Sistema de Gerenciamento de Chamadas da Avaya

Itens e Cálculos do Banco de Dados

Versão 16.x
Novembro de 2010

© 2010 Avaya Inc. Todos os direitos reservados.

Aviso

Embora tenham sido feitos esforços razoáveis para garantir que as informações contidas neste documento estivessem completas e precisas no momento da impressão, a Avaya Inc. não pode assumir responsabilidades por quaisquer erros. Alterações e correções poderão ser incorporadas às informações neste documento em versões futuras.

Declaração de isenção de responsabilidade sobre a documentação

A Avaya Inc. não se responsabiliza por modificações, inclusões ou exclusões feitas na versão original publicada deste documento, salvo quando tais modificações, inclusões ou exclusões forem realizadas pela Avaya. Clientes e/ou Usuários finais concordam em indenizar e preservar a Avaya e seus agentes, empregados e funcionários contra todas as queixas, ações judiciais, processos e sentenças decorrentes de ou relacionados a modificações, inclusões e exclusões subsequentes feitas nesta documentação pelo Cliente ou pelo Usuário final.

Declaração de isenção de responsabilidade sobre os links

A Avaya Inc. não é responsável pelo conteúdo ou pela confiabilidade de quaisquer links de sites mencionados nesta documentação, tampouco endossa produtos, serviços ou informações descritos ou oferecidos nesses sites. Não garantimos que esses links sempre funcionarão e não temos controle sobre a disponibilidade das páginas vinculadas.

Garantia

A Avaya Inc. oferece garantia limitada para este produto. Consulte o contrato de venda para conhecer os termos da garantia limitada. Além disso, a garantia da Avaya no idioma padrão e as informações referentes ao suporte para este produto durante a vigência da garantia estão disponíveis no seguinte site de suporte da Avaya:

http://www.avaya.com/support

Licença

O USO OU A INSTALAÇÃO DO PRODUTO IMPLICA A ACEITAÇÃO, POR PARTE DO USUÁRIO FINAL, DOS TERMOS ESTIPULADOS NESTE DOCUMENTO E DOS TERMOS GERAIS DE LICENCIAMENTO DISPONÍVEIS NO SITE DA AVAYA NO ENDEREÇO http://www.avaya.com/support/LicenseInfo ("TERMOS GERAIS DA LICENÇA"). SE NÃO CONCORDAR COM QUAISQUER DESSES TERMOS, VOCÊ DEVERÁ DEVOLVER O PRODUTO (OU OS PRODUTOS) AO PONTO DE VENDA NO PRAZO DE 10 (DEZ) DIAS A CONTAR DA DATA DE ENTREGA PARA PODER RECEBER UM REEMBOLSO OU CRÉDITO.

A Avaya concede ao Usuário final uma licença no âmbito dos tipos de licença descritos abaixo. O número aplicável de licenças e unidades de capacidade para as quais a licença é concedida será um (1), a menos que um número diferente de licenças ou de unidades de capacidade seja especificado na Documentação ou em outros materiais disponibilizados ao Usuário final. "Processador designado" refere-se a um dispositivo de informática único e independente. "Servidor" refere-se a um Processador designado que hospeda um aplicativo de software a ser acessado por vários usuários. "Software" refere-se a programas de computador em código-objeto, originalmente licenciados pela Avaya e utilizados pelo Usuário final como Produtos independentes ou pré-instalados em um Hardware. "Hardware" refere-se a Produtos padrão de hardware, originalmente vendidos pela Avaya e utilizados pelo Usuário final.

Tipo(s) de licença

Copyright

A menos que expressamente especificado de outra maneira, o Produto está protegido por direitos autorais e por outras leis de direitos proprietários. A reprodução, a transferência e/ou o uso não autorizados podem ser considerados crime e delito civil nos termos da legislação aplicável.

Componentes de terceiros

Determinados programas incluídos inteira ou parcialmente no Produto podem conter software distribuído de acordo com contratos de terceiros ("Componentes de terceiros") e esses contratos podem conter condições que ampliam ou limitam os direitos de uso de determinadas partes do Produto ("Condições de terceiros"). As informações que identificam os Componentes de terceiros e as Condições de terceiros que a eles se aplicam estão disponíveis no site de suporte da Avaya:

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

Intervenção da Avaya contra fraudes

Se você suspeitar de que está sendo vítima de fraude tarifária e precisar de suporte ou de assistência técnica, entre em contato com a Linha Direta de Denúncia de Fraude Tarifária do Centro de Serviços Técnicos pelo telefone +1-800-643-2353, nos Estados Unidos e no Canadá. Para obter números de telefone de suporte adicionais, visite o site de suporte da Avaya:

http://www.avaya.com/support

Marcas comerciais

Avaya é uma marca comercial da Avaya Inc.

Todas as marcas registradas não identificadas como sendo da Avaya pertencem a seus respectivos proprietários.

Suporte da Avaya

A Avaya oferece um número de telefone que pode ser usado para informar problemas ou fazer perguntas sobre o seu produto. Nos Estados Unidos, o número de telefone de suporte é 1-800-242-2121. Para obter números de telefone de suporte adicionais, visite o site de suporte da Avaya:

http://www.avaya.com/support

Índice

Prefácio 21
Objetivo. 21
Usuários a que se destina. 22
Visão geral 22
Convenções e terminologia. 23
Motivos para reedição. 23
Sites de documentação na Web 24
Suporte 24

Introdução ao banco de dados do CMS 25
Disponibilidade de itens do banco de dados 25
Tabelas do banco de dados. 25
Nomes de tabelas do banco de dados 26
Tipos de itens do banco de dados 28
Dados históricos e em tempo real 29
Dados baseados na chamada versus dados baseados no intervalo 29
Informações sobre itens do banco de dados para tipos de relatórios. 30
Itens do banco de dados de grupo/especialidade. 30
Itens do banco de dados do agente 31
Itens do banco de dados do grupo de troncos 31
Itens do banco de dados do tronco 32
Itens do banco de dados do vetor 32
Itens do banco de dados do VDN. 33
Itens do banco de dados de códigos de atividade de chamada 33
Itens do banco de dados de logon/logoff do agente 33
Itens do banco de dados de rastreamento de agentes 34
Itens do banco de dados de configuração do dia atual. 34
Itens do banco de dados de relatório do dia atual 34
Itens do banco de dados de registro de chamadas 34
Itens do banco de dados históricos de exceções. 34
Terminologia 36

Recursos do servidor de comunicação e seu impacto no CMS 43
Referência cruzada ao servidor de comunicação 43
Chave para as tabelas 44
Itens do banco de dados do agente 45
Itens do banco de dados de logon/logoff do agente 51
Itens do banco de dados de rastreamento de agentes 53
Itens do banco de dados de registro de chamadas 55
Itens do banco de dados de códigos de atividade de chamada 58

Itens do banco de dados de configuração do dia atual 59
Itens do banco de dados de relatório do dia atual 60
Itens do banco de dados de grupo/especialidade 61
Itens do banco de dados do tronco 70
Itens do banco de dados do grupo de troncos 72
Itens do banco de dados do VDN 75
Itens do banco de dados do vetor 79
Os recursos e capacidades do servidor de comunicação e seu impacto nos dados do CMS 82
Chamadas abandonadas 83
Chamadas feitas por adjunto e chamadas roteadas por adjunto 83
Rastreamento do estado do agente no logon 84
Agentes em múltiplos grupos/especialidades 84
Velocidade Média de Atendimento (ASA) 85
Problema de áudio 85
Roteamento para o melhor serviço 86
Avaya Business Advocate 86
Preferência de atendimento de chamada 87
Captura de Chamada 88
Rastreamento de conferência 88
Comando do vetor de “acesso a IVR” 88
Chamada Direta ao Agente 88
Capacidades Expandidas do Agente 89
Desconexão Forçada 90
Atendimento forçado de várias chamadas 90
Comando Vetor de Go To 90
Rastreamento de Retenção 90
Local 91
Chamadas de Interfluxo de Look-ahead (BSR e NCR) 91
Mover Agente em Serviço 92
Atendimento de várias chamadas 92
Fila de Grupos/Especialidades Múltiplas 92
Gerenciamento de Chamadas de Saída (OCM) 93
Rastreamento de Chamada Pessoal 94
Chamadas virtuais abandonadas 95
Redirecionar quando não houver resposta 96
Rastreamento de Tempo de Atendimento de Agente Reserva 97
Tocando 104
Estado da especialidade 104
ACW com tempo designado 105
Rastreamento de horário/duração 105

Rastreamento de transferência 105
Chamadas transferidas e de conferência 105
Expiração do Tronco sem Resposta 106
Identificador Universal de Chamadas 106
Chamadas com VDN ativo 106
Temporizador de Desconexão do Vetor 107
Temporizador de Supervisão de Espera de Atendimento 107

Tabelas do banco de dados 109
Estrutura lógica do banco de dados do CMS 109
Tabelas de Agentes 109
Tabelas VDN 110
Tabelas de estrutura circular 110
Nomes da tabela do banco de dados do CMS 110
Descrição das tabelas do banco de dados do CMS 113
Sobre a coluna de itens do banco de dados 113
Sobre a coluna de tipos de dados 114
Sobre o Tipo de coluna e as colunas Tamanho 114
Itens da tabela do banco de dados do CMS 115
Itens do banco de dados do agente 116
Itens do banco de dados de rastreamento de agentes 128
Itens do banco de dados de registro de chamadas 131
Itens do banco de dados de códigos de atividade de chamada 134
Itens do banco de dados históricos de exceções 135
Itens do banco de dados de Grupo/especialidade 141
Itens do banco de dados do grupo de troncos 150
Itens do banco de dados do tronco 155
Itens do banco de dados do vetor 158
Itens do banco de dados VDN 162
Tabelas do banco de dados de previsão 169
Tabelas do banco de dados administrativos 172
Como criar um esquema do banco de dados do CMS 178
Como criar o esquema para todo o banco de dados do CMS 178
Sobre o comando dbschema 179

Dicionário de itens do banco de dados CMS 181
Organização 181
Disponibilidade de itens do banco de dados 181
ABNCALLS 181
ABNCALLS1 até ABNCALLS10 183

ABNQUECALLS 184
ABNRINGCALLS 184
ABNTIME 185
ABNVECCALLS 186
ACCEPTABLE 186
ACCEPTEDINTRS 186
ACD (índice) 187
ACD_RELEASE 189
ACDAUXOUTCALLS 189
ACDCALLS 190
ACDCALLS_R1 191
ACDCALLS_R2 192
ACDCALLS1 até ACDCALLS10 193
ACDONHOLD (tempo real) 193
ACDTIME 193
ACTIVECALLS (tempo real) 194
ACWINCALLS 195
ACWINTIME 195
ACWOUTADJCALLS 196
ACWOUTCALLS 196
ACWOUTOFFCALLS 197
ACWOUTOFFTIME 197
ACWOUTTIME 198
ACWTIME 198
ADJATTEMPTS 199
ADJROUTED 200
ADJUNCTOUT (tempo real) 200
AGDURATION (tempo real) 200
AGENTSKILLLEVEL 201
AGENTSURPLUS 201
AGINRING (tempo real) 201
AGLOCID 202
AGOCC 202
AGSTATE (tempo real) 202
AGSURPDELIVERIES 203
AGSURPNPREFCALLS 203

AGSURPPREFCALLS 204
AGT_RELEASED 204
AGTIME (tempo real) 205
ALLINUSE (tempo real) 205
ANI_SID 206
ANSCONNCALLS1 até ANSCONNCALLS10 206
ANSHOLDTIME 206
ANSLOCID 207
ANSLOGIN 207
ANSREASON 207
ANSRINGTIME 207
ANSTIME 208
ASA (tempo real) 208
ASAI_UUI 209
ASSIST (tempo real) 209
ASSIST_ACTV 210
ASSISTS 210
ATAGENT (tempo real) 210
AUDIO 211
AUXINCALLS 211
AUXINTIME 212
AUXOUTADJCALLS 212
AUXOUTCALLS 213
AUXOUTOFFCALLS 213
AUXOUTOFFTIME 214
AUXOUTTIME 214
AUXREASON (tempo real) 215
AVAILABLE (tempo real) 215
AVGAGSERV 215
AVGSPEEDANS 216
AWORKMODE (tempo real) 216
BACKUPCALLS 216
BH_ABNCALLS (somente diário) 218
BH_ACDCALLS (somente diário) 219
BH_ACDTIME (somente diário) 219
BH_ALLINUSETIME (somente diário) 219

BH_BUSYCALLS (somente diário) 220
BH_DISCCALLS (somente diário) 220
BH_INCALLS (somente diário) 221
BH_INTIME (somente diário) 221
BH_OABNCALLS (somente diário) 221
BH_OACDCALLS (somente diário) 222
BH_OOTHERCALLS (somente diário) 222
BH_OTHERCALLS (somente diário) 222
BH_OUTCALLS (somente diário) 223
BH_OUTTIME (somente diário) 223
BH_STARTTIME (somente diário) 223
BH_VDNCALLS (somente diário) 224
BLOCKAGE 224
BSRPLAN 224
BUSYCALLS 225
BUSYTIME 226
CALLER_HOLD 227
CALLID 227
CALLING_ll 227
CALLING_LOGID (tempo real) 228
CALLING_PTY 228
CALLSOFFERED 229
CALLSURPDELIVERIES 229
CHANGE 229
CHANGED (tempo real) 230
CHPROF 230
COMPLETED 230
CONFERENCE 231
CONNECTCALLS 231
CONNECTTIME 232
CONNTALKTIME 232
CONSULTTIME 232
CWC (índice) 233
CWC1 até CWC5 233
DA_ABNCALLS 233
DA_ABNTIME 234

DA_ACDCALLS 234
DA_ACDTIME 234
DA_ACWINCALLS 235
DA_ACWINTIME 235
DA_ACWOADJCALLS 236
DA_ACWOCALLS 236
DA_ACWOOFFCALLS 237
DA_ACWOOFFTIME 237
DA_ACWOTIME 237
DA_ACWTIME 238
DA_ANSTIME. 238
DA_INACW (tempo real) 239
DA_INQUEUE (tempo real) 239
DA_INRING (tempo real). 239
DA_OLDESTCALL (tempo real) 240
DA_ONACD (tempo real) 240
DA_OTHERCALLS 241
DA_OTHERTIME 241
DA_QUEUED 241
DA_RELEASE 242
DA_SKILL (tempo real) 242
DACALLS_FIRST (tempo real) 242
DEFLECTCALLS 243
DEQUECALLS 243
DEQUETIME 244
DESTINATION (tempo real) 244
DIALED_NUM 244
DIGITS_DIALED 245
DIRECTION (tempo real). 245
DISCCALLS 246
DISCTIME. 247
DISPIVECTOR 247
DISPOSITION. 248
DISPPRIORITY 249
DISPSKLEVEL 250
DISPSPLIT 250

DISPTIME 250
DISPVDN 251
DURATION (tempo real) 251
EQLOC 252
EQLOCID 252
EVENT_TIME 253
EVENT1 até EVENT9 253
EWTHIGH (tempo real) 254
EWTLOW (tempo real) 254
EWTMEDIUM (tempo real) 255
EWTTOP (tempo real) 255
EXT_CALL_ORIG 256
EXTENSION 256
EXTN 256
EXTYPE 257
FAGINRING (tempo real) 261
FAILURES 261
FAVAILABLE (tempo real) 262
FCALLS 262
FINACW (tempo real) 262
FINAUX (tempo real) 262
FIRSTIVECTOR 263
FIRSTVDN 263
FMETHOD 263
FONACD (tempo real) 263
FOTHER (tempo real) 264
FSTAFFED (tempo real) 264
GNAGINRING (tempo real) 264
GNAVAILABLE (tempo real) 265
GNDA_INACW (tempo real) 265
GNDA_ONACD (tempo real) 265
GNINACW (tempo real) 266
GNINAUX (tempo real) 266
GNINAUX0 (tempo real) 266
GNINAUX1 até GNINAUX9 (tempo real) 267
GNINAUX10 até GNINAUX99 (tempo real) 267

GNONACD (tempo real) 267
GNONACDAUXOUT (tempo real) 268
GNONACDOUT (tempo real) 268
GNONACWIN (tempo real) 268
GNONACWOUT (tempo real) 269
GNONAUXIN (tempo real) 269
GNONAUXOUT (tempo real) 269
GNOTHER (tempo real) 270
GNSKILL (tempo real) 270
GNSTAFFED (tempo real) 271
GOTOCALLS 271
GOTOTIME 271
HDATE1 até HDATE4 272
HELD 272
HIGHCALLS 272
HOLDABN 273
HOLDABNCALLS 273
HOLDACDCALLS 274
HOLDACDTIME 274
HOLDCALLS 274
HOLDTIME 275
I_ACDAUX_OUTTIME 276
I_ACDAUXINTIME 276
I_ACDOTHERTIME 277
I_ACDTIME 277
I_ACDTIME_R1 278
I_ACDTIME_R2 278
I_ACWINTIME 278
I_ACWOUTTIME 279
I_ACWTIME 279
I_ACWTIME_R1 280
I_ACWTIME_R2 280
I_ARRIVED 281
I_AUTORESERVETIME 281
I_AUXINTIME 281
I_AUXOUTTIME 282

I_AUXSTBYTIME 283
I_AUXSTBYTIME_R1 283
I_AUXSTBYTIME_R2 284
I_AUXTIME 284
I_AUXTIME_R1 285
I_AUXTIME_R2 285
I_AUXTIME0 286
I_AUXTIME1 até I_AUXTIME9 286
I_AUXTIME10 até I_AUXTIME99 286
I_AVAILTIME 287
I_BEHINDTIME 287
I_DA_ACDTIME 287
I_DA_ACWTIME 288
I_INOCC 288
I_NORMTIME 289
I_OL1TIME 289
I_OL2TIME 289
I_OTHERSTBYTIME 290
I_OTHERSTBYTIME_R1 290
I_OTHERSTBYTIME_R2 291
I_OTHERTIME 291
I_OTHERTIME_R1 292
I_OTHERTIME_R2 293
I_OUTOCC 293
I_RINGTIME 294
I_RINGTIME_R1 294
I_RINGTIME_R2 295
I_STAFFTIME 295
I_TAUXTIME 296
I_TAVAILTIME 296
I_TOTHERTIME 296
II_DIGITS 297
ILN 297
INACW (tempo real) 297
INAUX (tempo real) 298
INAUX0 (tempo real) 298

INAUX1 até INAUX9 (tempo real) 298
INAUX10 até INAUX99 (tempo real) 299
INBOUND (tempo real) 299
INCALLS 299
INCOMPLETE 300
INFLAG 302
INFLOWCALLS 303
INPROGRESS (tempo real) 304
INQUEUE (tempo real) 304
INRING (tempo real) 305
INTERFLOWCALLS 305
INTERRUPTDEL 306
INTERRUPTED 306
INTIME 306
INTRDELIVERIES 308
INTRNOTIFIES 308
INTRSTATUS (tempo real) 308
INTRTYPE (tempo real) 309
INTRVL 309
INVECTOR (tempo real) 310
ITN 310
KEYBD_DIALED 311
LASTCWC 311
LASTDIGITS 311
LASTOBSERVER 312
LEVEL (tempo real) 312
LOC_ID 312
LOGID 313
LOGIN 314
LOGONSKILL (tempo real) 315
LOGONSKILL2 até LOGONSKILL20 (tempo real) 315
LOGONSKILL21 até LOGONSKILL60 316
LOGONSKILL61 até LOGONSKILL120 316
LOGONSTART (tempo real) 317
LOGOUT 317
LOGOUT_DATE 317

LOGOUT_UTC 317
LOGOUTREASON 318
LOOKATTEMPTS 318
LOOKFLOWCALLS 319
LOWCALLS. 319
MALICIOUS (tempo real) 320
MAX_TOT_PERCENTUAIS 320
MAXINQUEUE 320
MAXOCWTIME 321
MAXSTAFFED 321
MAXTOP 321
MAXWAITING. 322
MBUSY (tempo real) 322
MBUSYTIME 322
MCT 323
MEDCALLS 323
MOVEPENDING (tempo real) 323
NETDISCCALLS 324
NETINCALLS 324
NETINTIME 324
NETPOLLS 325
NOANSREDIR 325
NUMAGREQ 326
NUMINUSE (tempo real) 326
NUMTGS (tempo real) 327
NUMVDNS (tempo real) 327
O_ABNCALLS 327
O_ACDCALLS 328
O_ACDTIME 328
O_ACWTIME 329
O_OTHERCALLS. 329
OBSERVINGCALL 330
OBSLOCID 330
OLDEST_LOGON (tempo real) 330
OLDESTCALL (tempo real) 331
ONACD (tempo real) 331

ONACDAUXOUT (tempo real) . . . 331
ONACDOUT (tempo real) . . . 332
ONACWIN (tempo real) . . . 332
ONACWOUT (tempo real) . . . 332
ONAUXIN (tempo real) . . . 333
ONAUXOUT (tempo real) . . . 333
ONHOLD (tempo real) . . . 333
ORIGHOLDTIME . . . 334
ORIGIN (tempo real) . . . 334
ORIGLOCID . . . 334
ORIGLOGIN . . . 334
ORIGREASON . . . 335
OTHER (tempo real) . . . 335
OTHERCALLS . . . 336
OTHERTIME . . . 337
OUTBOUND (tempo real) . . . 337
OUTCALLS . . . 338
OUTFLAG . . . 338
OUTFLOWCALLS . . . 339
OUTFLOWTIME . . . 340
OUTTIME . . . 341
PENDINGSPLIT (tempo real) . . . 341
PERCENT (tempo real) . . . 342
PERIOD1 até PERIOD9 . . . 342
PERIODCHG . . . 343
PHANTOMABNS . . . 343
POSITION (tempo real) . . . 344
POSITIONS (tempo real) . . . 344
PREFERENCE (tempo real) . . . 345
PREFSKILLLEVEL . . . 345
PRIORITY (tempo real) . . . 346
PRIORITY2 e PRIORITY3 (tempo real) . . . 346
QUECOUNT (tempo real) . . . 347
QUETYPE (tempo real) . . . 347
QUETYPE2 e QUETYPE3 (tempo real) . . . 347
QUEUETIME . . . 348

R1AGINRING (tempo real) . . . 348
R1AVAILABLE (tempo real) . . . 348
R1INACW (tempo real) . . . 349
R1INAUX (tempo real) . . . 349
R1INAUXSTBY (tempo real) . . . 349
R1ONACD (tempo real) . . . 350
R1OTHER (tempo real) . . . 350
R1OTHERSTBY (tempo real) . . . 350
R1STAFFED (tempo real) . . . 351
R2AGINRING (tempo real) . . . 351
R2AVAILABLE (tempo real) . . . 351
R2INACW (tempo real) . . . 352
R2INAUX (tempo real) . . . 352
R2INAUXSTBY (tempo real) . . . 352
R2ONACD (tempo real) . . . 353
R2OTHER (tempo real) . . . 353
R2OTHERSTBY (tempo real) . . . 353
R2STAFFED (tempo real) . . . 354
RAGOCC . . . 354
RAVGSPEEDANS . . . 354
REASON . . . 355
REASON_CODE . . . 355
RECONNECT . . . 356
REJECTEDINTRS . . . 356
RETURNCALLS . . . 356
RINGCALLS . . . 356
RINGTIME . . . 357
ROLE (tempo real) . . . 358
ROW_DATE (índice) . . . 359
ROW_TIME . . . 361
RSERVLEVELP . . . 362
RSV_LEVEL . . . 362
SEGMENT . . . 362
SEGSTART . . . 363
SEGSTART_UTC . . . 363
SEGSTOP . . . 363

SEGSTOP_UTC 364
SEQNUM 364
SERVICELEVEL 364
SERVLEVELP 365
SERVLEVELT. 365
SETUPTIME 365
SHORTCALLS 366
SKILL1 até SKILL3. 366
SKILLACWTIME1 até SKILLACWTIME3 367
SKILLCALLS1 até SKILLCALLS3. 367
SKILLTIME1 até SKILLTIME3 367
SKILLTYPE 368
SKILLTYPE2 até SKILLTYPE4. 368
SKINTRTYPE até SKINTRTYPE120 369
SKLEVEL 370
SKLEVEL2 até SKLEVEL20 370
SKLEVEL21 até SKLEVEL60 371
SKLEVEL61 até SKLEVEL120. 371
SKPERCENT 372
SKPERCENT2 até SKPERCENT20 372
SKPERCENT21 até SKPERCENT60 373
SKPERCENT61 até SKPERCENT120 373
SKSTATE (tempo real) 374
SLVLABNS 374
SLVLOUTFLOWS 374
SPLIT (índice) 375
SPLIT1 376
SPLIT2 e SPLIT3 377
STAFFED (tempo real) 377
STARTED (tempo real). 378
STARTTIME (intervalo) 378
STARTTIME_UTC 379
SVCLEVELCHG 381
TAGINRING (tempo real) 381
TALKTIME 381
TARGETABNS 382

TARGETACDCALLS 382
TARGETOUTFLOWS 382
TARGETPCTCHG 382
TARGETPERCENT 383
TARGETSECCHG 383
TARGETSECONDS 383
TAVAILABLE (tempo real) 383
TDA_INACW (tempo real) 384
TDA_ONACD (tempo real) 384
THRESHOLD 384
TI_AUXTIME 385
TI_AUXTIME0 386
TI_AUXTIME1 até TI_AUXTIME9 386
TI_AUXTIME10 até TI_AUXTIME99 387
TI_AVAILTIME 387
TI_OTHERTIME 388
TI_STAFFTIME 389
TIME 389
TINACW (tempo real) 390
TINAUX (tempo real) 391
TINAUX0 (tempo real) 391
TINAUX1 até TINAUX9 (tempo real) 391
TINAUX10 até TINAUX99 (tempo real) 392
TKGRP 392
TKSTATE (tempo real) 393
TONACD (tempo real) 393
TONACDAUXOUT (tempo real) 393
TONACDOUT (tempo real) 394
TONACWIN (tempo real) 394
TONACWOUT (tempo real) 394
TONAUXIN (tempo real) 395
TONAUXOUT (tempo real) 395
TOPCALLS 395
TOPSKILL (tempo real) 396
TOT_PERCENTS (tempo real) 396
TOTHER (tempo real) 397

TRANSFERRED 398
TRENDBASE 399
TRUNKS 399
TSTAFFED (tempo real) 399
TYPE (tempo real) 400
UCID 400
USE_SVC_OBJ (tempo real) 400
UUI_LEN 401
VDISCCALLS 401
VDN 402
VDN2-9 403
VECTOR 403
WMODE_SEQ 404
WORKCODE 404
WORKMODE (tempo real) 404
WORKSKILL (tempo real) 405
WORKSKLEVEL (tempo real) 405
WORKSPLIT (tempo real) 406
WORKSPLIT2 e WORKSPLIT3 (tempo real) 406
WORKSPLIT4 até WORKSPLIT20 (tempo real) 407
WORKSPLIT21 até WORKSPLIT60 (tempo real) 407
WORKSPLIT61 até WORKSPLIT120 (tempo real) 407
WT1 até WT4 407

Definições de cálculos do CMS 409
Valores de pesquisa 409
Tabela de referência cruzada de estado do agente e dos valores de pesquisa de linha 410
Tabela de referência cruzada de disposição de chamadas e dos valores de pesquisa de linha 412
Cálculos 412
Cálculos padrão do Dicionário do CMS 413
Cálculos específicos de relatórios 426

Índice 429

Prefácio

O Sistema de Gerenciamento de Chamadas (CMS) Avaya é um aplicativo para empresas e organizações que utilizam os servidores de comunicação para processar grandes volumes de chamadas telefônicas usando o recurso Distribuição Automática de Chamada (ACD). O Avaya CMS suporta soluções para roteamento e seleção de agente, centros de contato de múltiplos locais, agentes remotos, relatórios, interfaces para outros sistemas, gerenciamento da força de trabalho, aplicativos da área de trabalho, recuperação do sistema e monitoramento de qualidade.

O Avaya CMS é parte da solução Eficiência Operacional (Operational Effectiveness) do Avaya Customer Interaction Suite.

Esta seção inclui os seguintes tópicos:

- Objetivo na página 21
- Usuários a que se destina na página 22
- Visão geral na página 22
- Convenções e terminologia na página 23
- Motivos para reedição na página 23
- Sites de documentação na Web na página 24
- Suporte na página 24

Objetivo

O objetivo dos *Itens e Cálculos do Banco de Dados* é fornecer aos usuários do CMS o conhecimento necessário para entender, detalhadamente, como os valores exibidos nos relatórios CMS e Avaya CMS Supervisor são calculados no banco de dados do CMS.

Use este documento como uma ferramenta de referência. Ele é o dicionário do banco de dados CMS e dá a definição de cada item e cálculo do banco de dados rastreados pelo CMS.

Os dois usos mais comuns deste livro são: como complemento do livro Relatórios e como ajuda na definição de designer de relatórios e relatórios customizados. O livro Relatórios lista os itens do banco de dados e cálculos usados em cada relatório do CMS. Você pode usar os *Itens do Banco de Dados e Cálculos* para entender exatamente como o CMS rastreia e armazena cada número dos relatórios.

Usuários a que se destina

Este documento destina-se a usuários do CMS que precisam entender como o CMS calcula valores para relatórios. Ele também foi escrito para ajudar os usuários a decidirem quais itens do banco de dados e cálculos usar nos relatórios customizados.

Visão geral

Os *Itens do Banco de Dados e Cálculos* definem os itens e cálculos do banco de dados do Sistema de Gerenciamento de Chamadas (CMS) Avaya utilizados para relatórios padrão e relatórios personalizados. E também descreve as interações de recursos do servidor de comunicação que afetam a forma como o CMS rastreia dados.

Este documento inclui as seguintes seções:

- Introdução ao banco de dados do CMS na página 25 - Esta seção inclui informações sobre as diferentes tabelas do banco de dados que compõem o banco de dados CMS, incluindo os nomes de todas as tabelas do banco de dados e informações específicas de cada tipo de tabela (grupo/especialidade, agente, logon/logoff de agente etc.). E, também, definições sobre os diferentes tipos de itens do banco de dados (acumulados, administrativos, de status etc.) e uma lista de termos usados nas definições de itens do banco de dados.
- Recursos do servidor de comunicação e seu impacto no CMS na página 43 - Esta seção traz um conjunto de tabelas que fazem referências cruzadas sobre quais itens do banco de dados do CMS estão disponíveis em cada servidor de comunicação da Avaya. Ela fornece, ainda, informações sobre como os recursos e capacidades do servidor de comunicação são rastreados pelo CMS ou como podem afetar os dados produzidos pelo CMS para relatórios.
- Dicionário de itens do banco de dados CMS na página 181 - Esta seção traz uma definição de cada item do banco de dados do CMS.
- Definições de cálculos do CMS na página 409 - Esta seção oferece uma definição de cada cálculo padrão do CMS utilizado nos relatórios ou que está disponível para uso em relatórios personalizados. E informações de busca de linha/pauta (de pesquisa) para tipos específicos de dados.

Convenções e terminologia

Se você vir quaisquer das seguintes etiquetas de segurança neste documento, anote cuidadosamente a informação apresentada.

ATENÇÃO:
As notificações de segurança chamam atenção para situações que podem resultar em dano para o software, perda de dados ou uma interrupção no serviço.

AVISO:
As notificações de aviso chamam atenção para situações que podem resultar em danos para o hardware ou equipamento.

PERIGO:
As notificações de perigo chamam atenção para situações que podem resultar em danos para os funcionários.

ALERTA DE SEGURANÇA:
As notificações de alerta de segurança chamam atenção para situações que podem aumentar o potencial do uso não autorizado de um sistema de telecomunicações.

As seguintes convenções foram utilizadas neste documento:

- Os NOMES DE ITENS DO BANCO DE DADOS estão em maiúsculas.
- *Os Títulos do livro* estão em itálico.
- Os “Nomes de capítulo” estão entre aspas.
- `Os Nomes de arquivo` têm espaçamento uniforme.
- Os “Comandos do Vetor” estão entre aspas.

Motivos para reedição

Este documento inclui as seguintes atualizações:

- Adição de novos itens do banco de dados para R16.
- Inclusão do capítulo de tabelas do Banco de Dados do Guia ODBC e JDBC Avaya.

Sites de documentação na Web

Toda a documentação do CMS pode ser encontrada em http://www.avaya.com/support. Quando houver novos problemas com a documentação do CMS, esses serão colocados nesse site da Web.

Use estes sites da Web para ver a documentação relacionada de suporte:

- Informações sobre produtos e serviços da Avaya

  http://www.avaya.com

- Documentação do hardware Sun

  http://docs.sun.com

Suporte

Contatando o suporte técnico da Avaya

A Avaya oferece números de telefone de suporte para que você possa reportar problemas ou fazer perguntas sobre o seu produto.

Para suporte nos Estados Unidos:

1-800-242-2121

Para suporte internacional:

Consulte as listagens do Diretório de suporte no site da Avaya na Web.

Escalonamento de um problema para o suporte técnico

O Gerenciamento de Escalonamento de Serviços Globais da Avaya oferece os meios para se escalonar problemas urgentes de serviço.

Introdução ao banco de dados do CMS

A introdução fornece informações básicas sobre como o banco de dados do Sistema de Gerenciamento de Chamadas (CMS) Avaya é configurado e sobre os tipos diferentes de dados.

Os tópicos abordados na introdução são:

- Disponibilidade de itens do banco de dados na página 25
- Tabelas do banco de dados na página 25
- Tipos de itens do banco de dados na página 28
- Informações sobre itens do banco de dados para tipos de relatórios na página 30
- Terminologia na página 36

Disponibilidade de itens do banco de dados

Exceto quando não estiverem indicados na definição de um item do banco de dados, os itens do banco de dados definidos neste documento estarão disponíveis em todos os servidores de comunicação da Avaya.

Tabelas do banco de dados

O banco de dados CMS é composta de várias tabelas. As categorias das tabelas do banco de dados incluem:

- Agente
- Logon/Logoff do Agente
- Rastreamento de Agente
- Registro de Chamadas
- Códigos de Atividade de Chamada
- Configuração do Dia Atual (previsão)
- Relatório do Dia Atual (previsão)
- Exceções
- Grupo/Especialidade

- Grupo de Troncos
- Tronco
- Vetor
- VDN

Nota:
As tabelas de itens do banco de dados, das quais os dados são mais frequentemente recuperados, são as tabelas de agentes, grupo/especialidade, grupo de troncos, tronco, vetor e VDN.

Nomes de tabelas do banco de dados

Para selecionar dados para relatórios customizados, é preciso utilizar nomes que estejam relacionados nas tabelas desta seção. Para definição dos itens do banco de dados individuais que constam em cada tabela, consulte Dicionário de itens do banco de dados CMS na página 181.

Nomes de tabelas do banco de dados em tempo real

A tabela a seguir lista as tabelas do banco de dados em tempo real e os dados nelas armazenados:

Nome	Dados armazenados	Intervalo
csplit	grupo/especialidade	atual
psplit	grupo/especialidade	anterior
cagent	agente	atual
pagent	agente	anterior
ctkgrp	grupo de troncos	atual
ptkgrp	grupo de troncos	anterior
ctrunk	tronco	atual
ptrunk	tronco	anterior
cvector	vetor	atual
pvector	vetor	anterior
cvdn	VDN	atual
pvdn	VDN	anterior
ccwc	Código de Atividade da Chamada (CWC)	atual
pcwc	CWC	anterior

- Nomes de tabelas do banco de dados históricos

A tabela a seguir lista as tabelas do banco de dados históricos e os dados nelas armazenados:

Nome	Dados armazenados	Intervalo
hsplit	grupo/especialidade	intra-hora
dsplit	grupo/especialidade	dia
wsplit	grupo/especialidade	semana
msplit	grupo/especialidade	mês
hagent	agente	intra-hora
dagent	agente	dia
wagent	agente	semana
magent	agente	mês
htkgrp	grupo de troncos	intra-hora
dtkgrp	grupo de troncos	dia
wtkgrp	grupo de troncos	semana
mtkgrp	grupo de troncos	mês
htrunk	tronco	intra-hora
dtrunk	tronco	dia
wtrunk	tronco	semana
mtrunk	tronco	mês
hvector	vetor	intra-hora
dvector	vetor	dia
wvector	vetor	semana
mvector	vetor	mês
hvdn	VDN	intra-hora
dvdn	VDN	dia
wvdn	VDN	semana
mvdn	VDN	mês
hcwc	CWC	intra-hora
dcwc	CWC	dia
wcwc	CWC	semana
mcwc	CWC	mês

Nome	Dados armazenados	Intervalo
call_rec	Registro de chamadas	não aplicável
agex	Exceções de agente	não aplicável
spex	Exceções de grupo	não aplicável
tgex	Exceções de grupo de troncos	não aplicável
vecex	Exceções de vetor	não aplicável
vdnex	Exceções de VDN	não aplicável
linkex	Exceções de enlace inativo	não aplicável
mctex	Exceções de rastreamento de chamadas maliciosas	não aplicável
f_cday	Dados de previsão de configuração do dia atual por grupo/especialidade	não aplicável
f_cdayrep	Dados de previsão do dia atual por grupo/especialidade	não aplicável
haglog	Informações sobre logon e logoff do agente	não aplicável
ag_actv	Dados de rastreamento de atividades do agente	não aplicável

Tipos de itens do banco de dados

Cada item do banco de dados contém um dos seguintes tipos de dados:

Dados administrativos - Administrados no servidor de comunicação ou no CMS. Por exemplo, o item do banco de dados INTRVL, na tabela de grupo/especialidade em tempo real, contém o número de minutos no intervalo de intra-hora (15, 30, 60) atualmente atribuído ao grupo/especialidade especificado no CMS.

Dados da hora de maior movimento - Dados que são relevantes somente para a hora de maior movimento.

Dados cumulativos - São acumulados durante o intervalo de coleta. A maioria dos itens do banco de dados em tempo real contém dados acumulados.

Dados do valor máximo de intervalo - O máximo alcançado para qualquer valor no intervalo específico.

Dados do identificador de linha - Exibem os dados comuns a todas as tabelas, como hora, data e grupo nas tabelas grupo/especialidade.

Dados de Tabelas Especiais - Exibem apenas os dados que pertencem a uma tabela específica, como a tabela Histórico de Logon/Logoff do Agente ou a tabela Previsão do Dia Atual.

Dados de status - Exibem o status atual (instantâneo de um elemento ACD específico). Por exemplo, o item do banco de dados INQUEUE, na tabela de grupo/especialidade em tempo real, contém o número de chamadas de grupo/especialidade atualmente em espera na fila.

O tipo de dados que cada item do banco de dados contém é especificado no final da definição do item em Dicionário de itens do banco de dados CMS na página 181.

Dados históricos e em tempo real

Os itens de dados Acumulados, **Administrativos, de Valor Máximo, do Identificador de Linha e Hora de Maior Movimento** aplicam-se a itens do banco de dados históricos e em tempo real. **Os itens do status** aplicam-se somente a itens do banco de dados em tempo real.

Dados baseados na chamada versus dados baseados no intervalo

Além dos tipos de dados descritos acima, os itens do banco de dados CMS podem ser baseados na chamada ou no intervalo. A maioria dos itens do banco de dados CMS baseia-se em chamadas.

Dados baseados na chamada

Os dados baseados na chamada são enviados para o banco de dados após o término de uma chamada. Portanto, se uma chamada iniciar e terminar em intervalos de coleta diferentes, todos os dados serão registrados no intervalo em que a chamada e qualquer pós-atendimento forem concluídos.

Dados baseados no intervalo

Os dados baseados no intervalo representam o período de tempo que, durante um intervalo de coleta, foi usado para realizar uma determinada atividade. Os itens baseados no intervalo são atualizados durante todo o intervalo de coleta e a medição de tempo é reiniciada no final do intervalo. A maioria dos itens baseados no intervalo começa com I_ ou TI_. Os itens do banco de dados ALLINUSETIME (tabelas de grupos de troncos) e MBUSYTIME (tabelas de troncos e de grupos de troncos) também são baseados no intervalo.

Os itens baseados no intervalo devem ser usados somente para calcular porcentagens, como, por exemplo, a porcentagem de tempo em serviço ou de tempo em AUX. Os itens baseados no intervalo não devem ser utilizados, por exemplo, para calcular o tempo médio de conversação. Para esse tipo de cálculo, use os itens baseados na chamada.

Dados baseados na chamada e dados baseados no intervalo dos relatórios

Como os itens baseados na chamada e no intervalo podem não rastrear os mesmos eventos, o cálculo deve usar somente um tipo de item; e comparações de cálculos baseados na chamada e no intervalo podem não ser relevantes ou significativas. Por exemplo, o tempo ACD baseado na chamada e o tempo ACD baseado no intervalo para um agente não serão os mesmos se o agente tiver atendido uma ou mais chamadas ACD que ultrapassaram os limites do intervalo.

Nota:
Se o relatório tiver uma combinação de itens baseados na chamada e no intervalo, os dados do relatório poderão não ser consistentes.

Informações sobre itens do banco de dados para tipos de relatórios

Esta seção inclui os seguintes tópicos:

- Itens do banco de dados de grupo/especialidade na página 30
- Itens do banco de dados do agente na página 31
- Itens do banco de dados do grupo de troncos na página 31
- Itens do banco de dados do tronco na página 32
- Itens do banco de dados do vetor na página 32
- Itens do banco de dados do VDN na página 33
- Itens do banco de dados de códigos de atividade de chamada na página 33
- Itens do banco de dados de logon/logoff do agente na página 33
- Itens do banco de dados de rastreamento de agentes na página 34
- Itens do banco de dados de configuração do dia atual na página 34
- Itens do banco de dados de relatório do dia atual na página 34
- Itens do banco de dados de registro de chamadas na página 34
- Itens do banco de dados históricos de exceções na página 34

Itens do banco de dados de grupo/especialidade

As descrições de itens do banco de dados de grupo/especialidade aplicam-se a itens em tempo real e a itens históricos.

Itens do banco de dados em tempo real

Itens do banco de dados de grupo/especialidade em tempo real aplicam-se às tabelas Intervalo Atual - Grupo/Especialidade (csplit) e Intervalo Anterior - Grupo/Especialidade (psplit). Os índices em tempo real são ACD e SPLIT.

Itens do banco de dados históricos

Itens do banco de dados históricos de grupo/especialidade aplicam-se às tabelas Grupo/ Especialidade Intra-hora (hsplit), Grupo/Especialidade Diário (dsplit), Grupo/Especialidade Semanal (wsplit) e Grupo/Especialidade Mensal (msplit), exceto quando especificado de outra forma. Os índices históricos são SPLIT e ROW_DATE.

Itens do banco de dados do agente

As descrições de itens do banco de dados de Agente aplicam-se a itens em tempo real e a itens históricos.

Itens do banco de dados em tempo real

Itens do banco de dados do agente em tempo real aplicam-se às tabelas Agente do Intervalo Atual (cagent) e Agente do Intervalo Anterior (pagent). Os índices em tempo real são ACD, LOGID, POSITION e SPLIT.

Itens do banco de dados históricos

Os itens do banco de dados históricos do agente aplicam-se às tabelas Agente Intra-hora (hagent), Agente Diário (dagent), Agente Semanal (wagent) e Agente Mensal (magent), exceto quando especificado de outra forma. Os índices históricos são LOGID, SPLIT e ROW_DATE.

Itens do banco de dados do grupo de troncos

As descrições de itens do banco de dados de grupo de troncos aplicam-se a itens em tempo real e a itens históricos.

Itens do banco de dados em tempo real

Itens do banco de dados de grupo de troncos em tempo real aplicam-se às tabelas Grupo de Troncos do Intervalo Atual (ctkgrp) e Grupo de Troncos do Intervalo Anterior (ptkgrp). Os índices em tempo real são ACD e TKGRP.

Itens do banco de dados históricos

Os itens do banco de dados históricos de grupos de troncos aplicam-se às tabelas Grupo de Troncos Intra-hora (htkgrp), Grupo de Troncos Diário (dtkgrp), Grupo de Troncos Semanal (wtkgrp) e Grupo de Troncos Mensal (mtkgrp), exceto quando especificado de outra forma. Os índices históricos são ROW_DATE e TKGRP.

Itens do banco de dados do tronco

As descrições de itens do banco de dados de tronco aplicam-se a itens em tempo real e a itens históricos.

Itens do banco de dados em tempo real

Itens do banco de dados do tronco em tempo real aplicam-se às tabelas Tronco do Intervalo Atual (ctrunk) e Tronco do Intervalo Anterior (ptrunk). Os índices em tempo real são ACD, ITN, EQLOC e TKGRP.

Itens do banco de dados históricos

Os itens do banco de dados históricos do tronco aplicam-se às tabelas Tronco Intra-hora (htrunk), Tronco Diário (dtrunk), Tronco Semanal (wtrunk) e Tronco Mensal (mtrunk), exceto quando especificado de outra forma. Os índices históricos são EQLOC, ROW_DATE e TKGRP.

Itens do banco de dados do vetor

As descrições de itens do banco de dados de vetor aplicam-se a itens em tempo real e a itens históricos. Os itens do banco de dados do vetor estarão disponíveis apenas se o recurso Vetorização tiver sido adquirido e autorizado para uso.

Itens do banco de dados em tempo real

Itens do banco de dados do vetor em tempo real aplicam-se às tabelas Vetor do Intervalo Atual (cvector) e Vetor do Intervalo Anterior (pvector). Os índices em tempo real são ACD e VECTOR.

Itens do banco de dados históricos

Itens do banco de dados históricos do vetor aplicam-se às tabelas Vetor Intra-hora (hvector), Vetor Diário (dvector), Vetor Semanal (wvector) e Vetor Mensal (mvector). Os índices históricos são ROW_DATE e VECTOR.

Itens do banco de dados do VDN

As descrições de itens do banco de dados do VDN aplicam-se a itens em tempo real e a itens históricos. Os itens do banco de dados do VDN estarão disponíveis apenas se o recurso Vetorização tiver sido adquirido e autorizado para uso.

Itens do banco de dados em tempo real

Itens do banco de dados do VDN em tempo real aplicam-se às tabelas VDN do Intervalo Atual (cvdn) e VDN do Intervalo Anterior (pvdn). Os índices em tempo real são ACD, VDN e VECTOR.

Itens do banco de dados históricos

Itens do banco de dados históricos do VDN aplicam-se às tabelas VDN Intra-hora (hvdn), VDN Diário (dvdn), VDN Semanal (wvdn) e VDN Mensal (mvdn), exceto quando especificado de outra forma. Os índices históricos são ROW_DATE e VDN.

Itens do banco de dados de códigos de atividade de chamada

As descrições de itens do banco de dados de códigos de atividade de chamada aplicam-se a itens em tempo real e a itens históricos.

Itens do banco de dados em tempo real

Códigos de atividade de chamada em tempo real aplicam-se às tabelas CWC do Intervalo Atual (ccwc) e CWC do Intervalo Anterior (pcwc). Os índices em tempo real são ACD e CWC.

Itens do banco de dados históricos

Os itens do banco de dados históricos de códigos de atividade de chamada aplicam-se às tabelas Códigos de Atividade de Chamada Intra-hora (hcwc), Códigos de Atividade de Chamada Diária (dcwc), Códigos de Atividade de Chamada Semanal (wcwc) e Códigos de Atividade de Chamada Mensal (mcwc), exceto quando especificado de outra forma. Os índices são ROW_DATE e CWC.

Itens do banco de dados de logon/logoff do agente

As descrições de itens do banco de dados de logon/logoff do agente aplicam-se a itens históricos específicos da tabela Logon/Logoff do Agente (haglog). Os índices são SPLIT e ROW_DATE.

Itens do banco de dados de rastreamento de agentes

As descrições de itens do banco de dados de rastreamento de agentes aplicam-se a itens históricos específicos da tabela Rastreamento de Agentes (ag_actv). Os índices são LOGID e ROW_DATE.

Itens do banco de dados de configuração do dia atual

As descrições de itens do banco de dados de configuração do dia atual aplicam-se a itens históricos usados especificamente para coletar valores informados na janela Previsão do Dia Atual. Eles se aplicam à tabela Dia Atual (f_cday). Os índices são ACD, ROW_DATE e SPLIT.

Itens do banco de dados de relatório do dia atual

As descrições de itens do banco de dados de relatório do dia atual aplicam-se a itens históricos usados especificamente para coletar valores informados na janela Previsão do Dia Atual. Eles se aplicam à tabela Relatório do Dia Atual (f_ cdayrep). Os índices são ACD, ROW_DATE e SPLIT.

Dados de previsão

Os dados de previsão para um grupo/especialidade são automaticamente gerados durante a execução do Gerenciador de Previsão, caso você também tenha concluído uma Configuração de Dia Atual para o grupo/especialidade.

Itens do banco de dados de registro de chamadas

As descrições de itens do banco de dados de registro de chamadas aplicam-se a itens históricos, especificamente à tabela Registro de Chamadas (call_rec). Os índices são ACD e ROW_DATE.

Itens do banco de dados históricos de exceções

As descrições de Itens do Banco de Dados de Exceções aplicam-se a itens históricos específicos das exceções de agentes (agex), grupos (spex), grupos de troncos (tgex), VDN (vdnex), vetores (vecex), enlaces (linkex) e Rastreamento de Chamadas Maliciosas (mctex).

Armazenamento de tipos de exceções

O CMS armazena tipos de exceções como valores numéricos nos itens do banco de dados EXTYPE ou REASON.

Quando os relatórios de exceções padrão são executados, o valor numérico é convertido em sequência de texto.

Como selecionar tipos de exceções para relatórios

Para selecionar tipos de exceções específicos de um relatório customizado, é preciso digitar valores numéricos na frase `Selecionar linhas onde:`.

Terminologia

Os termos a seguir são usados nas descrições de itens do banco de dados.

Chamada Abandonada

Uma chamada na qual o chamador desliga antes que a chamada seja atendida ou conectada. As chamadas também podem ser consideradas abandonadas quando determinados temporizadores no servidor de comunicação expiram. Consulte as explicações de tempo de supervisão de espera de atendimento (WAST), as chamadas virtuais abandonadas e a expiração do tronco sem resposta (NATO). Esses temporizadores são usados principalmente em locais nos quais os troncos da central pública não dispõem de supervisão de desconexão.

As chamadas podem ser abandonadas durante muitas fases do processamento, inclusive durante o processamento do vetor, após serem colocadas na fila de um grupo/especialidade e enquanto estiverem tocando em um agente ou ramal.

As chamadas contadas como abandonos diferem de tabela para tabela conforme a seguir:

- A tabela de agentes conta como abandonadas as chamadas ACD de grupo/especialidade que foram abandonadas enquanto estavam tocando no agente.
- A tabela de grupo/especialidade conta como abandonadas as chamadas que foram abandonadas enquanto estavam na fila do grupo/especialidade ou enquanto tocavam em um agente no grupo/especialidade.
- A tabela de VDN conta como abandonadas as chamadas ACD que foram abandonadas enquanto estavam no VDN, incluindo as chamadas em processamento de vetor que ainda não tinham sido colocadas na fila de um grupo/especialidade. Por exemplo, chamadas abandonadas enquanto um anúncio estava sendo ouvido, chamadas colocadas em fila para um ou mais grupos/especialidades e chamadas que estavam tocando em estações de agentes (chamadas ACD).

Quando chamadas abandonadas são incluídas em um item do banco de dados, a definição desse item determinará o tipo de chamada abandonada que será incluída nesse item do banco de dados.

Chamada ACD

Uma chamada colocada na fila de um grupo/especialidade e que é atendida por um agente desse grupo/especialidade, ou uma chamada colocada em fila como chamada direta ao agente e que é atendida por esse mesmo agente.

Pós-atendimento (ACW)

Trabalho realizado quando um agente não está em uma chamada. Existem dois tipos de pós-atendimento (ACW): ACW relacionado à chamada e ACW não associado a uma chamada. Um agente entra no estado ACW, relacionado à chamada, quando conclui uma chamada manual ou quando o botão do recurso ACW é pressionado durante uma chamada automática, concluindo a chamada. O CMS rastreia o pós-atendimento relacionado à chamada no item ACWTIME (baseado na chamada) e no item I_ACWTIME (baseado no intervalo).

Um agente entra no estado ACW sem ter uma chamada associada pressionando o botão do recurso ACW enquanto estiver disponível ou no modo AUX. O CMS fará o rastreamento desse tempo ACW no item I_ACWTIME, mas não no item ACWTIME.

Nos servidores de comunicação da Avaya sem o recurso de Seleção de Agentes Especializados (EAS), o tempo de ACW não associado a uma chamada ACD será rastreado para o grupo cujo agente tiver pressionado o botão do recurso ACW. Nos servidores de comunicação da Avaya com EAS, o tempo de ACW que não estiver associado a uma chamada ACD será rastreado para a primeira especialidade administrada pelo agente cujo logon foi efetuado com êxito.

Um agente em ACW que se reconecta a uma chamada AUXIN ou AUXOUT em retenção retorna ao modo ACW quando a chamada AUXIN/OUT termina. O tempo ACW acumulado após o término da chamada AUXIN/OUT não está associado a uma chamada ACD e conta somente como I_ACWTIME, não como ACWTIME.

Agente

A ID de logon usada por uma pessoa para conectar-se a grupos ou especialidades. Esse termo é frequentemente estendido para significar a pessoa que utilizou a ID para fazer logon no grupo ou especialidade. Em todos os casos, o termo “agente” implica medição pelo CMS.

Posição de agente (sem EAS)

A combinação da identificação de logon do agente e do grupo no qual o agente está conectado. Agentes conectados em múltiplos grupos têm múltiplas posições associadas a eles. Na medida em que os dados de chamada são coletados separadamente para cada combinação de agente-grupo, é possível emitir relatórios sobre as chamadas atendidas e o tempo usado pelo agente em cada um dos grupos dos quais participa. Para relatar o trabalho total executado pelo agente, os dados de chamada devem ser somados para o agente em todos os grupos nos quais o agente trabalhou.

Uma pessoa que tenha se conectado a grupos ou especialidades. A pessoa se conecta a partir de um ramal (terminal de voz) usando a ID de logon a ela atribuída.

Posição do agente (com EAS)

A identificação de logon do agente, independentemente do número de especialidades a ele atribuídas. Os dados ainda são coletados para o agente por especialidade, de maneira que o total do trabalho do agente deve ser a soma de todas as especialidades nas quais o agente trabalhou.

Chamada atendida

O estado do agente é alterado para ACD ou ACD Direta ao Agente (DACD). O termo “atendida” é usado somente para chamadas de grupo/especialidade e chamadas ACD diretas a agentes. Para agentes de atendimento manual, a chamada é atendida quando o agente seleciona a apresentação da linha que está tocando. Para agentes de atendimento automático, a chamada é atendida imediatamente após o tom de zip ser aplicado.

Para obter informações sobre chamadas não ACD, consulte a definição de Conectado.

Modo Operação automática (AI)

Um modo de atendimento de chamada. Com AI, e se as chamadas estiverem em fila, o agente receberá uma nova chamada ACD imediatamente, após a liberação da chamada atual. Se o ACW temporizado estiver em uso, o agente receberá a próxima chamada depois que o período de ACW temporizado tiver sido concluído.

Modo de trabalho AUX

Um modo de trabalho no qual os agentes estão comprometidos em trabalho não ACD. Isso pode representar o período de tempo dedicado a interrupções no almoço, treinamento, envio de emails, reuniões de equipe e assim por diante.

Chamadas em ramal (não ACD) que os agentes fazem ou recebem quando estão disponíveis no modo de operação automática ou no modo de operação manual, são rastreadas como chamadas AUXOUT ou AUXIN.

Melhor Rota de Serviço (BSR)

Um método de distribuição automática de chamadas entre servidores de comunicação, baseado no Tempo de Espera Estimado (EWT) em cada servidor de comunicação. O BSR pode ser usado como um recurso de local único ou de múltiplos locais.

Segmento de chamada

Os registros de chamadas são constituídos por segmentos de chamada, cada um representando uma chamada relacionada. Um novo segmento de chamada é iniciado sempre que uma chamada é feita ou recebida, incluindo os casos em que a chamada é feita para ser transferida ou colocada em conferência com outra chamada. Segmentos de chamada relacionados compartilham a mesma identificação de chamada. Segmentos de chamada não relacionados possuem diferentes identificações de chamada.

Chamada Conectada

Uma chamada não ACD, não uma chamada de grupo/especialidade nem direta ao agente, que toca e que não é abandonada em um ramal. Somente as chamadas que são roteadas para um ramal são rastreadas como chamadas conectadas.

Chamada ACD direta ao agente

Uma chamada que é colocada na fila de um agente específico. As chamadas ACD diretas a agentes podem ser geradas por um adjunto ASAI ou, com o recurso EAS, acionando uma identificação de logon do agente. As chamadas ACD diretas ao agente são rastreadas como chamadas ACD juntamente com as chamadas ACD de grupo/especialidade nas tabelas de tronco, grupo de troncos, VDN e vetor. As chamadas ACD diretas a agentes são rastreadas separadamente das chamadas ACD de grupo/especialidade nas tabelas de agente. As chamadas ACD diretas a agentes não são rastreadas nas tabelas de grupo/especialidade, pois não são chamadas ACD de grupo/especialidade.

Seleção de Agentes Especializados (EAS)

Um recurso de servidor de comunicação da Avaya que torna possível atribuir um agente a determinados recursos (especialidades). Cada chamada é distribuída para a especialidade adequada e atendida por agentes que têm a melhor capacitação para atendê-las.

Chamada externa

Chamadas feitas para destinos fora do servidor de comunicação. Incluem as chamadas para outros servidores de comunicação em uma rede DCS.

Chamada em ramal

Uma chamada originada por um agente ou uma chamada não ACD recebida por um agente. Inclui as chamadas feitas por um agente para estabelecer uma conferência ou transferência.

Agentes Flexíveis

Agentes cuja ROLE é Backup, Alocado ou Nômade.

Retenção

Uma chamada que é colocada em retenção porque o agente pressionou o botão do recurso HOLD ou do código de acesso do recurso de retenção fixa, usando o botão do recurso TRANSFER ou CONFERENCE, ou por meio de sinais intermitentes de gancho.

Modo Operação manual (MI)

Um modo de atendimento de chamada. Com MI, quando um agente libera uma chamada ACD, esse agente é colocado no modo ACW e ele deve solicitar manualmente outra chamada ACD pressionando o botão MI.

Conjunto de caracteres multibyte

Um conjunto de caracteres com larguras variadas, no qual alguns caracteres têm mais de 1 byte. O conjunto de caracteres japonês kanji é um exemplo de um Conjunto de caracteres multibyte.

Grupo/Especialidade Não Principal

O segundo e terceiro grupos/especialidades para os quais a chamada é colocada na fila de um VDN são denominados “grupos/especialidades não principais.” Eles também são chamados de grupos/especialidades secundários e terciários, respectivamente.

Limiares de sobrecarga

Administrado no formulário de grupo de busca do servidor de comunicação, o número de segundos no qual os agentes do Nível de Reserva 1 e Nível de Reserva 2 serão ativados.

Grupo/especialidade principal

O primeiro grupo/especialidade para o qual a chamada é colocada na fila de um VDN. Se a chamada deixar o processamento de vetor e for colocada em fila para outro grupo/especialidade (por exemplo, se a chamada for roteada para um ramal de grupo/especialidade ou para outro VDN), esse novo grupo/especialidade irá se tornar o grupo/especialidade principal. Se a chamada deixar o processamento de vetor e não for colocada em fila para outro grupo/especialidade (por exemplo, se a chamada for roteada para um ramal), então não haverá nenhum novo grupo/especialidade principal.

Agente reserva

Um agente que recebe chamadas para uma especialidade somente quando a especialidade está em sobrecarga 1 ou 2. Um agente reserva será considerado como ativo enquanto o limiar de sobrecarga 1 ou 2 estiver sendo excedido. O agente será considerado como em aguardo, quando a especialidade voltar ao normal.

Em fila

A chamada de grupo/especialidade ou direta ao agente direcionada a um grupo/especialidade. Mesmo que a chamada seja imediatamente entregue para um agente e jamais ocupe uma partição da fila, o CMS será notificado de que a chamada foi colocada na fila do grupo/especialidade.

Grupo/especialidade secundário

O segundo grupo/especialidade para o qual a chamada é colocada na fila de um VDN.

Supervisor do Nível de Serviço

Um recurso do Avaya Business Advocate que pode substituir automaticamente as preferências normais de atendimento de chamadas do agente e ativar agentes reserva quando os limiares predefinidos forem excedidos.

Nível da Especialidade

O nível de especialização de um agente em relação a todas as especialidades para as quais o agente está atribuído. O nível da especialidade pode ser primário ou secundário. Os níveis da especialidade ajudam a determinar qual chamada à espera de uma das especialidades do agente será entregue ao primeiro agente quando ele estiver disponível. Os níveis de especialidade ajudam a determinar o agente “mais especializado” para atender uma chamada para a especialidade.

Estado da especialidade

Nível de utilização de cada especialidade usada para ajudar a determinar quando os agentes devem ser adicionados a uma especialidade, para atender de um grande volume de especialidades. As especialidades podem ter um de quatro estados: desconhecido, normal, sobrecarga 1 e sobrecarga 2. O estado da especialidade é baseado no limiar de tempo de espera estimado (EWT). Uma especialidade é considerada normal quando o EWT não excede o limiar de sobrecarga 1 ou 2. A especialidade é considerada em sobrecarga 1 quando o EWT

excede o limiar dessa sobrecarga 1. Quando a sobrecarga 2 é excedida, a especialidade está em sobrecarga 2. O tempo gasto em cada estado, com exceção do estado desconhecido, é rastreado na tabela de grupo do CMS. O estado é desconhecido quando o enlace entre o CMS e o servidor de comunicação fica inativo, quando o grupo é não EAS ou quando uma nova especialidade é adicionada e a mensagem de estado ainda não chegou do servidor de comunicação.

Chamada ACD ao grupo/especialidade

Uma chamada que foi colocada na fila de um grupo/especialidade e foi atendida por um agente nesse grupo/especialidade.

Em aguardo

Descreve o tempo que os Agentes de Reserva ficam conectados a uma especialidade sem estarem ativados porque a especialidade não está no estado de sobrecarga 1 ou 2.

Estação

Em um ambiente não EAS, uma estação é um ramal que não é membro de um grupo/especialidade ou grupo de busca não medido. Em um ambiente EAS, uma estação é um ramal que não está associado a um agente conectado, isto é, um agente não efetuou logon por meio desse ramal.

Grupo/Especialidade Terciário

O terceiro grupo/especialidade para o qual a chamada é colocada na fila de um VDN.

Especialidade superior

A primeira especialidade administrada do agente, a especialidade de nível mais alto. Esse conceito é o mais útil com agentes que estão utilizando preferência de atendimento de chamada no nível da especialidade. Nesse caso, a especialidade superior do agente representa a especialidade na qual o agente provavelmente irá receber uma chamada. Os agentes para os quais uma determinada especialidade é a especialidade superior são os agentes com os quais um supervisor de especialidades pode contar para atender chamadas daquela especialidade.

