（注：空白文字を伴う改行文字があると、不正なレコードと見なされることがあります。たとえば、10 件の顧客レコードをテキスト ファイルに格納し、10 番目のレコードの後に Enter キーを押すと、このプロセスによって 11 番目の不正なレコードが作成されます）。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------|--|------------|-------------------|
| DateTime | インポートが変更された日時。 | DBDATETIME | NOT NULL |
| DateTimeStart | このインポートが開始された日時。 | DBDATETIME | NULL |
| FutureUseInt1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt5 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| GoodRecords | これまでに正常にインポートされたレコードの数。 | DBINT | NULL |
| ImportRuleID | 現在のアクティブなインポート。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |
| Status | リアルタイム インポート状態。380: インポート開始。 385: インポートアップデート。420: インポート終了。 | DBINT | NULL |
| TotalRecords | インポート ファイル中の全レコードの数。 | DBINT | NULL |

Import_Schedule テーブル

このテーブルは、[Schedule カテゴリ \(503 ページ\)](#)にあります。データベースルールを参照するには、[ここ \(563 ページ\)](#) をクリックしてください。

データをスケジュールにインポートするため、ICM ソフトウェアが定期的に行うコマンドを定義します。インポート操作のスケジュールを設定するには、Workforce Management Integration System を使用します。

関連するテーブル

[Schedule \(347 ページ\)](#) (ScheduleID を使用)

表 119: Import_Schedule テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|---------------------|--------------------------------------|------------------|
| XIE1Import_Schedule | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | ScheduleID |
| XPKImport_Schedule | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ImportScheduleID |

Label テーブル

Import_Schedule テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------|--|--------------|-------------------|
| AtCommand | データをインポートするために、ICM ソフトウェアが実行するコマンド。 | varchar(255) | NOT NULL |
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Description | スケジュールのインポートについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| ImportScheduleID | Import_Schedule レコードの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| ScheduleID | データのインポート先のスケジュールを示します。 | DBINT | FK NOT NULL |
| WorkstationName | ICM ソフトウェアによるスケジュール データのインポートのインポート元となるワークステーションのホスト名。 | VNAME32 | NOT NULL |

Label テーブル

このテーブルは、[Route カテゴリ \(500 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(495 ページ\)](#) をクリックしてください。

Network Target 値ごとにルーティング クライアントに送信されるラベルを定義します。Label レコードを追加、更新、および削除するには、ICM Configuration Manager を使用します。

関連するテーブル

[Customer_Definition \(175 ページ\)](#) (CustomerDefinitionID を使用)

[Dialed_Number \(179 ページ\)](#) (LabelID を使用)

[Dialed_Number_Label \(181 ページ\)](#) (LabelID を使用)

[Network_Target \(276 ページ\)](#) (NetworkTargetID を使用)

[Network_Vru \(282 ページ\)](#) (LabelID を使用)

[Routing_Client \(338 ページ\)](#) (RoutingClientID を使用)

表 120: Label テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------|-------------------------------------|-----------------------|
| XAK1Label | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RoutingClientID、Label |
| XIE1Label | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | CustomerDefinitionID |

| index_name | index_description | index_keys |
|------------|--------------------------------------|------------|
| XPKLabel | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | LabelID |

Label テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|---|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| CustomerDefinitionID | ラベルに関連付けられている顧客を示します。 | DBINT | FK、IE-1 NULL |
| Description | ラベルについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| ICRInstanceID | NAM が複数存在するネットワーク VRU ラベルの場合、このフィールドには、ラベルが有効となる Network Applications Manager (NAM) インスタンスを識別するための外部キーが含まれます。 | DBINT | FK NULL |
| Label | ルーティング クライアントに返されるラベル。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| LabelID | 対象のラベルの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| LabelType | ラベルの種類。値の一覧については、 ここ (530 ページ) をクリックしてください。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| NetworkTargetID | Network_Target テーブルからの外部キー。各ラベルは、1つのネットワーク ターゲットだけにマッピングされます。 | DBINT | FK NULL |
| RoutingClientID | このラベルを受信可能なルーティングクライアントを示します。 | DBSMALLINT | AK-1、FK NOT NULL |

Logger_Admin テーブル

このテーブルは、[System カテゴリ \(513 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(567 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

ICM ソフトウェアがセントラル データベースに適用する管理タスクごとに、1レコードの情報が含まれています。このテーブルは特に、削除と更新の統計操作を追跡します。これらの操作は、スケジュール設定されたジョブとして自動実行されます。

Logger_Admin テーブル

表 121: Logger_Admin テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------|--------------------------------------|------------------------------------|
| XAK1Logger_Admin | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XIE1Logger_Admin | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | TableName、ScheduledAt、FunctionName |
| XIE2Logger_Admin | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | DateTime |
| XPKLogger_Admin | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | RecoveryKey |

Logger_Admin テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------|---|------------|-------------------|
| DateTime | スケジュール設定されたジョブが送信された日時。 | DBDATETIME | IE-2 NOT NULL |
| EndTime | 操作が完了した時刻。 | DBDATETIME | NULL |
| FromRecoveryKey | 削除操作における、最も早く削除されたレコードのリカバリ キー。 | DBFLT8 | NULL |
| FunctionName | 実行した操作（削除など）。 | VNAME32 | IE-1 NOT NULL |
| RecoveryKey | レコードが作成された時刻を追跡するため、ICM ソフトウェアによって内部的に使用される値。 | DBFLT8 | PK、AK-1 NOT NULL |
| Retain | 削除操作における、レコードの保持日数。この値よりも時間が経過したレコードは削除操作で削除されます。 | DBINT | NULL |
| RowsPurged | 削除操作における、削除される行数。 | DBINT | NULL |
| ScheduledAt | スケジュール設定されたジョブが実行された日時。 | DBDATETIME | IE-1 NOT NULL |
| StartTime | 操作の開始時刻。 | DBDATETIME | NULL |
| TableName | 操作の実行対象となったデータベース テーブルの名前。 | VNAME32 | IE-1 NOT NULL |
| ToRecoveryKey | 削除操作における、最後に削除されたレコードのリカバリ キー。 | DBFLT8 | NULL |

Logger_Meters テーブル

このテーブルは、[System カテゴリ \(513 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(567 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

ICM Logger プロセスに関するパフォーマンス情報が格納されます。セントラル コントローラ上で Logger プロセスのコピーが 1 つ実行され、Admin Workstation 上で別のコピーが実行されます。

Admin Workstation の Logger プロセスは、5 分ごとにローカル データベースに、新しい Logger Meters 行を作成します。セントラル コントローラ の Logger プロセスは、5 分ごとにセントラル データベースに、新しい Logger Meters 行を作成します。

表 122: Logger_Meters テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------|--------------------------------------|-------------------|
| XAK1Logger_Meters | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XPKLogger_Meters | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | DateTime、TimeZone |

Logger_Meters テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|---------------------------------|-------------|-------------------|
| ConfigMessagesTo5 | 5 分インターバルの間に書き込まれた設定変更の数。 | DBINT | NOT NULL |
| DataMessagesTo5 | 5 分インターバルの間に受信したデータ メッセージの数。 | DBINT | NOT NULL |
| DataPagesAllocated | 割り当てられたデータ ページの数。 | DBFLT8 | NOT NULL |
| DataPagesUsed | 使用されたデータ ページの数。 | DBFLT8 | NOT NULL |
| DateTime | レコードのタイムスタンプ (一意)。 | DBSMALLDATE | PK NOT NULL |
| EMSMessagesTo5 | 5 分インターバルの間に受信した EMS メッセージの数。 | DBINT | NOT NULL |
| FiveMinuteHistoryTo5 | 5 分インターバルの間に書き込まれた 5 分レコードの総数。 | DBINT | NOT NULL |
| HalfHourHistoryTo5 | 5 分インターバルの間に書き込まれた 30 分レコードの総数。 | DBINT | NOT NULL |

Logger_Type テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------------|---|---------|-------------------|
| LogPagesAllocated | 割り当てられたログ ページの数。 | DBFLT8 | NOT NULL |
| LogPagesUsed | 使用されたログ ページの数。 | DBFLT8 | NULL |
| MDSMessagesTo5 | 5 分インターバルの間に受信した MDS メッセージの数。 | DBINT | NOT NULL |
| MessageTimeTo5 | 5 分インターバルでメッセージ処理に費やされた時間 (ミリ秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| RouteCallDetailTo5 | 5 分インターバルの間に書き込まれた Route Call Detail 行の数。 | DBINT | NOT NULL |
| TerminationCallDetailTo5 | 5 分インターバルの間に書き込まれた Termination Call Detail 行の数。 | DBINT | NOT NULL |
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |

Logger_Type テーブル

このテーブルは、[System カテゴリ \(513 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(567 ページ\)](#) をクリックしてください。

Logger のタイプ (標準、Customer ICM (CICM; カスタマー ICM)、Network Applications Manager (NAM) のいずれか) を示します。Logger が NAM Logger の場合、このテーブルは、NAM がスレーブ NAM かどうかを指定します。

Logger_Type テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------|--|---------|-------------------|
| LoggerType | Logger の種類。 <ul style="list-style-type: none"> • 1 = 標準 • 2 = CICM • 3 = NAM | DBINT | NOT NULL |
| SlaveNICR | NAM が別の NAM に対するスレーブかどうかを示します。 | DBCHAR | NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------|---|----------|-------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Y = システムはスレーブ NAM • N = システムはスレーブ NAM ではない | | |

Logical_Interface_Controller テーブル

このテーブルは、[Device \(495 ページ\)](#) カテゴリにあります。データベースルールについては、[ここ \(559 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、（二重化されている可能性が高い）Network Interface Controller (NIC; ネットワーク インターフェイス コントローラ) または Peripheral Gateway (PG; ペリフェラル ゲートウェイ) に対応しています。二重化されている NIC は Physical_Interface_Controller テーブルにエントリが 2 つ、Logical_Interface_Controller テーブルにエントリが 1 つあります。Logical_Interface_Controller レコードを追加、更新、および削除するには、ICM Configuration Manager を使用します。

関連するテーブル

[Network_Trunk_Group \(277 ページ\)](#) (LogicalControllerID を使用)

[Peripheral \(288 ページ\)](#) (LogicalControllerID を使用)

[Physical_Interface_Controller \(304 ページ\)](#) (LogicalControllerID を使用)

[Routing_Client \(338 ページ\)](#) (LogicalControllerID を使用)

[Service_Array \(370 ページ\)](#) (LogicalControllerID を使用)

[Translation_Route \(468 ページ\)](#) (LogicalControllerID を使用)

表 123: Logical_Interface_Controller テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------------------|--------------------------------------|---------------------|
| XAK1Logical_Interface_Controll | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XPKLogical_Interface_Controlle | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | LogicalControllerID |

Logical_Interface_Controller テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------|---------------------------------|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| ClientType | コントローラがインターフェイスを提供するクライアントのタイプ。 | DBSMALLINT | NOT NULL |

Machine_Info

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------|--|--------------|-------------------|
| ConfigParam | ログイン情報など、インターフェイスコントローラデバイスに固有の情報を含んでいる文字列。例: <code>-rtuser UserName -rtpswd Password</code> | varchar(255) | NULL |
| Deleted | 削除されたフラグ。次の文字で格納されます。 • Y = 該当 • N = 非該当 | DBCHAR | NOT NULL |
| Description | コントローラについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EnterpriseName | コントローラのエンタープライズ名。この名前は、エンタープライズ内のすべての論理コントローラに対して一意である必要があります。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| LogicalControllerID | 対象の論理コントローラの一意的識別子。 | DBSMALLINT | PK NOT NULL |
| LogicalControllerType | インターフェイスコントローラのタイプ: • 2 = PG • 3 = NIC | DBSMALLINT | NOT NULL |
| PrimaryCtiAddress | <code>IP:port</code> (ドット付き数値または名前形式のいずれか) としての CTI サーバのアドレス。 | varchar(32) | NULL |
| SecondaryCtiAddress | <code>IP:port</code> (ドット付き数値または名前形式のいずれか) としてのバックアップ CTI サーバのアドレス。 | varchar(32) | NULL |

Machine_Info

このテーブルは、[System カテゴリ \(513 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(567 ページ\)](#) をクリックしてください。

このテーブルには、簡易設定の展開内のマシンを示します。

表 124: Machine_Info テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------|-------------------------------------|-------------|
| XAK1MachineName | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | MachineName |
| XPKMachine_Info | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリキー | MachineID |

Machine_Infoのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよびNullオプション: |
|----------------------|---|-------------|-----------------|
| ChangeStamp | 変更スタンプ。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Description | 説明。 | DESCRIPTION | NULL |
| IsDeploymentMasterAW | マシンが「展開マスター」の AW かどうかを示します。 値は「Y」（マシンが展開マスター AW である）と「N」（マシンは展開マスター AW でない）です。 デフォルトでは「N」に設定されています。 | DBCHAR | NOT NULL |
| MachineID | 識別子。 | DBINT | NOT NULL |
| MachineName | マシン名または IP アドレス。 | varchar(64) | NOT NULL |
| MachineType | 部門内のマシンの種類またはロール。 | DBINT | NOT NULL |

Master_Script テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、ルーティングスクリプトまたは管理スクリプトを示します。各マスター スクリプトには、複数のバージョンが存在することがあります。各バージョンに関する情報は、Script テーブルに格納されています。Script Editor を使用して、新しい名前がスクリプトを保存すると、必ず新しい Master_Script レコードが作成されます。

関連するテーブル

[Admin_Script_Schedule_Map \(13 ページ\)](#) (MasterScriptID を使用)

[Customer_Definition \(175 ページ\)](#) (CustomerDefinitionID を使用)

[Business_Entity \(80 ページ\)](#) (EntityID を使用)

[Call_Type_Map \(111 ページ\)](#) (MasterScriptID を使用)

[Call_Type_Real_Time \(112 ページ\)](#) (MasterScriptID を使用)

[Script \(359 ページ\)](#) (MasterScriptID を使用)

Media_Class テーブル

表 125: Master_Script テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------|--------------------------------------|--|
| XAK1Master_Script | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | CustomerIdShadow、EntityID、EnterpriseName |
| XPKMaster_Script | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | MasterScriptID |

Master_Script テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|--|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラルデータベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| CurrentVersion | 現在使用可能なスクリプトのバージョンを指定します。 | DBINT | NOT NULL |
| CustomerDefinitionID | スクリプトに関連付けられている顧客定義を示します。 | DBINT | FK NULL |
| CustomerIdShadow | EnterpriseName が同じで顧客番号が異なるスクリプトを複数許容する「シャドー」の CustomerDefinitionID。 | DBINT | AK-1 NOT NULL |
| Description | スクリプトについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EnterpriseName | マスタースクリプトのエンタープライズ名。名前は、ビジネス エンティティ内のすべてのマスター スクリプト内で一意である必要があります。 | varchar(64) | AK-1 NOT NULL |
| EntityID | パーティショニングが有効な場合、マスタースクリプトが属しているビジネス エンティティを示します。 | DBINT | AK-1、FK NOT NULL |
| MasterScriptID | 対象のマスター スクリプトの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| NextAvailableVersion | スクリプトに対して使用可能な次のバージョン番号。 | DBINT | NOT NULL |
| ScriptType | スクリプトがルーティングスクリプトか管理スクリプトかを示します。 | DBSMALLINT | NOT NULL |

Media_Class テーブル

このテーブルは、[Media Routing カテゴリ \(500 ページ\)](#) にあります。データベースルールについては、[ここ \(561 ページ\)](#) をクリックしてください。

このテーブルの情報は、メディア クラスのタイプを定義します。初期状態では、このテーブルに、次の MediaClassID フィールドに表示されているデフォルトのメディア クラスが入力されています。

関連テーブル

[Media_Routing_Domain \(272 ページ\)](#) (MediaClassID フィールドを使用)

表 126: Media_Class テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------|--------------------------------------|----------------|
| XAK1Media_Class | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XPKMedia_Class | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | MediaClassID |

Media_Class テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------|---|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Description | 対象のメディア クラスについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EnterpriseName | 対象のメディア クラスの一意の名前。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| MaxTaskDuration | デフォルト: 28800 | DBINT | NOT NULL |
| MediaClassID | メディア クラスの種類を示します。初期状態では、この ID は 4 (Cisco Voice メディア クラス) に設定されています。 <ul style="list-style-type: none"> • 1 = Cisco_Single_Session_Chat • 2 = Cisco_Multi_Session_Chat • 3 = Cisco_Blended_Collaboration • 4 = Cisco_Voice • 5 = Cisco_Email | DBINT | PK NOT NULL |
| TaskLife | デフォルト: 1: 1200、2: 1200、3: 1200、4: 300、5: 300 | DBINT | NOT NULL |
| TaskStartTimeout | デフォルト: 30 | DBINT | NOT NULL |

Media_Routing_Domain テーブル

このテーブルは、[Media Routing カテゴリ \(500 ページ\)](#) にあります。データベースルールについては、[ここ \(561 ページ\)](#) をクリックしてください。

このテーブルは、メディア クラスの単一の実装です。たとえば、Cisco シングルセッションチャットなどのメディアクラスには、1つまたは複数のメディアルーティングドメイン (MRD) が定義されている可能性があります。この MRD はすべて同じメディア クラスに属しています。ただし、異なるサーバ上に存在したり、若干異なるタイプの要求 (英語のシングルセッションチャットとスペイン語のシングルセッションチャットなど) を処理したりする可能性があります。

関連するテーブル

| | | |
|--|---|---|
| Media_Class (270 ページ) (MediaClassID を使用) | Application_Path_Member (72 ページ) (MRDomainID を使用) | Peripheral_Half_Hour (292 ページ) (MRDomainID を使用) |
| Skill_Group (409 ページ) (MRDomainID を使用) | Agent_State_Trace (52 ページ) (MRDomainID を使用) | Agent_Event_Detail (23 ページ) (MRDomainID を使用) |
| Agent_Half_Hour (25 ページ) (MRDomainID を使用) | Service (367 ページ) (MRDomainID を使用) | Agent_Real_Time (31 ページ) (MRDomainID を使用) |
| Agent_Logout (29 ページ) (MRDomainID を使用) | Termination_Call_Detail (456 ページ) (MRDomainID を使用) | Peripheral_Real_Time (296 ページ) (MRDomainID を使用) |
| Peripheral_Default_Route (292 ページ) (MRDomainID を使用) | Dialed_Number (179 ページ) (MRDomainID を使用) | Service_Level_Threshold (389 ページ) (MRDomainID を使用) |

注:

- メディアルーティングドメインとデバイスデータ: 各メディアルーティングドメインは、1つまたは複数の Peripheral Half Hour 行、Peripheral Real Time 行、Peripheral Default Routes、および Dialed Numbers にマッピングされることもあれば、マッピングされないこともあります。Peripheral Half Hour 行と Real Time 行、Peripheral Default Route と Dialed Number はそれぞれ、1つのメディアルーティングドメインだけにマッピングされます。
- メディアルーティングドメインとスキルターゲット: 各メディアルーティングドメインは、1つまたは複数の Skill Groups、Agent State Trace 行、Agent Half Hour 行、Services、Agent Real Time 行、Agent Logout 行、および Termination Call Detail 行にマッピングされることもあれば、マッピングされないこともあります。Skill Group、Agent State Trace 行、Agent Half Hour 行、Service、Agent Real Time 行、Agent Logout 行、および Termination Call Detail 行はそれぞれ、1つのメディアルーティングドメインだけにマッピングされます。

表 127: Media_Routing_Domain テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------------|----------------------------------|----------------|
| XAK1Media_Routing_Domain | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意の一意キー | EnterpriseName |

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------------|---|------------|
| XPKMedia_Routing_Domain | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意のプライマリ キー | MRDomainID |

Media_Routing_Domain テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------------|---|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Description | 対象のメディアルーティングドメインについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EnterpriseName | 対象のメディア クラスの一意の名前。初期設定では、EnterpriseName は Cisco_Voice に設定されています。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| Interruptible | タスクに別のタスクが割り込みできるかどうかを指定します。 • Y = タスクに割り込みできる。 • N = タスクに割り込みできない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| MaxCallsInQueue | 選択した MRDomainID に対して、キュー内に存在することを許されるコールの最大数。デフォルトでは NULL に設定されています。 | DBINT | NULL |
| MaxCallsInQueuePerCallType | 選択した MRDomainID のコール タイプに対して、キュー内に存在することを許されるコールの最大数。デフォルトでは NULL に設定されています。 | DBINT | NULL |
| MaxTaskDuration | ICM Open Peripheral Controller (OPC; オープン ペリフェラル コントローラ) がタスクの継続を許可する時間 (秒)。この期間内に、MRD 内のタスクの End Task メッセージを OPC が受信しなかった場合、タスクは自動的に終了します。デフォルトでは NULL に設定されています。 | DBINT | NULL |
| MaxTimeInQueue | 選択した MRDomainID に対して、キュー内に存在することを許されるコールの最大時間 (秒)。デフォルトでは NULL に設定されています。 | DBINT | NULL |
| MediaClassID | メディア クラスの種類を示します。初期状態では、この ID は 4 (Cisco Voice メディア クラス) に設定されています。 • 1 = Cisco_Single_Session_Chat • 2 = Cisco_Multi_Session_Chat • 3 = Cisco_Blended_Collaboration | DBINT | FK NOT NULL |

Network_Event_Detail テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------|--|------------|-------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • 4 = Cisco_Voice • 5 = Cisco_Email | | |
| MRDomainID | 対象のメディア ルーティング ドメインの一意的識別子。初期設定では、MRDomainID は 1 に設定されています。 | DBINT | PK NOT NULL |
| ServiceLevelThreshold | 対象の MRD に関連付けられているサービスの ServiceLevelThreshold フィールドのデフォルト値。 | DBINT | NOT NULL |
| ServiceLevelType | 対象の MRD に関連付けられている各サービスの ServiceLevelType フィールドのデフォルト値。ICM ソフトウェアによるサービス レベルの計算方法を示します。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| TaskLife | 接続タイムアウトの値 (秒)。デフォルトの値は 300 秒です。 | DBINT | NULL |
| TaskStartTimeout | タスクが開始されるまで待つタイムアウト値。 | DBINT | NULL |

Network_Event_Detail テーブル

このテーブルは、[Route カテゴリ \(500 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(495 ページ\)](#) をクリックしてください。

Network Applications Manager (NAM) が処理したコールに関連付けられているキャリア ネットワーク イベントを提供します。このテーブルのデータには、NIC の制御下で発生したすべてのコール レッグに関連するイベントが含まれています。これには着信コール レッグ、一時的コール レッグ (NIC 制御下の IVR セッション)、すべての発信コール レッグなどがあります。

このテーブルは非常に大きくなる場合があります。テーブルが HDS 上にある間にテーブルに対してカスタム レポート クエリーを実行すると、パフォーマンスが低下する場合があります。パフォーマンスを最適化するには、データを HDS から別のサーバ (他の ICM/IPCC コンポーネントで使用されていないサーバ) 上の独自のデータベースに抽出してください。抽出を行うときは、DBDateTime (HDS データベースにレコードが書き込まれた日時) のみを使用してください。カスタム レポートのニーズに応じて、カスタム データベースのテーブルにインデックスを設定できます。

表 128: Network_Event_Detail テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------------|----------------------------------|-------------|
| XAK1Network_Event_Detail | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意の一意キー | RecoveryKey |

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------------|-------------------------------|------------|
| XIE1Network_Event_Detail | PRIMARY に配置され、クラス タ化されていない | DateTime |

Network_Event_Detail テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|------------------|--|------------|-----------------|
| CallLegID | LegID は、イベントに関連する発信者を示します。LedID には通常 1 から番号が付けられ（例：LegID1 = 発信者）、続く使用者に対して 1 ずつ加算されます（エージェントは通常 LegID2）。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| DateTime | (UTC 内の) NIC でのイベント受信のタイムスタンプ。 | DBDATETIME | NULL |
| Duration | Duration は DISCONNECT/UNKNOWN イベントに対して書き込まれます。エラーが発生しない限り、Disconnect イベントは Duration を使用して書き込まれます。コールが Disconnect イベント以外の理由（例：ネットワークによるコールの中止など）によって終了した場合、Duration には Unknown イベントが書き込まれます。 | DBINT | NULL |
| Event | 有効な値は次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> • 1 = RouteSelectFailure • 2 = CallPartyBusy • 3 = NoAnswer • 4 = Answer • 5 = Abandon • 6 = Disconnect • 7 = Unknown | DBSMALLINT | NULL |
| RecoveryDay | 現在は使用されていません。ゼロ (0) に設定されます。 | DBINT | NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| RouterCallKey | Route_Call_Detail レコードを識別するため、RouterCallKeyDay および RouterCallKeySequenceNumber とともに使用されます。この値は、コールに対する 64 ビット キーの一意の部分を構成します。ICM ソフトウェアは午前 0 時にこのカウンタをリセットします。 | DBINT | NOT NULL |
| RouterCallKeyDay | 関連する Route_Call_Detail レコードを識別するため、RouterCallKey および RouterCallKeySequenceNumber とともに使用されます。RouterCallKeyDay 値は | DBINT | NOT NULL |

Network_Target テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|-----------------------------|---|--------------|-----------------|
| | RouterCallKey とともに、コールに対して一意の 64 ビット キーを構成します。このフィールドは、Route_Call_Detail レコード内の DialedNumberID を使用して、CustomerID へのリンクも提供します。このリンクは、CustomerID と Dialed Numbers が NAM に実装されている場合に限り使用可能です。 | | |
| RouterCallKeySequenceNumber | 現在はゼロ (0) に設定されます。 | DBINT | NULL |
| TimeZone | DateTime に使用される ICM セントラル コントローラのタイムゾーン。 | DBINT | NULL |
| Value1 | イベントと、追加レポート情報を提供するインターフェイスに依存する値。この値には、ネットワークが提供する (DISCONNECT の) releaseCause、failureCause (ROUTE_SELECT_FAILURE) などが含まれます。 | DBINT | NULL |
| Value2 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(128) | NULL |

Network_Target テーブル

このテーブルは、[Route カテゴリ \(500 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(562 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、アナウンス、ペリフェラルターゲット、またはスケジュールターゲットを示します。

ICM Configuration Manager を使用して、アナウンス、ペリフェラルターゲット、またはスケジュールターゲットを追加または削除した場合、ICM ソフトウェアは Network_Target テーブルを自動的に維持します。

関連するテーブル

[Announcement \(61 ページ\)](#) (NetworkTargetID を使用)

[Device_Target \(178 ページ\)](#) (NetworkTargetID を使用)

[Label \(262 ページ\)](#) (NetworkTargetID を使用)

[Network_Vru \(282 ページ\)](#) (NetworkTargetID を使用)

[Peripheral_Target \(300 ページ\)](#) (NetworkTargetID を使用)

[Route_Call_Detail \(318 ページ\)](#) (NetworkTargetID を使用)

[Scheduled_Target \(357 ページ\)](#) (NetworkTargetID を使用)

[Termination_Call_Detail \(456 ページ\)](#) (NetworkTargetID を使用)

表 129: Network_Target テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------|--------------------------------------|-----------------|
| XPKNetwork_Target | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | NetworkTargetID |

Network_Target テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|---|------------|-------------------|
| NetworkTargetID | 対象のターゲットの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| NetworkTargetType | ターゲットの種類 : <ul style="list-style-type: none"> • 1 = アナウンス • 2 = ペリフェラル ターゲット • 3 = デバイス ターゲット • 4 = ネットワーク VRU バンク (簡易 IPCC) • 5 = スケジュール ターゲット | DBSMALLINT | NOT NULL |

Network_Trunk_Group テーブル

これは、[Device \(495 ページ\)](#) カテゴリにあります。データベースルールについては、[ここ \(559 ページ\)](#) をクリックしてください。

電話網が認識するトランク グループを一覧表示します。ネットワーク トランク グループは、ペリフェラルで定義されたトランクグループと同じ場合もあれば、ペリフェラル トランク グループの組み合わせとなる場合もあります。

ネットワーク トランク グループを作成、更新、および削除するには、Configuration Manager を使用します。

関連するテーブル

[Logical_Interface_Controller \(267 ページ\)](#) (LogicalControllerID を使用)

[Network_Trunk_Group_Half_Hour \(278 ページ\)](#) (NetworkTrunkGroupID を使用)

[Network_Trunk_Group_Real_Time \(280 ページ\)](#) (NetworkTrunkGroupID を使用)

[Peripheral \(288 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)

[Peripheral_Target \(300 ページ\)](#) (NetworkTrunkGroupID を使用)

[Trunk_Group \(471 ページ\)](#) (NetworkTrunkGroupID を使用)

Network_Trunk_Group_Half_Hour テーブル

表 130: Network_Trunk_Group テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|---------------------------|--------------------------------------|---------------------|
| XAK1Network_Trunk_Group | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XIF126Network_Trunk_Group | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | LogicalControllerID |
| XPKNetwork_Trunk_Group | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | NetworkTrunkGroupID |

Network_Trunk_Group テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------|---|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Description | ネットワーク トランク グループについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EnterpriseName | ネットワーク トランク グループのエンタープライズ名。この名前は、エンタープライズ内のすべてのネットワーク トランク グループの中で一意になる必要があります。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| LogicalControllerID | ネットワーク トランク グループに関連付けられている PG を示します。 | DBSMALLINT | FK NOT NULL |
| NetworkTrunkGroupID | ネットワーク トランク グループの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |

Network_Trunk_Group_Half_Hour テーブル

これは、[Device \(495 ページ\)](#) カテゴリにあります。データベースルールについては、[ここ \(559 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

システム内で定義されている各ネットワーク トランク グループの統計を提供します。これらの統計は 30 分ごとに更新されます。

ICM ソフトウェアは、ネットワーク トランク グループごとに Network_Trunk_Group_Half_Hour レコードを生成します。

関連するテーブル

[Network_Trunk_Group \(277 ページ\)](#) (NetworkTrunkGroupID を使用)

表 131: Network_Trunk_Group_Half_Hour テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------|
| XAK1Network_Trunk_Group_Half_H | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XIE1Network_Trunk_Group_Half_H | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | DbDateTime |
| XPKNetwork_Trunk_Group_Half_Ho | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | NetworkTrunkGroupID、DateTime、TimeZone |

Network_Trunk_Group_Half_Hour テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------|---|-------------|-------------------|
| AllTrunksBusyToHalf | 30 分インターバルの間に、ネットワーク トランク グループ内のすべてのトランクが同時にビジー状態だった合計時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| CallsAbandonedToHalf | ネットワーク トランク グループに対するコールで、30 分インターバルの間に放棄された数。 | DBINT | NULL |
| CallsInToHalf | 30 分インターバルの間に、ネットワーク トランク グループに提供されたインバウンド コールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsOutToHalf | 30 分インターバルの間に、ネットワーク トランク グループに送信されたアウトバウンド コールの数。 | DBINT | NULL |
| DateTime | 30 分インターバルの開始日時。 | DBSMALLDATE | PK NOT NULL |
| DbDateTime | レコードが HDS データベースに書き込まれる時点での日時タイムスタンプ。Logger データベースではこのカラムは NULL です。 | DBDATETIME | IE-1 NULL |
| InServiceTimeToHalf | 30 分インターバルの間に稼動中だった、グループ内のトランクの合計時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| InUseInboundTimeToHalf | 30 分インターバルの間にインバウンド コール用に使用されていた、グループ内のトランクの合計時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| InUseOutboundTimeToHalf | 30 分インターバルの間にアウトバウンド コール用に使用されていた、グループ内のトランクの合計時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| NetworkTrunkGroupID | ネットワーク トランク グループを示します。 | DBINT | PK NOT NULL |
| RecoveryDay | 現在は使用されていません。ゼロ (0) に設定されます。 | DBINT | NOT NULL |

Network_Trunk_Group_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------|--|---------|-------------------|
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意のID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | NOT NULL |
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、UTC（以前は GMT と呼ばれていました）からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |
| TrunksIdle | 30 分インターバルの終了時に、ネットワーク トランク グループ内のアイドル状態のトランク数。 | DBINT | NULL |
| TrunksInService | 30 分インターバルの終了時に、ネットワーク トランク グループ内の稼動状態のトランク数。 | DBINT | NULL |

Network_Trunk_Group_Real_Time テーブル

これは、[Device \(495 ページ\)](#) カテゴリにあります。データベースルールについては、[ここ \(559 ページ\)](#) をクリックしてください。

ローカル データベースのみ。

システム内の各ネットワーク トランク グループのリアルタイム統計を提供します。

ICM ソフトウェアは、ネットワーク トランク グループごとに Network_Trunk_Group_Real_Time レコードを生成します。

関連するテーブル

[Network_Trunk_Group \(277 ページ\)](#) (NetworkTrunkGroupID を使用)

表 132: Network_Trunk_Group_Real_Time テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------------------|--------------------------------------|---------------------|
| XPKNetwork_Trunk_Group_Real_Ti | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | NetworkTrunkGroupID |

Network_Trunk_Group_Real_Time テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------|---|---------|-------------------|
| AllTrunksBusyHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、ネットワーク トランク グループ内のすべてのトランクが同時にビジー状態だった合計時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| AllTrunksBusyToday | 午前 0 時以降、ネットワーク トランク グループ内のすべてのトランクが同時にビジー状態だった合計時間 (秒)。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------|---|------------|-------------------|
| CallsAbandonedHalf | ネットワーク トランク グループに対するコールで、現在の 30 分インターバルの間に放棄された数。 | DBINT | NULL |
| CallsAbandonedToday | ネットワーク トランク グループに対するコールで、午前 0 時以降に放棄された数。 | DBINT | NULL |
| CallsInHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、ネットワーク トランク グループ上で受信されたインバウンド コールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsInNow | ネットワーク トランク グループで現在処理されているインバウンド コールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsInToday | 午前 0 時以降、ネットワーク トランク グループ上で受信されたインバウンド コールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsOutHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、ネットワーク トランク グループ上で送信されたアウトバウンド コールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsOutNow | ネットワーク トランク グループで現在処理されているアウトバウンド コールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsOutToday | 午前 0 時以降、ネットワーク トランク グループ上で送信されたアウトバウンド コールの数。 | DBINT | NULL |
| DateTime | 行が生成された日時。 | DBDATETIME | NOT NULL |
| InServiceTimeHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、ネットワーク トランク グループ内のトランクが稼動中だった合計時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| InServiceTimeToday | 午前 0 時以降、ネットワーク トランク グループ内のトランクが稼動状態だった合計時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| InUseInboundTimeHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、ネットワーク トランク グループ内のトランクがインバウンド コールに使用された合計時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| InUseInboundTimeToday | 午前 0 時以降、ネットワーク トランク グループ内のトランクがインバウンド コールに使用された合計時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| InUseOutboundTimeHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、ネットワーク トランク グループ内のトランクがアウトバウンド コールに使用された合計時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| InUseOutboundTimeToday | 午前 0 時以降、ネットワーク トランク グループ内のトランクがアウトバウンド コールに使用された合計時間 (秒)。 | DBINT | NULL |

Network_Vru テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------|---------------------------------------|---------|-------------------|
| NetworkTrunkGroupID | ネットワーク トランク グループを示します。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| TrunksIdle | ネットワーク トランク グループに対して、現在アイドル状態のトランクの数。 | DBINT | NULL |
| TrunksInService | ネットワーク トランク グループに対して、現在稼動状態のトランクの数。 | DBINT | NULL |

Network_Vru テーブル

このテーブルは、[Route カテゴリ \(500 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(562 ページ\)](#) をクリックしてください。

ネットワーク VRU ごとに 1 つの行が含まれます。ICM ソフトウェアは、ネットワーク VRU に顧客コールを送信できます。Network VRU 行を作成、更新、および削除するには、ICM Configuration Manager を使用します。

関連するテーブル

[Customer_Definition \(175 ページ\)](#) (NetworkTargetID を使用)

[ICR_Globals \(243 ページ\)](#)

[Label \(262 ページ\)](#) (LabelID を使用)

[Network_Target \(276 ページ\)](#) (NetworkTargetID を使用)

[Network_VRU_Script \(284 ページ\)](#) (NetworkTargetID を使用)

表 133: Network_Vru テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------|-------------------------------------|-----------------|
| XAK1Network_Vru | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XPKNetwork_Vru | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリキー | NetworkTargetID |

Network_Vru テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------|-------------------------------|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラルデータベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Description | ネットワーク VRUについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------|---|---------|-------------------|
| ECCPayloadID | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| EnterpriseName | エンタープライズ内のすべてのネットワーク VRU の中で一意となる名前。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| NetworkTargetID | Network_Target テーブルからの外部キー。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| Type | ネットワーク VRU の種類。有効なオプションは次のとおりです。2、3、5、6、7、および 8 (Type の 1 と 4 は実装されていません)。 これらの値については、 ここ (532 ページ) をクリックしてください。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |

Network_Vru_Bank テーブル

このテーブルは、[Route カテゴリ \(500 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(562 ページ\)](#) をクリックしてください。

このテーブルは主として、複数の IVR にまたがるコールのロードバランシングに使用されます。トランクグループのキャパシティは、キューイングのための IVR 選択の鍵になります。

関連するテーブル

[Customer_Definition \(175 ページ\)](#) (CustomerDefinitionID を使用)

[Network_Vru \(282 ページ\)](#) (NetworkTargetID を使用)

表 134: Network_Vru_Bank テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|----------------------|-------------------------------------|-----------------|
| XAK1Network_Vru_Bank | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | TrunkGroupID |
| XPKNetwork_Vru_Bank | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリキー | NetworkTargetID |

Network_Vru_Bank テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------------|--|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| NetworkTargetID | ネットワーク VRU メンバーの一意の識別子。 | DBINT | PK、NOT NULL |
| NetworkVruNetworkTargetID | Network_Target テーブルからの外部キー。このキーは、タイプ 9 のネットワーク VRU をポイントしています。 | DBINT | FK、NOT NULL |

Network_Vru_Script テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------------|---|---------|-------------------|
| TranslationRouteSkillTargetID | Translation Route からの外部キー。 | DBINT | NULL |
| TrunkGroupID | Trunk_Group テーブルからの外部キー。対象のネットワーク VRU メンバーに関連付けられているトランク グループを示します。 | DBINT | FK、NOT NULL |

Network_Vru_Script テーブル

このテーブルは、[Route カテゴリ \(500 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(562 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、コールを処理するためにネットワーク VRU が使用するスクリプトを示します。VRU スクリプトは、VRU 自体が管理します。このスクリプトは ICM データベースに保存されず、ICM ソフトウェアが直接管理することはありません。ICM ソフトウェアは、このスクリプトの実行を VRU に指示することしかできません。ICM Configuration Manager で VRU スクリプトを設定できます。その後、ICM ルーティング スクリプト内でそのスクリプトを参照することが可能です。

[Customer Definition \(175 ページ\)](#) (CustomerDefinitionID を使用)

[Network Vru \(282 ページ\)](#) (NetworkTargetID を使用)

表 135: Network_Vru_Script テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| XAK1Network_VRU_Script | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XAK2Network_VRU_Script | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | VruScriptName、NetworkTargetID |
| XPKNetwork_VRU_Script | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | NetworkVruScriptID |

Network_Vru_Script テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|------------------------------------|--------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| ConfigParam | スクリプトを初期化するために VRU に送信されるオプション文字列。 | varchar(255) | NULL |
| CustomerDefinitionID | スクリプトに関連付けられている顧客定義を示します。 | DBINT | FK NULL |
| Description | スクリプトについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------|--|-------------|-------------------|
| EnterpriseName | VRU スクリプトのエンタープライズ名。この名前は、エンタープライズ内のすべての VRU スクリプト間で一意である必要があります。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| Interruptible | スクリプトが割り込み可能かどうか（コールを処理するためにエージェントが応答可能になるかどうかなど）を示します。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = 割り込み可能 • N = 割り込み不可 | DBCHAR | NOT NULL |
| NetworkTargetID | スクリプトに関連付けられているネットワーク VRU を示します。 | DBINT | AK-2、FK NOT NULL |
| NetworkVruScriptID | スクリプトに対して ICM ソフトウェアが使用する一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| Overridable | VRU スクリプト自体による割り込み可能フラグの上書きが可能かどうかを示します。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = 可。VRU スクリプトによる上書きが可能。 • N = 不可。VRU スクリプトによる上書き不可。 | DBCHAR | NOT NULL |
| Timeout | ICM ソフトウェアがルーティング クライアントにスクリプトの実行を指示した後、ルーティング クライアントからの応答を待つ時間（秒）。 | DBINT | NOT NULL |
| VruScriptName | VRU 上のスクリプト名。 | varchar(40) | AK-2 NOT NULL |

Next_Available_Number テーブル

このテーブルは、[System カテゴリ \(513 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(567 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、特定のデータベース テーブルで次に使用できる、一意の ID 値（整数）を示します。ICM ソフトウェアは Next_Available_Number テーブルを自動的に維持します。

表 136: Next_Available_Number テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|---------------------------|-------------------------------------|------------|
| XAK1Next_Available_Number | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | TableName |

Object_Access_Xref テーブル

Next_Available_Number テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------|------------------------|-------------|-------------------|
| NextAvailableNumber | このテーブルで次に使用できる一意の ID。 | DBINT | NOT NULL |
| TableName | 対象の行に関連付けられているテーブルの名前。 | varchar(30) | AK-1 NOT NULL |

Object_Access_Xref テーブル

このテーブルは、[Security カテゴリ \(508 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(565 ページ\)](#) をクリックしてください。

オブジェクト タイプごとに使用可能なアクセス レベルを示します。

関連するテーブル

[Object_List \(286 ページ\)](#) (ObjectType を使用)

表 137: Object_Access_Xref テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------------|--------------------------------------|------------------------|
| XAK1Object_Access_Xref | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | AccessLevel、ObjectType |
| XPKObject_Access_Xref | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ObjectAccessXrefID |

Object_Access_Xref テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------|---|----------|-------------------|
| AccessLevel | 対象のオブジェクト タイプがサポートするアクセス レベルを示します。値を参照するには、 ここ (517 ページ) をクリックしてください。 | DBINT | AK-1 NOT NULL |
| ObjectAccessXrefID | レコードの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| ObjectType | オブジェクト タイプを示します。 | DBINT | AK-1 NOT NULL |

Object_List テーブル

このテーブルは、[Security カテゴリ \(508 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(565 ページ\)](#) をクリックしてください。

使用可能なオブジェクトを示します。

関連するテーブル

[ClassID_To_ObjectType \(173 ページ\)](#) (ObjectType を使用)

[Ids \(251 ページ\)](#) (ObjectType を使用)

[Object_Access_Xref \(286 ページ\)](#) (ObjectType を使用)

表 138: Object_List テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|---------------------|--------------------------------------|------------|
| XAK1Object_List | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | Name |
| XPKSecurity__Object | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ObjectType |

Object_List テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------|--------------------|-------------|-------------------|
| Description | オブジェクトについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| Name | オブジェクトの名前。 | varchar(30) | AK-1 NOT NULL |
| ObjectType | オブジェクト タイプの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |

Object_Security テーブル

このテーブルは、[Security カテゴリ \(508 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(565 ページ\)](#) をクリックしてください。

個々のオブジェクトに対して各ユーザまたはグループが所有しているアクセスレベルを指定します。Primary Key (PK) は、クラスタ化されていません。AlternateKey (AK) は、クラスタ化されています。

関連するテーブル

[Ids \(251 ページ\)](#) (ObjectType を使用)

[User_Group \(479 ページ\)](#) (UserGroupName を使用)

表 139: Object_Security テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|---------------------|---|-----------------------------------|
| XAK1Object_Security | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意の一意キー | UserGroupName、ObjectID、ObjectType |
| XIE1Object_Security | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | UserGroupName |
| XPKObject_Security | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意のプライマリ キー | ObjectSecurityID |

Peripheral テーブル

Object_Security テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------|--|-------------|--------------------|
| AccessLevel | 対象のオブジェクトに対してグループが所有しているアクセス レベルを指定します。値を参照するには、 ここ (517 ページ) をクリックしてください。 | DBINT | NOT NULL |
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| ObjectID | 特定のオブジェクトを示します。 | DBINT | AK-1 NOT NULL |
| ObjectSecurityID | 行の一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| ObjectType | オブジェクトのタイプを示します。 | DBINT | AK-1 NOT NULL |
| UserGroupName | ユーザ グループを示します。 | varchar(64) | AK-1、IE-1 NOT NULL |

Peripheral テーブル

このテーブルは、[Device カテゴリ \(495 ページ\)](#) の Peripheral テーブルの 1 つです。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(559 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、コール センターの ACD または PBX に対応しています。ペリフェラル レコードを追加、更新、および削除するには、PG Explorer を使用します。

関連するテーブル

- [Agent \(15 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)
- [Agent_Desk_Settings \(18 ページ\)](#) (AgentDeskSettingsID を使用)
- [Agent_Distribution \(22 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)
- [Agent_Targeting_Rule \(55 ページ\)](#) (EnterpriseName を使用)
- [Application_Path_Member \(73 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)
- [Dialer \(184 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)
- [Dialer_Detail \(188 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)
- [Galaxy カテゴリの全テーブル \(498 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)
- [Logical_Interface_Controller \(267 ページ\)](#) (LogicalControllerID を使用)
- [Network_Trunk_Group \(277 ページ\)](#) (PeripheralID を使用) Network_VRU (NetworkTargetID を使用)
- [Peripheral_Default_Route \(292 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)
- [Peripheral_Monitor \(295 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)

- [Peripheral_Real_Time \(296 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)
- [Routing_Client \(338 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)
- [Service \(367 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)
- [Service_Level_Threshold \(389 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)
- [Skill_Group \(409 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)
- [TerminationCallDetail \(456 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)
- [Trunk_Group \(471 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)

表 140: Peripheral テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|----------------|-------------------------------------|---------------------|
| XAK1Peripheral | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XIE1Peripheral | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | PeripheralName |
| XIE2Peripheral | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | LogicalControllerID |
| XIE3Peripheral | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | AgentDeskSettingsID |
| XPKPeripheral | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリキー | PeripheralID |

Peripheral テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNull オプション: |
|-----------------------|---|------------|------------------|
| AbandonedCallWaitTime | 発信者が電話を切った場合、放棄されたコールと見なされるまで、着信コールをキューに格納しなければならない最小時間 (秒)。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| AgentAutoConfig | ペリフェラルに対してエージェント自動設定を有効にするかどうかを指定します。次の文字で格納されます。 • Y = 有効 • N = 無効 | DBCHAR | NOT NULL |
| AgentDeskSettingsID | オプションで、対象のペリフェラルに関連付けられている Agent_Desk_Settings レコードを示します。 | DBINT | FK、IE-3 NULL |
| AgentEventDetail | ペリフェラルに対して、エージェントイベント詳細レポートを有効にするかどうかを指定します。デフォルト値: • IPCC ペリフェラルの場合は Y。 | DBCHAR | NOT NULL |

Peripheral テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------------|---|--------------|-------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • IPCC ペリフェラル以外の場合は N。 | | |
| AgentReporting | <p>ペリフェラルに対してエージェントレポートを有効にするかどうかを指定します。次の文字で格納されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y = 有効 • N = 無効 | DBCHAR | NOT NULL |
| AgentTargetingMethod | <p>ルータは、ルール、デバイス ターゲット、またはデバイス ターゲット確認に使用したルールに基づいてターゲット エージェントを決定するかどうかを指定します。</p> | DBINT | NOT NULL |
| AnsweredShortCallsThreshold | <p>ショート コールの最長期間 (秒)。このしきい値に満たないコールは「ショート」と見なされます。これにより、処理時間の計算からショート コールを除外することを選択できます。</p> | DBINT | NULL |
| AvailableHoldoffDelay | <p>対象のペリフェラルに関連付けられているスキル グループの AvailableHoldoffDelay フィールドのデフォルト値。スキルグループごとに、デフォルト値を上書きできます。</p> | DBSMALLINT | NOT NULL |
| CallControlVariableMap | <p>ペリフェラルのコール制御変数と ICM ソフトウェア変数間のマッピングを含む文字列。</p> | varchar(128) | NULL |
| ChangeStamp | <p>セントラルデータベースでレコードが変更されると増分します。</p> | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| ClientType | <p>ペリフェラルの種類。Client Type の値を参照するには、ここ (519 ページ) をクリックしてください。</p> | DBSMALLINT | NOT NULL |
| ConfigParam | <p>ペリフェラルに渡す設定パラメータ。</p> | varchar(255) | NULL |
| Deleted | <p>削除されたフラグ。次の文字で格納されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y = 該当 • N = 非該当 | DBCHAR | NOT NULL |
| Description | <p>ペリフェラルについての追加情報。</p> | DESCRIPTION | NULL |
| EnterpriseName | <p>このペリフェラルのエンタープライズ名。この名前は、エンタープライズ内のすべてのペリフェラル間で一意である必要があります。</p> | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| InternalIPTAOnly | <p>「ICM がエージェント (IPTA) を選択した」ペリフェラルであるかどうかを示します。</p> | DBCHAR | NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------------|--|-------------|-------------------|
| | 「Y」または「N」のいずれかです。デフォルトは「N」です。 | | |
| Location | ペリフェラルの場所。 | VNAME32 | NULL |
| LogicalControllerID | スイッチに接続されている論理インターフェイスコントローラ（ペリフェラルゲートウェイ）の外部キー。 | DBSMALLINT | FK、IE-2 NOT NULL |
| NetworkTargetID | ペリフェラルに関連付けられているネットワーク VRU を示します（存在している場合）。 | DBINT | FK NULL |
| PeripheralAutoConfig | ペリフェラルが自動設定を使用することを示すために使用されます。 デフォルトは「N」です。 | DBCHAR | NOT NULL |
| PeripheralID | 対象のペリフェラルの一意の識別子。 | DBSMALLINT | PK NOT NULL |
| PeripheralName | サイトで判明しているペリフェラルの名前。 | VNAME32 | IE-1 NOT NULL |
| PeripheralServiceLevelType | 対象のペリフェラルに関連付けられている各サービスの PeripheralServiceLevelType のデフォルト値。サービスごとに、このデフォルト値を上書きできます。Aspect タイプの有効なオプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> • 1 = サービス レベル 1 • 2 = サービス レベル 2 • 3 = サービス レベル 3 • 4 = コール センターで計算されたサービス レベル あるサービスについてこのフィールドが 0 の場合、ICM ソフトウェアは、関連するペリフェラル用に指定されたデフォルトの値を使用すると見なします。 ペリフェラルが Aspect ACD でない場合、タイプは 4（ペリフェラルで計算されます）になります。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| SubSkillGroupMask | 対象のペリフェラルに関連付けられている各スキルグループに対して、どのサブスキルグループを作成するかを示す文字列（Y と N）。 | varchar(64) | NULL |

Peripheral_Default_Route テーブル

このテーブルは、[Device カテゴリ \(495 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(559 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、それ以外ではルートにマッピングされない、ペリフェラルでのコールのルート割り当てに使用されるデフォルト ルートを指定します。

ICM ソフトウェアは、ペリフェラルごとに Peripheral_Default_Route レコードを自動生成します。PG Explorer ツールを使用して、レコードを変更できます。

関連するテーブル

[Media_Routing_Domain \(272 ページ\)](#) (MRDomainID を使用)

[Peripheral \(288 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)

[Route \(317 ページ\)](#) (RouteID を使用)

表 141: Peripheral_Default_Route テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------------------|--------------------------------------|-------------------------|
| XIE1Peripheral_Default_Route | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | RouteID |
| XPKPeripheral_Default_Route | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | PeripheralID、MRDomainID |

Peripheral_Default_Route テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------|---|------------|-------------------|
| MRDomainID | 対象のペリフェラルデフォルトルートに関連付けられている、メディア ルーティング ドメイン。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| PeripheralID | Peripheral テーブルへのリンク。 | DBSMALLINT | PK、FK NOT NULL |
| RouteID | Route テーブルからの外部キー。 | DBINT | FK、IE-1 NULL |

Peripheral_Half_Hour テーブル

このテーブルは、[Device カテゴリ \(495 ページ\)](#) の Peripheral テーブルの 1 つです。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(559 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。各行は、特定の 30 分インターバルの特定のペリフェラルに関する統計を格納しています。

関連するテーブル

[Peripheral \(288 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)

Media_Routing_Domain (272 ページ) (MRDomainID を使用)

表 142: Peripheral_Half_Hour テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------------|--------------------------------------|---|
| XAK1Peripheral_Half_Hour | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XIE1Peripheral_Half_Hour | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | DbDateTime |
| XPKPeripheral_Half_Hour | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | DateTime、PeripheralID、TimeZone、MRDomainID |

Peripheral_Half_Hour テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------------------|---|---------|-------------------|
| ActiveCTIServerTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、関連する CTI サーバがアクティブだった時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| ActivePeripheralDataTimeToHalf | 30分インターバルの間に、関連するペリフェラルゲートウェイが CallRouter に対してペリフェラル データ サービスを提供できた時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| ActivePeripheralTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、対象のペリフェラルに対して、関連するペリフェラルゲートウェイの接続がアクティブ状態だった時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| ActiveRoutingClientTimeToHalf | 30分インターバルの間に、関連するペリフェラルゲートウェイが CallRouter に対してルーティング クライアント サポートを提供できた時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| CallsOfferedToHalf | <p>30 分インターバルの間に、対象のペリフェラルに提供された、着信 ACD コールと内部 ACD コールの総数。</p> <p>IPCC Enterprise で、IVR に対する Redirection on No Answer (RONA; 無応答時リダイレクト) コールが発生し、後からエージェントが応答した場合、このフィールドは次のような場合に増分します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • IVR に対する RONA コールが発生した場合 • そのコールが IVR からエージェントに送信された場合 • エージェントがそのコールを完了した場合 <p>IPCC System PG を備えた IPCC Enterprise では、IVR に対する RONA コールが発生し、後からエージェントが応答した場合、このフィールドはエージェントがそのコールを完了した場合にのみ増分します。</p> | DBINT | NULL |

Peripheral_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------------------|---|-------------|-------------------|
| DateTime | セントラル コントローラの、30 分インターバルの開始日時。 | DBSMALLDATE | PK NOT NULL |
| DbDateTime | レコードが HDS データベースに書き込まれる時点での日時タイムスタンプ。Logger データベースではこのカラムは NULL です。 | DBDATETIME | IE-1 NULL |
| MaxCallsInProgress | レポート期間中、任意のサンプルポイントでの処理中のコールの最大数。これは、上記サンプリング中に発生する PeripheralRealTime.CallsInProgress の最大値として実装されます。 | DBINT | NULL |
| MRDomainID | 対象のペリフェラルと関連付けられているメディアルーティングドメインの ID。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |
| NumberOfSamples | サンプル期間中に処理されたコール数。 | DBINT | NULL |
| PeripheralID | ペリフェラルの識別子。 | DBSMALLINT | PK, FK NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| ServiceLevelAbandToHalf | 30 分インターバルの間にサービス レベルしきい値内で放棄された、ペリフェラルへのコール数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsOfferedToHalf | 30 分インターバルの間にサービス レベル イベントが発生した、ペリフェラルへのコール数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsToHalf | 30 分インターバルの間にサービス レベルしきい値内で応答された、ペリフェラルへのコール数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelToHalf | 30 分インターバルの間のペリフェラルに対する ICM ソフトウェア サービス レベル。 | DBFLT4 | NULL |
| ServiceLevelType | 対象のインターバルのサービス レベルの計算に使用されるサービス レベル タイプ。 | DBINT | NULL |
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、UTC（以前は GMT と呼ばれていました）からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |
| TotalCallsInProgressSamples | PeripheralRealTime の合計。30 分の期間中のすべてのサンプルポイントでの CallsInProgress の合計。たとえば、サンプリングを 3 回行い、各時点での処理中のコール数が 20、25、15 だった場合、TotalCallsInProgressSamples は 60 になります。 | DBINT | NULL |

Peripheral_Monitor テーブル

このテーブルは、[Device カテゴリ \(495 ページ\)](#) の Peripheral テーブルの 1 つです。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(559 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行にはペリフェラル上で監視対象となるエンティティが記載されています。このテーブルは現在、Alcatel 4400、Siemens ACD、Nortel DMS-100、拡張 CTI モードの Meridian ACD、およびステーション モニタリングを有効にした Avaya DEFINITY ECS に対してのみ適用されます。

Peripheral_Monitor レコードを追加、更新、および削除するには、PG Explorer ツールを使用します。

関連するテーブル

[Peripheral \(288 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)

表 143: Peripheral_Monitor テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------------|-------------------------------|--------------|
| XIE1Peripheral_Monitor | PRIMARY に配置され、クラス タ化されていない | PeripheralID |

Peripheral_Monitor テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------|--|-------------|----------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分 します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Extension | Siemens ACD の場合は、監視対象の拡張番号。 DMS-100 の場合は、Primary ACD DN、Secondary DN、 または数値以外の文字。 Alcatel 4400 の場合は、パイロット用の DN、またはエー ジェント用のエージェント番号。 | varchar(10) | NULL |
| ParamString | エンティティに関するイベントレポートを開始するため、 拡張番号と一緒に渡される文字列。 DMS-100 の場合、この値は、拡張番号が CDN であること を示すこともあれば、CompuCALL セッション番号を指定 していることもあります。また、エージェント DN から エージェント位置 ID へのマッピングを指定している場合 もあります。 Meridian ACD の場合、この値は位置番号と、関連付けら れている Individual Directory Number (IDN; 個別ディレ クトリ番号) をオプションで示します。 | varchar(32) | NULL |
| PeripheralID | 行に関連付けられているペリフェラルを示します。 | DBSMALLINT | FK、IE-1 NOT NULL |

Peripheral_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------|---|---------|-------------------|
| PeripheralMonitorID | 行の一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| PeripheralMonitorType | 監視するエンティティの種類。 <ul style="list-style-type: none"> • 1 = RCG • 2 = VDN • 3 = ACD DN • 4 = Meridian のポジション • 5 = ステーション | DBINT | NOT NULL |

Peripheral_Real_Time テーブル

このテーブルは、[Device カテゴリ \(495 ページ\)](#) の Peripheral テーブルの 1 つです。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(559 ページ\)](#) をクリックしてください。

ローカルデータベースのみ。各行には指定したペリフェラルの現在の状態が記載されています。リアルタイム クライアントは、システム内の各ペリフェラルの Peripheral Real Time 行を生成し、10 秒ごとにその行を更新します。

関連するテーブル

[Media_Routing_Domain \(272 ページ\)](#) (MRDomainID を使用)

[Peripheral \(288 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)

[Peripheral_Real_Time \(296 ページ\)](#) (MRDomainID を使用)

表 144: Peripheral_Real_Time テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------------|--------------------------------------|-------------------------|
| XPKPeripheral_Real_Time | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | PeripheralID、MRDomainID |

Peripheral_Real_Time テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------|-------------------------------------|---------|-------------------|
| AgentsLoggedOn | 現在ペリフェラルにログインしているエージェントの数。 | DBINT | NULL |
| CallsInProgress | ペリフェラルで現在処理されているコール数。 | DBINT | NULL |
| CallsOfferedHalf | 現在の 30 分のインターバルの間にペリフェラルに提供されたコール数。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|---|------------|-------------------|
| | <p>IPCC Enterprise で、IVR に対する Redirection on No Answer (RONA; 無応答時リダイレクト) コールが発生し、後からエージェントが応答した場合、このフィールドは次のような場合に増分します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • IVR に対する RONA コールが発生した場合 • そのコールが IVR からエージェントに送信された場合 • エージェントがそのコールを完了した場合 <p>IPCC System PG を備えた IPCC Enterprise では、IVR に対する RONA コールが発生し、後からエージェントが応答した場合、このフィールドはエージェントがそのコールを完了した場合にのみ増分します。</p> | | |
| CallsOfferedToday | <p>午前 0 時以降にペリフェラルに提供されたコールの数。</p> <p>IPCC Enterprise で、IVR に対する Redirection on No Answer (RONA; 無応答時リダイレクト) コールが発生し、後からエージェントが応答した場合、このフィールドは次のような場合に増分します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • IVR に対する RONA コールが発生した場合 • そのコールが IVR からエージェントに送信された場合 • エージェントがそのコールを完了した場合 <p>IPCC System PG を備えた IPCC Enterprise では、IVR に対する RONA コールが発生し、後からエージェントが応答した場合、このフィールドはエージェントがそのコールを完了した場合にのみ増分します。</p> | DBINT | NULL |
| CallsRoutedHalf | 現在の 30 分のインターバルの間に、ペリフェラルにルーティングされたコール数。 | DBINT | NULL |
| CallsRoutedToday | 午前 0 時以降にペリフェラルにルーティングされたコール数。 | DBINT | NULL |
| CTIServerOnline | <p>ペリフェラルに関連付けられている CTI サーバの状態を示します (存在している場合)。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 = オフライン • 2 = オンライン | DBINT | NULL |
| CurrentHalfHour | 現在の 30 分インターバルの開始日時。 | DBDATETIME | NULL |

Peripheral_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------|--|------------|-------------------|
| DateTime | このデータが最後に更新された日時。 | DBDATETIME | NOT NULL |
| Mode | PG がレポートした、ペリフェラルの現在のモード。 • 0 = オフライン • 2 = オンライン | DBINT | NULL |
| MRDomainID | 対象のペリフェラルと関連付けられている Media Routing Domain の ID。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |
| Online | セントラル コントローラによって決定される、ペリフェラルの現在のオンライン状態。 • 0 = オフライン • 2 = オンライン | DBINT | NOT NULL |
| PeripheralData1 | ペリフェラル固有のデータ。Galaxy の場合は、ACD ハードウェアのステータス フラグ。 | DBINT | NOT NULL |
| PeripheralData2 | ペリフェラル固有のデータ。Galaxy の場合は、Outcall ATB 障害。 | DBINT | NOT NULL |
| PeripheralData3 | ペリフェラル固有のデータ。Galaxy の場合は、実装済み終端。 | DBINT | NOT NULL |
| PeripheralData4 | ペリフェラル固有のデータ。Galaxy の場合は、同期が取れていない終端。 | DBINT | NOT NULL |
| PeripheralData5 | ペリフェラル固有のデータ。Galaxy の場合は、実装済みスイッチ レベル。 | DBINT | NOT NULL |
| PeripheralData6 | ペリフェラル固有のデータ。Galaxy の場合は、同期が取れていないスイッチ レベル。 | DBINT | NOT NULL |
| PeripheralData7 | ペリフェラル固有のデータ。 | DBINT | NOT NULL |
| PeripheralData8 | ペリフェラル固有のデータ。 | DBINT | NOT NULL |
| PeripheralData9 | ペリフェラル固有のデータ。 | DBINT | NOT NULL |
| PeripheralData10 | ペリフェラル固有のデータ。 | DBINT | NOT NULL |
| PeripheralData11 | ペリフェラル固有のデータ。 | DBINT | NOT NULL |
| PeripheralData12 | ペリフェラル固有のデータ。 | DBINT | NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|-------------------------------|---|------------|-----------------|
| PeripheralData13 | ペリフェラル固有のデータ。 | DBINT | NOT NULL |
| PeripheralData14 | ペリフェラル固有のデータ。 | DBINT | NOT NULL |
| PeripheralData15 | ペリフェラル固有のデータ。 | DBINT | NOT NULL |
| PeripheralData16 | ペリフェラル固有のデータ。 | DBINT | NOT NULL |
| PeripheralID | ペリフェラルの識別子。 | DBSMALLINT | PK、FK NOT NULL |
| PeripheralTimeOffset | ペリフェラルの時刻と、セントラルコントローラの時刻の差違（秒）。 | DBINT | NOT NULL |
| PeripheralTimeZone | ペリフェラルのタイムゾーン。この値は、UTC（以前はGMTと呼ばれていました）からの分単位のオフセットです。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelAbandHalf | 現在の 30 分インターバルの間に ICM サービス レベルしきい値内で放棄された、ペリフェラルへのコール総数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelAbandToday | 午前 0 時以降に ICM サービス レベルしきい値内で放棄された、ペリフェラルへのコールの累計。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsHalf | 現在の 30 分インターバルの間にサービス レベルしきい値内で応答された、ペリフェラルへのコール総数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsOfferedHalf | 現在の 30 分インターバルの間にサービス レベル イベントが発生した、ペリフェラルへのコール総数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsOfferedToday | 午前 0 時以降にサービス レベル イベントが発生した、ペリフェラルへのコール総数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsToday | 午前 0 時以降に、ペリフェラル サービス レベル内で処理されたこのサービスへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelHalf | 現在の 30 分インターバルの間のペリフェラルの ICM サービス レベル。 | DBFLT4 | NULL |
| ServiceLevelToday | 午前 0 時以降のペリフェラルの ICM サービス レベル。 | DBFLT4 | NULL |
| Status | ペリフェラルの現在の障害状態を示します。ステータスコードの一覧を参照するには、 ここ (538 ページ) をクリックしてください。 | DBINT | NULL |
| UserControl | 未使用。 | DBINT | NULL |

Peripheral_Target テーブル

このテーブルは、[Route カテゴリ \(500 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(562 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、ルートに関連付けられているペリフェラルアドレス（ネットワーク トランク グループと DNIS）を指定します。

Peripheral_Target レコードを追加、更新、および削除するには、PG Explorer ツールを使用します。

関連するテーブル

[Route \(317 ページ\)](#) (RouteID を使用)

[Network_Target \(276 ページ\)](#) (NetworkTargetID を使用)

[Network_Trunk_Group \(277 ページ\)](#) (NetworkTrunkGroupID を使用)

表 145: Peripheral_Target テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------------|--------------------------------------|--------------------------|
| XAK1Peripheral_Target | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | NetworkTrunkGroupID、DNIS |
| XIE1Peripheral_Target | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | RouteID |
| XPKPeripheral_Target | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | NetworkTargetID |

Peripheral_Target テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------|--|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| DelayBeforeQueue | 着信コールをエージェントにキューイングするまでペリフェラルが待機する時間（秒）。この時間は、強制アナウンスの再生などに使用できます。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| Description | ターゲットについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| DNIS | このターゲットをアドレス処理する場合に、ルーティング クライアントが送信する DNIS 番号。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| NetworkTargetID | Network_Target テーブルからの外部キー。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| NetworkTrunkGroupID | 対象のペリフェラル ターゲットに関連付けられているネットワーク トランク グループを示します。 | DBINT | AK-1、FK NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------|------------------------------------|----------|-------------------|
| RouteID | 対象のペリフェラル ターゲットに関連付けられているルートを示します。 | DBINT | FK、IE-1 NULL |

Persistent_Variable テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

持続的なユーザ変数の現在の値を保存します。ユーザ変数は、User_Variable テーブルで定義します。

CallRouter は自動的に Persistent_Variable テーブルを維持します。

関連するテーブル

[User_Variable \(483 ページ\)](#) (UserVariableID を使用)

表 146: Persistent_Variable テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| XAK1Persistent_Variable | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XPKPersistent_Variable | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | UserVariableID、ForeignKey1 |

Persistent_Variable テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------|---|-------------|-------------------|
| ForeignKey1 | この変数がオブジェクト タイプに関連付けられている場合、特定オブジェクトのキーの値。 | DBINT | PK NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| UserVariableID | User_Variable テーブルからの外部キー。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| ValueChar | 変数の値 (変数が文字列の場合)。 | DESCRIPTION | NULL |
| ValueDateTime | 変数の値 (変数が日時の場合)。 | DBDATETIME | NULL |
| ValueFloat | 変数の値 (変数が浮動小数点数の場合)。 | DBFLT8 | NULL |
| ValueInt | 変数の値 (変数が整数の場合)。 | DBINT | NULL |

Person テーブル

このテーブルは、[Skill Target カテゴリ \(509 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(566 ページ\)](#) をクリックしてください。

エージェントと管理者の両方を含む、すべてのシステム ユーザのプライマリ ID と認証情報が格納されます。

関連するテーブル

[Agent \(15 ページ\)](#) (PersonID を使用)

表 147: Person テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------|--------------------------------------|--------------------|
| XAK2Person | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | LoginNameShadow |
| XIE1Person | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | FirstName、LastName |
| XPKPerson | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | PersonID |

Person テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------|---|-------------|--------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Deleted | 削除されたフラグ。次の文字で格納されます。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = 該当 • N = 非該当 セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | DBCHAR | NOT NULL |
| Description | 対象の個人についての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| FirstName | 対象の個人の名前。 | VNAME32 | NOT NULL |
| LastName | 対象の個人の姓。 | VNAME32 | AK-1、IE-1 NOT NULL |
| LoginEnabled | 対象の個人がログインを許可されているかどうかを指定します。Y: 可、N: 不可 | DBCHAR | NOT NULL |
| LoginName | 対象の個人のログイン名またはユーザ名。 | VNAME32 | NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------|----------------------|------------|-------------------|
| LoginNameShadow | 名前の重複チェックポイント。 | VNAME32 | AK-2 NOT NULL |
| Password | 暗号化されたパスワード (オプション)。 | varchar | NULL |
| PasswordChangeRequired | 将来使用できるように予約されています。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| PasswordLastChangedTime | 将来使用できるように予約されています。 | DBDATETIME | NULL |
| PersonID | 一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |

Physical_Controller_Half_Hour テーブル

このテーブルは、[Device カテゴリ \(495 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(559 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行では、単一のネットワーク インターフェイス コントローラ (NIC) またはペリフェラル ゲートウェイ (PG) の統計が提供されます。

ICM システム ソフトウェアは自動的に Physical_Interface_Controller レコードを生成します。

関連するテーブル

[Physical_Interface_Controller \(304 ページ\)](#) (PhysicalControllerID を使用)

表 148: Physical_Controller_Half_Hour テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------------------|--------------------------------------|--|
| XAK1Physical_Controller_Half_H | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XIE1Physical_Controller_Half_H | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | DbDateTime |
| XPKPhysical_Controller_Half_Ho | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | DateTime、PhysicalControllerID、TimeZone |

Physical_Controller_Half_Hour テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------------|--|---------|-------------------|
| ActivePGAgentSideATimeToHalf | ペリフェラルゲートウェイのエージェントプロセスが CallRouter のサイド A へのアクティブ接続を維持した時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| ActivePGAgentSideBTimeToHalf | ペリフェラルゲートウェイのエージェントプロセスが CallRouter のサイド B へのアクティブ接続を維持した時間 (秒)。 | DBINT | NULL |

Physical_Interface_Controller テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------|---|-------------|-------------------|
| DateTime | セントラル コントローラの、30 分インターバルの開始日時。 | DBSMALLDATE | PK NOT NULL |
| DbDateTime | レコードがHDSデータベースに書き込まれる時点での日時タイムスタンプ。Logger データベースではこのカラムは NULL です。 | DBDATETIME | IE-1 NULL |
| DMPInServiceTimeToHalf | CallRouter へのペリフェラル ゲートウェイのデバイス管理プロトコル接続が稼動していた時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| PhysicalControllerID | 対象の物理コントローラの一意の識別子。 | DBSMALLINT | PK、FK NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、GMTからの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |

Physical_Interface_Controller テーブル

このテーブルは、[Device カテゴリ \(495 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(559 ページ\)](#) をクリックしてください。

単一のネットワーク インターフェイス コントローラ (NIC) またはペリフェラル ゲートウェイ (PG) について説明します。二重化されている NIC は Physical_Interface_Controller テーブルにエントリが 2 つ、Logical_Interface_Controller テーブルにエントリが 1 つあります。二重化された 1 組の PG は、Physical_Interface_Controller テーブル内の 1 つのエントリを共有します。

Physical_Interface_Controller レコードを追加、更新、および削除するには、PG または NIC Explorer ツールを使用します。

関連するテーブル

[Logical_Interface_Controller \(267 ページ\)](#) (LogicalControllerID を使用)

[Routing_Client_Five_Minute \(340 ページ\)](#) (PhysicalControllerID を使用)

[Physical_Controller_Half_Hour \(303 ページ\)](#) (PhysicalControllerID を使用)

表 149: Physical_Interface_Controller テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|----------------------------------|--------------------------------------|----------------------|
| XAK1Physical_Interface_Control | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XIE1Physical_Interface_Control | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | LogicalControllerID |
| XPKPhysical_Interface_Controller | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | PhysicalControllerID |

Physical_Interface_Controller テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよびNullオプション: |
|----------------------|--|-------------|------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Deleted | 削除されたフラグ。次の文字で格納されます。 • Y = 該当 • N = 非該当 | DBCHAR | NOT NULL |
| Description | コントローラについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EnterpriseName | コントローラのエンタープライズ名。この名前は、エンタープライズ内のすべての物理コントローラに対して一意である必要があります。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| LogicalControllerID | Logical_Interface_Controller テーブルからの外部キー。 | DBSMALLINT | FK、IE-1 NOT NULL |
| PhysicalControllerID | 対象の物理コントローラの一意的識別子。 | DBSMALLINT | PK NOT NULL NULL |

Query_Rule テーブル

このテーブルは、[Blended Agent カテゴリ \(493 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(557 ページ\)](#)をクリックしてください。

クエリー ルール クローズとインポート ルール間の関係を指定します。クエリー ルールは、特定のインポートルールに対して動作し、インポートリスト全体からコンタクトのグループを選択します。たとえば、特定のインポートリストから、アカウント番号が 10,000 を超えるすべての顧客を選択し、電話をかけるとします。

注: セットアップ中にアウトバウンドオプションが選択されなかった場合、このテーブルにはデータは格納されません。

Query_Rule テーブル

Query_Rule のレコードを変更するには、ICM Configuration Manager の Outbound Option Configuration オプションを使用してください。

関連するテーブル

[Campaign_Query_Rule_Real_Time \(154 ページ\)](#) (QueryRuleID を使用)

[Campaign_Query_Rule_Half_Hour \(151 ページ\)](#) (QueryRuleID を使用)

[Campaign_Query_Rule \(149 ページ\)](#) (QueryRuleID を使用)

[Dialer_Detail \(188 ページ\)](#) (QueryRuleID を使用)

[Import_Rule \(253 ページ\)](#) (ImportRuleID を使用)

表 150: Query_Rule テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|----------------|--------------------------------------|---------------|
| XAK1Query_Rule | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | QueryRuleName |
| XPKQuery_Rule | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | QueryRuleID |

Query_Rule テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------|--|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラルデータベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Deleted | 削除されたフラグ。次の文字で格納されます。 • Y = 該当 • N = 非該当 | DBCHAR | NOT NULL |
| Description | クエリー ルールに何が含まれているか、またはクエリー ルールの使用方法の説明。 | DESCRIPTION | NULL |
| Enabled | このキャンペーン内のクエリー ルールの設定。 • Y = クエリー ルールは有効。 • N = クエリー ルールは無効。 | DBCHAR | NOT NULL |
| FutureUseInt1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|--|-------------|-------------------|
| FutureUseInt5 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseVarchar1 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| FutureUseVarchar2 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| FutureUseVarchar3 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| ImportRuleID | このクエリールールの参照先の連絡先リストを（間接的に）示します。Import_Rule テーブルからの外部キーです。 | DBINT | FK NOT NULL |
| QueryRuleID | このクエリー ルールの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| QueryRuleName | このクエリー ルールの顧客が入力した名前。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |

Query_Rule_Clause テーブル

このテーブルは、[Blended Agent カテゴリ \(493 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(557 ページ\)](#)をクリックしてください。

注：設定時にアウトバウンドオプションを選択していない場合、このテーブルにはデータが含まれていません。

このテーブルには、各クエリー ルールに関連付けられている SQL ルールが格納されます。設定したクエリー ルールごとに 1 つの行があります。

関連するテーブル

[Query_Rule \(305 ページ\)](#) (QueryRuleID を使用)

表 151: Query_Rule_Clause テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------|--------------------------------------|----------------------------|
| XPKList_Rule | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | QueryRuleID、SequenceNumber |

Query_Rule_Clause テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------|---------------------|---------|-------------------|
| FutureUseInt1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |

Reason_Code テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|-------------------|--|--------------|-----------------|
| FutureUseInt4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt5 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseVarchar1 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| FutureUseVarchar2 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| FutureUseVarchar3 | 将来使用できるように予約されています。 | varchar(64) | NULL |
| QueryRuleID | この句が属するクエリールール。Query_Rule テーブルからの外部キーです。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| RuleData | 各クエリー ルールの処理に使用されるルール定義。 | varchar(255) | NOT NULL |
| SequenceNumber | 指定したクエリー ルール内のクエリー ルール クローズのインデックス。 | DBINT | PK NOT NULL |

Reason_Code テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

理由コード マッピング情報に対する理由コードテキストを含んでいる設定テーブル。

表 152: Reason_Code テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------|--------------------------------------|--------------|
| XAK1Reason_Code | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | ReasonCode |
| XPKReason_Code | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ReasonCodeID |

Reason_Code テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|-------------|-------------------------------|-------------|-----------------|
| ChangeStamp | セントラルデータベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Deleted | デフォルト値は N です。 | DBCHAR | NOT NULL |
| Description | 理由コードの説明。 | DESCRIPTION | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|--------------|---|-------------|-----------------|
| ReasonCode | エージェントが使用する理由コード（設定可能）（ユーザが定義した理由コード以外に、IPCC Enterprise システムは事前定義された理由コードを使用します。 ここ (539 ページ) をクリックしてください）。 | DBINT | AK-1 NOT NULL |
| ReasonCodeID | スキーマによって生成された一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| ReasonText | 理由コードの数値に関連付けられているテキスト。 | varchar(40) | NOT NULL |

Recovery テーブル

このテーブルは、[System カテゴリ \(513 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(567 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

このテーブルには、データベース内の各テーブルの内部ステータス情報が格納されます。

表 153: Recovery テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------|--------------------------------------|-------------|
| XAK1Recovery | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XIE1Recovery | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | DateTime |
| XPKRecovery | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | RecoveryKey |

Recovery テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|-----------------|---|------------|-------------------|
| DateTime | チェックポイントの日時。 | DBDATETIME | IE-1 NOT NULL |
| EndTime | 終了時間。 | DBDATETIME | NULL |
| FromRecoveryKey | リカバリ キーの開始値。 | DBFLT8 | NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | PK, AK-1 NOT NULL |
| RowsCopied | コピーした行数。 | DBINT | NULL |
| StartTime | 開始時間。 | DBDATETIME | NULL |

Recurring_Schedule_Map テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------|-----------------------|----------|-------------------|
| TableName | チェックポイントの原因となったテーブル名。 | VNAME32 | NOT NULL |
| ToRecoveryKey | リカバリ キーの終了値。 | DBFLT8 | NOT NULL |
| Type | レコードの種類。 | VNAME32 | NOT NULL |

Recurring_Schedule_Map テーブル

このテーブルは、[Route カテゴリ \(500 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(562 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行には、スケジュールターゲットなど、使用する定期的スケジュールが記載されています。繰り返すスケジュールを作成、更新、および削除するには、Workforce Management Integration System を使用します。

関連するテーブル

[Schedule \(347 ページ\)](#) (ScheduleID を使用)

表 154: Recurring_Schedule_Map テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|---------------------------|--------------------------------------|---------------------------|
| XPKRecurring_Schedule_Map | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ScheduleID、SequenceNumber |

Recurring_Schedule_Map テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------|--|------------|-------------------|
| Bool1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBCHAR | NOT NULL |
| Bool2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBCHAR | NOT NULL |
| DayFlags | スケジュールをアクティブにする日を指定するビットマスク。値を参照するには、 ここ (522 ページ) をクリックしてください。 | DBINT | NOT NULL |
| DayOfMonth | スケジュールを適用する日付を示します。値を参照するには、 ここ (522 ページ) をクリックしてください。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| DayPosition | DayType との組み合わせで、月の範囲での日の位置を示します。値を参照するには、 ここ (522 ページ) をクリックしてください。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| DayType | スケジュールを適用する日を示します。値を参照するには、 ここ (522 ページ) をクリックしてください。 | DBSMALLINT | NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------|---|------------|-------------------|
| EndDay | スケジュールの期限が切れる日付。スケジュールに終了日がない場合は 0 です。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| EndHour | スケジュールの期限が切れる時刻の時の値。スケジュールに終了時刻がない場合は 0 です。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| EndMinute | スケジュールの期限が切れる時刻の分の値。スケジュールに終了時刻がない場合は 0 です。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| EndMonth | スケジュールの期限が切れる月。スケジュールに終了日がない場合は 0 です。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| EndSecond | スケジュールの期限が切れる時刻の秒の値。スケジュールに終了時刻がない場合は 0 です。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| EndYear | スケジュールの期限が切れる年。スケジュールに終了日がない場合は 0 です。 | DBINT | NOT NULL |
| Long1 | スケジュール ターゲットにおいて、スケジュール期間中に、ターゲットが処理できる同時コールの最大数。 | DBINT | NULL |
| Long2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| Long3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| Long4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| MonthOfYear | スケジュールを適用する月を示します。 <ul style="list-style-type: none"> • 0 = すべての月に適用。 • 1 ~ 12 = 適用する月を指定。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| ScheduleID | 繰り返すスケジュールを示します。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| SequenceNumber | 特定のサービスと関連付けられているスケジュールのインデックス。 | DBINT | PK、NOT NULL |
| StartDay | スケジュールが有効になる日付 (1 ~ 31)。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| StartHour | スケジュールが有効になる時刻の時の値。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| StartMinute | スケジュールが有効になる時刻の分の値。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| StartMonth | スケジュールが有効になる月 (1 ~ 12)。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| StartSecond | スケジュールが有効になる時刻の秒の値。 | DBSMALLINT | NOT NULL |

Region テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------|----------------|------------|-------------------|
| StartYear | スケジュールが有効になる年。 | DBINT | NOT NULL |
| Type | スケジュールの種類。 | DBSMALLINT | NOT NULL |

Region テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、発信者番号プレフィクスから、または他の地域から構成されている地域を定義します。

Region 行を作成、更新、および削除するには、Configuration Manager を使用します。

関連するテーブル

[Dialed_Number_Map \(182 ページ\)](#) (RegionID を使用)

[Region_Member \(313 ページ\)](#) (RegionID を使用)

[Region_Prefix \(314 ページ\)](#) (RegionID を使用)

[Region_View_Member \(316 ページ\)](#) (RegionID を使用)

表 155: Region テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------|--------------------------------------|----------------|
| XAK1Region | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XPKRegion | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | RegionID |

Region テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------|---|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Description | 地域についての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EnterpriseName | 地域のエンタープライズ名。この名前は、エンタープライズ内のすべての地域で一意である必要があります。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| RegionID | 地域の一意的識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| RegionType | 地域の種類。 | DBINT | NOT NULL |

Region_Info テーブル

このテーブルは、[System カテゴリ \(513 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(567 ページ\)](#) をクリックしてください。

ICMソフトウェアによって事前定義されているプレフィクスと地域を指定します。

Region 行を作成、更新、および削除するには、Configuration Manager を使用します。

Region_Info テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------|---|-------------|-------------------|
| Comment | 事前定義されている地域についての任意の追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| Location | ICMソフトウェアによって事前定義されているプレフィクスの種類と地域の種類を示します。 | VNAME32 | NOT NULL |
| MajorVersion | 事前定義されている地域のメジャー バージョン番号。 | DBINT | NOT NULL |
| MinorVersion | 事前定義されている地域のマイナー バージョン番号。 | DBINT | NOT NULL |

Region_Member テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#)にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、2つの地域間の関係を定義します。地域は、発信者番号プレフィクス、または他の地域から構成されています。各 Region_Member 行は、地域と親となる地域を関連付けています。

Region_Member 行を作成、更新、および削除するには、Configuration Manager を使用します。

関連するテーブル

[Region \(312 ページ\)](#) (RegionID and ParentRegionID を使用)

表 156: Region_Member テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------|--------------------------------------|-------------------------|
| XIE1Region_Member | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | ParentRegionID |
| XPKRegion_Member | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | RegionID、ParentRegionID |

Region_Prefix テーブル

Region_Member テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------|--------------|----------|-------------------|
| ParentRegionID | より広域の地域。 | DBINT | PK、IE-1 NOT NULL |
| RegionID | 広域地域に含まれる地域。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |

Region_Prefix テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、発信者番号の先頭部分を定義し、その部分を特定の地域にマッピングします。プレフィクス文字列と一致するすべての発信者番号は、その地域に属していると見なされます。

Region Prefix 行を作成、更新、および削除するには、Configuration Manager を使用します。

関連するテーブル

[Region \(312 ページ\)](#) (RegionID を使用)

表 157: Region_Prefix テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| XAK1Region_Prefix | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RegionID、RegionPrefix |
| XPKRegion_Prefix | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | RegionPrefixID |

Region_Prefix テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------|---|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラルデータベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| DaylightSavingsEnabled | 夏時間を適用するかどうかを示します。 値は「N」と「Y」です。 デフォルトは「N」（夏時間を適用しない）です。 | DBCHAR | NOT NULL |
| UTC (旧称 GMT) | 協定世界時 (短縮形 UTC、旧称 GMT) との差分を分で示します。 | DBINT | NULL |
| RegionID | 関連付けられている地域を示します。 | DBINT | AK-1、FK NOT NULL |
| RegionPrefix | 発信者番号と一致する先頭の文字列。 | varchar(32) | AK-1 NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|----------------|--------------|---------|-----------------|
| RegionPrefixID | レコードの一意的識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |

Region_View テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、地域の地理的表示を定義します。

Region Prefix 行を作成、更新、および削除するには、Configuration Manager を使用します。

関連するテーブル

[Region_View_Member \(316 ページ\)](#) (RegionViewID を使用)

表 158: Region_View テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------|--------------------------------------|----------------|
| XAK1Region_View | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XPKRegion_View | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | RegionViewID |

Region_View テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------|--|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Description | ビューについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EnterpriseName | 地域ビューのエンタープライズ名。この名前は、エンタープライズ内のすべての地域ビューで一意的である必要があります。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| RegionViewID | レコードの一意的識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| RegionViewType | ビューの種類。 <ul style="list-style-type: none"> • 1 = ICM で定義 • 2 = カスタム | DBINT | NOT NULL |

Region_View_Member テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、特定の地域を地域ビューに関連付けます。

Region Prefix 行を作成、更新、および削除するには、Configuration Manager を使用します。

関連するテーブル

[Region \(312 ページ\)](#) (RegionID を使用)

[Region_View \(315 ページ\)](#) (RegionViewID を使用)

表 159: Region_View_Member テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| XIE1Region_View_Member | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | RegionID |
| XPKRegion_View_Member | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | RegionViewID、RegionID |

Region_View_Member テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------|---------------------|----------|---------------------|
| Color | ビュー内で地域を表示する色を示します。 | DBINT | NOT NULL |
| RegionID | 地域を示します。 | DBINT | PK、FK、IE-1 NOT NULL |
| RegionViewID | レコードの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |

Rename テーブル

このテーブルは、[System カテゴリ \(513 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(567 ページ\)](#) をクリックしてください。

表 160: Rename テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------|--------------------------------------|------------|
| XPKRename | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | TableName |

Rename テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------|------------|----------|-------------------|
| TableName | 履歴テーブルの名前。 | VNAME32 | PK NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------|----------------------|----------|-------------------|
| Buf | スワッピング用バッファ テーブルの名前。 | VNAME32 | NULL |
| Msg | 最初の暫定履歴テーブルの名前。 | VNAME32 | NULL |
| Tmp | 2 番目の暫定履歴テーブルの名前。 | VNAME32 | NULL |

Route テーブル

このテーブルは、[Route カテゴリ \(500 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(562 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、あるコールの潜在的な宛先を表します。Route レコードを追加、更新、および削除するには、Configuration Manager を使用します。

関連するテーブル

| | | |
|--|---|--|
| Peripheral_Default_Route (292 ページ) (RouteID を使用) | Peripheral_Target (300 ページ) (RouteID を使用) | Route_Call_Detail (318 ページ) (RouteID を使用) |
| Route_Five_Minute (325 ページ) (RouteID を使用) | Route_Half_Hour (328 ページ) (RouteID を使用) | Route_Real_Time (333 ページ) (RouteID を使用) |
| Service (367 ページ) (ServiceSkillTargetID は Service.SkillTargetID にマッピング) | Skill_Target (455 ページ) (SkillTargetID を使用) | Termination_Call_Detail (456 ページ) (RouteID を使用) |

表 161: Route テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------|--------------------------------------|------------------------------------|
| XAK1Route | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| X1E1Route | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | SkillTargetID、ServiceSkillTargetID |
| XPKRoute | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | RouteID |

Route テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------|---|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Deleted | 削除されたフラグ。次の文字で格納されます。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = はい • N = いいえ | DBCHAR | NOT NULL |

Route_Call_Detail テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|--|-------------|-------------------|
| Description | ルートについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EnterpriseName | ルートのエンタープライズ名。これは、エンタープライズ内のすべてのルートの中で一意である必要があります。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| RouteID | ルートの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| ServiceSkillTargetID | 関連付けられている Service.SkillTargetID。ペリフェラルで終端するすべてのルートにサービスが割り当てられている必要があります。 | DBINT | FK、IE-1 NULL |
| SkillTargetID | ルートの定義を示す Skill_Target テーブルからの外部キー。宛先は、Service、Skill Group、Agent、または Translation Route です。 | DBINT | FK、IE-1 NULL |

Route_Call_Detail テーブル

このテーブルは、[Route カテゴリ \(500 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(562 ページ\)](#) をクリックしてください。

このテーブルは非常に大きくなる場合があります。テーブルが HDS 上にある間にテーブルに対してカスタム レポート クエリーを実行すると、パフォーマンスが低下する場合があります。パフォーマンスを最適化するには、データを HDS から別のサーバ（他の ICM/IPCC コンポーネントで使用されていないサーバ）上の独自のデータベースに抽出してください。抽出を行うときは、DBDateTime（HDS データベースにレコードが書き込まれた日時）のみを使用してください。レポートの独自のニーズに応じて、カスタム データベースのテーブルにインデックスを設定できます。

