Avaya Sistema di gestione delle chiamate

Elementi del database e calcoli

Release 16.x
Novembre 2010

© 2010 Avaya Inc. Tutti i diritti riservati.

Avviso

Avaya Inc. non si assume alcuna responsabilità per eventuali errori contenuti nel presente documento al momento della stampa. Eventuali modifiche e correzioni alle informazioni contenute nel documento potrebbero essere incorporate in versioni future.

Declinazione di responsabilità relativa alla documentazione

Avaya Inc. non è responsabile di eventuali modifiche, aggiunte o cancellazioni apportate alla versione originale pubblicata della presente documentazione, a meno che tali modifiche, aggiunte o cancellazioni non siano state eseguite da Avaya stessa. Il cliente e/o l'utente finale accettano di risarcire e non ritenere responsabile Avaya, gli agenti, i prestatori d'opera e i dipendenti Avaya relativamente a eventuali richieste di risarcimento, cause, richieste e sentenze derivanti da successive modifiche, aggiunte o cancellazioni nella presente documentazione, nei limiti definiti dal cliente o dall'utente finale.

Declinazione di responsabilità relativa ai collegamenti

Avaya Inc. non è responsabile del contenuto o dell'affidabilità di qualsiasi collegamento a siti Web a cui si fa riferimento nella presente documentazione e non necessariamente approva i prodotti, i servizi o le informazioni in essi descritti od offerti. Tali collegamenti potrebbero non essere attivi e Avaya non è in grado di controllarne la disponibilità.

Dichiarazione di garanzia

Avaya Inc. offre una garanzia limitata per questo prodotto. Per determinare i termini della garanzia limitata, fare riferimento al contratto di vendita. Inoltre, per informazioni sulla lingua standard della garanzia di Avaya e per informazioni relative al supporto offerto per questo prodotto nel periodo di garanzia, consultare il sito Web del supporto Avaya:

http://www.avaya.com/support

Licenza

L'USO O L'INSTALLAZIONE DEL PRODOTTO INDICA CHE L'UTENTE FINALE ACCETTA LE CONDIZIONI CONTENUTE NEL PRESENTE DOCUMENTO E LE CONDIZIONI GENERALI DELLA LICENZA, DISPONIBILI SUL SITO WEB DI AVAYA ALL'INDIRIZZO http://support.avaya.com/LicenseInfo (“CONDIZIONI GENERALI DELLA LICENZA”). SE L'UTENTE NON DESIDERA ESSERE VINCOLATO DA TALI CONDIZIONI, DEVE RESTITUIRE IL PRODOTTO O I PRODOTTI AL PUNTO DI ACQUISTO ENTRO DIECI (10) GIORNI DALLA DATA DI CONSEGNA PER OTTENERE UN RIMBORSO O UN ACCREDITO.

Avaya concede all'utente finale una licenza entro l'ambito dei tipi di licenza descritti di seguito. Il numero valido di licenze e unità di capacità per il quale viene concessa la licenza è uno (1), a meno che non venga specificato un numero di licenze o unità di capacità diverso nella documentazione o in altro materiale reso disponibile all'utente finale. Per “processore designato” si intende un singolo dispositivo di elaborazione autonomo. Per “server” si intende un processore designato che ospita un'applicazione software alla quale possono accedere più utenti. Per “software” si intendono i programmi informatici in codice utilizzati dall'utente finale, su licenza originale Avaya, come prodotti autonomi o preinstallati su hardware. Per “hardware” si intendono i prodotti hardware standard venduti da Avaya e utilizzati dall'utente finale.

Tipi di licenza

Copyright

Fatta eccezione per i casi in cui espressamente indicato diversamente, il prodotto è tutelato dalle leggi sul copyright e da altre leggi che regolamentano i diritti proprietari. La riproduzione, il trasferimento e/o l'utilizzo non autorizzati sono azioni perseguibili civilmente e penalmente in base alla legislazione vigente.

Componenti di terzi

Alcuni programmi software o parti degli stessi inclusi nel prodotto possono contenere software distribuito in base a quanto previsto da contratti di terzi (“Componenti di terzi”) che possono contenere condizioni che ampliano o restringono i diritti di utilizzo di determinate parti del prodotto (“Condizioni di terzi”). Le informazioni che identificano i componenti di terzi e le condizioni di terzi sono disponibili sul sito Web del supporto Avaya all'indirizzo:

http://www.avaya.com/support/ThirdPartyLicense

Assistenza offerta da Avaya riguardo alla frode

Se si ritiene di essere vittima di frode telefonica e si necessita assistenza o supporto tecnico, chiamare il centro di assistenza tecnica per l'intervento contro le frodi al numero dedicato +1-800-643-2353 per gli Stati Uniti e il Canada. Per conoscere ulteriori numeri di telefono, consultare il sito Web del supporto Avaya all'indirizzo:

http://www.avaya.com/support

Marchi

Avaya è un marchio registrato di Avaya Inc.

Tutti gli altri marchi commerciali non appartenenti ad Avaya sono di proprietà dei rispettivi proprietari.

Supporto Avaya

Avaya fornisce un numero di telefono che gli utenti possono utilizzare per segnalare problemi o chiedere informazioni sul prodotto in uso. Il numero di telefono per il supporto Avaya negli Stati Uniti è 1-800-242-2121. Per conoscere ulteriori numeri di telefono, consultare il sito Web del supporto Avaya all'indirizzo:

http://www.avaya.com/support

Indice

Prefazione 21
Obiettivo 21
Destinatari 22
Panoramica. 22
Convenzioni e terminologia 22
Motivi della ristampa. 23
Documentazione, siti Web. 23
Supporto 24

Introduzione al database CMS 25
Disponibilità degli elementi del database 25
Tabelle del database 25
Nomi delle tabelle del database. 26
Tipi di elementi del database 28
Dati storici e dati in tempo reale 29
Confronto tra dati basati su chiamata e dati basati su intervallo 29
Informazioni sugli elementi del database per i tipi di rapporto. 30
Elementi del database per gruppi/specialità 30
Elementi del database per agenti 31
Elementi del database per fasci di linee 31
Elementi del database per linee 32
Elementi del database per vettori. 32
Elementi del database per VDN 32
Elementi del database per codici attività chiamata 33
Elementi del database per login/logout agente 33
Elementi del database per tracciati agenti 33
Elementi del database per configurazioni giorno corrente 34
Elementi del database per rapporti giorno corrente 34
Elementi del database per record chiamate 34
Elementi del database storico per eccezioni 34
Terminologia 35

Capacità del server per le comunicazioni che possono influire su CMS 41
Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni 41
Convenzioni utilizzate nelle tabelle 42
Elementi del database per agenti 43
Elementi del database per login/logout agente 49
Elementi del database per tracciati agenti 51
Elementi del database per record chiamate 53
Elementi del database per codici attività chiamata 56

Elementi del database per configurazioni giorno corrente 57
Elementi del database per rapporti giorno corrente 58
Elementi del database per gruppi/specialità 59
Elementi del database per linee 68
Elementi del database per fasci di linee 70
Elementi del database per VDN 73
Elementi del database per vettori 77
Caratteristiche e funzionalità del server per le comunicazioni e relativo impatto sui dati CMS 80
Chiamate rinunciate 81
Chiamate generate e instradate tramite processore supplementare 81
Tracciamento della condizione dell'agente all'accesso 82
Agenti in più gruppi/specialità 82
Velocità media di risposta (ASA, Average Speed of Answer) 83
Problemi audio 83
BSR (Best Service Routing) 84
Avaya Business Advocate 84
Preferenza di trattamento chiamate 85
Intercettazione chiamata 85
Tracciamento delle conferenze 86
Comando vettore di conversazione 86
Chiamata ad agente specifico 86
Espansione delle capacità dell'agente 87
Svincolo forzato 87
Trattamento forzato di chiamate multiple 88
Comando Vettore goto 88
Tracciamento della condizione di attesa 88
Posizione 88
Chiamate a reinstradamento predittivo (BSR e NCR) 89
Sposta agente in servizio 89
Trattamento di chiamate multiple 89
Accodamento a più gruppi/specialità 90
Gestione chiamate uscenti (OCM) 91
Tracciamento delle chiamate personali 91
Chiamate rinunciate fantasma 92
Trasferimento in mancanza di risposta 93
Tracciamento tempo attività agente riservato 93
In chiamata 100
Condizione della specialità 100
ACW a tempo 101
Tracciamento del tempo/durata 101

Tracciamento dei trasferimenti 101
Trasferimento di chiamata/conferenza 101
Timeout in mancanza di risposta della linea 102
Identificativo universale della chiamata 102
Chiamate VDN attive 102
Timer di disconnessione vettore 103
Timer di attesa supervisione-risposta 103

Tabelle del database 105
Struttura logica del database CMS 105
Tabelle agenti 105
Tabelle VDN 106
Tabelle a struttura circolare 106
Nomi delle tabelle del database CMS 106
Descrizione delle tabelle del database CMS 109
Informazioni sulla colonna Elemento database 109
Informazioni sulla colonna Tipi di dati 110
Informazioni sulle colonne Tipo di colonna e Lunghezza 110
Elementi delle tabelle del database CMS 111
Elementi del database Agente 112
Elementi del database Tracciato agente 124
Elementi del database Record chiamata 127
Elementi del database Codici attività chiamata 130
Elementi del database storico Eccezioni 131
Elementi del database Gruppo/specialità 136
Elementi del database Fascio di linee 145
Elementi del database Linea 150
Elementi del database Vettore 153
Elementi del database VDN 157
Tabelle del database Previsioni 164
Tabelle del database amministrativo 166
Generazione di uno schema del database CMS 171
Generazione di uno schema per l'intero database CMS 172
Informazioni sul comando dbschema 172

Dizionario degli elementi del database CMS 173
Organizzazione 173
Disponibilità degli elementi del database 173
ABNCALLS 173
Da ABNCALLS1 a ABNCALLS10 175

ABNQUECALLS 175
ABNRINGCALLS 176
ABNTIME 177
ABNVECCALLS 177
ACCEPTABLE 178
ACCEPTEDINTRS 178
ACD (indice) 179
ACD_RELEASE 181
ACDAUXOUTCALLS 181
ACDCALLS 182
ACDCALLS_R1 183
ACDCALLS_R2 184
Da ACDCALLS1 a ACDCALLS10 185
ACDONHOLD (tempo reale) 185
ACDTIME 185
ACTIVECALLS (tempo reale) 186
ACWINCALLS 186
ACWINTIME 187
ACWOUTADJCALLS 187
ACWOUTCALLS 188
ACWOUTOFFCALLS 188
ACWOUTOFFTIME 189
ACWOUTTIME 189
ACWTIME 190
ADJATTEMPTS 191
ADJROUTED 191
ADJUNCTOUT (tempo reale) 192
AGDURATION (tempo reale) 192
AGENTSKILLLEVEL 192
AGENTSURPLUS 193
AGINRING (tempo reale) 193
AGLOCID 193
AGOCC 194
AGSTATE (tempo reale) 194
AGSURPDELIVERIES 194
AGSURPNPREFCALLS 195

AGSURPPREFCALLS 195
AGT_RELEASED 196
AGTIME (tempo reale) 196
ALLINUSE (tempo reale) 196
ANI_SID 197
Da ANSCONNCALLS1 a ANSCONNCALLS10 197
ANSHOLDTIME 198
ANSLOCID 198
ANSLOGIN 198
ANSREASON 199
ANSRINGTIME 199
ANSTIME 199
ASA (tempo reale) 200
ASAI_UUI 200
ASSIST (tempo reale) 201
ASSIST_ACTV 201
ASSISTS 201
ATAGENT (tempo reale) 202
AUDIO 202
AUXINCALLS 203
AUXINTIME 203
AUXOUTADJCALLS 204
AUXOUTCALLS 204
AUXOUTOFFCALLS 205
AUXOUTOFFTIME 205
AUXOUTTIME 206
AUXREASON (tempo reale) 206
AVAILABLE (tempo reale) 207
AVGAGSERV 207
AVGSPEEDANS 207
AWORKMODE (tempo reale) 208
BACKUPCALLS 208
BH_ABNCALLS (solo giornaliero) 210
BH_ACDCALLS (solo giornaliero) 210
BH_ACDTIME (solo giornaliero) 210
BH_ALLINUSETIME (solo giornaliero) 211

BH_BUSYCALLS (solo giornaliero) 211
BH_DISCCALLS (solo giornaliero) 211
BH_INCALLS (solo giornaliero) 212
BH_INTIME (solo giornaliero) 212
BH_OABNCALLS (solo giornaliero) 212
BH_OACDCALLS (solo giornaliero) 213
BH_OOTHERCALLS (solo giornaliero) 213
BH_OTHERCALLS (solo giornaliero) 213
BH_OUTCALLS (solo giornaliero) 214
BH_OUTTIME (solo giornaliero) 214
BH_STARTTIME (solo giornaliero) 214
BH_VDNCALLS (solo giornaliero) 215
BLOCKAGE 215
BSRPLAN 215
BUSYCALLS 216
BUSYTIME 217
CALLER_HOLD 217
CALLID 218
CALLING_ll 218
CALLING_LOGID (tempo reale) 218
CALLING_PTY 219
CALLSOFFERED 219
CALLSURPDELIVERIES 220
CHANGE 220
CHANGED (tempo reale) 220
CHPROF 221
COMPLETED 221
CONFERENCE 221
CONNECTCALLS 222
CONNECTTIME 222
CONNTALKTIME 223
CONSULTTIME 223
CWC (indice) 223
Da CWC1 a CWC5 224
DA_ABNCALLS 224
DA_ABNTIME 224

DA_ACDCALLS 225
DA_ACDTIME 225
DA_ACWINCALLS 225
DA_ACWINTIME 226
DA_ACWOADJCALLS 226
DA_ACWOCALLS 226
DA_ACWOOFFCALLS 227
DA_ACWOOFFTIME 227
DA_ACWOTIME 228
DA_ACWTIME 228
DA_ANSTIME. 228
DA_INACW (tempo reale) 229
DA_INQUEUE (tempo reale). 229
DA_INRING (tempo reale) 229
DA_OLDESTCALL (tempo reale) 230
DA_ONACD (tempo reale). 230
DA_OTHERCALLS 230
DA_OTHERTIME 231
DA_QUEUED 231
DA_RELEASE 231
DA_SKILL (tempo reale). 232
DACALLS_FIRST (tempo reale). 232
DEFLECTCALLS 232
DEQUECALLS 233
DEQUETIME 233
DESTINATION (tempo reale) 233
DIALED_NUM 234
DIGITS_DIALED 234
DIRECTION (tempo reale) 234
DISCCALLS 235
DISCTIME. 236
DISPIVECTOR 236
DISPOSITION. 237
DISPPRIORITY 238
DISPSKLEVEL 239
DISPSPLIT 239

DISPTIME 239
DISPVDN 240
DURATION (tempo reale) 240
EQLOC 241
EQLOCID 241
EVENT_TIME 242
Da EVENT1 a EVENT9 242
EWTHIGH (tempo reale) 243
EWTLOW (tempo reale) 243
EWTMEDIUM (tempo reale) 244
EWTTOP (tempo reale) 244
EXT_CALL_ORIG 244
EXTENSION 245
EXTN 245
EXTYPE 245
FAGINRING (tempo reale) 250
FAILURES 250
FAVAILABLE (tempo reale) 250
FCALLS 251
FINACW (tempo reale) 251
FINAUX (tempo reale) 251
FIRSTIVECTOR 251
FIRSTVDN 252
FMETHOD 252
FONACD (tempo reale) 252
FOTHER (tempo reale) 253
FSTAFFED (tempo reale) 253
GNAGINRING (tempo reale) 253
GNAVAILABLE (tempo reale) 254
GNDA_INACW (tempo reale) 254
GNDA_ONACD (tempo reale) 254
GNINACW (tempo reale) 255
GNINAUX (tempo reale) 255
GNINAUX0 (tempo reale) 255
Da GNINAUX1 a GNINAUX9 (tempo reale) 256
Da GNINAUX10 a GNINAUX99 (tempo reale) 256

GNONACD (tempo reale) 256
GNONACDAUXOUT (tempo reale) 257
GNONACDOUT (tempo reale) 257
GNONACWIN (tempo reale) 257
GNONACWOUT (tempo reale) 258
GNONAUXIN (tempo reale) 258
GNONAUXOUT (tempo reale) 258
GNOTHER (tempo reale) 259
GNSKILL (tempo reale) 259
GNSTAFFED (tempo reale) 260
GOTOCALLS 260
GOTOTIME 260
Da HDATE1 a HDATE4 261
HELD 261
HIGHCALLS 261
HOLDABN 262
HOLDABNCALLS 262
HOLDACDCALLS 262
HOLDACDTIME 263
HOLDCALLS 263
HOLDTIME 264
I_ACDAUX_OUTTIME 264
I_ACDAUXINTIME 265
I_ACDOTHERTIME 265
I_ACDTIME 266
I_ACDTIME_R1 266
I_ACDTIME_R2 267
I_ACWINTIME 267
I_ACWOUTTIME 268
I_ACWTIME 268
I_ACWTIME_R1 269
I_ACWTIME_R2 269
I_ARRIVED 270
I_AUTORESERVETIME 270
I_AUXINTIME 270
I_AUXOUTTIME 271

I_AUXSTBYTIME 271
I_AUXSTBYTIME_R1 272
I_AUXSTBYTIME_R2 272
I_AUXTIME 273
I_AUXTIME_R1 273
I_AUXTIME_R2 274
I_AUXTIME0 274
Da I_AUXTIME1 a I_AUXTIME9 274
Da I_AUXTIME10 a I_AUXTIME99 275
I_AVAILTIME 275
I_BEHINDTIME 275
I_DA_ACDTIME 276
I_DA_ACWTIME 276
I_INOCC 277
I_NORMTIME 277
I_OL1TIME 277
I_OL2TIME 278
I_OTHERSTBYTIME 278
I_OTHERSTBYTIME_R1 279
I_OTHERSTBYTIME_R2 279
I_OTHERTIME 280
I_OTHERTIME_R1 281
I_OTHERTIME_R2 281
I_OUTOCC 282
I_RINGTIME 282
I_RINGTIME_R1 283
I_RINGTIME_R2 283
I_STAFFTIME 284
I_TAUXTIME 284
I_TAVAILTIME 285
I_TOTHERTIME 285
II_DIGITS 285
ILN 286
INACW (tempo reale) 286
INAUX (tempo reale) 286
INAUX0 (tempo reale) 287

Da INAUX1 a INAUX9 (tempo reale) 287
Da INAUX10 a INAUX99 (tempo reale) 287
INBOUND (tempo reale) 288
INCALLS 288
INCOMPLETE 289
INFLAG 291
INFLOWCALLS. 291
INPROGRESS (tempo reale) 292
INQUEUE (tempo reale) 292
INRING (tempo reale) 293
INTERFLOWCALLS 293
INTERRUPTDEL 294
INTERRUPTED 294
INTIME 295
INTRDELIVERIES 296
INTRNOTIFIES 296
INTRSTATUS (tempo reale) 297
INTRTYPE (tempo reale). 297
INTRVL 297
INVECTOR (tempo reale) 299
ITN 299
KEYBD_DIALED 299
LASTCWC 300
LASTDIGITS 300
LASTOBSERVER 300
LEVEL (tempo reale). 301
LOC_ID 301
LOGID. 302
LOGIN. 303
LOGONSKILL (tempo reale). 304
Da LOGONSKILL2 a LOGONSKILL20 (tempo reale). 304
Da LOGONSKILL21 a LOGONSKILL60 304
Da LOGONSKILL61 a LOGONSKILL120 305
LOGONSTART (tempo reale) 305
LOGOUT 306
LOGOUT_DATE 306

LOGOUT_UTC 306
LOGOUTREASON 306
LOOKATTEMPTS 307
LOOKFLOWCALLS 307
LOWCALLS. 308
MALICIOUS (tempo reale) 308
MAX_TOT_PERCENTS 309
MAXINQUEUE 309
MAXOCWTIME 309
MAXSTAFFED 310
MAXTOP 310
MAXWAITING. 310
MBUSY (tempo reale) 311
MBUSYTIME 311
MCT 311
MEDCALLS 312
MOVEPENDING (tempo reale) 312
NETDISCCALLS 312
NETINCALLS 313
NETINTIME 313
NETPOLLS 313
NOANSREDIR 314
NUMAGREQ 315
NUMINUSE (tempo reale) 315
NUMTGS (tempo reale) 315
NUMVDNS (tempo reale) 315
O_ABNCALLS 316
O_ACDCALLS 316
O_ACDTIME 317
O_ACWTIME 317
O_OTHERCALLS. 318
OBSERVINGCALL 318
OBSLOCID 319
OLDEST_LOGON (tempo reale). 319
OLDESTCALL (tempo reale) 319
ONACD (tempo reale) 320

ONACDAUXOUT (tempo reale) 320
ONACDOUT (tempo reale). 320
ONACWIN (tempo reale). 321
ONACWOUT (tempo reale) 321
ONAUXIN (tempo reale) 321
ONAUXOUT (tempo reale). 322
ONHOLD (tempo reale) 322
ORIGHOLDTIME 322
ORIGIN (tempo reale) 323
ORIGLOCID. 323
ORIGLOGIN 323
ORIGREASON 324
OTHER (tempo reale) 324
OTHERCALLS 325
OTHERTIME 326
OUTBOUND (tempo reale). 326
OUTCALLS 327
OUTFLAG. 327
OUTFLOWCALLS 327
OUTFLOWTIME 329
OUTTIME 329
PENDINGSPLIT (tempo reale). 330
PERCENTUALE (tempo reale) 330
Da PERIOD1 a PERIOD9. 330
PERIODCHG 331
PHANTOMABNS 331
POSITION (tempo reale) 332
POSITIONS (tempo reale) 332
PREFERENCE (tempo reale) 333
PREFSKILLLEVEL 333
PRIORITY (tempo reale) 333
PRIORITY2 e PRIORITY3 (tempo reale) 334
QUECOUNT (tempo reale). 334
QUETYPE (tempo reale) 335
QUETYPE2 e QUETYPE3 (tempo reale) 335
QUEUETIME 335

R1AGINRING (tempo reale) . . . 336
R1AVAILABLE (tempo reale) . . . 336
R1INACW (tempo reale) . . . 336
R1INAUX (tempo reale) . . . 337
R1INAUXSTBY (tempo reale) . . . 337
R1ONACD (tempo reale). . . . 337
R1OTHER (tempo reale) . . . 338
R1OTHERSTBY (tempo reale). . . . 338
R1STAFFED (tempo reale) . . . 338
R2AGINRING (tempo reale) . . . 339
R2AVAILABLE (tempo reale) . . . 339
R2INACW (tempo reale) . . . 339
R2INAUX (tempo reale) . . . 340
R2INAUXSTBY (tempo reale) . . . 340
R2ONACD (tempo reale). . . . 340
R2OTHER (tempo reale) . . . 341
R2OTHERSTBY(tempo reale) . . . 341
R2STAFFED (tempo reale) . . . 341
RAGOCC . . . 342
RAVGSPEEDANS . . . 342
REASON . . . 342
REASON_CODE . . . 343
RECONNECT . . . 343
REJECTEDINTRS . . . 343
RETURNCALLS . . . 344
RINGCALLS . . . 344
RINGTIME. . . . 345
RUOLO (tempo reale) . . . 346
ROW_DATE (indice) . . . 346
ROW_TIME . . . 349
RSERVLEVELP. . . . 350
RSV_LEVEL . . . 350
SEGMENT . . . 350
SEGSTART . . . 351
SEGSTART_UTC . . . 351
SEGSTOP. . . . 351

SEGSTOP_UTC 352
SEQNUM 352
SERVICELEVEL 352
SERVLEVELP 353
SERVLEVELT. 353
SETUPTIME 353
SHORTCALLS 354
Da SKILL1 a SKILL3 354
Da SKILLACWTIME1 a SKILLACWTIME3 355
Da SKILLCALLS1 a SKILLCALLS3 355
Da SKILLTIME1 a SKILLTIME3 355
SKILLTYPE 356
Da SKILLTYPE2 a SKILLTYPE4 356
Da SKINTRTYPE a SKINTRTYPE120 357
SKLEVEL 358
Da SKLEVEL2 a SKLEVEL20 358
Da SKLEVEL21 a SKLEVEL60 359
Da SKLEVEL61 a SKLEVEL120 359
SKPERCENT 360
Da SKPERCENT2 a SKPERCENT20 360
Da SKPERCENT21 a SKPERCENT60 361
Da SKPERCENT61 a SKPERCENT120 361
SKSTATE (tempo reale) 362
SLVLABNS 362
SLVLOUTFLOWS 362
SPLIT (indice) 363
SPLIT1 364
Da SPLIT2 a SPLIT3 365
STAFFED (tempo reale) 365
STARTED (tempo reale) 366
STARTTIME (intervallo) 366
STARTTIME_UTC 367
SVCLEVELCHG 368
TAGINRING (tempo reale) 369
TALKTIME 369
TARGETABNS 369

TARGETACDCALLS 370
TARGETOUTFLOWS 370
TARGETPCTCHG 370
TARGETPERCENT 370
TARGETSECCHG 371
TARGETSECONDS 371
TAVAILABLE (tempo reale) 371
TDA_INACW (tempo reale) 371
TDA_ONACD (tempo reale) 372
THRESHOLD 372
TI_AUXTIME 373
TI_AUXTIME0 374
Da TI_AUXTIME1 a TI_AUXTIME9 374
Da TI_AUXTIME10 a TI_AUXTIME99 374
TI_AVAILTIME 375
TI_OTHERTIME 375
TI_STAFFTIME 376
TIME 377
TINACW (tempo reale) 378
TINAUX (tempo reale) 378
TINAUX0 (tempo reale) 378
Da TINAUX1 a TINAUX9 (tempo reale) 379
Da TINAUX10 a TINAUX99 (tempo reale) 379
TKGRP 379
TKSTATE (tempo reale) 380
TONACD (tempo reale) 381
TONACDAUXOUT (tempo reale) 381
TONACDOUT (tempo reale) 381
TONACWIN (tempo reale) 382
TONACWOUT (tempo reale) 382
TONAUXIN (tempo reale) 382
TONAUXOUT (tempo reale) 383
TOPCALLS 383
TOPSKILL (tempo reale) 383
TOT_PERCENTS (tempo reale) 384
TOTHER (tempo reale) 384

TRANSFERRED 385
TRENDBASE 386
TRUNKS 386
TSTAFFED (tempo reale) 386
TYPE (tempo reale) 387
UCID 387
USE_SVC_OBJ (tempo reale) 387
UUI_LEN 388
VDISCCALLS 388
VDN 388
VDN2-9 389
VECTOR 390
WMODE_SEQ 391
WORKCODE 391
WORKMODE (tempo reale) 391
WORKSKILL (tempo reale) 392
WORKSKLEVEL (tempo reale) 392
WORKSPLIT (tempo reale) 393
WORKSPLIT2 e WORKSPLIT3 (tempo reale) 393
Da WORKSPLIT4 a WORKSPLIT20 (tempo reale) 394
Da WORKSPLIT21 a WORKSPLIT60 (tempo reale) 394
Da WORKSPLIT61 a WORKSPLIT120 (tempo reale) 394
Da WT1 a WT4 395

Definizioni dei calcoli CMS 397
Valori di ricerca 397
Tabelle di riferimento incrociato relative alla condizione dell'agente e ai valori di ricerca riga 398
Tabelle di riferimento incrociato relative all'esito delle chiamate e ai valori di ricerca riga 400
Calcoli 400
Calcoli standard del Dizionario CMS 401
Calcoli specifici dei rapporti 412

Indice analitico 415

Prefazione

Il sistema di gestione delle chiamate (CMS, Call Management System) di Avaya è un'applicazione per le aziende e le organizzazioni che utilizzano i server per telecomunicazioni Avaya per l'elaborazione di grossi volumi di chiamate utilizzando la distribuzione automatica delle chiamate (ACD, Automatic Call Distribution). Avaya CMS supporta soluzioni per l'instradamento e la selezione di agenti, centri di contatto a più siti, agenti remoti, rapporti, interfaccia ad altri sistemi, gestione del personale, applicazioni software, ripristino di sistema e monitoraggio della qualità.

Avaya CMS fa parte dalla soluzione Operational Effectiveness della suite Avaya Customer Interaction.

Questa sezione include i seguenti argomenti:

- Obiettivo a pagina 21
- Destinatari a pagina 22
- Panoramica a pagina 22
- Convenzioni e terminologia a pagina 22
- Motivi della ristampa a pagina 23
- Documentazione, siti Web a pagina 23
- Supporto a pagina 24

Obiettivo

L'obiettivo di *Elementi e calcoli del database* è fornire agli utenti CMS le competenze necessarie per comprendere in dettaglio il modo in cui i numeri presenti nei rapporti CMS e Avaya CMS Supervisor (Supervisor) vengono calcolati all'interno del database CMS.

Utilizzare questo documento come strumento di riferimento. Si tratta del dizionario del database CMS contenente le definizioni degli elementi del database e dei calcoli di cui CMS tiene traccia.

I due impieghi più comuni di questo documento sono da associare al documento Rapporti e riguardano la definizione di rapporti personalizzati o creati tramite Editor grafico. Nel documento Rapporti sono elencati gli elementi del database e i calcoli utilizzati in ciascun rapporto CMS. È possibile utilizzare *Elementi e calcoli del database* per comprendere esattamente il modo in cui CMS registra e memorizza ogni numero riportato nei rapporti.

Destinatari

Questo documento si rivolge agli utenti del sistema CMS che devono acquisire le procedure di calcolo numerico di CMS da utilizzare nei rapporti. Il presente documento ha anche lo scopo di guidare gli utenti nella scelta degli elementi del database e dei calcoli da usare nei rapporti personalizzati.

Panoramica

Elementi e calcoli del database definisce gli elementi e i calcoli del database Avaya CMS (Call Management System) utilizzati per i rapporti standard e personalizzati, nonché le interazioni tra le funzioni del server per comunicazioni che influiscono sul modo in cui CMS tiene traccia dei dati.

Questo documento comprende le seguenti sezioni:

- Introduzione al database CMS a pagina 25 - Questa sezione contiene informazioni sulle diverse tabelle del database che compongono il database CMS, inclusi i nomi di tutte le tabelle del database e le informazioni specifiche di ogni tipo (gruppo/specialità, agente, login/logout agente e così via) di tabella. Vengono inoltre fornite le definizioni dei diversi tipi di elementi del database (cumulativi, amministrativi, di condizione e così via) insieme a un elenco dei termini utilizzati nelle definizioni degli elementi del database.
- Capacità del server per le comunicazioni che possono influire su CMS a pagina 41 - Questa sezione fornisce una serie di tabelle a riferimento incrociato che indicano quali elementi del database CMS sono disponibili per ognuna delle release dei server per le comunicazioni Avaya. Vengono inoltre fornite informazioni sul modo in cui le caratteristiche e le funzionalità dei server sono controllate da CMS o sul modo in cui incidono sui dati che CMS produce per i rapporti.
- Dizionario degli elementi del database CMS a pagina 173 - Questa sezione fornisce una definizione di ogni elemento presente nel database CMS.
- Definizioni dei calcoli CMS a pagina 397 - Questa sezione fornisce una definizione di ciascuno dei calcoli CMS standard utilizzati nei rapporti o disponibili per i rapporti personalizzati. Vengono inoltre fornite informazioni di ricerca per tipi di dati specifici.

Convenzioni e terminologia

Le seguenti etichette di sicurezza indicano che l'informazione è di particolare importanza.

ATTENZIONE
I punti contrassegnati dalle etichette Attenzione richiamano l'attenzione su situazioni che potrebbero danneggiare il software, causare la perdita di dati o l'interruzione del servizio.

AVVERTENZA
I punti contrassegnati dall'etichetta Avvertenza richiamano l'attenzione su situazioni che potrebbero danneggiare l'hardware o l'attrezzatura.

PERICOLO
I punti contrassegnati dall'etichetta Pericolo richiamano l'attenzione su situazioni che possono causare danni al personale.

AVVISO DI SICUREZZA
I punti contrassegnati dall'etichetta con un avviso di sicurezza richiamano l'attenzione su situazioni in cui persone non autorizzate potrebbero utilizzare il software.

In questo documento vengono usate le convenzioni riportate di seguito:

- I NOMI DEGLI ELEMENTI DEL DATABASE sono scritti in lettere maiuscole.
- I *titoli dei documenti* sono in corsivo.
- I “nomi dei capitoli” sono racchiusi tra virgolette.
- I `nomi dei file` sono scritti in caratteri monospazio.
- I “comandi vettore” sono racchiusi tra virgolette.

Motivi della ristampa

Il presente documento comprende il seguente aggiornamento:

- Nuovi elementi del database aggiunti per R16.
- È stato aggiunto il capitolo Tabelle del database alla guida Avaya su ODBC e JDBC.

Documentazione, siti Web

Tutta la documentazione relativa a CMS è disponibile sul sito http://www.avaya.com/support. I nuovi aggiornamenti relativi alla documentazione di CMS saranno pubblicati sul sito Web quando disponibili.

Utilizzare i seguenti siti Web per visualizzare la documentazione di supporto:

- Informazioni su prodotti e servizi Avaya

  http://www.avaya.com
- Documentazione relativa all'hardware Sun

  http://docs.sun.com

Supporto

Per contattare l'assistenza tecnica Avaya

Avaya mette a disposizione un numero di telefono al quale rivolgersi per segnalare problemi e ottenere informazioni relative al prodotto.

Per gli Stati Uniti:

1- 800- 242-2121

Per l'assistenza internazionale:

Vedere gli elenchi di Support Directory sul sito Web di Avaya.

Come inoltrare la richiesta per la risoluzione di un problema tecnico

Rivolgersi ad Avaya Global Services Escalation Management per la risoluzione urgente di problemi di carattere tecnico.

Introduzione al database CMS

Questa introduzione fornisce informazioni di base relative all'impostazione del database Call Management System (CMS) Avaya e ai diversi tipi di dati esistenti.

Di seguito sono elencati gli argomenti trattati nell'introduzione:

- Disponibilità degli elementi del database a pagina 25
- Tabelle del database a pagina 25
- Tipi di elementi del database a pagina 28
- Informazioni sugli elementi del database per i tipi di rapporto a pagina 30
- Terminologia a pagina 35

Disponibilità degli elementi del database

Salvo diversa indicazione nella definizione di un elemento del database, gli elementi del database definiti in questo documento sono disponibili su tutti i server per le comunicazioni Avaya.

Tabelle del database

Il database CMS comprende diverse tabelle del database appartenenti alle categorie indicate di seguito.

- Agente
- Login/logout agente
- Tracciato agente
- Record chiamata
- Codici attività chiamata
- Configurazione giorno corrente (previsione)
- Rapporto giorno corrente (previsione)
- Eccezioni
- Gruppo/specialità
- Fascio di linee

- Linea
- Vettore
- VDN

Nota
Le tabelle degli elementi del database da cui vengono recuperati i dati con maggiore frequenza sono le tabelle agenti, gruppi/specialità, fasci di linee, linee, vettori e VDN.

Nomi delle tabelle del database

Per selezionare i dati per i rapporti personalizzati, è necessario utilizzare i nomi elencati nelle tabelle contenute in questa sezione. Per le definizioni dei singoli elementi del database che risiedono in ogni tabella, vedere Dizionario degli elementi del database CMS a pagina 173.

Nomi delle tabelle del database in tempo reale

Nella tabella che segue sono elencate le tabelle del database in tempo reale e i dati in esse memorizzati.

Nome	Dati memorizzati	Su intervallo
csplit	gruppi/specialità	corrente
psplit	gruppi/specialità	precedente
cagent	agenti	corrente
pagent	agenti	precedente
ctkgrp	fasci di linee	corrente
ptkgrp	fasci di linee	precedente
ctrunk	linea	corrente
ptrunk	linea	precedente
cvector	vettore	corrente
pvector	vettore	precedente
cvdn	VDN	corrente
pvdn	VDN	precedente
ccwc	Codice attività chiamata (CWC, Call Work Code)	corrente
pcwc	CWC	precedente

- Nomi delle tabelle storiche del database

La seguente tabella elenca le tabelle storiche del database e i dati in esse memorizzati.

Nome	Dati memorizzati	Su intervallo
hsplit	gruppi/specialità	frazioni d'ora
dsplit	gruppi/specialità	giorno
wsplit	gruppi/specialità	settimana
msplit	gruppi/specialità	mese
hagent	agenti	frazioni d'ora
dagent	agenti	giorno
wagent	agenti	settimana
magent	agenti	mese
htkgrp	fasci di linee	frazioni d'ora
dtkgrp	fasci di linee	giorno
wtkgrp	fasci di linee	settimana
mtkgrp	fasci di linee	mese
htrunk	linea	frazioni d'ora
dtrunk	linea	giorno
wtrunk	linea	settimana
mtrunk	linea	mese
hvector	vettore	frazioni d'ora
dvector	vettore	giorno
wvector	vettore	settimana
mvector	vettore	mese
hvdn	VDN	frazioni d'ora
dvdn	VDN	giorno
wvdn	VDN	settimana
mvdn	VDN	mese
hcwc	CWC	frazioni d'ora

Nome	Dati memorizzati	Su intervallo
dcwc	CWC	giorno
wcwc	CWC	settimana
mcwc	CWC	mese
call_rec	Record chiamata	Non applicabile
agex	Eccezioni agente	Non applicabile
spex	Eccezioni gruppo	Non applicabile
tgex	Eccezioni fascio di linee	Non applicabile
vecex	Eccezioni vettore	Non applicabile
vdnex	Eccezioni VDN	Non applicabile
linkex	Eccezioni collegamento non attivo	Non applicabile
mctex	Eccezioni tracciamento chiamate moleste	Non applicabile
f_cday	Dati di configurazione per la previsione del giorno corrente per gruppo/specialità	Non applicabile
f_cdayrep	Dati di previsione del giorno corrente per gruppo/specialità	Non applicabile
haglog	Informazioni login/logout agente	Non applicabile
ag_actv	Dati di tracciamento attività agenti	Non applicabile

Tipi di elementi del database

Ciascun elemento del database contiene uno dei seguenti tipi di dati.

Dati amministrativi - Amministrati sul server per le comunicazioni o su CMS. Ad esempio, l'elemento del database INTRVL nella tabella in tempo reale per gruppo/specialità contiene il numero di minuti nell'intervallo di frazioni d'ora (15, 30, 60) attualmente assegnato al gruppo/specialità specificato su CMS.

Dati dell'ora di punta - Dati significativi solo per l'ora di punta.

Dati cumulativi - Dati raccolti durante l'intervallo di acquisizione. La maggior parte degli elementi del database in tempo reale contengono dati cumulativi.

Dati dei valori di intervallo massimi - Massimo raggiunto per qualunque valore nell'intervallo specificato.

Dati di identificazione riga - Mostra i dati comuni a tutte le tabelle, quali l'ora, la data e il gruppo nelle tabelle gruppo/specialità.

Dati di tabelle speciali - Mostra i dati che appartengono solo a una tabella specifica, ad esempio la tabella storica per login/logout agente o la tabella di previsione del giorno corrente.

Dati di condizione - Forniscono la condizione corrente (istantanea di un particolare elemento ACD). Ad esempio, l'elemento del database INQUEUE nella tabella in tempo reale per gruppo/specialità contiene il numero di chiamate del gruppo/specialità attualmente in coda.

Il tipo di dati che ogni elemento del database contiene è specificato alla fine della definizione dell'elemento del database in Dizionario degli elementi del database CMS a pagina 173.

Dati storici e dati in tempo reale

I dati **cumulativi**, **amministrativi, dei valori massimi, di identificazione riga e dell'ora di punta** si applicano a elementi del database storici e in tempo reale; i dati di **condizione** sono validi solo per gli elementi del database in tempo reale.

Confronto tra dati basati su chiamata e dati basati su intervallo

Oltre ai tipi di dati descritti in precedenza, gli elementi del database CMS possono essere basati su chiamata o su intervallo. La maggior parte degli elementi del database CMS è costituita da dati basati su chiamata.

Chiamata, dati basati su

I dati basati su chiamata vengono inoltrati al database dopo che è stata completata una chiamata. Se pertanto una chiamata inizia e termina in intervalli di acquisizione diversi, tutti i dati vengono registrati nell'intervallo in cui vengono completate la chiamata in corso ed eventuali attività successive alla chiamata.

Dati basati su intervallo

I dati basati su intervallo rappresentano il tempo impiegato in una particolare attività durante un intervallo di acquisizione. Essi vengono aggiornati durante l'intervallo di acquisizione e la misurazione riprende alla fine dell'intervallo. La maggior parte degli elementi basati su intervallo inizia con I_ o TI_. Anche gli elementi del database ALLINUSETIME (tabelle fascio di linee) e MBUSYTIME (tabelle linea e fascio di linee) sono costituiti da dati basati su intervallo.

I dati basati su intervallo devono essere utilizzati solo per calcolare le percentuali, ad esempio la percentuale di tempo in servizio o impiegato in attività AUX. Non possono essere utilizzati, ad esempio, per calcolare il tempo di conversazione medio. Per questo tipo di calcolo vanno utilizzati i dati basati su chiamata.

Dati basati su chiamata e basati su intervallo nei rapporti

Poiché i dati basati su chiamata e quelli basati su intervallo potrebbero non tenere sotto traccia gli stessi eventi, il calcolo deve usare un solo tipo di dati e gli eventuali confronti tra i calcoli effettuati con dati di tipo diverso potrebbero non essere rilevanti o significativi. Ad esempio, il tempo in chiamate ACD basato su chiamata e su intervallo per un agente non sarà lo stesso se quest'ultimo ha trattato una o più chiamate ACD che hanno superato i limiti di intervallo.

Nota

La somma dei dati del rapporto potrebbe non corrispondere se il rapporto presenta una combinazione di dati basati su chiamata e dati basati su intervallo.

Informazioni sugli elementi del database per i tipi di rapporto

Questa sezione include i seguenti argomenti:

- Elementi del database per gruppi/specialità a pagina 30
- Elementi del database per agenti a pagina 31
- Elementi del database per fasci di linee a pagina 31
- Elementi del database per linee a pagina 32
- Elementi del database per vettori a pagina 32
- Elementi del database per VDN a pagina 32
- Elementi del database per codici attività chiamata a pagina 33
- Elementi del database per login/logout agente a pagina 33
- Elementi del database per tracciati agenti a pagina 33
- Elementi del database per configurazioni giorno corrente a pagina 34
- Elementi del database per rapporti giorno corrente a pagina 34
- Elementi del database per record chiamate a pagina 34
- Elementi del database storico per eccezioni a pagina 34

Elementi del database per gruppi/specialità

Le descrizioni degli elementi del database per gruppi/specialità si riferiscono ai dati storici e a quelli in tempo reale.

Elementi del database in tempo reale

Gli elementi del database in tempo reale per gruppi/specialità si riferiscono alle tabelle gruppi/specialità dell'intervallo corrente (csplit) e precedente (psplit). Gli indici in tempo reale sono ACD e SPLIT.

Elementi del database storico

Gli elementi del database storico per gruppi/specialità si riferiscono alle tabelle gruppi/specialità di frazioni d'ora (hsplit), del riepilogo giornaliero (dsplit), settimanale (wsplit) e mensile (msplit), salvo diversamente indicato. Gli indici storici sono SPLIT e ROW_DATE.

Elementi del database per agenti

Le descrizioni degli elementi del database per agenti si riferiscono ai dati storici e in tempo reale.

Elementi del database in tempo reale

Gli elementi del database in tempo reale per agenti si riferiscono alle tabelle agenti dell'intervallo corrente (cagent) e precedente (pagent). Gli indici in tempo reale sono ACD, LOGID, POSITION e SPLIT.

Elementi del database storico

Gli elementi del database storico per agenti si riferiscono alle tabelle agenti di frazioni d’ora (hagent), del riepilogo giornaliero (dagent), settimanale (wagent) e mensile (magent), salvo diversamente indicato. Gli indici storici sono LOGID, SPLIT e ROW_DATE.

Elementi del database per fasci di linee

Le descrizioni degli elementi del database per fasci di linee si riferiscono ai dati storici e in tempo reale.

Elementi del database in tempo reale

Gli elementi del database in tempo reale per fasci di linee si applicano alle tabelle fasci di linee dell'intervallo corrente (ctkgrp) e precedente (ptkgrp). Gli indici in tempo reale sono ACD e TKGRP.

Elementi del database storico

Gli elementi del database storico per fasci di linee si riferiscono alle tabelle fasci di linee di frazioni d’ora (htkgrp), del riepilogo giornaliero (dtkgrp), settimanale (wtkgrp) e mensile (mtkgrp), salvo diversamente indicato. Gli indici storici sono ROW_DATE e TKGRP.

Elementi del database per linee

Le descrizioni degli elementi del database per linee si riferiscono ai dati storici e in tempo reale.

Elementi del database in tempo reale

Gli elementi del database in tempo reale per linee si riferiscono alle tabelle linee dell'intervallo corrente (ctrunk) e precedente (ptrunk). Gli indici in tempo reale sono ACD, ITN, EQLOC e TKGRP.

Elementi del database storico

Gli elementi del database storico per linee si riferiscono alle tabelle linee di frazioni d'ora (htrunk), del riepilogo giornaliero (dtrunk), settimanale (wtrunk) e mensile (mtrunk), salvo diversamente indicato. Gli indici storici sono EQLOC, ROW_DATE e TKGRP.

Elementi del database per vettori

Le descrizioni degli elementi del database per vettori si riferiscono ai dati storici e in tempo reale. Gli elementi del database per vettori sono disponibili soltanto se è stata acquistata la funzione Vettorizzazione e si dispone dell'autorizzazione ad usarla.

Elementi del database in tempo reale

Gli elementi del database in tempo reale per vettori si riferiscono alle tabelle vettori dell'intervallo corrente (cvector) e precedente (pvector). Gli indici in tempo reale sono ACD e VECTOR.

Elementi del database storico

Gli elementi del database storico per vettori si riferiscono alle tabelle vettori di frazioni d'ora (hvector), del riepilogo giornaliero (dvector), settimanale (wvector) e mensile (mvector). Gli indici storici sono ROW_DATE e VECTOR.

Elementi del database per VDN

Le descrizioni degli elementi del database per VDN si riferiscono ai dati storici e a quelli in tempo reale. Gli elementi del database per VDN sono disponibili soltanto se è stata acquistata la funzione Vettorizzazione e si dispone dell'autorizzazione ad usarla.

Elementi del database in tempo reale

Gli elementi del database in tempo reale per VDN si riferiscono alle tabelle VDN dell'intervallo corrente (cvdn) e precedente (pvdn). Gli indici in tempo reale sono ACD, VDN e VECTOR.

Elementi del database storico

Gli elementi del database storico per VDN si riferiscono alle tabelle VDN di frazioni d'ora (hvdn), del riepilogo giornaliero (dvdn), settimanale (wvdn) e mensile (mvdn). Gli indici storici sono ROW_DATE e VDN.

Elementi del database per codici attività chiamata

Le descrizioni degli elementi del database per i codici attività chiamata (CWC, Call Work Code) si riferiscono ai dati storici e a quelli in tempo reale.

Elementi del database in tempo reale

I codici attività chiamata in tempo reale si riferiscono alle tabelle CWC dell'intervallo corrente (ccwc) e precedente (pcwc). Gli indici in tempo reale sono ACD e CWC.

Elementi del database storico

Gli elementi del database storico per i codici attività chiamata si riferiscono alle tabelle CWC di frazioni d'ora (hcwc), del riepilogo giornaliero (dcwc), settimanale (wcwc) e mensile (mcwc), salvo diversamente indicato. Gli indici storici sono ROW_DATE e CWC.

Elementi del database per login/logout agente

Le descrizioni degli elementi del database per login/logout agente si riferiscono ai dati storici specifici della tabella login/logout agente (haglog). Gli indici sono SPLIT e ROW_DATE.

Elementi del database per tracciati agenti

Le descrizioni degli elementi del database per il tracciato agente sono dati storici specifici della tabella tracciato agente (ag_actv). Gli indici sono LOGID e ROW_DATE.

Elementi del database per configurazioni giorno corrente

Le descrizioni degli elementi del database per configurazioni giorno corrente si riferiscono ai dati storici usati specificamente per acquisire i valori inseriti nella finestra Previsione: giorno corrente. Si riferiscono alla tabella giorni correnti (f_cday). Gli indici sono ACD, ROW_DATE e SPLIT.

Elementi del database per rapporti giorno corrente

Le descrizioni degli elementi del database per rapporti giorno corrente si riferiscono ai dati storici usati specificamente per acquisire i valori inseriti nella finestra Previsione: giorno corrente. Si riferiscono alla tabella rapporti giorno corrente (f_cdayrep). Gli indici sono ACD, ROW_DATE e SPLIT.

Dati di previsione

I dati di previsione per un gruppo/specialità vengono generati automaticamente quando è in esecuzione la funzione Gestore previsioni e se sono stati inseriti anche i dati di configurazione del giorno corrente per il gruppo/specialità.

Elementi del database per record chiamate

Le descrizioni degli elementi del database per record chiamata si riferiscono ai dati storici, in modo specifico alla tabella record chiamata (call_rec). Gli indici sono ACD e ROW_DATE.

Elementi del database storico per eccezioni

Le descrizioni degli elementi del database per eccezioni si riferiscono agli elementi storici specifici delle eccezioni agenti (agex), gruppi (spex), fasci di linee (tgex), VDN (vdnex), vettori (vecex), collegamenti (linkex) e tracciamenti chiamate moleste (mctex).

Memorizzazione dei tipi di eccezione

CMS memorizza i tipi di eccezione come valori numerici negli elementi del database EXTYPE o REASON.

Quando vengono eseguiti i rapporti standard delle eccezioni, il valore numerico viene convertito nella stringa di testo.

Selezione dei tipi di eccezione per i rapporti

Per selezionare tipi di eccezioni specifici per un rapporto personalizzato, è necessario immettere i valori numerici nell'istruzione `Select rows where:`.

Terminologia

Nelle descrizioni degli elementi del database vengono utilizzati i termini riportati di seguito.

Agente

L'identificativo di login utilizzato da un singolo per eseguire il login ai gruppi o alle specialità. Questo termine viene spesso adottato per indicare la persona che ha utilizzato l'identificativo per eseguire l'accesso al gruppo o alla specialità. In tutti i casi, il termine “agente” implica una misurazione da parte di CMS.

Agente riservato

L'agente che riceve chiamate per una specialità solo quando la specialità è in sovraccarico 1 o 2. L'agente riservato è considerato attivato quando è superata la soglia di sovraccarico 1 o 2. L'agente viene considerato in standby quando la specialità è normale.

Agenti flex

Agenti il cui ruolo (ROLE) è Di riserva, Allocato o Su necessità.

Attività AUX

Modalità per cui gli agenti sono impegnati in attività non ACD, ad esempio una pausa, l'intervallo del pranzo, un corso di formazione, la preparazione di un messaggio di posta, una riunione e così via.

Le chiamate interne (non ACD), che vengono effettuate o ricevute dagli agenti in condizione di disponibilità in modalità risposta automatica o manuale, vengono registrate come chiamate AUXOUT o AUXIN.

Attività successiva alla chiamata (ACW, After Call Work)

L'attività svolta quando l'agente non è impegnato in una chiamata. Ci sono due tipi di attività successive alla chiamata (ACW): ACW correlate alla chiamata e ACW non associate a una chiamata. Un agente si trova in una condizione di ACW associata a una chiamata quando completa una chiamata in modalità di risposta manuale oppure quando utilizza il pulsante della funzione ACW durante una chiamata in modalità di risposta automatica e completa la chiamata. CMS tiene traccia delle attività ACW associate a una chiamata nell'elemento ACWTIME basato su chiamata e nell'elemento I_ACWTIME basato su intervallo.

Un agente può attivare la condizione ACW senza avere una chiamata associata premendo il pulsante della funzione ACW mentre si trova in condizione di disponibilità o in modalità ausiliaria (AUX). CMS terrà traccia del tempo ACW nell'elemento I_ACWTIME, ma non nell'elemento ACWTIME.

Sui server per le comunicazioni Avaya che non dispongono della funzione Selezione agente esperto (EAS, Expert Agent Selection), viene registrato il tempo ACW non associato a una chiamata ACD per il gruppo per il quale l'agente ha premuto il pulsante della funzione ACW. Sui server per le comunicazioni Avaya dotati di funzione EAS, viene registrato il tempo ACW non associato a una chiamata ACD per la prima specialità amministrata e a cui l'agente è collegato.

Un agente in attività ACW che si ricollega a una chiamata AUXIN o AUXOUT messa in attesa ritorna alla modalità ACW quando la chiamata AUXIN/OUT viene terminata. Il tempo ACW trascorso dopo la conclusione della chiamata AUXIN/OUT viene considerato come non associato a una chiamata ACD e pertanto viene calcolato come I_ACWTIME e non come ACWTIME.

BSR (Best Service Routing)

Metodo di distribuzione automatica delle chiamate tra server per le comunicazioni basato sul tempo di attesa stimato (EWT, Estimated Wait Time) per ogni server per le comunicazioni. Il metodo BSR può essere utilizzato come funzione per uno o più siti.

Chiamata ACD

Chiamata inserita nella coda di un gruppo/specialità a cui risponde un agente che fa parte di tale gruppo/specialità oppure chiamata ad agente specifico a cui risponde l'agente nella cui coda è stata inserita.

Chiamata ACD a gruppo/specialità

Chiamata inserita nella coda di un gruppo/specialità a cui ha risposto un agente di quel gruppo/specialità.

Chiamata ACD ad agente specifico

Chiamata in coda a un agente specifico. Le chiamate ACD ad agente specifico possono essere generate da un processore supplementare ASAI o, con la funzione EAS, chiamando l'identificativo di accesso di un agente. Queste chiamate vengono registrate come chiamate ACD insieme alle chiamate ACD a gruppo/specialità nelle tabelle della linea, del fascio di linee, del VDN e del vettore. Nelle tabelle degli agenti le chiamate ACD ad agente specifico vengono registrate separatamente rispetto alle chiamate ACD a gruppo/specialità. Le chiamate ACD ad agente specifico non vengono registrate nelle tabelle gruppi/specialità in quanto non sono chiamate ACD a gruppo/specialità.

Chiamata collegata

Chiamata non ACD diretta a un interno e non rinunciata (non una chiamata a gruppo/specialità o ad agente specifico). Solo le chiamate instradate a un interno vengono registrate come chiamate collegate.

Chiamata con risposta

La condizione dell'agente cambia in ACD o ACD ad agente specifico (DACD, Direct Agent ACD). Il termine “con risposta” viene utilizzato solo per le chiamate a gruppo/specialità e ACD a specifico agente. Per gli agenti in modalità di risposta manuale, la risposta alla chiamata avviene quando l'agente seleziona la linea chiamante. Per gli agenti in modalità di risposta automatica, la risposta alla chiamata avviene immediatamente dopo che è stato riprodotto il relativo tono.

Per informazioni sulle chiamate non ACD vedere la definizione di chiamata collegata.

Chiamata esterna

Chiamata effettuata a una destinazione esterna al server per le comunicazioni. Appartengono a questa categoria le chiamate ad altri server per le comunicazioni in una rete DCS.

Chiamata interna

Chiamata generata da un agente o chiamata non ACD ricevuta da un agente. Sono incluse le chiamate che un agente effettua per avviare una conferenza o un trasferimento.

Chiamata rinunciata

Chiamata che il chiamante interrompe prima che abbia ricevuto risposta o che venga connessa. Le chiamate possono essere considerate rinunciate anche quando vanno in timeout alcuni timer del server per le comunicazioni. Vedere le spiegazioni del timer di attesa supervisione-risposta (WAST), delle chiamate rinunciate fantasma e del timeout in mancanza di risposta della linea (NATO). Questi timer vengono utilizzati principalmente in postazioni in cui le linee della centrale pubblica non forniscono il segnale di svincolo.

La rinuncia alle chiamate può avvenire durante fasi diverse dell'elaborazione, inclusa l'elaborazione del vettore, dopo l’accodamento di un gruppo/specialità e mentre squillano presso un agente o un terminale.

Le chiamate che vengono considerate rinunciate differiscono da una tabella all'altra come segue:

- La tabella agente calcola come rinunciate le chiamate ACD a gruppo/specialità rinunciate mentre squillano presso l'agente.
- La tabella gruppo/specialità calcola come rinunciate le chiamate che vengono rinunciate mentre si trovano nella coda del gruppo/specialità o mentre squillano presso un agente nel gruppo/specialità.
- La tabella VDN calcola come rinunciate le chiamate ACD che vengono rinunciate mentre si trovano nel VDN, incluse le chiamate nell'elaborazione del vettore non ancora inserite nella coda di un gruppo/specialità. Ad esempio, le chiamate rinunciate durante l'ascolto di un annuncio, le chiamate in coda in uno o più gruppi/specialità e le chiamate che squillano presso i terminali degli agenti (chiamate ACD).

Quando le chiamate rinunciate vengono incluse in un elemento del database, la definizione di quell'elemento specifica i tipi delle chiamate rinunciate incluse in quell'elemento del database.

Condizione della specialità

Livello di utilizzo per ciascuna specialità utilizzato per determinare quando aggiungere agenti a una specialità per trattare un ingente volume di specialità. Le specialità possono assumere quattro stati: sconosciuta, normale, sovraccarico 1 e sovraccarico 2. La condizione della specialità è basata sulla soglia del tempo di attesa stimato (EWT). Una specialità viene considerata normale quando il valore EWT non supera la soglia di sovraccarico 1 o 2. La specialità viene considerata in sovraccarico 1 quando il valore EWT supera la soglia di sovraccarico 1. Mentre si verifica il superamento del sovraccarico 2 la specialità è in sovraccarico 2. Nella tabella del gruppo CMS viene registrato il tempo trascorso in tutte le condizioni, salvo la condizione “sconosciuta”. La condizione è “sconosciuta” quando: il collegamento tra CMS e il server per le comunicazioni non è attivo, il gruppo è di tipo non EAS o viene aggiunta una nuova specialità e il messaggio sulla condizione non è ancora arrivato dal server per le comunicazioni.

Distribuzione uniforme delle chiamate (UCD, Uniform Call Distribution)

Metodo di selezione degli agenti disponibile sia in ambienti EAS che non EAS, in base al quale tutti gli agenti inattivi vengono inclusi in un unico gruppo. Per la consegna della chiamata verrà selezionato l'agente meno occupato (UCD-LOA) o più inattivo (UCD-MIA). In un ambiente EAS, la selezione viene effettuata indipendentemente dal livello di specialità.

Gruppo/specialità non primario

Il secondo e il terzo gruppo/specialità al quale la chiamata risulta in coda in un VDN sono chiamati “gruppo/specialità non primari” o anche, rispettivamente, gruppo/specialità secondario e gruppo/specialità terziario.

Gruppo/specialità primario

Il primo gruppo/specialità rispetto al quale la chiamata risulta in coda in un VDN. Se la chiamata lascia l'elaborazione del vettore e si accoda a un altro gruppo/specialità (instradandosi ad esempio a un interno di gruppo/specialità o a un altro VDN), il nuovo gruppo/specialità diventerà “primario”. Se la chiamata lascia il vettore e non si accoda a un altro gruppo/specialità (instradandosi ad esempio a un interno), non vi sarà alcun nuovo gruppo/specialità primario.

Gruppo/specialità secondario

Il secondo gruppo/specialità rispetto al quale la chiamata risulta in coda in un VDN.

Gruppo/specialità terziario

Il terzo gruppo/specialità rispetto al quale la chiamata risulta in coda in un VDN.

Identificativo universale della chiamata (UCID, Universal Call Identifier)

UCID (Universal Call Identifier, identificativo universale della chiamata) è un numero che identifica in modo univoco una chiamata in una rete di nodi che supportano l'UCID. Questo numero è compreso nei record per la cronologia delle chiamate CMS.

In attesa

Chiamata messa in attesa in seguito all'utilizzo da parte dell'agente del pulsante HOLD o del codice di accesso per l'attesa forzata mediante la pressione del pulsante TRANSFER o CONFERENCE o attivando le indicazioni luminose.

In coda

Chiamata a gruppo/specialità o ad agente specifico indirizzata a un gruppo/specialità. Anche se la chiamata viene immediatamente consegnata a un agente senza che occupi neanche per un istante una posizione della coda, CMS riceve comunque la notifica che la chiamata è presente nella coda del gruppo/specialità.

Livello di servizio di CentreVu Supervisor

Funzione Avaya di Business Advocate in grado di ignorare le preferenze di trattamento delle chiamate degli agenti normali e attivare gli agenti riservati quando vengono superate le soglie preimpostate.

Livello di specialità

Il livello di esperienza di un agente rispetto alle specialità assegnate all'agente stesso. Il livello di specialità può essere primario o secondario. I livelli di specialità consentono di determinare quale chiamata in attesa di una specialità dell'agente verrà inviata all'agente quando questi si rende disponibile. I livelli di specialità consentono di individuare l'agente più esperto per il trattamento della chiamata alla specialità.

Modalità di risposta automatica (AI)

Modalità di risposta alla chiamata. Con AI e se le chiamate sono in coda, l'agente riceve una nuova chiamata ACD immediatamente dopo il rilascio di quella corrente. Se è in uso la funzione ACW a tempo, l'agente riceve la chiamata successiva al termine del periodo ACW a tempo.

Modalità di risposta manuale (MI)

Modalità di risposta alla chiamata. Modalità di risposta alla chiamata in base alla quale un agente che rilascia una chiamata ACD viene messo in modalità ACW e deve richiedere manualmente un'altra chiamata ACD utilizzando il pulsante MI.

Posizione dell'agente (con EAS)

Identificativo di login dell'agente, indipendentemente dal numero di specialità assegnate a quest'ultimo. L'acquisizione dei dati sull'agente avviene comunque in base alla specialità, quindi l'attività totale dell'agente va calcolata in base a tutte le specialità nell'ambito delle quali l'agente ha lavorato.

Posizione dell'agente (senza EAS)

La combinazione dell'identificativo di accesso dell'agente e del gruppo a cui l'agente è collegato. Gli agenti collegati a più gruppi prevedono diverse posizioni associate. Poiché i dati delle chiamate vengono acquisiti separatamente per ogni combinazione di agente-gruppo, è possibile rilevare le chiamate trattate e il tempo impiegato dagli agenti in ciascun gruppo a cui appartengono.

Per rilevare il lavoro totale eseguito dall'agente, è necessario calcolare i dati della chiamata in base a tutti i gruppi in cui ha lavorato l'agente.

Persona che ha effettuato il login a gruppi o specialità. La persona effettua il login da un interno (terminale voce) utilizzando l'identificativo di login assegnato della persona.

Segmento di chiamata

I record di chiamata sono costituiti da segmenti di chiamata, ognuno dei quali rappresenta una chiamata associata. Ogni volta che si effettua o si riceve una chiamata, anche quando questa viene effettuata per attivare la funzione di trasferimento o di conferenza per un'altra chiamata, viene creato un nuovo segmento di chiamata. I segmenti di chiamata correlati condividono lo stesso identificativo di chiamata. I segmenti di chiamata non correlati hanno identificativi di chiamata diversi.

Selezione agente esperto

Una funzione dei server per le comunicazioni Avaya che consente di assegnare un agente a determinate capacità (specialità). Le chiamate vengono distribuite alla specialità appropriata e ottengono risposta sulla base di quali agenti sono in grado di trattarle nel modo migliore.

Set di caratteri multibyte

Set di caratteri a larghezza mista in cui alcuni caratteri sono dati da più byte, ad esempio il set di caratteri Kanji giapponese.

Soglie di sovraccarico

Amministrato nel form del gruppo di ricerca nel server per le comunicazioni, il numero di secondi a cui gli agenti Livello per riservato 1 e Livello per riservato 2 verranno attivati.

Specialità più alta

Specialità di livello più elevato dell'agente e pertanto amministrata per prima. Questo concetto ha la massima utilità con gli agenti che usano la preferenza di trattamento chiamate livello di specialità. In questo caso, la specialità più alta dell'agente rappresenta la specialità per cui è più probabile che questi riceva una chiamata. Gli agenti a cui viene assegnata una determinata specialità più alta sono gli agenti su cui il supervisore di specialità può contare per il trattamento delle chiamate relative a tale specialità.

Questa funzionalità non è utile per gli agenti che utilizzano la preferenza di trattamento delle chiamate massima priorità o allocazione percentuale o per gli agenti non EAS. Per gli agenti non EAS, la “specialità” più alta corrisponde al gruppo a cui gli agenti sono rimasti collegati più a lungo.

Standby

Descrive il tempo per il quale gli agenti riservati sono stati collegati a una specialità e non attivi perché la specialità non è nella condizione sovraccarico 1 o 2.

Terminale

In un ambiente non EAS, un terminale è un interno che non fa parte di un gruppo di ricerca o di un gruppo/specialità non misurato. In un ambiente EAS, un terminale è un interno che non è associato a un agente collegato, vale a dire un agente che non ha effettuato l'accesso attraverso questo interno.

Capacità del server per le comunicazioni che possono influire su CMS

Questa sezione fornisce una serie di tabelle in cui viene indicato quali elementi del database CMS sono disponibili per ognuno dei server per le comunicazioni Avaya. Sono inoltre riportate informazioni sul modo in cui le caratteristiche e le funzionalità del server per le comunicazioni sono tenute sotto traccia da CMS o sul modo in cui incidono sui dati che CMS produce per i rapporti.

Esempio di layout della tabella

Gli elementi del database CMS si applicano a server per le comunicazioni specifici. Le seguenti tabelle di riferimento incrociato elencano ogni elemento del database in base alla release del server per le comunicazioni. Di seguito è riportato un esempio di come vengono presentate le informazioni nelle tabelle. Le release dei server per le comunicazioni, alle quali si applica l'elemento del database elencato, sono contrassegnate con una X.

Elemento database	Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x	Communication Manager 6.x e versioni successive
ELEMENTO DEL DATABASE	X	X

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni

Le seguenti tabelle indicano gli elementi di database supportati per ogni release di server per le comunicazioni. Le tabelle sono presentate in ordine alfabetico in base al nome (agente, login/logout agente, tracciato agente e così via).

Le tabelle sono presentate in ordine alfabetico in base al tipo di elemento del database nel seguente ordine:

- Elementi del database per agenti a pagina 43
- Elementi del database per login/logout agente a pagina 49
- Elementi del database per tracciati agenti a pagina 51
- Elementi del database per record chiamate a pagina 53
- Elementi del database per codici attività chiamata a pagina 56
- Elementi del database per configurazioni giorno corrente a pagina 57

- Elementi del database per rapporti giorno corrente a pagina 58
- Elementi del database per gruppi/specialità a pagina 59
- Elementi del database per linee a pagina 68
- Elementi del database per fasci di linee a pagina 70
- Elementi del database per VDN a pagina 73
- Elementi del database per vettori a pagina 77

Nota

Le tabelle degli elementi del database da cui vengono recuperati i dati con maggiore frequenza sono le tabelle agenti, i gruppi/specialità, i fasci di linee, le linee, i vettori e i VDN.

Convenzioni utilizzate nelle tabelle

Di seguito è riportata la legenda della tabella:

- Gli elementi contrassegnati con una “X” sono supportati da quel server per le comunicazioni.
- Gli elementi contrassegnati con una “a” vengono acquisiti per la release indicata, ma i relativi valori sono significativi solo per i server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS e Business Advocate.
- Gli elementi contrassegnati con “RC” vengono acquisiti per la release indicata, ma i relativi valori sono significativi solo per i server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS e dei codici di motivazione.
- Gli elementi contrassegnati con “EAS” richiedono che sul server per le comunicazioni sia attiva la funzione EAS (Expert Agent Selection, selezione agente esperto) affinché i relativi dati possano essere acquisiti.
- Gli elementi contrassegnati con una “e” vengono acquisiti per la release indicata, ma i relativi valori sono significativi solo per i server per le comunicazioni dotati della funzione EAS.
- Gli elementi contrassegnati con “NA” vengono acquisiti per la release indicata, ma i relativi valori potrebbero non essere significativi.
- Gli elementi contrassegnati con una “t” vengono acquisiti per la release indicata, ma i relativi valori sono significativi solo per i server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS e della distribuzione delle chiamate basata sul livello di specialità.

Elementi del database per agenti

La seguente tabella indica quali elementi del database per agenti sono supportati da ognuna delle release dei server per le comunicazioni Avaya. È anche disponibile una descrizione completa dell'elemento del database.

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per agenti

Elemento database	Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x	Communication Manager 6.x e versioni successive
ABNCALLS	X	X
ABNTIME	X	X
ACCEPTEDINTRS	NA	e
ACD	X	X
ACD_RELEASE	X	X
ACDAUXOUTCALLS	X	X
ACDCALLS	X	X
ACDCALLS_R1	a	a
ACDCALLS_R2	a	a
ACDONHOLD	X	X
ACDTIME	X	X
ACWINCALLS	X	X
ACWINTIME	X	X
ACWOUTADJCALLS	X	X
ACWOUTCALLS	X	X
ACWOUTOFFCALLS	X	X
ACWOUTOFFTIME	X	X
ACWOUTTIME	X	X
ACWTIME	X	X
AGDURATION	X	X

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per agenti		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
AGSTATE	X	X
AGTIME	X	X
ANSRINGTIME	X	X
ASSIST	X	X
ASSISTS	X	X
AUXINCALLS	X	X
AUXINTIME	X	X
AUXOUTADJCALLS	X	X
AUXOUTCALLS	X	X
AUXOUTOFFCALLS	X	X
AUXOUTOFFTIME	X	X
AUXOUTTIME	X	X
AUXREASON	RC	RC
AWORKMODE	X	X
CHANGED	X	X
CONFERENCE	X	X
DA_ABNCALLS	X	X
DA_ABNTIME	X	X
DA_ACDCALLS	X	X
DA_ACDTIME	X	X
DA_ACWINCALLS	X	X
DA_ACWINTIME	X	X
DA_ACWOADJCALLS	X	X
DA_ACWOCALLS	X	X
DA_ACWOOFFCALLS	X	X

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per agenti		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
DA_ACWOOFFTIME	X	X
DA_ACWOTIME	X	X
DA_ACWTIME	X	X
DA_ANSTIME	X	X
DA_INQUEUE	X	X
DA_OLDESTCALL	X	X
DA_OTHERCALLS	X	X
DA_OTHERTIME	X	X
DA_RELEASE	X	X
DA_SKILL	EAS	EAS
DACALLS_FIRST	a	a
DESTINATION	X	X
DIRECTION	X	X
DURATION	X	X
EVENT1-9	X	X
EXTENSION	X	X
GNSKILL	EAS	EAS
HOLDABNCALLS	X	X
HOLDACDTIME	X	X
HOLDCALLS	X	X
HOLDTIME	X	X
I_ACDAUXINTIME	X	X
I_ACDAUX_OUTTIME	X	X
I_ACDOTHERTIME	X	X
I_ACDTIME	X	X

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per agenti		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
I_ACWINTIME	X	X
I_ACWOUTTIME	X	X
I_ACWTIME	X	X
I_AUXINTIME	X	X
I_AUXOUTTIME	X	X
I_AUXSTBYTIME	a	a
I_AUXTIME	X	X
I_AVAILTIME	X	X
I_DA_ACDTIME	X	X
I_DA_ACWTIME	X	X
I_OTHERSTBYTIME	a	a
I_OTHERTIME	X	X
I_RINGTIME	X	X
I_STAFFTIME	X	X
INCOMPLETE	X	X
INTRDELIVERIES	NA	e
INTRNOTIFIES	NA	e
INTRSTATUS	NA	e
INTRTYPE	X	X
INTRVL	X	X
LEVEL	EAS	EAS
LOC_ID	X	X
LOGID	X	X
LOGONSKILL	X	X
LOGONSKILL2-4	X	X

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per agenti		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
LOGONSKILL5	EAS	EAS
LOGONSKILL6-20	EAS	EAS
LOGONSKILL21-60	EAS	EAS
LOGONSKILL61-120	NA	EAS
LOGONSTART	X	X
MALICIOUS	X	X
MOVEPENDING	X	X
NOANSREDIR	X	X
O_ACDCALLS	X	X
O_ACDTIME	X	X
O_ACWTIME	X	X
OLDEST_LOGON	X	X
ONHOLD	X	X
ORIGIN	X	X
PENDINGSPLIT	X	X
PERCENT	a	a
PHANTOMABNS	X	X
POSITION	X	X
PREFERENCE	EAS	EAS
REJECTEDINTRS	NA	e
RINGCALLS	X	X
RINGTIME	X	X
ROLE	X	X
ROW_DATE	X	X
RSV_LEVEL	a	a

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per agenti		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
SKILLTYPE	X	X
SKILLTYPE2-4	X	X
SKINTRTYPE1-120	NA	e
SKLEVEL	EAS	EAS
SKLEVEL2-4	EAS	EAS
SKLEVEL5-20	EAS	EAS
SKLEVEL21-60	EAS	EAS
SKLEVEL61-120	NA	EAS
SKPERCENT	a	a
SKPERCENT2-20	a	a
SKPERCENT21-60	a	a
SKPERCENT61-120	NA	a
SPLIT	X	X
STARTED	X	X
STARTTIME	X	X
STARTTIME_UTC	X	X
TI_AUXTIME	X	X
TI_AUXTIME0	RC	RC
TI_AUXTIME1-9	RC	RC
TI_AVAILTIME	X	X
TI_OTHERTIME	X	X
TI_STAFFTIME	X	X
TOPSKILL	t	t
TRANSFERRED	X	X
TYPE	X	X

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per agenti		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
USE_SVC_OBJ	a	a
VDN	X	X
WORKMODE	X	X
WORKSKLEVEL	EAS	EAS
WORKSKILL	e	e
WORKSPLIT	X	X
WORKSPLIT2-3	X	X
WORKSPLIT4	EAS	EAS
WORKSPLIT5	EAS	EAS
WORKSPLIT6-20	EAS	EAS
WORKSPLIT21-60	EAS	EAS
WORKSPLIT61-120	NA	e

Elementi del database per login/logout agente

La seguente tabella indica quali elementi del database per login/logout agenti sono supportati da ognuna delle release dei server per le comunicazioni Avaya.