Esse conceito não é muito útil para agentes que têm suas preferências de atendimento de chamada baseadas em alocação percentual ou maior necessidade, ou para agentes que não são agentes EAS. Para os agentes não EAS, a “especialidade” superior é o grupo ao qual o agente esteve conectado por mais tempo.

Distribuição Uniforme das Chamadas (UCD)

Um método de seleção de agente, disponível em ambiente EAS e não EAS, no qual todos os agentes livres são incluídos em um único grupo. O agente menos ocupado (UCD-LOA) ou mais livre (UCD-MIA) é selecionado para a entrega de chamadas. Em um ambiente EAS, a seleção é feita independentemente do nível da especialidade.

Identificador Universal de Chamadas (UCID)

Um número que identifica com exclusividade uma chamada em uma rede de nós que suportam o UCID. Esse número é uma parte dos registros no recurso Histórico de Chamadas do CMS.

Recursos do servidor de comunicação e seu impacto no CMS

Esta seção traz um conjunto de tabelas que fazem referências cruzadas sobre quais itens do banco de dados do CMS estão disponíveis em cada servidor de comunicação da Avaya. E também fornece informações sobre como os recursos e capacidades do servidor de comunicação são controlados pelo CMS ou como podem afetar os dados produzidos pelo CMS para relatórios.

Exemplo de layout de tabela

Os itens do banco de dados do CMS aplicam-se a servidores de comunicação específicos. As tabelas de referências cruzadas a seguir listam cada item do banco de dados pela versão do servidor de comunicação. Abaixo, um exemplo de como as informações da tabela são apresentadas. As versões dos servidores de comunicação para as quais se aplicam o item do banco de dados listado são marcadas com um X.

Item do Banco de Dados	Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x	Communication Manager 6.x e posterior
ITEM DO BANCO DE DADOS	X	X

Referência cruzada ao servidor de comunicação

As tabelas a seguir listam os itens do banco de dados que cada versão de servidor de comunicação suporta. As tabelas são apresentadas em ordem alfabética, por nome de tabela do banco de dados (Agente, Logon/Logoff do Agente, Rastreamento de Agente etc.).

As tabelas são apresentadas em ordem alfabética, por tipo de item do banco de dados, na seguinte ordem:

- Itens do banco de dados do agente na página 45
- Itens do banco de dados de logon/logoff do agente na página 51
- Itens do banco de dados de rastreamento de agentes na página 53
- Itens do banco de dados de registro de chamadas na página 55
- Itens do banco de dados de códigos de atividade de chamada na página 58
- Itens do banco de dados de configuração do dia atual na página 59

- Itens do banco de dados de relatório do dia atual na página 60
- Itens do banco de dados de grupo/especialidade na página 61
- Itens do banco de dados do tronco na página 70
- Itens do banco de dados do grupo de troncos na página 72
- Itens do banco de dados do VDN na página 75
- Itens do banco de dados do vetor na página 79

Nota:
As tabelas de itens do banco de dados, das quais os dados são mais frequentemente recuperados, são as tabelas de agentes, grupo/especialidade, grupo de troncos, tronco, vetor e VDN.

Chave para as tabelas

Veja, a seguir, uma chave para a tabela:

- Os itens marcados com um "X" indicam que o item do banco de dados é suportado por esse servidor de comunicação.
- Os itens marcados com um "a" são preenchidos para as emissões mostradas, mas os valores só têm significado para servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS e Avaya Business Advocate.
- Os itens marcados com um "RC" são preenchidos para as emissões mostradas, mas os valores só têm significado para os servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS e Códigos de Motivo.
- Os itens marcados com “EAS” requerem que o recurso Seleção de Agentes Especializados esteja ativado no servidor de comunicação para que os itens sejam preenchidos.
- Os itens marcados com um "e" são preenchidos para as emissões mostradas, mas os valores só têm significado para servidores de comunicação com o recurso EAS.
- Os itens marcados com um "NA" são preenchidos para as emissões mostradas, mas os valores podem não ter significado.
- Os itens marcados com um "t" são preenchidos para as emissões mostradas, mas os valores só têm significado para servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS e distribuição de chamadas do nível da especialidade.

Itens do banco de dados do agente

As tabelas a seguir listam os itens do banco de dados do agente que cada versão de servidor de comunicação da Avaya suporta. Também é fornecido um enlace para uma descrição completa do item do banco de dados.

Referência cruzada ao servidor de comunicação dos itens do banco de dados de agente		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Referência cruzada ao servidor de comunicação dos itens do banco de dados de agente		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Referência cruzada ao servidor de comunicação dos itens do banco de dados de agente		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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
DA_ACWOADJCALLS	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

Referência cruzada ao servidor de comunicação dos itens do banco de dados de agente		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Referência cruzada ao servidor de comunicação dos itens do banco de dados de agente		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Referência cruzada ao servidor de comunicação dos itens do banco de dados de agente		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Referência cruzada ao servidor de comunicação dos itens do banco de dados de agente		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Itens do banco de dados de logon/logoff do agente

A tabela a seguir lista os itens do banco de dados de logon/logoff do agente que cada versão de servidor de comunicação da Avaya suporta.

Referência cruzada ao servidor de comunicação dos itens do banco de dados de logon/logoff do agente		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
ACD	X	X
EXTN	X	X
INFLAG	X	X

Referência cruzada ao servidor de comunicação dos itens do banco de dados de logon/logoff do agente (continuação)		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Referência cruzada ao servidor de comunicação dos itens do banco de dados de logon/logoff do agente (continuação)		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
SKPERCENT	a	a
SKPERCENT2-20	a	a
SKPERCENT21-60	a	a
SKPERCENT61-120	NA	a
SPLIT	X	X

Itens do banco de dados de rastreamento de agentes

As tabelas a seguir listam os itens do banco de dados de rastreamento de agentes que cada versão de servidor de comunicação da Avaya suporta.

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados de rastreamento de agente		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados de rastreamento de agente		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Itens do banco de dados de registro de chamadas

As tabelas a seguir listam os itens do banco de dados de registro de chamada que cada versão de servidor de comunicação da Avaya suporta.

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados do registro de chamada		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados do registro de chamada		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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
FIRSTIVECTOR	X	X
FIRSTVDN	X	X
HELD	X	X
HOLDABN	X	X
INTERRUPTDEL	NA	e
LASTCWC	X	X
LASTDIGITS	X	X
LASTOBSERVER	X	X
MALICIOSA	X	X

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados do registro de chamada		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados do registro de chamada		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
UCID	X	X
UUI_LEN	X	X
VDN2-9	X	X

Itens do banco de dados de códigos de atividade de chamada

A tabela a seguir lista os itens do banco de dados de códigos de atividade da chamada que cada versão de servidor de comunicação da Avaya suporta.

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados de códigos de atividade da chamada		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Itens do banco de dados de configuração do dia atual

A tabela a seguir lista os itens do banco de dados de configuração do dia atual que cada versão de servidor de comunicação da Avaya suporta.

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados de configuração do dia atual		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Itens do banco de dados de relatório do dia atual

A tabela a seguir lista os itens do banco de dados de relatório do dia atual que cada versão de servidor de comunicação da Avaya suporta.

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados de relatório do dia atual		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Itens do banco de dados de grupo/especialidade

As tabelas a seguir listam os itens do banco de dados de grupo/especialidade que cada versão de servidor de comunicação da Avaya suporta.

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados de grupo/especialidade		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
ABNCALLS	X	X
ABNCALLS1-10	X	X
ABNRINGCALLS	X	X
ABNTIME	X	X
ACCEPTABLE	X	X
ACD (índice)	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

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados de grupo/especialidade		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados de grupo/especialidade		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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
EWT Superior	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

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados de grupo/especialidade		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados de grupo/especialidade		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados de grupo/especialidade		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados de grupo/especialidade		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
MAXSTAFFED	X	X
MAXTOP	t	t
MAX_TOT_PERCENTUAIS	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

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados de grupo/especialidade		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados de grupo/especialidade		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados de grupo/especialidade		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
TONAUXOUT	t	t
TOPCALLS	X	X
TOTHER	t	t
TOT_PERCENTS	a	a
TRANSFERRED	X	X
TSTAFFED	t	t

Itens do banco de dados do tronco

As tabelas a seguir listam os itens do banco de dados do tronco que cada versão de servidor de comunicação da Avaya suporta.

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados do tronco		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados do tronco		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados do tronco		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Itens do banco de dados do grupo de troncos

As tabelas a seguir listam os itens do banco de dados do grupo de troncos que cada versão de servidor de comunicação da Avaya suporta.

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados do grupo de troncos		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
ABNCALLS	X	X
ABNQUECALLS	X	X
ABNRINGCALLS	X	X
ABNVECCALLS	X	X

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados do grupo de troncos		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
ACD (índice)	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

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados do grupo de troncos		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados do grupo de troncos		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Itens do banco de dados do VDN

A tabela a seguir lista os itens do banco de dados do VDN que cada versão de servidor de comunicação da Avaya suporta.

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados do VDN		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
ABNCALLS	X	X
ABNCALLS1-10	X	X
ABNQUECALLS	X	X
ABNRINGCALLS	X	X
ABNTIME	X	X
ACCEPTABLE	X	X
ACD	X	X

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados do VDN		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados do VDN		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados do VDN		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados do VDN		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Itens do banco de dados do vetor

A tabela a seguir lista os itens do banco de dados do vetor que cada versão de servidor de comunicação da Avaya suporta.

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados do vetor		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
ABNCALLS	X	X
ABNQUECALLS	X	X
ABNRINGCALLS	X	X

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados do vetor		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Referência cruzada ao servidor de comunicação de itens do banco de dados do vetor		
Item do Banco de Dados	**Communication Manager 2.x, 3.x, 4.x, 5.x**	**Communication Manager 6.x e posterior**
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

Os recursos e capacidades do servidor de comunicação e seu impacto nos dados do CMS

Os recursos e capacidades do servidor de comunicação, a seguir, causam impacto sobre a maneira como o CMS rastreia dados do servidor de comunicação e sobre como o CMS cria as informações de itens do banco de dados para relatórios.

Os recursos e capacidades do servidor de comunicação que podem causar impacto no rastreamento de dados do CMS são processados em ordem alfabética e incluem:

- Chamadas abandonadas na página 83
- Chamadas feitas por adjunto e chamadas roteadas por adjunto na página 83
- Rastreamento do estado do agente no logon na página 84
- Agentes em múltiplos grupos/especialidades na página 84
- Problema de áudio na página 85
- Velocidade Média de Atendimento (ASA) na página 85
- Roteamento para o melhor serviço na página 86
- Avaya Business Advocate na página 86
- Preferência de atendimento de chamada na página 87
- Captura de Chamada na página 88
- Rastreamento de conferência na página 88
- Comando do vetor de “acesso a IVR” na página 88
- Chamada Direta ao Agente na página 88
- Capacidades Expandidas do Agente na página 89
- Desconexão Forçada na página 90
- Atendimento forçado de várias chamadas na página 90
- Comando Vetor de Go To na página 90
- Rastreamento de Retenção na página 90
- Local na página 91
- Chamadas de Interfluxo de Look-ahead (BSR e NCR) na página 91
- Mover Agente em Serviço na página 92
- Atendimento de várias chamadas na página 92
- Fila de Grupos/Especialidades Múltiplas na página 92
- Gerenciamento de Chamadas de Saída (OCM) na página 93

- Rastreamento de Chamada Pessoal na página 94
- Chamadas virtuais abandonadas na página 95
- Redirecionar quando não houver resposta na página 96
- Rastreamento de Tempo de Atendimento de Agente Reserva na página 97
- Tocando na página 104
- Estado da especialidade na página 104
- ACW com tempo designado na página 105
- Rastreamento de horário/duração na página 105
- Rastreamento de transferência na página 105
- Chamadas transferidas e de conferência na página 105
- Expiração do Tronco sem Resposta na página 106
- Identificador Universal de Chamadas na página 106
- Chamadas com VDN ativo na página 106
- Temporizador de Desconexão do Vetor na página 107
- Temporizador de Supervisão de Espera de Atendimento na página 107

Chamadas abandonadas

Geralmente, qualquer chamada que seja desligada antes de um agente ou estação atender é uma chamada abandonada. As chamadas VDN, sejam ou não chamadas ACD, roteadas para ramais e depois abandonadas são contadas como chamadas abandonadas do VDN. Para obter mais informações, consulte Chamadas virtuais abandonadas na página 95.

Chamadas feitas por adjunto e chamadas roteadas por adjunto

Para servidores de comunicação com o recurso ASAI, o CMS rastreia as chamadas de saída feitas por um processador adjunto ou computador host em nome de um agente e chamadas roteadas por adjunto. Os itens do banco de dados que começam por O_ rastreiam chamadas de saída de grupo/especialidade, e os itens do banco de dados que contêm ADJ rastreiam chamadas roteadas por adjunto. Chamadas de saída de grupo/especialidade feitas por adjunto também são incluídas como parte dos itens do banco de dados da ACD, como ACDCALLS, ACDTIME e ACWTIME. As chamadas de entrada de grupo/especialidade podem ser calculadas como ACDCALLS menos O_ACDCALLS.

Rastreamento do estado do agente no logon

Até ser notificado pelo servidor de comunicação, o CMS não sabe qual o estado dos agentes. O servidor de comunicação notifica o CMS imediatamente após um agente fazer o logon ou quando o enlace para o servidor de comunicação ficar operacional após ter estado fora de serviço. O tempo gasto pelo agente neste “estado” é rastreado como I_OTHERTIME, I_OTHERSTBYTIME e TI_OTHERTIME e o estado do agente é exibido nos relatórios como OTHER.

O tempo entre o logon e a mudança para o estado AUX depende do tempo que o agente que está efetuando logon leva para liberar a chamada ou colocar o telefone no gancho, ou para o servidor de comunicação encerrar a chamada. Esse tempo é, geralmente, de 5 a 10 segundos.

Agentes em múltiplos grupos/especialidades

O CMS requer que os agentes efetuem logon com a mesma ID de logon em múltiplos grupos/especialidades. Isso permite que o CMS rastreie o agente como uma única pessoa e coordene os dados para esse agente.

Um agente que tenha efetuado logon em múltiplos grupos/especialidades é rastreado como um único agente, e não como um agente de cada grupo/especialidade. Para uma operação de ACD não EAS, os agentes devem efetuar logon com a mesma identificação de logon para todos os grupos. Os itens do banco de dados “TI_” foram adicionados para indicar o tempo que o agente gastou em diversos estados de trabalho, independentemente do grupo/especialidade no qual esse agente estava trabalhando. Esses são itens baseados no intervalo.

Quando um agente está conectado a múltiplos grupos/especialidades, os itens que contam as chamadas AUXIN/AUXOUT e o tempo estão associados, geralmente, ao grupo/especialidade ao qual o agente esteve conectado por mais tempo. Em outras palavras, o primeiro grupo no qual o agente efetuou logon. No entanto, quando um agente coloca em retenção uma chamada de grupo/especialidade ou uma chamada ACD direta ao agente e faz uma chamada AUXOUT, a chamada de saída e o respectivo tempo de conversação são contados para o grupo/especialidade associado à chamada ACD.

Relatórios em tempo real

Os relatórios em tempo real consideram que os agentes podem estar em somente um dos seguintes estados: AVAIL, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, RINGING, UNKNOWN, OTHER ou UNSTAFFED. Quando um agente efetua logon em vários grupos/especialidades, os números dos grupos/especialidades são mostrados nos relatórios para os estados associados à chamada. Por exemplo, se um agente efetuou logon no grupo/especialidade 1 e no grupo/especialidade 2 e atendeu uma chamada ACD para o grupo/especialidade 2, o número do grupo/especialidade mostrado nos relatórios padrão em tempo real será “2”.

Grupos mostrados nos relatórios em tempo real

Contanto que o agente não esteja em uma chamada ou esteja em AUX e disponível em pelo menos alguns grupos, os relatórios em tempo real mostrarão todos os grupos nos quais o agente está disponível. Quanto às especialidades, o agente não pode estar disponível em algumas e não disponível em outras a menos que esteja ativado o Atendimento de várias chamadas. O relatório Status da Especialidade mostra todas as especialidades de logon do agente. Se uma chamada ACD estiver tocando no telefone do agente, o relatório em tempo real mostrará o estado RINGING. Se uma chamada pessoal estiver tocando no telefone de um agente, o relatório em tempo real mostrará o estado OTHER. Nenhum grupo/especialidade é mostrado para os estados AUX e UNKNOWN porque esses estados não são relacionados a grupo/especialidade, a menos que o agente esteja em uma chamada (AUXIN ou AUXOUT) e nesse caso, o grupo/especialidade é mostrado no relatório. O agente é mostrado com o estado em AUX somente se estiver em AUX em todos os grupos/especialidades.

Relatórios de Grupo/Especialidade em Tempo Real

Com os relatórios de grupo/especialidade em tempo real, se um agente estiver disponível no grupo 1 e em AUX no grupo 2 e for solicitado um relatório de Grupo/Especialidade que exiba os dois grupos, o relatório mostrará o agente como AVAIL no grupo 1 e OTHER no grupo 2.

Velocidade Média de Atendimento (ASA)

Os servidores de comunicação Avaya calculam uma velocidade média de atendimento (ASA) rolante para grupos/especialidades e VDNs em relatórios em tempo real. Essa Velocidade Média de Atendimento (ASA) pode ser usada em condicionais de vetor para se determinar onde enfileirar as chamadas.

O ASA para um grupo/especialidade inclui o tempo gasto na fila do grupo/especialidade e o tempo de toque de chamada em um agente. O ASA de um VDN inclui o tempo gasto no processamento de vetor, o tempo gasto na fila e o tempo de toque de chamada para o VDN associado à chamada quando ela foi atendida. Essa ASA rolante gerada pelo servidor é um cálculo de média ponderada em execução. Em geral, o ASA não corresponde à velocidade média de atendimento no CMS.

Problema de áudio

O CMS registra o tronco associado ao problema de áudio para chamadas pessoais se o grupo de troncos for medido. Sem rastreamento de chamada pessoal, os problemas de áudio ficavam restritos às chamadas ACD.

Roteamento para o melhor serviço

O roteamento para o melhor serviço (BSR) está disponível com os servidores de comunicação da Avaya. O BSR permite que as chamadas sejam bem distribuídas para um único local ou entre vários locais. O BSR é um roteamento avançado de múltiplos locais que oferece funções de vetorização de chamadas que utiliza o recurso de Interfluxo de Look-Ahead para rotear uma chamada para o “melhor” grupo/especialidade em um único servidor de comunicação ou para o “melhor” grupo/especialidade em uma rede de servidores de comunicação. O “melhor” grupo/especialidade é definido como o grupo/especialidade local ou grupo/especialidade remoto que oferece o menor tempo de espera para a chamada em uma situação de excedente de chamadas (chamadas em fila) para o aplicativo. O tempo de espera é calculado com o avaliador de Tempo de Espera Estimado (EWT) do servidor de comunicação e pode ser ajustado pelo usuário. Em uma situação em que há agentes disponíveis, o “melhor” grupo/especialidade é determinado com base na estratégia atribuída de agente disponível. Os dados do BSR são rastreados nas tabelas de históricos de vetor, VDN e chamadas.

Avaya Business Advocate

O Avaya Business Advocate está disponível nos servidores de comunicação da Avaya. O Avaya Business Advocate introduziu itens de rastreamento do banco de dados do CMS nas seguintes áreas:

- Estado da especialidade — as especialidades agora podem estar em um de quatro estados (desconhecido, normal, sobrecarga 1 ou sobrecarga 2), com base no limiar do Tempo de Espera Estimado (EWT). O tempo gasto em cada estado, exceto em “desconhecido”, é rastreado nas tabelas de grupo/especialidade. O estado é desconhecido quando o enlace fica inativo, quando o grupo é não EAS ou quando uma nova especialidade á adicionada e a mensagem de estado ainda não chegou.
- Agente Reserva — Os agentes podem ter o nível de especialidade Reserva 1 ou Reserva 2 que corresponde aos estados da especialidade sobrecarga 1 e sobrecarga 2. Os agentes da reserva indicados atenderão essa especialidade somente quando ela estiver em estado de sobrecarga. Esses agentes têm uma função “serviço” de agentes especiais.
- Contagem de agentes — o número de agentes em diversos estados é armazenado nas tabelas de grupo/especialidade por tipo de agente. Os agentes reserva são armazenados nos itens do banco de dados R1xxx e R2xxx. Os agentes especialistas são armazenados nos itens do banco de dados Txxx e os agentes flexíveis são armazenados nos itens do banco de dados Fxxx. Os agentes flexíveis podem ter uma função de nômade, backup ou alocado.
- Tempo do agente na especialidade — Tempo gasto pelo agente conectado a uma especialidade, no modo de trabalho Disponível, em uma chamada ACD, ou no modo de trabalho ACW. O tempo não ACD em especialidades padrão são como a seguir: os agentes com a especialidade rastreada como especialidade superior utilizam 100%, ao passo que os agentes que têm alocação percentual usam a mesma porcentagem para o tempo ACD e não ACD. Os agentes Backup, Nômade ou Reserva não rastreiam o tempo não ACD nesta especialidade.

- Função do Agente — o item do banco de dados de ROLE das tabelas do agente descreve como um agente participa de uma especialidade. A função do agente é baseada no nível da especialidade, de 1 a 16, e na preferência de atendimento de chamada do agente, que é nível da especialidade, maior necessidade ou alocação percentual. Os agentes com uma especialidade de reserva têm uma função de reserva. Os agentes não EAS e os agentes com preferência de atendimento de chamada de maior necessidade têm a função de nômade. Os agentes especialistas têm uma função superior. Os agentes de preferência de atendimento de chamada de nível da especialidade que não são nem especialistas nem reserva têm função de backup. Os agentes com alocação percentual têm função de alocado.
- Chamadas ACD de Agentes Reserva — As chamadas ACD recebidas pelos agentes Reserva 1 e Reserva 2 podem ser rastreadas pelos itens do banco de dados em tempo real e históricos ACDCALLS_R1 e ACDCALLS_R2.
- Rastreamento de Tempo de Atendimento de Agente Reserva — Esse recurso fornece rastreamento em tempo real e histórico de agentes administrados como de Nível de Reserva 1 e Nível de Reserva 2. Os agentes reserva poderão atender chamadas de uma especialidade reserva somente quando essa especialidade estiver em estado de sobrecarga. Basicamente, quando a especialidade não estiver em estado de sobrecarga, os agentes reserva que estiverem conectados a essa especialidade e que não forem necessários, ficam “aguardando”. O CMS rastreia esse “tempo de aguardo” do agente reserva separado do tempo em que o agente reserva trabalhou ativamente na especialidade. Apenas o tempo gasto pelos agentes reserva no atendimento ativo de especialidade sobrecarregada é adicionado ao STAFFTIME da especialidade.

Preferência de atendimento de chamada

A preferência de atendimento de chamada do agente determina qual chamada um agente receberá quando houver chamadas esperando por mais de uma das especialidades do agente. Ela também é usada para ajudar a definir qual agente receberá uma chamada quando houver vários agentes disponíveis em uma determinada especialidade. As possíveis preferências de atendimento de chamada são:

- Nível da especialidade - um agente, ao qual foi atribuída uma preferência de atendimento de chamada do nível da especialidade, receberá as chamadas, primeiro, com base no nível atribuído à especialidade e, depois, com base na prioridade de fila e no tempo de espera da chamada. Este recurso está disponível para servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS.
- Maior necessidade - um agente, ao qual foi atribuída uma preferência de atendimento de chamada de maior necessidade, receberá as chamadas com base na prioridade da fila e no tempo de espera atual ou no tempo de espera previsto da chamada e não com base no nível atribuído à especialidade. Este recurso está disponível para servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS.
- Alocação percentual - um agente, ao qual foi atribuída uma preferência de atendimento de chamada de alocação percentual, receberá as chamadas com base na comparação dos tempos utilizados nas chamadas para cada nível da especialidade e na porcentagem de tempo de alocação do agente para cada nível da especialidade. Este recurso está disponível para servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS.

Captura de Chamada

O CMS rastreia as chamadas ACD que são atendidas por um agente usando o recurso Captura de Chamada como chamadas AUXIN.

Rastreamento de conferência

O CMS rastreia chamadas em conferência. Os agentes que transferem uma chamada como sendo de conferência e depois a desligam são creditados com uma conferência e não com uma transferência.

Comando do vetor de “acesso a IVR”

O comando do vetor de “acesso a IVR” está disponível para os servidores de comunicação da Avaya.

O comando de vetor “acesso a URA” integra as Unidades de Resposta Audível (URAs) e o recurso de Vetorização. O comando “Acesso a URA” permite que os scripts de resposta audível sejam executados enquanto, por exemplo, uma chamada aguarda na fila. Esse comando também permite que os dados sejam passados entre o servidor de comunicação e uma URA ou de uma URA através do servidor de comunicação para um processador adjunto ASAI.

Não há rastreamento de vetor ou VDN para este comando. Se as portas de URA forem administradas como um grupo/especialidade medido, o rastreamento de agente e de grupo/especialidade estará disponível.

Chamada Direta ao Agente

As chamadas diretas a agentes são rastreadas separadamente de outras chamadas ACD nas tabelas de banco de dados do CMS. Como as chamadas diretas a agentes não são de grupo/especialidade mas são chamadas para um agente específico, a maioria dos dados diretos de agentes é coletada nas tabelas de agentes em itens que começam com DA_ ou I_DA. As chamadas diretas a agentes são contadas como chamadas ACD nas tabelas de tronco, de grupo de troncos, de VDN e de vetor.

Dados diretos de agentes em relatórios

Os relatórios podem ser customizados para incluir os dados diretos ao agente. Na tabela de grupo/especialidade em tempo real, o número de agentes em chamadas diretas a agentes e o número de agentes em ACW associado às chamadas diretas a agentes são coletados, mas são subconjuntos do número de agentes no estado de agente OTHER; isto é, eles estão atendendo mas não para o grupo/especialidade. Somente o valor OTHER aparece em relatórios padrão em tempo real. O número de chamadas diretas a agentes colocadas em fila e tocando aparecem no relatório de Resumo de Fila/Agente.

Recursos específicos do servidor de comunicação

Uma chamada direta ao agente pode ser iniciada por um adjunto. Para os servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS, uma chamada direta ao agente pode ser iniciada pelo número de logon do agente ou através do comando do vetor “rotear para número”. A chamada é tratada como uma chamada ACD e é entregue para o agente antes de qualquer enfileiramento de chamadas ACD de grupo/especialidade.

Capacidades Expandidas do Agente

O recurso de capacidades expandidas do agente permite que os agentes EAS tenham até 60 especialidades atribuídas. Cada especialidade pode receber um nível de 1 a 16, onde 1 é o nível mais alto e 16 é o mais baixo. O nível numérico, de 1 a 16, substitui o tipo de especialidade, p de primário ou s de secundário, usado em versões anteriores do servidor de comunicação. Os agentes podem ter uma preferência de atendimento de chamada baseada no nível da especialidade, na maior necessidade ou na alocação percentual. Uma preferência de atendimento de chamada do nível da especialidade significa que os agentes atendem as chamadas que estão aguardando o nível de especialidade mais alto antes de atender as que aguardam níveis de especialidade mais baixos. Preferências de atendimento de chamadas de maior necessidade significam que os agentes atendem a prioridade mais alta, as chamadas mais antigas que aguardam suas especialidades ou de alocação percentual, com base na distribuição percentual de chamadas entre as especialidades dos agentes, independentemente do nível do agente nessa especialidade. Preferência de atendimento de chamada por alocação percentual significa que os agentes recebem chamadas que cumprem um percentual alocado para cada especialidade.

O recurso de capacidade expandida do agente também permite especificar uma especialidade usada apenas para as chamadas diretas a agentes. A especificação de uma especialidade direta ao agente permite controlar quando são encaminhadas chamadas diretas a agentes relativas a chamadas ACD. Se a especialidade direta ao agente, por exemplo, tiver o nível 1 e o agente receber a preferência de atendimento de chamada de nível da especialidade, as chamadas diretas a agentes serão sempre atendidas primeiro. Além disso, se a especialidade direta ao agente tiver o nível 1 e o agente receber a preferência de atendimento de chamada de maior necessidade, as chamadas diretas a agentes serão atendidas de acordo com a prioridade e tempo na fila.

A “especialidade superior” pode ser útil em implementações da EAS que usem preferência de atendimento de chamada de nível da especialidade para os agentes. Uma especialidade de nível superior, administrada pelo agente em primeiro lugar, é a especialidade superior do agente, pois é dessa especialidade que o agente mais provavelmente receberá chamadas. Agentes que estejam em sua “especialidade superior” são “Agentes Especialistas” e são considerados os mais confiáveis e com maior conhecimento nessa especialidade.

As capacidades expandidas do agente no servidor de comunicação da incluem novas opções para a distribuição de chamadas do Agente Livre há Mais Tempo (MIA). As novas opções permitem selecionar a distribuição de MIA entre as especialidades e não somente em cada especialidade e selecionar se os agentes em ACW estão ou não incluídos na lista de agentes livres. Essas opções não têm impacto direto no CMS, pois o CMS não rastreia o agente livre há mais tempo.

Desconexão Forçada

Uma chamada é contada como uma chamada de desconexão forçada sempre que o passo de vetor de desconexão forçada é executado. A chamada é contada como desconectada mesmo se o chamador desligar antes de ouvir o anúncio inteiro. Também será registrada como chamada de desconexão forçada, a chamada desligada pelo servidor de comunicação porque o temporizador de desconexão do vetor atingiu o limite de tempo especificado ou atingiu o fim do processamento de vetor sem ser colocado em fila.

Atendimento forçado de várias chamadas

O recurso de atendimento forçado de várias chamadas permite que uma chamada ACD toque em um telefone de agente mesmo se o agente já estiver conversando em uma chamada ACD. O agente continua a acumular tempo de conversação até que coloque a chamada atual em retenção ou a libere.

Comando Vetor de Go To

Quando é executado o comando “vetor de Go To”, são contados um fluxo de saída e uma “chamada de Go To” para o primeiro vetor e um fluxo de entrada para o segundo vetor. Além disso, são interrompidos o período de tempo e as estatísticas associados ao primeiro vetor para aquela chamada e iniciados para o segundo vetor. No entanto, a chamada permanece no VDN original e o rastreamento naquele VDN continua.

Rastreamento de Retenção

O CMS rastreia e informa o estado de retenção de todas as chamadas colocadas em retenção. O CMS é notificado pelo servidor de comunicação quando um agente coloca uma chamada em retenção.

Local

Uma localidade ou local refere-se a uma localidade física. Pode ser um edifício, uma seção de um edifício ou o que foi um ACD separado antes da capacidade ATM WAN ser usada para integrar ACDs separados com outros ACDs em uma central de atendimento maior. Um local geralmente recebe uma ID do local, embora possa receber mais de uma ID de local. Uma localidade, apesar de ser parte de uma central de atendimento maior, pode continuar a ser a única responsável por atender determinados números 800. Uma localidade também pode compartilhar a responsabilidade de atendimento de números 800 tendo alguns de seus agentes como parte de um grupo/especialidade maior que inclua agentes de outras localidades.

Identificação de local dos agentes

Uma identificação do local do agente é a identificação do terminal do agente ao qual o agente está conectado. Esse terminal está associada à identificação da porta de rede do servidor de comunicação da Avaya ao qual o terminal do agente está vinculado. Um agente não pode ser atribuído a uma identificação de localidade para fins de relatórios até efetuar logon no ACD. Este recurso está disponível para servidores de comunicação da Avaya com ATM. Este recurso é suportado pelo item do banco de dados LOC_ID do CMS.

Identificação da Localidade para Troncos

A ID de local de um tronco é a ID de local da rede do servidor de comunicação associada a um tronco. Uma ID de Local não é diretamente atribuída a um tronco, mas sim a uma porta de rede no formulário Change Cabinet X. Portanto, cada tronco que possua um local de equipamento pertencente a essa porta de rede é associado à ID do local da porta de rede. A ID do local para troncos é suportada pelo item do banco de dados LOC_ID do CMS.

Chamadas de Interfluxo de Look-ahead (BSR e NCR)

O CMS rastreia as chamadas de interfluxo de look-ahead e as chamadas de interfluxo de Melhor Rota de Serviço (BSR), tentadas e concluídas, usando itens do banco de dados que começam por LOOK.

As tentativas bem-sucedidas de Redirecionamento de Chamadas em Rede (NCR) são consideradas DEFLECTCALLS. O NCR está disponível no DEFINITY R8.3 e servidores de comunicação da Avaya posteriores.

As chamadas de interfluxo com consulta, chamadas de interfluxo BSR e as chamadas NCR são subconjuntos das chamadas de interfluxo.

Mover Agente em Serviço

Os servidores de comunicação da Avaya suportam a movimentação de um agente em serviço entre grupos ou a alteração das atribuições de especialidade de agentes em serviço. Se o agente tiver uma chamada no telefone ou se estiver em ACW, a movimentação não poderá ocorrer imediatamente, mas ficará pendente até que as chamadas do agente terminem ou até que o agente saia do modo ACW. O CMS fornece dois itens do banco de dados em tempo real nos dados do agente, MOVEPENDING e PENDINGSPLIT. Os itens do banco de dados podem ser usados em relatórios customizados para que forneçam informações sobre movimentações pendentes dos agentes, se houver, e, sendo este o caso, o grupo ou especialidade para o qual estão sendo movidos. Observe que, no caso em que as especialidades do agente estão sendo alteradas e a alteração adiciona mais de uma especialidade, o item PENDINGSPLIT mostrará a primeira especialidade adicionada. Também é possível que MOVEPENDING esteja definido mas PENDINGSAPLIT esteja em branco (ou 0). Isto pode acontecer quando o enlace com o servidor de comunicação estiver ativado e uma movimentação estiver pendente para um agente. O CMS será notificado pelo servidor de comunicação de que a movimentação está pendente, mas PENDINGSPLIT não será definido.

Atendimento de várias chamadas

O recurso Atendimento de várias chamadas (MCH) permite que um agente ACD coloque uma chamada em retenção e pressione a tecla Operação Automática ou Operação Manual para fazer outra chamada ACD. O CMS rastreia o estado de retenção como um estado de chamada e não de agente. Isso significa que o tempo de retenção é contado para cada chamada. Por exemplo, um agente que coloca duas chamadas em retenção por 5 minutos para atender uma terceira chamada acumula 10 minutos de tempo de retenção para as duas chamadas no espaço de apenas 5 minutos.

Fila de Grupos/Especialidades Múltiplas

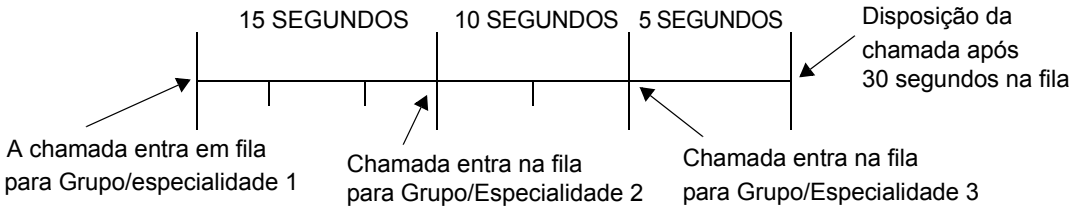
As chamadas podem ser colocadas em fila para até três grupos/especialidades simultaneamente. Para o primeiro grupo/especialidade para o qual uma chamada é colocada em fila o CMS conta uma resposta, fluxo de saída (sai do processamento de vetor ou é atendida por um agente em outro grupo/especialidade) ou abandono. Para o segundo ou terceiro grupo/especialidade para o qual uma chamada é colocada em fila, o CMS conta uma resposta e um fluxo de entrada se a chamada é atendida naquele grupo/especialidade. Se a chamada é atendida em outro grupo, se entra em fluxo de saída ou se o chamador abandona, o CMS conta a chamada como removida da fila.

Nota:

Se uma chamada toca em um segundo ou terceiro grupo e é abandonada, um fluxo de entrada e um abandono são contados para esse grupo; um fluxo de saída ou uma remoção da fila é contada para os outros grupos.

Exemplo de Fila de Grupos/Especialidades Múltiplas

No exemplo de Fila de Grupos/Especialidades Múltiplas a seguir, a chamada entra em fila para o grupo/especialidade 1 primeiro e para o grupo/especialidade 2 após 15 segundos. Após mais 10 segundos, a chamada entra em fila para o grupo/especialidade 3. A chamada agora é colocada em fila para os grupos/especialidades 1, 2 e 3 ao mesmo tempo. Veja o exemplo para disposição da chamada nos três grupos se ela for abandonada, atendida ou roteada para um VDN.



Disposição da chamada	Grupo/ especialidade 1	Grupo/ especialidade 2	Grupo/ especialidade 3
Abandonada da fila	ABNCALLS ABNTIME = 30	DEQUEUECALLS DEQUETIME = 15	DEQUEUECALLS DEQUETIME = 5
Grupo/Especialidade 2 atendida	OUTFLOWCALLS OUTFLOWTIME = 30	ACDCALLS ANSTIME = 15 INFLOWCALLS	DEQUEUECALLS DEQUETIME = 5
Rotear para VDN	OUTFLOWCALLS OUTFLOWTIME = 30	DEQUEUECALLS DEQUETIME = 15	DEQUEUECALLS DEQUETIME = 5
Abandonada do grupo/especialidade 2 tocando	OUTFLOWCALLS OUTFLOWTIME = 30	ABNCALLS ABNTIME = 15	DEQUEUECALLS DEQUETIME = 5

Gerenciamento de Chamadas de Saída (OCM)

As chamadas para grupos/especialidades do gerenciamento de chamadas de saída (OCM) são incluídas como um subconjunto dos itens do banco de dados das chamadas ACD (tempo de conversação, tocando, ACW e assim por diante). As chamadas do OCM também têm seus próprios itens do banco de dados, que começam por O_ nas tabelas de agente, grupo/especialidade, tronco e grupo de troncos. As chamadas de entrada de grupo/especialidade podem ser calculadas como ACDCALLS menos O_ACDCALLS. Consulte “Chamadas feitas por adjunto e roteadas por adjunto” para obter mais informações.

Rastreamento de Chamada Pessoal

O CMS rastreia tempo de retenção, transferências e conferências para chamadas pessoais (não ACD ou chamadas em ramal).

Rastreamento do tempo de AUXIN e AUXOUT

O CMS rastreia separadamente o tempo de AUXIN e AUXOUT de chamadas feitas e recebidas quando um agente tem uma chamada ACD em retenção. Essas chamadas agora são distinguidas do tempo gasto em outras chamadas AUXIN ou AUXOUT.

Rastreamento de chamadas “Rotear Para\rdblquote

Nas tabelas de banco de dados do VDN, as chamadas conectadas e as chamadas abandonadas e os respectivos tempos são rastreados para chamadas que são “roteadas para” um ramal. As chamadas de captura de chamada são rastreadas como chamadas pessoais, mesmo se uma chamada ACD for capturada por um agente no mesmo grupo/especialidade.

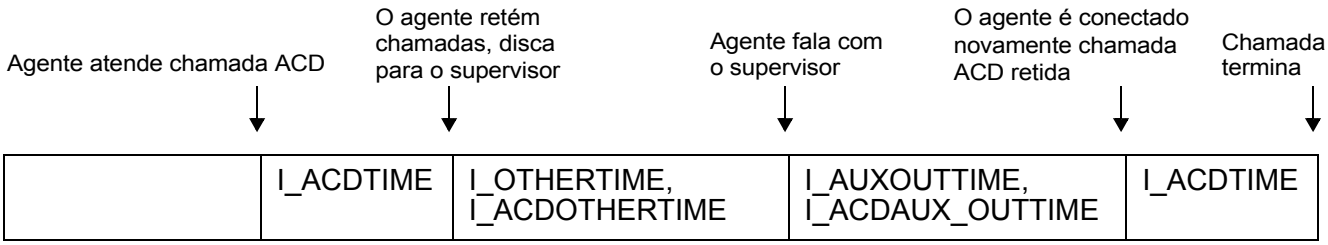
Capacidades de rastreamento de dados

O rastreamento de chamada pessoal oferece as seguintes capacidades de rastreamento de dados:

- Os dados estão disponíveis para chamadas em retenção, tempo para chamadas em retenção e chamadas abandonadas da retenção.
- Os dados de agente e de grupo do CMS refletem as chamadas feitas enquanto outra chamada estava em retenção.
- Agentes que colocam chamadas em retenção retornam para o estado anterior à chamada, a menos que o estado anterior seja AVAIL. Se o agente estivesse no estado AVAIL, ele seria colocado no estado OTHER até a discagem de um número válido (se o número discado fosse inválido, o agente permaneceria em OTHER), seria conectado novamente à chamada retida ou a chamada retida seria abandonada. Quando o agente é conectado novamente à chamada retida, ele retorna ao estado original da chamada.
- Os agentes não têm um estado HOLD. O tempo de retenção é associado a uma chamada colocada em retenção. Os estados do agente refletem sua atividade atual.
- HOLDTIME é o tempo que a chamada gastou em retenção. HOLDCALLS é o número de chamadas colocadas em retenção pelo menos uma vez e HOLDABNCALLS é o número de chamadas abandonadas enquanto estavam em retenção.
- I_OTHERTIME é o tempo, durante o intervalo de coleta, em que o agente estava fazendo outro trabalho. Isso inclui o tempo em modo de Operação Automática ou Operação Manual durante o qual o agente colocou uma chamada em retenção e não executou qualquer outra ação, o agente fez uma chamada ou ativou um recurso ou uma chamada pessoal tocou sem qualquer outra atividade. Quando um agente disca um ramal válido, o estado do agente é alterado para AUXOUT, se o agente estava em AUX ou OTHER, ou para ACWOUT, se o agente estava em ACW.

Exemplo de rastreamento da retenção para consulta a supervisor

O exemplo abaixo mostra como o CMS rastreia chamadas retidas.



Chamadas virtuais abandonadas

Em países onde as centrais públicas não fornecem servidor de comunicação com supervisão de desconexão, todas a chamadas com tempo de conversação abaixo de um limiar administrável podem ser contadas como chamadas abandonadas. O CMS suporta um temporizador de chamada virtual abandonada que pode ser administrado para contar chamadas com tempo de conversação inferior a 10 segundos como chamadas virtuais abandonadas.

Temporizador de chamada virtual abandonada

O temporizador de chamada virtual abandonada pode ser definido de 1 a 10 segundos. Qualquer chamada cujo tempo total de conversação ou de conexão for inferior à quantidade de segundos definida será contada como PHANTOMABNS e não como ACDCALLS. O tempo de abandono para chamadas virtuais é:

- Para grupos, a partir do momento em que a chamada entra em fila até o agente ou estação que atendeu desligar.
- Para VDNs, a partir da hora em que a chamada encontrou o VDN até o agente ou estação que atendeu desligar.
- Para vetores, do momento em que a chamada entra no vetor até o agente ou estação que atendeu desligar. Quando uma chamada sai de um vetor através de um comando “rotear para grupo”, ela não é identificada como fluxo de saída e pode ser identificada como uma chamada virtual abandonada se sua duração for menor que o tempo administrado de abandono virtual.

Item do banco de dados PHANTOMABNS

O item do banco de dados PHANTOMABNS registra o número total dessas chamadas. Além disso, essas chamadas são contadas como abandonadas (ABNCALLS) e não como atendidas (ACDCALLS). O tempo de abandono para essas chamadas é equivalente ao tempo transcorrido quando o agente liberou a chamada.

Temporizador de chamada virtual abandonada não ativado

Quando o temporizador de chamada virtual abandonada não está ativado, as chamadas ACD curtas não são contadas como virtuais abandonadas e os valores dos itens do banco de dados PHANTOMABNS são iguais a 0.

Exceções de virtuais abandonadas

Qualquer chamada que tenha sido colocada em retenção, transferida ou em conferência não é registrada como virtual abandonada, mesmo se sua duração for inferior à configuração do temporizador de chamada virtual abandonada.

Redirecionar quando não houver resposta

Quando uma chamada que está tocando expira, a chamada pode ser recolocada em fila para o mesmo grupo/especialidade ou para um Número de Diretório do Vetor (VDN) por meio do recurso Redirecionar quando não houver resposta (RONA). Quando redirecionada para o mesmo grupo/especialidade, um fluxo de saída e um de entrada são contados para o grupo/especialidade. Assim, a chamada redirecionada aparece como duas chamadas oferecidas para o grupo/especialidade. O item do banco de dados NOANSREDIR também é incrementado. A quantidade de chamadas exclusivas oferecidas para o grupo/especialidade pode ser calculada pela subtração do valor de NOANSREDIR de CALLSOFFERED.

Nota:

Esse cálculo considera que o grupo/especialidade está definido de forma que as chamadas normais de grupo/especialidade não retornem para a fila do mesmo grupo/especialidade exceto por meio do recurso RONA. Se elas puderem voltar para o mesmo grupo/especialidade, cada chamada que fizer isso será contada como um fluxo de saída e de entrada para o mesmo grupo/especialidade. Neste caso, NOANSREDIR não é incrementado.

Quando uma chamada que está tocando expira e é roteada para um VDN, um fluxo de saída e NOANSREDIR são incrementados.

Rastreamento de Tempo de Atendimento de Agente Reserva

O recurso Rastreamento de Tempo de Atendimento de Agente Reserva fornece rastreamento do CMS em tempo real e histórico de agentes administrados como de Nível de Serviço Reserva 1 e Reserva 2. Os Agentes Reserva são atribuídos e administrados com o recurso Supervisor de Nível de Serviço Avaya Business Advocate.

O Supervisor de Nível de Serviço Avaya Business Advocate oferece opções para automatizar os agentes em serviço durante a operação da central de atendimento. Uma dessas opções é a possibilidade de atribuir agentes reserva e limiares de sobrecarga para especialidades para determinar quando aqueles agentes reserva serão ativados.

Esses métodos simplificam o gerenciamento da central de atendimento e eliminam a necessidade de movimentação de agentes de especialidade para especialidade para garantir cobertura à medida que as condições das chamadas se alteram. O recurso Rastreamento de Tempo de Atendimento de Agente Reserva fornece novos itens do banco de dados de agente e grupo/especialidade para ajudar o gerente da central de atendimento a entender a utilização dos agentes reserva, inclusive:

- A parte de um determinado trabalho da especialidade que era realizada por Agentes Reserva
- A quantidade de tempo de um agente que era gasta no trabalho do Agente Reserva

Os agentes reserva poderão atender chamadas de uma especialidade reserva somente quando essa especialidade estiver em sobrecarga 1 ou 2. Quando a especialidade retorna ao normal, as chamadas dessa especialidade não são enviadas aos agentes reserva.

Basicamente, quando a especialidade não está em sobrecarga 1 ou 2, os agentes reserva que estiverem conectados a essa especialidade e que não forem necessários ficam “aguardando”. O CMS rastreia esse “tempo de aguardo” do agente reserva separadamente do tempo em que o agente reserva trabalhou de forma ativa na especialidade. O tempo de aguardo dos Agentes Reserva não é considerado STAFFTIME da especialidade. Apenas o tempo gasto pelos agentes reserva no atendimento ativo de especialidade sobrecarregada é adicionado ao STAFFTIME da especialidade.

O Rastreamento do Tempo de Atendimento de Agente Reserva do CMS considera os agentes reserva em serviço apenas quando ativados. Você pode atribuir agentes reserva para que possam ajudar nas especialidades que podem se tornar sobrecarregadas durante horários de maior movimento. As especialidades reserva podem ser atribuídas em complemento às especialidades padrão de um agente ou podem ser atribuídas a um agente que não atenderia nenhuma chamada se não fossem ativadas operações de contingência.

Para obter melhores resultados no rastreamento das atividades de agentes com especialidades padrão e reserva, administre as especialidades padrão primeiro na ID de logon EAS do agente.

Para obter mais informações sobre o recurso Supervisor de Nível de Serviço Avaya Business Advocate e sobre a administração do servidor de comunicação necessária para Agentes Reserva, consulte o Guia do Usuário do Avaya Business Advocate.

STAFFTIME

STAFFTIME inclui somente o tempo que os agentes gastam ativamente atendendo em uma especialidade. Este enfoque dá uma idéia melhor da quantidade de agentes necessária para processar o trabalho para a especialidade.

O cálculo do Tempo Médio das Posições em Serviço para uma especialidade usa o STAFFTIME total acumulado de todos os agentes do Nível de Reserva 1, de Reserva 2 e Regular (Nível da Especialidade 1 a 16) em serviço na especialidade.

Os agentes do Nível de Reserva 1 e Nível de Reserva 2 não acumulam STAFFTIME, a menos que a especialidade fique em sobrecarga 1 ou 2. Por exemplo, se dois agentes regulares e um Agente Reserva 1 estiverem em serviço na Especialidade 1 e essa especialidade ficar em sobrecarga 1 por 15 minutos, o STAFFTIME acumulado será de 75 minutos. O tempo médio das posições em serviço será de 2,5:

(I_STAFFTIME) / (INTERVAL * 60)

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

Itens do banco de dados do Rastreamento de Tempo de Atendimento de Agente Reserva

Os itens do banco de dados de grupo/especialidade para o recurso Rastreamento de Tempo de Atendimento de Agente Reserva são:

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

Os itens do banco de dados de agente para o recurso Rastreamento de Tempo de Atendimento de Agente Reserva são:

RSV_LEVEL
I_OTHERSTBYTIME
I_AUXSTBYTIME

Nota:
Os itens do banco de dados do recurso Rastreamento de Tempo de Atendimento de Agente Reserva estão disponíveis no Supervisor de Nível de Serviço Avaya Business Advocate que opera com o CMS.

Para obter mais informações, consulte Dicionário de itens do banco de dados CMS na página 181.

Itens de status de grupo/especialidade em tempo real

Os itens abaixo estão incluídos nas tabelas de grupo/especialidade em tempo real para fornecer o status em tempo real de Agentes Reserva:

- R1OTHERSTBY – a quantidade de Agentes de Nível de Reserva 1 conectados e disponíveis, mas que estão aguardando porque o Estado da Especialidade é Normal. A quantidade de Agentes de Nível de Reserva 1 em R1OTHERSTBY não está incluída em R1OTHER. Os Agentes de Nível de Reserva 1 em R1OTHERSTBY não são considerados em serviço, portanto, não estão incluídos em R1STAFFED ou STAFFED.
- R2OTHERSTBY – a quantidade de Agentes de Nível de Reserva 2 conectados e disponíveis, mas que estão aguardando porque o Estado da Especialidade é Normal. A quantidade de Agentes de Nível de Reserva 2 em R2OTHERSTBY não está incluída em R2OTHER. Os Agentes de Nível de Reserva 2 em R2OTHERSTBY não são considerados em serviço, portanto, não estão incluídos em R2STAFFED ou STAFFED.
- R1INAUXSTBY – a quantidade de Agentes de Nível de Reserva 1 em Trabalho AUX em aguardo porque o Estado da Especialidade é Normal. A quantidade de Agentes do Nível de Reserva 1 em R1INAUXSTBY não é incluída em R1INAUX, R1STAFFED ou STAFFED.
- R2INAUXSTBY – a quantidade de Agentes de Nível de Reserva 2 em Trabalho AUX em aguardo porque o Estado da Especialidade é Normal. A quantidade de Agentes do Nível de Reserva 2 em R2INAUXSTBY não é incluída em R2INAUX, R2STAFFED ou STAFFED.

Como os Agentes de Nível de Reserva são considerados em serviço somente quando ativos, a quantidade total de Agentes Reserva 1 conectados pode ser obtida da seguinte forma:

- Total Agentes R1 conectados = R1STAFFED + R1OTHERSTBY + R1INAUXSTBY
- Total Agentes R2 conectados = R2STAFFED + R2OTHERSTBY + R2INAUXSTBY

Itens do banco de dados históricos de grupo/especialidade

O fator determinante para o rastreamento do tempo do Agente de Nível de Reserva 1 e 2 no nível da especialidade é a condição da especialidade. Os itens do banco de dados adicionados às tabelas de Grupo/Especialidade rastreiam a quantidade de tempo relacionado a chamadas e não relacionado a chamadas em uma especialidade que pode ser atribuída às posições Nível de Reserva 1 ou Nível de Reserva 2.

Nota:

Os itens do banco de dados de Grupo/Especialidade relativos ao recurso Rastreamento de Tempo de Atendimento de Agente Reserva são todos itens baseados no intervalo. Os itens de dados baseados em intervalos geralmente são usados para calcular porcentagens, como a porcentagem de tempo de trabalho com ACD ou porcentagem de tempo no trabalho AUX.

Rastreamento do tempo de Agentes Reserva quando a especialidade não estiver em sobrecarga 1 ou 2

Quando a especialidade não excedeu o limiar da sobrecarga 1 ou 2, o tempo dos Agentes Reserva na especialidade é rastreado como:

- I_OTHERSTBYTIME_R1 ou I_OTHERSTBYTIME_R2

  I_OTHERSTBYTIME_R1 ou I_OTHERSTBYTIME_R2 rastreia a extensão de tempo que os Agentes Reserva gastaram conectados e não em AUX enquanto estavam aguardando na especialidade atual. Isto inclui o tempo que os Agentes Reserva gastaram atendendo chamadas para outra especialidade enquanto estavam aguardando na especialidade atual.

- I_AUXSTBYTIME_R1 ou I_AUXSTBYTIME_R2

  Rastreia a extensão de tempo que os Agentes Reserva gastaram no trabalho AUX enquanto estavam aguardando na especialidade atual. Isto garante que a especialidade não acumule I_AUXTIME de agentes que não estão contribuindo para o trabalho em execução na especialidade atual.

Rastreamento de Agentes Reserva quando a especialidade estiver na condição Acima do Limiar 1 ou 2

Quando a especialidade estiver em sobrecarga 1 ou 2, o tempo de atendimento ativo dos Agentes Reserva na especialidade será rastreado como segue:

- O tempo relacionado a chamadas ACD será rastreado como I_ACDTIME_R1/R2, I_ACWTIME_R1/R2 e I_RINGTIME_R1/R2. Esse rastreamento continuará se a especialidade for alterada de sobrecarga 1 ou 2 de volta para Normal (até que a chamada ACD e o trabalho ACW correspondente estejam concluídos).
- I_OTHERTIME_R1 ou R2 é o tempo gasto pelos Agentes Reserva para realização de trabalho para outra especialidade (enquanto ativados por esta especialidade).

- I_AUXTIME_R1 ou R2 é a extensão de tempo gasto pelos Agentes Reserva em PAUSA enquanto ativados por esta especialidade. Os itens do banco de dados I_AUXTIME_R1 e R2 incluem todo o tempo de PAUSA relacionado independentemente de direção e do código de motivo de PAUSA.

Itens do banco de dados de grupo/especialidade que não é reserva

Os seguintes itens do banco de dados de tempo de grupo/especialidade padrão incluem tempo de reserva ativa:

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

Nota:
O tempo que os Agentes Reserva gastam conectados a uma especialidade mas não ativos não é incluído no STAFFTIME geral da especialidade.

Se necessário, pode ser criado um cálculo personalizado para adicionar o tempo que os agentes gastaram conectados em uma especialidade mas não ativos no I_STAFFTIME. Por exemplo:

Total Stafftime Reserva = I_STAFFTIME + I_OTHERSTBYTIME_R1 + I_AUXSTBYTIME_R1 + I_OTHERSTBYTIME_R2 + I_AUXSTBYTIME_R2

O diagrama abaixo mostra os itens do banco de dados incluídos no cálculo do Total Stafftime Reserva:

Total Stafftime Reserva

|___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

Itens do banco de dados do agente

O tempo dos Agentes de Nível de Reserva 1 ou Nível de Reserva 2 não é dividido em itens separados de banco de dados. Como as tabelas de agentes criam registros para cada especialidade à qual um agente efetua logon, são usados itens de três bases de dados para rastrear o Tempo de Atendimento de Agente Reserva:

- RSV_LEVEL fornece uma maneira de separar o tempo gasto por um agente no trabalho como Nível de Reserva 1 ou 2 do tempo que o agente gasta atendendo como um agente regular de Nível da Especialidade 1 a 16. No logon, o CMS registra o Nível de Reserva do agente para a especialidade. Os valores aceitáveis para RSV_LEVEL são 0 para um agente que não é da reserva, 1 para um Agente de Nível de Reserva 1 e 2 para um Agente de Nível de Reserva 2.

Os itens do banco de dados abaixo são usados para rastrear o tempo que um agente gasta conectado a uma especialidade e em aguardo:

- I_OTHERSTBYTIME é o tempo acumulado por um agente que esteja conectado e disponível em uma especialidade como Nível de Reserva 1 ou Nível de Reserva 2 mas em aguardo. Quando a especialidade estiver em uma sobrecarga 1 ou 2, o agente pára de acumular I_OTHERSTBYTIME, recebe a chamada ACD e começa a acumular tempo para o estado apropriado (ou seja, I_ACDTIME, I_RINGTIME e I_ACWTIME).
- I_AUXSTBYTIME é o tempo que um agente gasta em Trabalho AUX enquanto conectado em uma especialidade que esteja Normal.

Nota:
Agentes Reserva não são considerados em serviço caso não estejam ativados, portanto I_OTHERSTBYTIME e I_AUXSTBYTIME não são incluídos em I_STAFFTIME do agente.

Rastreamento de Agentes Reserva quando uma especialidade estiver na condição Normal

Quando uma especialidade for Normal, o tempo que cada Agente Reserva gasta para essa especialidade é rastreado como:

- I_OTHERSTBYTIME - o tempo que um agente passa conectado na especialidade como Nível de Reserva 1 ou Nível de Reserva 2, aguardando (qualquer estado, à exceção de AUX).
- I_AUXSTBYTIME - o tempo que um agente passa conectado na especialidade como Nível de Reserva 1 ou Nível de Reserva 2, aguardando, mas em trabalho AUX.

Rastreamento de Agentes Reserva quando a especialidade estiver na condição Acima do Limiar 1 ou 2

Quando a especialidade estiver em sobrecarga 1 ou 2, o rastreamento do tempo de cada Agente Reserva nessa especialidade será consistente com o rastreamento do tempo de um Agente Regular. Por exemplo:

- O tempo relacionado a chamadas ACD na especialidade será rastreado como I_ACDTIME, I_ACWTIME, I_RINGTIME.
- I_OTHERTIME – o tempo que o agente gasta atendendo em outra especialidade quando ativado para esta especialidade.
- I_AUXTIME – o tempo que o agente gasta em trabalho AUX quando ativado para esta especialidade.

Itens do banco de dados de TI

Não foi adicionado nenhum novo item de TI nas Tabelas de Agentes para dar suporte ao recurso Rastreamento de Tempo de Atendimento de Agente Reserva. TI_STAFFTIME e TI_AUXTIME incluem o tempo, mesmo que o agente não seja necessário.

O diagrama a seguir mostra os itens do banco de dados incluídos nos itens do banco de dados TI_STAFFTIME:

TI_STAFFTIME

|__TI_AVAILTIME

|__I_ACDTIME

|__I_ACWTIME

|__I_RINGTIME

|__TI_OTHERTIME

| |__I_OTHERSTBYTIME

|__TI_AUXTIME

  |__I_AUXSTBYTIME

Itens do banco de dados de Agentes que não são Reserva

O tempo que os Agentes Reserva gastam conectados a uma especialidade e em aguardo não é incluído no STAFFTIME geral do agente. Se necessário, pode ser criado um cálculo customizado para fornecer o total de tempo acumulado pelo agente no I_STAFFTIME somado ao tempo que o agente passa aguardando. Por exemplo: Reserve Stafftime = I_STAFFTIME + I_OTHERSTBYTIME + I_AUXSTBYTIME.

O diagrama abaixo mostra os itens do banco de dados incluídos no cálculo customizado do Stafftime Reserva:

Stafftime Reserva

|__I_STAFFTIME

| |__I_AVAILTIME

| |__I_ACDTIME

| |__I_ACWTIME

| |__I_RINGTIME

| |__I_OTHERTIME

| |__I_AUXTIME

|__I_OTHERSTBYTIME

|__I_AUXSTBYTIME

Tocando

O CMS exibe o número de agentes com chamadas ACD de Grupo/especialidade e as chamadas diretas a agentes que tocam em seus telefones. Essas informações são significativas somente se os telefones dos agentes são administrados para tocar e não para receber tom de zip. O servidor de comunicação envia uma mensagem ao CMS quando uma chamada é direcionada para um agente e o alerta tem início.

Estado da especialidade

As especialidades podem estar em diferentes estados com base no limiar do Tempo de Espera Estimado (EWT). O tempo gasto em cada estado, exceto em UNKNOWN, é rastreado na tabela de grupo. O estado é UNKNOWN quando o enlace fica fora de serviço, quando o grupo é não EAS ou quando uma nova especialidade é adicionada e a mensagem de estado ainda não chegou.

ACW com tempo designado

O recurso ACW com tempo designado fornece aos agentes da Operação Automática um período ACW fixo depois de cada chamada da Operação Automática. O ACW com tempo designado não altera o rastreamento pelo CMS do tempo ACW. O ACW com tempo designado é rastreado da mesma forma que o ACW inserido manualmente ou que o ACW resultante de chamadas de Operação Manual.

Rastreamento de horário/duração

Nas tabelas de tronco, grupo de troncos e VDN, os itens de TIME geralmente são acumulados até o tronco ser desligado no término da chamada, a menos que os itens sejam tempo em fila, tempo de toque ou outros itens semelhantes.

Nas tabelas de grupo/especialidade e de vetor, os itens de TIME geralmente são acumulados até a chamada sair do grupo/especialidade ou vetor e a disposição for conhecida (por exemplo, quando houver fluxo de saída da chamada ou quando o chamador começar a ouvir o sinal de ocupado forçado).

Rastreamento de transferência

O CMS rastreia todas as chamadas transferidas que são feitas pelos agentes medidos. Os relatórios de agente e de grupo/especialidade exibem essas transferências.
As transferências para um grupo/especialidade, um agente ou VDN não são explicitamente rastreadas. Por exemplo, o crédito de uma transferência vai para aquele que inicia a transferência e não para quem recebe a transferência.

Chamadas transferidas e de conferência

Com o rastreamento de chamada pessoal, o CMS rastreia as chamadas transferidas e de conferência da seguinte maneira:

- As chamadas transferidas e de conferência são rastreadas como chamadas retidas enquanto as chamadas aguardam para serem transferidas ou adicionadas a uma conferência.
- Quando um agente termina uma chamada de conferência, ele retorna para o estado anterior à configuração da conferência.
- Se um agente estiver falando, colocar a chamada ACD em retenção para transferir a chamada e então concluir a transferência, o agente entra no estado AVAIL (Operação Automática) ou no estado ACW (Operação Manual) após a transferência.
- As chamadas de grupo não medido de conferência ou transferidas, de grupo de troncos ou de VDN agora são rastreadas. Sem rastreamento de chamada pessoal, essas chamadas não eram rastreadas.

Expiração do Tronco sem Resposta

O temporizador da Expiração do Tronco sem Resposta é iniciado quando o servidor de comunicação usa o tronco pela primeira vez e é interrompido quando é enviada uma supervisão de atendimento para a chamada. Se ele expirar, a chamada será desligada pelo servidor de comunicação e o CMS contará a chamada como abandonada.