セントラル データベースのみ。

各行は、ICM ソフトウェアが受信したルーティング要求とその要求に対してシステム ソフトウェアが選択したルートについてのレコード情報を示します。

ICM ソフトウェアは、処理対象のすべてのルーティング要求に対して、Route_Call_Detail レコードを生成します。

関連するテーブル

| | | |
|--|--|---|
| Call_Type (81 ページ) (CallTypeID を使用) | Dialed_Number (179 ページ) (DialedNumberID を使用) | Network_Target (276 ページ) (NetworkTargetID を使用) |
| Route (317 ページ) (RouteID を使用) | Route_Call_Variable (323 ページ) (RecoveryKey は Route_Call_Variable.RCDRecoveryKey にマッピング) | Routing_Client (338 ページ) (RoutingClientID を使用) |

| | | |
|------------------------------------|---|--|
| Script (359 ページ) (ScriptID を使用) | Script_Cross_Reference (360 ページ) (FinalObjectID を使用) | Termination_Call_Detail (456 ページ) (Day + RouterCallKey を使用) |
|------------------------------------|---|--|

表 162: Route_Call_Detail テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------------|---|--|
| XIE1Route_Call_Detail | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | DateTime |
| XIE2Route_Call_Detail | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | DbDateTime |
| XIE3Route_Call_Detail | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されたキー | DateTime、RouterCallKey、RouterCallKeySequenceNumber |
| XPKRoute_Call_Detail | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意のプライマリ キー | RecoveryKey |

Route_Call_Detail テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------|---|-------------|-------------------|
| ANI | Automatic Number Identification (ANI; 発信者番号)。発信者を示します。 | VNAME32 | NULL |
| BeganCallTypeDateTime | コールが現在の CallType を使用し始めた時を示す新しいタイムスタンプ。 | DBDATETIME | NULL |
| BeganRoutingDateTime | このコールに対して最初のルート要求をいつ受信したかを示す新しいタイムスタンプ。 | DBDATETIME | NULL |
| CallSegmentTime | システムがプライベート ネットワーク コールの分割に費やした時間 (秒)。たとえば、ICM ソフトウェアが発信者に選択メニューを提示した場合、CallSegmentTime は、発信者がメニューに費やした時間を反映します。 | DBINT | NULL |
| CallTrace | ICM ソフトウェアはこのフィールドへの入力を行いません。将来使用できるように予約されています。 | image | NULL |
| CallTypeID | Call_Type テーブルからの外部キー。スクリプトがコールタイプを変更した場合は、コールの最終コールタイプになります。この一意の識別子は、ICM ソフトウェアによって自動生成されます。 | DBINT | FK NULL |
| CDPD | Customer Database Provided Digit (顧客データベース提供番号)。公衆網からペリフェラルへのコールの追跡に使用できます。この情報をスイッチに搬送するには ISDN が必要です。 | varchar(30) | NULL |
| CED | Caller-Entered Digits (発信者入力番号)。 | varchar(30) | NULL |

Route_Call_Detail テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------|--|------------|-------------------|
| DateTime | コールがルーティングされた日時。 | DBDATETIME | IE-1 NOT NULL |
| DbDateTime | レコードが HDS データベースに書き込まれる時点での日時タイムスタンプ。Logger データベースではこのカラムは NULL です。 | DBDATETIME | IE-2 NULL |
| DialedNumberID | Dialed_Number テーブルからの外部キー。 | DBINT | FK NULL |
| DialedNumberString | コールのダイヤル番号。コールのダイヤル番号が設定されている場合は、DialedNumberID で指定されたダイヤル番号の DialedNumberString と同じになります。コールのダイヤル番号が設定されていない場合は、ダイヤル番号の文字列と DialedNumberID は NULL になります。 | VNAME32 | NULL |
| ECCPayloadID | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FinalObjectID | コールをルーティングするために実行された最後のスクリプト ノードのノード ID を示します。 | DBINT | NULL |
| Label | ルーティング クライアントに渡されたラベルを示します。トランスレーションルーティングされたコールの場合は、最終宛先ではなく、トランスレーションルートのラベルになります。コールに対してルーティングクライアントに渡されるラベルが設定されている場合は、LabelID によって指定されたラベルの Label フィールドと同じになります。コールのラベルが未設定の場合、これはルーティングクライアントに返されるラベルになり、LabelID は NULL になります。 | VNAME32 | NULL |
| LabelID | ルーティング クライアントに渡されたラベルを示します。トランスレーションルーティングされたコールの場合は、最終宛先ではなく、トランスレーションルートのラベルになります。 | DBINT | FK NULL |
| MRDomainID | ICM システム設定のメディア ルーティング ドメインの ID | DBINT | NULL |
| MsgOrigin | 要求の生成元。 <ul style="list-style-type: none"> • - 1 = 未指定 • 1 = スイッチ • 2 = CallSim • 3 = TestCall | DBSMALLINT | NULL |
| NetQTime | ネットワークルータキュー内で消費されたコールの時間 (秒)。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------|--|------------|-------------------|
| | IPCC Enterprise またはトランスレーションルーティングされたコールの場合、応答待機時間の計算に NetQTime が含まれます。 レガシーな ACD の場合、OPC は、Termination_Call_Detail レコード内に NetQTime を格納する以外、NetQTime に対する処理は行いません。 | | |
| NetworkTargetID | ICM ソフトウェアによって選択された、スケジュール済みのターゲット、デバイスターゲット、またはペリフェラルターゲットを示します。 | DBINT | FK NULL |
| Originator | ルート要求の生成元。 | varchar(8) | NULL |
| OriginatorType | プライベート ネットワーク ルート要求の生成元の種類。プライベート ネットワーク ルート要求とは、ACD からペリフェラル ゲートウェイを経由して ICM ソフトウェアに送信されるルート要求です。有効な値のリストについては、 ここ (533 ページ) をクリックしてください。 | DBSMALLINT | NULL |
| Priority | プライベート ネットワーク ルーティング クライアントがコールに対して指定する優先度。Lucent ASAI によってサポートされています。 | DBSMALLINT | NULL |
| RecoveryDay | 現在は使用されていません。ゼロ (0) に設定されます。 | DBINT | NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| RequeryResult | 最後の再クエリーが行われた原因。 | DBINT | NULL |
| RequestType | 要求の種類。値の一覧については、 ここ (533 ページ) をクリックしてください。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| RouteID | Route テーブルからの外部キー。この ICM ソフトウェア ID は、コールが送信されたルートを指定します。ルートは、ルーティング スクリプトによって返される、ペリフェラルのターゲットにマッピングされた値です。このターゲットは、サービス、スキルグループ、エージェント、トランスレーションルートのいずれかです。この値 (たとえば 5000 など) は、エンタープライズ内のすべてのルートの中で一意のものとなります。この値は、ICM センtral データベースの Route テーブルから取得されます。Route ID は、ICM Configuration Manager の [Route Configuration] ウィンドウでルートが最初に設定されるときに自動生成されます。 | DBINT | FK NULL |

Route_Call_Detail テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------------|---|------------|-------------------|
| RouterCallKey | ICM ソフトウェアによって作成され設定されたコールキー カウンタ。この値は、コールに対する 64 ビットキーの一意の部分構成します。システムソフトウェアは午前 0 時にこのカウンタをリセットします。 | DBINT | NOT NULL |
| RouterCallKeyDay | コールが受信され、Route_Call_Detail レコードが作成された日を示す値。 | DBINT | NOT NULL |
| RouterCallKeySequenceNumber | 全期間コール追跡用の行を整理するために使用されるシーケンス番号。この番号は、ルート要求が作成された順序を定義します。これは Route_Call_Detail レコードが作成された順序ではありません。PG ルーティング クライアントの場合、このフィールドは、ルート要求を開始した Termination_Call_Detail インスタンスを定義します。 | DBINT | NULL |
| RouterErrorCode | ICM CallRouter プロセスからのエラー コード。特定の Router ErrorCode についての情報は、ICM マスターヘルプの「Error Messages」のセクションを参照してください。 | DBSMALLINT | NULL |
| RouterQueueTime | コールが CallRouter キューで保持された時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| RoutingClientCallKey | プライベート ネットワーク内のルーティングクライアントによって生成されたコールカウンタ。このカウンタは時々リセットされるため、値の重複が発生します。 | DBINT | NULL |
| RoutingClientID | Routing_Client テーブルからの外部キー。このルーティングクライアントの一意の識別子です。ルーティングクライアント ID は、ICM Configuration Manager の [Route Client Configuration] ウィンドウでルーティングクライアントが設定されるときに自動生成されます。 | DBSMALLINT | FK NOT NULL |
| ScriptID | Script テーブルからの外部キー。コールをルーティングするために使われるスクリプトを示します。この一意の識別子は、ICM ソフトウェアによって自動生成されます。 | DBINT | FK NULL |
| TargetLabel | スイッチの最終ターゲットに関連付けられているラベル。トランスレーションルーティングされたコールの場合は、トランスレーションルート自体のラベルではなく、最終宛先のラベルになります。コールに対してラベルが設定されている場合は、TargetLabelID によって指定されたラベルの Label フィールドと同じになります。コールのラベルが未設定の場合は、コールの最終ラベルになり、TargetLabelID は NULL になります。 | VNAME32 | NULL |
| TargetLabelID | スイッチの最終ターゲットに関連付けられているラベル。トランスレーションルーティングされたコールの場合は、トランスレーションルート自体のラベルではなく、最終宛先のラベルになります。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|-------------|--|--------------|-----------------|
| TargetType | ルーティングスクリプトの実行結果を示す数値。値の一覧を参照するには、 ここ (533 ページ) をクリックしてください。 | DBINT | NULL |
| TimeZone | DateTime に使用されるセントラル コントローラのタイムゾーン。 | DBINT | NULL |
| Unused | このフィールドは予約されています。 | char(4) | NULL |
| UserToUser | ISDN プライベート ネットワークのユーザ間情報。 | varchar(131) | NULL |
| Variable1 | ユーザが定義したコール変数。 | varchar(40) | NULL |
| Variable2 | ユーザが定義したコール変数。 | varchar(40) | NULL |
| Variable3 | ユーザが定義したコール変数。 | varchar(40) | NULL |
| Variable4 | ユーザが定義したコール変数。 | varchar(40) | NULL |
| Variable5 | ユーザが定義したコール変数。 | varchar(40) | NULL |
| Variable6 | ユーザが定義したコール変数。 | varchar(40) | NULL |
| Variable7 | ユーザが定義したコール変数。 | varchar(40) | NULL |
| Variable8 | ユーザが定義したコール変数。 | varchar(40) | NULL |
| Variable9 | ユーザが定義したコール変数。 | varchar(40) | NULL |
| Variable10 | ユーザが定義したコール変数。 | varchar(40) | NULL |
| VruProgress | VRUPROGRESS コールの変数値。 | DBINT | NULL |
| VruScripts | コールが通過した VRU スクリプト ノードの数。 | DBINT | NULL |

Route_Call_Variable テーブル

このテーブルは、[Route カテゴリ \(500 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(562 ページ\)](#) をクリックしてください。

このテーブルは非常に大きくなる場合があります。テーブルが HDS 上にある間にテーブルに対してカスタム レポート クエリーを実行すると、パフォーマンスが低下する場合があります。パフォーマンスを最適化するには、データを HDS から別のサーバ（他の ICM/IPCC コンポーネントで使用されていないサーバ）上の独自

Route_Call_Variable テーブル

のデータベースに抽出してください。抽出を行うときは、DBDateTime (HDS データベースにレコードが書き込まれた日時) のみを使用してください。レポートの独自のニーズに応じて、カスタムデータベースのテーブルにインデックスを設定できます。

セントラル データベースのみ。

各行は ICM ソフトウェアによってルーティングされたコールの拡張コール変数の値を記録します。拡張コール変数が配列の場合、配列の各要素に対して Route_Call_Variable 行が 1 行生成されます。

ICM ソフトウェアは、処理対象のすべてのルーティング要求について、有効な拡張コール変数ごとに Route_Call_Variable レコードを生成します。

関連するテーブル

[Expanded_Call_Variable \(213 ページ\)](#) (ExpandedCallVariableID を使用)

[Route_Call_Detail \(318 ページ\)](#) (RCDRecoveryKey は Route_Call_Detail.RecoveryKey にマッピング)

表 163: Route_Call_Variable テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------------|---|--|
| XAK1Route_Call_Variable | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意の一意キー | RCDRecoveryKey、ExpandedCallVariableID、ArrayIndex |
| XIE1Route_Call_Variable | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | DateTime |
| XIE2Route_Call_Variable | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | DbDateTime |
| XPKRoute_Call_Variable | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意のプライマリ キー | RecoveryKey |

Route_Call_Variable テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------|---|--------------|-------------------|
| ArrayIndex | 拡張コール変数が配列の場合、配列要素を示します。値の範囲は 0 ~ N-1 で、N は配列のサイズです。 | DBINT | AK-2 NOT NULL |
| DateTime | コールがルーティングされた日時。 | DBSMALLDATE | IE-1 NOT NULL |
| DbDateTime | レコードが HDS データベースに書き込まれる時点での日時タイムスタンプ。Logger データベースではこのカラムは NULL です。 | DBDATETIME | IE-2 NULL |
| ECCValue | コール変数または配列要素の値。 | varchar(255) | NULL |
| ExpandedCallVariableID | 拡張コール変数を示します。 | DBSMALLINT | AK-2、FK NOT NULL |
| RCDRecoveryKey | 関連付けられている Route_Call_Detail 行からの RecoveryKey 値。 | DBFLT8 | AK-2 NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------|---|---------|-------------------|
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |

Route_Five_Minute テーブル

このテーブルは、[Route カテゴリ \(500 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(562 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラルデータベースのみ。各行には、最新の 5 分インターバルの間のルートに関する統計情報が含まれています。ICM ソフトウェアは、ルートごとに Route_Five_Minute レコードを生成します。

関連するテーブル

[Route \(317 ページ\)](#) (RouteID を使用)

表 164: Route_Five_Minute テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------------|-------------------------------------|---------------------------|
| XAK1Route_Five_Minute | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XPKRoute_Five_Minute | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリキー | DateTime、RouteID、TimeZone |

Route_Five_Minute テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|--|---------|-------------------|
| AgentsTalking | 5 分インターバルの終了時に、ルートに対して Talking 状態であるエージェントの数。 | DBINT | NULL |
| AvgDelayQAbandTo5 | 5 分インターバルの間に、ルートに対してキューで放棄されたコールの平均遅延時間。 | DBINT | NULL |
| AvgDelayQNow | 5 分インターバルの間に終了したルートに対するキューの平均遅延。 | DBINT | NULL |
| AvgHandleTimeTo5 | 5 分インターバルの間に終了したルートに対するコールの平均処理時間 (秒)。この時間には、コールに関連付けられた HoldTime、TalkTime、および WorkTime が含まれます。HandleTime および AvgHandleTime の値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。 | DBINT | NULL |

Route_Five_Minute テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------|--|---------|-------------------|
| AvgSpeedAnswerTo5 | 5分インターバルの間のルートに対するすべての着信コールの平均応答待機時間。 | DBINT | NULL |
| AvgTalkTimeTo5 | 5分インターバルの間に終了したルートに対するコールの平均通話時間(秒)。通話時間は、ルートに対するコールと関連付けられた TalkTime および HoldTime を使用して設定されます。 | DBINT | NULL |
| CallsAbandQToday | 午前0時以降、キュー内で放棄されたルートに対するコールの現在の総数。 | DBINT | NULL |
| CallsAnsweredTo5 | 5分 DBINTerval の間に応答されたルートへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsAnsweredToday | 午前0時以降に応答されたルートへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsHandledTo5 | 5分 DBINTerval の間に処理されたルートへのコールの数。コールは終了する(つまり、コールに関連付けられているアフターコールワークが完了する)と、処理済みとしてカウントされます。 処理されるコール <ul style="list-style-type: none"> • エージェントが応答して完了した着信 ACD コール。 • エージェントが応答して完了した、アウトバウンド オプションに関連付けられたコール。 • エージェントが処理を開始して完了した非音声タスク。 コール/タスクの処理は、そのコール/タスクに関連付けられたエージェントが、そのコール/タスクに関連付けられたラップアップ作業を終了すると完了します。 | DBINT | NULL |
| CallsHandledToday | 午前0時以降、ペリフェラルで処理されたルートへのコールの現在の総数。CallsHandledは、ルートに対するすべての応答リソース (IVR、エージェント、ボイスメールポートなど) によって処理されたすべてのコールを含みます。 | DBINT | NULL |
| CallsIncomingToday | 午前0時以降にこのルートに着信したコールの現在の総数。着信コールには、トランクに着信するインバウンドの ACD コールのみが含まれています(つまり、内部で生成されていないコールを意味します)。 | DBINT | NULL |
| CallsInProgress | 事前に提供されたコール(例: アナウンスが再生されているコール、キューに格納されたコール、接続されたコールなど)で、5分インターバルの終了時に、ルートに対して現在処理中のインバウンドコールとアウトバウンドコールの総数。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------------|---|-------------|-------------------|
| CallsLeftQTo5 | 5分インターバルの間に、キューから削除されたルートへのコール数（放棄されたコールを含む）。 | DBINT | NULL |
| CallsOfferedTo5 | 5分インターバルの間の、ルートへのコールの数。 CallsOffered カウントは、オーバーフローし、サービスまたはルートに転送されたコールを含みます。コールはルートに関連付けられ次第、提供済みとしてカウントされます。 | DBINT | NULL |
| CallsOfferedToday | 午前0時以降に、ルートに提供された着信コールと内部コールの現在の総数。 | DBINT | NULL |
| CallsQNow | インターバルの終了時に、ペリフェラルでルートへのキューに入っていたコール。 | DBINT | NULL |
| CallsRoutedToday | 午前0時以降に、ICMソフトウェアによってこのルートに送信されたコールの現在の総数。 | DBINT | NULL |
| DateTime | 5分インターバル開始時のセントラルコントローラの日時。 | DBSMALLDATE | PK NOT NULL |
| LongestCallQ | 5分インターバルの終了時に、ルートのキュー内で最長のコールがキューに入っていた時間。 | DBINT | NULL |
| RecoveryDay | 現在は使用されていません。ゼロ (0) に設定されます。 | DBINT | NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| RouteID | Route テーブルからの外部キー。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |
| ServiceLevelAbandTo5 | 5分インターバルの間に、ICMサービスレベルしきい値内で放棄されたルートへの合計コール数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelAbandToday | 午前0時以降に、ICMサービスレベルしきい値内で放棄されたルートへのコールの累計。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsOfferedTo5 | 5分インターバルの間に、サービスレベルイベントが発生したルートへの合計コール数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsOfferedToday | 午前0時以降に、サービスレベルイベントが発生したルートへの合計コール数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsQHeld | 5分インターバルの終了時に、サービスレベルしきい値より長くキューに入っていたルートへのコール数。 | DBINT | NULL |

Route_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------|--|---------|-------------------|
| ServiceLevelCallsTo5 | 5分インターバルの間に、ICMサービスレベルしきい値内で応答されたルートへの合計コール数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsToday | 午前0時以降に、ICMサービスレベル内で応答されたルートへのコールの累計。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelTo5 | 5分インターバルの間のルートに対するICMサービスレベル。 | DBFLT4 | NULL |
| ServiceLevelToday | 午前0時以降のこのルートに対する累積ICMサービスレベル。ICMソフトウェアは、ルートに関連付けられたサービスに対して指定されたものと同じタイプの計算を使用します。 | DBFLT4 | NULL |
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、UTC（以前はGMTと呼ばれていました）からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |
| Unused1 | このフィールドは使用しません。 | DBFLT4 | NULL |

Route_Half_Hour テーブル

このテーブルは、[Route カテゴリ \(500 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(562 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラルデータベースのみ。各行には、最新の30分インターバルの間の各ルートに関する統計情報が含まれています。ICMソフトウェアは、ルートごとにRoute_Half_Hour レコードを生成します。

関連するテーブル

[Route \(317 ページ\)](#) (RouteID を使用)

表 165: Route_Half_Hour テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|---------------------|-------------------------------------|---------------------------|
| XAK1Route_Half_Hour | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XIE1Route_Half_Hour | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | DbDateTime |
| XPKRoute_Half_Hour | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリキー | DateTime、RouteID、TimeZone |

Route_Half_Hour テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------|--|---------|-------------------|
| AnswerWaitTimeToHalf | 現在の 30 分インターバルの間の、ルートに対するすべての着信コールの応答待機時間の合計 (秒)。 | DBINT | NULL |
| AvgDelayQAbandToHalf | 30 分インターバルの間に、キューで放棄されたルートに対するコールの平均遅延時間。この値は次のように計算されます。DelayQAbandTimeToHalf/CallsAbandQToHalf | DBINT | NULL |
| AvgDelayQToHalf | 30 分インターバルの間に、ルートに対してキューに格納されたコールの平均遅延時間 (秒)。この値は次のように計算されます。DelayQTimeToHalf/CallsQToHalf | DBINT | NULL |
| AvgHandleTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、ルートに対して処理されたものとしてカウントされたコールの平均コール処理時間 (秒)。HandleTime は、サービスで処理済みとしてカウントされるインバウンド ACD コールについてのみ追跡されます。HandleTime には、エージェントがコールに回答してからコールのアフターコール ワーク時間を完了するまでの時間が含まれています。この時間には、コールに関連付けられた TalkTime、HoldTime、および WorkTime が含まれています。この値は次のように計算されます。HandleTimeToHalf / CallsHandledToHalf。AvgHandleTime の値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| AvgSpeedAnswerToHalf | 30 分インターバルの間のルートに対するすべての着信コールの平均応答待機時間。この値は次のように計算されます。AnswerWaitTimeToHalf / CallsAnsweredToHalf | DBINT | NULL |
| AvgTalkTimeToHalf | ルートへのコールの平均通話時間 (秒)。通話時間には、コールが通話状態または保留状態になっていた時間が含まれます。通話時間は、(Termination_Call_Detail から) のルートへのコールに関連付けられている TalkTime および HoldTime を使用して設定されます。この値は次のように計算されます。TalkTimeToHalf / CallsHandledToHalf。このフィールドは、コールに関連付けられたアフターコール ワークがすべて完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| BlindTransfersOutToHalf | 30 分インターバルの間に、このルートに対してブラインド転送されたコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsAbandQToHalf | 30 分インターバルの間に、このルート上のキュー内で放棄された、コールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsAnsweredToHalf | 30 分インターバルの間に、エージェント、IVR、またはボイス メール ポートにより応答されたルートに対するコールの総数。 | DBINT | NULL |

Route_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------|--|-------------|-------------------|
| CallsHandledToHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、このルートで処理されたコールの総数。CallsHandled は、ルートに対するすべての応答リソース (IVR、エージェント、ボイス メールポートなど) によって処理されたすべてのコールを含みます。 処理されるコール： <ul style="list-style-type: none"> • エージェントが応答して完了した着信 ACD コール。 • エージェントが応答して完了した、アウトバウンドオプションに関連付けられたコール。 • エージェントが処理を開始して完了した非音声タスク。 コール/タスクの処理は、そのコール/タスクに関連付けられたエージェントが、そのコール/タスクに関連付けられたラップアップ作業を終了すると完了します。 | DBINT | NULL |
| CallsIncomingToHalf | 30 分インターバルの間の、このルートの着信コールの総数。着信コールには、トランクに着信するインバウンドの ACD コールのみが含まれています (つまり、内部で生成されていないコールを意味します)。 | DBINT | NULL |
| CallsOfferedToHalf | 30 分インターバルの間に、このルートで提供された着信コールと内部コールの総数。 | DBINT | NULL |
| CallsQToHalf | 30 分インターバルの間にキューイングされた、ルートへのコールの数。複数回キューイングされるコールは、ルートに対して 1 回のキューイングとしてカウントされます。 | DBINT | NULL |
| CallsRoutedToHalf | 30 分インターバルの間に、ICM ソフトウェアがこのルートに送信したコールの総数。 | DBINT | NULL |
| DateTime | 30 分インターバルの開始日時。 | DBSMALLDATE | PK NOT NULL |
| DbDateTime | レコードが HDS データベースに書き込まれる時点での日時タイムスタンプ。Logger データベースではこのカラムは NULL です。 | DBDATETIME | IE-1 NULL |
| DelayQAbandTimeToHalf | キュー内で放棄されたルートに対するコールが、インターバルの間に待機した時間 (秒)。キュー内には存在するが、エージェントまたはトランク デバイスによって処理される前に放棄されたコールです。 | DBINT | NULL |
| DelayQTimeToHalf | 30 分インターバルの間の、ルートに対するすべてのコールのキュー内での遅延時間の合計。このフィールドは、Termination_Call_Detail レコードからの LocalQTime を使って設定されます。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------|--|---------|-------------------|
| ForcedClosedCallsToHalf | 30 分インターバルの間に、データの中断の後でクローズするように判断された、ルートへのコールの数。 ForcedClosedCalls は、コールの状態遷移の追跡でエラーが発生したために終了したコールです。ACD の CTI インターフェイスからのイベントがない場合、コールが強制的にクローズされることがあります（たとえば、Disconnect イベントの欠落や、スイッチの CTI 接続での障害など）。 | DBINT | NULL |
| HandleTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、ルートに対してコールが処理された合計時間（秒）。処理時間は、ルートで処理済みとしてカウントされるインバウンド ACD コールについてのみ追跡されます。HandleTime には、エージェントがコールに回答してからコールのアフターコール ワーク時間を完了するまでの時間が含まれています。この時間には、コールに関連付けられた HoldTime、TalkTime、および WorkTime が含まれます。HandleTime および AvgHandleTime の値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間が完了するとデータベースで更新されます。 | DBINT | NULL |
| HoldTimeToHalf | 30 分インターバルの間に終了した、ルートに対するコールの合計保留時間（秒）。 | DBINT | NULL |
| LongestCallAbandTime | 30 分インターバルの間に、コールが放棄されるまでにルートのキューに格納されていた最長時間（秒）。これには、LocalQTime、DelayTime、および RingTime が含まれています。 | DBINT | NULL |
| LongestCallDelayQTime | 30 分インターバルの間に、コールが応答されるまでにルートのキューに格納されていた最長時間（秒）。これには、コールの LocalQTime が含まれています。 | DBINT | NULL |
| OverflowInToHalf | 30 分インターバルの間に、ペリフェラルによってルートにターゲット変更（オーバーフロー）されたコールの数。ICM ソフトウェアは、各サービスまたはルートから移動（オーバーフロー）したコールの数と、各サービスまたはルートに移動（オーバーフロー）したコールの数をカウントします。 | DBINT | NULL |
| OverflowOutToHalf | 30 分インターバルの間に、ペリフェラルによってルートからターゲット変更（オーバーフロー）されたコールの数。ICM ソフトウェアは、各サービスまたはルートから移動（オーバーフロー）したコールの数と、各サービスまたはルートに移動（オーバーフロー）したコールの数をカウントします。 | DBINT | NULL |
| RecoveryDay | 現在は使用されていません。ゼロ (0) に設定されます。 | DBINT | NOT NULL |

Route_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------------------|---|---------|-------------------|
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| RedirectNoAnsCallsToHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、このサービスのエージェントのターミナルで呼び出され、無応答によりリダイレクトされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| Reserved1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| Reserved2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| Reserved3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| Reserved4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| Reserved5 | 将来使用できるように予約されています。 | DBFLT4 | NULL |
| RouteID | Route テーブルからの外部キー。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| ServiceLevelAbandToHalf | 30 分インターバルの間に ICM サービス レベル内で放棄された、ルートに対するコールの累計。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsOfferedToHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、サービス レベル イベントが発生したルートへのコール数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsToHalf | 30 分インターバルの間に ICM サービス レベル内で応答された、ルートへのコールの累計。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelToHalf | 30 分インターバルの間のルートに対する累積 ICM サービス レベル。ICM ソフトウェアは、ルートに関連付けられたサービスに対して指定されたものと同じタイプのサービス レベルの計算を使用します。 | DBFLT4 | NULL |
| ServiceLevelType | このインターバルのサービス レベルの計算に使用されるサービス レベル タイプ | DBINT | NULL |
| ShortCallsTimeToHalf | 30 分インターバルの間に短すぎて放棄されたものとしてカウントされなかったコールの累積時間 (秒)。これらのコールは、放棄されたコールの待機時間が経過する前に放棄されています。 | DBINT | NULL |
| ShortCallsToHalf | 30 分インターバルの間に短すぎて放棄されたものと見なされなかった、ルートに対するコールの総数。放棄コール待機時間が経過する前に放棄されたコールはショートコールと見なされます。ショートコールは放棄されたものとは見なされず、ICM の放棄されたコールの計算対象になることもありません。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------|---|---------|-------------------|
| TalkTimeToHalf | コールの通話時間 (秒) とコールの保留時間 (秒) の合計。ルートとサービスの TalkTime は、TalkTime および HoldTime から取得されます。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワークがすべて完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | NOT NULL |

Route_Real_Time テーブル

このテーブルは、[Route カテゴリ \(500 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(562 ページ\)](#) をクリックしてください。

ローカル データベースのみ。

各行には、ルートに関するリアルタイム情報が含まれます。ICM ソフトウェアは、ルートごとに Route_Real_Time レコードを生成します。

関連するテーブル

[Route \(317 ページ\)](#) (RouteID を使用)

表 166: Route_Real_Time テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------|-------------------------------------|------------|
| XPKRoute_Real_Time | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリキー | RouteID |

Route_Real_Time テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------|--|---------|-------------------|
| AgentsTalking | 現在通話している、ルートのエージェント数。 | DBINT | NULL |
| AnswerWaitTimeHalf | 現在の 30 分インターバルの間にルートに提供されたすべてのコールの応答待機時間の合計 (秒)。 | DBINT | NULL |
| AnswerWaitTimeTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間にルートに提供されたすべてのコールの応答待機時間の合計 (秒)。 | DBINT | NULL |
| AnswerWaitTimeToday | 午前 0 時以降にルートに提供されたすべてのコールの応答待機時間の合計 (秒)。 | DBINT | NULL |

Route_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|--------------------|--|---------|-----------------|
| AvgDelayQAbandTo5 | 周期的な5分インターバルの間にルートのキューで放棄されたコールの平均遅延時間。次のように計算されません。DelayQAbandTimeTo5/CallsAbandQTo5 | DBINT | NULL |
| AvgDelayQNow | 現在キュー内にある、ルートへのコールの平均遅延。 | DBINT | NULL |
| AvgHandleTimeTo5 | 周期的な5分インターバルの間に終了した、ルートに対するコールの平均処理時間(秒)。次のように計算されます。HandleTimeTo5/CallsHandledTo5 | DBINT | NULL |
| AvgSpeedAnswerTo5 | 周期的な5分インターバルの間にルートに提供されたすべてのコールの平均応答待機時間。次のように計算されます。AnswerWaitTimeTo5/CallsAnsweredTo5 | DBINT | NULL |
| AvgTalkTimeTo5 | 周期的な5分インターバルの間に終了した、ルートに対するコールの平均通話時間(秒)。次のように計算されます。TalkTimeTo5/CallsHandledTo5 | DBINT | NULL |
| CallsAbandQHalf | 現在の30分インターバルの間にキューで待機中または呼び出し中に放棄された、このルートへのコール数。 | DBINT | NULL |
| CallsAbandQTo5 | 周期的な5分インターバルの間にキューで待機中または呼び出し中に放棄された、ルートへのコール数。 | DBINT | NULL |
| CallsAbandQToday | 午前0時以降にキューで待機中または呼び出し中に放棄された、このルートへのコール数。 | DBINT | NULL |
| CallsAnsweredHalf | 現在の30分インターバルの間にエージェントが応答した、ルートへのコール数。 | DBINT | NULL |
| CallsAnsweredTo5 | 周期的な5分インターバルの間にエージェントが応答した、ルートへのコール数。 | DBINT | NULL |
| CallsAnsweredToday | 午前0時以降にエージェントが応答した、ルートへのコール数。 | DBINT | NULL |
| CallsHandledHalf | 現在の30分インターバルの間にルートで処理されるコール数。 処理されるコール: <ul style="list-style-type: none">• エージェントが応答して完了した着信 ACD コール。• エージェントが応答して完了した、アウトバウンド オプションに関連付けられたコール。• エージェントが処理を開始して完了した非音声タスク。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|--------------------|---|------------|-----------------|
| | コール/タスクの処理は、そのコール/タスクに関連付けられたエージェントが、そのコール/タスクに関連付けられたラップアップ作業を終了すると完了します。 | | |
| CallsHandledTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間にルートで処理されたコール数。 コール/タスクの処理は、そのコール/タスクに関連付けられたエージェントが、そのコール/タスクに関連付けられたラップアップ作業を終了すると完了します。 | DBINT | NULL |
| CallsHandledToday | 午前 0 時以降にルートで処理されたコール数。 | DBINT | NULL |
| CallsIncomingHalf | 現在の 30 分インターバルの間にこのルートで着信したコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsIncomingToday | 午前 0 時以降にこのルートで着信したコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsInProgress | このルートで現在キューで待機中または処理中のコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsLeftQTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間にキューから削除された、ルートへのコール数（放棄されたコールを含む）。 | DBINT | NULL |
| CallsOfferedHalf | 現在の 30 分インターバルの間にこのルートで提供された着信コールと内部コールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsOfferedTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間にルートに提供されたコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsOfferedToday | 午前 0 時以降にこのルートで提供された着信コールと内部コールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsQNow | 現在ペリフェラルに存在しキューにある、ルートへのコール数。 | DBINT | NULL |
| CallsQNowTime | 現在キュー内にある、ルートへのすべてのコールの合計キュー時間（秒）。 | DBINT | NULL |
| CallsRoutedHalf | 現在の 30 分インターバルの間にこのルートで送信されたコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsRoutedToday | 午前 0 時以降に ICM ソフトウェアによってこのルートに送信されたコールの数。 | DBINT | NULL |
| DateTime | このデータが最後に更新された日時。 | DBDATETIME | NOT NULL |

Route_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|-------------------------|---|------------|-----------------|
| DelayQAbandTimeTo5 | 周期的な5分インターバルの間にキューで放棄された、ルートへのすべてのコールの合計遅延時間。 | DBINT | NULL |
| HandleTimeHalf | 現在の30分インターバルの間に終了した、ルートに対するコールの合計処理時間(秒)。 | DBINT | NULL |
| HandleTimeTo5 | 周期的な5分インターバルの間に終了した、ルートに対するコールの合計処理時間(秒)。 | DBINT | NULL |
| HandleTimeToday | 午前0時以降に終了した、ルートへのコールの合計処理時間(秒)。 | DBINT | NULL |
| HoldTimeHalf | 現在の30分インターバルの間に終了した、ルートに対するコールの合計保留時間(秒)。 | DBINT | NULL |
| HoldTimeTo5 | 周期的な5分インターバルの間に終了した、ルートに対するコールの合計保留時間(秒)。 | DBINT | NULL |
| HoldTimeToday | 午前0時以降に終了した、ルートへのコールの合計保留時間(秒)。 | DBINT | NULL |
| LongestCallQ | ルートのキューに最も長く格納されていたコールのキューでの格納時間。 | DBDATETIME | NULL |
| OverflowInNow | ルートにオーバーフローされ、現在キューで待機中または処理中のコールの数。 | DBINT | NULL |
| OverflowOutNow | ルートからオーバーフローされ、現在他の場所でキューで待機中または処理中のコールの数。 | DBINT | NULL |
| RedirectNoAnsCallsHalf | 現在の30分インターバルの間に、このサービスのエージェントのターミナルで呼び出され、無応答によりリダイレクトされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| RedirectNoAnsCallsTo5 | 周期的な5分インターバルの間に、このサービスのエージェントのターミナルで呼び出され、無応答によりリダイレクトされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| RedirectNoAnsCallsToday | 午前0時以降に、このサービスのエージェントのターミナルで呼び出され、無応答によりリダイレクトされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| RouteID | Route テーブルからの外部キー。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |
| ServiceLevelAbandHalf | 現在の30分インターバルの間にICMサービスレベルしきい値内で放棄された、ルートへのコールの数。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|-------------------------------|--|---------|-----------------|
| ServiceLevelAbandTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に ICM サービス レベルしきい値内で放棄されたコールの数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelAbandToday | 午前 0 時以降に ICM サービス レベルしきい値内で放棄された、ルートへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsHalf | 現在の 30 分インターバルの間に ICM サービス レベルしきい値内で応答された、ルートへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsOfferedHalf | 現在の 30 分インターバルの間にサービス レベル イベントが発生した、ルートへのコール数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsOfferedTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に応答または放棄された、ルートへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsOfferedToday | 午前 0 時以降にサービス レベル イベントが発生した、ルートへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsQHeld | サービス レベルしきい値を上回る時間キューに配置されている、ルートへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に ICM サービス レベルしきい値内で応答された、ルートへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsToday | 午前 0 時以降に ICM サービス レベルしきい値内で応答された、ルートへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelHalf | 現在の 30 分インターバルの間のルートに対する ICM サービス レベル。 | DBFLT4 | NULL |
| ServiceLevelTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間のルートに対する ICM サービス レベル。 | DBFLT4 | NULL |
| ServiceLevelToday | 午前 0 時以降のルートに対する ICM サービス レベル。ICM ソフトウェアは、ルートに関連付けられたサービスに対して指定されたものと同じタイプの計算を使用します。 | DBFLT4 | NULL |
| TalkTimeHalf | 現在の 30 分インターバルの間に終了した、ルートに対するコールの合計通話時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| TalkTimeTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に終了した、ルートに対するコールの合計通話時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| TalkTimeToday | 午前 0 時以降に終了した、ルートに対するコールの合計通話時間 (秒)。 | DBINT | NULL |

Routing_Client テーブル

これは、[Device \(495 ページ\)](#) カテゴリにあります。データベースルールについては、[ここ \(559 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、ルーティングクライアントに対応しています。ルーティングクライアントとは、ICM ソフトウェアにルーティング要求を送信できるエンティティを意味します。ネットワーク インターフェイス コントローラ (NIC) またはペリフェラル ゲートウェイ (PG) のいずれかをルーティング クライアントとして使用できます。

Routing_Client レコードを追加、更新、および削除するには、NIC Explorer ツールを使用します。

関連するテーブル

[Default_Call_Type \(177 ページ\)](#) (RoutingClientID を使用)

[Dialed_Number \(179 ページ\)](#) (RoutingClientID を使用)

[Label \(262 ページ\)](#) (RoutingClientID を使用)

[Logical_Interface_Controller \(267 ページ\)](#) (LogicalControllerID を使用)

[Peripheral \(288 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)

[Route_Call_Detail \(318 ページ\)](#) (RoutingClientID を使用)

[Routing_Client_Five_Minute \(340 ページ\)](#) (RoutingClientID を使用)

[Translation_Route_Half_Hour \(469 ページ\)](#) (RoutingClientID を使用)

表 167: Routing_Client テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------|-------------------------------------|---------------------|
| XAK1Routing_Client | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XIE1Routing_Client | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | PeripheralID |
| XIE2Routing_Client | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | LogicalControllerID |
| XPKRouting_Client | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリキー | RoutingClientID |

Routing_Client テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------|--------------------------------|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------------|---|--------------|-------------------|
| ClientType | クライアントのタイプ。ICRP NIC の場合、Network ICM 上の最終的なクライアントがクライアント タイプとなります。それ以外のすべての場合は、Logical_Interface_Controller テーブルの ClientType と同じになります。Client Type の値を参照するには、 ここ (519 ページ) をクリックしてください。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| ConfigParam | ルーティング クライアント デバイス固有の情報 (たとえば、サブシステム番号など) が含まれた文字列。null 値は設定パラメータが提供されていないことを示します。 | varchar(255) | NULL |
| DefaultMRDomainID | 対象のルーティング クライアントに関連付けられている、デフォルトのメディアルーティングドメイン。 | DBINT | NULL |
| Deleted | 削除されたフラグ。次の文字で格納されます。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = 該当 • N = 非該当 | DBCHAR | NOT NULL |
| Description | ルーティング クライアントについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| DialedNumberLabelMapPresent | <ul style="list-style-type: none"> • 0 = DN/Label マップを使用しない • 1 = トランスレーションルート ラベル以外のすべてのラベルに DN/Label マップを使用する • 2 = トランスレーションルート ラベルを含むすべてのラベルに DN/Label マップを使用する | DBSMALLINT | NOT NULL |
| EnterpriseName | このルーティング クライアントのエンタープライズ名。この名前は、エンタープライズ内のすべてのルーティング クライアント間で一意である必要があります。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| LateThreshold | 応答を遅延として分類するためのしきい値 (ミリ秒)。このしきい値を超えるすべての応答は、たとえ TimeoutThreshold 値を超えていなくても遅延と見なされます。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| LogicalControllerID | ルーティング クライアントにサービスを提供する論理インターフェイスコントローラ (PG または NIC)。 | DBSMALLINT | FK、IE-2 NOT NULL |
| NetworkRoutingClient | インスタンス間でルーティング クライアントを関連付けるために使用される名前。 | VNAME32 | NULL |
| NetworkTransferPreferred | 要求しているルーティング クライアント用に定義されたラベルと、コールをプレルーティングしたネット | DBCHAR | NOT NULL |

Routing_Client_Five_Minute テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|------------------|---|------------|-----------------|
| | ワーク ルーティング クライアント用に定義された別のラベルの両方がコール転送のターゲットに到達可能である場合、このカラムはどちらの選択が適切であることを示します。次の文字で格納されます。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = ネットワーク転送を使用 • N = ネットワーク転送を使用しない | | |
| PeripheralID | プライベート ネットワーク内で、ICM ソフトウェアへのインターフェイスとして動作しているペリフェラルを示します。 | DBSMALLINT | FK、IE-1 NULL |
| RoutingClientID | 対象のルーティング クライアントの一意の識別子。 | DBSMALLINT | PK NOT NULL |
| TimeoutLimit | ルーティング クライアントが応答を待機できる最長時間 (秒)。この制限内にルーティング クライアントが ICM ソフトウェアから応答を受信しない場合、ルーティング処理は終了します。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| TimeoutThreshold | ルーティング クライアントがルーティング要求に対する応答を待機できる最長時間 (ミリ秒)。NIC は、このしきい値よりわずかに前にデフォルトの応答を送信します。 | DBSMALLINT | NOT NULL |

Routing_Client_Five_Minute テーブル

これは、[Device \(495 ページ\)](#) カテゴリにあります。データベースルールについては、[ここ \(559 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

5 分インターバルの間の各ルーティング クライアントに関する統計情報が含まれています。

ICM ソフトウェアは、ルーティング クライアントごとに Routing_Client_Five_Minute レコードを生成します。

関連するテーブル

[Physical_Interface_Controller \(304 ページ\)](#) (PhysicalControllerID を使用)

[Routing_Client \(338 ページ\)](#) (RoutingClientID を使用)

表 168: Routing_Client_Five_Minute テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------------------|-------------------------------------|--|
| XAK1Routing_Client_Five_Minute | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XPKRouting_Client_Five_Minute | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリキー | DateTime、RoutingClientID、PhysicalControllerID、TimeZone |

Routing_Client_Five_Minute テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------------|---|---------|-------------------|
| AbandonTo5 | 5分インターバルの間に、ルーティングクライアントが ICM ソフトウェアに送信した Abandoned メッセージの数。 | DBINT | NULL |
| ActivityTestTo5 | 5分インターバルの間に送信された Activity Test メッセージの数。 | DBINT | NULL |
| AnnouncementTo5 | 5分インターバルの間に ICM ソフトウェアがルーティングクライアントに送信したアナウンスラベルの数。 | DBINT | NULL |
| AnswerTo5 | 5分インターバルの間に、ルーティングクライアントが ICM ソフトウェアに送信した Answered メッセージの数。 | DBINT | NULL |
| CalledPartyBusyTo5 | 5分インターバルの間にルーティングクライアントが ICM ソフトウェアに送信した Called Party Busy メッセージの数。 | DBINT | NULL |
| CallEventReportTo5 | 5分インターバルの間にルーティングクライアントが ICM ソフトウェアに送信した Call Event Report メッセージの数。 | DBINT | NULL |
| CallGapTo5 | 5分インターバルの間に ICM ソフトウェアがルーティングクライアントに送信した Call Gap メッセージの数。 | DBINT | NULL |
| CallRouterQueueTo5 | 5分インターバルの間に ICM ソフトウェアがルーティングクライアントに送信した CallRouter キュー メッセージの数。 | DBINT | NULL |
| CircularRouteResponsesTo5 | 5分インターバルの間に、宛先がソースと同じであるルーティングクライアントに応答された数。 | DBINT | NOT NULL |
| ConnectTo5 | 5分インターバルの間に ICM ソフトウェアがルーティングクライアントに送信した Connect メッセージの数。 | DBINT | NULL |

Routing_Client_Five_Minute テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------|---|-------------|-------------------|
| DateTime | 5分インターバル開始時のセントラルコントローラの日時。 | DBSMALLDATE | PK NOT NULL |
| DestinationTo5 | 5分インターバルの間に ICM ソフトウェアがルーティング クライアントに送信した宛先ラベルの数。 | DBINT | NULL |
| DialogErrorConfTo5 | 5分インターバルの間に、ルーティング クライアントが ICM ソフトウェアに送信した Dialog Fail Confirm メッセージの数。 | DBINT | NULL |
| DialogFailTo5 | 5分インターバルの間に ICM ソフトウェアがルーティング クライアントに送信した Dialog Fail メッセージの数。 | DBINT | NULL |
| DiscardedCallsTo5 | 5分インターバルの間に、バッファリングなどの内部制約のために廃棄されたルーティング クライアントからの要求数。 | DBINT | NOT NULL |
| DisconnectTo5 | 5分インターバルの間に、ルーティング クライアントが ICM ソフトウェアに送信した Disconnect メッセージの数。 | DBINT | NULL |
| Histogram0 | 100 ミリ秒間にルーティングされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| Histogram1 | 100 ミリ秒間にルーティングされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| Histogram2 | 100 ミリ秒間にルーティングされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| Histogram3 | 100 ミリ秒間にルーティングされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| Histogram4 | 100 ミリ秒間にルーティングされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| Histogram5 | 100 ミリ秒間にルーティングされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| Histogram6 | 100 ミリ秒間にルーティングされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| Histogram7 | 100 ミリ秒間にルーティングされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| Histogram8 | 100 ミリ秒間にルーティングされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| Histogram9 | 100 ミリ秒間にルーティングされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| Histogram10 | 100 ミリ秒間にルーティングされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| Histogram11 | 100 ミリ秒間にルーティングされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| Histogram12 | 100 ミリ秒間にルーティングされたコールの数。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------|---|---------|-------------------|
| Histogram13 | 100 ミリ秒間にルーティングされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| Histogram14 | 100 ミリ秒間にルーティングされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| Histogram15 | 100 ミリ秒間にルーティングされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| Histogram16 | 100 ミリ秒間にルーティングされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| Histogram17 | 100 ミリ秒間にルーティングされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| Histogram18 | 100 ミリ秒間にルーティングされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| Histogram19 | 遅延しきい値は超えたがタイムアウトはしなかった、ルーティング クライアントへの応答の数。 | DBINT | NULL |
| LateCallsTo5 | 5 分インターバルの間に遅延しきい値の後に応答されたコールの総数。 | DBINT | NOT NULL |
| MaxDelay | 5分インターバルの間の、ルーティングクライアントへの応答の最大遅延 (ミリ秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| MeanResponseTo5 | 5分インターバルの間の、ルーティングクライアントへの応答の平均時間 (ミリ秒)。 | DBINT | NOT NULL |
| NetworkBusyTo5 | 5分インターバルの間に ICM ソフトウェアがルーティング クライアントに送信したビジー ラベルの数。 | DBINT | NULL |
| NetworkDefaultTo5 | 5分インターバルの間に ICM ソフトウェアがルーティング クライアントに送信したネットワーク デフォルト応答の数。 | DBINT | NULL |
| NetworkPostQueryTo5 | 5分インターバルの間に ICM ソフトウェアがルーティング クライアントに送信したポストクエリー ラベルの数。 | DBINT | NULL |
| NetworkResourceTo5 | 5分インターバルの間に ICM ソフトウェアがルーティング クライアントに送信したネットワーク リソース ラベルの数。 | DBINT | NULL |
| NetworkRingTo5 | 5分インターバルの間に ICM ソフトウェアがルーティング クライアントに送信したリング ラベルの数。 | DBINT | NULL |
| NewCallTo5 | 5分インターバルの間にルーティングクライアントが ICM ソフトウェアに送信した New Call メッセージの数。 | DBINT | NULL |

Routing_Client_Five_Minute テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------------|---|---------|-------------------|
| NoAnswerTo5 | 5分インターバルの間にルーティングクライアントが ICM ソフトウェアに送信した No Answer メッセージの数。 | DBINT | NULL |
| NumAlternateCallConfTo5 | 5分のインターバルの間に送信 (NIC) または受信 (PG) された切り替え確認の数。 | DBINT | NULL |
| NumAlternateCallReqTo5 | 5分のインターバルの間に送信 (PG) または受信 (NIC) された切り替え要求の数。 | DBINT | NULL |
| NumBlindTransferConfTo5 | 5分インターバルの間にルーティングクライアントが送信したブラインド転送確認メッセージの数。 | DBINT | NULL |
| NumCallEstablishedEventTo5 | 5分のインターバルの間に送信 (NIC) または受信 (PG) された確立済みイベントの数。 | DBINT | NULL |
| NumCallFailedEventTo5 | 5分インターバルの間にルーティングクライアントが送信したコール障害イベント メッセージの数。 | DBINT | NULL |
| NumCallHeldEventTo5 | 5分のインターバルの間に送信 (NIC) または受信 (PG) された保留イベントの数。 | DBINT | NULL |
| NumCallOriginatedEventTo5 | 5分のインターバルの間に送信 (NIC) または受信 (PG) された発信イベントの数。 | DBINT | NULL |
| NumCancelInd | 5分インターバルの間に VRU ルーティングクライアントが VRU に送信したキャンセル指示の数。 | DBINT | NULL |
| NumConferenceCallConfTo5 | 5分のインターバルの間に送信 (NIC) または受信 (PG) された会議確認の数。 | DBINT | NULL |
| NumConferenceCallReqTo5 | 5分のインターバルの間に送信 (PG) または受信 (NIC) された会議要求の数。 | DBINT | NULL |
| NumConferencedEventTo5 | 5分のインターバルの間に送信 (NIC) または受信 (PG) された会議イベントの数。 | DBINT | NULL |
| NumConnectionClearedEventTo5 | 5分のインターバルの間に送信 (NIC) または受信 (PG) された接続クリア済みイベントの数。 | DBINT | NULL |
| NumConsultConfTo5 | 5分のインターバルの間に送信 (NIC) または受信 (PG) されたネットワークコンサルト確認 (操作コード Consult での接続に対する応答) の数。 | DBINT | NULL |
| NumConsultTransferConfTo5 | 5分のインターバルの間に送信 (NIC) または受信 (PG) されたコンサルティブ転送確認の数。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------------|---|------------|-------------------|
| NumConsultTransferReqTo5 | 5 分のインターバルの間に送信 (PG) または受信 (NIC) されたコンサルティブ転送要求の数。 | DBINT | NULL |
| NumDropConnectionConfTo5 | 5 分のインターバルの間に送信 (NIC) または受信 (PG) されたドロップ接続確認の数。 | DBINT | NULL |
| NumDropConnectionReqTo5 | 5 分のインターバルの間に送信 (PG) または受信 (NIC) されたドロップ接続要求の数。 | DBINT | NULL |
| NumReconnectCallConfTo5 | 5 分のインターバルの間に送信 (NIC) または受信 (PG) された再接続確認の数。 | DBINT | NULL |
| NumReconnectCallReqTo5 | 5 分のインターバルの間に送信 (PG) または受信 (NIC) された再接続要求の数。 | DBINT | NULL |
| NumRetrievedEventTo5 | 5 分のインターバルの間に送信 (NIC) または受信 (PG) された取得済みイベントの数。 | DBINT | NULL |
| NumReleaseInd | 5 分のインターバルの間に VRU ルーティング クライアントが VRU に送信したりリリース指示の数。 | DBINT | NULL |
| NumTransferEventTo5 | 5 分インターバルの間にルーティングクライアントが送信した転送イベント メッセージの数。 | DBINT | NULL |
| PeripheralQueueTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に ICM ソフトウェアがルーティングクライアントに送信したペリフェラルキュー メッセージの数。 | DBINT | NULL |
| PhysicalControllerID | Physical_Interface_Controller テーブルからの外部キー。 | DBSMALLINT | PK, FK NOT NULL |
| RcvInErrorTo5 | 5 分インターバルの間にエラーになったルーティングクライアントからの要求の数。 注: このフィールドは次のときにのみ増分されます。 注: -プレルーティングされた (つまり、トランスレーションルーティングされた) コールが、遅延しきい値超過、タイムアウト、破棄以外の理由で、宛先ターゲットに到達する前に終了する。 注: -ポストルーティングされたコールが、タイムアウト、重複する呼び出しの伝搬による破棄、非アクティブなルーティング クライアント サービス、またはネットワーク転送との関連付け以外の理由で終了する。 | DBINT | NOT NULL |
| RecoveryDay | 現在は使用されていません。ゼロ (0) に設定されます。 | DBINT | NOT NULL |

Routing_Client_Five_Minute テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------------|---|------------|-------------------|
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意のID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| ReqInstrTo5 | 5分インターバルの間に、ルーティングクライアントが ICM ソフトウェアに送信した Request Instruction メッセージの数。 | DBINT | NULL |
| ReRouteReqTo5 | 5分インターバルの間にルーティングクライアントが ICM ソフトウェアに送信した ReRoute Request メッセージの数。 | DBINT | NULL |
| ResponsesTo5 | 5分インターバルの間の、ルーティングクライアントへのルート応答の数。 | DBINT | NOT NULL |
| RouteSelectFailureTo5 | 5分インターバルの間に、ルーティングクライアントが ICM ソフトウェアに送信した Route Select Failure メッセージの数。 | DBINT | NULL |
| RoutingClientID | Routing_Client テーブルからの外部キー。 | DBSMALLINT | PK, FK NOT NULL |
| RunScriptTo5 | 5分インターバルの間に ICM ソフトウェアがルーティングクライアントに送信した Run Script メッセージの数。 | DBINT | NULL |
| ScriptRespTo5 | 5分インターバルの間にルーティングクライアントが ICM ソフトウェアに送信した Script Response メッセージの数。 | DBINT | NULL |
| TimeoutCallsTo5 | 5分インターバルの間にタイムアウトしきい値の後で応答されたコールの総数。 | DBINT | NOT NULL |
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、UTC（以前は GMT と呼ばれていました）からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |
| TranslationRouteAbortedTo5 | 5分インターバルの間に中止された、ルーティングクライアントによって開始されたトランスレーションルート要求の数。 | DBINT | NULL |
| TranslationRouteTimedOutTo5 | 周期的な 5分インターバルの間にルーティングクライアントによって受信されたトランスレーションルート要求でタイムアウトしきい値を超えたものの数。 | DBINT | NULL |

Schedule テーブル

このテーブルは、[Schedule カテゴリ \(503 ページ\)](#)にあります。データベースルーを参照するには、[ここ \(563 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行には外部システムからインポートされるスケジュールが記載されています。インポートされたデータは、Schedule_Import テーブルと Schedule_Import_Real_Time テーブルに格納されます。

Schedule 行を作成、削除、または変更するには、Workforce Management System Import ツールを使用します。

関連するテーブル

| | | |
|--|--|--|
| Agent (15 ページ) (ScheduleID を使用) | Business_Entity (80 ページ) (EntityID を使用) | ICR_View (250 ページ) (ICRViewID を使用) |
| Import_Log (252 ページ) (ScheduleID を使用) | Import_Schedule (261 ページ) (ScheduleID を使用) | Recurring_Script_Schedule_Map (310 ページ) (ScheduleID を使用) |
| Schedule_Import (348 ページ) (ScheduleID を使用) | Schedule_Import_Real_Time (351 ページ) (ScheduleID を使用) | Schedule_Map (353 ページ) (ScheduleID を使用) |
| Schedule_Report (355 ページ) (ScheduleReportID を使用) | Schedule_Source (356 ページ) (ScheduleSourceID を使用) | Scheduled_Target (357 ページ) (ScheduleID を使用) |
| Service (367 ページ) (ScheduleID を使用) | Service_Array (370 ページ) (ScheduleID を使用) | Skill_Group (409 ページ) (ScheduleID を使用) |

表 169: Schedule テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------|--------------------------------------|-------------------------|
| XAK1Schedule | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EntityID、EnterpriseName |
| XIE1Schedule | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | ScheduleReportID |
| XIE2Schedule | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | ScheduleSourceID |
| XIE3Schedule | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | ICRViewID |
| XPKSchedule | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ScheduleID |

Schedule テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------|--------------------------------|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |

Schedule_Import テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------|---|-------------|-------------------|
| Deleted | 削除されたフラグ。次の文字で格納されます。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = 可 • N = 不可 | DBCHAR | NOT NULL |
| Description | スケジュールについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EnterpriseName | スケジュールの一意の名前。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| EntityID | パーティショニングが有効な場合、スケジュールが属しているビジネス エンティティを示します。 | DBINT | AK-1、FK NOT NULL |
| ICRViewID | ICM ソフトウェアがスケジュールの Schedule_Import データを解釈する方法の説明への外部キー。 | DBINT | FK、IE-3 NULL |
| ScheduleID | スケジュールの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| SchedulePeriod | 各スケジュールインターバルの時間 (分)。スケジュールは、各インターバルに異なるデータを含むことができます。 | DBINT | NOT NULL |
| ScheduleReportID | スケジュール レポートへの外部キー。 | DBINT | FK、IE-1 NULL |
| ScheduleSourceID | スケジュールのインポート元の説明への外部キー。 | DBINT | FK、IE-2 NULL |
| ScheduleType | スケジュールの種類。 <ul style="list-style-type: none"> • 1 = TCS • 2 = カスタム • 5 = レポート エクスポート • 6 = 定期的 | DBINT | NOT NULL |

Schedule_Import テーブル

このテーブルは、[Schedule カテゴリ \(503 ページ\)](#)にあります。データベースルールを参照するには、[ここ \(563 ページ\)](#) をクリックしてください。

ソースシステムからインポートされたスケジュール データが含まれています。どのスケジュールの種類に対しても、このテーブルの特定のフィールドのみが意味を持ちます。インポートされたデータの意味は、ICR_View テーブルおよび View_Column テーブルで記述されています。

関連するテーブル

Schedule (347 ページ) (ScheduleID を使用)

表 170: Schedule_Import テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|---------------------|--------------------------------------|------------------------------|
| XAK1Schedule_Import | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XPKSchedule_Import | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | DateTime、ScheduleID、TimeZone |

Schedule_Import テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------|--------------------------|------------|-------------------|
| Bool1 | インポートされた値。 | DBCHAR | NOT NULL |
| Bool2 | インポートされた値。 | DBCHAR | NOT NULL |
| DateTime | レコードのスケジュール データが有効になる日時。 | DBDATETIME | PK NOT NULL |
| DateTime1 | インポートされた値。 | DBDATETIME | NULL |
| DateTime2 | インポートされた値。 | DBDATETIME | NULL |
| DateTime3 | インポートされた値。 | DBDATETIME | NULL |
| Double1 | インポートされた値。 | DBFLT8 | NULL |
| Double2 | インポートされた値。 | DBFLT8 | NULL |
| Double3 | インポートされた値。 | DBFLT8 | NULL |
| Double4 | インポートされた値。 | DBFLT8 | NULL |
| Double5 | インポートされた値。 | DBFLT8 | NULL |
| Double6 | インポートされた値。 | DBFLT8 | NULL |
| Double7 | インポートされた値。 | DBFLT8 | NULL |
| Double8 | インポートされた値。 | DBFLT8 | NULL |
| Double9 | インポートされた値。 | DBFLT8 | NULL |
| Double10 | インポートされた値。 | DBFLT8 | NULL |
| Long1 | インポートされた値。 | DBINT | NULL |
| Long2 | インポートされた値。 | DBINT | NULL |

Schedule_Import テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------|---|-------------|-------------------|
| Long3 | インポートされた値。 | DBINT | NULL |
| Long4 | インポートされた値。 | DBINT | NULL |
| Long5 | インポートされた値。 | DBINT | NULL |
| Long6 | インポートされた値。 | DBINT | NULL |
| Long7 | インポートされた値。 | DBINT | NULL |
| Long8 | インポートされた値。 | DBINT | NULL |
| Long9 | インポートされた値。 | DBINT | NULL |
| Long10 | インポートされた値。 | DBINT | NULL |
| Long11 | インポートされた値。 | DBINT | NULL |
| Long12 | インポートされた値。 | DBINT | NULL |
| Long13 | インポートされた値。 | DBINT | NULL |
| Long14 | インポートされた値。 | DBINT | NULL |
| Long15 | インポートされた値。 | DBINT | NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| ScheduleID | データがインポートされたスケジュールへの外部キー。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |
| String1 | インポートされた値。 | DESCRIPTION | NULL |
| String2 | インポートされた値。 | DESCRIPTION | NULL |
| String3 | インポートされた値。 | DESCRIPTION | NULL |
| String4 | インポートされた値。 | DESCRIPTION | NULL |
| String5 | インポートされた値。 | DESCRIPTION | NULL |
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、UTC（以前は GMT と呼ばれていました）からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |

Schedule_Import_Real_Time テーブル

このテーブルは、[Schedule カテゴリ \(503 ページ\)](#)にあります。データベースルールを参照するには、[ここ \(563 ページ\)](#) をクリックしてください。

ローカルデータベースのみ。外部ソースからインポートされた、現在の期間に対するスケジュール データ。

関連するテーブル

[Schedule \(347 ページ\)](#) (ScheduleID を使用)

表 171: Schedule_Import_Real_Time テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------------------|--------------------------------------|------------------------------|
| XPKSchedule_Import_Real_Time | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | DateTime、ScheduleID、TimeZone |

Schedule_Import_Real_Time テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------|--------------------------|------------|-------------------|
| Bool1 | インポートされた値。 | DBCHAR | NULL |
| Bool2 | インポートされた値。 | DBCHAR | NULL |
| DateTime | レコードのスケジュール データが有効になる日時。 | DBDATETIME | PK NOT NULL |
| DateTime1 | インポートされた値。 | DBDATETIME | NULL |
| DateTime2 | インポートされた値。 | DBDATETIME | NULL |
| DateTime3 | インポートされた値。 | DBDATETIME | NULL |
| Double1 | インポートされた値。 | DBFLT8 | NULL |
| Double2 | インポートされた値。 | DBFLT8 | NULL |
| Double3 | インポートされた値。 | DBFLT8 | NULL |
| Double4 | インポートされた値。 | DBFLT8 | NULL |
| Double5 | インポートされた値。 | DBFLT8 | NULL |
| Double6 | インポートされた値。 | DBFLT8 | NULL |
| Double7 | インポートされた値。 | DBFLT8 | NULL |
| Double8 | インポートされた値。 | DBFLT8 | NULL |

Schedule_Import_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------|-------------------------------------|-------------|-------------------|
| Double9 | インポートされた値。 | DBFLT8 | NULL |
| Double10 | インポートされた値。 | DBFLT8 | NULL |
| Long1 | インポートされた値。 | DBINT | NULL |
| Long2 | インポートされた値。 | DBINT | NULL |
| Long3 | インポートされた値。 | DBINT | NULL |
| Long4 | インポートされた値。 | DBINT | NULL |
| Long5 | インポートされた値。 | DBINT | NULL |
| Long6 | インポートされた値。 | DBINT | NULL |
| Long7 | インポートされた値。 | DBINT | NULL |
| Long8 | インポートされた値。 | DBINT | NULL |
| Long9 | インポートされた値。 | DBINT | NULL |
| Long10 | インポートされた値。 | DBINT | NULL |
| Long11 | インポートされた値。 | DBINT | NULL |
| Long12 | インポートされた値。 | DBINT | NULL |
| Long13 | インポートされた値。 | DBINT | NULL |
| Long14 | インポートされた値。 | DBINT | NULL |
| Long15 | インポートされた値。 | DBINT | NULL |
| ScheduleID | インポートされた値。データがインポートされたスケジュールへの外部キー。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| String1 | インポートされた値。 | DESCRIPTION | NULL |
| String2 | インポートされた値。 | DESCRIPTION | NULL |
| String3 | インポートされた値。 | DESCRIPTION | NULL |
| String4 | インポートされた値。 | DESCRIPTION | NULL |
| String5 | インポートされた値。 | DESCRIPTION | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------|--|---------|-------------------|
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、UTC（以前は GMT と呼ばれていました）からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |

Schedule_Map テーブル

このテーブルは、[Schedule カテゴリ \(503 ページ\)](#)にあります。データベースルールを参照するには、[ここ \(563 ページ\)](#) をクリックしてください。

インポート元の外部データソースでのスケジュールからのプライマリキー値を示します。各スケジュールには、プライマリキーのコンポーネントごとに1つのSchedule_Map行があります。プライマリキーが複合キーの場合、スケジュールには複数のSchedule_Map行があります。

関連するテーブル

[Schedule \(347 ページ\)](#) (ScheduleID を使用)

表 172: Schedule_Map テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------|-------------------------------------|---------------|
| XIE1Schedule_Map | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | ScheduleID |
| XPKSchedule_Map | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリキー | ScheduleMapID |

Schedule_Map テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------|-------------------------------|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラルデータベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Description | キーフィールドについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| FieldName | プライマリキーフィールドの名前。 | VNAME32 | NOT NULL |
| FieldValue | スケジュールのプライマリキーフィールドの値。 | DESCRIPTION | NOT NULL |
| ScheduleID | スケジュールを識別する外部キー。 | DBINT | IE-1、FK NOT NULL |
| ScheduleMapID | レコードの一意の識別子。 | DBINT | PKNOT NULL |

Schedule_Report テーブル

このテーブルは、[Schedule カテゴリ \(503 ページ\)](#)にあります。データベースルールを参照するには、[ここ \(563 ページ\)](#) をクリックしてください。

Schedule_Report テーブル

各行には、ICM プラットフォームからワークフォース管理システムへの情報のエクスポートに使用されたレポートが記載されています。

関連するテーブル

[Schedule \(347 ページ\)](#) (ScheduleReportID を使用)

[Schedule Report Input \(355 ページ\)](#) (ScheduleReportID を使用)

表 173: Schedule_Report テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|---------------------|--------------------------------------|-------------------------|
| XAK1Schedule_Report | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EntityID、EnterpriseName |
| XPKSchedule_Report | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ScheduleReportID |

Schedule_Report テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------|--|--------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラルデータベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Description | レポートについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EnterpriseName | ICM データベースで定義されているすべてのスケジュールレポートの間で一意となる名前。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| EntityID | パーティショニングが有効な場合、スケジュールが属しているビジネス エンティティを示します。 | DBINT | AK-1、FK NOT NULL |
| PathName | SQL レポートの場合、ファイルの UNC 名。 | varchar(255) | NULL |
| ReportType | レポートの種類。 <ul style="list-style-type: none"> • 8 = テンプレートに基づく。 • 9 = SQL レポートに基づく。 | DBINT | NOT NULL |
| ScheduleReportID | レポートの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| SystemName | SQL レポートの場合、レポートを含むシステムの名前。 | VNAME32 | NULL |
| SystemTimeZone | テンプレートベースのレポートの場合、テンプレートで使用するタイム ゾーンのオフセット。 | varchar(255) | NULL |
| TemplateCategory | テンプレートベースのレポートの場合、テンプレートの特 定に使用されるカテゴリ。 | VNAME32 | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------|---|--------------|-------------------|
| TemplateName | テンプレートベースのレポートの場合、レポートの作成に使用されるテンプレートの名前。 | varchar(255) | NULL |
| TemplateOptions | テンプレートベースのレポートの場合、テンプレートで使用されるオプション。/H は、SQL ヘッダーとカラム名の情報を含めます。/A は、出力ファイルに追加します。 | varchar(255) | NULL |
| TemplateScope | テンプレートベースのレポートの場合、テンプレートの特 定に使用されるスコープ。 | VNAME32 | NULL |

Schedule_Report_Input テーブル

このテーブルは、[Schedule カテゴリ \(503 ページ\)](#)にあります。データベースルールを参照するには、[ここ \(563 ページ\)](#) をクリックしてください。

スケジュールレポートを作成するためにテンプレートで使用されるターゲットを指定します。

関連するテーブル

[Schedule_Report \(353 ページ\)](#) (ScheduleReportID を使用)

表 174: Schedule_Report_Input テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|---------------------------|--------------------------------------|-----------------------|
| XIE1Schedule_Report_Input | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | ScheduleReportID |
| XPKSchedule_Report_Input | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ScheduleReportInputID |

Schedule_Report_Input テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------|---|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Description | ターゲットについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| ForeignKey | コンフィギュレーションテーブルからの外部キー。これは常に ID フィールドです。 | DBINT | NOT NULL |
| ScheduleReportID | 関連付けられているスケジュール レポートを示します。 | DBINT | FK、IE-1 NOT NULL |
| ScheduleReportInputID | レポート入力行の一意の識別子。可能な値を参照するには、 ここ (542 ページ) をクリックしてください。 | DBINT | PK NOT NULL |

Schedule_Source テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------|--|---------|-------------------|
| TargetType | ForeignKey が適用されるテーブルの種類。値のリストを参照するには、 ここ (542 ページ) をクリックしてください。 | DBINT | NOT NULL |

Schedule_Source テーブル

このテーブルは、[Schedule カテゴリ \(503 ページ\)](#) にあります。データベースルールを参照するには、[ここ \(563 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、関連付けられたスケジュールデータのインポート元のシステムとパスを示します。

関連するテーブル

[Schedule \(347 ページ\)](#) (ScheduleSourceID を使用)

表 175: Schedule_Source テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|---------------------|--------------------------------------|------------------|
| XIE1Schedule_Source | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | EntityID |
| XPKSchedule_Source | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ScheduleSourceID |

Schedule_Source テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------|--|--------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Description | データ ソースについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EntityID | パーティショニングが有効な場合、スケジュールが属しているビジネス エンティティを示します。 | DBINT | FK、IE-1 NULL |
| FilePath | データの取得元のファイルのフルパス。 | DESCRIPTION | NULL |
| LoginName | システムにログインするとき使用するユーザ名。 | varchar(64) | NULL |
| ScheduleSourceID | レコードの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| SystemName | システムの名前。 | VNAME32 | NOT NULL |
| SystemPassword | システムにログインするとき使用するパスワード。 | varchar(32) | NULL |
| SystemTimeZone | システムのタイムゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | varchar(255) | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------|---------------------|---------|-------------------|
| SystemType | データのインポート元のシステムの種類。 | DBINT | NOT NULL |

Scheduled_Target テーブル

このテーブルは、[Route カテゴリ \(500 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(562 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、スケジュール ターゲットを表します。スケジュール ターゲットはペリフェラルとは関連付けられず、ICM ソフトウェアがそれについて持っている情報は、スケジュールされたエージェントの数と処理中のコールの数のみに限られています。Scheduled Select スクリプト ノードを使用して、スケジュール ターゲットにコールをルーティングできます。

スケジュール ターゲットを作成、削除、および更新するには、Scheduled Target Explorer を使用します。

関連するテーブル

[Customer_Definition \(175 ページ\)](#) (CustomerDefinitionID を使用)

[Network_Target \(276 ページ\)](#) (NetworkTargetID を使用)

[Schedule \(347 ページ\)](#) (ScheduleID を使用)

[Scheduled_Target_Real_Time \(358 ページ\)](#) (NetworkTargetID を使用)

表 176: Scheduled_Target テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|----------------------|--------------------------------------|----------------------|
| XAK1Scheduled_Target | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XIE1Scheduled_Target | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | CustomerDefinitionID |
| XPKScheduled_Target | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | NetworkTargetID |

Scheduled_Target テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|----------------------------------|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| CustomerDefinitionID | スケジュール ターゲットに関連付けられている顧客定義を示します。 | DBINT | FK、IE-1 NULL |
| Description | スケジュール ターゲットについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |

Scheduled_Target_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------|--|---------|-------------------|
| EnterpriseName | ICM データベースで定義されているすべてのスケジュール ターゲットの間で一意的な名前。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| NetworkTargetID | システム内のすべてのアナウンス、ペリフェラルターゲット、およびスケジュール ターゲットの間で一意的な ID。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| ScheduleID | スケジュール ターゲットに関連付けられているスケジュールを示します。 | DBINT | FK NULL |

Scheduled_Target_Real_Time テーブル

このテーブルは、[Route カテゴリ \(500 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(562 ページ\)](#) をクリックしてください。

ローカル データベースのみ。

スケジュール ターゲットごとに 1 つの行が含まれます。ICM ソフトウェアは、ターゲットにコールを送信するたび、またはコールが完了したことの通知をルーティングクライアントから受信するたびに、リアルタイムデータを更新します。Admin Workstation は、15 秒ごとに更新データを受信します。

関連するテーブル

[Scheduled_Target \(357 ページ\)](#) (NetworkTargetID を使用)

表 177: Scheduled_Target_Real_Time テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------------------|--------------------------------------|-----------------|
| XPKScheduled_Target_Real_Time | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | NetworkTargetID |

Scheduled_Target_Real_Time テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------|---|------------|-------------------|
| CallsInProgress | スケジュール ターゲットで現在処理中のコールの数。 | DBINT | NULL |
| DateTime | 行が最後に更新された日時。 | DBDATETIME | NOT NULL |
| MaxCallsInProgress | (スケジュールに基づいて) 現在の期間にターゲットが処理できる同時コールの最大数。 | DBINT | NULL |
| NetworkTargetID | スケジュール ターゲットを示します。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| RouterCallsQNow | CallRouter でこのターゲットに対して現在キューに入れているコールの数。 | DBINT | NULL |

Script テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、ルーティング スクリプトまたは管理スクリプトのバージョンを表します。各スクリプトの複数のバージョンを保存できます。スクリプトのバージョンのバイナリ表現は Script_Data テーブルに格納されます。スクリプトのすべてのバージョンに適用される一般的な情報は、Master_Script テーブルに格納されます。

スクリプトの作成および変更を行うには、Script Editor を使用します。

関連するテーブル

| | | |
|--|---|--|
| Call_Type_Real_Time (112 ページ) (ScriptID を使用) | Master_Script (269 ページ) (MasterScriptID を使用) | Route_Call_Data (318 ページ) (ScriptID を使用) |
| Script_Cross_Reference (360 ページ) (ScriptID を使用) | Script_Data (361 ページ) (ScriptID を使用) | Script_Five_Minute (361 ページ) (ScriptID を使用) |
| Script_Print_Control (362 ページ) (ScriptID を使用) | Script_Real_Time (364 ページ) (ScriptID を使用) | Script_Queue_Real_Time (363 ページ) (ScriptID を使用) |

表 178: Script テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------|--------------------------------------|------------------------|
| XAK1Script | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | MasterScriptID、Version |
| XPKScript | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ScriptID |

Script テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------|--|-------------|-------------------|
| Author | スクリプトのバージョンを最後に変更したユーザ名。 | VNAME32 | NULL |
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| DateTime | スクリプトのバージョンが保存された日時。 | DBDATETIME | NOT NULL |
| Deleted | 削除されたフラグ。次の文字で格納されます。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = 該当 • N = 非該当 | DBCHAR | NOT NULL |
| Description | スクリプトについての詳細情報。 | DESCRIPTION | NULL |

Script_Cross_Reference テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|--|---------|-------------------|
| Length | スクリプトのバイナリ表現でのデータのバイト数。 | DBINT | NOT NULL |
| MasterScriptID | Master_Script テーブルからの外部キー。 | DBINT | AK-1、FK NOT NULL |
| QuickEditBaseVersion | このバージョンがクイック編集を使用して作成された場合、このフィールドは以前のスクリプトのバージョンを示します。ベースバージョンの計測情報を新しいバージョンに引き継ぐことができます。 | DBINT | NULL |
| ScriptID | スクリプトの特定のバージョンの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| Valid | スクリプトが無効な状態で保存されたかどうかを示します。 | DBCHAR | NOT NULL |
| Version | マスター スクリプトのアクティブなバージョン。ICM ソフトウェアはアクティブなバージョンのみを使用します。 | DBINT | AK-1 NOT NULL |

Script_Cross_Reference テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

各スクリプトバージョンが参照している設定オブジェクトに関する情報が含まれます。この情報を使用して、設定情報が変更されたときにスクリプトバージョンが無効になるかどうかを判定されます。

ICM ソフトウェアは Script_Cross_Reference テーブルを自動的に維持します。

関連するテーブル

[Route_Call_Detail \(318 ページ\)](#) (LocalID を使用)

[Script \(359 ページ\)](#) (ScriptID を使用)

表 179: Script_Cross_Reference テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|----------------------------|--------------------------------------|------------------|
| XIE1Script_Cross_Reference | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | ForeignKey |
| XPKScript_Cross_Reference | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ScriptID、LocalID |

Script_Cross_Reference テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------|---|---------|-------------------|
| ForeignKey | コンフィギュレーション テーブルからの外部キー。これは常に ID フィールドです。 | DBINT | IE-1 NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------|---|------------|-------------------|
| LocalID | 他の設定テーブルの1つの外部キーフィールドを相互参照するスクリプトのローカル ID。 | DBINT | PK NOT NULL |
| ScriptID | Script テーブルからの外部キー。 | DBINT | PK、FK、NOT NULL |
| TargetType | ForeignKey が適用されるテーブルの種類。可能な値を参照するには、 ここ (542 ページ) をクリックしてください。 | DBSMALLINT | NOT NULL |

Script_Data テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

このテーブルには、ルーティング スクリプトまたは管理スクリプトのバイナリバージョンが含まれます。長いスクリプトの場合、複数の Script_Data 行が必要になる場合があります。

Script_Data テーブルは、Script Editor によって自動的に維持されます。

関連するテーブル

[Script \(359 ページ\)](#) (ScriptID を使用)

表 180: Script_Data テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|----------------|--------------------------------------|-------------------|
| XPKScript_Data | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ScriptID、RowOrder |

Script_Data テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------|---------------------|---------|-------------------|
| RowOrder | 特定のスクリプトに適用される行の序数。 | DBINT | PK NOT NULL |
| ScriptData | スクリプトの内部表現。 | image | NULL |
| ScriptID | Script テーブルからの外部キー。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |

Script_Five_Minute テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラルデータベースのみ。最新の5分インターバルの間の各スクリプトバージョンに関する統計情報が含まれています。ICM ソフトウェアは、スクリプトごとに Script_Five_Minute レコードを生成します。

Script_Print_Control テーブル

関連するテーブル

[Script \(359 ページ\)](#) (ScriptID を使用)

表 181: Script_Five_Minute テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| XAK1Script_Five_Minute | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XPKScript_Five_Minute | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ScriptID、DateTime、TimeZone |

Script_Five_Minute テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------|--|-------------|-------------------|
| CallsIncomingTo5 | 5分インターバルの間にスクリプトに届いたコールの数。 | DBINT | NOT NULL |
| CallsPerNode | 5分インターバルの間にスクリプトの各ノードを経由したコールの数を示す配列。配列の各要素は short 型整数です。40 ノードのスクリプトの配列は、varbinary(80) の配列としてデータベースに保存されます。 | varchar | NOT NULL |
| CallsRoutedTo5 | 5分インターバルの間にスクリプトに届いたコールの数。 | DBINT | NOT NULL |
| DateTime | 5分インターバル開始時のセントラル コントローラの日時。 | DBSMALLDATE | PK NOT NULL |
| RecoveryDay | 現在は使用されていません。ゼロ (0) に設定されます。 | DBINT | NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| ScriptID | Script テーブルからの外部キー。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |

Script_Print_Control テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行には、特定のスクリプトバージョンに対するデフォルトの印刷設定が含まれます。Script_Print_Control テーブルは、Script Editor によって自動的に維持されます。

関連するテーブル

Script (359 ページ) (ScriptID を使用)

表 182: Script_Print_Control テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------------|--------------------------------------|----------------------|
| XAK1Script_Print_Control | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | ScriptID |
| XPKScript_Print_Control | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ScriptPrintControlID |

Script_Print_Control テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|--------------------------------|--------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| PrintControlSettings | スクリプトの印刷設定を指定する文字列。 | varchar(255) | NULL |
| ScriptID | Script テーブルからの外部キー。 | DBINT | AK-1、FK NOT NULL |
| ScriptPrintControlID | 行の一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |

Script_Queue_Real_Time テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

ローカル データベースのみ。スクリプト キューでのタスクの処理方法に関するデータが含まれています。

関連するテーブル

Script (359 ページ) (ScriptID を使用)

表 183: Script_Queue_Real_Time テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|---------------------------|--------------------------------------|--------------------|
| XPKScript_Queue_Real_Time | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ScriptID、QueueNode |

Script_Queue_Real_Time テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------|-----------------------------------|------------|-------------------|
| DateTime | このデータが最後に更新された日時。 | DBDATETIME | NOT NULL |
| QueueNode | スクリプト ノードのローカルな ID。 | DBINT | PK NOT NULL |
| ScriptID | この行が関連付けられているアプリケーション パスの ICM ID。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |

Script_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------|-------------------------------|------------|-------------------|
| TasksQueued | このスクリプト ノードでキューに入れられているタスクの数。 | DBINT | NULL |
| TimeInQueue | 最も長くキューに存在するタスクの時間。 | DBDATETIME | NULL |

Script_Real_Time テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#)にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#)をクリックしてください。

ローカル データベースのみ。

各スクリプトのリアルタイム情報が含まれています。ICM ソフトウェアは、スクリプトを実行するたびにリアルタイム データを更新します。Admin Workstation は、15 秒ごとに更新データを受信します。現在のスクリプト バージョンのリアルタイム データは、午前 0 時に更新されます。

関連するテーブル

[Script \(359 ページ\)](#) (ScriptID を使用)

表 184: Script_Real_Time テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|---------------------|--------------------------------------|------------|
| XPKScript_Real_Time | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ScriptID |

Script_Real_Time テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------|--|------------|-------------------|
| Calls | 午前 0 時以降にスクリプトが実行した回数。ルーティング スクリプトの場合、これは処理されたコールの数です。 | DBINT | NOT NULL |
| CpuTime | スクリプトの処理に費やされた CPU 時間。 | DBINT | NOT NULL |
| DateTime | このデータが最後に更新されたときのセントラル コントローラの日時。 | DBDATETIME | NOT NULL |
| ElapsedTime | スクリプトの処理に費やされた経過時間。 | DBINT | NOT NULL |
| ScriptID | Script テーブルからの外部キー。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |
| ScriptMeters | スクリプトの内部リアルタイム データ。 | image | NULL |

Script_Table テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行には、オプションのゲートウェイ SQL 機能を使用してルーティング スクリプト内または管理スクリプト内からクエリーを実行できる、外部データベースのテーブルが記載されています。

Script_Table のレコードを追加、更新、および削除するには、ICM Configuration Manager を使用します。

関連するテーブル

[Script_Table_Column \(366 ページ\)](#) (ScriptTableID を使用)

表 185: Script_Table テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------|--------------------------------------|----------------|
| XAK1Script_Table | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XPKScript_Table | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ScriptTableID |

Script_Table テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------|--|-------------|-------------------|
| AccessType | テーブルのデータに対するクエリーの実行方法を示します。現在サポートされているのは SQL (1) のみです。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Description | 外部テーブルについての詳細情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EnterpriseName | ICM データベースで定義されているすべてのスクリプトテーブルの間で一意となる名前。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| ScriptTableID | 外部テーブルの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| SideA | ICM セントラル コントローラのサイド A によって到達されるデータベース テーブルのパス。 | DESCRIPTION | NULL |
| SideB | ICM セントラル コントローラのサイド B によって到達されるデータベース テーブルのパス。 | DESCRIPTION | NULL |

Script_Table_Column テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行には、ルーティングスクリプト内または管理スクリプト内からクエリーを実行できる、外部データベースのテーブルのカラムが記載されています。

Script_Table_Column のレコードを追加、更新、および削除するには、ICM Configuration Manager を使用します。

関連するテーブル

[Script_Table \(365 ページ\)](#) (ScriptTableID を使用)

表 186: Script_Table_Column テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------------|--------------------------------------|--------------------------|
| XAK1Script_Table_Column | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | ScriptTableID、ColumnName |
| XPKScript_Table_Column | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ScriptTableColumnID |

Script_Table_Column テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------|--------------------------------|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| ColumnName | 外部データベースのカラムの名前。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| Description | カラムについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| ScriptTableColumnID | このスクリプト テーブルのカラムの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| ScriptTableID | Script_Table テーブルからの外部キー。 | DBINT | AK-1、FK NOT NULL |

Sec_Group テーブル

このテーブルは、[Security カテゴリ \(508 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(565 ページ\)](#) をクリックしてください。

User_Group テーブルのレコードの状態を追跡するために内部的に使用されます。Sec_Group テーブルには、User_Group の行ごとに 1 つの行が格納されます。

関連するテーブル

[User_Group \(479 ページ\)](#) (UserGroupID を使用)

表 187: Sec_Group テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------|--------------------------------------|-------------|
| XPKSec_Group | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | UserGroupID |

Sec_Group テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------|-------------------------|-------------|-------------------|
| UserGroupID | User_Group テーブルからの外部キー。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| UserGroupName | グループの名前。 | varchar(64) | NOT NULL |

Sec_User テーブル

このテーブルは、[Security カテゴリ \(508 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(565 ページ\)](#) をクリックしてください。

User_Group テーブルのユーザの状態を追跡するために内部的に使用されます。Sec_User テーブルには、（グループではなく）ユーザを表す User_Group の行ごとに 1 つの行が格納されます。

関連するテーブル

[User_Group \(479 ページ\)](#) (UserGroupID を使用)

表 188: Sec_User テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------|--------------------------------------|-------------|
| XPKSec_User | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | UserGroupID |

Sec_User テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------|-------------------------|-------------|-------------------|
| UserGroupID | User_Group テーブルからの外部キー。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| UserGroupName | ユーザの名前。 | varchar(64) | NOT NULL |

Service テーブル

このテーブルは、[Skill Target カテゴリ \(509 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(566 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行にはペリフェラルで使用できるサービスが記載されています。

Service テーブル

Service レコードを追加、更新、および削除するには、Service Explorer ツールを使用します。

関連するテーブル

| | | |
|---|---|--|
| Enterprise_Service_Member (208 ページ) (SkillTargetID を使用) | Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル (227 ページ) (SkillTargetID を使用) | Galaxy_Overflow テーブル (230 ページ) (SkillTargetID を使用) |
| Media_Routing_Domain (272 ページ) (MRDomainID を使用) | Peripheral (288 ページ) (PeripheralID を使用) | Route (317 ページ) (SkillTargetID を使用) |
| Schedule (347 ページ) (ScheduleID を使用) | Service_Array_Member (372 ページ) (SkillTargetID は Service_Array_Member.ServiceSkillTargetID にマッピング) | Service_Five_Minute (373 ページ) (SkillTargetID を使用) |
| Service_Half_Hour (377 ページ) (SkillTargetID を使用) | Service_Member (390 ページ) (SkillTargetID を使用) | Service_Real_Time (391 ページ) (SkillTargetID を使用) |
| Skill_Target (455 ページ) (SkillTargetID を使用) | Termination_Call_Detail (456 ページ) (ServiceSkillTargetID は Service.SkillTargetID にマッピング) | |

表 189: Service テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| XAK1Service | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XAK2Service | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | PeripheralID、PeripheralNumber |
| XIE1Service | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | ScheduleID |
| XPKService | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリキー | SkillTargetID |

Service テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------|-----------------------------------|--------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラルデータベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| ConfigParam | セントラルデータベースでレコードが変更されると増分します。 | varchar(255) | NULL |
| Deleted | 削除されたフラグ。次の文字で格納されます。 • Y = 該当 | DBCHAR | NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------------|--|-------------|-------------------|
| | • N = 非該当 | | |
| Description | サービスについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EnterpriseName | サービスのエンタープライズ名。この名前は、エンタープライズ内のすべてのサービス間で一意である必要があります。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| Extension | スキル グループの内線番号 (Definity ECS ACD によって使用されます)。 | VTELNO10 | NULL |
| MRDomainID | 対象のサービスに関連付けられているメディアルーティングドメイン。 | DBINT | FK NOT NULL |
| PeripheralID | Peripheral テーブルからの外部キー。 | DBSMALLINT | AK-2, FK NOT NULL |
| PeripheralName | ペリフェラルで認識されるサービス名。 | VNAME32 | NOT NULL |
| PeripheralNumber | ペリフェラルで認識されるサービス番号。このフィールドと PeripheralID の組み合わせが、代替の一意キーになります。 | DBINT | AK-2 NOT NULL |
| PeripheralServiceLevelType | <p>Service_Real_Time テーブルおよび Service_Half_Hour テーブルの PeriphServiceLevel フィールドで使用されるサービス レベル計算の種類。有効な Aspect タイプは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 = サービス レベル 1 • 2 = サービス レベル 2 • 3 = サービス レベル 3 • 4 = コール センターで計算されたサービス レベル <p>あるサービスについてこのフィールドが 0 の場合、ICM ソフトウェアは、関連するペリフェラル用に指定されたデフォルトの値を使用すると見なします。</p> <p>ペリフェラルが Aspect ACD でない場合、タイプは 4 (ペリフェラルで計算されます) になります。</p> | DBSMALLINT | NOT NULL |
| ScheduleID | サービスに関連付けられているインポートされたスケジュールを示します。 | DBINT | FK, IE-1 NULL |
| ServiceLevelThreshold | ICM サービス レベルに対するサービス レベルしきい値 (秒) このフィールドが負の値である場合、Peripheral テーブルの ServiceLevelThreshold フィールドの値が使用されます。 | DBINT | NOT NULL |

