



## 각 저장소 내 사용 가능 레코드 유형

다음 테이블에서는 각 고객 및 상담사 활동 및 세션 저장소에서 집계된 레코드 유형에 대해 설명합니다.

레코드 유형	설명	예
고객 활동 기록	고객 워크플로우의 원자 단계를 나타냅니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IVR 또는 대기열의 고객, 상담사와 대화 중, 보류 중</li> <li>• 홈 페이지, 제품 페이지, 체크아웃 페이지의 고객</li> </ul>
고객 세션 기록	고객 활동의 시퀀스로 구성된 고객 워크플로우를 나타냅니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 콜 센터에 걸려온 고객 통화</li> <li>• 웹 사이트의 고객 방문</li> <li>• 고객의 웹 사이트 방문 및 상담사와 채팅</li> <li>• 고객의 이메일 전송 및 상담사 응답</li> </ul>
상담사 활동 기록	상담사 워크플로우의 원자 단계를 나타냅니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담사 휴휴, 사용 가능, 통화, 후속 작업</li> <li>• 상담사 오프라인, 전화 걸기, 대화, 메모 입력</li> <li>• 상담사 휴휴, 사용 가능, 채팅, 후속 작업</li> <li>• 상담사 오프라인, 이메일 읽기, 응답, 후속 작업</li> </ul>

표준 CSR 및 CAR 필드 및 측정값:

레코드 유형	설명	예
상담사 세션 기록	상담사 활동의 시퀀스로 구성된 상담사 워크플로우를 나타냅니다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담사는 서비스 통화를 처리하고 사고를 기록</li> <li>• 상담사가 아웃바운드 통화를 시도하고 회의를 설정</li> <li>• 상담사가 고객과 채팅하고 질문에 응답</li> <li>• 상담사가 고객 이메일을 읽고 응답</li> </ul>

다음 섹션에서는 녹음 내용에 대해 자세히 설명합니다.

- 표준 CSR 및 CAR 필드 및 측정값:, 2 페이지
- 표준 ASR 및 AAR 필드 및 측정값, 28 페이지
- 에이전트 상태, 40 페이지
- 통화 상태, 42 페이지
- 통화 사유 코드, 45 페이지

## 표준 CSR 및 CAR 필드 및 측정값:

### CSR(고객 세션 저장소)

다음 섹션에서는 CSR에서 집계된 표준 필드 및 측정값에 대해 설명합니다.

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
취소된 SL 수	대기열 또는 스킴에 대해 설정된 서비스 수준 임계치 내에서 대기열에 있는 동안 종료된 통화 수입니다.	측정 기준	integer

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
취소된 유형	<p>취소된 유형은 통화가 취소될 때 설정됩니다. 다음 값은 통화를 취소했을 때의 통화 상태를 나타냅니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 새로 만들기</li> <li>• 대기열</li> <li>• 처리</li> <li>• 상담사-연결</li> </ul> <p>종료된 이벤트 전에 이전 이벤트를 확인하고 그에 따라 값을 설정합니다. 예를 들어, 종료된 이벤트 이전의 이벤트가 지정된 경우 취소된 유형은 '대기열'로 설정됩니다.</p>	필드	integer

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
취소 사유	<p>통화 취소 사유입니다. 취소 사유는 다음 중 하나일 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담사가 종료: 상담사가 통화를 종료했습니다.</li> <li>• 고객이 종료: 고객이 통화를 종료했습니다.</li> <li>• 대기열 시간 초과: 대기열에 구성된 시간 초과보다 오랫동안 대기열에 있었기 때문에 통화가 종료되었습니다.</li> <li>• 시스템 오류: 시스템 오류로 인해 통화가 종료되었습니다.</li> <li>• 상담사 연결 끊김: 통화 중 상담사의 연결이 끊어져서 통화가 종료되었습니다.</li> <li>• 비공개 전환 실패: 상담사 개입 없이 대화형 음성 응답(IVR)을 통해 외부 또는 타사 다이얼 번호(DN)로 전화를 걸지 못했기 때문에 착신 전화가 종료되었습니다.</li> <li>• <b>RONA</b> 타이머 만료됨: 상담사가 통화에 응답할 수 없으므로 발신 통화가 종료되었습니다.</li> <li>• 상호 작용 정리: 서비스 가용성 또는 문제 해결 목적으로 연결이 정리되었습니다.</li> </ul>	필드	문자열
활동 범위	지정된 간격 동안 상담사가 참여한 초 단위 활동 시간입니다.	측정 기준	Long
상담사 엔드포인트(DN)	상담사가 통화, 채팅 또는 이메일을 수신하는 엔드포인트 (번호, 이메일 또는 채팅 핸들)입니다.	필드	문자열
상담사 전화 끊기 수	상담사가 전화를 끊은 횟수입니다.	측정 기준	integer
상담사 ID	상담사 식별용 문자열입니다.	필드	문자열
상담사 레그 Blob ID	통화 상담사 측의 녹음을 포함한 Blob의 문자열 식별자입니다.	필드	문자열

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
상담사 로그인	상담사가 Agent Desktop에 로그인할 때 사용하는 로그인 이름입니다.	필드	문자열
상담사 이름	상담사, 즉 고객의 통화, 채팅 및 이메일에 응답하는 사람의 이름입니다.	필드	문자열
상담사 세션 ID	상담사의 로그인 세션을 식별하는 문자열입니다.	필드	문자열
상담사 시스템 ID	상담사 식별용 문자열입니다.	필드	문자열
상담사에서 상담사 전환 수	상담사가 상담 후 착신 연락처를 다른 상담사에게 전환한 횟수입니다.	측정 기준	integer
상담사에서 엔트리 포인트 전환 수	상담사가 EP로 통화를 전환한 횟수입니다.	측정 기준	integer
상담사에서 대기열 전환 수	상담사가 대기열로 통화를 전환한 횟수입니다.	측정 기준	integer
상담사 호전환 수	상담사가 통화를 전환한 횟수입니다.	측정 기준	integer
ANI (Automatic Number Identification, 자동 번호 식별)	통화와 함께 전달된 ANI 숫자입니다.  참고 ANI는 전화 회사에서 제공하는 서비스로 통화 시 발신자의 전화 번호를 제공합니다.	필드	문자열
참여 횟수	참여한 횟수입니다. 이 수는 참여 종료 이벤트가 수신될 때까지 참여 이벤트에 대해 통화 레그에서 증가합니다.	측정 기준	integer
참여 기간	참여 시작됨 이벤트와 종료됨 이벤트 사이의 지속 시간(밀리초)입니다.	측정 기준	Long
참여 실패 횟수	참여 실패 이벤트 수입니다.	측정 기준	integer
비공개 전환 수	상담사가 다른 상담사 또는 외부 DN(다이얼 번호)으로 통화를 전환한 횟수입니다.	측정 기준	integer
봇 이름	봇의 이름입니다.	필드	문자열
콜백 상담사 이름	콜백을 하는 상담사의 이름입니다.	필드	문자열
콜백 연결 시간	상담사 및 고객이 콜백에 연결된 시간입니다.	측정 기준	Long
콜백 번호	ANI 또는 워크플로우에 구성된 번호를 기반으로 하는 번호입니다.	필드	문자열
콜백 대기열 이름	콜백에 사용되는 대기열의 이름입니다.	필드	문자열

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
콜백 요청 시간	고객이 콜백을 요청한 시간입니다.	측정 기준	Long
콜백 팀 이름	콜백을 수행하는 상담사가 속한 팀의 이름입니다.	필드	문자열
완료된 통화 수	완료된 통화 수입니다.	측정 기준	integer
호출 방향	통화 유형이 수신인지 또는 발신인지를 나타냅니다.	필드	문자열
발신자 레그 Blob ID	통화 발신자의 녹음을 포함한 Blob의 문자열 식별자입니다.	필드	문자열
대기열로 에스컬레이션된 통화	통화가 대기열로 에스컬레이션되었는지 여부를 나타냅니다.	측정 기준	integer
통화 일시 중지 수	통화가 일시 중지됨 상태에 있는 횟수입니다.	측정 기준	integer
통화 진행 감지	아웃다이얼 통화에 대해 전화 통신에서 반환된 통화 진행 감지(CPD) 값을 나타냅니다.	필드	문자열
통화 재개 횟수	통화를 재개한 횟수입니다.	측정 기준	integer
캠페인 ID	캠페인의 ID입니다.	측정 기준	integer
캠페인 이름	생성한 캠페인의 이름입니다.	측정 기준	문자열
캠페인 상태	캠페인 통화의 상태(성공 또는 실패)입니다.	측정 기준	문자열
엔트리 포인트 수에 연결	한 EP에서 다른 EP로 전환된 통화입니다.	측정 기준	integer
대기열에 연결된 수	EP에서 대기열로 통화를 이동했습니다.	측정 기준	integer
채널 ID	상담사가 로그인한 미디어 채널에 할당된 ID입니다.	필드	문자열
채널 유형	상담사가 현재 로그인한 미디어 채널 수입니다.	필드	문자열
채팅 종료 사유	고객이 채팅을 종료한 사유입니다.	측정 기준	문자열
채팅 메모	상담사와 고객의 대화를 요약합니다.	필드	문자열
채팅 우선 순위	채팅 우선 순위입니다.	필드	문자열
채팅 사유	고객이 지원 팀과 채팅 중인 사유입니다.	필드	문자열
전화회의 수	상담사가 발신자 및 다른 상담사와 전화회의를 설정한 횟수입니다.	측정 기준	integer

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
전화회의 지속 시간	상담사가 발신자 및 다른 상담사와 전화회의를 한 시간입니다.	측정 기준	integer
연결 수	컨택이 연결 상태(예: 대화 중)였던 횟수입니다.	측정 기준	integer
연결 지속 시간	상호 작용 중 연결됨(대화) 상태의 지속 시간입니다.	측정 기준	Long
상담 수	상담사가 통화를 처리할 때 다른 상담사 또는 외부 번호로 상담 통화를 시작한 횟수입니다.	측정 기준	integer
상담 지속 시간	상담사가 통화를 처리할 때 다른 상담사에게 상담하는 데 소요한 시간입니다.	측정 기준	integer
상담 Ep 수	EP에 상담을 요청한 통화 수입니다.	측정 기준	integer
상담 Ep 지속 시간	EP에 상담한 지속 시간(밀리초)입니다.	측정 기준	Long
컨택 수	컨택 수	측정 기준	integer
컨택 종료 타임스탬프	컨택을 종료했을 때의 시간입니다.	측정 기준	Long
컨택 사유	고객이 콜센터에 연락을 하는 이유입니다.	필드	문자열
연결 세션 ID	컨택 세션을 식별하는 고유 문자열입니다.	필드	문자열
컨택 시작 타임스탬프	컨택이 시작된 시간입니다.	측정 기준	Long
CSAT 점수	고객 만족도 점수입니다.	측정 기준	integer
CTQ 수	상호 작용 중 상담에서 대기열 횟수입니다.	측정 기준	integer
CTQ 지속 시간	상호 작용 중 상담에서 대기열 상태를 유지한 총 지속 시간입니다.	측정 기준	integer
현재 상태	현재 연결 상태입니다.	필드	문자열
고객 이메일 주소	고객의 이메일 주소입니다.	필드	문자열
고객 이름	고객의 이름입니다.	필드	문자열
고객 전화 번호	고객의 전화 번호입니다.	필드	문자열
DNIS(전화 건 번호 식별 서비스)	통화와 함께 전달된 DNIS 번호입니다.  참고 DNIS는 전화 회사에서 제공하는 서비스로 통화 시 발신자의 전화 번호를 디지털 문자열로 전달합니다.	필드	문자열