Nota:
Esse temporizador é para servidores de comunicação em países que não têm supervisão de desconexão para troncos. A suposição é que o chamador abandonou a chamada há algum tempo.

Identificador Universal de Chamadas

Um Identificador Universal de Chamadas (UCID) é uma tag exclusiva que é atribuída a uma chamada. O objetivo do UCID é permitir que os dados relacionados à chamada sejam coletados e agregados de várias origens e vários locais. O UCID pode ser usado para agrupar todos os dados de diversas origens sobre determinada chamada.

Quando esse recurso é ativado no servidor de comunicação, o CMS recebe o UCID atribuído a chamadas pelo servidor de comunicação. O UCID é então armazenado, juntamente com os dados sobre a chamada, pelo recurso Histórico de Chamadas, que inclui os Históricos de Chamadas Internas e Externas. Os dados estão disponíveis para os Relatórios Customizados e o Designer de Relatórios. Os dados do UCID são armazenados nas tabelas históricas de chamadas e de rastreamento de agente.

Chamadas com VDN ativo

Os servidores de comunicação da Avaya fornecem uma condicional de vetor com base em uma contagem de chamadas ativas para um VDN. São consideradas chamadas ativas para um VDN as chamadas de entrada do tronco que são roteadas diretamente para o VDN por Discagem Direta a Ramal (DID), DCS, PRI, troncos de ligação ou tandem ou chamadas de entrada de tronco onde o VDN é considerado o destino de entrada. Também são consideradas chamadas ativas para um VDN as chamadas de serviço noturno de entrada no tronco, onde o VDN é o destino do serviço noturno, ou as chamadas de envio ou cobertura para o VDN que ainda não foram roteadas para outro VDN neste servidor de comunicação.

A contagem atual de chamadas com VDN ativo é enviada para o CMS, onde poderá ser exibida em relatórios em tempo real. Observe que a contagem do servidor de comunicação de chamadas “ativas” não é mesma do CMS de chamadas INPROGRESS no VDN, pois a definição de “ativas no VDN” difere entre o servidor de comunicação e o CMS. Ou seja, o CMS conta as chamadas como INPROGRESS no VDN independentemente de serem chamadas de entrada de tronco ou chamadas internas e de ser o primeiro VDN para a chamada ou não.

Temporizador de Desconexão do Vetor

Nos servidores de comunicação da Avaya, o temporizador de desconexão do vetor é iniciado quando uma chamada começa o processamento de vetor e é interrompido quando a chamada é roteada com êxito. Isso significa que a chamada toca no destino ou que o tronco está conectado a um destino. No caso de um roteamento por adjunto, o temporizador é parado quando a chamada é roteada com êxito. Se o temporizador expirar, a chamada será desligada pelo servidor de comunicação e o CMS registrará uma desconexão forçada para a chamada.

Temporizador de Supervisão de Espera de Atendimento

O temporizador de supervisão de espera de atendimento (WAST) é iniciado quando uma chamada começa a tocar em um agente ou estação. E para se a chamada é atendida, conectada ou redirecionada. Quando uma chamada redirecionada começa a tocar, o temporizador é reiniciado. No caso de redirecionar quando não houver resposta, se a chamada não for redirecionada, o WAST é reiniciado. Se o WAST expirar, a chamada será desligada pelo servidor de comunicação e o CMS registrará um abandono (de toque de chamada) para a chamada.

Tabelas do banco de dados

Esta seção descreve as tabelas do banco de dados históricos do CMS.

Esta seção inclui os seguintes tópicos:

- Como criar um esquema do banco de dados do CMS na página 178 na página 109
- Estrutura lógica do banco de dados do CMS na página 109
- Nomes da tabela do banco de dados do CMS na página 110
- Descrição das tabelas do banco de dados do CMS na página 113
- Itens da tabela do banco de dados do CMS na página 115
- Como criar um esquema do banco de dados do CMS na página 178

Estrutura lógica do banco de dados do CMS

As tabelas de históricos do CMS armazenam informações em um registro por formato de linha. Ao acessar os dados nas tabelas de históricos, talvez seja necessário somar as informações para recuperar os dados completos.

Por exemplo, será criado um registro para cada grupo/especialidade que um agente estiver conectado nas tabelas de agentes. Se um agente estiver conectado a quatro grupos/especialidades, haverá quatro registro para esse agente. Da mesma forma, se um agente iniciar o dia com quatro grupos/especialidades, e for adicionado a um quinto grupo/especialidade antes do término do dia, o quinto registro do agente será criado somente a partir do momento em que o quinto grupo/especialidade for adicionado. Os outros quatro registros refletirão o tempo total de logon.

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- Tabelas de Agentes na página 109
- Tabelas VDN na página 110
- Tabelas de estrutura circular na página 110

Tabelas de Agentes

Se um agente efetuar logoff e logon mais de uma vez em um intervalo de tempo específico, outro conjunto completo de registros será criado para esse agente para cada logon nas tabelas de agentes.

Por exemplo, se um agente efetuar logon em quatro grupos/especialidades, em seguida efetuar logoff, e, novamente, efetuar logon durante um intervalo definido, haverá dois conjuntos de quatro registros para esse agente, ou seja, um conjunto por logon.

Tabelas VDN

As tabelas de VDN armazenam um registro por vetor no qual um VDN termina. Portanto, se o término do vetor para um VDN específico for alterado em um intervalo de tempo definido, haverá dois registros para esse VDN - um para cada término de vetor. Essa lógica também se aplica às tabelas Vetor, Tronco, Grupo de Troncos e Grupo/Especialidade. Se essas tabelas exigirem as informações, talvez seja necessário efetuar uma consulta SQL (Linguagem de Consulta Estruturada) para acessar os dados completos de cada tabela.

Tabelas de estrutura circular

As tabelas Exceções, Registros de Chamada e Rastreamento de Agentes são arquivos circulares. Essas tabelas são preenchidas continuamente, até que seja alcançado dez por cento além da capacidade da tabela. Quando isso acontece, os registros equivalentes aos dez por cento mais antigos são excluídos.

Por exemplo, se uma tabela de rastreamento de agentes possuir uma capacidade de 100 linhas, e o total de linhas preenchidas for igual a 110, as dez linhas mais antigas serão excluídas automaticamente. Portanto, os dados dessa tabela serão alterados continuamente de acordo com a atualização da tabela.

Nomes da tabela do banco de dados do CMS

Para selecionar dados para uso externo, é necessário utilizar os nomes listados na tabela a seguir em suas consultas. A tabela a seguir contém todas as tabelas acessíveis no CMS e uma breve descrição dos dados de cada uma delas. A tabela também é acessível pela raiz. Todas as tabelas contidas neste capítulo possuem acesso de usuário externo somente leitura.

Tabelas acessíveis de ODBC

Nome	Dados armazenados
hsplit	Dados de grupo/especialidade para cada intervalo intra-hora
dsplit	Dados de grupo/especialidade resumidos por dia
wsplit	Dados de grupo/especialidade resumidos por semana
msplit	Dados de grupo/especialidade resumidos por mês
hagent	Dados de agente para cada intervalo intra-hora
dagent	Dados de agente resumidos por dia

Tabelas acessíveis de ODBC (continuação)

Nome	Dados armazenados
wagent	Dados de agente resumidos por semana
magent	Dados de agente resumidos por mês
htkgrp	Dados de grupo de troncos para cada intervalo intra-hora
dtkgrp	Dados de grupo de troncos resumidos por dia
wtkgrp	Dados de grupo de troncos resumidos por semana
mtkgrp	Dados de grupo de troncos resumidos por mês
htrunk	Dados de tronco para intervalo intra-hora
dtrunk	Dados de tronco resumidos por dia
wtrunk	Dados de tronco resumidos por semana
mtrunk	Dados de tronco resumidos por mês
hvector	Dados de vetor para cada intervalo intra-hora
dvector	Dados de vetor resumidos por dia
wvector	Dados de vetor resumidos por semana
mvector	Dados de vetor resumidos por mês
hvdn	Dados de VDN para cada intervalo intra-hora
dvdn	Dados de VDN resumidos por dia
wvdn	Dados de VDN resumidos por semana
mvdn	Dados de VDN resumidos por mês
hcwc	Dados de código de atividade da chamada para cada intervalo intra-hora
dcwc	Dados de código de atividade da chamada resumidos por dia
wcwc	Dados de código de atividade da chamada resumidos por semana
mcwc	Dados de código de atividade da chamada resumidos por mês

Tabelas acessíveis de ODBC (continuação)

Nome	Dados armazenados
call_rec	Dados de registro de chamadas
d_secs	O número de segundos do período de coleta de dados diário
m_secs	O número de segundos do período de coleta de dados mensal
w_secs	O número de segundos do período de coleta de dados semanal
arch_stat	O status de execuções do arquivador
customer_log	Os dados de registro de erros do cliente
agroups	Definição de grupo de agentes
synonyms	Dicionário de sinônimos
acd_shifts	Quantidade de turnos e número máximo de agentes conectados em cada turno
dbitems	Itens personalizados e padrão do banco de dados do dicionário, constantes e cálculos
f_cday	Dados de previsão de configuração do dia atual por grupo/especialidade
f_cdayrep	Dados de previsão do dia atual por grupo/especialidade
haglog	Informações sobre logon e logoff do agente
ag_actv	Dados de rastreamento de atividades do agente
agex	Exceções de agente
fullex	Exceções do disco cheio
spex	Exceções de grupo/especialidade
tgex	Exceções de grupo de troncos
vecex	Exceções de vetor
vdnex	Exceções de VDN
linkex	Exceções de enlace inativo
mctex	Exceções de rastreamento de chamadas maliciosas

Descrição das tabelas do banco de dados do CMS

Esta seção fornece uma visão geral dos tipos de dados coletados pelo CMS e as definições dos dados apresentados nos Itens da tabela do banco de dados do CMS na página 115.

Esta seção contém as seguintes informações:

- Sobre a coluna de itens do banco de dados na página 113
- Sobre a coluna de tipos de dados na página 114
- Sobre o Tipo de coluna e as colunas Tamanho na página 114

Sobre a coluna de itens do banco de dados

A coluna de itens do banco de dados contém o nome de um determinado item do banco de dados. Muitos itens do banco de dados estão incluídos em mais de uma tabela.

Itens do banco de dados de índices

Os itens do banco de dados de índices estão marcados em cada tabela como (índice). Os índices adicionam uma estrutura às linhas da tabela de forma que o CMS possa recuperar dados de maneira mais rápida. Os critérios de busca por linha definidos para os relatórios personalizados devem ser sempre que possível baseados em índices. Para relatórios históricos personalizados, inclua sempre a questão "onde" baseada no item de banco de dados ROW_DATE.

Dados baseados na chamada e dados baseados no intervalo

Os itens do banco de dados do CMS podem ser baseados na chamada ou baseados no intervalo. A maioria dos itens do banco de dados CMS baseia-se em chamadas. **Os dados baseados na chamada são** enviados para o banco de dados após o término de uma chamada. Portanto, se uma chamada iniciar e terminar em intervalos de coleta diferentes, todos os dados serão registrados no intervalo em que a chamada e qualquer pós-atendimento (ACW) forem concluídos.

Os dados baseados no intervalo representam o período de tempo que, durante um intervalo de coleta, foi usado para realizar uma determinada atividade. Os itens baseados no intervalo são atualizados durante todo o intervalo de coleta e a medição de tempo é reiniciada no final do intervalo. A maioria dos itens baseados no intervalo começa com I_ ou TI_. Os itens do banco de dados ALLINUSETIME (tabelas de grupos de troncos) e MBUSYTIME (tabelas de troncos e de grupos de troncos) também são baseados no intervalo. Cada item do banco de dados possui um tipo de coluna definido.

Sobre a coluna de tipos de dados

A coluna de tipos de dados contém uma letra que representa um tipo de dado específico. A tabela a seguir descreve os tipos de dados:

Tipo de dados	Descrição
A = Dados administrativos	Administrados no ECS ou no CMS. Por exemplo, o item do banco de dados INTRVL da tabela de grupo/especialidade contém o número de minutos do intervalo intra-hora (15, 30, 60) atribuído para a chamada ACD no CMS.
B = Dados da hora de maior movimento	Informa dados que são significativos somente para a hora de maior movimento.
C = Dados cumulativos	Acumula dados durante o intervalo de coleta. A maioria dos itens do banco de dados em tempo real contém dados acumulados.
I = Dados do identificador de linha	Informa os dados comuns a todas as tabelas, como hora, data, grupo nas tabelas de grupo/especialidade e assim por diante.
M = Dados de valor máximo do intervalo	Informa os dados máximos atingido por qualquer valor no intervalo especificado.
N = Dados de tabelas especiais	Pertencem somente a uma tabela específica, como a tabela Logon/Logoff de Agente Histórico ou a tabela Previsão do Dia Atual.
S = Dados de status	Exibem o status atual (instantâneo de um elemento ACD específico). Por exemplo, o item do banco de dados INQUEUE, na tabela de grupo/especialidade em tempo real, contém o número de chamadas de grupo/especialidade atualmente em espera na fila.

Nota:

Os itens de dados Administrativos, Acumulados, de Valor Máximo do Intervalo, do Identificador de Linha e Hora de Maior Movimento aplicam-se a itens do banco de dados históricos e em tempo real.

Os itens de dados de Tabelas Especiais aplicam-se somente a itens históricos do banco de dados.

Sobre o Tipo de coluna e as colunas Tamanho

O tipo de coluna e as colunas de tamanho descrevem o formato de um item do banco de dados. Essas colunas incluem o tamanho em bits do item do banco de dados ou o tipo de dado Informix.

As informações sobre o tamanho e tipo de coluna estão incluídas para referência do usuário. Como os dados são reunidos através da ODBC eles podem ser utilizados em vários aplicativos, isso ajuda a saber qual tipo de dado está sendo acessado e qual o seu tamanho em bytes. Qualquer diferença ou exceção no tipo de coluna ou tamanho entre as tabelas em um grupo de tabelas é indicada no Tipo de coluna e nas colunas Tamanho.

Tabela de tipos de coluna de dados Informix

A tabela a seguir define os tipos de colunas de dados:

Tipo de coluna	Definição
char(*n*)	Uma sequência de caracteres ASCII de *n* caracteres, 1 byte por caractere.
data	Tipo de data Informix, 4 bytes. O formato da data Informix é aaaa-mm-dd. Por exemplo, Maio 19, 1998 será exibido da seguinte forma: 1998-05-19.
integer	integer de 4 bytes
smallint	integer de 2 bytes
smallfloat	Tipo numérico de ponto flutuante Informix, 4 bytes. O formato smallfloat Informix é um tipo decimal utilizado para porcentagens e inclui um sinal de mais/menos e uma vírgula.

Itens da tabela do banco de dados do CMS

Esta seção fornece uma lista dos itens do banco de dados. Nem todos os itens do banco de dados estarão disponíveis para cada versão da central ou do CMS.

Para obter informações adicionais sobre itens específicos do banco de dados, consulte o documento de itens do banco de dados e cálculos apropriado para a sua versão do CMS. As descrições são fornecidas para quaisquer itens que não estiverem incluídos no documento de itens do banco de dados e cálculos.

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- Itens do banco de dados do agente na página 116
- Itens do banco de dados de Logon/Logoff de agente na página 127
- Itens do banco de dados de rastreamento de agentes na página 128
- Itens do banco de dados de registro de chamadas na página 131
- Itens do banco de dados de códigos de atividade de chamada na página 134
- Itens do banco de dados históricos de exceções na página 135
- Itens do banco de dados de Grupo/especialidade na página 141
- Itens do banco de dados do grupo de troncos na página 150
- Itens do banco de dados do tronco na página 155

- Itens do banco de dados do vetor na página 158
- Itens do banco de dados VDN na página 162
- Tabelas do banco de dados de previsão na página 169
- Tabelas do banco de dados administrativos na página 172

Itens do banco de dados do agente

As descrições de itens do banco de dados do agente aplicam-se somente a itens históricos. Os itens do banco de dados históricos do agente aplicam-se às tabelas Agente Intra-hora (**hagent**), Agente Diário (**dagent**), Agente Semanal (**wagent**) e Agente Mensal (**magent**). A menos que seja especificado de outra forma, todos os itens listados na Tabela de itens do banco de dados do agente na página 116 estão incluídos em todas as quatro tabelas.

Tabela de itens do banco de dados do agente

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
ABNCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 bytes
		integer (magent, wagent)	4 bytes
ABNTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
ACCEPTEDINTRS	C	smallint (hagent)	2 bytes
		integer (dagent, magent, wagent	4 bytes
ACD_RELEASE	C	integer (*não* na tabela hagent)	4 bytes
ACDAUXOUTCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 bytes
		integer (magent, wagent)	4 bytes

Tabela de itens do banco de dados do agente (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
ACDCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 bytes
		integer (magent, wagent)	4 bytes
ACDCALLS_R1	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
ACDCALLS_R2	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
ACDTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
ACWINCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 bytes
		integer (magent, wagent)	4 bytes
ACWINTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
ACWOUTADJCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 bytes
		integer (magent, wagent)	4 bytes
ACWOUTCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 bytes
		integer (magent, wagent)	4 bytes

Tabela de itens do banco de dados do agente (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
ACWOUTOFFCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 bytes
		integer (magent, wagent)	4 bytes
ACWOUTOFFTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
ACWOUTTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
ACWTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
ANSRINGTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
ASSISTS	C	smallint (dagent, hagent)	2 bytes
		integer (magent, wagent)	4 bytes
AUXINCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 bytes
		integer (magent, wagent)	4 bytes
AUXINTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes

Tabela de itens do banco de dados do agente (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
AUXOUTADJCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 bytes
		integer (magent, wagent)	4 bytes
AUXOUTCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 bytes
		integer (magent, wagent)	4 bytes
AUXOUTOFFCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 bytes
		integer (magent, wagent)	4 bytes
AUXOUTOFFTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
AUXOUTTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
CONFERENCE	C	smallint (dagent, hagent)	2 bytes
		integer (magent, wagent)	4 bytes
DA_ABNCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 bytes
		integer (magent, wagent)	4 bytes
DA_ABNTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes

Tabela de itens do banco de dados do agente (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
DA_ACDCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 bytes
		integer (magent, wagent)	4 bytes
DA_ACDTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
DA_ACWINCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 bytes
		integer (magent, wagent)	4 bytes
DA_ACWINTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
DA_ACWOADJCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 bytes
		integer (magent, wagent)	4 bytes
DA_ACWOCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 bytes
		integer (magent, wagent)	4 bytes
DA_ACWOOFFCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 bytes
		integer (magent, wagent)	4 bytes
DA_ACWOOFFTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes

Tabela de itens do banco de dados do agente (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
DA_ACWOTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
DA_ACWTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
DA_ANSTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (tabela hagent)	2 bytes
DA_OTHERCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 bytes
		integer (magent, wagent)	4 bytes
DA_OTHERTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
DA_RELEASE	C	integer	4 bytes
EVENT1-9	C	smallint (dagent, hagent)	2 bytes
		integer (magent, wagent)	4 bytes
EXTENSION	A	char(15)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 15 bytes
HOLDABNCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 bytes
		integer (magent, wagent)	4 bytes
HOLDACDTIME	C	integer	4 bytes

Tabela de itens do banco de dados do agente (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
HOLDCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 bytes
		integer (magent, wagent)	4 bytes
HOLDTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
I_ACDAUXINTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
I_ACDAUX_OUTTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
I_ACDOTHERTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
I_ACDTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
I_ACWINTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
I_ACWOUTTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
I_ACWTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes

Tabela de itens do banco de dados do agente (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
I_AUXINTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
I_AUXOUTTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
I_AUXSTBYTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
I_AUXTIME	C	integer	4 bytes
I_AUXTIME0 - 99	C	integer	4 bytes
I_AUXTIME_R1	C	integer	4 bytes
I_AUXTIME_R2	C	integer	4 bytes
I_AVAILTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
I_DA_ACDTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
I_DA_ACWTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (tabela hagent	2 bytes
I_OTHERSTBYTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
I_OTHERSTBYTIME_R1	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes

Tabela de itens do banco de dados do agente (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
I_OTHERSTBYTIME_R2	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
I_OTHERTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
I_RINGTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
I_STAFFTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
INCOMPLETE	C	smallint	2 bytes
INTRDELIVERIES	C	smallint (hagent)	2 bytes
		integer (dagent, magent, wagent)	4 bytes
INTRNOTIFIES	C	smallint (hagent)	2 bytes
		integer (dagent, magent, wagent)	4 bytes
LOC_ID	I	smallint	2 bytes
LOGID (índice)	A	char(15)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 15 bytes
NOANSREDIR	C	smallint (dagent, hagent)	2 bytes
		integer (magent, wagent)	4 bytes

Tabela de itens do banco de dados do agente (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
O_ACDCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 bytes
		integer (magent, wagent)	4 bytes
O_ACDTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
O_ACWTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
PHANTOMABNS	C	smallint (dagent, hagent)	2 bytes
		integer (magent, wagent)	4 bytes
REJECTEDINTRS	C	smallint (hagent)	2 bytes
		integer (dagent, magent, wagent)	4 bytes
RINGCALLS	C	smallint (dagent, hagent)	2 bytes
		integer (magent, wagent)	4 bytes
RINGTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
ROW_DATE (índice)	I	data	data Informix de 4 bytes
SPLIT (índice)	I	smallint	2 bytes

Tabela de itens do banco de dados do agente (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
STARTTIME	I	smallint (somente na tabela hagent)	2 bytes
STARTTIME_UTC	I	integer (somente na tabela hagent)	4 bytes
TI_AUXTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
TI_AUXTIME0 - 9 ou TI_AUXTIME0 - 99	C	integer	4 bytes
TI_AVAILTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
TI_OTHERTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
TI_STAFFTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hagent)	2 bytes
TRANSFERRED	C	smallint (dagent, hagent)	2 bytes
		integer (magent, wagent)	4 bytes

Itens do banco de dados de Logon/Logoff de agente

Os itens do banco de dados de Logon/Logoff de agente são itens históricos que se aplicam à tabela Logon/Logoff do Agente (**haglog**). A Tabela de itens do banco de dados de Logon/Logoff de agente na página 127 descreve os itens dos dados do banco de dados de Logon/Logoff de Agente do CMS.

Tabela de itens do banco de dados de Logon/Logoff de agente

Item do Banco de Dados	Tipo de coluna	Tamanho
ACD (índice)	smallint	2 bytes
EXTN	char (15)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 15 bytes
INFLAG	char (1)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 1 bytes
LOC_ID	smallint	2 bytes
LOGID	char (15)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 15 bytes
LOGIN	integer	4 bytes
LOGIN_UTC	integer	4 bytes
LOGONSKILL2-120	smallint	2 bytes
LOGOUT	integer	4 bytes
LOGOUT_UTC	integer	4 bytes
LOGOUT_DATE	data	Data Informix de 4 bytes
LOGOUT_REASON	smallint	2 bytes
OUTFLAG	char (1)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 1 bytes
PREFERENCE	integer	4 bytes
SKLEVEL	integer	4 bytes

Tabela de itens do banco de dados de Logon/Logoff de agente

Item do Banco de Dados	Tipo de coluna	Tamanho
SKLEVEL2020	integer	4 bytes
SKINTRTYPE	smallint	2 bytes
SKINTRTYPE2-120	smallint	2 bytes
SKPERCENT	integer	4 bytes
SKPERCENT2-120	integer	4 bytes
ROW_DATE (índice)	data	Data Informix de 4 bytes
SKILLTYPE	char (1)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 1 bytes
SKILLTYPE2-4	char (1)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 1 bytes
SPLIT (índice)	smallint	2 bytes

Itens do banco de dados de rastreamento de agentes

As descrições de itens do banco de dados de rastreamento de agentes são itens históricos que se aplicam especificamente à tabela Rastreamento de Agentes (**ag_actv**). A Tabela de itens do banco de dados de rastreamento de agentes na página 128 descreve os itens dos dados do banco de dados de Rastreamento de Agentes do CMS.

Tabela de itens do banco de dados de rastreamento de agentes

Item do Banco de Dados	Tipo de coluna	Tamanho
ACD (índice)	smallint	2 bytes
AGT_RELEASED	char (1)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 1 bytes

Tabela de itens do banco de dados de rastreamento de agentes

Item do Banco de Dados	Tipo de coluna	Tamanho
ASSIST_ACTV	char (1)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 1 bytes
AUXREASON	smallint	2 bytes
CALLER_HOLD	char (1)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 1 bytes
CALLING_II	char (2)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 2 bytes
CALLING_PTY	char (24)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 24 bytes
CONFERENCE	char (1)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 1 bytes
DIGITS_DIALED	char (16)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 16 bytes
DIRECTION	smallint	2 bytes
DURATION	integer	4 bytes
EVENT_TIME	integer	4 bytes
EXT_CALL_ORIG	char (1)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 1 bytes
INTERRUPTED	char (1)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 1 bytes
KEYBD_DIALED	char (1)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 1 bytes

Tabela de itens do banco de dados de rastreamento de agentes

Item do Banco de Dados	Tipo de coluna	Tamanho
LOC_ID	smallint	2 bytes
LOGID (índice)	char (15)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 15 bytes
LOGOUTREASON	smallint	2 bytes
MCT	char (1)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 1 bytes
RECONNECT	char (1)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 1 bytes
ROW_DATE (índice)	data	Data Informix de 4 bytes
SPLIT	smallint	2 bytes
STARTTIME	smallint	2 bytes
TRANSFERRED	char (1)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 1 bytes
UCID	char (20)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 20 bytes
WMODE_SEQ	smallint	2 bytes
WORKCODE	char (16)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 16 bytes
WORKMODE	smallint	2 bytes

Itens do banco de dados de registro de chamadas

As descrições de itens do banco de dados de registro de chamadas são itens históricos que se aplicam especificamente à tabela Registro de Chamadas (**call_rec**). A Tabela de itens do banco de dados de registro de chamadas na página 131 descreve os itens dos dados do banco de dados de Registro de Chamadas do CMS.

Tabela de itens do banco de dados de registro de chamadas

Item do Banco de Dados	Tipo de coluna	Tamanho
ACD (índice)	smallint	2 bytes
ACWTIME	integer	4 bytes
AGENTSKILLLEVEL	smallint	2 bytes
AGENTSURPLUS	smallint	2 bytes
AGT_RELEASED	smallint	2 bytes
ANSHOLDTIME	integer	4 bytes
ANSLOCID	smallint	2 bytes
ANSLOGIN	char (15)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 15 bytes
ANSREASON	smallint	2 bytes
ASAI_UUI	char (96)	2 bytes
ASSIST	smallint	2 bytes
AUDIO	smallint	2 bytes
CALLID	integer	4 bytes
CALLING_II	char (2)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 2 bytes
CALLING_PTY	char (24)	Sequência de caracteres ASCII de 24 bytes
CONFERENCE	smallint	2 bytes
CONSULTTIME	integer	4 bytes
CWC1-5	char (16)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 16 bytes

Tabela de itens do banco de dados de registro de chamadas (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de coluna	Tamanho
DA_QUEUED	smallint	2 bytes
DIALED_NUM	char (24)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 24 bytes
DISPIVECTOR	smallint	2 bytes
DISPOSITION	smallint	2 bytes
DISPPRIORITY	smallint	2 bytes
DISPSKLEVEL	smallint	2 bytes
DISPSPLIT	smallint	2 bytes
DISPTIME	integer	4 bytes
DISPVDN	char (15)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 15 bytes
DURATION	integer	4 bytes
EQLOC	char (9)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 9 bytes
EQLOCID	smallint	2 bytes
EVENT1-9	smallint	2 bytes
FIRSTVECTOR	smallint	2 bytes
FIRSTVDN	char (15)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 15 bytes
HELD	smallint	2 bytes
HOLDABN	smallint	2 bytes
INTERRUPTDEL	smallint	2 bytes
LASTCWC	char (16)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 16 bytes
LASTDIGITS	char (16)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 16 bytes

Tabela de itens do banco de dados de registro de chamadas (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de coluna	Tamanho
LASTOBSERVER	char (15)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 15 bytes
MALICIOSA	smallint	2 bytes
NETINTIME	integer	4 bytes
OBSERVINGCALL	smallint	2 bytes
OBSLOCID	smallint	2 bytes
ORIGHOLDTIME	integer	4 bytes
ORIGLOCID	smallint	2 bytes
ORIGLOGIN	char (15)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 15 bytes
ORIGREASON	smallint	2 bytes
PREFSKILLLEVEL	smallint	2 bytes
QUEUETIME	integer	4 bytes
RINGTIME	integer	4 bytes
ROW_DATE	data	Data Informix de 4 bytes
ROW_TIME	smallint	2 bytes
SEGMENT	smallint	2 bytes
SEGSTART	integer	4 bytes
SEGSTART_UTC	integer	4 bytes
SEGSTOP	integer	4 bytes
SEGSTOP_UTC	integer	4 bytes
SEQNUM	integer	4 bytes
SPLIT1	smallint	2 bytes
SPLIT2	smallint	2 bytes
SPLIT3	smallint	2 bytes
TALKTIME	integer	4 bytes
TKGRP	smallint	2 bytes
TRANSFERRED	smallint	2 bytes

Tabela de itens do banco de dados de registro de chamadas (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de coluna	Tamanho
UCID	char (20)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 20 bytes
UUI_LEN	smallint	2 bytes
VDN2-9	char (15)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 15 bytes

Itens do banco de dados de códigos de atividade de chamada

As descrições de itens do banco de dados de Códigos de Atividade de Chamada aplicam-se a itens históricos. Os itens do banco de dados históricos de códigos de atividade de chamada aplicam-se às tabelas Códigos de Atividade de Chamada Intra-hora (**hcwc**), Códigos de Atividade de chamada Diária (**dcwc**), Códigos de Atividade de Chamada Semanal (**wcwc**) e Códigos de Atividade de Chamada Mensal (**mcwc**). A menos que seja especificado de outra forma, todos os itens listados na Tabela de itens do banco de dados de códigos de atividade de chamada na página 134 estão incluídos em todas as quatro tabelas.

Tabela de itens do banco de dados de códigos de atividade de chamada

Item do Banco de Dados	Tipos de dados	Tipo de coluna	Tamanho
ACD (índice)	I	smallint	2 bytes
ACDCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hcwc)	2 bytes
ACDTIME	C	integer	4 bytes
ACWTIME	C	integer	4 bytes
CWC (índice)	I	char (16)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 16 bytes
INCOMPLETE	C	smallint	2 bytes

Tabela de itens do banco de dados de códigos de atividade de chamada (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipos de dados	Tipo de coluna	Tamanho
INTRVL	A	smallint (somente hcwc)	2 bytes
ROW_DATE (índice)	I	data	data Informix de 4 bytes
STARTTIME	I	smallint (somente hcwc)	2 bytes
STARTTIME_UTC	I	integer (somente hcwc)	4 bytes

Itens do banco de dados históricos de exceções

O CMS armazena tipos de exceção utilizando os valores numéricos, convertendo depois esses valores no texto visualizado em relatórios de exceção padrão. Para obter informações detalhadas sobre itens específicos do banco de dados, consulte *Itens e Cálculos do Banco de Dados do CMS Avaya,* 585-780-702.

Esta seção contém as seguintes tabelas de exceção:

- Itens do banco de dados de exceções do agente na página 136
- Itens do banco de dados de exceções de grupo/especialidade na página 136
- Itens do banco de dados de exceções de grupo de troncos na página 137
- Itens do banco de dados de exceções do VDN na página 138
- Itens do banco de dados de exceções de vetor na página 139
- Itens do banco de dados de exceções de rastreamento de chamadas maliciosas na página 139
- Itens do banco de dados de exceções de coleta de dados na página 140
- Itens do banco de dados de exceções de disco cheio na página 141

Itens do banco de dados de exceções do agente

Os itens do banco de dados de exceções do agente aplicam-se à tabela Exceções do Agente (**agex**).

Tabela de itens do banco de dados de exceções do agente

Item do Banco de Dados	Tipo de coluna	Tamanho
ACD	smallint	2 bytes
EXTYPE	smallint	2 bytes
LOGID	char (15)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 15 bytes
REASON_CODE	smallint	2 bytes
ROW_DATE (índice)	data	Data Informix de 4 bytes
ROW_TIME	smallint	2 bytes
SEQNO	integer	4 bytes
SPLIT	smallint	2 bytes
THRESHOLD	smallint	2 bytes
TIME	smallint	2 bytes
AGLOCID	smallint	2 bytes

Itens do banco de dados de exceções de grupo/especialidade

Os itens do banco de dados de exceções de grupo/especialidade aplicam-se à tabela Exceções de grupo/especialidade (**spex**).

Tabela de itens do banco de dados de exceções de grupo/especialidade

Item do Banco de Dados	Tipo de coluna	Tamanho
ACD	smallint	2 bytes
EXTYPE	smallint	2 bytes

Tabela de itens do banco de dados de exceções de grupo/especialidade (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de coluna	Tamanho
ROW_DATE (índice)	data	Data Informix de 4 bytes
ROW_TIME	smallint	2 bytes
SEQNO	integer	4 bytes
SPLIT	smallint	2 bytes
THRESHOLD	smallint	2 bytes
TIME	smallint	2 bytes

Itens do banco de dados de exceções de grupo de troncos

Os itens do banco de dados de exceções de grupo de troncos aplicam-se à tabela Exceções de Grupo de Troncos (**tgex**).

Tabela de itens do banco de dados de exceções de grupo de troncos

Item do Banco de Dados	Tipo de coluna	Tamanho
ACD (índice)	smallint	2 bytes
EXTYPE	smallint	2 bytes
EQLOC	char (9)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 9 bytes
LOGID	char (15)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 15 bytes
ROW_DATE	data	Data Informix de 4 bytes
ROW_TIME	smallint	2 bytes
SEQNO	integer	4 bytes
THRESHOLD	smallint	2 bytes

Tabela de itens do banco de dados de exceções de grupo de troncos (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de coluna	Tamanho
TIME	smallint	2 bytes
TKGRP	smallint	2 bytes

Itens do banco de dados de exceções do VDN

Os itens do banco de dados de exceções do VDN aplicam-se à tabela Exceções do VDN (**vdnex**). As exceções do VDN estão disponíveis somente com o recurso de Vetorização.

Tabela de itens do banco de dados de exceções do VDN

Item do Banco de Dados	Tipo de coluna	Tamanho
ACD (índice)	smallint	2 bytes
EXTYPE	smallint	2 bytes
ROW_DATE	data	Data Informix de 4 bytes
ROW_TIME	smallint	2 bytes
SEQNO	integer	4 bytes
THRESHOLD	smallint	2 bytes
TIME	smallint	2 bytes
VDN	char (15)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 15 bytes
VECTOR	smallint	2 bytes

Itens do banco de dados de exceções de vetor

Os itens do banco de dados de exceções de vetor aplicam-se à tabela Exceções de vetor (**vecex**). As exceções de vetor estão disponíveis somente com o recurso Vetorização.

Tabela de itens do banco de dados de exceções de vetor

Item do Banco de Dados	Tipo de coluna	Tamanho
ACD (índice)	smallint	2 bytes
EXTYPE	smallint	2 bytes
ROW_DATE	data	Data Informix de 4 bytes
ROW_TIME	smallint	2 bytes
SEQNO	integer	4 bytes
THRESHOLD	smallint	2 bytes
TIME	smallint	2 bytes
VECTOR	smallint	2 bytes

Itens do banco de dados de exceções de rastreamento de chamadas maliciosas

Os itens do banco de dados de exceções de rastreamento de chamadas maliciosas aplicam-se à tabela Exceções de Rastreamento de Chamadas Maliciosas (**mctex**).

Tabela de itens do banco de dados de exceções de rastreamento de chamadas maliciosas

Item do Banco de Dados	Tipo de coluna	Tamanho
ACD (índice)	smallint	2 bytes
ANI_SID	char (8)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 8 bytes
EQLOC	char (9)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 9 bytes
II_DIGITS	smallint	2 bytes

Tabela de itens do banco de dados de exceções de rastreamento de chamadas maliciosas (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de coluna	Tamanho
LOGID	char (15)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 15 bytes
ROW_DATE	data	Data Informix de 4 bytes
ROW_TIME	smallint	2 bytes
SEQNO	integer	4 bytes
SPLIT	smallint	2 bytes
TKGRP	smallint	2 bytes
VDN	char (15)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 15 bytes

Itens do banco de dados de exceções de coleta de dados

Os itens do banco de dados de exceções de coleta de dados aplicam-se à tabela Exceções de Coleta de Dados (**linkex**).

Tabela de itens do banco de dados de exceções de coleta de dados

Item do Banco de Dados	Tipo de coluna	Tamanho
ACD (índice)	smallint	2 bytes
DURATION	integer	4 bytes
REASON	smallint	2 bytes
ROW_DATE	data	data Informix de 4 bytes
ROW_TIME	smallint	2 bytes
SEQNO	integer	4 bytes
THRESHOLD	smallint	2 bytes

Itens do banco de dados de exceções de disco cheio

Os itens do banco de dados de exceções de disco cheio aplicam-se à tabela Exceções de Disco Cheio (**fullex**).

Tabela de itens do banco de dados de exceções de disco cheio

Item do Banco de Dados	Descrição	Tipo de coluna	Tamanho
PROC_NAME	O nome do processo que falhou porque o disco estava cheio.	char (30)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 30 bytes
ROW_DATE	A data em que o disco ficou cheio.	data	Data Informix de 4 bytes
ROW_TIME	A hora em que o disco ficou cheio.	smallint	2 bytes
SEQNO	O número de sequência do registro.	smallint	2 bytes
TASK_GRP	A atividade que falhou porque o disco estava cheio.	char (2)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 2 bytes

Itens do banco de dados de Grupo/especialidade

As descrições de itens do banco de dados de Grupo/Especialidade aplicam-se a itens históricos. Os itens do banco de dados históricos de grupo/especialidade aplicam-se as seguintes tabelas:

- Grupo/Especialidade Intra-hora (**hsplit**)
- Grupo/Especialidade Diário (**dsplit**)
- Grupo/Especialidade Semanal (**wsplit**)
- Grupo/Especialidade Mensal (**msplit**)

A menos que seja especificado de outra forma, todos os itens do banco de dados listados na Tabela de itens do banco de dados de grupo/especialidade na página 142 estão incluídos em todas as quatro tabelas.

Tabela de itens do banco de dados de grupo/especialidade

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
ABNCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
ABNCALLS1-10	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
ABNRINGCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
ABNTIME	C	integer	4 bytes
ACCEPTABLE	C	integer	4 bytes
ACD (índice)	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
ACDAUXOUTCALLS	A	smallint	2 bytes
ACDCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint na tabela hsplit	2 bytes na tabela hsplit
ACDCALLS1-10	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
ACDCALLS_R1	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes

Tabela de itens do banco de dados de grupo/especialidade (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
ACDCALLS_R2	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
ACDTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
ACWINCALLS	C	integer	4 bytes
ACWINTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
ACWOUTADJCALLS	C	integer	4 bytes
ACWOUTCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
ACWOUTOFFCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
ACWOUTOFFTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
ACWOUTTIME	C	integer	4 bytes
ACWTIME	C	integer	4 bytes
AGSURPDELIVERIES	C	integer	4 bytes
AGSURPNPREFCALLS	C	integer	4 bytes
AGSURPPREFCALLS	C	integer	4 bytes
ANSTIME	C	integer	4 bytes

Tabela de itens do banco de dados de grupo/especialidade (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
ASSISTS	C	integer	4 bytes
ASSISTS	C	smallint (hsplit)	2 bytes
AUXINCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
AUXINTIME	C	integer	4 bytes
AUXOUTADJCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
AUXOUTCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
AUXOUTOFFCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
AUXOUTOFFTIME	C	integer	4 bytes
AUXOUTTIME	C	integer	4 bytes
BACKUPCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
BUSYCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
BUSYTIME	C	integer	4 bytes
CALLSOFFERED	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes

Tabela de itens do banco de dados de grupo/especialidade (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
CALLSURPDELIVERIES	C	integer	4 bytes
CONFERENCE	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
DA_ACWINCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
DA_ACWINTIME	C	integer	4 bytes
DA_ACWOCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
DA_ACWOTIME	C	integer	4 bytes
DEQUECALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
DEQUETIME	C	integer	4 bytes
DISCCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
DISCTIME	C	integer	4 bytes
EVENT1-9	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
HIGHCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes

Tabela de itens do banco de dados de grupo/especialidade (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
HOLDABNCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
HOLDCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
HOLDTIME	C	integer	4 bytes
I_ACDAUXINTIME	C	integer	4 bytes
I_ACDAUX_OUTTIME	C	integer	4 bytes
I_ACDOTHERTIME	C	integer	4 bytes
I_ACDTIME	C	integer	4 bytes
I_ACDTIME_R1	C	integer	4 bytes
I_ACDTIME_R2	C	integer	4 bytes
I_ACWINTIME	C	integer	4 bytes
I_ACWOUTTIME	C	integer	4 bytes
I_ACWTIME	C	integer	4 bytes
I_ACWTIME_R1	C	integer	4 bytes
I_ACWTIME_R2	C	integer	4 bytes
I_ARRIVED	C	integer	4 bytes
I_AUXINTIME	C	integer	4 bytes
I_AUXOUTTIME	C	integer	4 bytes
I_AUXTIME	C	integer	4 bytes
I_AUXTIME0	C	integer	4 bytes
I_AUXTIME1-9	C	integer	4 bytes
I_AVAILTIME	C	integer	4 bytes
I_DA_ACDTIME	C	integer	4 bytes
I_DA_ACWTIME	C	integer	4 bytes

Tabela de itens do banco de dados de grupo/especialidade (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
I_NORMTIME	C	integer	4 bytes
I_OL1TIME	C	integer	4 bytes
I_OL2TIME	C	integer	4 bytes
I_OTHERTIME	C	integer	4 bytes
I_OTHERTIME_R1	C	integer	4 bytes
I_OTHERTIME_R2	C	integer	4 bytes
I_RINGTIME	C	integer	4 bytes
I_RINGTIME_R1	C	integer	4 bytes
I_RINGTIME_R2	C	integer	4 bytes
I_STAFFTIME	C	integer	4 bytes
I_TAUXTIME	C	integer	4 bytes
I_TAVAILTIME	C	integer	4 bytes
INCOMPLETE	C	smallint	2 bytes
INFLOWCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
INTERFLOWCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
INTRDELIVERIES	C	integer	4 bytes
INTRVL	A	smallint (somente na hsplit)	2 bytes
LOWCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes

Tabela de itens do banco de dados de grupo/especialidade (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
MAXINQUEUE	M	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
MAXOCWTIME	M	integer	4 bytes
MAXSTAFFED	M	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
MAXTOP	M	integer	4 bytes
MEDCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
NOANSREDIR	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
O_ABNCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
O_ACDCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
O_ACDTIME	C	integer	4 bytes
O_ACWTIME	C	integer	4 bytes
O_OTHERCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
OTHERCALLS	C	integer	4 bytes
OTHERTIME	C	integer	4 bytes

Tabela de itens do banco de dados de grupo/especialidade (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
OUTFLOWCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
OUTFLOWTIME	C	integer	4 bytes
PERIOD1-9	A	smallint	2 bytes
PERIODCHG	A	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
PHANTOMABNS	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
RINGCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
RINGTIME	C	integer	4 bytes
ROW_DATE (índice)	I	data	Data Informix de 4 bytes
RSV_LEVEL		smallint	2 bytes
SERVICELEVEL	A	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
SLVLABNS	C	integer	4 bytes
SLVLOUTFLOWS	C	integer	4 bytes
SPLIT (índice)	I	smallint	2 bytes
STARTTIME	I	smallint (somente na tabela hsplit)	2 bytes
STARTTIME_UTC	I	integer (somente na tabela hsplit)	4 bytes

Tabela de itens do banco de dados de grupo/especialidade (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
SVCLEVELCHG	A	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
TOPCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
TRANSFERRED	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes

Itens do banco de dados do grupo de troncos

As descrições de itens do banco de dados de grupo de troncos aplicam-se a itens históricos. Os itens do banco de dados históricos de grupo de troncos aplicam-se às tabelas Grupo de Troncos Intra-hora (**htkgrp**), Grupo de Troncos Diário (**dtkgrp**), Grupo de Troncos Semanal (**wtkgrp**) e Grupo de Troncos Mensal (**mtkgrp**). A menos que seja especificado de outra forma, os itens listados na Tabela de itens do banco de dados de grupo de troncos na página 150 estão incluídos em todas as quatro tabelas.

Tabela de itens do banco de dados de grupo de troncos

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
ABNCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (htkgrp)	2 bytes
ABNQUECALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (htkgrp)	2 bytes
ABNRINGCALLS	C	integer	4 bytes

Tabela de itens do banco de dados de grupo de troncos (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
ABNVECCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (htkgrp)	2 bytes
ACD (índice)	I	smallint	2 bytes
ACDCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (htkgrp)	2 bytes
ACDCALLS_R1	C	integer	4 bytes
		smallint (htkgrp)	2 bytes
ACDCALLS_R2	C	integer	4 bytes
		smallint (htkgrp)	2 bytes
ALLINUSETIME	C	integer	4 bytes
AUDIO	C	integer	4 bytes
		smallint (htkgrp)	2 bytes
BACKUPCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (htkgrp)	2 bytes
BH_ABNCALLS	B	integer	4 bytes
		smallint (htkgrp)	2 bytes
BH_ACDCALLS	B	integer	4 bytes
		smallint (htkgrp)	2 bytes
BH_ALLINUSETIME	B	integer	4 bytes

Tabela de itens do banco de dados de grupo de troncos (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
BH_BUSYCALLS	B	integer	4 bytes
		smallint (htkgrp)	2 bytes
BH_DISCCALLS	B	integer	4 bytes
		smallint (htkgrp)	2 bytes
BH_INCALLS	B	integer	4 bytes
		smallint (htkgrp)	2 bytes
BH_INTERVAL	B	integer (somente na tabela dtkgrp)	4 bytes
BH_INTIME	B	integer	4 bytes
BH_OABNCALLS	B	integer	4 bytes
		smallint (htkgrp)	2 bytes
BH_OACDCALLS	B	integer	4 bytes
		smallint (htkgrp)	2 bytes
BH_OOTHERCALLS	B	integer	4 bytes
		smallint (htkgrp)	2 bytes
BH_OTHERCALLS	B	integer	4 bytes
		smallint (htkgrp)	2 bytes
BH_OUTCALLS	B	integer	4 bytes
		smallint (htkgrp)	2 bytes
BH_OUTTIME	B	integer	4 bytes

Tabela de itens do banco de dados de grupo de troncos (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
BH_STARTTIME	B	integer	4 bytes
BLOCKAGE	C	integer	4 bytes
		smallint (htkgrp)	2 bytes
BUSYCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (htkgrp)	2 bytes
COMPLETED	C	integer	4 bytes
		smallint (htkgrp)	2 bytes
CONNECTCALLS	C	integer	4 bytes
DISCCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (htkgrp)	2 bytes
FAILURES	C	integer	4 bytes
		smallint (htkgrp)	2 bytes
I_INOCC	C	integer	4 bytes
I_OUTOCC	C	integer	4 bytes
INCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (htkgrp)	2 bytes
INCOMPLETE	C	smallint	2 bytes
INTIME	C	integer	4 bytes
INTRVL	A	smallint (somente na tabela htkgrp)	2 bytes
MBUSYTIME	C	integer	4 bytes

Tabela de itens do banco de dados de grupo de troncos (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
O_ABNCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (htkgrp)	2 bytes
O_ACDCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (htkgrp)	2 bytes
O_OTHERCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (htkgrp)	2 bytes
OTHERCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (htkgrp)	2 bytes
OUTCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (htkgrp)	2 bytes
OUTTIME	C	integer	4 bytes
ROW_DATE (índice)	I	data	Data Informix de 4 bytes
SETUPTIME	C	integer	4 bytes
SHORTCALLS	C	integer	4 bytes
SPLIT	A	smallint	2 bytes
STARTTIME	I	smallint (somente na tabela htkgrp)	2 bytes
STARTTIME_UTC	I	integer (somente na tabela htkgrp)	4 bytes
TKGRP (índice)	I	smallint	2 bytes

Tabela de itens do banco de dados de grupo de troncos (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
TRANSFERRED	C	integer	4 bytes
		smallint (htkgrp)	2 bytes
TRUNKS	A	smallint	2 bytes
VDN	A	char (15)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 15 bytes
VECTOR	A	smallint	2 bytes

Itens do banco de dados do tronco

As descrições de itens do banco de dados de grupo de troncos aplicam-se a itens históricos. Os itens do banco de dados do tronco aplicam-se às tabelas Troncos Intra-hora (**htrunk**), Tronco Diário (**dtrunk**), Grupo de Tronco Semanal (**wtrunk**) e Tronco Mensal (**mtrunk**). A menos que seja especificado de outra forma, todos os itens listados na Tabela de itens do banco de dados de troncos na página 155 estão incluídos em todas as quatro tabelas.

Tabela de itens do banco de dados de troncos

Item do Banco de Dados	Dados tipo	Tipo de coluna	Tamanho
ABNCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (htrunk)	2 bytes
ACD (índice)	I	smallint	2 bytes
ACDCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (htrunk)	2 bytes

Tabela de itens do banco de dados de troncos (continuação)

Item do Banco de Dados	Dados tipo	Tipo de coluna	Tamanho
ACDCALLS_R1	C	integer	4 bytes
		smallint (htrunk)	2 bytes
ACDCALLS_R2	C	integer	4 bytes
		smallint (htrunk)	2 bytes
AUDIO	C	integer	4 bytes
		smallint (htrunk)	2 bytes
EQLOC (índice)	A	char (8)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 8 bytes
FAILURES	C	integer	4 bytes
		smallint (htrunk)	2 bytes
I_INOCC	C	integer	4 bytes
		smallint (htrunk)	2 bytes
I_OUTOCC	C	integer	4 bytes
		smallint (htrunk)	2 bytes
INCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (htrunk)	2 bytes
INCOMPLETE	C	smallint	2 bytes
INTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (htrunk)	2 bytes

Tabela de itens do banco de dados de troncos (continuação)

Item do Banco de Dados	Dados tipo	Tipo de coluna	Tamanho
INTRVL	A	smallint (somente na tabela htrunk)	2 bytes
LOC_ID	A	smallint	2 bytes
MBUSYTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (htrunk)	2 bytes
O_ABNCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (htrunk)	2 bytes
O_ACDCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (htrunk)	2 bytes
O_OTHERCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (htrunk)	2 bytes
OUTCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (htrunk)	2 bytes
OTHERCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (htrunk)	2 bytes
OUTTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (htrunk)	2 bytes
ROW_DATE (índice)	I	data	Data Informix de 4 bytes

Tabela de itens do banco de dados de troncos (continuação)

Item do Banco de Dados	Dados tipo	Tipo de coluna	Tamanho
SHORTCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (htrunk)	2 bytes
STARTTIME	I	smallint (somente na tabela htrunk)	2 bytes
STARTTIME_UTC	I	integer (somente na tabela htrunk)	4 bytes
TKGRP (índice)	A	smallint	2 bytes

Itens do banco de dados do vetor

As descrições de itens do banco de dados do Vetor aplicam-se a itens históricos. Os itens do banco de dados do Vetor estarão disponíveis somente se você tiver adquirido o recurso de Vetorização opcional.

Os itens do banco de dados históricos do vetor aplicam-se às tabelas Vetor Intra-hora (**hvector**), Vetor Diário (**dvector**), Vetor Semanal (**wvector**) e Vetor Mensal (**mvector**). A menos que seja especificado de outra forma, todos os itens listados na Tabela de itens do banco de dados do vetor na página 158 estão incluídos em todas as quatro tabelas.

Tabela de itens do banco de dados do vetor

Item do Banco de Dados	Tipos de dados	Tipo de coluna	Tamanho
ABNCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvector)	2 bytes
ABNQUECALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvector)	2 bytes

Tabela de itens do banco de dados do vetor (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipos de dados	Tipo de coluna	Tamanho
ABNRINGCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvector)	2 bytes
ABNTIME	C	integer	4 bytes
ACD (índice)	I	smallint	2 bytes
ACDCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvector)	2 bytes
ACDCALLS_R1	C	integer	4 bytes
		smallint (hvector)	2 bytes
ACDCALLS_R2	C	integer	4 bytes
		smallint (hvector)	2 bytes
ADJATTEMPTS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvector)	2 bytes
ADJROUTED	C	integer	4 bytes
		smallint (hvector)	2 bytes
ANSTIME	C	integer	4 bytes
BACKUPCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvector)	2 bytes
BUSYCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvector)	2 bytes
BUSYTIME	C	integer	4 bytes

Tabela de itens do banco de dados do vetor (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipos de dados	Tipo de coluna	Tamanho
DEFLECTCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvector)	2 bytes
DISCCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvector)	2 bytes
DISCTIME	C	integer	4 bytes
GOTOCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvector)	2 bytes
GOTOTIME	C	integer	4 bytes
INCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvector)	2 bytes
INCOMPLETE	C	smallint	2 bytes
INFLOWCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvector)	2 bytes
INTERFLOWCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvector)	2 bytes
INTIME	C	integer	4 bytes
INTRVL	A	smallint (somente na tabela hvdn)	2 bytes
LOOKATTEMPTS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes

Tabela de itens do banco de dados do vetor (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipos de dados	Tipo de coluna	Tamanho
LOOKFLOWCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvector)	2 bytes
NETDISCCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvector)	2 bytes
NETPOLLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvector)	2 bytes
OTHERCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvector)	2 bytes
OTHERTIME	C	integer	4 bytes
OUTFLOWCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvector)	2 bytes
OUTFLOWTIME	C	integer	4 bytes
PHANTOMABNS	C	integer	4 bytes
RINGCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvector)	2 bytes
RINGTIME	C	integer	4 bytes
ROW_DATE (índice)	I	data	Data Informix de 4 bytes
STARTTIME	I	smallint (somente na tabela hvector)	2 bytes
STARTTIME_UTC	I	integer (somente na tabela hvector)	4 bytes

Tabela de itens do banco de dados do vetor (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipos de dados	Tipo de coluna	Tamanho
VDISCCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvector)	2 bytes
VECTOR (índice)	I	smallint	2 bytes

Itens do banco de dados VDN

As descrições de itens do banco de dados do VDN aplicam-se somente a itens históricos. Os itens do banco de dados do VDN estarão disponíveis somente se você tiver adquirido o recurso de Vetorização opcional.

Os itens do banco de dados históricos do VDN aplicam-se às tabelas VDN Intra-hora (**hvdn**), VDN Diário (**dvdn**), VDN Semanal (**wvdn**) e VDN Mensal (**mvdn**). A menos que seja especificado de outra forma, todos os itens listados na Tabela de itens do banco de dados do VDN na página 162 estão incluídos em todas as quatro tabelas.

Tabela de itens do banco de dados do VDN

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
ABNCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
ABNCALLS1-10	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
ABNQUECALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
ABNRINGCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes

Tabela de itens do banco de dados do VDN (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
ABNTIME	C	integer	4 bytes
ACCEPTABLE	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
ACD (índice)	I	smallint	2 bytes
ACDCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
ACDCALLS _R1	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
ACDCALLS _R2	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
ACDTIME	C	integer	4 bytes
ACWTIME	C	integer	4 bytes
ADJATTEMPTS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
ADJROUTED	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
AGSURPDELIVERIES	C	integer	4 bytes
AGSURPNPREFCALLS	C	integer	4 bytes
AGSURPPREFCALLS	C	integer	4 bytes

Tabela de itens do banco de dados do VDN (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
ANSCONNCALLS 1-10	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
ANSTIME	C	integer	4 bytes
BACKUPCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
BH_ABNCALLS	B	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
BH_ACDCALLS	B	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
BH_ACDTIME	B	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
BH_BUSYCALLS	B	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
BH_DISCCALLS	B	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
BH_INTERVAL	B	integer (somente na tabela dvdn)	4 bytes
BH_OTHERCALLS	B	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes

Tabela de itens do banco de dados do VDN (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
BH_STARTTIME	B	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
BH_VDNCALLS	B	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
BSRPLAN	A	smallint	2 bytes
BUSYCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
BUSYTIME	C	integer	4 bytes
CALLSURPDELIVERIES	C	integer	4 bytes
CONNECTCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
CONNECTTIME	C	integer	4 bytes
CONNTALKTIME	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
DEFLECTCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
DISCCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
DISCTIME	C	integer	4 bytes

Tabela de itens do banco de dados do VDN (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
HOLDABNCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
HOLDACDCALLS	C	integer	4 bytes
HOLDACDTIME	C	integer	4 bytes
HOLDCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
HOLDTIME	C	integer	4 bytes
I_ARRIVED	C	integer	4 bytes
INCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
INCOMPLETE	C	smallint	2 bytes
INFLOWCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hsplit)	2 bytes
INTERFLOWCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
INTIME	C	integer	4 bytes
INTRVL	A	smallint (somente na tabela hvdn)	2 bytes
LOOKATTEMPTS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes

Tabela de itens do banco de dados do VDN (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
LOOKFLOWCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
MAXOCWTIME	M	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
MAXWAITING	M	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
NETDISCCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
NETINCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
NETINTIME	C	integer	4 bytes
NETPOLLS	C	integer	4 bytes
NOANSREDIR	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
NUMTGS	A	integer	4 bytes
OTHERCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
OTHERTIME	C	integer	4 bytes
OUTFLOWCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes

Tabela de itens do banco de dados do VDN (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
OUTFLOWTIME	C	integer	4 bytes
PERIOD1-9	A	smallint	2 bytes
PERIODCHG	A	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
PHANTOMABNS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
RETURNCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
RINGCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
RINGTIME	C	integer	4 bytes
ROW_DATE (índice)	I	data	Data Informix de 4 bytes
SERVICELEVEL	A	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
SKILLACWTIME1-3	C	integer	4 bytes
SKILLCALLS1-3	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
SKILLTIME1-3	C	integer	4 bytes
SKILL1-3	A	smallint	2 bytes
SLVLABNS	C	integer	4 bytes
SLVLOUTFLOWS	C	integer	4 bytes

Tabela de itens do banco de dados do VDN (continuação)

Item do Banco de Dados	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
STARTTIME	I	smallint (somente na tabela hvdn)	2 bytes
STARTTIME_UTC	I	integer (somente na tabela hvdn)	4 bytes
SVCLEVELCHG	A	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
TRANSFERRED	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
VDISCCALLS	C	integer	4 bytes
		smallint (hvdn)	2 bytes
VDN (índice)	I	char (15)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 15 bytes
VECTOR (índice)	A	smallint	2 bytes

Tabelas do banco de dados de previsão

As tabelas do banco de dados de previsão estarão disponíveis somente se você tiver adquirido o pacote Previsão do CMS Avaya.

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- Itens do banco de dados de configuração do dia atual na página 170
- Itens do banco de dados de relatório do dia atual na página 171

Itens do banco de dados de configuração do dia atual

Os itens do banco de dados de configuração do dia atual aplicam-se à tabela Dia Atual (**f_cday**).

Tabela de itens do banco de dados de configuração do dia atual

Item do Banco de Dados	Tipo de coluna	Tamanho
ACD (índice)	smallint	2 bytes
CHANGE	smallfloat	Tipo de ponto flutuante Informix de 4 bytes
CHPROF	smallint	2 bytes
FMETHOD	smallint	2 bytes
HDATE1-4	data	Data Informix de 4 bytes
ROW_DATE (índice)	data	Data Informix de 4 bytes
SPLIT (índice)	smallint	2 bytes
TRENDBASE	data	Data Informix de 4 bytes
WT1-4	smallint	2 bytes

Itens do banco de dados de relatório do dia atual

Os itens do banco de dados de relatório do dia atual aplicam-se à tabela Relatório do Dia Atual (**f_cdayrep**).

Tabela de itens do banco de dados de relatório de previsão do dia atual

Item do Banco de Dados	Tipo de coluna	Tamanho
ACD (índice)	smallint	2 bytes
AGOCC	smallfloat	Tipo de ponto flutuante Informix de 4 bytes
AVGAGSERV	smallint	2 bytes
AVGSPEEDANS	smallint	2 bytes
FCALLS	integer	4 bytes
INTRVL	smallint	2 bytes
NUMAGREQ	smallint	2 bytes
RAGOCC	smallfloat	Tipo de ponto flutuante Informix de 4 bytes
RAVGSPEEDANS	smallint	2 bytes
ROW_DATE (índice)	data	Data Informix de 4 bytes
RSERVLEVELP	smallfloat	Tipo de ponto flutuante Informix de 4 bytes
SERVLEVELP	smallfloat	Tipo de ponto flutuante Informix de 4 bytes
SERVLEVELT	smallint	2 bytes
SPLIT (índice)	smallint	2 bytes
STARTTIME	smallint	2 bytes

Tabelas do banco de dados administrativos

As tabelas do banco de dados administrativos requerem permissão de leitura do submenu Manutenção. A maioria desses itens do banco de dados exigem que sejam fornecidas informações adicionais para que os itens possam funcionar. As tabelas do banco de dados administrativos estão disponíveis em qualquer versão do CMS ou versão da central.

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- Itens do banco de dados do período de coleta de dados na página 172
- Itens do banco de dados do status de execução do arquivador na página 173
- Itens do banco de dados de registro de clientes na página 174
- Itens do banco de dados de grupo de agentes na página 175
- Itens do banco de dados de sinônimos na página 175
- Itens do banco de dados de Shifts ACD na página 176
- Itens do banco de dados na página 177

Itens do banco de dados do período de coleta de dados

Os itens do banco de dados do período de coleta de dados administrativos aplicam-se às tabelas Período de Coleta de Dados Diários (**d_secs**), Período de Coleta de Dados Semanal (**w_secs**) e Período de Coleta de Dados Mensal (**m_secs**). As tabelas indicam o número de segundos do período de coleta de dados (diário, semanal, mensal).

A menos que seja especificado de outra forma, todos os itens listados na Tabela de itens do banco de dados do período de coleta de dados na página 172 estão incluídos em todas as quatro tabelas.

Tabela de itens do banco de dados do período de coleta de dados

Item do Banco de Dados	Descrição	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
ACD (índice)	O número do ACD para o qual os dados foram coletados.	A	smallint	2 bytes
ROW_DATE	O dia para o qual os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.	A	data	Data Informix de 4 bytes
SECSPERDAY	O número de segundos do período de coleta de dados diário	A	integer (somente na tabela d_secs)	4 bytes

Tabela de itens do banco de dados do período de coleta de dados (continuação)

Item do Banco de Dados	Descrição	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
SECSPERMN	O número de segundos do período de coleta de dados mensal.	A	integer (somente na tabela m_secs)	4 bytes
SECSPERWK	O número de segundos do período de coleta de dados semanal.	A	integer (somente na tabela w_secs)	4 bytes

Itens do banco de dados do status de execução do arquivador

As descrições de itens do banco de dados do status de execução do arquivador aplicam-se especificamente a itens da tabela Status de Execução do Arquivador (**arch_stat**). A tabela contém informações de status sobre execuções recentes do arquivador, além de exibir o status e a próxima execução agendada.

