



## 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 UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright 1981, Regents of the University of California. ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、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	<a href="#">概要 (5 ページ)</a>	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	<a href="#">すべてのテーブル (13 ページ)</a>	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	<a href="#">グループ別の主要なテーブル (493 ページ)</a>	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	<a href="#">フィールド値 (517 ページ)</a>	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	<a href="#">データベースルール (557 ページ)</a>	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](http://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](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](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"> <li>• [編集] &gt; [検索] を選択します。</li> <li>• [終了] をクリックします。</li> </ul>

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"> <li>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。</li> <li>強調する場合。例：数値命名規則を使用しないでください。</li> <li>ユーザが置き換える必要のあるシンタックス値。例：IF (<i>condition, true-value, false-value</i>)</li> <li>書名。例：『<i>Cisco CRS Installation Guide</i>』を参照してください。</li> </ul>
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"> <li>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>&lt;html&gt;&lt;title&gt;Cisco Systems,Inc. &lt;/title&gt;&lt;/html&gt;</code></li> </ul>
<>	<p>山カッコは次の場合に使用します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>

## 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。

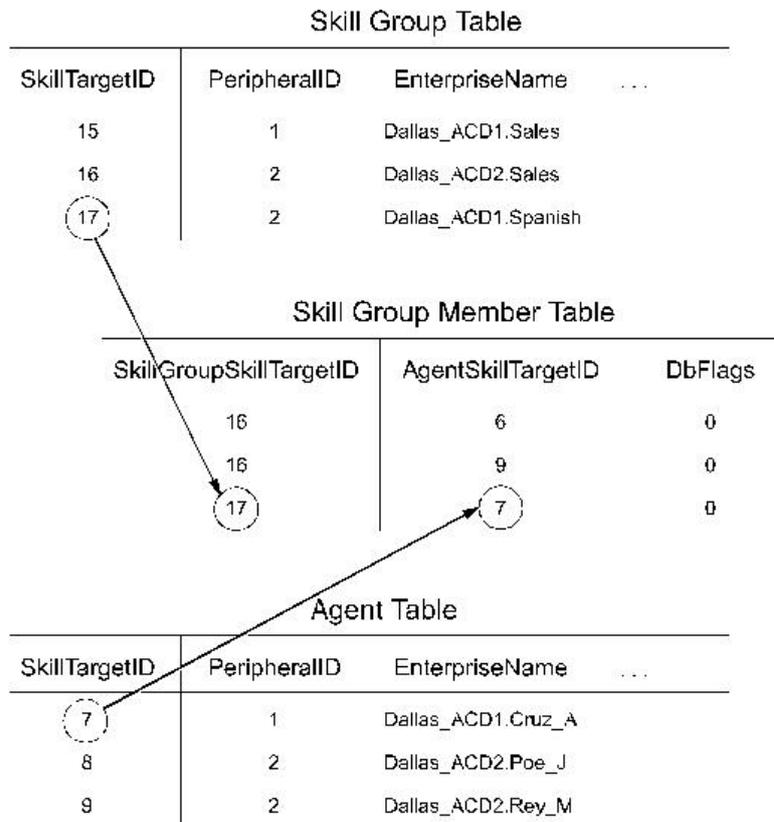
テーブル間には、1 対 1 と 1 対多があります。たとえば、1 つのペリフェラルは複数のエージェントと関連付けることができるので、Peripheral テーブルと Agent テーブルの間には 1 対多です。一方、各ペリフェラルには 1 つのペリフェラル デフォルト ルートがあり、各ペリフェラル デフォルト ルートはただ 1 つのペリフェラルに属しています。したがって、Peripheral テーブルと Peripheral Default Route テーブルの間には 1 対 1 です。

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、 <a href="#">ここ (522 ページ)</a> 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、 <a href="#">ここ (522 ページ)</a> 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、 <a href="#">ここ (522 ページ)</a> 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、 <a href="#">ここ (522 ページ)</a> 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"> <li>• 0 = 時</li> <li>• 1 = 分</li> <li>• 2 = 秒</li> </ul>		
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 (コールに応答できる人) 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"> <li>• Y = はい</li> <li>• N = いいえ</li> </ul>	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。  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Y = はい</li> <li>• N = いいえ</li> </ul>	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。  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Y = エージェントはスーパーバイザである。</li> <li>• N = エージェントはスーパーバイザではない。</li> </ul>	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。  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Y = CallRouter によって作成されたエージェントである。</li> <li>• N = CallRouter によって作成されたエージェントではない。</li> </ul>	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

<a href="#">Agent (15 ページ)</a> (AgentDeskSettingsID を使用)	<a href="#">Peripheral (288 ページ)</a> (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"> <li>• Y = 他のエージェントへのコールは許可される。</li> <li>• N = 他のエージェントへのコールは許可されない。</li> </ul>	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"> <li>• Y = コールは自動的に応答される。</li> </ul>	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"> <li>• N = コールは自動的に応答されない。</li> </ul>		
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"> <li>• 0 = 自動的に記録しない。</li> <li>• 1 = 自動的に記録する。</li> </ul>	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"> <li>• Y = エージェントは応答可能であると判断する。</li> <li>• N = エージェントは応答可能であると判断しない。</li> </ul>	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"> <li>• Y = エージェントは応答可能であると判断する。</li> <li>• N = エージェントは応答可能であると判断しない。</li> </ul>	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"> <li>• 0 = コンサルティティブコール</li> <li>• 1 = ブラインド会議コール</li> </ul>	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"> <li>• Y = エージェントは理由を入力する必要がある。</li> <li>• N = エージェントは理由を入力する必要がある。</li> </ul>	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"> <li>• Y = エージェントは理由を入力する必要がある。</li> <li>• N = エージェントは理由を入力する必要がない。</li> </ul>	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"> <li>• Y = エージェントは非 ACD コールを発信または処理できる。</li> <li>• 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。</li> </ul>	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"> <li>• Y = エージェントはコールを開始できる。</li> <li>• N = エージェントはコールを開始できない。</li> </ul>	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"> <li>• Y = エージェントはコールを開始できる。</li> <li>• N = エージェントはコールを開始できない。</li> </ul>	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"> <li>• Y = エージェントはコールを開始できる。</li> <li>• N = エージェントはコールを開始できない。</li> </ul>	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"> <li>• Y = エージェントはコールを開始できる。</li> <li>• N = エージェントはコールを開始できない。</li> </ul>	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"> <li>• Y = エージェントはコールを開始できる。</li> </ul>	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"> <li>• N = エージェントはコールを開始できない。</li> </ul>		
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"> <li>• 1 = 音を鳴らす。</li> <li>• 0 = 音を鳴らさない。</li> </ul>	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"> <li>• 1 = 警告メッセージ ボックスを表示する。</li> <li>• 0 = 警告メッセージ ボックスを表示しない。</li> </ul>		
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"> <li>• 0 = コンサルティティブ コール (Consultative call)</li> <li>• 1 = ブラインド会議コール (Blind conference call)</li> </ul>	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"> <li>• Y = エージェントはコールを開始できる。</li> <li>• N = エージェントはコールを開始できない。</li> </ul>	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"> <li>• 0 = 必須</li> <li>• 1 = 省略可能</li> <li>• 2= 不許可</li> </ul>	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"> <li>• 0 = 必須</li> <li>• 1 = 省略可能</li> <li>• 2= 不許可</li> </ul>	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"> <li>• Y = エージェントはデータを送信できる。</li> <li>• N = エージェントはデータを送信できない。</li> </ul>	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"> <li>3 = NOT_READY エージェントが NOT_READY 状態から遷移した。</li> </ul>		
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。 <a href="#">ここ (539 ページ)</a> 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"> <li>この MRD に対するエージェントの状態が、Not Ready 以外である。</li> <li>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。</li> </ul> <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"> <li>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。</li> </ul> <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

<a href="#">Agent (15 ページ)</a> (SkillTargetID を使用)	<a href="#">Device_Target (178 ページ)</a> (NetworkTargetID を使用)
<a href="#">Media_Routing_Domain (272 ページ)</a> (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。 <a href="#">ここ (539 ページ)</a> 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

<a href="#">Agent (15 ページ)</a> (SkillTargetID を使用)	<a href="#">Device_Target (178 ページ)</a> (NetworkTargetID を使用)
<a href="#">Media_Routing_Domain (272 ページ)</a> (MRDomainID を使用)	<a href="#">Service (367 ページ)</a> (ServiceSkillTargetID は Service.SkillTargetID にマッピング)
<a href="#">Skill_Group (409 ページ)</a> (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、 <a href="#">ここ (517 ページ)</a> 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"> <li>• 0 = 応対不可能</li> <li>• 1 = ICM 対応可能</li> <li>• 2 = アプリケーション対応可能</li> </ul>	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と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。 <a href="#">ここ (539 ページ)</a> 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、[SkillTarget 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

<a href="#">Skill_Group_Member (439 ページ)</a> (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"> <li>• 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</li> <li>• 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。</li> </ul>	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"> <li>- DelayTime</li> <li>- LocalQTime</li> <li>- RingTime</li> <li>- NetworkQTime</li> </ul>		
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"> <li>• エージェントが応答して完了した着信 ACD コール。</li> <li>• 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。</li> <li>• エージェントが処理を開始して完了した非音声タスク。</li> </ul>	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、エージェントが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"> <li>• HoldTimeToHalf</li> <li>• TalkInTimeToHalf</li> <li>• TalkOutTimeToHalf</li> <li>• TalkOtherTimeToHalf</li> <li>• AvailTimeToHalf</li> <li>• NotReadyTimeToHalf</li> <li>• WorkReadyTimeToHalf</li> <li>• WorkNotReadyTimeToHalf</li> <li>• BusyOtherTimeToHalf</li> <li>• ReservedStateTimeToHalf</li> <li>• TalkAutoOutTimeToHalf</li> <li>• TalkPreviewTimeToHalf</li> <li>• TalkReservedTimeToHalf</li> </ul> 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イ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。 <a href="#">ここ (539 ページ)</a> 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

<a href="#">Skill_Group_Member (439 ページ)</a> (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、 <a href="#">ここ (517 ページ)</a> 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。 <a href="#">ここ (539 ページ)</a> 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、 <a href="#">ここ (517 ページ)</a> 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"> <li>• 0 = LOGGED_OFF</li> <li>• 1 = LOGGED_ON</li> <li>• 2 = NOT_READY</li> <li>• 3 = READY</li> <li>• 4 = TALKING</li> <li>• 5 = WORK_NOT_READY</li> <li>• 6 = WORK_READY</li> </ul>	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"> <li>• 7 = BUSY_OTHER</li> <li>• 8 = RESERVED</li> <li>• 9 = CALL_INITIATED</li> <li>• 10 = CALL_HELD</li> <li>• 11 = CALL_RETRIEVED</li> <li>• 12 = CALL_TRANSFERRED</li> <li>• 13 = CALL_CONFERENCED</li> <li>• 14 = UNKNOWN</li> <li>• 15 = OFFER_TASK</li> <li>• 16 = OFFER_APPLICATION_TASK</li> <li>• 17 = START_TASK</li> <li>• 18 = START_APPLICATION_TASK</li> <li>• 19 = PAUSE_TASK</li> <li>• 20 = RESUME_TASK</li> <li>• 21 = WRAPUP_TASK</li> <li>• 22 = END_TASK</li> <li>• 26 = MAKE_AGENT_READY</li> <li>• 27 = MAKE_AGENT_NOT_READY</li> <li>• 28 = TASK_INIT_REQ</li> <li>• 29 = TASK_INIT_IND</li> <li>• 30 = ROUTER_ASSIGNED_TASK</li> <li>• 31 = PRE_CALL_TIMEOUT</li> </ul>		
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。 <a href="#">ここ (539 ページ)</a> 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

<a href="#">Agent_Targeting Rule_Member (57 ページ)</a> (AgentTargetingRuleID を使用)	<a href="#">Agent_Targeting Rule_Range (58 ページ)</a> (AgentTargetingRuleID を使用)
<a href="#">Peripheral (288 ページ)</a> (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"> <li>タイプ 1: エージェント ID</li> </ul> <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"> <li>タイプ 2: 単純置換ラベル</li> </ul> <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"> <li>タイプ 3: トランスレーション ルート</li> </ul> <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

<a href="#">Agent_Targeting_Rule (55 ページ)</a> (AgentTargetingRuleID を使用)	<a href="#">Routing_Client (338 ページ)</a> (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

<a href="#">Agent (15 ページ)</a> (PriSupervisorSkillTargetID および SecSupervisorSkillTargetID を使用)	<a href="#">Agent_Team_Member (60 ページ)</a> (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

<a href="#">Agent (15 ページ)</a> (SkillTargetID を使用)	<a href="#">Agent_Team (58 ページ)</a> (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

<a href="#">Network_Target (276 ページ)</a> (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"> <li>• 0 = 不明</li> <li>• 1 = CallRouter</li> <li>• 2 = Peripheral Gateway</li> <li>• 3 = Network Interface Controller</li> <li>• 4 = Admin Workstation</li> <li>• 5 = Logger</li> <li>• 6 = Listener</li> <li>• 7 = CTI Gateway</li> </ul>	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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 = カスタム ゲートウェイ</li> <li>• 1 = リモート ICM</li> </ul>	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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 = なし</li> <li>• 1 = 秘密鍵</li> </ul>	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、 <a href="#">ここ (518 ページ)</a> 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"> <li>• 0 = カスタム ゲートウェイ</li> <li>• 1 = リモート ICM</li> </ul> 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