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per login/logout agenti		
Elemento database	**Communication Manager 2.x 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
ACD	X	X
EXTN	X	X
INFLAG	X	X

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per login/logout agenti		
Elemento database	**Communication Manager 2.x 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
LOC_ID	X	X
LOGID	X	X
LOGIN	X	X
LOGIN_UTC	X	X
LOGONSKILL2-4	EAS	EAS
LOGONSKILL5	EAS	EAS
LOGONSKILL6-20	EAS	EAS
LOGONSKILL21-60	EAS	EAS
LOGONSKILL61-120	NA	EAS
LOGOUT	X	X
LOGOUT_UTC	X	X
LOGOUT_DATE	X	X
LOGOUTREASON	RC	RC
OUTFLAG	X	X
PREFERENCE	EAS	EAS
ROW_DATE	X	X
SKILLTYPE	X	X
SKILLTYPE2-4	X	X
SKINTRTYPE1-120	NA	e
SKLEVEL	EAS	EAS
SKLEVEL2-4	EAS	EAS
SKLEVEL5-20	EAS	EAS
SKLEVEL21-60	EAS	EAS
SKLEVEL61-120	NA	EAS

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per login/logout agenti		
Elemento database	**Communication Manager 2.x 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
SKPERCENT	a	a
SKPERCENT2-20	a	a
SKPERCENT21-60	a	a
SKPERCENT61-120	NA	a
SPLIT	X	X

Elementi del database per tracciati agenti

La seguente tabella indica quali elementi del database per tracciati agenti sono supportati da ognuna delle release dei server per le comunicazioni Avaya.

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per tracciati agenti		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
ACD	X	X
AGT_RELEASED	X	X
ASSIST_ACTV	X	X
AUXREASON	RC	RC
CALLER_HOLD	X	X
CALLING_II	X	X
CALLING_PTY	X	X
CONFERENCE	X	X
DIGITS_DIALED	X	X
DIRECTION	X	X

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per tracciati agenti		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
DURATION	X	X
EVENT_TIME	X	X
EXT_CALL_ORIG	X	X
INTERRUPTED	NA	e
KEYBD_DIALED	X	X
LOC_ID	X	X
LOGID	X	X
LOGOUTREASON	RC	RC
MCT	X	X
RECONNECT	X	X
ROW_DATE	X	X
SPLIT	X	X
STARTTIME	X	X
TRANSFERRED	X	X
UCID	X	X
WMODE_SEQ	X	X
WORKCODE	X	X
WORKMODE	X	X

Elementi del database per record chiamate

La seguente tabella indica quali elementi del database per record chiamate sono supportati da ognuna delle release dei server per le comunicazioni Avaya.

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per record chiamate

Elemento database	Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x	Communication Manager 6.x e versioni successive
ACD	X	X
ACWTIME	X	X
AGENTSKILLLEVEL	NA	e
AGENTSURPLUS	NA	e
AGT_RELEASED	X	X
ANSHOLDTIME	X	X
ANSLOCID	X	X
ANSLOGIN	X	X
ANSREASON	RC	RC
ASAI_UUI	X	X
ASSIST	X	X
AUDIO	X	X
CALLID	X	X
CALLING_II	X	X
CALLING_PTY	X	X
CONFERENCE	X	X
CONSULTTIME	X	X
CWC1	X	X
CWC2	X	X
CWC3	X	X

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per record chiamate		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
CWC4	X	X
CWC5	X	X
DA_QUEUED	X	X
DIALED_NUM	X	X
DISPIVECTOR	X	X
DISPOSITION	X	X
DISPPRIORITY	X	X
DISPSKLEVEL	EAS	EAS
DISPSPLIT	X	X
DISPTIME	X	X
DISPVDN	X	X
DURATION	X	X
EQLOC	X	X
EQLOCID	X	X
EVENT1-9	X	X
FIRSTVECTOR	X	X
FIRSTVDN	X	X
HELD	X	X
HOLDABN	X	X
INTERRUPTDEL	NA	e
LASTCWC	X	X
LASTDIGITS	X	X
LASTOBSERVER	X	X
MALICIOUS	X	X

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per record chiamate		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
NETINTIME	X	X
OBSERVINGCALL	X	X
OBSLOCID	X	X
ORIGHOLDTIME	X	X
ORIGLOCID	X	X
ORIGLOGIN	X	X
ORIGREASON	RC	RC
PREFSKILLLEVEL	NA	e
QUEUETIME	X	X
RINGTIME	X	X
ROW_DATE	X	X
ROW_TIME	X	X
SEGMENT	X	X
SEGSTART	X	X
SEGSTART_UTC	X	X
SEGSTOP	X	X
SEGSTOP_UTC	X	X
SEQNUM	X	X
SPLIT1	X	X
SPLIT2	X	X
SPLIT3	X	X
TALKTIME	X	X
TKGRP	X	X
TRANSFERRED	X	X

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per record chiamate		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
UCID	X	X
UUI_LEN	X	X
VDN2-9	X	X

Elementi del database per codici attività chiamata

La seguente tabella indica quali elementi del database per codici attività chiamata sono supportati per ognuna delle release dei server per le comunicazioni Avaya.

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per codici attività chiamata		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
ACD	X	X
ACDCALLS	X	X
ACDTIME	X	X
ACWTIME	X	X
CWC	X	X
INCOMPLETE	X	X
INTRVL	X	X
ROW_DATE	X	X
STARTTIME	X	X
STARTTIME_UTC	X	X

Elementi del database per configurazioni giorno corrente

La seguente tabella indica quali elementi del database per configurazioni giorno corrente sono supportati da ognuna delle release dei server per le comunicazioni Avaya.

Riferimenti incrociati per il server per le comunicazioni con gli elementi del database per configurazioni giorno corrente		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
ACD	X	X
CHANGE	X	X
CHPROF	X	X
FMETHOD	X	X
HDATE1	X	X
HDATE2	X	X
HDATE3	X	X
HDATE4	X	X
ROW_DATE	X	X
SPLIT	X	X
TRENDBASE	X	X
WT1	X	X
WT2	X	X
WT3	X	X
WT4	X	X

Elementi del database per rapporti giorno corrente

La seguente tabella indica quali elementi del database per rapporti giorno corrente sono supportati da ognuna delle release dei server per le comunicazioni Avaya.

Riferimenti incrociati per il server per le comunicazioni con gli elementi del database per rapporti giorno corrente		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
ACD	X	X
AGOCC	X	X
AVGAGSERV	X	X
AVGSPEEDANS	X	X
FCALLS	X	X
INTRVL	X	X
NUMAGREQ	X	X
RAGOCC	X	X
RAVGSPEEDANS	X	X
ROW_DATE	X	X
RSERVLEVELP	X	X
SERVLEVELP	X	X
SERVLEVELT	X	X
SPLIT	X	X
STARTTIME	X	X

Elementi del database per gruppi/specialità

La seguente tabella indica quali elementi del database per gruppi/specialità sono supportati da ognuna delle release dei server per le comunicazioni Avaya.

Riferimenti incrociati per il server per le comunicazioni con gli elementi del database per gruppi/specialità		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
ABNCALLS	X	X
ABNCALLS1-10	X	X
ABNRINGCALLS	X	X
ABNTIME	X	X
ACCEPTABLE	X	X
ACD (indice)	X	X
ACDAUXOUTCALLS	X	X
ACDCALLS	X	X
ACDCALLS_R1	a	a
ACDCALLS_R2	a	a
ACDCALLS1-10	X	X
ACDTIME	X	X
ACWINCALLS	X	X
ACWINTIME	X	X
ACWOUTADJCALLS	X	X
ACWOUTCALLS	X	X
ACWOUTOFFCALLS	X	X
ACWOUTOFFTIME	X	X
ACWOUTTIME	X	X
ACWTIME	X	X

Riferimenti incrociati per il server per le comunicazioni con gli elementi del database per gruppi/specialità		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
AGINRING	X	X
AGSURPDELIVERIES	NA	e
AGSURPNPREFCALLS	NA	e
AGSURPPREFCALLS	NA	e
ANSTIME	X	X
ASA	X	X
ASSISTS	X	X
AUXINCALLS	X	X
AUXINTIME	X	X
AUXOUTADJCALLS	X	X
AUXOUTCALLS	X	X
AUXOUTOFFCALLS	X	X
AUXOUTOFFTIME	X	X
AUXOUTTIME	X	X
AVAILABLE	X	X
BACKUPCALLS	X	X
BUSYCALLS	X	X
BUSYTIME	X	X
CALLSOFFERED	X	X
CALLSURPDELIVERIES	NA	e
CONFERENCE	X	X
DA_ACWINCALLS	X	X
DA_ACWINTIME	X	X
DA_ACWOCALLS	X	X

Riferimenti incrociati per il server per le comunicazioni con gli elementi del database per gruppi/specialità		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
DA_ACWOTIME	X	X
DA_INACW	X	X
DA_INQUEUE	X	X
DA_INRING	X	X
DA_OLDESTCALL	X	X
DA_ONACD	X	X
DEQUECALLS	X	X
DEQUETIME	X	X
DISCCALLS	X	X
DISCTIME	X	X
EVENT1-9	X	X
EWTHIGH	X	X
EWTLOW	X	X
EWTMEDIUM	X	X
EWTTOP	X	X
FAGINRING	X	X
FAVAILABLE	X	X
FINACD	X	X
FINAUX	X	X
FONACD	X	X
FOTHER	X	X
FSTAFFED	X	X
GNAGINRING	EAS	EAS
GNAVAILABLE	EAS	EAS

Riferimenti incrociati per il server per le comunicazioni con gli elementi del database per gruppi/specialità		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
GNINACW	EAS	EAS
GNINAUX	EAS	EAS
GNINAUX0	RC	RC
GNINAUX1-9	RC	RC
GNONACD	EAS	EAS
GNONACDAUXOUT	EAS	EAS
GNONACDOUT	EAS	EAS
GNONACWIN	EAS	EAS
GNONACWOUT	EAS	EAS
GNONAUXIN	EAS	EAS
GNONAUXOUT	EAS	EAS
GNDA_INACW	EAS	EAS
GNDA_ONACD	EAS	EAS
GNOTHER	EAS	EAS
GNSTAFFED	EAS	EAS
HIGHCALLS	X	X
HOLDABNCALLS	X	X
HOLDCALLS	X	X
HOLDTIME	X	X
I_ACDAUXINTIME	X	X
I_ACDAUX_OUTTIME	X	X
I_ACDOTHERTIME	X	X
I_ACDTIME	X	X
I_ACDTIME_R1	a	a

Riferimenti incrociati per il server per le comunicazioni con gli elementi del database per gruppi/specialità		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
I_ACDTIME_R2	a	a
I_ACWINTIME	X	X
I_ACWOUTTIME	X	X
I_ACWTIME	X	X
I_ACWTIME_R1	a	a
I_ACWTIME_R2	a	a
I_ARRIVED	X	X
I_AUXINTIME	X	X
I_AUXOUTTIME	X	X
I_AUXSTBYTIME_R1	a	a
I_AUXSTBYTIME_R2	a	a
I_AUXTIME	X	X
I_AUXTIME_R1	a	a
I_AUXTIME_R2	a	a
I_AUXTIME0	RC	RC
I_AUXTIME1-9	RC	RC
I_AVAILTIME	X	X
I_DA_ACDTIME	X	X
I_DA_ACWTIME	X	X
I_NORMTIME	a	a
I_OL1TIME	a	a
I_OL2TIME	a	a
I_OTHERSTBYTIME_R1	a	a
I_OTHERSTBYTIME_R2	a	a

Riferimenti incrociati per il server per le comunicazioni con gli elementi del database per gruppi/specialità		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
I_OTHERTIME	X	X
I_OTHERTIME_R1	a	a
I_OTHERTIME_R2	a	a
I_RINGTIME	X	X
I_RINGTIME_R1	a	a
I_RINGTIME_R2	a	a
I_STAFFTIME	X	X
I_TAUXTIME	t	t
I_TOTHERTIME	t	t
I_TAVAILABLE	t	t
INACW	X	X
INAUX	X	X
INAUX0	RC	RC
INAUX1-9	RC	RC
INCOMPLETE	X	X
INFLOWCALLS	X	X
INQUEUE	X	X
INRING	X	X
INTERFLOWCALLS	X	X
INTRDELIVERIES	NA	e
INTRVL	X	X
LOWCALLS	X	X
MAXINQUEUE	X	X
MAXOCWTIME	X	X

Riferimenti incrociati per il server per le comunicazioni con gli elementi del database per gruppi/specialità		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
MAXSTAFFED	X	X
MAXTOP	t	t
MAX_TOT_PERCENTS	a	a
MEDCALLS	X	X
NOANSREDIR	X	X
O_ABNCALLS	X	X
O_ACDCALLS	X	X
O_ACDTIME	X	X
O_ACWTIME	X	X
O_OTHERCALLS	X	X
OLDESTCALL	X	X
ONACD	X	X
ONACDAUXOUT	X	X
ONACDOUT	X	X
ONACWIN	X	X
ONACWOUT	X	X
ONAUXIN	X	X
ONAUXOUT	X	X
ONHOLD	X	X
OTHER	X	X
OTHERCALLS	X	X
OTHERTIME	X	X
OUTFLOWCALLS	X	X
OUTFLOWTIME	X	X

Riferimenti incrociati per il server per le comunicazioni con gli elementi del database per gruppi/specialità		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
PERIOD 1-9	X	X
PERIODCHG	X	X
PHANTOMABNS	X	X
POSITIONS	X	X
R1AGINRING	a	a
R1AVAILABLE	a	a
R1INACW	a	a
R1INAUX	a	a
R1INAUXSTBY	a	a
R1ONACD	a	a
R1OTHER	a	a
R1OTHERSTBY	a	a
R1STAFFED	a	a
R2AGINRING	a	a
R2AVAILABLE	a	a
R2INACW	a	a
R2INAUX	a	a
R2INAUXSTBY	a	a
R2ONACD	a	a
R2OTHER	a	a
R2OTHERSTBY	a	a
R2STAFFED	a	a
RINGCALLS	X	X
RINGTIME	X	X

Riferimenti incrociati per il server per le comunicazioni con gli elementi del database per gruppi/specialità		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
ROW_DATE	X	X
SERVICELEVEL	X	X
SKSTATE	a	a
SLVLABNS	X	X
SLVLOUTFLOWS	X	X
SPLIT	X	X
STAFFED	X	X
STARTTIME	X	X
STARTTIME_UTC	X	X
SVCLEVELCHG	X	X
TAGINRING	t	t
TAVAILABLE	t	t
TDA_INACW	t	t
TDA_ONACD	t	t
TINACW	t	t
TINAUX	t	t
TINAUX0	RC e t	RC e t
TINAUX1-9	RC e t	RC e t
TONACD	t	t
TONACDAUXOUT	t	t
TONACDOUT	t	t
TONACWIN	t	t
TONACWOUT	t	t
TONAUXIN	t	t

Riferimenti incrociati per il server per le comunicazioni con gli elementi del database per gruppi/specialità		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
TONAUXOUT	t	t
TOPCALLS	X	X
TOTHER	t	t
TOT_PERCENTS	a	a
TRANSFERRED	X	X
TSTAFFED	t	t

Elementi del database per linee

La seguente tabella indica quali elementi del database per linee sono supportati da ognuna delle release dei server per le comunicazioni Avaya.

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per linee		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
ABNCALLS	X	X
ACD	X	X
ACDCALLS	X	X
ACDCALLS_R1	a	a
ACDCALLS_R2	a	a
AUDIO	X	X
CALLING_LOGID	X	X
DIRECTION	X	X
DURATION	X	X

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per linee		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
EQLOC	X	X
EXTENSION	X	X
FAILURES	X	X
I_INOCC	X	X
I_OUTOCC	X	X
INCALLS	X	X
INCOMPLETE	X	X
INTIME	X	X
INTRVL	X	X
ITN	X	X
LOC_ID	X	X
LOGID	X	X
MBUSYTIME	X	X
O_ABNCALLS	X	X
O_ACDCALLS	X	X
O_OTHERCALLS	X	X
OTHERCALLS	X	X
OUTCALLS	X	X
OUTTIME	X	X
PRIORITY	X	X
PRIORITY2-3	X	X
QUECOUNT	X	X
QUETYPE	X	X
QUETYPE2-3	X	X

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per linee		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
ROW_DATE	X	X
SHORTCALLS	X	X
SPLIT	X	X
SPLIT2-3	X	X
STARTED	X	X
STARTTIME	X	X
STARTTIME_UTC	X	X
TKGRP	X	X
TKSTATE	X	X
VDN	X	X
VECTOR	X	X

Elementi del database per fasci di linee

La seguente tabella indica quali elementi del database per fasci di linee sono supportati per ognuna delle release dei server per le comunicazioni Avaya.

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per fasci di linee		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
ABNCALLS	X	X
ABNQUECALLS	X	X
ABNRINGCALLS	X	X
ABNVECCALLS	X	X

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per fasci di linee		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
ACD (indice)	X	X
ACDCALLS	X	X
ACDCALLS_R1	a	a
ACDCALLS_R2	a	a
ADJUNCTOUT	X	X
ALLINUSE	X	X
ALLINUSETIME	X	X
AUDIO	X	X
BH_ABNCALLS	X	X
BH_ACDCALLS	X	X
BH_ALLINUSETIME	X	X
BH_BUSYCALLS	X	X
BH_DISCCALLS	X	X
BH_INCALLS	X	X
BH_INTIME	X	X
BH_OABNCALLS	X	X
BH_OACDCALLS	X	X
BH_OOTHERCALLS	X	X
BH_OTHERCALLS	X	X
BH_OUTCALLS	X	X
BH_OUTTIME	X	X
BH_STARTTIME	X	X
BACKUPCALLS	X	X
BUSYCALLS	X	X

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per fasci di linee		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
COMPLETED	X	X
CONNECTCALLS	X	X
DISCCALLS	X	X
FAILURES	X	X
I_INOCC	X	X
I_OUTOCC	X	X
INBOUND	X	X
INCALLS	X	X
INCOMPLETE	X	X
INTIME	X	X
INTRVL	X	X
MBUSY	X	X
MBUSYTIME	X	X
NUMINUSE	X	X
O_ABNCALLS	X	X
O_ACDCALLS	X	X
O_OTHERCALLS	X	X
OTHERCALLS	X	X
OUTBOUND	X	X
OUTCALLS	X	X
OUTTIME	X	X
ROW_DATE	X	X
SETUPTIME	X	X
SHORTCALLS	X	X

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per fasci di linee		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
SPLIT	X	X
STARTTIME	X	X
STARTTIME_UTC	X	X
TKGRP	X	X
TRANSFERRED	X	X
TRUNKS	X	X
VDN	X	X
VECTOR	X	X

Elementi del database per VDN

La seguente tabella indica quali elementi del database per VDN sono supportati da ognuna delle release dei server per le comunicazioni Avaya.

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per VDN		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
ABNCALLS	X	X
ABNCALLS1-10	X	X
ABNQUECALLS	X	X
ABNRINGCALLS	X	X
ABNTIME	X	X
ACCEPTABLE	X	X
ACD	X	X

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per VDN		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
ACDCALLS	X	X
ACDCALLS_R1	a	a
ACDCALLS_R2	a	a
ACDTIME	X	X
ACTIVECALLS	X	X
ACWTIME	X	X
ADJATTEMPTS	X	X
ADJROUTED	X	X
AGSURPDELIVERIES	NA	e
AGSURPNPREFCALLS	NA	e
AGSURPPREFCALLS	NA	e
ANSCONNCALLS1-10	X	X
ANSTIME	X	X
ASA	X	X
ATAGENT	X	X
BH_ABNCALLS	X	X
BH_ACDCALLS	X	X
BH_ACDTIME	X	X
BH_BUSYCALLS	X	X
BH_DISCCALLS	X	X
BH_OTHERCALLS	X	X
BH_STARTTIME	X	X
BH_VDNCALLS	X	X
BACKUPCALLS	X	X
BSRPLAN	X	X

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per VDN		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
BUSYCALLS	X	X
BUSYTIME	X	X
CALLSURPDELIVERIES	NA	e
CONNECTCALLS	X	X
CONNECTTIME	X	X
CONNTALKTIME	X	X
DEFLECTCALLS	X	X
DISCCALLS	X	X
DISCTIME	X	X
HOLDABNCALLS	X	X
HOLDACDCALLS	X	X
HOLDACDTIME	X	X
HOLDCALLS	X	X
HOLDTIME	X	X
I_ARRIVED	X	X
ILN	X	X
INCALLS	X	X
INCOMPLETE	X	X
INFLOWCALLS	X	X
INPROGRESS	X	X
INQUEUE	X	X
INRING	X	X
INTERFLOWCALLS	X	X
INTIME	X	X
INTRVL	X	X

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per VDN		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
INVECTOR	X	X
LOOKATTEMPTS	X	X
LOOKFLOWCALLS	X	X
MAXOCWTIME	X	X
MAXWAITING	X	X
NETDISCCALLS	X	X
NETINCALLS	X	X
NETINTIME	X	X
NETPOLLS	X	X
NOANSREDIR	X	X
NUMTGS	X	X
OLDESTCALL	X	X
OTHERCALLS	X	X
OTHERTIME	X	X
OUTFLOWCALLS	X	X
OUTFLOWTIME	X	X
PERIOD1-9	X	X
PERIODCHG	X	X
PHANTOMABNS	X	X
RETURNCALLS	X	X
RINGCALLS	X	X
RINGTIME	X	X
ROW_DATE	X	X
SERVICELEVEL	X	X
SKILL1-3	EAS	EAS

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per VDN		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
SKILLACWTIME1-3	EAS	EAS
SKILLCALLS1-3	EAS	EAS
SKILLTIME1-3	EAS	EAS
SLVLABNS	X	X
SLVLOUTFLOWS	X	X
STARTTIME	X	X
STARTTIME_UTC	X	X
SVCLEVELCHG	X	X
TRANSFERRED	X	X
VDISCCALLS	X	X
VDN	X	X
VECTOR	X	X

Elementi del database per vettori

La seguente tabella indica quali elementi del database per vettori sono supportati da ognuna delle release dei server per le comunicazioni Avaya.

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per vettori		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
ABNCALLS	X	X
ABNQUECALLS	X	X
ABNRINGCALLS	X	X

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per vettori		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
ABNTIME	X	X
ACD	X	X
ACDCALLS	X	X
ACDCALLS_R1	a	a
ACDCALLS_R2	a	a
ADJATTEMPTS	X	X
ADJROUTED	X	X
ANSTIME	X	X
BACKUPCALLS	X	X
BUSYCALLS	X	X
BUSYTIME	X	X
DEFLECTCALLS	X	X
DISCCALLS	X	X
DISCTIME	X	X
GOTOCALLS	X	X
GOTOTIME	X	X
INCALLS	X	X
INCOMPLETE	X	X
INFLOWCALLS	X	X
INPROGRESS	X	X
INQUEUE	X	X
INRING	X	X
INTERFLOWCALLS	X	X
INTIME	X	X

Riferimento incrociato dei server per le comunicazioni con gli elementi del database per vettori		
Elemento database	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e versioni successive**
INTRVL	X	X
LOOKATTEMPTS	X	X
LOOKFLOWCALLS	X	X
NETDISCCALLS	X	X
NETPOLLS	X	X
NUMVDNS	X	X
OTHERCALLS	X	X
OTHERTIME	X	X
OUTFLOWCALLS	X	X
OUTFLOWTIME	X	X
PHANTOMABNS	X	X
RINGCALLS	X	X
RINGTIME	X	X
ROW_DATE	X	X
STARTTIME	X	X
STARTTIME_UTC	X	X
VDISCCALLS	X	X
VECTOR	X	X

Caratteristiche e funzionalità del server per le comunicazioni e relativo impatto sui dati CMS

Le caratteristiche e le funzionalità del server per le comunicazioni indicate di seguito influiscono sul modo in cui CMS tiene traccia dei dati provenienti dal server per le comunicazioni e sul modo in cui CMS crea le informazioni sugli elementi del database per i rapporti.

Le caratteristiche e le funzionalità del server per le comunicazioni, che possono influire sul tracciamento CMS dei dati, sono riportate in ordine alfabetico. Esse includono:

- Chiamate rinunciate a pagina 81
- Chiamate generate e instradate tramite processore supplementare a pagina 81
- Tracciamento della condizione dell'agente all'accesso a pagina 82
- Agenti in più gruppi/specialità a pagina 82
- Problemi audio a pagina 83
- Velocità media di risposta (ASA, Average Speed of Answer) a pagina 83
- BSR (Best Service Routing) a pagina 84
- Avaya Business Advocate a pagina 84
- Preferenza di trattamento chiamate a pagina 85
- Intercettazione chiamata a pagina 85
- Tracciamento delle conferenze a pagina 86
- Comando vettore di conversazione a pagina 86
- Chiamata ad agente specifico a pagina 86
- Espansione delle capacità dell'agente a pagina 87
- Svincolo forzato a pagina 87
- Trattamento forzato di chiamate multiple a pagina 88
- Comando Vettore goto a pagina 88
- Tracciamento della condizione di attesa a pagina 88
- Posizione a pagina 88
- Chiamate a reinstradamento predittivo (BSR e NCR) a pagina 89
- Sposta agente in servizio a pagina 89
- Trattamento di chiamate multiple a pagina 89
- Accodamento a più gruppi/specialità a pagina 90
- Gestione chiamate uscenti (OCM) a pagina 91

- Tracciamento delle chiamate personali a pagina 91
- Chiamate rinunciate fantasma a pagina 92
- Trasferimento in mancanza di risposta a pagina 93
- Tracciamento tempo attività agente riservato a pagina 93
- In chiamata a pagina 100
- Condizione della specialità a pagina 100
- ACW a tempo a pagina 101
- Tracciamento del tempo/durata a pagina 101
- Tracciamento dei trasferimenti a pagina 101
- Trasferimento di chiamata/conferenza a pagina 101
- Timeout in mancanza di risposta della linea a pagina 102
- Identificativo universale della chiamata a pagina 102
- Chiamate VDN attive a pagina 102
- Timer di disconnessione vettore a pagina 103
- Timer di attesa supervisione-risposta a pagina 103

Chiamate rinunciate

In genere, qualsiasi chiamata interrotta prima della risposta di un agente o del terminale è una chiamata rinunciata. Le chiamate VDN (ACD o non ACD) instradate a interni e poi rinunciate vengono considerate come chiamate rinunciate per il VDN. Per ulteriori informazioni, vedere Chiamate rinunciate fantasma a pagina 92.

Chiamate generate e instradate tramite processore supplementare

Sui server per le comunicazioni dotati della funzione ASAI, CMS tiene traccia delle chiamate uscenti generate da un processore supplementare o da un computer host per conto di un agente e delle chiamate instradate tramite processore supplementare. Gli elementi del database che iniziano con O_ tengono traccia delle chiamate uscenti dei gruppi/specialità, mentre quelli il cui nome contiene ADJ tengono traccia delle chiamate instradate tramite processore supplementare. Anche le chiamate uscenti di gruppi/specialità generate da un processore supplementare vengono incluse negli elementi del database ACD quali ACDCALLS, ACDTIME e ACWTIME. Le chiamate entranti a gruppi/specialità possono essere calcolate come ACDCALLS - O_ACDCALLS.

Tracciamento della condizione dell'agente all'accesso

Finché non viene notificato dal server per le comunicazioni, CMS non conosce lo stato degli agenti. Il server per le comunicazioni notifica CMS immediatamente dopo l'accesso di un agente o non appena il collegamento al server per le comunicazioni diventa operativo dopo essere stato fuori servizio. Il tempo trascorso dall'agente in questa condizione viene tenuto sotto traccia come I_OTHERTIME, I_OTHERSTBYTIME e TI_OTHERTIME e la condizione dell'agente risulta essere OTHER nei rapporti.

Il tempo che intercorre tra l'accesso e il passaggio alla condizione AUX dipende dal tempo impiegato dall'agente che esegue l'accesso per rilasciare o disconnettere la chiamata oppure dall'impostazione del timeout della chiamata sul server per le comunicazioni. Questo periodo di tempo è in genere compreso tra 5 e 10 secondi.

Agenti in più gruppi/specialità

CMS richiede che gli agenti si colleghino a più gruppi/specialità utilizzando lo stesso identificativo di accesso. In questo modo, CMS è in grado di tenere sotto traccia ogni singolo agente e di coordinarne i dati.

Un agente collegato a più gruppi/specialità viene tenuto sotto traccia come singolo agente, non come un agente per ogni gruppo/specialità. Per le operazioni ACD non EAS, gli agenti devono collegarsi con lo stesso identificativo di accesso per tutti i gruppi. Gli elementi del database “TI_” sono stati aggiunti per indicare il tempo trascorso dall'agente nelle varie condizioni di attività, indipendentemente dal gruppo/specialità in cui è impegnato. Si tratta di elementi basati su intervallo.

Quando un agente è collegato a più gruppi/specialità, gli elementi che conteggiano le chiamate AUXIN/AUXOUT e il relativo tempo sono in genere associati al gruppo/specialità a cui l'agente è rimasto collegato più a lungo, ovvero, il primo gruppo a cui si è collegato l'agente. Tuttavia, se l'agente mette in attesa una chiamata ACD a gruppo/specialità o ad agente specifico per effettuare una chiamata AUXOUT, la chiamata uscente e il relativo tempo di conversazione vengono conteggiati per il gruppo/specialità associato alla chiamata ACD.

Rapporti in tempo reale

I rapporti in tempo reale presumono che gli agenti possano essere solo in uno degli stati seguenti: AVAIL, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, RINGING, UNKNOWN, OTHER o UNSTAFFED. Quando un agente si collega a più gruppi/specialità, i numeri dei gruppi/specialità vengono indicati nei rapporti relativi alle condizioni associate alla chiamata. Ad esempio, se un agente si è collegato al gruppo/specialità 1 e al gruppo/specialità 2 e ha risposto a una chiamata ACD per il gruppo/specialità 2, il numero di gruppo/specialità che compare nei rapporti in tempo reale standard sarà “2”.

Gruppi indicati nei rapporti in tempo reale

Quando l'agente non è impegnato in una chiamata o è in modalità AUX ed è disponibile almeno in alcuni gruppi, i rapporti in tempo reale indicano tutti i gruppi in cui l'agente è disponibile. Nel caso delle specialità, l'agente non può essere disponibile in alcune specialità e non in altre, a meno che non sia attiva la funzione Trattamento di chiamate multiple (MCH, Multiple Call Handling) o l'agente non sia un agente riservato in alcune delle specialità. Il rapporto sulla condizione delle specialità mostra tutte le specialità di accesso dell'agente. Se sul telefono dell'agente squilla una chiamata ACD, il rapporto in tempo reale mostra la condizione RINGING. Se sul telefono dell'agente squilla una chiamata personale, il rapporto in tempo reale mostra la condizione OTHER. I gruppi/specialità non vengono mostrati per le condizioni AUX e UNKNOWN perché tali condizioni non sono correlate a gruppi/specialità, a meno che l'agente non sia impegnato in una chiamata (AUXIN o AUXOUT). In questo caso, il gruppo/specialità viene visualizzato nel rapporto. L'agente risulta essere in modalità AUX solo se si trova in tale modalità in tutti i gruppi/specialità.

Rapporti in tempo reale per gruppi/specialità

Con i rapporti in tempo reale per gruppi/specialità, se un agente è disponibile nel gruppo 1 ed è in modalità AUX nel gruppo 2 e si richiede il rapporto Gruppo/specialità per entrambi i gruppi, l'agente risulterà nella condizione AVAIL per il gruppo 1 e OTHER per il gruppo 2.

Velocità media di risposta (ASA, Average Speed of Answer)

I server per le comunicazioni Avaya calcolano una velocità media di risposta continua (ASA, Average Speed of Answer) per i gruppi/specialità e per i VDN sui rapporti in tempo reale. Questa funzione può essere utilizzata nei condizionali di vettore per determinare dove accodare le chiamate.

L'ASA per un gruppo/specialità include il tempo trascorso nella coda del gruppo/specialità e il tempo durante il quale il terminale dell'agente squilla. L'ASA per un VDN include il tempo impiegato nell'elaborazione del vettore, il tempo trascorso in coda e il tempo durante il quale il terminale dell'agente squilla per il VDN associato alla chiamata al momento della risposta. L'ASA continua, generata dal server per le comunicazioni, è un calcolo medio ponderato costante che in genere non corrisponde alla velocità media di risposta su CMS.

Problemi audio

CMS registra la linea associata al problema audio per le chiamate personali se il fascio di linee è misurato. Senza la funzione di tracciamento delle chiamate personali, i problemi audio vengono rilevati solo per le chiamate ACD.

BSR (Best Service Routing)

Best Service Routing (BSR) è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya. BSR consente di distribuire in modo ottimale le chiamate presso uno o più siti. Questo tipo di instradamento multisito avanzato fornisce funzioni di vettorizzazione delle chiamate che utilizzano il Reinstradamento predittivo per instradare una chiamata al gruppo/specialità “migliore” su un singolo server o su una rete di server per le comunicazioni. Il gruppo/specialità “migliore” corrisponde al gruppo/specialità locale o remoto che garantisce per la chiamata il tempo di attesa più breve in una situazione di saturazione (chiamate in coda) per l'applicazione. Il tempo di attesa viene calcolato utilizzando la funzione Tempo di attesa previsto (EWT, Expected Wait Time) del server per le comunicazioni e può essere modificato dall'utente. In una situazione in cui vi sono agenti disponibili, il gruppo/specialità “migliore” viene determinato in base alla strategia di assegnazione degli agenti disponibili. I dati BSR vengono tenuti sotto traccia nelle tabelle storiche dei vettori, dei VDN e delle chiamate.

Avaya Business Advocate

Avaya Business Advocate è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya. Avaya Business Advocate ha introdotto gli elementi di tracciamento del database per CMS nelle seguenti aree:

- Condizione specialità: per le specialità sono attualmente previste quattro condizioni (sconosciuto, normale, sovraccarico 1 o sovraccarico 2), a seconda della soglia del tempo d'attesa stimato (EWT). Il tempo trascorso in ciascuna condizione, eccetto quella di tipo sconosciuto, è tenuto sotto traccia nelle tabelle dei gruppi/specialità. La condizione è di tipo sconosciuto quando il collegamento non è attivo o il gruppo è di tipo non EAS oppure quando viene aggiunta una nuova specialità e il messaggio sulla condizione non è ancora arrivato.
- Agente riservato: gli agenti possono avere un livello di specialità Riservato 1 o Riservato 2 che corrisponde al sovraccarico 1 e al sovraccarico 2 delle condizioni della specialità. Gli agenti servono tale specialità con gli agenti riservati appropriati solo quando la specialità è in condizione di sovraccarico. Questi agenti dispongono di un ruolo di “servizio” speciale.
- Conteggi relativi agli agenti: il numero di agenti nelle varie condizioni è memorizzato nelle tabelle dei gruppi/specialità per tipo di agente. Gli agenti riservati sono memorizzati negli elementi del database R1xxx e R2xxx. Gli agenti top sono memorizzati negli elementi del database Txxx mentre gli agenti flex sono memorizzati negli elementi del database Fxxx. Gli agenti flex possono avere il ruolo Su necessità, Di riserva o Allocati.
- Tempo degli agenti nelle specialità: il tempo durante il quale gli agenti riservati rimangono collegati a una specialità, sia in modalità di attività Disponibile, sia su una chiamata ACD sia in modalità di attività ACW. Il tempo non ACD nelle specialità standard è il seguente: gli agenti con la specialità tenuta sotto traccia come più alta utilizzano il 100%, mentre gli agenti ad allocazione percentuale utilizzano la stessa percentuale per il tempo ACD e non ACD. Gli agenti con ruolo Di riserva, Su necessità o Riservati non tengono traccia del tempo non ACD per questa specialità.

- Ruolo agente: l'elemento del database ROLE nelle tabelle degli agenti descrive il ruolo svolto da un agente in una specialità. Il ruolo dell'agente è basato sia sul livello di specialità, da 1 a 16, che sulla preferenza di trattamento chiamate, vale a dire livello di specialità, massima priorità o allocazione percentuale. Gli agenti con una specialità riservata hanno il ruolo Riservato. Gli agenti non EAS e quelli con preferenza di trattamento chiamate massima priorità hanno il ruolo Su necessità. Gli agenti top hanno il ruolo Top. Gli agenti con preferenza di trattamento chiamate livello di specialità che non sono né top né riservati hanno il ruolo Di riserva. Gli agenti ad allocazione percentuale hanno il ruolo Allocati.
- Agenti riservati su chiamate ACD: le chiamate ACD ricevute dagli agenti riservati 1 e 2 possono essere tenute sotto traccia dagli elementi storici ed in tempo reale ACDCALLS_R1 e ACDCALLS_R2 del database.
- Tracciamento del tempo attività agente riservato: questa funzione consente il tracciamento storico e in tempo reale degli agenti amministrati come agenti Livello per riservato 1 e Livello per riservato 2. Il numero di agenti riservati sono disponibili a rispondere alle chiamate da una specialità riservata solo quando tale specialità è in condizione di sovraccarico. Fondamentalmente, quando la specialità non è in condizione di sovraccarico, gli agenti riservati collegati a quella specialità e non necessari sono in “standby”. CMS tiene traccia del tempo di standby dell’agente riservato separatamente dal tempo che l'agente stesso trascorre lavorando nella specialità. Solo il tempo impiegato dagli agenti riservati impegnati a lavorare nella specialità in sovraccarico viene aggiunto al valore STAFFTIME della specialità stessa.

Preferenza di trattamento chiamate

La preferenza di trattamento chiamate determina quale chiamata verrà ricevuta dall'agente quando vi sono chiamate in attesa per più specialità dell'agente stesso. Consente inoltre di determinare quale agente riceverà una chiamata quando vi sono più agenti disponibili per una particolare specialità. Di seguito sono elencate le preferenze di trattamento chiamate possibili:

- Livello di specialità: l'agente, a cui è assegnata questa preferenza di trattamento chiamate, riceve prima le chiamate in base al livello assegnato alla specialità e in base alla priorità di accodamento e al tempo di attesa della chiamata. Questa capacità è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati di funzione EAS.
- Massima priorità: l'agente, a cui è assegnata questa preferenza di trattamento chiamate, riceve le chiamate in base alla priorità di accodamento e al tempo di attesa corrente o previsto della chiamata e non in base al livello assegnato per la specialità. Questa capacità è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati di funzione EAS.
- Allocazione percentuale: l'agente, a cui è assegnata questa preferenza di trattamento chiamate, riceve le chiamate in base a un confronto fra i periodi di tempo delle chiamate per ogni livello di specialità e la percentuale di tempo allocato all'agente per ogni livello di specialità. Questa capacità è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati di funzione EAS.

Intercettazione chiamata

Le chiamate ACD a cui un agente ha risposto utilizzando la funzione di intercettazione chiamata vengono tenute sotto traccia da CMS come chiamate AUXIN.

Tracciamento delle conferenze

CMS tiene traccia delle chiamate in conferenza. Per gli agenti che trasferiscono una chiamata attivando la funzione di conferenza e interrompendola, viene conteggiata un'attivazione di conferenza e non un trasferimento.

Comando vettore di conversazione

Il comando vettore di conversazione è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya.

Il comando vettore di conversazione integra le unità di risposta vocale (VRU, Voice Response Unit) e la funzione di vettorizzazione. Questo comando consente ad esempio di eseguire script di risposta vocale mentre una chiamata attende in coda. Questo comando permette inoltre di passare dati dal server per le comunicazioni a una VRU o dalla VRU a un processore supplementare ASAI tramite il server per le comunicazioni.

Per questo comando non è previsto il tracciamento del vettore o del VDN. Se le porte VRU vengono amministrate come gruppo/specialità misurato, il tracciamento dell'agente e del gruppo/specialità è disponibile.

Chiamata ad agente specifico

Le chiamate ad agente specifico vengono tenute sotto traccia separatamente dalle altre chiamate ACD nelle tabelle del database CMS. Poiché le chiamate ad agente specifico non sono chiamate a gruppi/specialità ma chiamate ad agente specifico, la maggior parte dei dati è raccolta nelle tabelle degli agenti in elementi che iniziano con DA_ o I_DA. Queste chiamate vengono considerate come chiamate ACD nelle tabelle linee, fasci di linee, VDN e vettori.

Dati agente specifico nei rapporti

È possibile personalizzare i rapporti in modo che contengano i dati agente specifico. Nella tabella gruppo/specialità in tempo reale vengono raccolti il numero degli agenti impegnati in chiamate ad agente specifico e il numero degli agenti in attività ACW associate a chiamate di quel tipo. Si tratta comunque di sottoinsiemi del numero di agenti in condizione OTHER, ossia impegnati in attività non correlate al gruppo/specialità. Nei rapporti in tempo reale standard compare solo il valore OTHER. Il numero di chiamate ad agente specifico inserite nella coda e in chiamata compare nel rapporto Riassunto coda/agente.

Capacità specifiche del server per le comunicazioni

Una chiamata ad agente specifico può essere avviata da un processore supplementare. Sui server per le comunicazioni Avaya dotati di funzione EAS, una chiamata a specifico agente può essere avviata componendo il numero di accesso dell'agente oppure utilizzando il comando vettore “route to number” (instrada al numero). La chiamata viene trattata come una chiamata ACD e viene inviata all'agente prima che qualsiasi chiamata ACD a gruppo/specialità venga inserita nella coda.

Espansione delle capacità dell'agente

La funzione di espansione delle capacità dell'agente consente di assegnare agli agenti EAS fino a 60 specialità. A ciascuna specialità è possibile assegnare un livello compreso tra 1 e 16, dove 1 rappresenta il livello più alto e 16 quello più basso. Il livello numerico, da 1 a 16, sostituisce il tipo di specialità, p per primario o s per secondario, utilizzato nelle release precedenti dei server per le comunicazioni. Gli agenti possono disporre di una preferenza di trattamento chiamate, basata sul livello di specialità, sulla massima priorità o sull'allocazione percentuale. Con la preferenza di trattamento chiamate livello di specialità, gli agenti servono le chiamate in attesa della specialità di livello più elevato prima di quelle in attesa della specialità di livello meno elevato. Con la preferenza di trattamento chiamate massima priorità gli agenti servono la priorità più elevata, le chiamate meno recenti in attesa di specialità o l'allocazione percentuale, in base alla distribuzione percentuale delle chiamate tra le specialità dell'agente, indipendentemente dal livello di specialità dell'agente in quella specialità. Con la preferenza di trattamento chiamate allocazione percentuale, gli agenti ricevono le chiamate in base al rispetto di una percentuale allocata per ogni specialità.

La funzione di espansione delle capacità dell'agente consente anche di specificare la specialità da utilizzare per le chiamate ad agente specifico. Se si imposta una specialità agente specifico è possibile controllare quando vengono consegnate le chiamate ad agente specifico in relazione alle chiamate ACD. Se, ad esempio, la specialità agente specifico presenta un livello di specialità pari a 1 e all'agente è stata assegnata la preferenza di trattamento chiamate livello di specialità, le chiamate ad agente specifico ottengono sempre una risposta per prime. Inoltre, se la specialità agente specifico presenta un livello di specialità pari a 1 e all'agente è stata assegnata la preferenza di trattamento chiamate massima priorità, le chiamate ad agente specifico otterranno una risposta sulla base della priorità e del tempo trascorso in coda.

La specialità più alta può essere utile nelle implementaizoni EAS che utilizzano preferenza di trattamento chiamate livello di specialità per gli agenti. La specialità di un agente amministrata per prima e di livello massimo è la specialità più alta in quanto è per questa specialità che è più probabile che l'agente tratti le chiamate. Gli agenti nella relativa specialità più alta sono definiti “Agenti top” e considerati più affidabili e competenti per quella specialità.

L'espansione delle capacità dell'agente sul server per le comunicazioni Avaya include nuove opzioni per la distribuzione delle chiamate MIA (Most Idle Agent, Agente più attivo). Le nuove opzioni consentono di selezionare la distribuzione MIA tra specialità, piuttosto che per ciascuna specialità, e di specificare se includere gli agenti in ACW nell'elenco degli agenti liberi. Queste opzioni non hanno alcun impatto diretto su CMS perché quest'ultimo non tiene traccia dell'agente più inattivo.

Svincolo forzato

Una chiamata viene considerata come chiamata a svincolo forzato ogni volta che viene eseguito il passo del vettore di svincolo forzato. La chiamata viene considerata come chiamata disconnessa anche se il chiamante la interrompe prima di aver ascoltato l’intero annuncio. Una chiamata interrotta dal server per le comunicazioni perché il timer di disconnessione vettore è in timeout o perché ha raggiunto la fine dell'elaborazione del vettore senza essere stata inserita nella coda, viene anch’essa registrata come chiamata a svincolo forzato.

Trattamento forzato di chiamate multiple

La funzione di trattamento forzato di chiamate multiple consente a una chiamata ACD di squillare sul telefono di un agente anche se questi è già impegnato in un'altra chiamata ACD. In questo caso, l'agente continua ad accumulare tempo di conversazione finché non rilascia la chiamata corrente o la mette in attesa.

Comando Vettore goto

Quando viene eseguito un comando “goto vector”, per il primo vettore vengono conteggiati un flusso in uscita e un “go to call” e per il secondo vettore un flusso in entrata. Inoltre, il conteggio del tempo e le statistiche associate al primo vettore per quella chiamata terminano e ricominciano per il secondo. La chiamata tuttavia rimane nel VDN originario e il tracciamento nel VDN prosegue.

Tracciamento della condizione di attesa

CMS tiene traccia e riporta la condizione di attesa per tutte le chiamate messe in attesa. CMS riceve una notifica dal server per le comunicazioni ogni volta che un agente mette in attesa una chiamata.

Posizione

Il termine posizione, o sito, indica un'ubicazione (postazione) fisica, che può essere un edificio, una parte di un edificio o quello che una volta era un ACD separato che veniva utilizzato prima che le WAN ATM consentissero di unire singoli ACD in un unico call center di grandi dimensioni. A una posizione viene in genere assegnato un solo identificativo di posizione, anche se è possibile assegnarne più di uno. Nonostante faccia parte di un più grande call center, una posizione può continuare a essere l'unica responsabile del trattamento di determinati numeri 800. Una posizione può anche condividere la responsabilità del trattamento di un numero 800 inserendo alcuni dei suoi agenti in un gruppo/specialità più grande che includa agenti di altre posizioni.

Identificativo di posizione per gli agenti

L'identificativo di posizione di un agente corrisponde all'identificativo o identificativo del terminale a cui l'agente è collegato ed è associato all'identificativo della rete di porte del server per le comunicazioni Avaya a cui è collegato il terminale. Non è possibile assegnare a un agente un identificativo di posizione che consenta di tenerne traccia prima che l'agente si sia connesso all'ACD. Questa capacità è disponibile per i server per le comunicazioni Avaya con ATM. È inoltre supportata dall'elemento del database LOC_ID nel CMS.

Identificativo di posizione per le linee

L'identificativo di posizione per una linea è l'identificativo di posizione della rete di server per le comunicazioni associato a una linea. L'identificativo di posizione non viene assegnato direttamente a una linea, ma a una rete di porte nel form Cambia schedario X. Quindi, ogni linea che dispone di una posizione apparato appartenente a tale rete di porte viene associata all'identificativo di posizione della rete. L'identificativo di posizione per le linee è supportato dall'elemento del database LOC_ID nel CMS.

Chiamate a reinstradamento predittivo (BSR e NCR)

CMS tiene traccia delle chiamate a reinstradamento predittivo e ad instradamento Best Service (BSR) eseguite e completate utilizzando elementi del database che iniziano con LOOK.

I tentativi riusciti di reinstradamento NCR (Network Call Redirection) vengono contati come DEFLECTCALLS. NCR è disponibile con i server per le comunicazioni Avaya DEFINITY R8.3 e versioni successive.

Le chiamate a reinstradamento predittivo BSR e NCR rappresentano sottoinsiemi delle chiamate a reinstradamento.

Sposta agente in servizio

I server per le comunicazioni Avaya supportano lo spostamento di un agente in servizio tra i gruppi o la modifica delle assegnazioni di specialità per gli agenti in servizio. Se l'agente presenta delle chiamate sul telefono o è in modalità ACW, lo spostamento non può essere effettuato immediatamente, ma resta in sospeso finché tutte le chiamate non sono state completate o finché l'agente non esce dalla modalità ACW. CMS fornisce due elementi del database in tempo reale nei dati dell'agente, MOVEPENDING e PENDINGSPLIT. Questi elementi del database possono essere utilizzati nei rapporti personalizzati allo scopo di indicare se gli agenti presentano spostamenti in sospeso e, se così fosse, il gruppo/specialità in cui vengono spostati. Nel caso in cui le specialità dell'agente vengano cambiate con l'aggiunta di più di una specialità, l'elemento PENDINGSPLIT mostrerà la prima specialità aggiunta. È anche possibile impostare MOVEPENDING e lasciare l'elemento PENDINGSAPLIT vuoto (o impostato su 0). Questa situazione può avere luogo quando viene stabilito il collegamento al server per le comunicazioni ed è in sospeso lo spostamento. CMS riceverà dal server per le comunicazioni la notifica che lo spostamento è in sospeso, ma l'elemento PENDINGSPLIT non verrà impostato.

Trattamento di chiamate multiple

La funzione di trattamento chiamate multiple (MCH, Multiple Call Handling) consente a un agente ACD di mettere una chiamata in attesa e di attivare la risposta automatica o manuale per prendere un'altra chiamata ACD. CMS tiene traccia della condizione di attesa come una condizione della chiamata e non dell'agente, per cui per ciascuna chiamata viene registrato il tempo di attesa. Ad esempio, un agente che mette due chiamate in attesa per 5 minuti per rispondere a una terza chiamata accumula 10 minuti di tempo di attesa per le due chiamate in soli 5 minuti reali di orologio.

Accodamento a più gruppi/specialità

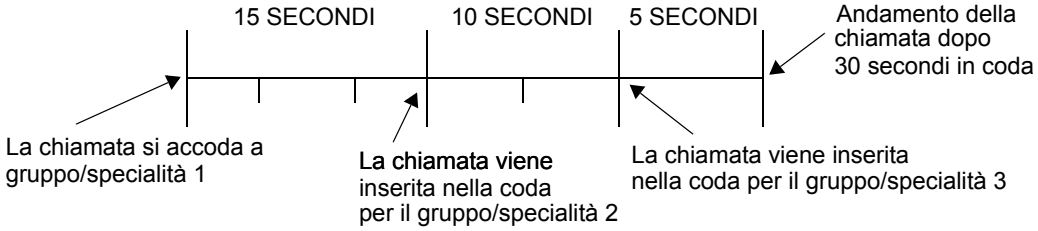
Le chiamate possono essere inserite nella coda di un massimo di tre gruppi/specialità contemporaneamente. Per il primo gruppo/specialità, nella cui coda viene inserita una chiamata, CMS conteggia una risposta, un flusso in uscita (lascia l'elaborazione del vettore o ottiene risposta da un agente di un altro gruppo/specialità) oppure una rinuncia. Per il secondo o terzo gruppo/specialità nella cui coda viene inserita una chiamata, CMS conteggia una risposta e un flusso in entrata se alla chiamata risponde un agente dello stesso gruppo/specialità. Se la chiamata ottiene risposta da un agente di un altro gruppo, se è in uscita o viene rinunciata, CMS la considera come eliminata dalla coda.

Nota

Se una chiamata giunge a un secondo o terzo gruppo per poi essere rinunciata, per tale gruppo vengono conteggiati un flusso in entrata e una rinuncia e per gli altri gruppi viene conteggiato un flusso in uscita o un'eliminazione dalla coda.

Esempio di accodamento a più gruppi/specialità

Nell'esempio di accodamento a più gruppi/specialità riportato di seguito, la chiamata viene inserita prima nella coda del gruppo/specialità 1, quindi in quella del gruppo/specialità 2 dopo 15 secondi. Dopo altri 10 secondi, la chiamata viene inserita nella coda del gruppo/specialità 3. A questo punto la chiamata è inserita contemporaneamente nella coda dei gruppi/specialità 1, 2 e 3. Vedere l'esempio per indicazioni sull'andamento della chiamata per ciascuno dei tre gruppi a seconda che venga rinunciata, abbia avuto risposta o sia stata instradata a un VDN.



Andamento della chiamata	Gruppo/specialità 1	Gruppo/specialità 2	Gruppo/specialità 3
Rinunciata mentre si trova nella coda	ABNCALLS ABNTIME = 30	DEQUEUECALLS DEQUETIME = 15	DEQUEUECALLS DEQUETIME = 5
Risposta da gruppo/specialità 2	OUTFLOWCALLS OUTFLOWTIME = 30	ACDCALLS ANSTIME = 15 INFLOWCALLS	DEQUEUECALLS DEQUETIME = 5
Instradamento verso il VDN	OUTFLOWCALLS OUTFLOWTIME = 30	DEQUEUECALLS DEQUETIME = 15	DEQUEUECALLS DEQUETIME = 5
Rinunciata mentre è in chiamata per il gruppo/specialità 2	OUTFLOWCALLS OUTFLOWTIME = 30	ABNCALLS ABNTIME = 15	DEQUEUECALLS DEQUETIME = 5

Gestione chiamate uscenti (OCM)

Le chiamate OCM (Outbound Call Management, gestione chiamate uscenti) ai gruppi/specialità vengono considerate come un sottoinsieme degli elementi del database delle chiamate ACD (tempo di conversazione, condizione “In chiamata”, ACW, ecc.). Le chiamate OCM dispongono anche di propri elementi del database che iniziano con O_ nelle tabelle agenti, gruppi/specialità, linee e fasci di linee. Le chiamate entranti a gruppi/specialità possono essere calcolate come ACDCALLS - O_ACDCALLS. Per ulteriori informazioni, vedere “Chiamate generate e instradate tramite processore supplementare”.

Tracciamento delle chiamate personali

CMS tiene traccia del tempo di attesa, delle funzioni di trasferimento e di conferenza per le chiamate personali (chiamate non ACD o chiamate interne).

Tracciamento del tempo in AUXIN e AUXOUT

CMS tiene traccia separatamente del tempo in AUXIN e AUXOUT per le chiamate effettuate e ricevute quando un agente ha una chiamata ACD in attesa. È ora possibile distinguere queste chiamate dal tempo trascorso su altre chiamate AUXIN o AUXOUT.

Tracciamento delle chiamate instradate

Nelle tabelle dei database VDN vengono tenute sotto traccia le chiamate connesse, quelle rinunciate e i relativi tempi per le chiamate instradate a un interno. Le chiamate intercettate vengono tenute sotto traccia come chiamate personali anche se nello stesso gruppo/specialità un agente intercetta una chiamata ACD.

Funzioni di tracciamento dei dati

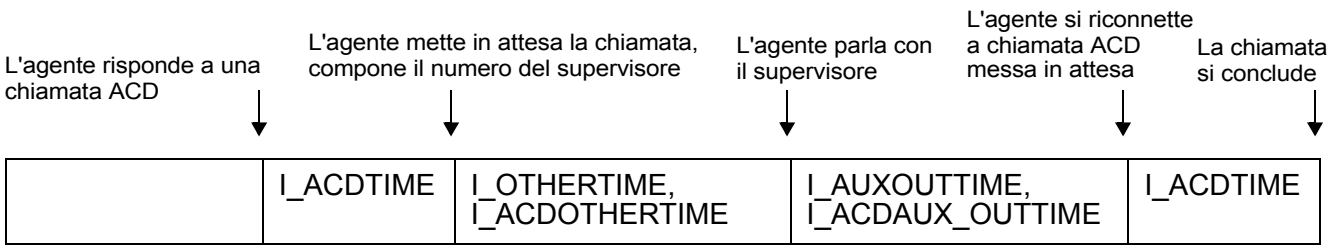
Con il tracciamento delle chiamate personali è possibile rilevare i seguenti tipi di dati:

- Dati relativi alle chiamate in attesa, al tempo di attesa delle chiamate e alle chiamate in attesa rinunciate.
- I dati relativi ai gruppi e agli agenti di CMS si basano sulle chiamate effettuate mentre è in attesa un'altra chiamata.
- Gli agenti che mettono in attesa una chiamata tornano alla condizione precedente alla chiamata, a meno che tale condizione non sia DISP. Se la condizione era AVAIL, si attiva la condizione OTHER finché l'agente non compone un numero valido (se il numero non è valido, la condizione resta OTHER), non riconnette la chiamata in attesa o finché la chiamata non viene rinunciata. Quando l'agente si riconnette alla chiamata in attesa, si ripristina la condizione originaria per la chiamata.
- Gli agenti non dispongono di una condizione HOLD. Il tempo di attesa è infatti associato a una chiamata messa in attesa. Le condizioni degli agenti riflettono le attività correnti degli stessi.
- HOLDTIME indica il tempo per il quale la chiamata rimane in attesa. HOLDCALLS indica il numero di chiamate messe in attesa almeno una volta, mentre HOLDABNCALLS indica il numero di chiamate rinunciate mentre erano in attesa.

- I_OTHERTIME indica il tempo impiegato dall'agente in altre attività durante l'intervallo di acquisizione. Questa condizione si verifica quando un agente si trova in modalità risposta automatica o risposta manuale e mette in attesa le chiamate senza eseguire altre operazioni, effettua una chiamata o attiva una funzione oppure il terminale voce squilla per una chiamata personale senza effettuare altre attività. Quando un agente compone un numero di interno valido, passa dalla condizione AUX o OTHER alla condizione AUXOUT oppure dalla condizione ACW alla condizione ACWOUT.

Esempio di tracciamento delle chiamate in attesa con assistenza del supervisore

La figura riportata di seguito mostra il modo in cui CMS tiene traccia delle chiamate in attesa.



Chiamate rinunciate fantasma

Nei paesi in cui le centrali pubbliche non forniscono al server per le comunicazioni il segnale di svincolo, tutte le chiamate il cui tempo di conversazione è inferiore alla soglia amministrabile possono essere considerate chiamate rinunciate. CMS supporta un timer chiamate rinunciate fantasma che può essere amministrato per considerare le chiamate con tempi di conversazione inferiori a 10 secondi come chiamate rinunciate fantasma.

Timer chiamate rinunciate fantasma

Il timer chiamate rinunciate fantasma può essere impostato su un numero di secondi compreso tra 1 e 10. Tutte le chiamate con tempo di conversazione o di connessione totale inferiore al numero di secondi impostato vengono considerate come PHANTOMABNS anziché ACDCALLS. Il tempo di rinuncia per le chiamate fantasma viene calcolato nel modo seguente:

- Per i gruppi, dal momento in cui la chiamata viene inserita nella coda al momento in cui l'agente o il terminale che risponde interrompe la comunicazione.
- Per i VDN, dal momento in cui la chiamata rileva il VDN al momento in cui l'agente o il terminale che risponde interrompe la comunicazione.
- Per i vettori, dal momento in cui la chiamata entra nel vettore al momento in cui l'agente o il terminale che risponde interrompe la comunicazione. Quando una chiamata lascia un vettore tramite un comando “route to split” (instrada verso gruppo), non viene considerata come flusso in uscita e può essere calcolata come chiamata rinunciata fantasma se è di durata inferiore al tempo impostato per l'amministrazione delle chiamate rinunciate fantasma.

Elemento del database PHANTOMABNS

L'elemento del database PHANTOMABNS registra il numero totale delle chiamate rinunciate fantasma. Inoltre, queste chiamate vengono considerate come chiamate rinunciate (ABNCALLS) e non come chiamate con risposta (ACDCALLS). Il tempo di rinuncia per queste chiamate equivale al tempo trascorso da quando l'agente ha rilasciato la chiamata.

Timer chiamate rinunciate fantasma non abilitato

Quando il timer chiamate rinunciate fantasma non è abilitato, le chiamate ACD brevi non vengono considerate come chiamate rinunciate fantasma e i valori degli elementi del database PHANTOMABNS equivalgono a 0.

Eccezioni per le chiamate rinunciate fantasma

Le chiamate in attesa, trasferite o in conferenza non vengono registrate come chiamate rinunciate fantasma, anche se sono di durata inferiore all'impostazione del relativo timer.

Trasferimento in mancanza di risposta

Una chiamata in arrivo che entra in timeout può essere riaccodata allo stesso gruppo/specialità o a un VDN (Vector Directory Number) utilizzando la funzione di trasferimento in mancanza di risposta (RONA, Redirect on No Answer). Quando il trasferimento viene effettuato a uno stesso gruppo/specialità, per quest'ultimo vengono conteggiati un flusso in uscita e un flusso in entrata. In tal modo la chiamata trasferita appare come due chiamate pervenute al gruppo/specialità. Inoltre, viene incrementato il valore dell'elemento del database NOANSREDIR. Il numero di chiamate pervenute al gruppo/specialità può quindi essere calcolato sottraendo il valore di NOANSREDIR da CALLSOFFERED.

Nota

Ciò presuppone che il gruppo/specialità sia impostato in modo che le normali chiamate al gruppo/specialità non vengano riaccodate allo stesso gruppo/specialità se non tramite la funzione di trasferimento in mancanza di risposta. Se invece le chiamate possono essere coperte dallo stesso gruppo/specialità, ciascuna viene conteggiata come flusso in uscita e in entrata per lo stesso gruppo/specialità. In questo caso, il valore dell'elemento NOANSREDIR non viene incrementato.

Quando una chiamata in arrivo va in timeout e viene instradata verso un VDN, viene conteggiato un flusso in uscita e il valore dell'elemento NOANSREDIR viene incrementato.

Tracciamento tempo attività agente riservato

La funzione Tracciamento tempo attività agente riservato consente il tracciamento CMS storico e in tempo reale degli agenti amministrati come agenti Livello per riservato 1 e Livello per riservato 2. Gli agenti riservati vengono assegnati e amministrati mediante la funzione Livello di servizio di Avaya Supervisor di Business Advocate.

Questa funzione offre le opzioni necessarie per rendere automatica la messa in servizio durante le operazioni del call center. Una di queste opzioni consente di assegnare gli agenti riservati e le soglie di sovraccarico alle specialità per determinare quando questi agenti riservati verranno attivati.

Queste funzioni semplificano la gestione del call center ed eliminano la necessità di spostare gli agenti da una specialità a un'altra per garantire la copertura al variare delle condizioni della chiamata. La funzione Tracciamento tempo attività agente riservato fornisce nuovi elementi del database per gruppi/specialità e agenti allo scopo di semplificare la comprensione dell'utilizzo degli agenti riservati da parte del manager del call center e include:

- la porzione dell'attività di una determinata specialità eseguita da agenti riservati;
- la quantità di tempo impiegata da un agente in attività di agente riservato.

Gli agenti riservati sono disponibili a rispondere alle chiamate da una specialità riservata solo quando tale specialità è in condizione di sovraccarico 1 o 2. Quando la capacità torna normale, le chiamate provenienti da essa non vengono inviate agli agenti riservati.

Fondamentalmente, quando la specialità non è in sovraccarico 1 o 2, gli agenti riservati collegati a quella specialità e non necessari sono in “standby”. CMS tiene traccia del tempo di standby dell'agente riservato separatamente dal tempo che l'agente stesso trascorre lavorando nella specialità. Il tempo di standby degli agenti riservati non viene considerato STAFFTIME per la specialità. Solo il tempo impiegato dagli agenti riservati impegnati a lavorare nella specialità in sovraccarico viene aggiunto al valore STAFFTIME della specialità stessa.

La funzione Tracciamento tempo attività agente riservato di CMS considera gli agenti riservati in servizio solo quando sono attivati. È possibile assegnare gli agenti riservati affinché possano assistere con specialità che potrebbero sovraccaricarsi durante i tempi di picco. Le specialità riservate possono essere assegnate in aggiunta alle specialità standard di un agente. In alternativa, è possibile assegnarle a un agente che non tratta alcuna chiamata a meno che non siano in corso operazioni contingenti.

Per ottenere i migliori risultati nel tracciamento delle attività degli agenti con specialità standard e riservate, è preferibile amministrare per prime le specialità standard sull’identificativo di accesso EAS dell'agente.

Per ulteriori informazioni sulla funzione Livello di servizio di Supervisor di Avaya Business Advocate e sull'amministrazione richiesta del server per le comunicazioni per gli agenti riservati, vedere la guida dell'utente di Avaya Business Advocate.

STAFFTIME

STAFFTIME include solo il tempo impiegato dagli agenti impegnati a lavorare in una specialità. In questo modo, si ottiene una stima migliore del numero di agenti richiesti per trattare l'attività per la specialità.

Il calcolo per Media posizioni in servizio per una specialità utilizza il valore STAFFTIME totale accumulato di tutti gli agenti Livello per riservato 1, Livello per riservato 2 e normali (Livello di specialità 1-16) in servizio nella specialità.

Gli agenti Livello per riservato 1 e Livello per riservato 2 non accumulano il tempo STAFFTIME, a meno che la specialità non si trovi in sovraccarico 1 o 2. Ad esempio, se due agenti normali e un agente Livello per riservato 1 sono in servizio nella specialità 1 e quest'ultima è rimasta in sovraccarico 1 per 15 minuti, il tempo STAFFTIME accumulato dovrebbe essere pari a 75 minuti. La media posizioni in servizio è 2,5:

(I_STAFFTIME) / (INTERVAL * 60)

((30 + 30 + 15) * 60) / (30 * 60) = 2,5

Elementi del database per la funzione Tracciamento tempo attività agente riservato

Gli elementi del database per gruppi/specialità per la funzione Tracciamento tempo attività agente riservato sono:

I_ACDTIME_R1	I_OTHERTIME_R1	I_AUXSTBYTIME_R1
I_ACDTIME_R2	I_OTHERTIME_R2	I_AUXSTBYTIME_R2
I_ACWTIME_R1	I_AUXTIME_R1	R1OTHERSTBY
I_ACWTIME_R2	I_AUXTIME_R2	R2OTHERSTBY
I_RINGTIME_R1	I_OTHERSTBYTIME_R1	R1INAUXSTBY
I_RINGTIME_R2	I_OTHERSTBYTIME_R2	R2INAUXSTBY

Gli elementi del database per agenti per la funzione Tracciamento tempo attività agente riservato sono:

RSV_LEVEL
I_OTHERSTBYTIME
I_AUXSTBYTIME

Nota

Gli elementi del database della funzione Tracciamento tempo attività agente riservato sono disponibili con il LIvello di servizio di Supervisor di Avaya Business Advocate che funziona insieme a CMS.

Per ulteriori informazioni, vedere Dizionario degli elementi del database CMS a pagina 173.

Elementi della condizione gruppo/specialità in tempo reale

Di seguito sono indicati gli elementi inclusi nelle tabelle gruppo/specialità in tempo reale per fornire la condizione in tempo reale degli agenti riservati:

- R1OTHERSTBY: il numero di agenti Livello per riservato 1 collegati e disponibili, ma in standby perché la condizione della specialità è normale. Il numero di agenti Livello per riservato 1 in R1OTHERSTBY non è incluso in R1OTHER. Gli agenti Livello per riservato 1 in R1OTHERSTBY non sono considerati in servizio, pertanto non sono inclusi in R1STAFFED o STAFFED.
- R2OTHERSTBY: il numero di agenti Livello per riservato 2 collegati e disponibili, ma in standby perché la condizione della specialità è normale. Il numero di agenti Livello per riservato 2 in R2OTHERSTBY non è incluso in R2OTHER. Gli agenti Livello per riservato 2 in R2OTHERSTBY non sono considerati in servizio, pertanto non sono inclusi in R2STAFFED o STAFFED.
- R1INAUXSTBY: il numero di agenti Livello per riservato 1 in attività AUX in standby perché la condizione della specialità è normale. Il numero di agenti con Livello per riservato 1 in R1INAUXSTBY non è incluso in R1INAUX, R1STAFFED o STAFFED.

- R2INAUXSTBY: il numero di agenti Livello per riservato 2 in attività AUX in standby perché la condizione della specialità è normale. Il numero di agenti con Livello per riservato 2 in R2INAUXSTBY non è incluso in R2INAUX, R2STAFFED o STAFFED.

Poiché gli agenti Livello per riservato sono considerati in servizio solo quando sono attivi, il numero totale di agenti riservati 1 collegati può essere ottenuto nel modo seguente:

- Totale agenti riservati 1 collegati = R1STAFFED + R1OTHERSTBY + R1INAUXSTBY
- Totale agenti riservati 2 collegati = R2STAFFED + R2OTHERSTBY + R2INAUXSTBY

Elementi del database per gruppi/specialità

Il fattore determinante per il tracciamento del tempo degli agenti Livello per riservato 1 e 2 al livello di specialità è la condizione della specialità stessa. Gli elementi del database aggiunti alle tabelle gruppo/specialità tengono traccia della quantità di tempo relativo alla chiamata e non in una specialità che può essere attribuita alle posizioni Livello per riservato 1 o Livello per riservato 2.

Nota

Gli elementi del database per gruppi/specialità correlati alla funzione Tracciamento tempo attività agente riservato sono tutti elementi basati su intervallo. Gli elementi di dati basati su intervallo sono in genere utilizzati per calcolare le percentuali, ad esempio, la percentuale di tempo impiegato in attività ACD per la specialità o la percentuale di tempo impiegato in attività AUX.

Tracciamento del tempo degli agenti riservati quando la specialità non è in sovraccarico 1 o 2

Quando la specialità non supera la soglia di sovraccarico 1 o 2, il tempo degli agenti riservati nella specialità viene tenuto sotto traccia nel modo seguente:

- I_OTHERSTBYTIME_R1 o I_OTHERSTBYTIME_R2

  I_OTHERSTBYTIME_R1 o I_OTHERSTBYTIME_R2 tiene traccia della quantità di tempo in cui gli agenti riservati rimangono collegati e non impegnati in attività AUX mentre sono in standby per la specialità corrente. È incluso il tempo impiegato dagli agenti riservati in attività correlate alle chiamate per l'altra specialità, mentre sono in standby nella specialità corrente.

- I_AUXSTBYTIME_R1 o I_AUXSTBYTIME_R2

  Tiene traccia della quantità di tempo impiegato dagli agenti riservati in attività AUX mentre sono in standby per la specialità corrente. In questo modo, la specialità non accumula I_AUXTIME per gli agenti che non contribuiscono all'attività in corso per la specialità corrente.

Tracciamento del tempo degli agenti riservati quando la specialità ha superato la soglia di sovraccarico 1 o 2

Quando la specialità è in sovraccarico 1 o 2, il tempo di attività degli agenti riservati nella specialità viene tenuto sotto traccia nel modo seguente:

- Il tempo correlato alle chiamate ACD viene tenuto sotto traccia come I_ACDTIME_R1/R2, I_ACWTIME_R1/R2 e I_RINGTIME_R1/R2. Il tracciamento continua se la specialità passa dal sovraccarico 1 o 2 alla condizione normale (fino al completamento della chiamata ACD e dell'attività ACW associata).