Tabela de itens do banco de dados do status de execução do arquivador

Item do Banco de Dados	Descrição	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
ACD (índice)	O número do ACD para o qual os dados foram coletados.	A	smallint	2 bytes
ARCH_TYPE (índice)	Os tipos de execuções em andamento. Os valores são: 1 = intervalo, 2 = diário, 3 = semanal, 4 = mensal.	A	char (20)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 20 bytes
LAST_TIME	A última vez que a execução do arquivador foi executada.	A	char (20)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 20 bytes
STATUS	O status da execuções do arquivador. Este campo indica se a execução não foi executada, está sendo executada, ou se foi concluída. Os valores são: 1 = não executada 2 = concluída, o arquivo foi concluído com êxito 3 = concluída, o arquivo falhou 4 = em execução Se o campo de status exibir 3, para "concluída", mas com uma falha, é recomendável consultar o registro de erros (tabela customer_log) e o registro do arquivo para saber o motivo da falha antes de solucionar o problema.	A	char (9)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 9 bytes

Itens do banco de dados de registro de clientes

Os itens do banco de dados de registro de clientes aplicam-se à tabela Registro de clientes (**customer_log**). A tabela contém informações sobre registros de erros de clientes nas execuções recentes do arquivador. As informações incluem o código do erro, a data em que o erro ocorreu, a severidade, o evento associado e a descrição do erro. O backup de Manutenção do CMS não inclui o backup da tabela Registro de Clientes.

Tabela de itens do banco de dados de registro de clientes

Item do Banco de Dados	Descrição	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
ACD_ID	O número do ACD para o qual os dados foram coletados.	A	integer	4 bytes
COUNTS	O número de ocorrências do erro.	A	integer	4 bytes
DATE_OCCURRED	A data em que o erro ocorreu.	A	data	Data Informix de 4 bytes
DESCRIPTION	Uma descrição do texto do erro.	A	char (256)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 256 bytes
ERROR_CODE	O número do código do erro.	A	integer	4 bytes
LAST_TIME	A última vez em que o erro ocorreu.	A	integer	4 bytes
SEVERITY	O nível de severidade do erro.	A	char (10)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 10 bytes

Itens do banco de dados de grupo de agentes

Os itens do banco de dados de grupo de agentes aplicam-se à tabela Grupo de Agentes (**agroups**). A tabela contém informações do dicionário sobre os grupos de agentes.

Tabela de itens do banco de dados do grupo de agentes

Item do Banco de Dados	Descrição	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
ACD_NO (índice)	O número do ACD para o qual os dados foram coletados.	A	smallint	2 bytes
ITEM_TYPE (índice)	O tipo de "grupo de agentes".	A	char (20)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 20 bytes
ITEM_NAME (índice)	O nome do grupo de agentes.	A	char (20)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 20 bytes
VALUE (índice)	Uma ID de logon do agente pertencente ao grupo de agentes.	A	char (15)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 15 bytes

Itens do banco de dados de sinônimos

Os itens do banco de dados de sinônimo aplicam-se a itens da tabela Sinônimos. A tabela contém sinônimos do dicionário.

Tabela de itens do banco de dados de sinônimos

Item do Banco de Dados	Descrição	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
ACD_NO (índice)	O número do ACD para o qual os dados foram coletados.	A	smallint	2 bytes
DESCR	A descrição ou definição, do dicionário de sinônimos.	A	char (150) (somente os 50 primeiros são importantes)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 150 bytes

Tabela de itens do banco de dados de sinônimos (continuação)

Item do Banco de Dados	Descrição	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
ITEM_TYPE (índice)	O tipo de sinônimo.	A	char (20)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 20 bytes
ITEM_NAME (índice)	O nome do sinônimo. Pode haver muitos ITEM_NAMEs para um ITEM_TYPE específico.	A	char (60) (somente os 20 primeiros são importantes)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 60 bytes
STANDARD	Indica se o item corresponde a um sinônimo padrão ou personalizado. Os valores são: 1 = padrão, diferente de 1 = personalizado.	A	smallint	2 bytes
VALUE (índice)	O valor correspondente ao nome do item. Como cada ITEM_TYPE pode possuir vários ITEM_NAMEs diferentes, é atribuído um valor diferente para cada ITEM_NAME sinônimo.	A	char (40) (somente os 15 primeiros são importantes)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 40 bytes

Itens do banco de dados de Shifts ACD

Os itens do banco de dados de Shifts ACD aplicam-se à tabela Shifts ACD (**acd_shifts**). A tabela contém informações sobre a quantidade de shift ACD e número máximo de agentes conectados em cada turno.

Tabela de itens do banco de dados de Shifts ACD

Item do Banco de Dados	Descrição	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
ACD (índice)	O número do ACD para o qual os dados foram coletados.	A	smallint	2 bytes
SHIFT_ID	O número de identificação da shift ACD. Os valores são 1 a 4.	A	smallint	2 bytes
START_TIME	A hora de início da shift ACD.	A	smallint	2 bytes
STOP_TIME	A hora de término da shift ACD.	A	smallint	2 bytes
MAX_AGENTS	O número máximo de agentes conectados por turno.	A	smallint	2 bytes

Itens do banco de dados

Os itens do banco de dados aplicam-se aos itens da tabela Itens do Banco de Dados (**dbitems**). A tabela contém as seguintes definições:

- Itens personalizados e padrão do banco de dados do dicionário
- Constantes
- Cálculos

Tabela de itens do banco de dados

Item do Banco de Dados	Descrição	Tipo de dados	Tipo de coluna	Tamanho
DESCR	A descrição do cálculo do banco de dados, da constante ou do item padrão/personalizado do banco de dados.	A	char (150) (somente os 50 primeiros são importantes)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 150 bytes
ITEM_TYPE (índice)	O tipo de dado da linha. Os valores válidos são: dbase = item do banco de dados calc = cálculo constant = constante cust_def = item do banco de dados definido pelo cliente	A	char (8)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 8 bytes
ITEM_NAME (índice)	O nome do item do banco de dados. Pode haver muitos ITEM_NAMEs para um ITEM_TYPE específico.	A	char (60) (somente os 20 primeiros são importantes)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 60 bytes
FORMULA	A fórmula da constante ou do cálculo do banco de dados.	A	char (70)	Sequência de caracteres de texto ASCII de 70 bytes
STANDARD	Indica se o item corresponde a um item do banco de dados padrão ou personalizado. Os valores são: 1 = padrão, diferente de 1 (nulo) = personalizado.	A	smallint	2 bytes

Como criar um esquema do banco de dados do CMS

Esta seção explica como criar as informações de definição do esquema do banco de dados do CMS.

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- Como criar o esquema para todo o banco de dados do CMS na página 178
- Sobre o comando dbschema na página 179

Como criar o esquema para todo o banco de dados do CMS

Para criar o esquema do banco de dados do CMS:

1. Efetue logon no sistema como **raiz**.
2. Digite o comando a seguir para configurar o ambiente Informix:

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

3. Digite:

   ```
   cd /tmp
   ```

   Nota:
   Você pode utilizar um diretório diferente para armazenar o esquema do banco de dados com uma exceção. Nunca utilize o diretório **raiz** (*/*) para armazenar um esquema do banco de dados. Um esquema do banco de dados pode ser muito grande e irá consumir todo o espaço em disco alocado para o diretório **raiz**. Se o diretório **raiz** não possuir espaço suficiente em disco, o sistema CMS não funcionará corretamente.

4. Digite:

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

   O sistema salva o esquema do banco de dados do CMS no diretório**/tmp** como um arquivo com o nome**cms.sql**.

   Nota:
   Você pode utilizar diferentes opções para modificar o comando **`dbschema`** usado na Etapa 4. Para obter mais informações, consulte Sobre o comando dbschema na página 179.

Sobre o comando dbschema

É possível modificar o comando **dbschema** utilizando as opções de comando adicionais.

Para obter mais informações sobre as opções do comando **dbschema**:

1. Efetue logon no sistema como **raiz**.
2. Digite o comando a seguir para configurar o ambiente Informix:

   . /opt/informix/bin/setenv
3. Digite:

   dbschema

   O sistema exibirá todas as opções que você pode utilizar para modificar o comando **dbschema**.

Dicionário de itens do banco de dados CMS

Esta seção fornece uma definição para cada item incluído em cada tabela do banco de dados CMS.

Organização

Os itens do banco de dados estão listados em ordem alfabética.

Para saber em quais tabelas do banco de dados os itens individuais estão armazenados, consulte Recursos do servidor de comunicação e seu impacto no CMS na página 43.

Disponibilidade de itens do banco de dados

A menos que esteja indicado de outra forma na definição do item do banco de dados, os itens do banco de dados definidos neste dicionário estão disponíveis em todos os servidores de comunicação da Avaya.

ABNCALLS

O item ABNCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de CALLSOFFERED que foram abandonadas enquanto estavam em fila ou tocando em uma posição de agente.

Quando uma chamada está aguardando na fila para vários grupos/especialidades e é abandonada, somente o grupo/especialidade principal incrementa ABNCALLS. Se uma chamada ACD ao grupo/especialidade está tocando em um agente e então é abandonada, esse abandono é creditado para o grupo/especialidade que fez o roteamento da chamada para o agente. ABNCALLS incluem PHANTOMABNS, que são chamadas ACD e chamadas roteadas para um agente ou ramal com tempos de conversação inferiores ao valor do temporizador de chamadas virtuais abandonadas.

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

ABNCALLS incluem ABNRINGCALLS, O_ABNCALLS, PHANTOMABNS, SLVLABNS.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de chamadas ACD ao grupo/especialidade que foram abandonadas enquanto tocavam no telefone do agente (após terem sido direcionadas para o telefone do agente, mas antes de terem sido atendidas). ABNCALLS incluem PHANTOMABNS, que são chamadas ACD e chamadas roteadas para um agente ou ramal com tempos de conversação inferiores ao valor do temporizador de chamadas virtuais abandonadas.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de chamadas transportadas por este grupo de troncos e abandonadas pelo chamador antes de serem atendidas por um agente.

ABNCALLS incluem PHANTOMABNS, que são chamadas ACD e chamadas roteadas para um agente ou ramal com tempos de conversação inferiores ao valor do temporizador de chamadas virtuais abandonadas.

Este item é cumulativo.

Tabelas de troncos

A quantidade de chamadas transportadas por este tronco e abandonadas pelo chamador antes de serem atendidas por um agente. As chamadas direcionadas a estações não medidas, e que não passaram por um VDN ou grupo/especialidade medido, não são registradas. ABNCALLS incluem todas as chamadas que, transportadas por este tronco, foram abandonadas por seus chamadores, exceto as chamadas direcionadas a ramais não medidos e que não passaram por um VDN ou grupo/especialidade medido. ABNCALLS incluem PHANTOMABNS, que são chamadas ACD e chamadas roteadas para um agente ou ramal com tempos de conversação inferiores ao valor do temporizador de chamadas virtuais abandonadas. As chamadas que abandonam enquanto estão ouvindo um anúncio de desconexão forçada também são incluídas em ABNCALLS.

ABNCALLS incluem ABNVECCALLS, ABNQUEUECALLS, ABNRINGCALLS e PHANTOMABNS.

Este item é cumulativo.

Tabelas de vetor

A quantidade de INCALLS abandonadas enquanto estavam INPROGRESS para este vetor. Isto inclui chamadas ACD a grupo/especialidade e diretas a agentes que foram abandonadas enquanto estavam em fila ou tocando, e também as chamadas abandonadas durante o processamento do vetor.

ABNCALLS incluem ABNQUECALLS, ABNRINGCALLS e PHANTOMABNS.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de INCALLS abandonadas enquanto estavam INPROGRESS para este VDN. Isso inclui as chamadas ACD a grupo/especialidade e diretas a agentes que foram abandonadas enquanto estavam em fila ou tocando, as chamadas abandonadas durante o processamento do vetor, e as chamadas abandonadas após terem sido roteadas para um ramal por meio do comando de vetor “rotear para”. ABNCALLS incluem PHANTOMABNS, que são chamadas ACD e chamadas roteadas para um agente ou ramal com tempos de conversação inferiores ao valor do temporizador de chamadas virtuais abandonadas.

ABNCALLS incluem ABNCALLS1 até ABNCALLS10, ABNQUECALLS, ABNRINGCALLS, PHANTOMABNS e SLVLABNS.

Este item é cumulativo.

ABNCALLS1 até ABNCALLS10

Os itens ABNCALLS1-10 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de CALLSOFFERED que foram abandonadas durante o intervalo de coleta em cada um dos incrementos do nível de serviço PERIOD1 até PERIOD9, conforme definido na janela Administração da Central de Atendimento: Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade. Se os perfis de atendimento não tiverem sido definidos, os dados serão armazenados no primeiro intervalo (ABNCALLS1). ABNCALLS10 conta as chamadas abandonadas depois do PERIOD9.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de INCALLS abandonadas em cada um dos incrementos do nível de serviço PERIOD1 até PERIOD9, conforme definido na janela Administração da Central de Atendimento: Configuração do Perfil de Atendimento. ABNCALLS10 conta as chamadas abandonadas depois do PERIOD9.

Este item é cumulativo.

ABNQUECALLS

O item ABNQUECALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de ABNCALLS que foram abandonadas enquanto estavam na fila de um grupo/especialidade ou de uma ACD direta ao agente.

Este item é cumulativo.

Tabelas de vetor

A quantidade de ABNCALLS que foram abandonadas enquanto estavam na fila de um grupo/especialidade ou de uma ACD direta ao agente.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de ABNCALLS que foram abandonadas enquanto estavam na fila de um grupo/especialidade ou de uma ACD direta ao agente.

Este item é cumulativo.

ABNRINGCALLS

O item ABNRINGCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de ABNCALLS ao grupo/especialidade ou diretas a agentes que foram abandonadas enquanto tocavam na posição do agente.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de ABNCALLS ao grupo/especialidade ou diretas a agentes que foram abandonadas enquanto tocavam na posição do agente.

Este item é cumulativo.

Tabelas de vetor

A quantidade de ABNCALLS ao grupo/especialidade ou diretas a agentes que foram abandonadas enquanto tocavam na posição do agente.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de ABNCALLS ao grupo/especialidade ou diretas a agentes que foram abandonadas enquanto tocavam em um agente.

Este item é cumulativo.

ABNTIME

O item ABNTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo que os chamadores ficaram à espera enquanto estavam na fila ou enquanto a chamada tocava no telefone do agente, e que antecedeu ao abandono da chamada. Para abandonos virtuais, ABNTIME inclui o tempo total até que o agente libere a chamada.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo que os chamadores ACD a grupo/especialidade esperaram enquanto a chamada tocava no telefone do agente, e que antecedeu ao abandono da chamada. Para abandonos virtuais, ABNTIME inclui o tempo total até que o agente libere a chamada.

Este item é cumulativo.

Tabelas de vetor

A quantidade de tempo que o chamador ficou à espera enquanto eram executados os passos de vetor, a chamada aguardava na fila e tocava, antes de ser abandonada. Para abandonos virtuais, ABNTIME inclui o tempo total até que o agente libere a chamada.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de tempo que o chamador ficou à espera enquanto eram executados os passos de vetor, a chamada aguardava na fila e tocava, antes de ser abandonada. Para chamadas virtuais abandonadas, ABNTIME inclui o tempo total decorrido desde a entrada do VDN até a liberação da chamada pelo agente.

Este item é cumulativo.

ABNVECCALLS

O item ABNVECCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

Quantidade de ABNCALLS abandonadas durante o processamento em vetor. Inclui as chamadas em vetor abandonadas na fila ou enquanto tocavam na posição de agente. O item ABNVECCALLS está disponível com o recurso Vetorização.

ABNVECCALLS incluem ABNQUECALLS e ABNRINGCALLS.

Este item é cumulativo.

ACCEPTABLE

O item ACCEPTABLE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

Número de ACDCALLS atendidas por um agente dentro do nível de serviço aceitável predefinido (SERVICELEVEL), conforme definido na janela Administração da Central de Atendimento: Perfil de Atendimento de Grupo/Especialidade.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

Quantidade de ACDCALLS e CONNECTCALLS atendidas dentro do nível de serviço aceitável (SERVICELEVEL), conforme definido na janela Administração da Central de Atendimento: Configuração de Perfil de Atendimento do VDN.

Este item é cumulativo.

ACCEPTEDINTRS

O item ACCEPTEDINTRS aparece nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A quantidade de interrupções aceitas pelo agente quando este está em estado de AUX passível de interrupção. Isso afeta a especialidade superior do agente.

Este item é cumulativo.

ACD (índice)

O item ACD (ACD, índice) está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

O número do ACD para o qual os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de Agentes

O número do ACD para o qual os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de Grupos de Troncos

O número do ACD para o qual os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de troncos

O número do ACD para o qual os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de vetor

O número do ACD para o qual os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas VDN

O número do ACD para o qual os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de Códigos de Atividade de Chamada

O número do ACD para o qual os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de logon/logoff de agente

O número do ACD para o qual os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de rastreamento de agente

O número do ACD para o qual os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de configuração do dia atual

O número do ACD para o qual os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de relatório do dia atual

O número do ACD para o qual os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de registros de chamadas

O número do ACD para o qual os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de Exceções de Agente

O número do ACD para o qual os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de Exceções de Grupo/Especialidade

O número do ACD para o qual os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de Exceções de Grupo de Troncos

O número do ACD para o qual os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de Exceções de VDN

O número do ACD para o qual os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de Exceções de Vetor

O número do ACD para o qual os dados foram coletados.

Tabela de Exceções de Rastreamento de Chamadas Maliciosas

O número do ACD para o qual os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de Exceções de Coleta de Dados

O número do ACD para o qual os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

ACD_RELEASE

O item ACD_RELEASE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

Quantidade de chamadas ACD ao grupo/especialidade liberadas ou desconectadas pelo agente antes da liberação pelo ponto remoto. Chamadas transferidas ou colocadas em conferências são sempre registradas como chamadas liberadas pelo agente.

Este item é cumulativo.

ACDAUXOUTCALLS

O item ACDAUXOUTCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de AUXOUTCALLS que os agentes do grupo/especialidade colocaram, juntamente com pelo menos uma chamada ACD a grupo/especialidade, para esse grupo/especialidade em retenção. Nos servidores de comunicação da Avaya com atendimento de várias chamadas e agentes em várias especialidades, a chamada é registrada para a especialidade da última chamada ACD que o agente colocou em retenção. ACDAUXOUTCALLS incluem as chamadas feitas para transferir ou colocar em conferência a chamada ACD.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de AUXOUTCALLS que o agente colocou com, no mínimo, uma chamada ACD a grupo/especialidade ou direta ao agente, em retenção. Nos servidores de comunicação da Avaya com atendimento de várias chamadas e agentes em várias especialidades, a chamada é registrada para a especialidade da última chamada ACD que o agente colocou em retenção. Isso inclui as chamadas feitas para transferir ou colocar em conferência a chamada ACD.

Este item é cumulativo.

ACDCALLS

O item ACDCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de chamadas CALLSOFFERED atendidas por um agente no grupo/especialidade.

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

ACDCALLS incluem ACCEPTABLE, ACDCALLS1 até ACDCALLS10, ACDCALLS_R1, ACDCALLS_R2, BACKUPCALLS, CONFERENCE, HIGHCALLS, HOLDCALLS, LOWCALLS, MEDCALLS, O_ACDCALLS, TOPCALLS e TRANSFERRED.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de chamadas que estão aguardando na fila para SPLIT e são atendidas por este agente nesse SPLIT. ACDCALLS incluem ACDCALLS_R1, ACDCALLS_R2, O_ACDCALLS e ACD_RELEASE.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de INCALLS atendidas por um agente como chamada ACD a grupo/especialidade ou direta ao agente. ACDCALLS incluem ACDCALLS_R1, ACDCALLS_R2 e BACKUPCALLS.

Este item é cumulativo.

Tabelas de troncos

A quantidade de INCALLS atendidas por um agente como chamada ACD a grupo/especialidade ou direta ao agente. ACDCALLS incluem ACDCALLS_R1, ACDCALLS_R2.

Este item é cumulativo.

Tabelas de vetor

A quantidade de chamadas ACD a grupo/especialidade e diretas a agentes atendidas por um agente em “fila”, “verificar”, “grupo/especialidade com serviço de mensagem”, “rotear para”, “grupo/especialidade” ou “agente direto” e “enlace de roteamento por adjunto” para grupo/especialidade ou agente direto. ACDCALLS incluem ACDCALLS_R1, ACDCALLS_R2 e BACKUPCALLS.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de chamadas ACD a grupo/especialidade e diretas a agentes que foram atendidas por um agente em "fila em", "verificar", "grupo/especialidade com serviço de mensagem", "rotear para" grupo/especialidade ou agente direto, e "enlace de roteamento por adjunto" para grupo/especialidade ou agente direto. ACDCALLS incluem ACDCALLS_R1, ACDCALLS_R2, ACCEPTABLE, ANSCONNCALLS1 até ANSCONNCALLS10, BACKUPCALLS e TRANSFERRED.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Códigos de Atividade de Chamada

O número de vezes que este código de atividade da chamada foi inserido enquanto o agente estava em uma chamada ACD a grupo/especialidade ou direta ao agente ou em ACW relacionado à chamada.

Este item é cumulativo.

ACDCALLS_R1

O item ACDCALLS_R1 está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de chamadas ACDCALLS atendidas por um Agente Reserva 1 no grupo/especialidade.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de ACDCALLS que estão aguardando na fila para SPLIT e são atendidas por este Agente Reserva 1 nesse SPLIT.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de ACDCALLS atendidas por um Agente Reserva 1 como chamada ACD a grupo/especialidade.

Este item é cumulativo.

Tabelas de troncos

A quantidade de ACDCALLS atendidas por um Agente Reserva 1 como chamada ACD a grupo/especialidade.

Este item é cumulativo.

Tabelas de vetor

A quantidade de ACDCALLS atendidas por um Agente Reserva 1.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de ACDCALLS atendidas por um Agente Reserva 1.

Este item é cumulativo.

ACDCALLS_R2

O item ACDCALLS_R2 está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de chamadas ACDCALLS atendidas por um Agente Reserva 2 no grupo/especialidade.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de ACDCALLS que estão aguardando na fila para SPLIT e são atendidas por este Agente Reserva 2 nesse SPLIT.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de ACDCALLS atendidas por um Agente Reserva 2 como chamada ACD a grupo/especialidade.

Este item é cumulativo.

Tabelas de troncos

A quantidade de ACDCALLS atendidas por um Agente Reserva 2 como chamada ACD a grupo/especialidade.

Este item é cumulativo.

Tabelas de vetor

A quantidade de ACDCALLS atendidas por um Agente Reserva 2.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de ACDCALLS atendidas por um Agente Reserva 2.

Este item é cumulativo.

ACDCALLS1 até ACDCALLS10

Os itens ACDCALLS1 até ACDCALLS10 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de ACDCALLS que, durante o intervalo de coleta, foram atendidas em cada um dos incrementos do nível de serviço PERIOD1 até PERIOD9, conforme definido na janela Administração da Central de Atendimento: Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade. ACDCALLS10 é a quantidade de chamadas atendidas após o último incremento PERIOD9. Se os perfis de atendimento não tiverem sido definidos, os dados serão armazenados no primeiro intervalo (ACDCALLS1).

Este item é cumulativo.

ACDONHOLD (tempo real)

O item ACDONHOLD está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A quantidade de chamadas ACD a grupo/especialidade ou diretas a agentes, as quais estão em retenção para o agente.

Este é um item de status.

ACDTIME

O item ACDTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

Tempo de conversação de todas as ACDCALLS. ACDTIME inclui O_ACDTIME, mas não inclui HOLDTIME.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

Tempo de conversação de todas as ACDCALLS. ACDTIME inclui O_ACDTIME, mas não inclui HOLDTIME.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

Tempo de conversação de todas as ACDCALLS. ACDTIME não inclui HOLDTIME. ACDTIME inclui SKILLTIME1, SKILLTIME2 e SKILLTIME3.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Códigos de Atividade de Chamada

Tempo de conversação de todas as ACDCALLS associadas a este código de atividade da chamada.

Este item é cumulativo.

ACTIVECALLS (tempo real)

O item ACTIVECALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas VDN

A contagem gerada pelo servidor de comunicação da quantidade de chamadas ativas no VDN. Inclui somente chamadas por tronco de entrada diretamente ao VDN. Não inclui as chamadas internas ao VDN, transferências para o VDN ou as chamadas roteadas ao VDN ou redirecionadas a partir do toque de chamada ao VDN após terem passado por outro VDN. Esse item ACTIVECALLS está disponível em servidores de comunicação Avaya com vetorização e o recurso ASAI.

Este é um item de status.

ACWINCALLS

O item ACWINCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de chamadas de entrada a ramal que foram recebidas pelo agente enquanto ele estava em ACW. Inclui ACW para chamadas ACD a grupo/especialidade e diretas a agentes e ACW não relacionado a uma chamada.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de chamadas de entrada a ramal que foram recebidas pelo agente enquanto ele estava em ACW. Inclui ACW para chamadas ACD a grupo/especialidade e diretas a agentes e ACW não relacionado a uma chamada.

Este item é cumulativo.

ACWINTIME

O item ACWINTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

Tempo de conversação de todas as ACWINCALLS. ACWINTIME inclui DA_ACWINTIME, mas não inclui HOLDTIME.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

Tempo de conversação de todas as ACWINCALLS. ACWINTIME inclui DA_ACWINTIME, mas não inclui HOLDTIME.

Este item é cumulativo.

ACWOUTADJCALLS

O item ACWOUTADJCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de ACWOUTCALLS realizadas por um adjunto em nome de um agente (discadas por teclado). Se essas chamadas forem realizadas para destinos fora do servidor de comunicação, também serão contadas como ACWOUTOFFCALLS. O item ACWOUTADJCALLS está disponível nas centrais com o recurso ASAI.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de ACWOUTCALLS realizadas por um adjunto em nome de um agente (discadas por teclado). Se essas chamadas forem realizadas para destinos fora do servidor de comunicação, também serão contadas como ACWOUTOFFCALLS. O item ACWOUTADJCALLS está disponível nas centrais com o recurso ASAI.

Este item é cumulativo.

ACWOUTCALLS

O item ACWOUTCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de chamadas de saída no ramal que foram feitas por agentes ou em nome de agentes enquanto eles estavam em ACW. Isso inclui ACW para chamadas ACD e ACW não associado à chamada. ACWOUTCALLS incluem ACWOUTADJCALLS e ACWOUTOFFCALLS.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de chamadas de saída em ramal que foram feitas pelo agente ou em nome de agentes enquanto eles estavam em ACW. Isso inclui ACW para chamadas ACD e ACW não associado à chamada. ACWOUTCALLS incluem ACWOUTADJCALLS, ACWOUTOFFCALLS e DA_ACWOCALLS.

Este item é cumulativo.

ACWOUTOFFCALLS

O item ACWOUTOFFCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de ACWOUTCALLS que foram feitas para um destino fora do servidor de comunicação. Se essas chamadas forem feitas por um adjunto em nome de um agente em ACW, elas serão contadas como ACWOUTADJCALLS.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de ACWOUTCALLS que foram feitas para um destino fora do servidor de comunicação. Se essas chamadas forem feitas por um adjunto em nome de um agente em ACW, elas serão contadas como ACWOUTADJCALLS.

Este item é cumulativo.

ACWOUTOFFTIME

O item ACWOUTOFFTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

Tempo de conversação de todas as ACWOUTOFFCALLS. ACWOUTOFFTIME não inclui HOLDTIME. ACWOUTTIME inclui ACWOUTOFFTIME.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

Tempo de conversação de todas as ACWOUTOFFCALLS. ACWOUTOFFTIME não inclui HOLDTIME. ACWOUTTIME inclui ACWOUTOFFTIME.

Este item é cumulativo.

ACWOUTTIME

O item ACWOUTTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

O tempo de conversação de todas as ACWOUTCALLS. ACWOUTTIME não inclui o tempo de retenção. Não inclui o tempo gasto das atividades a seguir:

- As chamadas não ACD feitas no modo POS_AT
- ACWOUTADJCALLS
- ACWOUTOFFCALLS

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

Tempo de conversação de todas as ACWOUTCALLS. ACWOUTTIME não inclui HOLDTIME. ACWOUTTIME inclui o tempo gasto nas atividades a seguir:

- As chamadas não ACD feitas no modo POS_AT
- ACWOUTADJCALLS
- ACWOUTOFFCALLS

Este item é cumulativo.

ACWTIME

O item ACWTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

O tempo que os agentes utilizaram em ACW associado a ACDCALLS. O item do banco de dados ACWTIME inclui as partes de ACWINTIME, ACWOUTTIME e O_ACWTIME que estão associadas às chamadas ACD. São incluídos somente ACWINTIME e ACWOUTTIME associados a chamadas feitas ou recebidas durante ACW associado a chamadas ACD a grupo/especialidade. Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

O tempo que os agentes utilizaram em ACW associado a ACDCALLS. ACWTIME não inclui o tempo utilizado em ACW não associado a chamadas ACD. São incluídos ACWINTIME e ACWOUTTIME associados a chamadas feitas ou recebidas durante ACW associado a chamadas ACD a grupo/especialidade e diretas a agentes.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

O tempo que os agentes utilizaram em ACW associado a ACDCALLS. ACWTIME inclui SKILLACWTIME1 até SKILLACWTIME3.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Códigos de Atividade de Chamada

O tempo que os agentes utilizaram em ACW para ACDCALLS associadas a este código de atividade da chamada.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Registro de Chamadas

O tempo, em segundos, que os agentes utilizaram no ACW que foi associado a esta chamada pelo agente de atendimento desse segmento.

ADJATTEMPTS

O item ADJATTEMPTS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de vetor

A quantidade de tentativas de roteamento por adjunto para chamadas neste VECTOR. ADJATTEMPTS incluem ADJROUTED. O item ADJATTEMPTS está disponível com os recursos de vetorização e ASAI.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

Quantidade de tentativas de roteamento por adjunto para chamadas neste VDN. ADJATTEMPTS incluem ADJROUTED. O item ADJATTEMPTS está disponível com os recursos de vetorização e ASAI.

Este item é cumulativo.

ADJROUTED

O item ADJROUTED está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de vetor

A quantidade de chamadas de roteamento por adjunto que foram redirecionadas por um processador adjunto ou computador host. ADJROUTED está disponível com os recursos Vetorização e ASAI.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de chamadas de roteamento por adjunto que foram redirecionadas por um processador adjunto ou computador host. ADJROUTED está disponível com os recursos Vetorização e ASAI.

Este item é cumulativo.

ADJUNCTOUT (tempo real)

O item ADJUNCTOUT está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de chamadas OUTBOUND em processamento e que foram originadas por um processador adjunto. O item ADJUNCTOUT está disponível com o recurso ASAI.

Este é um item de status.

AGDURATION (tempo real)

O item AGDURATION está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

O tempo decorrido desde a última alteração de WORKMODE ou DIRECTION do agente para qualquer grupo/especialidade. Por exemplo, se o agente passar de AUX para AUXOUT para AUX, o AGTIME reinicializará a cada alteração de DIRECTION.

Este é um item de status.

AGENTSKILLLEVEL

O item AGENTSKILLLEVEL aparece nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

O nível de especialidade do agente para o qual a chamada foi entregue.

AGENTSURPLUS

O item AGENTSURPLUS aparece nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

Se a tabela for entregue logo após uma condição de excedente de agente. Os valores válidos serão:

- 0: NA
- 1: Excedente de agente
- 2: Excedente de chamada

AGINRING (tempo real)

O item AGINRING está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

O número de agentes nos quais as chamadas para grupo/especialidade ou diretas a agentes estão tocando no momento. Se o agente fizer ou atender uma chamada pessoal enquanto uma chamada ACD estiver tocando, essa posição não será mais contada em AGINRING porque, dessa forma, o agente estará em uma chamada AUXIN ou AUXOUT. Os agentes que, durante a conversação em chamadas ACD, receberem um MCH forçado serão contados em ONACD e não serão contados em AGINRING.

Este é um item de status.

AGLOCID

O item AGLOCID está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Exceções de Agente

Identificação do local do agente associado à exceção do agente.

Exceções de rastreamento de chamadas maliciosas

Identificação do local do agente associado à chamada maliciosa.

Exceções de Grupo de Troncos

Identificação do local do agente associado à exceção de tronco.

AGOCC

O item AGOCC está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Relatório do Dia Atual

A porcentagem máxima de tempo que se espera que um agente permaneça em chamadas ACD. Isso é conhecido como ocupação de agente.

Este é um item administrativo.

AGSTATE (tempo real)

O item AGSTATE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

O WORKMODE atual do agente e a DIRECTION da chamada, por exemplo, AUXOUT.

Este é um item de status.

AGSURPDELIVERIES

O item AGSURPDELIVERIES aparece nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de chamadas entregues a agentes na especialidade em condição de agente excedente.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de chamadas entregues a agentes através do VDN em condição de agente excedente.

Este item é cumulativo.

AGSURPNPREFCALLS

O item AGSURPNPREFCALLS aparece nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de chamadas entregues a agentes não preferenciais na especialidade em condição de agente excedente. Um agente preferencial é um agente com nível de especialidade para a especialidade correspondente ao nível especificado no comando do vetor de verificação.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de chamadas entregues a agentes não preferenciais através do VDN em condição de agente excedente. Um agente preferencial é um agente com nível de especialidade para a especialidade correspondente ao nível especificado no comando do vetor de verificação.

Este item é cumulativo.

AGSURPPREFCALLS

O item AGSURPPREFCALLS aparece nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de chamadas entregues a agentes preferenciais na especialidade em condição de agente excedente. Um agente preferencial é um agente com nível de especialidade para a especialidade correspondente ao nível especificado no comando do vetor de verificação.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de chamadas entregues a agentes preferenciais através do VDN em condição de agente excedente. Um agente preferencial é um agente com nível de especialidade para a especialidade correspondente ao nível especificado no comando do vetor de verificação.

Este item é cumulativo.

AGT_RELEASED

O item AGT_RELEASED está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Rastreamento de Agentes

O agente liberou ou desconectou a chamada ACD a grupo/especialidade ou direta ao agente, inclusive as chamadas transferidas ou colocadas em conferência. Os valores válidos são n, o que significa que a chamada não foi liberada ou desconectada, e y, significando que a chamada foi liberada ou desconectada.

Tabelas de Registro de Chamadas

O agente liberou ou desconectou a chamada ACD a grupo/especialidade ou direta ao agente, inclusive as chamadas transferidas ou colocadas em conferência. Os valores válidos são n, o que significa que a chamada não foi liberada ou desconectada, e y, significando que a chamada foi liberada ou desconectada.

AGTIME (tempo real)

O item AGTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

Tempo decorrido desde a última alteração de WORKMODE do agente para qualquer grupo/especialidade. Este item não será reinicializado se ocorrer uma alteração em DIRECTION, porém o WORKMODE continuará o mesmo. Por exemplo, se o agente passar de AUX para AUXOUT para AUX, o AGTIME continuará sem reinicialização.

Este é um item de status.

ALLINUSE (tempo real)

O item ALLINUSE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

O atual status de utilização de todos os troncos no grupo de troncos. A utilização de um tronco é em chamada ou em manutenção. Os valores para ALLINUSE são SIM e NÃO.

Este é um item de status.

ALLINUSETIME

O item ALLINUSETIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

O tempo de duração do intervalo em que todos os troncos no grupo de troncos estavam em uso. A utilização de um tronco é em chamada ou em manutenção.

Este item é cumulativo.

ANI_SID

O item ANI_SID está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabela de Exceções de Rastreamento de Chamadas Maliciosas

O número da fatura ou do telefone que originou a chamada maliciosa. ANI_SID somente estará disponível se o servidor de comunicação tiver o serviço ANI/SID.

Este é um item de status.

ANSCONNCALLS1 até ANSCONNCALLS10

Os itens ANSCONNCALLS1 até ANSCONNCALLS10 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas VDN

A quantidade de vezes que os chamadores foram atendidos (ACDCALLS) ou conectados (CONNECTCALLS) durante cada um dos incrementos do nível de serviço PERIOD1 até PERIOD9. Estes incrementos do nível de serviço são definidos na janela Administração da Central de Atendimento - Configuração de Perfil de Atendimento do VDN. O item ANSCONNCALLS10 conta as chamadas atendidas ou conectadas após o PERIOD9. As chamadas atendidas e conectadas incluem as chamadas ACD a grupo/especialidade ou diretas a agentes e as chamadas em ramais por meio do comando de vetor "rotear para" ou "enlace de roteamento por adjunto".

Este item é cumulativo.

ANSHOLDTIME

O item ANSHOLDTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

A quantidade total de tempo, em segundos, em que a chamada foi colocada em retenção pelo agente de atendimento nesse segmento de chamada. Nas chamadas entre agentes, ANSHOLDTIME será acumulado para o agente de atendimento se o agente colocar a chamada em retenção. O outro agente continuará a acumular tempo de conversação. O tempo de retenção é acumulado para qualquer tipo de chamada.

ANSLOCID

O item ANSLOCID está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

A ID do local associada ao EXTENSION no qual o agente de atendimento efetuou logon.

Este é um item administrativo.

ANSLOGIN

O item ANSLOGIN está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

Identificação de logon do agente que atendeu a chamada neste segmento. Este campo fica vazio para ramais não medidos quando EAS não está ativo.

ANSREASON

O item ANSREASON está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

O código de motivo (de 0 até 99) que está associado com o modo de atendimento do agente, isso se o agente estiver no modo AUX. Nos servidores de comunicação sem o EAS e códigos de motivo, o ANSREASON é sempre 0.

ANSRINGTIME

O item ANSRINGTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo em que as chamadas ACD a grupo/especialidade e diretas a agentes ficaram tocando no telefone do agente antes de serem atendidas.

Este item é cumulativo.

ANSTIME

O item ANSTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo que os chamadores tiveram de esperar na fila ou enquanto a chamada tocava, antes que um agente atendesse a chamada.

Este item é cumulativo.

Tabelas de vetor

A quantidade de tempo em que as chamadas ACD a grupo/especialidade e diretas a agentes ficaram à espera de atendimento enquanto passos de vetor eram executados, ou estavam na fila, ou tocavam antes de o agente atender a chamada. ANSTIME inclui RINGTIME.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de tempo em que as chamadas ACD a grupo/especialidade e diretas a agentes ficaram à espera de atendimento enquanto passos de vetor eram executados, ou estavam na fila, ou tocavam antes de o agente atender a chamada. ANSTIME inclui RINGTIME.

Este item é cumulativo.

ASA (tempo real)

O item ASA está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A velocidade média contínua de atendimento fornecida pelo servidor de comunicação para este grupo/especialidade. O servidor de comunicação envia este valor para o CMS sempre que há uma alteração de valor no servidor de comunicação - por exemplo, quando uma chamada é atendida. Não se deve esperar que EWT e ASA sejam correspondentes. ASA dá uma perspectiva histórica, enquanto que EWT se altera continuamente para corresponder às condições atuais, tais como comprimento da fila e alterações de designação. Esse item ASA está disponível em servidores de comunicação Avaya com vetorização e o recurso ASAI.

Este é um item de status.

Tabelas VDN

A velocidade média contínua de atendimento fornecida pelo servidor de comunicação para este VDN. O servidor de comunicação envia este valor para o CMS sempre que há uma alteração de valor no servidor de comunicação quando uma chamada é atendida. Esse item ASA está disponível em servidores de comunicação Avaya com vetorização e o recurso ASAI.

Este é um item de status.

ASAI_UUI

O item ASAI_UUI está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

As últimas informações de usuário a usuário ASAI associadas ao segmento da chamada.

ASSIST (tempo real)

O item ASSIST está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

Está ativa uma solicitação de consulta à supervisão para este agente de qualquer grupo/especialidade. Os valores para ASSIST são 0, o que significa que nenhuma solicitação de consulta foi feita, e 1, significando que um agente solicitou uma consulta.

Este é um item de status.

Tabelas de Registro de Chamadas

Uma indicação sobre se o agente de atendimento neste segmento de chamada solicitou ou não uma consulta a supervisor nesta chamada. Os valores para ASSIST são 0, o que significa que nenhuma solicitação de consulta foi feita, e 1, significando que um agente solicitou uma consulta.

ASSIST_ACTV

O item ASSIST_ACTV está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Rastreamento de Agentes

O agente solicitou uma consulta a supervisor (pressionou o botão CONSULTA).

ASSISTS

O item ASSISTS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

O número de vezes que os agentes solicitaram consulta a supervisor durante chamadas ACD a grupo/especialidade, chamadas ACD diretas a agentes ou em ACW relacionado a chamadas para esse grupo/especialidade.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

O número de vezes que os agentes solicitaram consulta a supervisor durante chamadas ACD a grupo/especialidade, chamadas ACD diretas a agentes ou em ACW relacionado a chamadas para esse grupo/especialidade.

Este item é cumulativo.

ATAGENT (tempo real)

O item ATAGENT está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas VDN

A quantidade de chamadas INPROGRESS, ACD e não ACD, que foram atendidas por um agente ou conectadas a uma estação.

Este é um item de status.

AUDIO

O item AUDIO está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

Quantidade de chamadas sobre as quais foram relatados problemas de áudio para um tronco ou troncos neste grupo de troncos.

Este item é cumulativo.

Tabelas de troncos

Quantidade de chamadas sobre as quais foram relatados problemas de áudio para este tronco.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Registro de Chamadas

Uma indicação sobre se um agente neste segmento relatou ou não um problema de áudio. Os valores para AUDIO são 0, o que significa que nenhum problema de áudio foi relatado, e 1, que significa que algum problema de áudio foi relatado.

AUXINCALLS

O item AUXINCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de chamadas de entrada em ramal recebidas por agentes em AUX ou AVAILABLE, ou por agentes com chamadas ACD, AUXIN ou AUXOUT em retenção. AUXINCALLS são registradas no SPLIT que é o OLDEST_LOGON para agentes em vários grupos/especialidades.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de chamadas de entrada em ramal recebidas por agentes em AUX ou AVAILABLE, ou por agentes com chamadas ACD, AUXIN ou AUXOUT em retenção. AUXINCALLS são registradas no SPLIT que é o OLDEST_LOGON para agentes em vários grupos/especialidades.

Este item é cumulativo.

AUXINTIME

O item AUXINTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

Tempo de conversação de todas as AUXINCALLS. AUXINTIME não inclui HOLDTIME.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

Tempo de conversação de todas as AUXINCALLS. AUXINTIME não inclui HOLDTIME.

Este item é cumulativo.

AUXOUTADJCALLS

O item AUXOUTADJCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de AUXOUTCALLS realizadas por um adjunto em nome de um agente (discadas por teclado). Se essas chamadas forem realizadas para destinos fora do servidor de comunicação, também serão contadas como AUXOUTOFFCALLS. O item AUXOUTADJCALLS está disponível nas centrais com o recurso ASAI.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de AUXOUTCALLS realizadas por um adjunto em nome de um agente (discadas por teclado). Se essas chamadas forem realizadas para destinos fora do servidor de comunicação, também serão contadas como AUXOUTOFFCALLS. O item AUXOUTADJCALLS está disponível nas centrais com o recurso ASAI.

Este item é cumulativo.

AUXOUTCALLS

O item AUXOUTCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de chamadas de saída em ramal feitas por agentes em AUX ou AVAILABLE, ou por agentes com chamadas ACD, AUXIN ou AUXOUT em retenção. AUXOUTCALL são registradas para o SPLIT com o OLDEST_LOGON, a menos que o agente tenha feito a chamada com uma chamada ACD em retenção. Nesse caso, as AUXOUTCALLS serão registradas para o grupo/especialidade da chamada ACD. AUXOUTCALLS incluem ACDAUXOUTCALLS, AUXOUTADJCALLS e AUXOUTOFFCALLS.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de chamadas de saída em ramal feitas pelo agente ou em nome do agente em AUX ou AVAILABLE, ou por agente com chamadas ACD, AUXIN ou AUXOUT em retenção. As chamadas realizadas pelo agente para transferência ou conferência de uma chamada ACD são incluídas como chamadas AUXOUT. AUXOUTCALLS incluem ACDAUXOUTCALLS, AUXOUTADJCALLS e AUXOUTOFFCALLS.

Para agentes com múltiplas especialidades, AUXOUTCALLS são registradas no SPLIT com o OLDEST_LOGON, a menos que o agente tenha feito a chamada com uma chamada ACD em retenção. Nesse caso, as AUXOUTCALLS serão registradas para o grupo/especialidade da chamada ACD.

Este item é cumulativo.

AUXOUTOFFCALLS

O item AUXOUTOFFCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de AUXOUTCALLS realizadas para um destino fora do servidor de comunicação. Se as chamadas forem realizadas por um adjunto em nome de um agente, elas também serão contadas como AUXOUTADJCALLS.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de AUXOUTCALLS realizadas para um destino fora do servidor de comunicação. Se as chamadas forem realizadas por um adjunto em nome de um agente, elas também serão contadas como AUXOUTADJCALLS.

Este item é cumulativo.

AUXOUTOFFTIME

O item AUXOUTOFFTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

O tempo de conversação de todas as AUXOUTOFFCALLS, sem incluir HOLDTIME. AUXOUTOFFTIME é incluído em AUXOUTTIME.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

O tempo de conversação de todas as AUXOUTOFFCALLS, sem incluir HOLDTIME. Este tempo é incluído em AUXOUTTIME.

Este item é cumulativo.

AUXOUTTIME

O item AUXOUTTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

Tempo de conversação de todas as AUXOUTCALL. AUXOUTTIME não inclui HOLDTIME. AUXOUTTIME inclui AUXOUTOFFTIME.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

Tempo de conversação de todas as AUXOUTCALL.

AUXOUTTIME inclui AUXOUTOFFTIME.

Este item é cumulativo.

AUXREASON (tempo real)

O item AUXREASON está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

O código de motivo associado ao estado atual do agente. AUXREASON ficará em branco se o agente não estiver no estado AUX. Nos servidores de comunicação da Avaya que não possuem EAS e códigos de motivo ativos, o AUXREASON é zero.

Este é um item de status.

Tabelas de Rastreamento de Agentes

O código de motivo associado ao estado atual do agente. AUXREASON ficará em branco se o agente não estiver no estado AUX. Nos servidores de comunicação que não possuem EAS e códigos de motivo ativos, o AUXREASON é zero.

Este é um item de status.

AVAILABLE (tempo real)

O item AVAILABLE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes atualmente disponíveis neste grupo/especialidade.

Este é um item de status.

AVGAGSERV

O item AVGAGSERV está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Relatório do Dia Atual

O número médio de segundos que se espera que um agente utilize para atender uma chamada.

Este é um item administrativo.

AVGSPEEDANS

O item AVGSPEEDANS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Relatório do Dia Atual

A velocidade média de atendimento, em segundos, pretendida para este tipo de chamada.

Este é um item administrativo.

AWORKMODE (tempo real)

O item AWORKMODE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

O modo de trabalho que o agente está usando no momento. Este item é idêntico ao WORKMODE, exceto quando o agente está disponível em algum grupo/especialidade, mas não em todos. Nesse caso, AWORKMODE só é configurado como AVAIL se o agente está disponível nesse SPLIT. Caso contrário, AWORKMODE é configurado para OTHER.

Este é um item de status.

BACKUPCALLS

O item BACKUPCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de ACDCALLS distribuídas por um comando de vetor diferente de “fila em” e atendidas por este grupo/especialidade mais a quantidade de ACDCALLS distribuídas para esse grupo/especialidade por meio do comando de vetor “fila em” e atendidas por um agente cujos níveis de especialidade Reserva 1 ou Reserva 2 foram atribuídos para essa especialidade.

Isso permite rastrear as chamadas atendidas por agentes cujos níveis de especialidade Reserva 1 ou Reserva 2 foram atribuídos a uma determinada especialidade. O procedimento inclui as chamadas distribuídas por intermédio de grupo/especialidade com serviço de mensagem, verificar, rotear para grupo/especialidade ou direto ao agente, e redirecionar no roteamento de vetor quando não houver resposta. As chamadas redirecionadas de volta ao grupo/especialidade, a partir do toque de chamada do recurso redirecionar quando não houver

resposta, e que são subsequentemente atendidas por um agente no grupo/especialidade também são contadas como BACKUPCALLS. Para calcular a quantidade de chamadas atendidas no grupo/especialidade principal (MAINCALLS), subtraia BACKUPCALLS de ACDCALLS. Observe que esse cálculo não inclui as chamadas diretas a agentes. O item BACKUPCALLS está disponível com o recurso Vetorização.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de ACDCALLS distribuídas por um comando de vetor diferente de “fila em” e atendidas por este grupo/especialidade mais a quantidade de ACDCALLS distribuídas para esse grupo/especialidade por meio do comando de vetor “fila em” e atendidas por um agente cujos níveis de especialidade Reserva 1 ou Reserva 2 foram atribuídos para essa especialidade.

Isso permite rastrear as chamadas atendidas por agentes cujos níveis de especialidade Reserva 1 ou Reserva 2 foram atribuídos a uma determinada especialidade. O procedimento inclui as chamadas distribuídas por intermédio de grupo/especialidade com serviço de mensagem, verificar, rotear para grupo/especialidade ou direto ao agente, e redirecionar no roteamento de vetor quando não houver resposta. As chamadas redirecionadas de volta ao grupo/especialidade, a partir do toque de chamada do recurso redirecionar quando não houver resposta, e que são subsequentemente atendidas por um agente no grupo/especialidade também são contadas como BACKUPCALLS. Para calcular a quantidade de chamadas atendidas no grupo/especialidade principal (MAINCALLS), subtraia BACKUPCALLS de ACDCALLS. Observe que esse cálculo não inclui as chamadas diretas a agentes. O item BACKUPCALLS está disponível com o recurso Vetorização.

Este item é cumulativo.

Tabelas de vetor

A quantidade de ACDCALLS distribuídas por um comando de vetor diferente de “fila em” e atendidas por este grupo/especialidade mais a quantidade de ACDCALLS distribuídas para esse grupo/especialidade por meio do comando de vetor “fila em” e atendidas por um agente cujos níveis de especialidade Reserva 1 ou Reserva 2 foram atribuídos para essa especialidade.

Isso permite rastrear as chamadas atendidas por agentes cujos níveis de especialidade Reserva 1 ou Reserva 2 foram atribuídos a uma determinada especialidade. O procedimento inclui as chamadas distribuídas por intermédio de grupo/especialidade com serviço de mensagem, verificar, rotear para grupo/especialidade ou direto a agente, e redirecionar no roteamento de vetor quando não houver resposta. As chamadas redirecionadas de volta ao grupo/especialidade, a partir do toque de chamada do recurso redirecionar quando não houver resposta, e que são subseqüentemente atendidas por um agente no grupo/especialidade também são contadas como BACKUPCALLS. Para calcular a quantidade de chamadas atendidas no grupo/especialidade principal (MAINCALLS), subtraia BACKUPCALLS de ACDCALLS. Observe que esse cálculo não inclui as chamadas diretas a agentes. O item BACKUPCALLS está disponível com o recurso Vetorização.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de ACDCALLS distribuídas por um comando de vetor diferente de “fila em” e atendidas por este grupo/especialidade mais a quantidade de ACDCALLS distribuídas para esse grupo/especialidade por meio do comando de vetor “fila em” e atendidas por um agente cujos níveis de especialidade Reserva 1 ou Reserva 2 foram atribuídos para essa especialidade.

Isso permite rastrear as chamadas atendidas por agentes cujos níveis de especialidade Reserva 1 ou Reserva 2 foram atribuídos a uma determinada especialidade. O procedimento inclui as chamadas distribuídas por intermédilo de grupo/especialidade com serviço de mensagem, verificar, rotear para grupo/especialidade ou direto ao agente, e redirecionar no roteamento de vetor quando não houver resposta. As chamadas redirecionadas de volta ao grupo/especialidade, a partir do toque de chamada do recurso redirecionar quando não houver resposta, e que são subsequentemente atendidas por um agente no grupo/especialidade também são contadas como BACKUPCALLS. Para calcular a quantidade de chamadas atendidas no grupo/especialidade principal (MAINCALLS), subtraia BACKUPCALLS de ACDCALLS. Observe que esse cálculo não inclui as chamadas diretas a agentes. O item BACKUPCALLS está disponível com o recurso Vetorização.

Este item é cumulativo.

BH_ABNCALLS (somente diário)

O item BH_ABNCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de chamadas de entrada transportadas pelo grupo de troncos, as quais foram abandonadas pelos chamadores durante a hora de maior movimento.

Este é um item de hora de maior movimento.

Tabelas VDN

A quantidade de INCALLS abandonadas pelos chamadores durante a hora de maior movimento.

Este é um item de hora de maior movimento.

BH_ACDCALLS (somente diário)

O item BH_ACDCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de chamadas de entrada transportadas pelo grupo de troncos durante a hora de maior movimento, e que foram atendidas por um agente como chamadas ACD ao grupo/especialidade ou diretas a agentes.

Este é um item de hora de maior movimento.

Tabelas VDN

A quantidade de ACDCALLS completadas durante a hora de maior movimento.

Este é um item de hora de maior movimento.

BH_ACDTIME (somente diário)

O item BH_ACDTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas VDN

O tempo de conversação de ACDCALLS completadas durante a hora de maior movimento.

Este é um item de hora de maior movimento.

BH_ALLINUSETIME (somente diário)

O item BH_ALLINUSETIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

Duração de tempo durante a hora de maior movimento em que todos os troncos no grupo de troncos estavam em uso.

Este é um item de hora de maior movimento.

BH_BUSYCALLS (somente diário)

O item BH_BUSYCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de chamadas de entrada transportadas pelo grupo de troncos durante a hora de maior movimento, e que receberam um sinal de ocupado do servidor de comunicação.

Este é um item de hora de maior movimento.

Tabelas VDN

Quantidade de INCALLS que receberam um sinal de ocupado pelo servidor de comunicação durante a hora de maior movimento.

Este é um item de hora de maior movimento.

BH_DISCCALLS (somente diário)

O item BH_DISCCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de chamadas de entrada transportadas pelo grupo de troncos durante a hora de maior movimento, cuja desconexão foi forçada pelo servidor de comunicação.

Este é um item de hora de maior movimento.

Tabelas VDN

Quantidade de INCALLS desconectadas pelo servidor de comunicação durante a hora de maior movimento.

Este é um item de hora de maior movimento.

BH_INCALLS (somente diário)

O item BH_INCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de chamadas de entrada transportadas por este grupo de troncos, e que foram completadas durante a hora de maior movimento. BH_INCALLS incluem BH_ABNCALLS, BH_ACDCALLS e BH_OTHERCALLS.

Este é um item de hora de maior movimento.

BH_INTIME (somente diário)

O item BH_INTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

Tempo de retenção, no tronco, de todas as chamadas de entrada transportadas por este grupo de troncos, e que foram completadas durante a hora de maior movimento.

Este é um item de hora de maior movimento.

BH_OABNCALLS (somente diário)

O item BH_OABNCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de chamadas de saída, originadas por um adjunto e transportadas pelo grupo de troncos, que foram abandonadas durante a hora de maior movimento. O item BH_OABNCALLS está disponível com o recurso ASAI.

Este é um item de hora de maior movimento.

BH_OACDCALLS (somente diário)

O item BH_OACDCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de chamadas ACD de saída originadas por adjunto, transportadas pelo grupo de troncos e atendidas por um agente como chamadas ACD a grupo/especialidade ou diretas a agentes, as quais foram completadas durante a hora de maior movimento. O item BH_OACDCALLS está disponível com o recurso ASAI.

Este é um item de hora de maior movimento.

BH_OOTHERCALLS (somente diário)

O item BH_OOTHERCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de chamadas de saída transportadas pelo grupo de troncos durante a hora de maior movimento, as quais não foram atendidas ou abandonadas como chamadas ACD. BH_OOTHERCALLS inclui as chamadas de saída de ramal, as chamadas de gerenciamento de chamadas de saída com ocupado forçado ou desconexão forçada, as chamadas de saída curtas e as chamadas de saída com tratamento desconhecido.

Este é um item de hora de maior movimento.

BH_OTHERCALLS (somente diário)

O item BH_OTHERCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de chamadas de entrada transportadas pelo grupo de troncos durante a hora de maior movimento, as quais não foram atendidas ou abandonadas como chamadas ACD. O item BH_OTHERCALLS inclui as chamadas de entrada no ramal, as chamadas com ocupado forçado ou desconectadas, as chamadas escoadas do servidor de comunicação, as chamadas de entrada curtas e as chamadas de entrada com tratamento desconhecido. BH_OTHERCALLS inclui BH_BUSYCALLS e BH_DISCCALLS.

Este é um item de hora de maior movimento.

Tabelas VDN

Quantidade de OTHERCALLS completadas durante a hora de maior movimento. BH_OTHERCALLS incluem as chamadas com ocupado forçado ou as chamadas com desconexão forçada, as chamadas que fluem do VDN e a chamadas não ACD não atendidas.

Este é um item de hora de maior movimento.

BH_OUTCALLS (somente diário)

O item BH_OUTCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de chamadas de saída transportadas pelo grupo de troncos, e que foram completadas durante a hora de maior movimento. O item BH_OUTCALLS inclui BH_OABNCALLS, BH_OACDCALLS e BH_OOTHERCALLS.

Este é um item de hora de maior movimento.

BH_OUTTIME (somente diário)

O item BH_OUTTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

Tempo de retenção, no tronco, de todas as chamadas de saída transportadas pelo grupo de troncos, e que foram completadas durante a hora de maior movimento.

Este é um item de hora de maior movimento.

BH_STARTTIME (somente diário)

O item BH_STARTTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

Tempo inicial da hora da qual os dados da hora de maior movimento foram coletados. A hora de maior movimento é aquele conjunto de intervalos adjacentes durante o dia que totalizam uma hora em que o tempo de retenção do tronco para o grupo de troncos estava no máximo.

Este é um item de hora de maior movimento.

Tabelas VDN

Tempo inicial da hora da qual os dados da hora de maior movimento foram coletados. A hora de maior movimento é o conjunto de intervalos adjacentes durante o dia, os quais totalizam a hora em que a quantidade de INCALLS para o VDN estava no máximo. Este é um item de hora de maior movimento.

BH_VDNCALLS (somente diário)

O item BH_VDNCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas VDN

A quantidade de INCALLS para o VDN que foram concluídas durante a hora de maior movimento. BH_VDNCALLS incluem as chamadas concluídas, abandonadas, com ocupado forçado, com desconexão forçada e as chamadas que fluíram do VDN durante a hora de maior movimento.

Este é um item de hora de maior movimento.

BLOCKAGE

O item BLOCKAGE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de tentativas de chamadas de saída, as quais foram bloqueadas porque todos os troncos estavam ocupados. Este item só está disponível para G2 e não é mais suportado.

Este item é cumulativo.

BSRPLAN

O item BSRPLAN está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas VDN

Os números BSR associados ao VDN.

Este é um item administrativo.

BUSYCALLS

O item BUSYCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

Quantidade de CALLSOFFERED que receberam um sinal de ocupado pelo servidor de comunicação. Isto acontece quando um comando do vetor "ocupado" é executado enquanto a chamada está aguardando na fila deste grupo/especialidade que, por sua vez, é o grupo/especialidade principal para o qual a chamada está aguardando na fila; ou quando a chamada que está aguardando na fila desse grupo/especialidade é encaminhada para outro grupo/especialidade cuja fila está cheia. O sinal de ocupado é emitido quando um grupo não controlado por vetor está com a fila cheia, ou nenhuma fila e nenhum agente está disponível, ou quando não há nenhum agente em serviço. Este item é cumulativo.

Tabelas de Grupos de Troncos

Quantidade de INCALLS que receberam um sinal de ocupado pelo servidor de comunicação. Isto pode ocorrer quando o comando do vetor "ocupado" é executado. BUSYCALLS poderão ocorrer se uma chamada for roteada para um grupo/especialidade com cobertura definida como "sim" e no qual não há agentes disponíveis. Ocorrerão também se a fila estiver cheia ou não houver fila, se não houver cobertura, e se um anúncio for reproduzido ou o tronco não for um tronco CO (Central). BUSYCALLS poderão ocorrer se uma chamada for roteada para um agente direto com cobertura definida como "sim", se o agente não estiver conectado, se nenhuma rota de cobertura estiver administrada, e se um anúncio for reproduzido ou o tronco não for um tronco CO (Central). BUSYCALLS podem ocorrer sem vetorização quando uma fila de grupo está cheia ou quando não há nenhuma partição de fila disponível, ou nenhuma cobertura de ocupado está administrada e um anúncio é reproduzido, ou quando o tronco não é um tronco CO (Central).

Este item é cumulativo.

Tabelas de vetor

Quantidade de INCALLS que receberam um sinal de ocupado pelo servidor de comunicação. Isto ocorre quando o comando do vetor "ocupado" é executado. Além disso, BUSYCALLS poderão ocorrer se uma chamada for roteada para um grupo/especialidade com cobertura definida como "sim" e no qual não há agentes disponíveis. Ocorrerão também se a fila estiver cheia ou não houver fila, se não houver nenhuma rota de cobertura administrada, e se um anúncio for reproduzido ou o tronco não for um tronco CO (Central). BUSYCALLS poderão ocorrer se uma chamada for roteada para um agente direto com cobertura definida como "sim", se o agente não estiver conectado, se não houver nenhuma rota de cobertura administrada, e se um anúncio for reproduzido ou o tronco não for um tronco CO (Central).

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

Quantidade de INCALLS que receberam um sinal de ocupado pelo servidor de comunicação. Isto ocorre quando o comando do vetor "ocupado" é executado. BUSYCALLS também ocorrerão se uma chamada for roteada para um grupo/especialidade com cobertura definida como "sim" e no qual não há agentes disponíveis, se a fila estiver cheia ou não houver fila, se não houver nenhuma rota de cobertura administrada, e se um anúncio for reproduzido ou o tronco não for um tronco CO (Central). BUSYCALLS poderão ocorrer se uma chamada for roteada para um agente direto com cobertura definida como "sim", se o agente não estiver conectado, se não houver nenhuma rota de cobertura administrada, e se um anúncio for reproduzido ou o tronco não for um tronco CO (Central).

Este item é cumulativo.

BUSYTIME

O item BUSYTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo que os chamadores esperaram na fila até ouvir um sinal de ocupado para todas as BUSYCALLS.

Este item é cumulativo.

Tabelas de vetor

A quantidade de tempo que os chamadores esperaram na fila até ouvir um sinal de ocupado para todas as BUSYCALLS.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A duração de todas as BUSYCALLS até o tronco ficar livre.

Este item é cumulativo.

CALLER_HOLD

O item CALLER_HOLD está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Rastreamento de Agentes

Uma indicação de que o agente colocou a chamada atual em retenção.

CALLID

O item CALLID está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

Um número exclusivo que é atribuído a esta chamada e a todos os seus segmentos. Nas chamadas de conferência/transferidas, duas (ou mais) chamadas estão associadas entre si. Quando a chamada inteira é registrada, uma CALLID é usada para unir todos os segmentos de chamada associados. Em conferências do tipo "meet-me" (atenda-me), isto pode resultar num segmento "posterior" da chamada iniciando mais cedo do que o primeiro segmento. As CALLIDs não precisam ser estritamente sequenciais, mas serão exclusivas para todas as chamadas registradas no decorrer do dia.