Service_Array テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------|---|------------|-------------------|
| ServiceLevelType | <p>IPCC Enterprise 以外の場合、ICM ソフトウェアがサービスのサービス レベルを計算する方法を示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 = 関連付けられたペリフェラルに指定されているデフォルトを使用します。 • 1 = 放棄されたコールを無視します (放棄されたコールは計算から除外されます)。 • 2 = 放棄されたコールがマイナスの影響を与えます (放棄されたコールは、サービス レベルしきい値を超えた場合と同様に処理されます)。 • 3 = 放棄されたコールは正の影響を与えます (放棄されたコールは、サービス レベルしきい値内に応答があった場合と同様に処理されます)。 <p>注: 選択された計算方法にかかわらず、ICM ソフトウェアは常に、しきい値を超える前に放棄されたコールの数を個別に追跡します。</p> <p>IPCC Enterprise の場合、CallManager ペリフェラルに関連付けられたサービスに対するこのフィールドの値は常に 1 (放棄されたコールを無視) です。これは、CallManager ペリフェラルに対するコールは、キューに入れられている間はサービスを関連付けられないので、キューに入れられている間に放棄されたコールは CallManager サービスのサービス レベルの計算に影響を与えることができないためです。</p> | DBSMALLINT | NOT NULL |
| SkillTargetID | エンタープライズ内のすべてのスキル ターゲットの中で一意となる識別子。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |
| UserDeletable | レコードがユーザによって削除可能であるかどうかを示します。デフォルトでは Y に設定されています。 | DBCHAR | NOT NULL |

Service_Array テーブル

このテーブルは、[Enterprise テーブル \(497 ページ\)](#) の 1 つです。データベースルールについては、[ここ \(560 ページ\)](#) をクリックしてください。

サービスアレイは、異なるペリフェラルと関連付けられる可能性がありながら、すべてが同じペリフェラルゲートウェイ (PG) と関連付けられているサービスの集合です。サービスアレイにコールをルーティングし、PG にメンバー サービスの中から選択させることができます。

Service_Array レコードを追加、更新、および削除するには、Service Explorer ツールを使用します。

関連するテーブル

[Logical_Interface_Controller \(267 ページ\)](#) (LogicalControllerID を使用)

[Schedule \(347 ページ\)](#) (ScheduleID を使用)

[Service_Array_Member \(372 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)

[Skill_Group \(409 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)

[Skill_Target \(455 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)

表 190: Service_Array テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|---------------------|--------------------------------------|---------------------|
| XAK1Service_Array | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XIF110Service_Array | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | SkillTargetID |
| XIF120Service_Array | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | LogicalControllerID |
| XIF121Service_Array | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | ScheduleID |
| XPKService_Array | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | SkillTargetID |

Service_Array テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------|--|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Description | サービス アレイについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EnterpriseName | サービス アレイのエンタープライズ名。この名前は、エンタープライズ内のすべてのサービス アレイ間で一意である必要があります。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| LogicalControllerID | サービス アレイに関連付けられているペリフェラル ゲートウェイを示します。 | DBSMALLINT | FK NOT NULL |
| ScheduleID | サービス アレイに関連付けられているスケジュールを示します。 | DBINT | FK NULL |
| SkillTargetID | エンタープライズ内のすべてのスキル ターゲットの中で一意となる識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |

Service_Array_Member テーブル

このテーブルは、[Enterprise テーブル \(497 ページ\)](#) の 1 つです。データベースルールについては、[ここ \(560 ページ\)](#) をクリックしてください。

このテーブルは、個別のサービスをサービスアレイにマッピングします。サービスアレイ内のすべてのメンバーサービスは同じペリフェラルゲートウェイ (PG) に関連付けられる必要がありますが、関連付けられるペリフェラルは異なってもかまいません。

Service_Array_Member レコードを追加および削除するには、Service Explorer ツールを使用します。

Service_Array レコードを追加、更新、および削除するには、Service Explorer ツールを使用します。

関連するテーブル

[Service_Array \(370 ページ\)](#) (ServiceArraySkillTargetID は Service_Array.SkillTargetID にマッピング)

[Service \(367 ページ\)](#) (ServiceSkillTargetID は Service.SkillTargetID にマッピング)

表 191: Service_Array_Member テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|----------------------------|-------------------------------------|--|
| XIF122Service_Array_Member | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | ServiceArraySkillTargetID |
| XIF123Service_Array_Member | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | ServiceSkillTargetID |
| XPKService_Array_Member | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリキー | ServiceArraySkillTargetID、ServiceSkillTargetID |

Service_Array_Member テーブルの制約:

| 制約: | フィールド名: |
|-----|---------------------------|
| PK | ServiceArraySkillTargetID |
| PK | ServiceSkillTargetID |
| FK | ServiceArraySkillTargetID |

Service_Array_Member テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------------|---------------------------|---------|-------------------|
| ServiceArraySkillTargetID | サービスアレイを示します。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| ServiceSkillTargetID | サービスアレイのメンバーであるサービスを示します。 | DBINT | PK NOT NULL |

Service_Five_Minute テーブル

このテーブルは、[Skill Target カテゴリ \(509 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(566 ページ\)](#)をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

最新の 5 分インターバルの間の各サービスに関する統計情報が含まれています。

ICM ソフトウェアは、サービスごとに Service_Five_Minute レコードを生成します。

Service_Array レコードを追加、更新、および削除するには、Service Explorer ツールを使用します。

関連するテーブル

[Service \(367 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)

表 192: Service_Five_Minute テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| XAK1Service_Five_Minute | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XPKService_Five_Minute | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | DateTime、SkillTargetID、TimeZone |

Service_Five_Minute テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|---|---------|-------------------|
| AgentsTalking | 5 分インターバルの終了時に通話中状態であるサービス エージェントの数。 | DBINT | NULL |
| AvgDelayQAbandTo5 | 5 分インターバルの間にサービスのキューで放棄されたコールの平均遅延時間。 | DBINT | NULL |
| AvgDelayQNow | 5 分インターバルの終了時にサービスのキューに入っているコールの平均遅延時間。 | DBINT | NULL |
| AvgHandleTimeTo5 | 5分インターバルの間に終了した、サービスに対するコールの平均処理時間 (秒)。HandleTime は、サービスで処理済みとしてカウントされるインバウンド ACD コールについてのみ追跡されます。HandleTime には、エージェントがコールに回答してからコールのアフターコールワーク時間を完了するまでの時間が含まれています。この時間には、コールに関連付けられた TalkTime、HoldTime、および WorkTime が含まれています。AvgHandleTime の値は、コールに関連付けられたすべて | DBINT | NULL |

Service_Five_Minute テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------|--|---------|-------------------|
| | のアフターコールワーク時間が完了するとデータベースで更新されます。 | | |
| AvgSpeedAnswerTo5 | 5分インターバルの間のサービスに対するすべての着信コールの平均応答待機時間。 | DBINT | NULL |
| AvgTalkTimeTo5 | 5分インターバルの間のサービスに対するコールの平均通話時間(秒)。通話時間には、コールが通話状態または保留状態になっていた時間が含まれます。この時間は、サービスまたはルートに対するコールと関連付けられたTalkTimeおよびHoldTimeを使用して設定されます。このフィールドは、コールに関連付けられたアフターコールワークがすべて完了するとデータベースで更新されません。 | DBINT | NULL |
| CallsAbandQToday | 午前0時以降に放棄されたこのサービスに対するコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsAnsweredTo5 | 5分インターバルの間にエージェントが応答した、サービスへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsAnsweredToday | 午前0時以降にエージェントが応答した、サービスへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsHandledTo5 | 5分インターバルの間に処理されて終了したサービスに対するコールの数。処理されるコール： <ul style="list-style-type: none"> • エージェントが応答して完了した着信 ACD コール。 • エージェントが応答して完了した、アウトバウンド オプションに関連付けられたコール。 • エージェントが処理を開始して完了した非音声タスク。 <p>コール/タスクの処理は、そのコール/タスクに関連付けられたエージェントが、そのコール/タスクに関連付けられたラップアップ作業を終了すると完了します。</p> | DBINT | NULL |
| CallsHandledToday | 午前0時以降にサービスによって処理されて完了したコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsIncomingToday | 午前0時以降にこのサービスで着信したコールの数。着信コールには、トランクに着信するインバウンドのACDコールのみが含まれています(つまり、内部で生成されていないコールを意味します)。 | DBINT | NULL |
| CallsInProgress | 事前に提供されたコール(例:アナウンスが再生されているコール、キューに格納されたコール、接続されたコールなど)で、現在サービスで処理中のインバウンドとアウトバウンドのコールの数。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------|--|-------------|-------------------|
| CallsLeftQTo5 | 5 分インターバルの間にキューから削除された、サービスへのコールの数（予測遅延時間の計算に使用）。 | DBINT | NULL |
| CallsOfferedTo5 | 5 分インターバルの間にサービスに提供されたコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsOfferedToday | 午前 0 時以降にこのサービスに提供された着信コールと内部コールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsQNow | 5 分インターバルの終了時にペリフェラルでサービスへのキューに入っているコールの数。複数回キューイングされるコールは、サービスに対して 1 回のキューイングとしてカウントされます。 | DBINT | NULL |
| CallsRoutedToday | 午前 0 時以降に ICM ソフトウェアによってこのサービスにルーティングされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| DateTime | 5 分インターバル開始時の日時。 | DBSMALLDATE | PK NOT NULL |
| ExpectedDelay | 5 分インターバルの終了時にサービスのキューに追加された新しいコールの予測遅延時間。これは、どのエージェントも利用できない場合にのみ有効となります。 | DBFLT4 | NULL |
| LongestAvailAgent | 5 分インターバルの終了時点でサービスの最長応答可能エージェントが応答可能になっていた時間（秒）。どのエージェントも利用できなかった場合、この値は 0 になります。 | DBINT | NULL |
| LongestCallQ | 5 分インターバルの終了時にサービスのキュー内で最長のコールがキューに入っていた時間。 | DBINT | NULL |
| OverflowInTo5 | 5 分インターバルの間に、ペリフェラルによってサービスにターゲット変更（オーバーフロー）されたコールの数。ICM ソフトウェアは、各サービスまたはルートから移動（オーバーフロー）したコールの数と、各サービスまたはルートに移動（オーバーフロー）したコールの数をカウントします。 | DBINT | NULL |
| OverflowOutTo5 | 5 分インターバルの間に、ペリフェラルによってサービスからターゲット変更（オーバーフロー）されたコールの数。ICM ソフトウェアは、各サービスまたはルートから移動（オーバーフロー）したコールの数と、各サービスまたはルートに移動（オーバーフロー）したコールの数をカウントします。 | DBINT | NULL |
| PeriphServiceLevelTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に、ペリフェラルで計算されたサービスのサービス レベル。 | DBFLT4 | NULL |

Service_Five_Minute テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------------|--|---------|-------------------|
| PeriphServiceLevelToday | 午前 0 時以降にペリフェラルで計算されたサービスのサービス レベル。 | DBFLT4 | NULL |
| RecoveryDay | 現在は使用されていません。ゼロ (0) に設定されます。 | DBINT | NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| ServiceLevelAbandTo5 | 5 分インターバルの間に、サービス レベル内で放棄されたサービスへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelAbandToday | 午前 0 時以降に、サービス レベル内で放棄されたサービスへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsOfferedTo5 | 5 分インターバルの間に応答または放棄されたサービスへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsOfferedToday | 午前 0 時以降に応答または放棄されたサービスへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsQHeld | 5 分インターバルの終了時に、サービス レベルしきい値より長くキューに入っていたサービスへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsTo5 | 5 分インターバルの間に、サービス レベル内で処理されたサービスへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsToday | 当日に、サービス レベル内で処理されたサービスへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelTo5 | 5 分インターバルの間のサービス レベル。この値は、ServiceLevelCallsTo5 および ServiceLevelCallsHandledTo5 から得られます。 | DBFLT4 | NULL |
| ServiceLevelToday | 午前 0 時以降のサービスの累積 ICM サービス レベル。この値は、ServiceLevelCallsToday および ServiceLevelCallsOfferedToday から得られます。 | DBFLT4 | NULL |
| SkillTargetID | Service テーブルからの外部キー。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |
| Unused1 | このフィールドは、現在使用されていません。 | DBINT | NULL |

Service_Half_Hour テーブル

このテーブルは、[Skill Target カテゴリ \(509 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(566 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

最新の 30 分インターバルの間の各サービスに関する情報が含まれています。

ICM ソフトウェアは、サービスごとに Service_Half_Hour レコードを生成します。

関連するテーブル

[Service \(367 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)

表 193: Service_Half_Hour テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| XAK1Service_Half_Hour | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XIE1Service_Half_Hour | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | DbDateTime |
| XPKService_Half_Hour | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | DateTime、SkillTargetID、TimeZone |

Service_Half_Hour テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------------|---|---------|-------------------|
| AnswerWaitTimeToHalf | 最後の 30 分 インターバルの間にサービスに対して応答されたすべてのコールの AnswerWaitTime の合計 (秒)。AnswerWaitTime は、ペリフェラルにコールが提供されてから応答するまでの経過時間です。この時間には、コールに関連付けられたすべての DelayTime、LocalQTime、および RingTime が含まれます。 マルチメディアの場合は、この 30 分インターバルの間に開始した、このサービスに関連付けられたすべてのタスクの応答待機時間の合計です。 | DBINT | NULL |
| AutoOutCallsOnHoldTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、このサービスが保留にした AutoOut (プレディクティブ) コールの時間 (秒)。このデータ要素は HoldTime に基づきます。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |

Service_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------------|--|---------|-------------------|
| | アウトバウンド オプションでは現在使用されていません。 IPCC Enterprise では無効です。 | | |
| AutoOutCallsOnHoldToHalf | このサービスが1回以上保留にした、終了した AutoOut (プレディクティブ) コールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 アウトバウンド オプションでは現在使用されていません。 IPCC Enterprise では無効です。 | DBINT | NULL |
| AutoOutCallsTalkTimeToHalf | 30分インターバルの間に終了した、サービスで処理された AutoOut (プレディクティブ) コールの合計通話時間 (秒)。この値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコールワークを開始するまでの時間が含まれています。この値は TalkTime に基づきます。そのため、コールに関連付けられた HoldTime が含まれています。AutoOutCallsTalkTime は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 アウトバウンド オプションでは現在使用されていません。 IPCC Enterprise では無効です。 | DBINT | NULL |
| AutoOutCallsTimeToHalf | 30分インターバルの間に終了した、このサービスで処理された AutoOut (プレディクティブ) コールの合計処理時間 (秒)。処理時間には、WorkTime、TalkTime、および HoldTime が含まれています。AutoOutCallsTime の値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコールワーク時間を完了するまでの時間が含まれています。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 アウトバウンド オプションでは現在使用されていません。 IPCC Enterprise では無効です。 | DBINT | NULL |
| AutoOutCallsToHalf | 30分インターバルの間に終了した、このサービスが行った AutoOut (プレディクティブ) コールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 アウトバウンド オプションでは現在使用されていません。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|--|---------|-------------------|
| | IPCC Enterprise では無効です。 | | |
| AvgDelayQAbandToHalf | <p>30分インターバルの間にキューで放棄された、サービスへのコールの平均遅延時間。この値は次のように計算されます。</p> <p>$\text{DelayQAbandTimeToHalf} / \text{CallsAbandQToHalf}$</p> <p>IPCC Enterprise では無効です。</p> <p>非音声タスクでは無効です。OPC によってゼロに設定されます。</p> <p>注: ICM が IPCC ゲートウェイ PG を介して IPCC と接続されている場合、この値は、子においてコールがキュー内にある間に終了するような状況であれば増分されます。</p> | DBINT | NULL |
| AvgDelayQToHalf | <p>30分インターバルの間の、サービスへのコールのキューでの平均遅延時間。この値は次のように計算されます。</p> <p>$\text{DelayQTimeToHalf} / \text{CallsQToHalf}$</p> <p>IPCC Enterprise では無効です。</p> <p>非音声タスクでは無効です。OPC によってゼロに設定されます。</p> | DBINT | NULL |
| AvgHandleTimeToHalf | <p>30分インターバルの間にサービスで処理されたものとしてカウントされたコールの平均コール処理時間 (秒)。</p> <p>HandleTime は、サービスで処理済みとしてカウントされるインバウンド ACD コールについてのみ追跡されます。</p> <p>HandleTime には、エージェントがコールに回答してからコールのアフターコールワーク時間を完了するまでの時間が含まれています。この時間には、コールに関連付けられた TalkTime、HoldTime、および WorkTime が含まれています。AvgHandleTime の値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間が完了するとカウントされます。この値は次のように計算されます。</p> <p>$\text{HandleTimeToHalf} / \text{CallsHandledToHalf}$</p> <p>IPCC Enterprise では有効です。</p> | DBINT | NULL |
| AvgSpeedAnswerToHalf | <p>サービスに提供されたすべてのコールが回答されるまでに待機した平均応答待機時間。この値は次のように計算されます。</p> <p>$\text{AnswerWaitTimeToHalf} / \text{CallsAnsweredToHalf}$</p> <p>IPCC Enterprise では有効です。</p> | DBINT | NULL |

Service_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------|--|---------|-------------------|
| AvgTalkTimeToHalf | <p>30分インターバルの間にサービスで処理されたものとしてカウントされたコールの平均コール処理時間 (秒)。 HandleTime は、サービスで処理済みとしてカウントされるインバウンド ACD コールについてのみ追跡されます。 HandleTime には、エージェントがコールに回答してからコールのアフターコールワーク時間を完了するまでの時間が含まれています。この時間には、コールに関連付けられた TalkTime、HoldTime、および WorkTime が含まれています。AvgHandleTime の値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間が完了するとカウントされます。この値は次のように計算されます。</p> $\text{HandleTimeToHalf} / \text{CallsHandledToHalf}$ <p>IPCC Enterprise では有効です。</p> | DBINT | NULL |
| BlindTransfersOutToHalf | <p>30分インターバルの間にこのサービスのエージェントによってブラインド転送されたコールの数。</p> | DBINT | NULL |
| CallsAbandQToHalf | <p>30分インターバルの間にサービスのキュー内で放棄されたコールの数。</p> <p>IPCC Enterprise では無効です。</p> <p>非音声タスクでは無効です。OPC によってゼロに設定されます。</p> <p>注: ICM が IPCC ゲートウェイ PG を介して IPCC と接続されている場合、この値は、子においてコールがキュー内にある間に終了するような状況であれば増分されます。</p> | DBINT | NULL |
| CallsAnsweredToHalf | <p>30分インターバルの間にサービスに対して回答されたコールの数。</p> <p>マルチメディアの場合は、この 30分インターバルの間に終了した、このサービスに関連付けられたタスクの数です。</p> <p>IPCC Enterprise では有効です。</p> | DBINT | NULL |
| CallsHandledToHalf | <p>この 30分インターバルの間にこのサービスと関連付けられるようになったタスクの数です。この値は、Agent PG が Offer Task メッセージを受信したとき、および Offer Task メッセージを受信しないで Start Task メッセージを受信したときに、増分されます。</p> <p>処理されるコール:</p> <ul style="list-style-type: none"> • エージェントが回答して完了した着信 ACD コール。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------|---|---------|-------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • エージェントが応答して完了した、アウトバウンド オプションに関連付けられたコール。 • エージェントが処理を開始して完了した非音声タスク。 <p>コール/タスクの処理は、そのコール/タスクに関連付けられたエージェントが、そのコール/タスクに関連付けられたラップアップ作業を終了すると完了します。</p> <p>このフィールドは IPCC Enterprise に適用されます。</p> | | |
| CallsIncomingToHalf | <p>30分インターバルの間にサービスに着信したコールの数。着信コールには、トランクに着信するインバウンドの ACD コールのみが含まれています（つまり、内部で生成されていないコールを意味します）。</p> <p>ICM および IPCC Enterprise では有効です。</p> | DBINT | NULL |
| CallsOfferedToHalf | <p>30分インターバルの間にサービスに提供された着信コールと内部コールの数。</p> <p>IPCC Enterprise では有効です。</p> | DBINT | NULL |
| CallsOutToHalf | <p>30分インターバルの間にサービスのエージェントによって発信されたアウトバウンド コールの数。</p> <p>IPCC Enterprise では無効です。</p> <p>非音声タスクでは無効です。OPC によってゼロに設定されます。</p> | DBINT | NULL |
| CallsQToHalf | <p>30分インターバルの間にキューイングされた、サービスへのコールの数。複数回キューイングされるコールは、サービスに対して1回のキューイングとしてカウントされます。</p> <p>IPCC Enterprise では無効です。</p> <p>非音声タスクでは無効です。OPC によってゼロに設定されます。</p> | DBINT | NULL |
| CallsRoutedToHalf | <p>30分インターバルの間に ICM ソフトウェアによってサービスにルーティングされたタスクの数。</p> <p>マルチメディアの場合は、30分インターバルの間にサービスにルーティングされたタスクの数です。</p> <p>IPCC Enterprise では有効です。</p> | DBINT | NULL |

Service_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------------|---|-------------|-------------------|
| CallsTerminatedOtherToHalf | <p>30分インターバルの間にサービスによって処理されたにもかかわらず、考慮されないコールの数。これらは、処理されるコール、放棄されるコール、または転送されるコールの基準に一致しないコールです。これらのコールは、応答のドロップ/応答なし、強制的なビジー状態、またはタイムアウトなどの理由によって破棄されたものです。</p> <p>IPCC Enterprise では無効です。</p> <p>非音声タスクでは無効です。OPC によってゼロに設定されます。</p> | DBINT | NULL |
| DateTime | セントラル コントローラの、30分インターバルの開始日時。 | DBSMALLDATE | PK NOT NULL |
| DbDateTime | レコードがHDSデータベースに書き込まれる時点での日時タイムスタンプ。Logger データベースではこのカラムは NULL です。 | DBDATETIME | NULL |
| DelayQAbandTimeToHalf | <p>キュー内で放棄されたサービスに対するコールがインターバルの間に待機した時間（秒）。キュー内には存在するが、エージェントまたはトランク デバイスによって処理される前に放棄されたコールです。</p> <p>IPCC Enterprise では無効です。</p> <p>非音声タスクでは無効です。OPC によってゼロに設定されます。</p> <p>注：ICM が IPCC ゲートウェイ PG を介して IPCC と接続されている場合、この値は、子においてコールがキュー内にある間に終了するような状況であれば増分されます。</p> | DBINT | NULL |
| DelayQTimeToHalf | <p>30分インターバルの間の、サービスへのすべてのコールのキュー内での遅延時間の合計。このフィールドは LocalQTime から設定されます。</p> <p>IPCC Enterprise では無効です。</p> <p>非音声タスクでは無効です。OPC によってゼロに設定されます。</p> | DBINT | NULL |
| ForcedClosedCallsToHalf | <p>30分インターバルの間に、データの中断の後でクローズするように判断された、サービスへのコールの数。</p> <p>ForcedClosedCalls は、コールの状態遷移の追跡でエラーが発生したために終了したコールです。ACD の CTI インターフェイスからのイベントがない場合、コールが強制的にクローズされることがあります（たとえば、Disconnect イベントの欠落や、スイッチの CTI 接続での障害など）。</p> | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------|--|---------|-------------------|
| | IPCC Enterprise では無効です。 | | |
| HandleTimeToHalf | <p>30分インターバルの間に、コールがサービスで処理された合計時間（秒）。HandleTime は、サービスで処理済みとしてカウントされるインバウンド ACD コールについてのみ追跡されます。HandleTime には、エージェントがコールに回答してからコールのアフターコールワーク時間を完了するまでの時間が含まれています。この時間には、コールに関連付けられた HoldTime、TalkTime、および WorkTime がすべて含まれます（Termination_Call_Detail テーブルから取得したもの）。HandleTime の値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間（もしあれば）が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。</p> <p>マルチメディアの場合、この値は TalkTimeToHalf + HoldTimeToHalf + HandledWorkReadyTimeToHalf です。</p> <p>IPCC Enterprise では有効です。</p> | DBINT | NULL |
| HoldTimeToHalf | <p>30分インターバルの間に終了した、サービスへのコールの合計時間（秒）。</p> <p>マルチメディアの場合は、この 30 分インターバルの間に終了した、このサービスに関連付けられているタスクについて、エージェントが PAUSED 状態に費やした時間（秒）です。</p> <p>IPCC Enterprise では有効です。</p> | DBINT | NULL |
| LongestCallAbandTime | <p>30分インターバルの間に、コールが放棄されるまでにサービスのキューに格納されていた最長時間（秒）。</p> <p>IPCC Enterprise では無効です。</p> <p>非音声タスクでは無効です。OPC によってゼロに設定されます。</p> <p>注：ICM が IPCC ゲートウェイ PG を介して IPCC と接続されている場合、この値は、子においてコールがキュー内にある間に終了するような状況であれば増分されます。</p> | DBINT | NULL |
| LongestCallDelayQTime | <p>30分インターバルの間に、コールが応答されるまでにサービスのキューに格納されていた最長時間（秒）。</p> <p>IPCC Enterprise では無効です。</p> <p>非音声タスクでは無効です。OPC によってゼロに設定されます。</p> | DBINT | NULL |

Service_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------------|---|---------|-------------------|
| NumMissingTasks | マルチメディアのみで有効。 この 30 分インターバルの間に Start Task タイムアウト期間が経過したタスクの数。 | DBINT | NULL |
| OverflowInToHalf | 30分インターバルの間に、ペリフェラルによってこのサービスにターゲット変更（オーバーフロー）されたコールの数。ICM ソフトウェアは、各サービスまたはルートから移動（オーバーフロー）したコールの数と、各サービスまたはルートに移動（オーバーフロー）したコールの数をカウントします。 IPCC Enterprise では無効です。 | DBINT | NULL |
| OverflowOutToHalf | 30分インターバルの間に、ペリフェラルによってこのサービスからターゲット変更（オーバーフロー）されたコールの数。ICM ソフトウェアは、各サービスまたはルートから移動（オーバーフロー）したコールの数と、各サービスまたはルートに移動（オーバーフロー）したコールの数をカウントします。 IPCC Enterprise では無効です。 | DBINT | NULL |
| PeriphServiceLevelCallsToHalf | 30 分インターバルの間に、ペリフェラルでカウントされた、サービス レベル内で応答されたサービスへのコールの数。 IPCC Enterprise では無効です。 非音声タスクでは無効です。OPC によってゼロに設定されます。 | DBINT | NULL |
| PeriphServiceLevelOfferToHalf | 30 分インターバルのペリフェラル サービス レベルの計算用に提供されたコールの数。 IPCC Enterprise では無効です。 非音声タスクでは無効です。OPC によってゼロに設定されます。 | DBINT | NULL |
| PeriphServiceLevelToHalf | 30 分インターバルの間のペリフェラル サービス レベル。 IPCC Enterprise では無効です。 非音声タスクでは無効です。OPC によってゼロに設定されます。 | DBFLT4 | NULL |
| PreviewCallsOnHoldTimeToHalf | 30分インターバルの間に、このサービスでアウトバウンドプレビュー コールが保留にされた時間（秒）。このデータ | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------------|---|---------|-------------------|
| | <p>要素は HoldTime に基づきます。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク（もしあれば）が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。</p> <p>アウトバウンド オプションでは現在使用されていません。</p> <p>IPCC Enterprise では無効です。</p> | | |
| PreviewCallsOnHoldToHalf | <p>このサービスが 1 回以上保留にした、終了したアウトバウンドプレビューコールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間（もしあれば）が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。</p> <p>アウトバウンド オプションでは現在使用されていません。</p> <p>IPCC Enterprise では無効です。</p> | DBINT | NULL |
| PreviewCallsTalkTimeToHalf | <p>30 分インターバルの間に終了した、このサービスで処理されたアウトバウンドプレビューコールの合計通話時間（秒）。この値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコールワークを開始するまでの時間が含まれています。この値は、Termination_Call_Detail から取得された TalkTime に基づきます。そのため、コールに関連付けられた HoldTime が含まれています。</p> <p>PreviewCallsTalkTime は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間（もしあれば）が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。</p> <p>アウトバウンド オプションでは現在使用されていません。</p> <p>IPCC Enterprise では無効です。</p> | DBINT | NULL |
| PreviewCallsTimeToHalf | <p>30 分インターバルの間に終了した、このサービスで処理されたアウトバウンドプレビューコールの合計処理時間（秒）。処理時間には、WorkTime、TalkTime、および HoldTime が含まれています。PreviewCallsTime の値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコールワーク時間を完了するまでの時間が含まれています。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間（もしあれば）が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。</p> <p>アウトバウンド オプションでは現在使用されていません。</p> <p>IPCC Enterprise では無効です。</p> | DBINT | NULL |
| PreviewCallsToHalf | <p>30 分インターバルの間に終了した、このサービスが行ったアウトバウンドプレビューコールの数。この値は、コール</p> | DBINT | NULL |

Service_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------------|--|---------|-------------------|
| | <p>に関連付けられたアフターコール ワーク時間（もしあれば）が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。</p> <p>アウトバウンド オプションでは現在使用されていません。</p> <p>IPCC Enterprise では無効です。</p> | | |
| RecoveryDay | 現在は使用されていません。ゼロ（0）に設定されます。 | DBINT | NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| RedirectNoAnsCallsToHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、このサービスのエージェントのターミナルで呼び出され、無応答によりリダイレクトされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| ReserveCallsOnHoldTimeToHalf | <p>30 分インターバルの間に、このサービスでエージェント予約コールが保留にされた時間（秒）。このデータ要素は HoldTime に基づきます。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク（もしあれば）が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。</p> <p>アウトバウンド オプションでは現在使用されていません。</p> <p>IPCC Enterprise では無効です。</p> | DBINT | NULL |
| ReserveCallsOnHoldToHalf | <p>このサービスが 1 回以上保留にした、完了したエージェント予約コールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間（もしあれば）が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。</p> <p>アウトバウンド オプションでは現在使用されていません。</p> <p>IPCC Enterprise では無効です。</p> | DBINT | NULL |
| ReserveCallsTalkTimeToHalf | <p>30 分インターバルの間に終了した、サービスで処理されたエージェント予約コールの合計通話時間（秒）。この値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコールワークを開始するまでの時間が含まれています。この値は TalkTime に基づきます。そのため、コールに関連付けられた HoldTime が含まれています。ReserveCallsTalkTime は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間（もしあれば）が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。</p> <p>アウトバウンド オプションでは現在使用されていません。</p> | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------------------|--|---------|-------------------|
| | IPCC Enterprise では無効です。 | | |
| ReserveCallsTimeToHalf | 30分インターバルの間に終了した、このサービスで処理されたエージェント予約コールの合計処理時間(秒)。処理時間には、WorkTime、TalkTime、および HoldTime が含まれています。ReserveCallsTime の値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコールワーク時間を完了するまでの時間が含まれています。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間(もしあれば)が完了するとカウントされ、データベースは30分ごとに更新されます。 アウトバウンド オプションでは現在使用されていません。 IPCC Enterprise では無効です。 | DBINT | NULL |
| ReserveCallsToHalf | 30分インターバルの間に終了した、このサービスが行ったエージェント予約コールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間(もしあれば)が完了するとカウントされ、データベースは30分ごとに更新されます。 アウトバウンド オプションでは現在使用されていません。 IPCC Enterprise では無効です。 | DBINT | NULL |
| Reserved1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| Reserved2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| Reserved3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| Reserved4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| Reserved5 | 将来使用できるように予約されています。 | DBFLT4 | NULL |
| ServiceLevelAbandToHalf | 30分インターバルの間に、サービス レベルしきい値内で放棄されたサービスへのコールの数。IPCC Enterprise 音声タスクおよび非音声タスクの場合はゼロに設定されます。 注: ICM が IPCC ゲートウェイ PG を介して IPCC と接続されている場合、この値は、子においてコールがキュー内にある間に終了するような状況であれば増分されます。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsOfferedToHalf | 30分インターバルの間にサービス レベル イベントが発生した、サービスへのコールの数。 IPCC Enterprise では無効です。 | DBINT | NULL |

Service_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------|---|---------|-----------------------|
| ServiceLevelCallsToHalf | 30 分インターバルの間に、ICM サービス レベルしきい値内で応答されたサービスへのコールの数。 IPCC Enterprise では無効です。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelToHalf | 30 分インターバルの間のルートに対する ICM サービス レベル。 非音声タスクおよび IPCC Enterprise コールの場合、ServiceLevelType は常に放棄されたコールを無視するように設定されます。 | DBFLT4 | NULL |
| ServiceLevelType | 対象のインターバルのサービス レベルの計算に使用されるサービス レベル タイプ。 アウトバウンド オプションでは現在使用されていません。 IPCC Enterprise では無効です。 | DBINT | NULL |
| ShortCallsTimeToHalf | 30分インターバルの間に短すぎて放棄されたものとしてカウントされなかったコールの累積時間 (秒)。これらのコールは、放棄されたコールの待機時間が経過する前に放棄されています。 IPCC Enterprise では無効です。 非音声タスクでは無効です。OPC によってゼロに設定されます。 | DBINT | NULL |
| ShortCallsToHalf | 30分インターバルの間に、短すぎて放棄されたものと見なされなかった、サービスへのコールの数。放棄コール待機時間が経過する前に放棄されたコールはショートコールと見なされます。ショートコールは放棄されたものとは見なされず、ICM の放棄されたコールの計算対象になることもありません。 IPCC Enterprise では無効です。 非音声タスクでは無効です。OPC によってゼロに設定されます。 | DBINT | NULL |
| SkillTargetID | このサービスの SkillTargetID。Service テーブルからの外部キー。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |
| TalkTimeToHalf | この 30 分インターバルの間に終了した、このサービスに関連付けられているタスクについて、エージェントが ACTIVE 状態または PAUSED 状態に費やした時間 (秒)。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------|--|---------|-------------------|
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、UTC（以前は GMT と呼ばれていました）からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |
| TransferInCallsToHalf | 30 分インターバルの間にサービスに転送されたコールの数。この数には、サービスへのコンサルティティブ転送およびブラインド転送が含まれます。この数は、コールに関連付けられたアフターコールワーク（もしあれば）が完了するとデータベースに設定されます。 IPCC Enterprise では無効です。 非音声タスクでは無効です。OPC によってゼロに設定されます。 | DBINT | NULL |
| TransferOutCallsToHalf | 30 分インターバルの間に、サービスから転送されたコールの数。この数には、サービスから行われたコンサルティティブ転送およびブラインド転送が含まれます。この数は、コールに関連付けられたアフターコールワーク（もしあれば）が完了するとデータベースに設定されます。 IPCC Enterprise では無効です。 非音声タスクでは無効です。OPC によってゼロに設定されます。 | DBINT | NULL |

Service_Level_Threshold テーブル

これは、[Device \(495 ページ\)](#) カテゴリにあります。データベースルールについては、[ここ \(559 ページ\)](#) をクリックしてください。

Service_Level_Threshold テーブルでは、ICM が特定のペリフェラルについてのサービスレベルを計算する方法が指定されています。このテーブルの各行には、ペリフェラル ID とメディア ルーティング ドメインのペアに対する特定のデフォルト値が格納されます。

関連するテーブル

[Media_Routing_Domain \(272 ページ\)](#) (MRDomainID を使用)

[Peripheral \(288 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)

表 194: Service_Level_Threshold テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|----------------------------|--------------------------------------|-------------------------|
| XPKService_Level_Threshold | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | PeripheralID、MRDomainID |

Service_Member テーブル

Service_Level_Threshold テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------|---|------------|-------------------|
| MRDomainID | Media_Routing_Domain テーブルからの外部キー。 | DBINT | PK NOT NULL |
| PeripheralID | この行が関連付けられているペリフェラルの ICM ID。 | DBSMALLINT | PK, FK NOT NULL |
| ServiceLevelThreshold | 対象のペリフェラルとメディアルーティングドメインに関連付けられているサービスの ServiceLevelThreshold フィールドのデフォルト値。 | DBINT | NOT NULL |
| ServiceLevelType | 対象のペリフェラルとメディアルーティングドメインに関連付けられている各サービスの ServiceLevelType フィールドのデフォルト値。ICM ソフトウェアによるサービスレベルの計算方法を示します。 IPCC Enterprise の場合、CallManager ペリフェラルに対するこのフィールドの値は常に 1 (放棄されたコールを無視) です。これは、CallManager ペリフェラルに対するコールは、キューに入れられている間はサービスに関連付けられないので、キューに入れられている間に放棄されたコールは CallManager サービスのサービスレベルの計算に影響を与えないためです。 | DBSMALLINT | NOT NULL |

Service_Member テーブル

このテーブルは、[Skill Target カテゴリ \(509 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(566 ページ\)](#)をクリックしてください。

Service_Member テーブルでは、スキル グループがサービスにマッピングされます。各サービスには、1 つまたは複数のメンバー スキル グループが含まれます。各スキル グループは、1 つまたは複数のサービスのメンバーになることができます。

Service_Member レコードを追加、更新、および削除するには、Service Explorer ツールを使用します。

関連するテーブル

[Service \(367 ページ\)](#) (ServiceSkillTargetID は Service.SkillTargetID にマッピング)

[Skill_Group \(409 ページ\)](#) (SkillGroupSkillTargetID は Skill_Group.SkillTargetID にマッピング)

表 195: Service_Member テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------|---------------------------|-------------------------|
| XIE1Service_Member | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | SkillGroupSkillTargetID |

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------|--------------------------------------|--|
| XPKService_Member | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ServiceSkillTargetID、SkillGroupSkillTargetID |

Service_Member テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------|---|------------|-------------------|
| Priority | 指定されたスキルグループの指定されたサービスの優先度レベル。 <ul style="list-style-type: none"> • 1 = プライマリ • 2 = セカンダリ 任意の数のスキルエントリに、任意の優先度を指定できます。すべてのエントリに入力する必要はありません。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| ServiceSkillTargetID | サービスの SkillTargetID。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| SkillGroupSkillTargetID | サービスに関連付けられているスキルグループの SkillTargetID。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |

Service_Real_Time テーブル

このテーブルは、[Skill Target カテゴリ \(509 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(566 ページ\)](#) をクリックしてください。

ローカルデータベースのみ。各サービスのリアルタイム情報が含まれています。

ICM ソフトウェアは、サービスごとに Service_Real_Time レコードを自動生成します。

関連するテーブル

[Service \(367 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)

表 196: Service_Real_Time テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|----------------------|--------------------------------------|---------------|
| XPKService_Real_Time | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | SkillTargetID |

Service_Real_Time テーブル

Service_Real_Time テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------------|---|---------|-------------------|
| AgentsTalking | 現在通話しているサービス エージェントの数。 | DBINT | NULL |
| AnswerWaitTimeHalf | 現在の 30 分インターバルの間のサービスに対するすべての着信コールの応答待機時間の合計 (秒)。 | DBINT | NULL |
| AnswerWaitTimeTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間のサービスに対するすべての着信コールの応答待機時間の合計 (秒)。 | DBINT | NULL |
| AnswerWaitTimeToday | 午前 0 時以降のサービスに対するすべての着信コールの応答待機時間の合計 (秒)。 | DBINT | NULL |
| AutoOutCallsHalf | 現在の 30 分インターバルの間に終了した、このサービスの エージェントが行った AutoOut (プレディクティブ) コールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。 アウトバウンド オプションではサポートされていません。 | DBINT | NULL |
| AutoOutCallsNow | サービスの AutoOut (プレディクティブ) コールで現在通話しているエージェントの数。 アウトバウンド オプションではサポートされていません。 | DBINT | NULL |
| AutoOutCallsOnHoldHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、サービスの エージェントが 1 回以上保留にした、終了した AutoOut (プレディクティブ) コールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。 アウトバウンド オプションではサポートされていません。 | DBINT | NULL |
| AutoOutCallsOnHoldTimeHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、スキル グループのエージェントが保留にした AutoOut (プレディクティブ) コールの時間 (秒)。このデータ要素は HoldTime に基づきます。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。 アウトバウンド オプションではサポートされていません。 | DBINT | NULL |
| AutoOutCallsOnHoldTimeTo5 | 周期的な 5 分のインターバルの間に終了した、このサービスの エージェントが処理した AutoOut (プレディクティブ) コールの合計処理時間 (秒)。処理時間には、WorkTime、TalkTime、および HoldTime が含まれています。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------------|---|----------|-------------------|
| | アウトバウンド オプションではサポートされていません。 | | |
| AutoOutCallsOnHoldTimeToday | 午前 0 時以降に、このサービスのエージェントが保留にした AutoOut (プレディクティブ) コールの保留時間 (秒)。このデータ要素は HoldTime に基づきます。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。 アウトバウンド オプションではサポートされていません。 | DBINT | NULL |
| AutoOutCallsOnHoldTo5 | 周期的な 5 分のインターバルの間に終了した、このサービスに対して行われた AutoOut (プレディクティブ) コールの総数。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。 アウトバウンド オプションではサポートされていません。 | DBINT | NULL |
| AutoOutCallsOnHoldToday | 午前 0 時以降にこのサービスのエージェントが 1 回以上保留にした、終了した AutoOut (プレディクティブ) コールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。 アウトバウンド オプションではサポートされていません。 | DBINT | NULL |
| AutoOutCallsTalkTimeHalf | 現在の 30 分インターバルの間に終了した、サービスで処理された AutoOut (プレディクティブ) コールの合計通話時間 (秒)。この値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコール ワークを開始するまでの時間が含まれています。この値は TalkTime に基づきます。そのため、コールに関連付けられた HoldTime が含まれています。AutoOutCallsTalkTime は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。 アウトバウンド オプションではサポートされていません。 | DBINT | NULL |
| AutoOutCallsTalkTimeTo5 | 完了するまでの合計通話時間 (秒)。アウトバウンド オプションではサポートされていません。周期的な 5 分インターバルの間にサービスによって処理された AutoOut (プレディクティブ) コール。この値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコール ワークを開始するまでの時間が含まれています。この値は TalkTime に基づきます。そのため、コールに関連付けられた HoldTime が含まれています。AutoOutCallsTalkTime は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。 | DBINT | NULL |

Service_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------------|---|----------|-------------------|
| | アウトバウンド オプションではサポートされていません。 | | |
| AutoOutCallsTalkTimeToday | 午前 0 時以降に終了した、このサービスのエージェントが処理した AutoOut (プレディクティブ) コールの合計通話時間 (秒)。この値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコールワークを開始するまでの時間が含まれています。この値は、Termination_Call_Detail から取得された TalkTime に基づきます。そのため、コールに関連付けられた HoldTime が含まれています。AutoOutCallsTalkTime は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。 アウトバウンド オプションではサポートされていません。 | DBINT | NULL |
| AutoOutCallsTimeHalf | 現在の 30 分インターバルの間に終了した、サービスで処理された AutoOut (プレディクティブ) コールの合計処理時間 (秒)。処理時間には、WorkTime、TalkTime、および HoldTime が含まれています。AutoOutCallsTime の値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコールワーク時間を完了するまでの時間が含まれています。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。 アウトバウンド オプションではサポートされていません。 | DBINT | NULL |
| AutoOutCallsTimeTo5 | 周期的な 5 分のインターバルの間に終了した、このサービスで処理された AutoOut (プレディクティブ) コールの合計処理時間 (秒)。処理時間には、WorkTime、TalkTime、および HoldTime が含まれています。AutoOutCallsTime の値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコールワーク時間を完了するまでの時間が含まれています。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。 アウトバウンド オプションではサポートされていません。 | DBINT | NULL |
| AutoOutCallsTimeToday | 午前 0 時以降に終了した、このサービスのエージェントが処理した AutoOut (プレディクティブ) コールの合計処理時間 (秒)。処理時間には WorkTime、TalkTime、および HoldTime が含まれ、それらすべては Termination_Call_Detail レコードから取得されます。AutoOutCallsTime の値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコールワーク時間を完了するまでの時間が含まれています。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。 アウトバウンド オプションではサポートされていません。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|--|---------|-------------------|
| AutoOutCallsTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間に終了した、サービスのエージェントが行った AutoOut (プレディクティブ) コールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。</p> <p>アウトバウンド オプションではサポートされていません。</p> | DBINT | NULL |
| AutoOutCallsToday | <p>午前 0 時以降に終了した、このサービスに対して行われた AutoOut (プレディクティブ) コールの合計数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。</p> <p>アウトバウンド オプションではサポートされていません。</p> | DBINT | NULL |
| AvgDelayQAbandTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間にキューで放棄されたコールの平均遅延時間。この値は次のように計算されます。</p> <p>$DelayQAbandTimeTo5 / CallsAbandQTo5$</p> <p>注: ICM が IPCC ゲートウェイ PG を介して IPCC と接続されている場合、この値は、子においてコールがキュー内にある間に終了するような状況であれば増分されます。</p> | DBINT | NULL |
| AvgDelayQNow | 現在サービスのキュー内にあるコールの平均遅延。 | DBINT | NULL |
| AvgHandleTimeTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間の、サービスに対するコールの平均処理時間 (秒)。この値は次のように計算されます。</p> <p>$HandleTimeTo5 / CallsHandledTo5$</p> <p>HandleTime は、サービスで処理済みとしてカウントされるインバウンド ACD コールについてのみ追跡されます。HandleTime には、エージェントがコールに応答してからコールのアフターコールワーク時間を完了するまでの時間が含まれています。この時間には、コールに関連付けられた TalkTime、HoldTime、および WorkTime が含まれていません。AvgHandleTime の値は、コールに関連付けられたすべてのアフターコールワーク時間が完了するとデータベースで更新されます。</p> | DBINT | NULL |
| AvgSpeedAnswerTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間にサービスに提供されたすべてのコールの平均応答待機時間。次のように計算されます。</p> <p>$AnswerWaitTimeTo5 / CallsAnsweredTo5$</p> | DBINT | NULL |
| AvgTalkTimeTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間に終了した、サービスに対するコールの平均通話時間 (秒)。この値は次のように計算されます。</p> | DBINT | NULL |

Service_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------|---|----------|-------------------|
| | <p>TalkTimeTo5/CallsHandledTo5</p> <p>通話時間には、コールが通話状態または保留状態になっていた時間が含まれます。この時間は、サービスまたはルートに対するコールと関連付けられた TalkTime および HoldTime を使用して設定されます。このフィールドは、コールに関連付けられたアフターコール ワークがすべて完了するとデータベースで更新されます。</p> | | |
| CallsAbandQHalf | <p>現在の 30 分インターバルの間にキューで待機中または呼び出し中に放棄された、サービスへのコールの数。</p> <p>注: ICM が IPCC ゲートウェイ PG を介して IPCC と接続されている場合、この値は、子においてコールがキュー内にある間に終了するような状況であれば増分されます。</p> | DBINT | NULL |
| CallsAbandQTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間にキューで待機中または呼び出し中に放棄された、サービスへのコールの数。</p> <p>注: ICM が IPCC ゲートウェイ PG を介して IPCC と接続されている場合、この値は、子においてコールがキュー内にある間に終了するような状況であれば増分されます。</p> | DBINT | NULL |
| CallsAbandQToday | <p>午前 0 時以降にキューで待機中または呼び出し中に放棄された、サービスへのコールの数。</p> <p>注: ICM が IPCC ゲートウェイ PG を介して IPCC と接続されている場合、この値は、子においてコールがキュー内にある間に終了するような状況であれば増分されます。</p> | DBINT | NULL |
| CallsAnsweredHalf | <p>現在の 30 分インターバルの間にエージェントが応答した、サービスへのコールの数。</p> | DBINT | NULL |
| CallsAnsweredTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間にエージェントが応答した、サービスへのコールの数。</p> | DBINT | NULL |
| CallsAnsweredToday | <p>サービス エージェントが午前 0 時以降に応答したコールの数。</p> | DBINT | NULL |
| CallsHandledHalf | <p>現在の 30 分インターバルの間にこのサービスで処理されるコールの数。</p> <p>処理されるコール:</p> <ul style="list-style-type: none"> • エージェントが応答して完了した着信 ACD コール。 • エージェントが応答して完了した、アウトバウンド オプションに関連付けられたコール。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------|---|----------|-------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> エージェントが処理を開始して完了した非音声タスク。 <p>コール/タスクの処理は、そのコール/タスクに関連付けられたエージェントが、そのコール/タスクに関連付けられたラップアップ作業を終了すると完了します。</p> | | |
| CallsHandledTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に処理されるサービスへのコール数。 | DBINT | NULL |
| CallsHandledToday | 午前 0 時以降にこのサービスで処理されたコール数。 | DBINT | NULL |
| CallsIncomingHalf | 現在の 30 分インターバルの間にこのサービスで着信したコールの数。着信コールには、トランクに着信するインバウンドの ACD コールのみが含まれています（つまり、内部で生成されていないコールを意味します）。 | DBINT | NULL |
| CallsIncomingTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間にサービスで着信したコールの数。着信コールには、トランクに着信するインバウンドの ACD コールのみが含まれています（つまり、内部で生成されていないコールを意味します）。 | DBINT | NULL |
| CallsIncomingToday | 午前 0 時以降にこのサービスで着信したコールの数。着信コールには、トランクに着信するインバウンドの ACD コールのみが含まれています（つまり、内部で生成されていないコールを意味します）。 | DBINT | NULL |
| CallsInNow | サービスで現在処理中の着信コールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsInProgress | 事前に提供されたコール（例：アナウンスが再生されているコール、キューに格納されたコール、接続されたコールなど）で、現在サービスで処理中のインバウンドとアウトバウンドのコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsLeftQTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間にキューから削除された、サービスへのコール数（予測遅延時間の計算に使用）。 | DBINT | NULL |
| CallsOfferedHalf | 現在の 30 分インターバルの間にこのサービスに提供された着信コールと内部コールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsOfferedTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間にサービスに提供されたコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsOfferedToday | 午前 0 時以降にこのサービスに提供された着信コールと内部コールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsOutHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、サービスのエージェントによって行われたアウトバウンド コールの数。 | DBINT | NULL |

Service_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------------|---|------------|-------------------|
| CallsOutNow | サービスのエージェントが現在処理中のアウトバウンドコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsOutTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に、サービスのエージェントによって行われたアウトバウンド コールの回数。 | DBINT | NULL |
| CallsOutToday | サービスのエージェントが午前 0 時以降に行ったアウトバウンド コールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsQNow | 現在ペリフェラルに存在する、サービスのキューにあるコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsQNowTime | 現在キューにある、サービスへのすべてのコールの合計時間。 | DBINT | NULL |
| CallsRoutedHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、ICM ソフトウェアによってこのサービスにルーティングされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsRoutedToday | 午前 0 時以降に、ICM ソフトウェアによってこのサービスにルーティングされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsTerminatedOtherHalf | 現在の 30 分インターバルの間にサービスに提供されたにも関わらず、考慮されないコールの数。これらは、処理されるコール、放棄されるコール、または転送されるコールの基準に一致しないコールです。これらのコールは、応答のドロップ/応答なし、強制的なビジー状態、またはタイムアウトなどの理由によって破棄されたものです。 | DBINT | NULL |
| CallsTerminatedOtherTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間にサービスに提供されたにも関わらず、考慮されないコールの数。これらは、処理されるコール、放棄されるコール、または転送されるコールの基準に一致しないコールです。これらのコールは、応答のドロップ/応答なし、強制的なビジー状態、またはタイムアウトなどの理由によって破棄されたものです。 | DBINT | NULL |
| CallsTerminatedOtherToday | 午前 0 時以降にサービスに提供されたにも関わらず、考慮されないコールの数。これらは、処理されるコール、放棄されるコール、または転送されるコールの基準に一致しないコールです。これらのコールは、応答のドロップ/応答なし、強制的なビジー状態、またはタイムアウトなどの理由によって破棄されたものです。 | DBINT | NULL |
| DateTime | このデータが最後に更新されたときのセントラルコントロールの日時。 | DBDATETIME | NOT NULL |
| DelayQAbandTimeTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間にキューで放棄された、サービスへのすべてのコールの合計遅延時間。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|--|------------|-------------------|
| | 注: ICM が IPCC ゲートウェイ PG を介して IPCC と接続されている場合、この値は、子においてコールがキュー内にある間に終了するような状況であれば増分されます。 | | |
| ExpectedDelay | サービスのキューに追加された新しいコールの予測遅延時間。これは、どのエージェントも利用できない場合にのみ有効となります。 | DBFLT4 | NULL |
| HandleTimeHalf | 現在の 30 分インターバルの間に終了した、サービスに対するコールの合計処理時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| HandleTimeTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に終了した、サービスに対するコールの合計処理時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| HandleTimeToday | 午前 0 時以降に発生したサービスへのコールの合計処理時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| HoldTimeHalf | 現在の 30 分インターバルの間に終了した、サービスに対するコールの合計保留時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| HoldTimeTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に終了した、サービスに対するコールの合計保留時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| HoldTimeToday | 午前 0 時以降に終了したサービスへのコールの合計保留時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| LongestAvailAgent | サービスの最長応答可能エージェントが応答可能になっていた時間。 | DBDATETIME | NULL |
| LongestCallQ | サービスのキューに最も長く格納されていたコールのキューでの格納時間。 | DBDATETIME | NULL |
| OverflowInHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、このサービスにペリフェラルがオーバーフローされるコールの数。 | DBINT | NULL |
| OverflowInMode | 最長遅延コールの遅延時間がこの値よりも小さい場合、サービスはコールのオーバーフローを受け入れます。0 の場合、サービスはコールのオーバーフローを常に受け入れます。127 の場合、サービスはコールのオーバーフローを受け入れません。 | DBTINYINT | NULL |
| OverflowInNow | このサービスにオーバーフローされた、現在キューに存在するまたは処理中のコールの数。 | DBINT | NULL |
| OverflowInTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に、このサービスにペリフェラルがオーバーフローされるコールの数。 | DBINT | NULL |

Service_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------------|--|-----------|-------------------|
| OverflowInToday | 午前 0 時以降にこのサービスにオーバーフローされたコール数。 | DBINT | NULL |
| OverflowOutHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、このサービスからオーバーフローするコールの数。 | DBINT | NULL |
| OverflowOutMode | 最長遅延コールの遅延時間がこの値よりも大きい場合、サービスはコールのオーバーフローを試みます。0 の場合、サービスはコールのオーバーフローを試みます。127 の場合、サービスはコールのオーバーフローを試みません。 | DBTINYINT | NULL |
| OverflowOutNow | このサービスから他のサービス (サービス X とします) にオーバーフローされ、サービス X からオーバーフローしていないタスクの数。 | DBINT | NULL |
| OverflowOutTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に、このサービスからオーバーフローするコールの数。 | DBINT | NULL |
| OverflowOutToday | 午前 0 時以降にこのサービスからオーバーフローしたコール数。 | DBINT | NULL |
| PeriphServiceLevelCallsHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、ペリフェラル サービス レベル内で処理されたサービスへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| PeriphServiceLevelCallsToday | 午前 0 時以降に、ペリフェラル サービス レベル内で処理されたこのサービスへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| PeriphServiceLevelHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、ペリフェラルで計算されたサービスのサービス レベル。 | DBFLT4 | NULL |
| PeriphServiceLevelOfferHalf | 現在の 30 分インターバルのペリフェラル サービス レベルの計算用に提供されたコールの数。 | DBINT | NULL |
| PeriphServiceLevelOfferToday | 午前 0 時以降に、ペリフェラル サービス レベルを計算するために提供されたコールの数。 | DBINT | NULL |
| PeriphServiceLevelTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に、ペリフェラルで計算されたサービスのサービス レベル。 | DBFLT4 | NULL |
| PeriphServiceLevelToday | 午前 0 時以降にペリフェラルで計算されたサービスのサービス レベル。 | DBFLT4 | NULL |
| PreviewCallsHalf | 現在の 30 分インターバルの間に終了した、このサービスのエージェントが行ったアウトバウンドプレビュー コールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワー | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------------|---|----------|-------------------|
| | <p>ク時間（もしあれば）が完了するとデータベースで更新されます。</p> <p>アウトバウンド オプションではサポートされていません。</p> | | |
| PreviewCallsNow | <p>サービスのアウトバウンド プレビュー コールで現在通話しているエージェントの数。</p> <p>アウトバウンド オプションではサポートされていません。</p> | DBINT | NULL |
| PreviewCallsOnHoldHalf | <p>現在の 30 分インターバルにおいて、サービスのエージェントが 1 回以上保留にした、終了したアウトバウンド プレビュー コールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間（もしあれば）が完了するとデータベースで更新されます。</p> <p>アウトバウンド オプションではサポートされていません。</p> | DBINT | NULL |
| PreviewCallsOnHoldTimeHalf | <p>現在の 30 分インターバルの間に、このサービスのエージェントが保留にしたアウトバウンド プレビュー コールの保留時間の秒数。このデータ要素は HoldTime に基づきます。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク（もしあれば）が完了するとデータベースで更新されます。</p> <p>アウトバウンド オプションではサポートされていません。</p> | DBINT | NULL |
| PreviewCallsOnHoldTimeTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間に、このサービスのエージェントが保留にしたアウトバウンド プレビュー コールの保留時間の秒数。このデータ要素は HoldTime に基づきます。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク（もしあれば）が完了するとデータベースで更新されます。</p> <p>アウトバウンド オプションではサポートされていません。</p> | DBINT | NULL |
| PreviewCallsOnHoldTimeToday | <p>午前 0 時以降に、このサービスのエージェントが保留にしたアウトバウンド プレビュー コールの保留時間の秒数。このデータ要素は HoldTime に基づきます。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク（もしあれば）が完了するとデータベースで更新されます。</p> <p>アウトバウンド オプションではサポートされていません。</p> | DBINT | NULL |
| PreviewCallsOnHoldTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間に、このサービスのエージェントが 1 回以上保留にしたアウトバウンド プレビュー コールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間（もしあれば）が完了するとデータベースで更新されます。</p> <p>アウトバウンド オプションではサポートされていません。</p> | DBINT | NULL |

Service_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------------|---|----------|-------------------|
| PreviewCallsOnHoldToday | 現在の 30 分インターバルの間に終了した、スキルグループのエージェントが行ったアウトバウンド プレビュー コールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間（もしあれば）が完了するとデータベースで更新されます。 アウトバウンド オプションではサポートされていません。 | DBINT | NULL |
| PreviewCallsTalkTimeHalf | 現在の 30 分インターバルの間に終了した、サービスで処理されたアウトバウンド プレビュー コールの合計通話時間（秒）。この値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコールワークを開始するまでの時間が含まれています。この値は TalkTime に基づきます。そのため、コールに関連付けられた HoldTime が含まれています。PreviewCallsTalkTime は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間（もしあれば）が完了するとデータベースで更新されます。 アウトバウンド オプションではサポートされていません。 | DBINT | NULL |
| PreviewCallsTalkTimeTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に終了した、サービスで処理されたアウトバウンド プレビュー コールの合計通話時間（秒）。この値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコールワークを開始するまでの時間が含まれています。この値は TalkTime に基づきます。そのため、コールに関連付けられた HoldTime が含まれています。PreviewCallsTalkTime は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間（もしあれば）が完了するとデータベースで更新されます。 アウトバウンド オプションではサポートされていません。 | DBINT | NULL |
| PreviewCallsTalkTimeToday | 午前 0 時以降に終了した、このサービスのエージェントが処理したアウトバウンド プレビュー コールの合計通話時間（秒）。この値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコールワークを開始するまでの時間が含まれています。この値は TalkTime に基づきます。そのため、コールに関連付けられた HoldTime が含まれています。PreviewCallsTalkTime は、DBINT がコールに関連付けられたアフターコールワーク時間（もしあれば）が完了するとデータベースで更新されます。 アウトバウンド オプションではサポートされていません。 | DBINT | NULL |
| PreviewCallsTimeHalf | 現在の 30 分 DBINT インターバルの間に終了した、このサービスで処理されたアウトバウンド プレビュー コールの合計通話時間（秒）。処理時間には、WorkTime、TalkTime、および HoldTime が含まれています。PreviewCallsTime の値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコー | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------|---|----------|-------------------|
| | <p>ル ワーク時間を完了するまでの時間が含まれています。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。</p> <p>アウトバウンド オプションではサポートされていません。</p> | | |
| PreviewCallsTimeTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間に終了した、サービスで処理されたアウトバウンド プレビュー コールの合計処理時間 (秒)。処理時間には WorkTime、TalkTime、および HoldTime が含まれ、それらすべては Termination_Call_Detail レコードから取得されます。PreviewCallsTime の値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコール ワーク時間を完了するまでの時間が含まれています。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。</p> <p>アウトバウンド オプションではサポートされていません。</p> | DBINT | NULL |
| PreviewCallsTimeToday | <p>午前 0 時以降に終了した、このサービスのエージェントが処理したアウトバウンド プレビュー コールの合計処理時間 (秒)。処理時間には、WorkTime、TalkTime、および HoldTime が含まれています。PreviewCallsTime の値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコール ワーク時間を完了するまでの時間が含まれています。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。</p> <p>アウトバウンド オプションではサポートされていません。</p> | DBINT | NULL |
| PreviewCallsTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間に、サービスのエージェントによって行われたアウトバウンドプレビューコールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。</p> <p>アウトバウンド オプションではサポートされていません。</p> | DBINT | NULL |
| PreviewCallsToday | <p>このサービスのエージェントが午前 0 時以降に行ったアウトバウンド プレビュー コールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。</p> <p>アウトバウンド オプションではサポートされていません。</p> | DBINT | NULL |
| RedirectNoAnsCallsHalf | <p>現在の 30 分インターバルの間に、このサービスのエージェントのターミナルで呼び出され、無応答によりリダイレクトされたコールの数。</p> | DBINT | NULL |

Service_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------------|--|----------|-------------------|
| RedirectNoAnsCallsTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に、このサービスのエージェントのターミナルで呼び出され、無応答によりリダイレクトされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| RedirectNoAnsCallsToday | 午前 0 時以降に、このサービスのエージェントのターミナルで呼び出され、無応答によりリダイレクトされたコールの数。 | DBINT | NULL |
| ReserveCallsHalf | 現在の 30 分インターバルの間に終了した、サービスのエージェントが行ったエージェント予約コールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間（もしあれば）が完了するとデータベースで更新されます。 アウトバウンド オプションではサポートされていません。 | DBINT | NULL |
| ReserveCallsNow | サービスのエージェント予約コールで現在通話しているエージェントの数。 アウトバウンド オプションではサポートされていません。 | DBINT | NULL |
| ReserveCallsOnHoldHalf | サービスのエージェントが 1 回以上保留にした、終了したエージェント予約コールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間（もしあれば）が完了するとデータベースで更新されます。 アウトバウンド オプションではサポートされていません。 | DBINT | NULL |
| ReserveCallsOnHoldTimeHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、サービスのエージェントが保留にしたエージェント予約コールの保留時間の秒数。このデータ要素は、Termination_Call_Detail レコードから取得した HoldTime に基づきます。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク（もしあれば）が完了するとデータベースで更新されます。 アウトバウンド オプションではサポートされていません。 | DBINT | NULL |
| ReserveCallsOnHoldTimeTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に、このサービスのエージェントが保留にしたエージェント予約コールの保留時間の秒数。このデータ要素は HoldTime に基づきます。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク（もしあれば）が完了するとデータベースで更新されます。 アウトバウンド オプションではサポートされていません。 | DBINT | NULL |
| ReserveCallsOnHoldTimeToday | 午前 0 時以降に、このサービスのエージェントがエージェント予約コールを保留にした回数。このデータ要素は HoldTime に基づきます。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク（もしあれば）が完了するとデータベースで更新されます。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------------|---|----------|-------------------|
| | アウトバウンド オプションではサポートされていません。 | | |
| ReserveCallsOnHoldTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間に、このサービスのエージェントが 1 回以上保留にしたエージェント予約コールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間（もしあれば）が完了するとデータベースで更新されます。</p> <p>アウトバウンド オプションではサポートされていません。</p> | DBINT | NULL |
| ReserveCallsOnHoldToday | <p>午前 0 時以降にこのサービスのエージェントが保留にした、終了したエージェント予約コールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間（もしあれば）が完了するとデータベースで更新されます。</p> <p>アウトバウンド オプションではサポートされていません。</p> | DBINT | NULL |
| ReserveCallsTalkTimeHalf | <p>現在の 30 分インターバルの間に終了した、サービスで処理されたエージェント予約コールの合計通話時間（秒）。この値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコール ワークを開始するまでの時間が含まれています。この値は、Termination_Call_Detail から取得された TalkTime に基づきます。そのため、コールに関連付けられた HoldTime が含まれています。ReserveCallsTalkTime は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間（もしあれば）が完了するとデータベースで更新されます。</p> <p>アウトバウンド オプションではサポートされていません。</p> | DBINT | NULL |
| ReserveCallsTalkTimeTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間に終了した、サービスのエージェントが処理したエージェント予約コールの合計通話時間（秒）。この値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコール ワークを開始するまでの時間が含まれています。この値は TalkTime に基づきます。そのため、コールに関連付けられた HoldTime が含まれています。ReserveCallsTalkTime は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間（もしあれば）が完了するとデータベースで更新されます。</p> <p>アウトバウンド オプションではサポートされていません。</p> | DBINT | NULL |
| ReserveCallsTalkTimeToday | <p>午前 0 時以降に終了した、このサービスのエージェントが処理したエージェント予約コールの合計通話時間（秒）。この値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコールワークを開始するまでの時間が含まれています。この値は TalkTime に基づきます。そのため、コールに関連付けられた HoldTime が含まれています。ReserveCallsTalkTime は、コールに関連付けられたアフター</p> | DBINT | NULL |

Service_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------|---|---------|-------------------|
| | <p>コール ワーク時間（もしあれば）が完了するとデータベースで更新されます。</p> <p>アウトバウンド オプションではサポートされていません。</p> | | |
| ReserveCallsTimeHalf | <p>現在の 30 分インターバルの間に終了した、サービスで処理されたエージェント予約コールの合計処理時間（秒）。処理時間には WorkTime、TalkTime、および HoldTime が含まれ、それらすべては Termination_Call_Detail レコードから取得されます。ReserveCallsTime の値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコール ワーク時間を完了するまでの時間が含まれています。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間（もしあれば）が完了するとデータベースで更新されます。</p> <p>アウトバウンド オプションではサポートされていません。</p> | DBINT | NULL |
| ReserveCallsTimeTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間に終了した、サービスのエージェントが処理したエージェント予約コールの合計処理時間（秒）。処理時間には、WorkTime、TalkTime、および HoldTime が含まれています。ReserveCallsTime の値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコール ワーク時間を完了するまでの時間が含まれています。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間（もしあれば）が完了するとデータベースで更新されます。</p> <p>アウトバウンド オプションではサポートされていません。</p> | DBINT | NULL |
| ReserveCallsTimeToday | <p>午前 0 時以降に終了した、このサービスのエージェントが処理したエージェント予約コールの合計処理時間（秒）。処理時間には、WorkTime、TalkTime、および HoldTime が含まれています。ReserveCallsTime の値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコール ワーク時間を完了するまでの時間が含まれています。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間（もしあれば）が完了するとデータベースで更新されます。</p> <p>アウトバウンド オプションではサポートされていません。</p> | DBINT | NULL |
| ReserveCallsTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間に、このサービスのエージェントが行ったエージェント予約コールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間（もしあれば）が完了するとデータベースで更新されます。</p> <p>アウトバウンド オプションではサポートされていません。</p> | DBINT | NULL |
| ReserveCallsToday | <p>このサービスのエージェントが午前 0 時以降に行ったエージェント予約コールの数。この値は、コールに関連付けられ</p> | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------------|--|----------|-------------------|
| | たアフターコール ワーク時間（もしあれば）が完了するとデータベースで更新されます。 アウトバウンド オプションではサポートされていません。 | | |
| ServiceLevelAbandHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、サービス レベルしきい値内で放棄されたサービスへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelAbandTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に、サービス レベルしきい値内で放棄されたサービスへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelAbandToday | 午前 0 時以降に、ICM サービス レベルしきい値内で放棄されたサービスへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、サービス レベルしきい値内で応答されたサービスへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsOfferedHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、サービス レベル イベントが発生したサービスへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsOfferedTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に、サービス レベル イベントが発生したサービスへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsOfferedToday | 午前 0 時以降にサービス レベル イベントが発生したサービスへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsQHeld | サービス レベルしきい値を上回る時間キューに配置されているサービスへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に、ICM サービス レベル内で応答されたサービスへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsToday | 午前 0 時以降に、サービス レベルしきい値内で応答されたサービスへのコールの数。 | DBINT | NULL |
| ServiceLevelHalf | 現在の 30 分インターバルの間のサービスの ICM サービス レベル。 | DBFLT4 | NULL |
| ServiceLevelTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間の ICM サービス レベル。 | DBFLT4 | NULL |
| ServiceLevelToday | 午前 0 時以降のサービスの ICM サービス レベル。 | DBFLT4 | NULL |
| ServiceModeIndicator | サービスの現在のモード： • 1 = 日中のサービス | DBINT | NULL |

Shift テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------|--|----------|-----------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • 2 = 夜間サービス • 3 = 応答でクローズ • 4 = クローズ、応答なし • 5 = 遷移 • 6 = オープン • 13 = その他のパイロット ステータス。 <p>注: このフィールドは、Galaxy ACD のオーバーフロー情報の符号化に使用される場合もあります。</p> | | |
| SkillTargetID | Service テーブルからの外部キー。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |
| TalkTimeHalf | 現在の 30 分インターバルの間に終了した、サービスに対するコールの合計通話時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| TalkTimeTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に終了した、サービスに対するコールの合計通話時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| TalkTimeToday | 午前 0 時以降に終了したサービスへのコールの合計通話時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| TransferInCallsHalf | 現在の 30 分インターバルの間にサービスに転送されたコールの数。 | DBINT | NULL |
| TransferInCallsTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間にサービスに転送されたコールの数。 | DBINT | NULL |
| TransferInCallsToday | 午前 0 時以降にサービスに転送されたコールの数。 | DBINT | NULL |
| TransferOutCallsHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、サービスから転送されたコールの数。 | DBINT | NULL |
| TransferOutCallsTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に、このサービスから転送されたコールの数。 | DBINT | NULL |
| TransferOutCallsToday | 午前 0 時以降にサービスから転送されたコールの数。 | DBINT | NULL |

Shift テーブル

現在のシフトの名前、開始時間、終了時間を提供します。

表 197: Shift テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------|---|------------|
| XPKShift | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意のプライマリ キー | ShiftName |

Shift テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------|------------------|---------------|-------------------|
| ShiftName | スケジュールされたシフトの名前。 | VNAME32 | PK NOT NULL |
| StartTime | シフトの開始時間。 | SMALLDATETIME | NOT NULL |
| StopTime | シフトの終了時間。 | SMALLDATETIME | NOT NULL |

Skill_Group テーブル

このテーブルは、[Skill Target カテゴリ \(509 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(566 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行にはペリフェラルに関連付けられているスキル グループが記載されています。スキル グループは、共通のスキルを持つエージェントの集合です。

注：DefaultEntry フィールドに関する説明：作成したスキルグループの Skill_Group テーブルを参照する場合、（このスキルグループにサブスキルグループがある場合でも）DefaultEntry フィールドの値は 0 になります。デフォルトのスキルグループが作成された場合（たとえば、IPCCE システム用にペリフェラル ゲートウェイを導入したときにデフォルトのスキルグループが自動的に作成された場合）、このスキルグループの Skill_Group テーブルを参照すると、（このスキルグループにサブスキルグループがないことを前提とした場合）DefaultEntry フィールドの値は 1 になります。詳細情報については、DefaultEntry フィールドの説明を参照してください。

Skill_Group レコードを追加、更新、削除するには、Skill Group Explorer ツールを使用します。

関連するテーブル

- [Dialer_Detail \(188 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)
- [Dialer_Skill_Group_Half_Hour \(200 ページ\)](#) (SkillGroupSkillTargetID を Skill_Group.SkillTargetID にマッピング)
- [Dialer_Skill_Group_Real_Time \(203 ページ\)](#) (SkillGroupSkillTargetID を Skill_Group.SkillTargetID にマッピング)
- [Enterprise_Skill_Group_Member \(209 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)
- [Media_Routing_Domain \(272 ページ\)](#) (MRDomainID を使用)
- [Peripheral \(288 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)

Skill_Group テーブル

- [Schedule \(347 ページ\)](#) (ScheduleID を使用)
- [Service_Array \(370 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)
- [Service_Member \(390 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)
- [Skill_Group_Five_Minute \(413 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)
- [Skill_Group_Half_Hour \(416 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)
- [Skill_Group_Member \(439 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)
- [Skill_Group_Real_Time \(440 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)
- [Skill_Target \(455 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)
- [Termination_Call_Detail \(456 ページ\)](#) (SkillGroupSkillTargetID を Skill_Group.SkillTargetID にマッピング)

表 198: Skill_Group テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------|--------------------------------------|--|
| XAK1Skill_Group | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XAK2Skill_Group | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | PeripheralID、PeripheralNumber、Priority |
| XIE1Skill_Group | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | ScheduleID |
| XIE2Skill_Group | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | BaseSkillTargetID |
| XPKSkill_Group | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | SkillTargetID |

Skill_Group テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------|--|--------------|-------------------|
| AvailableHoldoffDelay | コールの終了後からエージェントが応答可能になるまでの秒数。この値が 0xFFFF の場合、ペリフェラル レコードから取得されたデフォルトの値が使用されます。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| BaseSkillTargetID | Priority の値が 0 以外の場合、スキルのベース グループを指定します。このレコードがベースグループ用である場合、Priority の値は 0 で、このフィールドは NULL になります。 | DBINT | FK、IE-2 NULL |
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| ConfigParam | ICM ソフトウェアがスキル グループを初期化するためにペリフェラルに送信するパラメータの文字列。 | varchar(255) | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------|---|-------------|-------------------|
| DefaultEntry | <p>通常のエントリは 0 (ゼロ) です。DefaultEntry 値 > 0 (0 より大きい) のあらゆるレコードは、構成を目的としたデフォルトのスキル グループと認識されます。DefaultEntry の値が 1 であるレコードは、デフォルトのターゲット スキル グループとして OPC で使用されます。デフォルトのベーススキルグループのみが作成された場合、その DefaultEntry 値は 1 になります。サブスキル グループのレコードが作成された場合、プライマリ サブグループの DefaultEntry の値は 1 になり、その他のサブグループの DefaultEntry の値は 2 になります。</p> <p>注: Peripheral と MRDomain (PeripheralID と MRDomainID) のそれぞれ可能な組み合わせで、DefaultEntry が自動的に作成されます。これらのエントリは構成アプリケーションに表示されますが、直接修正することはできません。</p> | DBINT | NOT NULL |
| Deleted | <p>削除されたフラグ。次の文字で格納されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y = 可 • N = 不可 | DBCHAR | NOT NULL |
| Description | グループについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EnterpriseName | スキル グループのエンタープライズ名。この名前は、エンタープライズ内のすべてのスキル グループの中で一意になる必要があります。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| Extension | サービスの内線番号 (DEFINITY ECS によって使用される)。 | VTelNO10 | NULL |
| IPTA | <p>「ICM がエージェント (IPTA) を選択した」スキル グループであるかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y = これは IPTA スキル グループである。 • N = これは IPTA スキル グループではない。 | DBCHAR | NOT NULL |
| MRDomainID | このスキル グループが関連付けられている Media Routing Domain。デフォルトの値は 1 です。 | DBINT | FK NOT NULL |
| PeripheralID | Peripheral テーブルからの外部キー。 | DBSMALLINT | AK-2、FK NOT NULL |
| PeripheralName | ペリフェラルで認識されるスキル グループ名。 | VNAME32 | NOT NULL |
| PeripheralNumber | ペリフェラルで認識されるスキル グループ番号。 | DBINT | AK-2 NOT NULL |
| Priority | このスキル グループのルーティングの優先度 | DBSMALLINT | AK-2 NOT NULL |

Skill_Group テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------|--|------------|-------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • 1 = 1 番目 • 2 = 2 番目 • 3 = 3 番目またはその他 <p>注: 値が 0 の場合、ベース スキル グループを示します。</p> | | |
| ScheduleID | スキル グループに関連付けられたインポートされたスケジュールを示します。 | DBINT | FK, IE-1 NULL |
| ServiceLevelThreshold | <p>ICM サービスレベルに対するサービスレベルしきい値 (秒)</p> <p>このフィールドが負の値である場合、(この Peripheral/MRD ペアに対する) Service_Level_Threshold テーブルの ServiceLevelThreshold フィールドの値が使用されます。</p> <p>デフォルトの値は -1 であり、これは、この SG に対して SL の算出が無効であることを意味します。</p> | DBINT | NOT NULL |
| ServiceLevelType | <p>ICM ソフトウェアがスキル グループのサービス レベルを計算する方法を示します。</p> <p>このフィールドが 0 の場合、ICM は、Service_Level_Threshold テーブルにある、関連する Peripheral/MRD ペア用に指定されたデフォルトの値を使用します。</p> <p>使用可能な値は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 = デフォルトを使用する • 1 = 放棄されたコールを無視する • 2 = 放棄されたコールがマイナスの影響を与える • 3 = 放棄されたコールがプラスの影響を与える | DBSMALLINT | NOT NULL |
| SkillTargetID | エンタープライズ内のすべてのスキル ターゲットの中で一意となる識別子。 | DBINT | PK, FK, NOT NULL |
| SubGroupMaskType | <p>スキル グループの SubSkillGroupMask フィールドを使用するかどうか、またはペリフェラルのデフォルト値を使用するかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 = ペリフェラルのデフォルト値を使用する。 • 1 = ペリフェラルのデフォルト値を上書きする。 | DBSMALLINT | NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|---|-------------|-------------------|
| SubSkillGroupMask | スキル グループに対してどのサブスキル グループを作成するかを示す文字列 (Y と N)。SubGroupMaskType の値が 0 の場合は無視されます。 | varchar(64) | NULL |
| UserDeletable | レコードがユーザによって削除可能であるかどうかを示します。デフォルトでは Y に設定されています。 | DBCHAR | NOT NULL |

Skill_Group_Five_Minute テーブル

このテーブルは、[Skill Target カテゴリ \(509 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(566 ページ\)](#)をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

5 分インターバルの間の各スキル グループに関する統計情報が含まれています。

ICM は、スキル グループごとに Skill_Group_Five_Minute レコードを生成します。

関連するテーブル

[Skill_Group \(409 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)

表 199: Skill_Group_Five_Minute テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| XAK1Skill_Group_Five_Minute | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XPKSkill_Group_Five_Minute | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | DateTime、SkillTargetID、TimeZone |

Skill_Group_Five_Minute テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------------|--|---------|-------------------|
| Avail | 5 分インターバルの終了時に Available 状態であるグループのエージェントの数。 | DBINT | NULL |
| AvailTimeTo5 | 5 分インターバルの間に、スキル グループのエージェントが任意のスキル グループに対して Available 状態だった合計時間 (秒)。AvailTime は、LoggedOnTime の計算に含まれています。 | DBINT | NULL |
| AvgHandledCallsTalkTimeTo5 | 5 分のインターバルの間にスキル グループでの処理がカウントされたコールの平均通話時間 (秒)。この値は次の | DBINT | NULL |

Skill_Group_Five_Minute テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------|--|-------------|-------------------|
| | <p>ように計算されます。HandledCallsTalkTimeTo5 / CallsHandledTo5</p> <p>AvgHandledCallsTalkTime は、処理されたコールに対してのみ計算されます。処理されたコールとは、終了したコールを意味します（つまり、そのコールに関連付けられたアフターコール ワークが完了している状態です）。このフィールドは、コールに関連付けられたアフターコール ワークがすべて完了するとデータベースで更新されます。</p> | | |
| AvgHandledCallsTimeTo5 | <p>5 分のインターバルの間にスキル グループでの処理がカウントされたコールの平均通話時間（秒）。この値は次のように計算されます。HandledCallsTalkTimeTo5 / CallsHandledTo5</p> <p>AvgHandledCallsTime の値は、コールに関連付けられたすべてのアフターコール ワーク時間が完了するとデータベースで更新されます。</p> | DBINT | NULL |
| BusyOther | 5 分インターバルの終了時に BusyOther 状態であるエージェントの数。 | DBINT | NULL |
| BusyOtherTimeTo5 | 5 分のインターバルの間にエージェントが BusyOther 状態だった時間（秒）。BusyOtherTime は、LoggedOnTime の計算に含まれています。 | DBINT | NULL |
| CallsAnsweredTo5 | 5 分のインターバルの間にスキル グループのエージェントが応答したコールの数。CallsAnswered の数は、コールが応答されたときに更新されます。 | DBINT | NULL |
| CallsHandledTo5 | <p>5 分のインターバルの間に、スキル グループで応答され、ラップアップが完了したコールの数。</p> <p>処理されるコール：</p> <ul style="list-style-type: none"> • エージェントが応答して完了した着信 ACD コール。 • エージェントが応答して完了した、アウトバウンド オプションに関連付けられたコール。 • エージェントが処理を開始して完了した非音声タスク。 <p>コール/タスクの処理は、そのコール/タスクに関連付けられたエージェントが、そのコール/タスクに関連付けられたラップアップ作業を終了すると完了します。</p> | DBINT | NULL |
| DateTime | 5 分インターバル開始時のセントラル コントローラの日時。 | DBSMALLDATE | PK NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------|---|---------|-------------------|
| LoggedOn | 5分インターバルの終了時にログインしたスキルグループのエージェントの数。 | DBINT | NULL |
| LongestAvailAgent | スキルグループの最長応答可能エージェントが応答可能になっていた時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| NotReady | 5分インターバルの終了時に Not Ready 状態であるスキルグループのエージェントの数。 | DBINT | NULL |
| NotReadyTimeTo5 | 5分のインターバルの間に、スキルグループのエージェントが任意のスキルグループに対して Not Ready 状態だった合計時間 (秒)。NotReadyTime は、LoggedOnTime の計算に含まれています。 | DBINT | NULL |
| PercentUtilizationTo5 | 5分のインターバルの間に、スキルグループのエージェントが通話またはコールワークに費やした Ready 時間のパーセンテージ。これは、エージェントがコールに費やした時間対エージェントが受信可能状態だった時間の比率になります。 | DBFLT4 | NULL |
| Ready | 5分インターバルの終了時に Ready 状態であるスキルグループのエージェントの数。 | DBINT | NULL |
| RecoveryDay | 現在は使用されていません。ゼロ (0) に設定されます。 | DBINT | NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| ReservedStateTimeTo5 | 5分のインターバルの間に、スキルグループのエージェントが Reserved 状態だった時間 (秒)。ReservedStateTime は、LoggedOnTime の計算に含まれています。 | DBINT | NULL |
| SkillTargetID | エージェントの SkillTargetID。SkillGroupSkillTargetID と併せて、スキルグループのメンバーを示します。スキルグループテーブルからの外部キー。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |
| TalkingIn | 5分インターバルの終了時にインバウンドコールで通話しているスキルグループのエージェントの数。インバウンドコールとは、トランクに着信する ACD コールを意味します (つまり、内部で生成されていないコールです)。 | DBINT | NULL |
| TalkingOther | 5分インターバルの終了時に (インバウンドでもアウトバウンドでもない) 内部コールで通話しているスキルグループのエージェントの数。この通話の例として、エージェント間転送コールやスーパーバイザコールがあります。 | DBINT | NULL |

Skill_Group_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------|---|---------|-------------------|
| TalkingOut | 5分インターバルの終了時にアウトバウンド コールで通話しているスキル グループのエージェントの数。 | DBINT | NULL |
| TalkTimeTo5 | 5分のインターバルの間に、スキル グループのエージェントが Talking 状態だった時間 (秒)。 このフィールドは、ICM、IPCC Enterprise およびアウトバウンド オプションに適用されます。 | DBINT | NULL |
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK, NOT NULL |
| Unused1 | このフィールドは使用しません。 | DBINT | NULL |
| WorkNotReady | 5分インターバルの終了時に Work Not Ready 状態であるスキル グループのエージェントの数。 | DBINT | NULL |
| WorkNotReadyTimeTo5 | 5分のインターバルの間に、スキル グループのエージェントが Work Not Ready 状態だった時間 (秒)。 WorkNotReadyTime は、LoggedOnTime の計算に含まれています。 | DBINT | NULL |
| WorkReady | 5分インターバルの終了時に Work Ready 状態であるスキル グループのエージェントの数。 | DBINT | NULL |
| WorkReadyTimeTo5 | 5分のインターバルの間に、スキル グループのエージェントが Work Ready 状態だった時間 (秒)。 WorkReadyTime は、LoggedOnTime の計算に含まれています。 | DBINT | NULL |

Skill_Group_Half_Hour テーブル

このテーブルは、[Skill Target カテゴリ \(509 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(566 ページ\)](#)をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。30分インターバルの間の各スキル グループに関する統計情報が含まれています。

ICM は、スキル グループごとに Skill_Group_Half_Hour レコードを生成します。

関連するテーブル

[Skill_Group \(409 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)

注: ServiceLevelCallsAbandToHalf は、RouterCallsAbandQToHalf + RouterCallsAbandToAgentToHalf に一致する必要があります。

ServiceLevelCallsAbandToHalf は、AbandonRingCallsToHalf が決定される方法があるため、RouterCallsAbandQToHalf + AbandonRingCallsToHalf とは一致しません。

これらのフィールドの詳細情報については、次のテーブルを参照してください。

表 200: Skill_Group_Half_Hour テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|---------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|
| XAK1Skill_Group_Half_Hour | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XIE1Skill_Group_Half_Hour | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | DbDateTime |
| XPKSkill_Group_Half_Hour | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | DateTime、SkillTargetID、TimeZone |

Skill_Group_Half_Hour テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------------|--|---------|-------------------|
| AbandonHoldCallsOutToHalf | 保留中に放棄されたアウトバウンド コールの数。これは、OPC から報告されます。 | DBINT | NULL |
| AbandonHoldCallsToHalf | エージェントの電話機で保留中に放棄された、スキルグループに対する ACD コールの合計数。この値はコールが切断されたときにカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| AbandonRingCallsToHalf | <p>エージェントの電話機で呼び出し中に放棄された、スキルグループに対する ACD コールの合計数。この値はコールが切断されたときにカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワークキューイングデータは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワークキューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| AbandonRingTimeToHalf | エージェントの電話機でアラートの受信中に放棄された、スキルグループへの ACD コールに関連する合計呼び出し時間。RingTime は、DelayTime と LocalQTime の後に発生 | DBINT | NULL |

Skill_Group_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------------|---|---------|-------------------|
| | <p>します。この値はコールが切断されたときにカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワークキューイングデータは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワークキューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| AgentOutCallsOnHoldTimeToHalf | このスキルグループに関連付けられたエージェントが保留にした、アウトバウンド ACD コールの合計保留時間 (秒)。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。 | DBINT | NULL |
| AgentOutCallsOnHoldToHalf | 現在の 30 分インターバルの間に終了した、このスキルグループに関連付けられたエージェントが、コールの接続中 1 回以上保留にしたアウトバウンド ACD コールの合計数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| AgentOutCallsTalkTimeToHalf | 30 分インターバルの間に終了した、このスキルグループに関連付けられたエージェントで処理されたアウトバウンド ACD コールの合計通話時間 (秒)。この値には、エージェントがコールを開始してからコールのアフターコールワークを開始するまでの時間が含まれています。この時間には、コールに関連付けられた HoldTime が含まれています。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| AgentOutCallsTimeToHalf | 30 分インターバルの間に終了した、スキルグループで処理されたアウトバウンド ACD コールの合計処理時間 (秒)。処理時間には、WorkTime、TalkTime、および HoldTime が含まれています。AgentOutCallsTime の値には、エージェントがコールを開始してからコールのアフターコールワーク時間を完了するまでの時間が含まれています。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------------|--|---------|-------------------|
| AgentOutCallsToHalf | 30分インターバルの間に終了した、スキルグループのエージェントが行ったアウトバウンド ACD コールの合計数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| AgentTerminatedCallsToHalf | 現在は使用されていません。 | DBINT | NULL |
| AnswerWaitTimeToHalf | <p>この 30 分インターバルの間に、スキルグループに関連付けられたエージェントが応答したすべてのタスクの応答待ち時間の合計。この値はコールが応答されたときにカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。</p> <p>この値は、現在の 30 分インターバルの間に発生した次の値の合計になります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ICM の場合は、コールが最初に ACD に着信したときからエージェントがコールに応答するまでの時間 (秒)。 <p>AnswerWaitTime は次の内容に基づいています。</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>DelayTime</i> - <i>LocalQTime</i> - <i>RingTime</i> <ul style="list-style-type: none"> • IPCC Enterprise の場合は、コールが選択 (LAA) ノードまたはスキルグループキューイングノードを介してスキルグループにキューイングされたときからエージェントによって応答されるまでの時間 (秒)。 <p>AnswerWaitTime は次の内容に基づいています。</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>DelayTime</i> - <i>LocalQTime</i> - <i>RingTime</i> - <i>NetworkQTime</i> <p>注: ネットワーク VRU が存在する場合、IPCC System PG を使用した ICM Enterprise の展開では、この値にネットワーク VRU に費やされた時間は含まれません。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するた</p> | DBINT | NULL |

Skill_Group_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------------|---|---------|-------------------|
| | め、ネットワークキューイングデータは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワークキューイングに費やされた時間は、子のレポートメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワークキューイングデータを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。 | | |
| AutoOutCallsOnHoldTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、このスキルグループに関連付けられたエージェントが保留にした AutoOut (プレディクティブ) コールの合計保留時間 (秒)。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| AutoOutCallsOnHoldToHalf | このスキルグループに関連付けられたエージェントが 1 回以上保留にして終了した AutoOut (プレディクティブ) コールの合計数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| AutoOutCallsTalkTimeToHalf | 30 分インターバルの間に終了した、このスキルグループに関連付けられたエージェントで処理された AutoOut (プレディクティブ) コールの合計通話時間 (秒)。この値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコールワークを開始するまでの時間が含まれています。この時間には、コールに関連付けられた HoldTime が含まれています。AutoOutCallsTalkTime は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| AutoOutCallsTimeToHalf | 30 分インターバルの間に終了した、このスキルグループに関連付けられたエージェントで処理された AutoOut (プレディクティブ) コールの合計処理時間 (秒)。処理時間には、WorkTime、TalkTime、および HoldTime が含まれています。AutoOutCallsTime の値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコールワーク時間を完了するまでの時間が含まれています。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| AutoOutCallsToHalf | 30 分インターバルの間に終了した、このスキルグループに関連付けられたエージェントが行った AutoOut (プレディクティブ) コールの合計数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了す | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------------|---|---------|-------------------|
| | るとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | | |
| AvailTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、このスキル グループに関連付けられたエージェントが、このスキル グループに関して Not_Active 状態だった合計時間 (秒)。AvailTime は、LoggedOnTime の計算に含まれています。 | DBINT | NULL |
| AvgHandledCallsTalkTimeToHalf | 30 分インターバルの間に処理された、スキル グループに関連付けられたインバウンドコールの平均通話時間 (秒)。この値は次のように計算されます。 HandledCallsTalkTimeToHalf / CallHandledToHalf AvgHandledCallsTalkTime は、処理されたコールに対してのみ計算されます。処理されたコールとは、終了したコールを意味します (つまり、そのコールに関連付けられたアフターコールワークが完了している状態です)。このフィールドは、コールに関連付けられたアフターコールワークがすべて完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| AvgHandledCallsTimeToHalf | 30 分インターバルの間に処理された、スキル グループに関連付けられたインバウンドコールの平均処理時間 (秒)。この値は次のように計算されます。 HandledCallsTimeToHalf / CallsHandledToHalf AvgHandledCallsTime の値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| BargeInCallsToHalf | スーパーバイザまたはエージェントのいずれかによる割り込みが行われた、このスキル グループに関連付けられたコールの数。 このフィールドは IPCC Enterprise のみに適用されます。 | DBINT | NULL |
| BusyOtherTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、エージェントがこのスキル グループに関して BusyOther 状態だった時間 (秒)。BusyOtherTime は、LoggedOnTime の計算に含まれていません。 | DBINT | NULL |
| CallbackMessagesTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、スキル グループがコールバック メッセージの処理に費やした時間 (秒)。 | DBINT | NULL |