- I_OTHERTIME_R1 o R2 è pari al tempo impiegato dagli agenti riservati in attività per un'altra specialità (mentre è attivato da questa specialità).
- I_ AUXTIME_R1 or R2 è pari al tempo impiegato dagli agenti riservati in attività AUX mentre è attivato da questa specialità. Gli elementi del database I_AUXTIME_R1 e R2 includono il tempo correlato all'attività AUX, indipendentemente dalla direzione e dai codici di motivazione AUX.

Elementi del database per gruppi/specialità non riservati

I seguenti elementi del database per il tracciamento del tempo gruppo/specialità standard includono il tempo riservato attivo:

- I_ACDTIME include I_ACDTIME_R1 e I_ACDTIME_R2
- I_ACWTIME include I_ACWTIME_R1 e I_ACWTIME_R2
- I_RINGTIME include I_RINGTIME_R1 e I_RINGTIME_R2
- I_AUXTIME include I_AUXTIME_R1 e I_AUXTIME_R2 (non include I_AUXSTBYTIME_R1 o I_AUXSTBYTIME_R2)
- I_OTHERTIME include I_OTHERTIME_R1 e I_OTHERTIME_R2 (non include I_OTHERSTBYTIME_R1 o I_OTHERSTBYTIME_R2)
- I_STAFFTIME = I_AVAILTIME + I_ACDTIME + I_ACWTIME + I_AUXTIME + I_RINGTIME + I_OTHERTIME

Nota

Il tempo durante il quale gli agenti riservati rimangono collegati a una specialità, ma non attivi non è incluso nel valore STAFFTIME complessivo per la specialità.

Se necessario, è possibile creare un calcolo personalizzato per aggiungere il tempo durante il quale gli agenti riservati rimangono collegati a una specialità, ma non attivi in I_STAFFTIME. Ad esempio:

Stafftime riservato totale = I_STAFFTIME + I_OTHERSTBYTIME_R1 + I_AUXSTBYTIME_R1 + I_OTHERSTBYTIME_R2 + I_AUXSTBYTIME_R2

Nel diagramma riportato di seguito sono riportati gli elementi del database inclusi nel calcolo del tempo Stafftime riservato totale:

Stafftime riservato totale

|___I_STAFFTIME

| |___I_AVAILTIME

| |___I_ACDTIME

| | |___I_ACDTIME_R1

| | |___I_ACDTIME_R2

| |___I_ACWTIME

| | |___I_ACWTIME_R1

| | |___I_ACWTIME_R2

| |___I_RINGTIME

| | |___I_RINGTIME_R1

| | |___I_RINGTIME_R2
| |___I_OTHERTIME
| | |___I_OTHERTIME_R1
| | |___I_OTHERTIME_R2
| |___I_AUXTIME
| |___I_AUXTIME_R1
| |___I_AUXTIME_R2
|___I_OTHERSTBYTIME_R1
|___I_OTHERSTBYTIME_R2
|___I_AUXSTBYTIME_R1
|___I_AUXSTBYTIME_R2

Elementi del database per agenti

Il tempo per gli agenti Livello per riservato 1 e Livello per riservato 2 non viene scomposto in elementi del database separati. Poiché le tabelle agenti creano record per ognuna delle specialità a cui è collegato un agente, si utilizzano tre elementi del database per tenere sotto traccia il tempo attività degli agenti riservati:

- RSV_LEVEL consente di separare il tempo impiegato come agente Livello per riservato 1 o Livello per riservato 2 dal tempo impiegato come agente normale Livello di specialità 1-16. All'accesso, CMS registra il livello riservato dell'agente per la specialità. I valori accettabili per RSV_LEVEL sono 0 per un agente non riservato, 1 per un agente Livello per riservato 1 e 2 per un agente Livello per riservato 2.

Gli elementi del database riportati di seguito consentono di tenere traccia del tempo durante il quale un agente rimane collegato a una specialità e in standby:

- I_OTHERSTBYTIME è il tempo accumulato da un agente collegato e disponibile in una specialità come Livello per riservato 1 o 2, ma in standby. Quando la specialità è in sovraccarico 1 o 2, l'agente non accumula più I_OTHERSTBYTIME, riceve la chiamata ACD e inizia ad accumulare il tempo per la condizione appropriata, ad esempio I_ACDTIME, I_RINGTIME e I_ACWTIME.
- I_AUXSTBYTIME è il tempo impiegato da un agente in attività AUX quando è collegato a una specialità con condizione normale.

Nota

Gli agenti riservati non sono considerati in servizio a meno che non siano attivati, pertanto I_OTHERSTBYTIME e I_AUXSTBYTIME non sono inclusi in I_STAFFTIME per l'agente.

Tracciamento degli agenti riservati quando una specialità si trova nella condizione normale

Quando una specialità è normale, il tempo impiegato da un agente riservato per quella specialità viene tenuto sotto traccia nel modo seguente:

- I_OTHERSTBYTIME: il tempo durante il quale un agente rimane collegato alla specialità come Livello per riservato 1 o Livello per riservato 2, ma in standby (qualsiasi condizione ad eccezione di AUX).
- I_OTHERSTBYTIME: il tempo durante il quale un agente rimane collegato alla specialità come Livello per riservato 1 o Livello per riservato 2 ed è impegnato in attività AUX mentre è in standby.

Tracciamento del tempo degli agenti riservati quando la specialità ha superato la soglia di sovraccarico 1 o 2

Quando la specialità è in sovraccarico 1 o 2, il tempo del singolo agente riservato per quella specialità sarà coerente con il tracciamento del tempo di un agente normale. Ad esempio:

- Il tempo correlato alle chiamate ACD nella specialità viene tenuto sotto traccia come I_ACDTIME, I_ACWTIME, I_RINGTIME.
- I_OTHERTIME: il tempo impiegato dall'agente in un'altra specialità quando è attivato in questa specialità.
- I_AUXTIME: il tempo impiegato dall'agente in attività AUX quando è attivato in questa specialità.

TI, elementi del database

Non è stato aggiunto alcun nuovo elemento TI alle tabelle agenti per supportare la funzione Tracciamento del tempo attività agente riservato. TI_STAFFTIME e TI_AUXTIME includono il tempo anche se l'agente non è necessario.

Nel diagramma riportato di seguito sono riportati gli elementi del database inclusi negli elementi del database TI_STAFFTIME:

TI_STAFFTIME

|__TI_AVAILTIME

|__I_ACDTIME

|__I_ACWTIME

|__I_RINGTIME

|__TI_OTHERTIME

| |__I_OTHERSTBYTIME

|__TI_AUXTIME

  |__I_AUXSTBYTIME

Elementi del database per agenti non riservati

Il tempo durante il quale un agente riservato rimane collegato a una specialità e in standby non è incluso nel valore STAFFTIME complessivo per l'agente. Se necessario, è possibile creare un calcolo personalizzato per fornire un totale del tempo accumulato dall'agente in I_STAFFTIME più il tempo passato in standby. Ad esempio: stafftime riservato = I_STAFFTIME + I_OTHERSTBYTIME + I_AUXSTBYTIME.

Nel diagramma riportato di seguito sono riportati gli elementi del database inclusi nel calcolo personalizzato del tempo Stafftime riservato:

Stafftime riservato

|__I_STAFFTIME

| |__I_AVAILTIME

| |__I_ACDTIME

| |__I_ACWTIME

| |__I_RINGTIME

| |__I_OTHERTIME

| |__I_AUXTIME

|__I_OTHERSTBYTIME

|__I_AUXSTBYTIME

In chiamata

CMS visualizza il numero di agenti il cui telefono squilla per chiamate ACD a gruppo/specialità e ad agente specifico. Queste informazioni sono significative solo se i telefoni degli agenti sono impostati sullo squillo piuttosto che sulla ricezione dell'apposito tono. Il server per le comunicazioni invia un messaggio a CMS quando una chiamata viene indirizzata a un agente e inizia la segnalazione.

Condizione della specialità

Le specialità possono trovarsi in stati diversi, a seconda della soglia del tempo di attesa stimato (EWT, Expected Wait Time). Nella tabella del gruppo viene tenuto sotto traccia il tempo trascorso in ciascuna condizione, ad eccezione di UNKNOWN. La condizione è di tipo UNKNOWN quando il collegamento è fuori servizio o il gruppo non dispone della funzione EAS oppure quando viene aggiunta una nuova specialità e il messaggio di notifica sulla condizione non è ancora pervenuto.

ACW a tempo

La funzione ACW a tempo fornisce agenti in modalità di risposta automatica con un periodo ACW fisso dopo ogni chiamata in modalità di risposta automatica. La funzione ACW a tempo non cambia il tracciamento CMS del tempo ACW. La funzione ACW a tempo viene tenuta sotto traccia come l'ACW manuale o l'ACW risultante dalle chiamate manuali.

Tracciamento del tempo/durata

Nelle tabelle relative alle linee, ai fasci di linee e ai VDN, gli elementi TIME si accumulano in genere finché la linea non viene rilasciata alla fine della chiamata, a meno che gli elementi non siano relativi al tempo di accodamento, al tempo di squillo o simili.

Nelle tabelle relative ai gruppi/specialità e ai vettori, gli elementi TIME in genere si accumulano finché la chiamata non lascia il gruppo/specialità/vettore con un esito noto, ad esempio quando la chiamata è in uscita o quando il chiamante inizia a sentire il segnale di occupato forzato.

Tracciamento dei trasferimenti

CMS tiene traccia di tutte le chiamate trasferite effettuate da agenti misurati. Questi trasferimenti vengono visualizzati nei rapporti agente e gruppo/specialità. I trasferimenti a gruppi/specialità, agenti o VDN non vengono tenuto sotto traccia in modo esplicito. Ad esempio, è la parte che dà inizio al trasferimento ad essere conteggiata come trasferimento, non quella che lo riceve.

Trasferimento di chiamata/conferenza

La funzione di tracciamento delle chiamate personali consente a CMS di tenere traccia delle chiamate per cui è stata attivata la funzione di trasferimento e di conferenza nel seguente modo:

- Le chiamate per cui è stata attivata la funzione di trasferimento e di conferenza vengono tenute sotto traccia come chiamate in attesa per l'intervallo di tempo che trascorre prima che vengano trasferite o aggiunte a una conferenza.
- Quando un agente termina una chiamata per cui è stata attivata la funzione di conferenza, viene ripristinata la condizione di chiamata precedente all'avvio della conferenza.
- Se un agente è impegnato in una chiamata, mette la chiamata ACD in attesa in modo da poterla trasferire, quindi completa il trasferimento. A quel punto passa alla condizione AVAIL (risposta automatica) o ACW (risposta manuale).
- È attualmente possibile tenere traccia delle chiamate di gruppi, fasci di linee o VDN non misurati per cui è stata attivata sia la funzione di trasferimento sia quella di conferenza. Prima che venisse implementata la funzione di tracciamento delle chiamate personali, questi tipi di chiamate non venivano tenuti sotto traccia.

Timeout in mancanza di risposta della linea

Il Timeout in mancanza di risposta della linea inizia non appena il server per le comunicazioni occupa la linea e finisce quando viene inviata la supervisione-risposta per la chiamata. In caso di timeout, il server per le comunicazioni interrompe la chiamata e CMS la conteggia come chiamata rinunciata.

Nota

Questo timer è previsto per i server per le comunicazioni utilizzati in paesi che non dispongono del segnale di svincolo per le linee e si basa sul presupposto che il chiamante abbia rinunciato da tempo alla chiamata.

Identificativo universale della chiamata

L'identificativo universale della chiamata (UICD, Universal Call Identifier) è un tag univoco assegnato a una chiamata, che consente di raccogliere e aggregare i dati relativi alle chiamate da più fonti e da più siti. L'UCID può essere utilizzato per raggruppare tutti i dati provenienti da più fonti per una determinata chiamata.

Quando questa funzione è attivata sul server per le comunicazioni, CMS riceve l'UCID assegnato alle chiamate dal server per le comunicazioni. L'UICD viene quindi memorizzato, insieme ai dati relativi alla chiamata, dalla funzione di raccolta dei dati storici delle chiamate (che raccoglie i dati storici delle chiamate sia interne che esterne). I dati saranno disponibili sia per i rapporti personalizzati che per l'Editor grafico di rapporti. I dati UCID vengono memorizzati nelle tabelle dei dati storici delle chiamate e nelle tabelle di tracciamento degli agenti.

Chiamate VDN attive

I server per le comunicazioni Avaya forniscono un condizionale di vettore basato su un conteggio delle chiamate attive a un VDN. Le chiamate entranti che vengono instradate direttamente al VDN da linee DID (Direct Inward Dialing, selezione passante), DCS, PRI, di connessione o tandem oppure quelle che hanno come destinazione entrante il VDN vengono considerate chiamate attive per un VDN. Ciò è valido anche per le chiamate entranti del servizio notturno che hanno per destinazione il VDN oppure le chiamate inviate o coperte dal VDN e non ancora instradate verso un altro VDN su questo tipo di server per le comunicazioni.

Il conteggio delle chiamate VDN attive correnti viene inviato a CMS dove può essere visualizzato nei rapporti in tempo reale. Va notato che il conteggio delle chiamate “attive” effettuato dal server per le comunicazioni non corrisponde al conteggio delle chiamate INPROGRESS nel VDN effettuato da CMS, in quanto la definizione di “attivo nel VDN” nel server per le comunicazioni e nel CMS non è la stessa. Il CMS, infatti, conteggia come INPROGRESS nel VDN sia le chiamate entranti che quelle interne senza considerare se si tratta del primo VDN per la chiamata.

Timer di disconnessione vettore

Sui server per le comunicazioni Avaya, il timer di disconnessione vettore ha inizio quando una chiamata comincia l'elaborazione del vettore e finisce quando la chiamata viene instradata con esito positivo, ossia quando la chiamata squilla a una destinazione o la linea viene connessa a una destinazione. In caso di instradamento tramite computer supplementare, il timer si arresta quando la chiamata viene instradata con esito positivo. Se il timer entra in timeout, la chiamata viene interrotta dal server per le comunicazioni e CMS registra uno svincolo forzato per la chiamata.

Timer di attesa supervisione-risposta

Il timer di attesa supervisione-risposta (WAST) si avvia quando una chiamata inizia a squillare per un agente o un terminale e si arresta se l'agente o il terminale risponde, collega o trasferisce la chiamata. Quando una chiamata trasferita inizia a squillare, il timer riparte. In caso di trasferimento in mancanza di risposta, se la chiamata non può essere trasferita, il timer riparte. Se il timer entra in timeout, la chiamata viene interrotta dal server per le comunicazioni e CMS registra uno svincolo forzato per la chiamata.

Tabelle del database

Questa sezione descrive le tabelle del database storico CMS

e include i seguenti argomenti:

- Generazione di uno schema del database CMS a pagina 171 a pagina 105
- Struttura logica del database CMS a pagina 105
- Nomi delle tabelle del database CMS a pagina 106
- Descrizione delle tabelle del database CMS a pagina 109
- Elementi delle tabelle del database CMS a pagina 111
- Generazione di uno schema del database CMS a pagina 171

Struttura logica del database CMS

Le tabelle storiche CMS contengono informazioni espresse nel formato un record per riga. Durante l'accesso ai dati nelle tabelle storiche, può essere necessario sommare le informazioni per recuperare dati completi.

Ad esempio, verrà creato un record per ogni gruppo/specialità a cui è collegato un agente nelle tabelle agenti. Se un agente è collegato a quattro gruppi/specialità, saranno presenti quattro record corrispondenti. Analogamente, se un agente inizia la giornata con quattro gruppi/specialità e viene aggiunto a un quinto gruppo/specialità prima della fine della giornata, il quinto record verrà generato solo a partire dal punto in cui è stato aggiunto il gruppo/specialità supplementare. Gli altri quattro record rifletteranno il tempo di accesso totale.

Questa sezione contiene gli argomenti di seguito indicati:

- Tabelle agenti a pagina 105
- Tabelle VDN a pagina 106
- Tabelle a struttura circolare a pagina 106

Tabelle agenti

Se un agente esce e accede più di una volta a un intervallo specificato, viene creata un'altra serie completa di record nelle tabelle agenti per ogni accesso dell'agente.

Ad esempio, se un agente accede a quattro gruppi/specialità, esce e quindi riaccede durante un intervallo prestabilito, verranno create due serie di quattro record per l'agente, una per ogni accesso.

Tabelle VDN

Le tabelle VDN memorizzano un record per vettore in cui termina un VDN. Quindi, se il vettore terminale per un VDN specifico cambia durante un intervallo prestabilito, per il VDN vengono creati due record, uno per ogni vettore terminale. Questa logica si applica anche alle tabelle Vettore, Linea, Fascio di linee e Gruppo/specialità. Se servono informazioni da queste tabelle, può essere necessaria una query SQL (Structured Query Language) per accedere ai dati completi di ogni tabella.

Tabelle a struttura circolare

Le tabelle Eccezioni, Record chiamata e Tracciato agente sono file circolari e vengono popolate continuamente, finché non viene raggiunta la capacità della tabella più il dieci percento. A questo punto viene cancellato il dieci percento di record più vecchi.

Ad esempio, se una tabella tracciato agente ha una capacità di 100 righe e le righe totali popolate sono 110, le dieci righe più vecchie verranno automaticamente cancellate. I dati nella tabella, quindi, cambieranno continuamente a ogni aggiornamento della tabella.

Nomi delle tabelle del database CMS

Per selezionare i dati per uso esterno è necessario utilizzare nelle query i nomi elencati nella tabella seguente, che contiene tutte le tabelle accessibili in CMS e una breve descrizione dei dati contenuti in ciascuna di esse. La tabella sarà sempre accessibile all'utente root. Tutte le tabelle incluse in questo capitolo sono accessibili dagli utenti esterni in sola lettura.

Tabelle ODBC accessibili

Nome	Dati memorizzati
hsplit	Dati del gruppo/specialità per ciascun intervallo di frazioni d’ora
dsplit	Dati del gruppo/specialità riepilogati per giorno
wsplit	Dati del gruppo/specialità riepilogati per settimana
msplit	Dati del gruppo/specialità riepilogati per mese
hagent	Dati dell'agente per ciascun intervallo di frazioni d’ora
dagent	Dati dell'agente riepilogati per giorno

Tabelle ODBC accessibili (continua)

Nome	Dati memorizzati
wagent	Dati dell'agente riepilogati per settimana
magent	Dati dell'agente riepilogati per mese
htkgrp	Dati del fascio di linee per ciascun intervallo di frazioni d’ora
dtkgrp	Dati del fascio di linee riepilogati per giorno
wtkgrp	Dati del fascio di linee riepilogati per settimana
mtkgrp	Dati del fascio di linee riepilogati per mese
htrunk	Dati della linea per l'intervallo di frazioni d’ora
dtrunk	Dati della linea riepilogati per giorno
wtrunk	Dati della linea riepilogati per settimana
mtrunk	Dati della linea riepilogati per mese
hvector	Dati del vettore per ciascun intervallo di frazioni d’ora
dvector	Dati del vettore riepilogati per giorno
wvector	Dati del vettore riepilogati per settimana
mvector	Dati del vettore riepilogati per mese
hvdn	Dati VDN per ciascun intervallo di frazioni d’ora
dvdn	Dati VDN riepilogati per giorno
wvdn	Dati VDN riepilogati per settimana
mvdn	Dati VDN riepilogati per mese
hcwc	Dati codice attività chiamata per ciascun intervallo di frazioni d’ora
dcwc	Dati codice attività chiamata riepilogati per giorno
wcwc	Dati codice attività chiamata riepilogati per settimana
mcwc	Dati codice attività chiamata riepilogati per mese

Tabelle ODBC accessibili (continua)

Nome	Dati memorizzati
call_rec	dati di record chiamate
d_secs	Il numero di secondi del periodo di acquisizione dati giornaliero
m_secs	Il numero di secondi del periodo di acquisizione dati mensile
w_secs	Il numero di secondi del periodo di acquisizione dati settimanale
arch_stat	Lo stato delle esecuzioni del programma di archiviazione
customer_log	I dati del registro errori cliente
agroups	Definizioni del gruppo di agenti
synonyms	Sinonimi del dizionario
acd_shifts	Orari dei turni e numero massimo di agenti collegati per ogni turno
dbitems	Elementi, costanti e calcoli del database standard e personalizzati del dizionario
f_cday	Dati di configurazione per la previsione del giorno corrente per gruppo/specialità
f_cdayrep	Dati di previsione del giorno corrente per gruppo/specialità
haglog	Informazioni di login/logout agente
ag_actv	Dati di tracciamento attività agenti
agex	Eccezioni agente
fullex	Eccezioni disco pieno
spex	Eccezioni gruppo/specialità
tgex	Eccezioni fascio di linee
vecex	Eccezioni vettore
vdnex	Eccezioni VDN
linkex	Eccezioni collegamento non attivo
mctex	Eccezioni tracciamento chiamate moleste

Descrizione delle tabelle del database CMS

Questa sezione fornisce una panoramica dei tipi di dati raccolti da CMS e le definizioni dei dati presentati in Elementi delle tabelle del database CMS a pagina 111.

Questa sezione contiene gli argomenti indicati di seguito:

- Informazioni sulla colonna Elemento database a pagina 109
- Informazioni sulla colonna Tipi di dati a pagina 110
- Informazioni sulle colonne Tipo di colonna e Lunghezza a pagina 110

Informazioni sulla colonna Elemento database

La colonna Elemento database contiene il nome di un dato elemento del database. Molti elementi del database sono contenuti in più tabelle.

Elementi del database con indice

Gli elementi del database con indice sono contrassegnati (indice) in ciascuna tabella. Gli indici strutturano le righe delle tabelle in modo che CMS possa recuperare i dati più velocemente. I criteri di ricerca riga definiti per i rapporti personalizzati dovrebbero pertanto basarsi, ove possibile, su indici. Nel caso di rapporti storici personalizzati, includere sempre una clausola “Where” basata sull'elemento del database ROW_DATE.

Dati basati su chiamata e dati basati su intervallo

Gli elementi del database CMS possono essere basati su chiamata o basati su intervallo. La maggior parte degli elementi del database CMS è costituita da dati basati su chiamata. I **dati basati su chiamata** vengono inoltrati al database dopo che è stata completata la chiamata. Quindi, se una chiamata inizia e termina in intervalli di acquisizione diversi, tutti i dati vengono registrati nell'intervallo in cui vengono completate la chiamata in corso ed eventuali attività successive alla chiamata (ACW).

I dati basati su intervallo rappresentano il tempo impiegato per una particolare attività durante un intervallo di acquisizione. Essi vengono aggiornati durante l'intervallo di acquisizione e la misurazione riprende alla fine dell'intervallo. La maggior parte degli elementi basati su intervallo inizia con I_ o TI_. Anche gli elementi del database ALLINUSETIME (tabelle fascio di linee) e MBUSYTIME (tabelle linea e fascio di linee) sono costituiti da dati basati su intervallo. Ogni elemento del database dispone di un tipo di colonna definito.

Informazioni sulla colonna Tipi di dati

La colonna Tipi di dati contiene una lettera che rappresenta un tipo di dati specifico. La tabella seguente descrive i tipi di dati:

Tipo dati	Descrizione
A = Dati amministrativi	Amministrati sull'ECS o su CMS. Ad esempio, l'elemento del database INTRVL nella tabella per gruppo/specialità contiene il numero di minuti nell'intervallo di frazioni d'ora (15, 30, 60) attualmente assegnato all'ACD specificato su CMS.
B = Dati dell'ora di punta	Fornisce dati significativi solo per l'ora di punta.
C = Dati cumulativi	Dati raccolti durante l'intervallo di acquisizione. La maggior parte degli elementi del database in tempo reale contiene dati cumulativi.
I = Dati di identificazione riga	Fornisce dati comuni a tutte le tabelle, quali l'ora, la data, il gruppo nelle tabelle gruppo/specialità, ecc.
M = Dati dei valori di intervallo massimi	Fornisce dati relativi al massimo raggiunto per qualunque valore nell'intervallo specificato.
N = Dati di tabelle speciali	Dati che appartengono solo a una tabella specifica, come la tabella storica di login/logout agente o la tabella di previsione giorno corrente.
S = Dati di stato	Mostra lo stato corrente (istantanea di un particolare elemento ACD). Ad esempio, l'elemento del database INQUEUE nella tabella in tempo reale per gruppo/ specialità contiene il numero di chiamate del gruppo/ specialità attualmente in coda.

Nota

I dati amministrativi, cumulativi, dei valori di intervallo massimo, di identificazione riga e dell'ora di punta si riferiscono a elementi del database storici e in tempo reale, quelli delle tabelle speciali solo agli elementi del database storici.

Informazioni sulle colonne Tipo di colonna e Lunghezza

Le colonne Tipo di colonna e Lunghezza descrivono il formato di un elemento del database e comprendono la lunghezza in bit dell'elemento del database o il tipo di dati Informix.

Le informazioni sul tipo di colonna e sulla lunghezza sono incluse come riferimento per l'utente. Poiché i dati raccolti tramite ODBC possono essere utilizzati in un'ampia gamma di applicazioni, è utile sapere a quale tipo di dati si accede e conoscerne la lunghezza in byte. Eventuali differenze o eccezioni nel tipo di colonna o nella lunghezza tra le tabelle di un gruppo viene indicata nelle colonne Tipo di colonna e Lunghezza.

Tabella del tipi di colonne dati Informix

La tabella seguente definisce i tipi di colonne di dati.

Tipo di colonna	Definizione
char(*n*)	Una stringa ASCII di *n* caratteri, 1 byte per carattere.
data	Tipo di data Informix, lunga 4 byte. Il formato data Informix è aaaa-mm-gg. Ad esempio, il 19 maggio 1998 viene visualizzato come 1998-05-19.
integer	Numero intero da 4 byte
smallint	Numero intero da 2 byte
smallfloat	Tipo numerico a virgola mobile Informix, lungo 4 byte. Il formato Informix smallfloat è un tipo decimale utilizzato per le percentuali e comprende una virgola e un segno più/meno.

Elementi delle tabelle del database CMS

Questa sezione fornisce un elenco degli elementi del database. Non tutti gli elementi del database saranno disponibili con ogni release di CMS o della centrale.

Per ulteriori informazioni su elementi specifici del database, consultare il documento appropriato sugli elementi e sui calcoli del database relativi alla release di CMS in uso. Vengono fornite le descrizioni di molti elementi non inclusi nel documento relativo agli elementi e ai calcoli del database.

Questa sezione contiene gli argomenti indicati di seguito:

- Elementi del database Agente a pagina 112
- Elementi del database Login/logout agente a pagina 123
- Elementi del database Tracciato agente a pagina 124
- Elementi del database Record chiamata a pagina 127
- Elementi del database Codici attività chiamata a pagina 130
- Elementi del database storico Eccezioni a pagina 131
- Elementi del database Gruppo/specialità a pagina 136
- Elementi del database Fascio di linee a pagina 145
- Elementi del database Linea a pagina 150

- Elementi del database Vettore a pagina 153
- Elementi del database VDN a pagina 157
- Tabelle del database Previsioni a pagina 164
- Tabelle del database amministrativo a pagina 166

Elementi del database Agente

Le descrizioni degli elementi del database Agente si riferiscono solo agli elementi storici. Gli elementi del database storico Agente si riferiscono alle tabelle dell'agente frazioni d'ora (**hagent**), giornaliero (**dagent**), settimanale (**wagent**) e mensile (**magent**). Salvo diversamente indicato, tutti gli elementi elencati nella Tabella elementi del database Agente a pagina 112 sono inclusi in tutte e quattro le tabelle.

Tabella elementi del database Agente

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
ABNCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 byte
		integer (magent, wagent)	4 byte
ABNTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
ACCEPTEDINTRS	C	smallint (hagent)	2 byte
		integer (dagent, magent, wagent)	4 byte
ACD_RELEASE	C	integer (*non* incluso nella tabella hagent)	4 byte
ACDAUXOUTCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 byte
		integer (magent, wagent)	4 byte

Tabella elementi del database Agente (continua)

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
ACDCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 byte
		integer (magent, wagent)	4 byte
ACDCALLS_R1	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
ACDCALLS_R2	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
ACDTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
ACWINCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 byte
		integer (magent, wagent)	4 byte
ACWINTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
ACWOUTADJCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 byte
		integer (magent, wagent)	4 byte
ACWOUTCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 byte
		integer (magent, wagent)	4 byte

Tabella elementi del database Agente (continua)

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
ACWOUTOFFCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 byte
		integer (magent, wagent)	4 byte
ACWOUTOFFTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
ACWOUTTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
ACWTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
ANSRINGTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
ASSISTS	C	smallint (dagent, hagent)	2 byte
		integer (magent, wagent)	4 byte
AUXINCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 byte
		integer (magent, wagent)	4 byte
AUXINTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte

Tabella elementi del database Agente (continua)

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
AUXOUTADJCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 byte
		integer (magent, wagent)	4 byte
AUXOUTCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 byte
		integer (magent, wagent)	4 byte
AUXOUTOFFCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 byte
		integer (magent, wagent)	4 byte
AUXOUTOFFTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
AUXOUTTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
CONFERENCE	C	smallint (dagent, hagent)	2 byte
		integer (magent, wagent)	4 byte
DA_ABNCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 byte
		integer (magent, wagent)	4 byte
DA_ABNTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte

Tabella elementi del database Agente (continua)

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
DA_ACDCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 byte
		integer (magent, wagent)	4 byte
DA_ACDTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
DA_ACWINCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 byte
		integer (magent, wagent)	4 byte
DA_ACWINTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
DA_ACWOADJCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 byte
		integer (magent, wagent)	4 byte
DA_ACWOCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 byte
		integer (magent, wagent)	4 byte
DA_ACWOOFFCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 byte
		integer (magent, wagent)	4 byte
DA_ACWOOFFTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte

Tabella elementi del database Agente (continua)

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
DA_ACWOTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
DA_ACWTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
DA_ANSTIME	C	integer	4 byte
		smallint (tabella hagent)	2 byte
DA_OTHERCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 byte
		integer (magent, wagent)	4 byte
DA_OTHERTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
DA_RELEASE	C	integer	4 byte
EVENT1-9	C	smallint (dagent, hagent)	2 byte
		integer (magent, wagent)	4 byte
EXTENSION	A	char(15)	Stringa di testo ASCII da 15 byte
HOLDABNCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 byte
		integer (magent, wagent)	4 byte
HOLDACDTIME	C	integer	4 byte

Tabella elementi del database Agente (continua)

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
HOLDCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 byte
		integer (magent, wagent)	4 byte
HOLDTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
I_ACDAUXINTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
I_ACDAUX_OUTTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
I_ACDOTHERTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
I_ACDTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
I_ACWINTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
I_ACWOUTTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
I_ACWTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte

Tabella elementi del database Agente (continua)

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
I_AUXINTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
I_AUXOUTTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
I_AUXSTBYTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
I_AUXTIME	C	integer	4 byte
I_AUXTIME0 - 99	C	integer	4 byte
I_AUXTIME_R1	C	integer	4 byte
I_AUXTIME_R2	C	integer	4 byte
I_AVAILTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
I_DA_ACDTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
I_DA_ACWTIME	C	integer	4 byte
		smallint (tabella hagent)	2 byte
I_OTHERSTBYTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
I_OTHERSTBYTIME_R1	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte

Tabella elementi del database Agente (continua)

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
I_OTHERSTBYTIME_R2	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
I_OTHERTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
I_RINGTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
I_STAFFTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
INCOMPLETE	C	smallint	2 byte
INTRDELIVERIES	C	smallint (hagent)	2 byte
		integer (dagent, magent, wagent)	4 byte
INTRNOTIFIES	C	smallint (hagent)	2 byte
		integer (dagent, magent, wagent)	4 byte
LOC_ID	I	smallint	2 byte
LOGID (indice)	A	char(15)	Stringa di testo ASCII da 15 byte
NOANSREDIR	C	smallint (dagent, hagent)	2 byte
		integer (magent, wagent)	4 byte

Tabella elementi del database Agente (continua)

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
O_ACDCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 byte
		integer (magent, wagent)	4 byte
O_ACDTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
O_ACWTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
PHANTOMABNS	C	smallint (dagent, hagent)	2 byte
		integer (magent, wagent)	4 byte
REJECTEDINTRS	C	smallint (hagent)	2 byte
		integer (dagent, magent, wagent)	4 byte
RINGCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 byte
		integer (magent, wagent)	4 byte
RINGTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
ROW_DATE (indice)	I	data	Data Informix da 4 byte
SPLIT (indice)	I	smallint	2 byte

Tabella elementi del database Agente (continua)

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
STARTTIME	I	smallint (solo nella tabella hagent)	2 byte
STARTTIME_UTC	I	integer (Solo in hagent)	4 byte
TI_AUXTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
TI_AUXTIME0 - 9 o TI_AUXTIME0 - 99	C	integer	4 byte
TI_AVAILTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
TI_OTHERTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
TI_STAFFTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hagent)	2 byte
TRANSFERRED	C	smallint (dagent, hagent)	2 byte
		integer (magent, wagent)	4 byte

Elementi del database Login/logout agente

Gli elementi del database Login/logout agente sono elementi storici che si riferiscono alla tabella Login/logout agente (**haglog**). La Tabella elementi del database Login/logout agente a pagina 123 descrive gli elementi di dati presenti nel database CMS Login/logout agente.

Tabella elementi del database Login/logout agente

Elemento database	Tipo di colonna	Lunghezza
ACD (indice)	smallint	2 byte
EXTN	char(15)	Stringa di testo ASCII da 15 byte
INFLAG	char(1)	Stringa di testo ASCII da 1 byte
LOC_ID	smallint	2 byte
LOGID	char(15)	Stringa di testo ASCII da 15 byte
LOGIN	integer	4 byte
LOGIN_UTC	integer	4 byte
LOGONSKILL2-120	smallint	2 byte
LOGOUT	integer	4 byte
LOGOUT_UTC	integer	4 byte
LOGOUT_DATE	data	Data Informix da 4 byte
LOGOUT_REASON	smallint	2 byte
OUTFLAG	char(1)	Stringa di testo ASCII da 1 byte
PREFERENCE	integer	4 byte
SKLEVEL	integer	4 byte

Tabella elementi del database Login/logout agente (continua)

Elemento database	Tipo di colonna	Lunghezza
SKLEVEL2020	integer	4 byte
SKINTRTYPE	smallint	2 byte
SKINTRTYPE2-120	smallint	2 byte
SKPERCENT	integer	4 byte
SKPERCENT2-120	integer	4 byte
ROW_DATE (indice)	data	Data Informix da 4 byte
SKILLTYPE	char(1)	Stringa di testo ASCII da 1 byte
SKILLTYPE2-4	char(1)	Stringa di testo ASCII da 1 byte
SPLIT (indice)	smallint	2 byte

Elementi del database Tracciato agente

Le descrizioni degli elementi del database Tracciato agente sono dati storici che si riferiscono specificatamente alla tabella Tracciato agente (**ag_actv**). La Tabella elementi del database Tracciato agente a pagina 124 descrive gli elementi di dati presenti nel database CMS Tracciato agente.

Tabella elementi del database Tracciato agente

Elemento database	Tipo di colonna	Lunghezza
ACD (indice)	smallint	2 byte
AGT_RELEASED	char(1)	Stringa di testo ASCII da 1 byte

Tabella elementi del database Tracciato agente (continua)

Elemento database	Tipo di colonna	Lunghezza
ASSIST_ACTV	char(1)	Stringa di testo ASCII da 1 byte
AUXREASON	smallint	2 byte
CALLER_HOLD	char(1)	Stringa di testo ASCII da 1 byte
CALLING_II	char(2)	Stringa di testo ASCII da 2 byte
CALLING_PTY	char(24)	Stringa di testo ASCII da 24 byte
CONFERENCE	char(1)	Stringa di testo ASCII da 1 byte
DIGITS_DIALED	char(16)	Stringa di testo ASCII da 16 byte
DIRECTION	smallint	2 byte
DURATION	integer	4 byte
EVENT_TIME	integer	4 byte
EXT_CALL_ORIG	char(1)	Stringa di testo ASCII da 1 byte
INTERRUPTED	char(1)	Stringa di testo ASCII da 1 byte
KEYBD_DIALED	char(1)	Stringa di testo ASCII da 1 byte
LOC_ID	smallint	2 byte
LOGID (indice)	char(15)	Stringa di testo ASCII da 15 byte
LOGOUTREASON	smallint	2 byte

Tabella elementi del database Tracciato agente (continua)

Elemento database	Tipo di colonna	Lunghezza
MCT	char(1)	Stringa di testo ASCII da 1 byte
RECONNECT	char(1)	Stringa di testo ASCII da 1 byte
ROW_DATE (indice)	data	Data Informix da 4 byte
SPLIT	smallint	2 byte
STARTTIME	smallint	2 byte
TRANSFERRED	char(1)	Stringa di testo ASCII da 1 byte
UCID	char(20)	Stringa di testo ASCII da 20 byte
WMODE_SEQ	smallint	2 byte
WORKCODE	char(16)	Stringa di testo ASCII da 16 byte
WORKMODE	smallint	2 byte

Elementi del database Record chiamata

Le descrizioni degli elementi del database Record chiamata sono dati storici che riguardano specificamente la tabella Record chiamata (**call_rec**). La Tabella elementi del database Record chiamata a pagina 127 descrive gli elementi del database presenti nel database CMS Record chiamata.

Tabella elementi del database Record chiamata

Elemento database	Tipo di colonna	Lunghezza
ACD (indice)	smallint	2 byte
ACWTIME	integer	4 byte
AGENTSKILLLEVEL	smallint	2 byte
AGENTSURPLUS	smallint	2 byte
AGT_RELEASED	smallint	2 byte
ANSHOLDTIME	integer	4 byte
ANSLOCID	smallint	2 byte
ANSLOGIN	char(15)	Stringa di testo ASCII da 15 byte
ANSREASON	smallint	2 byte
ASAI_UUI	char(96)	2 byte
ASSIST	smallint	2 byte
AUDIO	smallint	2 byte
CALLID	integer	4 byte
CALLING_II	char(2)	Stringa di testo ASCII da 2 byte
CALLING_PTY	char(24)	Stringa di testo ASCII da 24 byte
CONFERENCE	smallint	2 byte
CONSULTTIME	integer	4 byte
CWC1-5	char(16)	Stringa di testo ASCII da 16 byte
DA_QUEUED	smallint	2 byte

Tabella elementi del database Record chiamata (continua)

Elemento database	Tipo di colonna	Lunghezza
DIALED_NUM	char(24)	Stringa di testo ASCII da 24 byte
DISPIVECTOR	smallint	2 byte
DISPOSITION	smallint	2 byte
DISPPRIORITY	smallint	2 byte
DISPSKLEVEL	smallint	2 byte
DISPSPLIT	smallint	2 byte
DISPTIME	integer	4 byte
DISPVDN	char(15)	Stringa di testo ASCII da 15 byte
DURATION	integer	4 byte
EQLOC	char(9)	Stringa di testo ASCII da 9 byte
EQLOCID	smallint	2 byte
EVENT1-9	smallint	2 byte
FIRSTVECTOR	smallint	2 byte
FIRSTVDN	char(15)	Stringa di testo ASCII da 15 byte
HELD	smallint	2 byte
HOLDABN	smallint	2 byte
INTERRUPTDEL	smallint	2 byte
LASTCWC	char(16)	Stringa di testo ASCII da 16 byte
LASTDIGITS	char(16)	Stringa di testo ASCII da 16 byte
LASTOBSERVER	char(15)	Stringa di testo ASCII da 15 byte
MALICIOUS	smallint	2 byte
NETINTIME	integer	4 byte
OBSERVINGCALL	smallint	2 byte

Tabella elementi del database Record chiamata (continua)

Elemento database	Tipo di colonna	Lunghezza
OBSLOCID	smallint	2 byte
ORIGHOLDTIME	integer	4 byte
ORIGLOCID	smallint	2 byte
ORIGLOGIN	char(15)	Stringa di testo ASCII da 15 byte
ORIGREASON	smallint	2 byte
PREFSKILLLEVEL	smallint	2 byte
QUEUETIME	integer	4 byte
RINGTIME	integer	4 byte
ROW_DATE	data	Data Informix da 4 byte
ROW_TIME	smallint	2 byte
SEGMENT	smallint	2 byte
SEGSTART	integer	4 byte
SEGSTART_UTC	integer	4 byte
SEGSTOP	integer	4 byte
SEGSTOP_UTC	integer	4 byte
SEQNUM	integer	4 byte
SPLIT1	smallint	2 byte
SPLIT2	smallint	2 byte
SPLIT3	smallint	2 byte
TALKTIME	integer	4 byte
TKGRP	smallint	2 byte
TRANSFERRED	smallint	2 byte
UCID	char(20)	Stringa di testo ASCII da 20 byte
UUI_LEN	smallint	2 byte
VDN2-9	char(15)	Stringa di testo ASCII da 15 byte

Elementi del database Codici attività chiamata

Le descrizioni degli elementi del database Codici attività chiamata si riferiscono ai dati storici. Gli elementi del database storico Codici attività chiamata si riferiscono alle tabelle dei codici attività chiamata frazioni d'ora (**hcwc**), giornalieri (**dcwc**), settimanali (**wcwc**) e mensili (**mcwc**). Salvo diversamente indicato, tutti gli elementi elencati nella Tabella elementi del database Codici attività chiamata a pagina 130 sono inclusi in tutte e quattro le tabelle.

Tabella elementi del database Codici attività chiamata

Elemento database	Tipo di dati	Tipo di colonna	Lunghezza
ACD (indice)	I	smallint	2 byte
ACDCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hcwc)	2 byte
ACDTIME	C	integer	4 byte
ACWTIME	C	integer	4 byte
CWC (indice)	I	char(16)	Stringa di testo ASCII da 16 byte
INCOMPLETE	C	smallint	2 byte
INTRVL	A	smallint (solo hcwc)	2 byte
ROW_DATE (indice)	I	data	Data Informix da 4 byte
STARTTIME	I	smallint (solo hcwc)	2 byte
STARTTIME_UTC	I	integer (solo hcwc)	4 byte

Elementi del database storico Eccezioni

CMS memorizza i tipi di eccezione usando i valori numerici che vengono poi convertiti nei dati di testo visibili in rapporti delle eccezioni standard. Per informazioni dettagliate su elementi specifici del database, vedere *Elementi e calcoli del database Avaya CMS,* 585-780-702.

Questa sezione contiene le tabelle di eccezioni seguenti:

- Elementi del database Eccezioni agente a pagina 131
- Elementi del database Eccezioni gruppo/specialità a pagina 132
- Elementi del database Eccezioni fascio di linee a pagina 132
- Elementi del database Eccezioni VDN a pagina 133
- Elementi del database Eccezioni vettore a pagina 134
- Elementi del database Eccezioni tracciamento chiamate moleste a pagina 134
- Elementi del database Eccezioni acquisizioni dati a pagina 135
- Elementi del database Eccezioni disco pieno a pagina 136

Elementi del database Eccezioni agente

Gli elementi del database Eccezioni agente si riferiscono alla tabella Eccezioni agente (**agex**).

Tabella elementi del database Eccezioni agente

Elemento database	Tipo di colonna	Lunghezza
ACD	smallint	2 byte
EXTYPE	smallint	2 byte
LOGID	char(15)	Stringa di testo ASCII da 15 byte
REASON_CODE	smallint	2 byte
ROW_DATE (indice)	data	Data Informix da 4 byte
ROW_TIME	smallint	2 byte
SEQNO	integer	4 byte
SPLIT	smallint	2 byte
THRESHOLD	smallint	2 byte
TIME	smallint	2 byte
AGLOCID	smallint	2 byte

Elementi del database Eccezioni gruppo/specialità

Gli elementi del database Eccezioni gruppo/specialità si riferiscono alla tabella Eccezioni gruppo/specialità (**spex**).

Tabella elementi del database Eccezioni gruppo/specialità

Elemento database	Tipo di colonna	Lunghezza
ACD	smallint	2 byte
EXTYPE	smallint	2 byte
ROW_DATE (indice)	data	Data Informix da 4 byte
ROW_TIME	smallint	2 byte
SEQNO	integer	4 byte
SPLIT	smallint	2 byte
THRESHOLD	smallint	2 byte
TIME	smallint	2 byte

Elementi del database Eccezioni fascio di linee

Gli elementi del database Eccezioni fascio di linee si riferiscono alla tabella Eccezioni fascio di linee (**tgex**).

Tabella elementi del database Eccezioni fascio di linee

Elemento database	Tipo di colonna	Lunghezza
ACD (indice)	smallint	2 byte
EXTYPE	smallint	2 byte
EQLOC	char(9)	Stringa di testo ASCII da 9 byte
LOGID	char(15)	Stringa di testo ASCII da 15 byte
ROW_DATE	data	Data Informix da 4 byte
ROW_TIME	smallint	2 byte
SEQNO	integer	4 byte

Tabella elementi del database Eccezioni fascio di linee (continua)

Elemento database	Tipo di colonna	Lunghezza
THRESHOLD	smallint	2 byte
TIME	smallint	2 byte
TKGRP	smallint	2 byte

Elementi del database Eccezioni VDN

Gli elementi del database Eccezioni VDN si riferiscono alla tabella Eccezioni VDN (**vdnex**). Le eccezioni VDN sono disponibili solo con la funzione Vettorizzazione.

Tabella elementi del database Eccezioni VDN

Elemento database	Tipo di colonna	Lunghezza
ACD (indice)	smallint	2 byte
EXTYPE	smallint	2 byte
ROW_DATE	data	Data Informix da 4 byte
ROW_TIME	smallint	2 byte
SEQNO	integer	4 byte
THRESHOLD	smallint	2 byte
TIME	smallint	2 byte
VDN	char(15)	Stringa di testo ASCII da 15 byte
VECTOR	smallint	2 byte

Elementi del database Eccezioni vettore

Gli elementi del database Eccezioni vettore si riferiscono alla tabella Eccezioni vettore (**vecex**). Le eccezioni vettore sono disponibili solo con la funzione Vettorizzazione.

Tabella elementi del database Eccezioni vettore

Elemento database	Tipo di colonna	Lunghezza
ACD (indice)	smallint	2 byte
EXTYPE	smallint	2 byte
ROW_DATE	data	Data Informix da 4 byte
ROW_TIME	smallint	2 byte
SEQNO	integer	4 byte
THRESHOLD	smallint	2 byte
TIME	smallint	2 byte
VECTOR	smallint	2 byte

Elementi del database Eccezioni tracciamento chiamate moleste

Gli elementi del database Eccezioni tracciamento chiamate moleste si riferiscono alla tabella Eccezioni tracciamento chiamate moleste (**mctex**).

Tabella elementi del database Eccezioni tracciamento chiamate moleste

Elemento database	Tipo di colonna	Lunghezza
ACD (indice)	smallint	2 byte
ANI_SID	char(8)	Stringa di testo ASCII da 8 byte
EQLOC	char(9)	Stringa di testo ASCII da 9 byte
II_DIGITS	smallint	2 byte

Tabella elementi del database Eccezioni tracciamento chiamate moleste (continua)

Elemento database	Tipo di colonna	Lunghezza
LOGID	char(15)	Stringa di testo ASCII da 15 byte
ROW_DATE	data	Data Informix da 4 byte
ROW_TIME	smallint	2 byte
SEQNO	integer	4 byte
SPLIT	smallint	2 byte
TKGRP	smallint	2 byte
VDN	char(15)	Stringa di testo ASCII da 15 byte

Elementi del database Eccezioni acquisizioni dati

Gli elementi del database Eccezioni acquisizioni dati si riferiscono alla tabella Eccezioni acquisizioni dati (**linkex**).

Tabella elementi del database Eccezioni acquisizioni dati

Elemento database	Tipo di colonna	Lunghezza
ACD (indice)	smallint	2 byte
DURATION	integer	4 byte
REASON	smallint	2 byte
ROW_DATE	data	Data Informix da 4 byte
ROW_TIME	smallint	2 byte
SEQNO	integer	4 byte
THRESHOLD	smallint	2 byte

Elementi del database Eccezioni disco pieno

Gli elementi del database Eccezioni disco pieno si riferiscono alla tabella Eccezioni disco pieno (**fullex**).

Tabella elementi del database Eccezioni disco pieno

Elemento database	Descrizione	Tipo di colonna	Lunghezza
PROC_NAME	Il nome del processo non riuscito a causa del disco pieno.	char(30)	Stringa di testo ASCII da 30 byte
ROW_DATE	La data in cui il disco era pieno.	data	Data Informix da 4 byte
ROW_TIME	L'ora in cui il disco era pieno.	smallint	2 byte
SEQNO	Il numero di sequenza di questo record.	smallint	2 byte
TASK_GRP	L'attività non riuscita a causa del disco pieno.	char(2)	Stringa di testo ASCII da 2 byte

Elementi del database Gruppo/specialità

Le descrizioni degli elementi del database Gruppo/specialità si riferiscono agli elementi storici. Gli elementi del database Gruppo/specialità si riferiscono alle tabelle seguenti:

- Gruppo/specialità frazioni d'ora (**hsplit**)
- Gruppo/specialità giornaliera (**dsplit**)
- Gruppo/specialità settimanale (**wsplit**)
- Gruppo/specialità mensile (**msplit**)

Salvo diversamente indicato, tutti gli elementi del database elencati nella Tabella elementi del database Gruppo/specialità a pagina 137 sono inclusi in tutte e quattro le tabelle.

Tabella elementi del database Gruppo/specialità

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
ABNCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
ABNCALLS1-10	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
ABNRINGCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
ABNTIME	C	integer	4 byte
ACCEPTABLE	C	integer	4 byte
ACD (indice)	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
ACDAUXOUTCALLS	A	smallint	2 byte
ACDCALLS	C	integer	4 byte
		smallint nella tabella hsplit	2 byte nella tabella hsplit
ACDCALLS1-10	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
ACDCALLS_R1	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte

Tabella elementi del database Gruppo/specialità (continua)

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
ACDCALLS_R2	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
ACDTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
ACWINCALLS	C	integer	4 byte
ACWINTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
ACWOUTADJCALLS	C	integer	4 byte
ACWOUTCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
ACWOUTOFFCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
ACWOUTOFFTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
ACWOUTTIME	C	integer	4 byte
ACWTIME	C	integer	4 byte
AGSURPDELIVERIES	C	integer	4 byte
AGSURPNPREFCALLS	C	integer	4 byte
AGSURPPREFCALLS	C	integer	4 byte
ANSTIME	C	integer	4 byte

Tabella elementi del database Gruppo/specialità (continua)

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
ASSISTS	C	integer	4 byte
ASSISTS	C	smallint (hsplit)	2 byte
AUXINCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
AUXINTIME	C	integer	4 byte
AUXOUTADJCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
AUXOUTCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
AUXOUTOFFCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
AUXOUTOFFTIME	C	integer	4 byte
AUXOUTTIME	C	integer	4 byte
BACKUPCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
BUSYCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
BUSYTIME	C	integer	4 byte
CALLSOFFERED	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte

Tabella elementi del database Gruppo/specialità (continua)

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
CALLSURPDELIVERIES	C	integer	4 byte
CONFERENCE	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
DA_ACWINCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
DA_ACWINTIME	C	integer	4 byte
DA_ACWOCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
DA_ACWOTIME	C	integer	4 byte
DEQUECALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
DEQUETIME	C	integer	4 byte
DISCCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
DISCTIME	C	integer	4 byte
EVENT1-9	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
HIGHCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte

Tabella elementi del database Gruppo/specialità (continua)

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
HOLDABNCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
HOLDCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
HOLDTIME	C	integer	4 byte
I_ACDAUXINTIME	C	integer	4 byte
I_ACDAUX_OUTTIME	C	integer	4 byte
I_ACDOTHERTIME	C	integer	4 byte
I_ACDTIME	C	integer	4 byte
I_ACDTIME_R1	C	integer	4 byte
I_ACDTIME_R2	C	integer	4 byte
I_ACWINTIME	C	integer	4 byte
I_ACWOUTTIME	C	integer	4 byte
I_ACWTIME	C	integer	4 byte
I_ACWTIME_R1	C	integer	4 byte
I_ACWTIME_R2	C	integer	4 byte
I_ARRIVED	C	integer	4 byte
I_AUXINTIME	C	integer	4 byte
I_AUXOUTTIME	C	integer	4 byte
I_AUXTIME	C	integer	4 byte
I_AUXTIME0	C	integer	4 byte
I_AUXTIME1-9	C	integer	4 byte
I_AVAILTIME	C	integer	4 byte
I_DA_ACDTIME	C	integer	4 byte
I_DA_ACWTIME	C	integer	4 byte

Tabella elementi del database Gruppo/specialità (continua)

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
I_NORMTIME	C	integer	4 byte
I_OL1TIME	C	integer	4 byte
I_OL2TIME	C	integer	4 byte
I_OTHERTIME	C	integer	4 byte
I_OTHERTIME_R1	C	integer	4 byte
I_OTHERTIME_R2	C	integer	4 byte
I_RINGTIME	C	integer	4 byte
I_RINGTIME_R1	C	integer	4 byte
I_RINGTIME_R2	C	integer	4 byte
I_STAFFTIME	C	integer	4 byte
I_TAUXTIME	C	integer	4 byte
I_TAVAILTIME	C	integer	4 byte
INCOMPLETE	C	smallint	2 byte
INFLOWCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
INTERFLOWCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
INTRDELIVERIES	C	integer	4 byte
INTRVL	A	smallint (solo in hsplit)	2 byte
LOWCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte

Tabella elementi del database Gruppo/specialità (continua)

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
MAXINQUEUE	M	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
MAXOCWTIME	M	integer	4 byte
MAXSTAFFED	M	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
MAXTOP	M	integer	4 byte
MEDCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
NOANSREDIR	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
O_ABNCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
O_ACDCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
O_ACDTIME	C	integer	4 byte
O_ACWTIME	C	integer	4 byte
O_OTHERCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
OTHERCALLS	C	integer	4 byte
OTHERTIME	C	integer	4 byte

Tabella elementi del database Gruppo/specialità (continua)

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
OUTFLOWCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
OUTFLOWTIME	C	integer	4 byte
PERIOD1-9	A	smallint	2 byte
PERIODCHG	A	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
PHANTOMABNS	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
RINGCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
RINGTIME	C	integer	4 byte
ROW_DATE (indice)	I	data	Data Informix da 4 byte
RSV_LEVEL		smallint	2 byte
SERVICELEVEL	A	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
SLVLABNS	C	integer	4 byte
SLVLOUTFLOWS	C	integer	4 byte
SPLIT (indice)	I	smallint	2 byte
STARTTIME	I	smallint (solo nella tabella hsplit)	2 byte
STARTTIME_UTC	I	integer (solo nella tabella hsplit)	4 byte

Tabella elementi del database Gruppo/specialità (continua)

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
SVCLEVELCHG	A	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
TOPCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
TRANSFERRED	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte

Elementi del database Fascio di linee

Le descrizioni degli elementi del database Fascio di linee si riferiscono agli elementi storici. Gli elementi del database storico Fascio di linee si riferiscono alle tabelle del fascio di linee frazioni d'ora (**htkgrp**), giornaliero (**dtkgrp**), settimanale (**wtkgrp**) e mensile (**mtkgrp**). Salvo diversamente indicato, gli elementi elencati nella Tabella elementi del database Fascio di linee a pagina 145 sono inclusi in tutte e quattro le tabelle.

Tabella elementi del database Fascio di linee

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
ABNCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (htkgrp)	2 byte
ABNQUECALLS	C	integer	4 byte
		smallint (htkgrp)	2 byte
ABNRINGCALLS	C	integer	4 byte

Tabella elementi del database Fascio di linee (continua)

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
ABNVECCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (htkgrp)	2 byte
ACD (indice)	I	smallint	2 byte
ACDCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (htkgrp)	2 byte
ACDCALLS_R1	C	integer	4 byte
		smallint (htkgrp)	2 byte
ACDCALLS_R2	C	integer	4 byte
		smallint (htkgrp)	2 byte
ALLINUSETIME	C	integer	4 byte
AUDIO	C	integer	4 byte
		smallint (htkgrp)	2 byte
BACKUPCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (htkgrp)	2 byte
BH_ABNCALLS	B	integer	4 byte
		smallint (htkgrp)	2 byte
BH_ACDCALLS	B	integer	4 byte
		smallint (htkgrp)	2 byte
BH_ALLINUSETIME	B	integer	4 byte

Tabella elementi del database Fascio di linee (continua)

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
BH_BUSYCALLS	B	integer	4 byte
		smallint (htkgrp)	2 byte
BH_DISCCALLS	B	integer	4 byte
		smallint (htkgrp)	2 byte
BH_INCALLS	B	integer	4 byte
		smallint (htkgrp)	2 byte
BH_INTERVAL	B	integer (solo nella tabella dtkgrp)	4 byte
BH_INTIME	B	integer	4 byte
BH_OABNCALLS	B	integer	4 byte
		smallint (htkgrp)	2 byte
BH_OACDCALLS	B	integer	4 byte
		smallint (htkgrp)	2 byte
BH_OOTHERCALLS	B	integer	4 byte
		smallint (htkgrp)	2 byte
BH_OTHERCALLS	B	integer	4 byte
		smallint (htkgrp)	2 byte
BH_OUTCALLS	B	integer	4 byte
		smallint (htkgrp)	2 byte
BH_OUTTIME	B	integer	4 byte
BH_STARTTIME	B	integer	4 byte

Tabella elementi del database Fascio di linee (continua)

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
BLOCKAGE	C	integer	4 byte
		smallint (htkgrp)	2 byte
BUSYCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (htkgrp)	2 byte
COMPLETED	C	integer	4 byte
		smallint (htkgrp)	2 byte
CONNECTCALLS	C	integer	4 byte
DISCCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (htkgrp)	2 byte
FAILURES	C	integer	4 byte
		smallint (htkgrp)	2 byte
I_INOCC	C	integer	4 byte
I_OUTOCC	C	integer	4 byte
INCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (htkgrp)	2 byte
INCOMPLETE	C	smallint	2 byte
INTIME	C	integer	4 byte
INTRVL	A	smallint (solo nella tabella htkgrp)	2 byte
MBUSYTIME	C	integer	4 byte

Tabella elementi del database Fascio di linee (continua)

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
O_ABNCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (htkgrp)	2 byte
O_ACDCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (htkgrp)	2 byte
O_OTHERCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (htkgrp)	2 byte
OTHERCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (htkgrp)	2 byte
OUTCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (htkgrp)	2 byte
OUTTIME	C	integer	4 byte
ROW_DATE (indice)	I	data	Data Informix da 4 byte
SETUPTIME	C	integer	4 byte
SHORTCALLS	C	integer	4 byte
SPLIT	A	smallint	2 byte
STARTTIME	I	smallint (solo nella tabella htkgrp)	2 byte
STARTTIME_UTC	I	integer (solo nella tabella htkgrp)	4 byte
TKGRP (indice)	I	smallint	2 byte

Tabella elementi del database Fascio di linee (continua)

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
TRANSFERRED	C	integer	4 byte
		smallint (htkgrp)	2 byte
TRUNKS	A	smallint	2 byte
VDN	A	char(15)	Stringa di testo ASCII da 15 byte
VECTOR	A	smallint	2 byte

Elementi del database Linea

Le descrizioni degli elementi del database Linea si riferiscono agli elementi storici. Gli elementi del database storico Linea si riferiscono alle tabelle della linea frazioni d'ora (**htrunk**), giornaliera (**dtrunk**), settimanale (**wtrunk**) e mensile (**mtrunk**). Salvo diversamente indicato, tutti gli elementi elencati nella Tabella elementi del database Linea a pagina 150 sono inclusi in tutte e quattro le tabelle.

Tabella elementi del database Linea

Elemento database	Dati tipo	Tipo di colonna	Lunghezza
ABNCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (htrunk)	2 byte
ACD (indice)	I	smallint	2 byte
ACDCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (htrunk)	2 byte
ACDCALLS_R1	C	integer	4 byte
		smallint (htrunk)	2 byte

Tabella elementi del database Linea (continua)

Elemento database	Dati tipo	Tipo di colonna	Lunghezza
ACDCALLS_R2	C	integer	4 byte
		smallint (htrunk)	2 byte
AUDIO	C	integer	4 byte
		smallint (htrunk)	2 byte
EQLOC (indice)	A	char(8)	Stringa di testo ASCII da 8 byte
FAILURES	C	integer	4 byte
		smallint (htrunk)	2 byte
I_INOCC	C	integer	4 byte
		smallint (htrunk)	2 byte
I_OUTOCC	C	integer	4 byte
		smallint (htrunk)	2 byte
INCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (htrunk)	2 byte
INCOMPLETE	C	smallint	2 byte
INTIME	C	integer	4 byte
		smallint (htrunk)	2 byte
INTRVL	A	smallint (solo nella tabella htrunk)	2 byte
LOC_ID	A	smallint	2 byte

Tabella elementi del database Linea (continua)

Elemento database	Dati tipo	Tipo di colonna	Lunghezza
MBUSYTIME	C	integer	4 byte
		smallint (htrunk)	2 byte
O_ABNCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (htrunk)	2 byte
O_ACDCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (htrunk)	2 byte
O_OTHERCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (htrunk)	2 byte
OUTCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (htrunk)	2 byte
OTHERCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (htrunk)	2 byte
OUTTIME	C	integer	4 byte
		smallint (htrunk)	2 byte
ROW_DATE (indice)	I	data	Data Informix da 4 byte
SHORTCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (htrunk)	2 byte
STARTTIME	I	smallint (solo nella tabella htrunk)	2 byte

Tabella elementi del database Linea (continua)

Elemento database	Dati tipo	Tipo di colonna	Lunghezza
STARTTIME_UTC	I	integer (solo nella tabella htrunk)	4 byte
TKGRP (indice)	A	smallint	2 byte

Elementi del database Vettore

Le descrizioni degli elementi del database Vettore si riferiscono agli elementi storici. Gli elementi del database Vettore sono disponibili solo se è stata acquistata la funzione opzionale Vettorizzazione.

Gli elementi del database storico Vettore si riferiscono alle tabelle del vettore frazioni d'ora (**hvector**), giornaliero (**dvector**), settimanale (**wvector**) e mensile (**mvector**). Salvo diversamente indicato, tutti gli elementi elencati nella Tabella elementi del database Vettore a pagina 153 sono inclusi in tutte e quattro le tabelle.

Tabella elementi del database Vettore

Elemento database	Tipo di dati	Tipo di colonna	Lunghezza
ABNCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvector)	2 byte
ABNQUECALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvector)	2 byte
ABNRINGCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvector)	2 byte
ABNTIME	C	integer	4 byte
ACD (indice)	I	smallint	2 byte

Tabella elementi del database Vettore (continua)

Elemento database	Tipo di dati	Tipo di colonna	Lunghezza
ACDCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvector)	2 byte
ACDCALLS_R1	C	integer	4 byte
		smallint (hvector)	2 byte
ACDCALLS_R2	C	integer	4 byte
		smallint (hvector)	2 byte
ADJATTEMPTS	C	integer	4 byte
		smallint (hvector)	2 byte
ADJROUTED	C	integer	4 byte
		smallint (hvector)	2 byte
ANSTIME	C	integer	4 byte
BACKUPCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvector)	2 byte
BUSYCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvector)	2 byte
BUSYTIME	C	integer	4 byte
DEFLECTCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvector)	2 byte
DISCCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvector)	2 byte

Tabella elementi del database Vettore (continua)

Elemento database	Tipo di dati	Tipo di colonna	Lunghezza
DISCTIME	C	integer	4 byte
GOTOCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvector)	2 byte
GOTOTIME	C	integer	4 byte
INCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvector)	2 byte
INCOMPLETE	C	smallint	2 byte
INFLOWCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvector)	2 byte
INTERFLOWCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvector)	2 byte
INTIME	C	integer	4 byte
INTRVL	A	smallint (solo nella tabella hvdn)	2 byte
LOOKATTEMPTS	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
LOOKFLOWCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvector)	2 byte
NETDISCCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvector)	2 byte

Tabella elementi del database Vettore (continua)

Elemento database	Tipo di dati	Tipo di colonna	Lunghezza
NETPOLLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvector)	2 byte
OTHERCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvector)	2 byte
OTHERTIME	C	integer	4 byte
OUTFLOWCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvector)	2 byte
OUTFLOWTIME	C	integer	4 byte
PHANTOMABNS	C	integer	4 byte
RINGCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvector)	2 byte
RINGTIME	C	integer	4 byte
ROW_DATE (indice)	I	data	Data Informix da 4 byte
STARTTIME	I	smallint (solo nella tabella hvector)	2 byte
STARTTIME_UTC	I	integer (solo nella tabella hvector)	4 byte
VDISCCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvector)	2 byte
VECTOR (indice)	I	smallint	2 byte

Elementi del database VDN

Le descrizioni degli elementi del database VDN si riferiscono agli elementi storici. Gli elementi del database VDN sono disponibili solo se è stata acquistata la funzione opzionale Vettorizzazione.

Gli elementi del database storico VDN si riferiscono alle tabelle del VDN frazioni d'ora (**hvdn**), giornaliero (**dvdn**), settimanale (**wvdn**) e mensile (**mvdn**). Salvo diversamente indicato, tutti gli elementi elencati nella Tabella elementi del database VDN a pagina 157 sono inclusi in tutte e quattro le tabelle.

Tabella elementi del database VDN

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
ABNCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
ABNCALLS1-10	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
ABNQUECALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
ABNRINGCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
ABNTIME	C	integer	4 byte
ACCEPTABLE	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
ACD (indice)	I	smallint	2 byte
ACDCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte

Tabella elementi del database VDN (continua)

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
ACDCALLS _R1	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
ACDCALLS _R2	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
ACDTIME	C	integer	4 byte
ACWTIME	C	integer	4 byte
ADJATTEMPTS	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
ADJROUTED	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
AGSURPDELIVERIES	C	integer	4 byte
AGSURPNPREFCALLS	C	integer	4 byte
AGSURPPREFCALLS	C	integer	4 byte
ANSCONNCALLS 1-10	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
ANSTIME	C	integer	4 byte
BACKUPCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
BH_ABNCALLS	B	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte

Tabella elementi del database VDN (continua)

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
BH_ACDCALLS	B	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
BH_ACDTIME	B	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
BH_BUSYCALLS	B	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
BH_DISCCALLS	B	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
BH_INTERVAL	B	integer (solo nella tabella dvdn)	4 byte
BH_OTHERCALLS	B	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
BH_STARTTIME	B	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
BH_VDNCALLS	B	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
BSRPLAN	A	smallint	2 byte
BUSYCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
BUSYTIME	C	integer	4 byte
CALLSURPDELIVERIES	C	integer	4 byte

Tabella elementi del database VDN (continua)

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
CONNECTCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
CONNECTTIME	C	integer	4 byte
CONNTALKTIME	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
DEFLECTCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
DISCCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
DISCTIME	C	integer	4 byte
HOLDABNCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
HOLDACDCALLS	C	integer	4 byte
HOLDACDTIME	C	integer	4 byte
HOLDCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
HOLDTIME	C	integer	4 byte
I_ARRIVED	C	integer	4 byte
INCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
INCOMPLETE	C	smallint	2 byte

Tabella elementi del database VDN (continua)

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
INFLOWCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hsplit)	2 byte
INTERFLOWCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
INTIME	C	integer	4 byte
INTRVL	A	smallint (solo nella tabella hvdn)	2 byte
LOOKATTEMPTS	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
LOOKFLOWCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
MAXOCWTIME	M	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
MAXWAITING	M	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
NETDISCCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
NETINCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
NETINTIME	C	integer	4 byte
NETPOLLS	C	integer	4 byte

Tabella elementi del database VDN (continua)

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
NOANSREDIR	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
NUMTGS	A	integer	4 byte
OTHERCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
OTHERTIME	C	integer	4 byte
OUTFLOWCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
OUTFLOWTIME	C	integer	4 byte
PERIOD1-9	A	smallint	2 byte
PERIODCHG	A	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
PHANTOMABNS	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
RETURNCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
RINGCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
RINGTIME	C	integer	4 byte
ROW_DATE (indice)	I	data	Data Informix da 4 byte

Tabella elementi del database VDN (continua)

Elemento database	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
SERVICELEVEL	A	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
SKILLACWTIME1-3	C	integer	4 byte
SKILLCALLS1-3	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
SKILLTIME1-3	C	integer	4 byte
SKILL1-3	A	smallint	2 byte
SLVLABNS	C	integer	4 byte
SLVLOUTFLOWS	C	integer	4 byte
STARTTIME	I	smallint (solo nella tabella hvdn)	2 byte
STARTTIME_UTC	I	integer (solo nella tabella hvdn)	4 byte
SVCLEVELCHG	A	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
TRANSFERRED	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
VDISCCALLS	C	integer	4 byte
		smallint (hvdn)	2 byte
VDN (indice)	I	char(15)	Stringa di testo ASCII da 15 byte
VECTOR (indice)	A	smallint	2 byte

Tabelle del database Previsioni

Le tabelle del database Previsioni sono disponibili solo se è stato acquistato il pacchetto opzionale Avaya CMS Forecast.

Questa sezione contiene gli argomenti di seguito indicati:

- Elementi del database Configurazione giorno corrente a pagina 164
- Elementi del database Rapporto giorno corrente a pagina 165

Elementi del database Configurazione giorno corrente

Gli elementi del database Configurazione giorno corrente si riferiscono alla tabella Configurazione giorno corrente (**f_cday**).

Tabella elementi del database Configurazione giorno corrente

Elemento database	Tipo di colonna	Lunghezza
ACD (indice)	smallint	2 byte
CHANGE	smallfloat	Tipo a virgola mobile Informix a 4 byte
CHPROF	smallint	2 byte
FMETHOD	smallint	2 byte
HDATE1-4	data	Data Informix da 4 byte
ROW_DATE (indice)	data	Data Informix da 4 byte
SPLIT (indice)	smallint	2 byte
TRENDBASE	data	Data Informix da 4 byte
WT1-4	smallint	2 byte

Elementi del database Rapporto giorno corrente

Gli elementi del database Rapporto giorno corrente si riferiscono alla tabella Rapporto giorno corrente (**f_cdayrep**).

Tabella elementi del database Rapporto giorno corrente

Elemento database	Tipo di colonna	Lunghezza
ACD (indice)	smallint	2 byte
AGOCC	smallfloat	Tipo a virgola mobile Informix a 4 byte
AVGAGSERV	smallint	2 byte
AVGSPEEDANS	smallint	2 byte
FCALLS	integer	4 byte
INTRVL	smallint	2 byte
NUMAGREQ	smallint	2 byte
RAGOCC	smallfloat	Tipo a virgola mobile Informix a 4 byte
RAVGSPEEDANS	smallint	2 byte
ROW_DATE (indice)	data	Data Informix da 4 byte
RSERVLEVELP	smallfloat	Tipo a virgola mobile Informix a 4 byte
SERVLEVELP	smallfloat	Tipo a virgola mobile Informix a 4 byte
SERVLEVELT	smallint	2 byte
SPLIT (indice)	smallint	2 byte
STARTTIME	smallint	2 byte

Tabelle del database amministrativo

Le tabelle del database amministrativo richiedono l'autorizzazione di lettura dal sottomenu Manutenzione. La maggior parte di questi elementi del database richiedono di immettere informazioni aggiuntive per diventare operativi. Le tabelle del database amministrativo sono disponibili con qualsiasi release di CMS o della centrale.

Questa sezione contiene gli argomenti indicati di seguito:

- Elementi del database Periodo di acquisizione dati a pagina 166
- Elementi del database Stato esecuzione programma di archiviazione a pagina 167
- Elementi del database Registro clienti a pagina 168
- Elementi del database Gruppo di agenti a pagina 169
- Elementi del database Sinonimi a pagina 169
- Elementi del database Turni ACD a pagina 170
- Elementi del database a pagina 170

Elementi del database Periodo di acquisizione dati

Gli elementi del database Periodo di acquisizione dati si riferiscono alle tabelle Periodo di acquisizione dati giornaliero (**d_secs**), settimanale (**w_secs**) e mensile (**m_secs**). Le tabelle indicano il numero di secondi del periodo di acquisizione dati (giornaliero, settimanale, mensile).

Salvo diversamente indicato, tutti gli elementi elencati nella Tabella elementi del database Periodo di acquisizione dati a pagina 166 sono inclusi in tutte e tre le tabelle.