CALLING_II

O item CALLING_II está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Rastreamento de Agentes

Os dígitos Indicadores de Informação (II) associados à chamada. Esses dígitos são uma sequência de dois dígitos, fornecida por ISDN PRI para indicar o tipo da linha de origem do chamador. Estes dígitos fornecem informações sobre a localização do originador, por exemplo, telefone público, hospital ou prisão. A coluna fica em branco se a chamada não tiver II dígitos.

Tabelas de Registro de Chamadas

Os dígitos Indicadores de Informação (II) associados à chamada. Esses dígitos são uma sequência de dois dígitos, fornecida por ISDN PRI para indicar o tipo da linha de origem do chamador. Estes dígitos fornecem informações sobre a localização do originador, por exemplo, telefone público, hospital ou prisão. A coluna fica em branco se a chamada não tiver II dígitos.

CALLING_LOGID (tempo real)

O item CALLING_LOGID está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de troncos

A identificação de logon do agente que originou a chamada atual neste tronco. CALLING_LOGID é NULL quando o tronco está livre.

Este é um item de status.

CALLING_PTY

O item CALLING_PTY está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Rastreamento de Agentes

A identificação do chamador. Nos servidores de comunicação com distribuição ISDN ANI, a identificação é o ramal ou o local do tronco que identifica o originador da chamada. Nos servidores de comunicação com distribuição ISDN ANI, a identificação é a ANI/SID. O item CALLING_PTY ficará em branco se o tronco não for medido ou, nas chamadas internas, se o ramal originador não for medido. Este campo pode conter até 24 dígitos.

Tabelas de Registro de Chamadas

A identificação do chamador. Nos servidores de comunicação com distribuição ISDN ANI, a identificação é o ramal ou o local do tronco que identifica o originador da chamada. Nos servidores de comunicação com distribuição ISDN ANI, a identificação é a ANI/SID. O item CALLING_PTY ficará em branco se o tronco não for medido ou, nas chamadas internas, se o ramal originador não for medido. Este campo pode conter até 24 dígitos.

CALLSOFFERED

O item CALLSOFFERED está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de chamadas que estavam aguardando na fila do grupo/especialidade e que foram concluídas durante o intervalo. Isso não inclui as chamadas que não puderam ser colocadas na fila do grupo/especialidade porque a fila estava cheia ou porque não havia fila. CALLSOFFERED = ACDCALLS + ABNCALLS + BUSYCALLS + DISCCALLS + OUTFLOWCALLS + DEQUECALLS.

CALLSOFFERED incluem ABNCALLS, RINGCALLS, OTHERCALLS e INFLOWCALLS.

Este item é cumulativo.

CALLSURPDELIVERIES

O item CALLSURPDELIVERIES aparece nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de chamadas entregues a agentes na especialidade em condição de chamada excedente.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de chamadas entregues a agentes através do VDN em condição de chamada excedente.

Este item é cumulativo.

CHANGE

O item CHANGE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de configuração do dia atual

Fator de alteração adicional (porcentagem).

Este é um item administrativo.

CHANGED (tempo real)

O item CHANGED está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A hora do dia em que uma nova atividade do agente foi iniciada. Por exemplo, quando WORKMODE ou DIRECTION é alterado. Os valores válidos para CHANGED são em branco e a hora do dia.

Este é um item de status.

CHPROF

O item CHPROF está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de configuração do dia atual

A quantidade de perfis de atendimento de chamada utilizados.

Este é um item administrativo.

COMPLETED

O item COMPLETED está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de OUTCALLS completadas por meio de atendimento em ponto remoto.

Este item é cumulativo.

CONFERENCE

O item CONFERENCE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de ACDCALLS que foram colocadas em conferência pelo menos uma vez.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de vezes que o agente concluiu uma conferência. Considera-se que a conferência foi concluída quando o agente pressiona a tecla de conferência uma segunda vez.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Rastreamento de Agentes

Uma indicação de que o agente ativou uma conferência. Os valores válidos para CONFERENCE são 0, o que significa que o agente não iniciou uma conferência, e 1, significando que o agente iniciou uma conferência.

Tabelas de Registro de Chamadas

Uma indicação de que o agente de atendimento iniciou uma conferência neste segmento de chamada. Os valores válidos para CONFERENCE são 0, o que significa que o agente não iniciou uma conferência, e 1, significando que o agente iniciou uma conferência.

CONNECTCALLS

O item CONNECTCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de INCALLS atendidas em uma estação e que não eram chamadas ACD a grupo/especialidade ou diretas a agentes.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de INCALLS não ACD distribuídas para uma identificação de número do ramal (uma ID que não seja VDN ou ID de logon do agente direto) por meio de um comando do vetor "rotear para" ou "enlace de roteamento por adjunto", as quais não foram abandonadas. CONNECTCALLS incluem ANSCONNCALLS1 até ANSCONNCALLS10.

Este item é cumulativo.

CONNECTTIME

O item CONNECTTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas VDN

A quantidade de tempo que as CONNECTCALLS esperaram antes de serem atendidas.

Este item é cumulativo.

CONNTALKTIME

O item CONNTALKTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas VDN

O tempo de conversação de todas as CONNECTCALLS. CONNTALKTIME não inclui HOLDTIME.

Este item é cumulativo.

CONSULTTIME

O item CONSULTTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

A quantidade de tempo de conversação que o agente utilizou em qualquer chamada de saída no modo AUX, ACW ou OTHER com uma chamada em retenção. Isso inclui o tempo utilizado pelo agente originador em conversação com a parte de destino durante o estabelecimento de uma conferência ou ao transferir uma chamada, ou seja, o tempo transcorrido entre os acionamentos do botão de transferência ou conferência. CONSULTTIME inclui o tempo de espera caso o agente esteja chamando um VDN ou ramal do grupo/especialidade, mas o tempo de espera pode ser deduzido por meio da subtração do item DISPTIME de CONSULTTIME.

CWC (índice)

O item CWC está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Códigos de Atividade de Chamada

O Código de Atividade da Chamada para o qual os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

CWC1 até CWC5

Os itens CWC1 até CWC5 estão incluídos nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

O primeiro, segundo, terceiro, quarto ou quinto Código de Atividade da Chamada inserido por um agente do Segmento de Chamada.

Os itens CWC1 até CWC5 são suportados pelo recurso Múltiplos Códigos de Atividade da Chamada por Registro de Chamadas.

Este é um item identificador de linhas.

DA_ABNCALLS

O item DA_ABNCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A quantidade de chamadas ACD diretas a agentes abandonadas pelos chamadores enquanto estavam na fila ou tocando no telefone do agente. DA_ABNCALLS incluem as chamadas consideradas abandonadas porque o tempo de conversação foi inferior ao temporizador de chamadas virtuais abandonadas. O item DA_ABNCALLS está disponível com o recurso ASAI ou EAS.

Este item é cumulativo.

DA_ABNTIME

O item DA_ABNTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo que as DA_ABNCALLS ficaram esperando na fila ou tocando antes de serem abandonadas. DA_ABNTIME inclui o tempo transcorrido até que o agente libere a chamada em chamadas virtuais abandonadas. DA_ABNTIME está disponível com o recurso ASAI ou EAS.

Este item é cumulativo.

DA_ACDCALLS

O item DA_ACDCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A quantidade de chamadas ACD diretas a agentes que foram atendidas pelo agente. DA_ACDCALLS está disponível com o recurso ASAI ou EAS. DA_ACDCALLS inclui DA_RELEASE.

Este item é cumulativo.

DA_ACDTIME

O item DA_ACDTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo de conversação que os agentes utilizaram em DA_ACDCALLS. DA_ACDTIME não inclui HOLDTIME. DA_ACDTIME está disponível com o recurso ASAI ou EAS.

Este item é cumulativo.

DA_ACWINCALLS

O item DA_ACWINCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

Número de chamadas de entrada em ramal atendidas por agentes em ACW, que entraram naquele modo de trabalho como resultado de chamadas diretas ao agente deste grupo/especialidade. Exige um servidor de comunicação com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta ao agente.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

Número de chamadas de entrada em ramal atendidas por agente em ACW, que entraram naquele modo de trabalho como resultado de uma chamada direta ao agente. Exige um servidor de comunicação com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta ao agente.

Este item é cumulativo.

DA_ACWINTIME

O item DA_ACWINTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo que os agentes utilizam no atendimento de chamadas de entrada em ramais, durante ACW para chamadas ACD diretas a agentes colocadas em fila por intermédio deste grupo/especialidade. DA_ACWINTIME está disponível com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta ao agente.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo que os agentes utilizaram em todas as DA_ACWINCALLS. DA_ACWINTIME não inclui HOLDTIME. DA_ACWINTIME está disponível com o recurso ASAI ou EAS.

Este item é cumulativo.

DA_ACWOADJCALLS

O item DA_ACWOADJCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A quantidade de DA_ACWOCALLS realizadas por um adjunto ASAI em nome de um agente. Se estas chamadas forem realizadas para destinos fora do servidor de comunicação, também serão contadas como DA_ACWOOFFCALLS. O item DA_ACWOADJCALLS está disponível com o recurso ASAI.

Este item é cumulativo.

DA_ACWOCALLS

O item DA_ACWOCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

Número de chamadas de ramal de saída feitas por agentes em ACW, que entraram naquele modo de trabalho como resultado de chamadas diretas ao agente deste grupo/especialidade. Exige um servidor de comunicação com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta ao agente.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

Número de chamadas de saída em ramal feitas por agente em ACW, que entraram naquele modo de trabalho como resultado de uma chamada direta ao agente. Exige um servidor de comunicação com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta ao agente. DA_ACWOCALLS inclui DA_ACWOADJCALLS e DA_ACWOOFFCALLS.

Este item é cumulativo.

DA_ACWOOFFCALLS

O item DA_ACWOOFFCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A quantidade de DA_ACWOCALLS que foram feitas para um destino fora do servidor de comunicação. Se essas chamadas forem realizadas por um adjunto ASAI em nome do agente, elas também serão contadas como DA_ACWOADJCALLS. O item DA_ACWOOFCALLS está disponível com o recurso ASAI.

Este item é cumulativo.

DA_ACWOOFFTIME

O item DA_ACWOOFFTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo de conversação que os agentes utilizaram em todas as DA_ACWOOFFCALLS. DA_ACWOOFFTIME não inclui HOLDTIME. DA_ACWOOFFTIME é incluído em DA_ACWOTIME. O item DA_ACWOOFFTIME está disponível com o recurso ASAI ou EAS.

Este item é cumulativo.

DA_ACWOTIME

O item DA_ACWOTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo de conversação utilizado pelos agentes em chamadas de saída em ramais, feitas durante ACW para uma chamada ACD direta ao agente. O item DA_ACWOTIME está disponível com o recurso ASAI ou EAS.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo que os agentes utilizaram em DA_ACWOCALLS. DA_ACWOTIME não inclui HOLDTIME. DA_ACWOTIME inclui DA_ACWOOFFTIME. O item DA_ACWOTIME está disponível com o recurso ASAI ou EAS.

Este item é cumulativo.

DA_ACWTIME

O item DA_ACWTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A duração de ACW associado a DA_ACDCALLS, inclusive o tempo em DA_ACWINCALLS e DA_ACWOCALLS. O item DA_ACWTIME está disponível com o recurso ASAI ou EAS.

Este item é cumulativo.

DA_ANSTIME

O item DA_ANSTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo que as chamadas diretas a agentes ficaram tocando e em fila antes de serem atendidas. O item DA_ANSTIME está disponível com o recurso ASAI ou EAS.

Este item é cumulativo.

DA_INACW (tempo real)

O item DA_INACW está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes que estão atualmente em ACW associado a chamadas diretas a agentes. Isso inclui os agentes que estão em chamadas ACWIN e ACWOUT. DA_INACW é um subconjunto de OTHER. O número total de agentes em pós-atendimento = INACW + DA_INACW. O item DA_INACW está disponível com o recurso ASAI ou EAS para chamada direta ao agente.

Este é um item de status.

DA_INQUEUE (tempo real)

O item DA_INQUEUE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de chamadas ACD diretas a agentes que estão atualmente em espera neste grupo/especialidade. O item DA_INQUEUE está disponível com o recurso ASAI ou EAS. Este é um item de status.

Tabelas de Agentes

A quantidade de chamadas diretas a agentes que estão atualmente em espera em qualquer grupo/especialidade para este agente. O item DA_INQUEUE está disponível com o recurso ASAI ou EAS.

Este é um item de status.

DA_INRING (tempo real)

O item DA_INRING está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de chamadas ACD diretas a agentes que, no momento, estão tocando em um telefone do agente e estão aguardando na fila deste grupo/especialidade. O item DA_INRING está disponível com o recurso ASAI ou EAS.

Este é um item de status.

DA_OLDESTCALL (tempo real)

O item DA_OLDESTCALL está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo em que a chamada ACD direta ao agente mais antiga ficou esperando na fila ou tocando em uma posição de agente. O item DA_OLDESTCALL está disponível com o recurso ASAI ou EAS.

Este é um item de status.

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo em que a chamada direta ao agente mais antiga ficou esperando em qualquer fila de grupo/especialidade para este agente. O item DA_OLDESTCALL está disponível com o recurso ASAI ou EAS.

Este é um item de status.

DA_ONACD (tempo real)

O item DA_ONACD está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes que estão atualmente em chamadas ACD diretas a agentes. DA_ONACD é um subconjunto de OTHER. O número total de agentes no grupo/especialidade e em chamadas ACD diretas a agentes é igual a ONACD mais DA_ONACD. O item DA_ONACD está disponível com o recurso ASAI ou EAS.

Este é um item de status.

DA_OTHERCALLS

O item DA_OTHERCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A quantidade de chamadas diretas a agentes que foram redirecionadas para outro destino antes de serem atendidas. Chamadas podem ser redirecionadas como resultado de captura de chamada, cobertura ou Redirecionar quando não houver resposta. O item DA_OTHERCALLS está disponível com o recurso ASAI ou EAS.

Este item é cumulativo.

DA_OTHERTIME

O item DA_OTHERTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo que DA_OTHERCALLS utilizaram enquanto tocavam ou esperavam na fila, antes de serem redirecionadas. O item DA_OTHERTIME está disponível com o recurso ASAI ou EAS.

Este item é cumulativo.

DA_QUEUED

O item DA_QUEUED está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

Uma indicação sobre se a chamada foi ou não colocada em fila como uma chamada direta ao agente. Os valores válidos para DA_QUEUED são 0, o que significa que a chamada não foi colocada em fila como uma chamada direta ao agente, ou 1, significando que a chamada foi colocada em fila como uma chamada direta ao agente.

DA_RELEASE

O item DA_RELEASE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A quantidade de chamadas ACD diretas a agentes liberadas ou desconectadas pelo agente antes da liberação pelo ponto remoto. O item DA_RELEASE está disponível com o recurso ASAI ou EAS.

Este item é cumulativo.

DA_SKILL (tempo real)

O item DA_SKILL está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A especialidade atualmente atribuída como a especialidade direta do agente. As chamadas diretas ao agente são enfileiradas para essa especialidade. O item DA_SKILL está disponível com o recurso ASAI ou EAS.

Este é um item administrativo.

DACALLS_FIRST (tempo real)

O item DACALLS_FIRST está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

Uma indicação sobre se um agente com alocação percentual (PCNT) solicitou que chamadas diretas a agentes sejam distribuídas primeiro. Os valores válidos para DACALLS_FIRST são 0, o que significa que o agente não fez a solicitação, e 1, significando que o agente solicitou que as chamadas diretas a agentes fossem distribuídas primeiro. O item DACALLS_FIRST está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com recurso EAS ou ASAI.

Este é um item administrativo.

DEFLECTCALLS

O item DEFLECTCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de vetor

A quantidade de chamadas desviadas para a rede usando Redirecionamento de Chamadas em Rede (NCR). Cada tentativa de acionamento de NCR é contada em LOOKATTEMPTS e em INTERFLOWCALLS.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de chamadas desviadas para a rede por meio de NCR. Cada tentativa de acionamento de NCR é contada em LOOKATTEMPTS e em INTERFLOWCALLS. O item DEFLECTCALLS está disponível nos servidores de comunicação Avaya, DEFINITY® ECS R8.3 e posteriores.

Este item é cumulativo.

DEQUECALLS

O item DEQUECALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de chamadas que estão aguardando na fila deste grupo/especialidade como um grupo/especialidade não principal, cujo tratamento foi registrado em outro grupo/especialidade como atendida, abandonada, escoada, ocupada ou com desconexão forçada. O item DEQUECALLS está disponível com o recurso Vetorização.

Este item é cumulativo.

DEQUETIME

O item DEQUETIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo que as DEQUECALLS esperaram na fila deste grupo/especialidade antes de serem removidas da fila. O item DEQUETIME está disponível com o recurso Vetorização.

Este item é cumulativo.

DESTINATION (tempo real)

O item DESTINATION está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

O tipo de destino de chamada de saída para a chamada na qual o agente está ativo para qualquer grupo/especialidade. Os valores válidos podem ser PBX (chamada interna), OFF (chamada externa) ou conforme definido no Dicionário. Se o agente não está em uma chamada de saída, o valor fica em branco.

Este é um item de status.

DIALED_NUM

O item DIALED_NUM está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

O número discado pelo chamador. Esse número pode conter até 24 dígitos. Nas chamadas de entrada com vetorização, DIALED_NUM é o VDN nas chamadas de entrada sem vetorização, o item fica em branco; e nas chamadas de saída, contém dígitos discados.

DIGITS_DIALED

O item DIGITS_DIALED está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Rastreamento de Agentes

Os dígitos discados pelo agente para originar uma chamada. Os códigos de acesso ao tronco, códigos de acesso à facilidade, códigos de conta e códigos de autorização não são incluídos.

DIRECTION (tempo real)

O item DIRECTION está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A direção da chamada que está sendo atualmente atendida pelo agente de qualquer grupo/especialidade. Os valores válidos são os em branco, IN, OUT (ENTRADA, SAÍDA) ou conforme definido no Dicionário. Se o agente não está em uma chamada, o valor fica em branco (NULL).

Este é um item de status.

Tabelas de troncos

A direção da chamada atual do tronco. Os valores válidos são os em branco, IN, OUT (ENTRADA, SAÍDA) ou conforme definido no Dicionário. O valor ficará em branco (NULL) se o tronco estiver livre.

Este é um item de status.

Tabelas de Rastreamento de Agentes

A direção da chamada que está sendo atualmente atendida pelo agente de qualquer grupo/especialidade. Os valores válidos são os em branco, IN, OUT (ENTRADA, SAÍDA) ou conforme definido no Dicionário. Se o agente não está em uma chamada, o valor fica em branco (NULL).

DISCCALLS

O item DISCCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de CALLSOFFERED que executaram o comando do vetor “desconectar”. As DISCCALLS também incluem as chamadas desconectadas pelo servidor de comunicação quando o temporizador de desconexão do vetor se esgota.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de INCALLS desconectadas pelo servidor de comunicação por meio do comando do vetor “desconectar”. As DISCCALLS incluem também as chamadas desconectadas pelo servidor de comunicação quando o temporizador de desconexão do vetor se esgota, ou quando as chamadas chegam ao fim do processamento de vetor sem terem sido colocadas em fila.

Este item é cumulativo.

Tabelas de vetor

A quantidade de INCALLS que executaram o comando do vetor “desconectar”. As DISCCALLS incluem também as chamadas desconectadas pelo servidor de comunicação quando o temporizador de desconexão do vetor se esgota, ou quando as chamadas chegam ao fim do processamento de vetor sem terem sido colocadas em fila. DISCCALLS inclui VDISCCALLS.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de INCALLS que foram desconectadas pelo comando do vetor “desconectar” ou “melhor resposta”. As DISCCALLS incluem também as chamadas desconectadas pelo servidor de comunicação quando o temporizador de desconexão do vetor se esgota, ou quando as chamadas chegam ao fim do processamento de vetor sem terem sido colocadas em fila. DISCCALLS inclui VDISCCALLS.

Este item é cumulativo.

DISCTIME

O item DISCTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo que todas as chamadas DISCCALLS utilizaram na fila deste grupo/especialidade. Se a chamada é desconectada porque o temporizador de desconexão do vetor se esgotou, este é o período de tempo até que a chamada seja desconectada pelo servidor de comunicação.

Este item é cumulativo.

Tabelas de vetor

A quantidade de tempo que todas as DISCCALLS utilizaram neste VECTOR. DISCTIME inclui o tempo que transcorre até que o tronco se desconecte por causa do comando de desconexão forçada, ou no caso de o chamador desligar sem ouvir todo o anúncio. Quando o chamador ouve o anúncio inteiro, DISCTIME é a quantidade de tempo decorrido até que o anúncio termine e o chamador seja desconectado pelo servidor de comunicação, ou quando o temporizador de desconexão do vetor se esgota.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de tempo que todas as DISCCALLS utilizaram neste VDN. DISCTIME inclui o tempo que transcorre até que o tronco se desconecte por causa do comando de desconexão forçada, ou no caso de o chamador desligar sem ouvir todo o anúncio. Quando o chamador ouve o anúncio inteiro, DISCTIME é a quantidade de tempo decorrido até que o anúncio termine e o chamador seja desconectado pelo servidor de comunicação, ou quando o temporizador de desconexão do vetor se esgota.

Este item é cumulativo.

DISPIVECTOR

O item DISPIVECTOR está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

O número do primeiro vetor associado ao tratamento de VDN (DISPVDN).

DISPOSITION

O item DISPOSITION está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

Uma indicação do tratamento da chamada. Os valores válidos para DISPOSITION são mostrados na seguinte tabela

Valores de DISPOSITION

Valor	Descrição
1	A chamada está conectada (CONN, chamada não ACD para um agente medido). Uma chamada conectada é uma chamada não ACD para um agente medido e para a qual o CMS recebe uma indicação de que a chamada foi conectada.
2	A chamada foi atendida (ANS, chamada a grupo/especialidade ou direta ao agente foi atendida por um agente). Uma chamada atendida é uma chamada ACD ao grupo/especialidade, ou direta ao agente, para a qual o CMS recebe uma indicação de que a chamada foi atendida por um agente e que não era uma chamada virtual abandonada.
3	A chamada foi abandonada (ABAN). Uma chamada abandonada é qualquer chamada ACD na qual um chamador desliga antes de receber o atendimento por um agente e para a qual o CMS recebe notificação sobre o abandono pelo chamador. Os abandonos virtuais (PHANTOMABNS) são incluídos como chamadas abandonadas.
4	A chamada está em interfluxo (IFLOW). As chamadas de interfluxo que saíram para um destino fora do servidor de comunicação.
5	A chamada é uma chamada com ocupado forçado (FBUSY). Chamadas de ocupado forçado são aquelas registradas pelo CMS como BUSYCALLS para o grupo de troncos que as transportou. Essas chamadas podem ser chamadas VDN que receberam um sinal de ocupado forçado do comando de vetor ou uma chamada ao grupo/especialidade para um grupo não controlado por vetor, que recebeu uma indicação de ocupado do servidor de comunicação porque a fila do grupo estava cheia.

Valores de DISPOSITION

Valor	Descrição
6	A chamada é uma chamada com desconexão forçada (FDISC). As chamadas de desconexão forçada são chamadas VDN desconectadas pelo servidor de comunicação devido à execução de um comando de vetor de desconexão. As chamadas de desconexão forçada também incluem as chamadas desconectadas devido ao temporizador de desconexão de vetor ou porque chegaram ao fim do processamento no vetor sem terem sido colocadas na fila.
7	A chamada tem outro tratamento (OTHER). Outras chamadas incluem quaisquer outras chamadas que não podem ser classificadas nas categorias abaixo. Consulte a definição de OTHERCALLS neste capítulo para obter mais informações.

DISPPRIORITY

O item DISPPRIORITY está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

A prioridade dada à chamada em seu tratamento neste segmento. Prioridades podem ser:

Valores de DISPPRIORITY

Valor	Descrição
1	Nenhuma prioridade foi atribuída à chamada. Esta disposição é aplicável aos servidores de comunicação que não têm o recurso Vetorização.
2	A chamada era uma chamada prioritária. Esta disposição é aplicável aos servidores de comunicação que não têm o recurso Vetorização.
3	A chamada foi designada como de baixa prioridade (BAIXA).
4	A chamada foi designada como de prioridade média (MÉDIA).
5	A chamada foi designada como de alta prioridade (ALTA).
6	A chamada foi designada como de prioridade superior (SUPERIOR).

Se a chamada não tiver sido nunca colocada em fila para um grupo/especialidade, a prioridade não será definida. Com o recurso Vetorização, as chamadas direcionadas aos grupos/especialidades usando os comandos "rotear para" ou "grupo/especialidade com serviço de mensagem", e também as chamadas diretamente roteadas a grupos/especialidades sem passar por um vetor, terão prioridade MÉDIA ou ALTA, dependendo da classe de restrição do originador da chamada. O originador da chamada pode ser um agente, ramal, grupo de troncos ou VDN.

DISPSKLEVEL

O item DISPSKLEVEL está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

O nível de especialidade (1 a 16) associado com a especialidade para a qual o agente atendeu a chamada ou, no caso das chamadas que foram abandonadas enquanto tocavam ou estavam na fila direta ao agente, o nível associado com o agente no qual a chamada foi abandonada.

DISPSPLIT

O item DISPSPLIT está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

O número do grupo/especialidade associado com a chamada em seu tratamento neste segmento de chamada. As chamadas que não está aguardando na fila de um grupo/especialidade no momento do tratamento têm DISPSPLIT definido como nulo. As chamadas que estiverem aguardando na fila de um grupo/especialidade não-medido, no momento do tratamento, terão DISPSPLIT definido como zero.

DISPTIME

O item DISPTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

O tempo de espera no vetor, na fila e enquanto a chamada tocava, tempo esse decorrido até que o tratamento fosse registrado em DISPOSITION para o segmento. Para as chamadas em ramais feitas diretamente a agentes e não por meio de um VDN, este item sempre será zero.

DISPVDN

O item DISPVDN está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

O número do VDN que é associado à chamada em seu tratamento neste segmento de chamada. DISPVDN ficará em branco para as chamadas que não estiverem associadas a um VDN em seu tratamento.

DURATION (tempo real)

O item DURATION está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

O tempo de duração de WORKMODE e DIRECTION atuais para este SPLIT. Por exemplo, o tempo de duração em AGSTATE atual para este SPLIT e, neste caso, se o agente for de AUX para AUXOUT e retornar para AUX, o item DURATION será reiniciado a cada alteração no modo de trabalho.

Este é um item de status.

Tabelas de troncos

A quantidade de tempo em que o tronco esteve em TKSTATE.

Este é um item de status.

Tabelas de Rastreamento de Agentes

O tempo de duração de WORKMODE e DIRECTION atuais para este SPLIT. Por exemplo, o tempo de duração em AGSTATE atual para este SPLIT e, neste caso, se o agente for de AUX para AUXOUT e retornar para AUX, o item DURATION será reiniciado a cada alteração no modo de trabalho.

Tabelas de Registro de Chamadas

O tempo total em que o tronco esteve em uso. Este é o tempo global de retenção do tronco desde o início do segmento até que o chamador seja desconectado. Para o primeiro segmento de uma chamada, esse será o tempo de retenção do tronco para o chamador da chamada inteira, desde o momento em que o tronco é capturado até o momento em que ele fica livre. Com uma transferência, o tronco original permanece associado aos dois segmentos até o término da chamada.

Tabela de Exceções de Coleta de Dados

A quantidade de tempo em que a coleta de dados ficou desligada.

EQLOC

O item EQLOC do banco de dados aparece nas seguintes tabelas.

Tabelas de troncos

O local físico do equipamento, ou o número do tronco, para o qual os dados foram coletados.

Na tabela de troncos, EQLOC é um item de índice.

Este é um item administrativo.

Tabelas de Registro de Chamadas

O local físico do equipamento, ou o número de tronco, para o qual foram coletados os dados ou para o qual ocorreu a exceção. Este valor ficará em branco se o tronco não for medido.

Este é um item administrativo.

Tabela de Exceções de Grupo de Troncos

O local físico do equipamento, ou o número de tronco, para o qual foram coletados os dados ou para o qual ocorreu a exceção. Este é um item administrativo.

Tabela de Exceções de Rastreamento de Chamadas Maliciosas

O local físico do equipamento, ou o número de tronco, para o qual foram coletados os dados ou para o qual ocorreu a exceção. Este valor ficará em branco se o tronco não for medido.

Este é um item administrativo.

EQLOCID

O item EQLOCID está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Exceções do Agente

Identificação do local do tronco associado à chamada.

Tabelas de Exceções de Rastreamento de Chamadas Maliciosas

Identificação do local do tronco associado à chamada maliciosa.

Tabelas de Exceções de Grupo de Troncos

Identificação do local do tronco associado à exceção de tronco.

EVENT_TIME

O item EVENT_TIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Rastreamento de Agentes

A hora do dia, no formato hora, minuto e segundo, em que WORKMODE ou DIRECTION foi alterado.

EVENT1 até EVENT9

Os itens EVENT1 até EVENT9 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de vezes que cada botão de recurso (1 a 9) de evento (contagem de incidência) foi pressionado por agentes em chamadas ACD a grupo/especialidade ou diretas a agentes, ou em pós-atendimento associado a chamadas ACD para esse grupo/especialidade.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de vezes que cada botão (1 a 9) de recurso de evento, ou contagem de incidência, foi pressionado enquanto um agente estava em uma chamada ACD ou em ACW relacionado à chamada.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Registro de Chamadas

A quantidade de vezes que cada botão (1 a 9) de recurso de evento, ou contagem de incidência, foi pressionado para este segmento de chamada.

EWTHIGH (tempo real)

O item EWTHIGH está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

O tempo de espera estimado (EWT), calculado pelo servidor de comunicação, para as chamadas que estão aguardando na fila de alta prioridade para este grupo/especialidade. O EWT é uma estimativa de quanto tempo um chamador esperará na fila em prioridade ALTA até ser atendido. O período de tempo em que a chamada fica tocando no agente não é incluído nessa estimativa. Não se deve esperar que EWT e ASA sejam correspondentes. ASA dá uma perspectiva histórica; já o EWT é constantemente alterado para corresponder às condições atuais do servidor de comunicação, como extensão da fila e alterações de agentes em serviço. Esse item EWTHIGH está disponível em servidores de comunicação Avaya com vetorização e o recurso ASAI.

Este é um item de status.

EWTLOW (tempo real)

O item EWTLOW está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

O EWT calculado pelo servidor de comunicação para as chamadas que estão aguardando na fila de baixa prioridade para este grupo/especialidade. O EWT é uma estimativa de quanto tempo um chamador esperará na fila em prioridade BAIXA até ser atendido. O período de tempo em que a chamada fica tocando no agente não é incluído nessa estimativa. Não se deve esperar que EWT e ASA sejam correspondentes. ASA dá uma perspectiva histórica; já o EWT é constantemente alterado para corresponder às condições atuais do servidor de comunicação, como extensão da fila e alterações de agentes em serviço. Esse item EWTLOW está disponível em servidores de comunicação Avaya com vetorização e o recurso ASAI.

Este é um item de status.

EWTMEDIUM (tempo real)

O item EWTMEDIUM está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

O EWT calculado pelo servidor de comunicação para as chamadas que estão aguardando na fila de prioridade média para este grupo/especialidade. O EWT é uma estimativa de quanto tempo um chamador esperará na fila em prioridade MÉDIA até ser atendido. O período de tempo em que a chamada fica tocando no agente não é incluído nessa estimativa. Não se deve esperar que EWT e ASA sejam correspondentes. ASA dá uma perspectiva histórica; já o EWT é constantemente alterado para corresponder às condições atuais do servidor de comunicação, como extensão da fila e alterações de agentes em serviço. Esse item EWTMED está disponível em servidores de comunicação Avaya com vetorização e o recurso ASAI.

Este é um item de status.

EWTTOP (tempo real)

O item EWTTOP está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

O EWT calculado pelo servidor de comunicação para as chamadas que estão aguardando na fila de prioridade superior para este grupo/especialidade. O EWT é uma estimativa de quanto tempo um chamador esperará na fila em prioridade SUPERIOR até ser atendido. O período de tempo em que a chamada fica tocando no agente não é incluído nessa estimativa. Não se deve esperar que EWT e ASA sejam correspondentes. ASA dá uma perspectiva histórica; já o EWT é constantemente alterado para corresponder às condições atuais do servidor de comunicação, como extensão da fila e alterações de agentes em serviço. Esse item EWTTOP está disponível em servidores de comunicação Avaya com vetorização e o recurso ASAI.

Este é um item de status.

EXT_CALL_ORIG

O item EXT_CALL_ORIG está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Rastreamento de Agentes

Uma indicação de que o agente originou uma chamada externa, para fora do servidor de comunicação.

EXTENSION

O item EXTENSION está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

O número do ramal para o qual os dados foram coletados.

Este é um item administrativo.

Tabelas de troncos

Ramal ao qual este tronco está atualmente enfileirado, tocando ou conectado.

Na tabela de troncos, EXTENSION é um item de tempo real. Este é um item de status.

EXTN

O item EXTN está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de logon/logoff de agentes

O número do ramal da estação em que o agente costuma efetuar logon.

EXTYPE

O item EXTYPE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabela de Exceções de Agente

O tipo de exceção ocorrida. Os valores válidos para EXTYPE na tabela de exceções de agente são:

EXTYPE na tabela de exceções de agente

Valor	Tipo
1	Tempo disponível (livre)
2	Tempo mínimo em chamada ACD de entrada
3	Tempo máximo em chamada ACD de entrada
4	Tempo em ACW
5	Tempo em chamada ACW de saída
6	Tempo em chamada ACW de entrada
7	Tempo em AUX
8	Tempo em chamada AUX de saída
9	Tempo em chamada AUX de entrada
10	Quantidade de chamadas ACW de saída por agente
11	Quantidade de chamadas ACW de entrada por agente
12	Quantidade de chamadas AUX de saída por agente
13	Quantidade de chamadas AUX de entrada por agente
14	Identificação de logon
15	Tempo em que a chamada ACD ficou em retenção
16	Número de chamadas ACD colocadas em retenção
17	Número de chamadas ACD abandonadas enquanto em retenção
18	Tempo mínimo em chamada ACD de saída
19	Tempo máxima em chamada ACD de saída
20	Quantidade de chamadas transferidas
21	Tempo em chamada ACW externa de saída
22	Tempo em chamada AUX externa de saída

EXTYPE na tabela de exceções de agente

Valor	Tipo
23	Tempo em chamada direta ao agente
24	Número de chamadas ACW externa de saída por agente
25	Número de chamadas AUX externa de saída por agente
26	Tempo em que uma chamada ACD ficou tocando
27	Vários logons no mesmo ramal
28	Chamada tocando automaticamente redirecionada pelo agente
29	O agente efetuou logoff com chamadas ativas ou retidas
30	Número de chamadas na fila direta ao agente
31	Tempo em que a chamada esperou na fila direta ao agente
32	Número de chamadas abandonadas da fila direta ao agente
34	Número de chamadas escoadas da fila direta ao agente
38	Número de chamadas transferidas pelo agente
48	Tentativa de logoff sem código de motivo válido
49	Não foi possível ao agente fazer o logon
59	Tentativa de AUX sem código de motivo válido
60	Tempo em AUX com código de motivo 0 (padrão)
61	Tempo em AUX com código de motivo 1
62	Tempo em AUX com código de motivo 2
63	Tempo em AUX com código de motivo 3
64	Tempo em AUX com código de motivo 4
65	Tempo em AUX com código de motivo 5
66	Tempo em AUX com código de motivo 6
67	Tempo em AUX com código de motivo 7
68	Tempo em AUX com código de motivo 8
69	Tempo em AUX com código de motivo 9
98	Acesso negado ao agente em algumas especialidades
99	Código de atividade da chamada inválido foi inserido

Tabela de Exceções de Grupo/Especialidade

O tipo de exceção ocorrida. Os valores válidos para EXTYPE na tabela de exceções de grupo/especialidade são:

EXTYPE na tabela de exceções de grupo/especialidade

Valor	Tipo
30	Número de chamadas em espera
31	Tempo em que a chamada esperou na fila
32	Número de chamadas abandonadas
33	Quantidade de chamadas de intrafluxo de entrada
34	Quantidade de chamadas de intrafluxo de saída
35	Número de chamadas de intrafluxo de saída
36	Número de chamadas oferecidas estando a fila cheia
37	Número de chamadas tratadas como backup
38	Número de chamadas transferidas
39	Velocidade média de atendimento, em segundos
40	Velocidade média contínua de atendimento em segundos
41	EWT para chamadas de prioridade SUPERIOR
42	EWT para chamadas de prioridade ALTA
43	EWT para chamadas de prioridade MÉDIA
44	EWT para chamadas de prioridade BAIXA

Tabela de Exceções de Grupo de Troncos

O tipo de exceção ocorrida. Os valores válidos para EXTYPE são:

EXTYPE na tabela de exceções de grupo de troncos

Valor	Tipo
50	Tempo mínimo em que o tronco esteve em uso
51	Tempo máximo em que o tronco esteve em uso
52	Número de troncos em uso
53	Tempo em que qualquer tronco ficou no estado de ocupado em manutenção

EXTYPE na tabela de exceções de grupo de troncos

Valor	Tipo
54	Número de troncos que estão no estado de ocupado em manutenção
55	Período de tempo em que todos os troncos estavam ocupados
56	Número de falhas de tronco no grupo de troncos
57	Número de falhas em um único tronco
58	Problema de áudio em um tronco

Tabela de Exceções de VDN

O tipo de exceção ocorrida. Os valores válidos para EXTYPE na tabela de exceções de VDN são:

EXTYPE na tabela de exceções de VDN

Valor	Tipo
2	Tempo mínimo em um agente
3	Tempo máximo em um agente
30	Número de chamadas na fila de um grupo ACD
32	Número de chamadas abandonadas durante o processamento de vetor
33	Número de chamadas que escoaram para o VDN
34	Número de chamadas que escoaram do VDN
35	Número de chamadas excedentes do VDN
37	Número de chamadas tratadas por grupo de backup
71	Tempo máximo utilizado no processamento de vetor
72	Número de chamadas com ocupado forçado
73	Número de chamadas que foram desconectadas
74	Número de tentativas com consulta ineficazes
75	Tentativas de roteamento por adjunto
76	Velocidade média de atendimento – Rolling

Tabela de Exceções de Vetor

O tipo de exceção ocorrida. Os valores válidos para EXTYPE na tabela de exceções de vetor são:

EXTYPE na tabela de exceções de vetor

Valor	Tipo
30	Número de chamadas na fila de grupo/especialidade ACD
32	Número de chamadas abandonadas enquanto no vetor
72	Número de chamadas com ocupado forçado
73	Número de chamadas que foram desconectadas
74	Número de tentativas ineficazes de interfluxo com consulta, BSR ou NCR
75	Número de tentativas ineficazes de roteamento por adjunto
81	Tempo máximo utilizado no vetor

FAGINRING (tempo real)

O item FAGINRING está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes flexíveis (agentes cuja função é BCKP, ALLC ou ROVE) para os quais esta chamada ACD a especialidade está tocando.

Este é um item de status.

FAILURES

O item FAILURES está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de troncos

Número de falhas de tronco para este tronco.

Tabelas de Grupos de Troncos

Número de falhas de tronco para este grupo de tronco.

FAVAILABLE (tempo real)

O item FAVAILABLE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes flexíveis que estão disponíveis para receber chamadas.

Este é um item de status.

FCALLS

O item FCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Relatório do Dia Atual

A quantidade de chamadas previstas transportadas.

FINACW (tempo real)

O item FINACW está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade total de agentes que estão em ACW para esta especialidade.

Este é um item de status.

FINAUX (tempo real)

O item FINAUX está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes flexíveis que estão em AUX para esta especialidade.

Este é um item de status.

FIRSTIVECTOR

O item FIRSTIVECTOR está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

O número do primeiro vetor que está associado com o primeiro VDN para este segmento de chamada. Este item ficará em branco se nenhum vetor estiver envolvido.

FIRSTVDN

O item FIRSTVDN está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

O número do primeiro VDN que está associado com o segmento de chamada. Este item ficará em branco para as chamadas não associadas com um VDN.

FMETHOD

O item FMETHOD está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de configuração do dia atual

O tipo de tendência utilizada para a previsão. Os valores válidos para FMETHOD são 0, o que significa que nenhuma tendência é usada; 1 significando o uso de tendência sazonal; e 2, que significa que a tendência atual é usada.

Este é um item administrativo.

FONACD (tempo real)

O item FONACD está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes flexíveis que estão em chamadas ACD para esta especialidade.

Este é um item de status.

FOTHER (tempo real)

O item FOTHER está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

O número de agentes flexíveis no estado de trabalho OTHER.

Este é um item de status.

FSTAFFED (tempo real)

O item FSTAFFED está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes que estão em serviço para esta especialidade, mas não como agentes especialistas nem como agentes reserva.

Este é um item de status.

GNAGINRING (tempo real)

O item GNAGINRING está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes de maior necessidade conectados ao grupo/especialidade, para os quais existem chamadas ACD que estão tocando no momento. GNAGINRING está disponível para servidores de comunicação da Avaya com EAS.

Este é um item de status.

GNAVAILABLE (tempo real)

O item GNAVAILABLE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes de maior necessidade conectados ao grupo/especialidade e que estão livres no grupo/especialidade. O item GNAVAILABLE está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS. Este é um item de status.

GNDA_INACW (tempo real)

O item GNDA_INACW está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes de maior necessidade que estão atualmente em ACW associado a chamadas diretas a agentes, incluindo os agentes de maior necessidade que estão em chamadas ACWIN ou ACWOUT. GNDA_INACW é um subconjunto de GNOTHER. O número total de agentes em ACW é igual a GNINACW mais GNDA_INACW. O item GNDA_INACW está disponível no servidor de comunicação da Avaya com o recurso ASAI ou EAS.

Este é um item de status.

GNDA_ONACD (tempo real)

O item GNDA_ONACD está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes de maior necessidade que estão atualmente em chamadas ACD diretas a agentes. GNDA_ONACW é um subconjunto de GNOTHER. O número total de agentes de maior necessidade no grupo/especialidade e em chamadas ACD diretas a agentes é igual a GNONACD mais GNDA_ONACD. O item GNDA_ONACD está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso ASAI ou EAS.

Este é um item de status.

GNINACW (tempo real)

O item GNINACW está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes de maior necessidade conectados ao grupo/especialidade e que estão em ACW. Isso inclui agentes em ACW relacionado à chamada, ACWIN ou ACWOUT, e os agentes em ACW não associado a uma chamada ACD. O item GNINACW está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com EAS.

Este é um item de status.

GNINAUX (tempo real)

O item GNINAUX está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes de maior necessidade conectados no grupo/especialidade em chamadas AUX de entrada ou saída em ramais. O item GNINAUX está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com EAS.

Este é um item de status.

GNINAUX0 (tempo real)

O item GNINAUX0 está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes de maior necessidade que estão atualmente em AUX com código de motivo 0 (zero) para todos os grupos/especialidades, incluindo os agentes de maior necessidade em chamadas AUXIN ou AUXOUT. Nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS e códigos de motivo ativos, o código de motivo 0 (zero) é utilizado para modo “sistema” AUX.

Este é um item de status.

GNINAUX1 até GNINAUX9 (tempo real)

Os itens GNINAUX1 até GNINAUX9 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes de maior necessidade que estão atualmente em AUX com códigos de motivo 1 a 9 para todos os grupos/especialidades, incluindo os agentes de maior necessidade em chamadas AUXIN ou AUXOUT. Os itens GNINAUX1 a GNINAUX9 estão disponíveis nos servidores de comunicação da Avaya com EAS e códigos de motivo.

Este é um item de status.

GNINAUX10 até GNINAUX99 (tempo real)

Nota:
Os itens GNINAUX10 a 99 estão disponíveis caso adquira o recurso de códigos de motivo expandidos AUX.

Os itens GNINAUX10 até GNINAUX99 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes de maior necessidade que estão atualmente em AUX com códigos de motivo 10 a 99 para todos os grupos/especialidades, incluindo os agentes de maior necessidade em chamadas AUXIN ou AUXOUT. Os itens GNINAUX10 a GNINAUX99 estão disponíveis nos servidores de comunicação com EAS e códigos de motivo.

Este é um item de status.

GNONACD (tempo real)

O item GNONACD está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes de maior necessidade que estão atualmente em chamadas ACD de entrada e de saída para este grupo/especialidade. O item GNONACD está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com EAS.

Este é um item de status.

GNONACDAUXOUT (tempo real)

O item GNONACDAUXOUT está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes de maior necessidade que estão atualmente em chamadas AUXOUT com uma chamada ACD em retenção para este grupo/especialidade. Para agentes de maior necessidade em múltiplas especialidades com múltiplo atendimento, a última chamada que o agente colocou em retenção foi para esta especialidade. O item GNONACDAUXOUT está disponível nos servidores de comunicação de Avaya com EAS.

Este é um item de status.

GNONACDOUT (tempo real)

O item GNONACDOUT está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes de maior necessidade que estão atualmente em chamadas de saída feitas por um adjunto para este grupo/especialidade. GNONACDOUT está disponível com o recurso ASAI.

Este é um item de status.

GNONACWIN (tempo real)

O item GNONACWIN está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes de maior necessidade que estão atualmente em ACW para este grupo/especialidade e em chamadas de entrada em ramais. Esses agentes de maior necessidade também são contados em INACW. GNONACWIN inclui os agentes que recebem chamadas em ramais durante ACW associado a chamadas ACD a grupo/especialidade e ACW não associado a uma chamada ACD. O item GNONACWIN está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com EAS.

Este é um item de status.

GNONACWOUT (tempo real)

O item GNONACWOUT está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes de maior necessidade que estão atualmente em ACW para este grupo/especialidade e em chamadas de saída em ramais. Esses agentes de maior necessidade também são contados em INACW. GNONACWOUT inclui os agentes que estão fazendo chamadas em ramais durante ACW associado a chamadas ACD a grupo/especialidade e ACW não associado a uma chamada ACD. O item GNONACWOUT está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com EAS.

Este é um item de status.

GNONAUXIN (tempo real)

O item GNONAUXIN está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes de maior necessidade que estão atualmente em modo de trabalho AUX ou AVAILABLE; têm uma chamada ACD, AUXIN ou AUXOUT em retenção; e estão em chamadas de saída em ramais cujo SPLIT é OLDEST LOGON. O item GNONAUXIN está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com EAS.

Este é um item de status.

GNONAUXOUT (tempo real)

O item GNONAUXOUT está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes de maior necessidade que estão atualmente em modo de trabalho AUX ou AVAILABLE; têm uma chamada ACD, AUXIN ou AUXOUT em retenção atribuída a este grupo/especialidade; e estão em chamadas de saída em ramais. O item GNONAUXOUT está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com EAS.

Este é um item de status.

GNOTHER (tempo real)

O item GNOTHER está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes de maior necessidade que estão fazendo outro trabalho. As POSITIONS do agente mostram OTHER assim que o enlace para o servidor de comunicação é iniciado e imediatamente depois de os agentes efetuarem logon, antes que o CMS seja notificado sobre o estado de trabalho do agente.

Enquanto o agente está em Operação Manual ou Operação Automática, outros trabalhos para este grupo/especialidade incluem a quantidade de tempo utilizado na execução do seguinte:

- O agente coloca qualquer chamada em retenção e não executa nenhuma outra ação.
- O agente está em uma chamada direta ao agente ou em POS_AT para uma chamada direta ao agente.
- O agente está discando para realizar uma chamada ou para ativar um recurso.
- Uma chamada em ramais ou uma chamada ACD direta ao agente está tocando sem qualquer outra atividade.
- A quantidade de tempo em que os agentes ficaram conectados a vários grupos/especialidades enquanto faziam algum trabalho para outro grupo/especialidade que não este.

Com o recurso EAS e de tratamento de chamadas múltiplas, os agentes ficam disponíveis em outras especialidades de tratamento de chamada, porém não nesta especialidade. O item GNOTHER está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com EAS.

Este é um item de status.

GNSKILL (tempo real)

O item GNSKILL está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

O nível da especialidade atribuído, de modo que os agentes de maior necessidade atendam as chamadas em ordem de preferência. A primeira especialidade administrada do agente, com nível mais alto e medida, é a especialidade de maior necessidade, na qual o nível 1 é a mais alta preferência de tratamento e o nível 16 é o nível mais baixo de preferência. O item GNSKILL está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com EAS.

Este é um item administrativo.

GNSTAFFED (tempo real)

O item GNSTAFFED está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes de maior necessidade que estão atualmente em serviço no SPLIT. O item GNSTAFFED está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com EAS.

Este é um item de status.

GOTOCALLS

O item GOTOCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de vetor

A quantidade de OUTFLOWCALLS redirecionadas para outro vetor por meio do comando "vetor de Go To”.

Este item é cumulativo.

GOTOTIME

O item GOTOTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de vetor

O tempo que todas as GOTOCALLS utilizaram neste vetor antes de serem redirecionadas para outro vetor. Este item é cumulativo.

HDATE1 até HDATE4

Os itens HDATE1 até HDATE4 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de configuração do dia atual

A data do primeiro (HDATE1), segundo (HDATE2), terceiro (HDATE3) e quarto (HDATE4) dias dos dados históricos que devem ser usados.

Este é um item administrativo.

HELD

O item HELD está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

O número total de vezes que esta chamada foi colocada em retenção pelo agente de atendimento neste segmento. Nas chamadas entre agentes, esta contagem é incrementada para o agente que coloca a chamada em retenção, mas não para o agente chamador. O item HELD aplica-se a todas as chamadas que o agente coloca em retenção.

HIGHCALLS

O item HIGHCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de ACDCALLS com alta prioridade atendidas por agentes neste grupo/especialidade, por exemplo, chamadas atendidas colocadas na fila do grupo/especialidade de alta prioridade por meio do comando de vetor “fila em” ou “verificar”. Este item inclui as chamadas colocadas na fila de um grupo/especialidade de alta prioridade por meio dos comandos de vetor “rotear para” ou “grupo/especialidade com serviço de mensagem”, e as chamadas colocadas diretamente na fila de um grupo/especialidade com prioridade. A prioridade, nestes casos, é determinada pela classe de restrição do originador, que pode ser um agente, um ramal, um grupo de troncos ou um VDN. O item HIGHCALLS está disponível com o recurso Vetorização.

Este item é cumulativo.

HOLDABN

O item HOLDABN está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

Uma indicação sobre se esta chamada foi ou não abandonada na retenção, neste segmento. Os valores válidos para HOLDABN são 0, o que significa que a chamada não foi abandonada na retenção, e 1, significando que “sim”, a chamada foi abandonada na retenção. O item HOLDABN aplica-se a todas as chamadas que o agente colocou em retenção.

HOLDABNCALLS

O item HOLDABNCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de vezes que os chamadores ACD a grupo/especialidade abandonaram a chamada enquanto ela estava em retenção.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

O número de vezes que os chamadores abandonaram chamadas em retenção. O item HOLDABNCALLS aplica-se a todas as chamadas que o agente colocou em retenção.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

O número de vezes que os chamadores abandonaram chamadas em retenção. O item HOLDABNCALLS aplica-se a todas as chamadas que o agente colocou em retenção.

Este item é cumulativo.

HOLDACDCALLS

O item HOLDACDCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas VDN

A quantidade de chamadas ACD a grupo/especialidade ou diretas a agentes que foram colocadas em retenção pelo menos uma vez.

Este item é cumulativo.

HOLDACDTIME

O item HOLDACDTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo em que as chamadas ACD a grupo/especialidade e diretas a agentes ficaram em retenção no telefone do agente. Isso inclui o tempo que o agente utiliza em chamadas AUXIN ou AUXOUT com a chamada ACD em retenção.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de tempo que os chamadores ACD a grupo/especialidade ou diretos ao agente ficaram em retenção.

Este item é cumulativo.

HOLDCALLS

O item HOLDCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de chamadas ACD a grupo/especialidade que foram colocadas em retenção pelo menos uma vez.

HOLDCALLS inclui HOLDABNCALLS.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de chamadas que foram colocadas em retenção pelo menos uma vez. HOLDCALLS inclui HOLDABNCALLS. O item HOLDCALLS aplica-se a todas as chamadas que o agente tenha colocado em retenção.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de chamadas que foram colocadas em retenção pelo menos uma vez. HOLDCALLS incluem HOLDABNCALLS e HOLDACDCALLS. O item HOLDCALLS aplica-se a todas as chamadas que o agente tenha colocado em retenção.

Este item é cumulativo.

HOLDTIME

O item HOLDTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo que os chamadores ACD a grupo/especialidade ficaram em retenção.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo que os chamadores ACD a grupo/especialidade ficaram em retenção. HOLDTIME inclui HOLDACDTIME.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de tempo que os chamadores ficaram em retenção. HOLDTIME inclui HOLDACDTIME. HOLDTIME aplica-se a todas as chamadas que o agente coloca em retenção.

Este item é cumulativo.

I_ACDAUX_OUTTIME

O item I_ACDAUX_OUTTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, que os agentes utilizaram para discar e conversar em chamadas AUXOUT com uma chamada ACD a grupo/especialidade para este grupo/especialidade em retenção. Em um ambiente de tratamento de chamadas múltiplas com agentes em várias especialidades, a chamada ACD para esta especialidade deve ter sido a última chamada ACD colocada em retenção antes de o agente ter feito a chamada AUXOUT.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, em que o agente ficou conversando em chamadas AUXOUT com pelo menos uma chamada ACD a grupo/especialidade ou direta ao agente em retenção.

Este item é cumulativo.

I_ACDAUXINTIME

O item I_ACDAUXINTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, em que os agentes estavam conversando em chamadas AUXIN com uma chamada ACD a grupo/especialidade em retenção, cujo SPLIT é OLDEST_LOGON.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, que o agente ficou conversando em chamadas AUXIN com pelo menos uma chamada ACD a grupo/especialidade ou direta ao agente em retenção. Para agentes, em múltiplos grupos/especialidades, este tempo é registrado no registro de SPLIT que tiver o OLDEST_LOGON (o logon mais antigo).

Este item é cumulativo.

I_ACDOTHERTIME

O item I_ACDOTHERTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, que os agentes utilizaram no estado OTHER com uma chamada ACD a grupo/especialidade em retenção. Exemplos do estado OTHER incluem discagem de chamada de saída, uma chamada tocando em ramais, ou chamadas em espera sem qualquer outro estado selecionado.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, que o agente utilizou no estado OTHER com pelo menos uma chamada ACD a grupo/especialidade ou direta ao agente em retenção. Exemplos do estado OTHER incluem discagem de chamada de saída, uma chamada tocando em ramais, ou chamadas em espera sem qualquer outro estado selecionado.

Este item é cumulativo.

I_ACDTIME

O item I_ACDTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, em que os agentes estavam em chamadas ACD a grupo/especialidade. I_ACDTIME inclui tempo em O_ACDCALLS e ACDCALLS. I_ACDTIME inclui I_ACDTIME_R1 e I_ACDTIME_R2 quando agentes reserva são utilizados.

I_ACDTIME_R1 e I_ACDTIME_R2 estão disponíveis no Supervisor de Nível de Serviço do Advocate.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, em que o agente ficou conversando em chamadas ACD para este SPLIT.

I_ACDTIME inclui tempo em O_ACDCALLS. I_ACDTIME não inclui HOLDTIME.

Este item é cumulativo.

I_ACDTIME_R1

O item I_ACDTIME_R1 aparece na seguinte tabela do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

O tempo, durante o intervalo de coleta, em que agentes do Nível de Reserva 1 estavam em chamadas ACD para esta especialidade. I_ACDTIME_R1 inclui o tempo em chamadas ACD de saída estabelecidas por um adjunto. Os agentes do Nível de Reserva 1 continuarão a acumular I_ACDTIME_R1 se a especialidade retornar para Normal, enquanto uma chamada ACD estiver ativa.

I_ACDTIME_R1 está disponível no Supervisor de Nível de Serviço do Advocate.

Este item é cumulativo.

I_ACDTIME_R2

O item I_ACDTIME_R2 aparece na seguinte tabela do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

O tempo, durante o intervalo de coleta, em que agentes do Nível de Reserva 2 estavam em chamadas ACD para esta especialidade. Inclui o tempo em chamadas ACD de saída estabelecidas por um adjunto. Os agentes do Nível de Reserva 2 continuarão a acumular I_ACDTIME_R2 se a especialidade retornar para Normal, enquanto uma chamada ACD estiver ativa.

I_ACDTIME_R2 está disponível no Supervisor de Nível de Serviço do Advocate.

Este item é cumulativo.

I_ACWINTIME

O item I_ACWINTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, em que os agentes estavam em ACW para este grupo/especialidade e em chamadas de entrada em ramais. O ACW pode estar associado a uma chamada ACD a grupo/especialidade ou não estar associado a chamadas. I_ACWINTIME não inclui o tempo em que as chamadas de entrada em ramais ficaram em retenção.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, em que o agente estava em ACW e em chamadas de entrada em ramais. I_ACWINTIME inclui ACW para chamadas ACD a grupo/especialidade e ACW não associado a chamadas. I_ACWINTIME não inclui o tempo em que as chamadas ACD de entrada ficaram em retenção.

Este item é cumulativo.

I_ACWOUTTIME

O item I_ACWOUTTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, em que os agentes estavam em ACW para este grupo/especialidade e em chamadas de saída em ramais. O ACW pode estar associado a uma chamada ACD a grupo/especialidade ou não estar associado a chamadas. I_ACWOUTTIME não inclui o tempo em que as chamadas de saída em ramais ficaram em retenção.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, em que o agente estava em ACW e em chamadas de saída em ramais. I_ACWOUTTIME inclui ACW para chamadas ACD a grupo/especialidade e ACW não associado a chamadas. I_ACWOUTTIME não inclui o tempo em que as chamadas ACWOUT ficaram em retenção.

Este item é cumulativo.

I_ACWTIME

O item I_ACWTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, em que os agentes estavam em ACW neste grupo/especialidade. O ACW pode estar associado a uma chamada ACD a grupo/especialidade ou não estar associado a chamadas. I_ACWTIME inclui I_ACWINTIME e I_ACWOUTTIME. I_ACWTIME inclui I_ACWTIME_R1 e I_ACWTIME_R2 quando agentes reserva são utilizados.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo durante o intervalo de coleta em que o agente está em ACW. Isso inclui ACW para chamadas ACD a grupo/especialidade e ACW não associado a chamadas. I_ACWINTIME e I_ACWOUTTIME incluem o tempo em ACW para chamadas diretas a agentes, de entrada e de saída, mas I_ACWTIME não inclui este tempo. Portanto, a soma de I_ACWINTIME e I_ACWOUTTIME pode ser maior que I_ACWTIME. I_ACWTIME inclui as partes de I_ACWINTIME e I_ACWOUTTIME que não estão associados às chamadas diretas ao agente.

Este item é cumulativo.

I_ACWTIME_R1

O item I_ACWTIME_R1 está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

Tempo durante o intervalo de coleta em que agentes de Nível de Reserva 1 estavam em ACW nesta especialidade, fosse o ACW associado a uma chamada ACD a grupo/especialidade ou não associado a chamadas. Esse item inclui o tempo em que os agentes em POS_AT (pós-atendimento) gastam em chamadas a ramal de entrada ou em chamadas a ramal de saída. (ACWINTIME e ACWOUTIME estão incluídos no banco de dados e não se decompõem em itens R1 separados.) Os Agentes de Nível de Reserva 1 continuarão a ser acumulados em I_ACWTIME_R1 se a especialidade retornar para Normal enquanto o agente estiver em ACW ou em uma chamada ACD e entrar em ACW após a conclusão da chamada.

I_ACWTIME_R1 está disponível no Supervisor de Nível de Serviço do Advocate.

Este item é cumulativo.

I_ACWTIME_R2

O item I_ACWTIME_R2 está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

Tempo durante o intervalo de coleta em que agentes de Nível de Reserva 2 estavam em ACW nesta especialidade, fosse o ACW associado a uma chamada ACD a grupo/especialidade ou não associado a chamadas. Esse item inclui o tempo em que os agentes em POS_AT (pós-atendimento) gastam em chamadas a ramal de entrada ou em chamadas a ramal de saída. (ACWINTIME e ACWOUTIME estão incluídos no banco de dados e não se decompõem em itens R2 separados.) Os Agentes de Nível de Reserva 2 continuarão a ser rastreados em I_ACWTIME_R2 se a especialidade retornar para Normal enquanto o agente estiver em ACW ou em uma chamada ACD e entrar em ACW após a conclusão da chamada.

I_ACWTIME_R2 está disponível no Supervisor de Nível de Serviço do Advocate.

Este item é cumulativo.

I_ARRIVED

O item I_ARRIVED está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas VDN

A quantidade de chamadas que alcançaram este VDN durante este intervalo.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de chamadas que alcançaram este Grupo/Especialidade durante este intervalo. Este item é cumulativo.

I_AUTORESERVETIME

O item I_AUTORESERVETIME aparece nas tabelas de grupo/especialidade

Esse item armazena o tempo durante o intervalo de coleta em que, pelo menos, um agente foi reservado automaticamente para essa especialidade.

I_AUXINTIME

O item I_AUXINTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, em que o agente estava no modo AUX OU AVAILABLE e em uma chamada de entrada em ramais. I_AUXINTIME inclui o tempo de duração quando uma chamada ACD, AUXIN ou AUXOUT é colocada em retenção e o tempo que o agente fica nas chamadas de entrada em ramais, e SPLIT é OLDEST_LOGON. I_AUXINTIME inclui I_ACDAUXINTIME, mas não inclui o tempo em que essas chamadas ficaram em retenção.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Grupo/Especialidade

Tempo durante o intervalo de coleta em que os agentes estavam no modo AUX ou AVAILABLE e em uma chamada de entrada em ramais. I_AUXINTIME inclui o tempo de duração quando uma chamada ACD, AUXIN ou AUXOUT é colocada em retenção e o tempo que o agente fica nas chamadas de entrada em ramais. I_AUXINTIME inclui I_ACDAUXINTIME, mas não inclui o tempo gasto em retenção por chamadas de entrada a ramal.

Este item é cumulativo.

I_AUXOUTTIME

O item I_AUXOUTTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, em que o agente estava em modo de trabalho AUX, AVAILABLE; tinha uma chamada ACD, AUXIN ou AUXOUT em retenção; e estava em chamadas de saída em ramais. Se o agente estava em modo de trabalho AUX, AVAILABLE, ou tinha uma chamada AUXIN ou AUXOUT em retenção, o tempo de duração de AUXOUT e as chamadas são registrados para o SPLIT que é OLDEST_LOGON. Se o agente tinha uma chamada ACD em retenção, o SPLIT é o grupo/especialidade associado à última chamada ACD colocada em retenção. I_AUXOUTTIME inclui I_ACDAUX_OUTTIME, mas não inclui o tempo que as chamadas ficaram em retenção.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, em que o agente estava em modo de trabalho AUX, AVAILABLE; tinha uma chamada AUXIN ou AUXOUT em retenção; e estava em chamadas de saída em ramais. Não inclui o tempo gasto em retenção por chamadas de saída do ramal.

Este item é cumulativo.