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
이메일 숨은 참조 목록	이메일의 BCC 목록	필드	문자열
이메일 본문	이메일의 본문입니다.	필드	문자열
이메일 참조 목록	이메일의 참조 목록입니다.	필드	문자열
이메일 콘텐츠	이메일의 콘텐츠입니다.	필드	문자열
이메일 콘텐츠 유형	이메일의 콘텐츠 유형입니다.	필드	문자열
이메일 날짜	이메일을 받은 날짜입니다.	필드	문자열
이메일 처리	이메일 메시지를 보존할 필요가 없거나 상담사가 필요로 하는 기간 동안 보관되지만 언제든지 삭제할 수 있음을 나타냅니다.	필드	문자열
이메일 전체 메시지	이메일의 전체 메시지입니다.	필드	문자열
이메일 메시지 삭제됨	삭제된 이메일 메시지입니다.	필드	문자열
이메일 메시지 ID	이메일 메시지를 식별하는 고유 문자열입니다.	필드	문자열
이메일 메타 데이터	메시지 및 메시지 전송에 대한 세부 정보가 포함된 이메일 메시지에 첨부되는 추가 정보입니다.	필드	문자열
이메일 참조	이메일의 참조입니다.	필드	문자열
이메일 응답 본문	이메일에 대한 회신의 본문입니다.	필드	문자열
이메일 회신 콘텐츠	이메일에 대한 회신의 콘텐츠 유형입니다.	필드	문자열
이메일 회신	이메일 발신인에게 회신합니다.	필드	문자열
이메일 전송됨 플래그	이메일을 보냈는지 여부를 나타내는 플래그입니다.	필드	문자열
전자 메일 제목	이메일의 제목입니다.	필드	문자열
이메일 받는 사람 목록	이메일의 수신자 목록입니다.	필드	문자열
EP(엔트리 포인트) ID	엔트리 포인트에 할당된 ID입니다.	필드	문자열

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
엔트리 포인트 이름	Webex Contact Center에서 고객 통화가 도착하는 EP의 이름입니다. 하나 이상의 무료 또는 다이얼 번호를 제공된 EP에 연결할 수 있습니다. 통화가 EP에 있는 동안 IVR 통화 처리를 수행합니다. 통화는 EP에서 대기열로 이동해 상담사에게 분배됩니다.	필드	문자열
엔트리 포인트 시스템 ID	EP에 할당된 ID입니다.	필드	문자열
엔트리 포인트 간 전환 수	EP에서 다른 EP로 통화가 호 전환된 횟수입니다.	측정 기준	integer
외부 ID	통화에 대한 외부 시스템의 참조입니다.	필드	문자열
실패한 콜백 재시도 횟수	콜백 재시도에 실패한 횟수입니다.	측정 기준	integer
피드백 의견	고객 피드백	필드	문자열
피드백 설문 조사 옵션인	고객이 피드백을 선택했는지 여부를 나타냅니다.	필드	문자열
피드백 유형	(인라인 설문 조사나 지연된 설문 조사)에 대해 고객이 옵션인 설문 조사 유형입니다.	필드	문자열
최종 대기열 ID	Webex Contact Center 시스템에서 통화가 대기 중인 대기열의 ID입니다.	필드	문자열
최종 대기열 이름	Webex Contact Center 시스템에서 통화가 대기 중인 대기열의 이름입니다.	필드	문자열
최종 대기열 시스템 ID	작업이 대기하고 있는 대기열의 ID입니다.	필드	문자열
첫 번째 대기열 ID	작업이 대기하고 있는 첫 번째 대기열의 ID입니다.	필드	문자열
첫 번째 대기열 이름	Webex Contact Center 시스템에 지정 보류된 첫 번째 대기열의 이름입니다.	필드	문자열
첫 번째 대기열 시스템 ID	작업이 대기하고 있는 첫 번째 대기열의 ID입니다.	필드	문자열
전체 모니터링 수	완전히 모니터링된 통화 수입니다.	측정 기준	integer
Global_FeedbackSurveyOptIn	고객이 통화 후 설문 조사에 참여(옵트인) 또는 참여하지 않기로(옵트아웃) 했는지 여부를 나타냅니다.	필드	문자열

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
Global_Language	고객이 흐름에서 사용하는 언어를 나타냅니다. 참고 기본값은 en-US입니다.	필드	문자열
Global_VoiceName	흐름에 사용된 출력 녹음 이름을 나타냅니다. 참고 기본값은 자동입니다. 값이 자동인 경우 Dialogflow는 지정된 언어의 음성 이름을 선택합니다.	필드	문자열
처리 유형	통화가 처리된 상태(짧음, 취소됨, 정상)를 보여줍니다.	필드	문자열
콜백 있음	고객이 콜백을 요청했는지 여부를 나타냅니다.	측정 기준	integer
보류 수	상담사가 인바운드 발신자를 보류 상태로 둔 횟수입니다.	측정 기준	integer
보류 지속 시간	통화가 보류된 총 지속 시간입니다.	측정 기준	integer
수신 트랜스크립트	전체 채팅 내용 또는 수신 이메일 내용입니다.	필드	문자열
참여함	통화가 모니터링 되었는지 여부를 나타냅니다. 지원되는 값은 0과 1입니다. 1은 통화를 모니터링했다는 것을 나타냅니다.	필드	integer
캠페인	통화가 캠페인 통화인지 여부를 나타냅니다.	측정 기준	integer
코칭함	상담사가 코칭을 받고 있는지 여부를 나타냅니다.	측정 기준	integer
컨택 처리됨	상담사가 컨택을 처리했는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 지원되는 값은 0과 1입니다.	측정 기준	integer
현재 세션임	세션이 활성 세션인지 여부를 나타내는 플래그입니다. 지원되는 값은 0과 1입니다. 값 1은 세션이 활성 상태임을 나타냅니다.	측정 기준	integer
기본 설정된 상담사에 의해 처리됨	컨택을 기본 설정된 상담사가 처리했는지 여부를 나타냅니다.	측정 기준	integer

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
모니터링됨.	통화 모니터링 여부를 나타내는 플래그입니다. 지원되는 값은 0과 1입니다.	측정 기준	integer
제공됨	통화가 상담사에게 제공되었는지 여부를 나타냅니다. 지원되는 값은 0과 1입니다. 1은 통화가 상담사에게 제공되었음을 나타냅니다.	측정 기준	integer
아웃다이얼임	아웃다이얼 컨택 여부를 나타내는 플래그입니다. 지원되는 값은 0과 1입니다.	측정 기준	integer
녹음됨	컨택이 녹음되었는지 나타내는 플래그입니다. 지원되는 값은 0과 1입니다.	필드	integer
녹음 삭제됨	녹음이 삭제되었는지 여부를 나타내는 플래그입니다.	측정 기준	integer

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
서비스 수준 내에 있음	<p>통화가 서비스 수준 임계치 내에 있는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 지원되는 값은 0과 1입니다.</p> <p>각 대기열의 서비스 수준 임계치는 관리 포털의 프로비저닝 모듈을 통해 대기열을 만들거나 편집할 때 대기열 창의 고급 설정 섹션에 구성됩니다.</p> <p>통화가 해당 대기열에 지정된 서비스 수준 임계값 내에 있는 상담사에게 연결되면 통화는 서비스 수준 내에서 고려됩니다. 이 시나리오에서는 서비스 수준 내에 있음이 1로 설정됩니다.</p> <p>통화가 대기열에 지정 보류되지 않은 상태에서 통화를 직접(직선 호 전환) 할 경우 서비스 수준 내에서 통화가 고려됩니다. 이 시나리오에서는 서비스 수준 내에 있음이 1로 설정됩니다.</p> <p>통화 처리 유형이 짧음 또는 취소됨이거나 통화가 오버플로로 전송되었거나 대기열 기간이 해당 대기열에 지정된 서비스 수준 임계값보다 큰 경우 통화는 서비스 수준 외부에서 고려됩니다. 이 시나리오에서는 서비스 수준 내에 있음이 0으로 설정됩니다.</p> <p>셀프 서비스 통화(종료 유형 = self_service)는 서비스 수준 내에 있음도 0으로 설정됩니다.</p> <p>서비스 수준 내에 있음은 통화가 상담사에게 연결되거나 취소되거나 오버플로로 전송되기 전에 마지막 대기열에서 계산됩니다.</p>	측정 기준	integer
IVR 수	컨택이 IVR 상태에 있던 횟수입니다.	측정 기준	integer
IVR 지속 시간	통화가 IVR 상태에 있던 시간(분)입니다.	측정 기준	integer
IVR 종료 횟수	컨택이 IVR 상태에서 종료된 횟수입니다.	측정 기준	integer
IVR 스크립트 ID	IVR을 식별하는 문자열입니다.	필드	문자열
IVR 스크립트 이름	라우팅 전략 구성의 통화 제어 섹션에 있는 흐름의 이름입니다.	필드	문자열
IVR 스크립트 태그 ID	IVR의 흐름 태그를 식별하는 문자열입니다.	필드	문자열

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
IVR 스크립트 태그 이름	라우팅 전략 구성의 통화 제어 섹션에 있는 흐름 태그의 이름입니다.	필드	문자열
IVR 요약	IVR 컨택 수 요약	필드	문자열
마지막 콜백 상태	콜백의 상태(성공 또는 처리되지 않음)입니다.	필드	문자열
LCM 컨택	목록 및 캠페인 관리자(LCM) 연락처 세부 정보	필드	문자열
통화 중 모니터링 수	통화 중 모니터링이 시작된 통화 수입니다.	측정 기준	integer
모니터링 종료 타임스탬프	감독자가 모니터링을 종료한 타임스탬프입니다.	측정 기준	Long
모니터링 전체 이름	통화를 모니터링하는 감독자의 이름입니다.	필드	문자열
모니터링 기간	통화가 모니터링되는 기간(밀리초)입니다.	측정 기준	Long
모니터링 오류 횟수	모니터링 오류 이벤트 수입니다.	측정 기준	integer
모니터링 보류 횟수	모니터링-보류 이벤트의 경우 횟수가 증가합니다. 이 횟수는 모니터링-보류 해제 이벤트가 수신될 때까지 통화 레그에서 증가합니다.	측정 기준	integer
모니터링 보류 지속 시간	모니터링 중 통화가 보류된 기간(밀리초)입니다.	측정 기준	Long
모니터링 URI	감독자의 URI	필드	문자열
모니터링 상태	통화가 모니터링되고 있는지 여부를 나타냅니다. 모니터링 세션의 상태는 다음 중 하나일 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 요청 보류 중: 요청이 제출됩니다.</li> <li>• 모니터링 중: 감독자가 전화를 받았습니다.</li> </ul>	필드	문자열
모니터링 타임스탬프	감독자가 모니터링을 시작한 타임스탬프입니다.	측정 기준	Long
모니터링 유형	모니터링의 유형입니다.	필드	문자열
모니터링 사용자 ID	통화를 모니터링하는 감독자의 ID입니다.	필드	문자열
모니터링 사용자 시스템 ID	통화를 모니터링하는 감독자의 ID입니다.	필드	문자열