Tabella elementi del database Periodo di acquisizione dati

Elemento database	Descrizione	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
ACD (indice)	Il numero ACD per cui vengono acquisiti i dati.	A	smallint	2 byte
ROW_DATE	Il giorno in cui i dati sono stati acquisiti o in cui si è verificata l'eccezione.	A	data	Data Informix da 4 byte
SECSPERDAY	Il numero di secondi del periodo di acquisizione dati giornaliero	A	integer (solo nella tabella d_secs)	4 byte

Tabella elementi del database Periodo di acquisizione dati (continua)

Elemento database	Descrizione	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
SECSPERMN	Il numero di secondi del periodo di acquisizione dati mensile.	A	integer (solo nella tabella m_secs)	4 byte
SECSPERWK	Il numero di secondi del periodo di acquisizione dati settimanale.	A	integer (solo nella tabella w_secs)	4 byte

Elementi del database Stato esecuzione programma di archiviazione

Le descrizioni degli elementi del database Stato esecuzione programma di archiviazione si riferiscono alla tabella Stato esecuzione programma di archiviazione (**arch_stat**). La tabella contiene informazioni sullo stato delle recenti esecuzioni del programma di archiviazione e visualizza lo stato e l'esecuzione successiva pianificata.

Tabella elementi del database Stato esecuzione programma di archiviazione

Elemento database	Descrizione	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
ACD (indice)	Il numero ACD per cui vengono acquisiti i dati.	A	smallint	2 byte
ARCH_TYPE (indice)	Il tipo di esecuzioni del programma di archiviazione effettuate. I valori sono: 1 = intervallo, 2 = giornaliera, 3 = settimanale, 4 = mensile.	A	char(20)	Stringa di testo ASCII da 20 byte
LAST_TIME	L'ultima esecuzione del programma di archiviazione.	A	char(20)	Stringa di testo ASCII da 20 byte
STATUS	Lo stato dell'esecuzione del programma di archiviazione. Questo campo indica se l'esecuzione non è stata effettuata, è attualmente in corso o è terminata. I valori sono: 1 = non eseguita 2 = terminata, archivio riuscito 3 = terminata, archivio non riuscito 4 = in esecuzione Se il campo di stato visualizza 3 (terminata, archivio non riuscito), consultare il registro errori (tabella customer_log) e l'archivio per individuare il motivo prima di procedere alla risoluzione dei problemi.	A	char(9)	Stringa di testo ASCII da 9 byte

Elementi del database Registro clienti

Gli elementi del database Registro clienti si riferiscono alla tabella Registro clienti (**customer_log**). Questa tabella contiene le informazioni del registro errori clienti sulle recenti esecuzioni del programma di archiviazione. Le informazioni comprendono il codice di errore, la data in cui si è verificato l'errore, la gravità, l'evento associato e una descrizione dell'errore. La tabella Registro clienti non è supportata dal backup Manutenzione CMS.

Tabella elementi del database Registro clienti

Elemento database	Descrizione	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
ACD_ID	Il numero ACD per cui vengono acquisiti i dati.	A	integer	4 byte
COUNTS	Il numero di ricorrenze dell'errore.	A	integer	4 byte
DATE_OCCURRED	La data in cui si è verificato l'errore.	A	data	Data Informix da 4 byte
DESCRIPTION	Una descrizione testuale dell'errore.	A	char(256)	Stringa di testo ASCII da 256 byte
ERROR_CODE	Il numero di codice dell'errore.	A	integer	4 byte
LAST_TIME	L'ultima ricorrenza dell'errore.	A	integer	4 byte
SEVERITY	Il livello di gravità dell'errore.	A	char(10)	Stringa di testo ASCII da 10 byte

Elementi del database Gruppo di agenti

Gli elementi del database Gruppo di agenti si riferiscono alla tabella Gruppo di agenti (**agroups**). La tabella contiene informazioni del dizionario sui gruppi di agenti.

Tabella elementi del database Gruppo di agenti

Elemento database	Descrizione	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
ACD_NO (indice)	Il numero ACD per cui vengono acquisiti i dati.	A	smallint	2 byte
ITEM_TYPE (indice)	Il tipo “gruppo di agenti”.	A	char(20)	Stringa di testo ASCII da 20 byte
ITEM_NAME (indice)	Il nome del gruppo di agenti.	A	char(20)	Stringa di testo ASCII da 20 byte
VALUE (indice)	L'identificativo di accesso agente appartenente al gruppo di agenti.	A	char(15)	Stringa di testo ASCII da 15 byte

Elementi del database Sinonimi

Gli elementi del database Sinonimi si riferiscono alla tabella Sinonimi (**synonyms**). La tabella contiene sinonimi del dizionario.

Tabella elementi del database Sinonimi

Elemento database	Descrizione	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
ACD_NO (indice)	Il numero ACD per cui vengono acquisiti i dati.	A	smallint	2 byte
DESCR	La descrizione, o definizione, del sinonimo nel dizionario.	A	char(150) (Sono significativi solo i primi 50)	Stringa di testo ASCII da 150 byte
ITEM_TYPE (indice)	Il tipo di sinonimo.	A	char(20)	Stringa di testo ASCII da 20 byte
ITEM_NAME (indice)	Il nome del sinonimo. Uno specifico tipo di elemento (ITEM_TYPE) può avere molti nomi (ITEM_NAME).	A	char(60) (Sono significativi solo i primi 20)	Stringa di testo ASCII da 60 byte

Tabella elementi del database Sinonimi (continua)

Elemento database	Descrizione	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
STANDARD	Questo elemento indica se è un sinonimo standard o personalizzato. I valori sono: 1 = standard, non 1 = personalizzato.	A	smallint	2 byte
VALUE (indice)	Il valore corrispondente del nome dell'elemento. Poiché ogni tipo di elemento (ITEM_TYPE) può avere molti nomi (ITEM_NAME) diversi, a ogni ITEM_NAME sinonimo viene assegnato un valore discreto.	A	char(40) (Sono significativi solo i primi 15)	Stringa di testo ASCII da 40 byte

Elementi del database Turni ACD

Gli elementi del database Turni ACD si riferiscono alla tabella Turni ACD (**acd_shifts**). La tabella contiene informazioni sugli orari dei turni ACD e il numero massimo di agenti collegati per ogni turno.

Tabella elementi del database Turni ACD

Elemento database	Descrizione	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
ACD (indice)	Il numero ACD per cui vengono acquisiti i dati.	A	smallint	2 byte
SHIFT_ID	Il numero identificativo del turno ACD. I valori sono 1 - 4.	A	smallint	2 byte
START_TIME	L'ora di inizio del turno ACD.	A	smallint	2 byte
STOP_TIME	L'ora di fine del turno ACD.	A	smallint	2 byte
MAX_AGENTS	Il numero massimo di agenti collegati per turno.	A	smallint	2 byte

Elementi del database

Gli elementi del database si riferiscono agli elementi della tabella Elementi del database (**dbitems**). La tabella contiene le definizioni di:

- Elementi del database del dizionario standard e personalizzato
- Costanti
- Calcoli

Tabella Elementi del database

Elemento database	Descrizione	Tipo dati	Tipo di colonna	Lunghezza
DESCR	La descrizione di costanti, calcoli ed elementi del database standard e personalizzati.	A	char(150) (Sono significativi solo i primi 50)	Stringa di testo ASCII da 150 byte
ITEM_TYPE (indice)	Il tipo di dati della riga. I valori validi sono: dbase = elemento del database calc = calcolo constant = costante cust_def = elemento del database definito dall'utente	A	char(8)	Stringa di testo ASCII da 8 byte
ITEM_NAME (indice)	Il nome dell'elemento di dati. Uno specifico tipo di elemento (ITEM_TYPE) può avere molti nomi (ITEM_NAME).	A	char(60) (Sono significativi solo i primi 20)	Stringa di testo ASCII da 60 byte
FORMULA	La formula per la costante o il calcolo del database.	A	char(70)	Stringa di testo ASCII da 70 byte
STANDARD	Questo elemento indica se l'elemento del database è standard o personalizzato. I valori sono: 1 = standard, non 1 (null) = personalizzato.	A	smallint	2 byte

Generazione di uno schema del database CMS

Questa sezione spiega come generare le informazioni di definizione di uno schema del database CMS.

Questa sezione contiene gli argomenti indicati di seguito:

- Generazione di uno schema per l'intero database CMS a pagina 172
- Informazioni sul comando dbschema a pagina 172

Generazione di uno schema per l'intero database CMS

Per generare uno schema del database CMS:

1. Accedere al sistema come **root**.
2. Immettere il comando seguente per impostare l'ambiente Informix:

   ```
   . /opt/informix/bin/setenv
   ```

3. Immettere:

   ```
   cd /tmp
   ```

   Nota
   È possibile inserire lo schema del database in una directory diversa, con un'eccezione: mai utilizzare la directory **root** (**/**) per memorizzare uno schema di database. Uno schema di database può essere molto grande e utilizzerà tutto lo spazio su disco allocato alla directory **root**. Se la directory **root** non contiene spazio su disco sufficiente, il sistema CMS non funzionerà correttamente.

4. Immettere:

   ```
   dbschema -d cms cms.sql
   ```

   Il sistema salva lo schema del database CMS nella directory **/tmp** come un file chiamato **cms.sql**.

   Nota
   È possibile utilizzare opzioni diverse per modificare il comando **`dbschema`** utilizzato nel Passo 4. Per ulteriori informazioni, vedere Informazioni sul comando dbschema a pagina 172.

Informazioni sul comando dbschema

È possibile modificare il comando **`dbschema`** utilizzando opzioni aggiuntive.

Per ulteriori informazioni sulle opzioni del comando **`dbschema`**:

1. Accedere al sistema come **root**.
2. Immettere il comando seguente per impostare l'ambiente Informix:

   ```
   . /opt/informix/bin/setenv
   ```

3. Immettere:

   ```
   dbschema
   ```

   Il sistema visualizza tutte le opzioni che possono essere utilizzate per modificare il comando **`dbschema`**.

Dizionario degli elementi del database CMS

Questa sezione fornisce una definizione per ciascun elemento contenuto in una delle tabelle del database CMS.

Organizzazione

Gli elementi del database sono elencati in ordine alfabetico.

Per sapere in quali tabelle del database si trovano i singoli elementi, vedere Capacità del server per le comunicazioni che possono influire su CMS a pagina 41.

Disponibilità degli elementi del database

Salvo diversa indicazione nella definizione di un elemento del database, gli elementi definiti in questo dizionario sono disponibili su tutti i server per le comunicazioni Avaya.

ABNCALLS

L'elemento ABNCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate CALLSOFFERED rinunciate mentre si trovano in coda o nella condizione In chiamata presso un agente.

Quando una chiamata viene rinunciata mentre si trova nella coda di più gruppi/specialità, ABNCALLS viene conteggiato solo per il gruppo/specialità primario. Se una chiamata ACD a gruppo/specialità squilla presso un agente e viene rinunciata, il gruppo/specialità che ha instradato la chiamata all'agente viene conteggiato per la rinuncia. ABNCALLS include PHANTOMABNS, vale a dire le chiamate ACD e le chiamate instradate a un agente o a un interno i cui tempi di conversazione sono inferiori al valore del timer chiamate rinunciate fantasma.

ABNCALLS = ABNCALLS1 + ABNCALLS2 + ABNCALLS3 + ABNCALLS4 + ABNCALLS5 + ABNCALLS6 + ABNCALLS7 + ABNCALLS8 + ABNCALLS9 + ABNCALLS10

ABNCALLS include ABNRINGCALLS, O_ABNCALLS, PHANTOMABNS, SLVLABNS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il numero di chiamate ACD a gruppo/specialità rinunciate mentre squillano sul telefono di un agente (dopo essere state trasferite al telefono dell'agente, ma prima di ottenere risposta dell'agente stesso). ABNCALLS include PHANTOMABNS, vale a dire le chiamate ACD e le chiamate instradate a un agente o a un interno i cui tempi di conversazione sono inferiori al valore del timer chiamate rinunciate fantasma.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate trasportate da questo fascio di linee e rinunciate dal chiamante prima di ottenere risposta dall'agente.

ABNCALLS include PHANTOMABNS, vale a dire le chiamate ACD e le chiamate instradate a un agente o a un interno i cui tempi di conversazione sono inferiori al valore del timer chiamate rinunciate fantasma.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle linee

Il numero di chiamate trasportate da questa linea e rinunciate dal chiamante prima di ottenere risposta dall'agente. Le chiamate dirette a terminali non misurati che non passano attraverso un gruppo/specialità o VDN misurato non vengono registrate. ABNCALLS include tutte le chiamate trasportate da questa linea e rinunciate dal chiamante, ad eccezione delle chiamate dirette a terminali non misurati che non passano attraverso un VDN o gruppo/specialità misurato. ABNCALLS include PHANTOMABNS, vale a dire le chiamate ACD e le chiamate instradate a un agente o a un interno i cui tempi di conversazione sono inferiori al valore del timer chiamate rinunciate fantasma. In ABNCALLS sono inoltre incluse le chiamate che sono state rinunciate durante l'ascolto di un annuncio di svincolo forzato.

ABNCALLS include ABNVECCALLS, ABNQUEUECALLS, ABNRINGCALLS e PHANTOMABNS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle vettori

Il numero di chiamate INCALLS rinunciate mentre si trovano nella condizione INPROGRESS per il vettore. Sono incluse le chiamate ACD a gruppo/specialità e ad agente specifico rinunciate mentre si trovano nella coda o nella condizione In chiamata e le chiamate rinunciate durante l'elaborazione del vettore.

ABNCALLS include ABNQUECALLS, ABNRINGCALLS e PHANTOMABNS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate INCALLS rinunciate mentre si trovano nella condizione INPROGRESS per il VDN. Sono incluse le chiamate ACD ad agente specifico e a gruppo/specialità rinunciate mentre si trovano nella coda o nella condizione In chiamata, le chiamate rinunciate durante l'elaborazione del vettore e quelle rinunciate dopo essere state instradate a un interno mediante il comando vettore “route to”. ABNCALLS include PHANTOMABNS, vale a dire le chiamate ACD e le chiamate instradate a un agente o a un interno i cui tempi di conversazione sono inferiori al valore del timer chiamate rinunciate fantasma.

ABNCALLS include gli elementi compresi tra ABNCALLS1 e ABNCALLS10, ABNQUECALLS, ABNRINGCALLS, PHANTOMABNS e SLVLABNS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Da ABNCALLS1 a ABNCALLS10

Gli elementi compresi tra ABNCALLS1 e ABNCALLS10 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate CALLSOFFERED rinunciate durante l'intervallo di acquisizione per ciascun incremento nel livello di servizio compreso tra PERIOD1 e PERIOD9, secondo quanto specificato nella finestra Profilo di chiamata del gruppo/specialità di Amministrazione call center. Se non vi sono profili impostati, i dati vengono tutti memorizzati nel primo intervallo (ABNCALLS1). ABNCALLS10 include le chiamate rinunciate dopo PERIOD9.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate INCALLS rinunciate durante ciascun incremento del livello di servizio compreso tra PERIOD1 e PERIOD9, secondo la definizione specificata nella finestra Configurazione profilo di chiamata VDN di Amministrazione call center. ABNCALLS10 include le chiamate rinunciate dopo PERIOD9.

Si tratta di un elemento cumulativo.

ABNQUECALLS

L'elemento ABNQUECALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate ABNCALLS rinunciate mentre si trovano nella coda di chiamate ACD a gruppo/specialità o ad agente specifico.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle vettori

Il numero di chiamate ABNCALLS rinunciate mentre si trovano nella coda di chiamate ACD a gruppo/specialità o ad agente specifico.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate ABNCALLS rinunciate mentre si trovano nella coda di chiamate ACD a gruppo/specialità o ad agente specifico.

Si tratta di un elemento cumulativo.

ABNRINGCALLS

L'elemento ABNRINGCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate ABNCALLS a gruppo/specialità o ad agente specifico rinunciate mentre si trovano nella condizione In chiamata presso un agente.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate ABNCALLS a gruppo/specialità o ad agente specifico rinunciate mentre si trovano nella condizione In chiamata presso un agente.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle vettori

Il numero di chiamate ABNCALLS a gruppo/specialità o ad agente specifico rinunciate mentre si trovano nella condizione In chiamata presso un agente.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate ABNCALLS a gruppo/specialità o ad agente specifico rinunciate mentre si trovano nella condizione In chiamata presso un agente.

Si tratta di un elemento cumulativo.

ABNTIME

L'elemento ABNTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante il quale i chiamanti attendono in coda e nella condizione In chiamata sul telefono di un agente prima di rinunciare alla chiamata. Per le chiamate rinunciate fantasma, ABNTIME include il tempo complessivo fino al rilascio della chiamata da parte dell'agente.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il periodo di tempo durante il quale i chiamanti ACD a gruppo/specialità attendono nella condizione In chiamata sul telefono di un agente prima di rinunciare alla chiamata. Per le chiamate rinunciate fantasma, ABNTIME include il tempo complessivo fino al rilascio della chiamata da parte dell'agente.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle vettori

Il periodo di tempo durante il quale un chiamante attende mentre vengono eseguiti i passi del vettore, la chiamata viene inserita nella coda e il terminale dell'agente squilla prima che la chiamata venga rinunciata. Per le chiamate rinunciate fantasma, ABNTIME include il tempo complessivo fino al rilascio della chiamata da parte dell'agente.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il periodo di tempo durante il quale un chiamante attende mentre vengono eseguiti i passi del vettore, la chiamata viene inserita nella coda e il terminale dell'agente squilla prima che la chiamata venga rinunciata. Per le chiamate rinunciate fantasma, ABNTIME include il tempo complessivo dall’accesso al VDN al rilascio della chiamata da parte dell'agente.

Si tratta di un elemento cumulativo.

ABNVECCALLS

L'elemento ABNVECCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate ABNCALLS rinunciate durante l'elaborazione del vettore. Include le chiamate al vettore rinunciate mentre si trovano nella coda o nella condizione In chiamata presso un agente. L'elemento ABNVECCALLS è disponibile con la funzione Vettorizzazione.

ABNVECCALLS include ABNQUECALLS e ABNRINGCALLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

ACCEPTABLE

L'elemento ACCEPTABLE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Numero di chiamate ACDCALLS a cui un agente ha risposto e che rientrano nel livello di servizio (SERVICELEVEL) accettabile predefinito, secondo la definizione specificata nella finestra Configurazione profilo di chiamata Gruppo/Specialità di Amministrazione call center.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate ACDCALLS e CONNECTCALLS che rientrano nel livello di servizio (SERVICELEVEL) accettabile, secondo la definizione specificata nella finestra Configurazione profilo di chiamata VDN di Amministrazione call center.

Si tratta di un elemento cumulativo.

ACCEPTEDINTRS

ACCEPTEDINTRS appare nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il numero di interruzioni accettate dall'agente quando si trova in stato AUX interrompibile. Viene conteggiato in base alla specialità più alta dell'agente.

Si tratta di un elemento cumulativo.

ACD (indice)

L'elemento ACD (indice) è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero ACD per cui vengono acquisiti i dati.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle agenti

Il numero ACD per cui vengono acquisiti i dati.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle fasci di linee

Il numero ACD per cui vengono acquisiti i dati.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle linee

Il numero ACD per cui vengono acquisiti i dati.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle vettori

Il numero ACD per cui vengono acquisiti i dati.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle VDN

Il numero ACD per cui vengono acquisiti i dati.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle codici attività chiamata

Il numero ACD per cui vengono acquisiti i dati.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabella login/logout agente

Il numero ACD per cui vengono acquisiti i dati.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabella tracciato agente

Il numero ACD per cui vengono acquisiti i dati.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabella configurazione giorno corrente

Il numero ACD per cui vengono acquisiti i dati.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabella rapporto giorno corrente

Il numero ACD per cui vengono acquisiti i dati.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabella record chiamata

Il numero ACD per cui vengono acquisiti i dati.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabella eccezioni agenti

Il numero ACD per cui vengono acquisiti i dati.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabella eccezioni gruppi/specialità

Il numero ACD per cui vengono acquisiti i dati.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabella eccezioni fasci di linee

Il numero ACD per cui vengono acquisiti i dati.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabella eccezioni VDN

Il numero ACD per cui vengono acquisiti i dati.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabella eccezioni vettore

Il numero ACD per cui vengono acquisiti i dati.

Tabella eccezioni tracciamento chiamate moleste

Il numero ACD per cui vengono acquisiti i dati.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabella eccezioni acquisizioni dati

Il numero ACD per cui vengono acquisiti i dati.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

ACD_RELEASE

L'elemento ACD_RELEASE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il numero di chiamate ACD a gruppo/specialità che l'agente rilascia o interrompe prima che lo faccia l'interlocutore. Le chiamate di trasferimento o di conferenza vengono sempre registrate come chiamate rilasciate dall'agente.

Si tratta di un elemento cumulativo.

ACDAUXOUTCALLS

L'elemento ACDAUXOUTCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate AUXOUTCALLS effettuate dagli agenti del gruppo/specialità con almeno una chiamata ACD a questo gruppo/specialità in attesa. Sui server per le comunicazioni Avaya con trattamento di chiamate multiple e agenti in più specialità, la chiamata viene registrata per la specialità dell'ultima chiamata ACD che l'agente ha messo in attesa. ACDAUXOUTCALLS include le chiamate effettuate per attivare la funzione di conferenza o di trasferimento della chiamata ACD.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il numero di chiamate AUXOUTCALLS effettuate dall'agente con almeno una chiamata ACD ad agente specifico o a gruppo/specialità in attesa. Sui server per le comunicazioni Avaya con trattamento di chiamate multiple e agenti in più specialità, la chiamata viene registrata per la specialità dell'ultima chiamata ACD che l'agente ha messo in attesa. Sono incluse le chiamate effettuate per attivare la funzione di conferenza o di trasferimento della chiamata ACD.

Si tratta di un elemento cumulativo.

ACDCALLS

L'elemento ACDCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate CALLSOFFERED a cui ha risposto un agente del gruppo/specialità.

ACDCALLS = ACDCALLS1 + ACDCALLS2 + ACDCALLS3 + ACDCALLS4 + ACDCALLS5 + ACDCALLS6 + ACDCALLS7 + ACDCALLS8 + ACDCALLS9 + ACDCALLS10.

ACDCALLS include ACCEPTABLE, ACDCALLS da 1 a 10, ACDCALLS_R1, ACDCALLS_R2, BACKUPCALLS, CONFERENCE, HIGHCALLS, HOLDCALLS, LOWCALLS, MEDCALLS, O_ACDCALLS, TOPCALLS e TRANSFERRED.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il numero di chiamate inserite nella coda del gruppo (SPLIT) a cui ha risposto l'agente del gruppo stesso (SPLIT). ACDCALLS include ACDCALLS_R1, ACDCALLS_R2, O_ACDCALLS e ACD_RELEASE.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate INCALLS a cui ha risposto un agente come se si trattasse di una chiamata ACD ad agente specifico o a gruppo/specialità. ACDCALLS include ACDCALLS_R1, ACDCALLS_R2 e BACKUPCALLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle linee

Il numero di chiamate INCALLS a cui ha risposto un agente come se si trattasse di una chiamata ACD ad agente specifico o a gruppo/specialità. ACDCALLS include ACDCALLS_R1, ACDCALLS_R2.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle vettori

Il numero di chiamate ACD a gruppo/specialità e ad agente specifico a cui ha risposto un agente mediante un comando “queue to”, “check”, “messaging split/skill”, “route to” “split/skill” o “direct agent” e “adj rout link” a gruppo/specialità o ad agente specifico. ACDCALLS include ACDCALLS_R1, ACDCALLS_R2 e BACKUPCALLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate ACD ad agente specifico e a gruppo/specialità a cui ha risposto un agente mediante un comando “queue to”, “check”, “messaging split/skill”, “route to” gruppo/specialità o agente specifico e “adj rout link” ad agente specifico o a gruppo/specialità. ACDCALLS include ACDCALLS_R1, ACDCALLS_R2, ACCEPTABLE, ANSCONNCALLS da 1 a 10, BACKUPCALLS e TRANSFERRED.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle codici attività chiamata

Il numero di volte che questo codice attività chiamata viene inserito mentre un agente è impegnato in una chiamata ACD ad agente specifico o a gruppo/specialità o in attività ACW correlate alla chiamata.

Si tratta di un elemento cumulativo.

ACDCALLS_R1

L'elemento ACDCALLS _R1 è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate ACDCALLS a cui ha risposto un agente riservato 1 nel gruppo/specialità.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il numero di chiamate ACDCALLS inserite nella coda del gruppo (SPLIT) a cui ha risposto questo agente riservato 1 del gruppo stesso (SPLIT).

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate ACDCALLS a cui ha risposto un agente riservato 1 come se si trattasse di chiamate ACD a gruppo/specialità.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle linee

Il numero di chiamate ACDCALLS a cui ha risposto un agente riservato 1 come se si trattasse di chiamate ACD a gruppo/specialità.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle vettori

Il numero di chiamate ACDCALLS a cui ha risposto un agente riservato 1.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate ACDCALLS a cui ha risposto un agente riservato 1.

Si tratta di un elemento cumulativo.

ACDCALLS_R2

L'elemento ACDCALLS _R2 è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate ACDCALLS a cui ha risposto un agente riservato 2 nel gruppo/specialità.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il numero di chiamate ACDCALLS inserite nella coda del gruppo (SPLIT) a cui ha risposto questo agente riservato 2 del gruppo stesso (SPLIT).

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate ACDCALLS a cui ha risposto un agente riservato 2 come se si trattasse di chiamate ACD a gruppo/specialità.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle linee

Il numero di chiamate ACDCALLS a cui ha risposto un agente riservato 2 come se si trattasse di chiamate ACD a gruppo/specialità.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle vettori

Il numero di chiamate ACDCALLS a cui ha risposto un agente riservato 2.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate ACDCALLS a cui ha risposto un agente riservato 2.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Da ACDCALLS1 a ACDCALLS10

Gli elementi compresi tra ACDCALLS1 e ACDCALLS10 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate ACDCALLS che hanno ottenuto risposta durante l'intervallo di acquisizione per ciascun incremento nel livello di servizio compreso tra PERIOD1 e PERIOD9 secondo quanto specificato nella finestra Profilo di chiamata del gruppo/specialità di Amministrazione call center. ACDCALLS10 rappresenta il numero di chiamate con risposta dopo l'ultimo incremento PERIOD9. Se non vi sono profili impostati, i dati vengono tutti memorizzati nel primo intervallo (ACDCALLS1).

Si tratta di un elemento cumulativo.

ACDONHOLD (tempo reale)

L'elemento ACDONHOLD è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il numero di chiamate ACD ad agente specifico e a gruppo/specialità in attesa per l'agente.

Si tratta di un elemento di condizione.

ACDTIME

L'elemento ACDTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il tempo di conversazione di tutte le chiamate ACDCALLS. ACDTIME include O_ACDTIME ma non HOLDTIME.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il tempo di conversazione di tutte le chiamate ACDCALLS. ACDTIME include O_ACDTIME ma non HOLDTIME.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il tempo di conversazione di tutte le chiamate ACDCALLS. ACDTIME non include HOLDTIME. ACDTIME include SKILLTIME1, SKILLTIME2 e SKILLTIME3.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle codici attività chiamata

Il tempo di conversazione di tutte le chiamate ACDCALLS associate a questo codice attività chiamata.

Si tratta di un elemento cumulativo.

ACTIVECALLS (tempo reale)

L'elemento ACTIVECALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle VDN

Il conteggio generato dal server per le comunicazioni del numero di chiamate attive nel VDN. Include solo le chiamate entranti che vanno direttamente al VDN. Non include le chiamate interne al VDN, i trasferimenti al VDN o le chiamate instradate al VDN o trasferite ad esso, dopo essere passate attraverso un altro VDN. La voce ACTIVECALLS è disponibile sui server Avaya con la funzione di vettorizzazione.

Si tratta di un elemento di condizione.

ACWINCALLS

L'elemento ACWINCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate entranti interne ricevute dagli agenti mentre sono impegnati in attività ACW. Include le attività ACW per chiamate ACD ad agente specifico e a gruppo/specialità e le attività ACW non associate a una chiamata.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il numero di chiamate entranti interne ricevute dagli agenti mentre sono impegnati in attività ACW. Include le attività ACW per chiamate ACD ad agente specifico e a gruppo/specialità e le attività ACW non associate a una chiamata.

Si tratta di un elemento cumulativo.

ACWINTIME

L'elemento ACWINTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il tempo di conversazione di tutte le chiamate ACWINCALLS. ACWINTIME include DA_ACWINTIME, ma non HOLDTIME.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il tempo di conversazione di tutte le chiamate ACWINCALLS. ACWINTIME include DA_ACWINTIME, ma non HOLDTIME.

Si tratta di un elemento cumulativo.

ACWOUTADJCALLS

L'elemento ACWOUTADJCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate ACWOUTCALLS effettuate da un processore supplementare per conto di un agente (selezione da tastiera). Se tali chiamate sono dirette a destinazioni esterne al server per le comunicazioni, vengono anche conteggiate come ACWOUTOFFCALLS. L'elemento ACWOUTADJCALLS è disponibile con la funzione ASAI.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il numero di chiamate ACWOUTCALLS effettuate da un processore supplementare per conto di un agente (selezione da tastiera). Se tali chiamate sono dirette a destinazioni esterne al server per le comunicazioni, vengono anche conteggiate come ACWOUTOFFCALLS. L'elemento ACWOUTADJCALLS è disponibile con la funzione ASAI.

Si tratta di un elemento cumulativo.

ACWOUTCALLS

L'elemento ACWOUTCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate uscenti interne effettuate da agenti o per conto di agenti impegnati in attività ACW. Sono incluse le attività ACW per le chiamate ACD e le attività ACW non associate a una chiamata. ACWOUTCALLS include ACWOUTADJCALLS e ACWOUTOFFCALLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il numero di chiamate uscenti interne effettuate dall'agente o per conto dell'agente impegnato in attività ACW. Sono incluse le attività ACW per le chiamate ACD e le attività ACW non associate a una chiamata. ACWOUTCALLS include ACWOUTADJCALLS, ACWOUTOFFCALLS, e DA_ACWOCALLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

ACWOUTOFFCALLS

L'elemento ACWOUTOFFCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate ACWOUTCALLS effettuate a una destinazione esterna al server per le comunicazioni. Se queste chiamate vengono effettuate da un processore supplementare per conto di un agente impegnato in attività ACW, vengono conteggiate anche come ACWOUTADJCALLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il numero di chiamate ACWOUTCALLS effettuate a una destinazione esterna al server per le comunicazioni. Se queste chiamate vengono effettuate da un processore supplementare per conto di un agente impegnato in attività ACW, vengono conteggiate anche come ACWOUTADJCALLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

ACWOUTOFFTIME

L'elemento ACWOUTOFFTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il tempo di conversazione di tutte le chiamate ACWOUTOFFCALLS. ACWOUTOFFTIME non include HOLDTIME. ACWOUTTIME include ACWOUTOFFTIME.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il tempo di conversazione di tutte le chiamate ACWOUTOFFCALLS. ACWOUTOFFTIME non include HOLDTIME. ACWOUTTIME include ACWOUTOFFTIME.

Si tratta di un elemento cumulativo.

ACWOUTTIME

L'elemento ACWOUTTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il tempo di conversazione di tutte le chiamate ACWOUTCALLS. L'elemento ACWOUTTIME non include il tempo di attesa. Non comprende il tempo trascorso effettuando le seguenti attività:

- Chiamate non ACD effettuate in attività successive alla chiamata (ACW)
- ACWOUTADJCALLS
- ACWOUTOFFCALLS

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il tempo di conversazione di tutte le chiamate ACWOUTCALLS. ACWOUTTIME non include HOLDTIME. L'elemento ACWOUTTIME include il tempo trascorso effettuando le seguenti attività:

- Chiamate non ACD effettuate in attività successive alla chiamata (ACW)
- ACWOUTADJCALLS
- ACWOUTOFFCALLS

Si tratta di un elemento cumulativo.

ACWTIME

L'elemento ACWINTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante il quale gli agenti svolgono attività ACW associate a chiamate ACDCALLS. L'elemento del database ACWTIME comprende parti di ACWINTIME, ACWOUTTIME e O_ACWTIME che sono associate a chiamate ACD. Sono inclusi solo gli elementi ACWINTIME e ACWOUTTIME associati a chiamate effettuate o ricevute durante attività ACW associate a chiamate ACD a gruppo/specialità. Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il periodo di tempo durante il quale gli agenti svolgono attività ACW associate a chiamate ACDCALLS. ACWTIME non include il tempo relativo ad attività ACW non associate a una chiamata ACD. Sono inclusi solo gli elementi ACWINTIME e ACWOUTTIME associati a chiamate effettuate o ricevute durante attività ACW correlate a chiamate ACD a gruppo/specialità o ad agente specifico.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il periodo di tempo durante il quale gli agenti svolgono attività ACW associate a chiamate ACDCALLS. ACWTIME include gli elementi SKILLACWTIME da 1 a 3.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle codici attività chiamata

Il periodo di tempo durante il quale gli agenti svolgono attività ACW per chiamate ACDCALLS associate a questo codice attività chiamata.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle record chiamata

Il periodo di tempo durante il quale gli agenti svolgono attività ACW associate a questa chiamata dell'agente che risponde nel segmento.

ADJATTEMPTS

L'elemento ADJATTEMPTS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle vettori

Il numero di tentativi adjuct-routing effettuati per le chiamate nel vettore (VECTOR). ADJATTEMPTS include ADJROUTED. L'elemento ADJATTEMPTS è disponibile con le funzioni Vettorizzazione e ASAI.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di tentativi adjuct-routing effettuati per le chiamate nel VDN. ADJATTEMPTS include ADJROUTED. L'elemento ADJATTEMPTS è disponibile con le funzioni Vettorizzazione e ASAI.

Si tratta di un elemento cumulativo.

ADJROUTED

L'elemento ADJROUTED è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle vettori

Il numero di chiamate adjuct-routing trasferite da un processore supplementare o da un computer host. L'elemento ADJROUTED è disponibile con le funzioni Vettorizzazione e ASAI.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate adjuct-routing trasferite da un processore supplementare o da un computer host. L'elemento ADJROUTED è disponibile con le funzioni Vettorizzazione e ASAI.

Si tratta di un elemento cumulativo.

ADJUNCTOUT (tempo reale)

L'elemento ADJUNCTOUT è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate OUTBOUND attualmente in corso generate da un processore supplementare. L'elemento ADJUNCTOUT è disponibile con la funzione ASAI.

Si tratta di un elemento di condizione.

AGDURATION (tempo reale)

L'elemento AGDURATION è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il tempo trascorso dall'ultimo cambiamento di attività (WORKMODE) o direzione (DIRECTION) dell'agente per qualsiasi gruppo/specialità. Se ad esempio l'agente passa dall'attività AUX ad AUXOUT e quindi di nuovo ad AUX, il conteggio del valore AGTIME riparte da zero per ogni cambiamento di DIRECTION.

Si tratta di un elemento di condizione.

AGENTSKILLLEVEL

AGENTSKILLLEVEL appare nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Il livello di capacità dell'agente a cui viene consegnata la chiamata.

AGENTSURPLUS

AGENTSURPLUS appare nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Se la chiamata viene consegnata in condizioni di eccedenza agente. I valori validi sono:

- 0: NA
- 1: eccedenza agente
- 2: saturazione chiamate

AGINRING (tempo reale)

L'elemento AGINRING è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti per i quali sono in chiamata le chiamate a gruppo/specialità o ad agente specifico. Quando un agente effettua o riceve una chiamata personale mentre è in chiamata una chiamata ACD, quella posizione non viene più conteggiata in AGINRING perché l'agente è impegnato in una chiamata AUXIN o AUXOUT. Gli agenti impegnati in chiamate ACD che ricevono una chiamata MCH forzata vengono conteggiati in ONACD e non in AGINRING.

Si tratta di un elemento di condizione.

AGLOCID

L'elemento AGLOCID è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Eccezioni agente

Identificativo di posizione dell'agente associato all'eccezione agente.

Eccezioni tracciamento chiamate moleste

Identificativo di posizione dell'agente associato alla chiamata molesta.

Eccezioni fascio di linee

Identificativo di posizione dell'agente associato all'eccezione linea.

AGOCC

L'elemento AGOCC è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle rapporti giorno corrente

La percentuale di tempo massima obiettiva relativa a chiamate ACD. È nota come impegno agente.

Si tratta di un elemento amministrativo.

AGSTATE (tempo reale)

L'elemento AGSTATE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

L'attività (WORKMODE) corrente dell'agente e la direzione (DIRECTION) della chiamata, ad esempio AUXOUT.

Si tratta di un elemento di condizione.

AGSURPDELIVERIES

AGSURPDELIVERIES appare nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate consegnate agli agenti nella specialità in condizioni di eccedenza agente.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate consegnate agli agenti tramite il VDN in condizioni di eccedenza agente.

Si tratta di un elemento cumulativo.

AGSURPNPREFCALLS

AGSURPNPREFCALLS appare nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate consegnate agli agenti non preferiti nella specialità in condizioni di eccedenza agente. Un agente preferito ha un livello di specialità corrispondente al livello specificato nel comando “check vector”.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate consegnate agli agenti non preferiti tramite il VDN in condizioni di eccedenza agente. Un agente preferito ha un livello di specialità corrispondente al livello specificato nel comando “check vector”.

Si tratta di un elemento cumulativo.

AGSURPPREFCALLS

AGSURPPREFCALLS appare nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate consegnate agli agenti preferiti nella specialità in condizioni di eccedenza agente. Un agente preferito ha un livello di specialità corrispondente al livello specificato nel comando “check vector”.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate consegnate agli agenti preferiti tramite il VDN in condizioni di eccedenza agente. Un agente preferito ha un livello di specialità corrispondente al livello specificato nel comando “check vector”.

Si tratta di un elemento cumulativo.

AGT_RELEASED

L'elemento AGT_RELEASED è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle tracciati agenti

L'agente ha rilasciato o interrotto una chiamata ACD ad agente specifico o a gruppo/specialità, incluse le chiamate di trasferimento e di conferenza. I valori validi sono n (la chiamata non è stata rilasciata o interrotta) e y (la chiamata è stata rilasciata o interrotta).

Tabelle record chiamata

L'agente ha rilasciato o interrotto una chiamata ACD ad agente specifico o a gruppo/specialità, incluse le chiamate di trasferimento e di conferenza. I valori validi sono n (la chiamata non è stata rilasciata o interrotta) e y (la chiamata è stata rilasciata o interrotta).

AGTIME (tempo reale)

L'elemento AGTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il tempo trascorso dall'ultimo cambiamento di attività (WORKMODE) dell'agente in qualunque gruppo/specialità. Questo valore non viene riazzerato se cambia la direzione (DIRECTION), ma non l'attività (WORKMODE). Se ad esempio l'agente passa dall'attività AUX a AUXOUT e quindi di nuovo a AUX, il conteggio di AGTIME continua senza ripartire da zero.

Si tratta di un elemento di condizione.

ALLINUSE (tempo reale)

L'elemento ALLINUSE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

La condizione di uso corrente di tutte le linee del fascio. Per utilizzo di una linea si intende la condizione di occupato per chiamata o manutenzione. I valori validi per ALLINUSE sono YES e NO.

Si tratta di un elemento di condizione.

ALLINUSETIME

L'elemento ALLINUSETIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il periodo di tempo durante l'intervallo in cui tutte le linee del fascio sono in uso. Per utilizzo di una linea si intende la condizione di occupato per chiamata o manutenzione.

Si tratta di un elemento cumulativo.

ANI_SID

L'elemento ANI_SID è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabella eccezioni tracciamento chiamate moleste

Il numero di fatturazione o di telefono da cui ha avuto origine la chiamata molesta. ANI_SID è disponibile solo se il server per le comunicazioni dispone del servizio ANI/SID.

Si tratta di un elemento di condizione.

Da ANSCONNCALLS1 a ANSCONNCALLS10

Gli elementi compresi tra ANSCONNCALLS1 e ANSCONNCALLS10 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle VDN

Il numero di volte che le chiamate ottengono risposta (ACDCALLS) o vengono collegate (CONNECTCALLS) durante ogni incremento nel livello di servizio compreso tra PERIOD1 e PERIOD9. Gli incrementi del livello di servizio vengono definiti nella finestra Configurazione profilo di chiamata VDN di Amministrazione call center. L’elemento ANSCONNCALLS10 include le chiamate con risposta o collegate successive a PERIOD9. Le chiamate con risposta e quelle collegate includono le chiamate ACD ad agente specifico e a gruppo/specialità e le chiamate interne mediante il comando vettore “route to” o “adj rout link”.

Si tratta di un elemento cumulativo.

ANSHOLDTIME

L'elemento ANSHOLDTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Il periodo di tempo complessivo espresso in secondi durante il quale la chiamata è stata messa in attesa dall'agente che risponde nel segmento di chiamata. Nelle chiamate da agente ad agente, ANSHOLDTIME include l'agente che risponde se questi mette la chiamata in attesa. L’altro agente continua ad accumulare tempo di conversazione. Il tempo di conversazione include qualsiasi tipo di chiamata.

ANSLOCID

L'elemento ANSLOCID è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

L'identificativo di posizione associato all'interno (EXTENSION) a cui è collegato l'agente che risponde.

Si tratta di un elemento amministrativo.

ANSLOGIN

L'elemento ANSLOGIN è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

L'identificativo di accesso dell'agente che ha risposto alla chiamata nel segmento. Se EAS non è attivo, questo campo è vuoto per gli interni non misurati.

ANSREASON

L'elemento ANSREASON è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Il codice di motivazione, compreso tra 0 e 99, associato alla modalità dell'agente che risponde, se l'agente si trova in modalità AUX. Nei server per le comunicazioni Avaya senza funzione EAS e codici di motivazione, ANSREASON è sempre pari a 0.

ANSRINGTIME

L'elemento ANSRINGTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il periodo di tempo durante il quale le chiamate ACD ad agente specifico e a gruppo/specialità rimangono nella condizione In chiamata sul telefono dell'agente prima che ottengano risposta.

Si tratta di un elemento cumulativo.

ANSTIME

L'elemento ANSTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo trascorso in coda o nella condizione In chiamata dai chiamanti prima che un agente rispondesse alla chiamata.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle vettori

Il periodo di tempo durante il quale le chiamate ACD ad agente specifico e a gruppo/specialità rimangono in attesa durante l'esecuzione dei passi del vettore, l'inserimento nella coda o nella condizione In chiamata prima che un agente risponda alla chiamata. ANSTIME include RINGTIME.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il periodo di tempo durante il quale le chiamate ACD ad agente specifico e a gruppo/specialità rimangono in attesa durante l'esecuzione dei passi del vettore, l'inserimento nella coda o nella condizione In chiamata prima che un agente risponda alla chiamata. ANSTIME include RINGTIME.

Si tratta di un elemento cumulativo.

ASA (tempo reale)

L'elemento ASA è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

La velocità media di risposta per il gruppo/specialità in tempo reale (continua) fornita dal server. Il server invia questo valore a CMS quando il valore cambia sul server per comunicazioni, ad esempio quando si risponde ad una chiamata. I valori di EWT e di ASA non devono necessariamente corrispondere. ASA offre una prospettiva storica, mentre EWT cambia continuamente sulla base delle condizioni correnti, come la lunghezza della coda o le modifiche di servizio. La voce ASA è disponibile sui server Avaya con la funzione di vettorizzazione.

Si tratta di un elemento di condizione.

Tabelle VDN

La velocità media di risposta per il VDN in tempo reale (continua) fornita dal server per le comunicazioni. Il server invia questo valore a CMS quando il valore cambia sul server per comunicazioni quando si risponde ad una chiamata. La voce ASA è disponibile sui server Avaya con la funzione di vettorizzazione.

Si tratta di un elemento di condizione.

ASAI_UUI

L'elemento ASAI_UUI è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Le ultime informazioni utente a utente ASAI associate al segmento di chiamata.

ASSIST (tempo reale)

L'elemento ASSIST è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Per questo agente è attiva una richiesta di assistenza del supervisore nell'ambito di qualsiasi gruppo/specialità. I valori per ASSIST sono 0 (non è stata avanzata alcuna richiesta di assistenza) e 1 (l'agente ha avanzato una richiesta di assistenza).

Si tratta di un elemento di condizione.

Tabelle record chiamata

Indica se l'agente che risponde in questo segmento di chiamata ha richiesto o meno l'assistenza di un supervisore per la chiamata. I valori per ASSIST sono 0 (non è stata avanzata alcuna richiesta di assistenza) e 1 (l'agente ha avanzato una richiesta di assistenza).

ASSIST_ACTV

L'elemento ASSIST_ACTV è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle tracciati agenti

L'agente ha richiesto l'assistenza del supervisore (tramite il pulsante ASSIST).

ASSISTS

L'elemento ASSISTS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di volte che gli agenti hanno richiesto l'assistenza di un supervisore mentre erano impegnati in chiamate ACD ad agente specifico e a gruppo/specialità o in attività ACW correlate alla chiamata per il gruppo/specialità.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il numero di volte che gli agenti hanno richiesto l'assistenza di un supervisore mentre erano impegnati in chiamate ACD ad agente specifico e a gruppo/specialità o in attività ACW correlate alla chiamata per il gruppo/specialità.

Si tratta di un elemento cumulativo.

ATAGENT (tempo reale)

L'elemento ATAGENT è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle VDN

Il numero di chiamate INPROGRESS (ACD e non ACD) a cui un agente risponde o che sono collegate a un terminale.

Si tratta di un elemento di condizione.

AUDIO

L'elemento AUDIO è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate per cui sono stati segnalati problemi audio (per una o più linee del fascio).

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle linee

Il numero di chiamate per cui sono stati segnalati problemi audio (per una o più linee del fascio).

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle record chiamata

Indica se un agente che risponde nel segmento ha segnalato o meno un problema audio.
I valori per AUDIO sono 0 (non è stato segnalato alcun problema audio) e 1 (è stato segnalato un problema audio).

AUXINCALLS

L'elemento AUXINCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate entranti interne ricevute da agenti nella condizione AUX o AVAILABLE o con una chiamata ACD o AUXIN/AUXOUT in attesa. Le chiamate AUXINCALLS vengono registrate nel gruppo (SPLIT) con l'accesso meno recente (OLDEST LOGON) per agenti in più gruppi/specialità.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il numero di chiamate entranti interne ricevute da agenti nella condizione AUX o AVAILABLE o con una chiamata ACD o AUXIN/AUXOUT in attesa. Le chiamate AUXINCALLS vengono registrate nel gruppo (SPLIT) con l'accesso meno recente (OLDEST LOGON) per agenti in più gruppi/specialità.

Si tratta di un elemento cumulativo.

AUXINTIME

L'elemento AUXINTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il tempo di conversazione di tutte le chiamate AUXINCALLS. AUXINTIME non include HOLDTIME.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il tempo di conversazione di tutte le chiamate AUXINCALLS. AUXINTIME non include HOLDTIME.

Si tratta di un elemento cumulativo.

AUXOUTADJCALLS

L'elemento AUXOUTADJCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate AUXOUTCALLS effettuate da un processore supplementare per conto di un agente (selezione da tastiera). Se tali chiamate sono dirette a destinazioni esterne al server per le comunicazioni, vengono anche conteggiate come AUXOUTOFFCALLS. L'elemento AUXOUTADJCALLS è disponibile con la funzione ASAI.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il numero di chiamate AUXOUTCALLS effettuate da un processore supplementare per conto di un agente (selezione da tastiera). Se tali chiamate sono dirette a destinazioni esterne al server per le comunicazioni, vengono anche conteggiate come AUXOUTOFFCALLS. L'elemento AUXOUTADJCALLS è disponibile con la funzione ASAI.

Si tratta di un elemento cumulativo.

AUXOUTCALLS

L'elemento AUXOUTCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate uscenti interne effettuate da agenti nella condizione AUX o AVAILABLE o con una chiamata ACD, AUXIN o AUXOUT in attesa. Le chiamate AUXOUTCALLS vengono registrate nel gruppo (SPLIT) con l'accesso meno recente (OLDEST LOGON), a meno che l'agente non abbia effettuato la chiamata mentre era in attesa una chiamata ACD. In questo caso, le chiamate AUXOUTCALLS vengono registrate per il gruppo/specialità della chiamata ACD. AUXOUTCALLS include ACDAUXOUTCALLS, AUXOUTADJCALLS e AUXOUTOFFCALLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il numero di chiamate uscenti interne effettuate da un agente o per conto di un agente mentre quest'ultimo si trova nella condizione AUX o AVAILABLE o con una chiamata ACD, AUXIN o AUXOUT in attesa. Le chiamate che l'agente effettua per attivare la funzione di conferenza o di trasferimento per una chiamata ACD vengono conteggiate come chiamate AUXOUT. AUXOUTCALLS include ACDAUXOUTCALLS, AUXOUTADJCALLS e AUXOUTOFFCALLS.

Per gli agenti con più specialità le chiamate AUXOUTCALLS vengono registrate nel gruppo (SPLIT) con l'accesso meno recente (OLDEST LOGON), a meno che l'agente non abbia effettuato la chiamata mentre era in attesa una chiamata ACD. In questo caso, le chiamate AUXOUTCALLS vengono registrate per il gruppo/specialità della chiamata ACD.

Si tratta di un elemento cumulativo.

AUXOUTOFFCALLS

L'elemento AUXOUTOFFCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate AUXOUTCALLS dirette a una destinazione esterna al server per le comunicazioni. Se tali chiamate vengono effettuate da un processore supplementare per conto di un agente, vengono conteggiate anche come AUXOUTADJCALLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il numero di chiamate AUXOUTCALLS dirette a una destinazione esterna al server per le comunicazioni. Se tali chiamate vengono effettuate da un processore supplementare per conto di un agente, vengono conteggiate anche come AUXOUTADJCALLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

AUXOUTOFFTIME

L'elemento AUXOUTOFFTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il tempo di conversazione di tutte le chiamate AUXOUTOFFCALLS, non comprensivo di HOLDTIME. AUXOUTOFFTIME è incluso in AUXOUTTIME.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il tempo di conversazione di tutte le chiamate AUXOUTOFFCALLS, non comprensivo di HOLDTIME. AUXOUTOFFTIME è incluso in AUXOUTTIME.

Si tratta di un elemento cumulativo.

AUXOUTTIME

L'elemento AUXOUTTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il tempo di conversazione di tutte le chiamate AUXOUTCALLS. AUXOUTTIME non include HOLDTIME. AUXOUTTIME include AUXOUTOFFTIME.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il tempo di conversazione di tutte le chiamate AUXOUTCALLS.

AUXOUTTIME include AUXOUTOFFTIME.

Si tratta di un elemento cumulativo.

AUXREASON (tempo reale)

L'elemento AUXREASON è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il codice di motivazione associato alla condizione corrente dell'agente. Questo valore non è specificato se l'agente non si trova nella condizione AUX. Sui server per le comunicazioni Avaya che non dispongono della funzione EAS e dei codici di motivazione attivi, AUXREASON è zero.

Si tratta di un elemento di condizione.

Tabelle tracciati agenti

Il codice di motivazione associato alla condizione corrente dell'agente. Questo valore non è specificato se l'agente non si trova nella condizione AUX. Sui server per le comunicazioni che non dispongono della funzione EAS e dei codici di motivazione attivi, AUXREASON è zero.

Si tratta di un elemento di condizione.

AVAILABLE (tempo reale)

L'elemento AVAILABLE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti attualmente disponibili in questo gruppo/specialità.

Si tratta di un elemento di condizione.

AVGAGSERV

L'elemento AVGAGSERV è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle rapporti giorno corrente

Il numero medio obiettivo di secondi impiegati da un agente per servire una chiamata.

Si tratta di un elemento amministrativo.

AVGSPEEDANS

L'elemento AVGSPEEDANS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle rapporti giorno corrente

La velocità media di risposta obiettiva, espressa in secondi, per questo tipo di chiamata.

Si tratta di un elemento amministrativo.

AWORKMODE (tempo reale)

L'elemento AWORKMODE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

L’attività attualmente utilizzata dall'agente. Questo elemento è uguale a WORKMODE, tranne nel caso in cui l'agente è disponibile solo in alcuni gruppi/specialità. In questo caso, AWORKMODE è impostato su AVAIL solo se l'agente è disponibile in questo gruppo (SPLIT). Altrimenti, AWORKMODE è impostato su OTHER.

Si tratta di un elemento di condizione.

BACKUPCALLS

L'elemento BACKUPCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate ACDCALLS effettuate mediante un comando vettore diverso da “queue to” che hanno ottenuto risposta da questo gruppo/specialità sommato al numero di chiamate ACDCALLS effettuate a questo gruppo/specialità mediante un comando vettore “queue to” alle quali ha risposto un agente a cui è assegnato il livello riservato 1 o 2 per quella specialità.

In questo modo, è possibile tenere traccia delle chiamate a cui rispondono gli agenti con livello riservato 1 o 2 assegnato per una particolare specialità. Include le chiamate effettuate mediante i comandi “messaging split/skill”, “check”, “route to” gruppo/specialità o agente specifico e la funzione Trasferimento in mancanza di risposta. Le chiamate ritrasferite al gruppo/specialità dalla condizione In chiamata mediante la funzione Trasferimento in mancanza di risposta a cui risponderà un agente del gruppo/specialità stesso sono conteggiate come BACKUPCALLS. Per calcolare il numero di chiamate che ottengono risposta nel gruppo/specialità principale (MAINCALLS), sottrarre BACKUPCALLS da ACDCALLS. Questo calcolo non include le chiamate ad agente specifico. L'elemento BACKUPCALLS è disponibile con la funzione Vettorizzazione.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate ACDCALLS effettuate mediante un comando vettore diverso da “queue to” che hanno ottenuto risposta da questo gruppo/specialità sommato al numero di chiamate ACDCALLS effettuate a questo gruppo/specialità mediante un comando vettore “queue to” alle quali ha risposto un agente a cui è assegnato il livello riservato 1 o 2 per quella specialità.

In questo modo, è possibile tenere traccia delle chiamate a cui rispondono gli agenti con livello riservato 1 o 2 assegnato per una particolare specialità. Include le chiamate effettuate mediante i comandi “messaging split/skill”, “check”, “route to” gruppo/specialità o agente specifico e la funzione Reindirizzamento per mancata risposta. Le chiamate ritrasferite al gruppo/specialità dalla condizione In chiamata mediante la funzione Trasferimento in mancanza di risposta a cui risponderà un agente del gruppo/specialità stesso sono conteggiate come BACKUPCALLS. Per calcolare il numero di chiamate che ottengono risposta nel gruppo/specialità principale (MAINCALLS), sottrarre BACKUPCALLS da ACDCALLS. Questo calcolo non include le chiamate ad agente specifico. L'elemento BACKUPCALLS è disponibile con la funzione Vettorizzazione.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle vettori

Il numero di chiamate ACDCALLS effettuate mediante un comando vettore diverso da “queue to” che hanno ottenuto risposta da questo gruppo/specialità sommato al numero di chiamate ACDCALLS effettuate a questo gruppo/specialità mediante un comando vettore “queue to” alle quali ha risposto un agente a cui è assegnato il livello riservato 1 o 2 per quella specialità.

In questo modo, è possibile tenere traccia delle chiamate a cui rispondono gli agenti con livello riservato 1 o 2 assegnato per una particolare specialità. Include le chiamate effettuate mediante i comandi “messaging split/skill”, “check”, “route to” gruppo/specialità o agente specifico e la funzione Reindirizzamento per mancata risposta. Le chiamate ritrasferite al gruppo/specialità dalla condizione In chiamata mediante la funzione Trasferimento in mancanza di risposta a cui risponderà un agente del gruppo/specialità stesso sono conteggiate come BACKUPCALLS. Per calcolare il numero di chiamate che ottengono risposta nel gruppo/specialità principale (MAINCALLS), sottrarre BACKUPCALLS da ACDCALLS. Questo calcolo non include le chiamate ad agente specifico. L'elemento BACKUPCALLS è disponibile con la funzione Vettorizzazione.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate ACDCALLS effettuate mediante un comando vettore diverso da “queue to” che hanno ottenuto risposta da questo gruppo/specialità sommato al numero di chiamate ACDCALLS effettuate a questo gruppo/specialità mediante un comando vettore “queue to” alle quali ha risposto un agente a cui è assegnato il livello riservato 1 o 2 per quella specialità.

In questo modo, è possibile tenere traccia delle chiamate a cui rispondono gli agenti con livello riservato 1 o 2 assegnato per una particolare specialità. Include le chiamate effettuate mediante i comandi “messaging split/skill”, “check”, “route to” gruppo/specialità o agente specifico e la funzione Reindirizzamento per mancata risposta. Le chiamate ritrasferite al gruppo/specialità dalla condizione In chiamata mediante la funzione Trasferimento in mancanza di risposta a cui risponderà un agente del gruppo/specialità stesso sono conteggiate come BACKUPCALLS. Per calcolare il numero di chiamate che ottengono risposta nel gruppo/specialità principale (MAINCALLS), sottrarre BACKUPCALLS da ACDCALLS. Questo calcolo non include le chiamate ad agente specifico. L'elemento BACKUPCALLS è disponibile con la funzione Vettorizzazione.

Si tratta di un elemento cumulativo.

BH_ABNCALLS (solo giornaliero)

L'elemento BH_ABNCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate entranti trasportate dal fascio di linee che vengono rinunciate dai chiamanti durante l'ora di punta.

Si tratta di un elemento ora di punta.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate INCALLS rinunciate dai chiamanti durante l'ora di punta.

Si tratta di un elemento ora di punta.

BH_ACDCALLS (solo giornaliero)

L'elemento BH_ACDCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate entranti trasportate dal fascio di linee durante l'ora di punta a cui un agente risponde come chiamate ACD ad agente specifico o a gruppo/specialità.

Si tratta di un elemento ora di punta.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate ACDCALLS completate durante l'ora di punta.

Si tratta di un elemento ora di punta.

BH_ACDTIME (solo giornaliero)

L'elemento BH_ACDTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle VDN

Il tempo di conversazione delle chiamate ACDCALLS completate durante l'ora di punta.

Si tratta di un elemento ora di punta.

BH_ALLINUSETIME (solo giornaliero)

L'elemento BH_ALLINUSETIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Nell'ora di punta, il periodo di tempo in cui tutte le linee del fascio sono occupate.

Si tratta di un elemento ora di punta.

BH_BUSYCALLS (solo giornaliero)

L'elemento BH_BUSYCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate entranti trasportate dal fascio di linee durante l'ora di punta che ricevono un tono di occupato dal server per le comunicazioni.

Si tratta di un elemento ora di punta.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate INCALLS che ricevono un tono di occupato dal server per le comunicazioni durante l'ora di punta.

Si tratta di un elemento ora di punta.

BH_DISCCALLS (solo giornaliero)

L'elemento BH_DISCCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate entranti trasportate dal fascio di linee durante l'ora di punta che vengono forzatamente disconnesse dal server per le comunicazioni.

Si tratta di un elemento ora di punta.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate INCALLS che ricevono un tono di occupato dal server per le comunicazioni durante l'ora di punta.

Si tratta di un elemento ora di punta.

BH_INCALLS (solo giornaliero)

L'elemento BH_INCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate entranti trasportate dal fascio di linee e completate durante l'ora di punta. BH_INCALLS include BH_ABNCALLS, BH_ACDCALLS e BH_OTHERCALLS.

Si tratta di un elemento ora di punta.

BH_INTIME (solo giornaliero)

L'elemento BH_INTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il tempo di attesa in linea di tutte le chiamate entranti trasportate dal fascio di linee che sono state completate durante l'ora di punta.

Si tratta di un elemento ora di punta.

BH_OABNCALLS (solo giornaliero)

L'elemento BH_OABNCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate uscenti generate da un processore supplementare trasportate dal fascio di linee e rinunciate durante l'ora di punta. L'elemento BH_OABNCALLS è disponibile con la funzione ASAI.

Si tratta di un elemento ora di punta.

BH_OACDCALLS (solo giornaliero)

L'elemento BH_OACDCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate ACD uscenti generate da un processore supplementare trasportate dal fascio di linee, alle quali un agente risponde come chiamate ACD ad agente specifico o a gruppo/specialità e che vengono completate durante l'ora di punta. L'elemento BH_OACDCALLS è disponibile con la funzione ASAI.

Si tratta di un elemento ora di punta.

BH_OOTHERCALLS (solo giornaliero)

L'elemento BH_OOTHERCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate uscenti trasportate dal fascio di linee durante l'ora di punta a cui l'agente non risponde o rinuncia come chiamate ACD. BH_OOTHERCALLS include le chiamate uscenti interne, le chiamate OCM che ricevono un tono di occupato forzato o uno svincolo forzato, le chiamate uscenti brevi e quelle uscenti con andamento sconosciuto.

Si tratta di un elemento ora di punta.

BH_OTHERCALLS (solo giornaliero)

L'elemento BH_OTHERCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate entranti trasportate dal fascio di linee durante l'ora di punta a cui l'agente non risponde o rinuncia come chiamate ACD. BH_OTHERCALLS include le chiamate entranti interne, le chiamate che ricevono un tono di occupato forzato o uno svincolo forzato, le chiamate instradate nel flusso di uscita esterno al server per le comunicazioni, le chiamate entranti brevi e quelle entranti con andamento sconosciuto. BH_OTHERCALLS include BH_BUSYCALLS e BH_DISCCALLS.

Si tratta di un elemento ora di punta.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate OTHERCALLS completate durante l'ora di punta. BH_OTHERCALLS include le chiamate che ricevono un tono di occupato forzato o di svincolo forzato, le chiamate instradate nel flusso di uscita esterno al VDN e le chiamate non ACD che hanno ottenuto risposta.

Si tratta di un elemento ora di punta.

BH_OUTCALLS (solo giornaliero)

L'elemento BH_OUTCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate uscenti trasportate dal fascio di linee e completate durante l'ora di punta. BH_OUTCALLS include BH_OABNCALLS, BH_OACDCALLS e BH_OOTHERCALLS.

Si tratta di un elemento ora di punta.

BH_OUTTIME (solo giornaliero)

L'elemento BH_OUTTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il tempo di attesa in linea di tutte le chiamate uscenti trasportate dal fascio di linee e completate durante l'ora di punta.

Si tratta di un elemento ora di punta.

BH_STARTTIME (solo giornaliero)

L'elemento BH_STARTTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

L'ora in cui ha inizio l'acquisizione dei dati dell'ora di punta. L'ora di punta è quell'insieme di intervalli consecutivi durante il giorno che compongono un'ora durante la quale il tempo di attesa in linea per il fascio è massimo.

Si tratta di un elemento ora di punta.

Tabelle VDN

L'ora in cui ha inizio l'acquisizione dei dati dell'ora di punta. L'ora di punta è quell'insieme di intervalli consecutivi durante il giorno che compongono un'ora durante la quale il numero delle chiamate entranti (INCALLS) al VDN è massimo. Si tratta di un elemento ora di punta.

BH_VDNCALLS (solo giornaliero)

L'elemento BH_VDNCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle VDN

Il numero di chiamate entranti (INCALLS) al VDN completate durante l'ora di punta. BH_VDNCALLS include le chiamate con risposta completate, le chiamate rinunciate, le chiamate che ricevono un tono di occupato forzato o uno svincolo forzato e le chiamate che vengono instradate nel flusso di uscita del VDN durante l'ora di punta.

Si tratta di un elemento ora di punta.

BLOCKAGE

L'elemento BLOCKAGE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate uscenti tentate che vengono bloccate perché tutte le linee sono occupate. Questo elemento è disponibile solo per G2 e non è più supportato.

Si tratta di un elemento cumulativo.

BSRPLAN

L'elemento BSRPLAN è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle VDN

I numeri BSR associati al VDN.

Si tratta di un elemento amministrativo.

BUSYCALLS

L'elemento BUSYCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate CALLSOFFERED a cui il server per le comunicazioni ha inviato un segnale di occupato. Questa situazione si verifica quando il comando vettore che invia il tono di occupato viene eseguito mentre la chiamata viene inserita nella coda di questo gruppo/specialità, ossia il gruppo/specialità primario nella cui coda viene inserita la chiamata o se una chiamata inserita nella coda di questo gruppo/specialità viene inoltrata a un altro gruppo/specialità la cui coda è piena. Il tono di occupato viene inviato se un gruppo non controllato dal vettore ha la coda piena, non sono disponibili code e agenti oppure non sono disponibili agenti in servizio. Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate INCALLS a cui il server per le comunicazioni ha inviato un segnale di occupato. Questa situazione si verifica quando viene eseguito il comando vettore che invia il tono di occupato. BUSYCALLS si verifica se una chiamata viene instradata a un gruppo/specialità con la copertura impostata su “YES” e non vi sono agenti disponibili, la coda è piena o non esiste, non vi è copertura, viene trasmesso un messaggio oppure la linea non appartiene a una centrale pubblica. BUSYCALLS può verificarsi se una chiamata viene instradata ad agente specifico con la copertura impostata su “YES”, l'agente non ha eseguito l'accesso, il percorso di copertura non è amministrato, viene trasmesso un messaggio oppure la linea non appartiene a una centrale pubblica. BUSYCALLS può verificarsi senza vettorizzazione quando la coda di un gruppo è piena o quando non sono disponibili slot di accodamento, quando la copertura su occupato non è amministrata e viene trasmesso un messaggio oppure la linea non appartiene a una centrale pubblica.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle vettori

Il numero di chiamate INCALLS a cui il server per le comunicazioni ha inviato un segnale di occupato. Questa situazione può verificarsi quando viene eseguito il comando vettore “busy” che invia il tono di occupato. BUSYCALLS si verifica anche quando una chiamata viene instradata a un gruppo/specialità con la copertura impostata su “yes” dove non vi sono agenti disponibili, la coda è piena o non esiste, il percorso di copertura non è amministrato, viene trasmesso un messaggio oppure la linea non appartiene a una centrale pubblica. BUSYCALLS si verifica quando una chiamata viene instradata ad agente specifico con la copertura impostata su “yes”, l'agente non è collegato, il percorso di copertura non è amministrato, viene trasmesso un messaggio o la linea non appartiene a una centrale pubblica.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate INCALLS a cui il server per le comunicazioni ha inviato un segnale di occupato. Questa situazione può verificarsi quando viene eseguito il comando vettore “busy” che invia il tono di occupato. BUSYCALLS si verifica anche quando una chiamata viene instradata a un gruppo/specialità con la copertura impostata su “yes” dove non vi sono agenti disponibili, la coda è piena o non esiste, il percorso di copertura non è amministrato, viene trasmesso un messaggio oppure la linea non appartiene a una centrale pubblica. BUSYCALLS si verifica quando una chiamata viene instradata ad agente specifico con la copertura impostata su “yes”, l'agente non è collegato, il percorso di copertura non è amministrato, viene trasmesso un messaggio o la linea non appartiene a una centrale pubblica.

Si tratta di un elemento cumulativo.

BUSYTIME

L'elemento BUSYTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il tempo di attesa in coda prima che i chiamanti ricevano un tono di occupato per tutte le chiamate BUSYCALLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle vettori

Il tempo di attesa in coda prima che i chiamanti ricevano un tono di occupato per tutte le chiamate BUSYCALLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

La durata di tutte le chiamate BUSYCALLS prima che la linea diventi inattiva.

Si tratta di un elemento cumulativo.

CALLER_HOLD

L'elemento CALLER_HOLD è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle tracciati agenti

Indica che l'agente ha messo in attesa la chiamata corrente.

CALLID

L'elemento CALLID è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Un numero univoco assegnato alla chiamata e a tutti i segmenti a essa relativi. Per le chiamate per cui è stata attivata la funzione di conferenza o di trasferimento, due o più chiamate vengono associate le une alle altre. Quando si registra un'intera chiamata, viene utilizzato un solo identificativo di chiamata (CALLID) per unire tutti i segmenti a essa associati. Nelle conferenze “meet-me”, questo può dare origine a un segmento di chiamata successivo, che comincia prima del segmento iniziale. Gli identificativi di chiamata non sono necessariamente sequenziali, ma sono univoci per tutte le chiamate che vengono registrate nello stesso giorno.

CALLING_II

L'elemento CALLING_II è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle tracciati agenti

Le cifre dell'indicatore d'origine (II) associate alla chiamata. Si tratta di una stringa composta da due cifre fornita da ISDN PRI per indicare il tipo di linea di origine del chiamante. Tali cifre forniscono informazioni sulla posizione del chiamante, ad esempio telefono pubblico, ospedale o prigione. Se la chiamata non prevede alcun indicatore d'origine, la colonna non riporta alcun valore.

Tabelle record chiamata

Le cifre dell'indicatore d'origine (II) associate alla chiamata. Si tratta di una stringa composta da due cifre fornita da ISDN PRI per indicare il tipo di linea di origine del chiamante. Tali cifre forniscono informazioni sulla posizione del chiamante, ad esempio telefono pubblico, ospedale o prigione. Se la chiamata non prevede alcun indicatore d'origine, la colonna non riporta alcun valore.

CALLING_LOGID (tempo reale)

L'elemento CALLING_LOGID è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle linee

L'identificativo di accesso dell'agente che ha effettuato la chiamata corrente sulla linea. Quando la linea è inattiva, CALLING_LOGID è pari a NULL.

Si tratta di un elemento di condizione.

CALLING_PTY

L'elemento CALLING_PTY è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle tracciati agenti

L’identificativo del chiamante. Sui server per le comunicazioni privi di invio ISDN ANI, l’identificativo è l'interno o la posizione apparato linea che identifica il chiamante. Sui server per le comunicazioni privi di invio ISDN ANI, l’identificativo è l'ANI/SID. L’elemento CALLING_PTY è vuoto se la linea non è misurata oppure, per le chiamate interne, se l'interno che ha effettuato la chiamata non è misurato. Questo campo può contenere fino a 24 cifre.

Tabelle record chiamata

L’identificativo del chiamante. Sui server per le comunicazioni privi di invio ISDN ANI, l’identificativo è l'interno o la posizione apparato linea che identifica il chiamante. Sui server per le comunicazioni privi di invio ISDN ANI, l’identificativo è l'ANI/SID. L’elemento CALLING_PTY è vuoto se la linea non è misurata oppure, per le chiamate interne, se l'interno che ha effettuato la chiamata non è misurato. Questo campo può contenere fino a 24 cifre.

CALLSOFFERED

L'elemento CALLSOFFERED è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate inserite nella coda del gruppo/specialità completate durante l'intervallo. Non sono incluse le chiamate che non sono state inserite nella coda del gruppo/specialità perché era piena o non esisteva. CALLSOFFERED = ACDCALLS + ABNCALLS + BUSYCALLS + DISCCALLS + OUTFLOWCALLS + DEQUECALLS.

CALLSOFFERED include ABNCALLS, RINGCALLS, OTHERCALLS e INFLOWCALLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

CALLSURPDELIVERIES

CALLSURPDELIVERIES appare nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate consegnate agli agenti nella specialità in condizioni di saturazione chiamate.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate consegnate agli agenti tramite il VDN in condizioni di saturazione chiamate.

Si tratta di un elemento cumulativo.

CHANGE

L'elemento CHANGE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle configurazioni giorno corrente

Il fattore per le modifiche aggiuntive (percentuale).

Si tratta di un elemento amministrativo.

CHANGED (tempo reale)

L'elemento CHANGED è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

L'ora del giorno in cui l'agente dà inizio a una nuova attività, ad esempio quando si cambia WORKMODE o DIRECTION. I valori validi per CHANGED sono vuoto e ora del giorno.

Si tratta di un elemento di condizione.

CHPROF

L'elemento CHPROF è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle configurazioni giorno corrente

Il numero del profilo di trattamento chiamate da utilizzare.

Si tratta di un elemento amministrativo.

COMPLETED

L'elemento COMPLETED è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate OUTCALLS completate perché l’interlocutore ha risposto.

Si tratta di un elemento cumulativo.

CONFERENCE

L'elemento CONFERENCE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate ACDCALLS per cui viene attivata la funzione di conferenza almeno una volta.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il numero di volte in cui l’agente ha completato una conferenza. Una conferenza viene considerata completata quando l’agente preme l'apposito tasto una seconda volta.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle tracciati agenti

Indica che l’agente ha attivato la funzione di conferenza. I valori validi per CONFERENCE sono 0 (l’agente non ha iniziato una conferenza) e 1 (l’agente ha iniziato una conferenza).