<a href="#">Application_Gateway (64 ページ)</a> (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"> <li>• 0 = すべての設定テーブルへのフル読み書き権限。</li> <li>• 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）。</li> <li>• 3 = 認証のみ（ConAPI 認証 API のみ機能します）。</li> </ul>	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"> <li>• Y = オンライン</li> <li>• N = オンラインではない</li> </ul>	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"> <li>• 0 = 標準</li> <li>• 1 = NAM</li> <li>• 2 = CICM</li> <li>• 3 = 制限付き AW</li> </ul>	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。  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Y = 有効</li> <li>• N = 有効ではない</li> </ul>	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。) ダイア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

<a href="#">Call_Type_Half_Hour (82 ページ)</a> (CallTypeID を使用)	<a href="#">Call_Type_Map (111 ページ)</a> (CallTypeID を使用)	<a href="#">Call_Type_Real_Time (112 ページ)</a> (CallTypeID を使用)
<a href="#">Customer_Definition (175 ページ)</a> (CustomerDefinitionID を使用)	<a href="#">Default_Call_Type (177 ページ)</a> (CallTypeID を使用)	<a href="#">Dialed_Number_Map (182 ページ)</a> (CallTypeID を使用)
<a href="#">ICR_Globals (243 ページ)</a> (Call_Type.CallTypeID は ICR_Globals.DefaultCallType にマッピング)	<a href="#">Route_Call_Detail (318 ページ)</a> (CallTypeID を使用)	<a href="#">Termination_Call_Detail (456 ページ)</a> (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:
	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。		
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	<p>インターバル 4 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>		
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><math>\text{RouterQueueDelayQToHalf} / \text{RouterQueueCallsToHalf}</math></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"> <li>• エージェントが応答して完了した着信 ACD コール。</li> </ul>	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"> <li>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。</li> <li>エージェントが処理を開始して完了した非音声タスク。</li> </ul> <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:
	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。		
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。 <a href="#">Route_Call_Detail テーブル (318 ページ)</a> 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"> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> <li>• ネットワークの問題が発生した場合（輻輳、故障など）。</li> <li>• 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。</li> </ul>	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"> <li>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。</li> </ul> <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:
	<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>		
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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul> <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"> <li>• 放棄されたコールを無視するサービス レベル： ServiceLevelCalls/(ServiceLevelCallsOffered - ServiceLevelAband)</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> </ul> <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"> <li>• エージェントが応答して完了した着信 ACD コール。</li> <li>• 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。</li> <li>• エージェントが処理を開始して完了した非音声タスク。</li> </ul> <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"> <li>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。</li> <li>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）。</li> <li>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）。</li> </ul> <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"> <li>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。</li> <li>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）。</li> <li>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）。</li> </ul>	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	<p>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。</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</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:
	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。		
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
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
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

## 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"> <li>• Y = 放棄率アルゴリズムを使用します。</li> <li>• 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。</li> </ul>	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"> <li>1. コールを放棄する</li> <li>2. エージェントに転送する</li> </ol>	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"> <li>• Y = 留守番電話の検出は有効です。</li> <li>• N = 留守番電話の検出は無効です。</li> </ul>	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"> <li>• Y = ビジーだった番号に再度ダイヤルします。</li> <li>• N = リストの次の番号にダイヤルします。</li> </ul>	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"> <li>• N = これらのレコードのリセットを許可しません。</li> </ul>		
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"> <li>• Y = 自宅の番号へのダイヤルを許可します。</li> <li>• N = 自宅の番号へのダイヤルを許可しません。</li> </ul>	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応対できない場合に、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"> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> <li>• 3 = コールバックを放棄する（再試行しない）。</li> </ul>		
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"> <li>• 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。</li> <li>• N = このストアード プロシージャを呼び出さない。</li> </ul>	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"> <li>• Y = 職場の番号へのダイヤルを許可する。</li> <li>• N = 職場の番号へのダイヤルを許可しない。</li> </ul>	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"> <li>• 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。</li> <li>• N = 継続時間を使用しない。</li> </ul>	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"> <li>• Y = ヒット率を使用する。</li> <li>• N = ヒット率を使用しない。</li> </ul>		
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"> <li>• Y = 侵入率を使用する。</li> <li>• N = 侵入率を使用しない。</li> </ul>	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"> <li>• Y = 有効</li> <li>• N = 無効</li> </ul>	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ールール。  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 グループに一意的 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"> <li>• 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。</li> <li>• 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。</li> </ul>	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"> <li>• 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。</li> <li>• N = 複数のインスタンスを許可しない。</li> </ul>	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"> <li>• Y = 起動時にデータを自動的に取得する。</li> <li>• N = (デフォルト) データを自動的に取得しない。</li> </ul>		
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"> <li>• 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。</li> <li>• N = (デフォルト) ツールを再び開始しない。</li> </ul>	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"> <li>• Y = 同じ位置からアプリケーションを開始する。</li> <li>• 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。</li> </ul>	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"> <li>• Y = (デフォルト) フィルタ設定を保存する。</li> <li>• N = フィルタ設定を保存しない。</li> </ul>	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"> <li>• Y = 終了時に設定を保存する (デフォルト)。</li> <li>• N = 終了時に設定を保存しない。</li> </ul>	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、 <a href="#">ここ (517 ページ)</a> 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、 <a href="#">ここ (517 ページ)</a> 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"> <li>• 2 = PG</li> <li>• 3 = NIC</li> </ul>	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

<a href="#">Call_Type (81 ページ)</a> (CustomerDefinitionID を使用)	<a href="#">Customer_Options (177 ページ)</a> (CustomerDefinitionID を使用)	<a href="#">Customer_Definition (175 ページ)</a> (CustomerDefinitionID を使用)
<a href="#">Feature_Control_Set (214 ページ)</a> (FeatureSetID を使用)	<a href="#">ICR_Instance (247 ページ)</a> (ICRInstanceID を使用)	<a href="#">Label (262 ページ)</a> (CustomerDefinitionID を使用)
<a href="#">Master_Script (269 ページ)</a> (CustomerDefinitionID を使用)	<a href="#">Network_VRU (282 ページ)</a> (NetworkTargetID を使用)	<a href="#">Scheduled_Target (357 ページ)</a> (CustomerDefinitionID を使用)
<a href="#">User_Group (479 ページ)</a> (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、 <a href="#">ここ (521 ページ)</a> 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"> <li>• Y = はい</li> <li>• N = いいえ</li> </ul>	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、 <a href="#">ここ (522 ページ)</a> 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"> <li>「_A」 = すべて</li> <li>「_NR」 = 要求なし</li> <li>「_NE」 = 入力なし</li> <li>「_N」 = 要求なしまたは入力なし</li> </ul>	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"> <li>• Y = ポストルーティング要求を発行する。</li> <li>• N = ポストルーティング要求を発行しない。</li> </ul>	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"> <li>• Y= 市外局番を市内番号から外さずに常にダイヤルする。</li> <li>• N = 市内番号から市外局番を外す。</li> </ul>	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、 <a href="#">ここをクリックしてください(523 ページ)</a> 。	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、 <a href="#">ここをクリックしてください。</a> (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、 <a href="#">ここをクリックしてください。</a> (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、 <a href="#">ここをクリックしてください。</a> (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、 <a href="#">ここ (532 ページ)</a> 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。）ダイヤ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。）ダイヤ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 ルートの一意的識別子。	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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• A または B = ペアになったプロセス</li> <li>• \0 = ペアでないプロセス</li> </ul>	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、 <a href="#">ここ (526 ページ)</a> 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"> <li>• Y = はい</li> <li>• N = いいえ</li> </ul>	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"> <li>• Y = はい</li> <li>• N = いいえ</li> </ul>	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"> <li>• Y = はい</li> <li>• N = いいえ</li> </ul>	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"> <li>• Y = はい</li> <li>• N = いいえ</li> </ul>	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、 <a href="#">ここ (527 ページ)</a> 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、 <a href="#">ここ (527 ページ)</a> 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、 <a href="#">ここ (527 ページ)</a> 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、 <a href="#">ここ (527 ページ)</a> 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、 <a href="#">ここ (527 ページ)</a> 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、 <a href="#">ここ (517 ページ)</a> 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。 • 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。 • 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"> <li>• Y = ECC は有効</li> <li>• N = (デフォルト) ECC は無効</li> </ul>	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"> <li>• Y = 外部オーセンティケータは有効。</li> <li>• N = 外部オーセンティケータは無効。</li> </ul>	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"> <li>• 0 = 標準</li> <li>• 1 = NAM</li> <li>• 2 = CICM</li> </ul>	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。 <p>値</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 - 未完了</li> </ul> <p>値 0 はデータベースの作成時に挿入されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 - 中止</li> </ul>	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"> <li>• 2 - 完了</li> </ul>		
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"> <li>• Y = Person テーブルの LoginNames で大文字と小文字が区別される。</li> <li>• N = Person テーブルの LoginNames で大文字と小文字は区別されない。</li> </ul> <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"> <li>• Y = パーティショニングは有効。</li> <li>• N = パーティショニングは無効。</li> </ul> <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"> <li>• 1 = MD5</li> <li>• 2 = SHA-2</li> </ul> <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、 <a href="#">ここ (529 ページ)</a> 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"> <li>• 1 = プライマリ ディストリビュータ</li> <li>• 2 = バックアップ ディストリビュータ</li> </ul>	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"> <li>• Y = 可</li> <li>• N = 不可</li> </ul>	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"> <li>• Y = 毎週金曜日にインポートを実行する。</li> <li>• N = 毎週金曜日にインポートを実行しない。</li> </ul>	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"> <li>• Y = インポート タイプはコンタクト インポート。</li> <li>• N = インポート タイプは Do-Not-Call (コール不可) 。</li> </ul>	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"> <li>• Y = 毎週月曜日にインポートを実行する。</li> <li>• N = 毎週月曜日にインポートを実行しない。</li> </ul>	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"> <li>• Y = インポートは毎月 1 回実行される。</li> <li>• N = インポートは毎日または毎週実行される。</li> </ul>	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"> <li>• Y = 上書きする。</li> <li>• N = 上書きせず追加する。</li> </ul>	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"> <li>• 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。</li> <li>• N = インポート ファイルの名前を変更する必要はない。</li> </ul>	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"> <li>• Y = 毎週土曜日にインポートを実行する。</li> <li>• N = 毎週土曜日にインポートを実行しない。</li> </ul>	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"> <li>• 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。</li> <li>• N = ストアド プロシージャを実行しない。</li> </ul>	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"> <li>• 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。</li> <li>• N = ストアド プロシージャを実行しない。</li> </ul>	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"> <li>• Y = 毎週日曜日にインポートを実行する。</li> <li>• N = 毎週日曜日にインポートを実行しない。</li> </ul>	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"> <li>• Y = 毎週木曜日にインポートを実行する。</li> <li>• N = 毎週木曜日にインポートを実行しない。</li> </ul>	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"> <li>• Y = 毎週火曜日にインポートを実行する。</li> <li>• N = 毎週火曜日にインポートを実行しない。</li> </ul>	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"> <li>• Y = 毎週水曜日にインポートを実行する。</li> <li>• N = 毎週水曜日にインポートを実行しない。</li> </ul>	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"> <li>• Y = このカラムに対してインデックスが作成される。</li> <li>• N = このカラムに対してインデックスが作成されない。</li> </ul>	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"> <li>• Y = カラムは NULL エントリを許可する。</li> <li>• N = カラムは NULL 値を許可しない。</li> </ul>	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、 <a href="#">ここ (530 ページ)</a> 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)。	DBSMALDATE	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"> <li>• 1 = 標準</li> <li>• 2 = CICM</li> <li>• 3 = NAM</li> </ul>	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"> <li>• Y = システムはスレーブ NAM</li> <li>• N = システムはスレーブ NAM ではない</li> </ul>		

## 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"> <li>• 1 = Cisco_Single_Session_Chat</li> <li>• 2 = Cisco_Multi_Session_Chat</li> <li>• 3 = Cisco_Blended_Collaboration</li> <li>• 4 = Cisco_Voice</li> <li>• 5 = Cisco_Email</li> </ul>	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