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
모니터링 가시성	모니터링 세션이 다른 사용자를 위해 관리 포털에 표시되는지 여부를 나타냅니다. 모니터링 세션이 다른 사용자를 위해 관리 포털에 표시되지 않도록 하려면 투명 모드 사용 확인란을 선택합니다.	측정 기준	integer
활동 이름	CVA, 재생 프롬프트, 메뉴 및 대기열과 같은 활동 이름이 표시됩니다.	필드	문자열
제외 수	지정된 날짜의 특정 대기열에서 옵트아웃된 고객 컨택 수입입니다.	측정 기준	integer
아웃바운드 트랜스크립트	아웃바운드 이메일 내용입니다.	필드	문자열
아웃바운드 유형	통화 유형이 수신인지 또는 발신인지를 나타냅니다.	필드	문자열
아웃다이얼 상담 수	아웃다이얼 상호 작용 내에서 통화에 어떤 종류의 상담이 있었던 횟수입니다.	측정 기준	integer
아웃다이얼 상담 Ep 수	아웃다이얼 상호 작용 내에서 통화가 진입점에 상담을 받은 횟수입니다.	측정 기준	integer
아웃다이얼 상담 Ep 지속 시간	아웃다이얼 통화의 경우 EP-DN에 대한 상담 지속 시간(밀리초)입니다.	측정 기준	Long
아웃다이얼 CTC 수	아웃다이얼 상호 작용 내에서 상담에서 대기열 상태에 있었던 횟수입니다.	측정 기준	integer
오버플로 수	대기열에서 오버플로우된 통화 수입입니다.	측정 기준	integer
일시 중지된 지속 시간	통화가 일시 중지 상태에 있었던 시간(밀리초)입니다.	측정 기준	integer
기본 상담사 이름	대기열에서 연락처에 콜백을 한 기본 상담사의 이름입니다.	필드	문자열
선호하는 상담사 시스템 ID	기본 설정된 상담사 식별용 문자열입니다.	필드	문자열
이전 상담사 ID	상담사 식별용 문자열입니다.	필드	문자열
이전 상담사 이름	상담사, 즉 고객 통화에 응답하는 사람의 이름입니다.	필드	문자열
이전 상담사 세션 ID	상담사의 로그인 세션을 식별하는 문자열입니다.	필드	문자열

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
이전 대기열 ID	상호 작용과 연결된 대기열 ID입니다.	필드	문자열
이전 대기열 이름	상호 작용과 연결된 대기열의 이름입니다.	필드	문자열
질문 응답됨	IVR 통화 후 설문 조사의 일부로 답변한 질문 수입니다.	측정 기준	integer
질문 제공됨	IVR 통화 후 설문 조사의 일부로 고객에게 제시된 총 질문 수입니다.	측정 기준	integer
대기열 수	전체 컨택이 있는 대기열 수입니다.	측정 기준	integer
대기열 지속 시간	컨택이 대기열 대기에 사용한 시간(초)입니다.	측정 기준	integer
대기열에서 엔트리 포인트 전환 수	대기열에서 EP로 통화가 전환된 횟수입니다.	측정 기준	integer
대기열 간 전환 수	대기열 간 통화가 전환된 횟수입니다.	측정 기준	integer
실시간 업데이트 타임스탬프	실시간 프로세스에서 레코드를 업데이트한 시간입니다.	측정 기준	Long

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
이유		필드	문자열

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
	<p>통화를 종료하는 사유입니다. 이유는 다음 중 하나일 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담사 종료: 구성된 RONA 시간 초과 기간 내에 상담사가 통화에 응답하지 않았습니다.</li> <li>• 상담사가 종료: 상담사가 통화를 종료했습니다.</li> <li>• 고객 통화 중: 착신 회선이 통화 중으로 감지됩니다.</li> <li>• 고객이 종료: 고객이 통화를 종료했습니다.</li> <li>• 고객을 사용할 수 없음: 고객 전화 번호가 등록되지 않았습니다.</li> <li>• 고객으로부터 응답 없음: 고객이 구성된 RONA 시간 초과 기간 내에 응답하지 않았습니다.</li> <li>• 찾을 수 없음: 사용자 ID가 요청-URI에 지정된 도메인에 없거나 요청에서 URI의 도메인이 요청 수신자가 처리한 도메인과 일치하지 않습니다.</li> <li>• 참가자 초대 타이머 만료됨: 상담사 장치를 초대할 수 없거나 구성된 시간 초과 지속 시간 내에 통화에 대해 통보 받을 수 없어 통화가 종료되었습니다.</li> <li>• 대기열 시간 초과: 대기열에 구성된 시간 초과보다 오랫동안 통화가 대기열에 있었습니다.</li> <li>• RONA 타이머 만료됨 : 상담사가 구성된 RONA 시간 초과 기간 내에 통화에 응답할 수 없었습니다.</li> <li>• 상호 작용 정리: 중지된 연락처를 시스템에서 정리합니다.</li> <li>• 잘못된 요청: 잘못된 구문으로 인해 서버에서 요청을 인식할 수 없습니다.</li> <li>• 시스템 허용 실패: 시스템에서 수신 통화</li> </ul>		

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
	<p>를 대기열에 넣을 수 없습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>시스템 오류: 시스템 오류로 인해 통화가 종료됩니다.</li> </ul>		
녹음 수	통화가 녹음된 횟수입니다.	측정 기준	integer
녹음 삭제된 타임스탬프	녹음이 삭제된 시간입니다.	측정 기준	Long
녹음 오류 수	녹음 오류 이벤트의 수입니다.	측정 기준	integer
녹음 파일 ID	녹음 파일의 고유 ID입니다.	필드	문자열
녹음 파일 크기	녹음 파일 크기를 나타냅니다.	측정 기준	Long
녹음 위치	대화 녹음 파일의 위치입니다.	필드	문자열
라우팅 유형	연결을 상담사에게 라우팅하는 데 사용되는 라우팅 유형입니다. 라우팅 유형은 기술 기반 또는 가장 오랫동안 사용 가능일 수 있습니다.	필드	문자열
활동 시퀀스	범표로 구분된 상호 작용이 수행한 흐름 활동 시퀀스가 포함된 문자열입니다.	필드	문자열
짧은 IVR 수	IVR 상태에 있는 동안 통화가 짧게 종료되었는지 여부를 나타냅니다. 통화 시작부터 계산하여 구성된 단기 통화 임계값 내에 종료된 통화는 짧은 통화로 간주됩니다.	측정 기준	integer
짧은 대기열 수	지정 보류 상태에 있는 동안 통화가 짧게 종료되었는지 여부를 나타냅니다. 통화 시작부터 계산하여 구성된 단기 통화 임계값 내에 종료된 통화는 짧은 통화로 간주됩니다.	측정 기준	integer
사일런트 모니터링 수	연결을 사일런트 모니터링한 횟수입니다.	측정 기준	integer
사이트 ID	콜 센터 위치에 할당된 ID입니다. 참고 통화 상담사에게 연결될 때까지 필드에 해당 없음이 표시됩니다.	필드	문자열
사이트 이름	통화가 배포된 콜 센터 위치입니다. 참고 통화 상담사에게 연결될 때까지 필드에 해당 없음이 표시됩니다.	필드	문자열

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
사이트 시스템 ID	콜 센터 위치에 할당된 ID입니다.  참고 통화가 상담사에게 연결될 때까지 필드에 해당 없음이 표시됩니다.	필드	문자열
콜백 소스	콜백의 소스입니다.  콜백 소스는 웹, 채팅 또는 IVR일 수 있습니다.	필드	문자열
스테레오 Blob ID	스트레오로 통화 내용을 녹음한 Blob 문자열 식별자입니다.	필드	문자열
하위 채널 유형	소셜 채널(Facebook 및 SMS)이 통계와 함께 표시됩니다.	필드	문자열
갑작스런 통화 종료 수	갑작스런 연결 끊김으로 통화가 종료되었는지 여부를 나타냅니다. 상담사와 연결한 후 구성된 갑작스런 연결 끊김 임계값 내에 통화가 종료되면 통화가 갑자기 끊긴 것으로 간주됩니다(상담사 연결 시 타이머가 시작됨).	측정 기준	integer
설문 조사 완료됨	상호 작용 중에 설문 조사가 완료되었는지 여부를 나타냅니다.	측정 기준	integer
팀 ID	팀에 할당된 ID입니다.  참고 통화가 상담사에게 연결될 때까지 필드에 해당 없음이 표시됩니다.	필드	문자열
팀 이름	특정 사이트에서 특정 통화 유형을 처리하는 상담사 그룹입니다.	필드	문자열
팀 시스템 ID	상담사가 컨택을 처리한 팀이 속한 ID입니다.  참고 통화가 상담사에게 연결될 때까지 필드에 해당 없음이 표시됩니다.	필드	문자열
테넌트Id	테넌트에 할당된 ID입니다.	필드	문자열

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
종료한 사람	<p>상호 작용을 종료한 당사자를 나타냅니다. 종료 측은 다음 중 하나일 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담사: 상담사가 상호 작용을 종료했습니다.</li> <li>• 고객: 고객이 상호 작용을 종료했습니다.</li> <li>• 시스템: 시스템 오류로 인해 IVR 처리 중 또는 완료 후에 통화가 종료되었습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 대기열에 연락처를 추가하는 동안 오류가 발생했습니다.</li> <li>• 아웃다이얼 흐름에서 새 연락처에 대한 라우팅 전략을 가져오는 동안 오류가 발생했습니다.</li> <li>• 대기열에서 연락처를 지정 보류하는 동안 오류가 발생했습니다.</li> <li>• 구성된 시간 초과 기간 내에 지정 보류된 연결에 상담사를 할당하는 동안 오류가 발생했습니다.</li> <li>• 통화를 상담사에게 에스컬레이션하는 동안 오류가 발생했습니다.</li> <li>• 대상 흐름으로 연결 전환을 처리하기 위한 라우팅 전략을 가져오는 동안 오류가 발생했습니다.</li> <li>• 미디어에 오류가 발생하여 상담사가 오퍼를 수락한 후에도 상담사에게 연결을 할당하는 동안 오류가 발생했습니다.</li> <li>• 최대 vteam 전환 허용 한도를 초과하여 발생한 오류</li> <li>• 비공개 전환 활동 중 RONA 시간 초과와 특별한 시나리오로 인한 오류</li> <li>• 내부 정리 이벤트(InteractionCleanup 또는 ContactCleanup)</li> </ul> </li> </ul>	필드	문자열
종료 유형	<p>통화 종료 방법을 지정한 텍스트 문자열입니다.</p>	필드	문자열