Skill_Group_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------|---|---------|-------------------|
| CallbackMessagesToHalf | 30 分インターバルの間にスキル グループが処理したコールバック メッセージの数。 | DBINT | NULL |
| CallsAnsweredToHalf | 30 分インターバルの間に、このスキル グループに関連付けられたエージェントが応答したコールの数。 この値は PG によって設定されます。 CallsAnswered の数はコールが応答されたときにカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| CallsHandledToHalf | 30 分インターバルの間に、このスキル グループに関連付けられたエージェントが応答したインバウンド ACD コールと完了したラップアップの数。 このフィールドは、ICM、IPCC Enterprise およびアウトバウンド オプションに適用されます。 処理されるコール： <ul style="list-style-type: none"> • エージェントが応答して完了した着信 ACD コール。 • エージェントが応答して完了した、アウトバウンド オプションに関連付けられたコール。 • エージェントが処理を開始して完了した非音声タスク。 コール/タスクの処理は、そのコール/タスクに関連付けられたエージェントが、そのコール/タスクに関連付けられたラップアップ作業を終了すると完了します。 | DBINT | NULL |
| CallsOfferedToHalf | 現在の 30 分インターバルの間にこのスキル グループで受信したコールの数。 IPCC System PG を使用する IPCC Enterprise では、コールはスキル グループに送信されるとすぐに、提供されたものとしてカウントされます。 IPCC System PG を使用しない IPCC Enterprise では、コールは応答された場合のみ提供されたものとしてカウントされます。 注： IPCC Enterprise では、IPCC System PG 使用の有無に関わらず、値の一貫性を保つために RouterCallsOfferedToHalf を使用します。 | DBINT | NULL |
| CallsQueuedToHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、ACD によってこのスキル グループにキューイングされたコールの数。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------------|--|---------|-------------------|
| | <p>このフィールドは、IPCC System PG を使用する IPCC Enterprise で適用することが可能であり、コールがスキルグループにキューイングされると更新されます。</p> <p>注： IPCC System PG を使用しない IPCC Enterprise では適用することができず、更新もされません。</p> <p>IPCC Enterprise では、IPCC System PG 使用の有無に関わらず、値の一貫性を保つために RouterQueueCallsToHalf を使用します。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワークキューイングデータは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワークキューイングに費やされた時間は、子のレポートメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| CampaignID | <p>Campaign Skill Group ごとに、キャンペーンのみに割り当てられるスキルグループで使用されます。スキルグループは新しいキャンペーンで再使用されることが多いため、これは適切なレポートのための履歴となります。この値は CallRouter によって提供されます。</p> | DBINT | NULL |
| ConferencedInCallsTimeToHalf | <p>このスキルグループに関連付けられたエージェントが着信会議コールに関わった秒数。会議状態にされたコールには、ACD と ACD 以外のコールの両方が含まれています。この値は、エージェントがコールから外れるとき、またはコールが単純な 2 者間通話になるときにカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。</p> <p>IPCC Enterprise でのブラインド会議では、この値はエージェントがコールをブラインド会議にして IVR に転送したときにカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。</p> <p>IPCC System PG を使用した IPCC Enterprise でのブラインド会議では、この値は、ブラインド会議にされたコールが IVR を介してその後別のエージェントに応答されるまで更新されません。</p> <p>注： IPCC System PG を使用した IPCC Enterprise でのブラインド会議では、このフィールドは、ブラインド会議状態</p> | DBINT | NULL |

Skill_Group_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------------|--|-------------|-------------------|
| | にされたコールが IVR を介してその後別のエージェントに 応答されたときに更新されます。このコールシナリオの場 合、このフィールドは IPCC System PG を使用しない IPCC Enterprise では更新されません。 | | |
| ConferencedInCallsToHalf | スキルグループのエージェントが会議状態にした着信コ ールの数。着信コールには、ACD と ACD 以外のコールの両 方が含まれています。この値は、エージェントがコールか ら外れるとき、またはコールが単純な 2 者間通話になる ときにカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新され ます。 注: IPCC System PG を使用した IPCC Enterprise でのブラ インド会議では、このフィールドは、ブラインド会議状 態にされたコールが IVR を介してその後別のエージェントに 応答されたときに更新されます。このコールシナリオの場 合、このフィールドは IPCC System PG を使用しない IPCC Enterprise では更新されません。 | DBINT | NULL |
| ConferencedOutCallsTimeToHalf | エージェントが開始した会議コールにエージェントが費や した時間 (秒)。この時間には、エージェントが開始した ACD と ACD 以外の両方の会議コールが含まれています。 この値は、エージェントがコールから外れるとき、または コールが単純な 2 者間通話になるときにカウントされ、 データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| ConferencedOutCallsToHalf | スキルグループのエージェントが開始した会議コールの 数。会議コールには、ACD と ACD 以外のコールの両方が 含まれています。この値は、エージェントがコールから外 れるとき、またはコールが単純な 2 者間通話になる ときにカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新 されます。 | DBINT | NULL |
| ConsultativeCallsTimeToHalf | このスキルグループに関連付けられたエージェントがコン サルティティブコールを処理した秒数。この値は、コン サルティティブコールに関連付けられたアフターコールワ ーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、デー タベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| ConsultativeCallsToHalf | この 30 分インターバルの間に、スキルグループに関連付 けられたエージェントが行って終了したコンサルティ ティブコールの数。この数は、コンサルティティブコ ールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もし あれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| DateTime | 30 分インターバルの開始日時。 | DBSMALLDATE | PK NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------------|--|------------|-------------------|
| DbDateTime | レコードが HDS データベースに書き込まれる時点での日時タイムスタンプ。Logger データベースではこのカラムは NULL です。 | DBDATETIME | IE-1 NULL |
| EmergencyAssistsToHalf | エージェントまたはスーパーバイザによって行われた緊急援助要求の回数。 このフィールドは IPCC Enterprise のみに適用されます。 | DBINT | NULL |
| HandledCallsTalkTimeToHalf | この30分インターバルの間に終了したコールに対し、このスキルグループに関連付けられたエージェントが TalkTime 状態になった時間 (秒)。 このフィールドは、ICM、IPCC Enterprise およびアウトバウンド オプションに適用されます。 | DBINT | NULL |
| HandledCallsTimeToHalf | 30分インターバルの間に処理されたコールにエージェントが費やした時間 (秒)。 このフィールドは、ICM、IPCC Enterprise およびアウトバウンド オプションに適用されます。 | DBINT | NULL |
| HoldTimeToHalf | 30分インターバルの間に、エージェントに対するすべてのコールが保留状態になっていた時間 (秒)。HoldTime は、エージェントが他のコール関連処理を行っていない間のみカウントされます。HoldTime は、LoggedOnTime の計算に含まれています。 | DBINT | NULL |
| IncomingCallsOnHoldTimeToHalf | 30分インターバルの間に、このスキルグループに関連付けられたエージェントが保留にして終了したインバウンド ACD コールの合計時間 (秒)。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| IncomingCallsOnHoldToHalf | 30分インターバルの間に、このスキルグループに関連付けられたエージェントが 1 回以上保留にしたインバウンド ACD コールの総数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| InterceptCallsToHalf | スーパーバイザまたはエージェントのいずれかが介入したコールの数。 このフィールドは IPCC Enterprise のみに適用されます。 | DBINT | NULL |

Skill_Group_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|-------------------------------|---|---------|-----------------|
| InternalCallsOnHoldTimeToHalf | この 30 分インターバルの間に終了した内部コールを、スキルグループに関連付けられたエージェントが保留にした合計時間 (秒)。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| InternalCallsOnHoldToHalf | この 30 分インターバルの間に、スキルグループに関連付けられたエージェントが保留にして終了した内部コールの総数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| InternalCallsRcvdTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、エージェントが受信した内部コールに費やされた時間 (秒)。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間が完了すると増分します。 | DBINT | NULL |
| InternalCallsRcvdToHalf | この 30 分インターバルの間にエージェントが受信して終了した、このスキルグループに関連付けられた内部コールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| InternalCallsTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、エージェントが開始した内部コールに費やされた時間 (秒)。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間が完了すると増分します。 | DBINT | NULL |
| InternalCallsToHalf | 30 分インターバルの間に、このスキルグループに関連付けられたエージェントが終了した内部コールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| InterruptedTimeToHalf | このフィールドは現在サポートされていません。 | DBINT | NULL |
| LoggedOnTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、このスキルグループに関連付けられたエージェントがログインしていた合計時間 (秒)。 この値は次の内容に基づいています。 <ul style="list-style-type: none"> • HoldTimeToHalf • TalkInTimeToHalf • TalkOutTimeToHalf | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キー および Null オプション: |
|------------------------------|---|---------|-----------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • TalkOtherTimeToHalf • NotReadyTimeToHalf • WorkReadyTimeToHalf • WorkNotReadyTimeToHalf • BusyOtherTimeToHalf • ReservedStateTimeToHalf • TalkAutoOutTimeToHalf • TalkPreviewTimeToHalf • TalkReservedTimeToHalf <p>このフィールドは、ICM、IPCC Enterprise およびアウトバウンド オプションに適用されます。</p> | | |
| MonitorCallsToHalf | <p>スーパーバイザまたはエージェントのいずれかがモニターしたコールの数。</p> <p>このフィールドは IPCC Enterprise のみに適用されます。</p> | DBINT | NULL |
| NetConferencedOutCallsToHalf | <p>エージェントが開始したネットワーク会議コールにエージェントが費やした時間 (秒)。</p> <p>この時間には、エージェントが開始したネットワーク会議コールに費やされた時間のみが含まれます。</p> <p>このデータベース要素は、Termination_Call_Detail テーブルから取得した ConferenceTime を使用します。</p> <p>この値は、エージェントがコールから外れるとき、またはコールが単純な 2 者間通話になるときにカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。</p> | DBINT | NULL |
| NetConfOutCallsTimeToHalf | <p>スキルグループのエージェントが開始したネットワーク会議コールの数。会議コールには、ネットワーク会議コールのみが含まれています。</p> <p>この値は、エージェントがコールから外れるとき、またはコールが単純な 2 者間通話になるときにカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。</p> | DBINT | NULL |

Skill_Group_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------------------|--|---------|-------------------|
| NetConsultativeCallsTimeToHalf | <p>スキルグループのエージェントが、少なくとも1つのコールを保留にしてネットワーク コンサルティティブ コールを処理した時間 (秒)。</p> <p>この値は、コンサルティティブ コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。</p> | DBINT | NULL |
| NetConsultativeCallsToHalf | <p>スキルグループのエージェントが、少なくとも1つのコールを保留にして完了したネットワーク コンサルティティブ コールの数。この数は、コンサルティティブ コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。</p> | DBINT | NULL |
| NetTransferOutCallsToHalf | <p>30 分インターバルの間に、スキルグループから転送されたネットワーク (ブラインドおよびコンサルティティブ) コールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。</p> | DBINT | NULL |
| NotReadyTimeToHalf | <p>30 分インターバルの間に、エージェントがこのスキルグループに関して Not Ready 状態だった合計時間 (秒)。 NotReadyTime は、LoggedOnTime の計算に含まれていません。</p> | DBINT | NULL |
| PercentUtilizationToHalf | <p>30 分インターバルの間に、このスキルグループに関連付けられたエージェントが通話中またはコールワーク中に費やした Ready 時間のパーセンテージ。これは、これらのエージェントがコールに費やした時間対エージェントが受信可能状態だった時間の比率になります。</p> | DBFLT4 | NULL |
| PreviewCallsOnHoldTimeToHalf | <p>30 分インターバルの間に、このスキルグループに関連付けられたエージェントが保留にしたアウトバウンド プレビューコールの合計保留時間 (秒)。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。</p> | DBINT | NULL |
| PreviewCallsOnHoldToHalf | <p>30 分インターバルの間に、このスキルグループに関連付けられたエージェントが 1 回以上保留にして終了したアウトバウンドプレビューコールの総数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。</p> | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------------|--|---------|-------------------|
| PreviewCallsTalkTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、このスキル グループに関連付けられたエージェントが処理して終了したアウトバウンドプレビュー コールの合計通話時間 (秒)。この値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコールワークを開始するまでの時間が含まれています。そのため、コールに関連付けられた HoldTime が含まれています。PreviewCallsTalkTime は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされます。このフィールドは、ICM と IPCC Enterprise の両方に適用され、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| PreviewCallsTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、このスキル グループに関連付けられたエージェントが終了したアウトバウンドプレビュー コールの合計処理時間 (秒)。処理時間には、WorkTime、TalkTime、および HoldTime が含まれています。PreviewCallsTime の値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコールワーク時間を完了するまでの時間が含まれています。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| PreviewCallsToHalf | 30 分インターバルの間に、このスキル グループに関連付けられたエージェントが行って終了したアウトバウンドプレビュー コールの総数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| RecoveryDay | 現在は使用されていません。ゼロ (0) に設定されます。 | DBINT | NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| RedirectNoAnsCallsTimeToHalf | スキル グループに対する ACD コールが、エージェントのターミナルで無応答によりリダイレクトされる前に呼び出しを行った時間 (秒)。この値はコールが別のデバイスに転送されるとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| RedirectNoAnsCallsToHalf | エージェントのターミナルで呼び出されて無応答のためにリダイレクトされた、スキル グループに対する ACD コールの数。この値はコールが別のデバイスに転送されるとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| ReserveCallsOnHoldTimeToHalf | 30 分インターバルの間に予約コールが保留状態だった時間。 | DBINT | NULL |

Skill_Group_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------------|--|---------|-------------------|
| ReserveCallsOnHoldToHalf | 30 分インターバルの間に 1 回以上保留にされた予約コールの総数。 | DBINT | NULL |
| ReserveCallsTalkTimeToHalf | 予約コールの通話時間です。ゼロまたは数秒である必要があります。この値は Call State を使用してカウントされません。 | DBINT | NULL |
| ReserveCallsTimeToHalf | 前の 2 つの列の合計です。この値は Call State を使用してカウントされます。 | DBINT | NULL |
| ReserveCallsToHalf | 予約コールの数。この値は、ReserveCallsOnHoldToHalf と常に等しくなります。 | DBINT | NULL |
| Reserved1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| Reserved2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| Reserved3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| Reserved4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| Reserved5 | 将来使用できるように予約されています。 | DBFLT4 | NULL |
| ReservedStateTimeToHalf | エージェントが Reserved 状態になっている時間。この値は Agent State を使用してカウントされます。 | DBINT | NULL |
| RouterCallsAbandQToHalf | CallRouter によってグループにキューイングされ、30 分インターバルの間に放棄されたコールの数。このフィールドは CallRouter によって設定されます。 注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワークキューイングデータは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワークキューイングに費やされた時間は、子のレポートメトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワークキューイングデータを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。 | DBINT | NULL |
| RouterCallsAbandToAgentToHalf | 30 分インターバルの間に、エージェントのデスクトップにルーティングされた後、応答される前に放棄されたコールの数 (例: 呼び出し中の放棄など)。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------------|--|---------|-------------------|
| | <p>このフィールドは、IPCC システム、およびコールがスキルグループにトランスレーションルーティングされるシステムに適用できます。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワークキューイングデータは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワークキューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| RouterQueueCallsToHalf | <p>30 分インターバルの間に、ICM CallRouter によってグループにキューイングされたコールの数。このフィールドは CallRouter によって設定されます。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワークキューイングデータは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワークキューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| RouterCallsDequeuedToHalf | <p>30 分インターバルの間に、このスキルグループからキューイングを解除されて別のスキルグループにルーティングされたコールの数。</p> <p>このフィールドは、コールのキューイングがキャンセルキュー ノードを介して解除されたときにも増分されます。</p> <p>このフィールドは、IPCC 環境、およびコールがスキルグループにトランスレーションルーティングされる ICM 環境に適用できます。</p> | DBINT | NULL |
| RouterCallsOfferedToHalf | <p>30 分インターバルの間に、スキルグループにルーティングまたはキューイングされたコールの数。この値は CallRouter によって設定されます。</p> <p>この値は次の内容によって増分されます。</p> | DBINT | NULL |

Skill_Group_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------------|---|---------|-------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • スキル グループで放棄されたものとしてとカウントされた CallType ショート コール (Skill_Group_Real_Time テーブルにショート コール数は存在しません) • キャンセル キュー ノードを介してキャンセルされ、同じスキル グループに再キューイングされたコール • スキル グループにルーティングされ、再びクエリーを実行して、同じスキルグループに再キューイングされるコール <p>このフィールドには、ICM によってルーティングされないローカル ACD コールは含まれていません。このようなコールは、Skill_Group テーブルの CallsOffered フィールドでカウントされます。</p> <p>注: RouterCallsOffered = RouterCallsAbandToAgent + CallsHandled + RouterCallsDequeued + RedirectNoAns+ RouterError+ RouterCallsAbandQ</p> <p>このフィールドは、IPCC 環境、およびコールがスキル グループにトランスレーションルーティングされる ICM 環境に適用できます。</p> | | |
| RouterErrorToHalf | <p>30 分インターバルの間にエラー状態になったコールの数。</p> <p>このフィールドは、IPCC 環境、およびコールがスキル グループにトランスレーションルーティングされる ICM 環境に適用できます。</p> | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsAbandToHalf | <p>30 分インターバルの間に、スキル グループのサービス レベルしきい値内で放棄されたたコールの数。</p> <p>コールは、スキル グループのキューにある間に、またはスキル グループにルーティングされた後に放棄される場合があります。</p> <p>スキル グループにルーティングされた後に放棄されるコールは、放棄コールが処理されたことを示す TCD レコードで特定されます。</p> <p>キューイングされたコールがスキル グループにルーティングされる前に (サービスレベルしきい値内で) 放棄された場合、ルータは、このコールがキューイングされていたすべてのスキル グループでこの値を増分します。</p> <p>コールがスキル グループにルーティングされた後に放棄された場合、そのスキル グループは ServiceLevelCallsAband</p> | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------------------|--|---------|-------------------|
| | <p>を増分します。その他のスキル グループは、ServiceLevelCallsDequeued を増分します。</p> <p>キャンセル ノードを介してキューイングを解除されたコールは、ServiceLevelCallsAband に影響を与えません。</p> <p>注： このフィールドは IPCC 環境のみに適用されます。</p> <p>注： ネットワーク VRU が存在する場合、この値にはネットワーク キュー内の時間が含まれています。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| ServiceLevelCallsDequeueToHalf | <p>30 分インターバルの間に、スキル サービス レベルしきい値内でスキル グループからキューイングを解除されたコールの数。</p> <p>コールは、キャンセル キュー ノードを介してキューイングを解除される場合や、スキル グループからキューイングを解除されて別のスキル グループにルーティングされる場合があります。</p> <p>注： このフィールドは IPCC 環境のみに適用されます。</p> <p>注： ネットワーク VRU が存在する場合、この値にはネットワーク キュー内の時間が含まれています。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |

Skill_Group_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------------------|---|---------|-------------------|
| ServiceLevelCallsOfferedToHalf | <p>30 分インターバルの間に、スキル グループにルーティングまたはキューイングされたコールの数。</p> <p>コールのカテゴリを次に示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> サービス レベルしきい値内で応答されたコール サービス レベルしきい値内で放棄されたコール サービス レベルしきい値内でリダイレクトされたコール (このコールは Call Type ServiceLevel と一致します) サービス レベルしきい値を超えても完了しないコール (つまり、サービス レベルしきい値よりも長い時間キューイングされているコールを意味します) <p>注: SL しきい値内でエラー状態で終了したコールは、ServiceLevelCallsOffered としてカウントされません。</p> <p>注: このフィールドは IPCC 環境のみに適用されます。</p> <p>注: ネットワーク VRU が存在する場合、この値にはネットワーク キュー内の時間が含まれています。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイングデータは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsToHalf | <p>コールは、スキル グループのキューにある間に、またはスキル グループにルーティングされた後に放棄される場合があります。</p> <p>スキル グループにルーティングされた後に放棄されるコールは、放棄コールの処理フラグによって TCD レコードで特定されます。</p> <p>キューイングされたコールがスキル グループにルーティングされる前に (サービス レベルしきい値内で) 放棄された場合、ルータは、このコールがキューイングされていたすべてのスキル グループでこの値を増分します。</p> | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------|---|---------|-------------------|
| | <p>コールがスキルグループにルーティングされた後に放棄された場合、そのスキルグループは ServiceLevelCallsAband を増分します。</p> <p>注：このフィールドは IPCC 環境のみに適用されます。</p> <p>注：IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワークキューイングデータは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワークキューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| ServiceLevelErrorToHalf | <p>30 分インターバルの間に、スキルグループのサービスレベルのしきい値内でエラー状態で終了したコール。</p> <p>注：このフィールドは IPCC 環境のみに適用されます。</p> <p>注：IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワークキューイングデータは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワークキューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| ServiceLevelRONAToHalf | <p>30 分インターバルの間に、サービスレベルしきい値内で無応答でリダイレクトされたコール。</p> <p>これらのコールは、ServiceLevelCallsOffered の一部となります。</p> <p>注：このフィールドは IPCC 環境のみに適用されます。</p> <p>注：IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワークキューイングデータは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することが</p> | DBINT | NULL |

Skill_Group_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------|---|---------|-------------------|
| | <p>できません。ネットワークキューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| ServiceLevelToHalf | <p>30 分インターバルの間のスキル グループのサービス レベル。</p> <p>この値は、ServiceLevelCalls、ServiceLevelCallsoffered、ServiceLevelCallsAband および CallsDequeued に基づいて計算されます。</p> <p>サービスレベルの3つの計算タイプを次に示します。これらは、設定時に選択したサービスレベルタイプによって決定されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 放棄されたコールを無視する $\text{ServiceLevel} = \text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsoffered} - \text{ServiceLevelCallsAband} - \text{RouterCallsDequeued})$ • 放棄されたコールがマイナスの影響を与える $\text{ServiceLevel} = \text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsoffered} - \text{RouterCallsDequeued})$ • 放棄されたコールがプラスの影響を与える $\text{ServiceLevel} = (\text{ServiceLevelCalls} + \text{ServiceLevelCallsAband}) / (\text{ServiceLevelCallsoffered} - \text{RouterCallsDequeued})$ <p>注： このフィールドは IPCC 環境のみに適用されます。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコールセンターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBFLT4 | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------------|--|---------|-------------------|
| ShortCallsToHalf | このスキルグループに関連付けられたエージェントが応答したコールの中で、コールの継続時間が AnsweredShortCalls しきい値より短かったものの数。このようなコールは処理時間の統計から除外することがあります。ショートコールは、放棄ではなく処理されたものと見なされます。 | DBINT | NULL |
| SkillTargetID | スキルグループの SkillTargetID。SkillGroupSkillTargetID と併せて、スキルグループのメンバーを示します。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| SupervAssistCallsTimeToHalf | 30分インターバルの間に、このスキルグループに関連付けられたエージェントがスーパーバイザアシストコールに費やした時間（秒）。この値はスーパーバイザアシストコールが完了するとカウントされ、データベースは30分ごとに更新されます。 このフィールドは IPCC Enterprise に適用されます。 | DBINT | NULL |
| SupervAssistCallsToHalf | 30分インターバルの間にエージェントがスーパーバイザのアシストを受けたコールの数。この値はスーパーバイザアシストコールが完了するとカウントされ、データベースは30分ごとに更新されます。 このフィールドは IPCC Enterprise に適用されます。 | DBINT | NULL |
| TalkAutoOutTimeToHalf | 30分インターバルの間に、エージェントが AutoOut（プレディクティブ）コールでの通話に費やした時間（秒）。TalkAutoOutTimeToHalf は、LoggedOnTimeToHalf の計算に含まれています。 | DBINT | NULL |
| TalkInTimeToHalf | 30分インターバルの間に、このスキルグループに関連付けられたエージェントが（内部でもアウトバウンドでもない）インバウンド ACD コールでの通話に費やした時間（秒）。TalkInTime は、TalkTime および LoggedOnTime の計算に含まれます。 | DBINT | NULL |
| TalkOtherTimeToHalf | 30分インターバルの間に、エージェントが（インバウンドでもアウトバウンドでもない）他のコールでの通話に費やした時間（秒）。この通話の例として、エージェント間転送コールやスーパーバイザコールがあります。TalkOtherTime は、TalkTime および LoggedOnTime の計算に含まれます。 | DBINT | NULL |
| TalkOutTimeToHalf | 30分インターバルの間に、このスキルグループに関連付けられたエージェントが外部アウトバウンドコールまたはコンサルティブ転送コールでの通話に費やした時間（秒）。TalkOutTime は、TalkTime および LoggedOnTime の計算に含まれます。 | DBINT | NULL |

Skill_Group_Half_Hour テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------------|--|---------|-------------------|
| TalkPreviewTimeToHalf | 30分インターバルの間に、エージェントがアウトバウンドプレビュー コールでの通話に費やした時間 (秒)。TalkAutoOutTimeToHalf は、LoggedOnTimeToHalf の計算に含まれています。 | DBINT | NULL |
| TalkReserveTimeToHalf | 30分インターバルの間に、エージェントがエージェント予約コールでの通話に費やした時間 (秒)。TalkReserveTimeToHalf は、LoggedOnTimeToHalf の計算に含まれています。 | DBINT | NULL |
| TalkTimeToHalf | 30分インターバルの間に、このスキル グループに関連付けられたエージェントが Talking 状態だった合計時間 (秒)。 この値は次の内容に基づいています。 <ul style="list-style-type: none"> • TalkInTimeToHalf • TalkOutTimeToHalf • TalkOtherTimeToHalf • TalkAutoOutTime • TalkPreviewTime • TalkReservedTime | DBINT | NULL |
| TimeZone | 日時のタイム ゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |
| TransferInCallsTimeToHalf | このスキル グループに関連付けられたエージェントが、この 30 分インターバルの間に終了したコールの転送処理に費やした時間 (秒)。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 注: IPCC System PG を使用した IPCC Enterprise でのブラインド転送の場合、このフィールドは、IVR にブラインド転送されたコールが、その後別のエージェントに転送され、そのエージェントによって応答されたときに更新されます。このコールシナリオの場合、このフィールドは IPCC System PG を使用しない IPCC Enterprise では更新されません。 | DBINT | NULL |
| TransferInCallsToHalf | 30分インターバルの間にスキル グループ内に転送されたコールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------|--|---------|-------------------|
| | <p>IPCC System PG を使用する IPCC Enterprise では、コールはスキルグループに送信されるとすぐに、提供されたものとしてカウントされます。</p> <p>IPCC Enterprise では、コールは応答された場合のみ提供されたものとしてカウントされます。</p> <p>このフィールドは、ICM および IPCC Enterprise に適用されます。</p> <p>注: IPCC System PG を使用した IPCC Enterprise でのブラインド転送の場合、このフィールドは、IVR にブラインド転送されたコールが、その後別のエージェントに転送され、そのエージェントによって応答されたときに更新されます。このコールシナリオの場合、このフィールドは IPCC System PG を使用しない IPCC Enterprise では更新されません。</p> | | |
| TransferOutCallsToHalf | 30 分インターバルの間にスキルグループから転送されたコールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間（もしあれば）が完了するとカウントされ、データベースは 30 分ごとに更新されます。 | DBINT | NULL |
| WhisperCallsToHalf | スーパーバイザまたはエージェントのいずれかによって指導されたコールの数。 | DBINT | NULL |
| WorkNotReadyTimeToHalf | 30 分インターバルの間に、このスキルグループに関連付けられたエージェントが WORK_NOT_READY 状態だった合計時間（秒）。WorkNotReadyTime は、LoggedOnTime の計算に含まれています。 | DBINT | NULL |
| WorkReadyTimeToHalf | スキルグループのエージェントが、この 30 分インターバルの間に終了したこのスキルグループに関連付けられたタスクについて、Work Ready 状態になっていた合計時間（秒）。WorkReadyTime は、LoggedOnTime の計算に含まれています。 | DBINT | NULL |

Skill_Group_Member テーブル

このテーブルは、[Skill Target カテゴリ \(509 ページ\)](#) にある Skill_Group_Member_Detail テーブルの 1 つです。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(566 ページ\)](#) をクリックしてください。

Skill_Group_Real_Time テーブル

Skill_Group_Member テーブルでは、エージェントがスキル グループにマッピングされます。各スキルグループは、1人以上のメンバーエージェントで構成されます。各エージェントは、1つまたは複数のスキルグループのメンバーになることができます。

Skill_Group_Member レコードを追加、更新、削除するには、Skill Group Route Explorer ツールを使用します。

関連するテーブル

[Agent \(15 ページ\)](#) (AgentSkillTargetID は Agent.SkillTargetID にマッピング)

[Skill_Group \(409 ページ\)](#) (SkillGroupSkillTargetID は Skill_Group.SkillTargetID にマッピング)

表 201: Skill_Group_Member テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------------|-------------------------------------|--|
| XIE1Skill_Group_Member | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | AgentSkillTargetID |
| XPKSkill_Group_Members | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリキー | SkillGroupSkillTargetID、AgentSkillTargetID |

Skill_Group_Member テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------|---------------------------|---------|---------------------|
| AgentSkillTargetID | エージェントの SkillTargetID 値。 | DBINT | PK、FK、IE-1 NOT NULL |
| SkillGroupSkillTargetID | スキルグループの SkillTargetID 値。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |

Skill_Group_Real_Time テーブル

このテーブルは、[Skill Target カテゴリ \(509 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(566 ページ\)](#) をクリックしてください。

ローカルデータベースのみ。各スキルグループのリアルタイム情報が含まれています。

ICM ソフトウェアは、スキルグループごとに Skill_Group_Real_Time レコードを生成します。

関連するテーブル

[Skill_Group \(409 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)

表 202: Skill_Group_Real_Time テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------------|-------------------------------------|---------------|
| XPKSkill_Group_Real_Time | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリキー | SkillTargetID |

Skill_Group_Real_Time テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|----------------------|--|---------|-----------------|
| AgentOutCallsTimeTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に終了した、このスキルグループに関連付けられたアウトバウンド ACD コールの合計処理時間 (秒)。処理時間には、WorkTime、TalkTime、および HoldTime が含まれています。AgentOutCallsTime の値には、エージェントがコールを開始してからコールのアフターコールワーク時間を完了するまでの時間が含まれています。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。 | DBINT | NULL |
| AgentOutCallsTo5 | 現在の 5 分インターバルの間に終了した、このスキルグループに関連付けられたアウトバウンド ACD コールの総数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。 | DBINT | NULL |
| AnswerWaitTimeTo5 | <p>この値は、現在の (周期的な) 5 分インターバルの間に発生した次の値の合計になります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ICM の場合は、コールが最初に ACD に着信したときからエージェントがコールに応答するまでの時間 (秒)。 <p><i>AnswerWaitTime</i> は次の内容に基づいて計算されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>DelayTime</i> - <i>LocalQTime</i> - <i>RingTime</i> <ul style="list-style-type: none"> • IPCC Enterprise の場合は、コールが選択 (LAA) ノードまたはスキルグループキューイングノードを介してスキルグループにキューイングされたときからエージェントによって応答されるまでの時間 (秒)。 <p><i>AnswerWaitTime</i> は次の内容に基づいて計算されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>DelayTime</i> - <i>LocalQTime</i> - <i>RingTime</i> - <i>NetworkQTime</i> <p>注: ネットワーク VRU が存在する場合、IPCC System PG を使用した ICM Enterprise の展開では、この値にネットワーク VRU に費やされた時間は含まれません。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ</p> | DBINT | NULL |

Skill_Group_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------|---|---------|-------------------|
| | IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。 | | |
| ApplicationAvailable | <p>スキル グループが属する MRD に対して現在 <i>ApplicationAvailable</i> であるこのスキル グループに属するエージェントの数。</p> <p>MRD に対するルータビリティおよびアベイラビリティがエージェントにない場合、そのエージェントは <i>ApplicationAvailable</i> となります。つまり、Web コラボレーション オプションまたは E-Mail Manager を使用して、タスクをエージェントにルーティングできます。</p> | DBINT | NULL |
| AutoOutCallsTalkTimeTo5 | 現在の 5 分インターバルの間に、スキル グループのエージェントが処理して終了した AutoOut (プレディクティブ) コールの合計通話時間 (秒)。この値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコール ワークを開始するまでの時間が含まれています。この時間には、コールに関連付けられた HoldTime が含まれています。AutoOutCallsTalkTime は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。 | DBINT | NULL |
| AutoOutCallsTimeTo5 | 現在の 5 分インターバルの間に、スキル グループのエージェントが処理して終了した AutoOut (プレディクティブ) コールの合計処理時間 (秒)。処理時間には、WorkTime、TalkTime、および HoldTime が含まれています。AutoOutCallsTime の値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコール ワーク時間を完了するまでの時間が含まれています。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。 | DBINT | NULL |
| AutoOutCallsTo5 | 現在の 5 分インターバルの間に、スキル グループのエージェントが行って終了した AutoOut (プレディクティブ) コールの総数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。 | DBINT | NULL |
| Avail | このスキル グループに対して Not_Active 状態であるスキル グループのエージェントの数。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------------|---|----------|-------------------|
| AvailTimeTo5 | 現在の 5 分インターバルの間に、スキル グループのエージェントが Not_Active 状態だった合計時間 (秒)。AvailTime は、LoggedOnTime の計算に含まれています。 | DBINT | NULL |
| AvgHandledCallsTalkTimeTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間に、スキル グループで処理されたものとしてカウントされたコールの平均通話時間 (秒)。この値は次のように計算されます。</p> $\text{HandledCallsTalkTimeTo5} / \text{CallHandledTo5}$ <p>AvgHandledCallsTalkTime は、処理されたものとしてカウントされたコールに対してのみ計算されます。このフィールドは、コールに関連付けられたアフターコール ワークがすべて完了するとデータベースで更新されます。</p> | DBINT | NULL |
| AvgHandledCallsTimeTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間に、スキル グループで処理されたものとしてカウントされたコールの平均処理時間 (秒)。この値は次のように計算されます。</p> $\text{HandledCallsTalkTimeTo5} / \text{CallHandledTo5}$ <p>AvgHandledCallsTime の値は、コールに関連付けられたすべてのアフターコール ワーク時間が完了するとデータベースで更新されます。</p> | DBINT | NULL |
| BusyOther | このスキル グループに対して現在 BusyOther 状態であるエージェントの数。 | DBINT | NULL |
| BusyOtherTimeTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間にエージェントが BusyOther 状態だった時間 (秒)。BusyOtherTime は、LoggedOnTime の計算に含まれています。 | DBINT | NULL |
| CallsAnsweredTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間にスキル グループで応答されたコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsHandledTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間にスキル グループで処理されたコールの数。</p> <p>このフィールドは、ICM、IPCC Enterprise およびアウトバウンド オプションに適用されます。</p> <p>処理されるコール:</p> <ul style="list-style-type: none"> * エージェントが応答して完了した着信 ACD コール。 * エージェントが応答して完了した、アウトバウンド オプションに関連付けられたコール。 * エージェントが処理を開始して完了した非音声タスク。 | DBINT | NULL |

Skill_Group_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------|---|------------|-------------------|
| | コール/タスクの処理は、そのコール/タスクに関連付けられたエージェントが、そのコール/タスクに関連付けられたラップアップ作業を終了すると完了します。 | | |
| CallsInProgress | このスキル グループに関連付けられている進行中の非音声タスクの総数。このフィールドは非音声タスクのみに設定されます。 | DBINT | NULL |
| CallsOfferedTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間にスキル グループに提供されたコールの数。コールは応答された場合のみカウントされます。 このフィールドは、ACD でのローカル キューの数を示します。この値はローカル キューイングが発生した場合のみ増分されます。ネットワークキューイングが発生した場合、フィールドは RouterCallsOfferedTo5 で増分します。 | DBINT | NULL |
| CallsQueuedNow | ACD によって現在このスキル グループにキューイングされているコールの数。 このフィールドは、ACD でのローカル キューの数を示します。この値はローカル キューイングが発生した場合のみ増分されます。ネットワークキューイングが発生した場合、フィールドは RouterCallsQNow で増分します。 | DBINT | NULL |
| DateTime | このデータが最後に更新されたときのセントラル コントローラの日時。 | DBDATETIME | NOT NULL |
| HandledCallsTalkTimeTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に、スキル グループで処理されたものとしてカウントされたコールの合計通話時間 (秒)。この値は、コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt1 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt2 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt3 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt4 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| FutureUseInt5 | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| HandledCallsTimeTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に、スキル グループで処理されたものとしてカウントされたコールの合計処理時間 (秒)。HandledCallsTime には、エージェントがコールに回答してからそのコールに関連付けられたアフターコール ワークを完了 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|--------------------|--|---------|-----------------|
| | するまでの時間が含まれています。HandledCallsTime は、HoldTime、WorkTime、およびTalkTimeに基づきます。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間（もしあれば）が完了するとデータベースで更新されます。 | | |
| Hold | すべてのアクティブ コールを保留状態にしているエージェントの数。エージェントが1つのコールを保留にして別のコールで通話している場合はHold状態ではありません（例：コンサルティティブ コール）。エージェントはすべてのアクティブ コールを保留状態にしている必要があります。 | DBINT | NULL |
| HoldTimeTo5 | 周期的な5分インターバルの間に、エージェントに対するすべてのコールが保留状態になっていた時間（秒）。HoldTimeは、エージェントが他のコール関連処理を行っていない間のみカウントされます。HoldTimeは、LoggedOnTimeの計算に含まれています。 | DBINT | NULL |
| IcmAvailable | スキルグループが属するMRDに対して現在ICMAvailable状態であるこのスキルグループに属するエージェントの数。エージェントにMRDに対するルータビリティおよびアベイラビリティがある場合、そのエージェントはICM available状態となります。つまり、ICMソフトウェアを使用して、タスクをエージェントにルーティングできます。 | DBINT | NULL |
| InterruptedTimeTo5 | 現在はサポートされていません。 | DBINT | NULL |
| LoggedOn | 現在スキルグループにログインしているエージェントの数。この数は、エージェントがログインおよびログオフするたびに更新されます。 | DBINT | NULL |
| LoggedOnTimeTo5 | 現在の（周期的な）5分インターバルの間に、エージェントがスキルグループにログインしていた合計時間（秒）。この値は次の内容に基づいています。 <ul style="list-style-type: none"> • HoldTimeTo5 • TalkInTimeTo5 • TalkOutTimeTo5 • TalkOtherTimeTo5 • AvailTimeTo5 • NotReadyTimeTo5 • WorkReadyTimeTo5 • WorkNotReadyTimeTo5 | DBINT | NULL |

Skill_Group_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------|---|------------|-------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • BusyOtherTimeTo5 • ReservedStateTimeTo5 • TalkAutoOutTimeTo5 • TalkPreviewTimeTo5 • TalkReservedTimeTo5 <p>このフィールドは、ICM、IPCC Enterprise およびアウトバウンド オプションに適用されます。</p> | | |
| LongestAvailAgent | スキル グループの最長応答可能エージェントが応答可能になった時間を指定する日時の値。どのエージェントも利用できなかった場合、この値は 0 になります。 | DBDATETIME | NULL |
| LongestCallQ | <p>スキル グループのキューに最も長く格納されていたコールがそのキューに格納された日時。</p> <p>注: このフィールドは IPCC Enterprise に適用されません。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> <p>注: IPCC System PG を使用しない IPCC Enterprise では適用することができず、更新もされません。このフィールドは、IPCC System PG を使用する IPCC Enterprise で適用することが可能であり、コールがスキル グループにキューイングされると更新されます。IPCC Enterprise では、IPCC System PG 使用の有無に関わらず、値の一貫性を保つために RouterLongestCallInQ を使用します。</p> | DBDATETIME | NULL |
| NotReady | Not Ready 状態であるスキル グループのエージェントの数。 | DBINT | NULL |
| NotReadyTimeTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に、スキル グループのエージェントが Not Ready 状態だった合計時間 (秒)。 NotReadyTime は、LoggedOnTime の計算に含まれています。 | DBINT | NULL |
| NumAgentsInterruptedNow | このスキル グループに対して現在 Interrupted 状態であるエージェントの数。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------|--|---------|-------------------|
| PercentUtilizationTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に、スキル グループのエージェントが通話中またはコール ワーク中に費やした Ready 時間のパーセンテージ。これは、エージェントがコールに費やした時間対エージェントが受信可能状態だった時間の比率になります。 | DBFLT4 | NULL |
| PreviewCallsTalkTimeTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に、スキル グループのエージェントが処理して終了したアウトバウンドプレビューコールの合計処理時間 (秒)。処理時間には、WorkTime、TalkTime、および HoldTime が含まれています。PreviewCallsTime の値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコール ワーク時間を完了するまでの時間が含まれています。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。 | DBINT | NULL |
| PreviewCallsTimeTo5 | 現在の 5 分インターバルの間に、スキル グループのエージェントが処理して終了したアウトバウンドプレビューコールの合計処理時間 (秒)。処理時間には、WorkTime、TalkTime、および HoldTime が含まれています。PreviewCallsTime の値には、コールの開始からエージェントがコールのアフターコール ワーク時間を完了するまでの時間が含まれています。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。 | DBINT | NULL |
| PreviewCallsTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に、スキル グループのエージェントが行って終了したアウトバウンドプレビューコールの総数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。 | DBINT | NULL |
| Ready | このスキル グループに関連付けられた MRD に対してルーティングが可能であり、このスキル グループに対する現在の状態が NOT_READY または WORK_NOT_READY 以外であるエージェントの数。 | DBINT | NULL |
| ReserveCallsTalkTimeTo5 | 予約コールの通話時間です。ゼロまたは数秒である必要があります。この値は Call State を使用してカウントされます。 | DBINT | NULL |
| RedirectNoAnsCallsTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に、エージェントのターミナルで呼び出されて無応答のためにリダイレクトされた、スキル グループに対する ACD コールの数。 | DBINT | NULL |
| ReserveCallsTimeTo5 | この値は、保留状態にされた予約コールの総数と予約コールの通話時間の合計です。この値は Call State を使用してカウントされます。 | DBINT | NULL |

Skill_Group_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------------|---|----------|-------------------|
| ReserveCallsTo5 | 予約コールの数。この値は、ReserveCallsOnHoldToHalf と常に等しくなります。 | DBINT | NULL |
| ReservedAgents | 現在 Reserved 状態であるスキル グループのエージェントの数。 | DBINT | NULL |
| ReservedStateTimeTo5 | エージェントが Reserved 状態になっている時間。この値は Agent State を使用してカウントされます。 | DBINT | NULL |
| RouterCallsAbandQTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に、このエージェントに対してルータでキューイングされている間に放棄されたコール数。 | DBINT | NULL |
| RouterCallsAbandToAgentTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間に、エージェントのデスクトップにルーティングされた後、応答される前に放棄されたコールの数（例：呼び出し中の放棄など）。</p> <p>このフィールドは、IPCC システム、およびコールがスキル グループにトランスレーション ルーティングされるシステムに適用できます。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| RouterCallsDequeuedTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間に、別のスキル グループにルーティングするために、このスキル グループからキューイングを解除されたコールの数。</p> <p>このフィールドは、コールのキューイングがキャンセルキューノードを介して解除されたときにも増分されます。</p> | DBINT | NULL |
| RouterCallsOfferedTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間にこのスキル グループで受信したコールの数。この値は CallRouter によって設定されます。コールはスキル グループに送信され次第、提供されたものとしてカウントされます。</p> <p>この値は次の内容によって増分されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> スキル グループで放棄されたものとしてとカウントされた CallType ショート コール（Skill_Group_Real_Time テーブルにショート コール数は存在しません） | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------------|---|------------|-------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • キャンセル キュー ノードを介してキャンセルされ、同じスキル グループに再キューイングされたコール • スキル グループにルーティングされ、再びクエリーを実行して、同じスキル グループに再キューイングされるコール <p>このフィールドには、ICMによってルーティングされないローカル ACD コールは含まれていません。このようなコールは、Skill_Group テーブルの CallsOfferedTo5 フィールドでカウントされます。</p> | | |
| RouterCallsQNow | <p>CallRouter で現在スキル グループにキューイングされているコールの数。</p> <p>このフィールドには、ICMによってルーティングされないローカル ACD コールは含まれていません。このようなコールは、Skill_Group テーブルの CallsQueuedNow フィールドでカウントされます。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| RouterLongestCallInQ | <p>キューに最も長く格納されたコールがこのスキル グループにキューイングしていた時間。</p> <p>注： IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM（親）は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG（子）を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express（子）に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBDATETIME | NULL |
| ServiceLevelCallsAbandTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間に、スキル グループの SL しきい値内で放棄されたコールの数。</p> <p>コールは、スキル グループのキューにある間に、またはスキル グループにルーティングされた後に放棄される場合があります。</p> | DBINT | NULL |

Skill_Group_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------------|---|----------|-------------------|
| | <p>スキル グループにルーティングされた後に放棄されるコールは、放棄コールが処理されたことを示す TCD レコードで特定されます。</p> <p>キューイングされたコールがスキル グループにルーティングされる前に (サービスレベルしきい値内で) 放棄された場合、Router は、このコールがキューイングされていたすべてのスキル グループで値を増分します。</p> <p>コールがスキル グループにルーティングされた後に放棄された場合、そのスキル グループは ServiceLevelCallsAband を増分します。</p> <p>キャンセル ノードを介してキューイングを解除されたコールは、ServiceLevelCallsAband に影響を与えません。</p> <p>コールは、キャンセルキュー ノードを介してキューイングを解除される場合や、スキル グループからキューイングを解除されて別のスキル グループにルーティングされる場合があります。</p> <p>注: このフィールドは IPCC 環境のみに適用されます。</p> <p>注: ネットワーク VRU が存在する場合、この値にはネットワーク キュー内の時間が含まれています。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| ServiceLevelCallsDequeuedTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間に、サービス レベルしきい値内でスキル グループからキューイングを解除されたコールの数。</p> <p>注: このフィールドは IPCC 環境のみに適用されます。</p> <p>注: ネットワーク VRU が存在する場合、この値にはネットワーク キュー内の時間が含まれています。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができませ</p> | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------------|--|---------|-------------------|
| | <p>ん。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | | |
| ServiceLevelCallsOfferedTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間に、スキル グループにルーティングまたはキューイングされたコールの数。</p> <p>コールのカテゴリを次に示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • サービス レベルしきい値内で応答されたコール • サービス レベルしきい値内で放棄されたコール • サービス レベルしきい値内でリダイレクトされたコール (このコールは Call Type ServiceLevel と一致します) • サービス レベルしきい値を超えても完了しないコール (つまり、サービス レベルしきい値よりも長い時間キューイングされているコールを意味します) <p>注: SL しきい値内でエラー状態で終了したコールは、ServiceLevelCallsOffered としてカウントされません。</p> <p>注: このフィールドは IPCC 環境のみに適用されます。</p> <p>注: ネットワーク VRU が存在する場合、この値にはネットワーク キュー内の時間が含まれています。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| ServiceLevelCallsTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間に、スキル グループがサービス レベルのしきい値内で応答したコールの数。</p> <p>注: このフィールドは IPCC 環境のみに適用されます。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント</p> | DBINT | NULL |

Skill_Group_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|---|----------|----------------------|
| | ト/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。 | | |
| ServiceLevelTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間のスキル グループに対する サービス レベル。</p> <p>このフィールドは IPCC 環境のみに適用されます。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBFLT4 | NULL |
| ServiceLevelIRONATo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間に、サービス レベルしきい値内で無応答でリダイレクトされたコール。</p> <p>これらのコールは、ServiceLevelCallsOffered の一部となります。</p> <p>注: このフィールドは IPCC 環境のみに適用されます。</p> <p>注: IPCC Enterprise Gateway の展開では、ICM (親) は、IPCC Gateway PG を介して、IPCC System PG (子) を持つ IPCC Enterprise または IPCC Express (子) に接続するため、ネットワーク キューイング データは子または子のエージェント/スーパーバイザのデスクトップで使用することができません。ネットワーク キューイングに費やされた時間は、子のレポート メトリックには含まれていません。通常 IPCC の子のレポートのみを参照するコール センターの管理者は、ネットワーク キューイング データを参照するために ICM の親のレポートも参照する必要があります。</p> | DBINT | NULL |
| SkillTargetID | Skill_Group テーブルからの外部キー。エージェントの SkillTargetID。SkillGroupSkillTargetID と併せて、スキル グループのメンバーを示します。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| TalkAutoOutTimeTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に、スキル グループのエージェントが AutoOut (プレディクティブ) コールでの通話に費やした時間 (秒)。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------|--|---------|-------------------|
| TalkingAutoOut | 現在 AutoOut (プレディクティブ) コールで通話しているスキル グループのエージェントの数。 | DBINT | NULL |
| TalkingIn | 現在インバウンド コールで通話しているスキル グループのエージェントの数。 | DBINT | NULL |
| TalkingOther | 現在 (インバウンドでもアウトバウンドでもない) 内部コールで通話しているスキル グループのエージェントの数。この通話の例として、エージェント間転送コールやスーパーバイザ コールがあります。 | DBINT | NULL |
| TalkingOut | 現在アウトバウンド コールで通話しているスキル グループのエージェントの数。 | DBINT | NULL |
| TalkingPreview | 現在アウトバウンド プレビュー コールで通話しているスキル グループのエージェントの数。 | DBINT | NULL |
| TalkingReserve | 現在エージェント予約コールで通話しているスキル グループのエージェントの数。 | DBINT | NULL |
| TalkInTimeTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に、スキル グループのエージェントがインバウンド コールでの通話に費やした合計時間 (秒)。TalkInTime は、TalkTime および LoggedOnTime の計算に含まれます。 | DBINT | NULL |
| TalkOtherTimeTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に、スキル グループのエージェントが (インバウンドでもアウトバウンドでもない) 他のコールでの通話に費やした合計時間 (秒)。TalkOtherTime は、TalkTime および LoggedOnTime の計算に含まれます。 | DBINT | NULL |
| TalkOutTimeTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に、スキル グループのエージェントがアウトバウンド コールでの通話に費やした合計時間 (秒)。TalkOutTime は、TalkTime および LoggedOnTime の計算に含まれます。 | DBINT | NULL |
| TalkPreviewTimeTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に、スキル グループのエージェントがアウトバウンド プレビュー コールでの通話に費やした時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| TalkReserveTimeTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に、スキル グループのエージェントがエージェント予約コールでの通話に費やした時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| TalkTimeTo5 | 現在の 5 分インターバルの間に、スキル グループのエージェントが Talking 状態だった合計時間 (秒)。この値は次のように計算されます。 | DBINT | NULL |

Skill_Group_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------|---|----------|-------------------|
| | TalkInTimeTo5 + TalkOutTimeTo5 + TalkOtherTimeTo5 | | |
| TransferInCallsTimeTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間に、スキル グループに転送されて終了したコールにエージェントが費やした合計時間 (秒)。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。</p> <p>注: IPCC System PG を使用した IPCC Enterprise でのブラインド転送の場合、このフィールドは、IVRにブラインド転送されたコールが、その後別のエージェントに転送され、そのエージェントによって応答されたときに更新されます。このコールシナリオの場合、このフィールドは IPCC System PG を使用しない IPCC Enterprise では更新されません。</p> | DBINT | NULL |
| TransferInCallsTo5 | <p>現在の 5 分インターバルの間にスキル グループに転送されて終了したコールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。</p> <p>IPCC Enterprise でのブラインド転送の場合、この値はエージェントがコールを IVR にブラインド転送したときにデータベースで更新されます。</p> <p>IPCC System PG を使用した IPCC Enterprise でのブラインド転送の場合、この値は、IVRにブラインド転送されたコールがその後別のエージェントに転送されるまで更新されません。</p> <p>注: IPCC System PG を使用した IPCC Enterprise でのブラインド転送の場合、このフィールドは、IVRにブラインド転送されたコールが、その後別のエージェントに転送され、そのエージェントによって応答されたときに更新されます。このコールシナリオの場合、このフィールドは IPCC System PG を使用しない IPCC Enterprise では更新されません。</p> | DBINT | NULL |
| TransferOutCallsTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間にスキル グループから転送されて終了したコールの数。この値は、コールに関連付けられたアフターコールワーク時間 (もしあれば) が完了するとデータベースで更新されます。</p> | DBINT | NULL |
| WorkNotReady | Work Not Ready 状態であるスキル グループのエージェントの数。 | DBINT | NULL |
| WorkNotReadyTimeTo5 | <p>周期的な 5 分インターバルの間に、エージェントが Work Not Ready 状態だった合計時間 (秒)。WorkNotReadyTime は、LoggedOnTime の計算に含まれています。</p> | DBINT | NULL |
| WorkReady | Work Ready 状態であるスキル グループのエージェントの数。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------|--|---------|-------------------|
| WorkReadyTimeTo5 | 周期的な 5 分インターバルの間に、エージェントが Work Ready 状態だった合計時間 (秒)。WorkReadyTime は、LoggedOnTime の計算に含まれています。 | DBINT | NULL |

Skill_Target テーブル

このテーブルは、[Skill Target カテゴリ \(509 ページ\)](#)にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(566 ページ\)](#)をクリックしてください。

エンタープライズ内で、エージェント、スキルグループ、サービス、サービスアレイ、およびトランスレーションルートごとに一意の ID を設定します。

Skill Group Explorer は、エージェント、スキルグループ、サービス、サービスアレイ、トランスレーションルートを作成または削除するときに Skill_Target テーブルを維持します。

関連するテーブル

[Agent \(15 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)

[Route \(317 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)

[Service \(367 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)

[Service_Array \(370 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)

[Skill_Group \(409 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)

[Translation_Route \(468 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)

表 203: Skill_Target テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------|--------------------------------------|---------------|
| XPKSkill_Target | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | SkillTargetID |

Skill_Target テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------|--|------------|-------------------|
| SkillTargetID | スキル ターゲットの一意の ID。 | DBINT | PK NOT NULL |
| SkillTargetType | ターゲットの種類： <ul style="list-style-type: none"> • 1 = サービス • 2 = スキル グループ | DBSMALLINT | NOT NULL |

Termination_Call_Detail テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------|---|---------|-------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> • 3 = エージェント • 4 = トランスレーション ルート • 5 = サービス アレイ | | |

Termination_Call_Detail テーブル

このテーブルは、[Route カテゴリ \(500 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(562 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

各コールがペリフェラルで処理された方法についての情報が含まれています。

ICM ソフトウェア は、ペリフェラルに着信するコールごとに Termination_Call_Detail レコードを生成します。

このテーブルは非常に大きくなる場合があります。テーブルが HDS 上にある間にテーブルに対してカスタム レポート クエリーを実行すると、パフォーマンスが低下する場合があります。パフォーマンスを最適化するには、データを HDS から別のサーバ（他の ICM/IPCC コンポーネントで使用されていないサーバ）上の独自のデータベースに抽出してください。抽出を行うときは、DBDateTime（HDS データベースにレコードが書き込まれた日時）のみを使用してください。レポートの独自のニーズに応じて、カスタム データベースのテーブルにインデックスを設定できます。

関連するテーブル

[Agent \(15 ページ\)](#)（AgentSkillTargetID は Agent.SkillTargetID にマッピング。
SourceAgentSkillTargetID は Agent.SkillTargetID にマッピング）

[Call_Type_Table \(81 ページ\)](#)（CallTypeID を使用）

[Media_Routing_Domain \(272 ページ\)](#)（MRDomainID を使用）

[Network_Target \(276 ページ\)](#)（NetworkTargetID を使用）

[Peripheral \(288 ページ\)](#)（PeripheralID を使用）

[Route \(317 ページ\)](#)（RouteID を使用）

[Route_Call_Detail \(318 ページ\)](#)（Day + RouterCallKey を使用）

[Service \(367 ページ\)](#)（ServiceSkillTargetID は Service.SkillTargetID にマッピング）

[Skill_Group \(409 ページ\)](#)（SkillGroupSkillTargetID は Skill_Group.SkillTargetID にマッピング）

[Termination_Call_Variable \(466 ページ\)](#) (RecoveryKey は Termination_Call_Variable.TCDRecoveryKey にマッピング)

表 204: Termination_Call_Detail テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------------------|---|----------------------------------|
| XAK2Termination_Call_Detail | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意の一意キー | DateTime、PeripheralID、ICRCallKey |
| XIE1Termination_Call_Detail | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | DateTime |
| XIE2Termination_Call_Detail | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | DbDateTime |
| XPKTermination_Call_Detail | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意のプライマリ キー | RecoveryKey |

Termination_Call_Detail テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------------|--|--------------|-------------------|
| AgentPeripheralNumber | コールを処理したエージェントのペリフェラル番号。 | varchar(32) | NULL |
| AgentSkillTargetID | <p>コールを処理したエージェントを識別します。この値（たとえば 5001 など）は、エンタープライズ内のすべてのスキルターゲットの中で一意のものとなります。この値は、ICM センtral データベースの Agent テーブルから取得されます。AgentSkillTargetID は、ICM Configuration Manager の [Agent Configuration] ウィンドウでエージェントが最初に設定されるときに自動生成されます。</p> <p>AgentSkillTargetID は、エージェントが設定される場合のみ使用されます。エージェントが設定されない場合、AgentSkillTargetID の値は NULL になります。エージェントが設定されない場合、コールを処理したエージェントのペリフェラル番号を AgentPeripheralNumber を使用して決定することができます。</p> | DBINT | NULL |
| ANI | コールの ANI 値。 | varchar(32) | NULL |
| AnsweredWithinServiceLevel | <p>コールが、サービスで定義されたサービス レベルで応答されたかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y = はい • N = いいえ | DBCHAR | NULL |
| ApplicationData | このタスクの End Task メッセージで渡された追加データ。 | varchar(100) | NULL |
| ApplicationTaskDisposition | このタスクの End Task メッセージで渡されたフィールド。タスクが終了した理由を示すアプリケーション固有のコー | DBINT | NULL |

Termination_Call_Detail テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------|---|-------------|-------------------|
| | ド。たとえば、E-Mail Manager は、タスクが終了した理由はエージェントが電子メールに応答せずに電子メールを閉じたためであることを示すために、ApplicationTaskDisposition フィールドを使用する場合があります。 | | |
| BadCallTag | コールがエージェントによって「不良」とマークされたかどうかを示します。次の文字で格納されます。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = コールは「不良」としてマークされている • N = コールは「不良」としてマークされていない | DBCHAR | NULL |
| BillRate | 将来使用できるように予約されています。 | DBSMALLINT | NULL |
| CallDisposition | コールの最終処理（またはコールの終了方法）。値の一覧を参照するには、 ここ (544 ページ) をクリックしてください。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| CallDispositionFlag | コールの処理に関する詳細を提供する一連のフラグ。値の一覧を参照するには、 ここ (544 ページ) をクリックしてください。 | DBINT | NULL |
| CallSegmentTime | システムがプライベート ネットワーク コールの分割に費やした時間（秒）たとえば、ICM ソフトウェアが発信者に選択メニューを提示した場合、CallSegmentTime は、発信者がメニューに費やした時間を反映します。 | DBINT | NULL |
| CallTypeID | ICM と IPCC Enterprise で、このコールをルーティングするために使用されたコールタイプとルーティングスクリプトを示します。 注：このフィールドには、コールが IPCC Enterprise エージェントにトランスレーションルーティングまたは送信された場合のみ値が含まれます。 | DBINT | NULL |
| CED | コールに関連付けられた Caller Entered Digits（CED; 発信者入力番号）。この値は、アウトバウンド オプション予約またはパーソナル コールバック コールで入力されます。値は次のようになります。 <ul style="list-style-type: none"> • ICM_BA_Reservation_Call - 予約コール • Callback - パーソナル コールバック顧客コール このフィールドは ICM と IPCC Enterprise に適用されません。 | varchar(30) | NULL |
| ConferenceTime | 3 者間以上の会議が行われたコールの累計時間（秒）。ConferenceTime は、ACD と ACD 以外のコールの両方で記 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------|--|-------------|--------------------|
| | <p>録されます。この値には、そのコールに関連するすべての HoldTime が含まれます。この値は、エージェントがコールから外れるとき、またはコールが単純な 2 者間通話になるときに更新されます。</p> <p>Termination_Call_Detail から取得した ConferenceTime は、だれがコールを開始したかに基づいて、次の Skill_Group テーブルと Agent_Skill_Group テーブルで使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ConferencedOutCallsTimeToHalf • ConferencedInCallsTimeToHalf | | |
| DateTime | <p>Termination_Call_Detail テーブルのレコードがペリフェラル ゲートウェイ (PG) によって生成された日時。</p> <p>Termination_Call_Detail テーブルのレコードは、(たとえば、IVR がコールをエージェントにルーティングすることによって) コールが PG から物理的に離れたときに、または、コールが (接続の切断または転送の完了によって) エージェント デバイスを離れた後、そのコールのラップアップが完了したときに PG によって生成されます。</p> | DBDATETIME | AK-2、IE-1 NOT NULL |
| DbDateTime | <p>レコードが HDS データベースに書き込まれる時点での日時タイムスタンプ。Logger データベースではこのカラムは NULL です。</p> | DBDATETIME | IE-2 NULL |
| DelayTime | <p>コールがスイッチ上でアクティブであるにも関わらず、スキル グループまたはトランク リソースにキューイングされていない時間 (秒)。たとえば、コールが ACD に着信し、コールがキューイングする前にアナウンスが再生される場合、コールが ACD に着信したときからコールがキューイングするまでの時間は、DelayTime となります。DelayTime には、コールがアナウンスに費やしたすべての時間が含まれています。コールのキューイングを解除できる ACD の場合、コールを遅延状態に戻して DelayTime の累積を再び開始することができます。</p> <p>DelayTime は、Termination_Call_Detail レコードの Duration フィールドを計算するために使用します。また、Service テーブルと Route_Half_Hour テーブル内の次のフィールドを計算するためにも使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • DelayQAbandTimeToHalf • LongestCallAbandTimeToHalf • AnswerWaitTimeToHalf | DBINT | NULL |
| DigitsDialed | <p>ACD で開始されたアウトバウンド コールのダイヤル番号。すべての ACD がこの番号を提供するわけではありません。</p> | varchar(40) | NULL |

Termination_Call_Detail テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|---|---------|-------------------|
| | <p>現在、DigitsDialed フィールドに値を設定するのは、IVR、Aspect CallCenter、DEFINITY ECS のみです。さらに、コールがトランスレーションルーティングされている場合に、受信中の PG はインバウンド コールでもこのフィールドを報告します。</p> <p>このフィールドは、IPCC Enterprise 用に設定されます。</p> | | |
| DNIS | コールに付随して到着する、ACD から提供される DNIS 値。 | VNAME32 | NULL |
| Duration | <p>コールの継続時間 (秒)。これは、スイッチがコールを処理する時間です。Duration フィールドは、Termination_Call_Detail テーブルの次のフィールドから構成されています。</p> <p>LocalQTime + RingTime + TalkTime + WorkTime + HoldTime + DelayTime + NetQTime</p> | DBINT | NULL |
| ECCPayloadID | 将来使用できるように予約されています。 | DBINT | NULL |
| HoldTime | <p>コールが少なくとも 1 つのエージェントのデバイスで保留状態になった時間の累計 (秒)。コールは継続時間中に複数のエージェントのデバイスで保留状態になる場合があります。コールは、放棄、転送、処理の完了などの状態で終了します。</p> <p>注: これは、Termination_Call_Detail テーブルに有効な CallTypeID がある場合にのみ、Call_Type_Half_Hour テーブルの CallHandleTimeHalf フィールドで使用されます。</p> | DBINT | NULL |
| ICRCallKey | PG で生成された一意の番号。値は約 2 億 5 千万コール後に再利用されます。 | DBINT | AK-2 NOT NULL |
| ICRCallKeyChild | 子コールの ICRCallKey フィールドへのリンク (転送および複数方向の会議コールで使用)。 | DBINT | NULL |
| ICRCallKeyParent | 親コールの ICRCallKey フィールドへのリンク (転送および会議コールで使用)。 | DBINT | NULL |
| InstrumentPortNumber | <p>ペリフェラルでコールを処理するデバイスの機器番号または内線番号。</p> <p>このフィールドもアウトバウンドコール用に設定されます。</p> | DBINT | NULL |
| LocalQTime | ICM 5.x: コールがローカル ACD でキューに入れられた時間とネットワーク VRU でキューに入れられた時間の累計 (秒) で計測されます。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------|--|----------|-------------------|
| | <p>ICM 6.x および 7.x: コールがローカル ACD でキューに入れられた時間の累計 (秒) で計測されます。NetQTime (後出) は、コールがネットワーク VRU でキューに入れられた時間の累計 (秒) で計測されます。</p> <p>バージョン共通: コールは継続時間中に複数の応答リソース (トランク、音声ポート、スキル グループなど) のキューに入れられる可能性があります。LocalQTime にはコールがこのようなリソースのキューに入れられる時間が含まれません。</p> <p>LocalQTime には、コールがキューに入れられる前の DelayTime またはコールがキューを離れた後の RingTime は含まれません。LocalQTime は、エージェント状態の時間ではなく、コールの完了時間です。</p> <p>LocalQTime は、Termination_Call_Detail の Duration の計算と、次の Service および Route テーブルの値の計算に使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • LongestCallDelayQTime • LongestCallAbandTime • DelayQAbandTime • DelayQTime • AnswerWaitTime <p>LocalQTime は、Skill_Group テーブルと Agent_Skill_Group テーブルの AnswerWaitTime の計算にも使用されます。</p> | | |
| MRDomainID | ICM システム設定のメディアルーティングドメインの ID。 | DBINT | FK NULL |
| NetQTime | コールが CallRouter のネットワーク キューで費やす時間を表します。LocalQTime フィールドはローカル ACD キューイングに使用されます。 | DBINT | NULL |
| NetworkTargetID | コールが配信されたペリフェラル ターゲットの ID。 | DBINT | FK NULL |
| NetworkTime | PG が、該当タスクの CallRouter からのプレコールメッセージを受信してから、該当タスクの Offer Task (または、Offer Task が送信されていない場合は Start Task) メッセージを受信するまでの秒数。 | DBINT | NULL |
| NewTransaction | コールは転送、オーバーフロー、または新規トランザクションを通じて再分類されました。このコールの Termination | DBCHAR | NULL |

Termination_Call_Detail テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------|--|------------|------------------------|
| | Call Detail には少なくとももう 1 つの行があることを示しています。 | | |
| PeripheralCallKey | <p>ペリフェラル (ACD、IVR) によってコールに割り当てられた ID。このフィールドに使用される値の範囲とタイプはペリフェラルの種類によって異なります。ある ACD は元のコール、コールの転送、コンサルタティブ コールを 3 つの別個のコール (たとえば、コール ID 1001、1002、1003) と見なし、別の ACD はこれら 3 つのコールをすべて同じコールの継続 (コール ID 1001、1001、1001) と見なす可能性があります。さらに、元のコールと転送は同じコールでコンサルタティブ コールは別のコール (コール ID 1001、1002、1001) と見なしたり、元のコールは 1 つのコールで、元のコールと転送は別のコール (コール ID 1001、1002、1002) と見なしたりする可能性もあります。</p> <p>さらに、ペリフェラルの実装によっては使用される値が一意でない可能性があります。たとえば、Aspect CallCenter と DEFINITY ECS ACD はこのフィールドの ID を再利用します。</p> | DBINT | NULL |
| PeripheralCallType | ペリフェラルによって報告されるコールタイプ。このフィールドの有効な設定値を参照するには、 ここ (553 ページ) をクリックしてください。 | DBSMALLINT | NULL |
| PeripheralID | コールを処理したペリフェラルを示します。この値 (たとえば 5002 など) は、エンタープライズ内のすべてのペリフェラルの中で一意のものとなります。この値は、ICM セントラルデータベースの Peripheral テーブルから取得されます。Peripheral ID は、ICM Configuration Manager の [Peripheral Configuration] ウィンドウでペリフェラルが設定されるときに自動生成されます。 | DBSMALLINT | FK、AK-2 NOT NULL |
| Priority | コールの優先度を示すために DEFINITY ECS によって使用されます。 | DBSMALLINT | NULL |
| RecoveryDay | 現在は使用されていません。ゼロ (0) に設定されます。 | DBINT | NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| RingTime | エージェントの電話機が応答するまでに、コールが呼び出しに費やす秒数。RingTime は、DelayTime と LocalQTime の後に発生します。転送されたコール (つまり、エージェントの電話機を鳴らしてから無応答によりリダイレクトされたコール) の場合、RingTime はコールが各電話機で呼び出しに費やす時間の合計です。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------------|--|----------|-------------------|
| | <p>RingTime は、コールが完了する際に、AbandonedRingTimeToHalf_Skill_Group テーブルおよび Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブルに追加されます。</p> <p>また、Route および Service Half Hour の次の値を計算するためにも使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • DelayQAbandTimeToHalf • LongestCallDelayQTimeToHalf • LongestCallAbandTimeToHalf | | |
| RouteID | <p>コールが送信されたルートを示します。この値（たとえば 6 など）は、エンタープライズ内のすべてのルートの中で一意のものとなります。この値は、ICM セントラルデータベースの Route テーブルから取得されます。Route ID は、ICM Configuration Manager の [Route Configuration] ウィンドウでルートが最初に設定されるときに自動生成されます。</p> | DBINT | FK NULL |
| RouterCallKey | <p>この値は、ICM ソフトウェアによって作成され、コールに対する 64 ビット キーの一意の部分構成します。ICM は午前 0 時にこのカウンタをリセットされます。</p> <p>注：このフィールドには、コールが IPCC Enterprise エージェントにトランスレーションルーティングまたは送信された場合のみ値が含まれます。</p> | DBINT | NULL |
| RouterCallKeyDay | <p>コールが取得され、Termination_Call_Detail レコードが作成された日付。このフィールドには、コールが ACD をターゲットまたはソースとしてトランスレーションルーティングまたはポストルーティングされた場合のみ値が含まれます。</p> <p>Day 値は、RouterCallKey とともに、コールに対して一意の 64 ビット キーを構成します。PG はすべてのコールでこの情報を持つとは限りませんが、この情報があった場合は全期間コール追跡機能を使用して、Route_Call_Detail テーブルと Termination_Call_Detail テーブルの間のコールのすべての状態を追跡できます（日をまたがるコールの場合、日付は DateTime フィールドで指定された日付に対応しない可能性があります）。</p> <p>注：このフィールドには、コールが ACD をソースまたはターゲットとしてトランスレーションルーティングまたはポストルーティングされた場合、または IPCC Enterprise エージェントに送信された場合のみ値が含まれます。</p> | DBINT | NULL |
| RouterCallKeySequenceNumber | <p>全期間コール追跡用の行を整理するために使用されるシーケンス番号。</p> | DBINT | NULL |

Termination_Call_Detail テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------------------|---|-------------|-------------------|
| | <p>この番号はコール レッグが作成された順序を記述するベスト エフォートのもので、コールが終了する順序とは関係ありません。</p> <p>これは Termination_Call_Detail レコードが作成された順序ではありません (このフィールドは、Route_Call_Detail テーブルにも存在し、ルート要求が作成された順序を定義します)。</p> <p>RouterCallKeySequenceNumber が、指定された RouterCallKey に対して一意にならない場合もあります (特に、サービス制御 IVR へのトランスレーションルーティングの場合)。</p> | | |
| ServiceSkillTargetID | <p>コールを処理したサービスを示します。この値 (たとえば 5004 など) は、エンタープライズ内のすべてのスキル ターゲットの中で一意のものとなります。この値は、ICM セントラル データベースの Service テーブルから取得されます。ServiceSkillTargetID は、ICM Configuration Manager の [Service Configuration] ウィンドウでサービスが設定されるときに自動生成されます。設定されていないサービスがコールを処理した場合、このフィールドは NULL に設定されます。また、コールがサービスに関連付けられていない場合、フィールドは NULL に設定されます (たとえば、非 ACD コールの場合)。</p> | DBINT | FK NULL |
| SkillGroupSkillTargetID | <p>コールを処理したスキル グループを示します。この値 (たとえば 5010 など) は、エンタープライズ内のすべてのスキル ターゲットの中で一意のものとなります。この値は、ICM セントラル データベースの Skill_Group テーブルから取得されます。SkillGroupSkillTargetID は、ICM Configuration Manager の [Skill Group Configuration] ウィンドウでスキル グループが設定されるときに自動生成されます。</p> <p>設定されていないスキル グループがコールを処理した場合、このフィールドは NULL に設定されます。</p> | DBINT | FK NULL |
| SourceAgentPeripheralNumber | <p>コールを開始したエージェントのペリフェラル番号。</p> | varchar(32) | NULL |
| SourceAgentSkillTargetID | <p>コールを開始したエージェントの ID。この値は、SourceAgentPeripheralNumber に関連付けられたエージェントが ICM ソフトウェアに設定されている場合のみ設定されます。</p> | DBINT | NULL |
| TalkTime | <p>コールが宛先デバイスで通話中状態になった時間の累計 (秒)。TalkTime は、エージェント状態の時間ではなく、コールの完了時間です。</p> | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------|---|--------------|-------------------|
| | <p>TalkTime は、Termination_Call_Detail レコードの Duration フィールドを計算するために使用します。また、Services および Route テーブルの TalkTime フィールドを計算するためにも使用されます。</p> <p>注: Termination_Call_Detail テーブル、Skill_Group テーブル、および Agent_Skill_Group テーブルでは、TalkTime には HoldTime が含まれません。しかし、Services および Route テーブルでは、TalkTime には HoldTime が含まれます。</p> | | |
| TimeToAband | コールが放棄されるまでに経過した時間 (秒)。この時間には、コールが放棄されたタイミングに応じて、DelayTime、LocalQTime、および RingTime が含まれる可能性があります。この値は、コールにエージェントまたはトランクリソースが応答しない場合にのみ設定されます。 | DBINT | NULL |
| TimeZone | DateTime に使用されるタイムゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | NULL |
| Trunk | コールが到着したトランクの番号 (ペリフェラルで認識されます)。 | DBINT | NULL |
| TrunkGroupID | コールがペリフェラルに到着したトランク グループの ID。 | DBINT | FK NULL |
| UserToUser | プライベート ネットワーク コールの ISDN ユーザ間情報。 | varchar(131) | NULL |
| Variable1 | コールのセグメント化に使用される 5 つの変数のうち最初の変数。コールのラップアップ中に入力されるデータも含まれることがあります (Aspect 変数 A にマッピングされます)。 | varchar(40) | NULL |
| Variable2 | コールのセグメント化変数 (Aspect 変数 B にマッピングされます)。 | varchar(40) | NULL |
| Variable3 | コールのセグメント化変数 (Aspect 変数 C にマッピングされます)。 | varchar(40) | NULL |
| Variable4 | コールのセグメント化変数 (Aspect 変数 D にマッピングされます)。 | varchar(40) | NULL |
| Variable5 | コールのセグメント化変数 (Aspect 変数 E にマッピングされます)。 | varchar(40) | NULL |
| Variable6 | コールのセグメント化変数。 | varchar(40) | NULL |
| Variable7 | コールのセグメント化変数。 | varchar(40) | NULL |

Termination_Call_Variable テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------|---|-------------|-------------------|
| Variable8 | コールのセグメント化変数。 | varchar(40) | NULL |
| Variable9 | コールのセグメント化変数。 | varchar(40) | NULL |
| Variable10 | コールのセグメント化変数。 | varchar(40) | NULL |
| WorkTime | <p>コールに関連付けられたアフターコール ワーク時間の累計時間 (秒) です。アフターコール ワークには、事務手続きの完了や同僚との相談など、コール後の作業が含まれます。WorkTime は、エージェント状態の時間ではなく、コールの完了時間です。</p> <p>WorkTime は、Termination_Call_Detail テーブルの Duration フィールド、ICM_Service テーブル、Route テーブル、および Call_Type テーブルの HandleTime フィールドの計算に使用されます。</p> | DBINT | NULL |
| WrapupData | <p>コールのラップアップ中にエージェントによって入力されるデータ。</p> <p>WorkTime は、Termination_Call_Detail テーブルの Duration フィールド、ICM_Service テーブル、Route テーブル、および Call_Type テーブルの HandleTime フィールドの計算に使用されます。</p> | varchar(40) | NULL |

Termination_Call_Variable テーブル

このテーブルは、[Route カテゴリ \(500 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(562 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

各行はペリフェラルで処理されるコールの拡張コール変数の値を記録します。拡張コール変数が配列の場合、配列の各要素に対して Termination_Call_Variable 行が 1 行生成されます。

ICM ソフトウェアは、ペリフェラルで処理されるすべてのコールについて、有効な拡張コール変数ごとに Termination_Call_Variable レコードを生成します。

このテーブルは非常に大きくなる場合があります。テーブルが HDS 上にある間にテーブルに対してカスタム レポート クエリーを実行すると、パフォーマンスが低下する場合があります。パフォーマンスを最適化するには、データを HDS から別のサーバ (他の ICM/IPCC コンポーネントで使用されていないサーバ) 上の独自のデータベースに抽出してください。抽出を行うときは、DBDateTime (HDS データベースにレコードが書き込まれた日時) のみを使用してください。レポートの

独自のニーズに応じて、カスタムデータベースのテーブルにインデックスを設定できます。

関連するテーブル

[Expanded_Call_Variable \(213 ページ\)](#) (ExpandedCallVariableID を使用)

[Termination_Call_Detail \(456 ページ\)](#) TCDRecoveryKey は Termination_Call_Detail.RecoveryKey にマッピング)

表 205: Termination_Call_Variable テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------------------|---|--|
| XAK1Termination_Call_Variable | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意の一意キー | TCDRecoveryKey、ExpandedCallVariableID、ArrayIndex |
| XIE1Termination_Call_Variable | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | DateTime |
| XIE2Termination_Call_Variable | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | DbDateTime |
| XPKTermination_Call_Variable | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意のプライマリ キー | RecoveryKey |

Termination_Call_Variable テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|------------------------|---|--------------|-------------------|
| ArrayIndex | 拡張コール変数が配列の場合、配列要素を示します。値の範囲は 0 ~ N-1 で、N は配列のサイズです。 | DBINT | AK-2 NOT NULL |
| DateTime | コールがルーティングされた日時。 | DBSMALLDATE | IE-1 NOT NULL |
| DbDateTime | レコードが HDS データベースに書き込まれる時点での日時タイムスタンプ。Logger データベースではこのカラムは NULL です。 | DBDATETIME | IE-2 NULL |
| ECCValue | コール変数または配列要素の値。 | varchar(255) | NULL |
| ExpandedCallVariableID | 拡張コール変数を示します。 | DBSMALLINT | AK-2、FK NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| TCDRecoveryKey | コールがルーティングされた日時。 | DBFLT8 | AK-2 NOT NULL |

Translation_Route テーブル

このテーブルは、[Skill Target カテゴリ \(509 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(566 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、コールに付随する追加情報の送信に使用する特殊なルートを定義します。ペリフェラルは、トランスレーションルートでターゲットとされたコールを受信すると、ICM CallRouter プロセスから実際のルートを要求します。

Translation_Route レコードを追加、更新、削除するには、Translation Route Explorer または Translation Route Wizard を使用します。

関連するテーブル

[Logical_Interface_Controller \(267 ページ\)](#) (LogicalControllerID を使用)

[Skill_Target \(455 ページ\)](#) (SkillTargetID を使用)

[Translation_Route_Half_Hour \(469 ページ\)](#) (TranslationRouteSkillTargetID は Translation_Route.SkillTargetID にマッピング)

表 206: Translation_Route テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------------|--------------------------------------|---------------------|
| XAK1Translation_Route | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XIE1Translation_Route | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | LogicalControllerID |
| XPKTranslation_Route | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | SkillTargetID |

Translation_Route テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------|--|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラルデータベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Description | トランスレーション ルートについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EnterpriseName | このトランスレーション ルートのエンタープライズ名。この名前は、エンタープライズ内のすべてのトランスレーション ルート間で一意である必要があります。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| LogicalControllerID | トランスレーションルートに関連付けられた論理インターフェイス コントローラ。 | DBSMALLINT | FK、IE-1 NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------|---|---------|-------------------|
| SkillTargetID | エンタープライズ内のすべてのスキルターゲットの中で一意となる識別子。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| Type | トランスレーション ルートの種類。 <ul style="list-style-type: none"> • 1 = DNIS • 2 = CDPD | DBINT | NOT NULL |

Translation_Route_Half_Hour テーブル

このテーブルは、[Skill Target カテゴリ \(509 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(566 ページ\)](#) をクリックしてください。

各トランスレーション ルートの統計情報を提供します。これらの統計は 30 分ごとに更新されます。

関連するテーブル

[Routing_Client \(338 ページ\)](#) (RoutingClientID を使用)

[Translation_Route \(468 ページ\)](#) (TranslationRouteSkillTargetID を使用)

表 207: Translation_Route_Half_Hour テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|---------------------------------|-------------------------------------|---|
| XAK1Translation_Route_Half_Hour | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XIE1Translation_Route_Half_Hour | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | DbDateTime |
| XPKTranslation_Route_Half_Hour | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリキー | DateTime、RoutingClientID、TranslationRouteSkillTargetID、TimeZone |

Translation_Route_Half_Hour テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|---|---------|-------------------|
| AvgRoutesInUseToHalf | 直近の 30 分間に使用されたルートの平均数。 | DBINIT | NULL |
| AvgRouteTimeToHalf | ルーティング クライアントへのトランスレーション ルーティングを正常に完了した平均時間 (秒)。 | DBINIT | NULL |
| ConfigErrorsToHalf | ルーティング クライアントへのトランスレーション ルーティングの間にルータが設定エラーを検出した回数。 | DBINIT | NULL |

Trunk テーブル

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------------|---|-------------|-------------------|
| DateTime | セントラル コントローラ 時間でのインターバル開始日時。 | DBSMALLDATE | PK NOT NULL |
| DbDateTime | レコードがデータベースに書き込まれる時点での日時タイムスタンプ。 | DBDATETIME | IE1-Indexed NULL |
| MaxRoutesInUseToHalf | 30 分インターバルの間にルーティング クライアントへのトランスレーションルーティングに使用されるルートの最大数。 | DBINIT | NULL |
| MaxRouteTimeToHalf | ルーティング クライアントへのトランスレーションルーティングを正常に完了した最大時間 (秒)。 | DBINIT | NULL |
| PGTimeOutsToHalf | ルーティング クライアントへのトランスレーションルーティングが PG によってタイムアウトになった回数。VRU へのトランスレーションルーティングには適用されません。 | DBINIT | NULL |
| RecoveryKey | 一意のレコード識別子。 | DBFLT8 | AK1 NOT NULL |
| RoutedToHalf | トランスレーションルーティングが正常に完了した回数。 | DBINIT | NULL |
| RouterTimeOutToHalf | ルーティング クライアントへのトランスレーションルーティングがタイムアウトになった回数。 | DBINIT | NULL |
| RoutingClientID | ルーティング クライアントの一意の識別子。 | DBSMALLINT | PK, FK NOT NULL |
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINIT | PK NOT NULL |
| TranslationRouteSkillTargetID | トランスレーション ルートの一意の識別子。 | DBINIT | PK, FK NOT NULL |
| UnAvailableToHalf | ルーティング クライアントへのトランスレーションルート内でルータが有効なルートを検出できない回数。 | DBINIT | NULL |
| UsedToHalf | VRU またはエージェント ペリフェラルへのコールをルーティング クライアントに送信するためにトランスレーション ルートが使用された回数。 | DBINIT | NULL |

Trunk テーブル

これは、[Device \(495 ページ\)](#) カテゴリにあります。データベースルールについては、[ここ \(559 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行にはペリフェラルに関連付けられているトランクが記載されています。トランクは Trunk_Group テーブルによってグループ化されます。

Trunk レコードを追加、更新、および削除するには、Trunk 一括設定ツールを使用します。

関連するテーブル

[Galaxy_Single_Trunk テーブル \(236 ページ\)](#) (TrunkID を使用)

[Galaxy_Trunk_Call_Count テーブル \(239 ページ\)](#) (TrunkID を使用)

[Trunk_Group \(471 ページ\)](#) (TrunkGroupID を使用)

[Vru_Port_Map \(490 ページ\)](#) (TrunkID を使用)

表 208: Trunk テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------|--------------------------------------|--------------------------|
| XAKTrunk | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | TrunkGroupID、TrunkNumber |
| XPKTrunk | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | TrunkID |

Trunk テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------|--|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| CircuitProvider | 回線を提供する通信事業者。 | VNAME32 | NULL |
| TrunkGroupID | Trunk_Group テーブルからの外部キー。 | DBINT | AK-1、FK NOT NULL |
| TrunkID | トランクの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| TrunkNumber | ペリフェラルで認識されるトランク番号。 | DBINT | AK-1 NOT NULL |
| TrunkType | トランクの種類。値の一覧を参照するには、 ここ (556 ページ) をクリックしてください。 | DBSMALLINT | NOT NULL |

Trunk_Group テーブル

これは、[Device \(495 ページ\)](#) カテゴリにあります。データベースルールについては、[ここ \(559 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行は、トランク グループを定義します。ペリフェラルは、DNIS および到着するトランク グループに基づいてコールの処理方法を決定します。

Trunk_Group テーブル

Trunk_Group レコードを追加、更新、および削除するには、Trunk Group 一括設定ツールを使用します。

関連するテーブル

[Network_Trunk_Group \(277 ページ\)](#) (NetworkTrunkGroupID を使用)

[Peripheral \(288 ページ\)](#) (PeripheralID を使用)

[Trunk_Group_Five_Minute \(473 ページ\)](#) (TrunkGroupID を使用)

[Trunk_Group_Half_Hour \(474 ページ\)](#) (TrunkGroupID を使用)

[Trunk_Group_Real_Time \(476 ページ\)](#) (TrunkGroupID を使用)

[Trunk \(470 ページ\)](#) (TrunkGroupID を使用)

表 209: Trunk_Group テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------|--------------------------------------|-------------------------------|
| XAK1Trunk_Group | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XAK2Trunk_Group | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | PeripheralID、PeripheralNumber |
| XIE1Trunk_Group | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | NetworkTrunkGroupID |
| XPKTrunk_Group | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | TrunkGroupID |

Trunk_Group テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------|--|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| ConfigParam | ICM ソフトウェアがトランク グループを初期化するためにペリフェラルに送信するパラメータの文字列。 | varchar | NULL |
| Deleted | 削除されたフラグ。次の文字で格納されます。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = はい • N = いいえ | DBCHAR | NOT NULL |
| Description | トランク グループについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EnterpriseName | トランク グループのエンタープライズ名。これは、エンタープライズ内のすべてのトランク グループ間で一意である必要があります。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------|--|------------|-------------------|
| Extension | トランクグループの内線番号 (Definity ECS ACD によって使用されます)。 | VTELNO10 | NULL |
| NetworkTrunkGroupID | (必要に応じて) このトランクグループが属するネットワークトランクグループ。 | DBINT | FK, NULL |
| PeripheralID | Peripheral テーブルからの外部キー。 | DBSMALLINT | AK-2, FK NOT NULL |
| PeripheralName | ペリフェラルによって付与されるトランクグループ名。 | VNAME32 | NOT NULL |
| PeripheralNumber | ペリフェラルによって付与されるトランクグループ番号。 | DBINT | AK-2 NOT NULL |
| TrunkCount | トランクグループ内のトランク数。値が-1の場合 (デフォルト)、ICM ソフトウェアは Trunk テーブルを調べることによって動的にグループ内のトランク数を決定します。Trunk データが信頼できない場合を除き、この値を変更しないでください。 | DBINT | NOT NULL |
| TrunkGroupID | 対象のトランクグループの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |

Trunk_Group_Five_Minute テーブル

これは、[Device \(495 ページ\)](#) カテゴリにあります。データベースルールについては、[ここ \(559 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

各5分インターバルの間に収集されるトランクグループに関する情報が含まれています。

ICM ソフトウェアは、トランクグループごとに Trunk_Group_Five_Minute レコードを生成します。

関連するテーブル

[Trunk_Group \(471 ページ\)](#) (TrunkGroupID を使用)

表 210: Trunk_Group_Five_Minute テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|
| XAK1Trunk_Group_Five_Minute | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |
| XPKTrunk_Group_Five_Minute | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | DateTime、TrunkGroupID、TimeZone |

Trunk_Group_Half_Hour テーブル

Trunk_Group_Five_Minute テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------------------|---|-------------|-------------------|
| AllTrunksBusyToHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、グループ内のすべてのトランクがビジー状態だった合計時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| DateTime | 5 分インターバル開始時のセントラル コントローラの日時。 | DBSMALLDATE | PK NOT NULL |
| RecoveryDay | 現在は使用されていません。ゼロ (0) に設定されません。 | DBINT | NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |
| TrunkGroupID | Trunk_Group テーブルからの外部キー。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |
| TrunksIdle | 5 分インターバルの終了時にビジー状態ではないトランクの数。 | DBINT | NULL |
| TrunksInService | 5 分インターバルの終了時に、トランク グループ内の稼動状態のトランク数。 | DBINT | NULL |

Trunk_Group_Half_Hour テーブル

これは、[Device \(495 ページ\)](#) カテゴリにあります。データベースルールについては、[ここ \(559 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラル データベースのみ。