<a href="#">Media_Class (270 ページ)</a> (MediaClassID を使用)	<a href="#">Application_Path_Member (72 ページ)</a> (MRDomainID を使用)	<a href="#">Peripheral_Half_Hour (292 ページ)</a> (MRDomainID を使用)
<a href="#">Skill_Group (409 ページ)</a> (MRDomainID を使用)	<a href="#">Agent_State_Trace (52 ページ)</a> (MRDomainID を使用)	<a href="#">Agent_Event_Detail (23 ページ)</a> (MRDomainID を使用)
<a href="#">Agent_Half_Hour (25 ページ)</a> (MRDomainID を使用)	<a href="#">Service (367 ページ)</a> (MRDomainID を使用)	<a href="#">Agent_Real_Time (31 ページ)</a> (MRDomainID を使用)
<a href="#">Agent_Logout (29 ページ)</a> (MRDomainID を使用)	<a href="#">Termination_Call_Detail (456 ページ)</a> (MRDomainID を使用)	<a href="#">Peripheral_Real_Time (296 ページ)</a> (MRDomainID を使用)
<a href="#">Peripheral_Default_Route (292 ページ)</a> (MRDomainID を使用)	<a href="#">Dialed_Number (179 ページ)</a> (MRDomainID を使用)	<a href="#">Service_Level_Threshold (389 ページ)</a> (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。  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Y = タスクに割り込みできる。</li> <li>• N = タスクに割り込みできない。</li> </ul>	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。  <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = Cisco_Single_Session_Chat</li> <li>• 2 = Cisco_Multi_Session_Chat</li> <li>• 3 = Cisco_Blended_Collaboration</li> </ul>	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"> <li>• 4 = Cisco_Voice</li> <li>• 5 = Cisco_Email</li> </ul>		
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"> <li>• 1 = RouteSelectFailure</li> <li>• 2 = CallPartyBusy</li> <li>• 3 = NoAnswer</li> <li>• 4 = Answer</li> <li>• 5 = Abandon</li> <li>• 6 = Disconnect</li> <li>• 7 = Unknown</li> </ul>	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"> <li>• 1 = アナウンス</li> <li>• 2 = ペリフェラル ターゲット</li> <li>• 3 = デバイス ターゲット</li> <li>• 4 = ネットワーク VRU バンク (簡易 IPCC)</li> <li>• 5 = スケジュール ターゲット</li> </ul>	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、 <a href="#">ここ (532 ページ)</a> 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"> <li>• Y = 割り込み可能</li> <li>• N = 割り込み不可</li> </ul>	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"> <li>• Y = 可。VRU スクリプトによる上書きが可能。</li> <li>• N = 不可。VRU スクリプトによる上書き不可。</li> </ul>	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、 <a href="#">ここ (517 ページ)</a> 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、 <a href="#">ここ (517 ページ)</a> 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"> <li>• IPCC ペリフェラル以外の場合は N。</li> </ul>		
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"> <li>• Y = 有効</li> <li>• N = 無効</li> </ul>	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、<a href="#">ここ (519 ページ)</a> 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"> <li>• Y = 該当</li> <li>• N = 非該当</li> </ul>	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"> <li>• 1 = サービス レベル 1</li> <li>• 2 = サービス レベル 2</li> <li>• 3 = サービス レベル 3</li> <li>• 4 = コール センターで計算されたサービス レベル</li> </ul> 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"> <li>• IVR に対する RONA コールが発生した場合</li> <li>• そのコールが IVR からエージェントに送信された場合</li> <li>• エージェントがそのコールを完了した場合</li> </ul> <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"> <li>• 1 = RCG</li> <li>• 2 = VDN</li> <li>• 3 = ACD DN</li> <li>• 4 = Meridian のポジション</li> <li>• 5 = ステーション</li> </ul>	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"> <li>• IVR に対する RONA コールが発生した場合</li> <li>• そのコールが IVR からエージェントに送信された場合</li> <li>• エージェントがそのコールを完了した場合</li> </ul> <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"> <li>• IVR に対する RONA コールが発生した場合</li> <li>• そのコールが IVR からエージェントに送信された場合</li> <li>• エージェントがそのコールを完了した場合</li> </ul> <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"> <li>• 0 = オフライン</li> <li>• 2 = オンライン</li> </ul>	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、 <a href="#">ここ (538 ページ)</a> 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"> <li>• Y = 該当</li> <li>• N = 非該当</li> </ul> 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的識別子。	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。 <a href="#">ここ (539 ページ)</a> 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、 <a href="#">ここ (522 ページ)</a> 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、 <a href="#">ここ (522 ページ)</a> 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、 <a href="#">ここ (522 ページ)</a> 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、 <a href="#">ここ (522 ページ)</a> 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"> <li>• 0 = すべての月に適用。</li> <li>• 1 ~ 12 = 適用する月を指定。</li> </ul>	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"> <li>• 1 = ICM で定義</li> <li>• 2 = カスタム</li> </ul>	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

<a href="#">Peripheral_Default_Route (292 ページ)</a> (RouteID を使用)	<a href="#">Peripheral_Target (300 ページ)</a> (RouteID を使用)	<a href="#">Route_Call_Detail (318 ページ)</a> (RouteID を使用)
<a href="#">Route_Five_Minute (325 ページ)</a> (RouteID を使用)	<a href="#">Route_Half_Hour (328 ページ)</a> (RouteID を使用)	<a href="#">Route_Real_Time (333 ページ)</a> (RouteID を使用)
<a href="#">Service (367 ページ)</a> (ServiceSkillTargetID は Service.SkillTargetID にマッピング)	<a href="#">Skill_Target (455 ページ)</a> (SkillTargetID を使用)	<a href="#">Termination_Call_Detail (456 ページ)</a> (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"> <li>• Y = はい</li> <li>• N = いいえ</li> </ul>	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

<a href="#">Call_Type (81 ページ)</a> (CallTypeID を使用)	<a href="#">Dialed_Number (179 ページ)</a> (DialedNumberID を使用)	<a href="#">Network_Target (276 ページ)</a> (NetworkTargetID を使用)
<a href="#">Route (317 ページ)</a> (RouteID を使用)	<a href="#">Route_Call_Variable (323 ページ)</a> (RecoveryKey は Route_Call_Variable.RCDRecoveryKey にマッピング)	<a href="#">Routing_Client (338 ページ)</a> (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"> <li>• - 1 = 未指定</li> <li>• 1 = スイッチ</li> <li>• 2 = CallSim</li> <li>• 3 = TestCall</li> </ul>	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、 <a href="#">ここ (533 ページ)</a> 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、 <a href="#">ここ (533 ページ)</a> 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「 <i>Error Messages</i> 」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、 <a href="#">ここ (533 ページ)</a> 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"> <li>• エージェントが応答して完了した着信 ACD コール。</li> <li>• 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。</li> <li>• エージェントが処理を開始して完了した非音声タスク。</li> </ul> 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"> <li>• エージェントが応答して完了した着信 ACD コール。</li> <li>• 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。</li> <li>• エージェントが処理を開始して完了した非音声タスク。</li> </ul> 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"> <li>• エージェントが応答して完了した着信 ACD コール。</li> <li>• 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。</li> <li>• エージェントが処理を開始して完了した非音声タスク。</li> </ul>	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、 <a href="#">ここ (519 ページ)</a> 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。  • 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"> <li>• 0 = DN/Label マップを使用しない</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> </ul>	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"> <li>• Y = ネットワーク転送を使用</li> <li>• N = ネットワーク転送を使用しない</li> </ul>		
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

<a href="#">Agent (15 ページ)</a> (ScheduleID を使用)	<a href="#">Business_Entity (80 ページ)</a> (EntityID を使用)	<a href="#">ICR_View (250 ページ)</a> (ICRViewID を使用)
<a href="#">Import_Log (252 ページ)</a> (ScheduleID を使用)	<a href="#">Import_Schedule (261 ページ)</a> (ScheduleID を使用)	<a href="#">Recurring_Script_Schedule_Map (310 ページ)</a> (ScheduleID を使用)
<a href="#">Schedule_Import (348 ページ)</a> (ScheduleID を使用)	<a href="#">Schedule_Import_Real_Time (351 ページ)</a> (ScheduleID を使用)	<a href="#">Schedule_Map (353 ページ)</a> (ScheduleID を使用)
<a href="#">Schedule_Report (355 ページ)</a> (ScheduleReportID を使用)	<a href="#">Schedule_Source (356 ページ)</a> (ScheduleSourceID を使用)	<a href="#">Scheduled_Target (357 ページ)</a> (ScheduleID を使用)
<a href="#">Service (367 ページ)</a> (ScheduleID を使用)	<a href="#">Service_Array (370 ページ)</a> (ScheduleID を使用)	<a href="#">Skill_Group (409 ページ)</a> (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"> <li>• Y = 可</li> <li>• N = 不可</li> </ul>	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"> <li>• 1 = TCS</li> <li>• 2 = カスタム</li> <li>• 5 = レポート エクスポート</li> <li>• 6 = 定期的</li> </ul>	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"> <li>• 8 = テンプレートに基づく。</li> <li>• 9 = SQL レポートに基づく。</li> </ul>	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、 <a href="#">ここ (542 ページ)</a> 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、 <a href="#">ここ (542 ページ)</a> 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

<a href="#">Call_Type_Real_Time (112 ページ)</a> (ScriptID を使用)	<a href="#">Master_Script (269 ページ)</a> (MasterScriptID を使用)	<a href="#">Route_Call_Data (318 ページ)</a> (ScriptID を使用)
<a href="#">Script_Cross_Reference (360 ページ)</a> (ScriptID を使用)	<a href="#">Script_Data (361 ページ)</a> (ScriptID を使用)	<a href="#">Script_Five_Minute (361 ページ)</a> (ScriptID を使用)
<a href="#">Script_Print_Control (362 ページ)</a> (ScriptID を使用)	<a href="#">Script_Real_Time (364 ページ)</a> (ScriptID を使用)	<a href="#">Script_Queue_Real_Time (363 ページ)</a> (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"> <li>• Y = 該当</li> <li>• N = 非該当</li> </ul>	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、 <a href="#">ここ (542 ページ)</a> 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

<a href="#">Enterprise_Service_Member (208 ページ)</a> (SkillTargetID を使用)	<a href="#">Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル (227 ページ)</a> (SkillTargetID を使用)	<a href="#">Galaxy_Overflow テーブル (230 ページ)</a> (SkillTargetID を使用)
<a href="#">Media_Routing_Domain (272 ページ)</a> (MRDomainID を使用)	<a href="#">Peripheral (288 ページ)</a> (PeripheralID を使用)	<a href="#">Route (317 ページ)</a> (SkillTargetID を使用)
<a href="#">Schedule (347 ページ)</a> (ScheduleID を使用)	<a href="#">Service_Array_Member (372 ページ)</a> (SkillTargetID は Service_Array_Member.ServiceSkillTargetID にマッピング)	<a href="#">Service_Five_Minute (373 ページ)</a> (SkillTargetID を使用)
<a href="#">Service_Half_Hour (377 ページ)</a> (SkillTargetID を使用)	<a href="#">Service_Member (390 ページ)</a> (SkillTargetID を使用)	<a href="#">Service_Real_Time (391 ページ)</a> (SkillTargetID を使用)
<a href="#">Skill_Target (455 ページ)</a> (SkillTargetID を使用)	<a href="#">Termination_Call_Detail (456 ページ)</a> (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"> <li>• 1 = サービス レベル 1</li> <li>• 2 = サービス レベル 2</li> <li>• 3 = サービス レベル 3</li> <li>• 4 = コール センターで計算されたサービス レベル</li> </ul> <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"> <li>• 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。</li> <li>• 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)。</li> <li>• 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)。</li> <li>• 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)。</li> </ul> <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"> <li>• エージェントが応答して完了した着信 ACD コール。</li> <li>• 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。</li> <li>• エージェントが処理を開始して完了した非音声タスク。</li> </ul> <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><math>\text{DelayQAbandTimeToHalf} / \text{CallsAbandQToHalf}</math></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><math>\text{DelayQTimeToHalf} / \text{CallsQToHalf}</math></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><math>\text{HandleTimeToHalf} / \text{CallsHandledToHalf}</math></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><math>\text{AnswerWaitTimeToHalf} / \text{CallsAnsweredToHalf}</math></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"> <li>• エージェントが回答して完了した着信 ACD コール。</li> </ul>	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"> <li>• 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。</li> <li>• エージェントが処理を開始して完了した非音声タスク。</li> </ul> <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	<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。</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
ReserveCallsToHalf	<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
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	<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。</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
ServiceLevelCallsOfferedToHalf	<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、サービスへのコールの数。</p> <p>IPCC Enterprise では無効です。</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:
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"> <li>• 1 = プライマリ</li> <li>• 2 = セカンダリ</li> </ul> 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><math>DelayQAbandTimeTo5 / CallsAbandQTo5</math></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><math>HandleTimeTo5 / CallsHandledTo5</math></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><math>AnswerWaitTimeTo5 / CallsAnsweredTo5</math></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"> <li>• エージェントが応答して完了した着信 ACD コール。</li> <li>• 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。</li> </ul>	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"> <li>エージェントが処理を開始して完了した非音声タスク。</li> </ul> <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"> <li>• 2 = 夜間サービス</li> <li>• 3 = 応答でクローズ</li> <li>• 4 = クローズ、応答なし</li> <li>• 5 = 遷移</li> <li>• 6 = オープン</li> <li>• 13 = その他のパイロット ステータス。</li> </ul> <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 &gt; 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"> <li>• Y = 可</li> <li>• N = 不可</li> </ul>	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"> <li>• Y = これは IPTA スキル グループである。</li> <li>• N = これは IPTA スキル グループではない。</li> </ul>	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"> <li>• 1 = 1 番目</li> <li>• 2 = 2 番目</li> <li>• 3 = 3 番目またはその他</li> </ul> <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"> <li>• 0 = デフォルトを使用する</li> <li>• 1 = 放棄されたコールを無視する</li> <li>• 2 = 放棄されたコールがマイナスの影響を与える</li> <li>• 3 = 放棄されたコールがプラスの影響を与える</li> </ul>	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"> <li>• 0 = ペリフェラルのデフォルト値を使用する。</li> <li>• 1 = ペリフェラルのデフォルト値を上書きする。</li> </ul>	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"> <li>• エージェントが応答して完了した着信 ACD コール。</li> <li>• 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。</li> <li>• エージェントが処理を開始して完了した非音声タスク。</li> </ul> <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"> <li>• 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)。</li> </ul> <p>AnswerWaitTime は次の内容に基づいています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>DelayTime</i></li> <li>- <i>LocalQTime</i></li> <li>- <i>RingTime</i></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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)。</li> </ul> <p>AnswerWaitTime は次の内容に基づいています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>DelayTime</i></li> <li>- <i>LocalQTime</i></li> <li>- <i>RingTime</i></li> <li>- <i>NetworkQTime</i></li> </ul> <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"> <li>• エージェントが応答して完了した着信 ACD コール。</li> <li>• 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。</li> <li>• エージェントが処理を開始して完了した非音声タスク。</li> </ul> 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"> <li>• HoldTimeToHalf</li> <li>• TalkInTimeToHalf</li> <li>• TalkOutTimeToHalf</li> </ul>	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"> <li>• TalkOtherTimeToHalf</li> <li>• NotReadyTimeToHalf</li> <li>• WorkReadyTimeToHalf</li> <li>• WorkNotReadyTimeToHalf</li> <li>• BusyOtherTimeToHalf</li> <li>• ReservedStateTimeToHalf</li> <li>• TalkAutoOutTimeToHalf</li> <li>• TalkPreviewTimeToHalf</li> <li>• TalkReservedTimeToHalf</li> </ul> <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"> <li>• 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)</li> <li>• 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</li> <li>• 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</li> </ul> <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"> <li>サービス レベルしきい値内で応答されたコール</li> <li>サービス レベルしきい値内で放棄されたコール</li> <li>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)</li> <li>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)</li> </ul> <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>		
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"> <li>• 放棄されたコールを無視する           <math display="block">\text{ServiceLevel} = \text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsoffered} - \text{ServiceLevelCallsAband} - \text{RouterCallsDequeued})</math> </li> <li>• 放棄されたコールがマイナスの影響を与える           <math display="block">\text{ServiceLevel} = \text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsoffered} - \text{RouterCallsDequeued})</math> </li> <li>• 放棄されたコールがプラスの影響を与える           <math display="block">\text{ServiceLevel} = (\text{ServiceLevelCalls} + \text{ServiceLevelCallsAband}) / (\text{ServiceLevelCallsoffered} - \text{RouterCallsDequeued})</math> </li> </ul> <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>	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"> <li>• TalkInTimeToHalf</li> <li>• TalkOutTimeToHalf</li> <li>• TalkOtherTimeToHalf</li> <li>• TalkAutoOutTime</li> <li>• TalkPreviewTime</li> <li>• TalkReservedTime</li> </ul>	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"> <li>• 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)。</li> </ul> <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"> <li>- <i>DelayTime</i></li> <li>- <i>LocalQTime</i></li> <li>- <i>RingTime</i></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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)。</li> </ul> <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"> <li>- <i>DelayTime</i></li> <li>- <i>LocalQTime</i></li> <li>- <i>RingTime</i></li> <li>- <i>NetworkQTime</i></li> </ul> <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> <p><math>\text{HandledCallsTalkTimeTo5} / \text{CallHandledTo5}</math></p> <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> <p><math>\text{HandledCallsTalkTimeTo5} / \text{CallHandledTo5}</math></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	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"> <li>* エージェントが応答して完了した着信 ACD コール。</li> <li>* 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。</li> <li>* エージェントが処理を開始して完了した非音声タスク。</li> </ul>	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	<p>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。</p> <p>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。</p>	DBINT	NULL
CallsQueuedNow	<p>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。</p> <p>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。</p>	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"> <li>• HoldTimeTo5</li> <li>• TalkInTimeTo5</li> <li>• TalkOutTimeTo5</li> <li>• TalkOtherTimeTo5</li> <li>• AvailTimeTo5</li> <li>• NotReadyTimeTo5</li> <li>• WorkReadyTimeTo5</li> <li>• WorkNotReadyTimeTo5</li> </ul>	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"> <li>• BusyOtherTimeTo5</li> <li>• ReservedStateTimeTo5</li> <li>• TalkAutoOutTimeTo5</li> <li>• TalkPreviewTimeTo5</li> <li>• TalkReservedTimeTo5</li> </ul> <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"> <li>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）</li> </ul>	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"> <li>• 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</li> <li>• 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</li> </ul> <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"> <li>• サービス レベルしきい値内で応答されたコール</li> <li>• サービス レベルしきい値内で放棄されたコール</li> <li>• 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)</li> <li>• 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)</li> </ul> <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/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\_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"> <li>• 1 = サービス</li> <li>• 2 = スキルグループ</li> </ul>	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"> <li>• 3 = エージェント</li> <li>• 4 = トランスレーション ルート</li> <li>• 5 = サービス アレイ</li> </ul>		