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
총 모니터링 수	이 연결을 모니터링한 횟수입니다.	측정 기준	integer
총 아웃다이얼 CTQ 시간	아웃다이얼 상호 작용 중 상담에서 대기열 상태를 유지한 총 지속 시간입니다.	측정 기준	Long
총 벨소리 지속 시간	세션 중에 상담사가 벨 울림 상태로 보낸 시간(밀리초)입니다.	측정 기준	Long
사본 사용 가능	사본을 사용할 수 있는지(true) 또는 사용할 수 없는지(null)를 나타냅니다.	측정 기준	integer
트랜스크립트 요청됨	고객이 채팅 성적을 요청했는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 지원되는 값은 0과 1입니다. 값 1은 고객이 채팅 기록을 요청했음을 나타냅니다.	필드	문자열
전환 수	상담사가 통화를 전환한 횟수입니다.	측정 기준	integer
전환 오류 수	전송 오류 실패 횟수입니다.	측정 기준	integer
엔트리 포인트 수로 전환	상담사가 EP로 전송한 통화 수입니다.	측정 기준	integer
콜백 유형	콜백의 유형입니다. 콜백 유형은 무료 또는 웹 UI일 수 있습니다.	필드	문자열
위스퍼 코치 수	통화 중 위스퍼 코칭이 시작된 횟수를 나타냅니다.	측정 기준	integer
위스퍼 코치 기간	코치 시작과 종료 사이의 기간(밀리초)입니다.	측정 기준	Long
위스퍼 코치 실패 횟수	코치 실패 이벤트 횟수입니다.	측정 기준	integer
후속 작업 코드 이름	상담사가 상호 작용에 대해 제공한 후속 작업 코드입니다.	필드	문자열
후속 작업 코드 시스템 ID	후속 작업 코드를 식별하는 문자열입니다.	필드	문자열
후속 작업 지속 시간	상호 작용을 처리한 후 상담사가 후속 작업 상태를 지속한 총 시간입니다.	측정 기준	integer

## CAR(고객 활동 저장소)

다음 섹션에서는 CAR에서 집계된 표준 필드 및 측정값에 대해 설명합니다.

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
활동 수	활동(CAR) 레코드의 수입니다. 참고: 이 필드의 값은 항상 1로 설정됩니다.	측정 기준	integer
활동 기간	활동 시작부터 활동 종료까지의 시간입니다. 참고: 이 값은 실시간으로 채워지지 않으며 활동 완료 후에 기록됩니다.	측정 기준	integer
활동 종료 타임스탬프	활동이 종료되었을 때의 타임스탬프입니다.	측정 기준	Long
활동 이름	흐름에서 실행된 활동의 이름입니다. 예를 들어, QueueContact_5g0	필드	문자열
활동 범위	지정된 간격 동안 상담사가 참여한 초 단위 활동 시간입니다.	측정 기준	Long
활동 시작 타임스탬프	활동이 시작되었을 때의 타임스탬프입니다.	측정 기준	Long
활동 상태	활동의 상태를 나타냅니다.	필드	문자열
활동 유형	흐름에서 실행된 활동의 유형입니다. 예를 들면 queue-contact입니다.	필드	문자열
상담사 엔드포인트(DN)	상담사가 통화, 채팅 또는 이메일을 수신하는 엔드포인트 (번호, 이메일 또는 채팅 핸들)입니다.	필드	문자열
상담사 ID	상담사 식별용 문자열입니다.	필드	문자열
상담사 로그인	상담사가 Agent Desktop에 로그인할 때 사용하는 이름입니다.	필드	문자열
상담사 이름	상담사, 즉 고객의 통화, 채팅 및 이메일에 응답하는 사람의 이름입니다.	필드	문자열
상담사 세션 ID	상담사의 로그인 세션을 고유하게 식별하는 문자열입니다.	필드	문자열
상담사 시스템 ID	상담사 식별용 문자열입니다.	필드	문자열
ANI	통화와 함께 전달된 ANI 숫자입니다. 참고 자동 번호 식별(ANI)는 전화 회사에서 제공하는 서비스로 통화 시 발신자의 전화 번호를 제공합니다.	필드	문자열

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
통화 일시 중지 수	통화가 일시 중지된 상태에 있는 횟수입니다.	측정 기준	integer
통화 재개 횟수	통화를 재개한 횟수입니다.	측정 기준	integer
콜백 요청 시간	고객이 콜백을 요청한 시간입니다.	측정 기준	Long
채널 ID	컨택과 관련된 상담사의 채널 ID입니다.	필드	문자열
채널 유형	미디어 채널에 할당된 미디어 유형입니다.	필드	문자열
하위 연락처 ID	EP-DN에 상담한 경우 통화의 ID입니다.	필드	문자열
하위 컨택 유형	EP-DN에 상담한 경우 통화의 유형입니다.	필드	문자열
상담 엔트리 포인트 ID	EP-DN에 대한 상담 시 엔트리 포인트 ID입니다.	필드	문자열
엔트리 포인트 이름 참조	EP-DN에 대한 상담 시 엔트리 포인트의 이름입니다.	필드	문자열
상담 엔트리 포인트 시스템 ID	EP-DN에 대한 상담 시 엔트리 포인트 시스템 ID입니다.	필드	문자열
연결 세션 ID	컨택 세션을 식별하는 고유 문자열입니다.	필드	문자열
고객 이메일 주소	고객의 이메일 주소입니다.	필드	문자열
고객 이름	고객의 이름입니다.	필드	문자열
대상 대기열 ID	통화가 호전환된 대기열 ID입니다.	필드	문자열
대상 시스템 ID	통화가 호전환된 대기열 시스템 ID입니다.	필드	문자열
DNIS	통화와 함께 전달된 DNIS 번호입니다.  참고 발신 번호 식별 서비스(DNIS)는 전화 회사에서 제공하는 서비스로 통화 시 발신자의 전화 번호를 디지털 문자열로 전달합니다.	필드	문자열
이메일 숨은 참조 목록	이메일의 BCC 목록	필드	문자열
이메일 본문	이메일의 본문입니다.	필드	문자열
이메일 참조 목록	이메일의 참조 목록입니다.	필드	문자열
이메일 콘텐츠	이메일의 콘텐츠입니다.	필드	문자열
이메일 콘텐츠 유형	이메일의 콘텐츠 유형입니다.	필드	문자열

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
이메일 날짜	이메일을 받은 날짜입니다.	필드	문자열
이메일 처리	이메일 메시지를 보존할 필요가 없거나 사용자가 필요로 하는 기간 동안 보관되지만 언제든지 삭제할 수 있음을 나타냅니다.	필드	문자열
이메일 전체 메시지	이메일의 전체 메시지입니다.	필드	문자열
이메일 회신	이메일 발신인에게 회신합니다.	필드	문자열
이메일 메시지 삭제됨	삭제된 이메일 메시지입니다.	필드	문자열
이메일 메시지 ID	이메일 메시지를 식별하는 고유 문자열입니다.	필드	문자열
이메일 메타 데이터	메시지 및 메시지 전송에 대한 세부 정보가 포함된 이메일 메시지에 첨부되는 추가 정보입니다.	필드	문자열
이메일 참조	이메일의 참조입니다.	필드	문자열
이메일 응답 본문	이메일에 대한 회신의 본문입니다.	필드	문자열
이메일 회신 콘텐츠	이메일에 대한 회신의 콘텐츠 유형입니다.	필드	문자열
이메일 회신	이메일 발신인에게 회신합니다.	필드	문자열
이메일 전송됨 플래그	이메일을 보냈는지 여부를 나타내는 플래그입니다.	필드	문자열
전자 메일 제목	이메일의 제목입니다.	필드	문자열
이메일 받는 사람 목록	이메일의 수신자 목록입니다.	필드	문자열
엔트리 포인트 ID	엔트리 포인트(EP)에 할당된 ID입니다.	필드	문자열
엔트리 포인트 이름	Webex Contact Center에서 고객 통화가 도착하는 EP의 이름입니다. 하나 이상의 무료 또는 다이얼 번호를 제공된 EP에 연결할 수 있습니다. 통화가 EP에 있는 동안 IVR 통화 처리를 수행합니다. 통화는 EP에서 대기열로 이동해 상담사에게 분배됩니다.	필드	문자열
엔트리 포인트 시스템 ID	EP에 할당된 ID입니다.	필드	문자열
실패한 콜백 재시도 횟수	콜백 재시도에 실패한 횟수입니다.	필드	문자열

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
현재 활동임	현재 활동 여부와 활동이 종료되지 않았음을 나타내는 플래그입니다. 지원되는 값은 0과 1입니다.	측정 기준	integer
아웃다이얼임	아웃다이얼 전화를 거는 동안 활동이 발생했는지 여부를 나타내는 플래그입니다. 지원되는 값은 0과 1입니다.	측정 기준	integer
IVR 스크립트 ID	IVR을 식별하는 문자열입니다.	필드	문자열
IVR 스크립트 이름	라우팅 전략 구성의 통화 제어 섹션에 있는 흐름의 이름입니다.	필드	문자열
IVR 스크립트 태그 ID	IVR 태그를 식별하는 문자열입니다.	필드	문자열
IVR 스크립트 태그 이름	라우팅 전략 구성의 통화 제어 섹션에 있는 흐름 태그의 이름입니다.	필드	문자열
다음 상태	현재 활동이 아닌 경우 이 필드는 다음 활동 상태를 표시합니다.	필드	문자열
일시 중지된 지속 시간	통화가 일시 중지 상태에 있었던 시간(밀리초)입니다.	측정 기준	integer
기본 상담사 이름	기본 상담사 이름입니다.	필드	문자열
선호하는 상담사 시스템 ID	기본 설정된 상담사 식별용 문자열입니다.	필드	문자열
이전 상담사 ID	상담사 식별용 문자열입니다.	필드	문자열
이전 상담사 이름	고객 통화에 응답하는 상담사의 이름입니다.	필드	문자열
이전 상담사 세션 ID	상담사 세션 식별용 문자열입니다.	필드	문자열
이전 채널 ID	이전 채널의 ID입니다.	필드	문자열
이전 대기열 ID	이전 대기열 ID입니다.	필드	문자열
이전 대기열 이름	이전 대기열 이름입니다.	필드	문자열
이전 상태	이 필드에는 이전 활동 상태가 표시됩니다.	필드	문자열
대기열 ID	대기열에 할당된 ID입니다. 참고      통화가 상담사에게 연결될 때까지 필드에 해당 없음이 표시됩니다.	필드	문자열

