



Liste des valeurs de référence du rapport

- [Liste des valeurs de référence du rapport, à la page 1](#)

Liste des valeurs de référence du rapport

Priorité d'appel

Les appels reçoivent une priorité par défaut de 1, à moins qu'une priorité différente ne soit définie dans le flux de travail.

- **1** : la plus basse
- **10** : la plus haute
- **N/A** : l'appel est abandonné avant qu'une priorité ne soit affectée.

Résultat de l'appel

- **1** : Le client répond et est mis en relation avec un agent.
- **2** : Un télécopieur ou un modem est détecté.
- **3** : Un répondeur est détecté.
- **4** : Le réseau signale un numéro incorrect.
- **5** : Le client ne souhaite pas être rappelé.
- **6** : Appel connecté, mais mauvais numéro.
- **7** : Appel connecté, mais a atteint un mauvais interlocuteur.
- **8** : Le client souhaite être rappelé.
- **11** : Tonalité d'occupation détectée.
- **15** : Le téléphone du client a expiré, soit parce que le client ne répond pas, soit parce qu'il y a une panne de la passerelle.
- **16** : L'appel est abandonné, soit parce que le port de réponse vocale interactive (RVI) n'est pas disponible ou parce que Unified CCX ne parvient pas à transférer l'appel vers le port IVR.

- **17** : Échec de l'appel pour l'une de ces raisons :
 - le numéroteur a demandé à la passerelle de supprimer un appel n'ayant pas encore été placé,
 - la passerelle a refusé l'appel,
 - la passerelle ne fonctionne plus ou le délai s'est écoulé pendant le placement de l'appel,
 - la passerelle subit une panne ou des problèmes de configuration.
- **18** : Le client a abandonné l'appel. Le client déconnecte l'appel durant le délai d'attente des appels abandonnés qui est configuré dans l'interface d'administration Web de l'application Unified CCX.

État de l'appel

- **1** : En cours. L'appel est en cours.
- **2** : Actif. L'enregistrement (actif) est envoyé au sous-système de sortie aux fins de composition.
- **3** : Fermé. L'enregistrement est fermé.
- **4** : Rappel. L'enregistrement est marqué pour rappel.
- **5** : Maximum d'appels. Le nombre maximal de tentatives a été effectué pour l'enregistrement, ce dernier est fermé.
- **6** : Réessayer. L'appel est immédiatement recomposé en cas d'échec de rappel pour les **Relances avec délai**.
- **7** : Inconnu. Si le système sortant est redémarré avec des enregistrements actifs, les enregistrements sont passés à l'état Inconnu.
- **8** : Relances avec délai. L'appel est recomposé parce que le contact était occupé ou ne répondait pas, ou si le client ou le système ont abandonné l'appel.

Le temps de relance est défini selon la configuration correspondante dans l'interface Web d'administration de l'application Unified CCX.

Type d'appel

- **1 = Conférence** : Conférence téléphonique
- **2 = ACD entrant** : Appel Unified CCX qui est traité par un agent.
- **3 = Appels non ACD entrants sur IPCC** : Appel non Unified CCX qui est reçu par l'agent sur un poste Unified CCX.
- **4 = Appels non ACD entrants sur non IPCC** : Appel non Unified CCX qui est reçu par l'agent sur un poste non-Unified CCX.
- **5 = Appels sortants sur IPCC** : Appel qu'un agent compose sur un poste Unified CCX.
- **6 = Appels sortants sur non IPCC** : Appel qu'un agent compose sur un poste non-Unified CCX.
- **7 = Transfert entrant.** : Appel transféré à un agent.
- **8 = Transfert sortant.** : Appel transféré par l'agent.

Rejet du contact

Vous trouverez ci-dessous les rejets de contacts et leurs valeurs respectives basées sur le résultat de l'appel.

- **1** : Abandonné
- **2** : Traité
- **4** : Interrompu
- **5 à 98** : Rejeté
- **99** : Effacé

Type de contact

- **1 = Entrant.** Appel externe qui est reçu par Unified CCX.
- **2 = Sortant.** Appel qui provient du port d'interface de téléphonie informatique de Unified CCX (CTI), autre qu'un appel passé au sein du système.
- **3 = Interne.** Appel qui est transféré ou en conférence entre les agents, ou un appel passé au sein du système.
- **4 = Redirection.** Un tronçon précédent a redirigé l'appel vers ce tronçon.
- **5 = Transfert entrant.** Un tronçon précédent a redirigé l'appel vers ce tronçon.
- **6 = Aperçu sortant.** Appel provenant d'un poste d'agent Unified CCX pour une destination externe, après qu'un agent a accepté un appel d'aperçu.
- **7 = IVR pour appels sortants.** Appel provenant d'un numéroteur de sortie Unified CCX vers une destination externe pour une campagne de communication externe IVR.