各 30 分インターバルの間に収集されるトランク グループに関する情報が含まれています。

ICM ソフトウェアは、トランク グループごとに Trunk_Group_Half_Hour レコードを生成します。

関連するテーブル

[Trunk_Group \(471 ページ\)](#) (TrunkGroupID を使用)

表 211: Trunk_Group_Half_Hour テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|---------------------------|-------------------------------------|-------------|
| XAK1Trunk_Group_Half_Hour | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | RecoveryKey |

| index_name | index_description | index_keys |
|---------------------------|--------------------------------------|--------------------------------|
| XIE1Trunk_Group_Half_Hour | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | DbDateTime |
| XPKTrunk_Group_Half_Hour | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | DateTime、TrunkGroupID、TimeZone |

Trunk_Group_Half_Hour テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------------|---|-------------|-------------------|
| AllTrunksBusyToHalf | 30 分インターバルの間に、グループ内のすべてのトランクがビジー状態だった合計時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| CallsAbandonedToHalf | トランク グループに対するコールで、現在の 30 分インターバルの間に放棄された数。 | DBINT | NULL |
| CallsInToHalf | 30 分インターバルの間に、トランク グループ上で受信された着信コールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsOutToHalf | 30 分インターバルの間に、トランク グループに送信されたアウトバウンド コールの数。 | DBINT | NULL |
| DateTime | セントラル コントローラの、30 分インターバルの開始日時。 | DBSMALLDATE | PK NOT NULL |
| DbDateTime | レコードが HDS データベースに書き込まれる時点での日時タイムスタンプ。Logger データベースではこのカラムは NULL です。 | DBDATETIME | IE-1 NULL |
| InServiceTimeToHalf | 30 分インターバルの間に稼動中だった、グループ内のトランクの合計時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| InUseInboundTimeToHalf | 30 分インターバルの間にインバウンド コール用に使用されていた、グループ内のトランクの合計時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| InUseOutboundTimeToHalf | 30 分インターバルの間にアウトバウンド コール用に使用されていた、グループ内のトランクの合計時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| RecoveryDay | 現在は使用されていません。ゼロ (0) に設定されます。 | DBINT | NOT NULL |
| RecoveryKey | 各レコードに割り当てられている一意の ID。ICM/IPCC Enterprise ソフトウェアがレコードを追跡するために内部的に使用します。 | DBFLT8 | AK-1 NOT NULL |
| TimeZone | 日時のタイムゾーン。この値は、UTC (以前は GMT と呼ばれていました) からの分単位のオフセットです。 | DBINT | PK NOT NULL |
| TrunkGroupID | Trunk_Group テーブルからの外部キー。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |

Trunk_Group_Real_Time テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|-----------------|----------------------------------|---------|-----------------|
| TrunksIdle | 30分インターバルの終了時にビジー状態ではないトランクの数。 | DBINT | NULL |
| TrunksInService | 30分インターバルの終了時に、グループ内の稼働状態のトランク数。 | DBINT | NULL |

Trunk_Group_Real_Time テーブル

これは、[Device \(495 ページ\)](#) カテゴリにあります。データベースルールについては、[ここ \(559 ページ\)](#) をクリックしてください。

ローカル データベースのみ。

各トランク グループのリアルタイム情報が含まれています。

ICM ソフトウェアは、トランク グループごとに Trunk_Group_Real_Time レコードを生成します。

関連するテーブル

[Trunk_Group \(471 ページ\)](#) (TrunkGroupID を使用)

表 212: Trunk_Group_Real_Time テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------------|---|--------------|
| XPKTrunk_Group_Real_Time | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意のプライマリ キー | TrunkGroupID |

Trunk_Group_Real_Time テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|---------------------|--|---------|-----------------|
| AllTrunksBusyHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、グループ内のすべてのトランクがビジー状態だった合計時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| AllTrunksBusyToday | 午前 0 時以降、グループ内のすべてのトランクがビジー状態だった合計時間 (秒)。 | DBINT | NULL |
| CallsAbandonedHalf | トランク グループに対するコールで、現在の 30 分インターバルの間にキュー内で放棄された数。 | DBINT | NULL |
| CallsAbandonedToday | トランク グループに対するコールで、午前 0 時以降にキュー内で放棄された数。 | DBINT | NULL |
| CallsInHalf | 現在の 30 分インターバルの間に、トランク グループ上で受信されたインバウンド コールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsInNow | トランク グループで現在処理されているインバウンド コールの数。 | DBINT | NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|------------------------|--|------------|-----------------|
| CallsInToday | 午前0時以降、トランクグループ上で受信されたインバウンドコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsOutHalf | 現在の30分インターバルの間に、トランクグループ上で受信されたアウトバウンドコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsOutNow | トランクグループで現在処理されているアウトバウンドコールの数。 | DBINT | NULL |
| CallsOutToday | 午前0時以降、トランクグループ上で受信されたアウトバウンドコールの数。 | DBINT | NULL |
| DateTime | このデータが最後に更新されたときのセントラルコントロールの日時。 | DBDATETIME | NOT NULL |
| InServiceTimeHalf | 現在の30分インターバルの間に、グループ内のトランクが稼働中だった合計時間(秒)。 | DBINT | NULL |
| InServiceTimeToday | 午前0時以降、グループ内のトランクが稼働状態だった合計時間(秒)。 | DBINT | NULL |
| InUseInboundTimeHalf | 現在の30分インターバルの間にインバウンドコール用に使用されていた、グループ内のトランクの合計時間(秒)。 | DBINT | NULL |
| InUseInboundTimeToday | 午前0時以降、グループ内のトランクがインバウンドコールに使用された合計時間(秒)。 | DBINT | NULL |
| InUseOutboundTimeHalf | 現在の30分インターバルの間にアウトバウンドコール用に使用されていた、グループ内のトランクの合計時間(秒)。 | DBINT | NULL |
| InUseOutboundTimeToday | 午前0時以降、グループ内のトランクがアウトバウンドコールに使用された合計時間(秒)。 | DBINT | NULL |
| TrunkGroupID | Trunk_Group テーブルからの外部キー。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |
| TrunksIdle | グループ内の現在ビジー状態ではないトランク数。 | DBINT | NULL |
| TrunksInService | 現在稼働状態のトランクグループ内のトランクの数。 | DBINT | NULL |

User_Formula テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベースルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

User_Formula_Equation テーブル

各行にはカスタム関数が記載されています。カスタム関数は、式の省略表現です。カスタム関数では、必要に応じてパラメータを使用することもできます。関数に関連付けられた式は、User_Formula_Equation テーブルに格納されます。

カスタム関数の作成、変更、および削除を行うには、Script Editor を使用します。

関連するテーブル

[User_Formula_Equation \(478 ページ\)](#) (UserFormulaID を使用)

表 213: User_Formula テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------|---|----------------|
| XAK1User_Formula | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意の一意キー | EnterpriseName |
| XPKUser_Formula | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意のプライマリ キー | UserFormulaID |

User_Formula テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------|--------------------------------------|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラルデータベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| Description | 関数についての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| EnterpriseName | 関数のエンタープライズ名。カスタム関数名は常に「user」で始まります。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| Length | 関数の式のバイト数。 | DBINT | NOT NULL |
| ParamCount | 関数で利用できるパラメータの数。 | DBINT | NOT NULL |
| UserFormulaID | 関数の一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |

User_Formula_Equation テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

各行には、カスタム数式に関連付けられている式のすべてまたは一部が含まれます。

カスタム数式の追加、変更、および削除を行うには、Script Editor を使用します。

関連するテーブル

[User_Formula テーブル \(477 ページ\)](#) (UserFormulaID を使用)

表 214: User_Formula_Equation テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|--------------------------|--------------------------------------|------------------------|
| XPKUser_Formula_Equation | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | UserFormulaID、RowOrder |

User_Formula_Equation テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------|---|--------------|-------------------|
| EquationString | 式の文字列。 | varchar(255) | NULL |
| RowOrder | 数式の文字列の順序を指定します。数式には 1 つまたは複数の文字列を含めることができます。 | DBINT | PK NOT NULL |
| UserFormulaID | User_Formula テーブルからの外部キー。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |

User_Group テーブル

このテーブルは、[Security カテゴリ \(508 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(565 ページ\)](#) をクリックしてください。

特定のアクセス権限が適用されるユーザグループを表示します。このテーブル内のレコードは、ユーザグループ (User_Group_Member テーブル内の複数の関連付けられたレコードを含む) または単一のユーザ (User_Group_Member テーブル内の 1 つの関連付けられたレコードを含む) を表すことができます。

ユーザグループを作成、更新、および削除するには、Configuration Manager を使用します。

関連するテーブル

| | | |
|--|---|---|
| Class_Security (172 ページ) (UserGroupName を使用) | Customer_Definition (175 ページ) (CustomerDefinitionID を使用) | Feature_Control_Set (214 ページ) (FeatureSetID を使用) |
| Global_Security_Control (242 ページ) (UserGroupID を使用) | Object_Security (287 ページ) (UserGroupName を使用) | Sec_Group (366 ページ) (UserGroupID を使用) |
| Sec_User (367 ページ) (UserGroupID を使用) | User_Group_Member (481 ページ) (UserGroupName を使用) | User_Supervisor_Map (482 ページ) (UserGroupID を使用) |

表 215: User_Group テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|----------------|----------------------------------|----------------------|
| XAK1User_Group | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意の一意キー | UserGroupName |
| XIE1User_Group | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | CustomerDefinitionID |

User_Group テーブル

| index_name | index_description | index_keys |
|---------------|---|-------------|
| XPKUser_Group | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意のプライマリ キー | UserGroupID |

User_Group テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------------|--|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| CustomerDefinitionID | ユーザ グループに関連付けられている顧客を示します。 | DBINT | FK、IE-1 NULL |
| Description | グループについての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| DomainName | Active Directory ドメイン名の DNS 形式。 | Varchar(64) | NULL |
| FeatureSetID | Feature_Control_Set テーブルからの機能セットを示します。 | DBINT | FK NULL |
| ReadOnly | 有効なオプションは次のとおりです。 • Y = 読み取り専用ユーザ • N = 標準ユーザ | DBCHAR | NOT NULL |
| ServiceProvider | 有効なオプションは次のとおりです。 • Y = サービス プロバイダーまたは通常の顧客 • N = サービス機関の顧客 注: このフィールドは、現在は使用されません。 | DBCHAR | NOT NULL |
| UserGroupID | グループの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| UserGroupName | ユーザまたはグループの名前。 | varchar(64) | AK-1 NOT NULL |
| UserGroupType | グループの種類。 • U = 個々のユーザ • G = ユーザ グループ | char(1) | NOT NULL |
| UserGuid | Active Directory ユーザの一意の ID。 | Varchar(64) | NULL |
| UserName | Active Directory ユーザ ログイン名。 | Varchar(64) | NULL |

User_Group_Member テーブル

このテーブルは、[Security カテゴリ \(508 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(565 ページ\)](#) をクリックしてください。

各ユーザグループのメンバーである特定のユーザを表示します。グループのタイプが「U」の場合は、1つの User_Group_Member レコードを含みます。グループのタイプが「G」の場合は、複数の User_Group_Member レコードを含みます。単一のユーザが複数のユーザグループのメンバーになることができます。

User_Group_Member レコードを作成、更新、および削除するには、Configuration Manager を使用します。

関連するテーブル

[User_Group \(479 ページ\)](#) (UserGroupID を使用)

表 216: User_Group_Member テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------------|---|------------------------|
| XAK1User_Group_Member | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意の一意キー | UserName、UserGroupName |
| XIE1User_Group_Member | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | UserName |
| XPKUser_Group_Member | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意のプライマリ キー | UserGroupMemberID |

User_Group_Member テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|--------------------------------|-------------|--------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| UserGroupMemberID | レコードの一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| UserGroupName | メンバーが属するグループ。 | varchar(64) | AK-1 NOT NULL |
| UserName | SQL Server に登録されているユーザ名。 | varchar(64) | AK-1、IE-1 NOT NULL |

User_Security_Control テーブル

このテーブルは、[Security カテゴリ \(508 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(565 ページ\)](#) をクリックしてください。

User_Supervisor_Map テーブル

個々のユーザが特定のオブジェクトに対して持つセキュリティアクセスを指定します。ICMソフトウェアは、このテーブルを他のセキュリティテーブルのデータから作成します。

関連するテーブル

[Ids \(251 ページ\)](#) (ObjectType + ObjectID を使用)

[User_Group_Member \(481 ページ\)](#) (UserName を使用)

表 217: User_Security_Control テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|---------------------------|--------------------------------------|------------------------------|
| XIE1User_Security_Control | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | UserName |
| XIE2User_Security_Control | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | UserGroupID |
| XPKUser_Security_Control | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ObjectType、ObjectID、UserName |

User_Security_Control テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------|---|-------------|-------------------|
| AccessLevel | オブジェクトに対してユーザが所有しているアクセスレベル。値を参照するには、 ここ (517 ページ) をクリックしてください。 | DBINT | NOT NULL |
| ObjectID | ObjectType とともにオブジェクトを示します。 | DBINT | PK NOT NULL |
| ObjectType | ObjectID とともにオブジェクトを示します。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |
| UserGroupID | User_Group テーブルからの外部キー。 | DBINT | IE-2 NOT NULL |
| UserName | ユーザの SQL Server ユーザ名。 | varchar(64) | PK、IE-1 NOT NULL |

User_Supervisor_Map テーブル

このテーブルは、[Security カテゴリ \(508 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(565 ページ\)](#) をクリックしてください。

エージェントがスーパーバイザとしてログインできるようにするために使用されます。エージェントがスーパーバイザとしてログインすると、User_Group テーブルにエージェントのエントリが作成され、エージェントのログインが許可されます。

関連するテーブル

[User_Group \(479 ページ\)](#) (UserGroupID を使用)

表 218: User_Supervisor_Map テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------------|--------------------------------------|--------------------------------|
| XAK1UserSupervisorMap | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | AgentSkillTargetID |
| XPKUserSupervisorMap | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | UserGroupID、AgentSkillTargetID |

User_Supervisor_Map テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------------|--|----------|-------------------|
| AgentSkillTargetID | スーパーバイザであるエージェントの SkillTargetID の識別子。 注: このエージェントの SupervisorAgent フィールドは Y にする必要があります。 | DBINT | PK、AK-1 NOT NULL |
| UserGroupID | ユーザの識別子。 注: このユーザの UserGroupType は U にする必要があります。 | DBINT | PK、FK NOT NULL |

User_Variable テーブル

このテーブルは、[Script カテゴリ \(504 ページ\)](#) にあります。データベース ルールについては、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

ユーザ変数の定義が含まれています。オプションで、変数をオブジェクトタイプ（サービス、スキル グループなど）に関連付けることができます。この場合、ICM ソフトウェアは、そのタイプのオブジェクトごと（たとえば、サービスやスキルグループごと）に変数のインスタンスを作成します。スクリプト内に変数を設定して参照できます。変数が持続的である場合、その値は Persistent_Variable テーブルに格納されます。

ユーザ変数の定義を作成、更新、および削除するには、User Variable リスト ツールを使用します。

関連するテーブル

[Persistent_Variable \(301 ページ\)](#) (UserVariableID を使用)

表 219: User_Variable テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| XAK1User_Variable | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | ObjectType、VariableName |

Version テーブル

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------|--------------------------------------|----------------|
| XPKUser_Variable | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | UserVariableID |

User_Variable テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------|--|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| DataType | 変数の種類を示します。 <ul style="list-style-type: none"> • 0 = Long • 1 = Float • 2 = Char • 3 = Date | DBSMALLINT | NOT NULL |
| Description | 変数についての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| Instance | 現在は使用されていません。 | DBCHAR | NOT NULL |
| ObjectType | 変数が関連付けられているオブジェクトのタイプ。値の一覧については、 ここ (536 ページ) をクリックしてください。 | DBSMALLINT | AK-1 NOT NULL |
| Persistent | 次のスク립ト呼び出し時にも変数の値を保持するかどうかを示します。次の文字で格納されます。 <ul style="list-style-type: none"> • Y = はい • N = いいえ | DBCHAR | NOT NULL |
| ReportingMethod | 現在は使用されていません。 | DBSMALLINT | NOT NULL |
| UserVariableID | 変数の一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| VariableName | 変数の名前。ユーザ変数名は「user」で始まる必要があります。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |

Version テーブル

このテーブルは、[System カテゴリ \(513 ページ\)](#) にあります。これらのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(567 ページ\)](#) をクリックしてください。

セントラルデータベースとローカルデータベースにインストールされている ICM データベーススキーマの現在のバージョンを示す 1 つの行を含むシステムテーブルです。このテーブルは ICM ソフトウェアのインストールプロセスによって保持されます。

表 220: Version テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-------------|---------------------------|------------|
| XIE1Version | PRIMARY に配置され、クラスタ化されていない | Major |

Version テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------|--|---------|-------------------|
| AWMinor | AW 上のローカルデータベーススキーマの増分されたバージョン番号。たとえば、バージョンが 1.3 の場合、この値は 3 になります。 | DBINT | NOT NULL |
| CCMinor | セントラル データベース スキーマの増分されたバージョン番号。たとえば、バージョンが 1.2 の場合、この値は 2 になります。 | DBINT | NOT NULL |
| IPCCMinor | IPCC の簡易展開用に事前設定された項目のコントロールバージョン。 | DBINT | NOT NULL |
| Major | メジャーバージョンの番号。たとえば、バージョンが 1.2 の場合、この値は 1 になります。 | DBINT | IE-1 NOT NULL |

View_Column テーブル

このテーブルは、[Schedule カテゴリ \(503 ページ\)](#) にあります。データベースルールを参照するには、[ここ \(563 ページ\)](#) をクリックしてください。

ICM ソフトウェアがインポートされたスケジュールデータの 1 つのカラムを解釈する方法を示します。

関連するテーブル

[ICR_View \(250 ページ\)](#) (ICRViewID を使用)

表 221: View_Column テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------|-------------------------------------|------------------------|
| XAK1View_Column | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | ICRViewID、ColumnNumber |
| XAK2View_Column | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | ICRViewID、ViewName |

Vru_Currency テーブル

| index_name | index_description | index_keys |
|----------------|--------------------------------------|--------------|
| XPKView_Column | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | ViewColumnID |

View_Column テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよび Null オプション: |
|--------------|---|-------------|-----------------------|
| BaseName | システム内のインポート元の列で使用される名前。 | VNAME32 | NULL |
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| ColumnNumber | Schedule_Import テーブル内の列の位置を示します。 | DBINT | AK-1 NOT NULL |
| Description | 列についての追加情報。 | DESCRIPTION | NULL |
| Edit | View_Column レコードが変更できるかどうかを示します。次の文字で格納されます。 • Y = はい • N = いいえ | DBCHAR | NOT NULL |
| ICRViewID | 列が属するビューを示します。 | DBINT | AK-1、AK-2、FK NOT NULL |
| Mask | 値で使用するビット位置を示します。AND 演算子がマスク値とフィールド値に適用されます。 | DBINT | NULL |
| Shift | 値を左に移動するビット位置の数。 | DBINT | NULL |
| ViewColumnID | 列の一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| ViewName | ICM ソフトウェア内の列で使用される名前。 | VNAME32 | AK-2 NOT NULL |

Vru_Currency テーブル

このテーブルは、[VRU_Micro_Application \(515 ページ\)](#) テーブルの 1 つです。データベース ルールについては、[ここ \(568 ページ\)](#) をクリックしてください。

このテーブルには、VRU マイクロアプリケーションでサポートされている通貨の一覧が格納されます。

関連するテーブル

[VRU_Defaults \(487 ページ\)](#) (CurrencyID を使用)

表 222: Vru_Currency テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------|--------------------------------------|--------------|
| XAK1Vru_Currency | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | CurrencyName |
| XPKVru_Currency | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | CurrencyID |

Vru_Currency テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データ タイプ: | キーおよびNullオプション: |
|--------------|---|-------------|-----------------|
| ChangeStamp | セントラル データベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| CurrencyID | 一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |
| CurrencyName | VRU マイクロアプリケーションでサポートされる通貨を指定します。 <ul style="list-style-type: none"> • 1 = 米国ドル (デフォルト) • 2 = ユーロ • 3 = 英ポンド • 4 = フランスフラン • 5 = ドイツマルク • 6 = リラ • 7 = ペセタ • 0 = その他 | varchar(10) | AK-1 NOT NULL |

Vru_Defaults テーブル

このテーブルは、[VRU_Micro_Application \(515 ページ\)](#) テーブルの 1 つです。データベース ルールについては、[ここ \(568 ページ\)](#) をクリックしてください。

このテーブルには、特定の VRU マイクロアプリケーション用のデフォルト値を保存するための単一のデータ行が格納されます。

関連するテーブル

[VRU_Locale \(489 ページ\)](#) (LocaleID を使用)

[VRU Currency \(486 ページ\)](#) (CurrencyID を使用)

Vru_Defaults テーブル

表 223: Vru_Defaults テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|------------------|--------------------------------------|----------------|
| XAK1Vru_Defaults | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | EnterpriseName |
| XPKVru_Defaults | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | VruDefaultsID |

Vru_Defaults テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------------|--|--------------|-------------------|
| AppMediaLib | 関連する ICM スクリプトのセットに固有のアプリケーションメディアファイル/プロンプトのライブラリへのパス (例: カスタム メニュー)。デフォルト エントリは app です。 | varchar(255) | NULL |
| ChangeStamp | セントラルデータベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |
| CurrencyID | VRU マイクロアプリケーションでサポートされる通貨。デフォルト値は 1 (CURRENCY_DOLLAR) です。 | DBINT | FK NOT NULL |
| Description | 行の説明。このフィールドにデフォルト値はありません。 | DESCRIPTION | NULL |
| DTMFTermKey | DTMF 終了キー: 0 ~ 9 (数字) * (アスタリスク) # (シャープ記号、デフォルト) N (終了キーなし) | char(1) | NOT NULL |
| EnterpriseName | エンタープライズの一意の名前。 | VNAME32 | AK-1 NOT NULL |
| InterDigitTimeout | 発信者が数字を入力してから次の数字を入力するまでに許可される時間 (秒)。この時間が経過すると、タイムアウトになります。有効な値は 1 ~ 99 で、デフォルトは 3 です。 | DBINT | NOT NULL |
| InvalidEntryTries | 発信者が有効なデータを入力するときに ISN が Get Digits サイクルを繰り返す回数 (合計には最初のサイクルが含まれます)。有効な値は 1 ~ 9 で、デフォルトは 3 です。 | DBINT | NOT NULL |
| LocaleID | VRU マイクロアプリケーションが実行される言語を指定する、言語と国の組み合わせです。 <ul style="list-style-type: none">• en-us = 英語 (米国) (デフォルト)• en-gb = 英語 (英国)• es-es = スペイン語 (ヨーロッパ) | DBINT | FK NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|----------------|--|--------------|-------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> es-mx = スペイン語 (メキシコ) | | |
| MediaServerSet | VRU スクリプトで使用されるすべてのメディア ファイルのベース URL。デフォルト値は file:../MediaFiles です。 | varchar(255) | NOT NULL |
| NoEntryTimeout | 発信者が数字の入力を開始するまでに許可される秒数。この時間が経過すると、タイムアウトになります。 有効な値は 0 ~ 99 で、デフォルトは 5 です。 | DBINT | NOT NULL |
| NoEntryTries | プロンプトが示された後、発信者がデータを入力しない場合に、ISN が Get Digits サイクルを繰り返す回数 (合計には最初のサイクルが含まれます)。 有効な値は 1 ~ 9 で、デフォルトは 3 です。 | DBINT | NOT NULL |
| SystemMediaLib | 個々の数字、月、デフォルトのエラーメッセージなどのシステム メディア ファイル/プロンプトのライブラリへのパス。デフォルト エントリは sys です。 | varchar(255) | NULL |
| VruDefaultsID | 一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |

Vru_Locale テーブル

このテーブルは、[VRU_Micro_Application \(515 ページ\)](#) テーブルの 1 つです。データベース ルールについては、[ここ \(568 ページ\)](#) をクリックしてください。

このテーブルには、VRU マイクロアプリケーションでサポートされているロケール (言語と国の組み合わせ) の一覧が格納されます。

関連するテーブル

[VRU_Defaults \(487 ページ\)](#) (LocaleID を使用)

表 224: Vru_Locale テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|----------------|--------------------------------------|------------|
| XAK1Vru_Locale | PRIMARY に配置されている、クラスタ化されていない一意の一意キー | Locale |
| XPKVru_Locale | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | LocaleID |

Vru_Locale テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-------------|-------------------------------|-------------|-------------------|
| ChangeStamp | セントラルデータベースでレコードが変更されると増分します。 | CHANGESTAMP | NOT NULL |

Vru_Port_Map テーブル

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよびNullオプション: |
|----------|--|-------------|-----------------|
| Locale | VRU マイクロアプリケーションが実行される言語を指定する、言語と国の組み合わせです。 <ul style="list-style-type: none"> • en-us = 英語 (米国) (デフォルト) • en-gb = 英語 (英国) • es-es = スペイン語 (ヨーロッパ) • es-mx = スペイン語 (メキシコ) | varchar(10) | AK-1 NOT NULL |
| LocaleID | 一意の識別子。 | DBINT | PK NOT NULL |

Vru_Port_Map テーブル

これは、[Device \(495 ページ\)](#) カテゴリにあります。データベースルールについては、[ここ \(559 ページ\)](#) をクリックしてください。

ACD と VRU PIM が同じ PG によって制御される場合は、Vru_Port_Map テーブルを使用して VRU ポートをどのように ACD ポートまたは ACD トランクにマッピングするかを指定します。

VRU ポートを ACD ポートまたは ACD トランクにマッピングするには、VRU ポート マップと Bulk Insert ツールを使用します。

関連するテーブル

[Trunk \(470 ページ\)](#) (TrunkID を使用)

表 225: Vru_Port_Map テーブルのインデックス

| index_name | index_description | index_keys |
|-----------------|--------------------------------------|------------|
| XPKVru_Port_Map | PRIMARY に配置されている、クラスタ化された一意のプライマリ キー | TrunkID |

Vru_Port_Map テーブルのフィールド

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|-----------------|-------------------------------|------------|-------------------|
| ACDPeripheralID | Type が 1 の場合は ACD ペリフェラルの ID。 | DBSMALLINT | NULL |
| ACDPort | Type が 1 の場合は ACD ポート。 | VNAME32 | NULL |
| ACDTrunkID | Type が 0 の場合は ACD トランクの ID。 | DBINT | NULL |
| TrunkID | マッピングされる VRU トランクの ID。 | DBINT | PK, FK NOT NULL |
| Type | VRU と ACD のマッピングの種類。 | DBINT | NOT NULL |

| フィールド名: | 説明: | データタイプ: | キーおよび Null オプション: |
|---------|--|---------|-------------------|
| | <ul style="list-style-type: none">• 0 = VRU トランクと ACD トランクのマッピング• 1 = VRU トランクと ACD ポートのマッピング | | |



3 章

グループ別のテーブル

概要

ここでは、スキーマの主要な部分について説明します。テーブルは、そのドメインと相互関係に基づいて論理グループに配置されます。

各セクションには次の項目があります。

- そのグループのテーブル間の関係を定義する図
- グループの各テーブルに関する詳細情報へのリンク
- グループのデータベース ルールへのリンク

各テーブルのカラムの詳細については、[すべてのテーブル \(13 ページ\)](#) を参照してください。

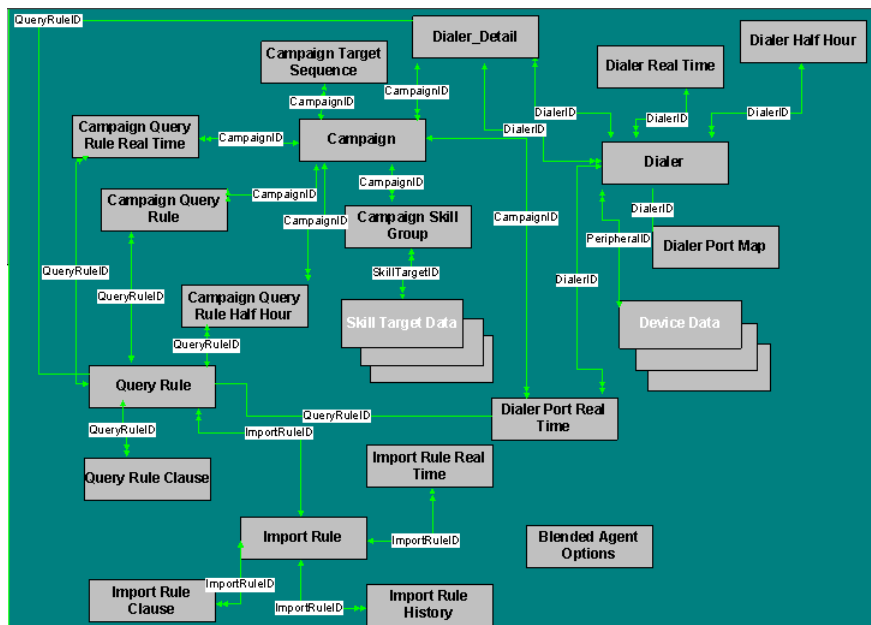
Blended Agent (アウトバウンド オプション)

次の図は、Blended Agent (アウトバウンド オプション) カテゴリのテーブルとそれらの関係を示しています。

この図では、

- 1つのボックスは1つのテーブルを表します。
- 重なったボックスは、スキーマの別のカテゴリにあるいくつかのテーブルを表します。
- 一重の矢印は1対1の関係を示し、二重の矢印は1対多の関係を示します。

図 3: Blended Agent カテゴリのテーブル



Blended Agent グループのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(557 ページ\)](#) をクリックしてください。

ブレンディッド エージェント (アウトバウンド オプション) データを保持するテーブルの一覧を次に示します。

- [Blended_Agent_Options \(76 ページ\)](#)
- [Campaign \(140 ページ\)](#)
- [Campaign_Half_Hour \(148 ページ\)](#)
- [Campaign_Query_Rule \(149 ページ\)](#)
- [Campaign_Query_Rule_Half_Hour \(151 ページ\)](#)
- [Campaign_Query_Rule_Real_Time \(154 ページ\)](#)
- [Campaign_Skill_Group \(162 ページ\)](#)
- [Campaign_Target_Sequence \(164 ページ\)](#)
- [Dialer \(184 ページ\)](#)
- [Dialer_Detail \(188 ページ\)](#)
- [Dialer_Half_Hour \(192 ページ\)](#)
- [Dialer_Port_Map \(195 ページ\)](#)
- [Dialer_Port_Real_Time \(196 ページ\)](#)
- [Dialer_Skill_Group_Half_Hour \(200 ページ\)](#)
- [Dialer_Skill_Group_Real_Time \(203 ページ\)](#)

- [Import_Rule \(253 ページ\)](#)
- [Import_Rule_Clause \(257 ページ\)](#)
- [Import_Rule_History \(259 ページ\)](#)
- [Import_Rule_Real_Time \(260 ページ\)](#)
- [Query_Rule \(305 ページ\)](#)
- [Query_Rule_Clause \(307 ページ\)](#)

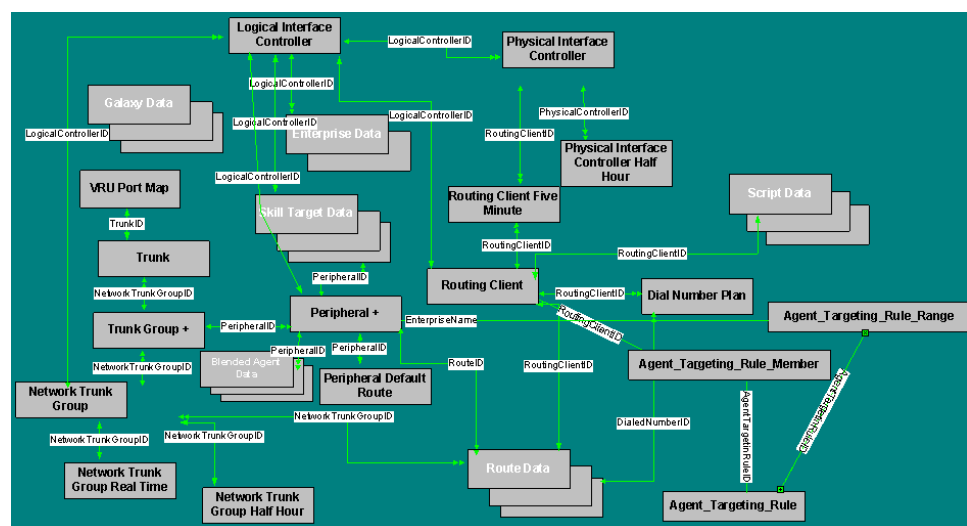
Device

次の図は、このカテゴリのテーブルとそれらの関係を示しています。

この図では、

- 1つのボックスは1つのテーブルを表します。
- プラス記号 (+) の付いたボックスは、関連する詳細を含むテーブルのサブカテゴリ (ペリフェラルとトランクグループ) を表します。
- 重なったボックスは、スキーマの別のカテゴリにあるいくつかのテーブルを表します。
- 一重の矢印は1対1の関係を示し、二重の矢印は1対多の関係を示します。

図 4: Device カテゴリのテーブル



これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(559 ページ\)](#) をクリックしてください。

Device カテゴリのテーブルの一覧を次に示します。

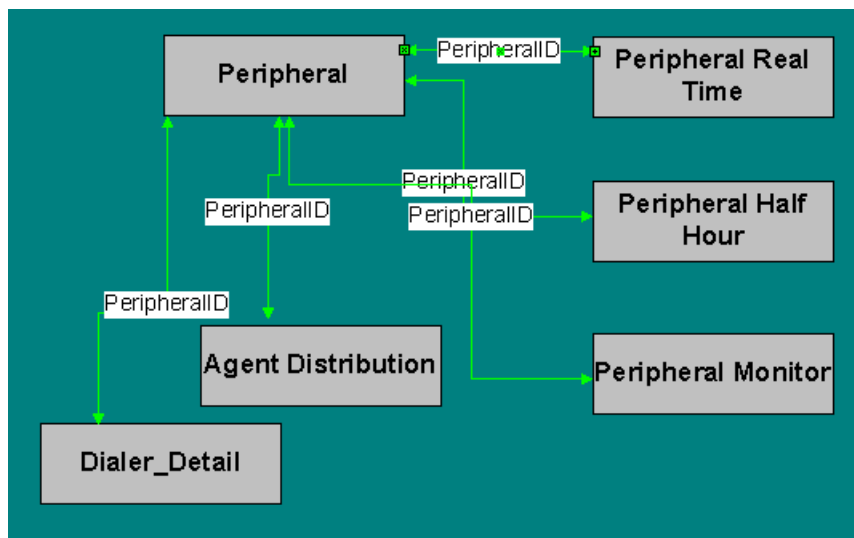
- [Agent_Targeting_Rule \(55 ページ\)](#)

- [Agent_Targeting_Rule_Member](#) (57 ページ)
- [Agent_Targeting_Rule_Range](#) (58 ページ)
- [Dial_Number_Plan](#) (183 ページ)
- [Logical_Interface_Controller](#) (267 ページ)
- [Network_Trunk_Group](#) (277 ページ)
- [Network_Trunk_Group_Half_Hour](#) (278 ページ)
- [Network_Trunk_Group_Real_Time](#) (280 ページ)
- [Peripheral](#) (288 ページ) (Peripheral Detail サブカテゴリのテーブルについては、後出のセクションを参照してください)
- [Peripheral_Default_Route](#) (292 ページ)
- [Physical_Controller_Half_Hour](#) (303 ページ)
- [Physical_Interface_Controller](#) (303 ページ)
- [Routing_Client](#) (338 ページ)
- [Routing_Client_Five_Minute](#) (340 ページ)
- [Trunk](#) (470 ページ)
- [Trunk_Group](#) (471 ページ) (Trunk_Group_Detail テーブルについては、後出のセクションを参照してください)
- [VRU_Port_Map](#) (490 ページ)

Peripheral Detail

次の図は、Peripheral Detail サブカテゴリのテーブルを示しています。

図 5: Peripheral Detail サブカテゴリのテーブル



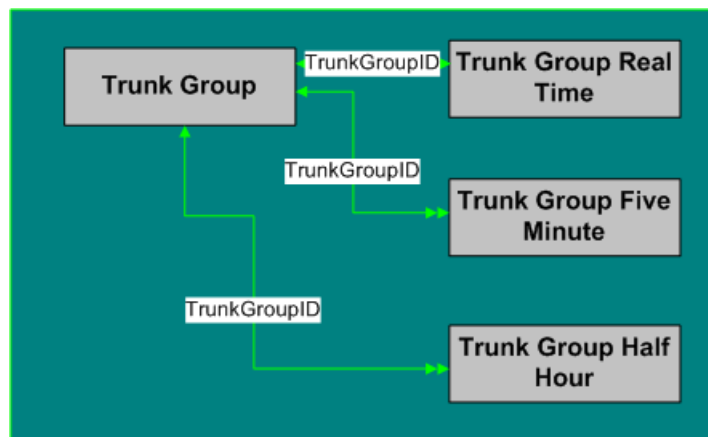
次のテーブルが含まれます。

- [Agent_Distribution](#) (22 ページ)
- [Dialer_Detail](#) (188 ページ)
- [Peripheral](#) (288 ページ)
- [Peripheral_Half_Hour](#) (292 ページ)
- [Periphera_Monitor](#) (295 ページ)
- [Peripheral_Real_Time](#) (296 ページ)

Trunk Group Detail

次の図は、Trunk Detail サブカテゴリのテーブルを示しています。

図 6: Trunk Detail サブカテゴリのテーブル



次のテーブルが含まれます。

- [Trunk_Group](#) (471 ページ)
- [Trunk_Group_Five_Minute](#) (473 ページ)
- [Trunk_Group_Half_Hour](#) (474 ページ)
- [Trunk_Group_Real_Time](#) (476 ページ)

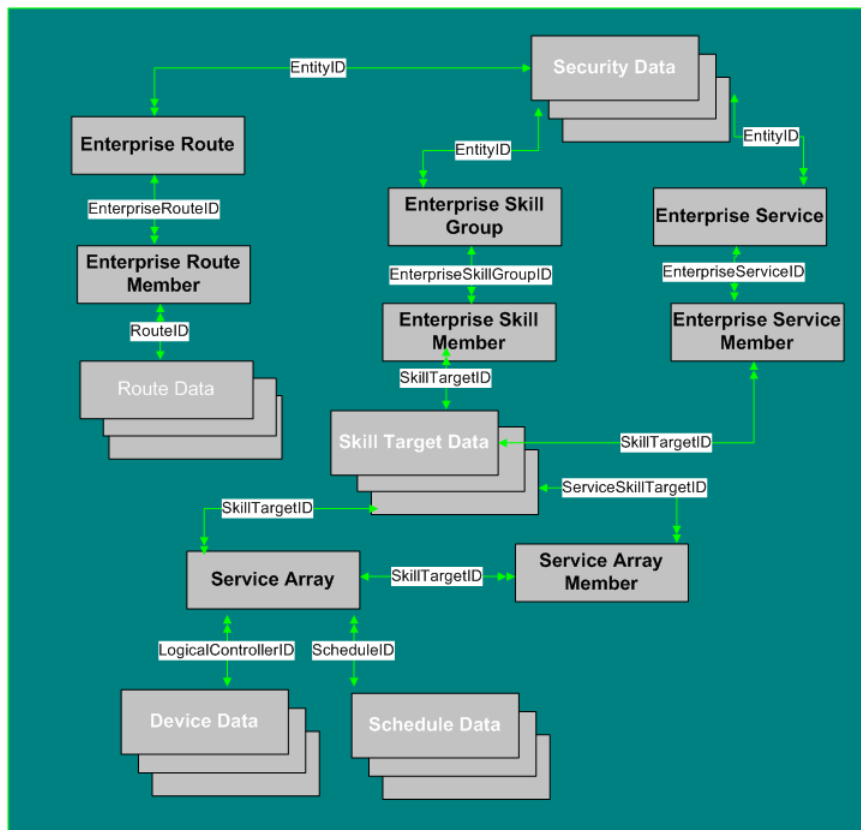
Enterprise

次の図は、Enterprise カテゴリのテーブル間の関係を示しています。

- 1つのボックスは1つのテーブルを表します。
- 重なったボックスは、スキーマの別のカテゴリにあるいくつかのテーブルを表します。

- 一重の矢印は 1 対 1 の関係を示し、二重の矢印は 1 対多の関係を示します。

図 7: Enterprise カテゴリのテーブル



これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(560 ページ\)](#) をクリックしてください。

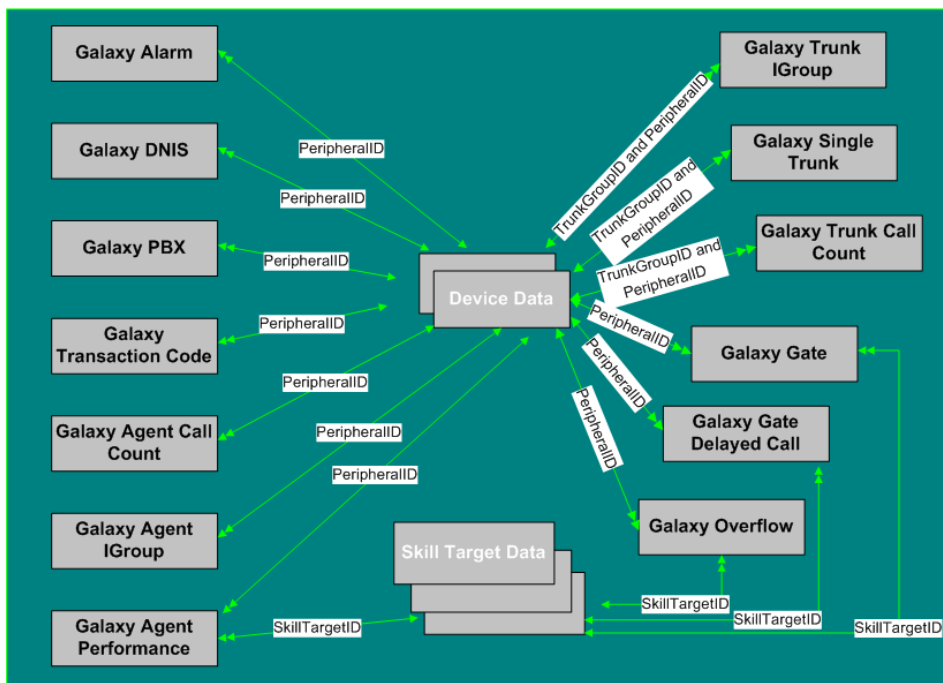
エンタープライズ データを保持するテーブルの一覧を次に示します。

- [Enterprise_Route \(206 ページ\)](#)
- [Enterprise_Route_Member \(207 ページ\)](#)
- [Enterprise_Skill_Group \(209 ページ\)](#)
- [Enterprise_Skill_Group_Member \(210 ページ\)](#)
- [Enterprise_Service \(207 ページ\)](#)
- [Enterprise_Service_Member \(208 ページ\)](#)
- [Service_Array \(370 ページ\)](#)
- [Service_Array_Member \(372 ページ\)](#)

Galaxy

次の図は、Galaxy グループのテーブルを示しています。

図 8: Galaxy グループのテーブル



Galaxy グループのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(561 ページ\)](#) をクリックしてください。

Galaxy グループのテーブルの一覧を次に示します。

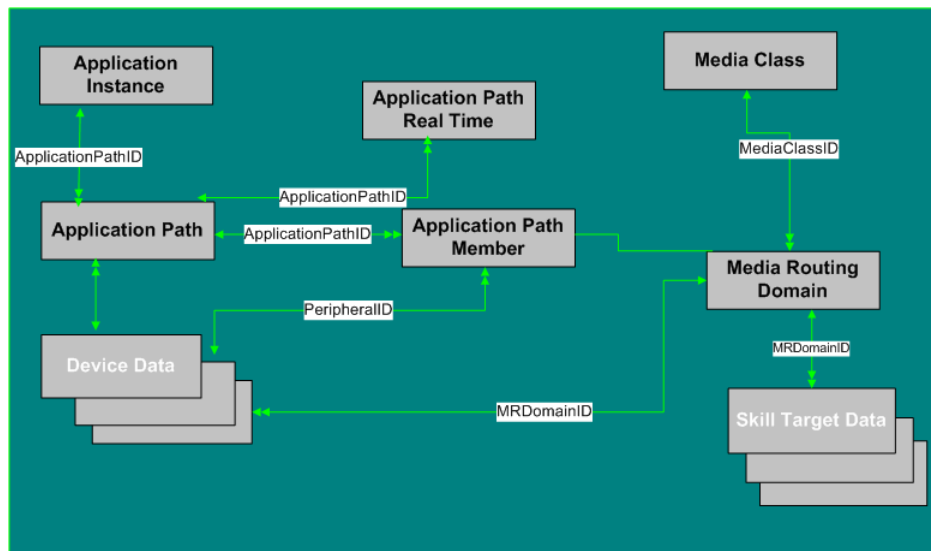
- [Galaxy_Agent_Call_Count \(215 ページ\)](#)
- [Galaxy_Agent_IGroup \(216 ページ\)](#)
- [Galaxy_Agent_Performance \(219 ページ\)](#)
- [Galaxy_Alarm テーブル \(221 ページ\)](#)
- [Galaxy_DNIS テーブル \(222 ページ\)](#)
- [Galaxy_Gate テーブル \(224 ページ\)](#)
- [Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル \(227 ページ\)](#)
- [Galaxy_Overflow テーブル \(230 ページ\)](#)
- [Galaxy_PBX テーブル \(234 ページ\)](#)
- [Galaxy_Single_Trunk テーブル \(236 ページ\)](#)
- [Galaxy_Transaction_Code テーブル \(238 ページ\)](#)
- [Galaxy_Trunk_Call_Count テーブル \(239 ページ\)](#)
- [Galaxy_Trunk_IGroup テーブル \(240 ページ\)](#)

Media Routing

次の図は、Media Routing カテゴリのテーブル間の関係を示しています。

- 1つのボックスは1つのテーブルを表します。
- 重なったボックスは、スキーマの別のカテゴリにあるいくつかのテーブルを表します。
- 一重の矢印は1対1の関係を示し、二重の矢印は1対多の関係を示します。

図 9: Media Routing カテゴリのテーブル



Media Routing カテゴリのテーブルのデータベース ルールを参照するには、[ここ \(561 ページ\)](#) をクリックしてください。

Media Routing カテゴリのテーブルの一覧を次に示します。

- [Applications_Instance \(71 ページ\)](#)
- [Application_Path \(72 ページ\)](#)
- [Application_Path_Member \(73 ページ\)](#)
- [Application_Path_Real_Time \(74 ページ\)](#)
- [Media_Class \(270 ページ\)](#)
- [Media_Routing_Domain \(272 ページ\)](#)

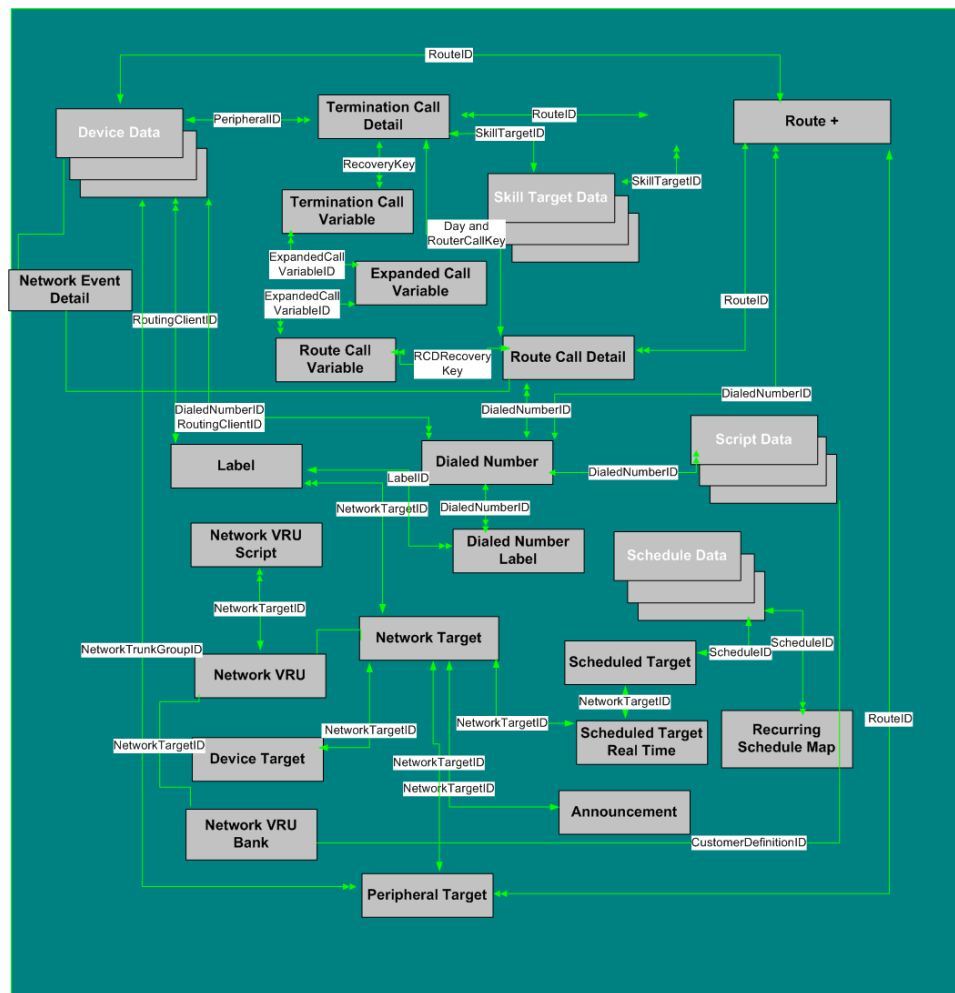
Route

次の図は、このカテゴリのテーブルとそれらの関係を示しています。

この図では、

- 1つのボックスは1つのテーブルを表します。
- プラス記号 (+) の付いたボックスは、関連する詳細を含むテーブルのサブカテゴリRoute Detail を表します。
- 重なったボックスは、スキーマの別のカテゴリにあるいくつかのテーブルを表します。
- 一重の矢印は1対1の関係を示し、二重の矢印は1対多の関係を示します。

図 10: Route カテゴリのテーブル



Route カテゴリのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(562 ページ\)](#) をクリックしてください。

ルート データを保持するテーブルの一覧を次に示します。

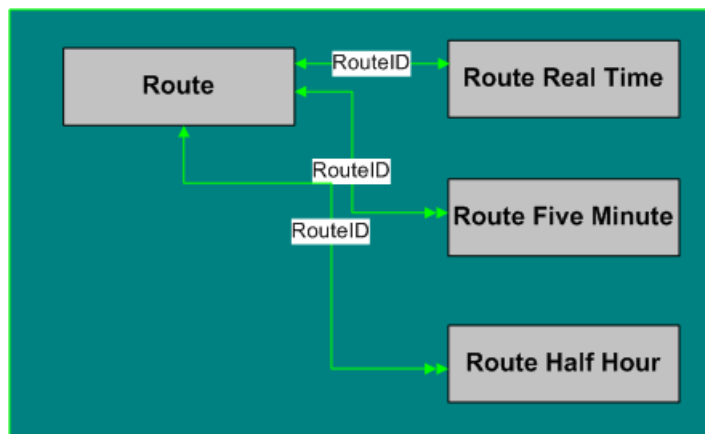
- [Announcement \(61 ページ\)](#)
- [Device_Target \(178 ページ\)](#)
- [Dialed_Number \(179 ページ\)](#)
- [Dialed_Number_Label \(181 ページ\)](#)

- [Expanded_Call_Variable \(213 ページ\)](#)
- [Label \(262 ページ\)](#)
- [Network_Event_Detail \(274 ページ\)](#)
- [Network_Target \(276 ページ\)](#)
- [Network_VRU \(282 ページ\)](#)
- [Network_VRU_Bank \(283 ページ\)](#)
- [Network_VRU_Script \(284 ページ\)](#)
- [Peripheral_Target \(300 ページ\)](#)
- [Recurring_Schedule_Map \(310 ページ\)](#)
- [Route \(317 ページ\)](#)
- [Route_Call_Detail \(318 ページ\)](#)
- [Route_Call_Variable \(323 ページ\)](#)
- [Scheduled_Target \(357 ページ\)](#)
- [Scheduled_Target_Real_Time \(358 ページ\)](#)
- [Termination_Call_Detail \(456 ページ\)](#)
- [Termination_Call_Variable \(466 ページ\)](#)

Route Detail のテーブル

次の図は、Route Detail サブカテゴリのテーブルを示しています。

図 11: Route Detail カテゴリのテーブル



Route Detail テーブルは次のとおりです。

- [Route \(317 ページ\)](#)

- [Route_Real_Time \(333 ページ\)](#)
- [Route_Five_Minute \(325 ページ\)](#)
- [Route_Half_Hour \(328 ページ\)](#)

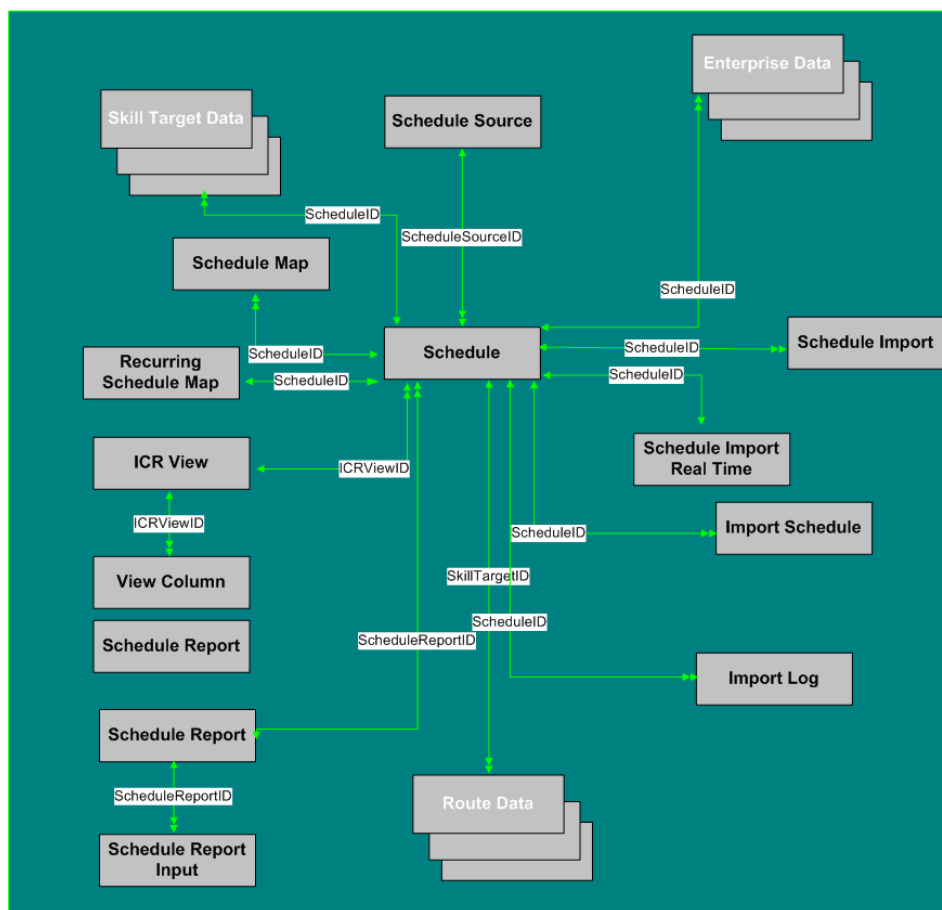
Schedule

次の図は、このカテゴリのテーブルを示しています。

この図では、

- 1つのボックスは1つのテーブルを表します。
- 重なったボックスは、スキーマの別のカテゴリにあるいくつかのテーブルを表します。
- 一重の矢印は1対1の関係を示し、二重の矢印は1対多の関係を示します。

図 12: Schedule カテゴリのテーブル



Schedule カテゴリのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(563 ページ\)](#) をクリックしてください。

スケジュール データを保持するテーブルの一覧を次に示します。

- [Schedule \(347 ページ\)](#)
- [Schedule_Source \(356 ページ\)](#)
- [Schedule_Map \(353 ページ\)](#)
- [Recurring_Schedule_Map \(310 ページ\)](#)
- [Schedule_Report \(353 ページ\)](#)
- [Schedule_Report_Input \(355 ページ\)](#)
- [Schedule_Import \(348 ページ\)](#)
- [Schedule_Import_Real_Time \(351 ページ\)](#)
- [Schedule_Source \(356 ページ\)](#)
- [Import_Schedule \(261 ページ\)](#)
- [Import_Log \(252 ページ\)](#)
- [ICR_View \(250 ページ\)](#)
- [View_Column \(485 ページ\)](#)

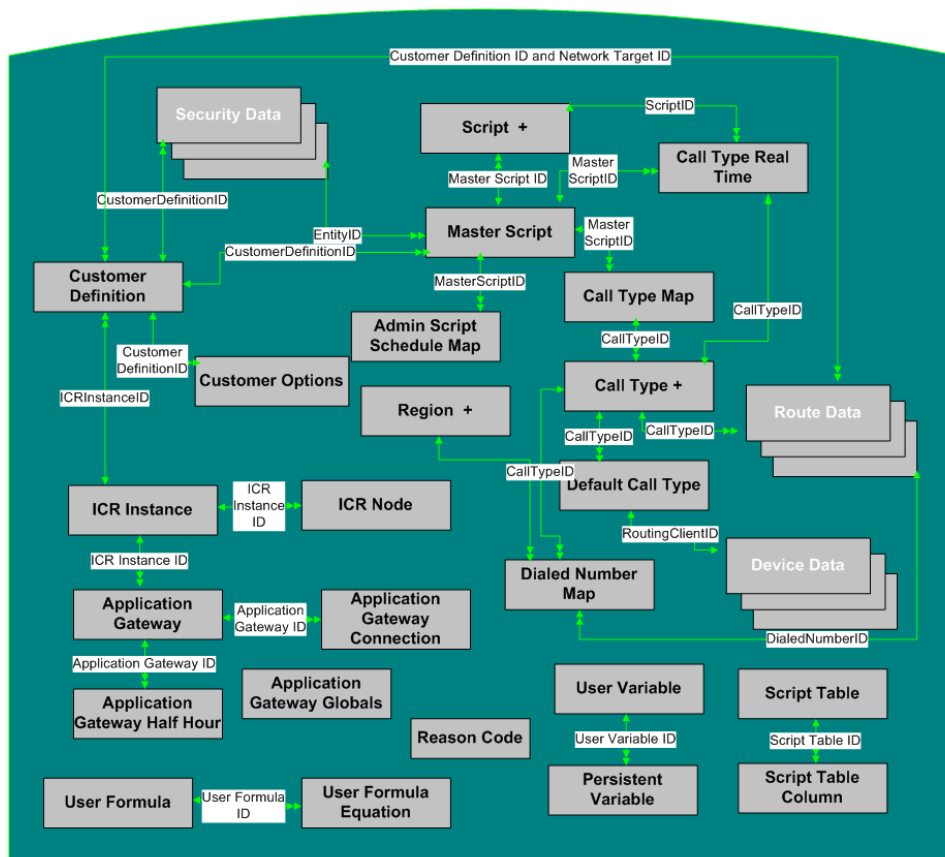
Script

次の図は、このカテゴリのテーブルを示しています。

この図では、

- 1つのボックスは1つのテーブルを表します。
- プラス記号 (+) の付いたボックスは、関連する詳細を含むテーブルのサブカテゴリ（コールタイプ、地域、およびスクリプト）を表します。
- 重なったボックスは、スキーマの別のカテゴリにあるいくつかのテーブルを表します。
- 一重の矢印は1対1の関係を示し、二重の矢印は1対多の関係を示します。

図 13: Script カテゴリのテーブル



これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(564 ページ\)](#) をクリックしてください。

Script カテゴリのテーブルの一覧を次に示します。

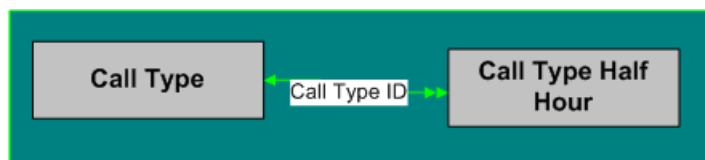
- [Admin_Script_Schedule_Map \(13 ページ\)](#)
- [Application_Gateway \(64 ページ\)](#)
- [Application_Gateway_Connection \(66 ページ\)](#)
- [Application_Gateway_Half_Hour \(69 ページ\)](#)
- [Application_Gateway_Globals \(68 ページ\)](#)
- [Call_Type \(81 ページ\)](#)
- [Call_Type_Map \(111 ページ\)](#)
- [Call_Type_Real_Time \(112 ページ\)](#)
- [Customer_Definition \(175 ページ\)](#)
- [Customer_Options \(177 ページ\)](#)
- [Default_Call_Type \(177 ページ\)](#)
- [Dialed_Number_Map \(182 ページ\)](#)

- [ICR_Instance \(247 ページ\)](#)
- [ICR_Node \(249 ページ\)](#)
- [Master_Script \(269 ページ\)](#)
- [Persistent_Variable \(301 ページ\)](#)
- [Region \(312 ページ\)](#)
- [Script \(359 ページ\)](#)
- [Script_Table \(365 ページ\)](#)
- [Script_Table_Column \(366 ページ\)](#)
- [User_Formula \(478 ページ\)](#)
- [User_Formula_Equation \(478 ページ\)](#)
- [User_Variable \(483 ページ\)](#)

Call Type Detail

次の図は、Call Type サブカテゴリのテーブルを示しています。

図 14: Call Type サブカテゴリのテーブル



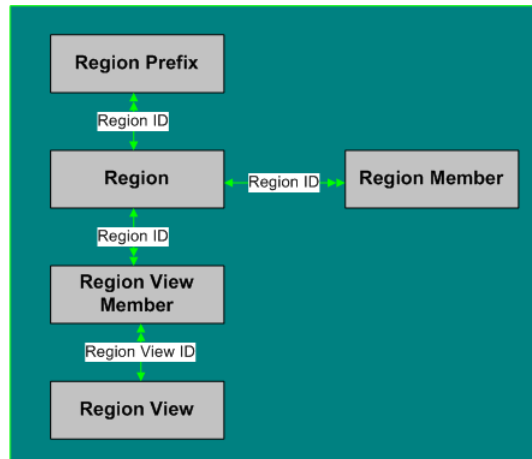
次のテーブルが含まれます。

- [Call_Type \(81 ページ\)](#)
- [Call_Type_Half_Hour \(82 ページ\)](#)

Region Detail

次の図は、Region Detail サブカテゴリのテーブルを示しています。

図 15: Region Detail サブカテゴリのテーブル



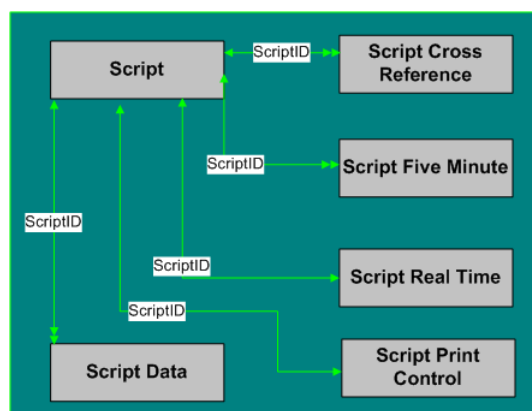
Region Detail サブカテゴリのテーブルの一覧を次に示します。

- [Region \(312 ページ\)](#)
- [Region_Member \(313 ページ\)](#)
- [Region_Prefix \(314 ページ\)](#)
- [Region_View_Member \(316 ページ\)](#)
- [Region_View \(315 ページ\)](#)

Script Detail

次の図は、Script Detail サブカテゴリのテーブルを示しています。

図 16: Script Detail サブカテゴリのテーブル



Script Detail サブカテゴリのテーブルの一覧を次に示します。

- [Script \(359 ページ\)](#)
- [Script_Cross_Reference \(360 ページ\)](#)
- [Script_Data \(361 ページ\)](#)

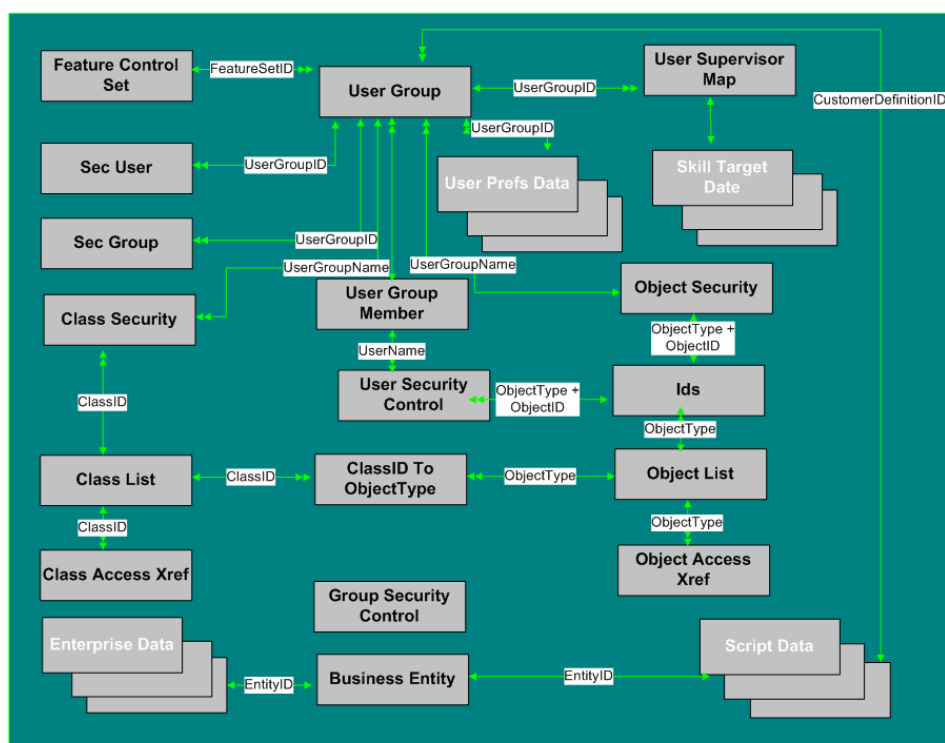
- [Script_Five_Minute \(361 ページ\)](#)
- [Script_Print_Control \(362 ページ\)](#)
- [Script_Real_Time \(364 ページ\)](#)

Security

次の図は、Security カテゴリのテーブル間の関係を示しています。

- 1つのボックスは1つのテーブルを表します。
- 重なったボックスは、スキーマの別のカテゴリにあるいくつかのテーブルを表します。
- 一重の矢印は1対1の関係を示し、二重の矢印は1対多の関係を示します。

図 17: Security カテゴリのテーブル



これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(565 ページ\)](#) をクリックしてください。

セキュリティ データを保持するテーブルの一覧を次に示します。

- [Business_Entity \(80 ページ\)](#)
- [Class_Access_Xref \(171 ページ\)](#)
- [ClassID_To_Object_Type \(173 ページ\)](#)

- [Class_List \(171 ページ\)](#)
- [Class_Security \(171 ページ\)](#)
- [Feature_Control_Set \(214 ページ\)](#)
- [Group_Security_Control \(242 ページ\)](#)
- [Ids \(251 ページ\)](#)
- [Object_Access_Xref \(286 ページ\)](#)
- [Object_List \(286 ページ\)](#)
- [Object_Security \(287 ページ\)](#)
- [Sec_Group \(366 ページ\)](#)
- [Sec_User \(367 ページ\)](#)
- [User_Group \(479 ページ\)](#)
- [User_Group_Member \(481 ページ\)](#)
- [User_Security_Control \(481 ページ\)](#)
- [User_Supervisor_Map \(482 ページ\)](#)

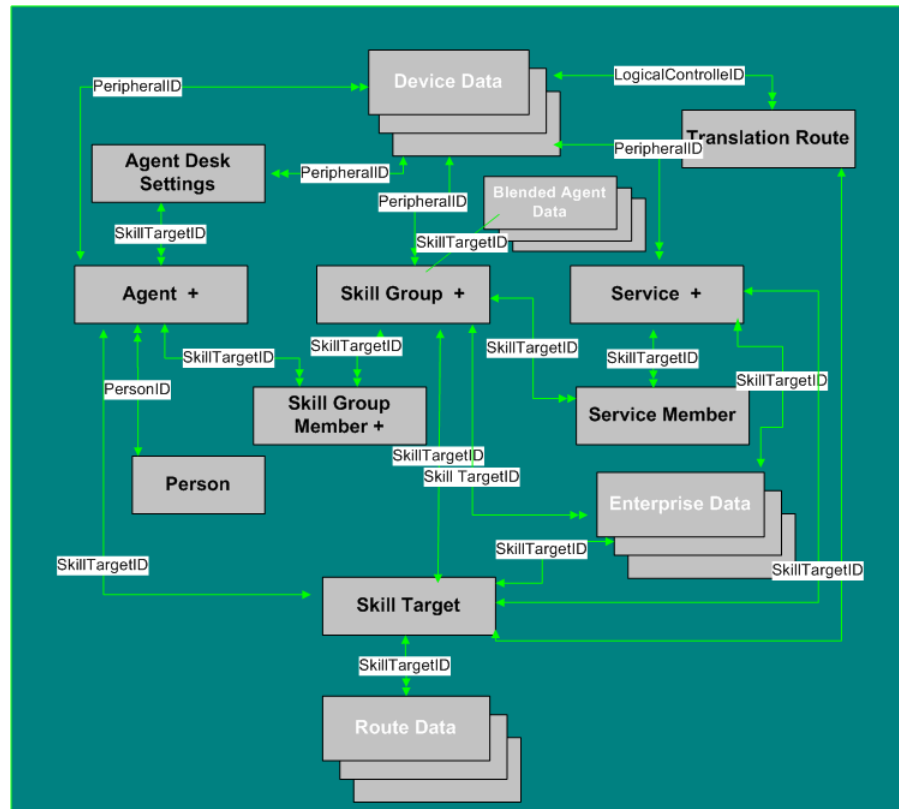
Skill Target

次の図は、Skill Target カテゴリのテーブル間の関係を示しています。Agent、Service、Skill_Group、および Skill_Group_Member の各テーブルには関連するテーブルがあり、図ではプラス記号 (+) が付いています。

この図では、

- 1つのボックスは1つのテーブルを表します。
- プラス記号 (+) の付いたボックスは、関連する詳細を含むテーブルのサブカテゴリ（エージェント、サービス、スキルグループ、スキルグループメンバ）を表します。
- 重なったボックスは、スキーマの別のカテゴリにあるいくつかのテーブルを表します。
- 一重の矢印は1対1の関係を示し、二重の矢印は1対多の関係を示します。

図 18: Skill Target カテゴリのテーブル



Skill Target カテゴリのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(566 ページ\)](#) をクリックしてください。

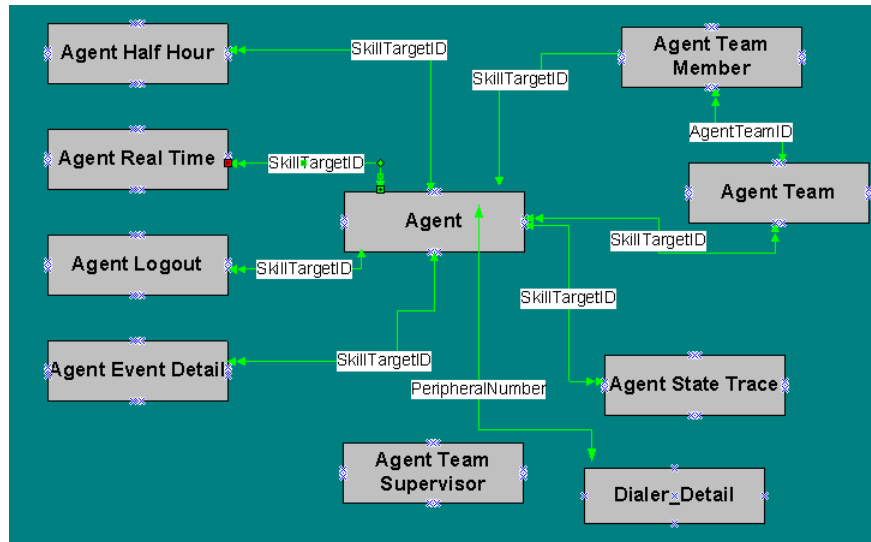
Skill Target カテゴリのテーブルの一覧を次に示します。

- Agent テーブル (後述の「Agent Detail」を参照)
- [Agent_Desk_Settings \(18 ページ\)](#)
- [Person \(302 ページ\)](#)
- Service テーブル (後述の「Service Detail」を参照)
- [Service_Member \(390 ページ\)](#)
- Skill_Group テーブルおよび Skill_Group_Member テーブル (後述の「Skill Group Detail」を参照)
- [Skill_Target \(455 ページ\)](#)
- [Translation_Route \(468 ページ\)](#)
- [Translation_Route_Half_Hour \(469 ページ\)](#)

Agent Detail

次の図は、Agent サブカテゴリのテーブルを示しています。

図 19: Agent テーブル



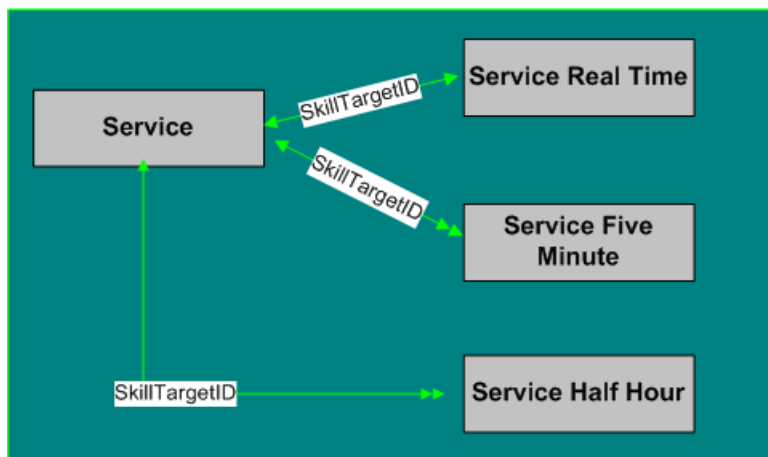
Agent Detail テーブルの一覧を次に示します。

- [Agent テーブル \(15 ページ\)](#)
- [Agent_Half_Hour \(25 ページ\)](#)
- [Agent_Real_Time \(31 ページ\)](#)
- [Agent_Event_Detail \(23 ページ\)](#)
- [Agent_State_Trace \(52 ページ\)](#)
- [Agent_Team \(58 ページ\)](#)
- [Agent_Team_Member \(60 ページ\)](#)
- [Agent_Team_Supervisor \(60 ページ\)](#)
- [Dialer_Detail \(188 ページ\)](#)

Service Detail

次の図は、Service サブカテゴリのテーブルを示しています。

図 20: Service サブカテゴリのテーブル



Service サブカテゴリのテーブルの一覧を次に示します。

- [Service \(367 ページ\)](#)
- [Service_Five_Minute \(373 ページ\)](#)
- [Service_Half_Hour \(377 ページ\)](#)
- [Service_Real_Time \(391 ページ\)](#)

Skill Group Detail

次の図は、Skill Group サブカテゴリと Skill Group Member サブカテゴリのテーブルを示しています。

図 21: Skill Group サブカテゴリのテーブル

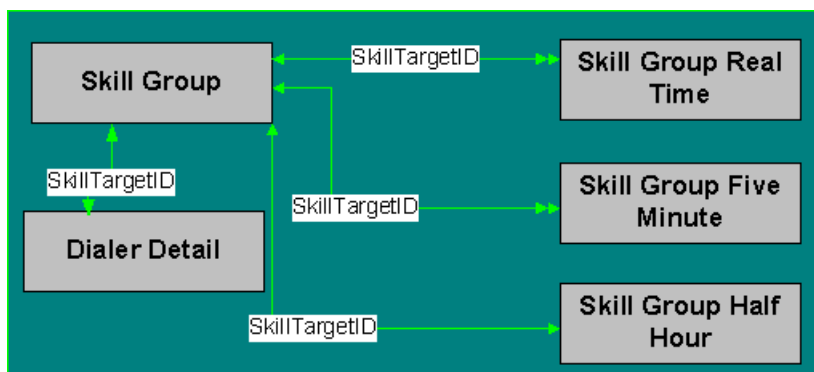
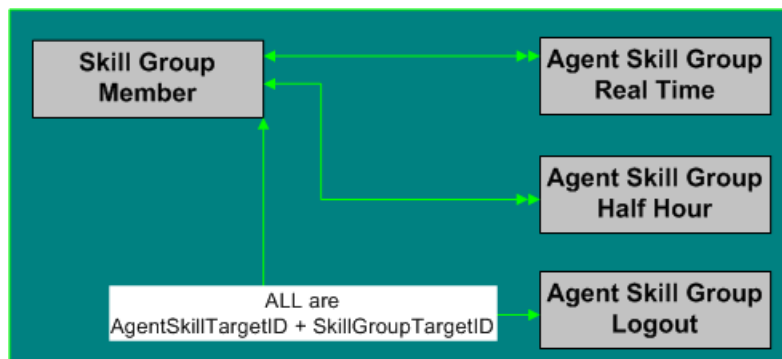


図 22: Skill Group Member サブカテゴリのテーブル



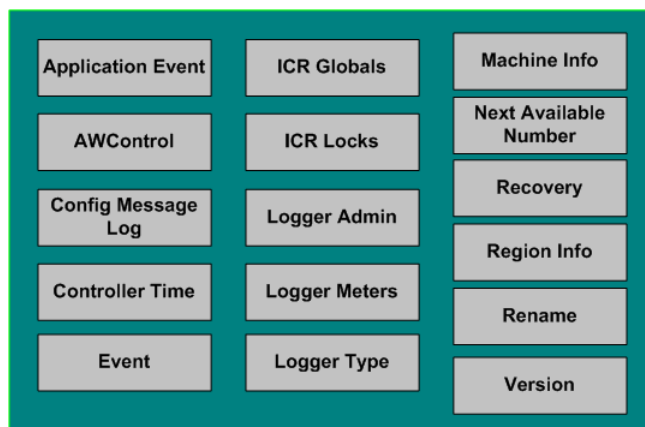
Skill Group サブカテゴリのテーブルとSkill Group Member サブカテゴリのテーブルの一覧を次に示します。

- [Dialer_Detail \(188 ページ\)](#)
- [Skill_Group \(409 ページ\)](#)
- [Skill_Group_Five_Minute \(413 ページ\)](#)
- [Skill_Group_Half_Hour \(416 ページ\)](#)
- [Skill_Group_Real_Time \(440 ページ\)](#)
- [Skill_Group_Member \(439 ページ\)](#)
- [Agent_Skill_Group_Half_Hour \(36 ページ\)](#)
- [Agent_Skill_Group_Logout \(50 ページ\)](#)
- [Agent_Skill_Group_Real_Time \(51 ページ\)](#)

System

次の図は、System カテゴリのテーブルを示しています。これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(567 ページ\)](#) をクリックしてください。

図 23: System カテゴリのテーブル



これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(567 ページ\)](#) をクリックしてください。

System カテゴリのテーブルの一覧を次に示します。

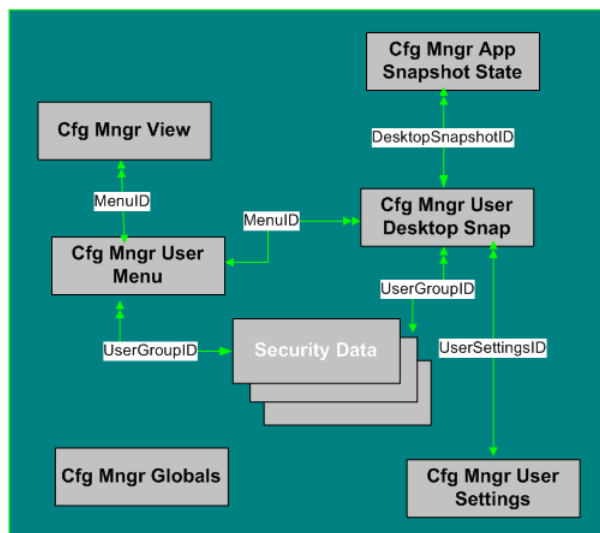
- [Application_Event \(62 ページ\)](#)
- [AWControl \(75 ページ\)](#)
- [Config_Message_Log \(174 ページ\)](#)
- [Controller_Time \(175 ページ\)](#)
- [Event \(210 ページ\)](#)
- [ICR_Globals \(243 ページ\)](#)
- [ICR_Locks \(248 ページ\)](#)
- [Logger_Admin \(263 ページ\)](#)
- [Logger_Meters \(265 ページ\)](#)
- [Logger_Type \(266 ページ\)](#)
- [Machine_Info \(268 ページ\)](#)
- [Next_Available_Number \(285 ページ\)](#)
- [Recovery \(309 ページ\)](#)
- [Region_Info \(313 ページ\)](#)
- [Rename \(316 ページ\)](#)
- [Version \(484 ページ\)](#)

User Preferences

次の図は、User Preferences テーブル間の関係を示しています。

- 1つのボックスは1つのテーブルを表します。
- 重なったボックスは、スキーマの別のカテゴリにあるいくつかのテーブルを表します。
- 一重の矢印は1対1の関係を示し、二重の矢印は1対多の関係を示します。

図 24: User Preferences テーブル



これらのテーブルのデータベースルールを参照するには、[ここ \(568 ページ\)](#) をクリックしてください。

User Preferences テーブルの一覧を次に示します。

- [Cfg_Mngr_App_Snapshot_State \(165 ページ\)](#)
- [Cfg_Mngr_Globals \(166 ページ\)](#)
- [Cfg_Mngr_User_Desktop_Snap \(167 ページ\)](#)
- [Cfg_Mngr_User_Menu \(168 ページ\)](#)
- [Cfg_Mngr_User_Settings \(169 ページ\)](#)
- [Cfg_Mngr_View \(170 ページ\)](#)

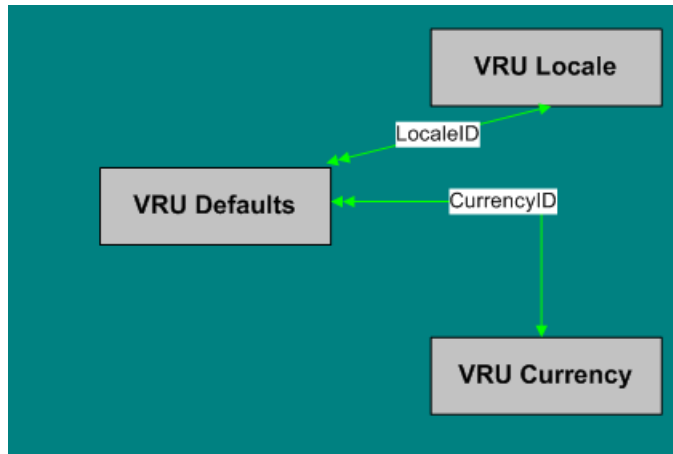
VRU Micro-Application

次の図は、VRU Micro-Application テーブル間の関係を示しています。

- 1つのボックスは1つのテーブルを表します。
- 一重の矢印は1対1の関係を示し、二重の矢印は1対多の関係を示します。

将来使用できるように予約されているテーブル

図 25: VRU Micro-Application テーブル



データベース ルールについては、[ここ \(568 ページ\)](#) をクリックしてください。

VRU Micro-Application テーブルの一覧を次に示します。

- [VRU_Currency \(486 ページ\)](#)
- [VRU_Defaults \(487 ページ\)](#)
- [VRU_Locale \(489 ページ\)](#)

将来使用できるように予約されているテーブル

次のテーブルは ICM/IPCC スキーマに追加されていますが、将来使用できるように予約されています。

- Application_Gateway_License
- Campaign_Half_Hour
- Campaign_Real_Time
- Dialer_Skill_Group_Half_Hour
- Dialer_Skill_Group_Real_Time
- ECC_Payload
- ECC_Payload_Member
- License_Definition
- License_Real_Time
- Phone_Strategy
- Phone_Strategy_Node



4 章

フィールド値

アクセス レベル

いくつかのテーブルには、ユーザまたはグループがオブジェクトやクラスにアクセスできる権限を示す AccessLevel フィールドがあります。

| アクセス レベルの値 | 意味 |
|------------|-------------------|
| 10 | 読み取り |
| 20 | 参照 |
| 30 | 管理（作成、読み取り、更新、削除） |

AgentState

[Agent_Real_Time \(31 ページ\)](#)、[Agent_Skill_Group_Real_Time \(51 ページ\)](#)、および [Agent_State_Trace \(52 ページ\)](#) の各テーブルは、エージェントの状態を示す AgentState フィールドを使用します。

注：このフィールドの意味は、使用されるテーブルによって異なります。

| エージェントの状態の値 | 意味 (Agent_Real_Time/Agent_Skill_Group_Real_Time) | 意味 (Agent_State_Trace) |
|-------------|--|------------------------|
| 0 | Logged Off (ログオフ) | Logged Off (ログオフ) |
| 1 | Logged On (ログイン) | Logged On (ログイン) |
| 2 | Not Ready (受信不可) | Not Ready (受信不可) |
| 3 | Ready (受信可) | Ready (受信可) |
| 4 | Talking (通話中) | Talking (通話中) |
| 5 | Work Not Ready (作業不可) | Work Not Ready (作業不可) |
| 6 | Work Ready (作業可) | Work Ready (作業可) |
| 7 | Busy Other (他の作業中) | Busy Other (他の作業中) |

| エージェントの状態の値 | 意味 (Agent_Real_Time/Agent_Skill_Group_Real_Time) | 意味 (Agent_State_Trace) |
|-------------|---|------------------------|
| 8 | Reserved (予約済み) | Reserved (予約済み) |
| 9 | Unknown (不明) | Call Initiated (コール開始) |
| 10 | Calls On Hold (コール保留中) | Call Held (コール保持) |
| 11 | Active (アクティブ) | Active (アクティブ) |
| 12 | Paused (一時停止) | Paused (一時停止) |
| 13 | Interrupted (中断) | Interrupted (中断) |
| 14 | Not Active (非アクティブ) | Not Active (非アクティブ) |

Type フィールドは、スケジュールの繰り返しパターンを示します。

| タイプの値 | 意味 |
|-------|---|
| 1 | 毎日 (DayType フィールドは曜日を示します) |
| 2 | 毎週 (DayType フィールドは曜日を示します) |
| 3 | 隔週 (DayType フィールドは曜日を示します) |
| 4 | 毎月 (Day フィールドは月内の日にちを指定します) |
| 5 | 毎月 (DayPosition および DayType フィールドは月内の日にちを示します) |
| 6 | 毎年 (Month および Day フィールドは年内の月と日にちを指定します) |
| 7 | 毎年 (DayPosition、DayType、および Month フィールドは年内の月と日にちを指定します) |
| 8 | 範囲 (開始日時と終了日時により範囲を指定します) |

Application_Gateway : FaultTolerance

[Application_Gateway テーブル \(64 ページ\)](#) の FaultTolerance フィールドは、次の値を取ります。

- 0 = なし
- 1 = 複製要求

各ルータが異なるホストへの接続を管理します。スクリプトが要求を行うたびに、両方のルータがそれぞれのホストに対して要求を行います。どちらのルータも最初に応答したホストからの返答を使用します。これは最も信頼性が高い方式ですが、インターフェイス接続のために2つのホストが必要になることで追加の費用が発生します。ホスト（または接続）で障害が発生した場合でも、すべての要求が満たされます。

- 2 = 切り替え要求

各ルータが異なるホストへの接続を管理します。ルータは順番に、要求の半分をサイド A に接続されているホストに送信し、残りの半分をサイド B に接続されているホストに送信します。一方のホストで障害が発生した場合は、すべての負荷が障害の発生していないホストに移されます。ホスト（または接続）で障害が発生すると、一部の要求は失われる可能性があります。これは、一方のホストが応答していないことがルータで検出されたときには、ネットワークで制限された時間内にもう一方のホストに要求を行い、引き続きコールをルーティングすることができないためです。

- 3 = ホットスタンバイ

ホットスタンバイ方式です。各ルータは異なるホストへの接続を管理します。すべての要求が指定されたプライマリホストに送られます。ホスト（または接続）で障害が発生した場合、すべての要求はバックアップホストに送られます。このオプションの場合も、障害時に一部の要求が失われる可能性があります。

ClientType

[Peripheral \(288 ページ\)](#) および [Routing_Client テーブル \(338 ページ\)](#) の ClientType フィールドは、次の値を取ります。

- 1 = Avaya DEFINITY ECS (非 EAS)
- 2 = MCI
- 3 = Sprint
- 4 = Aspect
- 5 = Nortel Meridian
- 6 = Rockwell Galaxy (プライオリティ拡張なし)
- 7 = GTN
- 8 = Generic NIC
- 9 = Avaya G2
- 10 = Rockwell Galaxy
- 11 = Rockwell Spectrum
- 12 = Avaya DEFINITY ECS (EAS)
- 13 = VRU
- 14 = British Telecom NIC
- 15 = VRU (ポーリング済み)
- 16 = INCRP NIC

ClientType

- 17 = Nortel NIC
- 18 = DMS 100
- 19 = Siemens Hicom 300 E (9006)
- 20 = France Telecom
- 21 = Stentor NIC
- 22 = Ameritech
- 23 = BT INAP NIC
- 24 = Siemens ROLM 9751 CBX (9005)
- 25 = ICR プロトコル NIC
- 26 = Alcatel 4400
- 27 = NEC NEAX 2x00
- 28 = ACP 1000
- 29 = Nortel Symposium
- 30 = Enterprise Agent
- 31 = Call Routing Service Protocol (CRSP)
- 31 = Call Routing Service Protocol (CRSP)
- 32 = Ericsson MD110
- 33 = Wireless INAP NIC
- 34 = Energis INAP NIC
- 35 = AUCS INAP NIC
- 36 = Concert NIC
- 37 = Deutsche Telecom NIC
- 38 = CAIN NIC
- 39 = Telfort INAP NIC
- 40 = BT V2 NIC
- 41 = TIM INAP NIC
- 42 = 汎用 PG
- 43 = 予約済み
- 44 = GKTMP NIC (Gatekeeper NIC)