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
대기열 이름	상담사가 처리하기를 기다리는 동안 통화가 대기하는 대기열의 이름입니다. 통화는 EP에서 대기열로 이동해 상담사에게 분배됩니다.	필드	문자열
대기열 시스템 ID	대기열에 할당된 ID입니다. 참고 통화가 상담사에게 연결될 때까지 필드 값이 해당 없음으로 표시됩니다.	필드	문자열
실시간 업데이트 타임스탬프	실시간 프로세스에서 레코드를 업데이트한 시간입니다.	측정 기준	Long
레코드 고유 ID	이 활동 레코드를 식별하는 고유 문자열입니다.	필드	문자열
라우팅 유형	연결을 상담사에게 라우팅하는 데 사용되는 라우팅 유형입니다. 라우팅 유형은 기술 기반 또는 가장 오랫동안 사용 가능일 수 있습니다.	필드	문자열
두 번째 상담사 엔드포인트(DN)	이 필드는 전환 등이 발생한 경우 두 번째 상담사의 엔드포인트입니다.	필드	문자열
두 번째 상담사 ID	이 필드는 전환 등이 발생했을 때 두 번째 상담사의 ID입니다.	필드	문자열
두 번째 상담사 이름	이 필드는 전환 등이 발생했을 때 두 번째 상담사의 이름입니다.	필드	문자열
두 번째 상담사 세션 ID	이것은 전환 등이 발생했을 때 두 번째 상담사의 상담사 세션 ID입니다.	필드	문자열
두 번째 채널 ID	이 필드는 전환 등이 발생했을 때 두 번째 상담사의 채널 ID입니다.	필드	문자열
두 번째 팀 ID	이 필드에는 두 번째 팀 이름이 표시됩니다.	필드	문자열
두 번째 팀 이름	이 필드에는 두 번째 팀 ID가 표시됩니다.	필드	문자열
사이트 ID	콜 센터 위치에 할당된 ID입니다. 참고 통화가 상담사에게 연결될 때까지 필드에 해당 없음이 표시됩니다.	필드	문자열
사이트 이름	통화가 배포된 콜 센터 위치입니다. 참고 통화가 상담사에게 연결될 때까지 필드에 해당 없음이 표시됩니다.	필드	문자열

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
사이트 시스템 ID	콜 센터 위치에 할당된 ID입니다. 참고 통화가 상담사에게 연결될 때까지 필드 값이 해당 없음으로 표시됩니다.	필드	문자열
콜백 소스	콜백의 소스입니다. 콜백 소스는 웹, 채팅 또는 IVR일 수 있습니다.	필드	문자열
하위 채널 유형	소셜 채널(Facebook 및 SMS)이 통계와 함께 표시됩니다.	필드	문자열
팀 ID	팀에 할당된 ID입니다. 참고 통화가 상담사에게 연결될 때까지 필드에 해당 없음이 표시됩니다.	필드	문자열
팀 이름	특정 사이트에서 특정 통화 유형을 처리하는 상담사 그룹입니다.	필드	문자열
팀 시스템 ID	팀에 할당된 ID입니다. 참고 통화가 상담사에게 연결될 때까지 필드 값이 해당 없음으로 표시됩니다.	필드	문자열
테넌트Id	테넌트에 할당된 ID입니다.	필드	문자열
종료 사유	컨택을 종료하는 사유입니다. 이유는 다음 중 하나일 수 있습니다. <ul style="list-style-type: none"> <li>• 상담사가 종료</li> <li>• 고객 통화 중</li> <li>• 고객이 종료</li> <li>• 고객을 사용할 수 없음</li> <li>• 발견되지 않음</li> <li>• 참가자 초대 타이머 만료됨</li> </ul>	필드	문자열
호전환된 대기열	통화가 호전환된 대기열 이름입니다.	필드	문자열
전송 유형	비공개 전환, 상담 전환 같은 전환 유형입니다.	필드	문자열

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
콜백 유형	콜백의 유형입니다. 콜백 유형은 무료 또는 웹 UI일 수 있습니다.	필드	문자열
후속 작업 코드 이름	상담사가 상호 작용에 대해 제공한 후속 작업 코드입니다.	필드	문자열
후속 작업 코드 시스템 ID	후속 작업 코드를 식별하는 문자열입니다.	필드	문자열

## 표준 ASR 및 AAR 필드 및 측정값

### ASR(Agent Session Repository)

ASR에서 집계된 표준 필드는 다음 테이블을 참조합니다.



참고 연결 종료 수 필드는 현재 사용되지 않으며 ASR에서 항목이 작성되지 않습니다.

열 이름	설명	필드 또는 측정 기준	데이터 유형
활동 범위	지정된 간격 동안 상담사가 참여한 초 단위 활동 시간입니다.	측정 기준	Long
상담사 채널 ID	상담사가 로그인한 미디어 채널에 할당된 ID입니다.	필드	문자열
상담사 엔드포인트(DN)	상담사가 통화, 채팅 또는 이메일을 수신하는 엔드포인트 (번호, 이메일 또는 채팅 핸들)입니다.	필드	문자열
상담사 ID	상담사 식별용 문자열입니다.	필드	문자열
상담사 로그인	상담사가 Agent Desktop에 로그인할 때 사용하는 로그인 이름입니다.	필드	문자열
상담사 이름	상담사, 즉 고객의 통화, 채팅 또는 이메일에 응답하는 사람의 이름입니다.	필드	문자열
상담사 세션 ID	상담사의 로그인 세션을 식별하는 문자열입니다.	필드	문자열

열 이름	설명	필드 또는 측정 기준	데이터 유형
상담사 기술	상담사의 기술(예: 언어 유창성 또는 제품 전문 지식)입니다. 이 열은 다음 형식으로 해당 기술 프로파일에 매핑된 여러 기술을 표시합니다. skill_name1=skill_value1, skill_name2=skill_value2	필드	개체
상담사 시스템 ID	상담사 식별용 문자열입니다.	필드	문자열
상담사에서 상담사 전환 수	상담사가 상담 후 착신 연락처를 다른 상담사에게 전환한 횟수입니다.	측정 기준	integer
상담사가 대기열로 전환한 요청 수	상담사가 대기열로 전환 요청한 횟수입니다(착신만).	측정 기준	integer
사용 가능 수	상담사가 사용 가능 상태로 전환한 횟수입니다.	측정 기준	integer
비공개 전환 수	상담사가 사전 상담 없이 전환한 횟수입니다.	측정 기준	integer
콜백 수	완료된 콜백 횟수입니다.	측정 기준	integer
채널 ID	전화 통신, 이메일, 채팅 등 채널 유형의 채널 ID	필드	문자열
채널 유형	전화 통신, 이메일, 채팅 등 연락 미디어 유형	필드	문자열
전화회의 수	상담사가 발신자 및 다른 상담사와 전화회의를 설정한 횟수입니다(착신만).	측정 기준	integer
연결 수	상담사가 연결됨 상태, 즉 이 세션에서 고객과 대화 중인 횟수입니다(착신만).	측정 기준	integer
상담 응답 수	상담사가 상담 요청에 응답한 시간입니다(착신 전화).	측정 기준	integer
상담 수	상담사가 다른 상담사에게 상담한 횟수입니다(착신만).	측정 기준	integer
상담 요청 수	상담사가 상담 요청을 시작한 횟수입니다(착신 전화).	측정 기준	integer
엔트리 포인트에 대한 상담 응답 횟수	통화 레그에 대해 EP-DN으로 응답된 통화 횟수입니다.	측정 기준	integer

열 이름	설명	필드 또는 측정 기준	데이터 유형
엔트리 포인트에 대한 상담 응답 지속 시간	해당 통화 레그에 대한 EP-DN의 답변된 상담 지속 시간입니다.	측정 기준	Long
엔트리 포인트에 대한 요청된 상담 횟수	해당 통화 레그에 대한 참조를 EP-DN 필드로 요청한 횟수입니다.	측정 기준	integer
엔트리 포인트에 대한 요청된 상담 지속 시간	해당 통화 레그에 대한 EP-DN의 요청된 상담 지속 시간입니다.	측정 기준	Long
CTQ 응답 수	상담사가 상담에서 대기열 요청에 응답한 횟수입니다(착신 전화).	측정 기준	integer
CTQ 수	세션의 상담에서 대기열 수입니다.	측정 기준	integer
CTQ 요청 수	상담사가 상담에서 대기열 요청을 시작한 횟수입니다(착신).	측정 기준	integer
현재 상태	상담사의 현재 상태입니다.	필드	문자열
연결 종료 수	응답되었지만(즉 상담사에 연결되거나 분배되어 대상 사이트에서 수락됨) 엔터프라이즈에서 설정한 갑작스러운 통화 종료 임계치 내에서 즉시 통화 종료된 통화 수입니다.	측정 기준	integer
종료된 보류 통화 수	이 상담사 세션 중 보류 중에 연결 종료된 통화 수입니다.	측정 기준	integer
처리된 이메일 수	채널 유형을 통해 이메일로 처리된 전자 메일 수입니다.	측정 기준	integer
이메일 요약 수	상담사가 이메일 요약 상태에 있었던 횟수입니다.	측정 기준	integer
이력 업데이트타임스탬프	이력 프로세스에서 레코드를 업데이트한 시간입니다.	측정 기준	Long
보류 수	보류 중에 있던 통화 수입니다(착신).	측정 기준	integer
유휴 수	상담사가 유휴 상태로 전환한 횟수입니다.	측정 기준	integer
현재 세션임	세션이 활성화인지 여부를 나타내는 플래그입니다. 지원되는 값은 0과 1입니다. 값 1은 세션이 활성화 상태를 나타냅니다.	측정 기준	integer

열 이름	설명	필드 또는 측정 기준	데이터 유형
로그인 타임스탬프	상담사가 로그인한 시간입니다.	측정 기준	Long
로그아웃 타임스탬프	상담사가 로그아웃한 시간입니다.	측정 기준	Long
다중 미디어 프로필 유형	상담사에 대해 구성된 혼합 프로필 유형입니다. 혼합 프로필 유형은 혼합, 혼합 실시간, 단독입니다.	필드	문자열
응답하지 않음 수	컨택이 상담사에게 연결되지 않아 상담사가 수신 요청에 응답하지 않은 횟수입니다.	측정 기준	integer
아웃다이얼 상담사에서 상담사 전환 수	상담사가 다른 상담사에게 전환한 횟수입니다(아웃다이얼만).	측정 기준	integer
아웃다이얼 상담사가 대기열로 전환 요청 수	상담사가 대기열로 전환 요청한 횟수입니다(아웃다이얼만).	측정 기준	integer
아웃다이얼 비공개 전환 수	상담사가 아웃다이얼 전화 중 사전 상담 없이 착신 전화를 전환한 횟수입니다.	측정 기준	integer
아웃다이얼 전화회의 수	아웃다이얼 중 상담사가 발신자 및 다른 상담사와 전화회의를 설정한 횟수입니다.	측정 기준	integer
아웃다이얼 연결 수	아웃다이얼 통화 중 상담사가 연결 상태에 있던 횟수입니다.	측정 기준	integer
아웃다이얼 상담 응답 수	상담사가 상담 요청에 응답한 횟수입니다(아웃다이얼 통화).	측정 기준	integer
아웃다이얼 상담 수	상담사가 다른 상담사와 상담한 횟수입니다(아웃다이얼만).	측정 기준	integer
아웃다이얼 상담 요청 수	상담사가 상담 요청을 시작한 횟수입니다(아웃다이얼 통화).	측정 기준	integer
엔트리 포인트에 대한 아웃다이얼 상담 응답한 횟수	엔트리 포인트에 대한 아웃다이얼 상담 통화에 응답한 횟수입니다.	측정 기준	integer
엔트리 포인트에 대한 아웃다이얼 상담 응답한 지속 시간	엔트리 포인트에 대한 아웃다이얼 상담의 응답한 총 지속 시간입니다.	측정 기준	Long