Tabelle record chiamata

Indica che l'agente che ha risposto alla chiamata ha attivato la funzione di conferenza su questo segmento. I valori validi per CONFERENCE sono 0 (l'agente non ha iniziato una conferenza) e 1 (l'agente ha iniziato una conferenza).

CONNECTCALLS

L'elemento CONNECTCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate INCALLS a cui un agente risponde su un terminale e che non sono chiamate ACD ad agente specifico o a gruppo/specialità.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate INCALLS non ACD inviate all'interno di un terminale (diverso dall'identificativo di accesso di un VDN o di uno agente specifico) mediante il comando vettore "route to" o "adj rout link" e che non vengono rinunciate. CONNECTCALLS include gli elementi compresi tra ANSCONNCALLS1 e ANSCONNCALLS10.

Si tratta di un elemento cumulativo.

CONNECTTIME

L'elemento CONNECTTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle VDN

Il periodo di tempo durante il quale le chiamate CONNECTCALLS rimangono in attesa prima di ottenere risposta.

Si tratta di un elemento cumulativo.

CONNTALKTIME

L'elemento CONNTALKTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle VDN

Il tempo di conversazione per tutte le chiamate CONNECTCALLS. CONNTALKTIME non include HOLDTIME.

Si tratta di un elemento cumulativo.

CONSULTTIME

L'elemento CONSULTTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Il periodo di tempo durante il quale un agente è impegnato in una qualsiasi chiamata uscente nel corso di attività AUX, ACW o OTHER con una chiamata in attesa. Include il tempo durante il quale l'agente conversa con l'interlocutore durante l'attivazione della funzione di conferenza o di trasferimento di una chiamata, ossia il tempo che intercorre tra le due pressioni del pulsante di trasferimento o di conferenza. CONSULTTIME include il tempo di attesa se l'agente chiama l'interno di un VDN o di un gruppo/specialità; il tempo di attesa può tuttavia essere eliminato sottraendo l’elemento DISPTIME da CONSULTTIME.

CWC (indice)

L'elemento CWC è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle codici attività chiamata

Il codice attività chiamata per cui sono stati acquisiti i dati.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Da CWC1 a CWC5

Gli elementi compresi tra CWC1 e CWC5 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Il primo, il secondo, il terzo, il quarto o il quinto codice attività chiamata immesso da un agente per il segmento di chiamata.

Gli elementi compresi tra CWC1 e CWC5 sono supportati dalla funzione Codici attività chiamata multipli per Record chiamata.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

DA_ABNCALLS

L'elemento DA_ABNCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il numero di chiamate ACD ad agente specifico rinunciate dai chiamanti mentre si trovano in coda o nella condizione In chiamata sul telefono di un agente. DA_ABNCALLS include le chiamate considerate rinunciate perché il relativo tempo di conversazione è inferiore a quello del timer chiamate rinunciate fantasma. L'elemento DA_ABNCALLS è disponibile con la funzione ASAI o EAS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

DA_ABNTIME

L'elemento DA_ABNTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il periodo di tempo durante il quale le chiamate DA_ABNCALLS attendono in coda o nella condizione In chiamata prima di essere rinunciate. DA_ABNTIME include il tempo trascorso prima che l'agente rilasci la chiamata su chiamate rinunciate fantasma. L'elemento DA_ABNTIME è disponibile con la funzione ASAI o EAS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

DA_ACDCALLS

L'elemento DA_ACDCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il numero di chiamate ACD ad agente specifico a cui risponde l'agente. L’elemento DA_ACDCALLS è disponibile con la funzione ASAI o EAS. DA_ACDCALLS include DA_RELEASE.

Si tratta di un elemento cumulativo.

DA_ACDTIME

L'elemento DA_ACDTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il tempo di conversazione degli agenti in chiamate DA_ACDCALLS. DA_ACDTIME non include HOLDTIME. L’elemento DA_ACDTIME è disponibile con la funzione ASAI o EAS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

DA_ACWINCALLS

L'elemento DA_ACWINCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate entranti agli interni degli agenti occupati con attività successive alla chiamata, che hanno utilizzato quella modalità come risultato di chiamate ad agente specifico da questo gruppo/specialità. Per chiamate ad agente specifico, è richiesto un server per le comunicazioni con la funzione ASAI o EAS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il numero di chiamate entranti agli interni degli agenti occupati con attività successive alla chiamata, che hanno utilizzato quella modalità come risultato di una chiamata ad agente specifico. Per chiamate ad agente specifico, è richiesto un server per le comunicazioni con la funzione ASAI o EAS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

DA_ACWINTIME

L'elemento DA_ACWINTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo relativo a chiamate interne entranti a cui gli agenti rispondono mentre sono impegnati in attività ACW per chiamate ACD ad agente specifico inserite nella coda attraverso questo gruppo/specialità. DA_ACWINTIME è disponibile con la funzione ASAI o EAS per chiamate ad agente specifico.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il tempo di conversazione relativo a tutte le chiamate DA_ACWINCALLS. DA_ACWINTIME non include HOLDTIME. L'elemento DA_ACWINTIME è disponibile con la funzione ASAI o EAS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

DA_ACWOADJCALLS

L'elemento DA_ACWOADJCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il numero di chiamate DA_ACWOCALLS effettuate da un processore supplementare ASAI per conto dell'agente. Se queste chiamate sono dirette a destinazioni esterne al server per le comunicazioni, vengono anche conteggiate come DA_ACWOOFFCALLS. L'elemento DA_ACWOADJCALLS è disponibile con la funzione ASAI.

Si tratta di un elemento cumulativo.

DA_ACWOCALLS

L'elemento DA_ACWOCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Numero di chiamate uscenti dagli interni degli agenti occupati con attività successive alla chiamata, che hanno utilizzato quella modalità come risultato di chiamate ad agente specifico da questo gruppo/specialità. Per chiamate ad agente specifico, è richiesto un server per le comunicazioni con la funzione ASAI o EAS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Numero di chiamate uscenti interne degli agenti occupati con attività successive alla chiamata, che hanno utilizzato quella modalità come risultato di una chiamata ad agente specifico. Per chiamate ad agente specifico, è richiesto un server per le comunicazioni con la funzione ASAI o EAS. DA_ACWOCALLS include DA_ACWOADJCALLS e DA_ACWOOFFCALLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

DA_ACWOOFFCALLS

L'elemento DA_ACWOOFFCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il numero di chiamate DA_ACWOCALLS effettuate a una destinazione esterna al server per le comunicazioni. Se queste chiamate vengono effettuate da un processore supplementare ASAI per conto dell'agente vengono conteggiate anche come DA_ACWOADJCALLS. L'elemento DA_ACWOOFCALLS è disponibile con la funzione ASAI.

Si tratta di un elemento cumulativo.

DA_ACWOOFFTIME

L'elemento DA_ACWOOFFTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il tempo di conversazione relativo a tutte le chiamate DA_ACWOOFFCALLS. DA_ACWOOFFTIME non include HOLDTIME. DA_ACWOOFFTIME è incluso in DA_ACWOTIME. L'elemento DA_ACWOOFFTIME è disponibile con la funzione ASAI o EAS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

DA_ACWOTIME

L'elemento DA_ACWOTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo relativo a chiamate interne uscenti gli agenti effettuano mentre sono impegnati in attività ACW associate a una chiamata ACD ad agente specifico. L'elemento DA_ACWOTIME è disponibile con la funzione ASAI o EAS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il tempo di conversazione relativo alle chiamate DA_ACWOCALLS. DA_ACWOTIME non include HOLDTIME. DA_ACWOTIME include DA_ACWOOFFTIME. L'elemento DA_ACWOTIME è disponibile con la funzione ASAI o EAS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

DA_ACWTIME

L'elemento DA_ACWTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

La durata dell'attività ACW associata a chiamate DA_ACDCALLS, incluso il tempo trascorso in chiamate DA_ACWINCALLS e DA_ACWOCALLS. L'elemento DA_ACWTIME è disponibile con la funzione ASAI o EAS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

DA_ANSTIME

L'elemento DA_ANSTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il periodo di tempo durante il quale le chiamate rimangono nella coda di uno agente specifico e nella condizione In chiamata prima di ottenere risposta. L'elemento DA_ANSTIME è disponibile con la funzione ASAI o EAS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

DA_INACW (tempo reale)

L'elemento DA_INACW è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti attualmente impegnati in attività ACW associate a chiamate ad agente specifico. Include gli agenti impegnati in chiamate ACWIN o ACWOUT. DA_INACW è un sottoinsieme di OTHER. Il numero totale di agenti in condizione ACW è dato da INACW+ DA_INACW. L'elemento DA_INACW è disponibile con la funzione ASAI o EAS per chiamate ad agente specifico.

Si tratta di un elemento di condizione.

DA_INQUEUE (tempo reale)

L'elemento DA_INQUEUE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate ACD ad agente specifico attualmente in attesa nella coda di questo gruppo/specialità. L'elemento DA_INQUEUE è disponibile con la funzione ASAI o EAS.
Si tratta di un elemento di condizione.

Tabelle agenti

Il numero di chiamate ad agente specifico attualmente in attesa nella coda di qualsiasi gruppo/specialità per questo agente. L'elemento DA_INQUEUE è disponibile con la funzione ASAI o EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

DA_INRING (tempo reale)

L'elemento DA_INRING è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate ACD ad agente specifico nella condizione In chiamata sul telefono di un agente e inserite nella coda di questo gruppo/specialità. L'elemento DA_INRING è disponibile con la funzione ASAI o EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

DA_OLDESTCALL (tempo reale)

L'elemento DA_OLDESTCALL è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante il quale la chiamata ACD ad agente specifico meno recente rimane in attesa nella coda o nella condizione In chiamata presso un agente. L'elemento DA_OLDESTCALL è disponibile con la funzione ASAI o EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

Tabelle agenti

Il periodo di tempo durante il quale la chiamata ad agente specifico meno recente rimane in attesa nella coda di qualsiasi gruppo/specialità per questo agente. L'elemento DA_OLDESTCALL è disponibile con la funzione ASAI o EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

DA_ONACD (tempo reale)

L'elemento DA_ONACD è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti attualmente impegnati in chiamate ACD ad agente specifico. DA_ONACD è un sottoinsieme di OTHER. Il numero totale di agenti impegnati in chiamate ACD ad agente specifico e a gruppo/specialità è dato da ONACD + DA_ONACD. L'elemento DA_ONACD è disponibile con la funzione ASAI o EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

DA_OTHERCALLS

L'elemento DA_OTHERCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il numero di chiamate ad agente specifico dirette a un'altra destinazione prima di ottenere risposta. Le chiamate possono essere trasferite in seguito a un'intercettazione chiamata, alla copertura o per mancanza di risposta. L'elemento DA_OTHERCALLS è disponibile con la funzione ASAI o EAS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

DA_OTHERTIME

L'elemento DA_OTHERTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il periodo di tempo durante il quale le chiamate rimangono in coda o nella condizione In chiamata da DA_OTHERCALLS prima di essere trasferite. L’elemento DA_OTHERTIME è disponibile con la funzione ASAI o EAS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

DA_QUEUED

L'elemento DA_QUEUED è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Indica se la chiamata è stata inserita nella coda come chiamata ad agente specifico. I valori validi per DA_QUEUED sono 0 (la chiamata non è stata inserita nella coda come chiamata ad agente specifico) o 1 (la chiamata è stata inserita nella coda come chiamata ad agente specifico).

DA_RELEASE

L'elemento DA_RELEASE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il numero di chiamate ACD ad agente specifico rilasciate o interrotte dall'agente prima che l'interlocutore la rilasciasse. L’elemento DA_RELEASE è disponibile con la funzione ASAI o EAS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

DA_SKILL (tempo reale)

L'elemento DA_SKILL è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

La specialità agente specifico attualmente assegnata all'agente. Le chiamate ad agente specifico vengono inserite nella coda di questa specialità. L'elemento DA_SKILL è disponibile con la funzione ASAI o EAS.

Si tratta di un elemento amministrativo.

DACALLS_FIRST (tempo reale)

L'elemento DACALLS_FIRST è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Indica se un agente a cui è associato il metodo di allocazione percentuale (PCNT) ha richiesto che le chiamate ad agente specifico vengano inviate per prime. I valori validi per DACALLS_FIRST sono 0 (l'agente non ha effettuato la richiesta) e 1 (l'agente ha effettuato una richiesta affinché le chiamate ad agente specifico vengano inviate per prime). L'elemento DACALLS_FIRST è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS o ASAI.

Si tratta di un elemento amministrativo.

DEFLECTCALLS

L'elemento DEFLECTCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle vettori

Il numero di chiamate deviate alla rete tramite NCR (Network Call Redirection). Ogni tentativo di richiamare NCR viene conteggiato in LOOKATTEMPTS e in INTERFLOWCALLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate deviate alla rete tramite NCR. Ogni tentativo di richiamare NCR viene conteggiato in LOOKATTEMPTS e in INTERFLOWCALLS. L'elemento DEFLECTCALLS è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya DEFINITY® ECS R8.3 e versioni successive.

Si tratta di un elemento cumulativo.

DEQUECALLS

L'elemento DEQUECALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate inserite nella coda di questo gruppo/specialità come gruppo/specialità non primario il cui andamento è stato registrato in un altro gruppo/specialità come chiamate con risposta, rinunciate, instradate nel flusso di uscita o chiamate che ricevono un tono di occupato o di svincolo forzato. L'elemento DEQUECALLS è disponibile con la funzione Vettorizzazione.

Si tratta di un elemento cumulativo.

DEQUETIME

L'elemento DEQUETIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante il quale le chiamate DEQUECALLS attendono nella coda di questo gruppo/specialità prima di essere eliminate dalla stessa. L'elemento DEQUETIME è disponibile con la funzione Vettorizzazione.

Si tratta di un elemento cumulativo.

DESTINATION (tempo reale)

L'elemento DESTINATION è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il tipo di destinazione di una chiamata uscente in cui l'agente è attivo per qualsiasi gruppo/specialità. I valori validi possono essere PBX (chiamate interne), OFF (chiamate esterne) oppure quelli definiti nel dizionario. Se l'agente non è impegnato in una chiamata uscente, il valore non è specificato.

Si tratta di un elemento di condizione.

DIALED_NUM

L'elemento DIALED_NUM è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Il numero selezionato dal chiamante. Questo numero può essere composto da almeno 24 cifre. DIALED_NUM è il VDN per le chiamate entranti con vettorizzazione, nessun valore per le chiamate entranti senza vettorizzazione e le cifre composte per le chiamate uscenti.

DIGITS_DIALED

L'elemento DIGITS_DIALED è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle tracciati agenti

Le cifre composte dall'agente per effettuare la chiamata. I codici di accesso alle linee, i codici di accesso alle funzioni, i codici di account e i codici di autorizzazione non sono inclusi.

DIRECTION (tempo reale)

L'elemento DIRECTION è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

La direzione della chiamata attualmente trattata dall'agente per qualsiasi gruppo/specialità. È valido quando non indica alcun valore, quando indica IN, OUT oppure i valori definiti nel dizionario. Se l'agente non è impegnato in una chiamata non viene indicato alcun valore (NULL).

Si tratta di un elemento di condizione.

Tabelle linee

La direzione corrente della chiamata della linea. È valido quando non indica alcun valore, quando indica IN, OUT oppure i valori definiti nel dizionario. Se la linea è inattiva non indica alcun valore (NULL).

Si tratta di un elemento di condizione.

Tabelle tracciati agenti

La direzione della chiamata attualmente trattata dall'agente per qualsiasi gruppo/specialità. È valido quando non indica alcun valore, quando indica IN, OUT oppure i valori definiti nel dizionario. Se l'agente non è impegnato in una chiamata non viene indicato alcun valore (NULL).

DISCCALLS

L'elemento DISCCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate CALLSOFFERED che hanno eseguito il comando vettore “disconnect” (disconnessione). DISCCALLS include le chiamate scollegate dal server per le comunicazioni alla scadenza del timer di disconnessione vettore.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate INCALLS scollegate dal server per le comunicazioni mediante il comando vettore di disconnessione. DISCCALLS include anche le chiamate scollegate dal server per le comunicazioni alla scadenza del timer di disconnessione vettore o quelle che raggiungono la fine dell'elaborazione del vettore senza essere in coda.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle vettori

Il numero di INCALLS eseguite dal comando vettore “disconnect” e “reply best”. DISCCALLS include anche le chiamate scollegate dal server per le comunicazioni alla scadenza del timer di disconnessione vettore o quelle che raggiungono la fine dell'elaborazione del vettore senza essere in coda. DISCCALLS include VDISCCALLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate INCALLS scollegate mediante il comando vettore “disconnect” o “reply best”. DISCCALLS include anche le chiamate scollegate dal server per le comunicazioni alla scadenza del timer di disconnessione vettore o quelle che raggiungono la fine dell'elaborazione del vettore senza essere in coda. DISCCALLS include VDISCCALLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

DISCTIME

L'elemento DISCTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante il quale tutte le chiamate DISCCALLS rimangono nella coda del gruppo/specialità. Se la chiamata viene scollegata perché il timer di disconnessione vettore scade, si tratta del periodo di tempo che precede la disconnessione della chiamata da parte del server per le comunicazioni.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle vettori

Il periodo di tempo trascorso di tutte le chiamate DISCCALLS in questo vettore (VECTOR). DISCTIME include il periodo di tempo che precede l'interruzione della linea causata dal comando di svincolo forzato o dal fatto che il chiamante interrompe la comunicazione senza aver ascoltato l'intero messaggio. Quando il chiamante ascolta l'intero messaggio, DISCTIME è il periodo di tempo che precede la fine del messaggio e la disconnessione del chiamante da parte del server per le comunicazioni o la scadenza del timer di disconnessione vettore.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il periodo di tempo trascorso di tutte le chiamate DISCCALLS in questo VDN. DISCTIME include il periodo di tempo che precede l'interruzione della linea causata dal comando di svincolo forzato o dal fatto che il chiamante interrompe la comunicazione senza aver ascoltato l'intero messaggio. Quando il chiamante ascolta l'intero messaggio, DISCTIME è il periodo di tempo che precede la fine del messaggio e la disconnessione del chiamante da parte del server per le comunicazioni o la scadenza del timer di disconnessione vettore.

Si tratta di un elemento cumulativo.

DISPIVECTOR

L'elemento DISPIVECTOR è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Il numero del primo vettore associato all'andamento nel VDN (DISPVDN).

DISPOSITION

L'elemento DISPOSITION è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Indica l’andamento della chiamata. I valori validi per DISPOSITION sono riportati nella seguente tabella.

Valori per DISPOSITION

Valore	Descrizione
1	La chiamata è collegata (CONN, chiamata non ACD ad agente misurato). Una chiamata collegata è una chiamata non ACD a un agente misurato per cui CMS riceve un'indicazione di chiamata collegata.
2	La chiamata ottiene risposta (chiamata ANS, a gruppo/specialità o ad agente specifico che ottiene risposta da un agente). Una chiamata con risposta è una chiamata ACD a gruppo/specialità o ad agente specifico per cui CMS riceve l'indicazione che un agente ha risposto e che non si tratta di una chiamata rinunciata fantasma.
3	La chiamata viene rinunciata (ABAN). Una chiamata rinunciata è una chiamata ACD in cui un chiamante interrompe la comunicazione prima di ricevere risposta da parte di un agente e per la quale CMS riceve una notifica di rinuncia da parte del chiamante. Le chiamate rinunciate fantasma (PHANTOMABNS) sono incluse nelle chiamate rinunciate.
4	La chiamata viene reinstradata (IFLOW). Le chiamate reinstradate sono le chiamate instradate a una destinazione esterna al server per le comunicazioni.
5	La chiamata è forzata a occupato (FBUSY). Per chiamate forzate a occupato si intende chiamate che CMS registra come BUSYCALLS per il fascio di linee che le ha trasportate. Può trattarsi di chiamate VDN che ricevono un segnale di occupato forzato dal comando vettore o di una chiamata a gruppo/specialità per un gruppo non controllato da vettore che ricevono un segnale di occupato dal server per le comunicazioni perché la relativa coda è piena.

Valori per DISPOSITION

Valore	Descrizione
6	La chiamata è a svincolo forzato (FDISC). Le chiamate a svincolo forzato sono chiamate VDN scollegate dal server per le comunicazioni a causa dell'esecuzione di un comando vettore. Le chiamate a svincolo forzato comprendono anche quelle scollegate a causa del timer di disconnessione vettore o perché raggiungono la fine dell'elaborazione del vettore senza essere inserite in coda.
7	La chiamata presenta un altro andamento (OTHER). Le altre chiamate includono tutte le chiamate che non rientrano nelle categorie definite in precedenza. Per ulteriori informazioni, vedere la definizione di OTHERCALLS in questo capitolo.

DISPPRIORITY

L'elemento DISPPRIORITY è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

La priorità della chiamata relativamente all'andamento all'interno del segmento. Le priorità possono essere:

Valori per DISPPRIORITY

Valore	Descrizione
1	Non è stata assegnata alcuna priorità alla chiamata. Questo andamento riguarda i server per le comunicazioni che non dispongono della funzione Vettorizzazione.
2	Si tratta di una chiamata con priorità. Questo andamento riguarda i server per le comunicazioni che non dispongono della funzione Vettorizzazione.
3	È stata assegnata una priorità bassa (LOW) alla chiamata.
4	È stata assegnata una priorità media (MED) alla chiamata.
5	È stata assegnata una priorità alta (HIGH) alla chiamata.
6	È stata assegnata la massima priorità (TOP) alla chiamata.

Se la chiamata non viene mai inserita nella coda di un gruppo/specialità, la priorità non viene impostata. Con la funzione Vettorizzazione, le chiamate dirette a gruppi/specialità mediante i comandi “queue to” o “messaging split/skill” e le chiamate dirette a gruppi/specialità senza passare attraverso un vettore hanno priorità MED o HIGH, a seconda della classe di restrizione del chiamante. Il chiamante può essere un agente, un interno, un fascio di linee o un VDN.

DISPSKLEVEL

L'elemento DISPSKLEVEL è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Il livello da 1 a 16 associato alla specialità nella quale un agente risponde alla chiamata oppure, nel caso di chiamate rinunciate mentre si trovano nella condizione In chiamata o in attesa nella coda di uno agente specifico, il livello associato all'agente che ha rinunciato alla chiamata.

DISPSPLIT

L'elemento DISPSPLIT è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Il numero del gruppo/specialità associato alla chiamata al relativo andamento in questo segmento. Le chiamate che non sono inserite nella coda di un gruppo/specialità al momento della registrazione dell'andamento non riportano alcun valore per DISPSPLIT. Le chiamate che sono inserite nella coda di un gruppo/specialità non misurato al momento della registrazione dell'andamento riportano il valore zero per DISPSPLIT.

DISPTIME

L'elemento DISPTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Il tempo di attesa (nel vettore, nella coda e nella condizione In chiamata) fino alla registrazione dell'andamento in DISPOSITION per il segmento. Per le chiamate interne effettuate direttamente agli agenti e non attraverso un VDN, questo valore è sempre impostato su zero.

DISPVDN

L'elemento DISPVDN è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Il numero del VDN associato alla chiamata al momento della registrazione dell'andamento per questo segmento. DISPVDN non riporta alcun valore per le chiamate non associate a un VDN durante la registrazione dell'andamento.

DURATION (tempo reale)

L'elemento DURATION è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il periodo di tempo relativo alle attività WORKMODE e DIRECTION correnti per questo gruppo (SPLIT). Ad esempio, il periodo di tempo in AGSTATE per questo gruppo (SPLIT), nel qual caso, se l'agente passa da AUX a AUXOUT e quindi di nuovo a AUX, DURATION viene reimpostato a ogni passaggio in attività.

Si tratta di un elemento di condizione.

Tabelle linee

La durata della condizione TKSTATE della linea.

Si tratta di un elemento di condizione.

Tabelle tracciati agenti

Il periodo di tempo relativo alle attività WORKMODE e DIRECTION correnti per questo gruppo (SPLIT). Ad esempio, il periodo di tempo in AGSTATE per questo gruppo (SPLIT), nel qual caso, se l'agente passa da AUX a AUXOUT e quindi di nuovo a AUX, DURATION viene reimpostato a ogni passaggio in attività.

Tabelle record chiamata

Il tempo di utilizzo complessivo della linea. È il tempo complessivo di attesa in linea dall'inizio del segmento di una chiamata fino alla disconnessione del chiamante. Per il primo segmento di una chiamata, si tratta del tempo di attesa in linea del chiamante relativamente all'intera chiamata (dalla condizione di occupato a quella di inattività). In caso di trasferimento, la linea originale rimane associata a entrambi i segmenti fino al termine della chiamata.

Tabella eccezioni acquisizioni dati

Il tempo di inattività della funzione di acquisizione dati.

EQLOC

EQLOC è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle linee

La posizione fisica dell'apparato (numero di linea) per cui sono stati acquisiti i dati.

Nelle tabelle linee, EQLOC è un elemento indice.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle record chiamata

La posizione fisica dell'apparato (numero di linea) per cui sono stati acquisiti i dati o per cui si è verificata l'eccezione. Se la linea non è misurata, non riporta alcun valore.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabella eccezioni fasci di linee

La posizione fisica dell'apparato (numero di linea) per cui sono stati acquisiti i dati o per cui si è verificata l'eccezione. Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabella eccezioni tracciamento chiamate moleste

La posizione fisica dell'apparato (numero di linea) per cui sono stati acquisiti i dati o per cui si è verificata l'eccezione. Se la linea non è misurata, non riporta alcun valore.

Si tratta di un elemento amministrativo.

EQLOCID

L'elemento EQLOCID è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle eccezioni agente

Identificativo di posizione della linea associata alla chiamata.

Tabelle eccezioni tracciamento chiamate moleste

Identificativo di posizione della linea associata alla chiamata molesta.

Tabelle eccezioni fasci di linee

Identificativo di posizione della linea associata all'eccezione di linea.

EVENT_TIME

L'elemento EVENT_TIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle tracciati agenti

L’ora del giorno (in formato ore, minuti e secondi) in cui cambia l'attività (WORKMODE) o la direzione (DIRECTION).

Da EVENT1 a EVENT9

Gli elementi compresi tra EVENT1 e EVENT9 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di volte che è stato premuto ogni tasto funzione (da 1 a 9) per l'evento (contatore pressioni dei tasti) dagli agenti impegnati in chiamate ACD ad agente specifico o a gruppo/specialità o in attività ACW associate a una chiamata ACD a gruppo/specialità.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il numero di volte che è stato premuto ogni tasto funzione (da 1 a 9) per l'evento (contatore pressioni dei tasti) mentre un agente era impegnato in una chiamata ACD o in un'attività ACW associata a una chiamata.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle record chiamata

Il numero di volte che è stato premuto ogni tasto funzione (da 1 a 9) per l'evento (contatore pressioni dei tasti) per questo segmento di chiamata.

EWTHIGH (tempo reale)

L'elemento EWTHIGH è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il tempo di attesa stimato, calcolato dal server per le comunicazioni per le chiamate con priorità massima inserite nella coda del gruppo/specialità. Si tratta della stima del tempo che un chiamante con priorità HIGH deve attendere in coda prima di essere servito. Il periodo di tempo durante il quale la chiamata rimane nella condizione In chiamata presso l'agente non è incluso nella stima. I valori di EWT e di ASA non devono necessariamente corrispondere. ASA offre una prospettiva storica, mentre EWT cambia continuamente sulla base delle condizioni correnti sul server per le comunicazioni, ad esempio la lunghezza della coda e le modifiche di servizio. La voce EWTHIGH è disponibile sui server Avaya con la funzione di vettorizzazione.

Si tratta di un elemento di condizione.

EWTLOW (tempo reale)

L'elemento EWTLOW è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il tempo di attesa stimato, calcolato dal server per le comunicazioni per le chiamate con priorità bassa inserite nella coda del gruppo/specialità. Si tratta della stima del tempo che un chiamante con priorità BASSA deve attendere in coda prima di essere servito. Il periodo di tempo durante il quale la chiamata rimane nella condizione In chiamata presso l'agente non è incluso nella stima. I valori di EWT e di ASA non devono necessariamente corrispondere. ASA offre una prospettiva storica, mentre EWT cambia continuamente sulla base delle condizioni correnti sul server per le comunicazioni, ad esempio la lunghezza della coda e le modifiche di servizio. La voce EWTLOW è disponibile sui server Avaya con la funzione di vettorizzazione.

Si tratta di un elemento di condizione.

EWTMEDIUM (tempo reale)

L'elemento EWTMEDIUM è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il tempo di attesa stimato, calcolato dal server per le comunicazioni per le chiamate con priorità media inserite nella coda del gruppo/specialità. Si tratta della stima del tempo che un chiamante con priorità MED deve attendere in coda prima di essere servito. Il periodo di tempo durante il quale la chiamata rimane nella condizione In chiamata presso l'agente non è incluso nella stima. I valori di EWT e di ASA non devono necessariamente corrispondere. ASA offre una prospettiva storica, mentre EWT cambia continuamente sulla base delle condizioni correnti sul server per le comunicazioni, ad esempio la lunghezza della coda e le modifiche di servizio.
La voce EWTMED è disponibile sui server Avaya con la funzione di vettorizzazione.

Si tratta di un elemento di condizione.

EWTTOP (tempo reale)

L'elemento EWTTOP è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il tempo di attesa stimato, calcolato dal server per le comunicazioni per le chiamate con priorità massima inserite nella coda del gruppo/specialità. Si tratta della stima del tempo che un chiamante con priorità MASSIMA deve attendere in coda prima di essere servito. Il periodo di tempo durante il quale la chiamata rimane nella condizione In chiamata presso l'agente non è incluso nella stima. I valori di EWT e di ASA non devono necessariamente corrispondere. ASA offre una prospettiva storica, mentre EWT cambia continuamente sulla base delle condizioni correnti sul server per le comunicazioni, ad esempio la lunghezza della coda e le modifiche di servizio.
La voce EWTTOP è disponibile sui server Avaya con la funzione di vettorizzazione.

Si tratta di un elemento di condizione.

EXT_CALL_ORIG

L'elemento EXT_CALL_ORIG è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle tracciati agenti

Indica che l'agente ha effettuato una chiamata esterna al server per le comunicazioni.

EXTENSION

L'elemento EXTENSION è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il numero dell'interno per cui vengono acquisiti i dati.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle linee

L'interno per il quale questa linea è attualmente in coda, nella condizione In chiamata o collegata.

Nelle tabelle linee, EXTENSION è un elemento in tempo reale. Si tratta di un elemento di condizione.

EXTN

L'elemento EXTN è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle login/logout agenti

Il numero di interno del terminale che l'agente utilizza per effettuare l'accesso.

EXTYPE

L'elemento EXTYPE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabella eccezioni agenti

Il tipo di eccezione che si è verificata. I valori validi per EXTYPE sono riportati nella seguente tabella:

EXTYPE nella tabella eccezioni agenti

Valore	Tipo
1	Tempo disponibile
2	Tempo minimo su una chiamata ACD entrante
3	Tempo massimo su una chiamata ACD entrante

EXTYPE nella tabella eccezioni agenti

Valore	Tipo
4	Tempo in ACW
5	Tempo su una chiamata ACW uscente
6	Tempo su una chiamata ACW entrante
7	Tempo in pausa di servizio (AUX)
8	Tempo su una chiamata AUX uscente
9	Tempo su una chiamata AUX entrante
10	Numero di chiamate ACW uscenti per agente
11	Numero di chiamate ACW entranti per agente
12	Numero di chiamate AUX uscenti per agente
13	Numero di chiamate AUX entranti per agente
14	Identificativo di accesso
15	Tempo speso in attesa da chiamate ACD
16	Numero chiamate ACD messe in attesa
17	Numero chiamate ACD rinunciate mentre in attesa
18	Tempo minimo su una chiamata ACD uscente
19	Tempo massimo su una chiamata ACD uscente
20	Numero chiamate trasferite
21	Tempo su chiamate ACW esterne uscenti
22	Tempo su chiamate AUX esterne uscenti
23	Tempo su chiamate ad agente specifico
24	Numero chiamate ACW esterne uscenti per agente
25	Numero chiamate ACW esterne uscenti per agente
26	Tempo speso suonando da chiamate ACD
27	Accessi diversi sullo stesso interno
28	Chiamate trasferite automaticamente da un agente
29	Agente disconnesso con chiamate attive o in attesa
30	Numero di chiamate che attendono in coda ad agente specifico

EXTYPE nella tabella eccezioni agenti

Valore	Tipo
31	Tempo in attesa in coda ad agente specifico
32	Numero chiamate rinunciate dalla coda ad agente specifico
34	Numero chiamate in uscita dalla coda ad agente specifico
38	Numero chiamate trasferite
48	Tentativi di logout senza codice di motivazione valido
49	Collegamento impossibile
59	Tentativi AUX senza codice di motivazione valido
60	Tempo in AUX con codice di motivazione 0 (predefinito)
61	Tempo in AUX con codice di motivazione 1
62	Tempo in AUX con codice di motivazione 2
63	Tempo in AUX con codice di motivazione 3
64	Tempo in AUX con codice di motivazione 4
65	Tempo in AUX con codice di motivazione 5
66	Tempo in AUX con codice di motivazione 6
67	Tempo in AUX con codice di motivazione 7
68	Tempo in AUX con codice di motivazione 8
69	Tempo in AUX con codice di motivazione 9
98	Accesso agente negato per alcune specialità
99	Codice attività chiamata immesso non valido

Tabella eccezioni gruppi/specialità

Il tipo di eccezione che si è verificata. I valori validi per EXTYPE nella tabella eccezioni gruppo/specialità sono:

EXTYPE nella tabella eccezioni gruppo/specialità

Valore	Tipo
30	Numero chiamate in attesa
31	Tempo di attesa in coda

EXTYPE nella tabella eccezioni gruppo/specialità

Valore	Tipo
32	Numero chiamate rinunciate
33	Numero chiamate ricevute da un altro gruppo
34	Numero chiamate indirizzate ad un altro gruppo
35	Numero chiamate reinstradate fuori
36	Numero chiamate pervenute mentre la coda era piena
37	Numero chiamate trattate come riserva
38	Numero chiamate trasferite
39	Velocità media di risposta (secondi)
40	Velocità media di risposta continua (secondi)
41	EWT per chiamate con massima priorità (TOP)
42	EWT per chiamate con priorità HIGH
43	EWT per chiamate con priorità MED
44	EWT per chiamate con priorità LOW

Tabella eccezioni fasci di linee

Il tipo di eccezione che si è verificata. I valori validi per EXTYPE sono:

EXTYPE nella tabella eccezioni fasci di linee

Valore	Tipo
50	Tempo di utilizzo minimo della linea
51	Tempo di utilizzo massimo della linea
52	Numero di linee in uso
53	Tempo linea occupata per manutenzione
54	Numero di linee occupate per manutenzione
55	Quantità tempo linee tutte occupate
56	Numero guasti in linea per un fascio
57	Numero guasti su singola linea
58	Problemi audio su una linea

Tabella eccezioni VDN

Il tipo di eccezione che si è verificata. I valori validi per EXTYPE nella tabella eccezioni VDN sono:

EXTYPE nella tabella eccezioni VDN

Valore	Tipo
2	Tempo minimo presso agente
3	Tempo massimo presso agente
30	Numero chiamate in coda a un gruppo ACD
32	Numero chiamate rinunciate mentre in vettore
33	Numero chiamate entrate in un VDN
34	Numero chiamate uscite da un VDN
35	Numero chiamate reinstradate fuori da un VDN
37	Numero chiamate trattate dal gruppo di riserva
71	Tempo massimo trascorso in vettore
72	Numero chiamate forzate a occupato
73	Numero chiamate scollegate
74	Numero tentativi di reinstradamento predittivo non riusciti
75	Instrad. computer suppl. tentati
76	Velocità media di risposta continua

Tabella eccezioni vettore

Il tipo di eccezione che si è verificata. I valori validi per EXTYPE nella tabella eccezioni vettore sono:

EXTYPE nella tabella eccezioni vettore

Valore	Tipo
30	Numero chiamate in una coda gruppo/specialità ACD
32	Numero chiamate rinunciate mentre in vettore
72	Numero chiamate forzate a occupato
73	Numero chiamate scollegate
74	Numero tentativi di reinstradamento predittivo, BSR e NCR falliti

EXTYPE nella tabella eccezioni vettore

Valore	Tipo
75	Numero tentativi instrad. computer suppl. non riusciti
81	Tempo massimo trascorso in vettore

FAGINRING (tempo reale)

L'elemento FAGINRING è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti flex (agenti il cui ruolo è BCKP, ALLC o ROVE) per cui una chiamata ACD a specialità si trova nella condizione In chiamata.

Si tratta di un elemento di condizione.

FAILURES

L'elemento FAILURES è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle linee

Il numero dei guasti hardware in linea per questa linea.

Tabelle fasci di linee

Il numero dei guasti hardware in linea per questo fascio di linee.

FAVAILABLE (tempo reale)

L'elemento FAVAILABLE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti flex disponibili per ricevere chiamate.

Si tratta di un elemento di condizione.

FCALLS

L'elemento FCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle rapporti giorno corrente

Numero di chiamate trasportate previste.

FINACW (tempo reale)

L'elemento FINACW è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti flex in condizione ACW per questa specialità.

Si tratta di un elemento di condizione.

FINAUX (tempo reale)

L'elemento FINAUX è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti flex in condizione AUX per questa specialità.

Si tratta di un elemento di condizione.

FIRSTIVECTOR

L'elemento FIRSTIVECTOR è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Il numero del primo vettore associato al primo VDN per il segmento di chiamata. Se non vi è un vettore associato, non riporta alcun valore.

FIRSTVDN

L'elemento FIRSTVDN è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Il numero del primo VDN associato al segmento di chiamata. Per le chiamate non associate ad un VDN, non riporta alcun valore.

FMETHOD

L'elemento FMETHOD è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle configurazioni giorno corrente

Il tipo di trend utilizzato per la previsione. I valori validi per FMETHOD sono 0 (non viene utilizzato alcun trend), 1 (viene utilizzato il trend stagionale) e 2 (viene utilizzato il trend corrente).

Si tratta di un elemento amministrativo.

FONACD (tempo reale)

L'elemento FONACD è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti flex impegnati in chiamate ACD per questa specialità.

Si tratta di un elemento di condizione.

FOTHER (tempo reale)

L'elemento FOTHER è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti flex in attività OTHER.

Si tratta di un elemento di condizione.

FSTAFFED (tempo reale)

L'elemento FSTAFFED è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti in servizio per la specialità che non sono agenti top né riservati.

Si tratta di un elemento di condizione.

GNAGINRING (tempo reale)

L'elemento GNAGINRING è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti con massima priorità collegati al gruppo/specialità per i quali alcune chiamate ACD si trovano nella condizione In chiamata. GNAGINRING è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

GNAVAILABLE (tempo reale)

L'elemento GNAVAILABLE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti con massima priorità collegati al gruppo/specialità e disponibili per il gruppo/specialità. L'elemento GNAVAILABLE è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS. Si tratta di un elemento di condizione.

GNDA_INACW (tempo reale)

L'elemento GNDA_INACW è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti con massima priorità attualmente impegnati in attività ACW associate a chiamate ad agente specifico, inclusi gli agenti con massima priorità impegnati in chiamate ACWIN o ACWOUT. GNDA_INACW è un sottoinsieme di GNOTHER. Il numero totale di agenti in attività ACW è uguale a GNINACW + GNDA_INACW. L'elemento GNDA_INACW è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione ASAI o EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

GNDA_ONACD (tempo reale)

L'elemento GNDA_ONACD è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti con massima priorità attualmente impegnati in chiamate ACD ad agente specifico. GNDA_ONACD è un sottoinsieme di GNOTHER. Il numero totale di agenti con massima priorità impegnati in chiamate ACD ad agente specifico e a gruppo/specialità è uguale a GNONACD + GNDA_ONACD. L'elemento GNDA_ONACD è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione ASAI o EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

GNINACW (tempo reale)

L'elemento GNINACW è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti con massima priorità collegati al gruppo/specialità e in ACW. Sono inclusi gli agenti impegnati in attività ACW correlate alla chiamata, in chiamate ACWIN o ACWOUT e quelli impegnati in attività ACW non associate a una chiamata ACD. L'elemento GNINACW è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

GNINAUX (tempo reale)

L'elemento GNINAUX è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti con massima priorità collegati al gruppo/specialità in AUX impegnati in chiamate interne entranti o uscenti. L'elemento GNINAUX è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

GNINAUX0 (tempo reale)

L'elemento GNINAUX0 è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti con massima priorità attualmente impegnati in attività AUX con il codice di motivazione 0 (zero) per tutti i gruppi/specialità, inclusi gli agenti con massima priorità impegnati in chiamate AUXIN o AUXOUT. Sui server per le comunicazioni Avaya con EAS e codici di motivazione attivi, il codice di motivazione 0 (zero) viene utilizzato per l'attività AUX di sistema.

Si tratta di un elemento di condizione.

Da GNINAUX1 a GNINAUX9 (tempo reale)

Gli elementi compresi tra GNINAUX1 e GNINAUX9 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti con massima priorità attualmente in AUX con codici di motivazione da 1 a 9 per tutti i gruppi/specialità, inclusi gli agenti con massima priorità impegnati in chiamate AUXIN o AUXOUT. I livelli da GNINAUX10 a GNINAUX99 sono disponibili con i server per le comunicazioni Avaya con EAS e codici di motivazione.

Si tratta di un elemento di condizione.

Da GNINAUX10 a GNINAUX99 (tempo reale)

Nota
Gli elementi GNINAUX da 10 a 99 sono disponibili se è stata acquistata la funzione avanzata dei codici di motivazione AUX.

Gli elementi compresi tra GNINAUX10 e GNINAUX99 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti con massima priorità attualmente in AUX con codici di motivazione da 10 a 99 per tutti i gruppi/specialità, inclusi gli agenti con massima priorità impegnati in chiamate AUXIN o AUXOUT. I livelli da GNINAUX10 a GNINAUX99 sono disponibili con i server per le comunicazioni Avaya con EAS e codici di motivazione.

Si tratta di un elemento di condizione.

GNONACD (tempo reale)

L'elemento GNONACD è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti con massima priorità attualmente impegnati in chiamate ACD entranti e uscenti al gruppo/specialità. L'elemento GNONACD è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

GNONACDAUXOUT (tempo reale)

L'elemento GNONACDAUXOUT è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti con massima priorità attualmente impegnati in chiamate AUXOUT mentre una chiamata ACD è in attesa per il gruppo/specialità. Per gli agenti con massima priorità in più specialità con il trattamento di chiamate multiple, l'ultima chiamata messa in attesa è per questa specialità. L'elemento GNONACDAUXOUT è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

GNONACDOUT (tempo reale)

L'elemento GNONACDOUT è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti con massima priorità attualmente impegnati in chiamate uscenti effettuate da un processore supplementare al gruppo/specialità. L'elemento GNONACDOUT è disponibile con la funzione ASAI.

Si tratta di un elemento di condizione.

GNONACWIN (tempo reale)

L'elemento GNONACWIN è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti con massima priorità attualmente impegnati in attività ACW per questo gruppo/specialità e in chiamate entranti interne. Questi agenti con massima priorità sono inclusi anche in INACW. GNONACWIN include gli agenti che ricevono chiamate interne mentre sono impegnati in attività ACW associate a chiamate ACD a gruppo/specialità e in attività ACW non associate a una chiamata ACD. L'elemento GNONACWIN è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

GNONACWOUT (tempo reale)

L'elemento GNONACWOUT è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti con massima priorità attualmente impegnati in attività ACW per questo gruppo/specialità e in chiamate uscenti interne. Questi agenti con massima priorità sono inclusi anche in INACW. GNONACWOUT include gli agenti che effettuano chiamate interne mentre sono impegnati in attività ACW associate a chiamate ACD a gruppo/specialità e in attività ACW non associate a una chiamata ACD. L'elemento GNONACWOUT è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

GNONAUXIN (tempo reale)

L'elemento GNONAUXIN è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti con massima priorità attualmente impegnati in attività AUX e in condizione AVAILABLE, con una chiamata ACD, AUXIN o AUXOUT in attesa e impegnati in chiamate entranti interne dove il gruppo (SPLIT) è quello con l'accesso meno recente (OLDEST_LOGON). L'elemento GNONAUXIN è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

GNONAUXOUT (tempo reale)

L'elemento GNONAUXOUT è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti con massima priorità attualmente impegnati in attività AUX e in condizione AVAILABLE, con una chiamata ACD, AUXIN o AUXOUT in attesa attribuita a questo gruppo/specialità e impegnati in chiamate uscenti interne. L'elemento GNONAUXOUT è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

GNOTHER (tempo reale)

L'elemento GNOTHER è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti con massima priorità impegnati in altre attività. Le posizioni (POSITIONS) degli agenti vengono visualizzate come OTHER immediatamente dopo il collegamento al server per le comunicazioni e dopo che gli agenti hanno eseguito l'accesso, ma prima che a CMS venga notificata la condizione di attività dell'agente.

Quando l’agente si trova in modalità di risposta automatica o manuale, l’altra attività per il gruppo/specialità include il periodo di tempo trascorso a svolgere le seguenti attività:

- L'agente mette qualsiasi chiamata in attesa e non esegue altre attività.
- L'agente è impegnato in una chiamata ad agente specifico o in attività ACW per una chiamata ad agente specifico.
- L'agente seleziona il numero per effettuare una chiamata o per attivare una funzione.
- Il terminale sta squillando per una chiamata interna o ACD ad agente specifico, senza ulteriori attività.
- Il periodo di tempo durante il quale gli agenti rimangono collegati a più gruppi/specialità e impegnati in attività per un altro gruppo/specialità.

Con la funzione EAS e il trattamento di chiamate multiple, gli agenti sono disponibili in altre specialità di trattamento di chiamate multiple, ma non in questa specialità. L'elemento GNOTHER è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

GNSKILL (tempo reale)

L'elemento GNSKILL è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il livello di specialità assegnato in modo che l’agente con massima priorità tratti le chiamate nell’ordine preferito. La specialità misurata amministrata per prima e di livello più elevato è la specialità con massima priorità, in cui un livello di specialità pari a 1 rappresenta la preferenza di trattamento chiamate più elevata e il livello di specialità 16 la preferenza di livello di specialità più bassa. L'elemento GNSKILL è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento amministrativo.

GNSTAFFED (tempo reale)

L'elemento GNSTAFFED è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti con massima priorità attualmente in servizio nel gruppo (SPLIT). L'elemento GNSTAFFED è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

GOTOCALLS

L'elemento GOTOCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle vettori

Il numero di chiamate OUTFLOWCALLS trasferite a un altro vettore mediante il comando “goto vector”.

Si tratta di un elemento cumulativo.

GOTOTIME

L'elemento GOTOTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle vettori

Il tempo trascorso da tutte le chiamate GOTOCALLS nel vettore prima di essere trasferite a un altro vettore. Si tratta di un elemento cumulativo.

Da HDATE1 a HDATE4

Gli elementi compresi tra HDATE1 e HDATE4 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle configurazioni giorno corrente

Data del primo (HDATE1), secondo (HDATE2), terzo (HDATE3) e quarto (HDATE4) giorno di dati storici da utilizzare.

Si tratta di un elemento amministrativo.

HELD

L'elemento HELD è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Il numero totale di volte che questa chiamata è stata messa in attesa dall'agente che ha risposto nel segmento della chiamata. Nelle chiamate da agente ad agente, questo conteggio include l'agente che mette la chiamata in attesa, non il chiamante. L’elemento HELD si riferisce a tutte le chiamate che l'agente ha messo in attesa.

HIGHCALLS

L'elemento HIGHCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di ACDCALLS con priorità alta che hanno ottenuto risposta dagli agenti in questo gruppo/specialità, ad esempio le chiamate con risposta inserite nella coda di questo gruppo/specialità con alta priorità mediante un comando vettore “queue to” o “check”. Sono incluse le chiamate inserite nella coda di un gruppo/specialità con priorità mediante il comando vettore “route to” o “messaging split/skill” e le chiamate inserite direttamente nella coda di un gruppo/specialità con priorità. In questi casi, la priorità è determinata dalla classe di restrizione del chiamante, ovvero un agente, un interno, un fascio di linee o un VDN. L'elemento HIGHCALLS è disponibile con la funzione Vettorizzazione.

Si tratta di un elemento cumulativo.

HOLDABN

L'elemento HOLDABN è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Indica se questa chiamata in attesa viene rinunciata nel segmento di chiamata. I valori validi per HOLDABN sono 0 (la chiamata in attesa non è stata rinunciata) e 1 (la chiamata in attesa è stata rinunciata). L'elemento HOLDABN si riferisce a tutte le chiamate che l'agente ha messo in attesa.

HOLDABNCALLS

L'elemento HOLDABNCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di volte che i chiamanti ACD a gruppo/specialità hanno rinunciato alla chiamata durante l'attesa.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il numero di volte che i chiamanti hanno rinunciato alle chiamate durante l'attesa. L'elemento HOLDABNCALLS si riferisce a tutte le chiamate che l'agente ha messo in attesa.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di volte che i chiamanti hanno rinunciato alle chiamate durante l'attesa. L'elemento HOLDABNCALLS si riferisce a tutte le chiamate che l'agente ha messo in attesa.

Si tratta di un elemento cumulativo.

HOLDACDCALLS

L'elemento HOLDACDCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle VDN

Il numero di chiamate ACD ad agente specifico o a gruppo/specialità che sono state messe in attesa almeno una volta.

Si tratta di un elemento cumulativo.

HOLDACDTIME

L'elemento HOLDACDTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il periodo di tempo durante il quale chiamate ACD ad agente specifico e a gruppo/specialità rimangono in attesa sul telefono dell'agente. Include il tempo relativo a chiamate AUXIN o AUXOUT con la chiamata ACD in attesa.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il periodo di tempo che i chiamanti ACD a gruppo/specialità o ad agente specifico hanno trascorso in attesa.

Si tratta di un elemento cumulativo.

HOLDCALLS

L'elemento HOLDCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate ACD a gruppo/specialità messe in attesa almeno una volta.

HOLDCALLS include HOLDABNCALLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il numero di chiamate messe in attesa almeno una volta. HOLDCALLS include HOLDABNCALLS. L’elemento HOLDCALLS si riferisce a tutte le chiamate che l'agente ha messo in attesa.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate messe in attesa almeno una volta. HOLDCALLS include HOLDABNCALLS e HOLDACDCALLS. L’elemento HOLDCALLS si riferisce a tutte le chiamate che l'agente ha messo in attesa.

Si tratta di un elemento cumulativo.

HOLDTIME

L'elemento HOLDTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo che i chiamanti ACD a gruppo/specialità trascorrono in attesa.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il periodo di tempo che i chiamanti ACD a gruppo/specialità trascorrono in attesa. HOLDTIME include HOLDACDTIME.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il periodo di tempo che i chiamanti trascorrono in attesa. HOLDTIME include HOLDACDTIME. L'elemento HOLDTIME si riferisce a tutte le chiamate che l'agente ha messo in attesa.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_ACDAUX_OUTTIME

L'elemento I_ACDAUX_OUTTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione che gli agenti impiegano per selezionare e conversare in chiamate AUXOUT con una chiamata ACD a gruppo/specialità in attesa per il gruppo/specialità. In un ambiente in cui si applica il trattamento di chiamate multiple con agenti in più specialità, la chiamata ACD alla specialità deve essere stata l'ultima chiamata ACD posta in attesa prima che l'agente effettuasse la chiamata AUXOUT.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione che l'agente impiega per selezionare e conversare in chiamate AUXOUT con almeno una chiamata ACD ad agente specifico o a gruppo/specialità in attesa.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_ACDAUXINTIME

L'elemento I_ACDAUXINTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione relativo a chiamate AUXIN con una chiamata ACD a gruppo/specialità in attesa dove il gruppo (SPLIT) è quello con accesso meno recente (OLDEST_LOGON).

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione relativo a chiamate AUXIN con almeno una chiamata ACD ad agente specifico o a gruppo/specialità in attesa. Per gli agenti appartenenti a più gruppi/specialità, questo tempo viene registrato nel record del gruppo (SPLIT) con accesso meno recente (OLDEST_LOGON).

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_ACDOTHERTIME

L'elemento I_ACDOTHERTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui gli agenti rimangono nella condizione OTHER con una chiamata ACD a gruppo/specialità in attesa. La condizione OTHER include la selezione di una chiamata uscente, lo squillo di una chiamata interna o la presenza di chiamate in attesa e con nessun’altra condizione selezionata.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui l'agente rimane nella condizione OTHER con almeno una chiamata ACD ad agente specifico o a gruppo/specialità in attesa. La condizione OTHER include la selezione di una chiamata uscente, lo squillo di una chiamata interna o la presenza di chiamate in attesa e con nessun’altra condizione selezionata.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_ACDTIME

L'elemento I_ACDTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui gli agenti sono impegnati in chiamate ACD a gruppo/specialità. I_ACDTIME include il tempo trascorso in O_ACDCALLS e ACDCALLS. I_ACDTIME include I_ACDTIME_R1 e I_ACDTIME_R2 quando si utilizzano agenti riservati.

I_ACDTIME_R1 e I_ACDTIME_R2 sono disponibili con Advocate Service Level Supervisor.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui l'agente è impegnato in chiamate ACD per questo gruppo (SPLIT).

I_ACDTIME include il tempo in O_ACDCALLS. I_ACDTIME non include HOLDTIME.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_ACDTIME_R1

L’elemento I_ACDTIME_R1 è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui gli agenti Livello per riservato 1 sono impegnati in chiamate ACD per questo gruppo. I_ACDTIME_R1 include il tempo impegnato in chiamate ACD uscenti effettuate da un processore supplementare. Gli agenti Livello per riservato 1 continueranno ad accumulare I_ACDTIME_R1 se la specialità torna alla condizione Normale mentre è attiva una chiamata ACD.

I_ACDTIME_R1 è disponibile con Advocate Service Level Supervisor.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_ACDTIME_R2

L’elemento I_ACDTIME_R2 è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui gli agenti Livello per riservato 2 sono impegnati in chiamate ACD per questo gruppo. Include il tempo impegnato in chiamate ACD uscenti effettuate da un processore supplementare. Gli agenti Livello per riservato 2 continueranno ad accumulare I_ACDTIME_R2 se la specialità torna alla condizione Normale mentre è attiva una chiamata ACD.

I_ACDTIME_R2 è disponibile con Advocate Service Level Supervisor.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_ACWINTIME

L'elemento I_ACWINTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui gli agenti sono impegnati in attività ACW per questo gruppo/specialità e in chiamate interne entranti. L’attività ACW può essere associata a una chiamata ACD a gruppo/specialità o non associata ad alcuna chiamata. I_ACWINTIME non include il periodo di tempo durante il quale le chiamate entranti interne rimangono in attesa.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il periodo di tempo durante l’intervallo di acquisizione che l'agente trascorre in condizione ACW e su chiamate entranti interne. I_ACWINTIME include le attività ACW per le chiamate ACD a gruppo/specialità e le attività ACW non associate ad alcuna chiamata. I_ACWINTIME non include il periodo di tempo durante il quale le chiamate ACW rimangono in attesa.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_ACWOUTTIME

L'elemento I_ACWOUTTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui gli agenti sono impegnati in attività ACW per questo gruppo/specialità e in chiamate interne uscenti. L'attività ACW può essere associata a una chiamata ACD a gruppo/specialità o non associata ad alcuna chiamata. I_ACWOUTTIME non include il periodo di tempo durante il quale le chiamate uscenti interne rimangono in attesa.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione che l'agente trascorre in condizione ACW e su chiamate uscenti interne. I_ACWOUTTIME include le attività ACW per le chiamate ACD a gruppo/specialità e le attività ACW non associate ad alcuna chiamata. I_ACWOUTTIME non include il periodo di tempo durante il quale le chiamate ACWOUT rimangono in attesa.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_ACWTIME

L'elemento I_ACWTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui gli agenti sono impegnati in attività ACW per questo gruppo/specialità. L'attività ACW può essere associata a una chiamata ACD a gruppo/specialità o non associata ad alcuna chiamata. I_ACWTIME include I_ACWINTIME e I_ACWOUTTIME. I_ACWTIME include I_ACWTIME_R1 e I_ACWTIME_R2 quando si utilizzano agenti riservati.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui l'agente è impegnato in attività ACW. È inclusa l'attività ACW per le chiamate ACD a gruppo/specialità e le attività ACW non associate ad alcuna chiamata. I_ACWINTIME e I_ACWOUTTIME includono il tempo impegnato in chiamate entranti e uscenti ACW ad agente specifico. I_ACWTIME, invece, non include questo tempo. Di conseguenza, la somma di I_ACWINTIME e I_ACWOUTTIME può essere maggiore di I_ACWTIME. I_ACWTIME include le parti di I_ACWINTIME e I_ACWOUTTIME che non sono associate alle chiamate ad agente specifico.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_ACWTIME_R1

L'elemento I_ACWTIME_R1 è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui gli agenti Livello per riservato 1 sono impegnati in attività ACW per questa specialità, associate a una chiamata ACD a specialità o non associate ad alcuna chiamata. Questo elemento include il tempo impiegato dagli agenti in attività ACW in chiamate interne uscenti o entranti (ACWINTIME e ACWOUTIME sono inclusi e non suddivisi in elementi del database R1 separati). Gli agenti Livello per riservato 1 continueranno ad accumulare I_ACWTIME_R1 se la specialità torna alla condizione Normale mentre l'agente è impegnato nell'attività ACW oppure in una chiamata ACD e passa all'attività ACW dopo aver terminato la chiamata.

I_ACWTIME_R1 è disponibile con Advocate Service Level Supervisor.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_ACWTIME_R2

L'elemento I_ACWTIME_R2 è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui gli agenti Livello per riservato 2 sono impegnati in attività ACW per questa specialità, associate a una chiamata ACD a specialità o non associate ad alcuna chiamata. Questo elemento include il tempo impiegato dagli agenti in attività ACW in chiamate interne uscenti o entranti (ACWINTIME e ACWOUTIME sono inclusi e non suddivisi in elementi del database R2 separati). Gli agenti Livello per riservato 2 continueranno a essere tenuti sotto traccia in I_ACWTIME_R2 se la specialità torna alla condizione Normale mentre l'agente è impegnato nell'attività ACW oppure in una chiamata ACD e passa all'attività ACW dopo aver terminato la chiamata.

I_ACWTIME_R2 è disponibile con Advocate Service Level Supervisor.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_ARRIVED

L'elemento I_ARRIVED è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle VDN

Il numero di chiamate che hanno raggiunto il VDN durante l'intervallo.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle gruppi/specialità

Il numero di chiamate che hanno raggiunto il gruppo/specialità durante l'intervallo. Si tratta di un elemento cumulativo.

I_AUTORESERVETIME

L'elemento I_AUTORESERVETIME compare nelle tabelle gruppo/specialità.

Questo elemento memorizza il tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui almeno un agente rimane autoriservato per questa specialità.

I_AUXINTIME

L'elemento I_AUXINTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui l'agente rimane impegnato in attività AUX o nella condizione AVAILABLE e in una chiamata entrante interna. I_AUXINTIME include il periodo di tempo in cui una chiamata ACD, AUXIN o AUXOUT rimane in attesa e il tempo che l'agente impegna per chiamate interne uscenti e il gruppo (SPLIT) è quello con accesso meno recente (OLDEST_LOGON). I_AUXINTIME include I_ACDAUXINTIME, ma non include il tempo di attesa delle chiamate.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle gruppi/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui gli agenti rimangono impegnati in attività AUX o nella condizione AVAILABLE e in una chiamata entrante interna. I_AUXINTIME include il periodo di tempo in cui una chiamata ACD, AUXIN o AUXOUT rimane in attesa e il tempo che l'agente impegna per chiamate interne entranti. I_AUXINTIME include I_ACDAUXINTIME, ma non include il tempo di attesa delle chiamate entranti interne.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_AUXOUTTIME

L'elemento I_AUXOUTTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Durante l'intervallo di acquisizione, il tempo trascorso dall'agente in condizione AUX, AVAIL con una chiamata ACD, AUXIN o AUXOUT in attesa e con chiamate uscenti interne. Quando l'agente si trova nella condizione AUX, AVAILABLE o con una chiamata AUXIN o AUXOUT in attesa, il valore temporale e le chiamate AUXOUT vengono registrate per il gruppo (SPLIT) con accesso meno recente (OLDEST_LOGON). Nei casi in cui l'agente ha una chiamata ACD in attesa, SPLIT è il gruppo o la specialità associata all'ultima chiamata ACD messa in attesa. I_AUXOUTTIME include I_ACDAUX_OUTTIME, ma non include il tempo di attesa delle chiamate.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle gruppi/specialità

Durante l'intervallo di acquisizione, il tempo trascorso dall'agente in condizione AUX, AVAILABLE o con una chiamata AUXIN o AUXOUT in attesa e con chiamate uscenti interne. Non include il tempo di attesa delle chiamate uscenti interne.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_AUXSTBYTIME

L'elemento I_AUXSTBYTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Durante l'intervallo di acquisizione, il tempo impiegato da un agente nell'attività AUX mentre la condizione della specialità era normale. Questo elemento del database è valido solo per gli agenti amministrati come Livello per riservato 1 o Livello per riservato 2 per una specialità.

Se la specialità passa dalla condizione Normale a Sovraccarico 1 o da Sovraccarico 1 a Sovraccarico, l'agente smetterà di accumulare I_AUXSTBYTIME e inizierà ad accumulare I_AUXTIME a seconda che si tratti di un agente Livello per riservato 1 o 2.

I_AUXSTBYTIME non è incluso in I_STAFFTIME o I_AUXTIME.

Nota

Quando la specialità si trova nella condizione Normale, il tempo Agente riservato impiegato nella specialità viene tenuto sotto traccia come I_OTHERSTBYTIME e I_AUXSTBYTIME.

I_AUXSTBYTIME è disponibile con Advocate Service Level Supervisor.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_AUXSTBYTIME_R1

L'elemento I_AUXSTBYTIME_R1 è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppi/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui gli agenti Livello per riservato 1 sono impegnati in attività AUX e in standby perché la specialità non è in sovraccarico 1 o 2. Diversamente da I_AUXTIME, questo elemento non viene suddiviso in due elementi distinti per direzione della chiamata o codice di motivazione. Se la condizione della specialità passa da Normale a sovraccarico 1, l'agente smette di essere individuato come I_AUXSTBYTIME_R1 e inizia ad essere individuato come I_AUXTIME_R1.

I_AUXSTBYTIME_R1 è disponibile con Advocate Service Level Supervisor.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_AUXSTBYTIME_R2

L'elemento I_AUXSTBYTIME_R2 è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppi/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui gli agenti Livello per riservato 2 sono impegnati in attività AUX e in standby perché la specialità non è in sovraccarico 2. Diversamente da I_AUXTIME, questo elemento non viene suddiviso in due elementi distinti per direzione della chiamata o codice di motivazione. Se la specialità passa da Sovraccarico 1 a Sovraccarico 2, l'agente smetterà di accumulare I_AUXSTBYTIME_R2 e inizierà ad accumulare I_AUXTIME_R2.

I_AUXSTBYTIME_R2 è disponibile con Advocate Service Level Supervisor.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_AUXTIME

L'elemento I_AUXTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppi/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui gli agenti sono impegnati in attività AUX per questo gruppo. I_AUXTIME include I_AUXTIME0, I_AUXTIME1 a I_AUXTIME9, I_AUXTIME10 a I_AUXTIME99, I_AUXINTIME, I_AUXOUTTIME, I_TAUXTIME.

I_AUXTIME include I_AUXTIME_R1 e I_AUXTIME_R2 quando gli agenti riservati sono attivi. I_AUXTIME non include I_AUXSTBYTIME_R1 e I_AUXSTBYTIME_R2.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il periodo di tempo in cui l'agente svolge attività AUX. Quando un agente è impegnato in attività AUX in più gruppi/specialità, questo tempo viene registrato in ogni gruppo/specialità in cui l'agente svolge attività AUX.

Gli agenti riservati accumulano solo I_AUXTIME quando la specialità è in sovraccarico 1 oppure quando un agente riservato passa da attivo a standby, I_AUXTIME smette di accumularsi e I_AUXSTBYTIME inizia ad accumularsi per quell'agente.

I_AUXTIME include I_AUXINTIME e I_AUXOUTTIME. I_AUXTIME non include I_AUXSTBYTIME.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_AUXTIME_R1

L'elemento I_AUXTIME_R1 è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppi/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui gli agenti Livello per riservato 1 sono impegnati in attività AUX per la specialità mentre la specialità è in sovraccarico 1. Comprende tutto il tempo AUX, compreso quello impiegato in chiamate interne in condizione AUX. Diversamente da I_AUXTIME, questo elemento non viene suddiviso in due elementi distinti per direzione della chiamata o codice di motivazione. Se la condizione della specialità passa da sovraccarico 1 a Normale, l'agente smetterà di accumulare I_AUXTIME_R1 e inizierà ad accumulare I_AUXSTBYTIME_R1.

I_AUXTIME_R1 è disponibile con Advocate Service Level Supervisor.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_AUXTIME_R2

L'elemento I_AUXTIME_R2 è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppi/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui gli agenti Livello per riservato 2 sono impegnati in attività AUX per questa specialità mentre la specialità è in sovraccarico 2. Comprende tutto il tempo AUX, compreso quello impiegato in chiamate interne in condizione AUX. Diversamente da I_AUXTIME, questo elemento non viene suddiviso in due elementi distinti per direzione della chiamata o codice di motivazione. Se la specialità passa da Sovraccarico 2 a Sovraccarico 1, l'agente smetterà di accumulare I_AUXTIME_R2 e inizierà ad accumulare I_AUXSTBYTIME_R2.

I_AUXTIME_R2 è disponibile con Advocate Service Level Supervisor.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_AUXTIME0

L'elemento I_AUXTIME0 è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui gli agenti sono impegnati in attività AUX per il codice di motivazione 0 nel gruppo/specialità. Include il tempo impiegato in chiamate interne in condizione AUX. Per i server per le comunicazioni con codici di motivazione AUX attivi, rappresenta il tempo impiegato dagli agenti in attività AUX di sistema. Per i server per le comunicazioni senza la funzione EAS e i codici di motivazione AUX attivi e precedenti a R5, I_AUXTIME0 è uguale a I_AUXTIME.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Da I_AUXTIME1 a I_AUXTIME9

Gli elementi compresi tra I_AUXTIME1 e I_AUXTIME9 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui gli agenti sono impegnati in attività AUX per ciascun codice di motivazione da 1 a 9 in questa specialità. Include il tempo impiegato in chiamate interne, in ogni condizione AUX. Questa funzione è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya con funzione EAS e codici di motivazione AUX.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Da I_AUXTIME10 a I_AUXTIME99

Nota

Gli elementi I_AUXTIME10 da 10 a 99 sono disponibili se è stata acquistata la funzione avanzata dei codici di motivazione AUX.

Gli elementi compresi tra I_AUXTIME10 e I_AUXTIME99 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui gli agenti sono impegnati in attività AUX per ciascun codice di motivazione da 10 a 99 in questa specialità. Include il tempo impiegato in chiamate interne, in ogni condizione AUX. Questa funzione è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya con funzione EAS e codici di motivazione AUX.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_AVAILTIME

L'elemento I_AVAILTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui gli agenti sono disponibili per le chiamate da questo gruppo/specialità.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui l'agente è disponibile per le chiamate ACD nel gruppo/specialità. Si tratta di un elemento cumulativo.

I_BEHINDTIME

L'elemento I_BEHINDTIME compare nelle tabelle gruppo/specialità.

Questo elemento memorizza il tempo in cui una specialità potrebbe non raggiungere la percentuale di livello di servizio prefissato e in cui nessun agente è autoriservato.

I_DA_ACDTIME

L'elemento I_DA_ACDTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione che l'agente trascorre in chiamate ACD ad agente specifico inserite nella coda attraverso questo gruppo/specialità. I_DA_ACDTIME è un sottoinsieme di I_OTHERTIME. L’elemento I_DA_ACDTIME è disponibile con la funzione ASAI o EAS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui l'agente è impegnato in conversazione in chiamate ad agente specifico. I_DA_ACDTIME non include HOLDTIME. L’elemento I_DA_ACDTIME è disponibile con la funzione ASAI o EAS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_DA_ACWTIME

L'elemento I_DA_ACWTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo in cui gli agenti sono impegnati in attività ACW per chiamate ACD ad agente specifico inserite nella coda attraverso questo gruppo/specialità. I_DA_ACWTIME è un sottoinsieme di I_OTHERTIME. L’elemento I_DA_ACWTIME è disponibile con la funzione ASAI o EAS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il periodo di tempo durante l’intervallo di acquisizione in cui l'agente svolge attività ACW associate a chiamate ACD ad agente specifico. L’elemento I_DA_ACWTIME è disponibile con la funzione ASAI o EAS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_INOCC

L'elemento I_INOCC è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il periodo di tempo totale durante l'intervallo di acquisizione in cui tutte le linee del fascio sono occupate da chiamate entranti. Se una chiamata entrante su una linea misurata viene trasferita all'esterno del server per le comunicazioni, la linea entrante rimane in uso e il tempo di attesa in linea della chiamata continua ad aumentare finché il chiamante non interrompe la chiamata o la chiamata non viene rilasciata.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle linee

Il periodo di tempo totale durante l'intervallo di acquisizione in cui la linea è occupata da chiamate entranti. Se una chiamata entrante su una linea misurata viene trasferita all'esterno del server per le comunicazioni, la linea entrante rimane in uso e il tempo di attesa in linea della chiamata continua ad aumentare finché il chiamante non interrompe la chiamata o la chiamata non viene rilasciata.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_NORMTIME

L'elemento I_NORMTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante il quale la specialità rimane al di sotto di tutte le soglie amministrate.

L'elemento I_NORMTIME è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_OL1TIME

L'elemento I_OL1TIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante il quale la specialità rimane nella soglia di sovraccarico 1.

L'elemento I_OL1TIME è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_OL2TIME

L'elemento I_OL2TIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante il quale la specialità rimane nella soglia di sovraccarico 2.

L'elemento I_OL2TIME è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_OTHERSTBYTIME

L'elemento I_OTHERSTBYTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui l'agente rimane collegato alla specialità e in standby perché la specialità non è in sovraccarico 1 o 2. Questo elemento del database è valido solo per gli agenti amministrati come Livello per riservato 1 o Livello per riservato 2 per una specialità.

Nota

Gli agenti con Livello per riservato 1 impegnati in una chiamata per un'altra specialità, quando la specialità riservata si trova in una condizione di sovraccarico, smettono di essere tenuti sotto traccia come I_OTHERSTBYTIME_R1 e cominciano a esserlo come I_OTHERTIME_R1.

I_OTHERSTBYTIME è disponibile con Advocate Service Level Supervisor.

I_OTHERSTBYTIME non è incluso in I_STAFFTIME o I_OTHERTIME.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_OTHERSTBYTIME_R1

L'elemento I_OTHERSTBYTIME_R1 è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui gli agenti Livello per riservato 1 sono collegati a questa specialità e in standby. I_OTHERSTBYTIME_R1 si accumula quando la specialità per la quale l'agente è di Livello per riservato 1 si trova nella condizione Normale.

I_OTHERSTBYTIME non è incluso in I_STAFFTIME o I_OTHERTIME o I_OTHERTIME_R1.

Nota

Gli agenti con Livello per riservato 1 impegnati in una chiamata per un'altra specialità, quando la specialità riservata si trova in una condizione di sovraccarico, smettono di essere tenuti sotto traccia come I_OTHERSTBYTIME_R1 e cominciano a esserlo come I_OTHERTIME_R1.

I_OTHERSTBYTIME_R1 è disponibile con Advocate Service Level Supervisor.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_OTHERSTBYTIME_R2

L'elemento I_OTHERSTBYTIME_R2 è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui gli agenti Livello per riservato 2 sono collegati a questa specialità e in standby. I_OTHERSTBYTIME_R2 viene raccolto mentre la specialità per la quale l'agente ha il Livello per riservato 2 non è in condizione di sovraccarico 2.