Numéro de téléphone de la destination/type et DN de la destination

- **1 = Agent.** Appel qui est présenté à un agent. Affiche le poste Unified CCX ou le poste CCX non Unified de l'agent.
- **2 = Périphérique.** Appel qui est présenté à un point de routage. Affiche le numéro de port CTI qui est associé au point de routage sur lequel l'appel obtient une réponse.
- **3 = Inconnu.** Appel qui est soit présenté à un destinataire extérieur via une passerelle soit à un périphérique non surveillé. Affiche le numéro de téléphone qui est composé.

État de la session de surveillance

- **Normal - Surveillé** - Surveillance terminée.
- **Normal - Agent RNA** - L'agent a laissé la sonnerie sans réponse.
- **Erreur - Arrêt de la surveillance impossible** - Le superviseur a appuyé sur la touche * pour mettre fin à la session de surveillance mais cela n'a pas fonctionné.
- **Erreur - Impossible de surveiller un nouvel appel** - Le superviseur a choisi de surveiller un nouvel appel, mais le système n'a pas réagi.

- **Erreur - Agent déconnecté** - L'agent que le superviseur tentait de surveiller s'est déconnecté.
- **Erreur - Problème réseau** - La session de surveillance a échoué en raison de problèmes réseau.
- **Erreur - Serveur VoIP incapable de communiquer** - La session de surveillance a échoué car un serveur avec ce composant de surveillance Cisco Unified CCX n'a pas pu communiquer.
- **Erreur - Surveillance non autorisée** - Le superviseur a tenté de surveiller un agent ou une file d'attente de service de contact ne figurant pas sur la liste autorisée du superviseur.
- **Erreur- Agent non connecté** - L'agent que le superviseur tentait de surveiller n'est pas connecté.
- **Erreur - Entrée non valide** - Le superviseur a entré des données qui ne sont pas reconnues par le système.
- **Erreur - Autres** - Erreurs non définies par l'ensemble des messages précédents.

Numéro de téléphone de l'expéditeur de l'appel/Numéro de répertoire de l'expéditeur de l'appel et type d'expéditeur

- **1 = Agent.** Appel initié par un agent. Affiche le poste Unified CCX de l'agent.
- **2 = Périphérique.** Appel qui a été initié depuis un périphérique qui n'est pas associé à un agent ou depuis un périphérique qui est associé à un agent qui n'est pas connecté actuellement. Affiche le port Computer Telephony Interface (CTI) qui est associé au point de routage que l'appelant a composé.
- **3 = Inconnu.** Appel initié par un appelant extérieur via une passerelle ou au moyen d'un périphérique non surveillé. Affiche le numéro de téléphone de l'appelant.

Codes de raison prédéfinis

| Code raison | État | Événement | Description d'événement |
|-------------|---------------|---|--|
| 22 | Déconnexion | SUP_AGT_TO_LOGOUT | Un superviseur passe l'état d'un agent à Déconnexion. |
| 33 | Prêt/Non prêt | SUP_AGT_TO_READY/ SUP_AGT_TO_NOT READY | Un superviseur passe l'état d'un agent à Prêt ou Non Prêt. |
| 420 | Déconnexion | - | Le système émet ce code raison lorsque l'agent est déconnecté de force en cas d'échec de la connexion entre le bureau Cisco Finesse et le serveur Cisco Finesse. |
| 32741 | Déconnexion | ICD_EXTENSION_CONFLICT | Si un agent est déjà connecté et qu'un autre agent tente de se connecter avec le même numéro de poste, l'agent précédemment connecté sera déconnecté par le système. |
| 32742 | Non prêt | AGT_SEC_LINE_OFFHOOK | L'état de l'agent passe de l'état Prêt à Non prêt lorsque les lignes non ICD surveillées sont utilisées pour les appels entrants ou sortants. |

| Code raison | État | Événement | Description d'événement |
|-------------|-------------------|---------------------------------------|--|
| 32745 | Éléments sortants | OUTBOUND_WORK_REASONCODE | Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état de travail pour sélectionner un code de traitement post-appel après avoir terminé un appel sortant. |
| 32746 | Éléments sortants | AGENT_RESERVED_OUTBOUND_DIRECT_REVIEW | Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réserve pour un appel sortant de prévisualisation directe. |
| 32747 | Éléments sortants | AGENT_RESERVED_OUTBOUND | Ce code raison est défini lorsqu'un agent passe à l'état Réserve pour un appel sortant progressif ou prédictif de l'agent. |
| 32748 | Déconnexion | AGENT_DELETED | L'agent est déconnecté de Unified CCX car l'agent est supprimé de Unified Communications Manager. Cet événement est déclenché lorsque Unified CCX synchronise les informations de l'agent avec Unified Communications Manager. |
| 32749 | Non prêt | CANCEL_FEATURE | L'état de l'agent passe de Conversation à Non prêt au moment où la fonction Annuler est déclenchée lors d'un appel de consultation de distribution des appels Interactive (ICD) entre deux agents. Lorsque l'agent consultant appuie sur la touche programmable Annuler du téléphone, l'agent consulté n'est plus associé à l'appel ACD et son état devient Non prêt. Cette fonctionnalité n'est disponible que sur certains téléphones récents. |
| 32750 | Non prêt | AGT_IPCC_EXT_CHANGED | L'agent est déconnecté de Unified CCX, car le poste Unified CCX de l'agent dans Unified Communications Manager est modifié. |
| 32751 | Prêt | AGENT_SKIPS | L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation et ignore l'appel. |
| 32752 | Prêt | CANCEL_RESERVATION | L'agent reçoit un appel sortant de prévisualisation, décide d'annuler la réservation, et appuie sur le bouton Annuler la réservation du poste de travail. |