열 이름	설명	필드 또는 측정 기준	데이터 유형
엔트리 포인트에 대한 아웃다이얼 상담 요청 횟수	엔트리 포인트에 대한 아웃다이얼 상담의 총 요청 횟수입니다.	측정 기준	integer
엔트리 포인트에 대한 아웃다이얼 상담 요청 지속 시간	엔트리 포인트에 대한 아웃다이얼 상담의 총 요청 지속 시간입니다.	측정 기준	Long
아웃다이얼 상담 호 전환 지속 시간	상담사가 상담하고 다른 상담사에게 통화를 전달하는 데 걸린 총 시간(밀리초)입니다.	측정 기준	Long
아웃다이얼 수	이 세션 중 상담사가 건(발신) 통화 수입니다.	측정 기준	integer
아웃다이얼 CTQ 응답 수	상담사가 아웃다이얼 통화를 처리하는 동안 상담에서 대기열 요청에 응답한 횟수입니다.	측정 기준	integer
아웃다이얼 CTQ 요청 수	상담사가 아웃다이얼 통화를 처리하는 동안 상담에서 대기열 요청을 시작한 횟수입니다.	측정 기준	integer
아웃다이얼 보류 수	보류 중에 있던 통화 수입니다(아웃다이얼).	측정 기준	integer
아웃다이얼 응답하지 않음 수	상담사가 아웃다이얼 요청을 하는 동안 상담사에게 컨택을 연결할 수 없었던 횟수입니다.	측정 기준	integer
아웃다이얼 벨 울림 수	상담사가 아웃다이얼 통화를 시작한 상태를 나타내는 아웃다이얼 예약됨 상태에 있었지만 통화가 아직 연결되지 않은 횟수입니다.	측정 기준	integer
아웃다이얼 전환 수	이 세션 동안 상담사가 전환한 아웃다이얼 통화 수입니다.	측정 기준	integer
아웃다이얼 후속 작업 수	아웃다이얼 통화 후 상담사가 후속 작업 상태로 전환한 횟수입니다.	측정 기준	integer
실시간 업데이트 타임스탬프	실시간 프로세스에서 레코드를 업데이트한 시간입니다.	측정 기준	Long

열 이름	설명	필드 또는 측정 기준	데이터 유형
이유	<p>상담사 로그아웃 사유를 표시합니다. 로그아웃 사유는 다음 중 하나일 수 있습니다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>로그아웃한 상담사: 상담사가 Agent Desktop 창에서 로그아웃 버튼을 클릭합니다.</li> <li>감독자가 로그아웃함: 감독자가 상담사를 로그아웃합니다.</li> <li>관리자가 로그아웃함: 관리자가 상담사를 로그아웃합니다.</li> <li>시스템에서 로그아웃함: 2분을 초과하는 네트워크 중단으로 인해 상담사가 로그아웃되었습니다.(관리자가 시스템에 다른 시간 초과를 설정하지 않은 경우).</li> <li>헬프 데스크에서 로그아웃함: 시스템이 Cisco Webex Contact Center 운영 또는 기술 지원 부서에서 시작한 명령에 응답하여 상담사를 로그아웃합니다.</li> <li>오래된 상담사 로그아웃: 상담사가 주기적인 오래된 상담사 세션 정리 작업에 의해 로그아웃됩니다.</li> </ul>	필드	문자열
벨 울림 수	이 세션에서 상담사의 벨 울림 상태 횟수(착신만 해당)입니다.	측정 기준	integer
세션 수	상담사 세션 수입니다.	측정 기준	integer
사이트 ID	콜 센터 위치에 할당된 ID입니다. 참고 통화가 상담사에게 연결될 때까지 필드에 해당 없음 값이 표시됩니다.	필드	문자열
사이트 이름	통화가 배포된 콜 센터 위치입니다. 참고 통화가 상담사에게 연결될 때까지 필드에 해당 없음 값이 표시됩니다.	필드	문자열

열 이름	설명	필드 또는 측정 기준	데이터 유형
사이트 시스템 ID	콜 센터 위치에 할당된 ID입니다. 참고 통화가 상담사에게 연결될 때까지 필드에 해당 없음 값이 표시됩니다.	필드	문자열
하위 채널 유형	소셜 채널(Facebook 및 SMS)이 통계와 함께 표시됩니다. 필터: 채널 유형 필드: 소셜 사용: 행 세그먼트	필드	문자열
팀 ID	팀에 할당된 ID입니다. 참고 통화가 상담사에게 연결될 때까지 필드에 해당 없음 값이 표시됩니다.	필드	문자열
팀 이름	특정 사이트에서 특정 통화 유형을 처리하는 상담사 그룹입니다.	필드	문자열
팀 시스템 ID	팀에 할당된 ID입니다. 참고 통화가 상담사에게 연결될 때까지 필드에 해당 없음 값이 표시됩니다.	필드	문자열
테넌트Id	테넌트의 고유한 ID입니다.	필드	문자열
총 사용 가능한 지속 시간	상담사가 사용 가능 상태에서 보낸 총 시간(밀리초)입니다.	측정 기준	Long
총 전화 회의 지속 시간	상담사가 발신자 및 다른 상담사와 전화회의를 한 시간(밀리초)입니다(착신만).	측정 기준	Long
총 연결된 지속 시간	상담사가 연결된 상태, 즉 이 세션에서 고객과 대화로 소요한 시간(밀리초)입니다(착신만).	측정 기준	Long
총 상담 응답 지속 시간	상담사가 상담 요청에 응답하는 데 소요한 총 시간(밀리초)입니다(착신 전화).	측정 기준	Long
총 상담 지속 시간	상담사가 상담 요청에 응답하거나 상담 요청을 하는 데 소요한 총 시간(밀리초)입니다(착신 전화).	측정 기준	Long

열 이름	설명	필드 또는 측정 기준	데이터 유형
총 상담 요청 지속 시간	상담사가 상담 요청을 하는 데 소요한 총 시간(밀리초)입니다(착신 전화).	측정 기준	Long
총 CTQ 응답 지속 시간	상담사가 다른 상담사로부터 상담에서 대기열 요청에 응답하는 데 소요한 시간(밀리초)입니다(착신 전화).	측정 기준	Long
총 CTQ 지속 시간	상호 작용 중 상담에서 대기열 상태를 유지한 총 지속 시간(밀리초)입니다.	측정 기준	Long
총 CTQ 요청 지속 시간	상담사가 다른 상담사로부터 상담에서 대기열 요청을 하는 데 소요한 시간(밀리초)입니다(착신 전화).	측정 기준	Long
총 보류 지속 시간	보류에 소요된 시간(밀리초)입니다(착신).	측정 기준	Long
총 휴휴 지속 시간	휴휴 상태에서 상담사가 소요한 시간(밀리초)입니다.	측정 기준	Long
총 응답 없음 지속 기간	상담사가 응답하지 않음 상태를 지속한 시간(밀리초)입니다(착신).	측정 기준	Long
총 아웃다이얼 전화 회의 지속 시간	아웃다이얼 통화 중 상담사가 발신자 및 다른 상담사와 전화회의를 한 시간(밀리초)입니다.	측정 기준	Long
총 아웃다이얼 연결 지속 시간	아웃다이얼 통화 중 상담사가 연결 상태를 유지한 시간(밀리초)입니다.	측정 기준	Long
총 아웃다이얼 상담 응답 지속 시간	상담사가 상담 요청에 응답하는 데 소요한 총 시간(밀리초)입니다(아웃다이얼 통화).	측정 기준	Long
총 아웃다이얼 상담 지속 시간	상담사가 상담 요청에 응답하거나 상담 요청을 하는 데 소요한 총 시간(밀리초)입니다(아웃다이얼 통화).	측정 기준	Long
총 아웃다이얼 상담 요청 지속 시간	상담사가 상담 요청을 하는 데 소요한 총 시간(밀리초)입니다(아웃다이얼 통화).	측정 기준	Long
총 아웃다이얼 CTQ 응답 지속 시간	상담사가 아웃다이얼 통화를 처리하는 동안 다른 상담사로부터 상담에서 대기열 요청을 응답하는 데 소요한 시간(밀리초)입니다.	측정 기준	Long

**AAR(Agency Activity Repoitory)**

열 이름	설명	필드 또는 측정 기준	데이터 유형
총 아웃다이얼 CTQ 요청 지속 시간	상담사가 아웃다이얼 통화를 처리하는 동안 다른 상담사에게 상담에서 대기열 요청을 하는 데 소요한 시간(밀리초)입니다.	측정 기준	Long
총 아웃다이얼 보류 지속 시간	아웃다이얼 통화 후 통화가 보류된 기간(밀리초)입니다.	측정 기준	Long
총 아웃다이얼 응답 없음 지속 시간	아웃다이얼 통화 후 상담사가 응답하지 않음 상태를 지속한 시간(밀리초)입니다.	측정 기준	Long
총 아웃다이얼 벨소리 지속 시간	상담사가 아웃다이얼 예약 상태, 즉 상담사가 아웃다이얼 통화를 시작했지만 통화가 아직 연결되지 않은 상태에 있었던 지속 시간(밀리초)입니다.	측정 기준	Long
총 아웃다이얼 후속 작업 지속 시간	아웃다이얼 통화 후 상담사가 후속 작업 상태를 지속한 시간(밀리초)입니다.	측정 기준	Long
총 벨소리 지속 시간	세션 중에 상담사가 벨 울림 상태로 보낸 시간(밀리초)입니다(착신만).	측정 기준	Long
총 후속 작업 지속 시간	통화 후 상담사가 후속 작업 상태에 있었던 시간(밀리초)입니다(착신만).	측정 기준	Long
후속 작업 수	상담사가 통화 후 후속 작업 상태로 전환한 횟수입니다.	측정 기준	integer

**AAR(Agency Activity Repoitory)**

AAR에서 집계된 표준 필드는 다음 테이블을 참조하십시오.