Nota

Gli agenti con Livello per riservato 2 impegnati in una chiamata per un'altra specialità, quando la specialità riservata passa a una condizione di sovraccarico, smettono di essere tenuti sotto traccia come I_OTHERSTBYTIME_R2 e cominciano a esserlo come I_OTHERTIME_R2.

I_OTHERSTBYTIME_R2 è disponibile con Advocate Service Level Supervisor.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_OTHERTIME

L'elemento I_OTHERTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui gli agenti svolgono altre attività. I_OTHERTIME viene acquisito per il periodo di tempo dopo il collegamento al server per le comunicazioni o dopo che l'agente si è collegato, ma prima che a CMS venga notificata la condizione dell'agente dal server per le comunicazioni.

Quando l'agente si trova in modalità di risposta automatica o manuale, l'altra attività per il gruppo/specialità include il periodo di tempo trascorso a svolgere le seguenti attività:

- L'agente mette qualsiasi chiamata in attesa e non esegue altre attività.
- L'agente è impegnato in una chiamata ad agente specifico o in attività ACW per una chiamata ad agente specifico.
- L'agente seleziona il numero per effettuare una chiamata o per attivare una funzione.
- Il terminale sta squillando per una chiamata interna o ACD ad agente specifico, senza ulteriori attività.
- Il periodo di tempo durante il quale gli agenti rimangono collegati a più gruppi/specialità e impegnati in attività per un altro gruppo/specialità.

Con la funzione EAS e il trattamento di chiamate multiple, gli agenti sono disponibili in altre specialità di trattamento di chiamate multiple, ma non in questa specialità. I_OTHERTIME include I_ACDOTHERTIME, I_DA_ACDTIME e I_DA_ACWTIME.

I_OTHERTIME include I_OTHERTIME_R1 e I_OTHERTIME_R2.

I_OTHERTIME non include I_OTHERSTBYTIME_R1 o I_OTHERSTBYTIME_R2.

Tabelle agenti

Il periodo di tempo in cui l'agente svolge altre attività. Gli agenti riservati accumulano solo I_OTHERTIME quando la specialità è in sovraccarico 1 o 2.

I_OTHERTIME include I_ACDOTHERTIME, I_DA_ACDTIME e I_DA_ACWTIME.

I_OTHERTIME non include I_OTHERSTBYTIME.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_OTHERTIME_R1

L'elemento I_OTHERTIME_R1 è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui gli agenti Livello per riservato 1 svolgono altre attività mentre la specialità è in sovraccarico 1.

I_OTHERTIME_R1 viene acquisito per il periodo di tempo dopo che è stato stabilito il collegamento al server per le comunicazioni o dopo che l'agente si è collegato, ma prima che a CMS venga notificata la condizione dell'agente dal server per le comunicazioni. Le altre attività comprendono: in modalità risposta automatica o risposta manuale, l'agente mette in attesa una chiamata e non esegue altre azioni; il terminale voce dell'agente squilla per una chiamata ad agente specifico e l'agente è impegnato in una chiamata ad agente specifico o si trova in condizione ACW per una chiamata ad agente specifico; l'agente compone il numero per effettuare una chiamata o attivare una funzione; il terminale voce dell'agente squilla per una chiamata entrante interna con nessun'altra attività in corso. Includono anche il periodo di tempo durante il quale gli agenti sono collegati a più specialità ed eseguono attività per una specialità diversa da quella in questione (ad esempio, il terminale voce squilla per una chiamata ACD, gli agenti sono impegnati in una chiamata ACD o in un'attività ACW associata a una chiamata a un gruppo/specialità diverso da quello in questione).

Se la condizione della specialità passa da sovraccarico 1 a Normale, l'agente smette di accumulare I_OTHERTIME_R1 e inizia ad accumulare I_OTHERSTBYTIME_R1.

I_OTHERTIME_R1 non include I_OTHERSTBYTIME_R1.

I_OTHERTIME_R1 è disponibile con Advocate Service Level Supervisor.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_OTHERTIME_R2

L'elemento I_OTHERTIME_R2 è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui gli agenti Livello per riservato 2 svolgono altre attività mentre la specialità è in sovraccarico 2.

I_OTHERTIME_R2 viene acquisito per il periodo di tempo dopo che è stato stabilito il collegamento al server per le comunicazioni o dopo che l'agente si è collegato, ma prima che a CMS venga notificata la condizione dell'agente dal server per le comunicazioni. Le altre attività comprendono: in modalità risposta automatica o risposta manuale, l'agente mette in attesa una chiamata e non esegue altre azioni; il terminale voce dell'agente squilla per una chiamata ad agente specifico e l'agente è impegnato in una chiamata ad agente specifico o si trova in condizione ACW per una chiamata ad agente specifico; l'agente compone il numero per

effettuare una chiamata o attivare una funzione; il terminale voce dell'agente squilla per una chiamata entrante interna con nessun'altra attività in corso. Includono anche il periodo di tempo durante il quale gli agenti sono collegati a più specialità ed eseguono attività per una specialità diversa da quella in questione (ad esempio, il terminale voce squilla per una chiamata ACD, gli agenti sono impegnati in una chiamata ACD o in un'attività ACW associata a una chiamata a un gruppo/specialità diverso da quello in questione).

Se la specialità passa da Sovraccarico 2 a Sovraccarico 1, l'agente smetterà di accumulare I_OTHERTIME_R2 e inizierà ad accumulare I_OTHERSTBYTIME_R2.

I_OTHERTIME_R2 non include I_OTHERSTBYTIME_R2.

I_OTHERTIME_R2 è disponibile con Advocate Service Level Supervisor.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_OUTOCC

L'elemento I_OUTOCC è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui tutte le linee del fascio sono occupate da chiamate uscenti.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle linee

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui la linea è occupata da chiamate uscenti.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_RINGTIME

L'elemento I_RINGTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui gli agenti rimangono nella condizione IN CHIAMATA per chiamate a questo gruppo/specialità. Se l'agente passa a un'altra attività o effettua/riceve un'altra chiamata invece di rispondere a quella IN CHIAMATA, i dati I_RINGTIME non vengono più acquisiti. RINGTIME è il periodo di tempo in cui il chiamante rimane impegnato in chiamate in corso e indipendente dall'attività degli agenti. Con il trattamento forzato di chiamate multiple, se una chiamata ACD è IN CHIAMATA sul telefono di un agente impegnato in un'altra chiamata, i dati I_RINGTIME non vengono acquisiti. I_RINGTIME include I_RINGTIME_R1 e I_RINGTIME_R2 quando gli agenti riservati sono attivi.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui il terminale dell'agente squilla per chiamate ACD ad agente specifico e a gruppo/specialità. Se l'agente passa a un'altra attività o effettua/riceve un'altra chiamata invece di rispondere a quella IN CHIAMATA, I_RINGTIME non aumenta. RINGTIME è il periodo di tempo in cui il chiamante rimane impegnato in chiamate in corso e indipendente dall'attività degli agenti.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_RINGTIME_R1

L'elemento I_RINGTIME_R1 è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui gli agenti Livello per riservato 1 si trovano nella condizione In chiamata per chiamate a questa specialità. Gli agenti Livello per riservato 1 continueranno ad accumulare I_RINGTIME_R1 se la specialità torna alla condizione Normale mentre è in arrivo una chiamata.

I_RINGTIME_R1 è disponibile con Advocate Service Level Supervisor.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_RINGTIME_R2

L'elemento I_RINGTIME_R2 è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui gli agenti Livello per riservato 2 si trovano nella condizione In chiamata per chiamate a questa specialità. Gli agenti con Livello per riservato 2 continueranno ad accumulare I_RINGTIME_R2 se la specialità torna alla condizione Normale mentre è in arrivo una chiamata.

I_RINGTIME_R2 è disponibile con Advocate Service Level Supervisor.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_STAFFTIME

L'elemento I_STAFFTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui gli agenti sono collegati. I_STAFFTIME include I_ACDTIME, I_ACWTIME, I_AUXTIME, I_AVAILTIME, I_OTHERTIME e I_RINGTIME.

Nota

Con Service Level Supervisor, I_STAFFTIME include solo il tempo in cui gli agenti riservati sono attivati in questa specialità. I_STAFFTIME non include I_OTHERSTBYTIME_R1, I_OTHERSTBYTIME_R2, I_AUXSTBYTIME_R1 o I_AUXSTBYTIME_R2.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui l'agente rimane collegato a questo gruppo/specialità. Gli agenti riservati accumulano solo STAFFTIME quando la specialità è in sovraccarico 1 o 2.

I_STAFFTIME include I_AUXTIME, I_AVAILTIME, I_ACDTIME, I_ACWTIME, I_DA_ACDTIME, I_DA_ACWTIME, I_OTHERTIME e I_RINGTIME.

I_STAFFTIME non include I_AUXSTBYTIME o I_OTHERSTBYTIME.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_TAUXTIME

L'elemento I_TAUXTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante il quale gli agenti top del gruppo/specialità si trovano in condizione AUX. Include il tempo impegnato in chiamate AUXIN o AUXOUT ricevute o effettuate senza una chiamata ACD in attesa. Il tracciamento del periodo di tempo impegnato in chiamate AUXIN o AUXOUT con una chiamata ACD in attesa è contenuta in I_ACDAUXINTIME e I_ACDAUX_OUTTIME. L’elemento I_TAUXTIME è disponibile con la funzione EAS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_TAVAILTIME

L'elemento I_TAVAILTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante il quale gli agenti top del gruppo/specialità sono disponibili a ricevere chiamate per il gruppo/specialità. L’elemento I_TAVAILTIME è disponibile con la funzione EAS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

I_TOTHERTIME

L'elemento I_TOTHERTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo che gli agenti top trascorrono nella condizione OTHER. L’elemento I_TOTHERTIME è disponibile con la funzione EAS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

II_DIGITS

L'elemento II_DIGITS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabella eccezioni tracciamento chiamate moleste

Le cifre dell’indicatore d’origine che specificano il tipo di linea di origine utilizzata dal chiamante.

ILN

L'elemento ILN è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle VDN

L'ILN (Internal Line Number, numero della linea interna) dell'interno del VDN. Questo numero viene utilizzato internamente dal CMS per tenere traccia dei dati sul VDN.

Si tratta di un elemento amministrativo.

INACW (tempo reale)

L'elemento INACW è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti attualmente impegnati in attività ACW per questo gruppo/specialità. Include gli agenti impegnati in chiamate ACWIN o ACWOUT e quelli impegnati in attività ACW non associate a una chiamata ACD. Non sono inclusi gli agenti in condizione ACW per chiamate ACD ad agente specifico. INACW include ONACWIN e ONACWOUT.

Si tratta di un elemento di condizione.

INAUX (tempo reale)

L'elemento INAUX è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti attualmente impegnati in attività AUX per tutti i gruppi/specialità o in chiamate AUXIN o AUXOUT. INAUX include INAUX0, da INAUX1 a INAUX9, ONACDAUXOUT, ONAUXIN e ONAUXOUT.

Si tratta di un elemento di condizione.

INAUX0 (tempo reale)

L'elemento INAUX0 è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti attualmente impegnati in attività AUX con codice di motivazione 0 (zero) per tutti i gruppi/specialità che includono agenti impegnati in chiamate AUXIN o AUXOUT. Per i server per le comunicazioni Avaya con EAS e codici di motivazione, il codice di motivazione 0 (zero) viene utilizzato per l'attività AUX di sistema.

Si tratta di un elemento di condizione.

Da INAUX1 a INAUX9 (tempo reale)

Gli elementi compresi tra INAUX1 e INAUX9 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti attualmente impegnati in attività AUX con codici di motivazione da 1 a 9 per tutti i gruppi/specialità che includono agenti impegnati in chiamate AUXIN o AUXOUT. I livelli da INAUX1 a INAUX9 sono disponibili con i server per le comunicazioni Avaya con funzione EAS e codici di motivazione. Si tratta di un elemento di condizione.

Da INAUX10 a INAUX99 (tempo reale)

Nota

Gli elementi compresi tra INAUX10 e INAUX99 sono disponibili se è stata acquistata la funzione avanzata dei codici di motivazione AUX.

Gli elementi compresi tra INAUX10 e INAUX99 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti attualmente impegnati in attività AUX con codici di motivazione da 10 a 99 per tutti i gruppi/specialità che includono agenti impegnati in chiamate AUXIN o AUXOUT. I livelli da INAUX10 a INAUX99 sono disponibili con i server per le comunicazioni Avaya con funzione EAS e codici di motivazione. Si tratta di un elemento di condizione.

INBOUND (tempo reale)

L'elemento INBOUND è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il numero di linee del fascio attualmente occupate in chiamate entranti.

Si tratta di un elemento di condizione.

INCALLS

L'elemento INCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate entranti trasportate dal fascio (TKGRP) e completate durante l'intervallo di acquisizione. INCALLS include ABNCALLS, ACDCALLS, OTHERCALLS, CONNECTCALLS e TRANSFERRED. INCALLS = ACDCALLS + ABNCALLS + OTHERCALLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle linee

Il numero di chiamate entranti trasportate da questa linea completate durante l'intervallo di acquisizione. Sono incluse le chiamate con tempi di attesa brevi (SHORTCALLS). INCALLS = ABNCALLS + ACDCALLS + OTHERCALLS

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle vettori

Il numero di chiamate entranti elaborate dal vettore. INCALLS include ABNCALLS, RINGCALLS, INFLOWCALLS e OTHERCALLS. INCALLS = ACDCALLS + ABNCALLS + OTHERCALLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate entranti dirette a questo VDN. INCALLS include ABNCALLS, INFLOWCALLS, OTHERCALLS, RETURNCALLS e RINGCALLS. INCALLS = ABNCALLS + ACDCALLS + OTHERCALLS

Si tratta di un elemento cumulativo.

INCOMPLETE

L'elemento INCOMPLETE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Indica se i dati per l'intervallo di acquisizione sono completi o meno. I dati vengono considerati incompleti quando si interrompe il collegamento o il tracciato delle chiamate per un guasto della linea, la linea è occupata per manutenzione con una chiamata attiva, si verificano malfunzionamenti di protocollo con un'acquisizione dati attiva o si modifica il profilo di chiamata nel gruppo/specialità o nel VDN con un'acquisizione dati attiva. I valori validi per l'elemento INCOMPLETE sono 1 (i dati sono incompleti) e 0 (i dati sono completi). Il valore delle tabelle giornaliere, settimanali e mensili indica il numero degli intervalli incompleti del giorno, settimana o mese di riferimento.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Indica se i dati per l'intervallo di acquisizione sono completi o meno. I dati vengono considerati incompleti quando si interrompe il collegamento o il tracciato delle chiamate per un guasto della linea, la linea è occupata per manutenzione con una chiamata attiva, si verificano malfunzionamenti di protocollo con un'acquisizione dati attiva o si modifica il profilo di chiamata nel gruppo/specialità o nel VDN con un'acquisizione dati attiva. I valori validi per l'elemento INCOMPLETE sono 1 (i dati sono incompleti) e 0 (i dati sono completi). Il valore delle tabelle giornaliere, settimanali e mensili indica il numero degli intervalli incompleti del giorno, settimana o mese di riferimento. La modifica del profilo di chiamata nel gruppo/specialità o nel VDN mentre è attiva un'acquisizione dati incide esclusivamente sui rispettivi dati di gruppo/specialità o VDN.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle fasci di linee

Indica se i dati per l'intervallo di acquisizione sono completi o meno. I dati vengono considerati incompleti quando si interrompe il collegamento o il tracciato delle chiamate per un guasto della linea, la linea è occupata per manutenzione con una chiamata attiva, si verificano malfunzionamenti di protocollo con un'acquisizione dati attiva o si modifica il profilo di chiamata nel gruppo/specialità o nel VDN con un'acquisizione dati attiva. I valori validi per l'elemento INCOMPLETE sono 1 (i dati sono incompleti) e 0 (i dati sono completi). Il valore delle tabelle giornaliere, settimanali e mensili indica il numero degli intervalli incompleti del giorno, settimana o mese di riferimento.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle linee

Indica se i dati per l'intervallo di acquisizione sono completi o meno. I dati vengono considerati incompleti quando si interrompe il collegamento o il tracciato delle chiamate per un guasto della linea, la linea è occupata per manutenzione con una chiamata attiva, si verificano malfunzionamenti di protocollo con un'acquisizione dati attiva o si modifica il profilo di chiamata nel gruppo/specialità o nel VDN con un'acquisizione dati attiva. I valori validi per l'elemento INCOMPLETE sono 1 (i dati sono incompleti) e 0 (i dati sono completi). Il valore delle tabelle giornaliere, settimanali e mensili indica il numero degli intervalli incompleti del giorno, settimana o mese di riferimento. La modifica del profilo di chiamata nel gruppo/specialità o nel VDN mentre è attiva un'acquisizione dati incide esclusivamente sui rispettivi dati di gruppo/specialità o VDN.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle vettori

Indica se i dati per l'intervallo di acquisizione sono completi o meno. I dati vengono considerati incompleti quando si interrompe il collegamento o il tracciato delle chiamate per un guasto della linea, la linea è occupata per manutenzione con una chiamata attiva, si verificano malfunzionamenti di protocollo con un'acquisizione dati attiva o si modifica il profilo di chiamata nel gruppo/specialità o nel VDN con un'acquisizione dati attiva. I valori validi per l'elemento INCOMPLETE sono 1 (i dati sono incompleti) e 0 (i dati sono completi). Il valore delle tabelle giornaliere, settimanali e mensili indica il numero degli intervalli incompleti del giorno, settimana o mese di riferimento.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Indica se i dati per l'intervallo di acquisizione sono completi o meno. I dati vengono considerati incompleti quando si interrompe il collegamento o il tracciato delle chiamate per un guasto della linea, la linea è occupata per manutenzione con una chiamata attiva, si verificano malfunzionamenti di protocollo con un'acquisizione dati attiva o si modifica il profilo di chiamata nel gruppo/specialità o nel VDN con un'acquisizione dati attiva. I valori validi per l'elemento INCOMPLETE sono 1 (i dati sono incompleti) e 0 (i dati sono completi). Il valore delle tabelle giornaliere, settimanali e mensili indica il numero degli intervalli incompleti del giorno, settimana o mese di riferimento.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle codici attività chiamata

Indica se i dati per l'intervallo di acquisizione sono completi o meno. I dati vengono considerati incompleti quando si interrompe il collegamento o il tracciato delle chiamate per un guasto della linea, la linea è occupata per manutenzione con una chiamata attiva, si verificano malfunzionamenti di protocollo con un'acquisizione dati attiva o si modifica il profilo di chiamata nel gruppo/specialità o nel VDN con un'acquisizione dati attiva. I valori validi per l'elemento INCOMPLETE sono 1 (i dati sono incompleti) e 0 (i dati sono completi). Il valore delle tabelle giornaliere, settimanali e mensili indica il numero degli intervalli incompleti del giorno, settimana o mese di riferimento. La modifica del profilo di chiamata nel gruppo/specialità o nel VDN mentre è attiva un'acquisizione dati incide esclusivamente sui rispettivi dati di gruppo/specialità o VDN per cui viene effettuata la modifica.

Si tratta di un elemento cumulativo.

INFLAG

L'elemento INFLAG è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle login/logout agenti

Indica se l'agente è già collegato quando ha inizio il collegamento del server per le comunicazioni. I valori validi sono NULL (l'agente non è collegato) e < (l'agente è collegato).

INFLOWCALLS

L'elemento INFLOWCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate trasferite nella coda di un gruppo/specialità da un'altra coda.

Quando una chiamata lascia il VDN (ad esempio, perché viene instradata a un altro VDN) oppure lascia l'elaborazione del vettore (ad esempio, perché viene instradata a un gruppo/specialità), il gruppo/specialità successivo nella cui coda viene inserita la chiamata non viene conteggiato come flusso in entrata. Le chiamate che squillano sul terminale voce di un agente e che sono reinserite nella coda dello stesso gruppo/specialità mediante la funzione Trasferimento in mancanza di risposta, vengono conteggiate come flusso in entrata per tale gruppo/specialità.

In mancanza della funzione Vettorizzazione, un flusso in entrata viene conteggiato per le chiamate che seguono il flusso interno dalla coda di un gruppo a quella di un altro.

Con la funzione Vettorizzazione, le chiamate a cui risponde un agente in un gruppo/specialità non primario vengono conteggiate nel flusso in entrata di tale gruppo/specialità. Anche le chiamate che vengono rinunciate mentre sono in chiamata sul telefono dell'agente in un gruppo/specialità non primario vengono conteggiate come flusso in entrata per quella specialità.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle vettori

Il numero di chiamate trasferite al vettore mediante il comando VDN "goto vector" o "route to" oppure mediante la funzione Trasferimento in mancanza di risposta a un VDN.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate trasferite al VDN mediante un comando VDN "route to" oppure mediante la funzione Trasferimento in mancanza di risposta a questo VDN.

Si tratta di un elemento cumulativo.

INPROGRESS (tempo reale)

L'elemento INPROGRESS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle vettori

Il numero di chiamate entranti attualmente elaborate dal vettore. INPROGRESS rimane valido finché è noto l'andamento della chiamata. Le chiamate non vengono più considerate in corso di elaborazione nel vettore dopo che hanno ottenuto risposta, sono state rinunciate, instradate nel flusso in uscita del vettore, si trovano all'inizio della condizione di occupato o sono interrotte da uno svincolo forzato. INPROGRESS include INQUEUE e INRING.

Si tratta di un elemento di condizione.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate entranti attualmente associate a questo VDN. Le chiamate vengono considerate in corso di elaborazione nel VDN finché non vengono instradate a un altro VDN o all'esterno del server per le comunicazioni, trasferite oppure finché la linea che le trasporta non diventa inattiva. INPROGRESS include ATAGENT e INVECTOR.

Si tratta di un elemento di condizione.

INQUEUE (tempo reale)

L'elemento INQUEUE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate ACD a gruppo/specialità attualmente in attesa nella coda.

Si tratta di un elemento di condizione.

Tabelle vettori

Il numero di chiamate INPROGRESS attualmente inserite in code ACD a gruppo/specialità o ad agente specifico.

Si tratta di un elemento di condizione.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate INPROGRESS attualmente inserite in code ACD a gruppo/specialità o ad agente specifico.

Si tratta di un elemento di condizione.

INRING (tempo reale)

L'elemento INRING è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate ACD a gruppo/specialità attualmente in chiamata presso le posizioni degli agenti per questo gruppo/specialità.

Si tratta di un elemento di condizione.

Tabelle vettori

Il numero di chiamate ACD INPROGRESS ad agente specifico o a gruppo/specialità attualmente in chiamata presso le posizioni degli agenti.

Si tratta di un elemento di condizione.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate ACD INPROGRESS ad agente specifico o a gruppo/specialità attualmente in chiamata presso le posizioni degli agenti.

Si tratta di un elemento di condizione.

INTERFLOWCALLS

L'elemento INTERFLOWCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate OUTFLOWCALLS dirette a una destinazione esterna al server per le comunicazioni.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle vettori

Il numero di chiamate OUTFLOWCALLS dirette a una destinazione esterna al server per le comunicazioni. INTERFLOWCALLS include LOOKFLOWCALLS (reinstradamento predittivo e BSR riusciti) e DEFLECTCALLS (reinstradamenti NCR riusciti).

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate OUTFLOWCALLS dirette a una destinazione esterna al server per le comunicazioni. INTERFLOWCALLS include LOOKFLOWCALLS (reinstradamento predittivo e BSR riusciti) e DEFLECTCALLS (reinstradamenti NCR riusciti).

Si tratta di un elemento cumulativo.

INTERRUPTDEL

INTERRUPTDEL appare nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Se la chiamata viene consegnata a un agente interrotto. I valori validi sono:

- 0 - L'agente non è interrotto da AUX
- 1 - Interruzione automatica
- 2 - Interruzione manuale
- 3 - Notifica interruzione

INTERRUPTED

INTERRUPTED appare nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle tracciati agenti

Questo elemento determina se l'agente diventa disponibile a causa dell'interruzione da una condizione AUX interrompibile.

INTIME

L'elemento INTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il tempo di attesa in linea di tutte le chiamate entranti (INCALLS) trasportate dal fascio di linee e completate durante l'intervallo di acquisizione. Il tempo di attesa in linea è dato dal tempo che intercorre tra il momento in cui la linea diventa occupata e il momento in cui ritorna a essere inattiva. La linea diventa inattiva quando il chiamante interrompe la chiamata, l'agente la rilascia o il server per le comunicazioni la disconnette. Se una chiamata entrante su una linea misurata viene trasferita all'esterno del server per le comunicazioni, la linea entrante rimane in uso e il tempo di attesa in linea della chiamata continua ad aumentare finché il chiamante non interrompe la chiamata o la chiamata non viene rilasciata.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle linee

Il tempo di attesa in linea di tutte le chiamate entranti (INCALLS) trasportate dalla linea e completate durante l'intervallo di acquisizione. Il tempo di attesa in linea è dato dal tempo che intercorre tra il momento in cui la linea diventa occupata e il momento in cui ritorna a essere inattiva. La linea diventa inattiva quando il chiamante interrompe la chiamata, l'agente la rilascia o il server per le comunicazioni la disconnette. Se una chiamata entrante su una linea misurata viene trasferita all'esterno del server per le comunicazioni, la linea entrante rimane in uso e il tempo di attesa in linea della chiamata continua ad aumentare finché il chiamante non interrompe la chiamata o la chiamata non viene rilasciata. Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle vettori

Il periodo di tempo impiegato in chiamate INCALLS in questo vettore. INTIME smette di accumularsi nei seguenti casi:

- quando viene eseguito il passo del vettore STOP;
- quando viene raggiunto un passo vuoto del vettore;
- quando viene inviato un segnale di occupato o disconnessione;
- quando la chiamata viene rinunciata;
- quando viene eseguito un comando “goto vector”;
- quando viene eseguito un comando “route to”;
- quando viene eseguito un comando “messaging split/skill” o “adjunct routing”;
- quando la chiamata ACD a gruppo/specialità o ad agente specifico squilla presso un agente.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il tempo trascorso dalle chiamate completate durante questo intervallo nel VDN. Questo tempo comprende: tempo relativo all'elaborazione del vettore, alla condizione In chiamata, alla conversazione con un agente finché la chiamata non viene terminata o instradata a un altro VDN esterno al server per le comunicazioni. INTIME = ACDTIME + ABNTIME + ANSTIME + HOLDTIME + OTHERTIME.

Si tratta di un elemento cumulativo.

INTRDELIVERIES

INTRDELIVERIES appare nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il numero di chiamate consegnate all'agente quando viene interrotto in una condizione AUX interrompibile. Viene conteggiato in base alla specialità dell'agente a cui viene consegnata la chiamata.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate consegnate all'agente quando viene interrotto in una condizione AUX interrompibile. Viene conteggiato in base alla specialità a cui viene consegnata la chiamata.

Si tratta di un elemento cumulativo.

INTRNOTIFIES

INTRNOTIFIES appare nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il numero di notifiche d'interruzione ricevute dall'agente quando si trova in stato AUX interrompibile. Viene conteggiato in base alla specialità più alta dell'agente.

Si tratta di un elemento cumulativo.

INTRSTATUS (tempo reale)

INTRSTATUS appare nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Questo elemento mostra la condizione di interruzione corrente dell'agente. I valori validi sono:

- 0 - NA
- 1 - Notifica, l'agente sta ricevendo notifica di un'interruzione da AUX
- 2 - Interrotto, l'agente interrompe le attività AUX per rispondere a una chiamata
- 3 - Interrompibile, le attività AUX della specialità dell'agente possono essere interrotte

INTRTYPE (tempo reale)

INTRTYPE appare nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il tipo di interruzione per l'agente relativamente alla specialità.

INTRVL

L'elemento INTRVL è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di minuti nell'intervallo di frazioni d'ora. L'intervallo di frazioni d'ora può essere di 15, 30 o 60 minuti. INTRVL è valido solo per tabelle di frazioni d'ora.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle agenti

Il numero di minuti nell'intervallo di frazioni d'ora. L'intervallo di frazioni d'ora può essere di 15, 30 o 60 minuti. INTRVL è valido solo per tabelle di frazioni d'ora.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle fasci di linee

Il numero di minuti nell'intervallo di frazioni d'ora. L'intervallo di frazioni d'ora può essere di 15, 30 o 60 minuti. INTRVL è valido solo per tabelle di frazioni d'ora.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle linee

Il numero di minuti nell'intervallo di frazioni d'ora. L'intervallo di frazioni d'ora può essere di 15, 30 o 60 minuti. INTRVL è valido solo per tabelle di frazioni d'ora.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle vettori

Il numero di minuti nell'intervallo di frazioni d'ora. L'intervallo di frazioni d'ora può essere di 15, 30 o 60 minuti. INTRVL è valido solo per tabelle di frazioni d'ora.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle VDN

Il numero di minuti nell'intervallo di frazioni d'ora. L'intervallo di frazioni d'ora può essere di 15, 30 o 60 minuti. INTRVL è valido solo per tabelle di frazioni d'ora.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle codici attività chiamata

Il numero di minuti nell'intervallo di frazioni d'ora. L'intervallo di frazioni d'ora può essere di 15, 30 o 60 minuti. INTRVL è valido solo per tabelle di frazioni d'ora.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle rapporti giorno corrente

Il numero di minuti nell'intervallo di frazioni d'ora. L'intervallo di frazioni d'ora può essere di 15, 30 o 60 minuti. INTRVL è valido solo per tabelle di frazioni d'ora.

Si tratta di un elemento amministrativo.

INVECTOR (tempo reale)

L'elemento INVECTOR è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle VDN

Il numero di chiamate INPROGRESS attualmente elaborate da un vettore. Le chiamate in coda e quelle che si trovano IN CHIAMATA vengono sempre conteggiate come INVECTOR. Le chiamate non vengono più conteggiate come INVECTOR quando si collegano a un terminale, un agente risponde, vengono rinunciate o vengono instradate nel flusso di uscita dal VDN. INVECTOR include INQUEUE e INRING.

Si tratta di un elemento di condizione.

ITN

L'elemento ITN è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle linee

Il numero interno della linea.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

KEYBD_DIALED

L'elemento KEYBD_DIALED è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle tracciati agenti

Indica che la chiamata è stata selezionata dalla tastiera. L'elemento KEYBD_DIALED è disponibile con la funzione ASAI.

LASTCWC

L'elemento LASTCWC è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

L'ultimo codice attività chiamata, che può essere composto da un massimo di 16 cifre, immesso dall'agente che risponde nel segmento.

LASTDIGITS

L'elemento LASTDIGITS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

L'ultimo insieme di cifre acquisite inviate dal server per le comunicazioni a CMS per questa chiamata. Si tratta di cifre che il server per le comunicazioni invia a CMS quando esegue il comando vettore “collect”. L'immissione delle cifre potrebbe essere stata richiesta al chiamante tramite una funzione apposita del server per le comunicazioni. Potrebbe invece trattarsi di cifre richieste alla rete (CED, Caller-Entered Digit), fornite dal database del cliente (CDPD della rete) o raccolte tramite il comando vettore “converse”.

LASTOBSERVER

L'elemento LASTOBSERVER è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Identificativo di accesso relativo all'ultimo agente che ha monitorato il servizio o che si è collegato alla chiamata.

LEVEL (tempo reale)

L'elemento LEVEL è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il livello di specialità (da 1 a 16 per una specialità normale) o il livello riservato (1 o 2 per una specialità riservata) associato al gruppo (SPLIT). L’elemento LEVEL è disponibile con la funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

LOC_ID

L'elemento LOC_ID è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

L’identificativo di posizione apparato associato a un particolare agente. Rappresenta l’identificativo di posizione del terminale a cui è collegato l'agente. È associato a un identificativo di posizione della rete di porte sul server per le comunicazioni.

LOC_ID è 0 se le posizioni multiple non sono abilitate. L’identificativo di posizione non viene associato a un agente finché quell’agente non si collega a un terminale. È possibile che un agente disponga di più LOC_ID se l'agente si collega a più terminali con posizioni diverse.

Tabella login/logout agente

L’identificativo di posizione apparato associato a un particolare agente. Rappresenta l’identificativo di posizione del terminale a cui è collegato l'agente. È associato a un identificativo di posizione della rete di porte sul server per le comunicazioni.

LOC_ID è 0 se le posizioni multiple non sono abilitate. L’identificativo di posizione non viene associato a un agente finché quell’agente non si collega a un terminale. È possibile che un agente disponga di più LOC_ID se l'agente si collega a più terminali con posizioni diverse.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabella tracciati agente

L’identificativo di posizione apparato associato a un particolare agente. Rappresenta l’identificativo di posizione del terminale a cui è collegato l'agente. È associato a un identificativo di posizione della rete di porte sul server per le comunicazioni.

LOC_ID è 0 se le posizioni multiple non sono abilitate. L'identificativo di posizione non viene associato a un agente finché quell'agente non si collega a un terminale. È possibile che un agente disponga di più LOC_ID se l'agente si collega a più terminali con posizioni diverse.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle linee

L'identificativo di posizione del server per le comunicazioni associato alla linea. L'identificativo di posizione non viene assegnato direttamente a una linea, ma a una posizione della rete di porte sul server per le comunicazioni. Ogni linea con posizione apparato appartenente a una rete di porte specifica viene associata all'identificativo di posizione di quella rete.

LOC_ID è 0 se le posizioni multiple non sono abilitate. L'identificativo di posizione non viene associato a un agente finché quell'agente non si collega a un terminale. È possibile che un agente disponga di più LOC_ID se l'agente si collega a più terminali con posizioni diverse.

Si tratta di un elemento amministrativo.

LOGID

L'elemento LOGID è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

L'identificativo di accesso utilizzato dall'agente. Gli agenti in più gruppi/specialità hanno un unico LOGID.

Si tratta di un elemento indice.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle linee

L'identificativo di accesso dell'agente che tratta la chiamata attualmente trasportata dalla linea. Quando la linea è inattiva, non indica alcun valore (NULL).

Si tratta di un elemento in tempo reale.

Si tratta di un elemento di condizione.

Tabelle tracciati agenti

L'identificativo di accesso utilizzato dall'agente. Gli agenti in più gruppi/specialità hanno un unico LOGID.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle login/logout agenti

L'identificativo di accesso utilizzato dall'agente. Gli agenti in più gruppi/specialità hanno un unico LOGID.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle eccezioni agente

L'identificativo di accesso dell'agente per cui si è verificata l'eccezione.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabella eccezioni fasci di linee

L'identificativo di accesso dell'agente che segnala problemi audio. Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabella eccezioni tracciamento chiamate moleste

L'identificativo di accesso dell'agente che avvia il tracciamento chiamate moleste.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

LOGIN

L'elemento LOGIN è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle login/logout agenti

L'ora in cui l'agente si è collegato a questo interno e gruppo/specialità con l'identificativo di accesso assegnato. Questo è un campo UNIX standard per l'ora, vale a dire l'ora viene memorizzata in secondi, a partire dal 1° gennaio 1970.

LOGIN_UTC

L'elemento LOGIN_UTC è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle login/logout agenti

L'ora UTC in cui l'agente si è collegato a questo interno e gruppo/specialità con l'identificativo di accesso assegnato. L'ora UTC è il numero di secondi a partire dalla mezzanotte ora UTC dell'01/01/1970.

LOGONSKILL (tempo reale)

L'elemento LOGONSKILL è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

I primi gruppi/specialità a cui l'agente si è collegato. L’elemento LOGONSKILL è disponibile con la funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

Da LOGONSKILL2 a LOGONSKILL20 (tempo reale)

Gli elementi compresi tra LOGONSKILL1 e LOGONSKILL20 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Le specialità, comprese tra la seconda e la ventesima, a cui l'agente si è collegato. Il numero di specialità per agente dipende dal tipo di server per le comunicazioni. Gli elementi compresi tra LOGONSKILL 2 e LOGONSKILL20 sono disponibili con la funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

Tabelle login/logout agenti

Le specialità, comprese tra la seconda e la ventesima, a cui l'agente si è collegato. Il numero di specialità per agente dipende dal tipo di server per le comunicazioni. Gli elementi compresi tra LOGONSKILL 2 e LOGONSKILL20 sono disponibili con la funzione EAS.

Da LOGONSKILL21 a LOGONSKILL60

Gli elementi compresi tra LOGONSKILL21 e LOGONSKILL60 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Le specialità, comprese tra la ventunesima e la sessantesima, a cui l'agente si è collegato. Il numero di specialità per agente dipende dal tipo di server per le comunicazioni. Gli elementi compresi tra LOGONSKILL21 e LOGONSKILL60 sono disponibili con la funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

Tabelle login/logout agenti

Le specialità, comprese tra la ventunesima e la sessantesima, a cui l'agente si è collegato. Il numero di specialità per agente dipende dal tipo di server per le comunicazioni. Gli elementi compresi tra LOGONSKILL21 e LOGONSKILL60 sono disponibili con la funzione EAS.

Da LOGONSKILL61 a LOGONSKILL120

Gli elementi compresi tra LOGONSKILL61 e LOGONSKILL120 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Le specialità, comprese tra la ventunesima e la sessantesima, a cui l'agente si è collegato. Il numero di specialità per agente dipende dal tipo di server per le comunicazioni. Gli elementi compresi tra LOGONSKILL61 e LOGONSKILL120 sono disponibili con la funzione EAS per Communication Manager Versione 6.0 e successive.

Tabelle login/logout agenti

Le specialità, comprese tra la ventunesima e la sessantesima, a cui l'agente si è collegato. Il numero di specialità per agente dipende dal tipo di server per le comunicazioni. Gli elementi compresi tra LOGONSKILL61 e LOGONSKILL120 sono disponibili con la funzione EAS per Communication Manager Versione 6.0 e successive.

LOGONSTART (tempo reale)

L'elemento LOGONSTART è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

L'ora del giorno in cui l'agente si è collegato a questo gruppo (SPLIT). Questo campo non è impostato finché l'agente non è collegato. Se l'agente non ha effettuato l'accesso durante l'intervallo di acquisizione, non viene indicato alcun valore. È valido quando indica l'ora del giorno oppure quando non indica alcun valore.

Si tratta di un elemento di condizione.

LOGOUT

L'elemento LOGOUT è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle login/logout agenti

L’ora in cui l'agente ha eseguito la disconnessione.

LOGOUT_DATE

L'elemento LOGOUT_DATE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle login/logout agenti

La data in cui l'agente ha eseguito la disconnessione. Questo è un campo UNIX standard per l'ora, vale a dire l'ora viene memorizzata in secondi, a partire dal 1° gennaio 1970.

LOGOUT_UTC

L'elemento LOGOUT_UTC è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle login/logout agenti

L'ora UTC in cui l'agente ha eseguito la disconnessione. L'ora UTC è il numero di secondi a partire dalla mezzanotte ora UTC dell'01/01/1970.

LOGOUTREASON

L'elemento LOGOUTREASON è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle login/logout agenti

Il codice di motivazione, compreso tra 0 e 9, associato alla disconnessione dell'agente. Per i server per le comunicazioni Avaya, in cui la funzione EAS e i codici di motivazione non sono attivi, questo campo contiene sempre il valore 0 quando l'agente ha eseguito la disconnessione.

Tabelle tracciati agenti

Il codice di motivazione, compreso tra 0 e 9, associato alla disconnessione dell'agente. Per i server per le comunicazioni Avaya, in cui la funzione EAS e i codici di motivazione non sono attivi, questo campo contiene sempre il valore 0 quando l'agente ha eseguito la disconnessione.

LOOKATTEMPTS

L'elemento LOOKATTEMPTS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle vettori

Il numero di tentativi di reinstradamento predittivo o BSR per le chiamate nel vettore. Anche i tentativi di Network Call Redirection (Network call Deflection [NCD] o Network Call Transfer [NCT]) vengono conteggiati come LOOKATTEMPTS. Anche i reinstradamenti predittivi e BSR regolari vengono conteggiati come LOOKFLOWCALLS. I tentativi NCR regolari vengono conteggiati come DEFLECTCALLS. Le richieste BSR non vengono conteggiate come LOOKATTEMPTS, ma come NETPOLLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di tentativi di reinstradamento predittivo o BSR per le chiamate nel VDN. I tentativi riusciti di reinstradamento NCR (NCD o NCT) vengono conteggiati come LOOKATTEMPTS. Anche i reinstradamenti predittivi e BSR regolari vengono conteggiati come LOOKFLOWCALLS. I tentativi NCR regolari vengono conteggiati come DEFLECTCALLS. Le richieste BSR non vengono conteggiate come LOOKATTEMPTS, ma come NETPOLLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

LOOKFLOWCALLS

L'elemento LOOKFLOWCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle vettori

Il numero di chiamate INTERFLOWCALLS trasferite mediante la funzione Reinstradamento predittivo o BSR. L’elemento LOOKFLOWCALLS è disponibile con la funzione Reinstradamento predittivo.

LOOKFLOWCALLS è un sottoinsieme di INTERFLOWCALLS e include LOOKATTEMPTS per i reinstradamenti predittivi o BSR. Con il reinstradamento BSR, tutti i LOOKATTEMPS devono essere conteggiati come LOOKFLOWCALLS, a meno che non si verifichi un errore.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate INTERFLOWCALLS trasferite mediante la funzione Reinstradamento predittivo o BSR. L'elemento LOOKFLOWCALLS è disponibile con la funzione Reinstradamento predittivo.

LOOKFLOWCALLS è un sottoinsieme di INTERFLOWCALLS e include LOOKATTEMPTS per i reinstradamenti predittivi o BSR. Con il reinstradamento BSR, tutti i LOOKATTEMPS devono essere conteggiati come LOOKFLOWCALLS, a meno che non si verifichi un errore.

Si tratta di un elemento cumulativo.

LOWCALLS

L'elemento LOWCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Sui server per le comunicazioni che dispongono della funzione Vettorizzazione, il numero di chiamate LOWCALLS equivale al numero di ACDCALLS con priorità bassa che ottengono risposta dal gruppo/specialità.

Sui server per le comunicazioni che non dispongono della funzione Vettorizzazione, il numero di chiamate LOWCALLS equivale al numero di ACDCALLS senza priorità che ottengono risposta dal gruppo/specialità.

Si tratta di un elemento cumulativo.

MALICIOUS (tempo reale)

L'elemento MALICIOUS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Indica se per l'agente di un gruppo/specialità è attivo il tracciamento chiamate moleste (MCT, Malicious Call Trace). I valori validi per MALICIOUS sono 0 (il tracciamento chiamate moleste non è stato attivato) e 1 (il tracciamento chiamate moleste è stato attivato).

Si tratta di un elemento di condizione.

Tabelle record chiamata

Indica se il tracciamento chiamate moleste è stato attivato per questo segmento di chiamata. I valori validi per MALICIOUS sono 0 (il tracciamento chiamate moleste non è stato attivato) e 1 (il tracciamento chiamate moleste è stato attivato).

MAX_TOT_PERCENTS

L'elemento MAX_TOT_PERCENTS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Le percentuali totali massime di agenti in servizio allocate a una specialità. L'elemento MAX_TOT_PERCENTS è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento amministrativo.

MAXINQUEUE

L'elemento MAXINQUEUE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero massimo di chiamate simultanee presenti nella coda del gruppo/specialità durante l’intervallo di acquisizione.

Si tratta di un elemento valore massimo.

MAXOCWTIME

L'elemento MAXOCWTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo massimo in cui una chiamata, registrata durante l’intervallo di acquisizione, attende nella coda e nella condizione IN CHIAMATA prima che un agente vi risponda nel gruppo/specialità, il chiamante vi rinunci, venga trasferita, scollegata o riceva un tono di occupato.

Si tratta di un elemento valore massimo.

Tabelle VDN

Durante l'intervallo di acquisizione, il tempo massimo di attesa di una chiamata nel VDN prima di ricevere risposta (chiamate ACD) o essere collegata (chiamate non ACD), rinunciata, trasferita, prima di ricevere un tono di occupato o essere svincolata. Questo dato è valido solo per il primo andamento della chiamata. Si tratta di un elemento valore massimo.

MAXSTAFFED

L'elemento MAXSTAFFED è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero massimo di agenti simultaneamente in servizio durante l’intervallo di acquisizione. MAXSTAFFED include MAXTOP.

Si tratta di un elemento valore massimo.

MAXTOP

L'elemento MAXTOP è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero massimo di agenti top in servizio durante l'intervallo di acquisizione del gruppo/specialità. Questo elemento è disponibile con la funzione EAS.

Si tratta di un elemento valore massimo.

MAXWAITING

L'elemento MAXWAITING è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle VDN

Il numero massimo di chiamate in coda, in chiamata e in elaborazione di vettore nel VDN durante l'intervallo di acquisizione.

Si tratta di un elemento valore massimo.

MBUSY (tempo reale)

L'elemento MBUSY è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il numero di linee del fascio attualmente occupate per manutenzione.

Si tratta di un elemento di condizione.

MBUSYTIME

L'elemento MBUSYTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Durante l'intervallo di acquisizione, il tempo complessivo in cui tutte le linee del fascio sono occupate per manutenzione.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle linee

Durante l'intervallo di acquisizione, il tempo complessivo in cui la linea resta occupata per manutenzione.

Si tratta di un elemento cumulativo.

MCT

L'elemento MCT è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle tracciati agenti

Indica che l’agente ha attivato il tracciamento chiamate moleste.

MEDCALLS

L'elemento MEDCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Sui server per le comunicazioni che dispongono della funzione Vettorizzazione, il numero di chiamate MEDCALLS equivale al numero di ACDCALLS con priorità media che ottengono risposta dal gruppo/specialità. Ad esempio, le chiamate con risposta inserite nella coda del gruppo/specialità con priorità media mediante il comando vettore “queue to” o “check”. MEDCALLS include le chiamate senza priorità inserite nella coda di un gruppo/specialità mediante il comando vettore “route to” o “messaging split”, le chiamate senza priorità inserite direttamente nella coda di un gruppo non controllato dal vettore e le chiamate senza priorità instradate nel flusso interno di un gruppo/specialità.

Sui server per le comunicazioni che dispongono della funzione Vettorizzazione, il numero di chiamate MEDCALLS equivale al numero di ACDCALLS con priorità impostata su “yes” che ottengono risposta dagli agenti nel gruppo/specialità.

Si tratta di un elemento cumulativo.

MOVEPENDING (tempo reale)

L'elemento MOVEPENDING è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Indica che per l’agente è in sospeso uno spostamento a un nuovo gruppo/specialità o un cambiamento di specialità. I valori validi per MOVEPENDING sono 0 (nessun spostamento è in sospeso e 1 (è in sospeso uno spostamento). MOVEPENDING è disponibile solo sui server per le comunicazioni Avaya che dispongono della funzione Sposta agenti in servizio.

Si tratta di un elemento di condizione.

NETDISCCALLS

L'elemento NETDISCCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle vettori

Il numero di chiamate scollegate in seguito alla fase di risposta BSR.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate scollegate in seguito alla fase di risposta BSR.

Si tratta di un elemento cumulativo.

NETINCALLS

L'elemento NETINCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle VDN

Il numero di chiamate reinstradate dalla rete in BSR. Si tratta di un elemento cumulativo.

NETINTIME

L'elemento NETINTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle VDN

Il tempo, espresso in secondi, trascorso dalla chiamata in un VDN ubicato altrove nella rete.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle record chiamata

Il periodo di tempo che la chiamata trascorre nel VDN su un server per le comunicazioni ubicato altrove nella rete.

NETPOLLS

L'elemento NETPOLLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle vettori

Il numero di richieste di rete per i passi del vettore di considerazione BSR.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di richieste di rete per i passi del vettore di considerazione BSR.

Si tratta di un elemento cumulativo.

NOANSREDIR

L'elemento NOANSREDIR è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate ACD a gruppo/specialità che, dopo essere state in chiamata presso le posizioni degli agenti per il gruppo/specialità, vengono automaticamente ritrasferite alla coda del gruppo/specialità o a un VDN mediante la funzione Trasferimento in mancanza di risposta, in quanto non hanno ricevuto risposta.

Quando una chiamata viene reinserita nella coda dello stesso gruppo/specialità tramite la funzione di trasferimento in mancanza di risposta, viene conteggiata come flusso in uscita dal gruppo/specialità e flusso in entrata nello stesso gruppo/specialità. Questo non avviene per le chiamate trasferite a un VDN mediante la funzione Trasferimento in mancanza di risposta e non ritrasferite nello stesso gruppo/specialità.

Tali chiamate vengono conteggiate come flusso in uscita dal gruppo o dalla specialità di origine ma non come flusso in entrata nel gruppo/specialità nella cui coda vengono inserite dal nuovo VDN. La chiamata viene conteggiata anche come NOANSREDIR e quindi può essere sottratta dal conteggio dei flussi in uscita e dei flussi in entrata per calcolare il numero di flussi in entrata e in uscita non dovuti al reinserimento della chiamata nella coda dello stesso gruppo.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il numero di chiamate ACD ad agente specifico o a gruppo/specialità che, dopo essere state in chiamata sul telefono dell'agente, vengono automaticamente trasferite mediante la funzione Trasferimento in mancanza di risposta. Le chiamate ACD a gruppo/specialità vengono reinserite nella coda del gruppo/specialità o del VDN, mentre le chiamate ACD ad agente specifico vengono trasferite al percorso di copertura dell'agente.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate ACD ad agente specifico o a gruppo/specialità che, dopo essere state in chiamata sul terminale di un agente, vengono trasferite automaticamente mediante la funzione Trasferimento in mancanza di risposta, in quanto non hanno ricevuto risposta.

Si tratta di un elemento cumulativo.

NUMAGREQ

L'elemento NUMAGREQ è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle rapporti giorno corrente

Il numero di agenti necessari per trattare le chiamate FCALLS.

NUMINUSE (tempo reale)

L'elemento NUMINUSE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il numero di linee (TRUNKS) che si trovano in condizione di occupato (per chiamate in corso o occupate per manutenzione). NUMINUSE = INBOUND + OUTBOUND + MBUSY

Si tratta di un elemento di condizione.

NUMTGS (tempo reale)

L'elemento NUMTGS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle VDN

Il numero di fasci di linee assegnati al VDN.

Si tratta di un elemento amministrativo.

NUMVDNS (tempo reale)

L'elemento NUMVDNS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle vettori

Il numero di VDN attualmente assegnati al vettore (VECTOR).

Si tratta di un elemento amministrativo.

O_ABNCALLS

L'elemento O_ABNCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate ABNCALLS effettuate da un processore supplementare, ovvero il numero di chiamate con selezione predittiva delle chiamate uscenti rinunciate dall'interlocutore. O_ABNCALLS è un sottoinsieme di ABNCALLS. Disponibile per chiamate in uscita con la funzione ASAI.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate OUTCALLS su questo fascio di linee generate da un processore supplementare come chiamate ACD a gruppo/specialità o ad agente specifico e che sono state rinunciate dall'interlocutore, dopo aver risposto. L'elemento O_ABNCALLS è disponibile con la funzione ASAI.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle linee

Il numero di chiamate OUTCALLS su questa linea generate da un processore supplementare come chiamate ACD a gruppo/specialità o ad agente specifico e che sono state rinunciate dall'interlocutore, dopo aver risposto, ma prima di aver parlato con un agente. L'elemento O_ABNCALLS è disponibile con la funzione ASAI. Si tratta di un elemento cumulativo.

O_ACDCALLS

L'elemento O_ACDCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate ACDCALLS generate da un processore supplementare (selezione predittiva delle chiamate uscenti). O_ACDCALLS include DA_ACDCALLS. L'elemento O_ACDCALLS è disponibile con la funzione ASAI.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il numero di chiamate ACDCALLS e DA_ACDCALLS generate da un processore supplementare (selezione predittiva). L'elemento O_ACDCALLS è disponibile con la funzione ASAI.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate OUTCALLS da questo fascio di linee generate da un processore supplementare per uno o più gruppi/specialità e a cui un agente ha risposto. L'elemento O_ACDCALLS è disponibile con la funzione ASAI.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle linee

Il numero di chiamate OUTCALLS da questa linea generate da un processore supplementare come chiamate ACD a gruppo/specialità o ad agente specifico e a cui un agente ha risposto. L'elemento O_ACDCALLS è disponibile con la funzione ASAI.

Si tratta di un elemento cumulativo.

O_ACDTIME

L'elemento O_ACDTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il tempo di conversazione di tutte le chiamate O_ACDCALLS. O_ACDTIME non include HOLDTIME. O_ACDTIME è incluso in ACDTIME. L'elemento O_ACDTIME è disponibile con la funzione ASAI.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il tempo di conversazione di tutte le chiamate O_ACDCALLS. O_ACDTIME non include HOLDTIME. O_ACDTIME è incluso in ACDTIME. L'elemento O_ACDTIME è disponibile con la funzione ASAI.

Si tratta di un elemento cumulativo.

O_ACWTIME

L'elemento O_ACWTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

La durata di tutte le attività ACW associate a O_ACDCALLS. O_ACWTIME è incluso in ACWTIME. L'elemento O_ACWTIME è disponibile con la funzione ASAI.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

La durata di tutte le attività ACW associate a O_ACDCALLS. O_ACWTIME è incluso in ACWTIME. L'elemento O_ACWTIME è disponibile con la funzione ASAI.

Si tratta di un elemento cumulativo.

O_OTHERCALLS

L'elemento O_OTHERCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate uscenti inserite nella coda del gruppo/specialità e che non hanno ricevuto risposta come chiamate ACD a gruppo/specialità o che sono state rinunciate. O_OTHERCALLS include le chiamate che hanno ricevuto un tono di occupato forzato e le chiamate con andamento sconosciuto. L'elemento O_OTHERCALLS è disponibile con la funzione ASAI.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate OUTCALLS sul fascio di linee che non hanno ricevuto risposta come chiamate ACD a gruppo/specialità o che sono state rinunciate. O_OTHERCALLS include le chiamate uscenti interne, le chiamate che hanno ricevuto un tono di occupato forzato o uno svincolo forzato, le chiamate uscenti di breve durata e le chiamate con andamento sconosciuto. O_OTHERCALLS include SHORTCALLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle linee

Il numero di chiamate OUTCALLS su questo fascio di linee che non hanno ricevuto risposta come chiamate ACD a gruppo/specialità o che sono state rinunciate. O_OTHERCALLS include le chiamate uscenti interne, le chiamate che hanno ricevuto un tono di occupato forzato o uno svincolo forzato, le chiamate uscenti di breve durata e le chiamate con andamento sconosciuto. O_OTHERCALLS include SHORTCALLS. Si tratta di un elemento cumulativo.

OBSERVINGCALL

L'elemento OBSERVINGCALL è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Indica se la chiamata rappresenta un agente che ha monitorato il servizio o si è collegato a una chiamata esistente. I valori validi per OBSERVINGCALL sono 0 (non ha avuto luogo alcun monitoraggio) e 1 (il monitoraggio ha avuto luogo).

OBSLOCID

L'elemento OBSLOCID è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

L’identificativo di posizione di un agente che ha monitorato il servizio o si è collegato a una chiamata esistente.

OLDEST_LOGON (tempo reale)

L'elemento OLDEST_LOGON è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il gruppo/specialità a cui l'agente rimane collegato più a lungo. OLDEST_LOGON è sempre la specialità amministrata per prima.

Si tratta di un elemento di condizione.

OLDESTCALL (tempo reale)

L'elemento OLDESTCALL è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di secondi trascorsi dalla chiamata ACD meno recente al gruppo/specialità in coda o IN CHIAMATA.

Si tratta di un elemento di condizione.

Tabelle VDN

Il numero di secondi durante i quali la chiamata meno recente rimane in attesa in questo VDN.

Si tratta di un elemento di condizione.

ONACD (tempo reale)

L'elemento ONACD è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti attualmente impegnati in chiamate ACD entranti e uscenti al gruppo/specialità. ONACD include ONACDOUT.

Si tratta di un elemento di condizione.

ONACDAUXOUT (tempo reale)

L'elemento ONACDAUXOUT è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti attualmente impegnati in chiamate AUXOUT con una chiamata ACD in attesa per il gruppo/specialità. Per gli agenti in più specialità in cui è attivo il trattamento di chiamate multiple, l'ultima chiamata messa in attesa è per questa specialità.

Si tratta di un elemento di condizione.

ONACDOUT (tempo reale)

L'elemento ONACDOUT è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti attualmente impegnati in chiamate uscenti effettuate da un processore supplementare al gruppo/specialità. L'elemento ONACDOUT è disponibile con la funzione ASAI.

Si tratta di un elemento di condizione.

ONACWIN (tempo reale)

L'elemento ONACWIN è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti attualmente impegnati in attività ACW per il gruppo/specialità e in chiamate entranti interne. Questi agenti sono inclusi anche in INACW. ONACWIN include gli agenti che ricevono chiamate interne mentre sono impegnati in attività ACW associate a chiamate ACD a gruppo/specialità e in attività ACW non associate a una chiamata ACD.

Si tratta di un elemento di condizione.

ONACWOUT (tempo reale)

L'elemento ONACWOUT è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti attualmente impegnati in attività ACW per il gruppo/specialità e in chiamate entranti uscenti. Questi agenti sono inclusi anche in INACW. ONACWOUT include gli agenti che effettuano chiamate interne mentre sono impegnati in attività ACW associate a chiamate ACD a gruppo/specialità e in attività ACW non associate a una chiamata ACD.

Si tratta di un elemento di condizione.

ONAUXIN (tempo reale)

L'elemento ONAUXIN è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti attualmente impegnati in attività AUX o nella condizione AVAILABLE con una chiamata ACD o AUXIN/AUXOUT in attesa e una chiamata interna entrante dove il gruppo (SPLIT) è quello con l'accesso meno recente (OLDEST_LOGON).

Si tratta di un elemento di condizione.

ONAUXOUT (tempo reale)

L'elemento ONAUXOUT è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti attualmente impegnati in attività AUX o che si trovano nella condizione AVAILABLE con una chiamata ACD o AUXIN/AUXOUT in attesa e in una chiamata interna uscente.

Si tratta di un elemento di condizione.

ONHOLD (tempo reale)

L'elemento ONHOLD è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate ACD a gruppo/specialità attualmente in attesa sui terminali degli agenti. ONHOLD include tutte le chiamate. Si tratta di un elemento di condizione.

Tabelle agenti

Il numero di chiamate per un qualsiasi gruppo/specialità attualmente in attesa sui terminali degli agenti. ONHOLD include ACDONHOLD. ONHOLD include tutte le chiamate.

Si tratta di un elemento di condizione.

ORIGHOLDTIME

L'elemento ORIGHOLDTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Il periodo di tempo totale durante il quale la chiamata è stata messa in attesa dal chiamante.

ORIGIN (tempo reale)

L'elemento ORIGIN è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

L'origine della chiamata uscente in cui l'agente sta conversando per qualsiasi gruppo/specialità. ORIGIN è valido quando indica PHONE, KEYBOARD (selezione effettuata dal processore supplementare) oppure quando non indica alcun valore.

Si tratta di un elemento di condizione.

ORIGLOCID

L'elemento ORIGLOCID è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

L’identificativo di posizione dell’agente che ha effettuato la chiamata.

ORIGLOGIN

L'elemento ORIGLOGIN è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

L’identificativo di accesso dell’agente che ha effettuato la chiamata. Viene utilizzato per le chiamate che un agente effettua a un altro agente, a un interno del server per le comunicazioni o a una destinazione esterna.

ORIGREASON

L'elemento ORIGREASON è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Il codice di motivazione, compreso tra 0 e 99, associato alla modalità dell'agente che risponde, se l'agente si trova in modalità AUX. Per gli agenti in modalità AUX sui server per le comunicazioni Avaya che non dispongono della funzione EAS e dei codici di motivazione attivi, ORIGREASON è sempre 0.

OTHER (tempo reale)

L'elemento OTHER è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti attualmente impegnati in altre attività (OTHER). Le posizioni degli agenti vengono visualizzate come OTHER immediatamente dopo il collegamento al server per le comunicazioni e dopo che gli agenti hanno eseguito l'accesso, ma prima che a CMS venga notificata la condizione di attività dell'agente.

Quando l’agente si trova in modalità di risposta automatica o manuale, l’altra attività per il gruppo/specialità include il periodo di tempo trascorso a svolgere le seguenti attività:

- L'agente mette qualsiasi chiamata in attesa e non esegue altre attività.
- L'agente è impegnato in una chiamata ad agente specifico o in attività ACW per una chiamata ad agente specifico. Quando un agente è impegnato in una “chiamata ad agente specifico”, il suo stato sarà DACD (60). Quando un agente è impegnato in attività “ACW per chiamata ad agente specifico” il suo stato sarà DACW (70).
- L'agente seleziona il numero per effettuare una chiamata o per attivare una funzione.
- Il terminale sta squillando per una chiamata interna o ACD ad agente specifico, senza ulteriori attività.
- Il periodo di tempo durante il quale gli agenti rimangono collegati a più gruppi/specialità e impegnati in attività per un altro gruppo/specialità.

Con la funzione EAS e il trattamento di chiamate multiple, gli agenti sono disponibili in altre specialità di trattamento di chiamate multiple, ma non in questa specialità.

Si tratta di un elemento di condizione.

OTHERCALLS

L'elemento OTHERCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate pervenute a questo gruppo/specialità che non sono state rinunciate e che non hanno ricevuto risposta da un agente ACD per questo gruppo/specialità. OTHERCALLS = BUSYCALLS + DISCCALLS + OUTFLOWCALLS + DEQUEUECALLS. Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate INCALLS trasportate da questo fascio di linee che non hanno ricevuto risposta come chiamate ACD ad agente specifico o a gruppo/specialità o sono state rinunciate. Include le chiamate che ricevono un tono di occupato forzato o uno svincolo forzato, le chiamate collegate a una destinazione non ACD, le chiamate entranti di breve durata, le chiamate instradate nel flusso in uscita esterno al server per le comunicazioni e le chiamate con andamento sconosciuto. OTHERCALLS include BUSYCALLS, DISCCALLS, SHORTCALLS e CONNECTCALLS. OTHERCALLS = INCALLS - ACDCALLS - ABNCALLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle linee

Il numero di chiamate INCALLS trasportate da questa linea che non hanno ricevuto risposta come chiamate ACD ad agente specifico o a gruppo/specialità o sono state rinunciate. Include le chiamate che ricevono un tono di occupato forzato o uno svincolo forzato, le chiamate collegate a una destinazione non ACD, le chiamate entranti di breve durata e le chiamate con andamento sconosciuto. OTHERCALLS include BUSYCALLS, DISCCALLS, SHORTCALLS e CONNECTCALLS. OTHERCALLS = INCALLS - ACDCALLS - ABNCALLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle vettori

Il numero di chiamate INCALLS che vengono trasferite all'esterno del vettore, che ricevono un tono di occupato o che vengono scollegate. OTHERCALLS include BUSYCALLS, DISCCALLS e OUTFLOWCALLS. OTHERCALLS = INCALLS - ACDCALLS - ABNCALLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate che ricevono un tono di occupato forzato o uno svincolo forzato, le chiamate instradate nel flusso di uscita dal server per le comunicazioni e le chiamate non ACD a cui risponde un agente (CONNECTCALLS). OTHERCALLS include BUSYCALLS, CONNECTCALLS, DISCCALLS e OUTFLOWCALLS. OTHERCALLS = INCALLS - ACDCALLS - ABNCALLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

OTHERTIME

L'elemento OTHERTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo in cui le chiamate OTHERCALLS rimangono in attesa finché l'andamento rimane noto e la chiamata lascia il gruppo/specialità. OTHERTIME fa riferimento al valore temporale di OTHERCALLS e non di I_OTHERTIME, che è il tempo trascorso dall'agente nella condizione OTHER. OTHERTIME include BUSYTIME, DEQUETIME, DISCTIME e OUTFLOWTIME.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle vettori

Il periodo di tempo che le chiamate OTHERCALLS trascorrono nel vettore finché l'andamento rimane noto e la chiamata lascia il gruppo/specialità. OTHERTIME include BUSYTIME, DISCTIME e OUTFLOWTIME.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il periodo di tempo totale che le chiamate OTHERCALLS trascorrono nel VDN finché le chiamate non lasciano il VDN. Le istanze che inducono la chiamata a uscire dal VDN includono l'interruzione della chiamata, l'invio della chiamata a un altro VDN, il trasferimento della chiamata o l'invio della stessa all'esterno del server per le comunicazioni. OTHERTIME include BUSYTIME, CONNECTTIME, CONNTALKTIME, DISCTIME e OUTFLOWTIME.

Si tratta di un elemento cumulativo.

OUTBOUND (tempo reale)

L'elemento OUTBOUND è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il numero di linee del fascio attualmente occupate in chiamate uscenti. OUTBOUND include ADJUNCTOUT.

Si tratta di un elemento di condizione.

OUTCALLS

L'elemento OUTCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate uscenti trasportate dal fascio (TKGRP) e completate durante l'intervallo di acquisizione. OUTCALLS include COMPLETED, O_ABNCALLS, O_ACDCALLS, O_OTHERCALLS, TRANSFERRED e SHORTCALLS. OUTCALLS = O_ACDCALLS + O_ABNCALLS + O_OTHERCALLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle linee

Il numero di chiamate uscenti trasportate dalla linea e completate durante l'intervallo di acquisizione. OUTCALLS include COMPLETED, O_ABNCALLS, O_ACDCALLS, O_OTHERCALLS, TRANSFERRED e SHORTCALLS. OUTCALLS = O_ACDCALLS + O_ABNCALLS + O_OTHERCALLS. Si tratta di un elemento cumulativo.

OUTFLAG

L'elemento OUTFLAG è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle login/logout agenti

Indica se l’agente si è scollegato quando il collegamento al server per le comunicazioni era inattivo. I valori validi per OUTFLAG sono NULL (l’agente non si è scollegato) e > (l’agente si è scollegato).

OUTFLOWCALLS

L'elemento OUTFLOWCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate CALLSOFFERED trasferite a un'altra destinazione mentre erano in coda per questo gruppo/specialità. Questa situazione può verificarsi in diverse circostanze, a seconda della release del server per le comunicazioni e della disponibilità della funzione Vettorizzazione.

Sui server per le comunicazioni che non dispongono della funzione Vettorizzazione, una chiamata può essere conteggiata come OUTFLOWCALLS nelle seguenti istanze:

- La chiamata viene inserita nel flusso interno o instradata.
- L'inoltro della chiamata a gruppo/specialità è attivo.
- Una chiamata ACD IN CHIAMATA riceve risposta mediante l'intercettazione chiamata.
- Una chiamata ACD IN CHIAMATA viene trasferita in mancanza di risposta.

Sui server per le comunicazioni che dispongono della funzione Vettorizzazione, una chiamata può essere conteggiata come OUTFLOWCALLS nelle seguenti istanze:

- Una chiamata ACD IN CHIAMATA viene trasferita in mancanza di risposta.
- La chiamata squilla presso un agente nel gruppo/specialità e riceve risposta mediante l'intercettazione chiamata.
- La chiamata viene instradata a un altro VDN.
- La chiamata viene instradata a un numero o a cifre.
- La chiamata viene inserita nella coda di un gruppo/specialità di messaggistica.
- La chiamata viene inserita nella coda del gruppo/specialità come gruppo/specialità primario e riceve risposta da un agente in un altro gruppo/specialità, è IN CHIAMATA presso un agente in un altro gruppo/specialità e viene rinunciata o trasferita mediante la funzione Trasferimento in mancanza di risposta.

OUTFLOWCALLS include INTERFLOWCALLS, NOANSREDIR e SLVLOUTFLOWS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle vettori

Il numero di chiamate INCALLS trasferite a un'altra destinazione mediante un comando “goto vector” oppure mediante un comando “route to” o “adj rout link” a una destinazione diversa da un gruppo/specialità o agente specifico. Il vettore tiene comunque traccia delle chiamate instradate a un gruppo/specialità o ad agente specifico mediante un comando “route to”, “adj rout link” o “messaging split/skill”. OUTFLOWCALLS include GOTOCALLS e INTERFLOWCALLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate INCALLS trasferite a un altro VDN o a una destinazione esterna al server per le comunicazioni mediante un comando “route to” o “adj rout link” oppure chiamate trasferite a un altro VDN mediante la funzione Trasferimento in mancanza di risposta. Le chiamate vengono conteggiate solo come flussi in uscita dal VDN quando vengono trasferite a un altro VDN o a una destinazione esterna al server per le comunicazioni. Le chiamate nel VDN instradate ad altre destinazioni, come gruppi/specialità o interni, non vengono conteggiate come flussi in uscita dal VDN. OUTFLOWCALLS include INTERFLOWCALLS e SLVLOUTFLOWS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

OUTFLOWTIME

L'elemento OUTFLOWTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante il quale le chiamate OUTFLOWCALLS rimangono in coda o nella condizione IN CHIAMATA prima di essere trasferite.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle vettori

Il periodo di tempo durante il quale le chiamate OUTFLOWCALLS rimangono nel vettore prima di essere trasferite. OUTFLOWTIME include GOTOTIME.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il periodo di tempo durante il quale le chiamate OUTFLOWCALLS rimangono nel VDN prima di essere trasferite.

Si tratta di un elemento cumulativo.

OUTTIME

L'elemento OUTTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il tempo di attesa in linea di tutte le chiamate OUTCALLS trasportate dalle linee del fascio e completate durante l'intervallo di acquisizione. Il tempo di attesa in linea è dato dal tempo che intercorre tra il momento in cui la linea diventa occupata e il momento in cui torna a essere inattiva. La linea diventa inattiva quando l'interlocutore interrompe la chiamata, l'agente la rilascia o il server per le comunicazioni la disconnette. OUTTIME include SETUPTIME.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle linee

Il tempo di attesa in linea di tutte le chiamate OUTCALLS trasportate dalla linea e completate durante l'intervallo di acquisizione. Il tempo di attesa in linea è dato dal tempo che intercorre tra il momento in cui la linea diventa occupata e il momento in cui torna a essere inattiva. La linea diventa inattiva quando l'interlocutore interrompe la chiamata, l'agente la rilascia o il server per le comunicazioni la disconnette.

Si tratta di un elemento cumulativo.

PENDINGSPLIT (tempo reale)

L'elemento PENDINGSPLIT è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il gruppo/specialità in cui viene spostato l'agente. Lo spostamento resta sospeso fino a quando l'agente è inattivo. Nel caso si cambino più specialità in un'unica richiesta, PENDINGSPLIT viene impostato sulla prima nuova specialità dell'agente. Il valore di PENDINGSPLIT può non essere indicato oppure può essere 0, anche quando è impostato MOVEPENDING. Questa situazione può verificarsi quando viene stabilito il collegamento al server per le comunicazioni e uno spostamento è già in sospeso per un agente.

Si tratta di un elemento di condizione.

PERCENTUALE (tempo reale)

L'elemento PERCENT è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

La percentuale, da 0 a 100, del tempo che un agente trascorre in questa specialità. L'elemento PERCENT è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.
Si tratta di un elemento amministrativo.

Da PERIOD1 a PERIOD9

Gli elementi compresi tra PERIOD1 e PERIOD9 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

La durata, in secondi, di ogni incremento del livello di servizio secondo quanto è stato definito nella finestra Profilo di chiamata del gruppo specialità di Amministrazione call center. Ogni incremento rappresenta un tempo di attesa progressivamente più lungo. CMS conteggia le chiamate con risposta o rinunciate in attesa oltre l’ultimo incremento (PERIOD9) in ACDCALLS10 o ABNCALLS10.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle VDN

La durata, in secondi, di ogni incremento del livello di servizio secondo quanto è stato definito nella finestra Profilo di chiamata VDN di Amministrazione call center. Ogni incremento rappresenta un tempo di attesa progressivamente più lungo. CMS conteggia le chiamate con risposta o rinunciate in attesa oltre l'ultimo incremento (PERIOD9) in ANSCONNCALLS10 o ABNCALLS10.

Si tratta di un elemento amministrativo.

PERIODCHG

L'elemento PERIODCHG è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Indica se gli incrementi del livello di servizio da PERIOD1 a PERIOD9 sono cambiati o meno durante l'intervallo di acquisizione. Il livello di servizio viene definito nella finestra Profilo di chiamata Gruppo/Specialità di Amministrazione call center. I valori validi per PERIODCHG sono 0 (non è stato effettuato alcun cambiamento) e 1 (è stato effettuato un cambiamento).