- 45 = SS7IN NIC (SS7 Intelligent Network)
- 46 = NTL NIC
- 47 = メディア ルーティング
- 48 = 非音声 Agent PIM
- 49 = IPCC Express Gateway
- 50 = IPCC Enterprise Gateway
- 51 = System PG
- 52 = ARS PIM (Agent Routing Services)

Customer_Options : Type

[Customer_Options テーブル \(177 ページ\)](#) の Type フィールドは、顧客に対して有効または無効にするオプションのタイプを示します。

| Type の値 | 意味 |
|---------|-----------------------------|
| 1 | アナウンス ノードのクイック編集を可能にする |
| 2 | コールタイプ ノードのクイック編集を可能にする |
| 3 | 発信者入力番号ノードのクイック編集を可能にする |
| 4 | 発信者番号ノードのクイック編集を可能にする |
| 5 | ダイヤル番号ノードのクイック編集を可能にする |
| 6 | スクリプト切替ノードのクイック編集を可能にする |
| 7 | パーセント配分ノードのクイック編集を可能にする |
| 8 | スクリプト変更ノードのクイック編集を可能にする |
| 9 | VRU スクリプト実行ノードのクイック編集を可能にする |
| 10 | スケジュール選択ノードのクイック編集を可能にする |
| 11 | スイッチ ノードのクイック編集を可能にする |
| 12 | 時間ノードのクイック編集を可能にする |
| 50 | VRU 時間の課金 |
| 51 | 顧客課金データ |

Day

[Admin_Script_Schedule_Map テーブル \(13 ページ\)](#) と [Recurring_Schedule_Map テーブル \(310 ページ\)](#) では、曜日、月内の日にち、特定の日、タイプを示す値を使用します。

| 値 | 意味 |
|------------------|--|
| Day of the Week | 0x01 = 日曜日 0x02 = 月曜日 0x04 = 火曜日 0x08 = 水曜日 0x10 = 木曜日 0x20 = 金曜日 0x40 = 土曜日 |
| Day of the Month | 0 = 毎日に適用 1-31 = 月内の日にちを指定 |
| Day Position | 0 = 該当するタイプの最初の日 1 = 該当するタイプの 2 番目の日 2 = 該当するタイプの 3 番目の日 3 = 該当するタイプの 4 番目の日 4 0 = 該当するタイプのすべての日 = 該当するタイプの最後の日 |
| Day Type | 0-6 = 曜日を指定 (それぞれ日曜日から月曜日までに対応) 7 = 毎日 8 = 毎平日 9 = 毎週末 |

Dialed_Number_Map : ANIWildcardType

[Dialed_Number_Map テーブル \(182 ページ\)](#) の ANIWildcardType フィールドは、ANIWildcard フィールドに指定された値が ICM ソフトウェアによってどのように解釈されるかを示します。

| ANIWildcardType の値 | 意味 |
|--------------------|----|
| 0 | 不明 |

| ANIWildCardType の値 | 意味 |
|--------------------|--------------------|
| 1 | NPA (3桁が一致) |
| 2 | NPA-NXX (6桁が一致) |
| 3 | 一致 (すべての数字が一致) |
| 4 | 地域 |
| 5 | すべて (すべての ANI に一致) |
| 6 | プレフィクス |

注：この値が 4 の場合、ANIWildCard の値は無視され、RegionID の値が使用されます。

Dialer_Detail : CallResult

[Dialer_Detail \(188 ページ\)](#) テーブルの CallResult フィールドには、次の値が設定されます。

| システム タイプの値 | 意味 |
|------------|---|
| 2 | ダイヤル中にエラー状態になりました。 |
| 3 | ネットワークから番号が使用されていないことが報告されました。 |
| 4 | ダイヤルの試行時にネットワークからのリングバックがありません。 |
| 5 | ダイヤルの試行時にネットワークからオペレータの代行受信が返されました。 |
| 6 | ダイヤラポートがオフフックになったときにダイヤルトーンがありません。 |
| 7 | ネットワークから番号が無効であることが報告されました。 |
| 8 | 顧客の電話が応答しませんでした。 |
| 9 | 顧客の電話が通話中でした。 |
| 10 | 顧客が応答し、エージェントに接続されました。 |
| 11 | ファックスが検出されました。 |
| 12 | 留守番電話が検出されました。 後出のセクション (524 ページ) を参照してください。 |
| 13 | エージェントが不足しているためダイヤラでコールが放棄されたか、ネットワークがダイヤル完了前に顧客へのダイヤルを停止しました。 |
| 14 | 顧客がコールバックを要求しました。 |
| 16 | エージェントが不足しているため、ダイヤラでコールが放棄されました。 |
| 17 | パーソナルコールバックのためのエージェントを確保できません。 |
| 18 | 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ました。 |

Dialer_Detail : CallResultDetail

| システム タイプの値 | 意味 |
|------------|---|
| 19 | エージェントが終了オプションが設定されたプレビューコールをスキップまたは拒否しました。 |
| 20 | 顧客が IVR に接続されました。 |
| 21 | 設定された放棄時間内に顧客がコールをドロップしました。 |
| 22 | 主に TDM スイッチで使用。ネットワーク ボイス メールなどのネットワーク留守番電話。 |
| 23 | 番号にコンタクトできましたが、番号が間違っていました。 |
| 24 | 番号にコンタクトできましたが、目的の相手ではありませんでした。 |
| 25 | スキル グループ、キャンペーンなどに変更があるため、ダイヤラがこのレコードをフラッシュしました。 後出のセクション (524 ページ) を参照してください。 |
| 26 | コール不可リストにある番号です。 |
| 27 | 呼び出し中にキャリアまたはネットワークによってコールが切断されました。 |
| 28 | 無音のコールまたは音声の音量が小さいコール。 |

Dialer_Detail : CallResultDetail

[Dialer_Detail \(188 ページ\)](#) テーブルの CallResult フィールドの値 25 と 12 には、次の値が設定されます。

CallResult の値が 25 の場合、CallResultDetail にダイヤラがレコードをフラッシュした理由に関する追加情報が示されます。

- 1 = キャンペーンが無効です。
- 2 = スキル グループがインバウンド モードに設定されています。
- 3 = アウトバウンド予約率が 0 に設定されています。
- 4 = ゾーンの終了時間が現在の時刻よりも前の時刻に終了するように再設定されています。
- 5 = すべてのエージェントがスキル グループからログアウトしました。

CallResult の値が 12 (留守番電話として検出されたコール) の場合、このフィールドには次の値が示されます。

- 1 = コールバックがキャンセルされます。
- 2 = IVR への転送キャンペーンの場合、コールが切断されます。
- 3 = IVR への転送キャンペーンの場合、コールが IVR ルート ポイントに送られます。

- 4 = エージェント キャンペーンの場合、コールが IVR ルート ポイントに送られます。
- 5 = エージェント キャンペーンの場合、コールが切断されます。
- 6 = エージェント キャンペーンの場合、コールがエージェントに送られます。

Dialer_Detail : CallStatusZone

[Dialer_Detail \(188 ページ\)](#) テーブルの CallStatusZone1 フィールドと CallStatusZone2 フィールドには、ゾーンの顧客レコードの現在のステータスを示す次の値が設定されます。

値は次のとおりです。

- A = アクティブ: CallStatusZoneX (1 または 2) に格納されます。ダイヤルのためにダイヤラに送られると、ゾーンはアクティブに設定されます。
- B = コールバックが要求されました。通常のコールバック (パーソナル コールバック以外) がスケジュールされると、CallStatusZone1 および CallStatusZone2 フィールドに格納されます。コールバックは個々のゾーンよりも優先されるため、コールバック時間自体は CallbackDateTimeZone1 と CallbackDateTimeZone2 の各カラム両方に格納されます。
- C = クローズ: その特定のゾーンのレコードがクローズされたため、そのゾーンのレコードは再試行されません。
- L = パーソナル コールバックで無効な番号が使用されています。
- J = エージェントが拒否されました (レコードがクローズされました)。
- M = 最大試行回数に達しました。CallStatusZone1 と CallStatusZone2 の両方に格納されます。キャンペーンで指定された最大回数ダイヤルされると、レコードが「M」に設定され、再試行されることはありません。両方のゾーンが「M」に設定されていると、どちらのゾーンでもそれ以上コールが行われないことを示します。
- P = 保留中。CallStatusZoneX (1 または 2) に格納されます。これは、ダイヤルが行われる前のレコードの初期状態です。特定のゾーンに指定されたすべての番号がダイヤルされるまで、そのゾーンのレコードは保留状態のままになります。そのシーケンスから少なくとも 1 つのダイヤラですでにダイヤルされた保留中のコンタクトには、再試行時間が入力された CallBackDateTime カラムが 1 つ以上あります。
- R = 再試行。再試行がスケジュールされているゾーンの CallStatusZoneX (1 または 2) に格納されます。再試行時間自体は CallbackDateTimeZoneX (1 または 2) と個々の番号カラムである CallbackDateTimeXX (XX は再試行される番号 (01 ~ 10) を示す) に格納されます。コールは、「通話中」や「応答なし」などの結果を受信するなど、さまざまな理由で再試行されます。
- S = パーソナル コールバックが要求されました。CallStatusZone1 と CallStatusZone2 の両方に格納されます。パーソナル コールバックに対してスケジュールされると、レコードが「S」に設定されます。両方のゾーンが「S」

に設定されていると、レコードがパーソナル コールバック リストに移動されたことを示します。

- U = 不明 : CallStatusZone1 と CallStatusZone2 に格納されます。Campaign Manager の起動時にレコードのステータスが「A」であった場合、レコードは「不明」に設定されます。レコードがダイヤラにあるときに Campaign Manager がシャットダウンされると、Campaign Manager の再起動時にレコードのステータスがわからなくなるため、レコードが返されるまでステータスは「U」のままになります。
- X = パーソナル コールバックの場合、エージェントが対応可能でなく、再スケジュール モードが「放棄」になります。(CallStatusZone1 のみ)。

Dialer_Detail : DialingMode

[Dialer_Detail \(188 ページ\)](#) テーブルの DialingMode フィールドには、コールのキャンペーンモードを示す次の値が設定されます。Do Not Call (コール不可) エントリの場合、このフィールドは NULL です。

値は次のとおりです。

- 1 = プレディクティブのみ
- 2 = プレディクティブ ブレンディッド
- 3 = プレビューのみ
- 4 = プレビュー ブレンディッド
- 5 = プロGRESSのみ
- 6 = プロGRESS ブレンディッド
- 7 = ダイレクト プレビューのみ
- 8 = ダイレクト プレビューブレンディッド

Event テーブルのフィールド

[Event \(210 ページ\)](#) テーブルの SystemType フィールドは、イベントを生成した、ICM ソフトウェア内のシステムのタイプを示します。

| システム タイプの値 | 意味 |
|------------|------------------------------------|
| 0 | 不明 |
| 1 | CallRouter |
| 2 | Peripheral Gateway (PG) |
| 3 | Network Interface Controller (NIC) |
| 4 | Admin Workstation (AW) |

| システム タイプの値 | 意味 |
|------------|----------------------|
| 5 | Logger |
| 6 | Listener |
| 7 | CTI Gateway |
| 8 | Blended Agent Dialer |

注： イベントが PG または AT&T NIC で生成された場合、Event.SystemId フィールドは特定のマシンを示します。CallRouter または Logger の場合、Event.SystemId は常に 0 です。

Galaxy カテゴリのフィールド

このセクションでは、Galaxy カテゴリにある 5 つのテーブルのフィールドの値を示します。

[Galaxy_Agent_Call_Count テーブル \(215 ページ\)](#) の TerminationType フィールドは、次の値を取ります。

有効なオプションは次のとおりです。

- 1 = エージェント
- 2 = デジタル エージェント
- 4 = 音声応答装置 (ARU)
- 32 = 拡張エージェント
- 33 = デジタル拡張エージェント
- 42 = トーン PBX
- 45 = Voice Operated Relay (VOR)
- 48 = 音声応答装置 (VRU)
- 49 = ゲート PBX
- 55 = ディレクトリ アシスタンス課金エージェント
- 56 = ディレクトリ アシスタンス デジタル課金エージェント
- 57 = 拡張ディレクトリ アシスタンス課金エージェント
- 58 = 拡張ディレクトリ アシスタンス デジタル課金エージェント
- 60 = ディレクトリ アシスタンス音声応答装置 (DAARU)

[Galaxy_Agent_Performance テーブル \(219 ページ\)](#) の TerType フィールドは、次の値を取ります。

- 1 = エージェント

- 2 = デジタル エージェント
- 6 = ステーション マスター エージェント
- 32 = 拡張エージェント
- 55 = ディレクトリ アシスタンス課金エージェント
- 56 = ディレクトリ アシスタンス デジタル課金エージェント
- 57 = 拡張ディレクトリ アシスタンス課金エージェント
- 58 = 拡張ディレクトリ アシスタンス デジタル課金エージェント

[Galaxy_PBX テーブル \(234 ページ\)](#) の HuntGroupInformation フィールドは、次の値を取ります。

有効なオプションは次のとおりです。

- 0 = ハント グループにない電話
- 1 = ハント グループの最初の電話
- 2 = ハント グループの中間の電話
- 4 = ハント グループの最後の電話
- 8 = ハント グループの共通の最後の電話
- 128 = ハント グループ内の電話の位置が変更

[Galaxy_Single_Trunk テーブル \(236 ページ\)](#) の TerminationType フィールドは、次の値を取ります。

有効なオプションは次のとおりです。

- 8 = ダイヤルイン方式 (DID)
- 14 = タンデム間
- 26 = オフネットワーク アクセスライン
- 41 = タイ ライン
- 47 = オペレータ サービス
- 50 = オペレータ サービス機能グループ D
- 51 = オーストラリア オフネットワーク アクセスライン
- 52 = オーストラリア タイ ライン
- 53 = オーストラリア ダイレクト ゲート ダイヤル
- 54 = DNIS

- 64 = ディレクトリ アシスタンス代行受信
- 65 = ISDN

[Galaxy_Trunk_Call_Count テーブル \(239 ページ\)](#) の TerminationType フィールドは、次の値を取ります。

有効なオプションは次のとおりです。

- 8 = ダイヤルイン方式 (DID)
- 14 = タンデム間
- 26 = オフネットワーク アクセスライン
- 41 = タイ ライン
- 47 = オペレータ サービス
- 50 = オペレータ サービス機能グループ D
- 51 = オーストラリア オフネットワーク アクセスライン
- 52 = オーストラリア タイ ライン
- 53 = オーストラリア ダイレクト ゲート ダイヤル
- 54 = DNIS
- 64 = ディレクトリ アシスタンス代行受信
- 65 = ISDN

ICR_Locksのフィールド

[ICR_Locks テーブル \(248 ページ\)](#) の LockType フィールドは、ロックの種類を示します。

表 226: ICR_Locks.LockType の値

| 値 | 意味 |
|---|-------------------------------|
| 0 | マスター ロック (設定データとスクリプトに適用されます) |
| 1 | 設定ロック (現在は使用されません) |
| 2 | スクリプト ロック (個々のスクリプトに適用されます) |
| 3 | アプリケーション ロック (現在は使用されません) |

注: イベントが PG または AT&T NIC で生成された場合、Event.SystemId フィールドは特定のマシンを示します。CallRouter または Logger の場合、Event.SystemId は常に 0 です。

LabelType フィールド

Label テーブル (262 ページ) の LabelType フィールドは、ルーティング ラベルのタイプを示します。

| LabelType の値 | 意味 |
|--------------|---|
| 0 | 通常 |
| 1 | DNIS オーバーライド (ICM ソフトウェアは、ラベルで使用される特定の DNIS 値を返します) |
| 2 | ビジー (ルーティング クライアントに対して、発信者へビジー信号を再生するように指示します) |
| 3 | リング (ルーティング クライアントに対して、発信者へ呼び出し音を再生するように指示します) |
| 4 | ポストクエリー (ルーティング クライアントに対して、特定の時点でコール処理プランを再度指定するように指示します) |
| 5 | リソース (ネットワーク VRU などの特別なルーティング クライアント リソース用に内部的に使用されます) |

注: すべてのラベル タイプがすべてのルーティング クライアント タイプに対応しているわけではありません。

論理インターフェイスコントローラ フィールド

LogicalControllerType フィールドでは、次の表に示す Event.SystemType の値のサブセットが使用されます。ClientType フィールドは、コントローラに関連付けられているペリフェラルまたはルーティングクライアントのタイプを示します。

| 値 | 意味 |
|---|---|
| 1 | Avaya DEFINITY ECS、エキスパート エージェント セレクション (EAS) なし ¹ |
| 2 | MCI |
| 3 | Sprint |
| 4 | Aspect CallCenter |
| 5 | Nortel Meridian |
| 6 | プライオリティ拡張 (r1.3) がない Rockwell Galaxy ² |

1) この値は、以前 AT&T USS ネットワークでも使用されていました。

2) この値は、ICM ソフトウェア リリース 1.3 のみに後方互換性があります。

| 値 | 意味 |
|----|---|
| 7 | AT&T GTN |
| 8 | Generic Network Interface Controller (GenNIC; 汎用ネットワーク インターフェイス コントローラ) |
| 9 | Avaya G2 |
| 10 | Rockwell Galaxy |
| 11 | Rockwell Spectrum |
| 12 | Avaya DEFINITY ECS、エキスパート エージェント セレクション (EAS) あり |
| 13 | 音声応答装置 (VRU) |
| 14 | British Telecom NIC |
| 15 | 音声応答装置 (VRU) 、ポーリング済み |
| 16 | INCRP NIC |
| 17 | Nortel NIC |
| 18 | DMS 100 |
| 19 | Siemens Hicom 300 E、9006 |
| 20 | France Telecom |
| 21 | Stentor NIC |
| 22 | Ameritech |
| 23 | BT INAP NIC |
| 24 | Siemens ROLM 9751 CBX、9005 |
| 25 | ICR プロトコル (ICRP) NIC |
| 26 | Alcatel 4400 |
| 27 | NEC NEAX 2x00 |
| 28 | ACP 1000 |
| 29 | Nortel Symposium |
| 30 | Enterprise Agent |

Network_Vru の Type

| 値 | 意味 |
|----|--|
| 31 | Call Routing Service Protocol (CRSP) NIC |
| 32 | Ericsson MD110 |
| 33 | able & Wireless Corp. (CWC) INAP NIC |
| 34 | Energis INAP NIC |
| 35 | AUCS INAP NIC |
| 36 | Concert NIC |
| 37 | Deutsche Telecom NIC |
| 38 | CAIN NIC |
| 39 | Telfort INAP NIC |
| 40 | BT V2 NIC |
| 41 | TIM INAP NIC |
| 42 | Generic PG |
| 43 | CeM |

Network_Vru の Type

[Network_Vru テーブル \(282 ページ\)](#) の Type フィールドは、ICM ソフトウェアが VRU との通信に使用しているインターフェイスのタイプを示します。

| タイプの値 | インターフェイス |
|-------|--|
| 1 | 通常のラベル タイプと 相関 ID。 |
| 2 | 通常のラベル タイプと DNIS。 |
| 3 | リソース ラベル タイプと 相関 ID。ICM ソフトウェアから宛先ラベルが返されたときに、VRU からルーティング クライアントに自動的にコールを戻すことができます。 |
| 4 | リソース ラベル タイプと DNIS。 |
| 5 | リソース ラベル タイプと 相関 ID または DNIS のいずれか。 |
| 6 | ラベルなし、相関 ID なし、DNIS なし (コールはすでに VRU に着信しています)。 |
| 7 | タイプ 3 に似ていますが、ICM ソフトウェアは、ルーティング クライアントに宛先ラベルを送信する際に、VRU に対してコールをリリースするように自動的に指示を出します。 |
| 8 | タイプ 2 に似ていますが、タイプ 8 の VRU は、VRU へのコールの送信を制御するルーティング クライアントが存在している NAM 環境で使用されます。 |
| 9 | System IPCC のキューイング。 |

PortStatus

[Dialer_Port_Real_Time テーブル \(196 ページ\)](#) の Port Status フィールドの値の一覧を次に示します。

- 290 = ポートが将来のダイヤルに割り当てられました。
- 300 = ポートが開放されました。
- 310 = 予約コールが開始されました。
- 320 = エージェントが予約されました。
- 330 = 顧客コールが開始されました。
- 340 = 顧客にコンタクトしました。
- 350 = コールがエージェントに転送されました
- 360 = 顧客の会話が終了しました。
- 370 = エージェントがコールを完了しました。

Route_Call_Detailのフィールド

このセクションでは、[Route_Call_Detail テーブル \(318 ページ\)](#) の3つのフィールド (RequestType、OriginatorType、TargetType) の値について説明します。

RequestType フィールドは、処理されるルート要求のタイプを示します。

| 値 | 意味 |
|---|------------------------|
| 1 | プレルーティング要求 |
| 2 | ブラインド転送またはネットワーク VRU |
| 3 | アナウンス転送または MCI 800 コール |
| 4 | オーバーフロー |
| 5 | 再ルート |
| 6 | ポストルーティング要求 |

OriginatorType フィールドは、ルート要求の発行元を示します。

| 値 | 意味 |
|---|--------------|
| 0 | 不明 |
| 1 | トランク |
| 2 | 電話機 |
| 3 | 音声応答装置 (VRU) |
| 4 | トランク グループ |

Route_Call_Detail の TargetType は、ルーティング スクリプトの実行結果を示す数値です。

次に、このフィールドの有効な値の一覧を示します (値、タイプ、および説明の形式)。

- 0 = resultNone : コール ルーティングは不正に終了しました。

- 1 = resultDefaultRoute : コール ルーティングはデフォルト ルートを使用して終了しました。
- 2 = resultRouteAgent : コール ルーティングはエージェントへのルートを使用して終了しました。
- 3 = resultRouteService : コール ルーティングはサービスへのルートを使用して終了しました。
- 4 = resultRouteGroup : コール ルーティングはスキル グループへのルートを使用して終了しました。
- 5 = resultAnnouncement : コール ルーティングはアナウンスを出して終了しました。
- 6 = resultBusy : コール ルーティングはビジー ノードで終了しました。
- 7 = resultRing : コール ルーティングはリング ノードで終了しました。
- 8 = resultNone : コール ルーティングはラベル ノードで終了しました。
- 9 = resultNetworkDefault : コール ルーティングはネットワーク デフォルト ルートを使用して終端ノードで終了しました。
- 10 = resultRouteServiceArray : コール ルーティングはサービス アレイへのルートを使用して終了しました。
- 11 = resultMultipleLabels : コール ルーティングは不正に終了しました。
- 12 = resultScheduledTarget : コール ルーティングはスケジュール ターゲット ノードで終了しました (ビジー リンク機能)。
- 13 = resultDone : エラーなしで終了する AdminScript のみに適用されます。
- 14 = resultAborted : コールは切断されました。
- 15 = resultReleaseCall : コール ルーティングはリリース ノードで終了しました。
- 16 = resultQueuedTooLong : コール ルーティングはキューの上限を超えました。
- 17 = resultSendAgent : コール ルーティングはエージェント転送ノードで終了しました。
- 18 = resultDynamicLabel : コール ルーティングはダイナミック ラベル ノードで終了しました。
- 19 = resultDivertDynamicLabels : コール ルーティングはビジー時戻り可能ダイナミック ラベルで終了しました。
- 20 = resultQueuedDialogFailure : 管理者はキューに入れられたコールを破棄するように要求されました。
- 21 = resultRouteAgentAndGroup : コール ルーティングは指定されたグループ内のエージェントへのルートを使用して終了しました。

| 値 | 意味 |
|---|--------------|
| 0 | 不明 |
| 1 | トランク |
| 2 | 電話機 |
| 3 | 音声応答装置 (VRU) |
| 4 | トランク グループ |

ObjectType : セキュリティ

セキュリティ関連のいくつかのテーブルには、セキュリティが適用されるオブジェクトのタイプを示す ObjectType フィールドがあります。

| ObjectType の値 | 意味 |
|---------------|----------------------|
| 2000 | ダイヤル番号 |
| 2001 | コール タイプ |
| 2002 | ペリフェラル |
| 2003 | トランク グループ |
| 2004 | サービス |
| 2005 | スキル グループ |
| 2006 | エージェント |
| 2007 | アナウンス |
| 2008 | トランスレーション ルート |
| 2009 | ラベル |
| 2010 | ルート |
| 2011 | Script テーブル |
| 2012 | ビジネス エンティティ |
| 2013 | マスター スクリプト |
| 2014 | エンタープライズ サービス |
| 2015 | エンタープライズ スキル グループ |
| 2016 | スケジュール |
| 2017 | スケジュール ソース |
| 2018 | エージェント デスク設定 |
| 2019 | エージェント チーム |
| 2020 | アプリケーション ゲートウェイ |
| 2021 | エンタープライズ エージェント グループ |
| 2022 | ネットワーク トランク グループ |
| 2023 | サービス アレイ |
| 2024 | デバイス ターゲット |
| 2025 | 論理インターフェイス コントローラ |
| 2026 | ユーザ変数 |
| 2027 | ユーザ数式 |

ObjectType : User_Variable

| ObjectType の値 | 意味 |
|---------------|------------------|
| 2028 | スケジュール レポート |
| 2029 | ネットワーク VRU スクリプト |
| 2030 | スケジュール ターゲット |
| 2031 | ネットワーク VRU |
| 2032 | 拡張コール変数 |
| 2033 | キャンペーン |
| 2034 | ダイヤラ |
| 2035 | インポート ルール |
| 2036 | クエリー ルール |
| 2100 | システム |
| 2101 | ネットワーク インターフェイス |
| 2102 | ペリフェラル グローバル |
| 2103 | コール |
| 2104 | ネットワーク/ペリフェラル |

ObjectType : User_Variable

[User_Variable テーブル \(483 ページ\)](#) の ObjectType フィールドは、次のいずれかの値を取ります。

- 0 = 不明
- 1 = サービス
- 2 = スキル グループ
- 3 = エージェント
- 4 = トランスレーション ルート
- 5 = エージェント管理グループ
- 6 = アナウンス
- 7 = コール タイプ
- 8 = エンタープライズ サービス
- 9 = エンタープライズ スキル グループ
- 10 = 地域
- 11 = ダイアル番号
- 12 = 論理インターフェイス コントローラ
- 13 = 物理インターフェイス コントローラ

- 14 = ペリフェラル
- 15 = ルーティング クライアント
- 16 = トランク グループ
- 17 = ルート
- 18 = ペリフェラル ターゲット
- 19 = ラベル
- 20 = マスター スクリプト
- 21 = Script テーブル
- 22 = Script テーブル カラム
- 23 = スクリプト
- 24 = スケジュール
- 25 = ICR ビュー
- 26 = ビュー カラム
- 27 = ネットワーク トランク グループ
- 28 = サービス アレイ
- 29 = アプリケーション ゲートウェイ
- 30 = デバイス ターゲット
- 31 = ユーザ変数
- 32 = ユーザ数式
- 33 = ネットワーク VRU スクリプト
- 34 = スケジュール ターゲット
- 35 = ネットワーク VRU
- 36 = スキル グループ メンバー
- 37 = 拡張コール変数
- 38 = エージェント チーム
- 39 = キャンペーン
- 40 = ダイアラ
- 41 = インポート ルール
- 42 = クエリー ルール

- 43 = キャンペーン クエリー ルール
- 44 = ダイアラ ポート マップ
- 45 = メッセージ カテゴリ
- 46 = メッセージの宛先
- 47 = 応答テンプレート

Peripheral_Real_Time の Status フィールド

[Peripheral_Real_Time テーブル \(296 ページ\)](#) の Status フィールドは、次の値を取ります。

ペリフェラルの現在の障害状態は、ステータス コードで示されます。

- 0 = 通常の運用。Java Telephony API (JTAPI) サブシステムは稼動中で、その他のサブシステムもすべて稼動しています。
- 1 ~ 31 = 機能に影響しない障害。JTAPI サブシステムは稼動していますが、その他のサブシステムの一部は稼動していません。
- 32 ~ 63 = 低下した運用（コールルーティングは可能）。JTAPI サブシステムは一部稼動中で、その他のサブシステムはすべて稼動しています。

- 64 = コール処理不能

JTAPI サブシステムは停止しており、その他のサブシステムはすべて稼動しています。

- 65 ~ 127 = コールルーティングの妨げとなる障害

JTAPI サブシステムは停止しており、その他のサブシステムの一部も停止しています。

JTAPI サブシステムがコールを処理できる状態で、指定したすべての設定が初期化可能な場合、JTAPI サブシステムは「稼動中」とレポートされます。

JTAPI サブシステムが設定されていない場合、CTI Manager がダウンしている場合、または JTAPI サブシステムのすべての設定が初期化不能である場合は、「停止中」と報告されます。

JTAPI サブシステムの一部の設定だけが初期化可能な場合は、「一部稼動中」と報告されます。

ステータス値が範囲内である場合、IP-IVR は、稼動していないサブシステム (JTAPI サブシステムは除く) ごとにステータスを 1 だけ増やします。

これらの値は、PIM に接続されているペリフェラルによって異なります。

Galaxy、Avaya、および IP IVR PIM 以外の PIM はすべて、前述のステータスコードを使用します。

Cisco Collaboration Server PIM は、Init イベントおよび Status イベントからステータス値を受け取ります。

VRU PIM は、Init イベント、Status イベント、および Poll 確認からステータス値を受け取ります。

Galaxy PIM は、次のビットマスク値を使用します。

- 0x01 は GAL_CALLSIDE_DOWN を示します。
- 0x02 は GAL_REPORTSIDE_DOWN を示します。
- 0x03 は GAL_VARCTI_DOWN を示します。

例：ステータス値 3 は、GAL_CALLSIDE_DOWN および GAL_REPORTSIDE_DOWN が True であることを示します。

Avaya PIM は、次の 4 つの障害状態のみを使用します。

- 0 = 通常の運用。
- 1 = 機能に影響しない障害。
- 32 = 低下した運用（コール ルーティングは可能）。
- 64 = コール ルーティングの妨げとなる障害。

理由コード

IPCC Enterprise システムでは、ユーザが定義した理由コードのほかに、事前定義された Not Ready 理由コードと Logout 理由コードが使用されます。次の表で、事前定義された Not Ready 理由コード、Logout 理由コードについて説明します。詳細については、『*Reporting Guide for Cisco Unified Contact Center Enterprise & Hosted*』を参照してください。また、Reason_Code テーブルも参照してください。

| 事前定義された Not Ready 理由コード | |
|-------------------------|---|
| 50002 | CTI OS コンポーネントに障害が発生し、エージェントがログアウトされました。この原因として、エージェント デスクトップ アプリケーションを終了したこと、ハートビートのタイムアウト、CTIOS サーバの障害、または CTI OS の障害が考えられます。 |
| 50010 | エージェントが自分にルーティングされたコールを複数回連続して受信しませんでした。システムは、それ以降のコールがエージェントにルーティングされないように、自動的にエージェントを Not Ready にします。デフォルトでは、エージェントが 2 回連続でコールの受信に失敗すると、エージェントの状態が Not Ready になります。 |

理由コード

| 事前定義された Not Ready 理由コード | |
|--|--|
| 50041 | エージェントの電話回線がビジー音のときにコールが失敗したため、エージェントの状態が Not Ready に変更されました。 |
| 32767 | エージェントがコールに応答せず、コールが別のエージェントまたはスキル グループにリダイレクトされたため、エージェントの状態が Not Ready に変更されました。 |
| 20001 : Cisco Agent Desktop を使用している場合に適用可能 | エージェントの状態が Not Ready に変更され、エージェントが強制的にログアウトされました。 |
| 20002 : Cisco Agent Desktop を使用している場合に適用可能 | これは、Not Ready から通常のログアウトを行ったときの理由コードです。 |
| 20003 : Cisco Agent Desktop を使用している場合に適用可能 | エージェントが Not Ready 状態でない場合は、エージェントを Not Ready 状態にする要求が行われ、次にエージェントをログアウトする要求が行われます。 |
| Supervisor Not Ready | このコードは予約されています。 |

| 事前定義された Logout 理由コード | 説明 |
|----------------------|---|
| -1 | ペリフェラルが再始動したため、エージェントが再初期化されました。 |
| -2 | PG がエージェントをリセットしました。通常は PG の障害が原因です。 |
| -3 | エージェントがログインしているときに、管理者がエージェントの内線番号を変更しました。 |
| 50002 | CTI OS コンポーネントに障害が発生し、エージェントがログアウトされました。この原因として、エージェント デスクトップ アプリケーションを終了したこと、ハートビートのタイムアウト、CTIOS サーバの障害、または CTI OS の障害が考えられます。 |
| 50003 | Cisco CallManager によってエージェントのデバイスが停止しているとレポートされたため、エージェントがログアウトされました。 |
| 50004 | エージェントがアクティブでなかったため、エージェント デスク設定の設定に従って、エージェントがログアウトされました。 |
| 50020 | AW でエージェントのスキル グループ割り当てが動的に変更されたときに、エージェントがログアウトされました。 |
| 50030 | PG 静的デバイス ターゲットと同じ Dialed Number (DN; ダイヤル番号) を使用していた動的デバイス ターゲットにエージェントがログインしたため、エージェントがログアウトされました。 |
| 50040 | コールが失敗したため、モバイル エージェントがログアウトされました。 |
| 50042 | 固定接続モードを使用しているときに電話回線が切断されたため、モバイル エージェントがログアウトされました。 |

| 事前定義された Logout 理由コード | 説明 |
|--|-----------------|
| 20003 : Cisco Agent Desktop を使用している場合に適用可能 | ログアウト要求を強制します。 |
| Supervisor Logout : Cisco Agent Desktop を使用している場合に適用可能 | このコードは予約されています。 |

サービスフィールド

ICM/IPCC ソフトウェアでは、3つの数式のいずれかを使用してサービスのサービスレベルを計算します。

これらの数式の違いは、サービスレベルしきい値を超える前に放棄されたコールの処理方法にあります。

ServiceLevelType フィールドの値は、使用されるサービスレベル計算のタイプを示します。

| 値 | 意味 |
|---|---|
| 0 | ペリフェラル レコードから取得されたデフォルトの値を使用します。 |
| 1 | 放棄されたコールを無視します。放棄されたコールは計算から除外されます。 |
| 2 | 放棄されたコールがマイナスの影響を与えます。放棄されたコールは、サービスレベルしきい値を超えた場合と同様に処理されます。 |
| 3 | 放棄されたコールがプラスの影響を与えます。放棄されたコールは、サービスレベルしきい値内に応答があった場合と同様に処理されます。 |

どの計算方法を選択しても、ICM ソフトウェアは常に、しきい値を超える前に放棄されたコールの数を個別に追跡します。

履歴テーブルおよびリアルタイム テーブルは、ICM ソフトウェアで計算されたサービスレベルだけでなく、ペリフェラルで計算されたサービスレベルも追跡します。

[Peripheral \(288 ページ\)](#) テーブルの PeripheralServiceLevelType フィールドは、ペリフェラル自体のサービスレベルの計算方法を示します。Aspect CallCenter ACD では、いくつかの異なる方法でサービスレベルを計算できます。

Aspect タイプの有効なオプションは次のとおりです。

- 1 = サービス レベル 1
- 2 = サービス レベル 2
- 3 = サービス レベル 3
- 4 = コール センターで計算されたサービス レベル

あるサービスについてこのフィールドが0の場合、ICM ソフトウェアは、関連するペリフェラル用に指定されたデフォルトの値を使用すると見なします。

ペリフェラルが Aspect ACD でない場合、タイプは 4 (ペリフェラルで計算されます) になります。

Service_Real_Time : ServiceModelIndicator フィールド

ペリフェラルが Aspect ACD でない場合、タイプは 4（ペリフェラルで計算されます）になります。

Service_Real_Time : ServiceModelIndicator フィールド

[Service_Real_Time テーブル \(391 ページ\)](#) の ServiceModelIndicator フィールドはサービスの現在のモードを示します。

| 値 | 意味 |
|----|-----------------|
| 1 | 日中のサービス |
| 2 | 夜間サービス |
| 3 | 応答でクローズ |
| 4 | 応答なしでクローズ |
| 5 | 遷移 |
| 6 | オープン |
| 13 | その他のパイロット ステータス |

このフィールドは、Galaxy ACD のオーバーフロー情報の符号化に使用される場合もあります。

TargetType : Script_Cross_ReferenceおよびScheduled_Report_Input

[Script_Cross_Reference テーブル \(360 ページ\)](#) の場合、TargetType フィールドはスクリプトで参照されるオブジェクトのタイプを示します。つまり、Script_Cross_Reference.ForeignKey フィールドで参照されるテーブルを示します。このテーブルでは、1 ~ 58 の範囲の値が使用されます。

[Scheduled_Report_Input \(355 ページ\)](#) テーブルの場合、TargetType はレポート入力行の一意の ID です。このテーブルでは、1 ~ 47 の範囲の値が使用されます。

| TargetType の値 | 意味 |
|---------------|-------------------|
| 0 | 不明 |
| 1 | サービス |
| 2 | スキル グループ |
| 3 | エージェント |
| 4 | トランスレーションルート |
| 5 | エージェント管理グループ |
| 6 | アナウンス |
| 7 | コール タイプ |
| 8 | エンタープライズ サービス |
| 9 | エンタープライズ スキル グループ |
| 10 | 地域 |
| 11 | ダイヤル番号 |

| TargetType の値 | 意味 |
|---------------|-----------------------|
| 12 | 論理インターフェイス コントローラ |
| 13 | 物理インターフェイス コントローラ |
| 14 | ペリフェラル |
| 15 | ルーティング クライアント |
| 16 | トランク グループ |
| 17 | ルート |
| 18 | ペリフェラル ターゲット |
| 19 | ラベル |
| 20 | マスター スクリプト |
| 21 | Script テーブル |
| 22 | Script テーブル カラム |
| 23 | スクリプト |
| 24 | スケジュール |
| 25 | ICR ビュー |
| 26 | ビュー カラム |
| 27 | ネットワーク トランク グループ |
| 28 | サービス アレイ |
| 29 | アプリケーション ゲートウェイ |
| 30 | デバイス ターゲット |
| 31 | ユーザ変数 |
| 32 | ユーザ数式 |
| 33 | ネットワーク VRU スクリプト |
| 34 | スケジュール ターゲット |
| 35 | ネットワーク VRU |
| 36 | スキル グループ メンバー |
| 37 | 拡張コール変数 |
| 38 | エージェント チーム |
| 39 | キャンペーン |
| 40 | ダイヤラ |
| 41 | インポート ルール |
| 42 | クエリー ルール |
| 43 | キャンペーン クエリー ルール |
| 44 | ダイヤラ ポート マップ |
| 45 | メッセージ カテゴリ |
| 46 | メッセージ宛先 |
| 47 | 応答テンプレート |
| 48 | エンタープライズ ルート |
| 49 | パーソン |
| 50 | メディア ルーティング ドメイン メンバー |
| 51 | メディア ルーティング ドメイン |

Termination_Call_Detail : CallDisposition および CallDispositionFlag フィールド

| TargetType の値 | 意味 |
|---------------|--------------------|
| 52 | アプリケーション パス |
| 53 | ペリフェラル MRD |
| 54 | スクリプト キュー メーター |
| 55 | キャンペーン ターゲット シーケンス |
| 56 | マイクロアプリケーションのデフォルト |
| 57 | マイクロアプリケーションの通貨 |
| 58 | マイクロアプリケーションのロケール |

Script_Cross_Reference.LocalID フィールドは、ターゲットを参照するスクリプトオブジェクトを示します。Script_Cross_Reference.ForeignKey は、参照される特定の設定レコードを示します。

Termination_Call_Detail : CallDisposition および CallDispositionFlag フィールド

[Termination_Call_Detail テーブル \(456 ページ\)](#) には、コールの処理結果（処理済みや放棄など）に関する説明を格納する 2 つのフィールドがあります。

CallDisposition フィールドには、コールの最終処理結果（またはコールがどのように終了したか）が示されます。

- 1 = ネットワークで放棄される

ICM では、コールがターゲット デバイス（ACD、IVR、Desklink など）で終了する前に放棄またはドロップされたことを示します。

IPCC Enterprise では、コールがエージェントにルーティングされたものの、着信しなかったか、PIM 保留タイムアウトが過ぎた後に着信したことを示します（デフォルトのタイムアウトは 7 秒です）。エージェントは、ルーティングされたコールの受信に 2 回連続で失敗すると、Not Ready に設定されます。また、通常は Peripheral Call Type が 2 になり、Call Type ID および Network Target ID に値が設定されます。

アウトバウンド オプションでは、この結果コードは、顧客の電話機が動作していないことを示します。

- 2 = ローカル キューで放棄される

ICM では、コールが ACD 応答リソース（スキル グループ、音声ポート、トランクなど）へのキューに入っているときに ACD キュー内で放棄されたことを示します。

IPCC Enterprise には適用されません。

アウトバウンド オプションでは、この結果コードは、アウトバウンド コールが顧客またはダイヤラのいずれかによって放棄されたことを示します。

- 3 = 呼び出し中に放棄される

ICM では、コールがデバイスでの呼び出し中に放棄されたことを示します。たとえば、発信者がコールの応答を待たずに、コールの呼び出し中に電話を切った場合などです。

IPCC Enterprise では、エージェントのデスクトップで呼び出し中に発信者が電話を切ったことを示します。

- 4 = 遅延により放棄される

ICM では、コールが応答されることなく放棄されたことを示します。ただし、これは呼び出し中の放棄でもキュー内での放棄でもありません。遅延により放棄されるとマークされたコールの遅延の原因は、通常はスイッチ処理にあります。遅延により、発信者は応答される前にコールをドロップしました。

IPCC Enterprise では、コールの終了時に宛先が接続されていなかったことを示します。この原因として次が考えられます。

- エージェントがログアウトした。
- エージェントが受話器を上げ、番号をダイヤルせずに電話を切った。
- ルート要求が Call Manager PG のログに記録され、ただちにエージェントにリダイレクトされなかった。

- 5 = インターフローで放棄される

ICM では、応答リソースによって処理される前にドロップされたインターフロー コールを示します。インターフロー コールは ACD 間のコールです。「インターフローで放棄される」は、インターフロー コールを追跡する PIM でだけサポートされています。現在は、Aspect CallCenter PIM だけがこれに該当します。

IPCC Enterprise には適用されません。

- 6 = エージェントのターミナルで放棄される

ICM では、コールがエージェントのデバイスで保留中にドロップされたことを示します。たとえば、発信者がエージェントに接続し、エージェントが発信者を保留状態にして、発信者が待ちきれずに電話を切った場合などです。

IPCC Enterprise では、発信者が CallManager PG で保留状態になっているときに電話を切ったことを示します。この場合には通常、エージェントに対するトレーニングが必要と考えられます。Service Control Queue レポートがオンになっている VRU PG では、通常、発信者が放棄したことを示します。

- 7 = ショート

ICM では、コールが放棄されたコールの待機時間に達する前に放棄されたことを示します。ショート コールは厳密には放棄されたコールですが、関連付けられたサービスまたはルートの ICM CallsAbandoned カウントにはカウントされません。ただしショート コールは、CallsOffered および ShortCall のカウントで、提供されたコールとしてカウントされます。

ショート コール放棄タイマーが設定されている場合、定義によりブラインド転送されているシングル ステップ転送は、Call Disposition が 7 (ショートコー

ルの放棄)で、Peripheral Call Type が 4 (転送)になることに注意してください。

IPCC Enterprise にも適用されます。また、ルート要求はショート コールとしてカウントされます (そのように設定されている場合)。

- 8 = ビジー

ICM では使用されません。

IPCC Enterprise には適用されません。

アウトバウンド オプションでは、この結果コードは、アウトバウンド コールがビジー信号で終了したことを示します。

- 9 = 強制的なビジー状態

コールを処理できる応答リソースがなかったため、ACD がコールをビジー状態にしました。現在は、強制的なビジー状態は Nortel Meridian および Symposium PIM でだけサポートされています。

IPCC Enterprise には適用されません。

- 10 = 応答がなかったために切断/ドロップされる

応答がなかったために切断/ドロップされるコールの処理結果は、Galaxy および Meridian PIM でだけサポートされています。Rockwell Galaxy ACD の場合、「応答がなかったために切断/ドロップされる」は、PIM が Galaxy MIS レコードから「ルーティングに失敗しました」という処理結果を受信したことを示します。Meridian ACD の場合は、ACD が「強制的な切断」を実行したことを示します。応答がなかったために切断/ドロップされるコールは、ICM ソフトウェアのサービス テーブルおよびルート テーブルで、放棄されたコールまたはショート コールのいずれかとしてカウントされます。

IPCC Enterprise では、エージェントが開始したコールに応答がなかったことを示します。エージェントが受話器を上げ、番号をダイヤルしなかった場合、CallDisposition は 4 (遅延により放棄される) になります。

- 11 = ビジーにより切断/ドロップされる

Galaxy PIM でだけサポートされています。これは、Galaxy PIM が Galaxy MIS レコードから「転送先がビジーであるため切断しました」という処理結果を受信したことを示します。ビジーにより切断/ドロップされるコールは、ICM ソフトウェアのサービス テーブル、ルート テーブル、およびスキル グループ テーブルで、放棄されたコールまたはショート コールのいずれかとしてカウントされます。

IPCC Enterprise には適用されません。

- 12 = リオーダーにより切断/ドロップされる

Galaxy PIM でだけサポートされています。これは、Galaxy PIM が Galaxy MIS レコードから「代行受信が無効です」という処理結果を受信したことを示します。リオーダーにより切断/ドロップされるコールは、ICM ソフトウェアのサービス テーブル、ルート テーブル、およびスキル グループ テーブルで、放棄されたコールまたはショート コールのいずれかとしてカウントされます。

IPCC Enterprise には適用されません。

- 13 = プライマリ ルートで処理された後に切断/ドロップされる

ICM では、コールがエージェントによって処理され、会議にされることも転送されることもなかったことを示します。これらのコールは、ICM スキーマのサービス テーブル、ルート テーブル、およびスキル グループ テーブルで、処理されたコールとしてカウントされます。

IPCC Enterprise では、コールが Call Manager PG のエージェントにルーティングされ、転送されることも会議にされることもなく処理されたことを示します。このコール処理結果は、ラップアップが使用される場合にエージェントによって処理される、ルーティングされないコールにも使用されます。VRUPG では、コールがルーティングされなかったが、放棄されなかったことを示します。スクリプトはコールをルーティングせずに終了しました。Route Call Detail レコードの RouterErrorCode フィールドに原因の詳細が格納されます。

- 14 = プライマリ ルート以外で処理された後に切断/ドロップされる

ICM および IPCC Enterprise では、コールが非エージェントまたは監視されていないデバイス（ボイス メール システムなど）によって処理されたことを示します。これらのコールは、ICM スキーマのサービス テーブル、ルート テーブル、およびスキル グループ テーブルで、処理されたコールとしてカウントされます。

- 15 = リダイレクト/拒否

ICM では、PIM がコールのイベントを受信できないように、コールがリダイレクトされたことを示します。つまり、PIM はコールを参照または追跡できなくなります。たとえば、コールが ICM によって監視されていないデバイスにリダイレクトされ、その後で別のコール ID でスイッチに戻された場合などです。ICM は、コールの追跡元のデータだけが格納された Termination_Call_Detail レコードを生成します。リダイレクトとマークされたコールは、ICM のサービスおよびルート テーブルで、オーバーフロー コールとしてカウントされます。

IPCC Enterprise では、次の場合には、コール状態をより正確に反映するために、CallDisposition が 4（遅延による放棄される）ではなく 15（リダイレクト）に設定されます。

- コールが CTI ルート ポイントから IVR に送信された場合。
- エージェントが別のスキルグループにコールを転送したものの、対応可能なエージェントがなかったため、コールが IVR に送信された場合。

Expert Advisor では、Expert Advisor ランタイム サーバがコールを拒否したことを示します。

- 16 = カットスルー

現在は使用されていません。

- 17 = イントラフロー

現在は使用されていません。

- 18 = インターフロー

現在は使用されていません。

- 19 = 無応答

ICM では現在は使用されていません。

IPCC Enterprise では、ICM 設定のエージェント デスクトップ設定で設定された無応答時間内に、エージェントがコールに回答しなかったことを示します。

アウトバウンドオプションでは、この結果コードは、割り当てられた時間内にアウトバウンド コールの回答がなかったことを示します。

- 20 = 代行受信のリオーダー

Galaxy PIM でだけサポートされています。これは、Galaxy PIM が Galaxy MIS レコードから「不明な代行受信」という処理結果を受信したことを示します。

IPCC Enterprise には適用されません。

アウトバウンドオプションでは、この結果コードは、ダイヤラがネットワーク上の ACD からリング バックを受信しなかったことを示します。

- 21 = 代行受信の拒否

Galaxy PIM でだけサポートされています。これは、Galaxy PIM が Galaxy MIS レコードから「代行受信の制限」という処理結果を受信したことを示します。

IPCC Enterprise には適用されません。

アウトバウンドオプションでは、この結果コードは、顧客コールがオペレータによって代行受信されたことを示します。

- 22 = タイムアウト

Lucent DEFINITY ECS および Nortel Meridian PIM でだけサポートされています。タイムアウトは、PIM が何らかの理由でコールのイベントを受信しなくなったことを示します。タイムアウトのコール処理結果は、コールを「クリーンアップ」するための手段を提供します。コールのイベントが監視されなくなるからです。タイムアウト コールは、ICM のサービスおよびルート テーブルで、TerminatedOther としてカウントされます。

IPCC Enterprise には適用されません。

アウトバウンドオプションでは、この結果コードは、ダイヤラがダイヤルトーンを検出できないことを示します。

- 23 = 音声応答対象

ICM では現在は使用されていません。

IPCC Enterprise では、人または留守番電話がアウトバウンド コールに回答したことを示します。

アウトバウンドオプションでは、この結果コードは、人がアウトバウンドコールに回答したことを示します。

- 24 = 未分類の応答対象が検出される

ICM では、現在は使用されていません。

アウトバウンド オプションでは、この結果コードは、アウトバウンド コールがファックスに着信したことを示します。

- 25 = カットスルーなし

現在は使用されていません。

- 26 = U-Abort

ICM では、コールが異常終了したことを示します。

IPCC Enterprise では、ネットワークが輻輳しているか、ネットワークが利用できないか、またはリソースが使用できないかのいずれかの理由によりコールが終了したことが Unified CM によって示されたことを意味します。このような理由は、メディアの設定にエラーがあることを示しています。

アウトバウンド オプションでは、この結果コードは、顧客が電話を取る前にアウトバウンド コールが停止したことを示します。

- 27 = ソフトウェアの障害

ICM では、PIM によってエラー状態が検出されたか、長期間にわたってコールのイベントが発生しなかったことを示します。たとえば、コール ID が 1 で、トランク 1 に関連付けられているインバウンド コールは、PIM がトランク 1 に関連付けられている別のコール ID を受信した場合、障害とマークされることがあります。これは、コール ID 1 の切断イベントが失われたことを示します。

コールのイベントが追跡されていない場合、そのコールは最終的にタイムアウトします。障害が発生したコールは、ICM のサービスおよびルート テーブルで、強制的にクローズされたコールとしてマークされます。

IPCC Enterprise では、通常、コールがこの状態の許容時間を超過したため、Call Manager PG がコールを終了したことを示します。NULL 状態（エージェントが削除されたときの状態）のデフォルトは 1 時間で、接続状態のデフォルトは 8 時間です。この値は設定で変更できます。

- 28 = ブラインド転送

ICM の転送シナリオには、プライマリ コールとセカンダリ コールが関係します。セカンダリ コールがキューまたは別の非接続デバイスに転送された場合、プライマリ コール（転送中のコール）はブラインド転送に設定されます。

IPCC Enterprise (Call Manager PG) では、これは宛先が応答する前にコールが転送されたことを示します。ICM (VRUPG) の場合は、コールが正常にリダイレクトされたことが IVR によって示されたことを意味します。

- 29 = アナウンス転送

ICM および IPCC Enterprise の転送シナリオには、プライマリ コールとセカンダリ コールが関係します。セカンダリ コールが別の応答デバイスに接続され

るか、デバイスで保留状態にされた場合、プライマリ コール（転送中のコール）はアナウンス転送とマークされます。

- 30 = 会議

ICM および IPCC Enterprise では、コールが終了した（会議からドロップされた）ことを示します。ICM ソフトウェアの Skill_Group テーブルでは、会議を開始したスキル グループの会議時間が追跡されます。

- 31 = 重複転送

Siemens HICOM 300E PIM でだけサポートされています。コールがオフスイッチで転送されたか、監視されていないデバイスに転送されました。

IPCC Enterprise には適用されません。

- 32 = 監視されていないデバイス

現在は使用されていません。

- 33 = 留守番電話

ICM では、留守番電話がコールに応答したことを示します。IPCC Enterprise には適用されません。

アウトバウンドオプションでは、留守番電話がコールに応答したことを示します。

- 34 = ネットワーク ブラインド転送

ICM では、コールがネットワークによって別のペリフェラルに転送されたことを示します。ISN が設置されていない限り、IPCC Enterprise には適用されません。

- 35 = タスクがルータで放棄される

NewTask を発行したアプリケーションインスタンスにルータが DoThisWithTask メッセージを送信する前に、タスクに関連付けられている NewTask ダイアログが終了しました。

- 36 = タスクが提供前に放棄される

Agent PG がタスクの Start Task メッセージまたは Offer Task メッセージを受信する前に、タスクの「プレコール」メッセージの Start Task タイムアウト期間が過ぎると、タスクは提供前に放棄されます。

- 37 = タスクが提供中に放棄される

この処理結果は、マルチセッション チャット タスクに対してだけ定義されます。あるチャットセッションに参加しているエージェントが別のチャットセッションに割り当てられ、エージェントが新しいセッションに参加している顧客とチャットを開始する前に顧客が電話を切ると、タスクはこの処理結果になります。

- 38 = タスクの正常終了

タスクがエージェントによって処理されました。

非音声タスクにのみ適用されます。

- 39 = タスク ID を取得できない

アプリケーションは、ICMソフトウェアにアプリケーションタスクの提供要求またはアプリケーションタスクの開始要求を送信すると、ICMがタスクに割り当てたタスク ID を含む応答が ICM から送信されるまで待機します。OPC は、ルータからタスク ID を取得できない場合（ルータがダウンしているか、OPC とルータの間のネットワーク接続がダウンしているため）、処理結果 39（タスク ID を取得できない）でタスクを終了します。

- 40 = エージェントがタスク中にログアウト

エージェントがタスクを終了せずに MRD からログアウトしました。

現在は使用されていません。

- 41 = 最大タスク ライフタイムの超過

タスクに関連付けられている MRD の最大タスク ライフタイム内に、ICMソフトウェアがこのタスクの End Task メッセージを受信しませんでした。

- 42 = アプリケーションパスがダウンしている

ICMソフトウェアが、タスクに関連付けられているアプリケーションインスタンスと通信しようとしているときに、タスクライフがタイムアウトしました。この原因として、アプリケーションインスタンスがダウンしているか、ICM とアプリケーションインスタンスの間のネットワーク接続がダウンしているかのいずれかが考えられます。

- 43 = ICM ルーティングの完了

現在は使用されていません。

- 44 = ICM ルーティングが無効

現在は使用されていません。

- 45 = アプリケーションの MRD ID が無効

現在は使用されていません。

- 46 = アプリケーションのダイアログ ID が無効

現在は使用されていません。

- 47 = アプリケーションのダイアログ ID が重複

現在は使用されていません。

- 48 = アプリケーションの起動 ID が無効

現在は使用されていません。

- 49 = アプリケーションのスクリプト セレクタが無効

現在は使用されていません。

- 50 = アプリケーションによるダイアログの終了

現在は使用されていません。

- 51 = アプリケーションの初期化中にタスクが終了

アプリケーションインスタンスが、接続が失われる前に存在していたタスクが接続の復旧後にアプリケーションによって初期化されなかったことを ICM ソフトウェアに通知しました。

- 52 = 着信先の切断

現在はサポートされていません。

- 53 = 部分コール

このコードは、レポート時または抽出時に中間レコードと最終的な TCD レコードを区別するプロセスを簡素化します。

CallDisposition コードを含むレコードは中間レコードと見なされます。

OPC は、PIM から GEO_NewTransaction_Ind メッセージを受信すると、新しい "PartialCall" EventCause を設定するために変更されます。また、OPC の EventCauseToDisposition() は、この EventCause を新しい "PartialCall" CallDisposition に変換する必要があります。

- 54 = ネットワーク コンサルトのドロップ

ネットワーク コンサルトが確立され、エージェントが再接続しました。

- 55 = ネットワーク コンサルトの転送

ネットワーク コンサルトが確立され、転送が完了しました。

- 57 = ネットワーク コンサルトの放棄

ネットワーク コンサルトが確立されず（呼び出したが応答がなく）、エージェントが放棄して再接続しました。

CallDispositionFlag フィールドは、コールの処理結果に関する詳細が格納されません。

フラグは次のとおりです。

- DBCDF_HANDLED = 1
- DBCDF_ABANDONED = 2
- DBCDF_SHORT = 3
- DBCDF_ERROR = 4
- DBCDF_REDIRECTED = 5
- DBCDF_REQUERY = 6

- DBCDF_INCOMPLETE = 7

Termination_Call_Detail : PeripheralCallType

[Termination_Call_Detail テーブル \(456 ページ\)](#) の PeripheralCallType フィールドは、ペリフェラルによって報告されたコールタイプに関する情報を格納します。

このフィールドの有効な設定は次のとおりです。

- 1 = ACD (着信)

ICM (VRU PG) では、コールはすべてこのタイプです。

IPCC Enterprise (Call Manager PG) では、通常、これがポストルート要求であることを示します。

- 2 = プレルート ACD (着信)

IPCC Enterprise では、コールがこの宛先にルーティングされたため、コールに関連付けるルーティング情報 (ルータ コール キー、コール コンテキスト) が Call manager PG にあることを示します。

- 3 = プレルート直接エージェント

IPCC Enterprise には適用されません。

- 4 = 転送 (着信)

IPCC Enterprise では、コールが別のエージェントまたはデバイスから転送されたことを示します。これは誤解を招きやすい名前です。内部または外部に転送されるコールに使用されるからです。

- 5 = オーバーフロー (着信)

IPCC Enterprise には適用されません。

- 6 = その他 (着信)

IPCC Enterprise では、ルート情報またはコール コンテキストが関連付けられていないインバウンドコールに使用されます。同じペリフェラルのエージェントからのコールに適用されます。

- 7 = 自動 (発信)

アウトバウンドオプションでは、プレディクティブまたはプログレッシブ顧客コールを示します。

- 8 = エージェント (発信)

IPCC Enterprise には適用されません。

- 9 = 外部

IPCC Enterprise では、コールが Call Manager クラスターの外部に配置されたこと、またはネットワークに到達したイベントを受信したことを示します。

- 10 = エージェント (内部)
- 11 = 提供

IPCC Enterprise には適用されません。

- 12 = コンサルト
- 13 = 提供されたコンサルト
- 14 = コンサルト会議

IPCC Enterprise. には適用されません。

- 15 = 会議
- 16 = 監視対象外

IPCC Enterprise には適用されません。

- 17 = プレビュー

アウトバウンドオプションでは、プレビューまたはコールバック顧客コールを示します。

- 18 = 予約

アウトバウンド オプションでは、予約コールを示します。

- 19 = スーパーバイザ アシスト
- 20 = 緊急コール
- 21 = スーパーバイザ モニタ

IPCC Enterprise には適用されません。

- 22 = スーパーバイザ ウィスパー

IPCC Enterprise には適用されません。

- 23 = スーパーバイザの介入
- 24 = スーパーバイザの代行受信
- 25 = ICM によるルーティング

IPCC Enterprise には適用されません。

- 26 = アプリケーション インスタンスによるルーティング

IPCC Enterprise には適用されません。

- 27 = 予約プレビュー

プレビュー モードのアウトバウンド オプション予約コールのコール タイプです。

- 28 = 予約プレビュー ダイレクト

ダイレクト プレビュー モードのアウトバウンド オプション予約コールのコール タイプです。

- 29 = 予約プレディクティブ

プレディクティブ モードおよびプログレッシブ モードのアウトバウンド オプション予約コールのコール タイプです。

- 30 = 予約コールバック

コールバックコールに使用されるアウトバウンド オプション予約コールのコール タイプです。

- 31 = 予約パーソナル コールバック

- パーソナル コールバック コールに使用されるアウトバウンド オプション予約コールのコール タイプです。

- 32 = 顧客プレビュー

プレビュー モードのアウトバウンド オプション顧客コールのコール タイプです。

- 33 = 顧客プレビュー ダイレクト

ダイレクト プレビュー モードのアウトバウンド オプション顧客コールのコール タイプです。

- 34 = 顧客プレディクティブ

エージェントベースのキャンペーンに使用される、プレディクティブモードおよびプログレッシブ モードのアウトバウンド オプション顧客コールのコール タイプです。

- 35 = 顧客コールバック

コールバックコールに使用されるアウトバウンド オプション顧客コールのコール タイプです。

- 36 = 顧客パーソナル コールバック

パーソナル コールバック コールに使用されるアウトバウンド オプション顧客コールのコール タイプです。

- 37 = 顧客 IVR

IVR への転送キャンペーンに使用されるアウトバウンド オプション顧客コールのコール タイプです。

トランクタイプ

[Trunk テーブル \(470 ページ\)](#) の Type フィールドは、トランクのタイプを示します。このフィールドの値は次のとおりです。

- 1 = ローカル C.O.
- 2 = アナログ電話回線
- 3 = WATS
- 4 = DID/DNIS
- 5 = PRI
- 6 = タイ ライン
- 7 = インターフロー



5 章

データベースルール

Blended Agent テーブル (アウトバウンドオプション) : データベースルール

Blended Options テーブルの一覧および図を参照するには、[ここ \(493 ページ\)](#) をクリックしてください。

オプションのアウトバウンドオプション機能を使用すると、コンタクトセンターを設定してインバウンドおよびアウトバウンドのコールアクティビティを自動化できます。

[Blended Agent Options \(76 ページ\)](#) テーブルには、ブレンディッド エージェントの展開にグローバルに適用されるすべてのオプション (コンタクトへのコールに使用する時間パラメータなど) が格納されます。

キャンペーンとクエリーのルール

キャンペーンでは、特定の目的または目標のために、エージェントに発信コールを配信します。このような目標には、特定のメッセージの送信 (現在のクライアントに新しいサービスの利用を勧めるなど) や、特定のクエリーの実行 (アカウントについて問い合わせるなど) などがあります。

クエリールールは、コンタクト レコードを選択してそれらのレコードをキャンペーンに関連付ける SQL フィルタ機能です。コンタクト レコードは、ブレンディッド エージェント ソフトウェアに提供したインポート リストから選択されます。

[Campaign \(140 ページ\)](#) テーブルには、アウトバウンド オプションの実装で定義したすべてのキャンペーンに関する情報が格納されます (設定したキャンペーンごとに 1 つの行があります)。

[Campaign Half Hour \(148 ページ\)](#) テーブルでは、キャンペーン属性の履歴レポートが格納されます。

[Campaign Query Rule \(149 ページ\)](#) テーブルは、Campaign テーブルと Query_Rule テーブルのクロス リファレンス テーブルです。

[Campaign_Skill_Group \(162 ページ\)](#) テーブルは、Campaign テーブルと Skill_Groups テーブルのクロスリファレンステーブルです。このテーブルでは、スキルグループとキャンペーンの関連付けが定義されます。

[Campaign_Target_Sequence \(164 ページ\)](#) テーブルには、キャンペーン内で番号とともにダイヤルされるターゲットのタイプおよびシーケンスが格納されます。

[Campaign_Query_Rule_Real_Time \(154 ページ\)](#) テーブルと [Campaign_Query_Rule_Half_Hour \(151 ページ\)](#) テーブルでは、キャンペーンとクエリールールの特定の組み合わせに関する統計情報が格納されます。

[Query_Rule_Clause \(307 ページ\)](#) テーブルには、各クエリールールに関連付けられている SQL ルールが格納されます。設定したクエリールールごとに 1 つの行があります。

[Query_Rule \(305 ページ\)](#) テーブルは、Query_Rule_Clause テーブルと Import_Rule テーブルのクロスリファレンステーブルです。

インポート ルール

インポートルールでは、ブレンディッドエージェントがインポートリストのデータをコンタクトテーブルにインポートする方法が定義されます。データをインポートした後、コンタクトテーブルの情報を使用してダイヤリングリストを作成できます。

インポートリストは未加工の顧客コンタクトセット (テキストファイル形式) で、コンタクトテーブルにインポートしてダイヤリングリストの作成に使用できます。インポートリストは、インポートファイルまたはコンタクトファイルとも呼ばれます。インポートリストは、特定のキャンペーンとクエリールールに関連付けられます。

[Import_Rule \(253 ページ\)](#) テーブルには、すべてのインポートルールの一覧と、関連するインポートリストが格納されます。

[Import_Rule_Real_Time \(260 ページ\)](#) テーブルと [Import_Rule_History \(259 ページ\)](#) テーブルには、アウトバウンドオプションのインポートおよびインポートの成功率に関する統計情報が格納されます。

[Import_Rule_Clause \(257 ページ\)](#) テーブルでは、ブレンディッドエージェントのインポートルールプロセスによってインポートされるインポートリストの部分が定義されます。

ダイヤラ

ダイヤラは、ICM スキルグループ、スキルグループが接続される ACD、およびダイヤラボード上のポートの間の関係を定義するためにアウトバウンドオプションで使用されます。ダイヤラに割り当てる設定では、ダイヤラがロケーションからのダイヤリングを処理する方法、およびダイヤラが留守番電話または人の声に応答する方法を制御します。いくつかのデータベーステーブルでは、ダイヤラの設定が制御され、統計情報が記録されます。

[Dialer \(184 ページ\)](#) テーブルには、アウトバウンドオプションの実装に含まれる各ダイヤラの設定情報が格納されます。

[Dialer_Port_Map \(195 ページ\)](#) テーブルでは、ダイヤラのポート番号が ACD のポートにマッピングされ、ACD ステーションとそのダイヤラポートへのマッピングが識別されます。

[Dialer_Real_Time \(197 ページ\)](#) および [Dialer_Half_Hour \(192 ページ\)](#) の2つのレポート テーブルでは、ダイヤラの実行に関するレポート用の統計情報が格納されます。

[Dialer_Skill_Group_Real_Time \(203 ページ\)](#) テーブルおよび [Dialer_Skill_Group_Half_Hour \(200 ページ\)](#) の2つのレポート テーブルでは、ダイヤラで実行されているキャンペーンに関するレポートが格納されます。

[Dialer_Detail \(188 ページ\)](#) テーブルは、詳細なダイヤラレコードが格納される履歴テーブルです。これにより、ダイヤラの試行、エージェントによってスキップされたコール、および終了コードのトラブルシューティングと追跡を効率的に行うことができます。

Device テーブル: データベースルール

Device テーブルの一覧および図を参照するには、[ここ \(495 ページ\)](#) をクリックしてください。

[Logical Interface Controller \(267 ページ\)](#) は、Peripheral Gateway (PG; ペリフェラル ゲートウェイ) または Network Interface Controller (NIC; ネットワーク インターフェイス コントローラ) のいずれかです。

各論理インターフェイス コントローラは [Physical Interface Controller \(304 ページ\)](#) にマッピングされます。NIC が二重化されている場合、二重化されたペアの各 NIC は別々の Physical Interface Controller にマッピングされます。二重化された PG のペアは、1 つの Physical Interface Controller を共有します。

[Routing Client \(338 ページ\)](#) (AT&T、MCI、または Sprint) またはプライベートネットワーク内のスイッチです。論理インターフェイス コントローラが NIC である場合は、1 つまたは複数のルーティング クライアントが論理インターフェイス コントローラに関連付けられます。論理インターフェイス コントローラが PG である場合は、1 つまたは複数のルーティング クライアントが論理インターフェイス コントローラに関連付けられることがあります (PG で管理されるペリフェラルが Post-Routing をサポートする場合)。

各ルーティング クライアントには、1 つまたは複数の [Dial Number Plans \(183 ページ\)](#) が関連付けられることがあります。

[Peripheral \(288 ページ\)](#) は ACD、PBX、または VRU です。各ペリフェラルは、ペリフェラル ゲートウェイに関連付けられます。

トランク

各ペリフェラルには、1 つまたは複数の [Trunk Group \(471 ページ\)](#) が関連付けられます。公衆電話網では、トランクが別々にグループ化されることがあります。そのため、各 PG に 1 つまたは複数の [Network Trunk Group \(277 ページ\)](#) が含まれることがあります。

各 Trunk Group は、1 つまたは複数の [トランク \(470 ページ\)](#) で構成されます。各トランクは 1 つのトランク グループに属します。

統計情報

5分インターバルの状態情報は、[Routing Client \(340 ページ\)](#) ごとに生成されません。

各トランクグループの統計情報は、[リアルタイム \(476 ページ\)](#)、[5分 \(473 ページ\)](#) インターバル、および [30分 \(474 ページ\)](#) インターバルで生成されます。また、各ネットワークトランクグループの統計情報も、[リアルタイム \(280 ページ\)](#) および [30分 \(278 ページ\)](#) インターバルで生成されます。

各ペリフェラルには [Default Route \(292 ページ\)](#) を設定できます。Default Route は、他のどのルートにも関連付けられていないコールをペリフェラルでルーティングするために使用されます。

リアルタイムの統計情報は [ペリフェラル \(296 ページ\)](#) ごとに生成されます。

一部のペリフェラルタイプでは、データを収集するエンティティを指定する必要があります。これを行うには、目的のエンティティを [Peripheral_Monitor \(295 ページ\)](#) テーブルに追加します。

複数の PIM タイプ

ICM PG では、複数のデバイス タイプ (ACD、VRU など) をサポートできます。各デバイス タイプには、個別の Peripheral Interface Manager (PIM; ペリフェラル インターフェイス マネージャ) が必要です。ACD と VRU PIM が同じ PG によって制御される場合は、[VRU ポート \(490 ページ\)](#) をどのように ACD ポートまたは ACD トランクにマッピングするかを指定する必要があります。

サービス レベルしきい値

[Service_Level_Threshold \(389 ページ\)](#) テーブルには、ICM ソフトウェアによるサービスレベルの計算方法に関する情報が格納されます。各行では、ペリフェラルとメディア ルーティング ドメインのペアのデフォルトのサービス レベルしきい値が定義されます。

Enterprise テーブル: データベースルール

Enterprise テーブルの図および一覧を参照するには、[ここ \(497 ページ\)](#) をクリックしてください。

各 [Route \(317 ページ\)](#) は、1 つまたは複数の [Enterprise Route \(206 ページ\)](#) に属することができます。

[Enterprise_Route_Member \(207 ページ\)](#) テーブルでは、Route が Enterprise Route にマッピングされます。

各 [Skill Group \(409 ページ\)](#) は、1 つまたは複数の [Enterprise Skill Group \(209 ページ\)](#) に属することができます。

[Enterprise_Skill_Group_Member \(210 ページ\)](#) テーブルでは、Skill Group が Enterprise Skill Group にマッピングされます。

各 [Service \(367 ページ\)](#) は、1 つまたは複数の [Enterprise Service \(207 ページ\)](#) に属することができます。

[Enterprise_Service_Member \(208 ページ\)](#) テーブルでは、サービスがエンタープライズ サービスにマッピングされます。

各ペリフェラル ゲートウェイ (PG) には、1 つまたは複数の [Service Array \(370 ページ\)](#) に関連付けることができます。

各 [Service Array \(370 ページ\)](#) は 1 つまたは複数の [Service \(367 ページ\)](#) で構成されますが、アレイ内のすべてのサービスは同じ PG に関連付けられたペリフェラルのものである必要があります。

[Service_Array_Member \(372 ページ\)](#) テーブルでは、[Service \(367 ページ\)](#) が Service Array にマッピングされます。

Galaxy テーブル: データベースルール

Galaxy テーブルの図および一覧を参照するには、[ここ \(498 ページ\)](#) をクリックしてください。

システムに Rockwell Galaxy ACD が含まれる場合、ACD から直接取得したデータが ICM データベース内の特殊なテーブルに格納されます。このデータの大部分は ICM/IPCC の標準的なテーブルにあるデータと重複しています。

ACD 上に設定されたエージェントごとに、[Galaxy_Agent_Performance \(219 ページ\)](#) レコードおよび [Galaxy_Agent_Call_Count \(215 ページ\)](#) レコードが生成されます。

ACD 上に設定されたエージェントの I グループごとに、[Galaxy_Agent_IGroup \(216 ページ\)](#) レコードが生成されます。

PBX 転送先ごとに、[Galaxy_PBX \(234 ページ\)](#) レコードが生成されます。

ACD 上に設定されたゲートごとに、[Galaxy_Gate \(224 ページ\)](#) レコード、[Galaxy_Gate_Delayed_Call \(227 ページ\)](#) レコード、および [Galaxy_Overflow \(230 ページ\)](#) レコードが生成されます。

ACD 上に設定されたトランクの I グループごとに、[Galaxy_Trunk_IGroup \(240 ページ\)](#) レコードが生成されます。

トランクごとに、[Galaxy_Single_Trunk \(236 ページ\)](#) レコード、および [Galaxy_Trunk_Call_Count \(239 ページ\)](#) レコードが生成されます。

DNIS 値ごとに、[Galaxy_DNIS \(222 ページ\)](#) レコードが生成されます。

定義された各トランザクションコードごとに、[Galaxy_Transaction_Code \(238 ページ\)](#) レコードが生成されます。

Calls または Reports プロセッサによって出力されるアラーム メッセージごとに、[Galaxy_Alarm \(221 ページ\)](#) レコードが生成されます。

Media Routing テーブル: データベースルール

Media_Routing テーブルの図および一覧を参照するには、[ここ \(500 ページ\)](#) をクリックしてください。

[Applications_Instance \(71 ページ\)](#) テーブルには、外部アプリケーション インスタンスに関する設定データが格納されます。このテーブルのデータを使用して、ICM ソフトウェアはアプリケーション インスタンスを識別し、Configuration Management Service (CMS; 設定管理サービス) へのアクセスを許可します。

[Application_Path \(72 ページ\)](#) テーブルでは、登録されたアプリケーション インスタンスから CTI サーバへのパスが定義されます。アプリケーションは、ログイン、エージェントの状態、およびタスク メッセージを ICM ソフトウェアに報告するために、CTI サーバへのインターフェイスを必要とします。

[Application_Path_Real_Time \(74 ページ\)](#) テーブルでは、アプリケーション パスのリアルタイムの状態と接続データが格納されます。

[Application_Path_Member \(73 ページ\)](#) テーブルでは、特定のアプリケーション パスを使用する Media Routing Domain (MRD; メディアルーティングドメイン) が定義されます。

メディア クラスとは、ICM/IPCC ソフトウェアで単一の概念として扱われる、物理メディアの組み合わせまたは単一のインスタンスです。

[Media_Class \(270 ページ\)](#) テーブルでは、メディア クラスのタイプが定義されます。初期状態では、このテーブルにデフォルトのメディア クラスが入力されています。

メディアルーティングドメイン (MRD) とは、共通の通信メディアに関連付けられたスキル グループおよびサービスの集合です。

[Media_Routing_Domain \(272 ページ\)](#) テーブルは、メディア クラスの単一の実装です。たとえば、Cisco シングルセッション チャットなどのメディア クラスには、1 つまたは複数のメディアルーティングドメイン (MRD) が定義されている可能性があります。この MRD はすべて同じメディア クラスに属しています。ただし、異なるサーバ上に存在したり、若干異なるタイプの要求を処理したりする可能性があります。

Route テーブル: データベースルール

Route カテゴリのテーブルの図および一覧を参照するには、[ここ \(500 ページ\)](#) をクリックしてください。

ICM/IPCC は、コールごとに[ルート \(317 ページ\)](#) を選択します。ルートは、コールに対するサービスおよびコールを処理するスキルターゲットを指定します。スキルターゲットは、サービス、スキル グループ、エージェント、トランスレーション ルートのいずれかです。

[Network Target \(276 ページ\)](#) はコールの宛先を指定します。ネットワーク ターゲットは、[Announcement \(61 ページ\)](#)、[Peripheral Target \(300 ページ\)](#)、[Device Target \(178 ページ\)](#)、[Scheduled Target \(357 ページ\)](#) のいずれかです。ペリフェラル ターゲットとは、コールを配信するトランク グループと、同時に送信する DNIS 値です。スケジュール ターゲットは宛先の情報で、ICM/IPCC はスケジュールされたリソース数と処理中のコール数のみを認識します。スケジュール ターゲットごとに、ICM/IPCC は Scheduled Target Real Time データを管理します。

ルーティング クライアントは、ICM/IPCC に [Dialed Number \(179 ページ\)](#) を提供します。ダイヤル番号は、800-555-1234 のような番号か、「RTE.007」のような文字列です。各 Dialed Number にはデフォルト ルートを設定できます。

ルートは 1 つまたは複数の Network Target に割り当てることが可能です。ネットワーク ターゲットには、1 つまたは複数の [ラベル \(262 ページ\)](#) が関連付けられます。ラベルは適切なターゲットを指示するためにネットワークに返される文字列です。[Dialed_Number_Label \(181 ページ\)](#) テーブルでは、各ダイヤル番号で有効なラベルが示されます（または、そのルーティングクライアントの全ダイヤル番号で有効なルーティングクライアントに対して、すべてのラベルを有効にすることもできます）。

各ルートに対して、統計情報は、[リアルタイム \(333 ページ\)](#)、[5 分 \(325 ページ\)](#) ごと、および [30 分 \(328 ページ\)](#) ごとに生成されます。

[Route_Call_Detail \(318 ページ\)](#) レコードは、ICM/IPCC がルートを決定した直後に生成されます。このレコードには、要求と、ICM/IPCC によって決定されたルートに関する情報が記録されます。

[Termination_Call_Detail \(456 ページ\)](#) レコードは、各コールの終了時に生成されます。このレコードのデータは、ペリフェラル ゲートウェイから取得します。コールがペリフェラルで処理された方法についての情報が格納されます。[Route_Call_Detail](#) および [Termination_Call_Detail](#) は、Day フィールドと RouterCallKey フィールドによって結合されます。

スクリプトによって、ルーティングクライアントに関連付けられた [Network_VRU \(282 ページ\)](#) にコールが送信されることがあります。スクリプトはルーティングクライアントにラベルを返します。また、VRU によって実行される [Network_Vru_Script \(284 ページ\)](#) を指定することもあります。

Schedule テーブル: データベースルール

Schedule カテゴリのテーブルの図および一覧を参照するには、[ここ \(503 ページ\)](#) をクリックしてください。

オプションの Schedule Import 機能を使用すると、ワークフォース管理システムから各エージェント、スキルグループ、およびサービスに対してスケジュールをインポートできます。

[Schedule \(347 ページ\)](#) テーブルには、スケジュールごとに 1 つのエントリが格納されます。

[Schedule_Import \(348 ページ\)](#) テーブルには、さまざまな期間の実際のスケジュール データが格納されます。[Schedule_Import_Real_Time \(351 ページ\)](#) テーブルには、現在有効なスケジュール データが格納されます。

[Schedule_Source \(356 ページ\)](#) テーブルには、データのインポート元が格納されます。[Schedule_Map \(353 ページ\)](#) テーブルには、インポート元のスケジュールデータのプライマリ キー値が格納されます。

[ICR_View \(250 ページ\)](#) テーブルには、スケジュールの各 Schedule_Import レコードを解釈する方法が格納されます。

[View_Column \(485 ページ\)](#) テーブルには、Schedule_Import の各フィールドを解釈する方法が格納されます。

[Import_Schedule \(261 ページ\)](#) テーブルには、特定のタイミングで自動実行されるインポート プロセスの定義が格納されます。

[Import_Log \(252 ページ\)](#) テーブルには、インポート プロセスに関する情報が格納されます。

スケジュールは、毎日、毎週、毎月などのタイミングで繰り返すことがあります。[Recurring_Schedule_Map \(310 ページ\)](#) テーブルには、スケジュールの繰り返しパターンが格納されます。

[Schedule_Report \(353 ページ\)](#) テーブルには、エクスポート レポートが格納されます。

Script テーブル: データベースルール

Script カテゴリのテーブルの図および一覧を参照するには、[ここ \(504 ページ\)](#) をクリックしてください。

ICM/IPCC は、[Dialed_Number_Map \(182 ページ\)](#) テーブルに基づいて各着信コールを [Call Type \(81 ページ\)](#) に分類します。マッピングでは、ダイヤル番号、発信者入力番号、および発信者番号が考慮されます。発信者番号は特定の番号、ワイルドカード、または [Prefixes \(314 ページ\)](#) を組み合わせた [Region \(312 ページ\)](#) として指定できます。各ルーティング クライアントには、[Default Call Type \(177 ページ\)](#) が設定されていることがあります。

スクリプトは、コールに最適なルートを決めたり、定期的に管理作業を実施したりするために実行される一連の手順です。各スクリプトの複数のバージョンを作成できます。各スクリプトに関する一般的な情報は、[Master_Script \(269 ページ\)](#) テーブルに格納されています。各バージョンに関する固有の情報は、[Script \(359 ページ\)](#) テーブルに格納されています。スクリプトのバージョンのバイナリ表現は [Script_Data \(361 ページ\)](#) テーブルに格納されています。各 Script のバージョンには、参照するデータベース エンティティごとに [Cross Reference \(360 ページ\)](#) があります。

[Call_Type_Map \(111 ページ\)](#) テーブルは、各スクリプトがアクティブになるスケジュールに基づいて、1 つまたは複数のルーティング スクリプトをコールタイプに関連付けます。[Admin_Script_Schedule_Map \(13 ページ\)](#) テーブルは、定期的に行う管理スクリプトをスケジュールします。スクリプトのバージョンごとに、[Real Time \(364 ページ\)](#) および [Five-Minute \(361 ページ\)](#) データが作成されます。また、コールタイプごとに [Real-Time \(112 ページ\)](#) データが作成されます。

スクリプト内で設定して参照できる [User_Variable \(483 ページ\)](#) を定義できます。必要に応じて、次のスクリプト呼び出し時にも値を保持できる [Persistent Variable \(301 ページ\)](#) を定義できます。また、カスタム関数を定義し、[User Formula \(477 ページ\)](#) として格納することもできます。カスタム関数に関連付けられた式は、[User_Formula_Equation \(478 ページ\)](#) テーブルに格納されます。

オプションのゲートウェイ機能を使用して、スクリプトは外部アプリケーションと通信できます。[Application_Gateway \(64 ページ\)](#) テーブルには、外部アプリケーションが示されます。セントラル コントローラの各サイドに、アプリケーションゲートウェイごとに個別の [接続 \(66 ページ\)](#) を保持できます。ICM/IPCC

ソフトウェアは、アプリケーションゲートウェイ接続ごとに [グローバル \(68 ページ\)](#) なデフォルト値も保持できます。アプリケーションゲートウェイごとに [Half-hour \(69 ページ\)](#) データが作成されます。

オプションのゲートウェイ SQL 機能を使用して、スクリプトは外部データベースにクエリーを送信できます。アクセス可能なテーブルは、[Script テーブル \(359 ページ\)](#) および [Script_Table_Column \(366 ページ\)](#) の特定の列に格納されます。

[Script_Queue_Real_Time \(363 ページ\)](#) テーブルには、スクリプトキューでのタスクの処理方法に関するデータが格納されます。

Security テーブル: データベースルール

Security カテゴリのテーブルの図および一覧を参照するには、[ここ \(508 ページ\)](#) をクリックしてください。

ICM/IPCC データベース内の一部のオブジェクトに対するアクセスを、特定のユーザ、特定のユーザグループ、または特定のエンティティ（企業内の部署など）に制限できます。エンタープライズは、1 つまたは複数のエンティティで構成されます。[Business_Entity \(80 ページ\)](#) テーブルでは、エンタープライズ内のエンティティが定義されます。

[User_Group \(479 ページ\)](#) テーブルでは、特定のアクセス権を持つユーザグループまたは個々のユーザが定義されます。User_Group テーブルの行にグループを定義する場合、そのグループのメンバーである各ユーザを [User_Group_Member \(481 ページ\)](#) テーブルに設定します。ICM/IPCC ソフトウェアは、ユーザグループの状態を追跡するために [Sec_Group \(366 ページ\)](#) テーブルおよび [Sec_User \(367 ページ\)](#) テーブルも使用します。[User_Supervisor_Map \(482 ページ\)](#) テーブルは、エージェントがスーパーバイザとしてログインできるようにするために使用されます。

[Feature_Control_Set \(214 ページ\)](#) テーブルでは、さまざまなユーザが使用する可能性のあるさまざまな機能セットが定義されます。1 つの機能セットを複数のユーザにマッピングすることもあります。

ICM/IPCC ソフトウェアがアクセスを制御する個々の項目をオブジェクトといいます。[Object_List \(286 ページ\)](#) テーブルには、オブジェクトに関する情報が格納されます。[Ids \(251 ページ\)](#) テーブルには、オブジェクトの行レベルのセキュリティに関する情報が格納されます。[Object_Security \(287 ページ\)](#) テーブルでは、特定のユーザグループが特定のオブジェクトに対して持つアクセスが定義されます。

[User_Security_Control \(482 ページ\)](#) テーブルでは、特定のオブジェクトに対して特定のユーザが持つアクセス権が定義されます。オブジェクトごとに使用可能なアクセスレベルは、[Object_Access_Xref \(286 ページ\)](#) テーブルで定義されます。ICM/IPCC ソフトウェアは、User_Security_Control レコードを作成するための中間テーブルとして [Group_Security_Control \(242 ページ\)](#) テーブルを使用します。

アクセスを制御するオブジェクトのカテゴリをクラスといいます。[Class_List \(171 ページ\)](#) テーブルでは、これらのカテゴリが定義されます。[Class_Security \(172 ページ\)](#) テーブルでは、ユーザグループが特定のクラスに対して持つアクセスレベルが指定されます。クラスで使用可能なアクセスレベルは、[Class_Access_Xref \(171 ページ\)](#) テーブルで指定されます。

[ClassID_To_ObjectType \(173 ページ\)](#) テーブルでは、オブジェクトに対するクラスのマッピングが定義されます。

Skill Target テーブル: データベースルール

Skill Target テーブルの図および一覧を参照するには、[ここ \(509 ページ\)](#) をクリックしてください。

ペリフェラル ターゲット

各ペリフェラルでは、さまざまな [Service \(367 ページ\)](#)、[Agent \(15 ページ\)](#)、[Skill Group \(409 ページ\)](#)、[Translation Route \(468 ページ\)](#) を使用できます。これらのエンティティをまとめて [Skill Target \(455 ページ\)](#) といいます。

各エージェントは、複数のエージェントで構成される [Agent Team \(58 ページ\)](#) に割り当てることができます。チームはモニタリングだけを目的としたものであるため、コールのルーティングには使用されません。[Agent_Team_Member \(60 ページ\)](#) テーブルでは、エージェントがチームにマッピングされます。

[Agent_Team_Supervisor \(60 ページ\)](#) テーブルは、エージェント チームへのスーパーバイザのマッピングを指定するコンフィギュレーションテーブルです。

ACD に関連付けられていないエージェントでは、[Agent Desk Setting \(18 ページ\)](#) を定義できます。この設定では、使用可能な機能と、ICM で特定のエージェント状態の変更に対処する方法を指定します。

[Person \(302 ページ\)](#) レコードには、エージェントと管理者の両方を含む、すべてのシステム ユーザのプライマリ ID と認証情報が格納されます。

各サービスには、1 つまたは複数のスキル グループが関連付けられます。各スキル グループは 1 つまたは複数のサービスに関連付けることが可能です。

[Service_Member \(390 ページ\)](#) テーブルでは、スキル グループがサービスにマッピングされます。

各スキル グループは、1 人以上のメンバー エージェントで構成されます。各エージェントは 1 つまたは複数のスキル グループに関連付けることが可能です。

[Skill_Group_Member \(439 ページ\)](#) テーブルでは、エージェントがスキル グループにマッピングされます。

ペリフェラルによっては、異なる優先順位を持つ複数のスキル グループをベーススキル グループに関連付けることができます。

統計情報

リアルタイムの統計情報は、[Agent \(15 ページ\)](#)、[Skill Group \(409 ページ\)](#)、[Service \(367 ページ\)](#)、および [Skill Group Member \(439 ページ\)](#) ごとに生成されます。

5 分インターバルの統計情報は、[Skill Group \(409 ページ\)](#) と [Service \(367 ページ\)](#) ごとに生成されます。

30 分ごとの統計情報は、[Skill Group \(409 ページ\)](#)、[Service \(367 ページ\)](#)、および [Translation Route \(469 ページ\)](#) ごとに生成されます。

ICM/IPCC ソフトウェアでは、エージェントの状態を追跡する状態トレースをエージェントごとに管理します。エージェントがログアウトすると、ICM/IPCC ソフトウェアによって [Agent_Logout \(29 ページ\)](#) レコードが作成されます。

System テーブル: データベースルール

System テーブルの図および一覧を参照するには、[ここ \(513 ページ\)](#) をクリックしてください。

[Application_Event \(62 ページ\)](#) テーブルには、ICM/IPCC ソフトウェアによって生成されたアプリケーション イベントに関する情報が格納されます。これは、Event テーブルでレポートされるイベントのサブセットです。

[AWControl \(75 ページ\)](#) テーブルには、Admin Workstation とそのローカル データベースに関する情報が格納されます。

[Config_Message_Log \(174 ページ\)](#) テーブルには、データベース システムの情報が格納されます。

[\(175 ページ\) Controller_Time \(175 ページ\)](#) テーブルには、セントラルコントローラで維持されている現在の時刻が格納されます。

[Event \(210 ページ\)](#) テーブルには、ICM/IPCC ソフトウェアで生成されたシステム イベントに関する情報が格納されます。

[ICR_Globals \(243 ページ\)](#) テーブルには、システムに関する一般的な情報の一部が格納されます。

[ICR_Locks \(248 ページ\)](#) テーブルには、現在保持されているデータベースロックごとに行が格納されます。

[Logger_Admin \(263 ページ\)](#) テーブルには、ICM/IPCC ソフトウェアによってセントラルデータベース上で実行される、スケジュールされた管理ジョブに関する情報が格納されます。