## 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"> <li>• Y = はい</li> <li>• N = いいえ</li> </ul>	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"> <li>• Y = コールは「不良」としてマークされている</li> <li>• N = コールは「不良」としてマークされていない</li> </ul>	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、 <a href="#">ここ (544 ページ)</a> 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、 <a href="#">ここ (544 ページ)</a> 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"> <li>• ICM_BA_Reservation_Call - 予約コール</li> <li>• Callback - パーソナル コールバック顧客コール</li> </ul> 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"> <li>• ConferencedOutCallsTimeToHalf</li> <li>• ConferencedInCallsTimeToHalf</li> </ul>		
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"> <li>• DelayQAbandTimeToHalf</li> <li>• LongestCallAbandTimeToHalf</li> <li>• AnswerWaitTimeToHalf</li> </ul>	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"> <li>• LongestCallDelayQTime</li> <li>• LongestCallAbandTime</li> <li>• DelayQAbandTime</li> <li>• DelayQTime</li> <li>• AnswerWaitTime</li> </ul> <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、 <a href="#">ここ (553 ページ)</a> 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"> <li>• DelayQAbandTimeToHalf</li> <li>• LongestCallDelayQTimeToHalf</li> <li>• LongestCallAbandTimeToHalf</li> </ul>		
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 ロ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"> <li>• 1 = DNIS</li> <li>• 2 = CDPD</li> </ul>	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、 <a href="#">ここ (556 ページ)</a> 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。  • 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ラの日時。	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動中だった合計時間(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	現在稼動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

<a href="#">Class_Security (172 ページ)</a> (UserGroupName を使用)	<a href="#">Customer_Definition (175 ページ)</a> (CustomerDefinitionID を使用)	<a href="#">Feature_Control_Set (214 ページ)</a> (FeatureSetID を使用)
<a href="#">Global_Security_Control (242 ページ)</a> (UserGroupID を使用)	<a href="#">Object_Security (287 ページ)</a> (UserGroupName を使用)	<a href="#">Sec_Group (366 ページ)</a> (UserGroupID を使用)
<a href="#">Sec_User (367 ページ)</a> (UserGroupID を使用)	<a href="#">User_Group_Member (481 ページ)</a> (UserGroupName を使用)	<a href="#">User_Supervisor_Map (482 ページ)</a> (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、 <a href="#">ここ (517 ページ)</a> 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"> <li>• 0 = Long</li> <li>• 1 = Float</li> <li>• 2 = Char</li> <li>• 3 = Date</li> </ul>	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、 <a href="#">ここ (536 ページ)</a> 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"> <li>• Y = はい</li> <li>• N = いいえ</li> </ul>	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カラムで使用される名前。	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 テーブル内のカラムの位置を示します。	DBINT	AK-1 NOT NULL
Description	カラム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	カラム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	カラムの一意の識別子。	DBINT	PK NOT NULL
ViewName	ICM ソフトウェア内のカラムで使用される名前。	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"> <li>• 1 = 米国ドル (デフォルト)</li> <li>• 2 = ユーロ</li> <li>• 3 = 英ポンド</li> <li>• 4 = フランスフラン</li> <li>• 5 = ドイツマルク</li> <li>• 6 = リラ</li> <li>• 7 = ペセタ</li> <li>• 0 = その他</li> </ul>	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"> <li>• en-us = 英語 (米国) (デフォルト)</li> <li>• en-gb = 英語 (英国)</li> <li>• es-es = スペイン語 (ヨーロッパ)</li> </ul>	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"> <li>• es-mx = スペイン語 (メキシコ)</li> </ul>		
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"> <li>• en-us = 英語 (米国) (デフォルト)</li> <li>• en-gb = 英語 (英国)</li> <li>• es-es = スペイン語 (ヨーロッパ)</li> <li>• es-mx = スペイン語 (メキシコ)</li> </ul>	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"><li>• 0 = VRU トランクと ACD トランクのマッピング</li><li>• 1 = VRU トランクと ACD ポートのマッピング</li></ul>		





## 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。

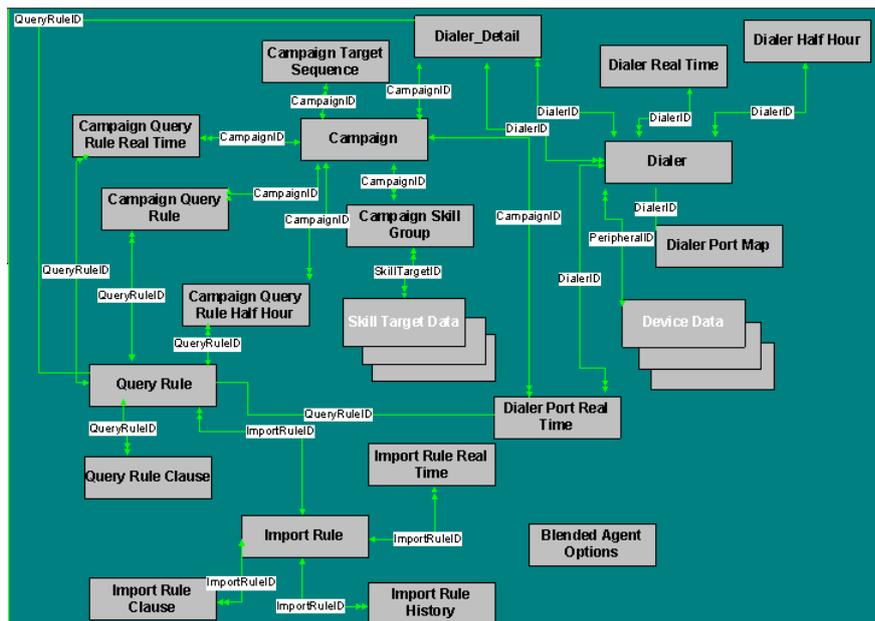
## Blended Agent (アウトバウンド オプション)

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 \(307 ページ\)](#)

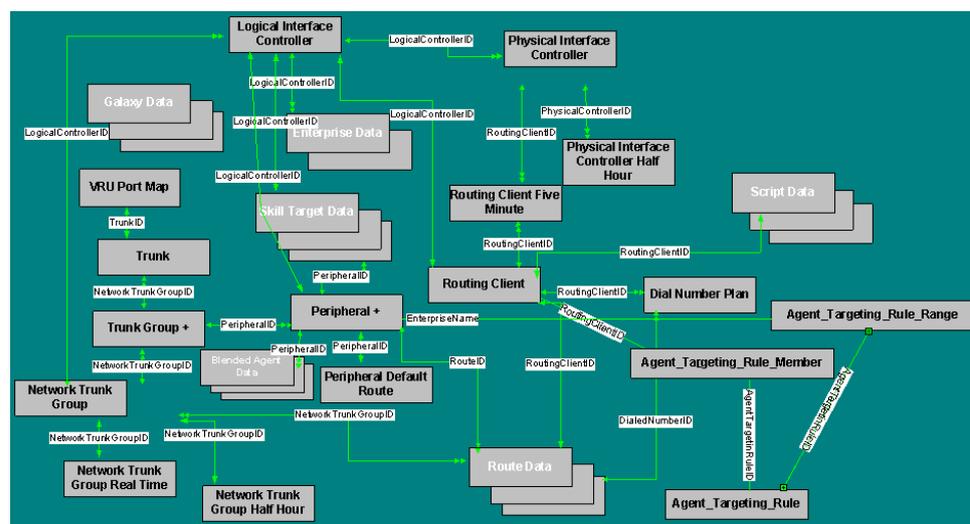
## Device

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。

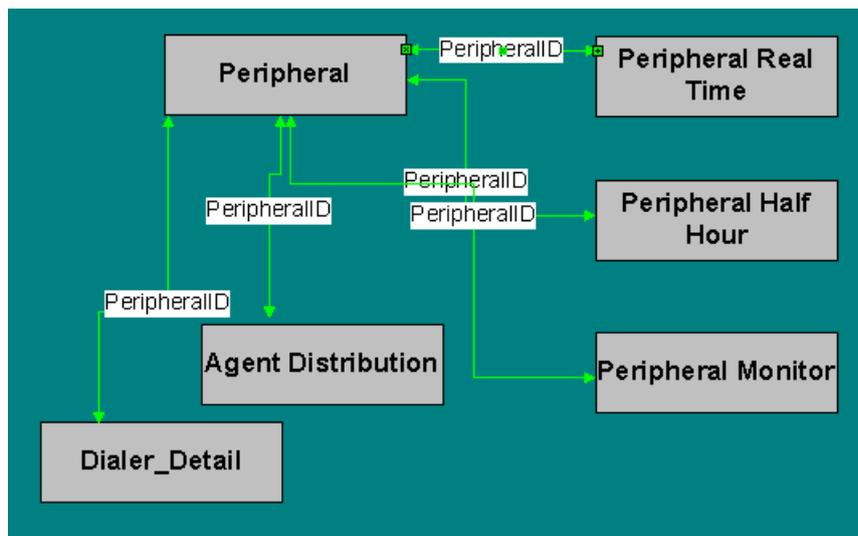
- [Agent\\_Targeting\\_Rule \(55 ページ\)](#)