I_AUXSTBYTIME

O item I_AUXSTBYTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

O tempo, durante o intervalo de coleta, em que um Agente estava no estado de trabalho AUX, enquanto a especialidade era Normal. Esse item do banco de dados é válido apenas para agentes administrados como Nível de Reserva 1 ou Nível de Reserva 2 para uma especialidade.

Se a especialidade mudar de Normal para Sobrecarga 1 ou de Sobrecarga 1 para Sobrecarga, dependendo se o Agente for Reserva 1 ou Reserva 2, ele irá parar de acumular I_AUXSTBYTIME e começará a acumular I_AUXTIME.

I_AUXSTBYTIME não está incluído em I_STAFFTIME ou I_AUXTIME.

Nota:
Quando a especialidade for Normal, o tempo do Agente Reserva individual para a especialidade em questão será rastreado como I_OTHERSTBYTIME e I_AUXSTBYTIME.

I_AUXSTBYTIME está disponível no Supervisor de Nível de Serviço do Advocate.

Este item é cumulativo.

I_AUXSTBYTIME_R1

O item I_AUXSTBYTIME_R1 está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

Tempo durante o intervalo de coleta em que os agentes de Nível de Reserva 1 estavam no modo de AUX e em aguardo porque a especialidade não estava em sobrecarga 1 ou 2. Diferente de I_AUXTIME, esse item não é subdividido em itens separados para direção de chamada ou códigos de motivo. Se a especialidade mudar de Normal para sobrecarga 1, o agente irá parar de acumular I_AUXSTBYTIME_R1 e começará a acumular I_AUXTIME_R1.

I_AUXSTBYTIME R1 está disponível no Supervisor de Nível de Serviço do Advocate.

Este item é cumulativo.

I_AUXSTBYTIME_R2

O item I_AUXSTBYTIME_R2 está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

Tempo durante o intervalo de coleta em que os agentes de Nível de Reserva 2 estavam no modo de AUX e em aguardo porque a especialidade não estava em sobrecarga 2. Diferente de I_AUXTIME, esse item não é subdividido em itens separados para direção de chamada ou códigos de motivo. Se a especialidade mudar de sobrecarga 1 para sobrecarga 2, o agente não mais acumulará em I_AUXSTBYTIME_R2 e começará a acumular em I_AUXTIME_R2.

I_AUXSTBYTIME R2 está disponível no Supervisor de Nível de Serviço do Advocate.

Este item é cumulativo.

I_AUXTIME

O item I_AUXTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, em que os agentes estavam em AUX nesta especialidade. I_AUXTIME inclui I_AUXTIME0, I_AUXTIME10 até I_AUXTIME99, I_AUXINTIME, I_AUXOUTTIME, I_TAUXTIME.

I_AUXTIME inclui I_AUXTIME_R1 e I_AUXTIME_R2 quando os agentes reserva estão ativos. I_AUXTIME não inclui I_AUXSTBYTIME_R1 e I_AUXSTBYTIME_R2.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo em que o tronco esteve em AUX. Quando um agente está no modo AUX em vários grupos/especialidades, este tempo é registrado em cada grupo/especialidade no qual o agente está em AUX.

Os Agentes Reserva acumulam I_AUXTIME somente quando a especialidade está em sobrecarga 1; ou quando um agente reserva muda de ativa para em aguardo e, neste caso, I_AUXTIME pára de acumular e I_AUXSTBYTIME começa a acumular para esse agente.

I_AUXTIME inclui I_AUXINTIME e I_AUXOUTTIME. I_AUXTIME não inclui I_AUXSTBYTIME.

Este item é cumulativo.

I_AUXTIME_R1

O item I_AUXTIME_R1 está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

Tempo durante o intervalo de coleta em que os agentes de Nível de Reserva 1 ficaram no modo AUX para esta especialidade enquanto a especialidade estava em sobrecarga 1. Isso inclui todos os períodos em AUX, inclusive as chamadas em ramais no estado AUX. Diferente de I_AUXTIME, esse item não é subdividido em itens separados para direção de chamada ou códigos de motivo. Se a especialidade mudar de sobrecarga 1 para Normal, o agente não mais acumulará em I_AUXTIME_R1 e começará a acumular em I_AUXSTBYTIME_R1.

I_AUXTIME_R1 está disponível no Supervisor de Nível de Serviço do Advocate.

Este item é cumulativo.

I_AUXTIME_R2

O item I_AUXTIME_R2 está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

Tempo durante o intervalo de coleta em que os agentes de Nível de Reserva 2 ficaram no modo AUX nesta especialidade enquanto a especialidade estava em sobrecarga 2. Isso inclui todos os períodos em AUX, inclusive as chamadas em ramais no estado AUX. Diferente de I_AUXTIME, esse item não é subdividido em itens separados para direção de chamada ou códigos de motivo. Se a especialidade mudar de sobrecarga 2 para sobrecarga 1, o agente não mais acumulará em I_AUXTIME_R2 e começará a acumular em I_AUXSTBYTIME_R2.

I_AUXTIME_R2 está disponível no Supervisor de Nível de Serviço do Advocate.

Este item é cumulativo.

I_AUXTIME0

O item I_AUXTIME0 está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

O tempo, durante o intervalo de coleta, em que os agente ficaram em AUX para o código de motivo 0 neste grupo/especialidade. Inclui o tempo em chamadas do ramal deste modo de trabalho AUX. Nos servidores de comunicação com códigos de motivo de AUX ativos, isso representa o tempo gasto pelos agentes no modo “sistema” AUX. Nos servidores de comunicação sem o recurso EAS e códigos de motivo de AUX ativos e anteriores a R5, I_AUXTIME0 é igual a I_AUXTIME.

Este item é cumulativo.

I_AUXTIME1 até I_AUXTIME9

O item I_AUXTIME1 até I_AUXTIME9 aparece nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, em que os agente ficaram em AUX para cada código de motivo de 1 a 9 nesta especialidade. Isto inclui o tempo em chamadas do ramal a partir de cada estado AUX. Este recurso está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o EAS e o recurso do Código de motivo AUX.

Este item é cumulativo.

I_AUXTIME10 até I_AUXTIME99

Nota:
Os itens I_AUXTIME10 a 99 estão disponíveis caso adquira o recurso dos códigos de motivo AUX expandidos.

Os itens I_AUXTIME10 até I_AUXTIME99 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, em que os agente ficaram em AUX para cada código de motivo de 10 a 99 nesta especialidade. Isto inclui o tempo em chamadas do ramal a partir de cada estado AUX. Este recurso está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o EAS e o recurso do Código de motivo AUX.

Este item é cumulativo.

I_AVAILTIME

O item I_AVAILTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, em que os agentes estavam disponíveis para chamadas deste grupo/especialidade.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, em que o agente estava disponível para chamadas ACD neste grupo/especialidade. Este item é cumulativo.

I_BEHINDTIME

O item I_BEHINDTIME aparece nas tabelas de grupo/especialidade.

Esse item armazena o tempo durante o qual uma especialidade pode não cumprir a porcentagem de nível de serviço almejado atribuído e nenhum agente foi reservado automaticamente.

I_DA_ACDTIME

O item I_DA_ACDTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

Tempo durante o intervalo de coleta utilizado pelo agente em conversação nas chamadas ACD diretas a agentes que estavam enfileiradas para este grupo/especialidade. I_DA_ACDTIME é um subconjunto de I_OTHERTIME. O item I_DA_ACDTIME está disponível com o recurso ASAI ou EAS.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, que o agente utilizou em conversação nas chamadas diretas a agentes. I_DA_ACDTIME não inclui HOLDTIME. O item I_DA_ACDTIME está disponível com o recurso ASAI ou EAS.

Este item é cumulativo.

I_DA_ACWTIME

O item I_DA_ACWTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo que os agentes utilizaram em ACW para chamadas ACD diretas a agentes que aguardavam na fila deste grupo/especialidade. I_DA_ACWTIME é um subconjunto de I_OTHERTIME. O item I_DA_ACWTIME está disponível com o recurso ASAI ou EAS.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, em que o agente estava em ACW associado a chamadas ACD diretas a agentes. O item I_DA_ACWTIME está disponível com o recurso ASAI ou EAS.

Este item é cumulativo.

I_INOCC

O item I_INOCC está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade total de tempo, durante o intervalo de coleta, em que os troncos no grupo de troncos ficaram ocupados com chamadas de entrada. Se uma chamada de entrada em um tronco medido for transferida para fora do servidor de comunicação, o tronco de entrada permanece em uso para a chamada e o tempo de retenção do tronco é calculado até que o chamador desligue ou a chamada seja liberada.

Este item é cumulativo.

Tabelas de troncos

A quantidade total de tempo, durante o intervalo de coleta, em que o tronco ficou ocupado com chamadas de entrada. Se uma chamada de entrada em um tronco medido for transferida para fora do servidor de comunicação, o tronco de entrada permanece em uso para a chamada e o tempo de retenção do tronco é calculado até que o chamador desligue ou a chamada seja liberada.

Este item é cumulativo.

I_NORMTIME

O item I_NORMTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade total de tempo que a especialidade utilizou em todos os limiares de sobrecarga administrados.

O item I_NORMTIME está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS.

Este item é cumulativo.

I_OL1TIME

O item I_OL1TIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo que a especialidade utilizou no limiar de sobrecarga 1.

O item I_OL1TIME está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS.

Este item é cumulativo.

I_OL2TIME

O item I_OL2TIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo que a especialidade utilizou no limiar de sobrecarga 2.

O item I_OL2TIME está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS.

Este item é cumulativo.

I_OTHERSTBYTIME

O item I_OTHERSTBYTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

Tempo durante o intervalo de coleta em que o Agente ficou conectado na especialidade e em aguardo porque a especialidade não estava no estado de sobrecarga 1 ou 2. Esse item do banco de dados é válido apenas para agentes administrados como Nível de Reserva 1 ou Nível de Reserva 2 para uma especialidade.

Nota:
Os agentes do Nível de Reserva 1 que estiverem trabalhando em uma chamada para outra especialidade, quando a especialidade reserva muda para uma condição de sobrecarga, deixam de ser rastreados como I_OTHERSTBYTIME_R1 e começam a ser rastreados como I_OTHERTIME_R1.

I_OTHERSTBYTIME está disponível no Supervisor de Nível de Serviço do Advocate.

I_OTHERSTBYTIME não é incluído em I_STAFFTIME ou I_OTHERTIME.

Este item é cumulativo.

I_OTHERSTBYTIME_R1

O item I_OTHERSTBYTIME_R1 está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

O tempo, durante o intervalo de coleta, em que agentes do Nível de Reserva 1 estavam conectados nesta especialidade e em aguardo. I_OTHERSTBYTIME_R1 é acumulado enquanto a especialidade (para a qual o agente é do Nível de Reserva 1) é Normal.

I_OTHERSTBYTIME não é incluído em I_STAFFTIME, I_OTHERTIME ou I_OTHERTIME_R1.

Nota:
Os agentes do Nível de Reserva 1 que estiverem trabalhando em uma chamada para outra especialidade, quando a especialidade reserva muda para uma condição de sobrecarga, deixam de ser rastreados como I_OTHERSTBYTIME_R1 e começam a ser rastreados como I_OTHERTIME_R1.

I_OTHERSTBYTIME_R1 está disponível no Supervisor de Nível de Serviço do Advocate.

Este item é cumulativo.

I_OTHERSTBYTIME_R2

O item I_OTHERSTBYTIME_R2 está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

Tempo durante o intervalo de coleta em que agentes do Nível de Reserva 2 estavam em serviço nesta especialidade e em aguardo. I_OTHERSTBYTIME_R2 é acumulado enquanto a especialidade (para a qual o agente é do Nível de Reserva 2) não está em sobrecarga 2.

Nota:

Os agentes do Nível de Reserva 2 que estiverem trabalhando em uma chamada para outra especialidade, quando a especialidade reserva muda para uma condição de sobrecarga, deixarão de ser rastreados como I_OTHERSTBYTIME_R2 e começarão a ser rastreados como I_OTHERTIME_R2.

I_OTHERSTBYTIME_R2 está disponível no Supervisor de Nível de Serviço do Advocate.

Este item é cumulativo.

I_OTHERTIME

O item I_OTHERTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, que os agentes utilizaram para fazer outros trabalhos. I_OTHERTIME é coletado para o período após a ativação do enlace com o servidor de comunicação ou após o logon do agente, e antes de o CMS receber notificação do servidor de comunicação sobre o status do agente.

Enquanto o agente está em Operação Manual ou Operação Automática, outros trabalhos para este grupo/especialidade incluem a quantidade de tempo utilizado na execução do seguinte:

- O agente coloca qualquer chamada em retenção e não executa nenhuma outra ação.
- O agente está em uma chamada direta ao agente ou em POS_AT para uma chamada direta ao agente.
- O agente está discando para realizar uma chamada ou para ativar um recurso.
- Uma chamada em ramais ou uma chamada ACD direta ao agente está tocando sem qualquer outra atividade.
- A quantidade de tempo em que os agentes ficaram conectados a vários grupos/especialidades enquanto faziam algum trabalho para outro grupo/especialidade que não este.

Com o recurso EAS e de tratamento de chamadas múltiplas, os agentes ficam disponíveis em outras especialidades de tratamento de chamada, porém não nesta especialidade. I_OTHERTIME inclui I_ACDOTHERTIME, I_DA_ACDTIME, I_DA_ACWTIME.

I_OTHERTIME inclui I_OTHERTIME_R1 e I_OTHERTIME_R2.

I_OTHERTIME não inclui I_OTHERSTBYTIME_R1 ou I_OTHERSTBYTIME_R2.

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo em que o agente estava fazendo outros trabalhos. Os agentes reserva somente acumulam I_OTHERTIME quando a especialidade está em sobrecarga 1 ou 2.

I_OTHERTIME inclui I_ACDOTHERTIME, I_DA_ACDTIME e I_DA_ACWTIME.

I_OTHERTIME não inclui I_OTHERSTBYTIME.

Este item é cumulativo.

I_OTHERTIME_R1

O item I_OTHERTIME_R1 está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

Tempo durante o intervalo de coleta em que os agentes de Nível de Reserva 1 ficaram fazendo outros trabalhos enquanto a especialidade estava em sobrecarga 1.

I_OTHERTIME_R1 é coletado para o período de tempo após a ativação do enlace com o servidor de comunicação ou após o logon do agente, e antes de o CMS receber notificação do servidor de comunicação sobre o status do agente. Outros trabalhos incluem: enquanto no modo Operação Automática ou Operação Manual, o agente colocou qualquer chamada em retenção e não realizou qualquer outra ação; o agente tinha uma chamada direta ao agente; tocando e estava em uma chamada direta ao agente; ou em ACW para uma chamada direta ao agente; o agente discou para realizar uma chamada ou para ativar um recurso; ou uma chamada de entrada no ramal tocou no terminal do agente sem qualquer outra atividade. Também inclui o tempo em que os agentes Reserva estavam conectados em múltiplas especialidades e realizando trabalho para uma especialidade diferente desta (com uma chamada ACD tocando, conversando em uma chamada ACD ou em POS_AT para uma especialidade diferente desta).

Se a especialidade mudar de sobrecarga 1 para Normal, o agente não mais acumulará em I_OTHERTIME_R1 e começará a acumular em I_OTHERSTBYTIME_R1.

I_OTHERTIME_R1 não inclui I_OTHERSTBYTIME_R1.

I_OTHERTIME_R1 está disponível no Supervisor de Nível de Serviço do Advocate.

Este item é cumulativo.

I_OTHERTIME_R2

O item I_OTHERTIME_R2 está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

Tempo durante o intervalo de coleta em que os agentes de Nível de Reserva 2 ficaram fazendo outros trabalhos enquanto a especialidade estava em sobrecarga 2.

I_OTHERTIME_R2 é coletado para o período de tempo após a ativação do enlace com o servidor de comunicação ou após o logon do agente, e antes de o servidor CMS receber notificação do servidor de comunicação sobre o status do agente. Outros trabalhos incluem: enquanto no modo Operação Automática ou Operação Manual, o agente colocou qualquer chamada em retenção e não realizou qualquer outra ação; o agente tinha uma chamada direta ao agente tocando e estava em uma chamada direta ao agente ou em ACW para uma chamada direta ao agente; o agente discou para realizar uma chamada ou para ativar um recurso; ou uma chamada de entrada no ramal tocou no terminal do agente sem qualquer outra atividade. Também inclui o tempo em que os agentes Reserva estavam conectados em múltiplas especialidades e realizando trabalho para uma especialidade diferente desta (com uma chamada ACD tocando, conversando em uma chamada ACD ou em POS_AT para uma especialidade diferente desta).

Se a especialidade mudar de sobrecarga 2 para sobrecarga 1, o agente não mais acumulará em I_OTHERTIME_R2 e começará a acumular em I_OTHERSTBYTIME_R2.

I_OTHERTIME_R2 não inclui I_OTHERSTBYTIME_R2.

I_OTHERTIME_R2 está disponível no Supervisor de Nível de Serviço do Advocate.

Este item é cumulativo.

I_OUTOCC

O item I_OUTOCC está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, em que os troncos no grupo de troncos ficaram ocupados com chamadas de saída.

Este item é cumulativo.

Tabelas de troncos

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, em que este tronco ficou ocupado com chamadas de saída.

Este item é cumulativo.

I_RINGTIME

O item I_RINGTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, em que havia chamadas tocando nos agentes para este grupo/especialidade. Se o agente mudar os modos de trabalho ou atender/realizar outra chamada em vez de atender à chamada que está tocando, I_RINGTIME interromperá a acumulação. RINGTIME é a quantidade de tempo que o chamador espera enquanto a chamada toca; este item independe da atividade do agente. Com tratamento forçado de múltiplas chamadas, se uma chamada ACD tocar no telefone do agente enquanto o agente estiver conversando em outra chamada, I_RINGTIME não será acumulado. I_RINGTIME inclui I_RINGTIME_R1 e I_RINGTIME_R2 quando os agentes reserva estão ativos.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, em que havia chamadas ACD diretas a agentes ou a grupo/especialidade tocando. Se o agente mudar o modo de trabalho ou fizer/receber outra chamada ao invés de atender a chamada que está tocando, I_RINGTIME interromperá a acumulação. RINGTIME é a quantidade de tempo que o chamador espera enquanto a chamada toca; este item independe da atividade do agente.

Este item é cumulativo.

I_RINGTIME_R1

O item I_RINGTIME_R1 está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

O tempo, durante o intervalo de coleta, em que os agentes do Nível de Reserva 1 estavam no estado tocando com chamadas para esta especialidade. Os agentes do Nível de Reserva 2 continuarão a acumular I_RINGTIME_R1 se a especialidade retornar para Normal, enquanto uma chamada estiver tocando.

I_RINGTIME_R1 está disponível no Supervisor de Nível de Serviço do Advocate.

Este item é cumulativo.

I_RINGTIME_R2

O item I_RINGTIME_R2 está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

O tempo, durante o intervalo de coleta, em que os agentes do Nível de Reserva 2 estavam no estado tocando com chamadas para esta especialidade. Os agentes do Nível de Reserva 2 continuarão a acumular I_RINGTIME_R2 se a especialidade retornar para Normal, enquanto uma chamada estiver tocando.

I_RINGTIME_R2 está disponível no Supervisor de Nível de Serviço do Advocate.

Este item é cumulativo.

I_STAFFTIME

O item I_STAFFTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo durante o intervalo de coleta em que os agentes permaneceram conectados. I_STAFFTIME inclui I_ACDTIME, I_ACWTIME, I_AUXTIME, I_AVAILTIME, I_OTHERTIME e I_RINGTIME.

Nota:
No Service Level Supervisor, I_STAFFTIME inclui somente o tempo em que os agentes reserva estão ativados nesta especialidade. I_STAFFTIME não inclui I_OTHERSTBYTIME_R1, I_OTHERSTBYTIME_R2, I_AUXSTBYTIME_R1 ou I_AUXSTBYTIME_R2.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, em que o agente estava conectado a este grupo/especialidade. Os agentes reserva somente acumulam STAFFTIME quando a especialidade está em sobrecarga 1 ou 2.

I_STAFFTIME inclui I_AUXTIME, I_AVAILTIME, I_ACDTIME, I_ACWTIME, I_DA_ACDTIME, I_DA_ACWTIME, I_OTHERTIME e I_RINGTIME.

I_STAFFTIME não inclui I_AUXSTBYTIME ou I_OTHERSTBYTIME.

Este item é cumulativo.

I_TAUXTIME

O item I_TAUXTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo que os agentes especialistas neste grupo/especialidade ficaram no modo AUX. Isto inclui o tempo em chamadas AUXIN ou AUXOUT recebidas ou colocadas sem uma chamada ACD em retenção. O tempo em chamadas AUXIN ou AUXOUT com uma chamada ACD em retenção é rastreado em I_ACDAUXINTIME e I_ACDAUX_OUTTIME. O item I_TAUXTIME está disponível com o recurso EAS.

Este item é cumulativo.

I_TAVAILTIME

O item I_TAVAILTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo em que os agentes especialistas neste grupo/especialidade estavam livres para receber chamadas para esse grupo/especialidade. O item I_TAVAILTIME está disponível com o recurso EAS.

Este item é cumulativo.

I_TOTHERTIME

O item I_TOTHERTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo em que os agentes especialistas ficam no estado OTHER. O item I_TOTHERTIME está disponível com o recurso EAS.

Este item é cumulativo.

II_DIGITS

O item II_DIGITS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabela de Exceções de Rastreamento de Chamadas Maliciosas

Os dígitos Indicadores de Informação que especificam o tipo de linha de origem usada pelo chamador.

ILN

O item ILN está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas VDN

O número de linha interno (ILN) do ramal VDN. Esse número é utilizado internamente pelo CMS para rastrear dados sobre o VDN.

Este é um item administrativo.

INACW (tempo real)

O item INACW está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes que estão atualmente em ACW para este grupo/especialidade. Este item inclui os agentes em chamadas ACWIN ou ACWOUT, assim como os agentes em ACW não associado a uma chamada ACD. Não inclui os agentes em POS_AT para chamadas ACD diretas a agentes. INACW inclui ONACWIN e ONACWOUT.

Este é um item de status.

INAUX (tempo real)

O item INAUX está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes que estão atualmente em modo de trabalho AUX para todos os grupos/especialidades, ou em chamadas AUXIN ou AUXOUT. INAUX inclui INAUX0, INAUX1 até INAUX9, ONACDAUXOUT, ONAUXIN e ONAUXOUT.

Este é um item de status.

INAUX0 (tempo real)

O item INAUX0 está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes que estão atualmente em modo AUX com código de motivo 0 (zero) para todos os grupos/especialidades, inclusive os agentes em chamadas AUXIN ou AUXOUT. Nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS e códigos de motivo, o código de motivo 0 (zero) é utilizado para modo “sistema” AUX.

Este é um item de status.

INAUX1 até INAUX9 (tempo real)

Os itens INAUX1 até INAUX9 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes que estão atualmente em modo AUX com código de motivo 1 a 9 para todos os grupos/especialidades, inclusive os agentes em chamadas AUXIN ou AUXOUT. Os itens INAUX1 a INAUX9 estão disponíveis nos servidores de comunicação Avaya com EAS e recursos de códigos de motivo. Este é um item de status.

INAUX10 até INAUX99 (tempo real)

Nota:
Os itens INAUX10 a 99 estão disponíveis caso adquira o recurso dos códigos de motivo AUX expandidos.

Os itens INAUX10 até INAUX99 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes que estão atualmente em modo AUX com código de motivo 10 a 99 para todos os grupos/especialidades, inclusive os agentes em chamadas AUXIN ou AUXOUT. Os itens INAUX10 a INAUX99 estão disponíveis nos servidores de comunicação Avaya com EAS e recursos de códigos de motivo. Este é um item de status.

INBOUND (tempo real)

O item INBOUND está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de troncos no grupo de troncos que estão atualmente ocupados em chamadas de entrada.

Este é um item de status.

INCALLS

O item INCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de chamadas de entrada transportadas por este TKGRP e que foram completadas durante o intervalo de coleta. INCALLS incluem ABNCALLS, ACDCALLS, OTHERCALLS, CONNECTCALLS e TRANSFERRED. INCALLS = ACDCALLS + ABNCALLS + OTHERCALLS.

Este item é cumulativo.

Tabelas de troncos

Quantidade de chamadas de entrada transportadas por este tronco que completaram durante o intervalo de coleta. Este item inclui chamadas com tempos curtos de retenção (SHORTCALLS). INCALLS = ABNCALLS + ACDCALLS + OTHERCALLS

Este item é cumulativo.

Tabelas de vetor

A quantidade de chamadas de entrada processadas por este vetor. INCALLS incluem ABNCALLS, RINGCALLS, INFLOWCALLS e OTHERCALLS. INCALLS = ACDCALLS + ABNCALLS + OTHERCALLS

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de chamadas de entrada direcionadas para este VDN. INCALLS incluem ABNCALLS, INFLOWCALLS, OTHERCALLS, RETURNCALLS e RINGCALLS. INCALLS = ABNCALLS + ACDCALLS + OTHERCALLS

Este item é cumulativo.

INCOMPLETE

O item INCOMPLETE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

Uma indicação sobre se os dados estão ou não completos para este intervalo de coleta. Os dados ficarão incompletos sempre que o enlace ficar inativo ou sempre que o rastreamento for abortado para chamadas, porque o tronco entrou em estado de ocupado em manutenção com uma chamada ativa ou porque ocorreram falhas de protocolo com coleta de dados ativa, ou quando o perfil de atendimento do grupo/especialidade ou VDN tiver sido alterado com coleta de dados ativa. Os valores para INCOMPLETE são 1, o que significa que nenhum dado está incompleto, e 0, significando que há dados incompletos. Este valor nas tabelas diário, semanal e mensal indica o número de intervalos incompletos no dia, semana ou mês.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

Uma indicação sobre se os dados estão ou não completos para este intervalo de coleta. Os dados ficarão incompletos sempre que o enlace ficar inativo ou sempre que o rastreamento for abortado para chamadas, porque o tronco entrou em estado de ocupado em manutenção com uma chamada ativa ou porque ocorreram falhas de protocolo com coleta de dados ativa, ou quando o perfil de atendimento do grupo/especialidade ou VDN tiver sido alterado com

coleta de dados ativa. Os valores para INCOMPLETE são 1, o que significa que nenhum dado está incompleto, e 0, significando que há dados incompletos. Este valor nas tabelas diário, semanal e mensal indica o número de intervalos incompletos no dia, semana ou mês. A alteração dos dados do perfil de atendimento do grupo/especialidade ou VDN enquanto a coleta de dados está ativa afeta apenas os dados do respectivo grupo/especialidade ou VDN.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Grupos de Troncos

Uma indicação sobre se os dados estão ou não completos para este intervalo de coleta. Os dados ficarão incompletos sempre que o enlace ficar inativo ou sempre que o rastreamento for abortado para chamadas, porque o tronco entrou em estado de ocupado em manutenção com uma chamada ativa ou porque ocorreram falhas de protocolo com coleta de dados ativa, ou quando o perfil de atendimento do grupo/especialidade ou VDN tiver sido alterado com coleta de dados ativa. Os valores para INCOMPLETE são 1, o que significa que nenhum dado está incompleto, e 0, significando que há dados incompletos. Este valor nas tabelas diário, semanal e mensal indica o número de intervalos incompletos no dia, semana ou mês.

Este item é cumulativo.

Tabelas de troncos

Uma indicação sobre se os dados estão ou não completos para este intervalo de coleta. Os dados ficarão incompletos sempre que o enlace ficar inativo ou sempre que o rastreamento for abortado para chamadas, porque o tronco entrou em estado de ocupado em manutenção com uma chamada ativa ou porque ocorreram falhas de protocolo com coleta de dados ativa, ou quando o perfil de atendimento do grupo/especialidade ou VDN tiver sido alterado com coleta de dados ativa. Os valores para INCOMPLETE são 1, o que significa que nenhum dado está incompleto, e 0, significando que há dados incompletos. Este valor nas tabelas diário, semanal e mensal indica o número de intervalos incompletos no dia, semana ou mês. A alteração dos dados do perfil de atendimento do grupo/especialidade ou VDN enquanto a coleta de dados está ativa afeta apenas os dados do respectivo grupo/especialidade ou VDN.

Este item é cumulativo.

Tabelas de vetor

Uma indicação sobre se os dados estão ou não completos para este intervalo de coleta. Os dados ficarão incompletos sempre que o enlace ficar inativo ou sempre que o rastreamento for abortado para chamadas, porque o tronco entrou em estado de ocupado em manutenção com uma chamada ativa ou porque ocorreram falhas de protocolo com coleta de dados ativa, ou quando o perfil de atendimento do grupo/especialidade ou VDN tiver sido alterado com coleta de dados ativa. Os valores para INCOMPLETE são 1, o que significa que nenhum dado está incompleto, e 0, significando que há dados incompletos. Este valor nas tabelas diário, semanal e mensal indica o número de intervalos incompletos no dia, semana ou mês.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

Uma indicação sobre se os dados estão ou não completos para este intervalo de coleta. Os dados ficarão incompletos sempre que o enlace ficar inativo ou sempre que o rastreamento for abortado para chamadas, porque o tronco entrou em estado de ocupado em manutenção com uma chamada ativa ou porque ocorreram falhas de protocolo com coleta de dados ativa, ou quando o perfil de atendimento do grupo/especialidade ou VDN tiver sido alterado com coleta de dados ativa. Os valores para INCOMPLETE são 1, o que significa que nenhum dado está incompleto, e 0, significando que há dados incompletos. Este valor nas tabelas diário, semanal e mensal indica o número de intervalos incompletos no dia, semana ou mês.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Códigos de Atividade de Chamada

Uma indicação sobre se os dados estão ou não completos para este intervalo de coleta. Os dados ficarão incompletos sempre que o enlace ficar inativo ou sempre que o rastreamento for abortado para chamadas, porque o tronco entrou em estado de ocupado em manutenção com uma chamada ativa ou porque ocorreram falhas de protocolo com coleta de dados ativa, ou quando o perfil de atendimento do grupo/especialidade ou VDN tiver sido alterado com coleta de dados ativa. Os valores para INCOMPLETE são 1, o que significa que nenhum dado está incompleto, e 0, significando que há dados incompletos. Este valor nas tabelas diário, semanal e mensal indica o número de intervalos incompletos no dia, semana ou mês. A alteração dos dados do perfil de atendimento do grupo/especialidade ou VDN enquanto a coleta de dados está ativa afeta apenas os dados do respectivo grupo/especialidade ou VDN para o qual foi feita a alteração.

Este item é cumulativo.

INFLAG

O item INFLAG está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de logon/logoff de agentes

Uma indicação sobre se o agente já está conectado quando o enlace do servidor de comunicação é iniciado. Os valores válidos são NULL, o que significa que o agente não está conectado, <, significando que o agente está conectado.

INFLOWCALLS

O item INFLOWCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de chamadas redirecionadas para a fila do grupo/especialidade a partir de outra fila.

Quando uma chamada deixa o VDN, por exemplo, por roteamento para outro VDN, ou deixa o processamento em vetor, por exemplo, por roteamento para grupo/especialidade, o próximo grupo/especialidade para o qual a chamada entra em fila não é creditado com um fluxo de entrada. As chamadas que tocam em um agente e são enfileiradas novamente ao mesmo grupo/especialidade pelo recurso Redirecionamento em Não Atendimento são contadas como fluxos de entrada para aquele grupo/especialidade.

Sem o recurso Vetorização, um fluxo de entrada é contado para as chamadas que saem da fila de um grupo e vão para outra fila de grupo.

Com o recurso Vetorização, as chamadas atendidas por um agente em um grupo/especialidade não principal são contadas como fluxos de entrada para aquele grupo/especialidade. As chamadas que são abandonadas enquanto tocam no telefone de um agente em um grupo/especialidade não principal também são contadas como fluxos de entrada para aquela especialidade.

Este item é cumulativo.

Tabelas de vetor

A quantidade de chamadas redirecionadas para este vetor por meio do comando de VDN "vetor de Go To" ou "rotear para", ou por meio do recurso Redirecionar quando não houver resposta para um VDN.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de chamadas redirecionados para o VDN por meio do comando de VDN "rotear para" ou por meio de Redirecionar quando não houver resposta para este VDN.

Este item é cumulativo.

INPROGRESS (tempo real)

O item INPROGRESS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de vetor

A quantidade de chamadas de entrada que estão sendo atualmente processadas por este VECTOR. INPROGRESS é aplicável até que o tratamento da chamada seja conhecido. As chamadas não serão mais contadas como INPROGRESS no vetor quando tiverem sido atendidas, abandonadas, escoadas do vetor, se estiverem no início de ocupado forçado, ou se forem interrompidas devido a uma desconexão forçada. INPROGRESS inclui INQUEUE e INRING.

Este é um item de status.

Tabelas VDN

A quantidade de chamadas de entrada que estão atualmente associadas a este VDN. As chamadas são consideradas em andamento no VDN até que sejam roteadas para outro VDN, roteadas para fora do servidor de comunicação, transferidas, ou até que o tronco que as está transportando fique livre. INPROGRESS inclui ATAGENT e INVECTOR.

Este é um item de status.

INQUEUE (tempo real)

O item INQUEUE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de chamadas ACD a grupo/especialidade que estão atualmente em espera na fila.

Este é um item de status.

Tabelas de vetor

A quantidade de chamadas INPROGRESS que estão atualmente em filas ACD a grupo/especialidade ou diretas a agentes.

Este é um item de status.

Tabelas VDN

A quantidade de chamadas INPROGRESS que estão atualmente em filas ACD a grupo/especialidade ou diretas a agentes.

Este é um item de status.

INRING (tempo real)

O item INRING está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de chamadas ACD a grupo/especialidade que estão atualmente tocando em posições de agentes deste grupo/especialidade.

Este é um item de status.

Tabelas de vetor

A quantidade de chamadas ACD a grupo/especialidade e diretas a agentes que são INPROGRESS e que, no momento, estão tocando em posições de agentes.

Este é um item de status.

Tabelas VDN

A quantidade de chamadas ACD a grupo/especialidade e diretas a agentes que são INPROGRESS e que, no momento, estão tocando em posições de agentes.

Este é um item de status.

INTERFLOWCALLS

O item INTERFLOWCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de OUTFLOWCALLS redirecionadas para um destino fora do servidor de comunicação.

Este item é cumulativo.

Tabelas de vetor

A quantidade de OUTFLOWCALLS redirecionadas para um destino fora do servidor de comunicação. INTERFLOWCALLS incluem LOOKFLOWCALLS (interfluxo com consulta e BSR bem-sucedidos) e DEFLECTCALLS (redirecionamentos NCR bem-sucedidos).

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de OUTFLOWCALLS redirecionadas para um destino fora do servidor de comunicação. INTERFLOWCALLS incluem LOOKFLOWCALLS (interfluxo com consulta e BSR bem-sucedidos) e DEFLECTCALLS (redirecionamentos NCR bem-sucedidos).

Este item é cumulativo.

INTERRUPTDEL

O item INTERRUPTDEL aparece nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

Se a chamada for entregue para um agente interrompido. Os valores válidos serão:

- 0 - O agente não é interrompido do modo AUX
- 1 - automático em interrupção
- 2 - manual em interrupção
- 3 - notificar interrupção

INTERRUPTED

O item INTERRUPTED aparece nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Rastreamento de Agentes

Esse item determina se o agente está disponível após ter sido interrompido de um estado de AUX passível de interrupção.

INTIME

O item INTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

O tempo de retenção do tronco para todas as INCALLS transportadas por troncos deste grupo e completadas durante o intervalo de coleta. O tempo de retenção do tronco é o período de tempo desde a captura inicial do tronco até a liberação do tronco. O tronco fica livre quando o chamador desliga, o agente libera ou o servidor de comunicação desconecta a chamada. Se uma chamada de entrada em um tronco medido for transferida para fora do servidor de comunicação, o tronco de entrada permanece em uso para a chamada e o tempo de retenção do tronco é calculado até que o chamador desligue ou a chamada seja liberada.

Este item é cumulativo.

Tabelas de troncos

O tempo de retenção do tronco para todas as INCALLS transportadas por este tronco e completadas durante o intervalo de coleta. O tempo de retenção do tronco é o período de tempo desde a captura inicial do tronco até a liberação do tronco. O tronco fica livre quando o chamador desliga, o agente libera ou o servidor de comunicação desconecta a chamada. Se uma chamada de entrada em um tronco medido for transferida para fora do servidor de comunicação, o tronco de entrada permanece em uso para a chamada e o tempo de retenção do tronco é calculado até que o chamador desligue ou a chamada seja liberada. Este item é cumulativo.

Tabelas de vetor

A quantidade de tempo que todas as INCALLS utilizaram para executar os passos deste VECTOR. INTIME pára de acumular nos seguintes casos:

- Quando o passo de vetor STOP é executado
- Quando um estágio vazio no vetor é alcançado
- Quando um sinal de ocupado ou desconexão é enviado
- Quando a chamada é abandonada
- Quando ocorre um comando “vetor Go To\rdblquote
- Quando ocorre um comando de vetor “rotear para\rdblquote
- Quando ocorre um comando “grupo/especialidade com serviço de mensagem” ou “roteamento por adjunto\rdblquote
- Ou quando a chamada ACD a grupo/especialidade ou direta ao agente toca em um agente

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

O tempo utilizado no VDN pelas chamadas concluídas durante este intervalo. O tempo inclui: duração do processamento de vetor, período em que a chamada ficou tocando e tempo de conversação com um agente até que a chamada seja concluída ou roteada para outro VDN fora do servidor de comunicação. INTIME = ACDTIME + ABNTIME + ANSTIME + HOLDTIME + OTHERTIME.

Este item é cumulativo.

INTRDELIVERIES

O item INTRDELIVERIES aparece nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A quantidade de chamadas entregues ao agente quando este é interrompido em um estado de AUX passível de interrupção. Isso afeta a especialidade do agente para o qual a chamada foi entregue.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de chamadas entregues ao agente quando este é interrompido em um estado de AUX passível de interrupção. Isso afeta a especialidade para a qual o agente atendeu a chamada.

Este item é cumulativo.

INTRNOTIFIES

O item INTRNOTIFIES aparece nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A quantidade de notificações de interrupções recebidas pelo agente quando este está em estado de AUX passível de interrupção. Isso afeta a especialidade superior do agente.

Este item é cumulativo.

INTRSTATUS (tempo real)

O item INTRSTATUS aparece nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

Este item mostra o status de interrupção atual do agente. Os valores válidos serão:

- 0 - NA
- 1 - notificando, o agente está sendo notificado de uma interrupção no modo AUX
- 2 - interrompido, o agente é interrompido no modo AUX para atender uma chamada
- 3 - passível de interrupção, o agente está no modo AUX passível de interrupção para a especialidade passível de interrupção

INTRTYPE (tempo real)

O item INTRTYPE aparece nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

O tipo de interrupção do agente com relação à especialidade.

INTRVL

O item INTRVL está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de minutos no intervalo intra-hora. A duração do intervalo intra-hora pode ser de 15, 30 ou 60 minutos. INTRVL é aplicável apenas às tabelas intra-hora.

Este é um item administrativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de minutos no intervalo intra-hora. A duração do intervalo intra-hora pode ser de 15, 30 ou 60 minutos. INTRVL é aplicável apenas às tabelas intra-hora.

Este é um item administrativo.

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de minutos no intervalo intra-hora. A duração do intervalo intra-hora pode ser de 15, 30 ou 60 minutos. INTRVL é aplicável apenas às tabelas intra-hora.

Este é um item administrativo.

Tabelas de troncos

A quantidade de minutos no intervalo intra-hora. A duração do intervalo intra-hora pode ser de 15, 30 ou 60 minutos. INTRVL é aplicável apenas às tabelas intra-hora.

Este é um item administrativo.

Tabelas de vetor

A quantidade de minutos no intervalo intra-hora. A duração do intervalo intra-hora pode ser de 15, 30 ou 60 minutos. INTRVL é aplicável apenas às tabelas intra-hora.

Este é um item administrativo.

Tabelas VDN

A quantidade de minutos no intervalo intra-hora. A duração do intervalo intra-hora pode ser de 15, 30 ou 60 minutos. INTRVL é aplicável apenas às tabelas intra-hora.

Este é um item administrativo.

Tabelas de Códigos de Atividade de Chamada

A quantidade de minutos no intervalo intra-hora. A duração do intervalo intra-hora pode ser de 15, 30 ou 60 minutos. INTRVL é aplicável apenas às tabelas intra-hora.

Este é um item administrativo.

Tabelas de Relatório do Dia Atual

A quantidade de minutos no intervalo intra-hora. A duração do intervalo intra-hora pode ser de 15, 30 ou 60 minutos. INTRVL é aplicável apenas às tabelas intra-hora.

Este é um item administrativo.

INVECTOR (tempo real)

O item INVECTOR está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas VDN

A quantidade de chamadas INPROGRESS que estão atualmente sendo processadas por um vetor. As chamadas na fila e as chamadas ainda tocando são contadas como INVECTOR. As chamadas não são mais contadas como INVECTOR quando são conectadas a uma estação, são atendidas por um agente, abandonam ou são escoadas do VDN. INVECTOR inclui INQUEUE e INRING.

Este é um item de status.

ITN

O item ITN está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de troncos

Número de tronco interno do tronco.

Este é um item identificador de linhas.

KEYBD_DIALED

O item KEYBD_DIALED está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Rastreamento de Agentes

Uma indicação de que a chamada foi discada por teclado. O item KEYBD_DIALED está disponível com o recurso ASAI.

LASTCWC

O item LASTCWC está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

O último código de atividade da chamada, o qual pode ser formado por até 16 dígitos, que foi digitado pelo agente de atendimento neste segmento.

LASTDIGITS

O item LASTDIGITS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

O último conjunto de dígitos coletados dessa chamada que é enviado para o CMS pelo servidor de comunicação. Estes são dígitos que o servidor de comunicação envia ao CMS quando ele executa um comando de vetor "coletar". Podem ser dígitos que o chamador foi solicitado a fornecer pelo recurso de aviso ao chamador do servidor de comunicação, ou por meio dos dígitos discados pelo chamador (CED) e solicitados pela rede, ou por meio dos dígitos do banco de dados fornecidos pelo cliente (CDPD) na rede, ou por meio dos dígitos coletados pelo comando de vetor “acesso a IVR”.

LASTOBSERVER

O item LASTOBSERVER está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

A identificação de logon do último agente que monitorou ou conectou serviços nesta chamada.

LEVEL (tempo real)

O item LEVEL está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

O nível da especialidade, que vai de 1 a 16 para uma especialidade normal, ou o nível de reserva, que pode ser 1 ou 2 para uma especialidade reserva, nível esse associado a SPLIT. O item LEVEL está disponível com o recurso EAS.

Este é um item de status.

LOC_ID

O item LOC_ID está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A ID de local do equipamento que está associada a um agente específico. Esta é a ID do local do terminal em que o agente efetuou logon. Também está associada a uma ID do local da porta de rede no servidor de comunicação.

O item LOC_ID será 0 caso vários locais não estejam ativados. Uma ID de localidade não é atribuída a um agente até que ele faça logon em um terminal. Um agente pode ter várias LOC_IDs caso efetue logon em vários terminais com localidades diferentes.

Tabela de Logon/Logoff de Agente

A ID de local do equipamento que está associada a um agente específico. Esta é a ID do local do terminal em que o agente efetuou logon. Também está associada a uma ID do local da porta de rede no servidor de comunicação.

O item LOC_ID será 0 caso vários locais não estejam ativados. Uma ID de localidade não é atribuída a um agente até que ele faça logon em um terminal. Um agente pode ter várias LOC_IDs caso efetue logon em vários terminais com localidades diferentes.

Este é um item administrativo.

Tabela de Rastreamento de Agentes

A ID de local do equipamento que está associada a um agente específico. Esta é a ID do local do terminal em que o agente efetuou logon. Também está associada a uma ID do local da porta de rede no servidor de comunicação.

O item LOC_ID será 0 caso vários locais não estejam ativados. Uma ID de localidade não é atribuída a um agente até que ele faça logon em um terminal. Um agente pode ter várias LOC_IDs caso efetue logon em vários terminais com localidades diferentes.

Este é um item administrativo.

Tabelas de troncos

A identificação do local do servidor de comunicação associada ao tronco. A identificação do local não está atribuída diretamente a um tronco, mas a uma localização da porta de rede no servidor de comunicação. Cada tronco cujo local do equipamento pertence a uma porta de rede específica será associado à ID de localidade dessa porta de rede.

O item LOC_ID será 0 caso vários locais não estejam ativados. Uma ID de localidade não é atribuída a um agente até que ele faça logon em um terminal. Um agente pode ter várias LOC_IDs caso efetue logon em vários terminais com localidades diferentes.

Este é um item administrativo.

LOGID

O item LOGID está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A identificação de logon que o agente utilizou para fazer logon. Os agentes em múltiplos grupos/especialidades possuem um LOGID.

Este é um item de índice.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de troncos

A ID de logon do agente que está atendendo a chamada que, neste momento, é transportada por este tronco. Este item fica em branco (NULL) quando o tronco está livre.

Este é um item em tempo real.

Este é um item de status.

Tabelas de Rastreamento de Agentes

A identificação de logon que o agente utilizou para fazer logon. Os agentes em múltiplos grupos/especialidades possuem um LOGID.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de logon/logoff de agentes

A identificação de logon que o agente utilizou para fazer logon. Os agentes em múltiplos grupos/especialidades possuem um LOGID.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de exceções de agente

A identificação de logon do agente que teve a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de Exceções de Grupo de Troncos

A identificação de logon do agente que está comunicando problemas de áudio. Este é um item identificador de linhas.

Tabela de Exceções de Rastreamento de Chamadas Maliciosas

A identificação de logon do agente que está iniciando um rastreamento de chamada maliciosa.

Este é um item identificador de linhas.

LOGIN

O item LOGIN está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de logon/logoff de agentes

Hora em o agente se conectou a este ramal e grupo/especialidade com a identificação de logon fornecida. Este campo é um campo de tempo padrão no UNIX; ou seja, o tempo é armazenado como o número de segundos desde o dia 1º de janeiro de 1970.

LOGIN_UTC

O item LOGIN_UTC está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de logon/logoff de agentes

A hora UTC em que o agente se conectou a este ramal e grupo/especialidade com a identificação de logon fornecida. A hora UTC corresponde ao número de segundos desde a meia-noite da hora UTC de 01/01/1970.

LOGONSKILL (tempo real)

O item LOGONSKILL está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

O primeiro grupo/especialidade com que o agente efetuou o logon. O item LOGONSKILL está disponível com o recurso EAS.

Este é um item de status.

LOGONSKILL2 até LOGONSKILL20 (tempo real)

Os itens LOGONSKILL2 até LOGONSKILL20 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

Da segunda até a vigésima especialidade com que o agente efetuou o logon. A quantidade de especialidades por agente depende do tipo de servidor de comunicação. Os itens LOGONSKILL até LOGONSKILL20 estão disponíveis com o recurso EAS.

Este é um item de status.

Tabelas de logon/logoff de agentes

Da segunda até a vigésima especialidade com que o agente efetuou o logon. A quantidade de especialidades por agente depende do tipo de servidor de comunicação. Os itens LOGONSKILL até LOGONSKILL20 estão disponíveis com o recurso EAS.

LOGONSKILL21 até LOGONSKILL60

Os itens LOGONSKILL21 até LOGONSKILL60 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

Da vigésima primeira até a sexagésima especialidade com que o agente efetuou o logon. A quantidade de especialidades por agente depende do tipo de servidor de comunicação. Os itens LOGONSKILL21 até LOGONSKILL60 estão disponíveis com o recurso EAS.

Este é um item de status.

Tabelas de logon/logoff de agentes

Da vigésima primeira até a sexagésima especialidade com que o agente efetuou o logon. A quantidade de especialidades por agente depende do tipo de servidor de comunicação. Os itens LOGONSKILL21 até LOGONSKILL60 estão disponíveis com o recurso EAS.

LOGONSKILL61 até LOGONSKILL120

Os itens LOGONSKILL61 até LOGONSKILL120 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

Da vigésima primeira até a sexagésima especialidade com que o agente efetuou o logon. A quantidade de especialidades por agente depende do tipo de servidor de comunicação. Os itens LOGONSKILL61 até LOGONSKILL120 estão disponíveis com o recurso EAS para a Versão 6.0 e posteriores do Communication Manager.

Tabelas de logon/logoff de agentes

Da vigésima primeira até a sexagésima especialidade com que o agente efetuou o logon. A quantidade de especialidades por agente depende do tipo de servidor de comunicação. Os itens LOGONSKILL61 até LOGONSKILL120 estão disponíveis com o recurso EAS para a Versão 6.0 e posteriores do Communication Manager.

LOGONSTART (tempo real)

O item LOGONSTART está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A hora do dia em que o agente efetuou o logon neste SPLIT. Este campo não é definido se o agente não estiver conectado. Se o agente não estiver conectado durante o intervalo de coleta, o valor ficará em branco. Os valores válidos são NULL e hora do dia.

Este é um item de status.

LOGOUT

O item LOGOUT está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de logon/logoff de agentes

A hora em que o agente efetuou logoff.

LOGOUT_DATE

O item LOGOUT_DATE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de logon/logoff de agentes

A data em que o agente efetuou logoff. Este campo é um campo de tempo padrão no UNIX; ou seja, o tempo é armazenado como o número de segundos desde o dia 1º de janeiro de 1970.

LOGOUT_UTC

O item LOGOUT_UTC está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de logon/logoff de agentes

A hora UTC em que o agente efetuou logoff. A hora UTC corresponde ao número de segundos desde a meia-noite da hora UTC de 01/01/1970.

LOGOUTREASON

O item LOGOUTREASON está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de logon/logoff de agentes

O código de motivo, o qual vai de 0 a 9, que está associado ao logoff do agente. Nos servidores de comunicação da Avaya que não possuírem o recurso EAS e códigos de motivo ativos, este campo sempre conterá um 0 (zero) quando o agente tiver efetuado logoff.

Tabelas de Rastreamento de Agentes

O código de motivo, o qual vai de 0 a 9, que está associado ao logoff do agente. Nos servidores de comunicação da Avaya que não possuírem o recurso EAS e códigos de motivo ativos, este campo sempre conterá um 0 (zero) quando o agente tiver efetuado logoff.

LOOKATTEMPTS

O item LOOKATTEMPTS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de vetor

A quantidade de vezes que se tentou o Interfluxo com Consulta ou o Interfluxo BSR para chamadas neste vetor. As tentativas de acionamento de Redirecionamento de Chamadas em Rede (Deflexão de Chamadas em Rede [NCD] ou de Transferência de Chamadas em Rede [NCT]) também são contadas como LOOKATTEMPTS. As tentativas bem-sucedidas de Interfluxo com Consulta e de Interfluxo BSR também são contadas como LOOKFLOWCALLS. As tentativas bem-sucedidas de Redirecionamento de Chamadas em Rede (NCR) são consideradas DEFLECTCALLS. Chamadas de sondagem BSR não são contadas como LOOKATTEMPTS. Elas são contadas como NETPOLLS.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de vezes que se tentou o Interfluxo com Consulta ou o Interfluxo BSR para chamadas neste VDN. As tentativas bem-sucedidas de acionamento de Redirecionamento de Chamadas em Rede (NCD ou NCT) também são contadas como LOOKATTEMPTS. As tentativas bem-sucedidas de Interfluxo com Consulta e de Interfluxo BSR também são contadas como LOOKFLOWCALLS. As tentativas bem-sucedidas de Redirecionamento de Chamadas em Rede (NCR) são consideradas DEFLECTCALLS. Chamadas de sondagem BSR não são contadas como LOOKATTEMPTS. Elas são contadas como NETPOLLS.

Este item é cumulativo.

LOOKFLOWCALLS

O item LOOKFLOWCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de vetor

A quantidade de INTERFLOWCALLS redirecionadas por meio dos recursos Interfluxo com Consulta ou BSR. O item LOOKFLOWCALLS está disponível com o recurso Interfluxo com Consulta.

LOOKFLOWCALLS são um subconjunto de INTERFLOWCALLS e incluem LOOKATTEMPTS para Interfluxo com Consulta ou Interfluxos BSR. Com o interfluxo BSR, todas as LOOKATTEMPTS também devem ser contadas como LOOKFLOWCALLS, a menos que ocorra uma falha.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de INTERFLOWCALLS redirecionadas por meio dos recursos Interfluxo com Consulta ou BSR. O item LOOKFLOWCALLS está disponível com o recurso Interfluxo com Consulta.

LOOKFLOWCALLS são um subconjunto de INTERFLOWCALLS e incluem LOOKATTEMPTS para Interfluxo com Consulta ou Interfluxos BSR. Com o interfluxo BSR, todas as LOOKATTEMPTS também devem ser contadas como LOOKFLOWCALLS, a menos que ocorra uma falha.

Este item é cumulativo.

LOWCALLS

O item LOWCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

Nos servidores de comunicação com o recurso Vetorização, LOWCALLS é a quantidade de ACDCALLS com baixa prioridade atendidas por este grupo/especialidade.

Nos servidores de comunicação sem o recurso Vetorização, LOWCALLS é a quantidade de ACDCALLS sem nenhuma prioridade atendidas por este grupo/especialidade.

Este item é cumulativo.

MALICIOUS (tempo real)

O item MALICIOUS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

Indica se um rastreamento de chamada maliciosa (MCT) está ou não ativo para o agente em qualquer grupo/especialidade. Os valores válidos para MALICIOUS são 0, o que significa que nenhum MCT foi ativado, e 1, significando que um MCT foi ativado.

Este é um item de status.

Tabelas de Registro de Chamadas

Uma indicação sobre se um MCT foi ou não ativado para este segmento de chamada. Os valores válidos para MALICIOUS são 0, o que significa que nenhum MCT foi ativado, e 1, significando que um MCT foi ativado.

MAX_TOT_PERCENTUAIS

O item MAX_TOT_PERCENTS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

O total máximo de porcentagens de agentes em serviço que estão alocados para uma especialidade. O item MAX_TOT_PERCENTS está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS.

Este é um item administrativo.

MAXINQUEUE

O item MAXINQUEUE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade máxima de chamadas simultâneas na fila deste grupo/especialidade durante o intervalo de coleta.

Este é um item de valor máximo.

MAXOCWTIME

O item MAXOCWTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade máxima de tempo que uma chamada, registrada durante o intervalo de coleta, esperou na fila e ficou tocando antes de ser atendida por um agente neste grupo/especialidade, ou ser abandonada pelo chamador ou redirecionada, ou antes de receber um sinal de ocupado ou ser desconectada.

Este é um item de valor máximo.

Tabelas VDN

Tempo máximo, registrado durante o intervalo de coleta, que uma chamada esperou no VDN antes de ser atendida (chamadas ACD) ou conectada (chamadas não ACD), abandonada, sendo redirecionada, recebendo um sinal de ocupado ou sendo desconectada. Aplicável apenas ao primeiro tratamento da chamada. Este é um item de valor máximo.

MAXSTAFFED

O item MAXSTAFFED está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade máxima de agentes que estão simultaneamente em serviço durante o intervalo de coleta. MAXSTAFFED inclui MAXTOP.

Este é um item de valor máximo.

MAXTOP

O item MAXTOP está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade máxima de agentes especialistas que estão em serviço durante o intervalo de coleta neste grupo/especialidade. O item está disponível com o recurso EAS.

Este é um item de valor máximo.

MAXWAITING

O item MAXWAITING está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas VDN

A quantidade máxima de chamadas que estão em fila, sendo processadas no vetor e tocando simultaneamente no VDN durante o intervalo de coleta.

Este é um item de valor máximo.

MBUSY (tempo real)

O item MBUSY está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de troncos no grupo de troncos que estão atualmente ocupados em manutenção.

Este é um item de status.

MBUSYTIME

O item MBUSYTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

Tempo total durante o intervalo de coleta que os troncos no grupo de troncos foram ocupados por manutenção.

Este item é cumulativo.

Tabelas de troncos

Tempo total durante o intervalo de coleta que este tronco foi ocupado por manutenção.

Este item é cumulativo.

MCT

O item MCT está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Rastreamento de Agentes

Uma indicação de que o agente ativou um rastreamento de chamada maliciosa.

MEDCALLS

O item MEDCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

Nos servidores de comunicação com o recurso Vetorização, MEDCALLS é a quantidade de ACDCALLS com prioridade média atendidas por agentes no grupo/especialidade. Por exemplo, chamadas que estavam na fila para o grupo/especialidade com prioridade média e que foram atendidas por meio de um comando de vetor "fila em" ou "verificar". MEDCALLS incluem as chamadas que estavam na fila de um grupo/especialidade sem qualquer prioridade usando o comando de vetor "rotear para" ou "grupo de mensagem", as chamadas colocadas em fila diretamente para um grupo não controlado por vetor sem qualquer prioridade, e as chamadas de intrafluxo para um grupo/especialidade sem qualquer prioridade.

Nos servidores de comunicação sem o recurso Vetorização, MEDCALLS é a quantidade de ACDCALLS com prioridade definida para sim e que foram atendidas por agentes neste grupo/especialidade.

Este item é cumulativo.

MOVEPENDING (tempo real)

O item MOVEPENDING está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

Uma indicação de que uma movimentação para novo grupo/especialidade, ou uma mudança de especialidade, está pendente para este agente. Os valores válidos para MOVEPENDING são 0, o que significa que nenhuma movimentação está pendente, e 1, significando que uma movimentação está pendente. MOVEPENDING está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso Mover Agente em Serviço.

Este é um item de status.

NETDISCCALLS

O item NETDISCCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de vetor

A quantidade de chamadas desconectadas como resultado do passo de resposta em BSR.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de chamadas desconectadas como resultado do passo de resposta em BSR.

Este item é cumulativo.

NETINCALLS

O item NETINCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas VDN

A quantidade de chamadas de interfluxo que, provenientes da rede, entraram em BSR. Este item é cumulativo.

NETINTIME

O item NETINTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas VDN

O tempo, em segundos, em que a chamada ficou em um VDN em algum outro ponto da rede.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Registro de Chamadas

A quantidade de tempo em que a chamada ficou em um VDN durante o processamento em um servidor de comunicação localizado em outro ponto da rede.

NETPOLLS

O item NETPOLLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de vetor

A quantidade de sondagens de rede para os passos de vetor “considerar” em BSR.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de sondagens de rede para os passos de vetor “considerar” em BSR.

Este item é cumulativo.

NOANSREDIR

O item NOANSREDIR está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de chamadas ACD a grupo/especialidade que tocaram na posição de agente no grupo/especialidade e, em seguida, foram automaticamente redirecionadas de volta para a fila do grupo/especialidade ou para um VDN pelo recurso Redirecionar Quando Não Houver Resposta porque não foram atendidas.

Quando uma chamada é colocada na fila para o mesmo grupo/especialidade por meio do recurso Redirecionar Quando Não Houver Resposta, ela é contada como um fluxo de saída do grupo/especialidade e um fluxo de entrada para o mesmo grupo/especialidade. Isto não é verdadeiro para as chamadas que, em vez de serem redirecionadas de volta para o grupo/especialidade, são redirecionadas para um VDN por meio do recurso Redirecionar Quando Não Houver Resposta.

Tais chamadas são contadas como fluxos de saída do grupo ou especialidade original, mas não são contadas como fluxos de entrada para o próximo grupo/especialidade ao qual são enfileiradas por intermédio do novo VDN. Esta chamada também é contada como uma chamada NOANSREDIR e, desta forma, pode ser subtraída dos fluxos de saída e de entrada para calcular o número de fluxos de saída e de entrada que não foram devidos à recolocação da chamada na fila para o mesmo grupo.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de chamadas ACD a grupo/especialidade e diretas a agentes que tocaram no telefone do agente e, em seguida, foram automaticamente redirecionadas por meio do recurso Redirecionar Quando Não Houver Resposta porque não foram atendidas. As chamadas ACD a grupo/especialidade são colocadas na fila do grupo/especialidade ou VDN, e as chamadas ACD diretas a agentes são redirecionadas para a rota de cobertura do agente.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de chamadas ACD a grupo/especialidade e diretas a agentes que tocaram nas estações de agente e, em seguida, foram automaticamente redirecionadas por meio do recurso Redirecionar Quando Não Houver Resposta porque não foram atendidas.

Este item é cumulativo.

NUMAGREQ

O item NUMAGREQ está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Relatório do Dia Atual

A quantidade de agentes necessários para atender FCALLS.

NUMINUSE (tempo real)

O item NUMINUSE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de TRUNKS que estão atualmente ocupados em chamadas ou em manutenção. NUMINUSE = INBOUND + OUTBOUND + MBUSY

Este é um item de status.

NUMTGS (tempo real)

O item NUMTGS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas VDN

A quantidade de grupos de troncos que foram atribuídos a este VDN.

Este é um item administrativo.

NUMVDNS (tempo real)

O item NUMVDNS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de vetor

A quantidade de VDNs que estão atualmente atribuídos a este VECTOR.

Este é um item administrativo.

O_ABNCALLS

O item O_ABNCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de ABNCALLS realizadas por um adjunto, ou seja, a quantidade de chamadas de discagem preditiva – saída, as quais foram abandonadas pelo ponto remoto. O_ABNCALLS é um subconjunto de ABNCALLS. Disponível para chamadas de saída com o recurso ASAI.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de OUTCALLS neste grupo de troncos oferecidas por um adjunto como chamadas ACD a grupo/especialidade ou diretas a agentes, e que foram atendidas e depois abandonadas pelo ponto remoto. O item O_ABNCALLS está disponível com o recurso ASAI.

Este item é cumulativo.

Tabelas de troncos

A quantidade de OUTCALLS neste tronco oferecidas por um adjunto como chamadas ACD a grupo/especialidade ou diretas a agentes, e que foram atendidas e depois abandonadas pelo ponto remoto antes do estabelecimento de conversação com um agente. O item O_ABNCALLS está disponível com o recurso ASAI. Este item é cumulativo.

O_ACDCALLS

O item O_ACDCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de ACDCALLS realizadas por um adjunto (discagem preditiva – saída). O_ACDCALLS inclui DA_ACDCALLS. O item O_ACDCALLS está disponível com o recurso ASAI.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de ACDCALLS e DA_ACDCALLS realizadas por um adjunto (discagem preditiva – saída). O item O_ACDCALLS está disponível com o recurso ASAI.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de OUTCALLS neste grupo de troncos oferecidas por um adjunto a um ou mais grupos/especialidades, as quais foram atendidas por um agente. O item O_ACDCALLS está disponível com o recurso ASAI.

Este item é cumulativo.

Tabelas de troncos

A quantidade de OUTCALLS neste tronco oferecidas por um adjunto como chamadas ACD a grupo/especialidade ou diretas a agentes, e que foram atendidas por um agente. O item O_ACDCALLS está disponível com o recurso ASAI.

Este item é cumulativo.

O_ACDTIME

O item O_ACDTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

O tempo de conversação de todas as O_ACDCALLS. O_ACDTIME não inclui HOLDTIME. O_ACDTIME está incluído em ACDTIME. O item O_ACDTIME está disponível com o recurso ASAI.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

O tempo de conversação de todas as O_ACDCALLS. O_ACDTIME não inclui HOLDTIME. O_ACDTIME está incluído em ACDTIME. O item O_ACDTIME está disponível com o recurso ASAI.