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle VDN

Indica se gli incrementi del livello di servizio da PERIOD1 a PERIOD9 sono cambiati o meno durante l'intervallo di acquisizione. Il livello di servizio viene definito nella finestra Profilo di chiamata VDN di Amministrazione call center. I valori validi per PERIODCHG sono 0 (non è stato effettuato alcun cambiamento) e 1 (è stato effettuato un cambiamento).

Si tratta di un elemento amministrativo.

PHANTOMABNS

L'elemento PHANTOMABNS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate ACD a gruppo/specialità con un tempo di conversazione inferiore al valore del timer chiamate rinunciate fantasma.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il numero di chiamate ACD con un tempo di conversazione inferiore al valore del timer chiamate rinunciate fantasma.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle vettori

Il numero di chiamate ACD ad agente specifico e a gruppo/specialità instradate a un agente o a un interno con un tempo di conversazione inferiore al valore del timer chiamate rinunciate fantasma.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate ACD ad agente specifico e a gruppo/specialità e di chiamate instradate a un agente o a un interno con un tempo di conversazione inferiore al valore impostato per il timer chiamate rinunciate fantasma.

Si tratta di un elemento cumulativo.

POSITION (tempo reale)

L'elemento POSITION è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il numero di posizione associato all'interno (EXTENSION). Sui server per le comunicazioni che non dispongono della funzione EAS, gli agenti che si trovano in più gruppi presentano più di una posizione (POSITION). Sui server per le comunicazioni che invece dispongono della funzione EAS, gli agenti che si trovano in più specialità presentano una sola posizione (POSITION).

POSITIONS (tempo reale)

L'elemento POSITIONS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Sui server per le comunicazioni che non dispongono della funzione EAS, POSITIONS rappresenta il numero di posizioni degli agenti attualmente assegnati a questo gruppo (SPLIT).

Sui server per le comunicazioni che dispongono invece della funzione EAS, POSITIONS rappresenta il numero di posizioni degli agenti attualmente collegati a questa specialità.

Si tratta di un elemento amministrativo.

PREFERENCE (tempo reale)

L'elemento PREFERENCE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Indica la preferenza di trattamento chiamate dell'agente. I valori validi per PREFERENCE sono vuoto, LVL (livello di specialità), NEED (massima priorità), PCNT (allocazione percentuale). L'elemento PREFERENCE è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle login/logout agente

Indica la preferenza di trattamento chiamate dell'agente. I valori validi per PREFERENCE sono vuoto, LVL (livello di specialità), NEED (massima priorità), PCNT (allocazione percentuale). L'elemento PREFERENCE è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS. Si tratta di un elemento amministrativo.

PREFSKILLLEVEL

PREFSKILLLEVEL appare nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Se la chiamata è stata consegnata a un agente preferito. I valori validi sono:

- 0 - NA, la chiamata non è stata consegnata tramite il comando “check vector” del livello di specialità preferito oppure non è stata specificata una preferenza di specialità.
- 1 - Il livello dell'agente per la specialità non corrisponde al livello specificato nel comando “check vector”. In altre parole, l'agente non è un agente preferito.
- 2 - Il livello dell'agente per la specialità corrisponde alla specialità preferita.

PRIORITY (tempo reale)

L'elemento PRIORITY è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle linee

La priorità con la quale la chiamata viene inserita nella coda.

Sui server per le comunicazioni che non dispongono della funzione Vettorizzazione, i valori validi per PRIORITY sono YES, NO oppure quelli definiti nel dizionario.

Sui server per le comunicazioni che dispongono invece della funzione Vettorizzazione, i valori validi per PRIORITY sono LOW, MED, HIGH, TOP oppure quelli definiti nel dizionario. Si utilizza MED per le chiamate senza priorità e HIGH per le chiamate con priorità inserite direttamente nella coda di un gruppo/specialità senza passare attraverso un vettore e per le chiamate inserite nella coda di un gruppo/specialità mediante un comando vettore “route to” o “messaging split/skill”.

PRIORITY è vuoto (NULL) quando la chiamata viene eliminata dalla coda, ossia quando la chiamata squilla presso un agente, viene eliminata dalla coda o instradata nel flusso di uscita del gruppo/specialità, viene rinunciata ed eliminata dalla coda oppure riceve un tono di occupato forzato o uno svincolo forzato.

Si tratta di un elemento di condizione.

PRIORITY2 e PRIORITY3 (tempo reale)

Gli elementi PRIORITY2 e PRIORITY3 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle linee

La priorità con la quale la chiamata viene inserita nella coda di un secondo o terzo gruppo/specialità. I valori validi per PRIORITY sono LOW, MED, HIGH, TOP oppure quelli definiti nel dizionario. PRIORITY è vuoto (NULL) quando la chiamata viene eliminata dalla coda, ossia quando la chiamata squilla presso un agente, viene eliminata dalla coda o instradata nel flusso di uscita del gruppo/specialità, viene rinunciata ed eliminata dalla coda oppure riceve un tono di occupato forzato o uno svincolo forzato. Gli elementi PRIORITY2 e PRIORITY3 sono disponibili con la funzione Vettorizzazione.

Si tratta di un elemento di condizione.

QUECOUNT (tempo reale)

L'elemento QUECOUNT è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle linee

Il numero di gruppi/specialità ACD nella cui coda viene inserita la chiamata. QUECOUNT è vuoto (NULL) quando la linea diventa inattiva, riceve un tono di occupato forzato o uno svincolo forzato, si collega a un terminale o a un agente oppure viene inoltrata all’esterno della coda. I valori validi per QUECOUNT sono NULL, 1, 2 e 3.

Si tratta di un elemento di condizione.

QUETYPE (tempo reale)

L'elemento QUETYPE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle linee

Indica se la chiamata viene inserita nella coda in seguito a un comando vettore “queue to”. QUETYPE è vuoto (NULL) per le chiamate ad agente specifico, quando la vettorizzazione non viene utilizzata e quando la chiamata viene eliminata dalla coda. La chiamata viene eliminata dalla coda quando ottiene risposta, viene rinunciata, riceve un tono di occupato forzato o uno svincolo forzato. I valori validi per QUETYPE sono NULL, MAIN e BACKUP.

Si tratta di un elemento di condizione.

QUETYPE2 e QUETYPE3 (tempo reale)

Gli elementi QUETYPE2 e QUETYPE3 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle linee

Indica se la chiamata viene inserita nella seconda o terza coda in seguito a un comando vettore “queue to”. QUETYPE2 e QUETYPE3 sono vuoti (NULL) quando la vettorizzazione non viene utilizzata e quando la chiamata viene eliminata dalla coda. La chiamata viene eliminata dalla coda quando ottiene risposta, viene rinunciata, riceve un tono di occupato forzato o uno svincolo forzato. I valori validi per QUETYPE2 e QUETYPE3 sono NULL, MAIN e BACKUP.

Si tratta di un elemento di condizione.

QUEUETIME

L'elemento QUEUETIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Il tempo durante il quale il segmento di chiamata resta in coda prima della risposta.

R1AGINRING (tempo reale)

L'elemento R1AGINRING è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti riservati 1 con una chiamata ACD in chiamata per questa specialità.

L'elemento R1AGINRING è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

R1AVAILABLE (tempo reale)

L’elemento R1AVAILABLE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti riservati 1 disponibili a rispondere a una chiamata.

L'elemento R1AVAILABLE è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

R1INACW (tempo reale)

L'elemento R1INACW è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti riservati 1 in condizione ACW per questa specialità.

L'elemento R1INACW è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

R1INAUX (tempo reale)

L'elemento R1INAUX è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti riservati 1 impegnati in attività AUX per questa specialità.

R1INAUX non include gli agenti Livello per riservato 1 in R1INAUXSTBY.

L'elemento R1INAUX è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

R1INAUXSTBY (tempo reale)

L'elemento R1INAUXSTBY è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

R1INAUXSTBY è il numero di agenti con Livello per riservato 1 impegnati in attività AUX quando la condizione della specialità è Normale.

Il numero di agenti Livello per riservato 1 in R1INAUXSTBY non è incluso in R1INAUX, R1STAFFED o STAFFED.

R1INAUXSTBY è disponibile con Advocate Service Level Supervisor.

Si tratta di un elemento di condizione.

R1ONACD (tempo reale)

L'elemento R1ONACD è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti riservati 1 impegnati in chiamate ACD per questa specialità.

L'elemento R1ONACD è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

R1OTHER (tempo reale)

L'elemento R1OTHER è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti riservati 1 impegnati in altre attività per questa specialità quando sono attivati.

L'elemento R1OTHER è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

R1OTHER non include gli agenti Livello per riservato 1 in R1OTHERSTBY.

Si tratta di un elemento di condizione.

R1OTHERSTBY (tempo reale)

L'elemento R1OTHERSTBY è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

R1OTHERSTBY è il numero di Agenti riservati 1 collegati e in standby poiché la specialità è in condizione Normale.

R1OTHERSTBY non è incluso in R1OTHER, R1STAFFED o STAFFED.

R1OTHERSTBY è disponibile con Advocate Service Level Supervisor.

Si tratta di un elemento di condizione.

R1STAFFED (tempo reale)

L'elemento R1STAFFED è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti collegati come riservati 1 a questa specialità in una condizione non Normale.

R1STAFFED non include gli agenti Livello per riservato 1 in R1OTHERSTBY o R1INAUXSTBY.

L'elemento R1STAFFED è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS. Si tratta di un elemento di condizione.

R2AGINRING (tempo reale)

L'elemento R2AGINRING è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti riservati 2 con una chiamata ACD in chiamata per questa specialità.

L'elemento R2AGINRING è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

R2AVAILABLE (tempo reale)

L’elemento R2AVAILABLE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti riservati 2 disponibili a rispondere a una chiamata.

L'elemento R2AVAILABLE è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

R2INACW (tempo reale)

L'elemento R2INACW è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti riservati 2 in condizione ACW per questa specialità.

L'elemento R2INACW è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

R2INAUX (tempo reale)

L'elemento R2INAUX è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti riservati 2 impegnati in attività AUX per questa specialità. R2INAUX non include gli agenti riservati 2 in R2INAUXSTBY.

L'elemento R2INAUX è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

R2INAUXSTBY (tempo reale)

L'elemento R2INAUXSTBY è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti con Livello per riservato 2 impegnati in attività AUX quando la condizione della specialità è Normale.

Il numero di agenti Livello per riservato 2 in R2INAUXSTBY non è incluso in R2INAUX, R2STAFFED o STAFFED.

R2INAUXSTBY è disponibile con Advocate Service Level Supervisor.

Si tratta di un elemento di condizione.

R2ONACD (tempo reale)

L'elemento R2ONACD è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti riservati 2 impegnati in chiamate ACD per questa specialità.

L'elemento R2ONACD è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

R2OTHER (tempo reale)

L'elemento R2OTHER è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti riservati 2 impegnati in altre attività per questa specialità quando sono attivati.

L'elemento R2OTHER è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

R2OTHER non include gli agenti Livello per riservato 2 in R2OTHERSTBY.

Si tratta di un elemento di condizione.

R2OTHERSTBY(tempo reale)

L'elemento R2OTHERSTBY è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

R2OTHERSTBY è il numero di Agenti riservati 2 collegati e in standby poiché la specialità è in condizione Normale. Il numero di agenti con Livello per riservato 2 in R2OTHERSTBY non è incluso in R2OTHER, R2STAFFED o STAFFED.

R2OTHERSTBY è disponibile con Advocate Service Level Supervisor.

Si tratta di un elemento di condizione.

R2STAFFED (tempo reale)

L'elemento R2STAFFED è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti collegati come riservati 2 a questa specialità in condizione Sovraccarico 2.

L'elemento R2STAFFED è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS. R2STAFFED non include gli agenti Livello per riservato 2 in R2OTHERSTBY o R2INAUXSTBY.

Si tratta di un elemento di condizione.

RAGOCC

L'elemento RAGOCC è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle rapporti giorno corrente

La percentuale di tempo massima risultante che un agente trascorre in chiamate ACD.

RAVGSPEEDANS

L'elemento RAVGSPEEDANS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle rapporti giorno corrente

La velocità media di risposta risultante espressa in secondi per questo tipo di chiamata.

REASON

L'elemento REASON è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabella eccezioni acquisizioni dati

La motivazione dell'interruzione dell'acquisizione dati. I valori validi per REASON sono riportati nella seguente tabella.

Valore	Motivazione
91	Acquisizione dati avviata
92	Acquisizione dati avviata per nuove configurazioni
93	Acquisizione dati disattivata
94	Acquisizione dati occupata
95	Acquisizione dati scaduta
96	Il clock di acquisizione dati ha subito un reset
97	Sessione acquisizione dati non attiva

Valore	Motivazione
102	Collegamento dell’acquisizione dati in stallo
103	Collegamento dell’acquisizione dati reimpostato su normale

REASON_CODE

L'elemento REASON_CODE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabella eccezioni agenti

Il codice di motivazione dell'agente nel momento in cui si verifica l'eccezione.

RECONNECT

L'elemento RECONNECT è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle tracciati agenti

Indica che l'agente si è ricollegato alla chiamata dopo averla messa in attesa.

REJECTEDINTRS

REJECTEDINTRS appare nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il numero di interruzioni rifiutate dall'agente. Viene conteggiato in base alla specialità più alta dell'agente.

Si tratta di un elemento cumulativo.

RETURNCALLS

L'elemento RETURNCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle VDN

Il numero di chiamate che hanno raggiunto il VDN mediante la funzione Destinazione di ritorno VDN.

Si tratta di un elemento cumulativo.

RINGCALLS

L'elemento RINGCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate a gruppo/specialità in chiamata presso le posizioni degli agenti. RINGCALLS include NOANSREDIR.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il numero di chiamate ACD ad agente specifico e a gruppo/specialità in chiamata presso le posizioni degli agenti. RINGCALLS include NOANSREDIR.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle vettori

Il numero di chiamate ACD ad agente specifico e a gruppo/specialità in chiamata presso le posizioni degli agenti.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate ACD ad agente specifico e a gruppo/specialità in chiamata presso le posizioni degli agenti.

Si tratta di un elemento cumulativo.

RINGTIME

L'elemento RINGTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il periodo di tempo durante il quale le chiamate a gruppo/specialità si trovano in condizione IN CHIAMATA presso le posizioni degli agenti, indipendentemente dall'andamento finale e dall'attività degli altri agenti. I_RINGTIME è il tempo durante il quale l'agente è impegnato in chiamate in condizione IN CHIAMATA subendo l'attività di altri agenti. RINGTIME è il tempo che il chiamante trascorre su chiamate IN CHIAMATA presso il terminale dell’agente.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il periodo di tempo durante il quale le chiamate ACD ad agente specifico e a gruppo/specialità rimangono nella condizione IN CHIAMATA sulla posizione dell'agente, indipendentemente dall'andamento o dall'attività di altri agenti. I_RINGTIME è il tempo durante il quale l'agente rimane nella condizione IN CHIAMATA subendo l'attività di altri agenti. RINGTIME è il tempo che il chiamante trascorre su chiamate IN CHIAMATA presso il terminale dell’agente. RINGTIME include ANSRINGTIME.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle vettori

Il periodo di tempo durante il quale le chiamate ACD ad agente specifico e a gruppo/specialità rimangono nella condizione IN CHIAMATA sulle posizioni degli agenti, indipendentemente dall'andamento o dall'attività di altri agenti.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il periodo di tempo durante il quale le chiamate ACD ad agente specifico e a gruppo/specialità rimangono nella condizione IN CHIAMATA sulle posizioni degli agenti, indipendentemente dall'andamento o dall'attività di altri agenti.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle record chiamata

Il tempo durante il quale il segmento di chiamata rimane nella condizione In chiamata sulla posizione dell'agente.

RUOLO (tempo reale)

L'elemento ROLE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle rapporti agenti

Il ruolo di servizio dell'agente nell'ambito del gruppo. I valori validi per ROLE sono:

Valori ROLE	Definizione
Allocato	Percentuale di agenti allocati il cui livello di specialità è compreso tra 1 e 16
Backup	Agente livello di specialità il cui livello è compreso tra 1 e 16 e per il quale questa specialità non è la più alta
Riservato	Agente il cui livello di specialità è R1 o R2 per questa particolare specialità
Su necessità	Agente non EAS o agente EAS coma massima priorità il cui livello di specialità è compreso tra 1 e 16
Max	Agente livello di specialità per il quale questa specialità è compresa tra 1 e 16, di più alto livello e amministrata per prima

L'elemento ROLE è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

ROW_DATE (indice)

L'elemento ROW_DATE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

La data di acquisizione dei dati.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle agenti

La data in cui i dati sono stati acquisiti o in cui si è verificata l'eccezione.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle fasci di linee

La data in cui i dati sono stati acquisiti o in cui si è verificata l'eccezione.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle linee

La data in cui i dati sono stati acquisiti o in cui si è verificata l'eccezione.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle vettori

La data in cui i dati sono stati acquisiti o in cui si è verificata l'eccezione.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle VDN

La data in cui i dati sono stati acquisiti o in cui si è verificata l'eccezione.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle codici attività chiamata

La data in cui i dati sono stati acquisiti o in cui si è verificata l'eccezione.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle login/logout agenti

La data in cui i dati sono stati acquisiti o in cui si è verificata l'eccezione.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle tracciati agenti

La data in cui i dati sono stati acquisiti o in cui si è verificata l'eccezione.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle configurazioni giorno corrente

La data in cui i dati sono stati acquisiti o in cui si è verificata l'eccezione.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle rapporti giorno corrente

La data in cui i dati sono stati acquisiti o in cui si è verificata l'eccezione.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle record chiamata

La data in cui i dati sono stati acquisiti o in cui si è verificata l'eccezione.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabella eccezioni agenti

La data in cui i dati sono stati acquisiti o in cui si è verificata l'eccezione.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabella eccezioni gruppi/specialità

La data in cui i dati sono stati acquisiti o in cui si è verificata l'eccezione.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabella eccezioni fasci di linee

La data in cui i dati sono stati acquisiti o in cui si è verificata l'eccezione.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabella eccezioni VDN

La data in cui i dati sono stati acquisiti o in cui si è verificata l'eccezione.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabella eccezioni vettore

La data in cui i dati sono stati acquisiti o in cui si è verificata l'eccezione.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabella eccezioni tracciamento chiamate moleste

La data in cui i dati sono stati acquisiti o in cui si è verificata l'eccezione.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabella eccezioni acquisizioni dati

La data in cui i dati sono stati acquisiti o in cui si è verificata l'eccezione.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

ROW_TIME

L'elemento ROW_TIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

L'ora di inizio del segmento.

Tabella eccezioni agenti

L'ora in cui si è verificata l’eccezione.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabella eccezioni gruppi/specialità

L'ora in cui si è verificata l’eccezione.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabella eccezioni fasci di linee

L'ora in cui si è verificata l’eccezione.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabella eccezioni VDN

L'ora in cui si è verificata l’eccezione.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabella eccezioni vettore

L'ora in cui si è verificata l’eccezione.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabella eccezioni tracciamento chiamate moleste

L'ora in cui è stata registrata la chiamata molesta.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabella eccezioni acquisizioni dati

L'ora in cui è stata interrotta l'acquisizione dati.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

RSERVLEVELP

L'elemento RSERVLEVELP è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle rapporti giorno corrente

La percentuale di chiamate da trattare entro i secondi di SERVLEVELT.

RSV_LEVEL

L'elemento RSV_LEVEL è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

RSV_LEVEL indica se la specialità assegnata all'agente è riservata o meno e qual è il suo Livello per riservato. 0 indica una specialità non riservata, 1 una specialità Livello per riservato 1 e 2 una specialità Livello per riservato 2.

RSV_LEVEL è disponibile con Advocate Service Level Supervisor.

SEGMENT

L'elemento SEGMENT è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Il numero identificativo del segmento di chiamata. I numeri di segmento vanno da 1 al numero di segmenti della chiamata.

SEGSTART

L'elemento SEGSTART è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

La data e l'ora UNIX in cui ha inizio il segmento di chiamata. La data e l'ora UNIX è il numero di secondi a partire dalla mezzanotte dell'01/01/1970. I segmenti di chiamata iniziano quando CMS riceve il primo messaggio per la chiamata, dal momento che ogni segmento di chiamata rappresenta una chiamata. Un altro segmento ha inizio quando un agente attiva la funzione di trasferimento o di conferenza di una chiamata.

SEGSTART_UTC

L'elemento SEGSTART_UTC è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

L'ora UTC in cui ha inizio il segmento di chiamata. L'ora UTC è il numero di secondi a partire dalla mezzanotte ora UTC dell'01/01/1970.

SEGSTOP

L'elemento SEGSTOP è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

La data e l'ora UNIX in cui il segmento della chiamata termina. La data e l'ora UNIX è il numero di secondi a partire dalla mezzanotte dell'01/01/1970. Un segmento di chiamata termina quando tutte le linee e gli agenti associati al segmento di chiamata hanno chiuso la comunicazione. Di conseguenza, il tempo ACW per l’agente viene incluso nel calcolo del tempo di interruzione del segmento di chiamata.

SEGSTOP_UTC

L'elemento SEGSTOP_UTC è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

L'ora UTC in cui ha fine il segmento di chiamata. L'ora UTC è il numero di secondi a partire dalla mezzanotte ora UTC dell'01/01/1970.

SEQNUM

L'elemento SEQNUM è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Il numero di sequenza univoco per questo record chiamata.

SERVICELEVEL

L'elemento SERVICELEVEL è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di secondi entro cui le chiamate devono ricevere risposta o collegarsi per poter essere considerate accettabili. Il livello di servizio accettabile viene definito nella finestra Profilo di chiamata Gruppo/Specialità di Amministrazione call center.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle VDN

Il numero di secondi entro cui le chiamate devono ricevere risposta o collegarsi per poter essere considerate accettabili. Il livello di servizio accettabile viene definito nella finestra Profilo di chiamata VDN di Amministrazione call center.

Si tratta di un elemento amministrativo.

SERVLEVELP

L'elemento SERVLEVELP è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle rapporti giorno corrente

La percentuale obiettiva di chiamate da trattare entro i secondi di SERVLEVELT.

Si tratta di un elemento amministrativo.

SERVLEVELT

L'elemento SERVLEVELT è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle rapporti giorno corrente

Il numero di secondi entro cui è necessario rispondere alla percentuale di chiamate SERVLEVELP. Si tratta del tempo del livello di servizio.

Si tratta di un elemento amministrativo.

SETUPTIME

L'elemento SETUPTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il periodo di tempo che intercorre dal momento in cui la linea viene occupata fino al completamento delle chiamate OUTCALLS presso l'interlocutore.

Si tratta di un elemento cumulativo.

SHORTCALLS

L'elemento SHORTCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate entranti e uscenti che hanno occupato una linea del fascio per meno di 2 secondi e che non vengono inserite nella coda di un gruppo/specialità, non sono inviate a un gruppo/specialità, non hanno ricevuto risposta da un agente, hanno ricevuto un tono di occupato forzato o una disconnessione forzata dal server per le comunicazioni o prodotto un malfunzionamento di linea o un occupato per manutenzione. SHORTCALLS include sia le chiamate entranti che le chiamate uscenti. Quindi, OTHERCALLS e O_OTHERCALLS potrebbero includere alcune chiamate SHORTCALLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle linee

Il numero di chiamate entranti e uscenti che hanno occupato una linea per meno di 2 secondi e che non vengono inserite nella coda di un gruppo/specialità, non vengono inviate a un gruppo/specialità, non hanno ricevuto risposta da un agente, hanno ricevuto un tono di occupato forzato o una disconnessione forzata dal server per le comunicazioni o hanno prodotto un malfunzionamento di linea o un occupato per manutenzione. SHORTCALLS include sia le chiamate entranti che le chiamate uscenti. Quindi, OTHERCALLS e O_OTHERCALLS potrebbero includere alcune chiamate SHORTCALLS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Da SKILL1 a SKILL3

Gli elementi compresi tra SKILL1 e SKILL3 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle VDN

La prima, la seconda e la terza specialità assegnate al VDN. Gli elementi compresi tra SKILL 1 e SKILL3 sono disponibili con la funzione EAS.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Da SKILLACWTIME1 a SKILLACWTIME3

Gli elementi compresi tra SKILLACWTIME1 e SKILLACWTIME3 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle VDN

Il tempo impiegato dagli agenti in attività ACW per chiamate con risposta in ciascuna preferenza di specialità VDN. Gli elementi compresi tra SKILLACWTIME1 e SKILLACWTIME3 sono disponibili con la funzione EAS. Si tratta di un elemento cumulativo.

Da SKILLCALLS1 a SKILLCALLS3

Gli elementi compresi tra SKILLCALL1 e SKILLCALL3 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle VDN

Il numero di chiamate a cui hanno risposto gli agenti in ciascuna preferenza di specialità VDN. Gli elementi compresi tra SKILLCALLS1 a SKILLCALLS3 sono disponibili con la funzione EAS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Da SKILLTIME1 a SKILLTIME3

Gli elementi compresi tra SKILLTIME1 e SKILLTIME3 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle VDN

Il periodo di tempo durante il quale gli agenti rimangono impegnati in chiamate con risposta in ciascuna preferenza di specialità VDN. Gli elementi compresi tra SKILLTIME1 a SKILLTIME3 sono disponibili con la funzione EAS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

SKILLTYPE

L'elemento SKILLTYPE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il tipo, “p” per primaria o “s” per secondaria, della prima specialità a cui l'agente si è collegato. L’elemento SKILLTYPE è disponibile con la funzione EAS.

Sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS, il livello di specialità 1 è rappresentanto da p, il livello di specialità 2 è rappresentato da s e i livelli di specialità da 3 a 16 sono vuoti. Gli utenti di più di 2 livelli di specialità devono utilizzare gli elementi SKLEVEL anziché SKILLTYPE.

Nelle tabelle agenti, SKILLTYPE è un elemento in tempo reale.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle login/logout agenti

Il tipo, “p” per primaria o “s” per secondaria, della prima specialità a cui l'agente si è collegato. L’elemento SKILLTYPE è disponibile con la funzione EAS.

Sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS, il livello di specialità 1 è rappresentanto da p, il livello di specialità 2 è rappresentato da s e i livelli di specialità da 3 a 16 sono vuoti. Gli utenti di più di 2 livelli di specialità devono utilizzare gli elementi SKLEVEL anziché SKILLTYPE.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Da SKILLTYPE2 a SKILLTYPE4

Gli elementi compresi tra SKILLTYPE2 e SKILLTYPE4 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il tipo, “p” per primaria o “s” per secondaria, della seconda, terza e quarta specialità a cui l'agente si è collegato. Gli elementi compresi tra SKILLTYPE2 e SKILLTYPE4 sono disponibili con la funzione EAS.

Sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS, il livello di specialità 1 è rappresentanto da p, il livello di specialità 2 è rappresentato da s e i livelli di specialità da 3 a 16 sono vuoti. Gli utenti di più di due livelli di specialità devono utilizzare gli elementi compresi tra SKLEVEL2 e SKLEVEL20 anziché SKILLTYPE2-4.

Nelle tabelle agenti, gli elementi SKILLTYPE 2-4 sono elementi in tempo reale.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle login/logout agenti

Il tipo, “p” per primaria o “s” per secondaria, della seconda, terza e quarta specialità a cui l'agente si è collegato. Gli elementi compresi tra SKILLTYPE2 e SKILLTYPE4 sono disponibili con la funzione EAS.

Sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS, il livello di specialità 1 è rappresentanto da p, il livello di specialità 2 è rappresentato da s e i livelli di specialità da 3 a 16 sono vuoti. Gli utenti di più di due livelli di specialità devono utilizzare gli elementi compresi tra SKLEVEL2 e SKLEVEL20 anziché SKILLTYPE2-4.

Da SKINTRTYPE a SKINTRTYPE120

Gli elementi SKINTRTYPE e SKINTRTYPE2-120 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Questo elemento memorizza il tipo di interruzione dell'agente LOGONSKILL e da LOGONSKILL2 a LOGONSKILL120. I valori validi sono:

- 0 - NA, non interrompibile
- 1 - Automatica, l'agente diventerà automaticamente disponibile al momento dell'interruzione
- 2 - Manuale, l'agente diventerà manualmente disponibile al momento dell'interruzione
- 3 - Notifica, l'agente verrà avvisato dell'interruzione e potrà decidere se accettarla o rifiutarla

Gli elementi SKINTRTYPE e da SKINTRTYPE2 a SKINTRTYPE120 sono disponibili con la funzione EAS per Communication Manager Release 6.0 e successive.

Tabelle login/logout agenti

Questo elemento memorizza il tipo di interruzione dell'agente LOGONSKILL e da LOGONSKILL2 a LOGONSKILL120. I valori validi sono:

- 0 - NA, non interrompibile
- 1 - Automatica, l'agente diventerà automaticamente disponibile al momento dell'interruzione
- 2 - Manuale, l'agente diventerà manualmente disponibile al momento dell'interruzione
- 3 - Notifica, l'agente verrà avvisato dell'interruzione e potrà decidere se accettarla o rifiutarla

Gli elementi SKINTRTYPE e da SKINTRTYPE2 a SKINTRTYPE120 sono disponibili con la funzione EAS per Communication Manager Release 6.0 e successive.

SKLEVEL

L'elemento SKLEVEL è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Indica il livello di specialità dell'agente, da 1 a 16 per una specialità normale, oppure il livello riservato, 1 o 2 per una specialità riservata. SKLEVEL fa riferimento a LOGONSKILL. L’elemento SKLEVEL è disponibile con la funzione EAS.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle login/logout agenti

Indica il livello di specialità dell'agente, da 1 a 16 per una specialità normale, oppure il livello riservato, 1 o 2 per una specialità riservata. SKLEVEL fa riferimento a LOGONSKILL. L’elemento SKLEVEL è disponibile con la funzione EAS.

Da SKLEVEL2 a SKLEVEL20

Gli elementi compresi tra SKLEVEL2 e SKLEVEL20 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Indica il livello di specialità dell'agente, da 1 a 16 per una specialità normale, oppure il livello riservato, 1 o 2 per una specialità riservata. Gli elementi compresi tra SKLEVEL2 e SKLEVEL20 si riferiscono agli elementi compresi tra LOGONSKILL2 e LOGONSKILL20, rispettivamente. Gli elementi compresi tra SKLEVEL2 e SKLEVEL20 sono disponibili con la funzione EAS.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle login/logout agenti

Indica il livello di specialità dell'agente, da 1 a 16 per una specialità normale, oppure il livello riservato, 1 o 2 per una specialità riservata. Gli elementi compresi tra SKLEVEL2 e SKLEVEL20 si riferiscono agli elementi compresi tra LOGONSKILL2 e LOGONSKILL20, rispettivamente. Gli elementi compresi tra SKLEVEL2 e SKLEVEL20 sono disponibili con la funzione EAS.

Da SKLEVEL21 a SKLEVEL60

Gli elementi compresi tra SKLEVEL21 e SKLEVEL60 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Questo elemento è un'indicazione del livello di specialità per ciascun agente, compreso tra 1 e 16 per una specialità normale o del livello per riservato che è 1 o 2 per una specialità riservata. Gli elementi compresi tra SKLEVEL21 e SKLEVEL60 si riferiscono agli elementi compresi tra LOGONSKILL21 e LOGONSKILL60, rispettivamente. Questi elementi sono disponibili con la funzione EAS.

Tabelle login/logout agenti

Questo elemento è un'indicazione del livello di specialità per ciascun agente, compreso tra 1 e 16 per una specialità normale o del livello per riservato che è 1 o 2 per una specialità riservata. Gli elementi compresi tra SKLEVEL21 e SKLEVEL60 si riferiscono agli elementi compresi tra LOGONSKILL21 e LOGONSKILL60, rispettivamente. Questi elementi sono disponibili con la funzione EAS.

Da SKLEVEL61 a SKLEVEL120

Gli elementi compresi tra SKLEVEL61 e SKLEVEL120 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Questo elemento è un'indicazione del livello di specialità per ciascun agente, compreso tra 1 e 16 per una specialità normale o del livello per riservato che è 1 o 2 per una specialità riservata. Gli elementi compresi tra SKLEVEL61 e SKLEVEL120 si riferiscono agli elementi compresi tra LOGONSKILL61 e LOGONSKILL120, rispettivamente. Questi elementi sono disponibili con la funzione EAS.

Tabelle login/logout agenti

Questo elemento è un'indicazione del livello di specialità per ciascun agente, compreso tra 1 e 16 per una specialità normale o del livello per riservato che è 1 o 2 per una specialità riservata. Gli elementi compresi tra SKLEVEL61 e SKLEVEL120 si riferiscono agli elementi compresi tra LOGONSKILL61 e LOGONSKILL120, rispettivamente. Questi elementi sono disponibili con la funzione EAS.

SKPERCENT

L'elemento SKPERCENT è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

La percentuale di tempo allocata all’agente relativamente all’elemento LOGONSKILL. L'elemento SKPERCENT è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle login/logout agenti

La percentuale di tempo allocata all’agente relativamente all’elemento LOGONSKILL. L'elemento SKPERCENT è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Da SKPERCENT2 a SKPERCENT20

Gli elementi compresi tra SKPERCENT2 e SKPERCENT20 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

La percentuale di tempo allocata all’agente relativamente agli elementi compresi tra LOGONSKILL2 e LOGONSKILL20. Gli elementi compresi tra SKPERCENT2 e SKPERCENT20 sono disponibili sui server per le comunicazioni Avaya con funzione EAS.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle login/logout agenti

La percentuale di tempo allocata all’agente relativamente agli elementi compresi tra LOGONSKILL2 e LOGONSKILL20. Gli elementi compresi tra SKPERCENT2 e SKPERCENT20 sono disponibili sui server per le comunicazioni Avaya con funzione EAS.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Da SKPERCENT21 a SKPERCENT60

Gli elementi compresi tra SKPERCENT21 e SKPERCENT60 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Questo elemento memorizza la percentuale del tempo assegnato a un agente per le specialità comprese tra LOGONSKILL21 e LOGONSKILL60. Gli elementi compresi tra SKPERCENT21 e SKPERCENT60 sono disponibili sui server per le comunicazioni Avaya con funzione EAS.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle login/logout agenti

Questo elemento memorizza la percentuale del tempo assegnato a un agente per le specialità comprese tra LOGONSKILL21 e LOGONSKILL60. Gli elementi compresi tra SKPERCENT21 e SKPERCENT60 sono disponibili sui server per le comunicazioni Avaya con funzione EAS.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Da SKPERCENT61 a SKPERCENT120

Gli elementi compresi tra SKPERCENT61 e SKPERCENT120 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Questo elemento memorizza la percentuale del tempo assegnato a un agente per le specialità comprese tra LOGONSKILL61 e LOGONSKILL120. Gli elementi compresi tra SKPERCENT61 e SKPERCENT120 sono disponibili sui server per le comunicazioni Avaya con funzione EAS.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle login/logout agenti

Questo elemento memorizza la percentuale del tempo assegnato a un agente per le specialità comprese tra LOGONSKILL61 e LOGONSKILL120. Gli elementi compresi tra SKPERCENT61 e SKPERCENT120 sono disponibili sui server per le comunicazioni Avaya con funzione EAS.

Si tratta di un elemento amministrativo.

SKSTATE (tempo reale)

L'elemento SKSTATE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

La condizione della specialità rispetto a tutte le soglie amministrate. Gli stati possibili sono UNKNOWN, NORMAL, OVRLD1, OVRLD2, BEHIND e AUTORSV.

L'elemento SKSTATE è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

SLVLABNS

L'elemento SLVLABNS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate ABNCALLS che sono state rinunciate entro un lasso di tempo inferiore o uguale al SERVICELEVEL amministrato del gruppo/specialità.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate ABNCALLS che sono state rinunciate entro un lasso di tempo inferiore o uguale al SERVICELEVEL amministrato del VDN.

Si tratta di un elemento cumulativo.

SLVLOUTFLOWS

L'elemento SLVLOUTFLOWS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate OUTFLOWCALLS che sono state instradate nel flusso di uscita entro un lasso di tempo inferiore o uguale al SERVICELEVEL amministrato del gruppo/specialità.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate OUTFLOWCALLS che sono state instradate nel flusso di uscita entro un lasso di tempo inferiore o uguale al SERVICELEVEL amministrato del VDN.

Si tratta di un elemento cumulativo.

SPLIT (indice)

L'elemento SPLIT è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero del gruppo/specialità per cui vengono acquisiti i dati.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle agenti

Sui server per le comunicazioni che non dispongono della funzione EAS, SPLIT è il numero del gruppo a cui sono assegnate chiamate EXTENSION.

Sui server per le comunicazioni che dispongono della funzione EAS, SPLIT è il numero della specialità a cui si è collegato l'agente.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle fasci di linee

Il numero del gruppo/specialità in cui termina il fascio di linee (TKGRP).

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle linee

Il numero del primo gruppo/specialità nella cui coda è attualmente inserita la chiamata o il numero del gruppo/specialità in cui la chiamata ha ricevuto risposta. SPLIT non indica alcun valore (NULL) quando la linea è inattiva.

Nelle tabelle linee, SPLIT è un elemento in tempo reale.

Si tratta di un elemento di condizione.

Tabelle tracciati agenti

Sui server per le comunicazioni che non dispongono della funzione EAS, SPLIT è il numero del gruppo a cui sono assegnate chiamate EXTENSION.

Sui server per le comunicazioni che dispongono della funzione EAS, SPLIT è il numero della specialità a cui si è collegato l'agente.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle rapporti giorno corrente

Il numero del gruppo/specialità per cui vengono acquisiti i dati.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle login/logout agenti

Sui server per le comunicazioni che non dispongono della funzione EAS, SPLIT è il numero del gruppo a cui sono assegnate chiamate EXTENSION.

Sui server per le comunicazioni che dispongono della funzione EAS, SPLIT è il numero della specialità a cui si è collegato l'agente.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle configurazioni giorno corrente

Il numero del gruppo/specialità per cui vengono acquisiti i dati.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle eccezioni agente

Il gruppo/specialità in cui l'agente esegue delle attività quando si verifica l'eccezione.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabella eccezioni gruppi/specialità

Il gruppo/specialità in cui si è verificata l'eccezione.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle tracciamenti chiamate moleste

Il gruppo/specialità in cui l'agente esegue delle attività quando viene segnalata una chiamata molesta.

Si tratta di un elemento amministrativo.

SPLIT1

L'elemento SPLIT1 è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Il numero del primo gruppo/specialità nella cui coda è stata inserita la chiamata nel primo VDN a cui è associata nel segmento di chiamata.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Da SPLIT2 a SPLIT3

Gli elementi SPLIT2 e SPLIT3 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle linee

I numeri del secondo e terzo gruppo/specialità nella cui coda viene inserita la chiamata. SPLIT è vuoto (NULL) quando la chiamata viene eliminata dalla coda. La chiamata viene eliminata dalla coda quando ottiene risposta, viene rinunciata, riceve un tono di occupato forzato o uno svincolo forzato. Gli elementi SPLIT2 e SPLIT3 sono disponibili con la funzione Vettorizzazione.

Nella tabelle linee, SPLIT2 e SPLIT3 sono elementi in tempo reale.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle record chiamata

Il numero del secondo e terzo gruppo/specialità nella cui coda è stata inserita la chiamata nel primo VDN a cui è associata nel segmento di chiamata. Gli elementi SPLIT2 e SPLIT3 sono disponibili con la funzione Vettorizzazione.

Si tratta di un elemento amministrativo.

STAFFED (tempo reale)

L'elemento STAFFED è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di posizioni (POSITIONS) attualmente collegate. STAFFED = AVAIL + AGINRING + ONACD + INACW + INAUX + OTHER.

STAFFED non include R1OTHERSTBY, R2OTHERSTBY e R2INAUXSTBY e R1INAUXSTBY.

Si tratta di un elemento di condizione.

STARTED (tempo reale)

L'elemento STARTED è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

L'ora del giorno in cui ha inizio l'attività (WORKMODE). I valori validi per STARTED sono NULL e ora del giorno. Si tratta di un elemento di condizione.

Tabelle linee

L'ora del giorno in cui ha inizio la condizione della linea (TKSTATE). I valori validi per STARTED sono NULL e ora del giorno.

Si tratta di un elemento di condizione.

STARTTIME (intervallo)

L'elemento STARTTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

L'ora di inizio dell'intervallo per il quale è stata effettuata l'acquisizione dati. STARTTIME riguarda solo la tabella intervalli.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle agenti

L'ora di inizio dell'intervallo per il quale è stata effettuata l'acquisizione dati. STARTTIME riguarda solo la tabella intervalli.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle fasci di linee

L'ora di inizio dell'intervallo per il quale è stata effettuata l'acquisizione dati. STARTTIME riguarda solo la tabella intervalli.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle linee

L'ora di inizio dell'intervallo per il quale è stata effettuata l'acquisizione dati. STARTTIME riguarda solo la tabella intervalli.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle vettori

L'ora di inizio dell'intervallo per il quale è stata effettuata l'acquisizione dati. STARTTIME riguarda solo la tabella intervalli.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle VDN

L'ora di inizio dell'intervallo per il quale è stata effettuata l'acquisizione dati. STARTTIME riguarda solo la tabella intervalli.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle codici attività chiamata

L'ora di inizio dell'intervallo per il quale è stata effettuata l'acquisizione dati. STARTTIME riguarda solo la tabella intervalli.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle tracciati agenti

L'ora del giorno (espressa in ore e minuti) per la quale viene richiesto il tracciato agente. È l'ora del giorno immessa quando si richiede il rapporto.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle rapporti giorno corrente

L'ora di inizio dell'intervallo di frazioni d'ora per il quale sono stati acquisiti i dati. STARTTIME riguarda solo la tabella intervalli.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

STARTTIME_UTC

L'elemento STARTTIME_UTC è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

L'ora di inizio UTC dell'intervallo per il quale è stata effettuata l'acquisizione dati. Viene registrata come numero di secondi a partire dalla mezzanotte ora UTC dell'01/01/1970. Riguarda solo la tabella intervalli.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle agenti

L'ora di inizio UTC dell'intervallo per il quale è stata effettuata l'acquisizione dati. Viene registrata come numero di secondi a partire dalla mezzanotte ora UTC dell'01/01/1970. Riguarda solo la tabella intervalli.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle fasci di linee

L'ora di inizio UTC dell'intervallo per il quale è stata effettuata l'acquisizione dati. Viene registrata come numero di secondi a partire dalla mezzanotte ora UTC dell'01/01/1970. Riguarda solo la tabella intervalli.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle linee

L'ora di inizio UTC dell'intervallo per il quale è stata effettuata l'acquisizione dati. Viene registrata come numero di secondi a partire dalla mezzanotte ora UTC dell'01/01/1970. Riguarda solo la tabella intervalli.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle vettori

L'ora di inizio UTC dell'intervallo per il quale è stata effettuata l'acquisizione dati. Viene registrata come numero di secondi a partire dalla mezzanotte ora UTC dell'01/01/1970. Riguarda solo la tabella intervalli.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle VDN

L'ora di inizio UTC dell'intervallo per il quale è stata effettuata l'acquisizione dati. Viene registrata come numero di secondi a partire dalla mezzanotte ora UTC dell'01/01/1970. Riguarda solo la tabella intervalli.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle codici attività chiamata

L'ora di inizio UTC dell'intervallo per il quale è stata effettuata l'acquisizione dati. Viene registrata come numero di secondi a partire dalla mezzanotte ora UTC dell'01/01/1970. Riguarda solo la tabella intervalli.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

SVCLEVELCHG

L'elemento SVCLEVELCHG è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Indica se il livello di servizio è cambiato o meno durante l'intervallo di acquisizione. I valori validi per SVCLEVELCHG sono 0 (non è stato effettuato alcun cambiamento) e 1 (è stato effettuato un cambiamento).

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle VDN

Indica se il livello di servizio è cambiato o meno durante l'intervallo di acquisizione. I valori validi per SVCLEVELCHG sono 0 (non è stato effettuato alcun cambiamento) e 1 (è stato effettuato un cambiamento).

Si tratta di un elemento amministrativo.

TAGINRING (tempo reale)

L'elemento TAGINRING è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti top collegati alla specialità, con chiamate ACD IN CHIAMATA e non impegnati in altre attività. L’elemento TAGINRING è disponibile con la funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

TALKTIME

L'elemento TALKTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Il tempo di conversazione complessivo dell'agente che risponde nel segmento di chiamata.

TARGETABNS

L'elemento TARGETABNS compare nelle tabelle gruppo/specialità.

Questo elemento rappresenta il numero di chiamate rinunciate durante il livello di servizio prefissato amministrato (TARGETSECONDS). Questa informazione è registrata per tutti i gruppi.

TARGETACDCALLS

L'elemento TARGETACDCALLS compare nelle tabelle gruppo/specialità.

Questo elemento rappresenta il numero di chiamate ACD con risposta durante il livello di servizio prefissato amministrato (TARGETSECONDS). Questa informazione è registrata per tutti i gruppi.

TARGETOUTFLOWS

L'elemento TARGETOUTFLOWS compare nelle tabelle gruppo/specialità.

Questo elemento rappresenta il numero di chiamate instradate nel flusso di uscita durante il livello di servizio prefissato amministrato (TARGETSECONDS). Questa informazione è registrata per tutti i gruppi.

TARGETPCTCHG

Gli elementi TARGETPCTCHG compaiono nelle tabelle gruppi/specialità.

Questo elemento indica se la percentuale del livello di servizio è stata modificata durante l'intervallo di acquisizione. I valori validi per questo campo sono 0, che indica che non sono state apportate modifiche, e 1, che indica che è stata apportata una modifica. Si tratta di un elemento amministrativo.

TARGETPERCENT

L'elemento TARGETPERCENT compare nelle tabelle gruppo/specialità.

Questo elemento memorizza la percentuale di livello di servizio prefissato che è specificato sul server per le comunicazioni Avaya per un gruppo/specialità selezionato. Il processo di archiviazione che trasforma i dati per intervalli di tempo maggiori, ad esempio da dati giornalieri a quelli settimanali, registrerà il valore massimo di TARGETPERCENT.

TARGETSECCHG

L'elemento TARGETSECCHG compare nelle tabelle gruppo/specialità.

Questo elemento indica se il numero di secondi previsti è stato modificato durante l'intervallo di acquisizione. I valori validi per questo campo sono 0, che indica che non sono state apportate modifiche, e 1, che indica che è stata apportata una modifica. Si tratta di un elemento amministrativo.

TARGETSECONDS

L'elemento TARGETSECONDS compare nelle tabelle per gruppo/specialità.

Questo elemento memorizza il numero di secondi previsti specificato sul server per le comunicazioni Avaya per il livello di servizio prefissato per gruppi/specialità. Il processo di archiviazione che trasforma i dati per intervalli di tempo maggiori, ad esempio da dati giornalieri a quelli settimanali, registrerà il valore massimo di TARGETSECONDS.

TAVAILABLE (tempo reale)

L'elemento TAVAILABLE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti top collegati e disponibili nella specialità. L’elemento TAVAILABLE è disponibile con la funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

TDA_INACW (tempo reale)

L'elemento TDA_INACW è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti top collegati alla specialità e impegnati in attività ACW associate a chiamate ad agente specifico. TDA_INACW è un sottoinsieme di TOTHER. L’elemento TDA_INACW è disponibile con la funzione ASAI o EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

TDA_ONACD (tempo reale)

L'elemento TDA_ONACD è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti top collegati alla specialità e impegnati in chiamate ad agente specifico. TDA_ONACD è un sottoinsieme di TOTHER. L’elemento TDA_ONACD è disponibile con la funzione ASAI o EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

THRESHOLD

L’elemento THRESHOLD è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabella eccezioni agenti

Il limite, dato come numero di ricorrenze, amministrato per il tipo di eccezione. Un'eccezione si verifica quando l'attività dell'agente oltrepassa tale limite.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabella eccezioni gruppi/specialità

Il limite, dato come numero di ricorrenze, amministrato per il tipo di eccezione. Un'eccezione si verifica quando l'attività nel gruppo/specialità oltrepassa tale limite.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabella eccezioni fasci di linee

Il limite, dato come numero di ricorrenze, amministrato per il tipo di eccezione. Un'eccezione si verifica quando l'attività nel fascio di linee oltrepassa tale limite.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabella eccezioni VDN

Il limite, dato come numero di ricorrenze, amministrato per il tipo di eccezione. Un'eccezione si verifica quando l'attività nel VDN oltrepassa tale limite.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabella eccezioni vettore

Il limite, dato come numero di ricorrenze, amministrato per il tipo di eccezione. Un'eccezione si verifica quando l'attività nel vettore oltrepassa tale limite.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabella eccezioni acquisizioni dati

Il limite, dato come numero di ricorrenze, amministrato per il tipo di eccezione. Un'eccezione si verifica quando l'attività di acquisizione dati oltrepassa tale limite.

Si tratta di un elemento amministrativo.

TI_AUXTIME

L'elemento TI_AUXTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui l'agente è impegnato in attività AUX per tutti i gruppi/specialità oppure in chiamate AUXINCALLS o AUXOUTCALLS e il gruppo (SPLIT) è quello con l'accesso meno recente (OLDEST_LOGON). Il tempo “TI_” viene memorizzato per il gruppo/specialità a cui l'agente resta collegato più a lungo. Il valore di “TI_” deve essere sommato per i gruppi/specialità a cui gli agenti possono collegarsi, nel caso in cui l'ordine di accesso cambi durante l'intervallo di acquisizione.

Nota

Quando OLDEST_SKILL è una specialità Livello per riservato, l’elemento del database TI_AUXTIME (agente) include il tempo durante il quale l’agente svolge attività AUX sia che la specialità si trovi nella condizione normale che di sovraccarico.

TI_AUXTIME include TI_AUXTIME0, TI_AUXTIME1 - 9, TI_AUXTIME10 - 99 (funzione opzionale), I_AUXINTIME e I_AUXOUTTIME.

SUM(TI_AUXTIME) è pari alla somma di tutti gli elementi TI_AUXTIME, 0-9, 10-99 (funzione opzionale), per tutti i gruppi/specialità a cui l'agente era collegato.

Si tratta di un elemento cumulativo.

TI_AUXTIME0

L'elemento TI_AUXTIME0 è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il periodo di tempo impiegato dall'agente in attività AUX con un codice di motivazione 0 (zero). Il tempo “TI_” viene memorizzato per il gruppo/specialità a cui l'agente resta collegato più a lungo. Il valore di “TI_” deve essere sommato per i gruppi/specialità a cui gli agenti possono collegarsi, nel caso in cui l'ordine di accesso cambi durante l'intervallo di acquisizione.
Sui server per le comunicazioni in cui i codici di motivazione AUX sono attivi, TI_AUXTIME0 rappresenta il periodo di tempo durante il quale gli agenti si trovano nella condizione AUX di sistema. Sui server per le comunicazioni in cui i codici di motivazione AUX non sono attivi, TI_AUXTIME0 assume lo stesso valore di TI_AUXTIME.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Da TI_AUXTIME1 a TI_AUXTIME9

Gli elementi compresi tra TI_AUXTIME1 e TI_AUXTIME9 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il periodo di tempo impiegato dall'agente in attività AUX con un codice di motivazione da 1 a 9. Il tempo “TI_” viene memorizzato per il gruppo/specialità a cui l'agente resta collegato più a lungo. Il valore di “TI_” deve essere sommato per i gruppi/specialità a cui gli agenti possono collegarsi, nel caso in cui l'ordine di accesso cambi durante l'intervallo di acquisizione.
Gli elementi compresi tra TI_AUXTIME1 e TI_AUXTIME9 sono disponibili sui server per le comunicazioni Avaya con funzione EAS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Da TI_AUXTIME10 a TI_AUXTIME99

Nota

Gli elementi compresi tra TI_AUXTIME10 e TI_AUXTIME99 sono disponibili se è stata acquistata la funzione avanzata dei codici di motivazione AUX.

Gli elementi compresi tra TI_AUXTIME10 e TI_AUXTIME99 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il periodo di tempo impiegato dall'agente in attività AUX con un codice di motivazione da 10 a 99. Il tempo “TI_” viene memorizzato per il gruppo/specialità a cui l'agente resta collegato più a lungo. Il valore di “TI_” deve essere sommato per i gruppi/specialità a cui gli agenti possono collegarsi, nel caso in cui l'ordine di accesso cambi durante l'intervallo di acquisizione. Gli elementi compresi tra TI_AUXTIME10 e TI_AUXTIME99 sono disponibili sui server per le comunicazioni Avaya con funzione EAS.

Si tratta di un elemento cumulativo.

TI_AVAILTIME

L'elemento TI_TAVAILTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui l'agente resta disponibile per chiamate ACD ad agente specifico e a gruppo/specialità in uno qualsiasi dei gruppi/specialità. TI_AVAILTIME viene registrato per il gruppo/specialità a cui l'agente resta collegato più a lungo. Il valore di “TI_” deve essere sommato per i gruppi/specialità a cui gli agenti possono collegarsi, nel caso in cui l'ordine di accesso cambi durante l'intervallo di acquisizione. Sui server per le comunicazioni che non dispongono della funzione EAS, se un agente si collega a più gruppi e si trova in condizione AUX in un gruppo ed è disponibile per chiamate ACD in un altro, l'agente aumenta il valore I_AVAILTIME per il gruppo in cui l'agente è disponibile e il valore TI_AVAILTIME relativo al gruppo a cui l'agente resta collegato più a lungo.

Si tratta di un elemento cumulativo.

TI_OTHERTIME

L'elemento TI_OTHERTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui l’agente rimane impegnato in altre attività in qualsiasi gruppo/specialità. TI_OTHERTIME viene acquisito per il periodo di tempo dopo il collegamento al server per le comunicazioni e dopo che l’agente si è collegato, ma prima che a CMS venga notificata la condizione di attività dell'agente.

Quando l'agente si trova in modalità di risposta automatica o manuale, l'altra attività per il gruppo/specialità include il periodo di tempo trascorso a svolgere le seguenti attività:

- L'agente mette qualsiasi chiamata in attesa e non esegue altre attività.
- L'agente è impegnato in una chiamata ad agente specifico o in attività ACW per una chiamata ad agente specifico.
- L'agente seleziona il numero per effettuare una chiamata o per attivare una funzione.
- Il terminale sta squillando per una chiamata interna o ACD ad agente specifico, senza ulteriori attività.
- Il periodo di tempo durante il quale gli agenti rimangono collegati a più gruppi/specialità e impegnati in attività per un altro gruppo/specialità.

Il tempo "TI_" viene memorizzato per il gruppo/specialità a cui l'agente resta collegato più a lungo. Il valore di "TI_" deve essere sommato per i gruppi/specialità a cui gli agenti possono collegarsi, nel caso in cui l'ordine di accesso cambi durante l'intervallo di acquisizione. TI_OTHERTIME include I_ACDOTHERTIME.

Nota

Quando OLDEST_SKILL è una specialità Livello per riservato, l'elemento del database TI_OTHERTIME (agente) include il tempo durante il quale l'agente svolge attività AUX sia che la specialità si trovi nella condizione normale che di sovraccarico.

Si tratta di un elemento cumulativo.

TI_STAFFTIME

L'elemento TI_STAFFTIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il periodo di tempo durante l'intervallo di acquisizione in cui l'agente è in servizio in qualsiasi gruppo/specialità. Il tempo "TI_" viene memorizzato per il gruppo/specialità a cui l'agente resta collegato più a lungo. Il valore di "TI_" deve essere sommato per i gruppi/specialità a cui gli agenti possono collegarsi, nel caso in cui l'ordine di accesso cambi durante l'intervallo di acquisizione. sum(TI_STAFFTIME) = sum(I_ACDTIME + I_ACWTIME + I_DA_ACDTIME + I_DA_ACWTIME + I_RINGTIME + TI_AUXTIME + TI_AVAILTIME + TI_OTHERTIME), per tutti i gruppi/specialità a cui l'agente era collegato.

Nota

Quando OLDEST_SKILL è una specialità Livello per riservato, l'elemento del database TI_STAFFTIME (agente) include il tempo durante il quale l'agente svolge attività AUX sia che la specialità si trovi nella condizione normale che di sovraccarico.

Si tratta di un elemento cumulativo.

TIME

L'elemento TIME è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabella eccezioni agenti

Il limite, dato come numero di secondi, amministrato per i tipi di eccezione a tempo. Quando l'attività dell'agente oltrepassa il limite, viene registrata una ricorrenza relativa al valore di soglia.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabella eccezioni gruppi/specialità

Il limite, dato come numero di secondi, amministrato per i tipi di eccezione a tempo. Quando l'attività nel gruppo/specialità oltrepassa il limite, viene registrata una ricorrenza relativa al valore di soglia.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabella eccezioni fasci di linee

Il limite, dato come numero di secondi, amministrato per i tipi di eccezione a tempo. Quando l'attività nel fascio di linee oltrepassa il limite, viene registrata una ricorrenza relativa al valore di soglia.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabella eccezioni VDN

Il limite, dato come numero di secondi, amministrato per i tipi di eccezione a tempo. Quando l'attività nel VDN oltrepassa il limite, viene registrata una ricorrenza relativa al valore di soglia.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabella eccezioni vettore

Il limite, dato come numero di secondi, amministrato per i tipi di eccezione a tempo. Quando l'attività nel vettore oltrepassa il limite, viene registrata una ricorrenza relativa al valore di soglia.

Si tratta di un elemento amministrativo.

TINACW (tempo reale)

L'elemento TINACW è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti top collegati alla specialità e impegnati in attività ACW per chiamate ACD a specialità. Sono inclusi gli agenti top impegnati in chiamate ACWIN o ACWOUT e gli agenti impegnati in attività ACW non associate a una chiamata ACD. TINACW include TONACWIN e TONACWOUT. L'elemento TINACW è disponibile con la funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

TINAUX (tempo reale)

L'elemento TINAUX è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti top collegati alla specialità e impegnati in attività AUX. Sono inclusi gli agenti impegnati in chiamate AUXIN o AUXOUT. TINAUX include TINAUX0, da TINAUX1 a TINAUX9, TONACDAUXOUT, TONAUXIN e TONAUXOUT. L'elemento TINAUX è disponibile con la funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

TINAUX0 (tempo reale)

L'elemento TINAUX0 è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti top collegati alla specialità e impegnati in attività AUX per il codice di motivazione 0 (zero) per tutti i gruppi/specialità o impegnati in una chiamata AUXIN o AUXOUT per AUX con codice di motivazione 0 (zero). Sui server per le comunicazioni in cui i codici di motivazione AUX sono attivi, TINAUX0 rappresenta il periodo di tempo durante il quale gli agenti si trovano nella condizione AUX di sistema. L'elemento TINAUX0 è disponibile con la funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

Da TINAUX1 a TINAUX9 (tempo reale)

Gli elementi compresi tra TINAUX1 e TINAUX9 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti top collegati alla specialità e impegnati in attività AUX con codici di motivazione da 1 a 9 per tutti i gruppi/specialità. Include gli agenti impegnati in chiamate AUXIN o AUXOUT da AUX con il codice di motivazione appropriato. Gli elementi compresi tra TINAUX1 e TINAUX9 sono disponibili con la funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

Da TINAUX10 a TINAUX99 (tempo reale)

Nota
I livelli compresi tra TINAUX10 e TINAUX99 sono disponibili se è stata acquistata la funzione avanzata dei codici di motivazione AUX.

Gli elementi compresi tra TINAUX10 e TINAUX99 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti top collegati alla specialità e impegnati in attività AUX con codici di motivazione da 10 a 99 per tutti i gruppi/specialità. Include gli agenti impegnati in chiamate AUXIN o AUXOUT da AUX con il codice di motivazione appropriato. Gli elementi compresi tra TINAUX10 e TINAUX99 sono disponibili con la funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

TKGRP

L'elemento TKGRP è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il numero del fascio di linee per cui sono stati acquisiti i dati. Equivale a zero se il fascio di linee che trasporta la chiamata non è misurato.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle linee

Il numero del fascio di linee a cui è assegnata la linea.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle record chiamata

Il numero del fascio di linee per cui sono stati acquisiti i dati o per il quale si è verificata un'eccezione. Equivale a zero se il fascio di linee che trasporta la chiamata non è misurato.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabella eccezioni fasci di linee

Il numero del fascio di linee per cui sono stati acquisiti i dati o per il quale si è verificata un'eccezione. Equivale a zero se il fascio di linee che trasporta la chiamata non è misurato.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabella eccezioni tracciamento chiamate moleste

Il numero del fascio di linee per cui sono stati acquisiti i dati o per il quale si è verificata un'eccezione. Equivale a zero se il fascio di linee che trasporta la chiamata non è misurato.

Si tratta di un elemento amministrativo.

TKSTATE (tempo reale)

L'elemento TKSTATE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle linee

La condizione della chiamata corrente. Le condizioni di linea comprendono: IDLE, SEIZED, QUEUED, CONN (collegato), RING, DABN (eliminata dalla coda e rinunciata), FBUSY (forzato a occupato), FDISC (svincolo forzato), HOLD, MBUSY (occupato per manutenzione), UNKNOWN (sconosciuto) oppure quelle definite nel dizionario.

Si tratta di un elemento di condizione.

TONACD (tempo reale)

L'elemento TONACD è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti top collegati alla specialità e impegnati in chiamate ACD entranti e uscenti per la specialità. TONACD include TONACDOUT. L’elemento TONACD è disponibile con la funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

TONACDAUXOUT (tempo reale)

L'elemento TONACDAUXOUT è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti top collegati alla specialità e impegnati in chiamate AUXOUT con una chiamata ACD in attesa per la specialità. L’elemento TONACDAUXOUT è disponibile con la funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

TONACDOUT (tempo reale)

L'elemento TONACDOUT è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti top impegnati in chiamate uscenti effettuate da un processore supplementare alla specialità. L'elemento TONACDOUT è disponibile con la funzione ASAI.

Si tratta di un elemento di condizione.

TONACWIN (tempo reale)

L'elemento TONACWIN è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti top in condizione ACW per la specialità e impegnati in chiamate entranti interne. Tali agenti sono inclusi anche in TINACW. L’elemento TONACWIN è disponibile con la funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

TONACWOUT (tempo reale)

L'elemento TONACWOUT è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti top in condizione ACW per la specialità e impegnati in chiamate uscenti interne. Tali agenti sono inclusi anche in TINACW. L’elemento TONACWOUT è disponibile con la funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

TONAUXIN (tempo reale)

L'elemento TONAUXIN è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti top impegnati in attività AUX e in condizione AVAILABLE o con una chiamata ACD, AUXIN o AUXOUT in attesa attribuita a questo gruppo/specialità e impegnati in chiamate entranti interne. L’elemento TONAUXIN è disponibile con la funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

TONAUXOUT (tempo reale)

L'elemento TONAUXOUT è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti top impegnati in attività AUX e in condizione AVAILABLE o con una chiamata ACD, AUXIN o AUXOUT in attesa attribuita a questo gruppo/specialità e impegnati in chiamate entranti interne. L’elemento TONAUXOUT è disponibile con la funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

TOPCALLS

L'elemento TOPCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate ACDCALLS con massima priorità a cui gli agenti del gruppo/specialità hanno risposto. L'elemento TOPCALLS è disponibile con la funzione Vettorizzazione.

Si tratta di un elemento cumulativo.

TOPSKILL (tempo reale)

L'elemento TOPSKILL è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

La specialità dell'agente misurata, amministrata per prima e di livello massimo, in cui il livello 1 è il più alto e il livello 16 è il più basso. L’elemento TOPSKILL è disponibile con la funzione EAS.

La specialità più alta (TOPSKILL) di un agente è 0, salvo quando PREFERENCE è impostato sul livello di specialità (LVL). Ciò indica che se la preferenza di trattamento delle chiamate è impostata su Massima priorità (NEED) o Allocazione percentuale (PCNT), un agente non ha una specialità più alta e non viene conteggiato negli elementi per la specialità più alta della tabella gruppi/specialità. Inoltre, gli agenti che presentano la preferenza livello di specialità, ma solo livelli riservati per tutte le loro specialità non hanno una specialità più alta (TOPSKILL).

Si tratta di un elemento di condizione.

TOT_PERCENTS (tempo reale)

L'elemento TOT_PERCENTS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppi/specialità

Le percentuali di agenti in servizio allocate alla specialità. L'elemento TOT_PERCENTS è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento amministrativo.

TOTHER (tempo reale)

L'elemento TOTHER è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti top che svolgono altre attività. Sono inclusi gli agenti rimasti collegati a più gruppi/specialità e impegnati in attività per un altro gruppo/specialità. Le posizioni (POSITIONS) degli agenti vengono visualizzate come OTHER immediatamente dopo il collegamento al server per le comunicazioni e dopo che gli agenti hanno eseguito l'accesso, ma prima che a CMS venga notificata la condizione di attività dell'agente.

Quando l’agente si trova in modalità di risposta automatica o manuale, l’altra attività per il gruppo/specialità include il periodo di tempo trascorso a svolgere le seguenti attività:

- L'agente mette qualsiasi chiamata in attesa e non esegue altre attività.
- L'agente è impegnato in una chiamata ad agente specifico o in attività ACW per una chiamata ad agente specifico.
- L'agente seleziona il numero per effettuare una chiamata o per attivare una funzione.
- Il terminale sta squillando per una chiamata interna o ACD ad agente specifico, senza ulteriori attività.
- Il periodo di tempo durante il quale gli agenti rimangono collegati a più gruppi/specialità e impegnati in attività per un altro gruppo/specialità.

Con la funzione EAS e il trattamento di chiamate multiple, gli agenti sono disponibili in altre specialità di trattamento di chiamate multiple, ma non in questa specialità.

TOTHER include TDA_INACW e TDA_ONACD. L’elemento TOTHER è disponibile con la funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

TRANSFERRED

L'elemento TRANSFERRED è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di chiamate ACDCALLS trasferite a un'altra destinazione. L'elemento TRANSFERRED include tutte le chiamate a gruppo/specialità trasferite.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle agenti

Il numero di chiamate che l'agente trasferisce a un'altra destinazione. TRANSFERRED include tutte le chiamate trasferite.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle fasci di linee

Il numero di chiamate che l'agente trasferisce a un'altra destinazione. Le chiamate TRANSFERRED includono sia le chiamate entranti che le chiamate uscenti. Quindi, OTHERCALLS e O_OTHERCALLS potrebbero includere alcune chiamate TRANSFERRED. TRANSFERRED include tutte le chiamate trasferite.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate trasferite a un'altra destinazione. TRANSFERRED include tutte le chiamate VDN trasferite.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle tracciati agenti

Indica se l'agente che risponde avvia o meno un trasferimento per questa chiamata. I valori validi per TRANSFERRED sono 0 (non è stato avviato alcun trasferimento) e 1 (è stato avviato un trasferimento). TRANSFERRED include tutte le chiamate trasferite.

Tabelle record chiamata

Indica se l'agente che risponde avvia o meno un trasferimento per questa chiamata. I valori validi per TRANSFERRED sono 0 (non è stato avviato alcun trasferimento) e 1 (è stato avviato un trasferimento). TRANSFERRED include tutte le chiamate trasferite.

TRENDBASE

L'elemento TRENDBASE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle configurazioni giorno corrente

La data di base per il trend stagionale.

Si tratta di un elemento amministrativo.

TRUNKS

L’elemento TRUNKS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle fasci di linee

Il numero di linee attualmente assegnate al fascio (TKGRP).

Si tratta di un elemento amministrativo.

TSTAFFED (tempo reale)

L'elemento TSTAFFED è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle gruppo/specialità

Il numero di agenti top attualmente in servizio nel gruppo (SPLIT). TSTAFFED = TAVAILABLE + TAGINRING + TONACD + TINACW + TINAUX + TOTHER. L’elemento TSTAFFED è disponibile con la funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

TYPE (tempo reale)

L'elemento TYPE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il tipo di specialità, “p” per primario o “s” per secondario, associato al gruppo (SPLIT). L’elemento TYPE è disponibile con le funzioni EAS e Vettorizzazione.

Sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS, il livello di specialità 1 è rappresentanto da p, il livello di specialità 2 è rappresentato da s e i livelli di specialità da 3 a 16 sono vuoti. Gli utenti di più di 2 livelli di specialità devono utilizzare gli elementi SKLEVEL anziché SKILLTYPE.

Si tratta di un elemento amministrativo.

UCID

L'elemento UCID è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle tracciati agenti

L’UCID (Universal Call Identifier, identificativo di chiamata universale) è un numero univoco assegnato al segmento di chiamata nell'ambito della rete dell'utente.

Tabelle record chiamata

UCID (Universal Call Identifier, identificativo di chiamata universale) è un numero univoco assegnato al segmento di chiamata nell'ambito della rete dell'utente.

USE_SVC_OBJ (tempo reale)

L'elemento USE_SVC_OBJ è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

L’agente richiede notifica di ricezione delle chiamate in base all'obiettivo di servizio amministrato per la specialità. I valori validi per USE_SVC_OBJ sono 1 (la richiesta è stata effettuata) e 2 (non è stata effettuata alcuna richiesta). L'elemento USE_SVC_OBJ è disponibile sui server per le comunicazioni Avaya dotati della funzione EAS.

Si tratta di un elemento amministrativo.

UUI_LEN

L'elemento UUI_LEN è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Lunghezza in byte delle informazioni utente a utente associate al segmento di chiamata.

VDISCCALLS

L'elemento VDISCCALLS è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle vettori

Il numero di chiamate che ricevono uno svincolo forzato dal server per le comunicazioni perché il timer di disconnessione vettore è scaduto oppure perché la chiamata ha raggiunto la fine del vettore senza essere inserita nella coda. Per fine del vettore si intende l'esecuzione del comando vettore “stop”, che è stata raggiunta la fine del vettore o che la chiamata ha eseguito 1000 passi del vettore.

Si tratta di un elemento cumulativo.

Tabelle VDN

Il numero di chiamate che ricevono uno svincolo forzato dal server per le comunicazioni perché il timer di disconnessione vettore è scaduto oppure perché la chiamata ha raggiunto la fine del vettore senza essere inserita nella coda. Per fine del vettore si intende l'esecuzione del comando vettore “stop”, che è stata raggiunta la fine del vettore o che la chiamata ha eseguito 1000 passi del vettore.

Si tratta di un elemento cumulativo.

VDN

L'elemento VDN è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il VDN associato alla chiamata ACD corrente ad agente specifico o a gruppo/specialità dell'agente. L'elemento VDN è disponibile con la funzione Vettorizzazione.

Si tratta di un elemento di condizione.

Tabelle fasci di linee

Il VDN in cui termina il fascio di linee (TKGRP). L'elemento VDN è disponibile con la funzione Vettorizzazione.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle linee

Il VDN associato alla chiamata corrente. Rimane impostato fino a quando la linea non diventa inattiva, dopodiché viene impostato su NULL. L'elemento VDN è disponibile con la funzione Vettorizzazione.

Si tratta di un elemento di condizione.

Tabelle VDN

Il numero di collegamento vettore associato al VDN.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabella eccezioni VDN

Il VDN per il quale si è verificata l'eccezione o che ha trasportato la chiamata molesta. L'elemento VDN è disponibile con la funzione Vettorizzazione.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabella eccezioni tracciamento chiamate moleste

Il VDN per il quale si è verificata l'eccezione o che ha trasportato la chiamata molesta. L'elemento VDN è disponibile con la funzione Vettorizzazione.

Si tratta di un elemento amministrativo.

VDN2-9

L'elemento VDN2-9 è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle record chiamata

Dal secondo al nono VDN associato al segmento di chiamata.

VECTOR

L'elemento VECTOR è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle linee (tempo reale)

Il vettore associato alla chiamata corrente. Rimane impostato fino a quando la linea non diventa inattiva, dopodiché viene impostato su NULL. L'elemento VECTOR è disponibile con la funzione Vettorizzazione.

Si tratta di un elemento di condizione in tempo reale.

Tabelle fasci di linee

Il VDN o vettore in cui termina il fascio di linee.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabelle vettori

Il numero del vettore rappresentato da questa riga. L'elemento VECTOR è disponibile con la funzione Vettorizzazione.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

Tabelle VDN

Il numero vettore associato al VDN.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabella eccezioni VDN

Il numero vettore associato al VDN o per il quale si è verificata l'eccezione.

Si tratta di un elemento amministrativo.

Tabella eccezioni vettore

Il numero vettore rappresentato da questa riga o per il quale si è verificata l'eccezione.