- [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



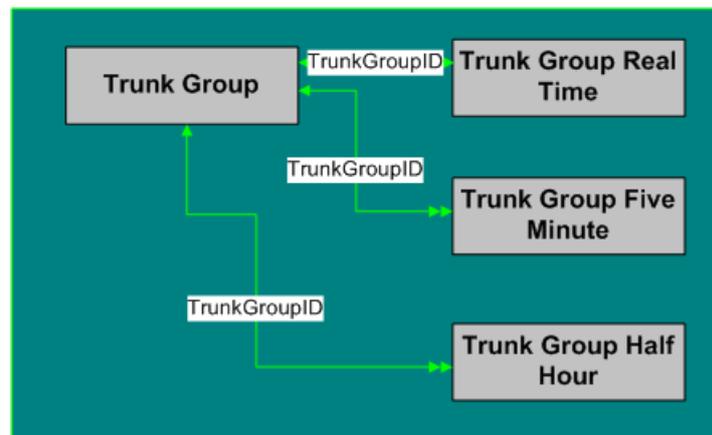
次のテーブルが含まれます。

- [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)

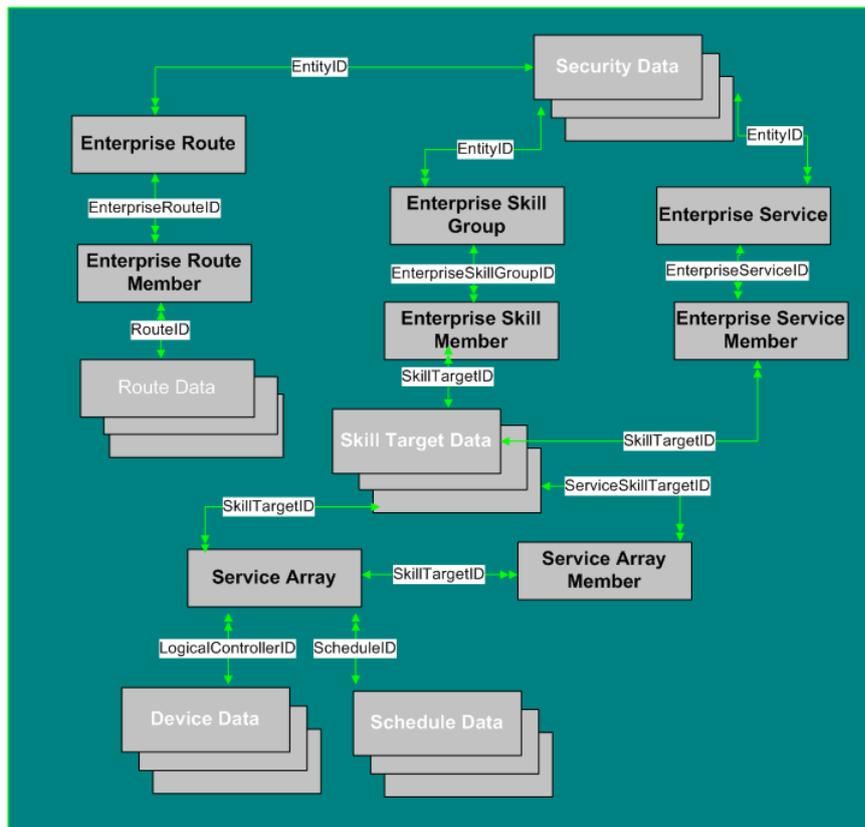
## Enterprise

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。

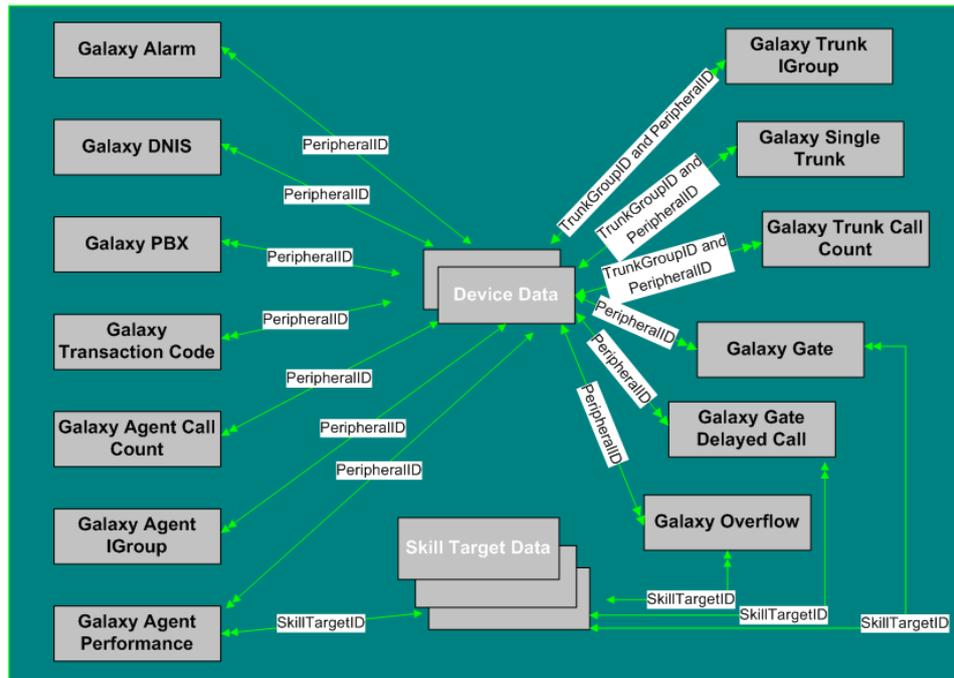
エンタープライズ データを保持するテーブルの一覧を次に示します。

- [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。

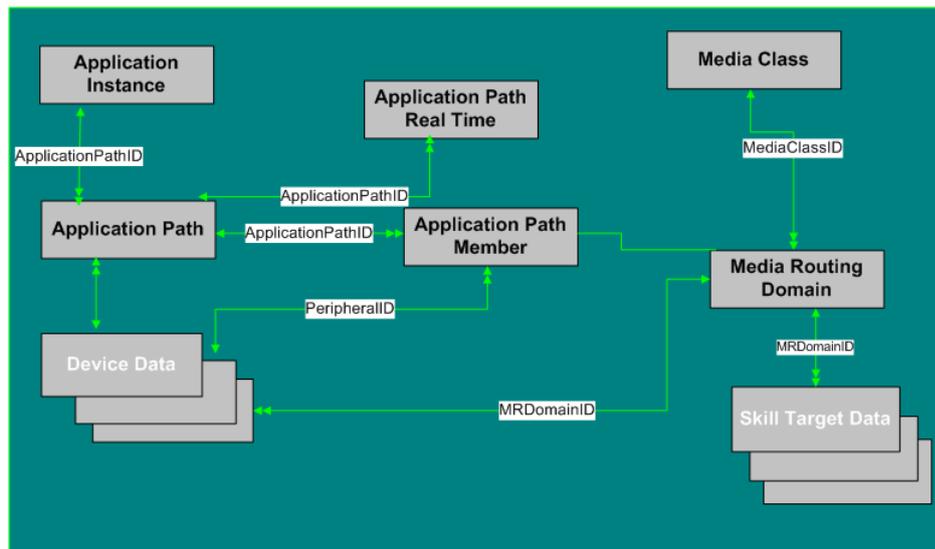
- [Galaxy\\_Agent\\_Call\\_Count \(215 ページ\)](#)
- [Galaxy\\_Agent\\_IGroup \(216 ページ\)](#)
- [Galaxy\\_Agent\\_Performance \(219 ページ\)](#)
- [Galaxy\\_Alarm テーブル \(221 ページ\)](#)
- [Galaxy\\_DNIS テーブル \(222 ページ\)](#)
- [Galaxy\\_Gate テーブル \(224 ページ\)](#)
- [Galaxy\\_Gate\\_Delayed\\_Call テーブル \(227 ページ\)](#)
- [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 \(272 ページ\)](#)

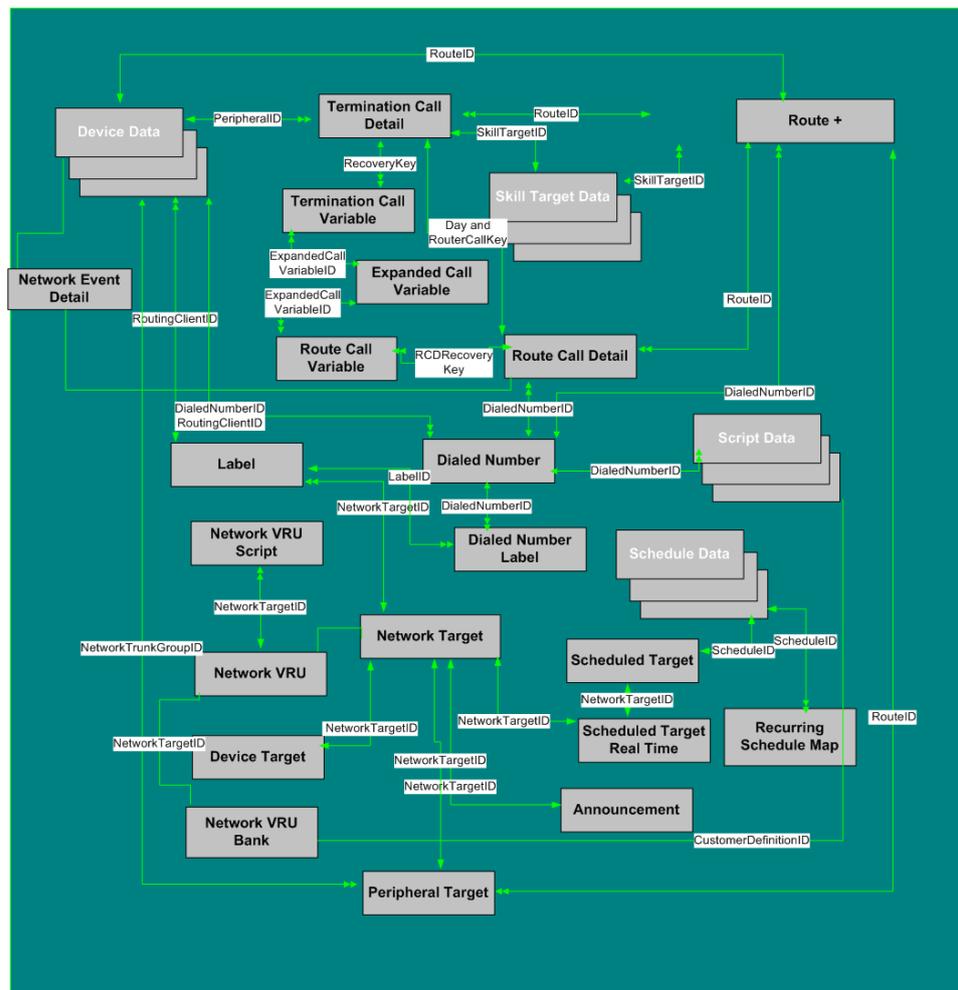
## Route

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。

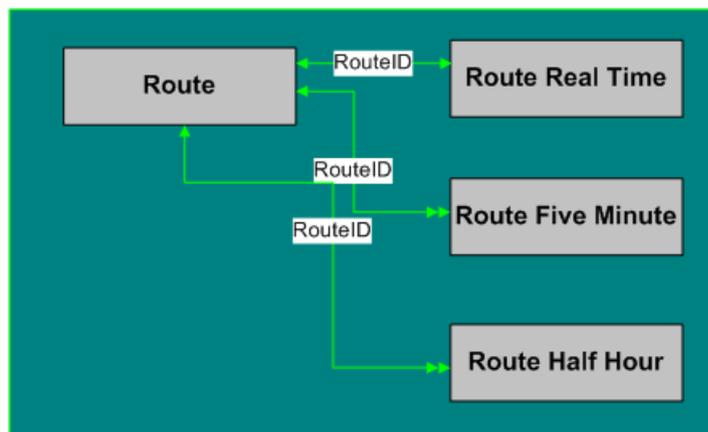
- [Announcement \(61 ページ\)](#)
- [Device\\_Target \(178 ページ\)](#)
- [Dialed\\_Number \(179 ページ\)](#)
- [Dialed\\_Number\\_Label \(181 ページ\)](#)

- [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 \(328 ページ\)](#)