Este item é cumulativo.

O_ACWTIME

O item O_ACWTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A duração de todos os ACW associados a O_ACDCALLS. O_ACWTIME é incluído em ACWTIME. O item O_ACWTIME está disponível com o recurso ASAI.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A duração de todos os ACW associados a O_ACDCALLS. O_ACWTIME é incluído em ACWTIME. O item O_ACWTIME está disponível com o recurso ASAI.

Este item é cumulativo.

O_OTHERCALLS

O item O_OTHERCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de chamadas de saída que foram colocadas na fila deste grupo/especialidade, as quais não foram atendidas ou foram abandonadas como chamadas ACD a grupo/especialidade. O item O_OTHERCALLS inclui as chamadas com ocupado forçado e as chamadas com tratamento desconhecidos. O item O_OTHERCALLS está disponível com o recurso ASAI.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de chamadas OUTCALLS neste grupo de troncos que não foram atendidas ou que foram abandonadas como chamadas ACD a grupo/especialidade. O_OTHERCALLS incluem as chamadas de saída em ramais, as chamadas com ocupado forçado e com desconexão forçada, as chamadas de saída curtas e as chamadas com tratamentos desconhecidos. O_OTHERCALLS inclui SHORTCALLS.

Este item é cumulativo.

Tabelas de troncos

A quantidade de chamadas OUTCALLS neste tronco que não foram atendidas ou que foram abandonadas como chamadas ACD a grupo/especialidade. O_OTHERCALLS incluem as chamadas de saída em ramais, as chamadas com ocupado forçado e com desconexão forçada, as chamadas de saída curtas e as chamadas com tratamentos desconhecidos. O_OTHERCALLS inclui SHORTCALLS. Este item é cumulativo.

OBSERVINGCALL

O item OBSERVINGCALL está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

Indica se esta chamada representa um agente que está supervisionando ou fazendo uma conexão em ponte em uma chamada existente. Os valores válidos para OBSERVINGCALL são 0, o que significa que não ocorreu nenhuma supervisão, e 1, significando que houve supervisão.

OBSLOCID

O item OBSLOCID está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

O ID do local de um agente supervisionando ou conectando em ponte em uma chamada existente.

OLDEST_LOGON (tempo real)

O item OLDEST_LOGON está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

O grupo/especialidade em que o agente esteve conectado por mais tempo. OLDEST_LOGON é sempre a primeira especialidade administrada.

Este é um item de status.

OLDESTCALL (tempo real)

O item OLDESTCALL está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de segundos que a chamada ACD mais antiga a grupo/especialidade esperou na fila ou enquanto tocava.

Este é um item de status.

Tabelas VDN

A quantidade de segundos que a chamada mais antiga esperou neste VDN.

Este é um item de status.

ONACD (tempo real)

O item ONACD está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes que estão atualmente em chamadas ACD de entrada e de saída para este grupo/especialidade. ONACD inclui ONACDOUT.

Este é um item de status.

ONACDAUXOUT (tempo real)

O item ONACDAUXOUT está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes que estão atualmente em chamadas AUXOUT com uma chamada ACD em retenção para este grupo/especialidade. Para agentes em múltiplas especialidades com múltiplo atendimento, a última chamada que o agente colocou em retenção foi para esta especialidade.

Este é um item de status.

ONACDOUT (tempo real)

O item ONACDOUT está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes que estão atualmente em chamadas de saída feitas por um adjunto para este grupo/especialidade. O item ONACDOUT está disponível com o recurso ASAI.

Este é um item de status.

ONACWIN (tempo real)

O item ONACWIN está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes que estão atualmente em ACW para este grupo/especialidade e em chamadas de entrada em ramais. Esses agentes também são contados em INACW. ONACWIN inclui os agentes que estão recebendo chamadas em ramais durante ACW associado a chamadas ACD a grupo/especialidade e ACW não associado a uma chamada ACD.

Este é um item de status.

ONACWOUT (tempo real)

O item ONACWOUT está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes que estão atualmente em ACW para este grupo/especialidade e em chamadas de saída em ramais. Esses agentes também são contados em INACW. ONACWOUT inclui os agentes que estão fazendo chamadas em ramais durante ACW associado a chamadas ACD a grupo/especialidade e ACW não associado a uma chamada ACD.

Este é um item de status.

ONAUXIN (tempo real)

O item ONAUXIN está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes que estão atualmente em modo de trabalho AUX ou AVAILABLE com uma chamada ACD ou AUXIN ou AUXOUT em retenção, em uma chamada de saída em ramal cujo SPLIT é OLDEST_LOGON.

Este é um item de status.

ONAUXOUT (tempo real)

O item ONAUXOUT está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes que estão atualmente em modo de trabalho AUX ou AVAILABLE com uma chamada ACD ou AUXIN/AUXOUT em retenção, em uma chamada de saída em ramal.

Este é um item de status.

ONHOLD (tempo real)

O item ONHOLD está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de chamadas ACD a grupo/especialidade para este grupo/especialidade que estão atualmente em retenção nas estações de agente. ONHOLD inclui todas as chamadas. Este é um item de status.

Tabelas de Agentes

A quantidade de chamadas para qualquer grupo/especialidade que estão atualmente em retenção nas estações de agente. ONHOLD inclui ACDONHOLD. ONHOLD inclui todas as chamadas.

Este é um item de status.

ORIGHOLDTIME

O item ORIGHOLDTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

A quantidade total de tempo em que o agente de origem manteve a chamada em retenção.

ORIGIN (tempo real)

O item ORIGIN está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A origem da chamada de saída para a chamada em que o agente está atualmente em conversação para qualquer grupo/especialidade. Os valores válidos para ORIGIN são em branco, TELEFONE e TECLADO (discada por adjunto).

Este é um item de status.

ORIGLOCID

O item ORIGLOCID está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

A ID de localidade do agente que está fazendo a chamada.

ORIGLOGIN

O item ORIGLOGIN está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

A identificação de logon do agente que está fazendo a chamada. Esta identificação é utilizada para chamadas originadas por um agente para outro agente, para um ramal do servidor de comunicação ou para um destino externo.

ORIGREASON

O item ORIGREASON está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

O código de motivo, de 0 a 99, associado ao modo de atendimento do agente, se o agente estiver no modo AUX. Para agentes no modo AUX nos servidores de comunicação da Avaya que não possuem o recurso EAS e códigos de motivo ativos, ORIGREASON será sempre 0.

OTHER (tempo real)

O item OTHER está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes que, no momento, estão fazendo outro trabalho (OTHER). Os agentes mostrados em OTHER assim que o enlace para o servidor de comunicação é iniciado e imediatamente depois de os agentes efetuarem logon, antes que o CMS seja notificado sobre o estado de trabalho do agente.

Enquanto o agente está em Operação Manual ou Operação Automática, outros trabalhos para este grupo/especialidade incluem a quantidade de tempo utilizado na execução do seguinte:

- O agente coloca qualquer chamada em retenção e não executa nenhuma outra ação.
- O agente está em uma chamada direta ao agente ou em POS_AT para uma chamada direta ao agente. Quando um agente estiver em uma “chamada direta ao agente,” seu estado será DACD (60). Quando um agente estiver em “ACW para uma chamada direta ao agente”, seu estado será DACW (70).
- O agente está discando para realizar uma chamada ou para ativar um recurso.
- Uma chamada em ramais ou uma chamada ACD direta ao agente está tocando sem qualquer outra atividade.
- A quantidade de tempo em que os agentes ficaram conectados a vários grupos/especialidades enquanto faziam algum trabalho para outro grupo/especialidade que não este.

Com o recurso EAS e de tratamento de chamadas múltiplas, os agentes ficam disponíveis em outras especialidades de tratamento de chamada, porém não nesta especialidade.

Este é um item de status.

OTHERCALLS

O item OTHERCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de chamadas oferecidas a este grupo/especialidade, as quais não abandonadas nem atendidas por um agente ACD para este grupo/especialidade. OTHERCALLS = BUSYCALLS + DISCCALLS + OUTFLOWCALLS + DEQUEUECALLS. Este item é cumulativo.

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de INCALLS transportadas por este grupo de troncos, as quais não foram atendidas como chamadas ACD a grupo/especialidade ou diretas a agentes ou que não foram abandonadas. Inclui as chamadas com ocupado forçado, as chamadas com desconexão forçada, as chamadas conectadas a um destino não ACD, as chamadas de entrada curtas, as chamadas de fluxo de saída para fora do servidor de comunicação e as chamadas com tratamento desconhecido. OTHERCALLS inclui BUSYCALLS, DISCCALLS, SHORTCALLS e CONNECTCALLS. OTHERCALLS = INCALLS - ACDCALLS - ABNCALLS

Este item é cumulativo.

Tabelas de troncos

A quantidade de INCALLS transportadas por este tronco, as quais não foram atendidas como chamadas ACD a grupo/especialidade ou diretas a agentes ou que não foram abandonadas. Isto inclui as chamadas com ocupado forçado, com desconexão forçada, as chamadas conectadas a um destino não ACD, as chamadas de entrada curtas, e as chamadas com tratamentos desconhecidos. OTHERCALLS inclui BUSYCALLS, DISCCALLS, SHORTCALLS e CONNECTCALLS. OTHERCALLS = INCALLS - ACDCALLS - ABNCALLS

Este item é cumulativo.

Tabelas de vetor

A quantidade de INCALLS redirecionadas para fora do vetor, que têm sinal de ocupado ou estão desconectadas. OTHERCALLS inclui BUSYCALLS, DISCCALLS e OUTFLOWCALLS. OTHERCALLS = INCALLS - ACDCALLS - ABNCALLS

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de chamadas com ocupado forçado, desconexão forçada ou de fluxo de saída do servidor de comunicação, e as chamadas não ACD atendidas (CONNECTCALLS). OTHERCALLS inclui BUSYCALLS, CONNECTCALLS, DISCCALLS e OUTFLOWCALLS. OTHERCALLS = INCALLS - ACDCALLS - ABNCALLS

Este item é cumulativo.

OTHERTIME

O item OTHERTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo em que OTHERCALLS esperaram na fila até que o tratamento fosse conhecido e a chamada deixasse o grupo/especialidade. OTHERTIME relaciona-se a tempo de OTHERCALLS e não está relacionado a I_OTHERTIME, que é o tempo usado pelos agentes no estado OTHER. OTHERTIME inclui BUSYTIME, DEQUETIME, DISCTIME e OUTFLOWTIME.

Este item é cumulativo.

Tabelas de vetor

A quantidade de tempo em que OTHERCALLS esperaram no vetor até que o tratamento fosse conhecido e a chamada deixasse o vetor. OTHERTIME inclui BUSYTIME, DISCTIME e OUTFLOWTIME.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade total de tempo que as OTHERCALLS utilizaram no VDN até que as chamadas deixassem o VDN. Instâncias que fazem com que a chamada deixe o VDN: quando a chamada é desconectada, quando a chamada é enviada para outro VDN, quando a chamada é transferida ou quando a chamada é enviada para fora do servidor de comunicação. OTHERTIME inclui BUSYTIME, CONNECTTIME, CONNTALKTIME, DISCTIME e OUTFLOWTIME.

Este item é cumulativo.

OUTBOUND (tempo real)

O item OUTBOUND está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de troncos, neste grupo de troncos, que estão atualmente ocupados com chamadas de saída. OUTBOUND inclui ADJUNCTOUT.

Este é um item de status.

OUTCALLS

O item OUTCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de chamadas de saída transportadas por este TKGRP e que foram completadas durante o intervalo de coleta. OUTCALLS inclui COMPLETED, O_ABNCALLS, O_ACDCALLS, O_OTHERCALLS, TRANSFERRED e SHORTCALLS. OUTCALLS = O_ACDCALLS + O_ABNCALLS + O_OTHERCALLS.

Este item é cumulativo.

Tabelas de troncos

A quantidade de chamadas de saída transportadas pelo tronco e que foram completadas durante o intervalo de coleta. OUTCALLS inclui COMPLETED, O_ABNCALLS, O_ACDCALLS, O_OTHERCALLS, TRANSFERRED e SHORTCALLS. OUTCALLS = O_ACDCALLS + O_ABNCALLS + O_OTHERCALLS. Este item é cumulativo.

OUTFLAG

O item OUTFLAG está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de logon/logoff de agentes

Indica se o agente efetuou logoff enquanto o enlace para o servidor de comunicação estava inativo. Os valores válidos de OUTFLAG são NULL, o que significa que o agente não efetuou logoff, e >, significando que o agente efetuou logoff.

OUTFLOWCALLS

O item OUTFLOWCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de CALLSOFFERED redirecionadas para outro destino enquanto aguardavam na fila para este grupo/especialidade. Isto pode acontecer sob diferentes circunstâncias, dependendo da versão do servidor de comunicação e de o recurso Vetorização estar ou não ativado.

Nos servidores de comunicação sem o recurso Vetorização, a chamada pode ser contada como OUTFLOWCALLS em qualquer das seguintes circunstâncias:

- A chamada era uma chamada de intrafluxo ou de interfluxo.
- A transferência de chamada a grupo/especialidade estava ativa.
- Uma chamada ACD que estava tocando foi atendida por meio de captura de chamada.
- Uma chamada ACD que estava tocando foi redirecionada porque não houve resposta.

Nos servidores de comunicação com vetorização, a chamada pode ser contada como OUTFLOWCALLS em qualquer das seguintes circunstâncias:

- Uma chamada ACD que estava tocando foi redirecionada porque não houve resposta.
- A chamada tocou em um agente neste grupo/especialidade e foi atendida por meio de captura de chamada.
- A chamada foi roteada para outro VDN.
- A chamada foi roteada para um número ou dígitos.
- A chamada foi colocada na fila de um grupo/especialidade com serviço de mensagem.
- A chamada foi colocada na fila deste grupo/especialidade como o grupo/especialidade principal e foi atendida por um agente em outro grupo/especialidade, tocou no agente em outro grupo/especialidade e, em seguida, foi abandonada ou redirecionada pelo recurso Redirecionar Quando Não Resposta.

OUTFLOWCALLS inclui INTERFLOWCALLS, NOANSREDIR e SLVLOUTFLOWS.

Este item é cumulativo.

Tabelas de vetor

A quantidade de INCALLS redirecionadas para outro destino por meio de um comando de vetor “Go To", ou foi redirecionada por meio de um comando “rotear para” ou “enlace de roteamento por adjunto” para um outro destino que não grupo/especialidade ou agente direto. As chamadas roteadas para um grupo/especialidade ou agente direto por meio de um comando de vetor "rotear para", "enlace de roteamento por adjunto" ou "grupo/especialidade com serviço de mensagem" ainda são rastreadas no vetor. OUTFLOWCALLS inclui GOTOCALLS e INTERFLOWCALLS.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de INCALLS redirecionadas para outro VDN ou para um destino fora do servidor de comunicação por meio do comando de vetor "rotear para" ou “enlace de roteamento por adjunto", ou as chamadas redirecionadas para outro VDN por meio do recurso Redirecionar Quando Não Houver Resposta. As chamadas somente são contadas como fluxos de saída do VDN quando são redirecionadas para outro VDN ou para um destino fora do servidor de comunicação. As chamadas no VDN roteadas para outros destinos, tais como grupos/especialidades ou ramais, não são contadas como fluxos de saída do VDN. OUTFLOWCALLS inclui INTERFLOWCALLS e SLVLOUTFLOWS.

Este item é cumulativo.

OUTFLOWTIME

O item OUTFLOWTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo em que todas as OUTFLOWCALLS ficaram esperando na fila ou tocando antes de serem redirecionadas.

Este item é cumulativo.

Tabelas de vetor

A quantidade de tempo que todas as OUTFLOWCALLS utilizaram no VECTOR antes de serem redirecionadas. OUTFLOWTIME inclui GOTOTIME.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de tempo que todas as OUTFLOWCALLS utilizaram no VDN antes de serem redirecionadas.

Este item é cumulativo.

OUTTIME

O item OUTTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

O tempo de retenção do tronco para todas as OUTCALLS transportadas por troncos deste grupo e completadas durante o intervalo de coleta. O tempo de retenção do tronco é o período de tempo desde a captura inicial do tronco até a liberação do tronco. O tronco não ficará livre até que o ponto remoto desligue, o agente libere ou o servidor de comunicação desconecte a chamada. OUTTIME inclui SETUPTIME.

Este item é cumulativo.

Tabelas de troncos

O tempo de retenção do tronco para todas as OUTCALLS transportadas por este tronco e completadas durante o intervalo de coleta. O tempo de retenção do tronco é o período de tempo desde a captura inicial do tronco até a liberação do tronco. O tronco não ficará livre até que o ponto remoto desligue, o agente libere ou o servidor de comunicação desconecte a chamada.

Este item é cumulativo.

PENDINGSPLIT (tempo real)

O item PENDINGSPLIT está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

O grupo/especialidade para o qual o agente será movido. A movimentação fica pendente até que o agente esteja livre. No caso de uma alteração de múltiplas especialidades em uma solicitação, PENDINGSPLIT é estabelecido para a primeira especialidade nova para o agente. É possível que PENDINGSPLIT seja em branco ou 0, mesmo quando MOVEPENDING está estabelecido. Isto pode acontecer quando o enlace para o servidor de comunicação está iniciado e uma movimentação já está pendente para um agente.

Este é um item de status.

PERCENT (tempo real)

O item PERCENT está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A porcentagem, de 0 a 100, do tempo do agente a ser utilizado nesta especialidade. O item PERCENT está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS. Este é um item administrativo.

PERIOD1 até PERIOD9

O item PERIOD1 até PERIOD9 aparece nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade, em segundos, de cada incremento de nível de serviço conforme definido na janela Administração da Central de Atendimento: Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade. Cada incremento representa um tempo de espera progressivamente mais longo. O CMS conta as chamadas atendidas ou abandonadas cuja espera ultrapassa o último incremento, que é PERIOD9, em ACDCALLS10 ou ABNCALLS10, conforme apropriado.

Este é um item administrativo.

Tabelas VDN

A duração, em segundos, de cada incremento do nível do serviço conforme definido na janela Administração da Central de Atendimento: Perfil de Atendimento do VDN. Cada incremento representa um tempo de espera progressivamente mais longo. O CMS conta as chamadas atendidas ou abandonadas cuja espera ultrapassa o último incremento, que é PERIOD9, em ANSCONNCALLS10 ou ABNCALLS10.

Este é um item administrativo.

PERIODCHG

O item PERIODCHG está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

Indica se os incrementos do nível de serviço PERIOD1 até PERIOD9 foram ou não alterados durante o intervalo de coleta. O nível de serviço é definido na janela Administração da Central de Atendimento: Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade. Os valores válidos para PERIODCHG são 0, o que significa que nenhuma alteração foi feita, e 1, significando que uma alteração foi feita.

Este é um item administrativo.

Tabelas VDN

Indica se os incrementos do nível de serviço PERIOD1 até PERIOD9 foram ou não alterados durante o intervalo de coleta. O nível de serviço é definido na janela Administração da Central de Atendimento: Perfil de Atendimento do VDN. Os valores válidos para PERIODCHG são 0, o que significa que nenhuma alteração foi feita, e 1, significando que uma alteração foi feita.

Este é um item administrativo.

PHANTOMABNS

O item PHANTOMABNS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de chamadas ACD a grupo/especialidade cujo tempo de conversação é menor que o valor do temporizador de chamadas virtuais abandonadas.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de chamadas ACD cujo tempo de conversação é menor que o valor do temporizador de chamadas virtuais abandonadas.

Este item é cumulativo.

Tabelas de vetor

A quantidade de chamadas ACD a grupo/especialidade e diretas a agentes, e de chamadas roteadas para um agente ou ramal, cujo tempo de conversação é menor do que o valor do temporizador de chamadas virtuais abandonadas.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de chamadas ACD a grupo/especialidade e diretas a agentes, e de chamadas roteadas para um agente ou ramal, cujo tempo de conversação é menor do que o valor definido para o temporizador de chamadas virtuais abandonadas.

Este item é cumulativo.

POSITION (tempo real)

O item POSITION está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

O número da posição associada a este EXTENSION. Nos servidores de comunicação que não possuem o recurso EAS, os agentes que estão em vários grupos possuem mais de uma POSITION. Nos servidores de comunicação que possuem o recurso EAS, os agentes que estão em várias especialidades possuem uma única POSITION.

POSITIONS (tempo real)

O item POSITIONS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

Nos servidores de comunicação que não possuem o recurso EAS, o item POSITIONS indica a quantidade de posições do agente que está atualmente atribuída a este SPLIT.

Nos servidores de comunicação que possuem o recurso EAS, o item POSITIONS indica a quantidade de posições do agente que está atualmente conectada a esta especialidade.

Este é um item administrativo.

PREFERENCE (tempo real)

O item PREFERENCE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

Uma indicação sobre a preferência de tratamento de chamadas do agente. Os valores válidos para PREFERENCE são em branco, LVL (nível de serviço), NEED (maior necessidade) e PCNT (alocação percentual). O item PREFERENCE está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS.

Este é um item administrativo.

Tabelas de Logon/Logoff do Agente

Uma indicação sobre a preferência de tratamento de chamadas do agente. Os valores válidos para PREFERENCE são em branco, LVL (nível de serviço), NEED (maior necessidade) e PCNT (alocação percentual). O item PREFERENCE está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS. Este é um item administrativo.

PREFSKILLLEVEL

O item PREFSKILLLEVEL aparece nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

Se a chamada for entregue para um agente preferencial. Os valores válidos serão:

- 0 - NA, a chamada não foi entregue através do comando do vetor de verificação para o nível de especialidade preferencial ou nenhuma preferência de especialidade foi especificada.
- 1 - O nível do agente para a especialidade não corresponde ao nível especificado no comando do vetor de verificação. Ou seja, o agente não é preferencial.
- 2 - O nível do agente para a especialidade corresponde ao nível da especialidade preferencial especificado pelo

PRIORITY (tempo real)

O item PRIORITY está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de troncos

A prioridade com que a chamada foi colocada em fila.

Nos servidores de comunicação que não possuem o recurso Vetorização, os valores válidos de PRIORITY são YES, NO ou conforme definidos no Dicionário.

Nos servidores de comunicação que possuem o recurso Vetorização, os valores válidos de PRIORITY são BAIXA, MÉDIA, ALTA ou SUPERIOR, ou conforme definidos no Dicionário. MÉDIA é usada para chamadas sem "nenhuma prioridade" e ALTA para chamadas com "prioridade", as quais foram colocadas diretamente na fila de um grupo/especialidade sem passar por um vetor, e também para chamadas colocadas na fila de um grupo/especialidade pelos comandos de vetor "rotear para" ou "grupo/especialidade com serviço de mensagem".

O item PRIORITY fica em branco (NULL) quando a chamada é removida da fila, o que significa que a chamada toca em um agente, é escoada ou removida da fila do grupo/especialidade, é abandonada na fila ou obtém um sinal de ocupado forçado ou de desconexão forçada.

Este é um item de status.

PRIORITY2 e PRIORITY3 (tempo real)

Os itens PRIORITY2 e PRIORITY3 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de troncos

A prioridade com a qual a chamada foi colocada na fila de um segundo ou terceiro grupo/especialidade. Os valores válidos de PRIORITY são BAIXA, MÉDIA, ALTA, SUPERIOR ou conforme definidos no Dicionário. O item PRIORITY fica em branco (NULL) quando a chamada é removida da fila, o que significa que a chamada toca em um agente, é escoada ou removida da fila do grupo/especialidade, é abandonada na fila ou obtém um sinal de ocupado forçado ou de desconexão forçada. Os itens PRIORITY2 e PRIORITY3 estão disponíveis com o recurso Vetorização.

Este é um item de status.

QUECOUNT (tempo real)

O item QUECOUNT está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de troncos

A quantidade de grupos/especialidades ACD para os quais a chamada é colocada em fila. QUECOUNT fica em branco (NULL) quando o tronco fica livre, obtém um sinal de ocupado forçado, obtém um sinal de desconexão forçada, conecta-se a uma estação ou agente, ou é redirecionado para fora da fila. Os valores válidos para QUECOUNT são NULL, 1, 2 e 3.

Este é um item de status.

QUETYPE (tempo real)

O item QUETYPE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de troncos

Indica se esta chamada entrou na fila como resultado de um comando de vetor “fila em” ou de outro comando de vetor. QUETYPE fica em branco (NULL) para chamadas diretas a agentes quando a vetorização não é usada e quando a chamada é removida da fila. A chamada é removida da fila quando é atendida, abandonada, recebe ocupado forçado ou desconexão forçada. Os valores válidos de QUETYPE são NULL, MAIN e BACKUP.

Este é um item de status.

QUETYPE2 e QUETYPE3 (tempo real)

Os itens QUETYPE2 e QUETYPE3 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de troncos

Indica se esta chamada entrou na segunda ou terceira fila como resultado de um comando de vetor “fila em” ou de outro comando de vetor. Os itens QUETYPE e QUETYPE3 são NULL quando a vetorização não é usada e quando a chamada é removida da fila. A chamada é removida da fila quando é atendida, abandonada, recebe ocupado forçado ou desconexão forçada. Os valores válidos de QUETYPE2 e QUETYPE3 são NULL, MAIN e BACKUP.

Este é um item de status.

QUEUETIME

O item QUEUETIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

Tempo que o segmento de chamada ficou na fila antes de a chamada ser atendida.

R1AGINRING (tempo real)

O item R1AGINRING está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes Reserva 1 que têm uma chamada ACD tocando para esta especialidade.

O item R1AGINRING está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS.

Este é um item de status.

R1AVAILABLE (tempo real)

O item R1AVAILABLE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

O número de agentes Reserva 1 que estão disponíveis para receber chamadas.

O item R1AVAILABLE está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS.

Este é um item de status.

R1INACW (tempo real)

O item R1INACW está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes Reserva 1 que estão em ACW para esta especialidade.

O item R1INACW está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS.

Este é um item de status.

R1INAUX (tempo real)

O item R1INAUX está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes Reserva 1 que estão em AUX para esta especialidade.

R1INAUX não inclui Agentes de Nível de Reserva 1 em R1INAUXSTBY.

O item R1INAUX está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS.

Este é um item de status.

R1INAUXSTBY (tempo real)

O item R1INAUXSTBY está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

R1INAUXSTBY é a quantidade de Agentes do Nível de Reserva 1 em Trabalho AUX quando a especialidade é Normal.

A quantidade de agentes de Nível de Reserva 1 em R1INAUXSTBY não inclui R1INAUX, R1STAFFED ou STAFFED.

R1INAUXSTBY está disponível no Supervisor de Nível de Serviço do Advocate.

Este é um item de status.

R1ONACD (tempo real)

O item R1ONACD está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes Reserva 1 que estão em chamadas ACD para esta especialidade.

O item R1ONACD está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS.

Este é um item de status.

R1OTHER (tempo real)

O item R1OTHER está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes Reserva 1 que estão realizando outros trabalhos para esta especialidade enquanto ativados.

O item R1OTHER está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS.

R1OTHER não inclui Agentes de Nível de Reserva 1 em R1OTHERSTBY.

Este é um item de status.

R1OTHERSTBY (tempo real)

O item R1OTHERSTBY está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

R1OTHERSTBY é a quantidade de Agentes do Nível de Reserva 1 conectados e em aguardo já que a especialidade é Normal.

R1OTHERSTBY não está incluído em R1OTHER, R1STAFFED ou STAFFED.

R1OTHERSTBY está disponível no Supervisor de Nível de Serviço do Advocate.

Este é um item de status.

R1STAFFED (tempo real)

O item R1STAFFED está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes que estão conectados a esta especialidade como Reserva 1 e a especialidade não está Normal.

R1STAFFED não inclui Agentes de Nível de Reserva 1 em R1OTHERSTBY ou R1INAUXSTBY.

O item R1STAFFED está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS. Este é um item de status.

R2AGINRING (tempo real)

O item R2AGINRING está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes Reserva 2 que têm uma chamada ACD tocando para esta especialidade.

O item R2AGINRING está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS.

Este é um item de status.

R2AVAILABLE (tempo real)

O item R2AVAILABLE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

O número de agentes Reserva 2 que estão disponíveis para receber chamadas.

O item R2AVAILABLE está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS.

Este é um item de status.

R2INACW (tempo real)

O item R2INACW está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes Reserva 2 que estão em ACW para esta especialidade.

O item R2INACW está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS.

Este é um item de status.

R2INAUX (tempo real)

O item R2INAUX está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes Reserva 2 que estão em AUX para esta especialidade. R2INAUX não inclui Agentes de Nível de Reserva 2 em R2INAUXSTBY.

O item R2INAUX está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS.

Este é um item de status.

R2INAUXSTBY (tempo real)

O item R2INAUXSTBY está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de Agentes do Nível de Reserva 2 em Trabalho AUX quando o estado da especialidade é Normal.

A quantidade de Agentes de Nível de Reserva 2 em R2INAUXSTBY não inclui R2INAUX, R2STAFFED ou STAFFED.

R2INAUXSTBY está disponível no Supervisor de Nível de Serviço do Advocate.

Este é um item de status.

R2ONACD (tempo real)

O item R2ONACD está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes Reserva 2 que estão em chamadas ACD para esta especialidade.

O item R2ONACD está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS.

Este é um item de status.

R2OTHER (tempo real)

O item R2OTHER está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes Reserva 2 que estão realizando outros trabalhos para esta especialidade enquanto ativados.

O item R2OTHER está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS.

R2OTHER não inclui Agentes de Nível de Reserva 2 em R2OTHERSTBY.

Este é um item de status.

R2OTHERSTBY (tempo real)

O item R2OTHERSTBY está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

R2OTHERSTBY é a quantidade de Agentes do Nível de Reserva 2 conectados e em aguardo já que a especialidade é Normal. A quantidade de Agentes do Nível de Reserva 2 em R2OTHERSTBY não é incluída em R2OTHER, R2STAFFED ou STAFFED.

R2OTHERSTBY está disponível no Supervisor de Nível de Serviço do Advocate.

Este é um item de status.

R2STAFFED (tempo real)

O item R2STAFFED está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes que estão conectados a esta especialidade como Reserva 2 e a especialidade está em sobrecarga 2.

O item R2STAFFED está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS. R2STAFFED não inclui Agentes de Nível de Reserva 2 em R2OTHERSTBY ou R2INAUXSTBY.

Este é um item de status.

RAGOCC

O item RAGOCC está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Relatório do Dia Atual

A porcentagem máxima de tempo resultante, na qual o agente permanece em chamadas ACD.

RAVGSPEEDANS

O item RAVGSPEEDANS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Relatório do Dia Atual

A velocidade média de atendimento, em segundos, resultante deste tipo de chamada.

REASON

O item REASON está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabela de Exceções de Coleta de Dados

Motivo da interrupção da coleta de dados. Os valores válidos para REASON são mostrados na seguinte tabela.

Valor	Motivo
91	Coleta de dados inicializada
92	Coleta de dados de novas programações inicializada
93	Coleta de dados desligada
94	Coleta de dados ocupada
95	Tempo de coleta de dados esgotado
96	Relógio de coleta de dados reinicializado
97	Sessão de coleta de dados inativa
102	Enlace de coleta de dados interrompido
103	Enlace de coleta de dados voltou ao normal

REASON_CODE

O item REASON_CODE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabela de Exceções de Agente

O código de motivo do agente quando ocorreu a exceção.

RECONNECT

O item RECONNECT está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Rastreamento de Agentes

Uma indicação de que o agente se reconectou à chamada antes de colocá-la em retenção.

REJECTEDINTRS

O item REJECTEDINTRS aparece nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

O número de interrupções rejeitadas pelo agente. Isso afeta a especialidade superior do agente.

Este item é cumulativo.

RETURNCALLS

O item RETURNCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas VDN

A quantidade de chamadas que alcançaram este VDN por meio do recurso de destino de retorno de VDN.

Este item é cumulativo.

RINGCALLS

O item RINGCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de chamadas a grupo/especialidade que tocaram nas posições de agentes. RINGCALLS inclui NOANSREDIR.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

Quantidade de chamadas ACD ao grupo/especialidade e diretas ao agente que tocaram na posição do agente. RINGCALLS inclui NOANSREDIR.

Este item é cumulativo.

Tabelas de vetor

Quantidade de chamadas ACD ao grupo/especialidade e diretas ao agente que tocaram nas posições de agente.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

Quantidade de chamadas ACD ao grupo/especialidade e diretas ao agente que tocaram nas posições de agente.

Este item é cumulativo.

RINGTIME

O item RINGTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de tempo em que as chamadas deste grupo/especialidade ficaram tocando nas posições de agentes, independentemente do tratamento final e de outra atividade do agente. I_RINGTIME é o tempo que o agente utilizou nas chamadas que estavam tocando, e é influenciado por outra atividade do agente. RINGTIME é o tempo utilizado pelo chamador enquanto a chamada tocava na estação do agente.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo em que as chamadas ACD a grupo/especialidade e diretas a agentes ficaram tocando na posição do agente, independentemente do tratamento ou de outra atividade do agente. I_RINGTIME é o tempo que o agente utilizou enquanto as chamadas tocavam e é influenciado por outras atividades do agente. RINGTIME é o tempo utilizado pelo chamador enquanto a chamada tocava na estação do agente. RINGTIME inclui ANSRINGTIME.

Este item é cumulativo.

Tabelas de vetor

A quantidade de tempo em que as chamadas ACD a grupo/especialidade e diretas a agentes ficaram tocando em posições de agentes, independentemente do tratamento ou de outra atividade do agente.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de tempo em que as chamadas ACD a grupo/especialidade e diretas a agentes ficaram tocando em posições de agentes, independentemente do tratamento ou de outra atividade do agente.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Registro de Chamadas

Tempo que o segmento de chamada ficou tocando na posição do agente.

ROLE (tempo real)

O item ROLE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de agente

A função de serviço do agente para o grupo. Os valores válidos para ROLE são:

Valores ROLE	Definição
Alocado	Porcentagem de alocação de agente cujo nível de especialidade vai de 1 a 6
Backup	Nível de especialidade do agente cujo nível de especialidade vai de 1 a 6 e para quem esta especialidade não é uma especialidade superior
Reservado	Agente cujo nível de especialidade é R1 ou R2 para esta especialidade em particular
Nômade	Agente não EAS ou agente EAS de maior necessidade cujo nível de especialidade vai de 1 a 6
Superior	Nível de especialidade do agente para quem esta é a primeira especialidade administrada, de mais alto nível, que vai de 1 a 16

O item ROLE está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS.

Este é um item de status.

ROW_DATE (índice)

O item ROW_DATE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A data em que os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de Agentes

A data em que os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de Grupos de Troncos

A data em que os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de troncos

A data em que os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de vetor

A data em que os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas VDN

A data em que os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de Códigos de Atividade de Chamada

A data em que os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de logon/logoff de agentes

A data em que os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de Rastreamento de Agentes

A data em que os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de configuração do dia atual

A data em que os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de Relatório do Dia Atual

A data em que os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de Registro de Chamadas

A data em que os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de Exceções de Agente

A data em que os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de Exceções de Grupo/Especialidade

A data em que os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de Exceções de Grupo de Troncos

A data em que os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de Exceções de VDN

A data em que os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de Exceções de Vetor

A data em que os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de Exceções de Rastreamento de Chamadas Maliciosas

A data em que os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de Exceções de Coleta de Dados

A data em que os dados foram coletados ou em que ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

ROW_TIME

O item ROW_TIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

A hora de início deste segmento.

Tabela de Exceções de Agente

A hora em que ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de Exceções de Grupo/Especialidade

A hora em que ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de Exceções de Grupo de Troncos

A hora em que ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de Exceções de VDN

A hora em que ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de Exceções de Vetor

A hora em que ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de Exceções de Rastreamento de Chamadas Maliciosas

A hora em que a chamada maliciosa foi informada.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de Exceções de Coleta de Dados

A hora em que a coleta de dados foi interrompida.

Este é um item identificador de linhas.

RSERVLEVELP

O item RSERVLEVELP está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Relatório do Dia Atual

A porcentagem de chamadas a serem tratadas em SERVLEVELT, em segundos.

RSV_LEVEL

O item RSV_LEVEL está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

RSV_LEVEL fornece uma indicação se a especialidade atribuída ao agente é uma especialidade do nível reserva ou não reserva. 0 indica uma especialidade que não é de nível de reserva, 1 indica uma especialidade de nível de reserva 1 e 2 indica uma especialidade de nível de reserva 2.

RSV_LEVEL está disponível no Supervisor de Nível de Serviço do Advocate.

SEGMENT

O item SEGMENT está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

O número de identificação do segmento de chamada. Os números de segmentos começam com 1 e continuam até o número de segmentos na chamada.

SEGSTART

O item SEGSTART está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

A data e a hora UNIX em que o segmento de chamada teve início. A data e hora UNIX é o número de segundos desde a meia-noite de 01/01/70. Os segmentos de chamada têm início quando o CMS recebe a primeira mensagem para a chamada, uma vez que cada segmento de chamada representa uma chamada. Outro segmento começa quando um agente transfere a chamada ou a coloca em conferência.

SEGSTART_UTC

O item SEGSTART_UTC está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

A hora UTC em que o segmento de chamada teve início. A hora UTC corresponde ao número de segundos desde a meia-noite de 01/01/1970

SEGSTOP

O item SEGSTOP está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

A data e a hora UNIX em que o segmento de chamada foi finalizado. A data e hora UNIX é o número de segundos desde a meia-noite de 01/01/70. Um segmento de chamada terminará quando todos os troncos e agentes associados ao segmento da chamada tiverem desconectado a chamada. Isto significa que o tempo de ACW do agente é incluído no cálculo da hora de término do segmento de chamada.

SEGSTOP_UTC

O item SEGSTOP_UTC está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

A hora UTC em que o segmento de chamada foi finalizado. A hora UTC corresponde ao número de segundos desde a meia-noite de 01/01/1970.

SEQNUM

O item SEQNUM está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

O número de sequência exclusivo para esse registro de chamada.

SERVICELEVEL

O item SERVICELEVEL está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de segundos em que as chamadas devem ser atendidas ou conectadas para, assim, serem consideradas aceitáveis. O nível de serviço aceitável é definido na janela Administração da Central de Atendimento: Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade.

Este é um item administrativo.

Tabelas VDN

A quantidade de segundos em que as chamadas devem ser atendidas ou conectadas para, assim, serem consideradas aceitáveis. O nível de serviço aceitável é definido na janela Administração da Central de Atendimento: Configuração de Perfil de Atendimento do VDN.

Este é um item administrativo.

SERVLEVELP

O item SERVLEVELP está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Relatório do Dia Atual

A porcentagem de chamadas que se espera sejam tratadas em SERVLEVELT, em segundos.

Este é um item administrativo.

SERVLEVELT

O item SERVLEVELT está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Relatório do Dia Atual

A quantidade de segundos em que a porcentagem SERVLEVELP de chamadas deve ser atendida. Este é o tempo do nível de serviço.

Este é um item administrativo.

SETUPTIME

O item SETUPTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de tempo desde a captura do tronco até a conclusão de OUTCALLS no ponto remoto.

Este item é cumulativo.

SHORTCALLS

O item SHORTCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

O número de chamadas de entrada e de saída que ocuparam um tronco no grupo de troncos por menos de 2 segundos e que não foram enfileiradas a um grupo/especialidade, encaminhadas a um grupo/especialidade, atendidas por um agente, receberam um ocupado forçado ou uma desconexão forçada pelo servidor de comunicação, ou geraram uma falha de tronco ou ocupado em manutenção. SHORTCALLS incluem tanto as chamadas de entrada quanto as de saída. Portanto, OTHERCALLS e O_OTHERCALLS podem, individualmente, incluir algumas SHORTCALLS.

Este item é cumulativo.

Tabelas de troncos

O número de chamadas de entrada e de saída que ocuparam um tronco por menos de 2 segundos e que não foram enfileiradas a um grupo/especialidade, encaminhadas a um grupo/especialidade, atendidas por um agente, receberam um ocupado forçado ou uma desconexão forçada pelo servidor de comunicação, ou geraram uma falha de tronco ou ocupado em manutenção. SHORTCALLS incluem tanto as chamadas de entrada quanto as de saída. Portanto, OTHERCALLS e O_OTHERCALLS podem, individualmente, incluir algumas SHORTCALLS.

Este item é cumulativo.

SKILL1 até SKILL3

Os itens SKILL1 até SKILL3 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas VDN

A primeira, segunda e terceira especialidades de VDN atribuídas a este VDN. Os itens SKILL1 até SKILL3 estão disponíveis com o recurso EAS.

Este é um item administrativo.

SKILLACWTIME1 até SKILLACWTIME3

Os itens SKILLACWTIME1 até SKILLACWTIME3 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas VDN

A quantidade de tempo que os agentes utilizaram em ACW para chamadas atendidas em cada preferência de especialidade de VDN. Os itens SKILLACWTIME1 até SKILLACWTIME3 estão disponíveis com o recurso EAS. Este item é cumulativo.

SKILLCALLS1 até SKILLCALLS3

Os itens SKILLCALLS1 até SKILLCALLS3 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas VDN

A quantidade de chamadas atendidas por agentes em cada preferência de especialidade VDN. Os itens SKILLCALLS1 até SKILLCALLS3 estão disponíveis com o recurso EAS.

Este item é cumulativo.

SKILLTIME1 até SKILLTIME3

Os itens SKILLTIME1 até SKILLTIME3 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas VDN

A quantidade de tempo de conversação que os agentes utilizaram nas chamadas atendidas em cada preferência de especialidade de VDN. Os itens SKILLTIME1 até SKILLTIME3 estão disponíveis com o recurso EAS.

Este item é cumulativo.

SKILLTYPE

O item SKILLTYPE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

O tipo, p para principal ou s para secundário, da primeira especialidade à qual o agente efetuou o logon. O item SKILLTYPE está disponível com o recurso EAS.

Nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS, o nível de especialidade 1 é representado por p, o nível de especialidade 2 é representado por s e os níveis de especialidade 3 a 16 permanecem em branco. Os usuários de mais de dois níveis de especialidade devem utilizar os itens SKLEVEL em vez dos itens SKILLTYPE.

Nas tabelas de agente, SKILLTYPE é um item de tempo real.

Este é um item administrativo.

Tabelas de logon/logoff de agentes

O tipo, p para principal ou s para secundário, da primeira especialidade à qual o agente efetuou o logon. O item SKILLTYPE está disponível com o recurso EAS.

Nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS, o nível de especialidade 1 é representado por p, o nível de especialidade 2 é representado por s e os níveis de especialidade 3 a 16 permanecem em branco. Os usuários de mais de dois níveis de especialidade devem utilizar os itens SKLEVEL em vez dos itens SKILLTYPE.

Este é um item administrativo.

SKILLTYPE2 até SKILLTYPE4

Os itens SKILLTYPE2 até SKILLTYPE4 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

O tipo, p para principal ou s para secundário, da segunda, da terceira e da quarta especialidades nas quais o agente efetuou o logon. Os itens SKILLTYPE2 até SKILLTYPE4 estão disponíveis com o recurso EAS.

Nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS, o nível de especialidade 1 é representado por p, o nível de especialidade 2 é representado por s e os níveis de especialidade 3 a 16 permanecem em branco. Os usuários de mais de dois níveis de especialidade devem utilizar os itens SKLEVEL 2-20 em vez dos itens SKILLTYPE 2-4.

Nas tabelas de agente, os itens SKILLTYPE 2-4 são itens de tempo real.

Este é um item administrativo.

Tabelas de logon/logoff de agentes

O tipo, p para principal ou s para secundário, da segunda, da terceira e da quarta especialidades nas quais o agente efetuou o logon. Os itens SKILLTYPE2 até SKILLTYPE4 estão disponíveis com o recurso EAS.

Nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS, o nível de especialidade 1 é representado por p, o nível de especialidade 2 é representado por s e os níveis de especialidade 3 a 16 permanecem em branco. Os usuários de mais de dois níveis de especialidade devem utilizar os itens SKLEVEL 2-20 em vez dos itens SKILLTYPE 2-4.

SKINTRTYPE até SKINTRTYPE120

Os itens SKINTRTYPE e SKINTRTYPE2-120 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

Esse item armazena o tipo de interrupção do agente, LOGONSKILL e LOGONSKILL2 até LOGONSKILL120. Os valores válidos serão:

- 0 - NA, não passível de interrupção
- 1 - operação automática, o agente ficará automaticamente disponível após a interrupção
- 2 - operação manual, o agente ficará manualmente disponível após a interrupção
- 3 - notificar, o agente será notificado da interrupção e poderá decidir se aceita ou rejeita a mesma

Os itens SKINTRTYPE e SKINTRTYPE2 até SKINTRTYPE120 estão disponíveis com o recurso EAS para a Versão 6.0 e posteriores do Communication Manager.

Tabelas de logon/logoff de agentes

Esse item armazena o tipo de interrupção do agente, LOGONSKILL e LOGONSKILL2 até LOGONSKILL120. Os valores válidos serão:

- 0 - NA, não passível de interrupção
- 1 - operação automática, o agente ficará automaticamente disponível após a interrupção
- 2 - operação manual, o agente ficará manualmente disponível após a interrupção
- 3 - notificar, o agente será notificado da interrupção e poderá decidir se aceita ou rejeita a mesma

Os itens SKINTRTYPE e SKINTRTYPE2 até SKINTRTYPE120 estão disponíveis com o recurso EAS para a Versão 6.0 e posteriores do Communication Manager.

SKLEVEL

O item SKLEVEL está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

Uma indicação do nível de especialidade do agente, que vai de 1 a 16 para especialidade normal, ou do nível de reserva, que pode ser 1 ou 2 para uma especialidade de reserva. SKLEVEL é aplicável a LOGONSKILL. O item SKLEVEL está disponível com o recurso EAS.

Este é um item administrativo.

Tabelas de logon/logoff de agentes

Uma indicação do nível de especialidade do agente, que vai de 1 a 16 para especialidade normal, ou do nível de reserva, que pode ser 1 ou 2 para uma especialidade de reserva. SKLEVEL é aplicável a LOGONSKILL. O item SKLEVEL está disponível com o recurso EAS.

SKLEVEL2 até SKLEVEL20

Os itens SKLEVEL2 até SKLEVEL20 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

Uma indicação do nível de especialidade do agente, que vai de 1 a 16 para especialidade normal, ou do nível de reserva, que pode ser 1 ou 2 para uma especialidade de reserva. SKLEVEL2 até SKLEVEL20 são aplicáveis a LOGONSKILL2 até LOGONSKILL20, respectivamente. Os itens SKLEVEL2 até SKLEVEL20 estão disponíveis com o recurso EAS.

Este é um item administrativo.

Tabelas de logon/logoff de agentes

Uma indicação do nível de especialidade do agente, que vai de 1 a 16 para especialidade normal, ou do nível de reserva, que pode ser 1 ou 2 para uma especialidade de reserva. SKLEVEL2 até SKLEVEL20 são aplicáveis a LOGONSKILL2 até LOGONSKILL20, respectivamente. Os itens SKLEVEL2 até SKLEVEL20 estão disponíveis com o recurso EAS.

SKLEVEL21 até SKLEVEL60

Os itens SKLEVEL21 até SKLEVEL60 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

Este item indica o nível de especialidade de um agente, que é de 1 até 16 para uma especialidade normal, ou o nível de reserva, que é de 1 ou 2 para uma especialidade de reserva. Os itens SKLEVEL21 até SKLEVEL60 aplicam-se a LOGONSKILL21 até LOGONSKILL60, respectivamente. Esses itens estão disponíveis com o recurso EAS.

Tabelas de logon/logoff de agentes

Este item indica o nível de especialidade de um agente, que é de 1 até 16 para uma especialidade normal, ou o nível de reserva, que é de 1 ou 2 para uma especialidade de reserva. Os itens SKLEVEL21 até SKLEVEL60 aplicam-se a LOGONSKILL21 até LOGONSKILL60, respectivamente. Esses itens estão disponíveis com o recurso EAS.

SKLEVEL61 até SKLEVEL120

Os itens SKLEVEL61 até SKLEVEL120 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

Este item indica o nível de especialidade de um agente, que é de 1 até 16 para uma especialidade normal, ou o nível de reserva, que é de 1 ou 2 para uma especialidade de reserva. Os itens SKLEVEL61 até SKLEVEL120 aplicam-se a LOGONSKILL61 até LOGONSKILL120, respectivamente. Esses itens estão disponíveis com o recurso EAS.

Tabelas de logon/logoff de agentes

Este item indica o nível de especialidade de um agente, que é de 1 até 16 para uma especialidade normal, ou o nível de reserva, que é de 1 ou 2 para uma especialidade de reserva. Os itens SKLEVEL61 até SKLEVEL120 aplicam-se a LOGONSKILL61 até LOGONSKILL120, respectivamente. Esses itens estão disponíveis com o recurso EAS.

SKPERCENT

O item SKPERCENT está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A porcentagem de tempo alocada para que o agente utilize em LOGONSKILL. O item SKPERCENT está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS.

Este é um item administrativo.

Tabelas de logon/logoff de agentes

A porcentagem de tempo alocada para que o agente utilize em LOGONSKILL. O item SKPERCENT está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS.

Este é um item administrativo.

SKPERCENT2 até SKPERCENT20

Os itens SKPERCENT2 até SKPERCENT20 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A porcentagem de tempo alocada para que o agente utilize em LOGONSKILL2 até LOGONSKILL20. Os itens SKPERCENT2 a SKPERCENT20 estão disponíveis nos servidores de comunicação com o recurso EAS.

Este é um item administrativo.

Tabelas de logon/logoff de agentes

A porcentagem de tempo alocada para que o agente utilize em LOGONSKILL2 até LOGONSKILL20. Os itens SKPERCENT2 a SKPERCENT20 estão disponíveis nos servidores de comunicação com o recurso EAS.

Este é um item administrativo.

SKPERCENT21 até SKPERCENT60

Os itens SKPERCENT21 até SKPERCENT60 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

Este item armazena o percentual de tempo alocado para que o agente utilize em LOGONSKILL21 até LOGONSKILL60. Os itens SKPERCENT21 a SKPERCENT60 estão disponíveis nos servidores de comunicação com o recurso EAS.

Este é um item administrativo.

Tabelas de logon/logoff de agentes

Este item armazena o percentual de tempo alocado para que o agente utilize em LOGONSKILL21 até LOGONSKILL60. Os itens SKPERCENT21 a SKPERCENT60 estão disponíveis nos servidores de comunicação com o recurso EAS.

Este é um item administrativo.

SKPERCENT61 até SKPERCENT120

Os itens SKPERCENT61 até SKPERCENT120 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

Este item armazena o percentual de tempo alocado para que o agente utilize em LOGONSKILL61 até LOGONSKILL120. Os itens SKPERCENT61 a SKPERCENT120 estão disponíveis nos servidores de comunicação com o recurso EAS.

Este é um item administrativo.

Tabelas de logon/logoff de agentes

Este item armazena o percentual de tempo alocado para que o agente utilize em LOGONSKILL61 até LOGONSKILL120. Os itens SKPERCENT61 a SKPERCENT120 estão disponíveis nos servidores de comunicação com o recurso EAS.

Este é um item administrativo.

SKSTATE (tempo real)

O item SKSTATE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

O estado da especialidade comparado a todos os limiares administrados. Os estados possíveis são UNKNOWN, NORMAL, OVRLD1, OVRLD2, BEHIND, e AUTORSV.

O item SKSTATE está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS.

SLVLABNS

O item SLVLABNS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de ABNCALLS cujo tempo para abandono foi menor ou igual ao SERVICELEVEL administrado para este grupo/especialidade.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de ABNCALLS cujo tempo para abandono foi menor ou igual ao SERVICELEVEL administrado para este VDN.

Este item é cumulativo.

SLVLOUTFLOWS

O item SLVLOUTFLOWS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de OUTFLOWCALLS cujo tempo para saída foi menor ou igual ao SERVICELEVEL administrado para este grupo/especialidade.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de OUTFLOWCALLS cujo tempo para saída foi menor ou igual ao SERVICELEVEL administrado para este VDN.

Este item é cumulativo.

SPLIT (índice)

O item SPLIT está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

O número do grupo/especialidade para o qual os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de Agentes

Nos servidores de comunicação sem o recurso EAS, SPLIT corresponde ao número do grupo para o qual o EXTENSION foi atribuído.

Nos servidores de comunicação com o recurso EAS, SPLIT é o número da especialidade para a qual o agente efetuou logon.

Este é um item administrativo.

Tabelas de Grupos de Troncos

O número do grupo/especialidade no qual este TKGRP termina.

Este é um item administrativo.

Tabelas de troncos

O número do primeiro grupo/especialidade para o qual a chamada está atualmente colocada na fila ou o número do grupo/especialidade no qual a chamada foi atendida. SPLIT fica em branco (NULL) quando o tronco fica livre.

Na tabela de troncos, SPLIT é um item de tempo real.

Este é um item de status.

Tabelas de Rastreamento de Agentes

Nos servidores de comunicação sem o recurso EAS, SPLIT corresponde ao número do grupo para o qual o EXTENSION foi atribuído.

Nos servidores de comunicação com o recurso EAS, SPLIT é o número da especialidade para a qual o agente efetuou logon.

Este é um item administrativo.

Tabelas de Relatório do Dia Atual

O número do grupo/especialidade para o qual os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de logon/logoff de agentes

Nos servidores de comunicação sem o recurso EAS, SPLIT corresponde ao número do grupo para o qual o EXTENSION foi atribuído.

Nos servidores de comunicação com o recurso EAS, SPLIT é o número da especialidade para a qual o agente efetuou logon.

Este é um item administrativo.

Tabelas de configuração do dia atual

O número do grupo/especialidade para o qual os dados foram coletados.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de exceções de agente

O grupo/especialidade em que o agente estava trabalhando quando ocorreu a exceção.

Este é um item administrativo.

Tabela de Exceções de Grupo/Especialidade

O grupo/especialidade em que ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de rastreamento de chamada maliciosa

O grupo/especialidade em que o agente estava trabalhando quando a chamada maliciosa foi reportada.

Este é um item administrativo.

SPLIT1

O item SPLIT1 está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

O número do primeiro grupo/especialidade para o qual a chamada aguardava na fila no primeiro VDN com o qual estava associada no segmento de chamada.

Este é um item administrativo.

SPLIT2 e SPLIT3

Os itens SPLIT2 e SPLIT3 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de troncos

Os números do segundo e terceiro grupos/especialidades para os quais a chamada é colocada em fila. Os itens ficam em branco (NULL) quando a chamada é removida da fila. Remove-se a chamada da fila quando ela é atendida, abandonada, recebe sinal de ocupado forçado ou de desconexão forçada. Os itens SPLIT2 e SPLIT3 estão disponíveis com o recurso Vetorização.

Nas tabelas de troncos, SPLIT2 e SPLIT3 são itens de tempo real.

Este é um item administrativo.

Tabelas de Registro de Chamadas

O número do segundo e terceiro grupos/especialidades para os quais a chamada aguardava na fila no primeiro VDN com o qual estava associada no segmento de chamada. Os itens SPLIT2 e SPLIT3 estão disponíveis com o recurso Vetorização.

Este é um item administrativo.

STAFFED (tempo real)

O item STAFFED está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de POSITIONS que estão atualmente conectadas. STAFFED = AVAILABLE + AGINRING + ONACD + INACW + INAUX + OTHER.

STAFFED não inclui R1OTHERSTBY, R2OTHERSTBY, R2INAUXSTBY e R1INAUXSTBY.

Este é um item de status.

STARTED (tempo real)

O item STARTED está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A hora do dia em que WORKMODE começou. Os valores válidos para STARTED são NULL e hora do dia. Este é um item de status.

Tabelas de troncos

A hora do dia em que TKSTATE começou. Os valores válidos para STARTED são NULL e hora do dia.

Este é um item de status.

STARTTIME (intervalo)

O item STARTTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A hora de início do intervalo para o qual os dados foram coletados. STARTTIME aplica-se apenas à tabela do intervalo.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de Agentes

A hora de início do intervalo para o qual os dados foram coletados. STARTTIME aplica-se apenas à tabela do intervalo.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de Grupos de Troncos

A hora de início do intervalo para o qual os dados foram coletados. STARTTIME aplica-se apenas à tabela do intervalo.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de troncos

A hora de início do intervalo para o qual os dados foram coletados. STARTTIME aplica-se apenas à tabela do intervalo.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de vetor

A hora de início do intervalo para o qual os dados foram coletados. STARTTIME aplica-se apenas à tabela do intervalo.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas VDN

A hora de início do intervalo para o qual os dados foram coletados. STARTTIME aplica-se apenas à tabela do intervalo.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de Códigos de Atividade de Chamada

A hora de início do intervalo para o qual os dados foram coletados. STARTTIME aplica-se apenas à tabela do intervalo.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de Rastreamento de Agentes

A hora do dia (hora e minuto) para a qual o rastreamento de agente está sendo pedido. Esta é a hora do dia em que você digita a solicitação do relatório.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de Relatório do Dia Atual

A hora de início do intervalo intra-hora para o qual os dados foram coletados. STARTTIME aplica-se apenas à tabela do intervalo.

Este é um item identificador de linhas.

STARTTIME_UTC

O item STARTTIME_UTC está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A hora UTC de início do intervalo para o qual os dados foram coletados. Essa hora é registrada em número de segundos desde à meia noite da hora UTC de 01/01/1970. Aplica-se apenas à tabela do intervalo.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de Agentes

A hora UTC de início do intervalo para o qual os dados foram coletados. Essa hora é registrada em número de segundos desde à meia noite da hora UTC de 01/01/1970. Aplica-se apenas à tabela do intervalo.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de Grupos de Troncos

A hora UTC de início do intervalo para o qual os dados foram coletados. Essa hora é registrada em número de segundos desde à meia noite da hora UTC de 01/01/1970. Aplica-se apenas à tabela do intervalo.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de troncos

A hora UTC de início do intervalo para o qual os dados foram coletados. Essa hora é registrada em número de segundos desde à meia noite da hora UTC de 01/01/1970. Aplica-se apenas à tabela do intervalo.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de vetor

A hora UTC de início do intervalo para o qual os dados foram coletados. Essa hora é registrada em número de segundos desde à meia noite da hora UTC de 01/01/1970. Aplica-se apenas à tabela do intervalo.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas VDN

A hora UTC de início do intervalo para o qual os dados foram coletados. Essa hora é registrada em número de segundos desde à meia noite da hora UTC de 01/01/1970. Aplica-se apenas à tabela do intervalo.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de Códigos de Atividade de Chamada

A hora UTC de início do intervalo para o qual os dados foram coletados. Essa hora é registrada em número de segundos desde à meia noite da hora UTC de 01/01/1970. Aplica-se apenas à tabela do intervalo.

Este é um item identificador de linhas.

SVCLEVELCHG

O item SVCLEVELCHG está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

Indica se o nível de serviço foi ou não alterado durante o intervalo de coleta. Os valores válidos para SVCLEVELCHG são 0, o que significa que nenhuma alteração foi feita, e 1, significando que uma alteração foi feita.

Este é um item administrativo.

Tabelas VDN

Indica se o nível de serviço foi ou não alterado durante o intervalo de coleta. Os valores válidos para SVCLEVELCHG são 0, o que significa que nenhuma alteração foi feita, e 1, significando que uma alteração foi feita.

Este é um item administrativo.

TAGINRING (tempo real)

O item TAGINRING está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes especialistas conectados à especialidade, os quais têm chamadas ACD tocando e não estão fazendo qualquer outra coisa. O item TAGINRING está disponível com o recurso EAS.

Este é um item de status.

TALKTIME

O item TALKTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

O tempo total de conversação do agente de atendimento neste segmento.

TARGETABNS

O item TARGETABNS aparece nas tabelas de grupo/especialidade.

Esse item representa o número de chamadas abandonadas que ocorreram dentro do nível de serviço almejado administrado (TARGETSECONDS). Essa informação é registrada para todos os grupos.

TARGETACDCALLS

O item TARGETACDCALLS aparece nas tabelas de grupo/especialidade.

Esse item representa o número de chamadas ACD que foram atendidas dentro do nível de serviço almejado administrado (TARGETSECONDS). Essa informação é registrada para todos os grupos.

TARGETOUTFLOWS

O item TARGETOUTFLOWS aparece nas tabelas de grupo/especialidade.

Esse item representa o número de chamadas escoadas dentro do nível de serviço almejado administrado (TARGETSECONDS). Essa informação é registrada para todos os grupos.

TARGETPCTCHG

Os itens TARGETPCTCHG aparecem nas tabelas de grupo/especialidade.

Este item indica se a porcentagem do nível do serviço almejado foi modificada durante o intervalo de coleta. Os valores válidos para este campo são 0, indicando que não foi feita nenhuma alteração e 1, indicando que houve uma alteração. Este é um item administrativo.

TARGETPERCENT

O item TARGETPERCENT aparece nas tabelas de grupo/especialidade.

Esse item armazena a porcentagem do nível de serviço almejado especificado no servidor de comunicação Avaya para um determinado grupo/especialidade. O processo de arquivamento que transforma os dados para intervalos de tempo maiores, como de diariamente para semanalmente, registra o valor máximo de TARGETPERCENT.

TARGETSECCHG

O item TARGETSECCHG aparece nas tabelas de grupo/especialidade.

Este item indica se o número de segundos desejado foi modificado durante o intervalo de coleta. Os valores válidos para este campo são 0, indicando que não foi feita nenhuma alteração e 1, indicando que houve uma alteração. Este é um item administrativo.

TARGETSECONDS

O item TARGETSECONDS aparece nas tabelas de grupo/especialidade.

Esse item armazena o número de segundos desejado especificado no servidor de comunicação Avaya para o nível de serviço almejado do grupo/especialidade. O processo de arquivamento que transforma os dados para intervalos de tempo maiores, como de diariamente para semanalmente, registra o valor máximo de TARGETSECONDS.

TAVAILABLE (tempo real)

O item TAVAILABLE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes especialistas conectados à especialidade, os quais estão disponíveis na especialidade. O item TAVAILABLE está disponível com o recurso EAS.

Este é um item de status.

TDA_INACW (tempo real)

O item TDA_INACW está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes especialistas que estão conectados à especialidade e em ACW associado a chamadas diretas a agentes. TDA_INACW é um subconjunto de TOTHER. O item TDA_INACW está disponível com o recurso ASAI ou EAS.

Este é um item de status.

TDA_ONACD (tempo real)

O item TDA_ONACD está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes especialistas conectados à especialidade, os quais estão conversando em chamadas diretas a agentes. TDA_ONACD é um subconjunto de TOTHER. O item TDA_ONACD está disponível com o recurso ASAI ou EAS.

Este é um item de status.

THRESHOLD

O item THRESHOLD aparece nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabela de Exceções de Agente

O limite, fornecido como uma quantidade de ocorrências, que é administrado para o tipo de exceção. Uma exceção ocorre quando a atividade do agente fica fora desse limite.

Este é um item administrativo.

Tabela de Exceções de Grupo/Especialidade

O limite, fornecido como uma quantidade de ocorrências, que é administrado para o tipo de exceção. Uma exceção ocorre quando a atividade no grupo/especialidade fica fora desse limite.

Este é um item administrativo.