| Code raison | État | Événement | Description d'événement |
|-------------|----------|-------------------|---|
| 32753 | Non prêt | LINE_RESTRICTED | <p>La ligne téléphonique de l'agent est signalée comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager.</p> <p>Attention Si la ligne d'un agent est ajoutée à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm.</p> <p>Si la case Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI n'est pas cochée dans la fenêtre Configuration du profil d'un périphérique par défaut de Unified Communications Manager, la ligne reste dans la liste des restrictions et elle ne peut pas être contrôlée. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à <i>Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager</i>, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.</p> |
| 32754 | Non prêt | DEVICE_RESTRICTED | <p>L'appareil de l'agent est signalé comme périphérique restreint par l'administrateur Unified Communications Manager.</p> <p>Attention Si l'appareil d'un agent est ajouté à la liste des restrictions, cela a une influence sur la fonction de sous-système RmCm.</p> <p>Si la case Autoriser le contrôle du périphérique depuis la CTI n'est pas cochée dans la fenêtre Configuration du profil d'un périphérique par défaut de Unified Communications Manager, l'appareil reste dans la liste des restrictions et ne peut pas être contrôlé. Vous pouvez modifier ce réglage pour les appareils qui sont enregistrés dans Unified Communications Manager. Reportez-vous à <i>Guide d'administration de Cisco Unified Communications Manager</i>, à l'adresse : https://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html.</p> |

| Code raison | État | Événement | Description d'événement |
|-------------|-------------|-----------------|--|
| 32755 | Non prêt | CALL_ENDED | L'agent passe à l'état Non prêt après avoir traité un appel Unified CCX. Cet événement se produit dans les cas suivants : <ul style="list-style-type: none"> • L'agent 1 est dans l'état Non prêt et reçoit un appel de consultation de l'agent 2. Après avoir traité l'appel, l'agent 1 revient à l'état Non prêt. • L'option Disponibilité automatique est désactivée pour l'agent. Après avoir traité un appel, l'agent passe à l'état Non prêt. |
| 32756 | Non prêt | PHONE_UP | Le téléphone de l'agent devient actif après avoir été dans l'état Téléphone en panne. |
| 32757 | Non prêt | CM_FAILOVER | Unified Communications Manager bascule et l'agent passe à l'état Non prêt. |
| 32758 | Non prêt | WORK_TIMER_EXP | L'état de l'agent passe de Travail à Non prêt. Cette modification survient si l'état Travail de la CSQ de cet agent est associé à un minuteur de traitement post-appel arrivé à expiration. |
| 32759 | Non prêt | PHONE_DOWN | Le téléphone de l'agent cesse de fonctionner et l'agent est placé dans l'état Non disponible. |
| 32760 | Non prêt | AGT_LOGON | L'agent se connecte et est automatiquement placé dans l'état Non prêt. |
| 32761 | Non prêt | AGT_RCV_NON_ICD | L'agent est connecté au téléphone du poste de travail ou IP et reçoit un appel qui n'est pas en attente sur la plate-forme Unified CCX. |
| 32762 | Non prêt | AGT_OFFHOOK | L'agent décroche pour passer un appel. Si l'agent saisit un motif, ce motif est affiché. Si l'agent n'a pas sélectionné de motif, le système émet ce code raison. |
| 32763 | Non prêt | AGT_RNA | L'agent ne parvient pas à répondre à un appel Unified CCX dans le délai spécifié. |
| 32764 | Déconnexion | CRS_FAILURE | Le serveur actif devient le serveur de secours et l'agent perd la connexion à la plate-forme Unified CCX. |
| 32765 | Déconnexion | CONNECTION_DOWN | Le téléphone IP ou le poste de travail de l'agent tombe en panne, ou la connexion est perturbée. |

| Code raison | État | Événement | Description d'événement |
|--------------------|-------------|-----------------------|---|
| 32766 | Déconnexion | CLOSE_FINESSE_DESKTOP | L'agent se déconnecte manuellement du bureau Finesse en utilisant l'option de déconnexion par défaut (sans étiquette de motif personnalisée). |
| 32767 | Déconnexion | AGT_RELOGIN | L'agent est connecté à un appareil (ordinateur ou téléphone) et tente de se connecter à un second appareil. |