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
활동 수	활동 수입니다.	측정 기준	integer
활동 기간	상담사 활동 시작부터 상담사 활동 종료까지의 시간입니다.  참고: 이 값은 실시간으로 채워지지 않으며 활동 완료 후에 기록됩니다.	측정 기준	integer
활동 종료 타임스탬프	상담사 활동이 끝난 시간입니다.	측정 기준	Long

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
활동 범위	지정된 간격 동안 상담사가 참여한 초 단위 활동 시간입니다.	측정 기준	Long
활동 시작 타임스탬프	상담사 활동이 시작된 시간입니다.	측정 기준	Long
활동 상태	상담사 활동의 상태입니다. 예: 연결됨, 유희, 사용 가능, 벨소리 울림 등	필드	문자열
상담사 엔드포인트 (DN)	상담사가 통화, 채팅 또는 이메일을 수신하는 엔드포인트 (번호, 이메일 또는 채팅 핸들)입니다. 예: +9189797990	필드	문자열
상담사 ID	상담사 식별용 문자열입니다.	필드	문자열
상담사 로그인	상담사가 Agent Desktop에 로그인할 때 사용하는 이름입니다.	필드	문자열
상담사 이름	상담사, 즉 고객의 통화, 채팅 또는 이메일에 응답하는 사람의 이름입니다.	필드	문자열
상담사 세션 ID	상담사의 로그인 세션을 식별하는 문자열입니다.	필드	문자열
상담사 기술	상담사와 연관된 기술입니다.	필드	문자열
상담사 시스템 ID	상담사 식별용 문자열입니다.	필드	문자열
콜백 유형	콜백의 유형입니다. 콜백 유형은 무료 또는 웹일 수 있습니다.	필드	문자열
채널 ID	전화 통신, 이메일, 채팅 등 채널 유형의 채널 ID 참고: 상담사에게 동일한 유형의 채널이 여러 개 할당된 경우 각 채널은 고유한 ID를 갖습니다.	필드	문자열
채널 유형	전화 통신, 이메일, 채팅 등 연락 미디어 유형	필드	문자열
하위 연락처 ID	하위 상호 작용 ID는 EP-DN에 대한 상담이 있는 각 통화의 후속 레그입니다.	필드	문자열
하위 컨택 유형	상담의 유형을 결정합니다.	필드	문자열
상담 엔트리 포인트 ID	EP-DN에 대한 상담 시 엔트리 포인트 ID입니다.	필드	문자열
엔트리 포인트 이름 참조	EP-DN에 대한 상담 시 엔트리 포인트 이름입니다.	필드	문자열
상담 엔트리 포인트 시스템 ID	EP-DN에 대한 상담 시 엔트리 포인트 시스템 ID입니다.	필드	문자열

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
연결 세션 ID	컨택 세션을 식별하는 고유 식별자입니다.	필드	문자열
처리된 이메일 수	채널 유형을 통해 이메일로 처리된 전자 메일 수입니다.	측정 기준	integer
이메일 요약 수	상당사가 이메일 요약 상태에 있었던 횟수입니다.	측정 기준	integer
유휴 코드 ID	유휴 코드를 식별하는 문자열입니다.	필드	문자열
유휴 코드 이름	유휴 코드의 이름입니다.	필드	문자열
유휴 코드 시스템 ID	유휴 코드를 식별하는 시스템 생성 ID입니다.	필드	문자열
현재 활동임	현재 활동 여부(예: 활동 종료되지 않음)를 나타내는 플래그입니다. 지원되는 값은 0과 1입니다.	측정 기준	integer
로그인 활동임	현재 활동 여부(예: 활동 종료되지 않음)를 나타내는 플래그입니다. 지원되는 값은 0과 1입니다.	측정 기준	integer
로그아웃 활동임	이 활동이 로그아웃 활동인지 나타내는 플래그입니다. 지원되는 값은 0과 1입니다.	측정 기준	integer
아웃다이얼임	아웃다이얼 전화를 거는 동안 활동이 발생했는지 여부를 나타내는 플래그입니다.	측정 기준	integer
다중 미디어 프로필 유형	상당사에 대해 구성된 혼합 프로필 유형이 표시됩니다. 혼합 프로필 유형은 혼합, 혼합 실시간, 단독입니다.	필드	문자열
아웃바운드 유형	통화 유형이 수신인지 또는 발신인지를 나타냅니다.	필드	문자열
대기열 ID	대기열을 식별하는 문자열입니다. 참고      통화가 상담사에게 연결될 때까지 필드에 해당 없음 값이 표시됩니다.	필드	문자열
대기열 이름	대기열의 이름을 식별하는 문자열입니다.	필드	문자열

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
대기열 시스템 ID	대기열을 식별하는 문자열입니다. 참고 통화가 상담사에게 연결될 때까지 필드에 해당 없음 값이 표시됩니다.	필드	문자열
실시간 업데이트 타임스탬프	상담사 활동 레코드가 업데이트된 마지막 타임스탬프입니다.	측정 기준	Long
레코드 고유 ID	이 활동 레코드를 식별하는 고유 문자열입니다.	필드	문자열
사이트 ID	콜 센터 위치에 할당된 ID입니다. 참고 통화가 상담사에게 연결될 때까지 필드에 해당 없음 값이 표시됩니다.	필드	문자열
사이트 이름	통화가 배포된 콜 센터 위치입니다. 참고 통화가 상담사에게 연결될 때까지 필드에 해당 없음 값이 표시됩니다.	필드	문자열
사이트 시스템 ID	콜 센터 위치에 할당된 ID입니다. 참고 통화가 상담사에게 연결될 때까지 필드에 해당 없음 값이 표시됩니다.	필드	문자열
하위 채널 유형	소셜 채널(Facebook 및 SMS)이 통계와 함께 표시됩니다. 필터: 채널 유형 필드: 소셜 사용: 행 세그먼트	필드	문자열
팀 ID	팀에 할당된 ID입니다. 참고 통화가 상담사에게 연결될 때까지 필드에 해당 없음 값이 표시됩니다.	필드	문자열
팀 이름	특정 사이트에서 특정 통화 유형을 처리하는 상담사 그룹입니다.	필드	문자열
팀 시스템 ID	팀에 할당된 ID입니다. 참고 통화가 상담사에게 연결될 때까지 필드에 해당 없음 값이 표시됩니다.	필드	문자열
테넌트Id	테넌트의 고유한 ID입니다.	필드	문자열

열 이름	설명	필드 또는 측정값	데이터 유형
후속 작업 코드 이름	상담사가 상호 작용에 할당하는 후속 작업 코드입니다.	필드	문자열
후속 작업 코드 시스템 ID	후속 작업 코드를 식별하는 시스템 생성 문자열입니다.	필드	문자열

## 에이전트 상태

표 1: 에이전트 상태

상태	설명
사용할 수 있음	상담사가 라우팅된 연결 요청을 수락하고 응답할 준비가 되었을 때 생성됩니다. 상담사가 로그인한 후에는 상담사가 드롭다운 목록에서 사용 가능을 선택하여 음성 통화, 채팅, 이메일 및 소셜 메시징 대화 요청을 수락해야 합니다.
사용 가능-상담	사용 가능 상태에 있는 대상 상담사가 상담 요청을 수락하고 통화 에 추가될 때 생성됩니다.
AvailableConsultReserved	상담사에 대한 상담 요청이 시작되고 대상 상담사가 사용 가능 상태에 있는 경우 생성됩니다.
전화회의-완료	전화회의 통화가 종료될 때 생성됩니다. 이 상태는 상담 요청을 시작한 상담사와 통화를 수신하는 상담사 모두에 대해 생성됩니다. 전화회의 완료 상태는 대상 상담사가 전화회의 통화를 종료할 때 표시됩니다. 그러면 전화회의 요청을 시작한 상담사가 재개를 클릭하여 고객이 보류를 해제할 때까지 표시됩니다.
전화회의	전화회의 통화가 진행 중일 때 생성됩니다.
연결됨	상담사가 요청을 수락하고 고객과 연결된 경우 생성됩니다.
연결됨-상담	대상 상담사가 상담 요청을 수락하고 상담 통화가 연결된 경우 생성됩니다.
ConnectedConsultReserved	상담 통화를 시작하는 통화 연결된 작업을 수행하기 위해 미디어 에 상담 요청이 전달될 때 생성됩니다.
참조 완료	상담 통화가 종료될 때 생성됩니다. 이 상태는 상담 요청을 시작한 상담사와 상담한 상담사 모두에게 생성됩니다. 상담 완료 상태는 대상 상담사가 상담 통화를 종료할 때 표시됩니다. 그러면 상담 요청을 시작한 상담사가 재개를 클릭하여 고객이 보류를 해제할 때까지 표시됩니다.

상태	설명
상담	상담 통화가 진행 중일 때 생성됩니다.
ctq-ready/ctq-reserved/ctq-accepted	상담에서 대기열 요청이 시작된 후, 대상 상담사가 대기열에 있는 상담 통화에 사용할 수 있을 때 생성됩니다.
보류-완료	상담사가 보류 중인 통화를 제거한 후 통화가 다시 진행 중 상태로 전환될 때 생성됩니다.
유휴	상담사가 로그인되었지만 라우팅된 요청을 받을 준비가 되지 않은 경우 생성됩니다. 상담사가 데스크톱에 로그인하면 기본적으로 상태가 유휴 상태로 설정됩니다.
유휴-상담	유휴 상태에 있는 대상 상담사가 상담 요청을 수락하고 통화로 추가될 때 생성됩니다.
IdleConsultReserved	상담사에 대한 상담 요청이 시작되고 대상 상담사가 유휴 상태에 있는 경우 생성됩니다.
로그아웃됨	상담사가 데스크톱에서 로그아웃할 때 생성됩니다.
응답하지-않음	상담사가 라우팅된 연결 요청에 응답하지 않고 RONA 상태로 전환될 때 생성됩니다.
보류	상담사가 보류 버튼을 클릭하여 고객이 보류 상태로 전환될 때 생성됩니다. 타이머 옆에 통화 보류 상태가 표시됩니다. 상담사가 재개를 클릭하여 통화 보류를 해제할 수 있습니다.
벨소리 울림	수신 통화 팝오버가 데스크톱의 오른쪽 하단 모서리에 표시될 때 생성됩니다.
후속작업	고객과의 활성 상호 작용 중에 상담사가 종료, 호 전환 또는 보내기 버튼을 클릭하면 생성됩니다. 요약 작업이 제출될 때까지 요약 상태가 표시됩니다.
vt-transfer	상담사가 비공개 전환을 통해 엔트리 포인트 또는 대기열로 통화를 전송한 후에 생성됩니다.
skillUpdate	관리 포털에서 상담사에 대한 기술 프로필 또는 기술 업데이트에 대해 알릴 때 생성됩니다.