Si tratta di un elemento identificativo della riga.

WMODE_SEQ

L'elemento WMODE_SEQ è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle tracciati agenti

Il numero di sequenza degli eventi che si verificano nello stesso secondo.

WORKCODE

L'elemento WORKCODE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle tracciati agenti

Il codice di attività della chiamata che l'agente ha inserito per la chiamata. L’elemento WORKCODE è disponibile quando vengono implementati i codici attività chiamata.

WORKMODE (tempo reale)

L'elemento WORKMODE è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

L’attività attualmente utilizzata dall'agente. Le attività dell'agente comprendono: AVAIL, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, RING, UNKNOWN, OTHER e UNSTAFF. Se l'agente non ha effettuato l'accesso durante l'intervallo di acquisizione, non viene indicato alcun valore.

Si tratta di un elemento di condizione.

Tabelle tracciati agenti

L'attività svolta dall'agente durante il tracciato. Le attività dell'agente comprendono: AVAIL, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, RING, UNKNOWN, OTHER e UNSTAFF. Se l'agente non ha effettuato l'accesso durante l'intervallo di acquisizione, non viene indicato alcun valore.

WORKSKILL (tempo reale)

L'elemento WORKSKILL è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il numero della specialità in cui l’agente è attualmente impegnato.

Utilizzare WORKSKILL per le condizioni di chiamata riportate di seguito:

- Quando un agente è impegnato in una chiamata ACD ad agente specifico o a gruppo/specialità oppure si trova in condizione ACW (il valore è il gruppo/specialità associato alla chiamata o all'attività ACW).
- Quando un agente è disponibile, impegnato in attività ausiliarie (AUX) o in attività definite come “altro” (OTHER) non viene indicato alcun valore.
- Quando un agente è impegnato in una chiamata AUXIN (gruppo/specialità OLDEST_LOGON).
- Quando un agente è impegnato in una chiamata AUXIN o AUXOUT dalla condizione di disponibilità, in condizione AUX o con una chiamata AUXIN o AUXOUT in attesa (gruppo/specialità OLDEST_LOGON).
- Quando un agente è impegnato in una chiamata AUXOUT, mentre una chiamata ACD è in attesa (il valore è il gruppo/specialità associato alla chiamata ACD).

WORKSKILL è diverso da WORKSPLIT solo quando l’agente è disponibile, nel qual caso WORKSKILL non presenta alcun valore e WORKSPLIT visualizza uno dei gruppi/specialità in cui l’agente è disponibile. È consigliabile utilizzare WORKSKILL anziché WORKSPLIT nei rapporti. L’elemento WORKSKILL è disponibile con la funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

WORKSKLEVEL (tempo reale)

L'elemento WORKSKLEVEL è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

WORKSKLEVEL è il livello di specialità normale (compreso tra 1 e 16) o un livello riservato 1 o 2. WORKSKLEVEL si applica a WORKSKILL. L’elemento WORKSKLEVEL è disponibile con la funzione EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

WORKSPLIT (tempo reale)

L'elemento WORKSPLIT è incluso nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Il numero del gruppo in cui l'agente è attualmente impegnato.

Utilizzare WORKSPLIT per le condizioni di chiamata riportate di seguito:

- Quando un agente è impegnato in una chiamata ACD ad agente specifico o a gruppo/specialità oppure si trova in condizione ACW (il valore è il gruppo/specialità associato alla chiamata o all'attività ACW).
- Quando un agente è disponibile (l'ultimo gruppo/specialità in cui l'agente era disponibile).
- Quando un agente è impegnato in una chiamata AUXIN o AUXOUT dalla condizione di disponibilità, in condizione AUX o con una chiamata AUXIN o AUXOUT in attesa (gruppo/specialità OLDEST_LOGON).
- Quando un agente è impegnato in una chiamata AUXIN, mentre una chiamata ACD è in attesa (il valore è il gruppo/specialità OLDEST_LOGON).
- Quando un agente è impegnato in una chiamata AUXOUT, mentre una chiamata ACD è in attesa (il valore è il gruppo/specialità associato alla chiamata ACD).

WORKSKILL è diverso da WORKSPLIT solo quando l'agente è disponibile, nel qual caso WORKSKILL non presenta alcun valore e WORKSPLIT visualizza uno dei gruppi/specialità in cui l'agente è disponibile. È consigliabile utilizzare WORKSKILL anziché WORKSPLIT nei rapporti per EAS.

Si tratta di un elemento di condizione.

WORKSPLIT2 e WORKSPLIT3 (tempo reale)

Gli elementi WORKSPLIT2 e WORKSPLIT3 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

I numeri di gruppi/specialità diversi da WORKSPLIT in cui l'agente è disponibile. WORKSPLIT2 e WORKSPLIT3 si riferiscono agli agenti che si sono collegati a più gruppi/specialità.

Si tratta di un elemento di condizione.

Da WORKSPLIT4 a WORKSPLIT20 (tempo reale)

Gli elementi compresi tra WORKSPLIT4 e WORKSPLIT20 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

I numeri di gruppi/specialità diversi da WORKSPLIT in cui l'agente è disponibile. Gli elementi compresi tra WORKSPLIT4 e WORKSPLIT20 si riferiscono agli agenti che si sono collegati a più gruppi/specialità.

Si tratta di un elemento di condizione.

Da WORKSPLIT21 a WORKSPLIT60 (tempo reale)

Gli elementi compresi tra WORKSPLIT21 e WORKSPLIT60 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Questo elemento memorizza i numeri di gruppi/specialità diversi da WORKSPLIT in cui l'agente è disponibile. Gli elementi compresi tra WORKSPLIT21 e WORKSPLIT60 si riferiscono agli agenti che si sono collegati a più gruppi/specialità.

Si tratta di un elemento di condizione.

Da WORKSPLIT61 a WORKSPLIT120 (tempo reale)

Gli elementi compresi tra WORKSPLIT61 e WORKSPLIT120 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle agenti

Questo elemento memorizza i numeri di gruppi/specialità diversi da WORKSPLIT in cui l'agente è disponibile. Gli elementi compresi tra WORKSPLIT61 e WORKSPLIT120 si riferiscono agli agenti che si sono collegati a più gruppi/specialità.

Si tratta di un elemento di condizione.

Da WT1 a WT4

Gli elementi compresi tra WT1 e WT4 sono inclusi nelle tabelle del database indicate di seguito:

Tabelle configurazioni giorno corrente

Il peso assegnato a data 1 (WT1), data 2 (WT2), data 3 (WT3) e data 4 (WT4) a scopo di previsione. Si tratta di un elemento amministrativo.

Definizioni dei calcoli CMS

Le *Definizioni dei calcoli CMS* comprendono le definizioni dei calcoli utilizzati nei rapporti CMS e CMS Supervisor.

Includono inoltre informazioni e tabelle di riferimento incrociato, relative ai valori di ricerca impiegati nei calcoli.

CMS utilizza i calcoli degli elementi del database in molti rapporti. È possibile utilizzare i calcoli standard nei rapporti personalizzati oppure crearne di nuovi. Se si modificano i calcoli standard, si rischia di cambiare il significato dei dati.

Tabella di esempio dei calcoli standard del dizionario

Di seguito è riportato un esempio di come viene presentata la definizione di ogni calcolo riportato nelle *Definizioni dei calcoli CMS*.

Identificazione del calcolo	Calcolo	Descrizione
IDENTIFICAZIONE DEL CALCOLO (come appare nel Dizionario CMS)	La definizione matematica del calcolo	Una breve descrizione del calcolo

Valori di ricerca

I *Valori di ricerca* sono i valori di ricerca del database. Utilizzare le tabelle contenute in questa sezione per identificare il modo in cui CMS memorizza i valori di ricerca riga.

Organizzazione

I *Valori di ricerca* contengono due tipi di tabelle:

- Tabelle di riferimento incrociato relative alla condizione dell'agente e ai valori di ricerca riga a pagina 398
- Tabelle di riferimento incrociato relative all'esito delle chiamate e ai valori di ricerca riga a pagina 400

Tabelle di riferimento incrociato relative alla condizione dell'agente e ai valori di ricerca riga

Utilizzare le seguenti tabelle per identificare il modo in cui CMS mette in correlazione gli elementi del database per condizione dell'agente ai valori di ricerca riga.

Elementi del database per agenti

Elementi del database per condizioni	Condizione	Valori di ricerca riga
AG_DEST	PBX OFF	1 2
AG_DIR	OUT IN	1 2
AG_ORIG	(Vuoto) PHONE KEYBOARD	0 1 2
AG_PREF	LVL NEED PCNT	1 2 3
LEVEL	R1 R2	51 52
ROLE	ALLC DI RIS SU NECESSITÀ RSRV MASSIMA	1 3 0 4 2
WORKMODE	SCONOSCIUTO FUORI SERVIZIO DISP ACD ACW AUX DACD DACW OTHER IN CHIAMATA LOGON LOGOFF TRACE ON TRACE OFF	0 10 20 30 40 50 60 70 220 80 100 110 120 121

Elementi del database per linee

Elementi del database per condizioni	Condizione	Valori di ricerca riga
ALL_BUSY	YES NO	1 0
TKSTATE	SCONOSCIUTO INATTIVO OCCUPATO IN CODA CONN DABN MBUSY FBUSY FDISC IN ATTESA IN CHIAMATA	0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 80
TK_DIR	IN OUT	2 1
TK_PRI	YES NO	1 0
TK_QTYPE	MAIN BACKUP	1 2
TK_VPRI	BASSA MEDIA ALTA MASSIMA	1 2 3 4

Elementi del database vari

Elementi del database per condizioni	Condizione	Valori di ricerca riga
PER_CHG	YES NO	1 0
SLVL_CHG	YES NO	1 0

Elementi del database vari

Elementi del database per condizioni	Condizione	Valori di ricerca riga
SKSTATE	SCONOSCIUTO NORMAL OVRLD1 OVRLD2	0 1 2 3
YES_NO	n y	0 1

Tabelle di riferimento incrociato relative all'esito delle chiamate e ai valori di ricerca riga

Utilizzare la seguente tabella per identificare il modo in cui CMS mette in correlazione gli elementi del database per andamento delle chiamate ai valori di ricerca riga.

Elementi del database per condizioni	Condizione	Valori di ricerca riga
DISPOSITION	CONN ANS ABAN IFLOW FBUSY FDISC OTHER	1 2 3 4 5 6 7

Calcoli

I calcoli matematici definiti in questa sezione sono i calcoli standard del dizionario CMS impiegati nei rapporti in tempo reale, storici e integrati CMS e CMS Supervisor. I calcoli possono anche essere utilizzati nei rapporti personalizzati e in quelli creati tramite Editor grafico.

ATTENZIONE
Non modificare i calcoli standard del Dizionario CMS per non alterare il significato dei dati riportati nei rapporti.

Questa sezione include i seguenti argomenti:

- Calcoli standard del Dizionario CMS a pagina 401
- Calcoli specifici dei rapporti a pagina 412

Calcoli standard del Dizionario CMS

La seguente tabella indica tutti i calcoli standard del Dizionario CMS:

Identificazione del calcolo	Calcolo	Descrizione
ACW_AUX_OUT_ADJ	ACWAUXOUTADJCALLS + AUXOUTADJCALLS	Chiamate esterne al server per le comunicazioni effettuate dal processore supplementare in ACW o AUX.
ACW_AUX_OUT_CALLS	ACWOUTOFFCALLS + AUXOUTOFFCALLS	Tutte le chiamate esterne al server per le comunicazioni effettuate in ACW o AUX.
AGENTS_ON_EXT_CALLS	(ONACWIN + ONAUXIN + ONACWOUT + ONAUXOUT)	Agenti in chiamate sull'interno.
Dati effettivi rispetto a quelli previsti.	(100*TARGETACDCALLS / CALLSOFFERED) - TARGETPERCENT	Questo calcolo determina il livello di servizio effettivo confrontato con la percentuale del livello di servizio prefissato.
AVG_ABANDON_TIME	ABNTIME / ABNCALLS	Tempo medio di rinuncia
AVG_ABANDON_TIME_SUM	sum(ABNTIME) / sum(ABNCALLS)	Tempo medio complessivo di rinuncia.
AVG_ACD_TALK_TIME	ACDTIME / ACDCALLS	Tempo medio di conversazione ACD.
AVG_ACD_TALK_TIM_SUM	sum(ACDTIME) / sum(ACDCALLS)	Tempo medio di conversazione complessivo ACD.
AVG_ACW_TIME	ACWTIME / ACDCALLS	Tempo medio ACW.
AVG_ACW_TIME_SUM	sum(ACWTIME) / sum(ACDCALLS)	Tempo medio complessivo ACW.
AVG_ACWAUX_OUT_CALLS	sum(ACWOUTOFFTIME + AUXOUTOFFTIME) / sum(ACWOUTOFFCALLS + AUXOUTOFFCALLS)	Tempo medio per le chiamate esterne al server per le comunicazioni effettuate in ACW o AUX.
AVG_AGENT_ACW_SUM	sum(TOTAL_ACWTIME) / sum(TOTAL_ACDCALLS)	Tempo medio complessivo ACW dell'agente.
AVG_AGENT_ACW_TIME	TOTAL_ACWTIME / TOTAL_ACDCALLS	Tempo medio ACW.
AVG_AGENT_TALK_SUM	sum(TOTAL_ACDTIME) / sum(TOTAL_ACDCALLS)	Tempo medio di conversazione complessivo ACD dell'agente.

Identificazione del calcolo	Calcolo	Descrizione
AVG_AGENT_TALK_TIME	TOTAL_ACDTIME / TOTAL_ACDCALLS	Tempo medio di conversazione ACD dell'agente.
AVG_ANSWER_SPEED	ANSTIME / ACDCALLS	Velocità media di risposta.
AVG_ANSWER_SPEED_SUM	sum(ANSTIME) / sum(ACDCALLS)	Velocità media di risposta complessiva.
AVG_CONNECT_TIME	CONNECTTIME / CONNECTCALLS	Tempo medio per il collegamento di una chiamata non ACD a un agente.
AVG_CONNECT_TIME_SUM	sum(CONNECTTIME) / sum(CONNECTCALLS)	Tempo medio complessivo per il collegamento di una chiamata non ACD a un agente.
AVG_DEQUE_ACD_TIME	DEQUETIME / DEQUECALLS	Tempo medio di conversazione per le chiamate nella coda di un gruppo o altro.
AVG_EQV_AGENTS_STFD	(TOTAL_I_ACDACW + TOTAL_T_ACDHOLD + TOP_AVAUXTIME + FTEA_AVAUX) / (INTRVL * 60)	La media delle posizioni in servizio per questa specialità nell'ambito di tutte le preferenze di trattamento delle chiamate.
AVG_HOLD_TIME	HOLDTIME / HOLDCALLS	Tempo medio di attesa.
AVG_HOLD_TIME_SUM	sum(HOLDTIME) / sum(HOLDCALLS)	Tempo medio complessivo di attesa.
AVG_INB_ACD_TIME	(TOTAL_ACDTIME - O_ACDTIME) / (TOTAL_ACDCALLS - O_ACDCALLS)	Tempo medio di chiamate ACD entranti.
AVG_INB_ACW_TIME	(TOTAL_ACWTIME - O_ACWTIME) / INBOUND_ACDCALLS	Tempo medio di chiamate ACW entranti.
AVG_INB_ACD_TIME_SUM	(sum(TOTAL_ACDTIME - O_ACDTIME)) / INBOUND_ACDCALLS	Tempo medio di chiamate ACD entranti.
AVG_INB_ACW_TIME_SUM	(sum(TOTAL_ACWTIME- O_ACWTIME) / INBOUND_ACDCALLS	Tempo medio di chiamate ACW entranti.
AVG_OUTB_ACD_SUM	sum(O_ACDTIME) / sum(O_ACDCALLS)	Tempo medio di conversazione complessivo per chiamate ACD uscenti.
AVG_OUTB_ACD_TIME	O_ACDTIME / O_ACDCALLS	Tempo medio di conversazione per chiamate ACD uscenti.
AVG_OUTB_ACW_SUM	sum(O_ACWTIME) / sum(O_ACDCALLS)	Tempo medio di conversazione complessivo per chiamate ACW uscenti.

Identificazione del calcolo	Calcolo	Descrizione
AVG_OUTB_ACW_TIME	O_ACWTIME / O_ACDCALLS	Tempo medio di conversazione per chiamate ACW uscenti.
AVG_POS_STAFF	I_STAFFTIME / (INTRVL * 60)	Media delle posizioni in servizio.
AVG_POS_STAFF_SUM	sum(I_STAFFTIME) / sum(INTRVL * 60)	Media complessiva posizioni in servizio.
AVG_TALK_TIME_IN	(ACWINTIME + AUXINTIME) / (ACWINCALLS + AUXINCALLS)	Tempo medio di conversazione per chiamate in entrata.
AVG_TALK_TIME_IN_SUM	sum(ACWINTIME + AUXINTIME) / sum(ACWINCALLS + AUXINCALLS)	Tempo medio di conversazione complessivo per chiamate in entrata.
AVG_TALK_TIME_OUT	(ACWOUTTIME + AUXOUTTIME) / (ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS)	Tempo medio di conversazione per chiamate in uscita.
AVG_TALK_TIME_OUT_SUM	sum(ACWOUTTIME + AUXOUTTIME) / sum(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS)	Tempo medio di conversazione complessivo per chiamate uscenti dall'interno.
AVG_TOP_STAFF	(TOTAL_I_ACDACW + TOTAL_I_ACDHOLD + TOPAVAUXTIME) / (INTRVL * 60)	Media delle posizioni in servizio per EAS, utilizzando il concetto di agente top per evitare di conteggiare due volte il tempo degli agenti in servizio in più specialità.
AVG_TOP_STAFF_SUM	sum(TOT_I_ACDACW_SUM + TOT_I_ACDHOLD_SUM + TOP_AVAUXTIME_SUM) / sum(INTRVL*60)	Media delle posizioni in servizio per EAS per tutti i record trovati nella ricerca, utilizzando il concetto di agente top per evitare di conteggiare due volte il tempo degli agenti in servizio in più specialità.
AVG_TRK_HOLD_IN_SUM	sum(INTIME) / sum(INCALLS)	Tempo medio di attesa in linea complessivo per chiamate entranti.
AVG_TRK_HOLD_OUT_SUM	sum(OUTTIME) / sum(OUTCALLS)	Tempo medio di attesa in linea complessivo per chiamate uscenti.
AVG_TRK_HOLD_TIME	(INTIME + OUTTIME) / (INCALLS + OUTCALLS)	Tempo medio di attesa in linea.
AVG_TRK_HOLD_TIME_IN	INTIME / INCALLS	Tempo medio di attesa in linea per chiamate entranti.
AVG_TRK_HOLD_TIM_OUT	OUTTIME / OUTCALLS	Tempo medio di attesa in linea per chiamate uscenti.

Identificazione del calcolo	Calcolo	Descrizione
AVG_VDN_ACD_SK1_TIME	SKILLTIME1/SKILLCALLS1	Tempo medio impiegato in chiamate per la preferenza di specialità VDN 1.
AVG_VDN_ACD_SK2_TIME	SKILLTIME2/SKILLCALLS2	Tempo medio impiegato in chiamate per la preferenza di specialità VDN 2.
AVG_VDN_ACD_SK3_TIME	SKILLTIME3/SKILCALLS3	Tempo medio impiegato in chiamate per la preferenza di specialità VDN 3.
AVG_VDN_ACW_SK1_TIME	SKILLACWTIME1/SKILLCALLS1	Tempo medio impiegato in chiamate ACW per la preferenza di specialità VDN 1.
AVG_VDN_ACW_SK2_TIME	SKILLACWTIME2/SKILLCALLS2	Tempo medio impiegato in chiamate ACW per la preferenza di specialità VDN 2.
AVG_VDN_ACW_SK3_TIME	SKILLACWTIME3/SKILLCALLS3	Tempo medio impiegato in chiamate ACW per la preferenza di specialità VDN 3.
AVG_VDN_TIME	INTIME / INCALLS	Tempo medio VDN.
AVG_VDN_TIME_SUM	sum(INTIME) / sum(INCALLS)	Tempo medio complessivo nel VDN.
AVG_VEC_TIME	INTIME / INCALLS	Tempo medio nel vettore.
AVG_VEC_TIME_SUM	sum(INTIME) / sum(INCALLS)	Tempo medio complessivo nel vettore.
BUSY_DISCONNECT	BUSYCALLS + DISCCALLS	Numero delle chiamate occupate e disconnesse.
CALLS_PER_POS	(60 * INTRVL * ACDCALLS) / I_STAFFTIME	Chiamate per posizione in servizio.
CALLS_PER_POS_SUM	(sum(60 * INTRVL) * sum(ACDCALLS)) / sum(I_STAFFTIME)	Numero complessivo delle chiamate per posizione.
CALLS_WAITING	INQUEUE + INRING	Numero delle chiamate IN CHIAMATA e nella coda per un gruppo/specialità.
CCS_TIME_INBOUND	I_INOCC/100	Tempo in linea CCS attribuito alle chiamate entranti.
CCS_TIME_OUTBOUND	I_OUTOCC/100	Tempo in linea CCS attribuito alle chiamate uscenti.

Identificazione del calcolo	Calcolo	Descrizione
DEDICATED_AGENT	FTE_AGENTS + TSTAFFED	Numero di agenti considerati dedicati a questa specialità.
EXT_CALL_IN	(ACWINCALLS + AUXINCALLS)	Numero delle chiamate interne entranti.
EXT_CALL_OUT	ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS	Numero delle chiamate interne uscenti.
EXT_IN_TIME	(I_ACWINTIME + I_AUXINTIME)	Tempo impiegato in chiamate interne entranti.
EXT_OUT_TIME	(I_ACWOUTTIME + I_AUXOUTTIME)	Tempo impiegato in chiamate interne uscenti.
FACTIVE_AG	FAGINRING + FONACD + FINACW	Il numero di agenti flex su chiamate ACD, in chiamata o in condizione ACW per la specialità.
FTE_AGENTS	TOT_PERCENTS / 100	Numero dell'equivalente agenti in servizio a tempo pieno per la specialità.
FTEA_AVAUX	(I_AVAILTIME + I_AUXTIME) * (MAX_FTE_AGENTS / MAXSTAFFED)	Proporzione del tempo non ACD per la specialità per la percentuale (PCNT) di agenti allocati.
I_SUM_TIME	I_ACDTIME + I_ACWTIME + I_OTHERTIME + I_RINGTIME + I_DA_ACDTIME + I_ DA_ACWTIME	Tempo intermedio usato per calcolare INT_AUXTIME.
IAUXTIME_REMAINING	(sum(I_AUXTIME) -sum(I_AUXTIME1) -sum(I_AUXTIME2) -sum(I_AUXTIME3) -sum(I_AUXTIME4) -sum(I_AUXTIME5) -sum(I_AUXTIME6) -sum(I_AUXTIME7) -sum(I_AUXTIME8) -sum(I_AUXTIME9) -sum(I_AUXTIME0))	Il tempo impiegato dagli agenti in attività AUX per gruppo/specialità per i codici di motivazione AUX 10-99.
INAUX_REMAINING	(INAUX-INAUX0-INAUX1-INAUX2-INAUX3-INAUX4-INAUX5-INAUX6-INAUX7-INAUX8-INAUX9)	Il numero di agenti in modalità AUX in un gruppo/specialità per codici di motivazione 10-99.
INBOUND_ACDCALLS	(sum (TOTAL_ACDCALLS - O_ACDCALLS))	Numero complessivo di chiamate ACD entranti.

Identificazione del calcolo	Calcolo	Descrizione
INT_AUXTIME	I_STAFFTIME - I_AVAILTIME - (I_SUM_TIME)	Tempo impiegato dall'agente in attività AUX per un singolo gruppo/ specialità.
INTRVL_END_TIME	STARTTIME + INTERVL	Orario di fine di un intervallo.
MAIN_ACD_CALLS	ACDCALLS - BACKUPCALLS	Numero delle chiamate con risposta per il gruppo/ specialità principale.
MAX_DEDICATED_AGT	MAX_FTE_AGENTS + MAXTOP	Numero massimo di agenti (agenti top più l'equivalente di agenti in servizio a tempo pieno) considerati dedicati a questa specialità.
MAX_FTE_AGENTS	MAX_TOT_PERCENTS / 100	Numero massimo dell'equivalente di agenti impegnati a tempo pieno per la specialità.
NON_TOP_STAFFED_AGTS	STAFFED - TSTAFFED	Agenti in servizio che non sono agenti top.
PCNT_AGSURP	100*(AGSURPDELIVERIES) / (AGSURPDELIVERIES+CALLSURPDELIVERIES)	Percentuale delle chiamate consegnate in condizioni di eccedenza agente.
PCNT_AGSURP_PREF	100 * (AGSURPPREFCALLS) / (AGSURPDELIVERIES)	Percentuale delle chiamate consegnate agli agenti preferiti in condizioni di eccedenza agente.
PCNT_AGSURP_PREF_SUM	100 * sum(AGSURPPREFCALLS) / sum(AGSURPDELIVERIES)	Percentuale totale delle chiamate consegnate agli agenti preferiti in condizioni di eccedenza agente.
PCNT_AGSURP_SUM	100 * sum(AGSURPDELIVERIES) / sum(AGSURPDELIVERIES + CALLSURPDELIVERIES)	Percentuale totale delle chiamate consegnate in condizioni di eccedenza agente.
PCNT_CALLSURP	100 * (CALLSURPDELIVERIES) / (AGSURPDELIVERIES + CALLSURPDELIVERIES)	Percentuale delle chiamate consegnate in condizioni di saturazione chiamate.
PCNT_CALLSURP_SUM	100 * sum(CALLSURPDELIVERIES) / sum(AGSURPDELIVERIES+CALLSURPDELIVERIES)	Percentuale totale delle chiamate consegnate in condizioni di saturazione chiamate.
PERCENT_ACD_TIME	100 * ((I_ACDTIME + I_ACWTIME) / I_STAFFTIME)	Percentuale di tempo impiegato dagli agenti in chiamate ACD a gruppo/ specialità e in attività ACW.

Identificazione del calcolo	Calcolo	Descrizione
PERCENT_ACD_TIME_SUM	100 * (sum(I_ACDTIME + I_ACWTIME) / sum(I_STAFFTIME))	Percentuale di tempo complessivo impiegato dagli agenti in chiamate ACD a gruppo/specialità e in attività ACW.
PERCENT_ALL_BUSY	100 * (ALLINUSETIME / SECS_PER_DAY)	Percentuale di tempo di utilizzo di tutte le linee.
PERCENT_ALL_BUSY_D	100 * (ALLINUSETIME / d_secs.SECSPERDAY)	Percentuale di tempo di utilizzo di tutte le linee nel giorno.
PERCENT_ALL_BUSY_I	100*(ALLINUSETIME) / (INTERVL*60)	Percentuale di tempo in cui tutte le linee sono occupate durante un intervallo.
PERCENT_ALL_BUSY_M	100 * (ALLINUSETIME / m_secs.SECSPERMN)	Percentuale di tempo di utilizzo di tutte le linee nel mese.
PERCENT_ALL_BUSY_W	100 * (ALLINUSETIME / w_secs.SECSPERWK)	Percentuale di tempo di utilizzo di tutte le linee nella settimana.
PERCENT_ALL_BUSY_SUM	100 * (sum(ALLINUSETIME) / sum(SECS_PER_DAY))	Percentuale di tempo di utilizzo di tutte le linee.
PERCENT_AL_BSY_SUM_D	100 * (sum(ALLINUSETIME) / sum(d_secs.SECSPERDAY))	Percentuale di tempo di utilizzo di tutte le linee durante il giorno.
PERCENT_AL_BSY_SUM_M	100 * (sum(ALLINUSETIME) / sum(m_secs.SECSPERMN))	Percentuale di tempo di utilizzo di tutte le linee durante il mese.
PERCENT_AL_BSY_SUM_W	100 * (sum(ALLINUSETIME) / sum(w_secs.SECSPERWK))	Percentuale di tempo di utilizzo di tutte le linee durante la settimana.
PERCENT_ALL_MBUSY_I	100*(MBUSYTIME) / (INTERVL*60 *TRUNKS	Percentuale di tempo in cui tutte le linee sono occupate per manutenzione.
PERCENT_AUX_WORK	100 * (I_AUXTIME / I_STAFFTIME)	Percentuale di tempo che gli agenti impiegano in AUX.
PERCENT_AUX_WORK_SUM	100 * (sum(I_AUXTIME) / sum(I_STAFFTIME))	Percentuale di tempo complessivo che gli agenti impiegano in AUX.
PERCENT_CALL_ABAN	100 * (ABNCALLS / (CALLSOFFERED))	Percentuale delle chiamate pervenute che sono state rinunciate.
PERCENT_CALL_ANS	100 * (ACDCALLS / CALLSOFFERED)	Percentuale delle chiamate pervenute a cui è stato risposto.

Identificazione del calcolo	Calcolo	Descrizione
PERCENT_CALL_ANS_SUM	100 * (sum(ACDCALLS) / sum(CALLSOFFERED))	Percentuale complessiva delle chiamate pervenute a cui è stato risposto.
PERCENT_MBUSY	100 * (MBUSYTIME / (SECS_PER_DAY * TRUNKS))	Percentuale di tempo in cui tutte le linee sono state occupate per manutenzione. NOTA: questo calcolo è obsoleto. Non utilizzarlo.
PERCENT_MBUSY_D	100 * (MBUSYTIME / (d_secs.SECSPERDAY * TRUNKS))	Percentuale di tempo in cui le linee sono occupate per manutenzione durante il giorno.
PERCENT_MBUSY_M	100 * (MBUSYTIME / (m_secs.SECSPERMN * TRUNKS))	Percentuale di tempo in cui le linee sono occupate per manutenzione durante il mese.
PERCENT_MBUSY_W	100 * (MBUSYTIME / (w_secs.SECSPERWK * TRUNKS))	Percentuale di tempo in cui le linee sono occupate per manutenzione durante la settimana.
PERCENT_MBUSY_SUM_D	100 * (sum(MBUSYTIME) / (avg(d_secs.SECSPERDAY) * sum(TRUNKS)))	Percentuale di tempo in cui le linee sono occupate per manutenzione durante il giorno.
PERCENT_MBUSY_SUM_M	100 * (sum(MBUSYTIME) / (avg(m_secs.SECSPERMN) * sum(TRUNKS)))	Percentuale di tempo in cui le linee sono occupate per manutenzione durante il mese.
PERCENT_MBUSY_SUM_W	100 * (sum(MBUSYTIME) / (avg(w_secs.SECSPERWK) * sum(TRUNKS)))	Percentuale di tempo in cui le linee sono occupate per manutenzione durante la settimana.
PERCENT_MBUSY_SUM	100 * (sum(MBUSYTIME) / (avg(SECS_PER_DAY) * sum(TRUNKS)))	Percentuale di tempo in cui le linee sono occupate per manutenzione NOTA: questo calcolo è obsoleto. Non utilizzarlo.
PERCENT_SERV_LVL_SPL	100 * (ACCEPTABLE / CALLSOFFERED)	Percentuale delle chiamate con risposta nel livello di servizio per gruppo/ specialità.
PERCENT_SERV_LVL_VDN	100 * (sum(ACCEPTABLE) / sum(INCALLS))	Percentuale delle chiamate con risposta nel livello di servizio per VDN.
PERCENT_SERV_SPL_OUT	100 - PERCENT_SERV_LVL_SPL	Percentuale delle chiamate a un gruppo/specialità esterne al livello di servizio.

Identificazione del calcolo	Calcolo	Descrizione
PERCENT_SERV_VDN_OUT	100- PERCENT_SERV_LVL_SPL	Percentuale delle chiamate al VDN esterne al livello di servizio.
PERCENT_SK_AVAIL	100*(sum(I_AVAILTIME) / sum(TI_AVAILTIME)) / (sum(I_STAFFTIME) / sum(TI_STAFFTIME))	Questo calcolo indica il tempo in cui l'agente è stato disponibile in tutte le specialità assegnate. Se un agente è stato assegnato alla condizione “autoriservato” per una specialità, il numero è inferiore a 100. Ad esempio, “83%” in questo calcolo indica che l'agente era disponibile in tutte le specialità per l'83% dell'intervallo specificato. In questo calcolo, un numero elevato indica che la condizione “autoriservato” è stata utilizzata raramente mentre un numero basso indica che l'agente è stato impegnato per la maggior parte del tempo con la specialità autoriservata.
PERCENT_SLVL_SPL_SUM	100 * (sum(ACCEPTABLE) / sum (CALLSOFFERED))	Percentuale complessiva delle chiamate a gruppo con risposta nel livello di servizio.
PERCENT_VDN_ABAN	100 * (sum(ABNCALLS) / sum(INCALLS))	Percentuale delle chiamate rinunciate.
PERCENT_VDN_ANSCONN	100 * (sum(ACDCALLS + CONNECTCALLS) / sum(INCALLS))	Percentuale delle chiamate con risposta per VDN.
R1ACTIVE_AGT	R1AGINRING + R1ONACD + R1INACW	Numero di agenti riservati 1 impegnati in chiamate ACD in condizione In chiamata o ACW per questa specialità.
R2ACTIVE_AGT	R2AGINRING + R2ONACD + R2INACW	Numero di agenti riservati 2 impegnati in chiamate ACD in condizione In chiamata o ACW per questa specialità.
SECS_PER_DAY	(24 * 60 * 60)	Numero di secondi al giorno. NOTA: per usare tale funzione, l’acquisizione dei dati deve essere attiva 24 ore al giorno, sette giorni alla settimana.

Identificazione del calcolo	Calcolo	Descrizione
TIAUXTIME_REMAINING	(sum(TI_AUXTIME) -sum(TI_AUXTIME1) -sum(TI_AUXTIME2) -sum(TI_AUXTIME3) -sum(TI_AUXTIME4) -sum(TI_AUXTIME5) -sum(TI_AUXTIME6) -sum(TI_AUXTIME7) -sum(TI_AUXTIME8) -sum(TI_AUXTIME9 -sum(TI_AUXTIME0))	Il tempo impiegato dagli agenti in attività AUX per gruppo/specialità per i codici di motivazione 10-99.
TINAUX_REMAINING	(TINAUX-TINAUX0-TINAUX1-TINAUX2-TINAUX3-TINAUX3-TINAUX4-TINAUX5-TINAUX6-TINAUX7-TINAUX8-TINAUX9)	Il numero di agenti top in modalità AUX in un gruppo/specialità per codici di motivazione 10-99.
TOP_AVAUXTIME	I_TAUXTIME+I_TAVAILTIME+ I_TO THERTIME	Sottocalcolo che supporta il calcolo AVG_TOP_STAFF. Somma del tempo che gli agenti top impiegano in attività AUX e in condizione di disponibilità.
TOP_AVAUXTIME_SUM	sum (I_TAUXTIME+I_TAVAILTIME)	Sottocalcolo che supporta il calcolo AVG_TOP_STAFF_SUM. Somma del tempo che gli agenti top impiegano in attività AUX e in condizione di disponibilità.
TOT_I_ACDACW_SUM	sum(I_ACDTIME + I_ACWTIME + I_DA_ACDTIME + I_DA_ACWTIME + I_RINGTIME)	Sottocalcolo che supporta il calcolo AVG_TOP_STAFF_SUM. Somma del tempo ACD e ACW per chiamate ad agente specifico o a gruppo/specialità, più il tempo IN CHIAMATA (agente) di tali chiamate.
TOT_I_ACDHOLD_SUM	sum(I_ACDOTHERTIME + I_ACDAUXINTIME + I_ACDAUX_OUTTIME)	Sottocalcolo che supporta il calcolo AVG_TOP_STAFF_SUM. Somma del tempo che gli agenti trascorrono con chiamate ACD in attesa.

Identificazione del calcolo	Calcolo	Descrizione
TOTAL_I_ACDACW	(I_ACDTIME + I_ACWTIME +I_DA_ACDTIME+I_DA_ACWTIME +I_RINGTIME)	Sottocalcolo che supporta il nuovo calcolo AVG_TOP_STAFF. Somma del tempo ACD e ACW per chiamate ad agente specifico o a gruppo/specialità, più il tempo IN CHIAMATA (agente) di tali chiamate.
TOTAL_ACDCALLS	(ACDCALLS + DA_ACDCALLS)	Numero complessivo delle chiamate ACD ad agente specifico e a gruppo/specialità.
TOTAL_ACDTIME	(ACDTIME + DA_ACDTIME)	Tempo ACD totale + DA ACD TIME.
TOTAL_ACWTIME	(ACWTIME + DA_ACWTIME)	Tempo ACW totale + DA.
TOTAL_I_ACDTIME	(I_ACDTIME + I_DA_ACDTIME)	Tempo ACD complessivo basato su intervallo.
TOTAL_I_ACDHOLD	I_ACDOTHERTIME + I_ACDAUXINTIME + I_ACD_ACDAUX_OUTTIME	Somma del tempo che gli agenti trascorrono con chiamate ACD in attesa.
TOTAL_I_ACWTIME	(I_ACWTIME + I_DA_ACWTIME)	Tempo ACW complessivo basato su intervallo.

Calcoli specifici dei rapporti

I calcoli forniscono informazioni di supporto a Avaya Business Advocate e Virtual Routing. Non si tratta di calcoli CMS standard e non fanno parte del database CMS, sebbene ricavino i dati da quel database.

Identificazione del calcolo	Calcolo	Descrizione	Tabelle del database
% rin.	100 * (sum(ABNCALLS) / sum(INCALLS))	Il numero complessivo, espresso in percentuale, delle chiamate a tutti i VDN su un ACD selezionato che sono state rinunciate. Usato nei rapporti giornalieri.	vdn
% occupato	100 * (sum(BUSYCALLS) / sum(INCALLS))	Il numero complessivo, espresso in percentuale, delle chiamate occupate a tutti i VDN su un ACD selezionato. Usato nei rapporti giornalieri.	vdn
% disco	100 * (sum(DISCCALLS) / sum(INCALLS))	Il numero complessivo, espresso in percentuale, delle chiamate a tutti i VDN su un ACD selezionato che sono state disconnesse. Usato nei rapporti giornalieri.	vdn
% rin.	100 * ABNCALLS / INCALLS	Il numero complessivo, espresso in percentuale, delle chiamate a un VDN che sono state rinunciate. Usato nei rapporti per i formati su intervallo, settimanali e mensili.	vdn
% occupato	100* BUSYCALLS / INCALLS	Il numero complessivo, espresso in percentuale, delle chiamate occupate al VDN. Usato nei rapporti per i formati su intervallo, settimanali e mensili.	vdn

Identificazione del calcolo	Calcolo	Descrizione	Tabelle del database
% flusso uscente	100* OUTFLOWCALLS / INCALLS	Il numero complessivo, espresso in percentuale, delle chiamate a un VDN che sono state trasferite a un altro VDN. Usato nei rapporti per i formati su intervallo, settimanali e mensili.	vdn
% agenti occupati (gruppo) con ACW	100 * (sum(I_RINGTIME + I_ACDTIME + I_ACDOTHERTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME + I_ACWTIME) / (sum(TI_STAFFTIME – TI_AUXTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME))	La percentuale di impegno di un agente o gruppo di agenti, incluso il tempo di attività successive alla chiamata (ACW). Questo calcolo viene usato nei rapporti storici riassunto agente e gruppo di agenti, nei formati su intervallo, giornaliero, settimanale e mensile. Quando viene usato in un rapporto riassunto agente, il campo è % agenti occupati.	agenti
% agenti occupati (gruppo) senza ACW	100 * (sum(I_RINGTIME + I_ACDTIME + I_ACDOTHERTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME) / (sum(TI_STAFFTIME – TI_AUXTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME))	La percentuale di impegno di un agente o gruppo di agenti, escluso il tempo impiegato in attività successiva alla chiamata (ACW). Questo calcolo viene usato nei rapporti storici riassunto agente e gruppo di agenti, nei formati su intervallo, giornaliero, settimanale e mensile. Quando viene usato in un rapporto riassunto agente, il campo è % agenti occupati.	agenti

Indice analitico

Simboli

% agenti occupati (gruppo) con ACW 413
% agenti occupati (gruppo) senza ACW 413
% disco 412
% flusso uscente. 413
% occupato 412
% rin. 412

A

ABNCALLS 173
ABNCALLS1-10 175
ABNQUECALLS 175
ABNRINGCALLS 176
ABNTIME 177
ABNVECCALLS 177
ACCEPTABLE. 178
Accodamento a più gruppi/specialità (G3) 90
ACD (indice). 179
ACD_RELEASE 181
ACDAUXOUTCALLS. 181
ACDCALLS 182
ACDCALLS_R1 183
ACDCALLS_R2 184
ACDCALLS1-10 185
ACDONHOLD (tempo reale) 185
ACDTIME 185
ACTIVECALLS (tempo reale) 186
ACW 35
ACW a tempo 101
ACW_AUX_OUT_ADJ 401
ACW_AUX_OUT_CALLS 401
ACWINCALLS 186
ACWINTIME. 187
ACWOUTADJCALLS 187
ACWOUTCALLS 188
ACWOUTOFFCALLS 188
ACWOUTOFFTIME 189
ACWOUTTIME 189
ACWTIME. 190
ADJATTEMPTS 191
ADJROUTED 191
ADJUNCTOUT (tempo reale) 192
ag_actv 28
AG_DEST 398
AG_DIR 398
AG_ORIG 398
AG_PREF 398
AGDURATION (tempo reale) 196
Agente. 38
Agente riservato 84
Agenti in più gruppi/specialità 82
Agenti riservati su chiamate ACD 85
AGENTS_ON_EXT_CALLS 401
AGENTSKILLLEVEL 192
AGENTSURPLUS 193
agex 28
AGINRING (tempo reale) 193
AGOCC 194
AGSTATE (tempo reale) 194
AGSURPDELIVERIES 194
AGSURPNPREFCALLS 195
AGSURPPREFCALLS 195
AGT_RELEASED 196
AGTIME (tempo reale) 192
ALL_BUSY. 399
ALLINUSE (tempo reale) 196
ALLINUSETIME 196
Andamento della chiamata 90
ANI_SID 197
ANSCONNCALLS1-10 197
ANSHOLDTIME 198
ANSLOCID. 198
ANSLOGIN 198
ANSREASON 199
ANSRINGTIME. 199
ANSTIME 199
ASA (tempo reale) 200
ASSIST 201
ASSIST_ACTV 201
Assistenza telefonica 24
ASSISTS 201
ATAGENT (tempo reale) 202
Attività AUX 35
Attività successiva alla chiamata. 35
AUDIO. 202
AUXINCALLS 203
AUXINTIME 203
AUXOUTADJCALLS 204
AUXOUTCALLS 204
AUXOUTOFFCALLS 205
AUXOUTOFFTIME 205
AUXOUTTIME 206
AUXREASON 206
AVAILABLE (tempo reale) 207
Avaya Business Advocate. 84

AVG_ABANDON_TIME 401
AVG_ABANDON_TIME_SUM 401
AVG_ACD_TALK_TIM_SUM 401
AVG_ACD_TALK_TIME 401
AVG_ACW_TIME 401
AVG_ACW_TIME_SUM 401
AVG_ACWAUX_OUT_CALLS 401
AVG_AGENT_ACW_SUM 401
AVG_AGENT_ACW_TIME 401
AVG_AGENT_TALK_SUM 401
AVG_AGENT_TALK_TIME 402
AVG_ANSWER_SPEED 402
AVG_ANSWER_SPEED_SUM 402
AVG_CONNECT_TIME 402
AVG_CONNECT_TIME_SUM 402
AVG_DEQUE_ACD_TIME 402
AVG_EQV_AGENTS_STFD 402
AVG_HOLD_TIME 402
AVG_HOLD_TIME_SUM 402
AVG_INB_ACD_TIME 402
AVG_INB_ACD_TIME_SUM 402
AVG_INB_ACW_TIME 402
AVG_INB_ACW_TIME_SUM 402
AVG_OUTB_ACD_SUM 402
AVG_OUTB_ACD_TIME 402
AVG_OUTB_ACW_SUM 402
AVG_OUTB_ACW_TIME 403
AVG_POS_STAFF 403
AVG_POS_STAFF_SUM 403
AVG_TALK_TIM_OUT_SUM 403
AVG_TALK_TIME_IN 403
AVG_TALK_TIME_IN_SUM 403
AVG_TALK_TIME_OUT 403
AVG_TOP_STAFF 403
AVG_TOP_STAFF_SUM 403
AVG_TRK_HOLD_IN_SUM 403
AVG_TRK_HOLD_OUT_SUM 403
AVG_TRK_HOLD_TIM_OUT 403
AVG_TRK_HOLD_TIME 403
AVG_TRK_HOLD_TIME_IN 403
AVG_VDN_ACD_SK1_TIME 404
AVG_VDN_ACD_SK2_TIME 404
AVG_VDN_ACD_SK3_TIME 404
AVG_VDN_ACW_SK1_TIME 404
AVG_VDN_ACW_SK2_TIME 404
AVG_VDN_ACW_SK3_TIME 404
AVG_VDN_TIME 404
AVG_VDN_TIME_SUM 404
AVG_VEC_TIME 404
AVG_VEC_TIME_SUM 404
AVGAGSERV 207
AVGSPEEDANS 207
AWORKMODE 208

B

BACKUPCALLS 208
BH_ABNCALLS 210
BH_ACDCALLS 210
BH_ACDTIME 210
BH_ALLINUSETIME 211
BH_BUSYCALLS 211
BH_DISCCALLS 211
BH_INCALLS 212
BH_INTIME 212
BH_OABNCALLS 212
BH_OACDCALLS 213
BH_OOTHERCALLS 213
BH_OTHERCALLS 213
BH_OUTCALLS 214
BH_OUTTIME 214
BH_STARTTIME 214
BH_VDNCALLS 215
BLOCKAGE 215
BSR 89
BSR (Best Service Routing) 36, 84, 89
BSRPLAN 215
BUSY_DISCONNECT 404
BUSYCALLS 216
BUSYTIME 217

C

cagent 26
Calcoli 400
Calcoli del Dizionario standard 400, 401
Calcoli specifici dei rapporti 412
call_rec 28
CALLER_HOLD 217
CALLID 218
CALLING_II 218
CALLING_LOGID 218
CALLING_PTY 219
CALLS_PER_POS 404
CALLS_PER_POS_SUM 404
CALLS_WAITING 404
CALLSOFFERED 219
CALLSURPDELIVERIES 220
CCS_TIME_INBOUND 404
CCS_TIME_OUTBOUND 404
ccwc 26
CHANGE 220
CHANGED (tempo reale) 220
Chiamata ACD 36
Chiamata ACD ad agente specifico (G3) 36
Chiamata ad agente specifico (G3) 86
Chiamata collegata 36
Chiamata con risposta 37

Chiamata esterna . . . 37
Chiamata rinunciata . . . 37
Chiamata, dati basati sui . . . 109
Chiamate a reinstradamento predittivo . . . 89
Chiamate attive . . . 102
Chiamate attive VDN . . . 102
Chiamate generate e instradate tramite processore supplementare . . . 81
Chiamate interne . . . 35, 37
Chiamate rinunciate . . . 81
Chiamate rinunciate fantasma . . . 92
CHPROF . . . 221
CMS
interazioni tra funzioni . . . 105
Codice attività chiamata . . . 223
Codici attività chiamata multipli . . . 224
Comando vettore di conversazione (Generic 3 versione 2 e successivi) . . . 86
COMPLETED . . . 221
Condizione della specialità . . . 38, 84, 100
CONFERENCE . . . 221
CONNECTCALLS . . . 222
CONNECTTIME . . . 222
CONNTALKTIME . . . 223
CONSULTTIME . . . 223
Conteggi relativi agli agenti . . . 84
csplit . . . 26
ctkgrp . . . 26
ctrunk . . . 26
cvdn . . . 26
cvector . . . 26
CWC (indice) . . . 223
CWC1 . . . 224

D

Da LOGONSKILL61 a LOGONSKILL120 . . . 305
Da SKINTRTYPE a SKINTRTYPE120 . . . 357
Da WORKSPLIT4 a WORKSPLIT20 (tempo reale) . . . 394
DA_ABNCALLS . . . 224
DA_ABNTIME . . . 224
DA_ACDCALLS . . . 225
DA_ACDTIME . . . 225
DA_ACWINCALLS . . . 225
DA_ACWINTIME . . . 226
DA_ACWOADJCALLS . . . 226
DA_ACWOCALLS . . . 226
DA_ACWOOFFCALLS . . . 227
DA_ACWOOFFTIME . . . 227
DA_ACWOTIME . . . 228
DA_ACWTIME . . . 228
DA_ANSTIME . . . 228
DA_INACW (tempo reale) . . . 229
DA_INQUEUE (tempo reale) . . . 229
DA_INRING (tempo reale) . . . 229
DA_OLDESTCALL (tempo reale) . . . 230
DA_ONACD (tempo reale) . . . 230
DA_OTHERCALLS . . . 230
DA_OTHERTIME . . . 231
DA_QUEUED . . . 231
DA_RELEASE . . . 231
DA_SKILL . . . 232
DACALLS_FIRST . . . 232
dagent . . . 27
Database
descrizione tabelle . . . 109
elementi Agente . . . 112
elementi Codici attività chiamata . . . 130
elementi del database . . . 170
elementi Eccezioni acquisizione dati . . . 135
elementi Eccezioni agente . . . 131
elementi Eccezioni disco pieno . . . 136
elementi Eccezioni fascio di linee . . . 132
elementi Eccezioni gruppo/specialità . . . 132
elementi Eccezioni tracciamento chiamate moleste . . . 134
elementi Eccezioni VDN . . . 133
elementi Eccezioni vettore . . . 134
elementi Esecuzione programma di archiviazione . . . 167
elementi Fascio di linee . . . 145
elementi Gruppo di agenti . . . 169
elementi Gruppo/specialità . . . 136
elementi Linea . . . 150
elementi Login/logout agente . . . 123
elementi Periodo di acquisizione dati . . . 166
elementi Previsione configurazione giorno corrente . . . 164
elementi Rapporto previsione giorno corrente . . . 165
elementi Record chiamata . . . 127
elementi Registro clienti . . . 168
elementi Sinonimi . . . 169
elementi Tracciato agente . . . 124
elementi Turni ACD . . . 170
elementi Vettore . . . 153
nomi tabelle . . . 106
tipi di dati . . . 110
voci indice . . . 109
Database, nomi delle tabelle . . . 26
Dati amministrativi . . . 28
Dati amministrativi, definizione . . . 28
Dati amministrativi, definizione . . . 28
Dati basati su chiamata, definizione . . . 29
Dati basati su intervallo, definizione . . . 29
Dati cumulativi
Dati cumulativi, definizione . . . 28
Dati cumulativi, definizione . . . 28
Dati dei valori di intervallo massimi, definizione . . . 28
Dati dell'ora di punta, definizione . . . 28
Dati di identificazione riga, definizione . . . 28

Dati di stato, definizione 29
Dati di tabelle speciali 29
Dati effettivi rispetto a quelli previsti 401
dcwc 28
DEDICATED_AGENT 405
DEFLECTCALLS 232
DEQUECALLS 233
DEQUETIME 233
DESTINATION (tempo reale) 233
DIALED_NUM 234
DIGITS_DIALED 234
DIRECTION 234
DISCCALLS 235
DISCTIME 236
DISPIVECTOR 236
Disponibilità degli elementi del database 25
DISPOSITION 237, 400
DISPPRIORITY 238
DISPSKLEVEL 239
DISPSPLIT 239
DISPTIME 239
DISPVDN 240
Distribuzione uniforme delle chiamate (UCD, Uniform Call Distribution) 38
Dizionario
  Calcoli 400
dsplit 27
dtkgrp 27
dtrunk 27
DURATION 240
dvdn 27
dvector 27

E

Elementi del database 170
  Terminologia 35
Elementi del database Agenti non riservati 100
Elementi del database Codici attività chiamata 130
Elementi del database Eccezioni acquisizione dati 135
Elementi del database Eccezioni agente 131
Elementi del database Eccezioni disco pieno 136
Elementi del database Eccezioni fascio di linee 132
Elementi del database Eccezioni gruppo/specialità 132
Elementi del database Eccezioni tracciamento chiamate moleste 134
Elementi del database Eccezioni VDN 133
Elementi del database Eccezioni vettore 134
Elementi del database Esecuzione programma di archiviazione 167
Elementi del database Gruppo di agenti 169
Elementi del database Gruppo/specialità 136
Elementi del database Login/logout agente 123
Elementi del database per agenti 43, 98, 112
Elementi del database per codici attività chiamata 56
Elementi del database per configurazioni giorno corrente 57
Elementi del database per fasci di linee 70, 145
Elementi del database per gruppi/specialità 59
Elementi del database per linee 68, 150
Elementi del database per login/logout agente 49
Elementi del database per rapporti giorno corrente 58
Elementi del database per record chiamate 53
Elementi del database per tracciati agenti 51
Elementi del database per VDN 73
Elementi del database per vettori 77, 153
Elementi del database Periodo di acquisizione dati 166
Elementi del database Previsione configurazione giorno corrente 164
Elementi del database Rapporto previsione giorno corrente 165
Elementi del database Record chiamata 127
Elementi del database Registro clienti 168
Elementi del database Sinonimi 169
Elementi del database Tracciato agente 124
Elementi del database Turni ACD 170
EQLOC 241
Esempio dei calcoli standard del dizionario 397
Esempio di accodamento a più gruppi/specialità 90
EVENT_TIME 242
EVENT1-9 242
EWTHIGH (tempo reale) 243
EWTLOW (tempo reale) 243
EWTMEDIUM (tempo reale) 244
EWTTOP (tempo reale) 244
EXT_CALL_IN 405
EXT_CALL_ORIG 244
EXT_CALL_OUT 405
EXT_IN_TIME 405
EXT_OUT_TIME 405
EXTENSION 245
EXTN 245
EXTYPE 245
EXTYPE nella tabella eccezioni agenti 245
EXTYPE nella tabella eccezioni fasci di linee 248
EXTYPE nella tabella eccezioni gruppo/specialità 247
EXTYPE nella tabella eccezioni VDN 249
EXTYPE nella tabella eccezioni vettore 249

F

f_cday 28
f_cdayrep 28
FACTIVE_AG 405

FAGINRING 250
FAVAILABLE 250
FCALLS 251
FINACW 251
FINAUX 251
FIRSTVDN 252
FIRSTVECTOR 251
FMETHOD 252
FONACD 252
FOTHER 253
FSTAFFED 253
FTE_AGENTS 405
FTEA_AVAUX 405

G

Generazione
schema CMS 171
Gestione chiamate uscenti (OCM) 91
GNAGINRING 253
GNAVAILABLE 254
GNDA_INACW 254
GNDA_ONACD 254
GNINACW 255
GNINAUX 255
GNINAUX10-99 256
GNINAUX1-9 256
GNONACD 255
GNONACDAUX-OUT 257
GNONACDOUT 257
GNONACWIN 257
GNONACWOUT 258
GNONAUXIN 258
GNONAUXOUT 258
GNOTHER 256, 259
GNSKILL 259
GNSTAFFED 260
GOTOCALLS 260
GOTOTIME 260
Gruppi 83
Gruppi indicati nei rapporti in tempo reale 83
Gruppo/specialità
Chiamata ACD 36
Non primario (vettorizzazione G3, G2.2 EAS) . . . 38
Non zero (G2.2 EAS) 40
Primario (vettorizzazione G3, G2.2 EAS) 38
Secondario (vettorizzazione G3, G2.2 EAS) . . . 38
Terziario (vettorizzazione G3, G2.2 EAS) 38

H

hagent 27
haglog 28
hcwc 27
HDATE1-4 261
HELD 261
HIGHCALLS 261
HOLDABN 262
HOLDABNCALLS 262
HOLDACDCALLS 262
HOLDACDTIME 263
HOLDCALLS 263
HOLDTIME 264
hsplit 27
htkgrp 27
htrunk 27
hvdn 27
hvector 27

I

I 95
I_ACDAUX_OUTTIME 264
I_ACDAUXINTIME 265
I_ACDOTHERTIME 265
I_ACDTIME 97, 266
I_ACDTIME_R1 . . . . . 95, 266
I_ACDTIME_R2 . . . . . 95, 267
I_ACWINTIME 267
I_ACWOUTTIME 268
I_ACWTIME 97, 268, 269
I_ACWTIME_R1 95
I_ACWTIME_R2 . . . . . 95, 269
I_ARRIVED 270
I_AUTORESERVETIME 270
I_AUXINTIME 270
I_AUXOUTTIME 271
I_AUXSTBYTIME 95, 98, 271
I_AUXSTBYTIME_R1 . . . . . 95, 96, 272
I_AUXSTBYTIME_R2 . . . . . 95, 96, 272
I_AUXTIME 97, 273
I_AUXTIME_R1 . . . . . 95, 273
I_AUXTIME_R2 . . . . . 95, 274
I_AUXTIME0 274
I_AUXTIME10-99 275
I_AUXTIME1-9 274
I_AVAILTIME 275
I_BEHINDTIME 275
I_DA_ACDTIME 276
I_DA_ACWTIME 276
I_INOCC 277
I_NORMTIME 277
I_OL1TIME 277
I_OL2TIME 278
I_OTHERSTBYTIME 95, 98, 278
I_OTHERSTBYTIME_R1 . . . . . 95, 96, 279
I_OTHERSTBYTIME_R2 . . . . . 95, 96, 279
I_OTHERTIME 92, 97, 280
I_OTHERTIME_R1 . . . . . 95, 281
I_OTHERTIME_R2 . . . . . 95, 281

I_OUTOCC 282
I_RINGTIME. 97, 282
I_RINGTIME_R1. . . . . 95, 283
I_RINGTIME_R2. . . . . 95, 283
I_STAFFTIME 97, 284
I_STAFFTIME_R1 284
I_STANDBYTIME 284
I_SUM_TIME 405
I_TAUXTIME 284
I_TAVAILTIME 285
I_TOTHERTIME 285
IAUXTIME_REMAINING 405
Identificativo universale della chiamata 102
Identificativo universale della chiamata (UCID, Universal Call Identifier) 38
II_DIGITS 285
ILN 286
In attesa. 39
In chiamata (G3, G2, System 85) 100
In coda 39
INACW (tempo reale) 286
INAUX 286
INAUX (tempo reale). 286
INAUX0 287
INAUX10-99. 287
INAUX1-9 287
INBOUND (tempo reale) 288
INBOUND_ACDCALLS 405
INCALLS 288
INCOMPLETE. 289
INFLAG 291
INFLOWCALLS 291
INPROGRESS (tempo reale) 292
INQUEUE (tempo reale) 292
INRING (tempo reale) 293
INT_AUXTIME. 406
Interazioni tra funzioni 105
Intercettazione chiamata 85
INTERFLOWCALLS 293
INTERRUPTDEL 294
INTERRUPTED 294
Intervallo di frazioni d'ora 88, 89
Intervallo, dati basati su 109
INTERVL_END_TIME 406
INTIME 295
INTRDELIVERIES 296
INTRNOTIFIES 296, 343
INTRSTATUS (tempo reale) 297
INTRVL 297
INVECTOR (tempo reale) 299
ITN (indice) 299

K

KEYBD_DIALED 299

L

LASTCWC 300
LASTDIGITS 300
LASTOBSERVER 300
LEVEL. 301, 398
linkex 28
Livello di specialità 39
LOC_ID 301
LOGID. 302
LOGIN. 303
LOGONSKILL (tempo reale) 303, 304
LOGONSKILL21-60 304
LOGONSKILL2-20 304
LOGONSTART (tempo reale) 305
LOGOUT 306
LOGOUT_DATE 306
LOGOUTREASON 306
LOOKATTEMPTS 307
LOOKFLOWCALLS 307
LOWCALLS 308

M

magent 27
MAIN_ACD_CALLS 406
MALICIOUS 308
MAX_DEDICATED_AGT 406
MAX_FTE_AGENTS 406
MAX_TOT_PERCENTS 309
MAXINQUEUE 309
MAXOCWTIME 309
MAXSTAFFED 310
MAXTOP 310
MAXWAITING 310
MBUSY (tempo reale) 311
MBUSYTIME. 311
MCT. 311
mctex 28
mcwc 28
MEDCALLS 312
Modalità di risposta automatica (AI) 39
Modalità di risposta manuale (MI) 39
MOVEPENDING (tempo reale) 312
msplit 27
mtkgrp 27
mtrunk 27
mvdn 27
mvector 27

N

NCR . . . 89
NCR (Network Call Redirection) . . . 89
NETDISCCALLS . . . 312
NETINCALLS . . . 313
NETINTIME . . . 313
NETPOLLS . . . 313
NOANSREDIR . . . 314
NON_TOP_STAFFED_AGTS . . . 406
NUMAGREQ . . . 315
NUMINUSE (tempo reale) . . . 315
NUMTGS . . . 315
NUMVDNS . . . 315

O

O_ABNCALLS . . . 316
O_ACDCALLS . . . 316
O_ACDTIME . . . 317
O_ACWTIME . . . 317
O_OTHERCALLS . . . 318
OBSERVINGCALL . . . 318
OBSLOCID . . . 319
ODBC
interazioni tra funzioni . . . 105
OLDEST_LOGON (tempo reale) . . . 319
OLDESTCALL (tempo reale) . . . 319
ONACD (tempo reale) . . . 320
ONACDAUXOUT (tempo reale) . . . 320
ONACDOUT (tempo reale) . . . 320
ONACWIN (tempo reale) . . . 321
ONACWOUT (tempo reale) . . . 321
ONAUXIN (tempo reale) . . . 321
ONAUXOUT (tempo reale) . . . 322
ONHOLD (tempo reale) . . . 322
ORIGHOLDTIME . . . 322
ORIGIN (tempo reale) . . . 323
ORIGLOCID . . . 323
ORIGLOGIN . . . 323
ORIGREASON . . . 324
OTHER (tempo reale) . . . 324
OTHERCALLS . . . 325
OTHERTIME . . . 326
OUTBOUND (tempo reale) . . . 326
OUTCALLS . . . 327
OUTFLAG . . . 327
OUTFLOWCALLS . . . 327
OUTFLOWTIME . . . 329
OUTTIME . . . 329

P

pagent . . . 26
PCNT_AGSURP . . . 406
PCNT_AGSURP_PREF . . . 406
PCNT_AGSURP_PREF_SUM . . . 406
PCNT_AGSURP_SUM . . . 406
PCNT_CALLSURP . . . 406
PCNT_CALLSURP_SUM . . . 406
pcwc . . . 26
PENDINGSPLIT (tempo reale) . . . 330
PER_CHG . . . 399
PERCENT . . . 330
PERCENT_ACD_TIME . . . 406
PERCENT_ACD_TIME_SUM . . . 407
PERCENT_AL_BSY_SUM_D . . . 407
PERCENT_AL_BSY_SUM_M . . . 407
PERCENT_AL_BSY_SUM_W . . . 407
PERCENT_ALL_BUSY . . . 407
PERCENT_ALL_BUSY_D . . . 407
PERCENT_ALL_BUSY_I . . . 407
PERCENT_ALL_BUSY_M . . . 407
PERCENT_ALL_BUSY_SUM . . . 407
PERCENT_ALL_BUSY_W . . . 407
PERCENT_ALL_MBUSY_I . . . 407
PERCENT_AUX_WORK . . . 407
PERCENT_AUX_WORK_SUM . . . 407
PERCENT_CALL_ABAN . . . 407
PERCENT_CALL_ANS . . . 407
PERCENT_CALL_ANS_SUM . . . 408
PERCENT_MBUSY . . . 408
PERCENT_MBUSY_D . . . 408
PERCENT_MBUSY_M . . . 408
PERCENT_MBUSY_SUM . . . 408
PERCENT_MBUSY_SUM_D . . . 408
PERCENT_MBUSY_SUM_M . . . 408
PERCENT_MBUSY_SUM_W . . . 408
PERCENT_MBUSY_W . . . 408
PERCENT_SERV_LVL_SPL . . . 408
PERCENT_SERV_LVL_VDN . . . 408
PERCENT_SERV_SPL_OUT . . . 408
PERCENT_SERV_VDN_OUT . . . 409
PERCENT_SK_AVAIL . . . 409
PERCENT_SLVL_SPL_SUM . . . 409
PERCENT_VDN_ABAN . . . 409
PERCENT_VDN_ANSCONN . . . 409
PERIOD 1-9 . . . 330
PERIODCHG . . . 331
PHANTOMABNS . . . 331
POSITION (indice) . . . 332
POSITIONS . . . 332
Posizione . . . 88
Posizione dell'agente (con EAS) . . . 39
Posizione dell'agente (non EAS) . . . 39

PREFERENCE 333
Preferenza di trattamento chiamate 85
PREFSKILLLEVEL. 333
Presentazione
Dati basati su chiamata 29
Dati basati su intervallo 29
tabelle Riferimento server per le comunicazioni. 41
PRIORITY (tempo reale) 333
PRIORITY2-3 (tempo reale) 334
Problemi audio 83
psplit 26
ptkgrp 26
ptrunk 26
pvdn 26
pvector 26

Q

QUECOUNT (tempo reale) 334
QUETYPE (tempo reale) 335
QUETYPE2-3 (tempo reale) 335

R

R1ACTIVE_AGT. 409
R1AGINRING 336
R1AVAILABLE 336
R1INACW 336
R1INAUX 337
R1INAUXSTBY 95, 337
R1ONACD 337
R1OTHER. 338
R1OTHERSTBY 95
R1OTHERSTBY (tempo reale) 338
R1STAFFED 338
R2ACTIVE_AGT. 409
R2AGINRING 339
R2AVAILABLE 339
R2INACW 339
R2INAUX 340
R2INAUXSTBY 95, 96, 340
R2ONACD 340
R2OTHER. 341
R2OTHERSTBY 95, 341
R2OTHERSTBY (tempo reale) 338
R2STAFFED 341
RAGOCC 342
RAVGSPEEDANS 342
REASON 342
REASON_CODE 343
RECONNECT 343
Record chiamata. 224
RETURNCALLS 344
Riferimenti incrociati per andamento delle chiamate e valori di ricerca riga 400
Riferimenti incrociati per condizione dell'agente e valori di ricerca riga 398
RINGCALLS 344
RINGTIME 345
ROLE 346, 398
RONA 93
ROW_DATE (indice) 346
ROW_TIME 349
RSERVLEVELP 350
RSV_LEVEL 95, 98, 350
Ruolo agente 85

S

Schema 171
Schema CMS generazione 171
SECS_PER_DAY 409
SEGMENT 350
Segmento di chiamata 40
SEGSTART 351
SEGSTOP 351
Selezione agente esperto 40
SERVICELEVEL 352
SERVLEVELP 353
SERVLEVELT 353
Set di caratteri multibyte 40
SETUPTIME 353
SHORTCALLS 354
SKILL1-3. 354
SKILLACWTIME1-3 355
SKILLCALLS1-3 355
SKILLTIME1-3 355
SKILLTYPE 356
SKILLTYPE2-4 356
SKLEVEL 358
SKLEVEL21-60 359
SKLEVEL2-20 358
SKPERCENT 360
SKPERCENT21-60 361
SKPERCENT2-20 360
SKSTATE 362, 400
SLVL_CHG 399
SLVLABNS 362
SLVLOUTFLOWS 362
Specialità più alta. 40
spex 28
SPLIT 363
SPLIT1 364
SPLIT2 ... 3 365
Sposta agente in servizio 89
STAFFED (tempo reale) 365
STARTED (tempo reale) 366

STARTTIME . . . 366
Struttura circolare . . . 106
Struttura logica del database . . . 105
SVCLEVELCHG . . . 368
Svincolo forzato . . . 87

T

Tabella eccezioni fasci di linee . . . 248
Tabella eccezioni VDN . . . 249
Tabella eccezioni vettore . . . 249
Tabelle
  agente . . . 105
  VDN . . . 106
Tabelle Previsioni . . . 164
Tabelle, nomi . . . 26, 106
TAGINRING . . . 369
TALKTIME . . . 369
TARGETABNS . . . 369
TARGETACDCALLS . . . 370
TARGETOUTFLOWS . . . 370
TARGETPCTCHG . . . 370
TARGETSECCHG . . . 371
TARGETSECONDS . . . 371
TAVAILABLE . . . 371
TDA_INACW . . . 371
TDA_ONACD . . . 372
Tempo degli agenti nelle specialità . . . 84
Terminale . . . 40
Terminologia . . . 35
tgex . . . 28
THRESHOLD . . . 372
TI, elementi del database . . . 99
TI_AUXTIME . . . 373
TI_AUXTIME0 . . . 374
TI_AUXTIME10-99 . . . 374
TI_AUXTIME1-9 . . . 374
TI_AVAILTIME . . . 375
TI_OTHERTIME . . . 375
TI_STAFFTIME . . . 376
TIME . . . 377
Timeout in mancanza di risposta della linea (Generic 3 versione 2 e successivi) . . . 102
Timer di attesa supervisione-risposta (WAST) . . . 103
Timer di disconnessione vettore (Generic 3 versione 2 e successivi) . . . 103
TINACW . . . 378
TINAUX . . . 378
TINAUX0 . . . 378
TINAUX10-99 . . . 379
TINAUX1-9 . . . 379
Tipi di elementi del database . . . 28
  Dati dei valori di intervallo massimi, definizione . . . 28
  Dati dell'ora di punta, definizione . . . 28
  Dati di identificazione riga, definizione . . . 28
  Dati di stato, definizione . . . 29
  Dati di tabelle speciali . . . 29
TK_DIR . . . 399
TK_PRI . . . 399
TK_QTYPE . . . 399
TK_VPRI . . . 399
TKGRP . . . 379
TKSTATE . . . 399
TKSTATE (tempo reale) . . . 380
TONACD . . . 381
TONACDAUXOUT . . . 381
TONACDOUT . . . 381
TONACWIN . . . 382
TONACWOUT . . . 382
TONAUXIN . . . 382
TONAUXOUT . . . 383
TOP_AVAUXTIME . . . 410
TOP_AVAUXTIME_SUM . . . 410
TOPCALLS . . . 383
TOPSKILL . . . 383
TOT_I_ACDACW_SUM . . . 410
TOT_I_ACDHOLD_SUM . . . 410
TOT_PERCENTS . . . 384
TOTAL_ACDCALLS . . . 411
TOTAL_ACDTIME . . . 411
TOTAL_ACWTIME . . . 411
TOTAL_I_ACDACW . . . 411
TOTAL_I_ACDHOLD . . . 411
TOTAL_I_ACDTIME . . . 411
TOTAL_I_ACWTIME . . . 411
TOTHER . . . 384
Tracciamento chiamate personali . . . 91
  Chiamate rinunciate . . . 81
  Chiamate rinunciate fantasma . . . 92
  Problemi audio . . . 83
  Trasferimento di chiamata/conferenza . . . 101
Tracciamento condizione di attesa (G3, G2, System 85) . . . 88
Tracciamento conferenze (G2.2 e G3) . . . 86
Tracciamento stato dell'agente al login . . . 82
Tracciamento tempo attività agente riservato . . . 85, 93
Tracciamento tempo attività agente riservato, elementi del database . . . 95
Tracciamento tempo/durata . . . 101
Tracciamento trasferimenti . . . 101
TRANSFERRED . . . 385
Trasferimento di chiamata/conferenza . . . 101
Trasferimento in mancanza di risposta (Generic 3 versione 2 e successivi) . . . 93
Trattamento di chiamate multiple (G2, System 85, G3V4) . . . 88, 89
TRENDBASE . . . 386
TRUNKS . . . 386
TSTAFFED . . . 386
TYPE (tempo reale) . . . 387

U

UCID 387
USE_SVC_OBJ 387

V

Valori di ricerca 397
VDISCCALLS 388
VDN 388
vdnex 28
vecex 28
VECTOR 390
Velocità media di risposta (ASA, Average Speed of Answer) 83
Vettore goto 88

W

wagent 27
wcwc 28
WMODE_SEQ. 391
WORKCODE 391
WORKMODE 391, 398
WORKSKILL (tempo reale) 392
WORKSKLEVEL (tempo reale) 392
WORKSPLIT (tempo reale). 393
WORKSPLIT2 e WORKSPLIT3 (tempo reale) 393
WORKSPLIT21-60. 394
WORKSPLIT2-3 (tempo reale) 393
wsplit 27
WT1 ... 4 395
wtkgrp. 27
wtrunk. 27
wvdn 27
wvector 27

Y

YES_NO 400