[Logger_Meters \(265 ページ\)](#) テーブルには、Logger プロセスに関するパフォーマンス情報が格納されます。

[Logger_Type \(266 ページ\)](#) テーブルでは、Logger のタイプ (標準、Customer ICM (CICM; カスタマー ICM)、Network Applications Manager (NAM) のいずれか)、および Logger が NAM Logger かどうか (NAM がスレーブ NAM かどうか) が指定されます。

[Machine_Info \(268 ページ\)](#) テーブルには、簡易設定の展開内のマシンの一覧が格納されます。

[Next_Available_Number \(285 ページ\)](#) テーブルでは、特定のデータベース テーブルで次に使用できる一意の整数 ID の値が指定されます。

[Recovery \(309 ページ\)](#) テーブルには、データベースの各テーブルの内部状態が格納されます。

[Region_Info \(313 ページ\)](#) テーブルでは、ICM/IPCC ソフトウェアで事前定義されたプレフィクスと地域が指定されます。

[Rename \(316 ページ\)](#) テーブルは内部テーブルです。

[Version \(484 ページ\)](#) テーブルには、セントラル データベースおよびローカル データベースにインストールされた ICM/IPCC スキーマの現在のバージョンが記録されます。

User Preferences テーブル: データベースルール

User Preferences テーブルの図および一覧を参照するには、[ここ \(514 ページ\)](#) をクリックしてください。

User Preferences グループのテーブルは、ICM ソフトウェアのユーザ用にカスタム ツール セットやデスクトップ表示を作成するために使用されます。

Configuration Manager ツールのデスクトップ設定 (表示) は、Cfg テーブルによって制御されます。各ユーザは、これらのテーブルを使用して、デスクトップ設定を定義したり、既存のデスクトップ設定のレコードを表示、編集または削除したりできます。

[Cfg_Mngr_App_Snapshot_State \(165 ページ\)](#) テーブルでは、ユーザが保存した、ICM Configuration Manager の特定の状態が定義されます。このテーブルの情報は、Admin Workstation を再始動するときに、ICM Configuration Manager の状態を復元するために使用されます。

[Cfg_Mngr_User_Desktop_Snap \(167 ページ\)](#) テーブルでは、特定のユーザに対する Configuration Manager の現在の状態に関する情報が保持されます。

[Cfg_Mngr_User_Menu \(168 ページ\)](#) テーブルには、ICM Configuration Manager の各ユーザが使用するデフォルトやカスタムのメニューに関する情報が格納されます。

[Cfg_Mngr_View \(170 ページ\)](#) テーブルには、ICM Configuration Manager 内で、複数のデフォルトやカスタムのメニューのツリービュー構造を生成するために必要な情報が格納されます。

[Cfg_Mngr_User_Settings \(169 ページ\)](#) テーブルには、ICM Configuration Manager ツールの各ユーザに固有の ICM Configuration Manager の設定が格納されます。このテーブルの各行では、任意のユーザの個人的な設定が指定されます (Configuration Manager の終了時に、Configuration Manager のデスクトップ設定を所定の場所に保存するかどうかなど)。

[Cfg_Mngr_Globals \(166 ページ\)](#) テーブルには、ICM Configuration Manager が現在使用しているメニュー システムのバージョン情報を保存するための単一のレコードが格納されます。

VRU Micro-Applications テーブル: データベースルール

VRU Micro-Applications テーブルの図および一覧を参照するには、[ここ \(515 ページ\)](#) をクリックしてください。

[VRU_Currency \(486 ページ\)](#) テーブルには、VRU マイクロアプリケーションでサポートされている通貨の一覧が格納されます。

[VRU_Defaults \(487 ページ\)](#) テーブルには、特定の VRU マイクロアプリケーション用のデフォルト値を保存するための単一のデータ行が格納されます。

[VRU_Locale \(489 ページ\)](#) テーブルには、VRU マイクロアプリケーションでサポートされているロケール（言語と国の組み合わせ）の一覧が格納されます。

データベースフィールド名インデックス

| | |
|---|--|
| AbandInterval1 | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| AbandInterval10 | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| AbandInterval2 | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| AbandInterval3 | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| AbandInterval4 | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| AbandInterval5 | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| AbandInterval6 | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| AbandInterval7 | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| AbandInterval8 | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| AbandInterval9 | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| AbandonCustomerCallback | Campaign テーブル140 |
| AbandonDetectCount | Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 |
| AbandonDetectTo5 | Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 |
| AbandonDetectToday | Dialer_Real_Time テーブル.....197 |
| AbandonDetectToHalf | Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 |
| Dialer_Half_Hour テーブル.....192 | |
| Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 | |
| Abandoned0 | Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 |
| Abandoned10 | Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 |
| Abandoned120 | Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 |
| Abandoned15 | Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 |
| Abandoned180 | Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 |
| Abandoned20 | Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 |
| Abandoned25 | Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 |
| Abandoned30 | Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 |
| Abandoned40 | Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 |
| Abandoned5 | Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 |
| Abandoned50 | Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 |
| Abandoned60 | Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 |
| Abandoned90 | Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 |
| AbandonedCallWaitTime | Peripheral テーブル.....288 |
| AbandonedDialerCallback | Campaign テーブル140 |
| AbandonedNoAnswer | Galaxy_PBX テーブル.....234 |
| AbandonedOver180 | Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 |
| AbandonedRoutePoint | Campaign_Skill_Group テーブル.....162 |

| | |
|--|--------------------------------|
| AbandonEnabled | Dialer_Half_Hour テーブル.....192 |
| Campaign テーブル140 | AcceptedOnRoute1 |
| AbandonHoldCallsOutToHalf | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | AcceptedOnRoute10 |
| AbandonHoldCallsToHalf | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | AcceptedOnRoute11 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| AbandonHoldOutCallsToHalf | AcceptedOnRoute12 |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| AbandonPercent | AcceptedOnRoute13 |
| Campaign テーブル140 | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| AbandonRingCallsToHalf | AcceptedOnRoute14 |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| AbandonRingCallsToHalf | AcceptedOnRoute15 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| AbandonRingTimeToHalf | AcceptedOnRoute16 |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | AcceptedOnRoute2 |
| AbandonTimeout | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| Application_Gateway_Globals テーブル68 | AcceptedOnRoute3 |
| AbandonTimeout | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| Application_Gateway_Connection テーブル..66 | AcceptedOnRoute4 |
| AbandonTo5 | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | AcceptedOnRoute5 |
| AbandonToIVRCount | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | AcceptedOnRoute6 |
| AbandonToIVRHalf | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| Dialer_Real_Time テーブル.....197 | AcceptedOnRoute7 |
| AbandonToIVRTo5 | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | AcceptedOnRoute8 |
| AbandonToIVRToHalf | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | AcceptedOnRoute9 |
| Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| AbandonToIVRToHalf | AccessLevel |
| Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 | Class_Security テーブル.....172 |
| | Object_Security テーブル.....287 |
| | AccessLevel |
| | Class_Access_Xref テーブル.....171 |

| | |
|--|--|
| Group_Security_Control テーブル.....242 | AgentClosedCount |
| Object_Access_Xref テーブル.....286 | Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 |
| User_Security_Control テーブル.....481 | AgentClosedDetectHalf |
| AccessType | Dialer_Real_Time テーブル.....197 |
| Script_Table テーブル.....365 | AgentClosedDetectTo5 |
| AccountNumber | Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 |
| Dialer_Detail テーブル.....188 | AgentClosedDetectToHalf |
| Dialer_Port_Real_Time テーブル.....196 | Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 |
| ACDPeripheralID | Dialer_Half_Hour テーブル.....192 |
| Vru_Port_Map テーブル.....490 | Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 |
| ACDPort | AgentClosedDetectToHalf |
| Vru_Port_Map テーブル.....490 | Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 |
| ACDTrunkID | AgentDeskSettingsID |
| Vru_Port_Map テーブル.....490 | Agent_Desk_Settings テーブル18 |
| ActiveCTIServerTimeToHalf | Peripheral テーブル.....288 |
| Peripheral_Half_Hour テーブル.....292 | AgentDeskSettingsID |
| ActivePeripheralDataTimeToHalf | Agent テーブル.....15 |
| Peripheral_Half_Hour テーブル.....292 | AgentDistributionID |
| ActivePeripheralTimeToHalf | Agent_Distribution テーブル22 |
| Peripheral_Half_Hour テーブル.....292 | AgentErrorCountHalf |
| ActivePGAgentSideATimeToHalf | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| Physical_Controller_Half_Hour テーブル.....303 | AgentErrorCountToday |
| ActivePGAgentSideBTimeToHalf | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| Physical_Controller_Half_Hour テーブル.....303 | AgentErrorCountToHalf |
| ActiveRoutingClientTimeToHalf | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| Peripheral_Half_Hour テーブル.....292 | AgentEventDetail |
| ActiveTimeToHalf | Peripheral テーブル.....288 |
| Campaign_Half_Hour.....148 | AgentID |
| ActivityIndicator | Galaxy_Agent_Performance テーブル.....219 |
| Galaxy_Agent_Performance テーブル.....219 | AgentIGroup |
| ActivityTestTo5 | Galaxy_Agent_Call_Count テーブル.....215 |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | AgentName |
| Address | Galaxy_Agent_Performance テーブル.....219 |
| Application_Gateway_Connection テーブル..66 | AgentOutCallsOnHoldTimeToHalf |
| AgentAutoConfig | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| Peripheral テーブル.....288 | |
| AgentCanSelectGroup | |
| Agent_Desk_Settings テーブル18 | |

| | |
|--|--|
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 |
| AgentOutCallsOnHoldToHalf | AgentRejectedDetectToHalf |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | AgentReporting |
| AgentOutCallsTalkTimeToHalf | Peripheral テーブル.....288 |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | AgentSkillTargetID |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | Skill_Group_Member テーブル.....439 |
| AgentOutCallsTimeTo5 | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 | User_Supervisor_Map テーブル.....482 |
| AgentOutCallsTimeToHalf | AgentsLoggedOn |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | Peripheral_Real_Time テーブル.....296 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | AgentsTalking |
| AgentOutCallsTo5 | Route_Five_Minute テーブル.....325 |
| Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 | Route_Real_Time テーブル.....333 |
| AgentOutCallsToHalf | Service_Five_Minute テーブル.....373 |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | AgentState |
| AgentPercent | Agent_Real_Time テーブル31 |
| Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203 | AgentState |
| AgentPercentToHalf | Agent_Skill_Group_Real_Time テーブル.....51 |
| Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 | Agent_State_Trace テーブル.....52 |
| AgentPeripheralNumber | AgentStateTrace |
| Dialer_Detail テーブル.....188 | Agent テーブル.....15 |
| AgentPeripheralNumber | AgentStatus |
| Termination_Call_Detail テーブル.....456 | Agent_Real_Time テーブル31 |
| AgentPhoneNumber | AgentTargetingMethod |
| Galaxy_Agent_Performance テーブル.....219 | Peripheral テーブル.....288 |
| AgentRejectedCount | AgentTargetingRuleID |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | Agent_Targeting_Rule テーブル.....55 |
| AgentRejectedDetectHalf | Agent_Targeting_Rule_Member テーブル.....57 |
| Dialer_Real_Time テーブル.....197 | Agent_Targeting_Rule_Range テーブル.....58 |
| AgentRejectedDetectTo5 | AgentTargetingRuleRangeID |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | Agent_Targeting_Rule_Range テーブル.....58 |
| AgentRejectedDetectToHalf | AgentTeamID |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | Agent_Team テーブル.....58 |
| Dialer_Half_Hour テーブル.....192 | Agent_Team_Member テーブル60 |
| | Agent_Team_Supervisor テーブル.....60 |

| | |
|--|--|
| AgentTerminatedCallsToHalf | AllTrunksBusyToHalf |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | Network_Trunk_Group_Half_Hour テーブル278 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | AllTrunksBusyToHalf |
| AgentToAgentCallsAllowed | Trunk_Group_Five_Minute テーブル.....473 |
| Agent_Desk_Settings テーブル18 | Trunk_Group_Half_Hour テーブル.....474 |
| AlarmCode | AMDTreatmentMode |
| Galaxy_Alarm テーブル.....221 | Campaign テーブル140 |
| AlarmData1 | ANI |
| Galaxy_Alarm テーブル.....221 | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| AlarmData2 | ANI |
| Galaxy_Alarm テーブル.....221 | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| AlarmProcessor | ANIWildCard |
| Galaxy_Alarm テーブル.....221 | Dialed_Number_Map テーブル.....182 |
| AlarmSubcode | ANIWildCardType |
| Galaxy_Alarm テーブル.....221 | Dialed_Number_Map テーブル.....182 |
| AlarmTime | AnnouncementTo5 |
| Galaxy_Alarm テーブル.....221 | Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 |
| AllocatedPorts | AnnouncementType |
| Dialer_Real_Time テーブル.....197 | Announcement テーブル61 |
| AllowMultipleAppInstances | AnsInterval1 |
| Cfg_Mngr_User_Desktop_Snap テーブル.....167 | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| AllPortsBusyCountToHalf | AnsInterval10 |
| Dialer_Half_Hour テーブル.....192 | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| AllPortsBusyToday | AnsInterval2 |
| Dialer_Real_Time テーブル.....197 | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| AllPortsBusyToHalf | AnsInterval3 |
| Dialer_Real_Time テーブル.....197 | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| AllTrunksBusyHalf | AnsInterval4 |
| Network_Trunk_Group_Real_Time テーブル280 | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| Trunk_Group_Real_Time テーブル.....476 | AnsInterval5 |
| AllTrunksBusyTime | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| Galaxy_Trunk_IGroup テーブル.....240 | AnsInterval6 |
| AllTrunksBusyToday | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| Network_Trunk_Group_Real_Time テーブル280 | AnsInterval7 |
| AllTrunksBusyToday | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| Trunk_Group_Real_Time テーブル.....476 | AnsInterval8 |
| | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |

- AnsInterval9
 Call_Type_Half_Hour テーブル82
- AnswerDetectEnabled
 Campaign テーブル140
- AnsweredCountTo5
 Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203
- AnsweredCountToday
 Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203
- AnsweredCountToHalf
 Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203
- AnsweredShortCallsThreshold
 Peripheral テーブル.....288
- AnsweredWithinServiceLevel
 Termination_Call_Detail テーブル.....456
- AnsweringMachineCallback
 Campaign テーブル140
- AnsweringMachineCount
 Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル
154
- AnsweringMachineDetectTo5
 Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル
154
- AnsweringMachineDetectToday
 Dialer_Real_Time テーブル.....197
- AnsweringMachineDetectToHalf
 Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル
154
 Dialer_Half_Hour テーブル.....192
 Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200
- AnsweringMachineDetectToHalf
 Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル
151
- AnswerTo5
 Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340
- AnswerWaitTimeHalf
 Call_Type_Half_Hour テーブル82
 Call_Type_Real_Time テーブル112
 Service_Real_Time テーブル.....391
- AnswerWaitTimeHalf
 Route_Real_Time テーブル.....333
- AnswerWaitTimeTo5
 Service_Real_Time テーブル.....391
- AnswerWaitTimeTo5
 Call_Type_Real_Time テーブル112
 Skill_Group_Real_Time テーブル.....440
- AnswerWaitTimeTo5
 Route_Real_Time テーブル.....333
- AnswerWaitTimeToday
 Call_Type_Real_Time テーブル112
 Route_Real_Time テーブル.....333
 Service_Real_Time テーブル.....391
- AnswerWaitTimeToHalf
 Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416
- AnswerWaitTimeToHalf
 Route_Half_Hour テーブル.....328
 Service_Half_Hour テーブル.....377
- AnswerWaitTimeToHalf
 Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36
- ApplicationAvailable
 Skill_Group_Real_Time テーブル.....440
- ApplicationData
 Termination_Call_Detail テーブル.....456
- ApplicationGatewayID
 Application_Gateway テーブル.....64
 Application_Gateway_Half_Hour テーブル ..69
- ApplicationGatewayID
 Application_Gateway_Connection テーブル..66
- ApplicationGatewayType
 Application_Gateway テーブル.....64
 Application_Gateway_Globals テーブル68
- ApplicationID
 Cfg_Mngr_App_Snapshot_State テーブル ..165
- ApplicationID
 Cfg_Mngr_View テーブル.....170
- ApplicationInstanceID
 Application_Instance テーブル.....71
 Application_Path テーブル.....72

| | |
|--|---|
| ApplicationKey | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Application_Instance テーブル.....71 | AutoOutCallsOnHoldTimeHalf |
| ApplicationOpen | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Cfg_Mngr_App_Snapshot_State テーブル ..165 | AutoOutCallsOnHoldTimeTo5 |
| ApplicationPathID | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Application_Path テーブル.....72 | AutoOutCallsOnHoldTimeToday |
| ApplicationPathID | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Application_Path_Member テーブル.....73 | AutoOutCallsOnHoldTimeToHalf |
| Application_Path_Real_Time テーブル74 | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| ApplicationTaskDisposition | Service_Half_Hour テーブル.....377 |
| Termination_Call_Detail テーブル.....456 | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| ApplicationType | AutoOutCallsOnHoldTo5 |
| Application_Instance テーブル.....71 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| AppMediaLib | AutoOutCallsOnHoldToday |
| Vru_Defaults テーブル.....487 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| ArrayIndex | AutoOutCallsOnHoldToHalf |
| Route_Call_Variable テーブル.....323 | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| Termination_Call_Variable テーブル.....466 | Service_Half_Hour テーブル.....377 |
| AssignedTime | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| Galaxy_Agent_IGroup テーブル.....216 | AutoOutCallsTalkTimeHalf |
| AssistQueueCount | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Galaxy_Agent_Performance テーブル.....219 | AutoOutCallsTalkTimeTo5 |
| AtCommand | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| Import_Schedule テーブル.....261 | AutoOutCallsTalkTimeTo5 |
| AttemptedCount | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | AutoOutCallsTalkTimeToday |
| Author | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Script テーブル.....359 | AutoOutCallsTalkTimeToHalf |
| AutoAnswerEnabled | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| Agent_Desk_Settings テーブル18 | Service_Half_Hour テーブル.....377 |
| AutoAnswerReservationCall | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| Campaign_Skill_Group テーブル.....162 | AutoOutCallsTimeHalf |
| AutoOutCallsHalf | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | AutoOutCallsTimeTo5 |
| AutoOutCallsNow | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| AutoOutCallsOnHoldHalf | AutoOutCallsTimeToday |
| | Service_Real_Time テーブル.....391 |

| | |
|--|--|
| AutoOutCallsTimeToHalf | Skill_Group_Five_Minute テーブル.....413 |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| Service_Half_Hour テーブル.....377 | AvailTimeToHalf |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | Agent_Half_Hour テーブル25 |
| AutoOutCallsTo5 | AvailTimeToHalf |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| AutoOutCallsToday | AvgDelayQAbandTo5 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| AutoOutCallsToHalf | AvgDelayQAbandTo5 |
| Service_Half_Hour テーブル.....377 | Route_Five_Minute テーブル.....325 |
| AutoOutCallsToHalf | Route_Real_Time テーブル.....333 |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | Service_Five_Minute テーブル.....373 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | AvgDelayQAbandToHalf |
| AutoRecordOnEmergency | Route_Half_Hour テーブル.....328 |
| Agent_Desk_Settings テーブル18 | Service_Half_Hour テーブル.....377 |
| AutoRetrieve | AvgDelayQNow |
| Cfg_Mngr_User_Desktop_Snap テーブル.....167 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Avail | AvgDelayQNow |
| Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 | Route_Five_Minute テーブル.....325 |
| Avail | Route_Real_Time テーブル.....333 |
| Skill_Group_Five_Minute テーブル.....413 | Service_Five_Minute テーブル.....373 |
| AvailableHoldoffDelay | AvgDelayQToHalf |
| Peripheral テーブル.....288 | Service_Half_Hour テーブル.....377 |
| Skill_Group テーブル.....409 | AvgDelayQToHalf |
| AvailableInMRD | Route_Half_Hour テーブル.....328 |
| Agent_Real_Time テーブル31 | AvgDelayToHalf |
| AvailableInMRDTimeToHalf | Application_Gateway_Half_Hour テーブル ..69 |
| Agent_Half_Hour テーブル25 | AvgHandledCallsTalkTimeTo5 |
| AvailableTime | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| Galaxy_Agent_IGroup テーブル.....216 | AvgHandledCallsTalkTimeTo5 |
| AvailAfterIncoming | Skill_Group_Five_Minute テーブル.....413 |
| Agent_Desk_Settings テーブル18 | AvgHandledCallsTalkTimeToHalf |
| AvailAfterOutgoing | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| Agent_Desk_Settings テーブル18 | AvgHandledCallsTimeTo5 |
| AvailTime | Skill_Group_Five_Minute テーブル.....413 |
| Galaxy_Agent_Performance テーブル.....219 | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| AvailTimeTo5 | AvgHandledCallsTimeToHalf |

| | |
|--|--|
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | AvgTalkTimeTo5 |
| AvgHandleTimeTo5 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | AvgTalkTimeTo5 |
| AvgHandleTimeTo5 | Service_Five_Minute テーブル.....373 |
| Route_Five_Minute テーブル.....325 | AvgTalkTimeToHalf |
| Route_Real_Time テーブル.....333 | Service_Half_Hour テーブル.....377 |
| Service_Five_Minute テーブル.....373 | AvgTalkTimeToHalf |
| AvgHandleTimeToHalf | Route_Half_Hour テーブル.....328 |
| Route_Half_Hour テーブル.....328 | AWMinor |
| AvgHandleTimeToHalf | Version テーブル.....484 |
| Service_Half_Hour テーブル.....377 | AWType |
| AvgRouterDelayQHalf | AWControl テーブル75 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | BadCallTag |
| AvgRouterDelayQNow | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | BadRecords |
| AvgRouterDelayQTo5 | Import_Rule_History テーブル.....259 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | Import_Rule_Real_Time テーブル.....260 |
| AvgRouterDelayQToday | BargeInCallsToHalf |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| AvgRouterDelayQToHalf | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| Call_Type_Half_Hour テーブル82 | BaseName |
| AvgRoutesInUseToHalf | View_Column テーブル.....485 |
| Translation_Route_Half_Hour テーブル.....469 | BaseSkillTargetID |
| AvgRouteTimeToHalf | Skill_Group テーブル.....409 |
| Translation_Route_Half_Hour テーブル.....469 | BaseTableName |
| AvgSpeedAnswerTo5 | ICR_View テーブル.....250 |
| Route_Real_Time テーブル.....333 | BeganCallTypeDateTime |
| AvgSpeedAnswerTo5 | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | BeganRoutingDateTime |
| AvgSpeedAnswerTo5 | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| Route_Five_Minute テーブル.....325 | BillRate |
| Service_Five_Minute テーブル.....373 | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| AvgSpeedAnswerToHalf | BinData |
| Route_Half_Hour テーブル.....328 | Application_Event テーブル62 |
| Service_Half_Hour テーブル.....377 | Event テーブル.....210 |
| AvgTalkTimeTo5 | BlindTransfersOutToHalf |
| Route_Five_Minute テーブル.....325 | Route_Half_Hour テーブル.....328 |
| Route_Real_Time テーブル.....333 | Service_Half_Hour テーブル.....377 |

| | |
|--|--|
| Bool1 | Skill_Group_Five_Minute テーブル.....413 |
| Recurring_Schedule_Map テーブル.....310 | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 | BusyOtherTimeTo5 |
| Bool1 | Skill_Group_Five_Minute テーブル.....413 |
| Schedule_Import テーブル.....348 | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| Bool2 | BusyOtherTimeToHalf |
| Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| Bool2 | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| Recurring_Schedule_Map テーブル.....310 | BusyRetryEnabled |
| Schedule_Import テーブル.....348 | Campaign テーブル140 |
| BreakTime | BusyTimer |
| Galaxy_Agent_IGroup テーブル.....216 | Galaxy_Single_Trunk テーブル.....236 |
| Galaxy_Agent_Performance テーブル.....219 | CallbackCount |
| BucketIntervalID | Dialer_Real_Time テーブル.....197 |
| Call_Type_Half_Hour テーブル82 | CallBackCount |
| BucketIntervalID | Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 |
| Bucket_Intervals テーブル79 | CallbackCountTo5 |
| Call_Type テーブル81 | Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 |
| ICR_Globals テーブル.....243 | CallbackCountToHalf |
| Buf | Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 |
| Rename テーブル.....316 | Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 |
| BusyCallback | Dialer_Half_Hour テーブル.....192 |
| Campaign テーブル140 | Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 |
| BusyCount | CallbackDateTime |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | Dialer_Detail テーブル.....188 |
| BusyDetectTo5 | CallbackMessagesTimeToHalf |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| BusyDetectToday | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| Dialer_Real_Time テーブル.....197 | CallbackMessagesToHalf |
| BusyDetectToHalf | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | CallbackPhone |
| Dialer_Half_Hour テーブル.....192 | Dialer_Detail テーブル.....188 |
| Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 | CallbackTimeLimit |
| BusyOther | Campaign テーブル140 |

| | |
|--|--|
| CallControlVariableMap Peripheral テーブル.....288 | Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 |
| CallCount Galaxy_Trunk_Call_Count テーブル.....239 | Calls Script_Real_Time テーブル.....364 |
| CallCount Galaxy_Agent_Call_Count テーブル.....215 | CallsAbandoned Galaxy_Trunk_IGroup テーブル.....240 |
| CallDelayAbandTimeHalf Call_Type_Real_Time テーブル112 | CallsAbandoned Galaxy_Gate テーブル.....224 |
| CallDelayAbandTimeTo5 Call_Type_Real_Time テーブル112 | CallsAbandonedHalf Network_Trunk_Group_Real_Time テーブル280 |
| CallDelayAbandTimeToday Call_Type_Real_Time テーブル112 | CallsAbandonedHalf Trunk_Group_Real_Time テーブル.....476 |
| CallDelayAbandTimeToHalf Call_Type_Half_Hour テーブル82 | CallsAbandonedTo5 Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203 |
| CallDisposition Termination_Call_Detail テーブル.....456 | CallsAbandonedToday Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203 |
| CallDispositionFlag Termination_Call_Detail テーブル.....456 | CallsAbandonedToday Network_Trunk_Group_Real_Time テーブル280 |
| CallDuration Dialer_Detail テーブル.....188 Galaxy_DNIS テーブル.....222 | CallsAbandonedToday Trunk_Group_Real_Time テーブル.....476 |
| CallDuration Galaxy_PBX テーブル.....234 | CallsAbandonedToHalf Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203 |
| CalledPartyBusyTo5 Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | CallsAbandonedToHalf Network_Trunk_Group_Half_Hour テーブル278 |
| CallEventReportTo5 Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | Trunk_Group_Half_Hour テーブル.....474 |
| CallGapTo5 Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | CallsAbandQHalf Route_Real_Time テーブル.....333 |
| CallInProgress Agent_Real_Time テーブル31 | CallsAbandQHalf Service_Real_Time テーブル.....391 |
| CallLegID Network_Event_Detail テーブル.....274 | CallsAbandQTo5 Service_Real_Time テーブル.....391 |
| CallResult Dialer_Detail テーブル.....188 | CallsAbandQTo5 Route_Real_Time テーブル.....333 |
| CallResultDetail Dialer_Detail テーブル.....188 | CallsAbandQToday Service_Real_Time テーブル.....391 |
| CallRouterQueueTo5 | CallsAbandQToday Route_Five_Minute テーブル.....325 |

| | |
|--|---|
| Route_Real_Time テーブル.....333 | CallsAttemptedTo5 |
| Service_Five_Minute テーブル.....373 | Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203 |
| CallsAbandQToHalf | CallsAttemptedToday |
| Service_Half_Hour テーブル.....377 | Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203 |
| CallsAbandQToHalf | CallsAttemptedToHalf |
| Route_Half_Hour テーブル.....328 | Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203 |
| CallsAnsweredHalf | CallsAtVRUNow |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | CallsCancelledTo5 |
| CallsAnsweredHalf | Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203 |
| Route_Real_Time テーブル.....333 | CallsCancelledToday |
| CallsAnsweredTo5 | Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | CallsCancelledToHalf |
| Route_Real_Time テーブル.....333 | Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203 |
| Service_Five_Minute テーブル.....373 | CallSegmentTime |
| Skill_Group_Five_Minute テーブル.....413 | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 | CallSegmentTime |
| CallsAnsweredTo5 | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | CallsHandled |
| CallsAnsweredTo5 | Galaxy_Trunk_IGroup テーブル.....240 |
| Route_Five_Minute テーブル.....325 | CallsHandledHalf |
| CallsAnsweredToday | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| Route_Real_Time テーブル.....333 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| CallsAnsweredToday | Route_Real_Time テーブル.....333 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | CallsHandledHalf |
| Route_Five_Minute テーブル.....325 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | CallsHandledTo5 |
| CallsAnsweredToday | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| Service_Five_Minute テーブル.....373 | Route_Real_Time テーブル.....333 |
| CallsAnsweredToHalf | Skill_Group_Five_Minute テーブル.....413 |
| Call_Type_Half_Hour テーブル82 | CallsHandledTo5 |
| Route_Half_Hour テーブル.....328 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Service_Half_Hour テーブル.....377 | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| CallsAnsweredToHalf | CallsHandledTo5 |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | Route_Five_Minute テーブル.....325 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | Service_Five_Minute テーブル.....373 |
| CallsAtAgentNow | CallsHandledToday |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |

| | |
|--|--|
| Service_Real_Time テーブル.....391 | Network_Trunk_Group_Real_Time テーブル280 |
| CallsHandledToday | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Route_Five_Minute テーブル.....325 | CallsInNow |
| Route_Real_Time テーブル.....333 | Trunk_Group_Real_Time テーブル.....476 |
| Service_Five_Minute テーブル.....373 | CallsInProgress |
| CallsHandledToHalf | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| Service_Half_Hour テーブル.....377 | CallsInProgress |
| CallsHandledToHalf | Peripheral_Real_Time テーブル.....296 |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | Scheduled_Target_Real_Time テーブル.....358 |
| Route_Half_Hour テーブル.....328 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | CallsInProgress |
| CallsHeld | Agent_Skill_Group_Real_Time テーブル.....51 |
| Galaxy_Trunk_IGroup テーブル.....240 | Route_Five_Minute テーブル.....325 |
| CallsHeld | Route_Real_Time テーブル.....333 |
| Galaxy_Gate テーブル.....224 | Service_Five_Minute テーブル.....373 |
| CallsIncomingHalf | CallsInToday |
| Route_Real_Time テーブル.....333 | Network_Trunk_Group_Real_Time テーブル280 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | CallsInToday |
| CallsIncomingTo5 | Trunk_Group_Real_Time テーブル.....476 |
| Script_Five_Minute テーブル.....361 | CallsInToHalf |
| CallsIncomingTo5 | Trunk_Group_Half_Hour テーブル.....474 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | CallsInToHalf |
| CallsIncomingToday | Network_Trunk_Group_Half_Hour テーブル278 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | CallsLeftQTo5 |
| CallsIncomingToday | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| Route_Five_Minute テーブル.....325 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Route_Real_Time テーブル.....333 | CallsLeftQTo5 |
| Service_Five_Minute テーブル.....373 | Route_Five_Minute テーブル.....325 |
| CallsIncomingToHalf | Route_Real_Time テーブル.....333 |
| Service_Half_Hour テーブル.....377 | Service_Five_Minute テーブル.....373 |
| CallsIncomingToHalf | CallsOfferedHalf |
| Route_Half_Hour テーブル.....328 | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| CallsInHalf | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| Network_Trunk_Group_Real_Time テーブル280 | CallsOfferedHalf |
| CallsInHalf | Peripheral_Real_Time テーブル.....296 |
| Trunk_Group_Real_Time テーブル.....476 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| CallsInNow | |

| | |
|--|--|
| CallsOfferedHalf | CallsOutTo5 |
| Route_Real_Time テーブル.....333 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| CallsOfferedTo5 | CallsOutToday |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | Network_Trunk_Group_Real_Time テーブル280 |
| Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| CallsOfferedTo5 | CallsOutToday |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | Trunk_Group_Real_Time テーブル.....476 |
| CallsOfferedTo5 | CallsOutToHalf |
| Route_Five_Minute テーブル.....325 | Network_Trunk_Group_Half_Hour テーブル278 |
| Route_Real_Time テーブル.....333 | Service_Half_Hour テーブル.....377 |
| Service_Five_Minute テーブル.....373 | Trunk_Group_Half_Hour テーブル.....474 |
| CallsOfferedToday | CallsPerNode |
| Peripheral_Real_Time テーブル.....296 | Script_Five_Minute テーブル.....361 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | CallsQHandledToHalf |
| CallsOfferedToday | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | CallsQNow |
| CallsOfferedToday | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Route_Five_Minute テーブル.....325 | CallsQNow |
| Route_Real_Time テーブル.....333 | Route_Five_Minute テーブル.....325 |
| Service_Five_Minute テーブル.....373 | Route_Real_Time テーブル.....333 |
| CallsOfferedToHalf | Service_Five_Minute テーブル.....373 |
| Service_Half_Hour テーブル.....377 | CallsQNowTime |
| CallsOfferedToHalf | Route_Real_Time テーブル.....333 |
| Peripheral_Half_Hour テーブル.....292 | CallsQNowTime |
| Route_Half_Hour テーブル.....328 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | CallsQToHalf |
| CallsOutHalf | Service_Half_Hour テーブル.....377 |
| Network_Trunk_Group_Real_Time テーブル280 | CallsQToHalf |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | Route_Half_Hour テーブル.....328 |
| CallsOutHalf | CallsQueuedNow |
| Trunk_Group_Real_Time テーブル.....476 | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| CallsOutNow | CallsQueuedToHalf |
| Network_Trunk_Group_Real_Time テーブル280 | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | CallsRequeriedToHalf |
| CallsOutNow | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| Trunk_Group_Real_Time テーブル.....476 | CallsRONAHalf |

| | |
|-----------------------------------|--------------------------------------|
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | Dialer_Detail テーブル.....188 |
| CallsRONATo5 | CallStatusZone2 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | Dialer_Detail テーブル.....188 |
| CallsRONAToday | CallsTerminatedOtherHalf |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| CallsRONAToHalf | CallsTerminatedOtherTo5 |
| Call_Type_Half_Hour テーブル82 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| CallsRoutedHalf | CallsTerminatedOtherToday |
| Peripheral_Real_Time テーブル.....296 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | CallsTerminatedOtherToHalf |
| CallsRoutedHalf | Service_Half_Hour テーブル.....377 |
| Route_Real_Time テーブル.....333 | CallsTransferredIn |
| CallsRoutedNonAgentHalf | Galaxy_Gate テーブル.....224 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | CallsTransferredOut |
| CallsRoutedNonAgentTo5 | Galaxy_Agent_IGroup テーブル.....216 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | Galaxy_Gate テーブル.....224 |
| CallsRoutedNonAgentToday | CallTrace |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| CallsRoutedNonAgentToHalf | CallTypeAbandonCallWaitTime |
| Call_Type_Half_Hour テーブル82 | ICR_Globals テーブル.....243 |
| CallsRoutedTo5 | CallTypeID |
| Script_Five_Minute テーブル.....361 | Default_Call_Type テーブル.....177 |
| CallsRoutedToday | Dialed_Number_Map テーブル.....182 |
| Route_Five_Minute テーブル.....325 | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| CallsRoutedToday | CallTypeID |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| Peripheral_Real_Time テーブル.....296 | Call_Type_Map テーブル111 |
| CallsRoutedToday | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| Route_Real_Time テーブル.....333 | CallTypeID |
| Service_Five_Minute テーブル.....373 | Call_Type テーブル81 |
| CallsRoutedToHalf | CallTypeServiceLevelThreshold |
| Call_Type_Half_Hour テーブル82 | ICR_Globals テーブル.....243 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | CallTypeServiceLevelType |
| Service_Half_Hour テーブル.....377 | ICR_Globals テーブル.....243 |
| CallsRoutedToHalf | CampaignID |
| Route_Half_Hour テーブル.....328 | Agent_Real_Time テーブル31 |
| CallStatusZone1 | Campaign_Half_Hour.....148 |

| | |
|--|---|
| Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 | Campaign テーブル140 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | Category |
| Campaign_Skill_Group テーブル.....162 | Application_Event テーブル62 |
| Dialer_Detail テーブル.....188 | Event テーブル.....210 |
| Dialer_Port_Real_Time テーブル.....196 | CCDomainName |
| Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203 | ICR_Globals テーブル.....243 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | CCMinor |
| CampaignID | Version テーブル.....484 |
| Campaign_Query_Rule テーブル149 | CDPD |
| Campaign_Target_Sequence テーブル.....164 | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| CampaignID | CED |
| Campaign テーブル140 | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| CampaignName | CED |
| Campaign テーブル140 | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| CampaignOutOfNumbersToHalf | CEDWildCard |
| Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 | Dialed_Number_Map テーブル.....182 |
| CampaignPurposeType | CentralControllerFileTime |
| Campaign テーブル140 | Application_Event テーブル62 |
| CancelledCallRetryTime | Event テーブル.....210 |
| Campaign テーブル140 | CentralControllerTimeZone |
| CancelledDetectCount | Application_Event テーブル62 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | CentralControllerTimeZone |
| CancelledDetectHalf | Event テーブル.....210 |
| Dialer_Real_Time テーブル.....197 | CentralControllerVirtualTime |
| CancelledDetectTo5 | Event テーブル.....210 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | CentralControllerVirtualTime |
| CancelledDetectToHalf | Application_Event テーブル62 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | ChangeStamp |
| Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 | Cfg_Mngr_Globals テーブル166 |
| CancelledDetectToHalf | Cfg_Mngr_User_Desktop_Snap テーブル.....167 |
| Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 | Cfg_Mngr_User_Menu テーブル.....168 |
| Dialer_Half_Hour テーブル.....192 | Cfg_Mngr_User_Settings テーブル.....169 |
| CancelRinging | Class_Security テーブル.....172 |
| | Configuration_Limit テーブル.....174 |
| | Device_Target テーブル.....178 |
| | Dial_Number_Plan テーブル.....183 |
| | Enterprise_Service テーブル.....207 |
| | Enterprise_Skill_Group テーブル.....209 |

| | |
|--|--|
| Feature_Control_Set テーブル.....214 | Route テーブル.....317 |
| Import_Schedule テーブル.....261 | Routing_Client テーブル.....338 |
| Label テーブル.....262 | Schedule テーブル.....347 |
| Machine_Info.....268 | Schedule_Map テーブル.....353 |
| Master_Script テーブル.....269 | Schedule_Report テーブル.....353 |
| Media_Routing_Domain テーブル.....272 | Schedule_Report_Input テーブル.....355 |
| Network_Trunk_Group テーブル.....277 | Schedule_Source テーブル.....356 |
| Network_Vru_Bank テーブル.....283 | Scheduled_Target テーブル.....357 |
| Object_Security テーブル.....287 | Script テーブル.....359 |
| Peripheral_Target テーブル.....300 | Script_Print_Control テーブル.....362 |
| Region テーブル.....312 | Script_Table_Column テーブル.....366 |
| Trunk テーブル.....470 | Service テーブル.....367 |
| ChangeStamp | Service_Array テーブル.....370 |
| Blended_Agent_Options テーブル.....76 | Translation_Route テーブル.....468 |
| Business_Entity テーブル.....80 | Trunk_Group テーブル.....471 |
| Cfg_Mngr_View テーブル.....170 | User_Formula テーブル.....477 |
| Customer_Definition テーブル.....175 | User_Group テーブル.....479 |
| Dialed_Number テーブル.....179 | User_Group_Member テーブル.....481 |
| Dialer テーブル.....184 | User_Variable テーブル.....483 |
| Enterprise_Route テーブル.....206 | View_Column テーブル.....485 |
| Expanded_Call_Variable テーブル.....213 | Vru_Currency テーブル.....486 |
| ICR_Globals テーブル.....243 | Vru_Locale テーブル.....489 |
| ICR_Instance テーブル.....247 | ChangeStamp |
| ICR_Locks テーブル.....248 | Agent テーブル.....15 |
| ICR_Node テーブル.....249 | Agent_Desk_Settings テーブル18 |
| Import_Rule テーブル.....253 | Agent_Distribution テーブル22 |
| Logical_Interface_Controller テーブル.....267 | Agent_Team テーブル.....58 |
| Media_Class テーブル.....270 | Announcement テーブル61 |
| Network_Vru テーブル.....282 | Application_Gateway テーブル.....64 |
| Network_Vru_Script テーブル.....284 | Application_Gateway_Globals テーブル68 |
| Peripheral テーブル.....288 | Application_Instance テーブル.....71 |
| Peripheral_Monitor テーブル.....295 | Application_Path テーブル.....72 |
| Person テーブル.....302 | Bucket_Intervals テーブル79 |
| Physical_Interface_Controller テーブル.....304 | Call_Type テーブル81 |
| Query_Rule テーブル.....305 | Campaign テーブル140 |
| Reason_Code テーブル308 | ICR_View テーブル.....250 |
| Region_Prefix テーブル.....314 | Script_Table テーブル.....365 |
| Region_View テーブル.....315 | Skill_Group テーブル.....409 |

| | |
|--|--|
| Vru_Defaults テーブル.....487 | ColumnNumber |
| ChildNodeID | View_Column テーブル.....485 |
| Cfg_Mngr_View テーブル.....170 | Command |
| CircuitProvider | Application_Gateway_Connection テーブル..66 |
| Trunk テーブル.....470 | CommandParam |
| CircularRouteResponsesTo5 | Application_Gateway_Connection テーブル..66 |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | Comment |
| ClassAccessXrefID | Region_Info テーブル.....313 |
| Class_Access_Xref テーブル.....171 | CompanyName |
| ClassID | ICR_Globals テーブル.....243 |
| Class_List テーブル.....171 | CompatibleECCPayloadRules |
| ClassID_To_ObjectType テーブル.....173 | ICR_Globals テーブル.....243 |
| ClassID | ComputerName |
| Class_Access_Xref テーブル.....171 | Dialer テーブル.....184 |
| Class_Security テーブル.....172 | ConferencedInCallsTimeToHalf |
| ClassSecurityID | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| Class_Security テーブル.....172 | ConferencedInCallsTimeToHalf |
| CLIDMaskingDigitsToMask | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| ICR_Globals テーブル.....243 | ConferencedInCallsToHalf |
| CLIDMaskingEnable | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| ICR_Globals テーブル.....243 | ConferencedInCallsToHalf |
| CLIDMaskingMaskCharacter | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| ICR_Globals テーブル.....243 | ConferencedOutCallsTimeToHalf |
| CLIDMaskingRemoveDigits | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| ICR_Globals テーブル.....243 | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| ClientType | ConferencedOutCallsToHalf |
| Logical_Interface_Controller テーブル.....267 | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| Peripheral テーブル.....288 | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| Routing_Client テーブル.....338 | ConferenceTime |
| CloseAbandonedToIVR | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| Campaign テーブル140 | ConfigChangedBySystemName |
| ClosedCount | AWControl テーブル75 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | ConfigChangedByUserName |
| Color | AWControl テーブル75 |
| Region_View_Member テーブル.....316 | ConfigErrorsToHalf |
| ColumnName | Translation_Route_Half_Hour テーブル.....469 |
| Script_Table_Column テーブル.....366 | ConfigLimitCurrentValue |
| | Configuration_Limit テーブル.....174 |

| | |
|---|--|
| ConfigLimitDefaultValue | Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 |
| Configuration_Limit テーブル.....174 | |
| ConfigLimitID | ContactsAttemptedToHalf |
| Configuration_Limit テーブル.....174 | Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 |
| ConfigLimitName | Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 |
| Configuration_Limit テーブル.....174 | ContactsAttemptedToHalf |
| ConfigMessage | Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 |
| Config_Message_Log テーブル.....174 | ContactsDialedToday |
| ConfigMessagesTo5 | Dialer_Real_Time テーブル.....197 |
| Logger_Meters テーブル.....265 | ContactsDialedToHalf |
| ConfigParam | Dialer_Half_Hour テーブル.....192 |
| Agent テーブル.....15 | Dialer_Real_Time テーブル.....197 |
| Skill_Group テーブル.....409 | ContactTableName |
| ConfigParam | Import_Rule テーブル.....253 |
| Service テーブル.....367 | ControllerConfigChangeKey |
| ConfigParam | AWControl テーブル75 |
| Campaign テーブル140 | ControllerConfigChangeTime |
| Campaign_Skill_Group テーブル.....162 | AWControl テーブル75 |
| Campaign_Target_Sequence テーブル.....164 | CPAAnalysisPeriod |
| Device_Target テーブル.....178 | Blended_Agent_Options テーブル.....76 |
| Dialer テーブル.....184 | Campaign テーブル140 |
| ICR_Node テーブル.....249 | Dialer テーブル.....184 |
| Logical_Interface_Controller テーブル.....267 | CPAJitterBufferDelay |
| Network_Vru_Script テーブル.....284 | Dialer テーブル.....184 |
| Peripheral テーブル.....288 | CPAJitterBufferDelay |
| Routing_Client テーブル.....338 | Blended_Agent_Options テーブル.....76 |
| Trunk_Group テーブル.....471 | CPAMaxTermToneAnalysis |
| ConnectInfo | Dialer テーブル.....184 |
| Application_Gateway_Connection テーブル..66 | CPAMaxTermToneAnalysis |
| ConnectTo5 | Blended_Agent_Options テーブル.....76 |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | Campaign テーブル140 |
| ConsultativeCallsTimeToHalf | CPAMaxTimeAnalysis |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | Dialer テーブル.....184 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | CPAMaxTimeAnalysis |
| ConsultativeCallsToHalf | Blended_Agent_Options テーブル.....76 |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | CPAMinimumValidSpeechTime |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | Blended_Agent_Options テーブル.....76 |
| ContactsAttemptedTo5 | |

| | |
|--|--|
| Dialer テーブル.....184 | Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 |
| CPAMinSilencePeriod | CustomerAbandonDetectToHalf |
| Blended_Agent_Options テーブル.....76 | Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 |
| Dialer テーブル.....184 | Dialer_Half_Hour テーブル.....192 |
| CPARecordWaveFile | Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 |
| Dialer テーブル.....184 | CustomerAbandonDetectToHalf |
| CpuTime | Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 |
| Script_Real_Time テーブル.....364 | CustomerAccountNumber |
| CTDelayAbandTimeHalf | Agent_Real_Time テーブル31 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | CustomerDefinitionID |
| CTDelayAbandTimeTo5 | Customer_Definition テーブル.....175 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | Customer_Options テーブル.....177 |
| CTDelayAbandTimeToday | Dialed_Number テーブル.....179 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | CustomerDefinitionID |
| CTDelayAbandTimeToHalf | Call_Type テーブル81 |
| Call_Type_Half_Hour テーブル82 | Label テーブル.....262 |
| CTI_Status | Master_Script テーブル.....269 |
| Dialer_Real_Time テーブル.....197 | Network_Vru_Script テーブル.....284 |
| CTIServerOnline | Scheduled_Target テーブル.....357 |
| Peripheral_Real_Time テーブル.....296 | User_Group テーブル.....479 |
| CTVRUTimeToHalf | CustomerId |
| Call_Type_Half_Hour テーブル82 | Application_Event テーブル62 |
| CurrencyID | Event テーブル.....210 |
| Vru_Currency テーブル.....486 | CustomerIdShadow |
| Vru_Defaults テーブル.....487 | Master_Script テーブル.....269 |
| CurrencyName | CustomerNotHomeCallback |
| Vru_Currency テーブル.....486 | Campaign テーブル140 |
| CurrentHalfHour | CustomerNotHomeCount |
| Peripheral_Real_Time テーブル.....296 | Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 |
| CurrentVersion | Dialer_Real_Time テーブル.....197 |
| Master_Script テーブル.....269 | CustomerNotHomeCountTo5 |
| CustomerAbandonDetectCount | Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | CustomerNotHomeCountToHalf |
| CustomerAbandonDetectHalf | Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 |
| Dialer_Real_Time テーブル.....197 | |
| CustomerAbandonDetectTo5 | |

| | |
|--|--|
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | Dialer_Real_Time テーブル.....197 |
| Dialer_Half_Hour テーブル.....192 | Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 |
| Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 | Logger_Meters テーブル.....265 |
| CustomerPhoneNumber | Network_Trunk_Group_Half_Hour テーブル278 |
| Agent_Real_Time テーブル31 | Network_Trunk_Group_Real_Time テーブル280 |
| CustomerPortTimeToday | Peripheral_Real_Time テーブル.....296 |
| Dialer_Real_Time テーブル.....197 | Physical_Controller_Half_Hour テーブル.....303 |
| CustomerPortTimeToHalf | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| Dialer_Real_Time テーブル.....197 | Route_Five_Minute テーブル.....325 |
| CustomerTimeZone | Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 |
| Dialer_Detail テーブル.....188 | Schedule_Import テーブル.....348 |
| DataFld | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 |
| ICR_Locks テーブル.....248 | Service_Half_Hour テーブル.....377 |
| DataMessagesTo5 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Logger_Meters テーブル.....265 | Skill_Group_Five_Minute テーブル.....413 |
| DataPagesAllocated | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| Logger_Meters テーブル.....265 | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| DataPagesUsed | Translation_Route_Half_Hour テーブル.....469 |
| Logger_Meters テーブル.....265 | Trunk_Group_Half_Hour テーブル.....474 |
| DataType | |
| User_Variable テーブル.....483 | |
| DateTime | DateTime |
| Agent_Half_Hour テーブル25 | Agent_Event_Detail テーブル23 |
| Agent_Real_Time テーブル31 | Galaxy_Transaction_Code テーブル.....238 |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | Import_Log テーブル.....252 |
| Agent_Skill_Group_Real_Time テーブル.....51 | Logger_Admin テーブル.....263 |
| Agent_State_Trace テーブル.....52 | Recovery テーブル.....309 |
| Application_Gateway_Half_Hour テーブル ..69 | Script_Queue_Real_Time テーブル.....363 |
| Call_Type_Half_Hour テーブル82 | |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | DateTime |
| Campaign_Half_Hour.....148 | Application_Path_Real_Time テーブル74 |
| Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 | Config_Message_Log テーブル.....174 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | Galaxy_Agent_Call_Count テーブル.....215 |
| Dialer_Detail テーブル.....188 | Galaxy_Agent_IGroup テーブル.....216 |
| Dialer_Half_Hour テーブル.....192 | Galaxy_Alarm テーブル.....221 |
| Dialer_Port_Real_Time テーブル.....196 | Galaxy_DNIS テーブル.....222 |
| | Galaxy_Gate テーブル.....224 |
| | Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 |

| | |
|---|---|
| Galaxy_Overflow テーブル.....230 | Agent_Real_Time テーブル31 |
| Galaxy_PBX テーブル.....234 | Agent_Skill_Group_Real_Time テーブル.....51 |
| Galaxy_Single_Trunk テーブル.....236 | DateTimeStart |
| Galaxy_Trunk_Call_Count テーブル.....239 | Import_Rule_Real_Time テーブル.....260 |
| Galaxy_Trunk_IGroup テーブル.....240 | DateTimeTaskLevelChange |
| ICR_Locks テーブル.....248 | Agent_Real_Time テーブル31 |
| Import_Rule_Real_Time テーブル.....260 | DayFlags |
| Network_Event_Detail テーブル.....274 | Admin_Script_Schedule_Map テーブル.....13 |
| Peripheral_Half_Hour テーブル.....292 | DayFlags |
| Route_Call_Variable テーブル.....323 | Recurring_Schedule_Map テーブル.....310 |
| Route_Half_Hour テーブル.....328 | DaylightSavingsEnabled |
| Route_Real_Time テーブル.....333 | Region_Prefix テーブル.....314 |
| Scheduled_Target_Real_Time テーブル.....358 | DayOfMonth |
| Script テーブル.....359 | Admin_Script_Schedule_Map テーブル.....13 |
| Script_Five_Minute テーブル.....361 | DayOfMonth |
| Script_Real_Time テーブル.....364 | Import_Rule テーブル.....253 |
| Service_Five_Minute テーブル.....373 | Recurring_Schedule_Map テーブル.....310 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | DayPosition |
| Termination_Call_Variable テーブル.....466 | Admin_Script_Schedule_Map テーブル.....13 |
| Trunk_Group_Five_Minute テーブル.....473 | DayPosition |
| Trunk_Group_Real_Time テーブル.....476 | Recurring_Schedule_Map テーブル.....310 |
| DateTime1 | DayType |
| Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 | Admin_Script_Schedule_Map テーブル.....13 |
| DateTime1 | Recurring_Schedule_Map テーブル.....310 |
| Schedule_Import テーブル.....348 | DbDateTime |
| DateTime2 | Campaign_Half_Hour.....148 |
| Schedule_Import テーブル.....348 | Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル |
| Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 |151 |
| DateTime3 | Dialer_Detail テーブル.....188 |
| Schedule_Import テーブル.....348 | Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 |
| Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 | Route_Call_Variable テーブル.....323 |
| DateTimeLastModeChange | Service_Half_Hour テーブル.....377 |
| Agent_Real_Time テーブル31 | Translation_Route_Half_Hour テーブル.....469 |
| DateTimeLastStateChange | DbDateTime |
| Agent_Real_Time テーブル31 | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| DateTimeLastStateChange | DbDateTime |
| Agent_Skill_Group_Real_Time テーブル.....51 | Agent_Event_Detail テーブル23 |
| DateTimeLogin | Agent_Half_Hour テーブル25 |

| | |
|--|--|
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | DelayQAbandTimeTo5 |
| Application_Gateway_Half_Hour テーブル ..69 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Call_Type_Half_Hour テーブル82 | DelayQAbandTimeTo5 |
| Dialer_Half_Hour テーブル.....192 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| Network_Trunk_Group_Half_Hour テーブル278 | Route_Real_Time テーブル.....333 |
| Peripheral_Half_Hour テーブル.....292 | DelayQAbandTimeToday |
| Physical_Controller_Half_Hour テーブル.....303 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| Route_Call_Detail テーブル.....318 | DelayQAbandTimeToHalf |
| Route_Half_Hour テーブル.....328 | Route_Half_Hour テーブル.....328 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | Service_Half_Hour テーブル.....377 |
| Termination_Call_Variable テーブル.....466 | DelayQTimeToHalf |
| Trunk_Group_Half_Hour テーブル.....474 | Service_Half_Hour テーブル.....377 |
| DecimalPlaces | DelayQTimeToHalf |
| Import_Rule_Clause テーブル.....257 | Route_Half_Hour テーブル.....328 |
| DefaultCallTypeID | DelayTime |
| ICR_Globals テーブル.....243 | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| DefaultDevicePortAddress | DelayTimeToAbandoned |
| Agent_Desk_Settings テーブル18 | Galaxy_Gate テーブル.....224 |
| DefaultEntry | DelayTimeToHandle |
| Skill_Group テーブル.....409 | Galaxy_Gate テーブル.....224 |
| DefaultMRDomainID | Deleted |
| Routing_Client テーブル.....338 | Dialed_Number テーブル.....179 |
| DefaultNetworkTargetID | Expanded_Call_Variable テーブル.....213 |
| ICR_Globals テーブル.....243 | Routing_Client テーブル.....338 |
| DelayAgentAbandTimeHalf | Deleted |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | Campaign テーブル140 |
| DelayAgentAbandTimeTo5 | Dialer テーブル.....184 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | Import_Rule テーブル.....253 |
| DelayAgentAbandTimeToday | Logical_Interface_Controller テーブル.....267 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | Peripheral テーブル.....288 |
| DelayAgentAbandTimeToHalf | Physical_Interface_Controller テーブル.....304 |
| Call_Type_Half_Hour テーブル82 | Route テーブル.....317 |
| DelayBeforeQueue | Service テーブル.....367 |
| Peripheral_Target テーブル.....300 | Trunk_Group テーブル.....471 |
| DelayQAbandTimeHalf | Deleted |
| Call_Type_Half_Hour テーブル82 | Agent テーブル.....15 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | Bucket_Intervals テーブル79 |
| | Call_Type テーブル81 |

| | |
|--|--------------------------------------|
| Person テーブル.....302 | Call_Type テーブル81 |
| Query_Rule テーブル.....305 | Call_Type_Map テーブル111 |
| Reason_Code テーブル308 | Campaign テーブル140 |
| Schedule テーブル.....347 | Class_List テーブル.....171 |
| Script テーブル.....359 | Customer_Definition テーブル.....175 |
| Skill_Group テーブル.....409 | Dial_Number_Plan テーブル.....183 |
| DepartmentNumber | Dialer テーブル.....184 |
| Galaxy_PBX テーブル.....234 | Enterprise_Route テーブル.....206 |
| Description | Enterprise_Service テーブル.....207 |
| Admin_Script_Schedule_Map テーブル.....13 | Enterprise_Skill_Group テーブル.....209 |
| Agent_Targeting_Rule テーブル.....55 | Expanded_Call_Variable テーブル.....213 |
| Configuration_Limit テーブル.....174 | Feature_Control_Set テーブル.....214 |
| Device_Target テーブル.....178 | Galaxy_Transaction_Code テーブル.....238 |
| Dialed_Number テーブル.....179 | ICR_Instance テーブル.....247 |
| Logical_Interface_Controller テーブル.....267 | ICR_Node テーブル.....249 |
| Machine_Info.....268 | ICR_View テーブル.....250 |
| Master_Script テーブル.....269 | Import_Schedule テーブル.....261 |
| Network_Vru テーブル.....282 | Label テーブル.....262 |
| Network_Vru_Script テーブル.....284 | Media_Class テーブル.....270 |
| Object_List テーブル.....286 | Media_Routing_Domain テーブル.....272 |
| Physical_Interface_Controller テーブル.....304 | Network_Trunk_Group テーブル.....277 |
| Reason_Code テーブル308 | Peripheral テーブル.....288 |
| Route テーブル.....317 | Peripheral_Target テーブル.....300 |
| Description | Person テーブル.....302 |
| Dialed_Number_Map テーブル.....182 | Query_Rule テーブル.....305 |
| Schedule_Map テーブル.....353 | Region テーブル.....312 |
| Script_Table_Column テーブル.....366 | Region_View テーブル.....315 |
| Service テーブル.....367 | Routing_Client テーブル.....338 |
| Description | Schedule テーブル.....347 |
| Agent テーブル.....15 | Schedule_Report テーブル.....353 |
| Agent_Desk_Settings テーブル18 | Schedule_Report_Input テーブル.....355 |
| Agent_Team テーブル.....58 | Schedule_Source テーブル.....356 |
| Announcement テーブル61 | Scheduled_Target テーブル.....357 |
| Application_Gateway テーブル.....64 | Script テーブル.....359 |
| Application_Gateway_Connection テーブル..66 | Script_Table テーブル.....365 |
| Application_Instance テーブル.....71 | Service_Array テーブル.....370 |
| Application_Path テーブル.....72 | Skill_Group テーブル.....409 |
| Business_Entity テーブル.....80 | Translation_Route テーブル.....468 |

| | |
|---|---|
| Trunk_Group テーブル.....471 | DialEndMinutes |
| User_Formula テーブル.....477 | Blended_Agent_Options テーブル.....76 |
| User_Group テーブル.....479 | DialerID |
| User_Variable テーブル.....483 | Dialer テーブル.....184 |
| View_Column テーブル.....485 | Dialer_Detail テーブル.....188 |
| Vru_Defaults テーブル.....487 | Dialer_Port_Map テーブル.....195 |
| DesktopSnapshotID | Dialer_Port_Real_Time テーブル.....196 |
| Cfg_Mngr_App_Snapshot_State テーブル ..165 | Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 |
| Cfg_Mngr_User_Desktop_Snap テーブル.....167 | Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203 |
| Cfg_Mngr_User_Menu テーブル.....168 | DialerID |
| DesktopSnapshotName | Dialer_Half_Hour テーブル.....192 |
| Cfg_Mngr_User_Desktop_Snap テーブル.....167 | Dialer_Real_Time テーブル.....197 |
| Destination | DialerName |
| Agent_Real_Time テーブル31 | Dialer テーブル.....184 |
| DestinationTo5 | DialerSkillGroupEnabled |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 |
| DeviceAddressType | Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203 |
| Device_Target テーブル.....178 | DialerSkillGroupMode |
| DeviceTargetType | Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 |
| Device_Target テーブル.....178 | Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203 |
| DialedNumber | DialerSkillGroupType |
| Campaign_Skill_Group テーブル.....162 | Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 |
| DialedNumberID | Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203 |
| Agent_Team テーブル.....58 | DialerStatus |
| Dialed_Number テーブル.....179 | Dialer_Real_Time テーブル.....197 |
| Dialed_Number_Map テーブル.....182 | DialingListID |
| Dial_Number_Plan テーブル.....183 | Dialer_Detail テーブル.....188 |
| DialedNumberID | DialingMode |
| Dialed_Number_Label テーブル.....181 | Dialer_Detail テーブル.....188 |
| DialedNumberID | DialingTimeToHalf |
| Route_Call_Detail テーブル.....318 | Dialer_Half_Hour テーブル.....192 |
| DialedNumberLabelMapPresent | DialNumberPlanID |
| Routing_Client テーブル.....338 | Dial_Number_Plan テーブル.....183 |
| DialedNumberString | DialNumberPlanType |
| Dialed_Number テーブル.....179 | Dial_Number_Plan テーブル.....183 |
| Route_Call_Detail テーブル.....318 | DialOnErrorConfTo5 |
| DialEndHours | Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 |
| Blended_Agent_Options テーブル.....76 | DialOnErrorFailTo5 |

| | |
|--|--|
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | Double10 |
| DialStartHours | Schedule_Import テーブル.....348 |
| Blended_Agent_Options テーブル.....76 | Double10 |
| DialStartMinutes | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 |
| Blended_Agent_Options テーブル.....76 | Double2 |
| DialString | Schedule_Import テーブル.....348 |
| Dial_Number_Plan テーブル.....183 | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 |
| DialToneDetectEnabled | Double3 |
| Dialer テーブル.....184 | Schedule_Import テーブル.....348 |
| DigitsDialed | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 |
| Termination_Call_Detail テーブル.....456 | Double4 |
| Direction | Schedule_Import テーブル.....348 |
| Agent_Real_Time テーブル31 | Double4 |
| Direction | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 |
| Agent_State_Trace テーブル.....52 | Double5 |
| DisableCPA | Schedule_Import テーブル.....348 |
| Campaign テーブル140 | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 |
| DiscardedCallsTo5 | Double6 |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | Schedule_Import テーブル.....348 |
| DisconnectTo5 | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | Double7 |
| DistributorSiteName | Schedule_Import テーブル.....348 |
| Agent_Distribution テーブル22 | Double7 |
| DMPInServiceTimeToHalf | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 |
| Physical_Controller_Half_Hour テーブル.....303 | Double8 |
| DNIS | Schedule_Import テーブル.....348 |
| Termination_Call_Detail テーブル.....456 | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 |
| DNIS | Double9 |
| Galaxy_DNIS テーブル.....222 | Schedule_Import テーブル.....348 |
| Peripheral_Target テーブル.....300 | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 |
| DomainName | DSTLocation |
| User_Group テーブル.....479 | Campaign テーブル140 |
| DomainName | DTMFTermKey |
| ICR_Node テーブル.....249 | Vru_Defaults テーブル.....487 |
| Double1 | Duration |
| Schedule_Import テーブル.....348 | Network_Event_Detail テーブル.....274 |
| Double1 | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 | Duration |

| | |
|--|---------------------------------------|
| Agent_Event_Detail テーブル23 | Agent_Desk_Settings テーブル18 |
| Campaign_Query_Rule テーブル149 | EMSMessagesTo5 |
| DurationEnabled | Logger_Meters テーブル.....265 |
| Campaign_Query_Rule テーブル149 | Enabled |
| Dword1 | Query_Rule テーブル.....305 |
| Application_Event テーブル62 | Enabled |
| Event テーブル.....210 | Agent_Distribution テーブル22 |
| Dword2 | Campaign テーブル140 |
| Application_Event テーブル62 | Dialer テーブル.....184 |
| Event テーブル.....210 | Expanded_Call_Variable テーブル.....213 |
| Dword3 | Import_Rule テーブル.....253 |
| Application_Event テーブル62 | EnableExpandedCallContext |
| Event テーブル.....210 | ICR_Globals テーブル.....243 |
| Dword4 | EnableHHThrottle |
| Application_Event テーブル62 | ICR_Globals テーブル.....243 |
| Event テーブル.....210 | Encryption |
| Dword5 | Application_Gateway テーブル.....64 |
| Application_Event テーブル62 | EndTime |
| Event テーブル.....210 | Import_Rule_History テーブル.....259 |
| ECCArray | EndDay |
| Expanded_Call_Variable テーブル.....213 | Admin_Script_Schedule_Map テーブル.....13 |
| ECCPayloadID | EndDay |
| Network_Vru テーブル.....282 | Recurring_Schedule_Map テーブル.....310 |
| Route_Call_Detail テーブル.....318 | EndHour |
| Termination_Call_Detail テーブル.....456 | Admin_Script_Schedule_Map テーブル.....13 |
| ECCValue | EndHour |
| Route_Call_Variable テーブル.....323 | Recurring_Schedule_Map テーブル.....310 |
| Termination_Call_Variable テーブル.....466 | EndHours |
| EdgeDetectEnabled | Campaign_Query_Rule テーブル149 |
| Campaign テーブル140 | EndMinute |
| Edit | Admin_Script_Schedule_Map テーブル.....13 |
| View_Column テーブル.....485 | EndMinute |
| ElapsedTime | Recurring_Schedule_Map テーブル.....310 |
| Script_Real_Time テーブル.....364 | EndMinutes |
| EmergencyAssistsToHalf | Campaign_Query_Rule テーブル149 |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | EndMonth |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | Admin_Script_Schedule_Map テーブル.....13 |
| EmergencyCallMethod | Recurring_Schedule_Map テーブル.....310 |

| | |
|--|--|
| EndSecond | Schedule_Report テーブル.....353 |
| Admin_Script_Schedule_Map テーブル.....13 | Scheduled_Target テーブル.....357 |
| EndSecond | Script_Table テーブル.....365 |
| Recurring_Schedule_Map テーブル.....310 | EnterpriseName |
| EndTime | Service テーブル.....367 |
| Logger_Admin テーブル.....263 | EnterpriseName |
| Recovery テーブル.....309 | Agent テーブル.....15 |
| EndYear | Announcement テーブル61 |
| Admin_Script_Schedule_Map テーブル.....13 | Application_Gateway テーブル.....64 |
| EndYear | Bucket_Intervals テーブル79 |
| Recurring_Schedule_Map テーブル.....310 | Call_Type テーブル81 |
| ExtensionNumber | Device_Target テーブル.....178 |
| Galaxy_PBX テーブル.....234 | ICR_Instance テーブル.....247 |
| EnterpriseName | ICR_View テーブル.....250 |
| Agent_Desk_Settings テーブル18 | Media_Routing_Domain テーブル.....272 |
| Agent_Targeting_Rule テーブル.....55 | Network_Vru_Script テーブル.....284 |
| Agent_Team テーブル.....58 | Route テーブル.....317 |
| Application_Instance テーブル.....71 | Service_Array テーブル.....370 |
| Application_Path テーブル.....72 | Skill_Group テーブル.....409 |
| Customer_Definition テーブル.....175 | Translation_Route テーブル.....468 |
| Dialed_Number テーブル.....179 | Trunk_Group テーブル.....471 |
| Enterprise_Route テーブル.....206 | User_Formula テーブル.....477 |
| Enterprise_Service テーブル.....207 | Vru_Defaults テーブル.....487 |
| Enterprise_Skill_Group テーブル.....209 | EnterpriseRouteID |
| Expanded_Call_Variable テーブル.....213 | Enterprise_Route テーブル.....206 |
| Feature_Control_Set テーブル.....214 | Enterprise_Route_Member テーブル.....207 |
| ICR_Node テーブル.....249 | EnterpriseServiceID |
| Logical_Interface_Controller テーブル.....267 | Enterprise_Service テーブル.....207 |
| Master_Script テーブル.....269 | Enterprise_Service_Member テーブル.....208 |
| Media_Class テーブル.....270 | EnterpriseSkillGroupID |
| Network_Trunk_Group テーブル.....277 | Enterprise_Skill_Group_Member テーブル.210 |
| Network_Vru テーブル.....282 | EnterpriseSkillGroupID |
| Peripheral テーブル.....288 | Enterprise_Skill_Group テーブル.....209 |
| Physical_Interface_Controller テーブル.....304 | EntityID |
| Region テーブル.....312 | Business_Entity テーブル.....80 |
| Region_View テーブル.....315 | Enterprise_Service テーブル.....207 |
| Routing_Client テーブル.....338 | Master_Script テーブル.....269 |
| Schedule テーブル.....347 | EntityID |

| | |
|---|--|
| Enterprise_Route テーブル.....206 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Enterprise_Skill_Group テーブル.....209 | Expression |
| Schedule テーブル.....347 | Agent_Targeting_Rule テーブル.....55 |
| Schedule_Report テーブル.....353 | Extension |
| Schedule_Source テーブル.....356 | Agent_Logout テーブル.....29 |
| EntityName | Agent_Real_Time テーブル31 |
| Business_Entity テーブル.....80 | Extension |
| EquationString | Peripheral_Monitor テーブル.....295 |
| User_Formula_Equation テーブル.....478 | Service テーブル.....367 |
| ErrorCountTo5 | Skill_Group テーブル.....409 |
| Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203 | Trunk_Group テーブル.....471 |
| ErrorCountToday | ExternalAuthentication |
| Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203 | ICR_Globals テーブル.....243 |
| ErrorCountToday | ExternalScriptValidation |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | ICR_Globals テーブル.....243 |
| ErrorCountToHalf | FaultTolerance |
| Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203 | Application_Gateway テーブル.....64 |
| ErrorCountToHalf | FaxDetectCount |
| Call_Type_Half_Hour テーブル82 | Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | FaxDetectHalf |
| ErrorsToHalf | Dialer_Real_Time テーブル.....197 |
| Application_Gateway_Half_Hour テーブル ..69 | FaxDetectTo5 |
| ErrorThreshold | Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 |
| Application_Gateway_Connection テーブル..66 | FaxDetectToHalf |
| Application_Gateway_Globals テーブル68 | Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 |
| Event | Dialer_Half_Hour テーブル.....192 |
| Agent_Event_Detail テーブル23 | Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 |
| Network_Event_Detail テーブル.....274 | FaxDetectToHalf |
| EventName | Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 |
| Agent_State_Trace テーブル.....52 | FeatureSetData |
| ExhaustedCallsEnabled | Feature_Control_Set テーブル.....214 |
| Campaign テーブル140 | FeatureSetID |
| ExpandedCallVariableID | Feature_Control_Set テーブル.....214 |
| Expanded_Call_Variable テーブル.....213 | FeatureSetID |
| Route_Call_Variable テーブル.....323 | Customer_Definition テーブル.....175 |
| Termination_Call_Variable テーブル.....466 | |
| ExpectedDelay | |
| Service_Five_Minute テーブル.....373 | |

| | |
|--|--|
| User_Group テーブル.....479 | Script_Cross_Reference テーブル.....360 |
| FieldName | ForeignKey |
| Schedule_Map テーブル.....353 | Schedule_Report_Input テーブル.....355 |
| FieldName | ForeignKey1 |
| Import_Rule_Clause テーブル.....257 | Persistent_Variable テーブル.....301 |
| FieldValue | ForwardedCalls |
| Schedule_Map テーブル.....353 | Galaxy_PBX テーブル.....234 |
| FilePath | FridayEnabled |
| Import_Rule テーブル.....253 | Import_Rule テーブル.....253 |
| Schedule_Source テーブル.....356 | FromRecoveryKey |
| FilePollingEnabled | Logger_Admin テーブル.....263 |
| Import_Rule テーブル.....253 | Recovery テーブル.....309 |
| Filter1 | FunctionName |
| Cfg_Mngr_App_Snapshot_State テーブル ..165 | Logger_Admin テーブル.....263 |
| Filter2 | FutureUseFloat1 |
| Cfg_Mngr_App_Snapshot_State テーブル ..165 | Campaign テーブル140 |
| Filter3FieldName | FutureUseFloat2 |
| Cfg_Mngr_App_Snapshot_State テーブル ..165 | Campaign テーブル140 |
| Filter3FieldType | FutureUseFloat3 |
| Cfg_Mngr_App_Snapshot_State テーブル ..165 | Campaign テーブル140 |
| Filter3OptionSelection | FutureUseInt1 |
| Cfg_Mngr_App_Snapshot_State テーブル ..165 | Agent_Real_Time テーブル31 |
| Filter3Selection | Agent_Skill_Group_Real_Time テーブル.....51 |
| Cfg_Mngr_App_Snapshot_State テーブル ..165 | Blended_Agent_Options テーブル.....76 |
| FinalObjectID | Campaign テーブル140 |
| Route_Call_Detail テーブル.....318 | Campaign_Half_Hour.....148 |
| FirstName | Campaign_Query_Rule テーブル149 |
| Dialer_Detail テーブル.....188 | Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 |
| FirstName | Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 |
| Person テーブル.....302 | Campaign_Skill_Group テーブル.....162 |
| FiveMinuteHistoryTo5 | Campaign_Target_Sequence テーブル.....164 |
| Logger_Meters テーブル.....265 | Dialer テーブル.....184 |
| FixedFormatEnabled | Dialer_Half_Hour テーブル.....192 |
| Import_Rule テーブル.....253 | Dialer_Port_Map テーブル.....195 |
| ForcedClosedCallsToHalf | Dialer_Port_Real_Time テーブル.....196 |
| Route_Half_Hour テーブル.....328 | Dialer_Real_Time テーブル.....197 |
| Service_Half_Hour テーブル.....377 | |
| ForeignKey | |

| | |
|--|--|
| Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 | FutureUseInt3 |
| Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203 | Agent_Real_Time テーブル31 |
| Import_Rule テーブル.....253 | Agent_Skill_Group_Real_Time テーブル.....51 |
| Import_Rule_Clause テーブル.....257 | Blended_Agent_Options テーブル.....76 |
| Import_Rule_History テーブル.....259 | Campaign テーブル140 |
| Import_Rule_Real_Time テーブル.....260 | Campaign_Half_Hour.....148 |
| Query_Rule テーブル.....305 | Campaign_Query_Rule テーブル149 |
| Query_Rule_Clause テーブル.....307 | Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 |
| Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 | Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 |
| FutureUseInt1 ~ FutureUseInt8 | Campaign_Skill_Group テーブル.....162 |
| Dialer_Detail テーブル.....188 | Campaign_Target_Sequence テーブル.....164 |
| FutureUseInt2 | Dialer テーブル.....184 |
| Agent_Real_Time テーブル31 | Dialer_Half_Hour テーブル.....192 |
| Agent_Skill_Group_Real_Time テーブル.....51 | Dialer_Port_Map テーブル.....195 |
| Blended_Agent_Options テーブル.....76 | Dialer_Port_Real_Time テーブル.....196 |
| Campaign テーブル140 | Dialer_Real_Time テーブル.....197 |
| Campaign_Half_Hour.....148 | Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 |
| Campaign_Query_Rule テーブル149 | Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203 |
| Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 | Import_Rule テーブル.....253 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | Import_Rule_Clause テーブル.....257 |
| Campaign_Skill_Group テーブル.....162 | Import_Rule_History テーブル.....259 |
| Campaign_Target_Sequence テーブル.....164 | Import_Rule_Real_Time テーブル.....260 |
| Dialer テーブル.....184 | Query_Rule テーブル.....305 |
| Dialer_Half_Hour テーブル.....192 | Query_Rule_Clause テーブル.....307 |
| Dialer_Port_Map テーブル.....195 | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| Dialer_Port_Real_Time テーブル.....196 | FutureUseInt4 |
| Dialer_Real_Time テーブル.....197 | Agent_Real_Time テーブル31 |
| Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 | Agent_Skill_Group_Real_Time テーブル.....51 |
| Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203 | Blended_Agent_Options テーブル.....76 |
| Import_Rule テーブル.....253 | Campaign テーブル140 |
| Import_Rule_Clause テーブル.....257 | Campaign_Half_Hour.....148 |
| Import_Rule_History テーブル.....259 | Campaign_Query_Rule テーブル149 |
| Import_Rule_Real_Time テーブル.....260 | Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 |
| Query_Rule テーブル.....305 | Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 |
| Query_Rule_Clause テーブル.....307 | Campaign_Skill_Group テーブル.....162 |
| Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 | |

- Campaign_Target_Sequence テーブル.....164
Dialer テーブル.....184
Dialer_Half_Hour テーブル.....192
Dialer_Port_Map テーブル.....195
Dialer_Port_Real_Time テーブル.....196
Dialer_Real_Time テーブル.....197
Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200
Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203
Import_Rule テーブル.....253
Import_Rule_Clause テーブル.....257
Import_Rule_History テーブル.....259
Import_Rule_Real_Time テーブル.....260
Query_Rule テーブル.....305
Query_Rule_Clause テーブル.....307
Skill_Group_Real_Time テーブル.....440
- FutureUseInt5
Agent_Real_Time テーブル31
Agent_Skill_Group_Real_Time テーブル.....51
Blended_Agent_Options テーブル.....76
Campaign テーブル140
Campaign_Half_Hour.....148
Campaign_Query_Rule テーブル149
Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル
.....151
Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル
.....154
Campaign_Skill_Group テーブル.....162
Campaign_Target_Sequence テーブル.....164
Dialer テーブル.....184
Dialer_Half_Hour テーブル.....192
Dialer_Port_Map テーブル.....195
Dialer_Port_Real_Time テーブル.....196
Dialer_Real_Time テーブル.....197
Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200
Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203
Import_Rule テーブル.....253
Import_Rule_Clause テーブル.....257
Import_Rule_History テーブル.....259
- Import_Rule_Real_Time テーブル.....260
Query_Rule テーブル.....305
Query_Rule_Clause テーブル.....307
Skill_Group_Real_Time テーブル.....440
- FutureUseVarchar1
Blended_Agent_Options テーブル.....76
Campaign テーブル140
Campaign_Query_Rule テーブル149
Campaign_Skill_Group テーブル.....162
Campaign_Target_Sequence テーブル.....164
Dialer テーブル.....184
Dialer_Port_Map テーブル.....195
Import_Rule テーブル.....253
Import_Rule_Clause テーブル.....257
Query_Rule テーブル.....305
Query_Rule_Clause テーブル.....307
- FutureUseVarChar1 ～ 4
Dialer_Detail テーブル.....188
- FutureUseVarchar2
Blended_Agent_Options テーブル.....76
Campaign テーブル140
Campaign_Query_Rule テーブル149
Campaign_Skill_Group テーブル.....162
Campaign_Target_Sequence テーブル.....164
Dialer テーブル.....184
Dialer_Port_Map テーブル.....195
Import_Rule テーブル.....253
Import_Rule_Clause テーブル.....257
Query_Rule テーブル.....305
Query_Rule_Clause テーブル.....307
- FutureUseVarchar3
Blended_Agent_Options テーブル.....76
Campaign テーブル140
Campaign_Query_Rule テーブル149
Campaign_Skill_Group テーブル.....162
Campaign_Target_Sequence テーブル.....164
Dialer テーブル.....184
Dialer_Port_Map テーブル.....195

| | |
|---------------------------------------|--|
| Import_Rule テーブル.....253 | Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 |
| Import_Rule-Clause テーブル.....257 | Handled5 |
| Query_Rule テーブル.....305 | Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 |
| Query_Rule-Clause テーブル.....307 | Handled50 |
| GateAssignment | Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 |
| Galaxy_Trunk_IGroup テーブル.....240 | Handled60 |
| GateID | Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 |
| Galaxy_Gate テーブル.....224 | Handled90 |
| Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 | Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 |
| Galaxy_Overflow テーブル.....230 | HandledCallsTalkTimeTo5 |
| GateValid | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| Galaxy_Trunk_IGroup テーブル.....240 | HandledCallsTalkTimeToHalf |
| GeoTelProvided | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| Expanded_Call_Variable テーブル.....213 | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| GlobalAddress | HandledCallsTimeTo5 |
| Device_Target テーブル.....178 | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| GoodRecords | HandledCallsTimeToHalf |
| Import_Rule_History テーブル.....259 | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| Import_Rule_Real_Time テーブル.....260 | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| HalfHourHistoryTo5 | HandledOver180 |
| Logger_Meters テーブル.....265 | Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 |
| Handled0 | HandleTimeHalf |
| Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| Handled10 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Handled120 | HandleTimeHalf |
| Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 | Route_Real_Time テーブル.....333 |
| Handled15 | HandleTimeTo5 |
| Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| Handled180 | HandleTimeTo5 |
| Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 | Route_Real_Time テーブル.....333 |
| Handled20 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 | HandleTimeToday |
| Handled25 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Handled30 | HandleTimeToday |
| Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 | Route_Real_Time テーブル.....333 |
| Handled40 | HandleTimeToHalf |

| | |
|--|---|
| Service_Half_Hour テーブル.....377 | Histogram16 |
| HandleTimeToHalf | Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 |
| Route_Half_Hour テーブル.....328 | Histogram17 |
| HangupTime | Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 |
| Dialer テーブル.....184 | Histogram18 |
| HDSPropertyEnabled | Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 |
| AWControl テーブル75 | Histogram19 |
| HeartbeatInterval | Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 |
| Application_Gateway_Globals テーブル68 | Histogram2 |
| HeartbeatInterval | Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 |
| Application_Gateway_Connection テーブル..66 | Histogram3 |
| HeartbeatLimit | Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 |
| Application_Gateway_Connection テーブル..66 | Histogram4 |
| Application_Gateway_Globals テーブル68 | Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 |
| HeartbeatRetry | Histogram5 |
| Application_Gateway_Connection テーブル..66 | Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 |
| Application_Gateway_Globals テーブル68 | Histogram6 |
| HeartbeatTimeout | Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 |
| Application_Gateway_Connection テーブル..66 | Histogram7 |
| Application_Gateway_Globals テーブル68 | Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 |
| HighExtension | Histogram8 |
| Agent_Targeting_Rule_Range テーブル.....58 | Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 |
| Histogram0 | Histogram9 |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 |
| Histogram1 | HitRate |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | Campaign_Query_Rule テーブル149 |
| Histogram10 | HitRateEnabled |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | Campaign_Query_Rule テーブル149 |
| Histogram11 | Hold |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| Histogram12 | HoldTime |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| Histogram13 | HoldTimeHalf |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| Histogram14 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | HoldTimeHalf |
| Histogram15 | Route_Real_Time テーブル.....333 |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | HoldTimeTo5 |

| | |
|--|---|
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | ICRDefaultRoutedToday |
| HoldTimeTo5 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| Route_Real_Time テーブル.....333 | ICRDefaultRoutedToHalf |
| Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| HoldTimeToday | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | ICRInstanceID |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | ICR_Instance テーブル.....247 |
| HoldTimeToday | ICR_Node テーブル.....249 |
| Route_Real_Time テーブル.....333 | Label テーブル.....262 |
| HoldTimeToHalf | ICRInstanceID |
| Call_Type_Half_Hour テーブル82 | Application_Gateway テーブル.....64 |
| Service_Half_Hour テーブル.....377 | Customer_Definition テーブル.....175 |
| HoldTimeToHalf | ICRNodeID |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | ICR_Node テーブル.....249 |
| HoldTimeToHalf | ICRType |
| Route_Half_Hour テーブル.....328 | ICR_Globals テーブル.....243 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | ICRViewID |
| HomeEnabled | Schedule テーブル.....347 |
| Campaign テーブル140 | ICRViewID |
| HomeEndHours | ICR_View テーブル.....250 |
| Campaign テーブル140 | View_Column テーブル.....485 |
| HomeEndMinutes | ID |
| Campaign テーブル140 | Application_Gateway_Globals テーブル68 |
| HomeStartHours | IdlePortTimeToday |
| Campaign テーブル140 | Dialer_Real_Time テーブル.....197 |
| HomeStartMinutes | IdlePortTimeToHalf |
| Campaign テーブル140 | Dialer_Half_Hour テーブル.....192 |
| HuntGroupInformation | Dialer_Real_Time テーブル.....197 |
| Galaxy_PBX テーブル.....234 | IdleReasonRequired |
| IcmAvailable | Agent_Desk_Settings テーブル18 |
| Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 | IdleRecords |
| ICRCallKey | Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203 |
| Agent_State_Trace テーブル.....52 | IGroupID |
| Termination_Call_Detail テーブル.....456 | Galaxy_Agent_IGroup テーブル.....216 |
| ICRCallKeyChild | Galaxy_Trunk_IGroup テーブル.....240 |
| Termination_Call_Detail テーブル.....456 | ImportedToDialingListCount |
| ICRCallKeyParent | Import_Rule_History テーブル.....259 |

| | |
|--|--|
| ImportRuleDateTime | Network_Trunk_Group_Real_Time テーブル280 |
| Dialer_Detail テーブル.....188 | Trunk_Group_Real_Time テーブル.....476 |
| ImportRuleID | InServiceTimeToday |
| Import_Rule テーブル.....253 | Network_Trunk_Group_Real_Time テーブル280 |
| Import_Rule-Clause テーブル.....257 | InServiceTimeToday |
| Import_Rule_History テーブル.....259 | Trunk_Group_Real_Time テーブル.....476 |
| ImportRuleID | InServiceTimeToHalf |
| Query_Rule テーブル.....305 | Network_Trunk_Group_Half_Hour テーブル278 |
| ImportRuleID | InServiceTimeToHalf |
| Import_Rule_Real_Time テーブル.....260 | Trunk_Group_Half_Hour テーブル.....474 |
| ImportRuleName | InServiceTimeToHalf |
| Import_Rule テーブル.....253 | Instance |
| ImportScheduleID | User_Variable テーブル.....483 |
| Import_Schedule テーブル.....261 | InstrumentPortNumber |
| ImportType | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| Import_Rule テーブル.....253 | InterceptCallsToHalf |
| InCalls | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| Galaxy_PBX テーブル.....234 | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| IncomingCallsOnHoldTimeToHalf | InterDigitTimeout |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | Vru_Defaults テーブル.....487 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | InternalCallsOnHoldTimeToHalf |
| IncomingCallsOnHoldToHalf | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | InternalCallsOnHoldToHalf |
| IncompleteCallsHalf | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| Call_Type_Half_Hour テーブル82 | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| IndexColumnEnabled | InternalCallsRcvdTimeToHalf |
| Import_Rule-Clause テーブル.....257 | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| InODCallsAbandoned | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| Galaxy_Trunk_IGroup テーブル.....240 | InternalCallsRcvdToHalf |
| InODCallsHandled | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| Galaxy_Trunk_IGroup テーブル.....240 | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| InODCallsRejected | InternalCallsTimeToHalf |
| Galaxy_Trunk_IGroup テーブル.....240 | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| InService | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| Application_Gateway_Connection テーブル..66 | InternalCallsToHalf |
| InServiceTimeHalf | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |

| | |
|--|--|
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | Network_Trunk_Group_Real_Time テーブル280 |
| InternalIPTAOnly | InUseInboundTimeToday |
| Peripheral テーブル.....288 | Trunk_Group_Real_Time テーブル.....476 |
| InternalUse1 ~ InternalUse11 | InUseInboundTimeToHalf |
| Dialer_Detail テーブル.....188 | Network_Trunk_Group_Half_Hour テーブル278 |
| InterruptedTimeTo5 | InUseInboundTimeToHalf |
| Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 | Trunk_Group_Half_Hour テーブル.....474 |
| InterruptedTimeToHalf | InUseOutboundTimeHalf |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | Network_Trunk_Group_Real_Time テーブル280 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | Trunk_Group_Real_Time テーブル.....476 |
| Interruptible | InUseOutboundTimeToday |
| Network_Vru_Script テーブル.....284 | Network_Trunk_Group_Real_Time テーブル280 |
| Interruptible | Trunk_Group_Real_Time テーブル.....476 |
| Media_Routing_Domain テーブル.....272 | InUseOutboundTimeToday |
| IntervalUpperBound1 | Trunk_Group_Real_Time テーブル.....476 |
| Bucket_Intervals テーブル79 | InUseOutboundTimeToHalf |
| IntervalUpperBound2 | Network_Trunk_Group_Half_Hour テーブル278 |
| Bucket_Intervals テーブル79 | InUseOutboundTimeToHalf |
| IntervalUpperBound3 | Trunk_Group_Half_Hour テーブル.....474 |
| Bucket_Intervals テーブル79 | InvalidEntryTries |
| IntervalUpperBound4 | Vru_Defaults テーブル.....487 |
| Bucket_Intervals テーブル79 | IPAMDEnabled |
| IntervalUpperBound5 | Campaign テーブル140 |
| Bucket_Intervals テーブル79 | IPBridgingEnabled |
| IntervalUpperBound6 | Dialer テーブル.....184 |
| Bucket_Intervals テーブル79 | IPCCDeploymentState |
| IntervalUpperBound7 | ICR_Globals テーブル.....243 |
| Bucket_Intervals テーブル79 | IPCCDeploymentType |
| IntervalUpperBound8 | ICR_Globals テーブル.....243 |
| Bucket_Intervals テーブル79 | IPCCMinor |
| IntervalUpperBound9 | Version テーブル.....484 |
| Bucket_Intervals テーブル79 | IPDirectDialPreview |
| InUseInboundTimeHalf | Blended_Agent_Options テーブル.....76 |
| Network_Trunk_Group_Real_Time テーブル280 | IPTA |
| InUseInboundTimeHalf | Skill_Group テーブル.....409 |
| Trunk_Group_Real_Time テーブル.....476 | |
| InUseInboundTimeToday | |

| | |
|-------------------------------------|---|
| IPTerminatingBeepDetect | AWControl テーブル75 |
| Campaign テーブル140 | LastRetrievalTime |
| IsDeploymentMasterAW | AWControl テーブル75 |
| Machine_Info.....268 | LastUpdateKey |
| ISDNCallByCallLimitRejects | ICR_Instance テーブル.....247 |
| Galaxy_Single_Trunk テーブル.....236 | LateCallsTo5 |
| ISDNCallByCallRejects | Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 |
| Galaxy_Trunk_IGroup テーブル.....240 | LatesToHalf |
| ISDNCallsWithAniSid | Application_Gateway_Half_Hour テーブル ..69 |
| Galaxy_Trunk_IGroup テーブル.....240 | LateThreshold |
| Item | Routing_Client テーブル.....338 |
| Call_Type_Map テーブル111 | LateTimeout |
| Item | Application_Gateway_Connection テーブル..66 |
| Dialed_Number_Map テーブル.....182 | Application_Gateway_Globals テーブル68 |
| IVRPorts | LeaveMessageEnabled |
| Campaign_Skill_Group テーブル.....162 | Campaign テーブル140 |
| IVRRoutePoint | Length |
| Campaign_Skill_Group テーブル.....162 | Script テーブル.....359 |
| KeepNScriptVersions | Length |
| ICR_Globals テーブル.....243 | Import_Rule-Clause テーブル.....257 |
| Label | User_Formula テーブル.....477 |
| Label テーブル.....262 | LinesPerAgent |
| Route_Call_Detail テーブル.....318 | Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203 |
| LabelID | LinesPerAgent |
| Label テーブル.....262 | Campaign テーブル140 |
| LabelID | LinesPerAgentToHalf |
| Dialed_Number テーブル.....179 | Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 |
| Dialed_Number_Label テーブル.....181 | LinkTestThreshold |
| Route_Call_Detail テーブル.....318 | Application_Gateway_Globals テーブル68 |
| LabelType | LinkTestThreshold |
| Label テーブル.....262 | Application_Gateway_Connection テーブル..66 |
| LastDesktopSnapshotID | ListOrder |
| Cfg_Mngr_User_Settings テーブル.....169 | Campaign_Query_Rule テーブル149 |
| LastName | LoadODOutHoldTime |
| Dialer_Detail テーブル.....188 | Galaxy_Trunk_IGroup テーブル.....240 |
| LastName | LoadTransferOut |
| Person テーブル.....302 | Galaxy_Trunk_IGroup テーブル.....240 |
| LastRetrievalKey | LoadTransferOutCalls |

| | |
|--|--|
| Galaxy_Gate テーブル.....224 | Logical_Interface_Controller テーブル.....267 |
| LocalAreaCode | Network_Trunk_Group テーブル.....277 |
| Dialer テーブル.....184 | Physical_Interface_Controller テーブル.....304 |
| Locale | Routing_Client テーブル.....338 |
| Vru_Locale テーブル.....489 | Translation_Route テーブル.....468 |
| LocaleID | LogicalControllerType |
| Vru_Defaults テーブル.....487 | Logical_Interface_Controller テーブル.....267 |
| Vru_Locale テーブル.....489 | LoginCaseUnique |
| LocalID | ICR_Globals テーブル.....243 |
| Script_Cross_Reference テーブル.....360 | LoginDateTime |
| LocalQTime | Agent_Event_Detail テーブル23 |
| Termination_Call_Detail テーブル.....456 | LoginDuration |
| Location | Agent_Logout テーブル.....29 |
| Region_Info テーブル.....313 | LoginDuration |
| Location | Agent_Skill_Group_Logout テーブル.....50 |
| Peripheral テーブル.....288 | LoginEnabled |
| LockID | Person テーブル.....302 |
| ICR_Locks テーブル.....248 | LoginName |
| LockName | Cfg_Mngr_User_Settings テーブル.....169 |
| ICR_Locks テーブル.....248 | LoginName |
| LockType | Person テーブル.....302 |
| ICR_Locks テーブル.....248 | Schedule_Source テーブル.....356 |
| LoggedOn | LoginNameShadow |
| Skill_Group_Five_Minute テーブル.....413 | Person テーブル.....302 |
| Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 | LogOperation |
| LoggedOnTimeTo5 | Config_Message_Log テーブル.....174 |
| Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 | Import_Log テーブル.....252 |
| LoggedOnTimeToHalf | LogoutDateTime |
| Agent_Half_Hour テーブル25 | Agent_Logout テーブル.....29 |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | Agent_Skill_Group_Logout テーブル.....50 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | LogoutNonActivityTime |
| LoggerType | Agent_Desk_Settings テーブル18 |
| Logger_Type テーブル.....266 | LogoutReasonRequired |
| LogicalControllerID | Agent_Desk_Settings テーブル18 |
| Peripheral テーブル.....288 | LogPagesAllocated |
| Service_Array テーブル.....370 | Logger_Meters テーブル.....265 |
| LogicalControllerID | LogPagesUsed |
| Application_Path テーブル.....72 | Logger_Meters テーブル.....265 |

| | | |
|--------|--|--|
| Long1 | Recurring_Schedule_Map テーブル.....310 | Recurring_Schedule_Map テーブル.....310 |
| | Schedule_Import テーブル.....348 | Schedule_Import テーブル.....348 |
| | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 |
| Long10 | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 |
| Long10 | Schedule_Import テーブル.....348 | Schedule_Import テーブル.....348 |
| Long11 | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 |
| Long11 | Schedule_Import テーブル.....348 | Schedule_Import テーブル.....348 |
| Long12 | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 |
| Long12 | Schedule_Import テーブル.....348 | Schedule_Import テーブル.....348 |
| Long13 | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 |
| Long13 | Schedule_Import テーブル.....348 | Schedule_Import テーブル.....348 |
| Long14 | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 |
| Long14 | Schedule_Import テーブル.....348 | Schedule_Import テーブル.....348 |
| Long15 | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 |
| Long15 | Schedule_Import テーブル.....348 | Schedule_Import テーブル.....348 |
| Long2 | Recurring_Schedule_Map テーブル.....310 | Recurring_Schedule_Map テーブル.....310 |
| | Schedule_Import テーブル.....348 | Schedule_Import テーブル.....348 |
| Long2 | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 |
| Long3 | Recurring_Schedule_Map テーブル.....310 | Recurring_Schedule_Map テーブル.....310 |
| | Schedule_Import テーブル.....348 | Schedule_Import テーブル.....348 |
| | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 |
| Long4 | | LongestCallAbandTime |
| | | Route_Half_Hour テーブル.....328 |
| | | Service_Half_Hour テーブル.....377 |
| | | LongestCallDelayQTime |
| | | Route_Half_Hour テーブル.....328 |
| | | Service_Half_Hour テーブル.....377 |
| | | LongestCallQ |
| | | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| | | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| | | LongestCallQ |
| | | Route_Five_Minute テーブル.....325 |
| | | LongestCallQ |
| | | LongestAvailAgent |
| | | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| | | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| | | LongestAvailAgent |
| | | Service_Five_Minute テーブル.....373 |
| | | Skill_Group_Five_Minute テーブル.....413 |
| | | LongDistancePrefix |
| | | Dialer テーブル.....184 |

| | |
|--|--|
| Route_Real_Time テーブル.....333 | MaxAttempts |
| Service_Five_Minute テーブル.....373 | Campaign テーブル140 |
| LongestDelay | MaxBusyAttempts |
| Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 | Campaign テーブル140 |
| LowExtension | MaxCallsInProgress |
| Agent_Targeting_Rule_Range テーブル.....58 | Scheduled_Target_Real_Time テーブル.....358 |
| LowNoiseVolumeTo5 | MaxCallsInProgress |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | Peripheral_Half_Hour テーブル.....292 |
| LowNoiseVolumeToday | MaxCallsInQueue |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | Media_Routing_Domain テーブル.....272 |
| LowNoiseVolumeToHalf | MaxCallsInQueuePerCallType |
| Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 | Media_Routing_Domain テーブル.....272 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | MaxCorrelationNumber |
| Dialer_Half_Hour テーブル.....192 | ICR_Globals テーブル.....243 |
| Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 | MaxDelay |
| MachineID | Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 |
| Machine_Info.....268 | MaxDelayToHalf |
| MachineName | Application_Gateway_Half_Hour テーブル ..69 |
| Machine_Info.....268 | MaximumArraySize |
| MachineType | Expanded_Call_Variable テーブル.....213 |
| Machine_Info.....268 | MaximumDelayQueueLength |
| Major | Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 |
| Version テーブル.....484 | MaximumLength |
| MajorVersion | Expanded_Call_Variable テーブル.....213 |
| Region_Info テーブル.....313 | MaximumLineAgent |
| Mask | Campaign テーブル140 |
| View_Columnn テーブル.....485 | MaxPartitions |
| MasterScriptID | ICR_Globals テーブル.....243 |
| Admin_Script_Schedule_Map テーブル.....13 | MaxRoutesInUseToHalf |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | Translation_Route_Half_Hour テーブル.....469 |
| MasterScriptID | MaxRouteTimeToHalf |
| Master_Script テーブル.....269 | Translation_Route_Half_Hour テーブル.....469 |
| MasterScriptID | MaxTaskDuration |
| Call_Type_Map テーブル111 | Media_Class テーブル.....270 |
| Script テーブル.....359 | Media_Routing_Domain テーブル.....272 |
| | MaxTasks |
| | Agent_Real_Time テーブル31 |
| | MaxTimeInQueue |

| | |
|---|--|
| Media_Routing_Domain テーブル.....272 | Peripheral_Real_Time テーブル.....296 |
| MDSMessagesTo5 | MondayEnabled |
| Logger_Meters テーブル.....265 | Import_Rule テーブル.....253 |
| MeanResponseTo5 | MonitorCallsToHalf |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| MediaClassID | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| Media_Class テーブル.....270 | MonthlyEnabled |
| Media_Routing_Domain テーブル.....272 | Import_Rule テーブル.....253 |
| MediaServerSet | MonthOfYear |
| Vru_Defaults テーブル.....487 | Admin_Script_Schedule_Map テーブル.....13 |
| MenuID | MonthOfYear |
| Cfg_Mngr_User_Desktop_Snap テーブル.....167 | Recurring_Schedule_Map テーブル.....310 |
| Cfg_Mngr_User_Menu テーブル.....168 | MRDomainID |
| Cfg_Mngr_View テーブル.....170 | Agent_Real_Time テーブル31 |
| MenuName | Agent_State_Trace テーブル.....52 |
| Cfg_Mngr_User_Menu テーブル.....168 | Dialed_Number テーブル.....179 |
| Message | Peripheral_Real_Time テーブル.....296 |
| Import_Log テーブル.....252 | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| MessageId | Service テーブル.....367 |
| Application_Event テーブル62 | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| Event テーブル.....210 | MRDomainID |
| MessageString | Agent_Half_Hour テーブル25 |
| Event テーブル.....210 | Peripheral_Default_Route テーブル.....292 |
| MessageString | Service_Level_Threshold テーブル.....389 |
| Application_Event テーブル62 | MRDomainID |
| MessageTimeTo5 | Agent_Event_Detail テーブル23 |
| Logger_Meters テーブル.....265 | Agent_Logout テーブル.....29 |
| MinCorrelationNumber | Application_Path_Member テーブル.....73 |
| ICR_Globals テーブル.....243 | Media_Routing_Domain テーブル.....272 |
| MinimumCallDuration | Peripheral_Half_Hour テーブル.....292 |
| Campaign テーブル140 | Skill_Group テーブル.....409 |
| MinorVersion | MRStatus |
| Region_Info テーブル.....313 | Dialer_Real_Time テーブル.....197 |
| MinPasswordLength | Msg |
| ICR_Globals テーブル.....243 | Rename テーブル.....316 |
| MinScriptSchedTime | MsgOrigin |
| ICR_Globals テーブル.....243 | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| Mode | Name |

| | |
|--|--|
| Class_List テーブル.....171 | Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 |
| Object_List テーブル.....286 | Dialer_Half_Hour テーブル.....192 |
| NetConferencedOutCallsToHalf | Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | NetworkBusyTo5 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 |
| NetConfOutCallsTimeToHalf | NetworkDefaultRoutedToday |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | NetworkDefaultRoutedToHalf |
| NetConsultativeCallsTimeToHalf | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | NetworkDefaultRoutedToHalf |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| NetConsultativeCallsToHalf | NetworkDefaultTo5 |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | NetworkICRInstanceID |
| NetQTime | ICR_Instance テーブル.....247 |
| Route_Call_Detail テーブル.....318 | NetworkOnRoute1 |
| NetQTime | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| Termination_Call_Detail テーブル.....456 | NetworkOnRoute10 |
| NetTransferOutCallsToHalf | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | NetworkOnRoute11 |
| NetTransferredOutCallsToHalf | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | NetworkOnRoute12 |
| NetworkAnnouncementToday | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | NetworkOnRoute13 |
| NetworkAnnouncementToHalf | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| Call_Type_Half_Hour テーブル82 | NetworkOnRoute14 |
| NetworkAnnouncementToHalf | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | NetworkOnRoute15 |
| NetworkAnsMachineCount | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | NetworkOnRoute16 |
| NetworkAnsMachineDetectHalf | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| Dialer_Real_Time テーブル.....197 | NetworkOnRoute2 |
| NetworkAnsMachineDetectTo5 | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | NetworkOnRoute3 |
| NetworkAnsMachineDetectToHalf | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 | NetworkOnRoute4 |
| | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |