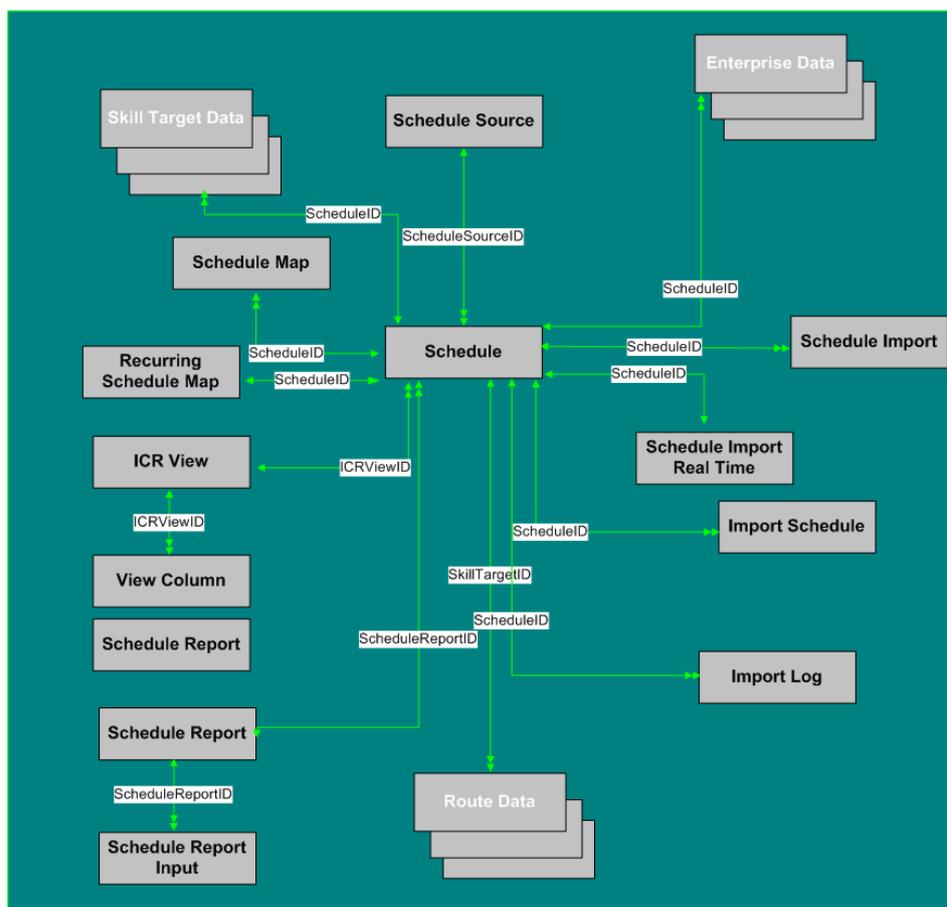
## Schedule

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 \(485 ページ\)](#)

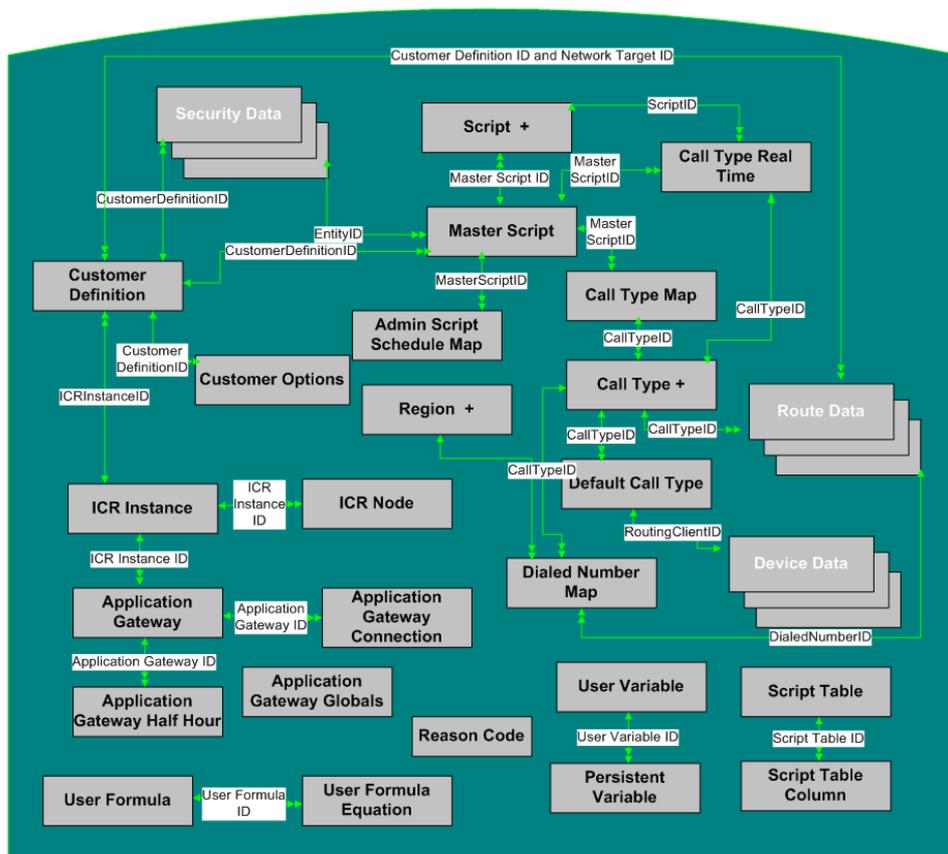
## Script

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。

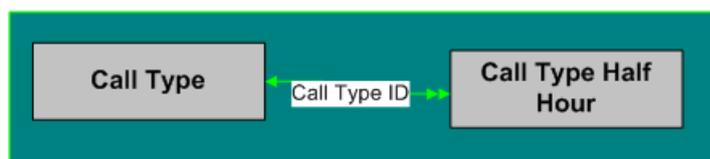
- [Admin\\_Script\\_Schedule\\_Map \(13 ページ\)](#)
- [Application\\_Gateway \(64 ページ\)](#)
- [Application\\_Gateway\\_Connection \(66 ページ\)](#)
- [Application\\_Gateway\\_Half\\_Hour \(69 ページ\)](#)
- [Application\\_Gateway\\_Globals \(68 ページ\)](#)
- [Call\\_Type \(81 ページ\)](#)
- [Call\\_Type\\_Map \(111 ページ\)](#)
- [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



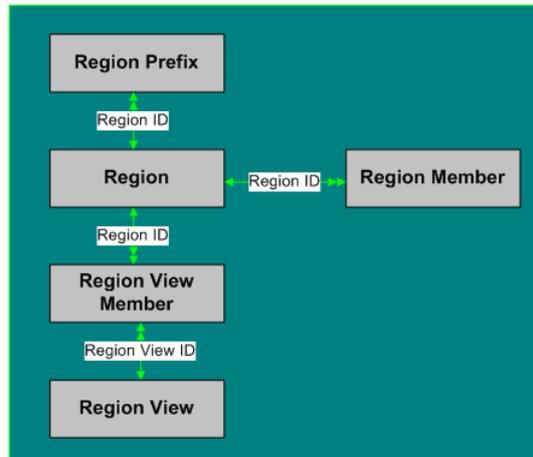
次のテーブルが含まれます。

- [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



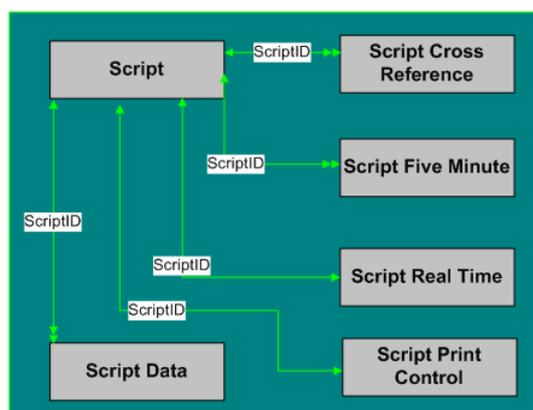
Region Detail サブカテゴリのテーブルの一覧を次に示します。

- [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 \(361 ページ\)](#)

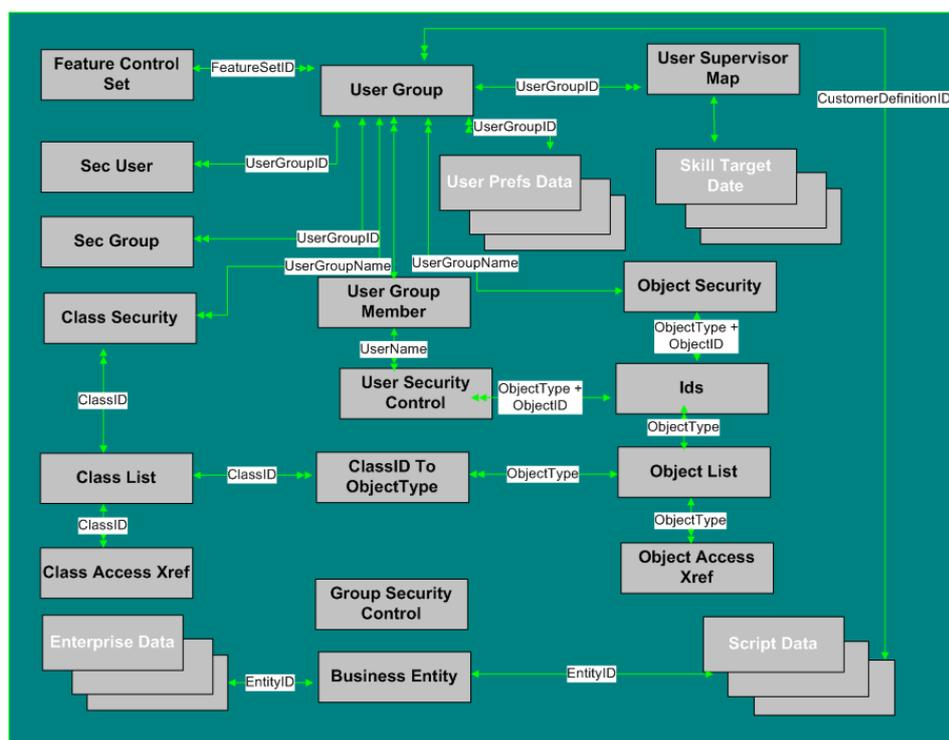
- [Script\\_Five\\_Minute \(361 ページ\)](#)
- [Script\\_Print\\_Control \(362 ページ\)](#)
- [Script\\_Real\\_Time \(364 ページ\)](#)