# 통화 상태

표 2: 분석기 이벤트 시퀀스

이벤트	목적	다음 예상 이벤트: <b>Y</b> = 수락, <b>X</b> = 수락 안 함																		
		새로만 들기	ivr- 연결 됨	ivr- 완료	지정보류	연결 됨	연결 됨	보류 중	보류 완료	상 담	상 담-완료	전화 회의	전화 회의	종료됨	녹 음	전환 됨	모니 터링 요청	모니 터링 시작됨	모니 터링 종료됨	후속작업 완료
연락처 없음	고객과 상호 작용 없음	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
새로 만들기	고객과 새 상호 작용 시작	N	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	Y
ivr- 연결됨	IVR 인스턴스 연결됨	N	아니요	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y
ivr- 완료	IVR 인스턴스 완료됨	N	Y	아니요	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	Y
지정보류	통화하는 지정보류 상태 유지	N	Y	Y	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	Y
연결	고객과 새 통화 고객	N	N	아니요	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	Y
연결됨	고객과 통화 진행 중	N	N	아니요	N	N	Y	N	N	N	Y	N	Y	Y	Y	Y	N	N	Y	Y

이벤트	목적	다음 예상 이벤트: Y = 수락, X = 수락 안 함																		
		새로만 들기	ivr- 연결	ivr- 완료	지정보류	연결	연결	보류	보류	상	상	전화	전화	종료됨	녹음	전환	모니터링	모니터링	모니터링	후속작업
보류	고객과의 통화 보류됨	Y	N	아니요	Y	Y	N	Y	Y	N	Y	N	Y	N	Y	N	N	N	Y	Y
보류-완료	통화가 보류 중 상태에서 진행 중으로 다시 전환됨	Y	N	아니요	N	N	Y	N	N	N	Y	N	Y	Y	Y	N	N	Y	Y	
상담	통화가 상담 중 상태로 전환됨	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	Y	N	N	N	Y	Y
상담-완료	통화가 상담 중 상태에서 진행 중 상태로 다시 전환됨	N	N	아니요	Y	Y	N	Y	Y	N	Y	N	Y	N	Y	N	N	N	Y	Y
전화 회의	통화가 전화회의 상태로 전환됨	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y
전화 회의-완료	통화가 전화회의 상태에서 진행 중 상태로 전환됨	N	N	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	Y	N	Y	N	N	N	Y	Y

이벤트	목적	다음 예상 이벤트: <b>Y</b> = 수락, <b>X</b> = 수락 안 함																					
		새로만 들기	ivr-연결	ivr-완료	지정보류	연결류	연결됨	보류중	보류완료	상담	상담-완료	전화회의	전화회의	종료됨	녹음	녹음 시작됨	전환됨	모니터링 요청	모니터링 시작됨	모니터링 종료됨	후속작업 완료	업데이트	csr-특성
종료됨	고객과의 통화가 종료됨	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y		
녹음 시작됨	통화 녹음 시작됨	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	
전환됨	통화가 전환됨	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y		
모니터링 요청됨	통화 모니터링 요청됨	N	N	N	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	N	N	N	Y		
모니터링 시작됨	통화 모니터링 시작됨	N	N	N	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	N	Y	N	N	Y		
모니터링 완료	통화 모니터링 종료됨	N	N	N	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y		
후속작업 완료	상담사에 의해 후속 작업 완료	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y		
업데이트	업데이트	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y		
-csr-특성	특성																						

# 통화 사유 코드

표 3: 통화 사유 코드

사유 코드	이유	설명
400	잘못된 요청	잘못된 구문으로 인해 서버가 요청을 이해할 수 없습니다.
401	인증되지 않음	해당 요청은 사용자 인증이 필요합니다.
403	금지	서버가 요청을 이해하지만 실행하기를 거부합니다. 인증은 도움이 되지 않습니다. 요청을 반복하지 마십시오.
404	발견되지 않음	사용자 ID가 요청-URI에 지정된 도메인에 없거나 요청-URI의 도메인이 요청 수신자가 처리한 도메인과 일치하지 않습니다.
405	방법이 허용되지 않음	요청-회선에 지정된 방법이 인식되지만 요청-URI로 식별되는 주소에는 허용되지 않습니다. 응답에는 표시된 주소에 대한 유효한 방법 목록이 포함된 허용 헤더 필드가 포함되어야 합니다.
406	허용되지 않음	요청으로 식별되는 리소스는 요청에서 전송된 허용 헤더 필드에 따라 허용되지 않는 콘텐츠 특성이 있는 응답 엔티티를 생성합니다.
407	프록시 인증 필요함	이 코드는 401(인증되지 않음)과 유사하지만 클라이언트가 프록시를 사용하여 먼저 인증을 받아야 한다는 것을 나타냅니다.
408	요청 시간 초과	서버에서 관리자가 설정한 시간 초과 기간 내에 응답을 생성할 수 없습니다.
410	없음	현재 서버에 요청한 리소스가 없으며 전달 주소를 알 수 없습니다.
413	요청 엔티티가 너무 큼니다.	요청 엔티티의 본문이 서버에서 처리할 수 있는 값을 초과하므로 서버에서 요청을 처리할 수 없습니다. 서버에서 연결을 종료하여 클라이언트가 요청을 계속하는 것을 방지할 수 있습니다.
414	요청-URI가 너무 김	요청-URI가 서버에서 해석할 수 있는 값보다 길기 때문에 서버에서 요청을 처리할 수 없습니다.

사유 코드	이유	설명
415	지원되지 않는 미디어 유형	요청의 메시지 본문이 요청된 방법에 대해 서버에서 지원되지 않는 형식으로 되어 있어 서버에서 요청을 처리할 수 없습니다.
416	지원되지 않는 URI 체계	요청-URI에 있는 URI의 체계를 서버에서 알 수 없으므로 서버에서 요청을 처리할 수 없습니다.
420	잘못된 내선 번호	서버가 프록시-필요 또는 헤더 필요 필드에 지정된 프로토콜 확장을 인식할 수 없습니다.
421	내선 번호 필요	요청을 처리하기 위해 UAS(사용자 에이전트 서버)에 특정 내선 번호가 필요하지만 이 내선 번호는 요청의 지원되는 헤더 필드에 나열되지 않습니다.
423	간격이 너무 짧음	요청한 리소스의 만료 시간이 너무 짧아서 서버에서 요청을 처리할 수 없습니다. 이 응답은 등록 기관에서 연락처 헤더 필드 만료 시간이 너무 작은 등록을 거부하는 데 사용할 수 있습니다.
480	일시적으로 사용할 수 없음	사용자의 최종 시스템이 성공적으로 연결되지만 사용자를 현재 사용할 수 없습니다(예: 사용자가 로그인하지 않았거나 방해 금지 기능이 활성화되어 있음).
481	통화/트랜잭션 없음	UAS가 기존 대화 또는 트랜잭션과 일치하지 않는 요청을 받았습니다.
482	Loop 발견됨	서버에서 루프를 감지했습니다.
483	홑이 너무 많음	요청에 값이 0인 최대 착신 전환 헤더 필드가 포함되어 있으므로 서버에서 요청을 처리할 수 없습니다.
484	주소가 불완전함	요청-URI가 불완전합니다. 추가 정보는 사유 문구에서 제공해야 합니다.
485	모호함	요청-URI가 모호합니다.
486	사용 중	사용자의 최종 시스템에는 성공적으로 연결되지만 사용자가 현재 이 최종 시스템에서 회화를 받을 수 없습니다.
487	요청 종료됨	요청이 BYE 또는 CANCEL 요청에 의해 종료됩니다.

사유 코드	이유	설명
488	여기에서 허용되지 않음	응답은 사유 코드 606(허용되지 않음)과 동일한 의미가 있지만 요청-URI에 의해 주소가 지정된 특정 리소스에만 적용되고 요청은 다른 곳에서 성공할 수 있습니다.
491	요청 보류 중	동일한 대화 상자 내에 대기 중인 요청이 있는 UAS에 의해 요청이 수신됩니다.
493	관독할 수 없음	수신자가 소유하지 않거나 적절한 암호 해독 키를 제공하지 않는 암호화된 다목적 MIME(인터넷 메일 내선 번호) 본문을 포함하는 UAS에 의해 요청이 수신됩니다.
500	내부 서버 오류	서버에서 요청을 이행하지 못하게 하는 예기치 못한 조건을 발견했습니다.
501	구현되지 않음	서버에서 요청을 완료하는 데 필요한 기능을 지원하지 않습니다.
502	잘못된 게이트웨이	게이트웨이 또는 프록시로 작동하는 동안 서버에서 요청을 수행하는 데 액세스한 다운스트림 서버로부터 잘못된 응답을 수신합니다.
503	서비스를 사용할 수 없음	서버의 일시적인 과부하 또는 유지 보수로 인해 서버에서 일시적으로 이 요청을 처리할 수 없습니다.
504	서버 시간 초과	서버에서 요청을 처리하기 위해 액세스한 외부 서버로부터 적시에 응답을 수신하지 못했습니다.
505	지원되지 않는 버전	서버에서 요청에 사용되는 SIP 프로토콜 버전을 지원하지 않거나 지원을 거부합니다.
513	메시지가 너무 큼	메시지 길이가 용량을 초과했기 때문에 서버에서 요청을 처리할 수 없습니다.
600	모든 곳에서 사용 중	사용자의 최종 시스템에는 성공적으로 연결되지만 사용자가 통화 중이며 현재 통화를 수락하지 않으려고 합니다.
603	거부	사용자의 시스템에는 성공적으로 연결되지만 사용자가 원하지 않거나 참가할 수 없습니다.
604	어디에도 존재하지 않음	요청-URI에 표시된 사용자가 어디에도 존재하지 않습니다.

사유 코드	이유	설명
606	허용되지 않음	사용자의 상담사에게는 성공적으로 연결되지만, 요청된 미디어, 대역폭 또는 주소 지정 스타일과 같은 세션 설명의 일부 측면은 허용되지 않습니다.
mCCG	MCCG에서 시간 초과	시간 초과는 음성 컨트롤러가 종속 서비스에 요청을 전송하고 지정된 시간 내에 응답을 받지 못하는 경우에 발생합니다.

**CPA(통화 진행 분석) - 조건 검색 사유**

CPA는 통화 진행(예: 통화 중 및 운영자 차단)을 감지하고 연결된 후 통화를 분석하는 데 사용됩니다. 통화 진행 상태는 다음과 같은 사유 때문일 수 있습니다.

- 연결 전 사유
  - busy1: 착신 회선이 통화 중으로 감지됩니다.
  - busy2: 착신 회선이 통화 중으로 감지됩니다.
  - no\_answer/no-answer: 착신 회선이 응답하지 않았습니다.
  - no\_ringback/no-ringback: 회선에서 링 백을 수신하지 않았습니다.
  - sit\_no\_circuit/sit-no-circuit: 착신 회선의 특별한 정보 신호음(SIT)에서 회로 없음 신호음이 감지되지 않습니다.
  - sit\_operator\_intercept/sit-operator-intercept: 착신 회선의 SIT에서 교환원 차단 신호음이 감지됩니다.
  - sit\_vacant\_circuit/sit-vacant-circuit: 착신 회선의 SIT에서 빈 회로 신호음이 감지됩니다.
  - sit\_reorder/sit-reorder: 착신 회선의 SIT에서 재정렬 신호음이 감지됩니다.
- 연결 후 사유
  - voice: 착신 회선에서 음성이 감지됩니다.
  - answering\_machine/answer-machine: 착신 회선에서 자동 응답 장치가 감지됩니다.
  - cadence\_break/cadence-break: 흐름 중단으로 인해 착신 회선에 대한 연결이 끊어졌습니다.
  - ced: 착신 회선에서 팩스 기기나 모뎀이 감지됩니다.
  - cng: 착신 회선에서 팩스 기기나 모뎀이 감지됩니다.

## 번역에 관하여

Cisco는 일부 지역에서 본 콘텐츠의 현지 언어 번역을 제공할 수 있습니다. 이러한 번역은 정보 제공의 목적으로만 제공되며, 불일치가 있는 경우 본 콘텐츠의 영어 버전이 우선합니다.