- NetworkOnRoute5
 Galaxy_Overflow テーブル.....230
- NetworkOnRoute6
 Galaxy_Overflow テーブル.....230
- NetworkOnRoute7
 Galaxy_Overflow テーブル.....230
- NetworkOnRoute8
 Galaxy_Overflow テーブル.....230
- NetworkOnRoute9
 Galaxy_Overflow テーブル.....230
- NetworkPostQueryTo5
 Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340
- NetworkResourceTo5
 Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340
- NetworkRingTo5
 Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340
- NetworkRoutingClient
 Routing_Client テーブル.....338
- NetworkTargetID
 Agent_Logout テーブル.....29
 Customer_Definition テーブル.....175
 Device_Target テーブル.....178
 Label テーブル.....262
 Network_Vru テーブル.....282
 Network_Vru_Bank テーブル.....283
 Network_Vru_Script テーブル.....284
 Termination_Call_Detail テーブル.....456
- NetworkTargetID
 Network_Target テーブル.....276
 Peripheral テーブル.....288
 Scheduled_Target テーブル.....357
- NetworkTargetID
 Agent_Real_Time テーブル31
 Announcement テーブル61
 Peripheral_Target テーブル.....300
 Route_Call_Detail テーブル.....318
 Scheduled_Target_Real_Time テーブル.....358
- NetworkTargetType
 Network_Target テーブル.....276
- NetworkTime
 Termination_Call_Detail テーブル.....456
- NetworkTransferPreferred
 Routing_Client テーブル.....338
- NetworkTrunkGroupID
 Network_Trunk_Group テーブル.....277
 Network_Trunk_Group_Half_Hour テーブル
278
 Network_Trunk_Group_Real_Time テーブル
280
 Peripheral_Target テーブル.....300
- NetworkTrunkGroupID
 Trunk_Group テーブル.....471
- NetworkVruNetworkTargetID
 Network_Vru_Bank テーブル.....283
- NetworkVruScriptID
 Network_Vru_Script テーブル.....284
- NewCallTo5
 Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340
- NewTransaction
 Termination_Call_Detail テーブル.....456
- NextAvailableNumber
 Next_Available_Number テーブル.....285
- NextAvailableVersion
 Master_Script テーブル.....269
- NextHuntGroupPhone
 Galaxy_PBX テーブル.....234
- NoAnswerCallback
 Campaign テーブル140
- NoAnswerDetectCount
 Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル
154
- NoAnswerDetectTo5
 Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル
154
- NoAnswerDetectToday
 Dialer_Real_Time テーブル.....197
- NoAnswerDetectToHalf

| | |
|--|--|
| Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 | Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | NoRingBackDetectToHalf |
| Dialer_Half_Hour テーブル.....192 | Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 |
| Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 | Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 |
| NoAnswerRingLimit | NoRingBackDetectToHalf |
| Campaign テーブル140 | Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 |
| NoAnswerTo5 | Dialer_Half_Hour テーブル.....192 |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | NotReady |
| NodeID | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| Cfg_Mngr_View テーブル.....170 | NotReady |
| NoDialToneDetectCount | Skill_Group_Five_Minute テーブル.....413 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | NotReadyTimeTo5 |
| NoDialToneDetectHalf | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| Dialer_Real_Time テーブル.....197 | NotReadyTimeTo5 |
| NoDialToneDetectTo5 | Skill_Group_Five_Minute テーブル.....413 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | NotReadyTimeToHalf |
| NoDialToneDetectToHalf | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| Dialer_Half_Hour テーブル.....192 | NotReadyTimeToHalf |
| Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 | Agent_Half_Hour テーブル25 |
| NoDialToneDetectToHalf | NowTime |
| Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 | Controller_Time テーブル.....175 |
| NoEntryTimeout | NullEnabled |
| Vru_Defaults テーブル.....487 | Import_Rule_Clause テーブル.....257 |
| NoEntryTries | NumAgentsInterruptedNow |
| Vru_Defaults テーブル.....487 | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| NonACDCallsAllowed | NumAlternateCallConfTo5 |
| Agent_Desk_Settings テーブル18 | Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 |
| NoRingBackDetectCount | NumAlternateCallReqTo5 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 |
| NoRingBackDetectHalf | Number |
| Dialer_Real_Time テーブル.....197 | ICR_Instance テーブル.....247 |
| NoRingBackDetectTo5 | NumberCallsAbandoned |
| | Galaxy_DNIS テーブル.....222 |
| | NumberCallsAnswered |
| | Galaxy_DNIS テーブル.....222 |

| | |
|---|--|
| NumberOfSamples | |
| Peripheral_Half_Hour テーブル.....292 | |
| NumBlindTransferConfTo5 | |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | |
| NumCallEstablishedEventTo5 | |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | |
| NumCallFailedEventTo5 | |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | |
| NumCallHeldEventTo5 | |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | |
| NumCallOriginatedEventTo5 | |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | |
| NumCancelInd | |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | |
| NumConferenceCallConfTo5 | |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | |
| NumConferenceCallReqTo5 | |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | |
| NumConferencedEventTo5 | |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | |
| NumConnectionClearedEventTo5 | |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | |
| NumConsultConfTo5 | |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | |
| NumConsultTransferConfTo5 | |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | |
| NumConsultTransferReqTo5 | |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | |
| NumDropConnectionConfTo5 | |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | |
| NumDropConnectionReqTo5 | |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | |
| NumMissingTasks | |
| Service_Half_Hour テーブル.....377 | |
| NumReconnectCallConfTo5 | |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | |
| NumReconnectCallReqTo5 | |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | |
| NumReleaseInd | |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | |
| NumRetrievedEventTo5 | |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | |
| NumTransferEventTo5 | |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | |
| ObjectAccessXrefID | |
| Object_Access_Xref テーブル.....286 | |
| ObjectID | |
| Ids テーブル.....251 | |
| ObjectID | |
| ClassID_To_ObjectType テーブル.....173 | |
| Group_Security_Control テーブル.....242 | |
| Object_Security テーブル.....287 | |
| User_Security_Control テーブル.....481 | |
| ObjectSecurityID | |
| Object_Security テーブル.....287 | |
| ObjectType | |
| ClassID_To_ObjectType テーブル.....173 | |
| Group_Security_Control テーブル.....242 | |
| Ids テーブル.....251 | |
| Object_Access_Xref テーブル.....286 | |
| Object_List テーブル.....286 | |
| ObjectType | |
| Object_Security テーブル.....287 | |
| User_Security_Control テーブル.....481 | |
| User_Variable テーブル.....483 | |
| ODAbandoned | |
| Galaxy_Gate テーブル.....224 | |
| ODInRejected | |
| Galaxy_Gate テーブル.....224 | |
| ODOutCallsHandled | |
| Galaxy_Overflow テーブル.....230 | |
| OnHold | |
| Agent_Real_Time テーブル31 | |
| Online | |
| Peripheral_Real_Time テーブル.....296 | |
| OnLine | |

| | |
|--|---------------------------------------|
| Application_Path_Real_Time テーブル74 | Galaxy_Gate テーブル.....224 |
| OnLineDateTime | Galaxy_Trunk_IGroup テーブル.....240 |
| Application_Path_Real_Time テーブル74 | OutCallTime |
| OpenAppsOnLoad | Galaxy_Agent_Performance テーブル.....219 |
| Cfg_Mngr_User_Desktop_Snap テーブル.....167 | OutODCallsAccepted |
| OpenTimeout | Galaxy_Trunk_IGroup テーブル.....240 |
| Application_Gateway_Connection テーブル..66 | OutODCallsRejected |
| Application_Gateway_Globals テーブル68 | Galaxy_Trunk_IGroup テーブル.....240 |
| OptionValue | OverflowAgents |
| Customer_Options テーブル.....177 | Campaign_Skill_Group テーブル.....162 |
| Originator | OverflowCallWorkTime |
| Route_Call_Detail テーブル.....318 | Galaxy_Gate テーブル.....224 |
| OriginatorType | OverflowHandled |
| Route_Call_Detail テーブル.....318 | Galaxy_Gate テーブル.....224 |
| OriginClassID | OverflowInHalf |
| Group_Security_Control テーブル.....242 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| OriginObjectID | OverflowInMode |
| Group_Security_Control テーブル.....242 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| OriginObjectType | OverflowInNow |
| Group_Security_Control テーブル.....242 | Route_Real_Time テーブル.....333 |
| OutboundAccessInternational | OverflowInNow |
| Agent_Desk_Settings テーブル18 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| OutboundAccessOperatorAssisted | OverflowInTo5 |
| Agent_Desk_Settings テーブル18 | Service_Five_Minute テーブル.....373 |
| OutboundAccessPBX | OverflowInTo5 |
| Agent_Desk_Settings テーブル18 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| OutboundAccessPrivateNet | OverflowInToday |
| Agent_Desk_Settings テーブル18 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| OutboundAccessPublicNet | OverflowInToHalf |
| Agent_Desk_Settings テーブル18 | Route_Half_Hour テーブル.....328 |
| OutCalls | Service_Half_Hour テーブル.....377 |
| Galaxy_Agent_IGroup テーブル.....216 | OverflowODCallWorkTime |
| Galaxy_Agent_Performance テーブル.....219 | Galaxy_Gate テーブル.....224 |
| Galaxy_Gate テーブル.....224 | OverflowODHandled |
| Galaxy_PBX テーブル.....234 | Galaxy_Gate テーブル.....224 |
| Galaxy_Trunk_IGroup テーブル.....240 | OverflowODTalkTime |
| OutCallTalkTime | Galaxy_Gate テーブル.....224 |
| Galaxy_Agent_IGroup テーブル.....216 | OverflowOutHalf |

| | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Call_Type_Half_Hour テーブル82 | ParentRegionID |
| OverflowOutHalf | Region_Member テーブル.....313 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | PartitioningIndicator |
| OverflowOutHalf | ICR_Globals テーブル.....243 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | Password |
| OverflowOutMode | Person テーブル.....302 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | PasswordChangeRequired |
| OverflowOutNow | Person テーブル.....302 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | PasswordLastChangedTime |
| OverflowOutNow | Person テーブル.....302 |
| Route_Real_Time テーブル.....333 | PasswordType |
| OverflowOutTo5 | ICR_Globals テーブル.....243 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | PathName |
| OverflowOutTo5 | Schedule_Report テーブル.....353 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | PcbAllowedSaturday |
| OverflowOutTo5 | Blended_Agent_Options テーブル.....76 |
| Service_Five_Minute テーブル.....373 | PcbAllowedSunday |
| OverflowOutToday | Blended_Agent_Options テーブル.....76 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | PcbBusyRetry |
| OverflowOutToday | Blended_Agent_Options テーブル.....76 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | PcbCheckRecords |
| OverflowOutToHalf | Blended_Agent_Options テーブル.....76 |
| Route_Half_Hour テーブル.....328 | PcbMaxAttempts |
| Service_Half_Hour テーブル.....377 | Blended_Agent_Options テーブル.....76 |
| OverflowTalkTime | PcbMode |
| Galaxy_Gate テーブル.....224 | Blended_Agent_Options テーブル.....76 |
| Overridable | PcbNoAnswerRetry |
| Network_Vru_Script テーブル.....284 | Blended_Agent_Options テーブル.....76 |
| OverwriteEnabled | PcbNoAnswerRingLimit |
| Import_Rule テーブル.....253 | Blended_Agent_Options テーブル.....76 |
| ParamCount | PcbPurgeRecords |
| User_Formula テーブル.....477 | Blended_Agent_Options テーブル.....76 |
| ParamString | PcbPurgeStatus |
| Peripheral_Monitor テーブル.....295 | Blended_Agent_Options テーブル.....76 |
| ParentObjectID | PcbRecordsToCache |
| Ids テーブル.....251 | Blended_Agent_Options テーブル.....76 |
| ParentObjectType | PcbReserveRetry |
| Ids テーブル.....251 | Blended_Agent_Options テーブル.....76 |

| | |
|--------------------------------------|---------------------------------------|
| PeerNodeID | Peripheral_Real_Time テーブル.....296 |
| Cfg_Mngr_View テーブル.....170 | |
| PendingRecordsZone1 | PeripheralData13 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル | Peripheral_Real_Time テーブル.....296 |
|154 | |
| PendingRecordsZone2 | PeripheralData14 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル | Peripheral_Real_Time テーブル.....296 |
|154 | |
| PendingRetryRecordsZone1 | PeripheralData15 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル | Peripheral_Real_Time テーブル.....296 |
|154 | |
| PendingRetryRecordsZone2 | PeripheralData16 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル | Peripheral_Real_Time テーブル.....296 |
|154 | |
| Penetration | PeripheralData2 |
| Campaign_Query_Rule テーブル149 | Peripheral_Real_Time テーブル.....296 |
| PenetrationEnabled | PeripheralData3 |
| Campaign_Query_Rule テーブル149 | Peripheral_Real_Time テーブル.....296 |
| PercentUtilizationTo5 | PeripheralData4 |
| Skill_Group_Five_Minute テーブル.....413 | Peripheral_Real_Time テーブル.....296 |
| Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 | |
| PercentUtilizationToHalf | PeripheralData5 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | Peripheral_Real_Time テーブル.....296 |
| PeripheralAutoConfig | PeripheralData6 |
| Peripheral テーブル.....288 | Peripheral_Real_Time テーブル.....296 |
| PeripheralCallKey | PeripheralData7 |
| Agent_State_Trace テーブル.....52 | Peripheral_Real_Time テーブル.....296 |
| Dialer_Detail テーブル.....188 | |
| PeripheralCallKey | PeripheralData8 |
| Termination_Call_Detail テーブル.....456 | Peripheral_Real_Time テーブル.....296 |
| PeripheralCallType | PeripheralData9 |
| Termination_Call_Detail テーブル.....456 | Peripheral_Real_Time テーブル.....296 |
| PeripheralData1 | PeripheralID |
| Peripheral_Real_Time テーブル.....296 | Agent_Targeting_Rule テーブル.....55 |
| PeripheralData10 | Dialer テーブル.....184 |
| Peripheral_Real_Time テーブル.....296 | Dialer_Detail テーブル.....188 |
| PeripheralData11 | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| Peripheral_Real_Time テーブル.....296 | Galaxy_Single_Trunk テーブル.....236 |
| PeripheralData12 | Galaxy_Transaction_Code テーブル.....238 |
| Peripheral_Real_Time テーブル.....296 | Peripheral テーブル.....288 |
| | Peripheral_Default_Route テーブル.....292 |
| | Peripheral_Real_Time テーブル.....296 |
| | PeripheralID |
| | Peripheral_Half_Hour テーブル.....292 |
| | Peripheral_Monitor テーブル.....295 |

- Service テーブル.....367
- PeripheralID
 - Agent テーブル.....15
 - Agent_Distribution テーブル22
 - Agent_Team テーブル.....58
 - Application_Path_Member テーブル.....73
 - Galaxy_Agent_Call_Count テーブル.....215
 - Galaxy_Agent_IGroup テーブル.....216
 - Galaxy_Agent_Performance テーブル.....219
 - Galaxy_Alarm テーブル.....221
 - Galaxy_DNIS テーブル.....222
 - Galaxy_Gate テーブル.....224
 - Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227
 - Galaxy_PBX テーブル.....234
 - Galaxy_Trunk_Call_Count テーブル.....239
 - Galaxy_Trunk_IGroup テーブル.....240
 - Routing_Client テーブル.....338
 - Service_Level_Threshold テーブル.....389
 - Skill_Group テーブル.....409
 - Termination_Call_Detail テーブル.....456
 - Trunk_Group テーブル.....471
- PeripheralMonitorID
 - Peripheral_Monitor テーブル.....295
- PeripheralMonitorType
 - Peripheral_Monitor テーブル.....295
- PeripheralName
 - Peripheral テーブル.....288
- PeripheralName
 - Skill_Group テーブル.....409
- PeripheralName
 - Agent テーブル.....15
 - Service テーブル.....367
 - Trunk_Group テーブル.....471
- PeripheralNumber
 - Agent テーブル.....15
- PeripheralNumber
 - Service テーブル.....367
 - Skill_Group テーブル.....409
- PeripheralNumber
 - Trunk_Group テーブル.....471
- PeripheralQueueTo5
 - Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340
- PeripheralServiceLevelType
 - Peripheral テーブル.....288
 - Service テーブル.....367
- PeripheralTimeOffset
 - Peripheral_Real_Time テーブル.....296
- PeripheralTimeZone
 - Galaxy_Single_Trunk テーブル.....236
- PeripheralTimeZone
 - Galaxy_Agent_Call_Count テーブル.....215
 - Galaxy_Agent_IGroup テーブル.....216
 - Galaxy_Agent_Performance テーブル.....219
 - Galaxy_Alarm テーブル.....221
 - Galaxy_DNIS テーブル.....222
 - Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227
 - Galaxy_Overflow テーブル.....230
 - Galaxy_PBX テーブル.....234
 - Galaxy_Transaction_Code テーブル.....238
 - Galaxy_Trunk_Call_Count テーブル.....239
 - Galaxy_Trunk_IGroup テーブル.....240
 - Peripheral_Real_Time テーブル.....296
- PeripheralTimeZone
 - Galaxy_Gate テーブル.....224
- PeriphServiceLevelCallsHalf
 - Service_Real_Time テーブル.....391
- PeriphServiceLevelCallsToday
 - Service_Real_Time テーブル.....391
- PeriphServiceLevelCallsToHalf
 - Service_Half_Hour テーブル.....377
- PeriphServiceLevelHalf
 - Service_Real_Time テーブル.....391
- PeriphServiceLevelOfferHalf
 - Service_Real_Time テーブル.....391
- PeriphServiceLevelOfferToday
 - Service_Real_Time テーブル.....391

| | |
|--|--|
| PeriphServiceLevelOfferToHalf | Translation_Route_Half_Hour テーブル.....469 |
| Service_Half_Hour テーブル.....377 | Phone |
| PeriphServiceLevelTo5 | Dialer_Detail テーブル.....188 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | PhoneExt |
| PeriphServiceLevelTo5 | Dialer_Detail テーブル.....188 |
| Service_Five_Minute テーブル.....373 | PhoneID |
| PeriphServiceLevelToday | Dialer_Detail テーブル.....188 |
| Service_Five_Minute テーブル.....373 | PhoneIndex |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | Campaign_Target_Sequence テーブル.....164 |
| PeriphServiceLevelToHalf | Phone Index |
| Service_Half_Hour テーブル.....377 | Dialer_Detail テーブル.....188 |
| PermissionLevel | PhoneNumber |
| Application_Instance テーブル.....71 | Dialer_Port_Real_Time テーブル.....196 |
| PermitApplicationRouting | PhoneNumber |
| Dialed_Number テーブル.....179 | Galaxy_Agent_Call_Count テーブル.....215 |
| Persistent | PhoneType |
| Expanded_Call_Variable テーブル.....213 | Agent_Logout テーブル.....29 |
| Persistent | Agent_Real_Time テーブル31 |
| User_Variable テーブル.....483 | PhysicalControllerID |
| PersonalCallbackCount | Physical_Interface_Controller テーブル.....304 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | PhysicalControllerID |
| Dialer_Real_Time テーブル.....197 | Physical_Controller_Half_Hour テーブル.....303 |
| PersonalCallbackCountTo5 | Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | PickedUpCalls |
| PersonalCallbackCountToHalf | Galaxy_PBX テーブル.....234 |
| Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 | PlugInTime |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | Galaxy_Agent_IGroup テーブル.....216 |
| Dialer_Half_Hour テーブル.....192 | PortID |
| Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 | Galaxy_Agent_Call_Count テーブル.....215 |
| PersonalizedCallbackEnabled | Galaxy_Agent_Performance テーブル.....219 |
| Campaign テーブル140 | Galaxy_PBX テーブル.....234 |
| PersonID | Galaxy_Single_Trunk テーブル.....236 |
| Agent テーブル.....15 | Galaxy_Trunk_Call_Count テーブル.....239 |
| Person テーブル.....302 | PortNumber |
| PGTimeOutsToHalf | Dialer_Detail テーブル.....188 |
| | Dialer_Port_Real_Time テーブル.....196 |
| | PortNumber |
| | Dialer_Port_Map テーブル.....195 |

| | |
|--|--|
| PortStatus | PreviewCallsOnHoldTimeToday |
| Dialer_Port_Real_Time テーブル.....196 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| PortThrottle | PreviewCallsOnHoldTimeToHalf |
| Dialer テーブル.....184 | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| PostRoute | Service_Half_Hour テーブル.....377 |
| Dial_Number_Plan テーブル.....183 | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| POSX | PreviewCallsOnHoldTo5 |
| Cfg_Mngr_App_Snapshot_State テーブル ..165 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| POSY | PreviewCallsOnHoldToday |
| Cfg_Mngr_App_Snapshot_State テーブル ..165 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| PredictiveCorrectionPace | PreviewCallsOnHoldToHalf |
| Campaign テーブル140 | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| Dialer テーブル.....184 | Service_Half_Hour テーブル.....377 |
| PredictiveGain | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| Campaign テーブル140 | PreviewCallsTalkTimeHalf |
| Dialer テーブル.....184 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| PredictiveHistoricGain | PreviewCallsTalkTimeTo5 |
| Campaign テーブル140 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Dialer テーブル.....184 | PreviewCallsTalkTimeTo5 |
| PredictiveLowAbandonGain | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| Campaign テーブル140 | PreviewCallsTalkTimeToday |
| Dialer テーブル.....184 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| PreferredSide | PreviewCallsTalkTimeToHalf |
| Application_Gateway テーブル.....64 | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| PrefixDigits | Service_Half_Hour テーブル.....377 |
| Campaign テーブル140 | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| PrefixDigits | PreviewCallsTimeHalf |
| Dialer テーブル.....184 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| PreviewCallsHalf | PreviewCallsTimeTo5 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| PreviewCallsNow | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | PreviewCallsTimeToday |
| PreviewCallsOnHoldHalf | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | PreviewCallsTimeToHalf |
| PreviewCallsOnHoldTimeHalf | Service_Half_Hour テーブル.....377 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | PreviewCallsTimeToHalf |
| PreviewCallsOnHoldTimeTo5 | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |

| | |
|---|--|
| PreviewCallsTo5 | Galaxy_Agent_IGroup テーブル.....216 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | PrimaryODTalkTime |
| Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 | Galaxy_Gate テーブル.....224 |
| PreviewCallsToday | PrimaryPluggedTime |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | Galaxy_Gate テーブル.....224 |
| PreviewCallsToHalf | PrimaryTalkTime |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | Galaxy_Agent_IGroup テーブル.....216 |
| Service_Half_Hour テーブル.....377 | Galaxy_Gate テーブル.....224 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | PrintControlSettings |
| PriCallsHandled | Script_Print_Control テーブル.....362 |
| Galaxy_Agent_Performance テーブル.....219 | Priority |
| PriCallworkTime | Agent_Skill_Group_Real_Time テーブル.....51 |
| Galaxy_Agent_Performance テーブル.....219 | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| PriGate | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| Galaxy_Agent_Performance テーブル.....219 | Priority |
| PrimaryAssignedTime | Service_Member テーブル.....390 |
| Galaxy_Gate テーブル.....224 | Priority |
| PrimaryAvailableTime | Skill_Group テーブル.....409 |
| Galaxy_Gate テーブル.....224 | PriSupervisorSkillTargetID |
| PrimaryCallsHandled | Agent_Team テーブル.....58 |
| Galaxy_Agent_IGroup テーブル.....216 | PriTalkTime |
| PrimaryCallworkTime | Galaxy_Agent_Performance テーブル.....219 |
| Galaxy_Agent_IGroup テーブル.....216 | ProcName |
| PrimaryCallWorkTime | Application_Event テーブル62 |
| Galaxy_Gate テーブル.....224 | Event テーブル.....210 |
| PrimaryCtiAddress | Protocol |
| Logical_Interface_Controller テーブル.....267 | Application_Gateway_Connection テーブル..66 |
| PrimaryHandled | QualityRecordingRate |
| Galaxy_Gate テーブル.....224 | Agent_Desk_Settings テーブル18 |
| PrimaryODCallsHandled | QueryRuleActive |
| Galaxy_Agent_IGroup テーブル.....216 | Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 |
| PrimaryODCallworkTime | QueryRuleActiveTimeToHalf |
| Galaxy_Agent_IGroup テーブル.....216 | Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 |
| PrimaryODCallWorkTime | QueryRuleEnabled |
| Galaxy_Gate テーブル.....224 | Campaign_Query_Rule テーブル149 |
| PrimaryODHandled | QueryRuleID |
| Galaxy_Gate テーブル.....224 | |
| PrimaryODTalkTime | |

| | |
|--|--|
| Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 | ReasonCode |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | Agent_Event_Detail テーブル23 |
| Dialer_Detail テーブル.....188 | Agent_Skill_Group_Logout テーブル.....50 |
| Dialer_Port_Real_Time テーブル.....196 | Agent_State_Trace テーブル.....52 |
| Query_Rule_Clause テーブル.....307 | ReasonCodeID |
| QueryRuleID | Reason_Code テーブル308 |
| Agent_Real_Time テーブル31 | ReasonText |
| Campaign_Query_Rule テーブル149 | Reason_Code テーブル308 |
| Query_Rule テーブル.....305 | RecordingMode |
| QueryRuleName | Agent_Desk_Settings テーブル18 |
| Query_Rule テーブル.....305 | RecordsToCache |
| QueueLimitingRejectCount | Campaign_Skill_Group テーブル.....162 |
| Galaxy_Gate テーブル.....224 | RecoveryDay |
| QueueNode | Event テーブル.....210 |
| Script_Queue_Real_Time テーブル.....363 | Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 |
| QuickDetectEnabled | Script_Five_Minute テーブル.....361 |
| Campaign テーブル140 | Service_Five_Minute テーブル.....373 |
| QuickEditBaseVersion | RecoveryDay |
| Script テーブル.....359 | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| RCDRecoveryKey | Route_Half_Hour テーブル.....328 |
| Route_Call_Variable テーブル.....323 | Service_Half_Hour テーブル.....377 |
| RcvInErrorTo5 | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | RecoveryDay |
| ReadBaseTable | Application_Event テーブル62 |
| ICR_View テーブル.....250 | Network_Event_Detail テーブル.....274 |
| ReadOnly | Network_Trunk_Group_Half_Hour テーブル278 |
| User_Group テーブル.....479 | Route_Five_Minute テーブル.....325 |
| Ready | Skill_Group_Five_Minute テーブル.....413 |
| Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| Ready | Trunk_Group_Five_Minute テーブル.....473 |
| Skill_Group_Five_Minute テーブル.....413 | Trunk_Group_Half_Hour テーブル.....474 |
| ReasonCode | RecoveryKey |
| Agent_Logout テーブル.....29 | Agent_Logout テーブル.....29 |
| Agent_Real_Time テーブル31 | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| Agent_Skill_Group_Real_Time テーブル.....51 | Agent_Skill_Group_Logout テーブル.....50 |
| Reason_Code テーブル308 | Application_Gateway_Half_Hour テーブル ..69 |
| | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |

| | |
|--|--|
| Campaign_Half_Hour.....148 | Physical_Controller_Half_Hour テーブル.....303 |
| Config_Message_Log テーブル.....174 | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| Dialer_Detail テーブル.....188 | Route_Half_Hour テーブル.....328 |
| Dialer_Half_Hour テーブル.....192 | Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 |
| Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 | Script_Five_Minute テーブル.....361 |
| Galaxy_DNIS テーブル.....222 | Service_Five_Minute テーブル.....373 |
| Galaxy_Trunk_IGroup テーブル.....240 | Service_Half_Hour テーブル.....377 |
| Import_Log テーブル.....252 | Skill_Group_Five_Minute テーブル.....413 |
| Import_Rule_History テーブル.....259 | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| Logger_Admin テーブル.....263 | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| Network_Event_Detail テーブル.....274 | Termination_Call_Variable テーブル.....466 |
| Recovery テーブル.....309 | Trunk_Group_Five_Minute テーブル.....473 |
| Route_Call_Variable テーブル.....323 | Trunk_Group_Half_Hour テーブル.....474 |
| Route_Five_Minute テーブル.....325 | RecoveryKey |
| Schedule_Import テーブル.....348 | Galaxy_Agent_Performance テーブル.....219 |
| Translation_Route_Half_Hour テーブル.....469 | Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 |
| RecoveryKey | Recurrence |
| Agent_Event_Detail テーブル23 | Admin_Script_Schedule_Map テーブル.....13 |
| Agent_Half_Hour テーブル25 | RecurrenceFreq |
| Agent_State_Trace テーブル.....52 | Admin_Script_Schedule_Map テーブル.....13 |
| Application_Event テーブル62 | RedirectNoAnsCallsHalf |
| Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 | Route_Real_Time テーブル.....333 |
| Event テーブル.....210 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Galaxy_Agent_Call_Count テーブル.....215 | RedirectNoAnsCallsTimeToHalf |
| Galaxy_Agent_IGroup テーブル.....216 | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| Galaxy_Alarm テーブル.....221 | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| Galaxy_Gate テーブル.....224 | RedirectNoAnsCallsTo5 |
| Galaxy_Overflow テーブル.....230 | Route_Real_Time テーブル.....333 |
| Galaxy_PBX テーブル.....234 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Galaxy_Single_Trunk テーブル.....236 | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| Galaxy_Transaction_Code テーブル.....238 | RedirectNoAnsCallsToday |
| Galaxy_Trunk_Call_Count テーブル.....239 | Route_Real_Time テーブル.....333 |
| Logger_Meters テーブル.....265 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Network_Trunk_Group_Half_Hour テーブル278 | RedirectNoAnsCallsToHalf |
| Peripheral_Half_Hour テーブル.....292 | Route_Half_Hour テーブル.....328 |
| Persistent_Variable テーブル.....301 | Service_Half_Hour テーブル.....377 |
| | RedirectNoAnsCallsToHalf |
| | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |

| | |
|------------------------------------|---|
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| RegionID | RejectedOnRoute3 |
| Region_Prefix テーブル.....314 | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| RegionID | RejectedOnRoute4 |
| Dialed_Number_Map テーブル.....182 | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| Region テーブル.....312 | RejectedOnRoute5 |
| Region_Member テーブル.....313 | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| Region_View_Member テーブル.....316 | RejectedOnRoute6 |
| RegionPrefix | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| Region_Prefix テーブル.....314 | RejectedOnRoute7 |
| RegionPrefixID | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| Region_Prefix テーブル.....314 | RejectedOnRoute8 |
| RegionType | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| Region テーブル.....312 | RejectedOnRoute9 |
| RegionViewID | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| Region_View テーブル.....315 | RejectsToHalf |
| Region_View_Member テーブル.....316 | Application_Gateway_Half_Hour テーブル ..69 |
| RegionViewType | ReleaseCallbackEnabled |
| Region_View テーブル.....315 | Campaign テーブル140 |
| RegisteredPorts | ReleaseOnSend |
| Dialer_Real_Time テーブル.....197 | ICR_Locks テーブル.....248 |
| RejectedOnRoute1 | RemoteAgentType |
| Galaxy_Overflow テーブル.....230 | Agent_Desk_Settings テーブル18 |
| RejectedOnRoute10 | RemoteLoginWithoutDesktop |
| Galaxy_Overflow テーブル.....230 | Agent_Desk_Settings テーブル18 |
| RejectedOnRoute11 | RemotePhoneNumber |
| Galaxy_Overflow テーブル.....230 | Agent_Logout テーブル.....29 |
| RejectedOnRoute12 | Agent_Real_Time テーブル31 |
| Galaxy_Overflow テーブル.....230 | RenameEnabled |
| RejectedOnRoute13 | Import_Rule テーブル.....253 |
| Galaxy_Overflow テーブル.....230 | RenameMaxVersions |
| RejectedOnRoute14 | Import_Rule テーブル.....253 |
| Galaxy_Overflow テーブル.....230 | ReportingMethod |
| RejectedOnRoute15 | User_Variable テーブル.....483 |
| Galaxy_Overflow テーブル.....230 | ReportType |
| RejectedOnRoute16 | Schedule_Report テーブル.....353 |
| Galaxy_Overflow テーブル.....230 | ReqInstrTo5 |
| RejectedOnRoute2 | Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 |

| | |
|--|--|
| RequeryResult | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Route_Call_Detail テーブル.....318 | ReserveCallsOnHoldToHalf |
| RequestedSupervisorAssist | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| Agent_Real_Time テーブル31 | Service_Half_Hour テーブル.....377 |
| RequestsToHalf | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| Application_Gateway_Half_Hour テーブル ..69 | ReserveCallsTalkTimeHalf |
| RequestTimeout | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Application_Gateway_Connection テーブル..66 | ReserveCallsTalkTimeTo5 |
| Application_Gateway_Globals テーブル68 | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| RequestType | ReserveCallsTalkTimeTo5 |
| Route_Call_Detail テーブル.....318 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| ReRouteReqTo5 | ReserveCallsTalkTimeToday |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| RescheduleCallbackMode | ReserveCallsTalkTimeToHalf |
| Campaign テーブル140 | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| RescheduleCallbacks | Service_Half_Hour テーブル.....377 |
| Blended_Agent_Options テーブル.....76 | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| ReservationPercentage | ReserveCallsTimeHalf |
| Campaign_Skill_Group テーブル.....162 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| ReserveCallsHalf | ReserveCallsTimeTo5 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| ReserveCallsNow | ReserveCallsTimeTo5 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| ReserveCallsOnHoldHalf | ReserveCallsTimeToday |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| ReserveCallsOnHoldTimeHalf | ReserveCallsTimeToHalf |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| ReserveCallsOnHoldTimeTo5 | Service_Half_Hour テーブル.....377 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| ReserveCallsOnHoldTimeToday | ReserveCallsTo5 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| ReserveCallsOnHoldTimeToHalf | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | ReserveCallsToday |
| Service_Half_Hour テーブル.....377 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | ReserveCallsToHalf |
| ReserveCallsOnHoldTo5 | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | Service_Half_Hour テーブル.....377 |
| ReserveCallsOnHoldToday | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |

Reserved1

Agent_Half_Hour テーブル25
 Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36
 Call_Type_Half_Hour テーブル82
 Route_Half_Hour テーブル.....328
 Service_Half_Hour テーブル.....377
 Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416

Reserved2

Agent_Half_Hour テーブル25
 Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36
 Call_Type_Half_Hour テーブル82
 Route_Half_Hour テーブル.....328
 Service_Half_Hour テーブル.....377
 Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416

Reserved3

Agent_Half_Hour テーブル25
 Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36
 Call_Type_Half_Hour テーブル82
 Route_Half_Hour テーブル.....328
 Service_Half_Hour テーブル.....377
 Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416

Reserved4

Agent_Half_Hour テーブル25
 Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36
 Call_Type_Half_Hour テーブル82
 Route_Half_Hour テーブル.....328
 Service_Half_Hour テーブル.....377
 Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416

Reserved5

Agent_Half_Hour テーブル25
 Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36
 Call_Type_Half_Hour テーブル82
 Route_Half_Hour テーブル.....328
 Service_Half_Hour テーブル.....377
 Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416

ReservedAgents

Skill_Group_Real_Time テーブル.....440

ReservedByIVR

Dialed_Number テーブル.....179

ReservedStateTimeTo5

Skill_Group_Five_Minute テーブル.....413
 Skill_Group_Real_Time テーブル.....440

ReservedStateTimeToHalf

Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36
 Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416

ReservePortTimeToday

Dialer_Real_Time テーブル.....197

ReservePortTimeToHalf

Dialer_Half_Hour テーブル.....192
 Dialer_Real_Time テーブル.....197

ResponsesTo5

Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340

Retain

Logger_Admin テーブル.....263

ReturnBusyToday

Call_Type_Real_Time テーブル112

ReturnBusyToHalf

Call_Type_Half_Hour テーブル82

ReturnBusyToHalf

Call_Type_Real_Time テーブル112

ReturnReleaseHalf

Call_Type_Real_Time テーブル112

ReturnReleaseToday

Call_Type_Real_Time テーブル112

ReturnReleaseToHalf

Call_Type_Half_Hour テーブル82

ReturnRingToday

Call_Type_Real_Time テーブル112

ReturnRingToHalf

Call_Type_Half_Hour テーブル82
 Call_Type_Real_Time テーブル112

RingNoAnswerDialedNumberID

Agent_Desk_Settings テーブル18

RingNoAnswerTime

Agent_Desk_Settings テーブル18

RingTime

| | |
|--|------------------------------------|
| Termination_Call_Detail テーブル.....456 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| Routeable | RouterCallsAbandQTo5 |
| Agent_Real_Time テーブル31 | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| RouteableInMRDTimeToHalf | RouterCallsAbandQTo5 |
| Agent_Half_Hour テーブル25 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| RouteCallDetailTo5 | RouterCallsAbandQToday |
| Logger_Meters テーブル.....265 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| RoutedToHalf | RouterCallsAbandQToHalf |
| Translation_Route_Half_Hour テーブル.....469 | Agent_Half_Hour テーブル25 |
| RouteID | RouterCallsAbandQToHalf |
| Peripheral_Default_Route テーブル.....292 | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| Route_Half_Hour テーブル.....328 | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| Route_Real_Time テーブル.....333 | RouterCallsAbandToAgentHalf |
| Termination_Call_Detail テーブル.....456 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| RouteID | RouterCallsAbandToAgentTo5 |
| Enterprise_Route_Member テーブル.....207 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| Peripheral_Target テーブル.....300 | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| Route テーブル.....317 | RouterCallsAbandToAgentToday |
| Route_Call_Detail テーブル.....318 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| Route_Five_Minute テーブル.....325 | RouterCallsAbandToAgentToHalf |
| RouterCallKey | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| Network_Event_Detail テーブル.....274 | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| Route_Call_Detail テーブル.....318 | RouterCallsAbandToHalf |
| Termination_Call_Detail テーブル.....456 | Agent_Half_Hour テーブル25 |
| RouterCallKeyDay | RouterCallsAnsweredToHalf |
| Route_Call_Detail テーブル.....318 | Agent_Half_Hour テーブル25 |
| RouterCallKeyDay | RouterCallsDequeuedTo5 |
| Termination_Call_Detail テーブル.....456 | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| RouterCallKeyDay | RouterCallsDequeuedToHalf |
| Network_Event_Detail テーブル.....274 | Agent_Half_Hour テーブル25 |
| RouterCallKeySequenceNumber | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| Network_Event_Detail テーブル.....274 | RouterCallsHandledToHalf |
| Route_Call_Detail テーブル.....318 | Agent_Half_Hour テーブル25 |
| Termination_Call_Detail テーブル.....456 | RouterCallsOfferedTo5 |
| RouterCallKey、RouterCallKeyDay、 RouterCallKeySequenceNumber | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| Agent_State_Trace テーブル.....52 | RouterCallsOfferedToHalf |
| RouterCallsAbandQHalf | Agent_Half_Hour テーブル25 |
| | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |

| | |
|---|--|
| RouterCallsQNow | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| Scheduled_Target_Real_Time テーブル.....358 | RouterQueueWaitTimeHalf |
| Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| RouterCallsQNow | RouterQueueWaitTimeTo5 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| RouterCallsQNowTime | RouterQueueWaitTimeToday |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| RouterCallsQueueNow | RouterQueueWaitTimeToHalf |
| Agent_Real_Time テーブル31 | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| RouterCallsRedirectedToHalf | RouterTimeOutToHalf |
| Agent_Half_Hour テーブル25 | Translation_Route_Half_Hour テーブル.....469 |
| RouterErrorCode | RouteSelectFailureTo5 |
| Route_Call_Detail テーブル.....318 | Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 |
| RouterErrorToHalf | RoutingClientCallKey |
| Agent_Half_Hour テーブル25 | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | RoutingClientID |
| RouterLongestCallInQ | Agent_Targeting_Rule_Member テーブル.....57 |
| Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 | Dialed_Number テーブル.....179 |
| RouterLongestCallQ | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | Translation_Route_Half_Hour テーブル.....469 |
| RouterLongestCallQ | RoutingClientID |
| Agent_Real_Time テーブル31 | Default_Call_Type テーブル.....177 |
| RouterQueueCallsHalf | Dial_Number_Plan テーブル.....183 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | Label テーブル.....262 |
| RouterQueueCallsTo5 | Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | RoutingClientID |
| RouterQueueCallsToday | Routing_Client テーブル.....338 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | RowOrder |
| RouterQueueCallsToHalf | Script_Data テーブル.....361 |
| Agent_Half_Hour テーブル25 | RowOrder |
| RouterQueueCallsToHalf | User_Formula_Equation テーブル.....478 |
| Call_Type_Half_Hour テーブル82 | RowsCopied |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | Recovery テーブル.....309 |
| RouterQueueCallTypeLimitToHalf | RowsCopied |
| Call_Type_Half_Hour テーブル82 | Import_Log テーブル.....252 |
| RouterQueueGlobalLimitToHalf | RowsPurged |
| Call_Type_Half_Hour テーブル82 | Logger_Admin テーブル.....263 |
| RouterQueueTime | RuleData |

| | |
|---|---|
| Query_Rule_Clause テーブル.....307 | ScheduleReportID |
| RuleType | Schedule_Report_Input テーブル.....355 |
| Agent_Targeting_Rule テーブル.....55 | ScheduleReportInputID |
| RunScriptTo5 | Schedule_Report_Input テーブル.....355 |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | ScheduleSourceID |
| SaturdayEnabled | Schedule_Source テーブル.....356 |
| Import_Rule テーブル.....253 | ScheduleSourceID |
| SaveApplicationPositions | Schedule テーブル.....347 |
| Cfg_Mngr_User_Desktop_Snap テーブル.....167 | ScheduleStartHours |
| SaveFilterData | Import_Rule テーブル.....253 |
| Cfg_Mngr_User_Desktop_Snap テーブル.....167 | ScheduleStartMinutes |
| SaveSnapshotOnExit | Import_Rule テーブル.....253 |
| Cfg_Mngr_User_Settings テーブル.....169 | ScheduleType |
| ScheduledAt | Schedule テーブル.....347 |
| Logger_Admin テーブル.....263 | ScriptData |
| ScheduleID | Script_Data テーブル.....361 |
| Agent テーブル.....15 | ScriptID |
| Import_Log テーブル.....252 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| ScheduleID | Script テーブル.....359 |
| Service テーブル.....367 | Script_Data テーブル.....361 |
| Skill_Group テーブル.....409 | Script_Print_Control テーブル.....362 |
| ScheduleID | Script_Real_Time テーブル.....364 |
| Import_Schedule テーブル.....261 | ScriptID |
| Recurring_Schedule_Map テーブル.....310 | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| Schedule テーブル.....347 | Script_Cross_Reference テーブル.....360 |
| Schedule_Import テーブル.....348 | Script_Five_Minute テーブル.....361 |
| Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 | Script_Queue_Real_Time テーブル.....363 |
| Schedule_Map テーブル.....353 | ScriptMeters |
| Scheduled_Target テーブル.....357 | Script_Real_Time テーブル.....364 |
| Service_Array テーブル.....370 | ScriptPrintControlID |
| ScheduleMapID | Script_Print_Control テーブル.....362 |
| Schedule_Map テーブル.....353 | ScriptRespTo5 |
| SchedulePeriod | Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 |
| Schedule テーブル.....347 | ScriptSchedule |
| ScheduleReportID | Call_Type_Map テーブル111 |
| Schedule_Report テーブル.....353 | ScriptTableColumnID |
| ScheduleReportID | Script_Table_Column テーブル.....366 |
| Schedule テーブル.....347 | ScriptTableID |

| | |
|---|---------------------------------------|
| Script_Table テーブル.....365 | Galaxy_Agent_IGroup テーブル.....216 |
| ScriptTableID | Galaxy_Gate テーブル.....224 |
| Script_Table_Column テーブル.....366 | SecondCallDuration |
| ScriptType | Galaxy_PBX テーブル.....234 |
| Master_Script テーブル.....269 | SecondCalls |
| SecCallsHandled | Galaxy_PBX テーブル.....234 |
| Galaxy_Agent_Performance テーブル.....219 | SecondsInPeriod |
| SecCallworkTime | Galaxy_Agent_IGroup テーブル.....216 |
| Galaxy_Agent_Performance テーブル.....219 | Galaxy_DNIS テーブル.....222 |
| SecGate | Galaxy_Gate テーブル.....224 |
| Galaxy_Agent_Performance テーブル.....219 | Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 |
| SecondaryAssignedTime | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| Galaxy_Gate テーブル.....224 | Galaxy_Transaction_Code テーブル.....238 |
| SecondaryCallsHandled | Galaxy_Trunk_IGroup テーブル.....240 |
| Galaxy_Agent_IGroup テーブル.....216 | SecTalkTime |
| SecondaryCallworkTime | Galaxy_Agent_Performance テーブル.....219 |
| Galaxy_Agent_IGroup テーブル.....216 | SeizureCount |
| SecondaryCallWorkTime | Galaxy_Single_Trunk テーブル.....236 |
| Galaxy_Gate テーブル.....224 | SequenceNumber |
| SecondaryCtiAddress | Admin_Script_Schedule_Map テーブル.....13 |
| Logical_Interface_Controller テーブル.....267 | Import_Rule-Clause テーブル.....257 |
| SecondaryHandled | Query_Rule-Clause テーブル.....307 |
| Galaxy_Gate テーブル.....224 | SequenceNumber |
| SecondaryODCallsHandled | Recurring_Schedule_Map テーブル.....310 |
| Galaxy_Agent_IGroup テーブル.....216 | SequenceNumber |
| SecondaryODCallworkTime | Campaign_Target_Sequence テーブル.....164 |
| Galaxy_Agent_IGroup テーブル.....216 | SerialNumber |
| SecondaryODCallWorkTime | Galaxy_Agent_Performance テーブル.....219 |
| Galaxy_Gate テーブル.....224 | ServiceArraySkillTargetID |
| SecondaryODHandled | Service_Array_Member テーブル.....372 |
| Galaxy_Gate テーブル.....224 | ServiceLevelAbandHalf |
| SecondaryODTalkTime | Peripheral_Real_Time テーブル.....296 |
| Galaxy_Gate テーブル.....224 | ServiceLevelAbandHalf |
| SecondaryODTalkTime | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| Galaxy_Agent_IGroup テーブル.....216 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| SecondaryPluggedTime | Route_Real_Time テーブル.....333 |
| Galaxy_Gate テーブル.....224 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| SecondaryTalkTime | ServiceLevelAbandTo5 |

| | |
|------------------------------------|------------------------------------|
| Route_Five_Minute テーブル.....325 | ServiceLevelCallsOfferedTo5 |
| Route_Real_Time テーブル.....333 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| ServiceLevelAbandTo5 | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | ServiceLevelCallsOfferedTo5 |
| Service_Five_Minute テーブル.....373 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | Route_Five_Minute テーブル.....325 |
| ServiceLevelAbandToday | Route_Real_Time テーブル.....333 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | Service_Five_Minute テーブル.....373 |
| Peripheral_Real_Time テーブル.....296 | ServiceLevelCallsOfferedToday |
| Route_Five_Minute テーブル.....325 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| Route_Real_Time テーブル.....333 | Peripheral_Real_Time テーブル.....296 |
| Service_Five_Minute テーブル.....373 | Route_Real_Time テーブル.....333 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| ServiceLevelAbandToHalf | ServiceLevelCallsOfferedToday |
| Peripheral_Half_Hour テーブル.....292 | Route_Five_Minute テーブル.....325 |
| Route_Half_Hour テーブル.....328 | Service_Five_Minute テーブル.....373 |
| Service_Half_Hour テーブル.....377 | ServiceLevelCallsOfferedToHalf |
| ServiceLevelCallsAbandTo5 | Route_Half_Hour テーブル.....328 |
| Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 | Service_Half_Hour テーブル.....377 |
| ServiceLevelCallsAbandToHalf | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | ServiceLevelCallsOfferedToHalf |
| ServiceLevelCallsDequeuedTo5 | Peripheral_Half_Hour テーブル.....292 |
| Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 | ServiceLevelCallsQHeld |
| ServiceLevelCallsDequeueToHalf | Route_Five_Minute テーブル.....325 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | ServiceLevelCallsQHeld |
| ServiceLevelCallsHalf | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| Call_Type_Half_Hour テーブル82 | Route_Real_Time テーブル.....333 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | Service_Five_Minute テーブル.....373 |
| Peripheral_Real_Time テーブル.....296 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Route_Real_Time テーブル.....333 | ServiceLevelCallsTo5 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| ServiceLevelCallsOfferedHalf | ServiceLevelCallsTo5 |
| Call_Type_Half_Hour テーブル82 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| ServiceLevelCallsOfferedHalf | Route_Five_Minute テーブル.....325 |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | Route_Real_Time テーブル.....333 |
| Peripheral_Real_Time テーブル.....296 | Service_Five_Minute テーブル.....373 |
| Route_Real_Time テーブル.....333 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | ServiceLevelCallsToday |

- Peripheral_Real_Time テーブル.....296
- ServiceLevelCallsToday
- Call_Type_Real_Time テーブル112
- Route_Five_Minute テーブル.....325
- Route_Real_Time テーブル.....333
- Service_Five_Minute テーブル.....373
- Service_Real_Time テーブル.....391
- ServiceLevelCallsToHalf
- Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416
- ServiceLevelCallsToHalf
- Peripheral_Half_Hour テーブル.....292
- Route_Half_Hour テーブル.....328
- ServiceLevelCallsToHalf
- Service_Half_Hour テーブル.....377
- ServiceLevelErrorHalf
- Call_Type_Real_Time テーブル112
- ServiceLevelErrorToday
- Call_Type_Real_Time テーブル112
- ServiceLevelErrorToHalf
- Call_Type_Half_Hour テーブル82
- Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416
- ServiceLevelHalf
- Call_Type_Half_Hour テーブル82
- Call_Type_Real_Time テーブル112
- Peripheral_Real_Time テーブル.....296
- ServiceLevelHalf
- Route_Real_Time テーブル.....333
- Service_Real_Time テーブル.....391
- ServiceLevelRONAHalf
- Call_Type_Real_Time テーブル112
- ServiceLevelRONATo5
- Call_Type_Real_Time テーブル112
- Skill_Group_Real_Time テーブル.....440
- ServiceLevelRONAToday
- Call_Type_Real_Time テーブル112
- ServiceLevelRONAToHalf
- Call_Type_Half_Hour テーブル82
- Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416
- ServiceLevelThreshold
- Media_Routing_Domain テーブル.....272
- Service_Level_Threshold テーブル.....389
- Skill_Group テーブル.....409
- ServiceLevelThreshold
- Call_Type テーブル81
- Service テーブル.....367
- ServiceLevelTo5
- Call_Type_Real_Time テーブル112
- Skill_Group_Real_Time テーブル.....440
- ServiceLevelTo5
- Route_Real_Time テーブル.....333
- Service_Real_Time テーブル.....391
- ServiceLevelTo5
- Route_Five_Minute テーブル.....325
- Service_Five_Minute テーブル.....373
- ServiceLevelToday
- Peripheral_Real_Time テーブル.....296
- ServiceLevelToday
- Call_Type_Real_Time テーブル112
- Route_Real_Time テーブル.....333
- Service_Real_Time テーブル.....391
- ServiceLevelToday
- Route_Five_Minute テーブル.....325
- Service_Five_Minute テーブル.....373
- ServiceLevelToHalf
- Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416
- ServiceLevelToHalf
- Peripheral_Half_Hour テーブル.....292
- Route_Half_Hour テーブル.....328
- Service_Half_Hour テーブル.....377
- ServiceLevelType
- Call_Type_Half_Hour テーブル82
- Service テーブル.....367
- Skill_Group テーブル.....409
- ServiceLevelType
- Call_Type テーブル81
- Peripheral_Half_Hour テーブル.....292

| | |
|--|--|
| Route_Half_Hour テーブル.....328 | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| Service_Half_Hour テーブル.....377 | ShortCallsToHalf |
| Service_Level_Threshold テーブル.....389 | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| ServiceLevelType | Route_Half_Hour テーブル.....328 |
| Media_Routing_Domain テーブル.....272 | Service_Half_Hour テーブル.....377 |
| ServiceModeIndicator | Side |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | Application_Event テーブル62 |
| ServiceProvider | Side |
| User_Group テーブル.....479 | Event テーブル.....210 |
| ServiceSkillTargetID | Side |
| Service_Array_Member テーブル.....372 | Application_Gateway_Connection テーブル..66 |
| ServiceSkillTargetID | SideA |
| Route テーブル.....317 | Script_Table テーブル.....365 |
| Service_Member テーブル.....390 | SideB |
| Termination_Call_Detail テーブル.....456 | Script_Table テーブル.....365 |
| ServiceSkillTargetID | SignedInSeconds |
| Agent_Real_Time テーブル31 | Galaxy_Agent_Performance テーブル.....219 |
| SessionRetry | SignInTime |
| Application_Gateway_Connection テーブル..66 | Galaxy_Agent_Performance テーブル.....219 |
| Application_Gateway_Globals テーブル68 | SilentMonitorAudibleIndication |
| SessionRetryLimit | Agent_Desk_Settings テーブル18 |
| Application_Gateway_Globals テーブル68 | SilentMonitorWarningMessage |
| SessionRetryLimit | Agent_Desk_Settings テーブル18 |
| Application_Gateway_Connection テーブル..66 | SITToneDetectCount |
| Severity | Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 |
| Event テーブル.....210 | SITToneDetectTo5 |
| Severity | Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 |
| Application_Event テーブル62 | SITToneDetectToday |
| Shift | Dialer_Real_Time テーブル.....197 |
| View_Column テーブル.....485 | SITToneDetectToHalf |
| ShiftName | Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 |
| Shift テーブル.....408 | Dialer_Half_Hour テーブル.....192 |
| ShortCallsHalf | Dialer_Real_Time テーブル.....197 |
| Call_Type_Half_Hour テーブル82 | Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 |
| ShortCallsTimeToHalf | SITToneDetectToHalf |
| Route_Half_Hour テーブル.....328 | |
| Service_Half_Hour テーブル.....377 | |
| ShortCallsToHalf | |

| | |
|--|---------------------------------------|
| Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 | Galaxy_Gate テーブル.....224 |
| SkillGroupSkillTargetID | Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 |
| Dialer_Detail テーブル.....188 | Galaxy_Overflow テーブル.....230 |
| Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 | Service テーブル.....367 |
| Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203 | Service_Array テーブル.....370 |
| Skill_Group_Member テーブル.....439 | Service_Five_Minute テーブル.....373 |
| SkillGroupSkillTargetID | Skill_Group テーブル.....409 |
| Agent_Real_Time テーブル31 | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | Translation_Route テーブル.....468 |
| Agent_Skill_Group_Logout テーブル.....50 | SkillTargetID |
| Agent_Skill_Group_Real_Time テーブル.....51 | Agent_State_Trace テーブル.....52 |
| Service_Member テーブル.....390 | SkillTargetType |
| Termination_Call_Detail テーブル.....456 | Skill_Target テーブル.....455 |
| SkillGroupSkillTargetID | SlaveNICR |
| Agent_State_Trace テーブル.....52 | Logger_Type テーブル.....266 |
| SkillTargetID | SourceAgentPeripheralNumber |
| Campaign_Skill_Group テーブル.....162 | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| Enterprise_Skill_Group_Member テーブル.210 | SourceAgentSkillTargetID |
| Route テーブル.....317 | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| Service_Half_Hour テーブル.....377 | SourceFileTime |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | Application_Event テーブル62 |
| Skill_Group_Five_Minute テーブル.....413 | Event テーブル.....210 |
| SkillTargetID | SourceSystemName |
| Agent_Half_Hour テーブル25 | Event テーブル.....210 |
| Agent_Logout テーブル.....29 | SourceSystemName |
| Enterprise_Service_Member テーブル.....208 | Application_Event テーブル62 |
| Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 | SourceVirtualTime |
| Skill_Target テーブル.....455 | Event テーブル.....210 |
| SkillTargetID | SourceVirtualTime |
| Agent テーブル.....15 | Application_Event テーブル62 |
| Agent_Event_Detail テーブル23 | SPClosedRecordCount |
| Agent_Real_Time テーブル31 | Campaign テーブル140 |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | SPClosedRecordEnabled |
| Agent_Skill_Group_Logout テーブル.....50 | Campaign テーブル140 |
| Agent_Skill_Group_Real_Time テーブル.....51 | SPPostImportEnabled |
| Agent_Team_Member テーブル60 | Import_Rule テーブル.....253 |
| Galaxy_Agent_Performance テーブル.....219 | SPPreImportEnabled |
| | Import_Rule テーブル.....253 |

| | |
|---------------------------------------|--|
| StandardColumnType | Dialer_Port_Map テーブル.....195 |
| Import_Rule_Clause テーブル.....257 | Status |
| StartDateTime | Import_Rule_Real_Time テーブル.....260 |
| Import_Rule_History テーブル.....259 | Peripheral_Real_Time テーブル.....296 |
| StartDay | StatusCode |
| Admin_Script_Schedule_Map テーブル.....13 | Event テーブル.....210 |
| StartDay | StatusCode |
| Recurring_Schedule_Map テーブル.....310 | Application_Event テーブル62 |
| StartHour | StatusCodeString |
| Admin_Script_Schedule_Map テーブル.....13 | Event テーブル.....210 |
| StartHour | StatusCodeString |
| Recurring_Schedule_Map テーブル.....310 | Application_Event テーブル62 |
| StartHours | StatusCodeType |
| Campaign_Query_Rule テーブル149 | Application_Event テーブル62 |
| StartMinute | Event テーブル.....210 |
| Admin_Script_Schedule_Map テーブル.....13 | StopTime |
| StartMinute | Shift テーブル.....408 |
| Recurring_Schedule_Map テーブル.....310 | String1 |
| StartMinutes | Application_Event テーブル62 |
| Campaign_Query_Rule テーブル149 | Schedule_Import テーブル.....348 |
| StartMonth | String1 |
| Admin_Script_Schedule_Map テーブル.....13 | Event テーブル.....210 |
| StartMonth | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 |
| Recurring_Schedule_Map テーブル.....310 | String2 |
| StartSecond | Application_Event テーブル62 |
| Admin_Script_Schedule_Map テーブル.....13 | Event テーブル.....210 |
| StartSecond | Schedule_Import テーブル.....348 |
| Recurring_Schedule_Map テーブル.....310 | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 |
| StartTime | String3 |
| Recovery テーブル.....309 | Application_Event テーブル62 |
| StartTime | Event テーブル.....210 |
| Logger_Admin テーブル.....263 | Schedule_Import テーブル.....348 |
| Shift テーブル.....408 | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 |
| StartYear | String4 |
| Admin_Script_Schedule_Map テーブル.....13 | Application_Event テーブル62 |
| StartYear | Event テーブル.....210 |
| Recurring_Schedule_Map テーブル.....310 | Schedule_Import テーブル.....348 |
| Station | Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 |

| | |
|--|--|
| String5 | Schedule_Source テーブル.....356 |
| Application_Event テーブル62 | SystemPassword |
| Event テーブル.....210 | Schedule_Source テーブル.....356 |
| Schedule_Import テーブル.....348 | SystemTimeZone |
| Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 | Schedule_Report テーブル.....353 |
| SubGroupMaskType | Schedule_Source テーブル.....356 |
| Skill_Group テーブル.....409 | SystemType |
| SubscriberNumber | Schedule_Source テーブル.....356 |
| Galaxy_PBX テーブル.....234 | SystemType |
| SubSkillGroupMask | Application_Event テーブル62 |
| Peripheral テーブル.....288 | Event テーブル.....210 |
| Skill_Group テーブル.....409 | TableName |
| SundayEnabled | Config_Message_Log テーブル.....174 |
| Import_Rule テーブル.....253 | Logger_Admin テーブル.....263 |
| SupervAssistCallsTimeToHalf | Next_Available_Number テーブル.....285 |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | Recovery テーブル.....309 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | TableName |
| SupervAssistCallsToHalf | Rename テーブル.....316 |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | TalkAutoOutTimeTo5 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| SupervisorAgent | TalkAutoOutTimeToHalf |
| Agent テーブル.....15 | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| SupervisorAssistCallMethod | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| Agent_Desk_Settings テーブル18 | TalkingAutoOut |
| SupervisorCallsAllowed | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| Agent_Desk_Settings テーブル18 | TalkingIn |
| SupervisorSkillTargetID | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| Agent_Team_Supervisor テーブル.....60 | TalkingIn |
| SystemId | Skill_Group_Five_Minute テーブル.....413 |
| Application_Event テーブル62 | TalkingOther |
| Event テーブル.....210 | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| SystemMediaLib | TalkingOther |
| Vru_Defaults テーブル.....487 | Skill_Group_Five_Minute テーブル.....413 |
| SystemName | TalkingOut |
| Schedule_Report テーブル.....353 | Skill_Group_Five_Minute テーブル.....413 |
| SystemName | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| ICR_Locks テーブル.....248 | TalkingPreview |
| ICR_Node テーブル.....249 | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |

| | |
|--|--|
| TalkingReserve | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 | TalkTimeHalf |
| TalkInTimeTo5 | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 | Route_Real_Time テーブル.....333 |
| TalkInTimeToHalf | TalkTimeTo5 |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| TalkInTimeToHalf | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | Skill_Group_Five_Minute テーブル.....413 |
| TalkOtherTimeTo5 | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 | TalkTimeTo5 |
| TalkOtherTimeToHalf | Route_Real_Time テーブル.....333 |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | TalkTimeToday |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| TalkOtherTimeToHalf | TalkTimeToday |
| Agent_Half_Hour テーブル25 | Service_Real_Time テーブル.....391 |
| TalkOutTimeTo5 | TalkTimeToday |
| Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 | Route_Real_Time テーブル.....333 |
| TalkOutTimeToHalf | TalkTimeToHalf |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 |
| TalkPreviewTimeTo5 | Route_Half_Hour テーブル.....328 |
| Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 | Service_Half_Hour テーブル.....377 |
| TalkPreviewTimeToHalf | TalkTimeToHalf |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | TargetLabel |
| TalkReserveTimeTo5 | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 | TargetLabelID |
| TalkReserveTimeToHalf | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | TargetType |
| TalkReserveTimeToHalf | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | TargetType |
| TalkTime | Schedule_Report_Input テーブル.....355 |
| Termination_Call_Detail テーブル.....456 | Script_Cross_Reference テーブル.....360 |
| TalkTimeCount | TaskLife |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | Media_Routing_Domain テーブル.....272 |
| TalkTimeHalf | TaskLife |
| Call_Type_Real_Time テーブル112 | |

| | |
|---|--|
| Media_Class テーブル.....270 | Application_Path_Real_Time テーブル74 |
| TasksQueued | Text5 |
| Script_Queue_Real_Time テーブル.....363 | Application_Path_Real_Time テーブル74 |
| TaskStartTimeout | Text6 |
| Media_Class テーブル.....270 | Application_Path_Real_Time テーブル74 |
| Media_Routing_Domain テーブル.....272 | Text7 |
| TCDRecoveryKey | Application_Path_Real_Time テーブル74 |
| Termination_Call_Variable テーブル.....466 | Text8 |
| TemplateCategory | Application_Path_Real_Time テーブル74 |
| Schedule_Report テーブル.....353 | Text9 |
| TemplateName | Application_Path_Real_Time テーブル74 |
| Schedule_Report テーブル.....353 | ThursdayEnabled |
| TemplateOptions | Import_Rule テーブル.....253 |
| Schedule_Report テーブル.....353 | TimeInQueue |
| TemplateScope | Script_Queue_Real_Time テーブル.....363 |
| Schedule_Report テーブル.....353 | Timeout |
| TemporaryAgent | Network_Vru_Script テーブル.....284 |
| Agent テーブル.....15 | TimeoutCallsTo5 |
| TenDigitDialEnabled | Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 |
| Dialer テーブル.....184 | TimeoutLimit |
| TerminationCallDetailTo5 | Routing_Client テーブル.....338 |
| Logger_Meters テーブル.....265 | TimeoutsToHalf |
| TerminationType | Application_Gateway_Half_Hour テーブル ..69 |
| Galaxy_Agent_Call_Count テーブル.....215 | TimeoutThreshold |
| Galaxy_PBX テーブル.....234 | Routing_Client テーブル.....338 |
| Galaxy_Single_Trunk テーブル.....236 | TimeToAband |
| Galaxy_Trunk_Call_Count テーブル.....239 | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| Tertype | TimeToAnswer |
| Galaxy_Agent_Performance テーブル.....219 | Galaxy_DNIS テーブル.....222 |
| Text1 | TimeZone |
| Application_Path_Real_Time テーブル74 | Agent_Half_Hour テーブル25 |
| Text10 | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| Application_Path_Real_Time テーブル74 | Application_Gateway_Half_Hour テーブル ..69 |
| Text2 | Campaign_Half_Hour.....148 |
| Application_Path_Real_Time テーブル74 | Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 |
| Text3 | Controller_Time テーブル.....175 |
| Application_Path_Real_Time テーブル74 | Dialer_Detail テーブル.....188 |
| Text4 | |

| | |
|--|--|
| Dialer_Half_Hour テーブル.....192 | Route_Five_Minute テーブル.....325 |
| Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 | Script_Five_Minute テーブル.....361 |
| Galaxy_Agent_IGroup テーブル.....216 | Service_Five_Minute テーブル.....373 |
| Import_Rule_History テーブル.....259 | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| Network_Event_Detail テーブル.....274 | Trunk_Group_Five_Minute テーブル.....473 |
| Peripheral_Half_Hour テーブル.....292 | Trunk_Group_Half_Hour テーブル.....474 |
| Route_Call_Detail テーブル.....318 | TimeZoneName |
| Route_Half_Hour テーブル.....328 | Controller_Time テーブル.....175 |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | Tmp |
| Schedule_Import テーブル.....348 | Rename テーブル.....316 |
| Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351 | TollCalls |
| Service_Half_Hour テーブル.....377 | Galaxy_PBX テーブル.....234 |
| Skill_Group_Five_Minute テーブル.....413 | ToRecoveryKey |
| Termination_Call_Detail テーブル.....456 | Logger_Admin テーブル.....263 |
| Translation_Route_Half_Hour テーブル.....469 | Recovery テーブル.....309 |
| TimeZone | TotalBusyTime |
| Agent_Event_Detail テーブル23 | Galaxy_Single_Trunk テーブル.....236 |
| Agent_Logout テーブル.....29 | TotalCallsAbandHalf |
| Agent_Skill_Group_Logout テーブル.....50 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| Agent_State_Trace テーブル.....52 | TotalCallsAbandTo5 |
| Call_Type_Half_Hour テーブル82 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| Galaxy_Agent_Call_Count テーブル.....215 | TotalCallsAbandToday |
| Galaxy_Agent_Performance テーブル.....219 | Call_Type_Real_Time テーブル112 |
| Galaxy_Alarm テーブル.....221 | TotalCallsAbandToHalf |
| Galaxy_DNIS テーブル.....222 | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| Galaxy_Gate テーブル.....224 | TotalCallsInProgressSamples |
| Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227 | Peripheral_Half_Hour テーブル.....292 |
| Galaxy_Overflow テーブル.....230 | TotalCount |
| Galaxy_PBX テーブル.....234 | Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 |
| Galaxy_Single_Trunk テーブル.....236 | TotalRecords |
| Galaxy_Transaction_Code テーブル.....238 | Import_Rule_History テーブル.....259 |
| Galaxy_Trunk_Call_Count テーブル.....239 | Import_Rule_Real_Time テーブル.....260 |
| Galaxy_Trunk_IGroup テーブル.....240 | TransactionCodeNumber |
| Import_Log テーブル.....252 | Galaxy_Transaction_Code テーブル.....238 |
| Logger_Meters テーブル.....265 | TransactionCount |
| Network_Trunk_Group_Half_Hour テーブル278 | Galaxy_Transaction_Code テーブル.....238 |
| Physical_Controller_Half_Hour テーブル.....303 | TransferInCallsHalf |

| | |
|--|--|
| Service_Real_Time テーブル.....391 | Trunk |
| TransferInCallsTimeTo5 | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 | TrunkAssignedTime |
| TransferInCallsTimeToHalf | Galaxy_Trunk_IGroup テーブル.....240 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | TrunkCount |
| TransferInCallsTo5 | Trunk_Group テーブル.....471 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | TrunkGroup |
| Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 | Galaxy_Single_Trunk テーブル.....236 |
| TransferInCallsToday | TrunkGroupID |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | Network_Vru_Bank テーブル.....283 |
| TransferInCallsToHalf | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| Service_Half_Hour テーブル.....377 | Trunk テーブル.....470 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | TrunkGroupID |
| TransferOutCallsHalf | Galaxy_Trunk_IGroup テーブル.....240 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | Trunk_Group テーブル.....471 |
| TransferOutCallsTo5 | Trunk_Group_Five_Minute テーブル.....473 |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | Trunk_Group_Half_Hour テーブル.....474 |
| Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 | Trunk_Group_Real_Time テーブル.....476 |
| TransferOutCallsToday | TrunkID |
| Service_Real_Time テーブル.....391 | Vru_Port_Map テーブル.....490 |
| TransferOutCallsToHalf | TrunkID |
| Service_Half_Hour テーブル.....377 | Trunk テーブル.....470 |
| Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 | TrunkIdleTime |
| TransferredInCallsTimeToHalf | Galaxy_Trunk_IGroup テーブル.....240 |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | TrunkIGroup |
| TransferredInCallsToHalf | Galaxy_Single_Trunk テーブル.....236 |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | Galaxy_Trunk_Call_Count テーブル.....239 |
| TransferredOutCallsToHalf | TrunkNumber |
| Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 | Trunk テーブル.....470 |
| TranslationRouteAbortedTo5 | TrunksIdle |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | Network_Trunk_Group_Half_Hour テーブル278 |
| TranslationRouteID | TrunksIdle |
| Agent_Targeting_Rule テーブル.....55 | Network_Trunk_Group_Real_Time テーブル280 |
| TranslationRouteSkillTargetID | Trunk_Group_Five_Minute テーブル.....473 |
| Network_Vru_Bank テーブル.....283 | Trunk_Group_Half_Hour テーブル.....474 |
| Translation_Route_Half_Hour テーブル.....469 | Trunk_Group_Real_Time テーブル.....476 |
| TranslationRouteTimedOutTo5 | |
| Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340 | |

| | |
|--|---|
| TrunksInService | UsedRecords |
| Trunk_Group_Five_Minute テーブル.....473 | Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203 |
| TrunksInService | UsedToHalf |
| Network_Trunk_Group_Half_Hour テーブル278 | Translation_Route_Half_Hour テーブル.....469 |
| Network_Trunk_Group_Real_Time テーブル280 | UseGMTFromRegionPrefix |
| Trunk_Group_Real_Time テーブル.....476 | Campaign テーブル140 |
| TrunksInService | UserControl |
| Trunk_Group_Half_Hour テーブル.....474 | Peripheral_Real_Time テーブル.....296 |
| TrunkType | UserDeletable |
| Trunk テーブル.....470 | Agent テーブル.....15 |
| TuesdayEnabled | Service テーブル.....367 |
| Import_Rule テーブル.....253 | Skill_Group テーブル.....409 |
| Type | UserFormulaID |
| Admin_Script_Schedule_Map テーブル.....13 | User_Formula テーブル.....477 |
| Customer_Options テーブル.....177 | User_Formula_Equation テーブル.....478 |
| ICR_Node テーブル.....249 | UserGroupID |
| Recurring_Schedule_Map テーブル.....310 | Group_Security_Control テーブル.....242 |
| Type | UserGroupID |
| ICR_Instance テーブル.....247 | Sec_Group テーブル.....366 |
| Import_Rule_Clause テーブル.....257 | Sec_User テーブル.....367 |
| Network_Vru テーブル.....282 | UserGroupID |
| Recovery テーブル.....309 | User_Group テーブル.....479 |
| Translation_Route テーブル.....468 | User_Security_Control テーブル.....481 |
| Vru_Port_Map テーブル.....490 | User_Supervisor_Map テーブル.....482 |
| UnAvailableToHalf | UserGroupMemberID |
| Translation_Route_Half_Hour テーブル.....469 | User_Group_Member テーブル.....481 |
| UnavailableToHalf | UserGroupName |
| Application_Gateway_Half_Hour テーブル ..69 | Sec_Group テーブル.....366 |
| UnmatchedRegionPrefixCount | Sec_User テーブル.....367 |
| Import_Rule_History テーブル.....259 | UserGroupName |
| Unused | Class_Security テーブル.....172 |
| Route_Call_Detail テーブル.....318 | Group_Security_Control テーブル.....242 |
| Unused1 | Object_Security テーブル.....287 |
| Route_Five_Minute テーブル.....325 | User_Group テーブル.....479 |
| Service_Five_Minute テーブル.....373 | User_Group_Member テーブル.....481 |
| Skill_Group_Five_Minute テーブル.....413 | UserGroupType |
| | User_Group テーブル.....479 |
| | UserGuid |

| | |
|---|--------------------------------------|
| User_Group テーブル.....479 | Variable10 |
| UserName | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| User_Group テーブル.....479 | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| UserName | Variable2 |
| ICR_Locks テーブル.....248 | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| User_Group_Member テーブル.....481 | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| User_Security_Control テーブル.....481 | Variable3 |
| UserSettingsID | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| Cfg_Mngr_User_Desktop_Snap テーブル.....167 | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| Cfg_Mngr_User_Settings テーブル.....169 | Variable4 |
| UserToUser | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| Route_Call_Detail テーブル.....318 | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| UserToUser | Variable5 |
| Termination_Call_Detail テーブル.....456 | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| UserVariableID | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| Persistent_Variable テーブル.....301 | Variable6 |
| User_Variable テーブル.....483 | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| UTC (旧称 GMT) | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| Region_Prefix テーブル.....314 | Variable7 |
| Valid | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| Script テーブル.....359 | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| ValidType | Variable8 |
| Galaxy_DNIS テーブル.....222 | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| Value1 | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| Network_Event_Detail テーブル.....274 | Variable9 |
| Value2 | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| Network_Event_Detail テーブル.....274 | Termination_Call_Detail テーブル.....456 |
| ValueChar | VariableName |
| Persistent_Variable テーブル.....301 | User_Variable テーブル.....483 |
| ValueDateTime | Version |
| Persistent_Variable テーブル.....301 | Cfg_Mngr_Globals テーブル166 |
| ValueFloat | Version |
| Persistent_Variable テーブル.....301 | Script テーブル.....359 |
| ValueInt | VersionID |
| Persistent_Variable テーブル.....301 | Cfg_Mngr_Globals テーブル166 |
| Variable1 | VersionNum |
| Route_Call_Detail テーブル.....318 | Application_Event テーブル62 |
| Termination_Call_Detail テーブル.....456 | VersionNum |

| | |
|--|--|
| Event テーブル.....210 | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| ViewColumnID | VruOptOutUnhandledCallsToHalf |
| View_Column テーブル.....485 | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| ViewName | VruOtherCallsToHalf |
| ICR_View テーブル.....250 | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| View_Column テーブル.....485 | VruProgress |
| ViewType | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| ICR_View テーブル.....250 | VruScriptedXferredCallsToHalf |
| VoiceCount | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | VruScriptName |
| VoiceCountTo5 | Network_Vru_Script テーブル.....284 |
| Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203 | VruScripts |
| VoiceCountToday | Route_Call_Detail テーブル.....318 |
| Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203 | VRUTimeToHalf |
| VoiceCountToHalf | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203 | VruUnhandledCallsToHalf |
| VoiceDetectTo5 | Call_Type_Half_Hour テーブル82 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | WaitForBusyRetry |
| VoiceDetectToday | Campaign テーブル140 |
| Dialer_Real_Time テーブル.....197 | WednesdayEnabled |
| VoiceDetectToHalf | Import_Rule テーブル.....253 |
| Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル154 | WhisperCallsToHalf |
| Dialer_Real_Time テーブル.....197 | Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36 |
| Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200 | Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416 |
| VoiceDetectToHalf | WildcardPattern |
| Dialer_Half_Hour テーブル.....192 | Dial_Number_Plan テーブル.....183 |
| VoiceDetectToHalf | WorkEnabled |
| Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル151 | Campaign テーブル140 |
| VruAssistedCallsToHalf | WorkEndHours |
| Call_Type_Half_Hour テーブル82 | Campaign テーブル140 |
| VruDefaultsID | WorkEndMinutes |
| Vru_Defaults テーブル.....487 | Campaign テーブル140 |
| VruForcedXferredCallsToHalf | WorkModeTimer |
| Call_Type_Half_Hour テーブル82 | Agent_Desk_Settings テーブル18 |
| VruHandledCallsToHalf | WorkNotReady |
| | Skill_Group_Real_Time テーブル.....440 |
| | WorkNotReady |
| | Skill_Group_Five_Minute テーブル.....413 |

- WorkNotReadyTimeTo5
Skill_Group_Five_Minute テーブル.....413
- WorkNotReadyTimeTo5
Skill_Group_Real_Time テーブル.....440
- WorkNotReadyTimeToHalf
Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36
Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416
- WorkReady
Skill_Group_Five_Minute テーブル.....413
Skill_Group_Real_Time テーブル.....440
- WorkReadyTimeTo5
Skill_Group_Real_Time テーブル.....440
- WorkReadyTimeTo5
Skill_Group_Five_Minute テーブル.....413
- WorkReadyTimeToHalf
Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル36
Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416
- WorkStartHours
Campaign テーブル140
- WorkStartMinutes
Campaign テーブル140
- WorkstationName
Import_Log テーブル.....252
Import_Schedule テーブル.....261
- WorkTime
Termination_Call_Detail テーブル.....456
- WrapupData
Termination_Call_Detail テーブル.....456
- WrapupDataIncomingMode
Agent_Desk_Settings テーブル18
- WrapupDataOutgoingMode
Agent_Desk_Settings テーブル18
- WrapupTimeCount
Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル
.....154
- WrapupTimeToHalf
Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル
.....151
- Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル
.....154
- WrongNumberCount
Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル
.....154
Dialer_Real_Time テーブル.....197
- WrongNumberCountTo5
Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル
.....154
- WrongNumberCountToHalf
Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル
.....151
Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル
.....154
Dialer_Half_Hour テーブル.....192
Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200
- ZoneIndex
Campaign_Target_Sequence テーブル.....164
Dialer_Detail テーブル.....188