## 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 \(482 ページ\)](#)

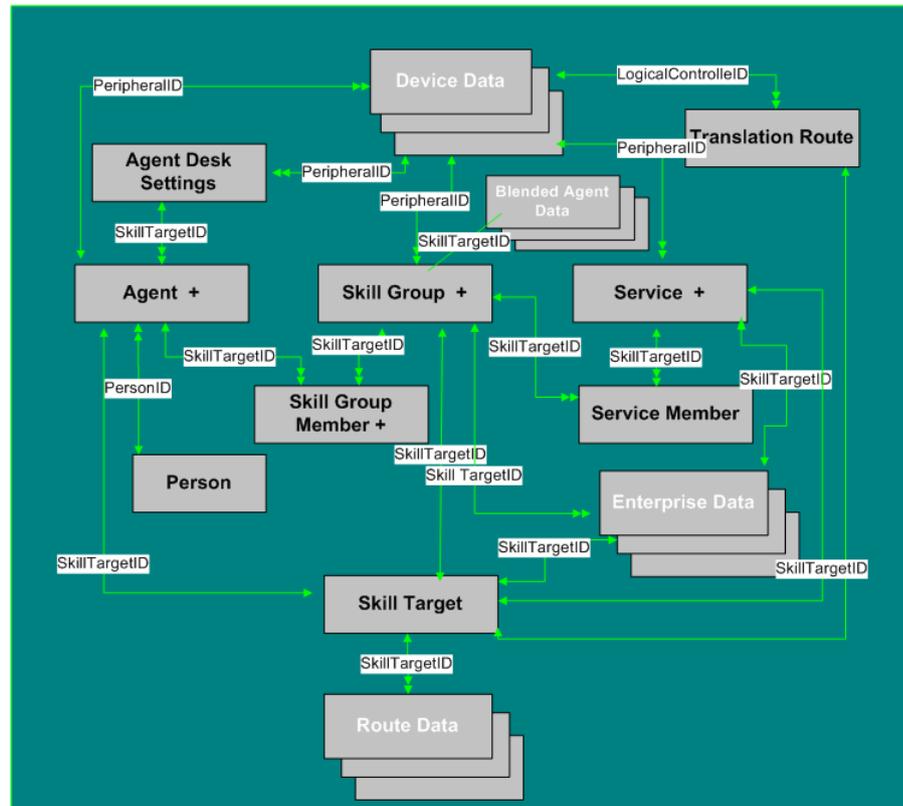
## Skill Target

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。

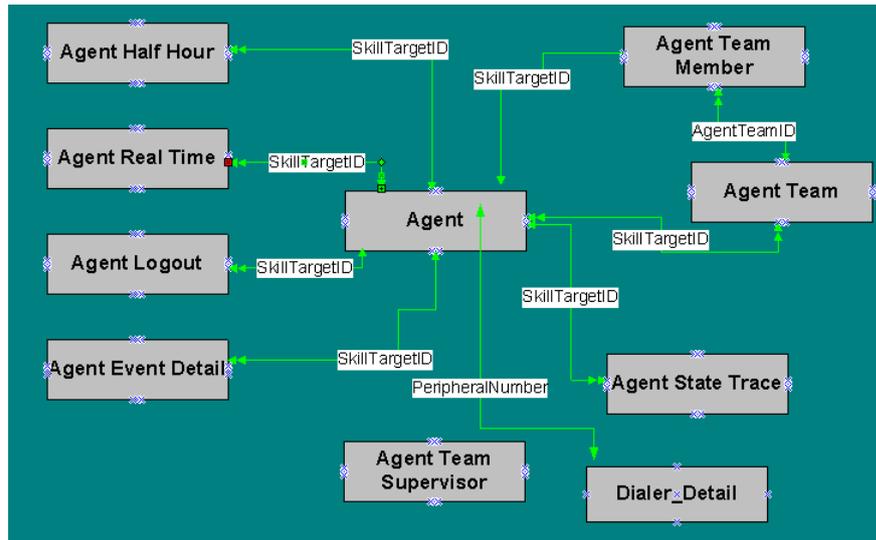
Skill Target カテゴリのテーブルの一覧を次に示します。

- 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



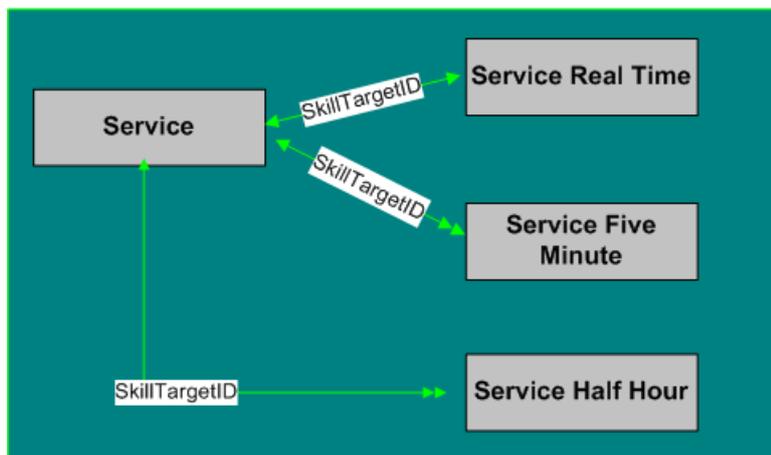
Agent Detail テーブルの一覧を次に示します。

- [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

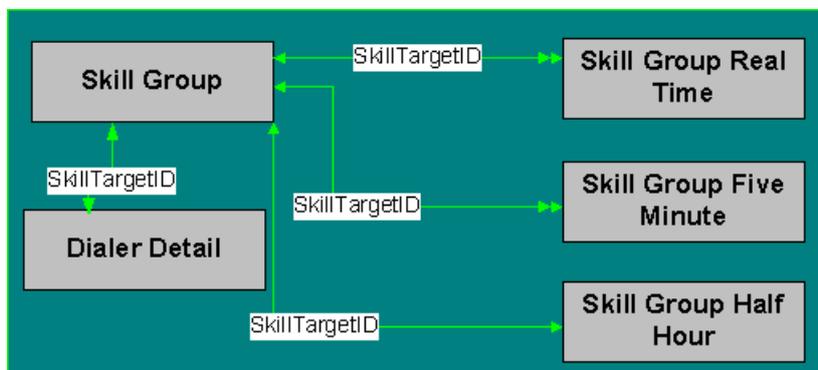
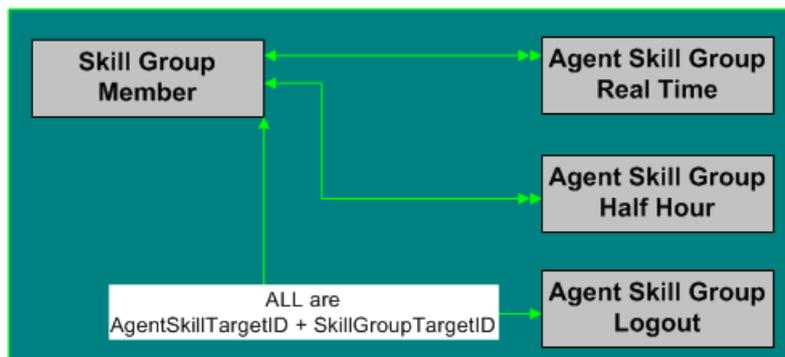


図 22: Skill Group Member サブカテゴリのテーブル



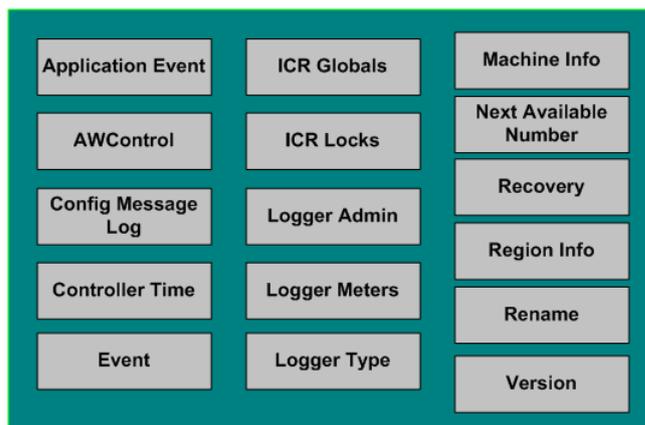
Skill Group サブカテゴリのテーブルとSkill Group Member サブカテゴリのテーブルの一覧を次に示します。

- [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。

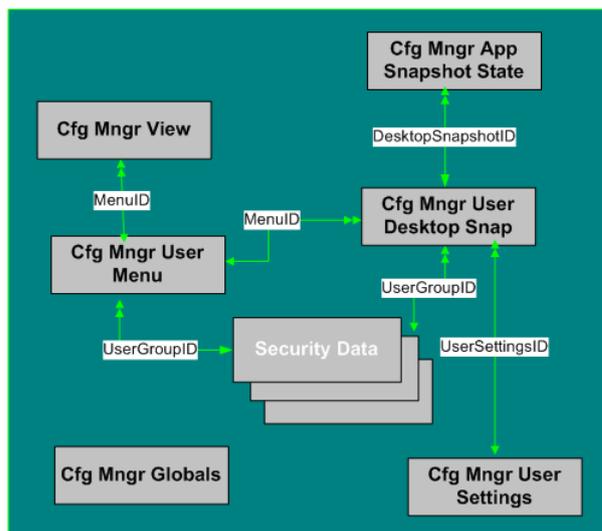
- [Application\\_Event \(62 ページ\)](#)
- [AWControl \(75 ページ\)](#)
- [Config\\_Message\\_Log \(174 ページ\)](#)
- [Controller\\_Time \(175 ページ\)](#)
- [Event \(210 ページ\)](#)
- [ICR\\_Globals \(243 ページ\)](#)
- [ICR\\_Locks \(248 ページ\)](#)
- [Logger\\_Admin \(263 ページ\)](#)
- [Logger\\_Meters \(265 ページ\)](#)
- [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 \(170 ページ\)](#)

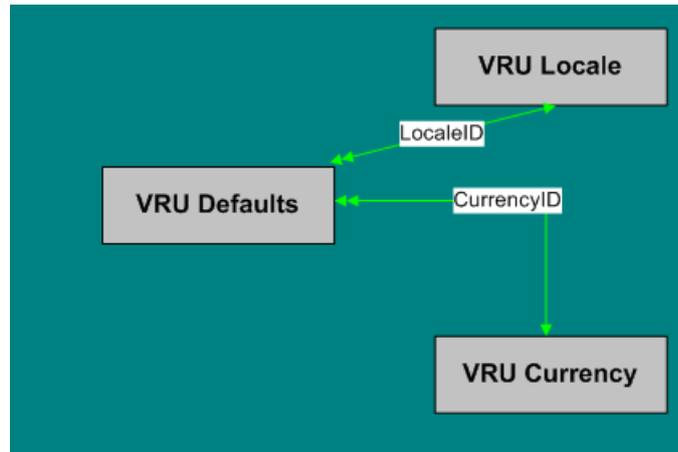
## VRU Micro-Application

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。 <a href="#">後出のセクション (524 ページ)</a> 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。 <a href="#">後出のセクション (524 ページ)</a> 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 <sup>1</sup>
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 <sup>2</sup>

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) 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 \(366 ページ\)](#) の特定のカラムに格納されます。

[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	Dialer_Half_Hour テーブル.....192
Call_Type_Half_Hour テーブル .....82	Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200
AbandInterval10	Abandoned0
Call_Type_Half_Hour テーブル .....82	Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227
AbandInterval2	Abandoned10
Call_Type_Half_Hour テーブル .....82	Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227
AbandInterval3	Abandoned120
Call_Type_Half_Hour テーブル .....82	Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227
AbandInterval4	Abandoned15
Call_Type_Half_Hour テーブル .....82	Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227
AbandInterval5	Abandoned180
Call_Type_Half_Hour テーブル .....82	Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227
AbandInterval6	Abandoned20
Call_Type_Half_Hour テーブル .....82	Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227
AbandInterval7	Abandoned25
Call_Type_Half_Hour テーブル .....82	Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227
AbandInterval8	Abandoned30
Call_Type_Half_Hour テーブル .....82	Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227
AbandInterval9	Abandoned40
Call_Type_Half_Hour テーブル .....82	Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227
AbandonCustomerCallback	Abandoned5
Campaign テーブル .....140	Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227
AbandonDetectCount	Abandoned50
Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル .....154	Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227
AbandonDetectTo5	Abandoned60
Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル .....154	Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227
AbandonDetectToday	Abandoned90
Dialer_Real_Time テーブル.....197	Galaxy_Gate_Delayed_Call テーブル.....227
AbandonDetectToHalf	AbandonedCallWaitTime
Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル .....151	Peripheral テーブル.....288
Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル .....154	AbandonedDialerCallback
AbandonDetectToHalf	Campaign テーブル .....140
Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル .....151	AbandonedNoAnswer
Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル .....154	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
- Object\_Access\_Xref テーブル.....286
- User\_Security\_Control テーブル.....481
- AccessType
  - Script\_Table テーブル.....365
- AccountNumber
  - Dialer\_Detail テーブル.....188
  - Dialer\_Port\_Real\_Time テーブル.....196
- ACDPeripheralID
  - Vru\_Port\_Map テーブル.....490
- ACDPort
  - Vru\_Port\_Map テーブル.....490
- ACDTrunkID
  - Vru\_Port\_Map テーブル.....490
- ActiveCTIServerTimeToHalf
  - Peripheral\_Half\_Hour テーブル.....292
- ActivePeripheralDataTimeToHalf
  - Peripheral\_Half\_Hour テーブル.....292
- ActivePeripheralTimeToHalf
  - Peripheral\_Half\_Hour テーブル.....292
- ActivePGAgentSideATimeToHalf
  - Physical\_Controller\_Half\_Hour テーブル.....303
- ActivePGAgentSideBTimeToHalf
  - Physical\_Controller\_Half\_Hour テーブル.....303
- ActiveRoutingClientTimeToHalf
  - Peripheral\_Half\_Hour テーブル.....292
- ActiveTimeToHalf
  - Campaign\_Half\_Hour.....148
- ActivityIndicator
  - Galaxy\_Agent\_Performance テーブル.....219
- ActivityTestTo5
  - Routing\_Client\_Five\_Minute テーブル.....340
- Address
  - Application\_Gateway\_Connection テーブル..66
- AgentAutoConfig
  - Peripheral テーブル.....288
- AgentCanSelectGroup
  - Agent\_Desk\_Settings テーブル .....18
- AgentClosedCount
  - Campaign\_Query\_Rule\_Real\_Time テーブル .....154
- AgentClosedDetectHalf
  - Dialer\_Real\_Time テーブル.....197
- AgentClosedDetectTo5
  - Campaign\_Query\_Rule\_Real\_Time テーブル .....154
- AgentClosedDetectToHalf
  - 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
- AgentClosedDetectToHalf
  - Campaign\_Query\_Rule\_Half\_Hour テーブル .....151
- AgentDeskSettingsID
  - Agent\_Desk\_Settings テーブル .....18
  - Peripheral テーブル.....288
- AgentDeskSettingsID
  - Agent テーブル.....15
- AgentDistributionID
  - Agent\_Distribution テーブル .....22
- AgentErrorCountHalf
  - Call\_Type\_Real\_Time テーブル .....112
- AgentErrorCountToday
  - Call\_Type\_Real\_Time テーブル .....112
- AgentErrorCountToHalf
  - Call\_Type\_Half\_Hour テーブル .....82
- AgentEventDetail
  - Peripheral テーブル.....288
- AgentID
  - Galaxy\_Agent\_Performance テーブル.....219
- AgentIGroup
  - Galaxy\_Agent\_Call\_Count テーブル.....215
- AgentName
  - Galaxy\_Agent\_Performance テーブル.....219
- AgentOutCallsOnHoldTimeToHalf
  - Agent\_Skill\_Group\_Half\_Hour テーブル .....36

- Skill\_Group\_Half\_Hour テーブル.....416
- AgentOutCallsOnHoldToHalf  
 Agent\_Skill\_Group\_Half\_Hour テーブル .....36  
 Skill\_Group\_Half\_Hour テーブル.....416
- AgentOutCallsTalkTimeToHalf  
 Agent\_Skill\_Group\_Half\_Hour テーブル .....36  
 Skill\_Group\_Half\_Hour テーブル.....416
- AgentOutCallsTimeTo5  
 Skill\_Group\_Real\_Time テーブル.....440
- AgentOutCallsTimeToHalf  
 Agent\_Skill\_Group\_Half\_Hour テーブル .....36  
 Skill\_Group\_Half\_Hour テーブル.....416
- AgentOutCallsTo5  
 Skill\_Group\_Real\_Time テーブル.....440
- AgentOutCallsToHalf  
 Agent\_Skill\_Group\_Half\_Hour テーブル .....36  
 Skill\_Group\_Half\_Hour テーブル.....416
- AgentPercent  
 Dialer\_Skill\_Group\_Real\_Time テーブル.....203
- AgentPercentToHalf  
 Dialer\_Skill\_Group\_Half\_Hour テーブル.....200
- AgentPeripheralNumber  
 Dialer\_Detail テーブル.....188
- AgentPeripheralNumber  
 Termination\_Call\_Detail テーブル.....456
- AgentPhoneNumber  
 Galaxy\_Agent\_Performance テーブル.....219
- AgentRejectedCount  
 Campaign\_Query\_Rule\_Real\_Time テーブル  
 .....154
- AgentRejectedDetectHalf  
 Dialer\_Real\_Time テーブル.....197
- AgentRejectedDetectTo5  
 Campaign\_Query\_Rule\_Real\_Time テーブル  
 .....154
- AgentRejectedDetectToHalf  
 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
- AgentRejectedDetectToHalf  
 Campaign\_Query\_Rule\_Half\_Hour テーブル  
 .....151
- AgentReporting  
 Peripheral テーブル.....288
- AgentSkillTargetID  
 Skill\_Group\_Member テーブル.....439  
 Termination\_Call\_Detail テーブル.....456  
 User\_Supervisor\_Map テーブル.....482
- AgentsLoggedOn  
 Peripheral\_Real\_Time テーブル.....296
- AgentsTalking  
 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
- AgentState  
 Agent\_Real\_Time テーブル .....31
- AgentState  
 Agent\_Skill\_Group\_Real\_Time テーブル.....51  
 Agent\_State\_Trace テーブル.....52
- AgentStateTrace  
 Agent テーブル.....15
- AgentStatus  
 Agent\_Real\_Time テーブル .....31
- AgentTargetingMethod  
 Peripheral テーブル.....288
- AgentTargetingRuleID  
 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
- AgentTargetingRuleRangeID  
 Agent\_Targeting\_Rule\_Range テーブル.....58
- AgentTeamID  
 Agent\_Team テーブル.....58  
 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	Route_Real_Time テーブル.....333
Call_Type_Half_Hour テーブル .....82	AnswerWaitTimeTo5
AnswerDetectEnabled	Service_Real_Time テーブル.....391
Campaign テーブル .....140	AnswerWaitTimeTo5
AnsweredCountTo5	Call_Type_Real_Time テーブル .....112
Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203	Skill_Group_Real_Time テーブル.....440
AnsweredCountToday	AnswerWaitTimeTo5
Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203	Route_Real_Time テーブル.....333
AnsweredCountToHalf	AnswerWaitTimeToday
Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203	Call_Type_Real_Time テーブル .....112
AnsweredShortCallsThreshold	Route_Real_Time テーブル.....333
Peripheral テーブル.....288	Service_Real_Time テーブル.....391
AnsweredWithinServiceLevel	AnswerWaitTimeToHalf
Termination_Call_Detail テーブル.....456	Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416
AnsweringMachineCallback	AnswerWaitTimeToHalf
Campaign テーブル .....140	Route_Half_Hour テーブル.....328
AnsweringMachineCount	Service_Half_Hour テーブル.....377
Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル .....154	AnswerWaitTimeToHalf
AnsweringMachineDetectTo5	Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル .....36
Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル .....154	ApplicationAvailable
AnsweringMachineDetectToday	Skill_Group_Real_Time テーブル.....440
Dialer_Real_Time テーブル.....197	ApplicationData
AnsweringMachineDetectToHalf	Termination_Call_Detail テーブル.....456
Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル .....154	ApplicationGatewayID
Dialer_Half_Hour テーブル.....192	Application_Gateway テーブル.....64
Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200	Application_Gateway_Half_Hour テーブル ..69
AnsweringMachineDetectToHalf	ApplicationGatewayID
Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル .....151	Application_Gateway_Connection テーブル..66
AnswerTo5	ApplicationGatewayType
Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340	Application_Gateway テーブル.....64
AnswerWaitTimeHalf	Application_Gateway_Globals テーブル .....68
Call_Type_Half_Hour テーブル .....82	ApplicationID
Call_Type_Real_Time テーブル .....112	Cfg_Mngr_App_Snapshot_State テーブル ..165
Service_Real_Time テーブル.....391	ApplicationID
AnswerWaitTimeHalf	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
Bucket_Intervals テーブル .....79	.....154
Call_Type テーブル .....81	CallbackCountTo5
ICR_Globals テーブル.....243	Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル
Buf	.....154
Rename テーブル.....316	CallbackCountToHalf
BusyCallback	Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル
Campaign テーブル .....140	.....151
BusyCount	Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル
Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル	.....154
.....154	Dialer_Half_Hour テーブル.....192
BusyDetectTo5	Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200
Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル	CallbackDateTime
.....154	Dialer_Detail テーブル.....188
BusyDetectToday	CallbackMessagesTimeToHalf
Dialer_Real_Time テーブル.....197	Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル .....36
BusyDetectToHalf	Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416
Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル	CallbackMessagesToHalf
.....151	Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル .....36
Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル	Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416
.....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	Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340
Peripheral テーブル.....288	
CallCount	Calls
Galaxy_Trunk_Call_Count テーブル.....239	Script_Real_Time テーブル.....364
CallCount	CallsAbandoned
Galaxy_Agent_Call_Count テーブル.....215	Galaxy_Trunk_IGroup テーブル.....240
CallDelayAbandTimeHalf	CallsAbandoned
Call_Type_Real_Time テーブル .....112	Galaxy_Gate テーブル.....224
CallDelayAbandTimeTo5	CallsAbandonedHalf
Call_Type_Real_Time テーブル .....112	Network_Trunk_Group_Real_Time テーブル .....280
CallDelayAbandTimeToday	CallsAbandonedHalf
Call_Type_Real_Time テーブル .....112	Trunk_Group_Real_Time テーブル.....476
CallDelayAbandTimeToHalf	CallsAbandonedTo5
Call_Type_Half_Hour テーブル .....82	Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203
CallDisposition	CallsAbandonedToday
Termination_Call_Detail テーブル.....456	Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203
CallDispositionFlag	CallsAbandonedToday
Termination_Call_Detail テーブル.....456	Network_Trunk_Group_Real_Time テーブル .....280
CallDuration	CallsAbandonedToday
Dialer_Detail テーブル.....188	Trunk_Group_Real_Time テーブル.....476
Galaxy_DNIS テーブル.....222	CallsAbandonedToHalf
CallDuration	Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203
Galaxy_PBX テーブル.....234	CallsAbandonedToHalf
CalledPartyBusyTo5	Network_Trunk_Group_Half_Hour テーブル .....278
Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340	Trunk_Group_Half_Hour テーブル.....474
CallEventReportTo5	CallsAbandQHalf
Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340	Route_Real_Time テーブル.....333
CallGapTo5	CallsAbandQHalf
Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340	Service_Real_Time テーブル.....391
CallInProgress	CallsAbandQTo5
Agent_Real_Time テーブル .....31	Service_Real_Time テーブル.....391
CallLegID	CallsAbandQTo5
Network_Event_Detail テーブル.....274	Route_Real_Time テーブル.....333
CallResult	CallsAbandQToday
Dialer_Detail テーブル.....188	Service_Real_Time テーブル.....391
CallResultDetail	CallsAbandQToday
Dialer_Detail テーブル.....188	Route_Five_Minute テーブル.....325
CallRouterQueueTo5	

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	Dialer_Skill_Group_Real_Time テーブル.....203
CustomerPhoneNumber	Logger_Meters テーブル.....265
Agent_Real_Time テーブル .....31	Network_Trunk_Group_Half_Hour テーブル .....278
CustomerPortTimeToday	Network_Trunk_Group_Real_Time テーブル .....280
Dialer_Real_Time テーブル.....197	Peripheral_Real_Time テーブル.....296
CustomerPortTimeToHalf	Physical_Controller_Half_Hour テーブル.....303
Dialer_Real_Time テーブル.....197	Route_Call_Detail テーブル.....318
CustomerTimeZone	Route_Five_Minute テーブル.....325
Dialer_Detail テーブル.....188	Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340
DataFld	Schedule_Import テーブル.....348
ICR_Locks テーブル.....248	Schedule_Import_Real_Time テーブル.....351
DataMessagesTo5	Service_Half_Hour テーブル.....377
Logger_Meters テーブル.....265	Service_Real_Time テーブル.....391
DataPagesAllocated	Skill_Group_Five_Minute テーブル.....413
Logger_Meters テーブル.....265	Skill_Group_Real_Time テーブル.....440
DataPagesUsed	Termination_Call_Detail テーブル.....456
Logger_Meters テーブル.....265	Translation_Route_Half_Hour テーブル.....469
DataType	Trunk_Group_Half_Hour テーブル.....474
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	Instance
Import_Rule テーブル.....253	User_Variable テーブル.....483
ImportScheduleID	InstrumentPortNumber
Import_Schedule テーブル.....261	Termination_Call_Detail テーブル.....456
ImportType	InterceptCallsToHalf
Import_Rule テーブル.....253	Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル .....36
InCalls	Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416
Galaxy_PBX テーブル.....234	InterDigitTimeout
IncomingCallsOnHoldTimeToHalf	Vru_Defaults テーブル.....487
Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル .....36	InternalCallsOnHoldTimeToHalf
Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416	Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル .....36
IncomingCallsOnHoldToHalf	Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416
Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル .....36	InternalCallsOnHoldToHalf
Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416	Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル .....36
IncompleteCallsHalf	Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416
Call_Type_Half_Hour テーブル .....82	InternalCallsRcvdTimeToHalf
IndexColumnEnabled	Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル .....36
Import_Rule_Clause テーブル.....257	Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416
InODCallsAbandoned	InternalCallsRcvdToHalf
Galaxy_Trunk_IGroup テーブル.....240	Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル .....36
InODCallsHandled	Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416
Galaxy_Trunk_IGroup テーブル.....240	InternalCallsTimeToHalf
InODCallsRejected	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
InService	InternalCallsToHalf
Application_Gateway_Connection テーブル..66	Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル .....36
InServiceTimeHalf	Skill_Group_Half_Hour テーブル.....416
	InternalCallsToHalf
	Agent_Skill_Group_Half_Hour テーブル .....36

- Skill\_Group\_Half\_Hour テーブル.....416
- InternalIPTAOnly
- Peripheral テーブル.....288
- InternalUse1 ~ InternalUse11
- Dialer\_Detail テーブル.....188
- InterruptedTimeTo5
- Skill\_Group\_Real\_Time テーブル.....440
- InterruptedTimeToHalf
- Agent\_Skill\_Group\_Half\_Hour テーブル .....36
- Skill\_Group\_Half\_Hour テーブル.....416
- Interruptible
- Network\_Vru\_Script テーブル.....284
- Interruptible
- Media\_Routing\_Domain テーブル.....272
- IntervalUpperBound1
- Bucket\_Intervals テーブル .....79
- IntervalUpperBound2
- Bucket\_Intervals テーブル .....79
- IntervalUpperBound3
- Bucket\_Intervals テーブル .....79
- IntervalUpperBound4
- Bucket\_Intervals テーブル .....79
- IntervalUpperBound5
- Bucket\_Intervals テーブル .....79
- IntervalUpperBound6
- Bucket\_Intervals テーブル .....79
- IntervalUpperBound7
- Bucket\_Intervals テーブル .....79
- IntervalUpperBound8
- Bucket\_Intervals テーブル .....79
- IntervalUpperBound9
- Bucket\_Intervals テーブル .....79
- InUseInboundTimeHalf
- Network\_Trunk\_Group\_Real\_Time テーブル  
.....280
- InUseInboundTimeHalf
- Trunk\_Group\_Real\_Time テーブル.....476
- InUseInboundTimeToday
- Network\_Trunk\_Group\_Real\_Time テーブル  
.....280
- InUseInboundTimeToHalf
- Trunk\_Group\_Real\_Time テーブル.....476
- InUseInboundTimeToHalf
- Network\_Trunk\_Group\_Half\_Hour テーブル  
.....278
- InUseInboundTimeToHalf
- Trunk\_Group\_Half\_Hour テーブル.....474
- InUseOutboundTimeHalf
- Network\_Trunk\_Group\_Real\_Time テーブル  
.....280
- InUseOutboundTimeHalf
- Trunk\_Group\_Real\_Time テーブル.....476
- InUseOutboundTimeToday
- Network\_Trunk\_Group\_Real\_Time テーブル  
.....280
- InUseOutboundTimeToday
- Trunk\_Group\_Real\_Time テーブル.....476
- InUseOutboundTimeToHalf
- Network\_Trunk\_Group\_Half\_Hour テーブル  
.....278
- InUseOutboundTimeToHalf
- Trunk\_Group\_Half\_Hour テーブル.....474
- InvalidEntryTries
- Vru\_Defaults テーブル.....487
- IPAMDEnabled
- Campaign テーブル .....140
- IPBridgingEnabled
- Dialer テーブル.....184
- IPCCDeploymentState
- ICR\_Globals テーブル.....243
- IPCCDeploymentType
- ICR\_Globals テーブル.....243
- IPCCMinor
- Version テーブル.....484
- IPDirectDialPreview
- Blended\_Agent\_Options テーブル.....76
- IPTA
- Skill\_Group テーブル.....409

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



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	PhysicalControllerID
.....154	Physical_Controller_Half_Hour テーブル.....303
Dialer_Real_Time テーブル.....197	Routing_Client_Five_Minute テーブル.....340
PersonalCallbackCountTo5	PickedUpCalls
Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル	Galaxy_PBX テーブル.....234
.....154	PlugInTime
PersonalCallbackCountToHalf	Galaxy_Agent_IGroup テーブル.....216
Campaign_Query_Rule_Half_Hour テーブル	PortID
.....151	Galaxy_Agent_Call_Count テーブル.....215
Campaign_Query_Rule_Real_Time テーブル	Galaxy_Agent_Performance テーブル.....219
.....154	Galaxy_PBX テーブル.....234
Dialer_Half_Hour テーブル.....192	Galaxy_Single_Trunk テーブル.....236
Dialer_Skill_Group_Half_Hour テーブル.....200	Galaxy_Trunk_Call_Count テーブル.....239
PersonalizedCallbackEnabled	PortNumber
Campaign テーブル .....140	Dialer_Detail テーブル.....188
PersonID	Dialer_Port_Real_Time テーブル.....196
Agent テーブル.....15	PortNumber
Person テーブル.....302	Dialer_Port_Map テーブル.....195
PGTimeOutsToHalf	

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