Tabela de Exceções de Grupo de Troncos

O limite, fornecido como uma quantidade de ocorrências, que é administrado para o tipo de exceção. Uma exceção ocorre quando a atividade no grupo de troncos fica fora desse limite.

Este é um item administrativo.

Tabela de Exceções de VDN

O limite, fornecido como uma quantidade de ocorrências, que é administrado para o tipo de exceção. Uma exceção ocorre quando a atividade no VDN fica fora desse limite.

Este é um item administrativo.

Tabela de Exceções de Vetor

O limite, fornecido como uma quantidade de ocorrências, que é administrado para o tipo de exceção. Uma exceção ocorre quando a atividade no vetor fica fora desse limite.

Este é um item administrativo.

Tabela de Exceções de Coleta de Dados

O limite, fornecido como uma quantidade de ocorrências, que é administrado para o tipo de exceção. Uma exceção ocorre quando a atividade de coleta de dados fica fora desse limite.

Este é um item administrativo.

TI_AUXTIME

O item TI_AUXTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, em que o agente ficou em AUX para todos os grupos/especialidades ou em AUXINCALLS ou AUXOUTCALLS e SPLIT era OLDEST_LOGON. O tempo "TI_" é armazenado para o grupo/especialidade com o qual esteve conectado por mais tempo. "TI_" precisa ser totalizado em todos os grupos/especialidades nos quais o agente possam efetuar logon, caso a ordem de logon seja alterada durante o intervalo de coleta.

Nota:
Quando OLDEST_SKILL é uma Especialidade de Nível de Reserva, o item TI_AUXTIME (agente) inclui o tempo que o agente ficou no modo AUX, independentemente de a especialidade estar em uma condição normal ou além do limiar.

TI_AUXTIME inclui TI_AUXTIME0, TI_AUXTIME1 a 9, TI_AUXTIME10 a 99 (recurso opcional), I_AUXINTIME e I_AUXOUTTIME.

SUM (TI_AUXTIME) é igual à soma de todos os itens TI_AUXTIME, 0-9, 10-99 (recurso opcional), em relação a todos os grupos/especialidades aos quais o agente estava conectado.

Este item é cumulativo.

TI_AUXTIME0

O item TI_AUXTIME0 está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo em que o agente ficou no modo AUX com o código de motivo 0 (zero). O tempo "TI_" é armazenado para o grupo/especialidade com o qual esteve conectado por mais tempo. "TI_" precisa ser totalizado em todos os grupos/especialidades nos quais o agente possam efetuar logon, caso a ordem de logon seja alterada durante o intervalo de coleta. Nos servidores de comunicação com códigos de motivo de AUX ativos, TI_AUXTIME0 representa o tempo gasto no “sistema” AUX. TI_AUXTIME0 é o mesmo que TI_AUXTIME para servidores de comunicação sem códigos de motivo AUX ativos.

Este item é cumulativo.

TI_AUXTIME1 até TI_AUXTIME9

Os itens TI_AUXTIME1 até TI_AUXTIME9 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo que o agente fica no modo AUX com o códigos de motivo de 1 a 9. O tempo "TI_" é armazenado para o grupo/especialidade com o qual esteve conectado por mais tempo. "TI_" precisa ser totalizado em todos os grupos/especialidades nos quais o agente possam efetuar logon, caso a ordem de logon seja alterada durante o intervalo de coleta. Os itens TI_AUXTIME1 a TI_AUXTIME9 estão disponíveis nos servidores de comunicação com o recurso EAS.

Este item é cumulativo.

TI_AUXTIME10 até TI_AUXTIME99

Nota:
Os itens TI_AUXTIME10 a 99 estão disponíveis caso adquira o recurso dos códigos de motivo AUX expandidos.

Os itens TI_AUXTIME10 até TI_AUXTIME99 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo que o agente fica no modo AUX com códigos de motivo de 10 a 99. O tempo "TI_" é armazenado para o grupo/especialidade com o qual esteve conectado por mais tempo. "TI_" precisa ser totalizado em todos os grupos/especialidades nos quais o agente possam efetuar logon, caso a ordem de logon seja alterada durante o intervalo de coleta. Os itens TI_AUXTIME10 a TI_AUXTIME99 estão disponíveis nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS.

Este item é cumulativo.

TI_AVAILTIME

O item TI_AVAILTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, em que o agente ficou no estado AVAIL para chamadas ACD a grupo/especialidade ou diretas a agentes em qualquer grupo/especialidade. TI_AVAILTIME é armazenado para o grupo/especialidade com o qual esteve conectado por mais tempo. O tempo "TI_" precisa ser somado nos grupos/especialidades nos quais os agentes pode efetuar logon, caso a ordem de logon seja alterada durante o intervalo de coleta. Nos servidores de comunicação sem o recurso EAS, se um agente efetuar logon em várias especialidades estando em modo AUX em um grupo e disponível para chamadas ACD em outro grupo, o agente acumulará I_AVAILTIME para o grupo em que está disponível e TI_AVAILTIME no grupo em que esteve conectado por mais tempo.

Este item é cumulativo.

TI_OTHERTIME

O item TI_OTHERTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, em que o agente estava em OTHER em qualquer grupo/especialidade. TI_OTHERTIME é coletado para o período de tempo após o enlace com o servidor de comunicação ter sido iniciado e imediatamente depois que o agente efetua logon, mas antes que o CMS seja notificado sobre o estado de trabalho do agente.

Enquanto o agente está em Operação Manual ou Operação Automática, outros trabalhos para este grupo/especialidade incluem a quantidade de tempo utilizado na execução do seguinte:

- O agente coloca qualquer chamada em retenção e não executa nenhuma outra ação.
- O agente está em uma chamada direta ao agente ou em POS_AT para uma chamada direta ao agente.
- O agente está discando para realizar uma chamada ou para ativar um recurso.
- Uma chamada em ramais ou uma chamada ACD direta ao agente está tocando sem qualquer outra atividade.
- A quantidade de tempo em que os agentes ficaram conectados a vários grupos/especialidades enquanto faziam algum trabalho para outro grupo/especialidade que não este.

O tempo "TI_" é armazenado para o grupo/especialidade com o qual esteve conectado por mais tempo. "TI_" precisa ser totalizado em todos os grupos/especialidades nos quais o agente possam efetuar logon, caso a ordem de logon seja alterada durante o intervalo de coleta. TI_OTHERTIME inclui I_ACDOTHERTIME.

Nota:
Quando OLDEST_SKILL é uma Especialidade de Nível de Reserva, o item TI_OTHERTIME (agente) inclui o tempo que o agente ficou no modo AUX, independentemente de a especialidade estar em uma condição normal ou além do limiar.

Este item é cumulativo.

TI_STAFFTIME

O item TI_STAFFTIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A quantidade de tempo, durante o intervalo de coleta, em que o agente estava em serviço em qualquer grupo/especialidade. O tempo "TI_" é armazenado para o grupo/especialidade com o qual esteve conectado por mais tempo. "TI_" precisa ser totalizado em todos os grupos/especialidades nos quais o agente possam efetuar logon, caso a ordem de logon seja alterada durante o intervalo de coleta. soma (TI_STAFFTIME) = soma (I_ACDTIME + I_ACWTIME + I_DA_ACDTIME + I_DA_ACWTIME + I_RINGTIME + TI_AUXTIME + TI_AVAILTIME + TI_OTHERTIME), em todos os grupos/especialidades em que o agente efetuou logon.

Nota:

Quando OLDEST_SKILL é uma Especialidade de Nível de Reserva, o item TI_STAFFTIME (agente) inclui o tempo que o agente ficou no modo AUX, independentemente de a especialidade estar em uma condição normal ou além do limiar.

Este item é cumulativo.

TIME

O item TIME está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabela de Exceções de Agente

O limite, fornecido como uma quantidade de segundos, que é administrado para os tipo de exceção de horário. Uma ocorrência é registrada em comparação com o limiar quando a atividade do agente sai fora desse limite.

Este é um item administrativo.

Tabela de Exceções de Grupo/Especialidade

O limite, fornecido como uma quantidade de segundos, que é administrado para os tipo de exceção de horário. Uma ocorrência é registrada em comparação com o limiar quando a atividade do grupo/especialidade sai fora desse limite.

Este é um item administrativo.

Tabela de Exceções de Grupo de Troncos

O limite, fornecido como uma quantidade de segundos, que é administrado para os tipo de exceção de horário. Uma ocorrência é registrada em comparação com o limiar quando a atividade do grupo de troncos sai fora desse limite.

Este é um item administrativo.

Tabela de Exceções de VDN

O limite, fornecido como uma quantidade de segundos, que é administrado para os tipo de exceção de horário. Uma ocorrência é registrada em comparação com o limiar quando a atividade do VDN sai fora desse limite.

Este é um item administrativo.

Tabela de Exceções de Vetor

O limite, fornecido como uma quantidade de segundos, que é administrado para os tipo de exceção de horário. Uma ocorrência é registrada em comparação com o limiar quando a atividade no vetor sai fora desse limite.

Este é um item administrativo.

TINACW (tempo real)

O item TINACW está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes especialistas conectados a esta especialidade e em ACW para chamadas ACD à especialidade. Isso inclui agentes especialistas que estão em ACWIN ou ACWOUT e os agentes em ACW não associado a uma chamada ACD. TINACW inclui TONACWIN e TONACWOUT. O item TINACW está disponível com o recurso EAS.

Este é um item de status.

TINAUX (tempo real)

O item TINAUX está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes especialistas que estão conectados à especialidade e em modo de trabalho AUX. Isto inclui os agentes que estão em chamadas AUXIN ou AUXOUT. TINAUX inclui TINAUX0, TINAUX1 até TINAUX9, TONACDAUXOUT, TONAUXIN e TONAUXOUT. O item TINAUX está disponível com o recurso EAS.

Este é um item de status.

TINAUX0 (tempo real)

O item TINAUX0 está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes especialistas que, além de conectados à especialidade, estão em modo de AUX com o código de motivo 0 (zero) para todos os grupos/especialidades, ou estão em chamadas AUXIN ou AUXOUT para AUX com código de motivo 0 (zero). Nos servidores de comunicação com códigos de motivo de AUX ativos, TINAUX0 representa o tempo gasto no “sistema” AUX. O item TINAUX0 está disponível com o recurso EAS.

Este é um item de status.

TINAUX1 até TINAUX9 (tempo real)

Os itens TINAUX1 até TINAUX9 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes especialistas que estão conectados a esta especialidade e em AUX com códigos de motivo de 1 a 9 para todos os grupos/especialidades. Isto inclui os agentes em chamadas AUXIN ou AUXOUT do modo AUX com o código de motivo apropriado. Os itens TINAUX1 até TINAUX9 estão disponíveis com o recurso EAS.

Este é um item de status.

TINAUX10 até TINAUX99 (tempo real)

Nota:
Os itens TINAUX10 a 99 estão disponíveis caso adquira o recurso dos códigos de motivo AUX expandidos.

Os itens TINAUX10 até TINAUX99 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes especialistas que estão conectados a esta especialidade e em AUX com códigos de motivo de 10 a 99 para todos os grupos/especialidades. Isto inclui os agentes em chamadas AUXIN ou AUXOUT do modo AUX com o código de motivo apropriado. Os itens TINAUX10 até TINAUX99 estão disponíveis com o recurso EAS.

Este é um item de status.

TKGRP

O item TKGRP está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

O número do grupo de troncos para o qual os dados foram coletados. Este valor será zero se o grupo de troncos que transporta a chamada não for medido.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas de troncos

O número do grupo de troncos ao qual o tronco é atribuído.

Este é um item administrativo.

Tabelas de Registro de Chamadas

O número do grupo de troncos para o qual os dados foram coletados ou para o qual ocorreu uma exceção. Este valor será zero se o grupo de troncos que transporta a chamada não for medido.

Este é um item administrativo.

Tabela de Exceções de Grupo de Troncos

O número do grupo de troncos para o qual os dados foram coletados ou para o qual ocorreu uma exceção. Este valor será zero se o grupo de troncos que transporta a chamada não for medido.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de Exceções de Rastreamento de Chamadas Maliciosas

O número do grupo de troncos para o qual os dados foram coletados ou para o qual ocorreu uma exceção. Este valor será zero se o grupo de troncos que transporta a chamada não for medido.

Este é um item administrativo.

TKSTATE (tempo real)

O item TKSTATE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de troncos

O estado da chamada atual. Os estados de tronco incluem: IDLE, SEIZED, QUEUED, CONN, RING, DABN, FBUSY, FDISC, HOLD, MBUSY, UNKNOWN ou conforme definidos no Dicionário.

Este é um item de status.

TONACD (tempo real)

O item TONACD está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes especialistas que estão conectados à especialidade e que estão em chamadas ACD de entrada e de saída para a especialidade. TONACD inclui TONACDOUT. O item TONACD está disponível com o recurso EAS.

Este é um item de status.

TONACDAUXOUT (tempo real)

O item TONACDAUXOUT está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes especialistas conectados à especialidade e em chamadas AUXOUT com uma chamada ACD em retenção para a especialidade. O item TONACDAUXOUT está disponível com o recurso EAS.

Este é um item de status.

TONACDOUT (tempo real)

O item TONACDOUT está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes especialistas que estão em chamadas de saída feitas por um adjunto para esta especialidade. O item TONACDOUT está disponível com o recurso ASAI.

Este é um item de status.

TONACWIN (tempo real)

O item TONACWIN está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes especialistas que estão em ACW para esta especialidade e em chamadas de entrada em ramal. Estes agentes também aparecem em TINACW. O item TONACWIN está disponível com o recurso EAS.

Este é um item de status.

TONACWOUT (tempo real)

O item TONACWOUT está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes especialistas que estão em ACW para esta especialidade e em chamadas de saída em ramal. Estes agentes também aparecem em TINACW. O item TONACWOUT está disponível com o recurso EAS.

Este é um item de status.

TONAUXIN (tempo real)

O item TONAUXIN está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes especialistas que estão atualmente em modo de trabalho AUX ou AVAILABLE; têm uma chamada ACD, AUXIN ou AUXOUT em retenção atribuída para este grupo/especialidade; e estão em chamadas de saída em ramais. O item TONAUXIN está disponível com o recurso EAS.

Este é um item de status.

TONAUXOUT (tempo real)

O item TONAUXOUT está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes especialistas que estão atualmente em modo de trabalho AUX ou AVAILABLE; têm uma chamada ACD, AUXIN ou AUXOUT em retenção atribuída para este grupo/especialidade; e estão em chamadas de saída em ramais. O item TONAUXOUT está disponível com o recurso EAS.

Este é um item de status.

TOPCALLS

O item TOPCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de ACDCALLS com prioridade superior, as quais foram atendidas por agentes neste grupo/especialidade. O item TOPCALLS está disponível com o recurso Vetorização.

Este item é cumulativo.

TOPSKILL (tempo real)

O item TOPSKILL está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

A primeira especialidade administrada do agente, de nível mais alto e medida, sendo que o nível de especialidade 1 é o mais alto e o nível de especialidade 16 é o mais baixo. O item TOPSKILL está disponível com o recurso EAS.

TOPSKILL de um agente é 0, exceto quando o item PREFERENCE está definido para nível da especialidade (LVL). Isto significa que um agente não terá uma especialidade superior ou não será contado nos itens Especialidade Superior, na tabela de grupo/especialidade, se a sua preferência de tratamento de chamada for maior necessidade (NEED) ou alocação percentual (PCNT). Além disso, agentes que têm preferência de nível de especialidade, mas apenas níveis de reserva para todas as suas especialidades, esses agentes não terão TOPSKILL.

Este é um item de status.

TOT_PERCENTS (tempo real)

O item TOT_PERCENTS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

Total máximo de porcentagens de agentes em serviço, alocados para a especialidade. O item TOT_PERCENTS está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS.

Este é um item administrativo.

TOTHER (tempo real)

O item TOTHER está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes especialistas que estão fazendo outro trabalho. Isto inclui os agentes que estão conectados a vários grupos/especialidades enquanto fazem algum trabalho para outro grupo/especialidade que não este. As POSITIONS de agente mostram OTHER assim que o enlace para o servidor de comunicação é iniciado e imediatamente depois de os agentes efetuarem logon, antes que o CMS seja notificado sobre o estado de trabalho do agente.

Enquanto o agente está em Operação Manual ou Operação Automática, outros trabalhos para este grupo/especialidade incluem a quantidade de tempo utilizado na execução do seguinte:

- O agente coloca qualquer chamada em retenção e não executa nenhuma outra ação.
- O agente está em uma chamada direta ao agente ou em POS_AT para uma chamada direta ao agente.
- O agente está discando para realizar uma chamada ou para ativar um recurso.
- Uma chamada em ramais ou uma chamada ACD direta ao agente está tocando sem qualquer outra atividade.
- A quantidade de tempo em que os agentes ficaram conectados a vários grupos/especialidades enquanto faziam algum trabalho para outro grupo/especialidade que não este.

Com o recurso EAS e de tratamento de chamadas múltiplas, os agentes ficam disponíveis em outras especialidades de tratamento de chamada, porém não nesta especialidade.

TOTHER inclui TDA_INACW e TDA_ONACD. O item TOTHER está disponível com o recurso EAS.

Este é um item de status.

TRANSFERRED

O item TRANSFERRED está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de ACDCALLS transferidas para outro destino. TRANSFERRED inclui todas as chamadas a grupo/especialidade que foram transferidas.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Agentes

Quantidade de chamadas transferidas pelo agente para outro destino. TRANSFERRED inclui todas as chamadas transferidas.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Grupos de Troncos

Quantidade de chamadas transferidas pelo agente para outro destino. TRANSFERRED inclui chamadas de entrada e de saída. Portanto, OTHERCALLS e O_OTHERCALLS podem, individualmente, incluir algumas TRANSFERRED. TRANSFERRED inclui todas as chamadas transferidas.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de chamadas transferidas para outro destino. TRANSFERRED inclui todas as chamadas de VDN que foram transferidas.

Este item é cumulativo.

Tabelas de Rastreamento de Agentes

Indica se o agente de atendimento iniciou ou não uma transferência para esta chamada. Os valores válidos para TRANSFERRED são 0, o que significa que “não”, nenhuma transferência foi iniciada, e 1, significando que “sim”, uma transferência foi iniciada. TRANSFERRED inclui todas as chamadas transferidas.

Tabelas de Registro de Chamadas

Indica se o agente de atendimento iniciou ou não uma transferência para esta chamada. Os valores válidos para TRANSFERRED são 0, o que significa que “não”, nenhuma transferência foi iniciada, e 1, significando que “sim”, uma transferência foi iniciada. TRANSFERRED inclui todas as chamadas transferidas.

TRENDBASE

O item TRENDBASE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de configuração do dia atual

A data base da tendência sazonal.

Este é um item administrativo.

TRUNKS

O item TRUNKS aparece nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupos de Troncos

A quantidade de troncos que estão atualmente atribuídos a este TKGRP.

Este é um item administrativo.

TSTAFFED (tempo real)

O item TSTAFFED está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Grupo/Especialidade

A quantidade de agentes especialistas que estão atualmente em serviço no SPLIT.
TSTAFFED = TAVAILABLE + TAGINRING + TONACD + TINACW + TINAUX + TOTHER.
O item TSTAFFED está disponível com o recurso EAS.

Este é um item de status.

TYPE (tempo real)

O item TYPE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

O tipo de especialidade, p para principal ou s para secundário, que está associado ao SPLIT. O item TYPE está disponível com os recursos EAS e Vetorização.

Nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS, o nível de especialidade 1 é representado por p, o nível de especialidade 2 é representado por s e os níveis de especialidade 3 a 16 permanecem em branco. Os usuários de mais de dois níveis de especialidade devem utilizar os itens SKLEVEL em vez dos itens SKILLTYPE.

Este é um item administrativo.

UCID

O item UCID está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Rastreamento de Agentes

UCID é o Identificador Universal de Chamadas, um número exclusivo que é atribuído a este segmento de chamada na rede de clientes.

Tabelas de Registro de Chamadas

O UCID é o Identificador Universal de Chamadas - um número exclusivo atribuído a este segmento de chamada dentro da rede de clientes.

USE_SVC_OBJ (tempo real)

O item USE_SVC_OBJ está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

O agente solicita a recepção de chamadas com base no nível administrado de serviço desejado para essa especialidade. Os valores para USE_SVC_OBJ são 1, o que significa que a solicitação foi feita, e 2, significando que nenhuma solicitação foi feita. O item USE_SVC_OBJ está disponível nos servidores de comunicação da Avaya com o recurso EAS.

Este é um item administrativo.

UUI_LEN

O item UUI_LEN está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

Tamanho em bytes de Informação Usuário a Usuário associado ao segmento da chamada.

VDISCCALLS

O item VDISCCALLS está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de vetor

A quantidade de chamadas que foram forçadas à desconexão porque o temporizador de desconexão do vetor se esgotou, ou porque a chamada alcançou uma parada de vetor antes de ser colocada na fila. Uma parada de vetor significa que o comando de vetor “parar” foi executado, que o final do vetor foi atingido ou que a chamada executou 1000 passos de vetor.

Este item é cumulativo.

Tabelas VDN

A quantidade de chamadas que foram forçadas à desconexão porque o temporizador de desconexão do vetor se esgotou, ou porque a chamada alcançou uma parada de vetor antes de ser colocada na fila. Uma parada de vetor significa que o comando de vetor “parar” foi executado, que o final do vetor foi atingido ou que a chamada executou 1000 passos de vetor.

Este item é cumulativo.

VDN

O item VDN está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

O VDN que está associado com o grupo/especialidade ou chamada ACD atual do agente. O item VDN está disponível com o recurso Vetorização.

Este é um item de status.

Tabelas de Grupos de Troncos

O VDN no qual este TKGRP termina. O item VDN está disponível com o recurso Vetorização.

Este é um item administrativo.

Tabelas de troncos

O VDN que está associado com a chamada atual. Permanece estabelecido até o tronco ficar livre, ocasião em que é estabelecido a NULL. O item VDN está disponível com o recurso Vetorização.

Este é um item de status.

Tabelas VDN

O número de diretório do vetor associado a este VDN.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de Exceções de VDN

O VDN para o qual ocorreu a exceção ou que transportou a chamada maliciosa. O item VDN está disponível com o recurso Vetorização.

Este é um item identificador de linhas.

Tabela de Exceções de Rastreamento de Chamadas Maliciosas

O VDN para o qual ocorreu a exceção ou que transportou a chamada maliciosa. O item VDN está disponível com o recurso Vetorização.

Este é um item administrativo.

VDN2-9

O item VDN2-9 está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Registro de Chamadas

O segundo a nono VDN associado ao segmento da chamada.

VECTOR

O item VECTOR está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de troncos (tempo real)

O vetor associado com a chamada atual. Permanece estabelecido até o tronco ficar livre, ocasião em que é estabelecido a NULL. O item VECTOR está disponível com o recurso Vetorização.

Este é um item de status e tempo real.

Tabelas de Grupos de Troncos

O VDN ou vetor no qual termina o grupo de troncos termina.

Este é um item administrativo.

Tabelas de vetor

O número de vetor representado por esta linha. O item VECTOR está disponível com o recurso Vetorização.

Este é um item identificador de linhas.

Tabelas VDN

O número de vetor associado a este VDN.

Este é um item administrativo.

Tabela de Exceções de VDN

O número de vetor associado a este VDN ou para o qual ocorreu a exceção.

Este é um item administrativo.

Tabela de Exceções de Vetor

O número de vetor que esta linha representa ou para o qual ocorreu a exceção.

Este é um item identificador de linhas.

WMODE_SEQ

O item WMODE_SEQ está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Rastreamento de Agentes

O número sequencial de eventos que ocorrem no mesmo segundo.

WORKCODE

O item WORKCODE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Rastreamento de Agentes

O Código de Atividade da Chamada digitado pelo agente para a chamada. O item WORKCODE fica disponível quando os códigos de atividade de chamada são implementados.

WORKMODE (tempo real)

O item WORKMODE está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

O modo de trabalho que o agente está usando no momento. Os modos de trabalho do agente incluem: AVAIL, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, RING, UNKNOWN, OTHER e UNSTAFF. Se o agente não estava conectado durante o intervalo de coleta, o valor ficará em branco.

Este é um item de status.

Tabelas de Rastreamento de Agentes

O modo de trabalho em que o agente estava trabalhando durante o rastreamento. Os modos de trabalho do agente incluem: AVAIL, ACD, ACW, AUX, DACD, DACW, RING, UNKNOWN, OTHER e UNSTAFF. Se o agente não estava conectado durante o intervalo de coleta, o valor ficará em branco.

WORKSKILL (tempo real)

O item WORKSKILL está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

O número da especialidade na qual o agente está trabalhando no momento.

Use WORKSKILL para as seguintes condições de chamada:

- Quando um agente está em uma chamada ACD ao grupo/especialidade ou direta ao agente ou em POS_AT (este é o grupo/especialidade associado com a chamada ou com POS_AT).
- Quando o agente está livre, em AUX ou em OTHER, (este é nulo [em branco]).
- Quando um agente está em uma chamada AUXIN (este é o grupo/especialidade OLDEST_LOGON).
- Quando um agente está em uma chamada AUXIN ou AUXOUT do estado de disponível, enquanto em AUX ou com uma chamada AUXIN ou AUXOUT em retenção (este é o grupo/especialidade OLDEST_LOGON).
- Quando um agente está em uma chamada AUXOUT com uma chamada ACD em retenção (este é o grupo/especialidade associado com a chamada ACD).

WORKSKILL difere de WORKSPLIT somente quando o agente está disponível; neste caso, WORKSKILL fica em branco e WORKSPLIT exibe um dos grupos/especialidades em que o agente está disponível. Recomenda-se usar WORKSKILL em vez de WORKSPLIT em relatórios. O item WORKSKILL está disponível com o recurso EAS.

Este é um item de status.

WORKSKLEVEL (tempo real)

O item WORKSKLEVEL está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

WORKSKLEVEL é o nível de especialidade normal, que varia de 1 a 16, ou o nível de especialidade de reserva 1 ou 2. O WORKSKLEVEL aplica-se a WORKSKILL. O item WORKSKLEVEL está disponível com o recurso EAS.

Este é um item de status.

WORKSPLIT (tempo real)

O item WORKSPLIT está incluído nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

O número do grupo no qual o agente está trabalhando no momento.

Use WORKSPLIT para as seguintes condições de chamada:

- Quando um agente está em uma chamada ACD ao grupo/especialidade ou direta ao agente ou em POS_AT (este é o grupo/especialidade associado com a chamada ou com POS_AT).
- Quando um agente está disponível (este é o último grupo/especialidade em que o agente ficou disponível).
- Quando um agente está em uma chamada AUXIN ou AUXOUT do estado de disponível, enquanto em AUX ou com uma chamada AUXIN ou AUXOUT em retenção (este é o grupo/especialidade OLDEST_LOGON).
- Quando um agente está em uma chamada AUXIN com uma chamada ACD em retenção (este é o grupo/especialidade com o OLDEST_LOGON).
- Quando um agente está em uma chamada AUXOUT com uma chamada ACD em retenção (este é o grupo/especialidade associado com a chamada ACD).

WORKSKILL difere de WORKSPLIT somente quando o agente está disponível; neste caso, WORKSKILL fica em branco e WORKSPLIT exibe um dos grupos/especialidades em que o agente está disponível. Recomenda-se usar, para EAS, o item WORKSKILL em vez do item WORKSPLIT em relatórios.

Este é um item de status.

WORKSPLIT2 e WORKSPLIT3 (tempo real)

Os itens WORKSPLIT2 e WORKSPLIT3 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

Os números de grupos/especialidades diferentes do WORKSPLIT em que o agente está disponível. WORKSPLIT2 e WORKSPLIT3 são aplicáveis a agentes conectados a mais de um grupo/especialidade.

Este é um item de status.

WORKSPLIT4 até WORKSPLIT20 (tempo real)

Os itens WORKSPLIT4 até WORKSPLIT20 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

Os números de grupos/especialidades diferentes do WORKSPLIT em que o agente está disponível. WORKSPLIT4 até WORKSPLIT20 são aplicáveis a agentes conectados a mais de um grupo/especialidade.

Este é um item de status.

WORKSPLIT21 até WORKSPLIT60 (tempo real)

Os itens WORKSPLIT21 até WORKSPLIT60 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

Este item armazena os números de grupos/especialidades diferentes do WORKSPLIT em que o agente está disponível. WORKSPLIT21 até WORKSPLIT60 são aplicáveis a agentes conectados a mais de um grupo/especialidade.

Este é um item de status.

WORKSPLIT61 até WORKSPLIT120 (tempo real)

Os itens WORKSPLIT61 até WORKSPLIT120 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de Agentes

Este item armazena os números de grupos/especialidades diferentes do WORKSPLIT em que o agente está disponível. WORKSPLIT61 até WORKSPLIT120 são aplicáveis a agentes conectados a mais de um grupo/especialidade.

Este é um item de status.

WT1 até WT4

Os itens WT1 até WT4 aparecem nas seguintes tabelas do banco de dados:

Tabelas de configuração do dia atual

O peso dado à data 1 (WT1), data 2 (WT2), data 3 (WT3) e data 4 (WT4), todas elas usadas em previsões.

Este é um item administrativo.

Definições de cálculos do CMS

As Definições de Cálculos do CMS incluem as definições dos cálculos utilizados nos relatórios do CMS e do CMS Supervisor.

As definições de cálculos do CMS incluem, ainda, informações e tabelas de referência cruzada dos valores de pesquisa usados nos cálculos.

O CMS usa os cálculos de itens do banco de dados em vários relatórios. Você pode usar os cálculos padrão em relatórios customizados ou você pode criar cálculos novos. Você não deve modificar os cálculos padrão, pois o significado dos dados será alterado.

Exemplo de Tabela de cálculos padrão do Dicionário

A seguir, um exemplo de como são apresentadas as definições de cada cálculo nas *Definições de Cálculos do CMS*.

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição
NOME DO CÁLCULO (como aparece no Dicionário do CMS)	Definição matemática do cálculo	Breve descrição do cálculo

Valores de pesquisa

Os *Valores de pesquisa* apresentam os valores de pesquisa do banco de dados. Use as tabelas desta seção para identificar como o CMS armazena os valores de pesquisa de linha.

Organização

Existem dois tipos de tabelas nos *Valores de pesquisa*:

- Tabela de referência cruzada de estado do agente e dos valores de pesquisa de linha na página 410
- Tabela de referência cruzada de disposição de chamadas e dos valores de pesquisa de linha na página 412

Tabela de referência cruzada de estado do agente e dos valores de pesquisa de linha

Use as tabelas abaixo para identificar como o CMS relaciona itens do banco de dados do estado do agente aos valores de pesquisa de linha do banco de dados.

Itens do banco de dados do agente

Itens do banco de dados de estado	Nomes de estado	Valores de pesquisa de linha
AG_DEST	PBX OFF	1 2
AG_DIR	OUT IN	1 2
AG_ORIG	(em branco) TELEFONE TECLADO	0 1 2
AG_PREF	LVL NEED PCNT	1 2 3
LEVEL	R1 R2	51 52
ROLE	ALLC BCKP ROVE RSRV SUPERIOR	1 3 0 4 2
WORKMODE	UNKNOWN UNSTAF AVAIL ACD POS_AT AUX DACD DACW OTHER RING LOGON LOGOFF TRACE ON TRACE OFF	0 10 20 30 40 50 60 70 220 80 100 110 120 121

Itens do banco de dados do tronco

Itens do banco de dados de estado	Nomes de estado	Valores de pesquisa de linha
ALL_BUSY	YES NO	1 0
TKSTATE	UNKNOWN IDLE SEIZED QUEUED CONN DABN MBUSY FBUSY FDISC HOLD RING	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	BAIXA MÉDIA ALTA SUPERIOR	1 2 3 4

Itens do banco de dados diversos

Itens do banco de dados de estado	Nomes de estado	Valores de pesquisa de linha
PER_CHG	YES NO	1 0
SLVL_CHG	YES NO	1 0

Itens do banco de dados diversos

Itens do banco de dados de estado	Nomes de estado	Valores de pesquisa de linha
SKSTATE	UNKNOWN NORMAL OVRLD1 OVRLD2	0 1 2 3
YES_NO	n y	0 1

Tabela de referência cruzada de disposição de chamadas e dos valores de pesquisa de linha

Use a tabela abaixo para identificar como o CMS relaciona itens do banco de dados de tratamento de chamadas aos valores de pesquisa de linha do banco de dados.

Itens do banco de dados de estado	Nomes de estado	Valores de pesquisa de linha
DISPOSITION	CONN ANS ABAN IFLOW FBUSY FDISC OTHER	1 2 3 4 5 6 7

Cálculos

Os cálculos matemáticos definidos nesta seção são os cálculos padrão do Dicionário do CMS usados nos relatórios em tempo real, históricos e integrados do CMS e CMS Supervisor. Esses cálculos também poderão ser usados no designer de relatórios e em relatórios customizados.

ATENÇÃO:
Não modifique nenhum dos cálculos padrão do Dicionário do CMS. Se o fizer, você alterará o significado dos dados exibidos nos relatórios.

Esta seção inclui os seguintes tópicos:

- Cálculos padrão do Dicionário do CMS na página 413
- Cálculos específicos de relatórios na página 426

Cálculos padrão do Dicionário do CMS

A tabela a seguir lista todos os cálculos padrão do Dicionário do CMS.

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição
ACW_AUX_OUT_ADJ	ACWAUXOUTADJCALLS + AUXOUTADJCALLS	Chamadas fora do servidor de comunicação feitas por adjuntos enquanto no modo ACW ou AUX.
ACW_AUX_OUT_CALLS	ACWOUTOFFCALLS + AUXOUTOFFCALLS	Todas as chamadas fora do servidor de comunicação feitas no modo ACW ou AUX.
AGENTS_ON_EXT_CALLS	(ONACWIN + ONAUXIN + ONACWOUT + ONAUXOUT)	Agentes em chamadas a ramal.
ART (Atual em relação ao Objetivo)	(100*TARGETACDCALLS / CALLSOFFERED) - TARGETPERCENT	Este cálculo determina o nível de serviço real comparado com a porcentagem do nível de serviço almejado.
AVG_ABANDON_TIME	ABNTIME / ABNCALLS	Tempo médio para abandono
AVG_ABANDON_TIME_SUM	soma(ABNTIME) / soma(ABNCALLS)	Tempo médio total para abandono.
AVG_ACD_TALK_TIME	ACDTIME / ACDCALLS	Tempo médio de conversação ACD.
AVG_ACD_TALK_TIM_SUM	soma(ACDTIME) / soma(ACDCALLS)	Tempo médio total de conversação ACD.
AVG_ACW_TIME	ACWTIME / ACDCALLS	Tempo médio em POS_AT
AVG_ACW_TIME_SUM	soma(ACWTIME) / soma(ACDCALLS)	Tempo médio total em
AVG_ACWAUX_OUT_CALLS	soma(ACWOUTOFFTIME + AUXOUTOFFTIME) / soma(ACWOUTOFFCALLS + AUXOUTOFFCALLS)	Tempo médio para chamadas fora do servidor de comunicação feitas no modo ACW ou AUX.
AVG_AGENT_ACW_SUM	soma(TOTAL_ACWTIME) / soma(TOTAL_ACDCALLS)	Tempo médio total de agente em
AVG_AGENT_ACW_TIME	TOTAL_ACWTIME / TOTAL_ACDCALLS	Tempo médio em POS_AT

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição
AVG_AGENT_TALK_SUM	soma(TOTAL_ACDTIME) / soma(TOTAL_ACDCALLS)	Tempo médio total do agente em conversação ACD.
AVG_AGENT_TALK_TIME	TOTAL_ACDTIME / TOTAL_ACDCALLS	Tempo médio de agente em conversação ACD.
AVG_ANSWER_SPEED	ANSTIME / ACDCALLS	Velocidade Média de Atendimento.
AVG_ANSWER_SPEED_SUM	soma(ANSTIME) / soma(ACDCALLS)	Velocidade média total de atendimento.
AVG_CONNECT_TIME	CONNECTTIME / CONNECTCALLS	Quantidade média de tempo para uma chamada não ACD conectar-se ao agente.
AVG_CONNECT_TIME_SUM	soma(CONNECTTIME) / soma(CONNECTCALLS)	Quantidade média total de tempo para uma chamada não ACD conectar-se ao agente.
AVG_DEQUE_ACD_TIME	DEQUETIME / DEQUECALLS	Tempo médio de conversação nas chamadas enfileiradas para um grupo ou qualquer outro local.
AVG_EQV_AGENTS_STFD	(TOTAL_I_ACDACW + TOTAL_I_ACDHOLD + TOP_AVAUXTIME + FTEA_AVAUX) / (INTRVL * 60)	Tempo médio das posições em serviço para esta especialidade em todas as preferências de atendimento de chamadas
AVG_HOLD_TIME	HOLDTIME / HOLDCALLS	Tempo médio de retenção.
AVG_HOLD_TIME_SUM	soma(HOLDTIME) / soma(HOLDCALLS)	Tempo médio total de retenção.
AVG_INB_ACD_TIME	(TOTAL_ACDTIME - O_ACDTIME) / (TOTAL_ACDCALLS - O_ACDCALLS)	Tempo médio da chamada ACD de entrada.
AVG_INB_ACW_TIME	(TOTAL_ACWTIME - O_ACWTIME) / INBOUND_ACDCALLS	Tempo médio da chamada POS_AT de entrada.
AVG_INB_ACD_TIME_SUM	(soma(TOTAL_ACDTIME - O_ACDTIME)) / INBOUND_ACDCALLS	Tempo médio da chamada ACD de entrada.
AVG_INB_ACW_TIME_SUM	(soma(TOTAL_ACWTIME- O_ACWTIME)) / INBOUND_ACDCALLS	Tempo médio da chamada POS_AT de entrada.

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição
AVG_OUTB_ACD_SUM	soma(O_ACDTIME) / soma(O_ACDCALLS)	Tempo médio total de conversação chamada ACD de saída
AVG_OUTB_ACD_TIME	O_ACDTIME / O_ACDCALLS	Tempo médio de conversação ACD de saída.
AVG_OUTB_ACW_SUM	soma(O_ACWTIME) / soma(O_ACDCALLS)	Tempo médio total de conversação em POS_AT de saída.
AVG_OUTB_ACW_TIME	O_ACWTIME / O_ACDCALLS	Tempo médio de conversação em de saída.
AVG_POS_STAFF	I_STAFFTIME / (INTRVL * 60)	Tempo médio das posições em serviço.
AVG_POS_STAFF_SUM	soma(I_STAFFTIME) / soma(INTRVL * 60)	Tempo médio total das posições em serviço.
AVG_TALK_TIME_IN	(ACWINTIME + AUXINTIME) / (ACWINCALLS + AUXINCALLS)	Tempo médio de conversação nas chamadas em ramais.
AVG_TALK_TIME_IN_SUM	soma(ACWINTIME + AUXINTIME) / soma(ACWINCALLS + AUXINCALLS)	Tempo médio total de conversação nas chamadas em ramais.
AVG_TALK_TIME_OUT	(ACWOUTTIME + AUXOUTTIME) / (ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS)	Tempo médio de conversação nas chamadas em ramais de saída.
AVG_TALK_TIME_OUT_SUM	soma(ACWOUTTIME + AUXOUTTIME) / soma(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS)	Tempo médio total de conversação de chamadas de saída do ramal.
AVG_TOP_STAFF	(TOTAL_I_ACDACW + TOTAL_I_ACDHOLD + TOPAVAUXTIME) / (INTRVL * 60)	Tempo médio das posições em serviço para EAS, utilizando o conceito de agente especialista para evitar duplicidade de contagem de tempo de agente quando eles estiverem em serviço em múltiplas especialidades.

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição
AVG_TOP_STAFF_SUM	soma(TOT_I_ACDACW_SUM + TOT_I_ACDHOLD_SUM + TOP_AVAUXTIME_SUM) / soma(INTRVL*60)	Tempo médio das posições em serviço para EAS, totalizada sobre todos os registros encontrados na pesquisa, utilizando o conceito de agente especialista para evitar duplicidade de contagem de tempo de agente quando eles estiverem em serviço em múltiplas especialidades.
AVG_TRK_HOLD_IN_SUM	soma(INTIME) / soma(INCALLS)	Tempo médio total de retenção do tronco de entrada.
AVG_TRK_HOLD_OUT_SUM	soma(OUTTIME) / soma(OUTCALLS)	Tempo médio total de retenção do tronco de saída.
AVG_TRK_HOLD_TIME	(INTIME + OUTTIME) / (INCALLS + OUTCALLS)	Tempo médio de retenção do tronco.
AVG_TRK_HOLD_TIME_IN	INTIME / INCALLS	Tempo médio de retenção do tronco de entrada.
AVG_TRK_HOLD_TIM_OUT	OUTTIME / OUTCALLS	Tempo médio de retenção do tronco de saída.
AVG_VDN_ACD_SK1_TIME	SKILLTIME1/SKILLCALLS1	Tempo médio gasto em chamadas para preferência de especialidade de VDN 1.
AVG_VDN_ACD_SK2_TIME	SKILLTIME2/SKILLCALLS2	Tempo médio gasto em chamadas para preferência de especialidade de VDN 2.
AVG_VDN_ACD_SK3_TIME	SKILLTIME3/SKILCALLS3	Tempo médio gasto em chamadas para preferência de especialidade de VDN 3.
AVG_VDN_ACW_SK1_TIME	SKILLACWTIME1/SKILLCALLS1	Tempo médio gasto em para preferência de especialidade de VDN 1.
AVG_VDN_ACW_SK2_TIME	SKILLACWTIME2/SKILLCALLS2	Tempo médio gasto em para preferência de especialidade de VDN 2.

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição
AVG_VDN_ACW_SK3_TIME	SKILLACWTIME3/SKILLCALLS3	Tempo médio gasto em para preferência de especialidade de VDN 3.
AVG_VDN_TIME	INTIME / INCALLS	Tempo médio de VDN.
AVG_VDN_TIME_SUM	soma(INTIME) / soma(INCALLS)	Tempo médio total de VDN.
AVG_VEC_TIME	INTIME / INCALLS	Tempo médio em vetor.
AVG_VEC_TIME_SUM	soma(INTIME) / soma(INCALLS)	Tempo médio total em vetor.
BUSY_DISCONNECT	BUSYCALLS + DISCCALLS	Número de chamadas que estavam ocupadas ou foram desconectadas.
CALLS_PER_POS	(60 * INTRVL * ACDCALLS) / I_STAFFTIME	Chamadas por posição em serviço
CALLS_PER_POS_SUM	(soma(60 * INTRVL) * soma(ACDCALLS)) / soma(I_STAFFTIME	Total de chamadas por posição.
CALLS_WAITING	INQUEUE + INRING	Número de chamadas tocando e enfileiradas para o grupo/especialidade.
CCS_TIME_INBOUND	I_INOCC/100	Tempo do tronco de CCS atribuído a chamadas de entrada.
CCS_TIME_OUTBOUND	I_OUTOCC/100	Tempo do tronco de CCS atribuído a chamadas de saída.
DEDICATED_AGENT	FTE_AGENTS + TSTAFFED	Quantidade de agentes considerados dedicados a esta especialidade
EXT_CALL_IN	(ACWINCALLS + AUXINCALLS)	Chamadas de entrada em ramais
EXT_CALL_OUT	(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS)	Chamadas de saída em ramais
EXT_IN_TIME	(I_ACWINTIME + I_AUXINTIME)	Tempo em chamadas de entrada em ramais
EXT_OUT_TIME	(I_ACWOUTTIME + I_AUXOUTTIME)	Tempo em chamadas de saída em ramais

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição
FACTIVE_AG	FAGINRING + FONACD + FINACW	A quantidade de agentes flexíveis em chamadas ACD, chamadas tocando ou em POS_AT para esta especialidade
FTE_AGENTS	TOT_PERCENTS / 100	O número de agentes em serviço, equivalente a período integral, para esta especialidade
FTEA_AVAUX	(I_AVAILTIME + I_AUXTIME) * (MAX_FTE_AGENTS) / MAXSTAFFED	A proporção de tempo de chamada não ACD para esta especialidade para agentes com alocação percentual (PCNT)
I_SUM_TIME	I_ACDTIME + I_ACWTIME + I_OTHERTIME + I_RINGTIME + I_DA_ACDTIME + I_ DA_ACWTIME	Tempo intermediário usado para o cálculo de INT_AUXTIME
IAUXTIME_REMAINING	(soma(I_AUXTIME) -soma(I_AUXTIME1) -soma(I_AUXTIME2) -soma(I_AUXTIME3) -soma(I_AUXTIME4) -soma(I_AUXTIME5) -soma(I_AUXTIME6) -soma(I_AUXTIME7) -soma(I_AUXTIME8) -soma(I_AUXTIME9) -soma(I_AUXTIME0))	O tempo que os agentes no modo de trabalho AUX gastaram em um grupo/ especialidade para códigos de motivo AUX 10-99
INAUX_REMAINING	(INAUX-INAUX0-INAUX1-INAUX2-INAUX3-INAUX4-INAUX5-INAUX6-INAUX7-INAUX8-INAUX9)	O número de agentes no modo de trabalho AUX em um grupo/especialidade para códigos de motivo AUX 10-99
INBOUND_ACDCALLS	(soma(TOTAL_ACDCALLS - O_ACDCALLS))	Total de chamadas ACD de entrada.
INT_AUXTIME	I_STAFFTIME - I_AVAILTIME - (I_SUM_TIME)	Tempo do agente em AUX em um único grupo/ especialidade
INTRVL_END_TIME	STARTTIME + INTERVL	Hora do final de um intervalo

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição
MAIN_ACD_CALLS	ACDCALLS - BACKUPCALLS	Chamadas atendidas para o grupo/especialidade principal
MAX_DEDICATED_AGT	MAX_FTE_AGENTS + MAXTOP	O número máximo de agentes (agentes especialistas mais agentes em serviço [equivalente a período integral]) considerados dedicados a esta especialidade
MAX_FTE_AGENTS	MAX_TOT_PERCENTS / 100	O número máximo de agentes em serviço (equivalente a período integral) nesta especialidade
NON_TOP_STAFFED_AGTS	STAFFED - TSTAFFED	Agentes em serviço que não são agentes especialistas
PCNT_AGSURP	100*(AGSURPDELIVERIES) / (AGSURPDELIVERIES+ CALLSURPDELIVERIES)	Porcentagem de chamadas entregues após uma condição de excedente de agente.
PCNT_AGSURP_PREF	100 * (AGSURPPREFCALLS) / (AGSURPDELIVERIES)	Porcentagem de chamadas entregues a agentes preferenciais após uma condição de excedente de agente.
PCNT_AGSURP_PREF_SUM	100 * soma(AGSURPPREFCALLS) / soma(AGSURPDELIVERIES)	Porcentagem total de chamadas entregues a agentes preferenciais após uma condição de excedente de agente.
PCNT_AGSURP_SUM	100 * soma(AGSURPDELIVERIES) / soma(AGSURPDELIVERIES + CALLSURPDELIVERIES)	Porcentagem total de chamadas entregues após uma condição de excedente de agente.
PCNT_CALLSURP	100 * (CALLSURPDELIVERIES) / (AGSURPDELIVERIES + CALLSURPDELIVERIES)	Porcentagem de chamadas entregues após uma condição de excedente de agente.

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição
PCNT_CALLSURP_SUM	100 * soma(CALLSURPDELIVERIES) / soma(AGSURPDELIVERIES+ CALLS-URPDELIVERIES)	Porcentagem total de chamadas entregues após uma condição de excedente de agente.
PERCENT_ACD_TIME	100 * ((I_ACDTIME + I_ACWTIME) / I_STAFFTIME)	Percentual de tempo gasto por agentes em chamadas ACD ao grupo/especialidade e em POS_AT
PERCENT_ACD_TIME_SUM	100 * (soma(I_ACDTIME + I_ACWTIME) / soma(I_STAFFTIME))	Percentual de tempo total gasto por agentes em chamadas ACD ao grupo/especialidade e em POS_AT
PERCENT_ALL_BUSY	100 * (ALLINUSETIME / SECS_PER_DAY)	Percentual de tempo de todos os troncos em uso
PERCENT_ALL_BUSY_D	100 * (ALLINUSETIME / d_secs.SECSPERDAY)	Percentual de tempo de todos os troncos em uso no dia
PERCENT_ALL_BUSY_I	100*(ALLINUSETIME) / (INTERVL*60)	Percentual de tempo em que todos os troncos estavam ocupados no intervalo
PERCENT_ALL_BUSY_M	100 * (ALLINUSETIME / m_secs.SECSPERMN)	Percentual de tempo de todos os troncos em uso no mês
PERCENT_ALL_BUSY_W	100 * (ALLINUSETIME / w_secs.SECSPERWK)	Percentual de tempo de todos os troncos em uso na semana
PERCENT_ALL_BUSY_SUM	100 * (soma(ALLINUSETIME) / soma(SECS_PER_DAY))	Percentual de tempo de todos os troncos em uso
PERCENT_AL_BSY_SUM_D	100 * (soma(ALLINUSETIME) / soma(d_secs.SECSPERDAY))	Percentual de tempo de todos os troncos em uso durante o dia
PERCENT_AL_BSY_SUM_M	100 * (soma(ALLINUSETIME) / soma(m_secs.SECSPERMN))	Percentual de tempo de todos os troncos em uso durante o mês
PERCENT_AL_BSY_SUM_W	100 * (soma(ALLINUSETIME) / soma(w_secs.SECSPERWK))	Percentual de tempo de todos os troncos em uso durante a semana

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição
PERCENT_ALL_MBUSY_I	100*(MBUSYTIME) / (INTERVL*60 *TRUNKS	Percentual de tempo em que todos os troncos estavam ocupados em manutenção
PERCENT_AUX_WORK	100 * (I_AUXTIME / I_STAFFTIME)	Percentual de tempo gasto por agentes em AUX
PERCENT_AUX_WORK_SUM	100 * (soma(I_AUXTIME) / soma(I_STAFFTIME))	Percentual de tempo total gasto por agentes em AUX
PERCENT_CALL_ABAN	100 * (ABNCALLS / (CALLSOFFERED))	Percentual de chamadas oferecidas que foram abandonadas
PERCENT_CALL_ANS	100 * (ACDCALLS / CALLSOFFERED)	Percentual de chamadas oferecidas que foram atendidas
PERCENT_CALL_ANS_SUM	100 * (soma(ACDCALLS) / soma(CALLSOFFERED))	Percentual total de chamadas oferecidas que foram atendidas
PERCENT_MBUSY	100 * (MBUSYTIME / (SECS_PER_DAY * TRUNKS))	Porcentagem de tempo em que os troncos estavam ocupados em manutenção NOTA: Este cálculo está obsoleto. Não o utilize.
PERCENT_MBUSY_D	100 * (MBUSYTIME / (d_secs.SECSPERDAY * TRUNKS))	Percentual de tempo em que os troncos estavam ocupados em manutenção durante o dia
PERCENT_MBUSY_M	100 * (MBUSYTIME / (m_secs.SECSPERMN * TRUNKS))	Percentual de tempo em que todos os troncos estavam ocupados em manutenção durante o mês
PERCENT_MBUSY_W	100 * (MBUSYTIME / (w_secs.SECSPERWK * TRUNKS))	Percentual de tempo em que todos os troncos estavam ocupados em manutenção durante a semana
PERCENT_MBUSY_SUM_D	100 * (soma(MBUSYTIME) / (avg(d_secs.SECSPERDAY) * soma(TRUNKS)))	Percentual de tempo em que todos os troncos estavam ocupados em manutenção durante o dia

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição
PERCENT_MBUSY_SUM_M	100 * (soma(MBUSYTIME) / (avg(m_secs.SECSPERMN) * soma(TRUNKS)))	Percentual de tempo em que todos os troncos estavam ocupados em manutenção durante o mês
PERCENT_MBUSY_SUM_W	100 * (soma(MBUSYTIME) / (avg(w_secs.SECSPERWK) * soma(TRUNKS)))	Percentual de tempo em que todos os troncos estavam ocupados em manutenção durante a semana
PERCENT_MBUSY_SUM	100 * (soma(MBUSYTIME) / (avg(SECS_PER_DAY) * soma(TRUNKS)))	Porcentagem de tempo em que os troncos estavam ocupados em manutenção NOTA: Este cálculo está obsoleto. Não o utilize.
PERCENT_SERV_LVL_SPL	100 * (ACCEPTABLE / CALLSOFFERED)	Percentual de chamadas atendidas no nível de serviço para o grupo/ especialidade
PERCENT_SERV_LVL_VDN	100 * (soma(ACCEPTABLE) / soma(INCALLS))	Porcentagem de chamadas atendidas dentro do nível de serviço para VDN
PERCENT_SERV_SPL_OUT	100 - PERCENT_SERV_LVL_SPL	Percentual de chamadas para um grupo/ especialidade fora do nível de serviço
PERCENT_SERV_VDN_OUT	100 - PERCENT_SERV_LVL_VDN	Percentual de chamadas para VDN fora do nível de serviço

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição
PERCENT_SK_AVAIL	100*(soma(I_AVAILTIME) / soma(TI_AVAILTIME)) / (soma(I_STAFFTIME) / soma(TI_STAFFTIME))	Este cálculo indica o tempo durante o qual um agente esteve disponível em todas as especialidades atribuídas. Se um agente for atribuído para o estado de reserva automática para uma especialidade, esse número será menor do que 100. Por exemplo, “83%” desse cálculo indica que o agente esteve disponível em todas as especialidades durante 83% do tempo do intervalo especificado. Nesse cálculo, um número alto indica que o estado de reserva automática foi raramente usado enquanto um número baixo indica que o agente ficou quase que inteiramente ocupado com a especialidade reservada automaticamente.
PERCENT_SLVL_SPL_SUM	100 * (soma(ACCEPTABLE) * soma(CALLSOFFERED))	Porcentagem do total de chamadas de grupos atendidas dentro do nível de serviço
PERCENT_VDN_ABAN	100 * (soma(ABNCALLS) / soma(INCALLS))	Porcentagem de chamadas abandonadas
PERCENT_VDN_ANSCONN	100 * (soma(ACDCALLS + CONNECTCALLS) / soma(INCALLS))	Porcentagem de chamadas atendidas para VDN
R1ACTIVE_AGT	R1AGINRING + R1ONACD + R1INACW	A quantidade de Agentes Reserva 1 em chamadas ACD, chamadas tocando ou em ACW para esta especialidade
R2ACTIVE_AGT	R2AGINRING + R2ONACD + R2INACW	A quantidade de Agentes Reserva 2 em chamadas ACD, chamadas tocando ou em ACW para esta especialidade

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição
SECS_PER_DAY	(24 * 60 * 60)	Segundos por dia NOTA: Para usar <SECS_PER_DAY>, a coleta de dados deve estar ativa 24 horas por dia, sete dias por semana.
TIAUXTIME_REMAINING	(soma(TI_AUXTIME) -soma(TI_AUXTIME1) -soma(TI_AUXTIME2) -soma(TI_AUXTIME3) -soma(TI_AUXTIME4) -soma(TI_AUXTIME5) -soma(TI_AUXTIME6) -soma(TI_AUXTIME7) -soma(TI_AUXTIME8) -soma(TI_AUXTIME9 -soma(TI_AUXTIME0))	O tempo que os agentes especialistas gastaram no modo de trabalho AUX em um grupo/especialidade para códigos de motivo AUX 10-99
TINAUX_REMAINING	(TINAUX-TINAUX0-TINAUX1-TINAUX2-TINAUX3-TINAUX3-TINAUX4-TINAUX5-TINAUX6-TINAUX7-TINAUX8-TINAUX9)	O número de agentes especialistas no modo de trabalho AUX em um grupo/especialidade para códigos de motivo AUX 10-99
TOP_AVAUXTIME	I_TAUXTIME+I_TAVAILTIME+I_TO-THERTIME	Cálculo secundário que possibilita o cálculo AVG_TOP_STAFF Soma do tempo gasto por agentes especialistas em AUX e disponível
TOP_AVAUXTIME_SUM	soma(I_TAUXTIME+I_TAVAILTIME)	Cálculo secundário que possibilita o cálculo AVG_TOP_STAFF_SUM Soma do tempo gasto por agentes especialistas em AUX e disponível
TOT_I_ACDACW_SUM	soma(I_ACDTIME + I_ACWTIME + I_DA_ACDTIME + I_DA_ACWTIME + I_RINGTIME)	Cálculo secundário que possibilita o cálculo AVG_TOP_STAFF_SUM Soma do tempo de ACD e ACW para grupo/especialidade e chamadas diretas a agentes, mais o tempo de toque (agente) destas chamadas

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição
TOT_I_ACDHOLD_SUM	soma(I_ACDOTHERTIME + I_ACDAUXINTIME + I_ACDAUX_OUTTIME)	Cálculo secundário que possibilita o cálculo AVG_TOP_STAFF_SUM Soma do tempo gasto por agentes com chamadas ACD em retenção.
TOTAL_I_ACDACW	(I_ACDTIME + I_ACWTIME +I_DA_ACDTIME+I_DA_ACWTIME +I_RINGTIME)	Cálculo secundário que possibilita o novo cálculo AVG_TOP_STAFF Soma do tempo de ACD e ACW para grupo/especialidade e chamadas diretas a agentes, mais o tempo de toque (agente) destas chamadas
TOTAL_ACDCALLS	(ACDCALLS + DA_ACDCALLS)	Total de chamadas ACD ao grupo/especialidade e diretas ao agente.
TOTAL_ACDTIME	(ACDTIME + DA_ACDTIME)	Tempo total ACD + DA ACD TIME
TOTAL_ACWTIME	(ACWTIME + DA_ACWTIME)	Tempo total em ACW +DA
TOTAL_I_ACDTIME	(I_ACDTIME + I_DA_ACDTIME)	Tempo total da chamada ACD com base no intervalo.
TOTAL_I_ACDHOLD	I_ACDOTHERTIME + I_ACDAUXINTIME + I_ACD_ACDAUX_OUTTIME	Soma do tempo gasto por agentes com chamadas ACD em retenção.
TOTAL_I_ACWTIME	(I_ACWTIME + I_DA_ACWTIME)	Tempo total em POS_AT com base no intervalo.

Cálculos específicos de relatórios

Esses cálculos apresentam informações de suporte para o Avaya Business Advocate e Virtual Routing. Eles não são cálculos padrão do CMS e não são parte do banco de dados do CMS, embora utilizem dados do banco de dados.

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição	Tabelas do banco de dados
% Aban	100 * (soma(ABNCALLS) / soma(INCALLS))	O número total de chamadas a todos os VDNs em uma ACD selecionada abandonadas, expresso como porcentagem. Usado em relatórios diários.	vdn
% Ocupado	100 * (soma(BUSYCALLS) / soma(INCALLS))	O número total de chamadas, para todos os VDNs em uma ACD selecionada, que estavam ocupadas, expresso como porcentagem. Usado em relatórios diários.	vdn
% Desconectado	100 * (soma(DISCCALLS) / soma(INCALLS))	O número total de chamadas a todos os VDNs em uma ACD selecionada desconectadas, expresso como porcentagem. Usado em relatórios diários.	vdn
% Aban	100 * ABNCALLS / INCALLS	Número total de chamadas a um VDN abandonadas, expresso em porcentagem. Utilizado para relatórios de intervalo semanal e mensal.	vdn

Nome do Cálculo	Cálculo	Descrição	Tabelas do banco de dados
% Ocupado	100 * BUSYCALLS / INCALLS	Número total de chamadas para um VDN, que estavam ocupadas, expresso em porcentagem. Utilizado para relatórios de intervalo semanal e mensal.	vdn
% Fluxo de Saída	100 * OUTFLOWCALLS / INCALLS	A quantidade de chamadas a um VDN redirecionadas para outro VDN, expresso em porcentagem. Utilizado para relatórios de intervalo semanal e mensal.	vdn
% Trabalho do Agente (Grupo) c / ACW	100 * (soma(I_RINGTIME + I_ACDTIME + I_ACDOTHERTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME + I_ACWTIME) / (soma(TI_STAFFTIME – TI_AUXTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME))	A porcentagem de ocupação de um agente ou grupo de agentes, incluindo tempo de pós-atendimento. Este cálculo é feito em Resumo Histórico do Agente e Resumo Histórico do Grupo de Agentes de intervalo, diário, semanal e mensal. Quando usado em um relatório de Resumo do Agente, o campo é % Agent Occup.	agente
% Trabalho do Agente (Grupo) s / ACW	100 * (soma(I_RINGTIME + I_ACDTIME + I_ACDOTHERTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME) / (soma(TI_STAFFTIME – TI_AUXTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME))	A porcentagem de ocupação de um agente ou grupo de agentes, excluindo tempo de pós-atendimento. Este cálculo é feito em Resumo Histórico do Agente e Resumo Histórico do Grupo de Agentes de intervalo, diário, semanal e mensal. Quando usado em um relatório de Resumo do Agente, o campo é % Agent Occup.	agente

Índice

Symbols

% Aban 426
% Desconectado. 426
% Fluxo de Saída 427
% Ocupado 426, 427
% Trabalho do Agente (Grupo) c/ACW 427
% Trabalho do Agente (Grupo) s/ ACW 427

A

ABNCALLS 181
ABNCALLS1-10 183
ABNQUECALLS 184
ABNRINGCALLS 184
ABNTIME 185
ABNVECCALLS 186
ACCEPTABLE. 186
ACD (índice). 187
ACD_RELEASE 189
ACDAUXOUTCALLS. 189
ACDCALLS 190
ACDCALLS_R1 191
ACDCALLS_R2 192
ACDCALLS1-10 193
ACDONHOLD (tempo real) 193
ACDTIME 193
ACTIVECALLS (tempo real) 194
ACW com tempo designado 105
ACW_AUX_OUT_ADJ 413
ACW_AUX_OUT_CALLS 413
ACWINCALLS 195
ACWINTIME. 195
ACWOUTADJCALLS 196
ACWOUTCALLS 196
ACWOUTOFFCALLS 197
ACWOUTOFFTIME 197
ACWOUTTIME 198
ACWTIME. 198
ADJATTEMPTS 199
ADJROUTED 200
ADJUNCTOUT (tempo real) 200
ag_actv 28
AG_DEST 410
AG_DIR 410
AG_ORIG 410
AG_PREF 410
AGDURATION (tempo real) 205
Agente 37
Agente reserva 86
Agentes em múltiplos grupos/especialidades 84
AGENTS_ON_EXT_CALLS 413
AGENTSKILLLEVEL 201
AGENTSURPLUS 201
agex 28
AGINRING (tempo real) 201
AGOCC 202
AGSTATE (tempo real) 202
AGSURPDELIVERIES 203
AGSURPNPREFCALLS 203
AGSURPPREFCALLS 204
AGT_RELEASED 204
AGTIME (tempo real) 200
ALL_BUSY. 411
ALLINUSE (tempo real) 205
ALLINUSETIME 205
ANI_SID 206
ANSCONNCALLS1-10 206
ANSHOLDTIME 206
ANSLOCID. 207
ANSLOGIN 207
ANSREASON 207
ANSRINGTIME. 207
ANSTIME 208
Apresentação
  Dados baseados na chamada 29
  Dados baseados no intervalo 29
  Tabelas de referências do servidor de comunicação 43
ART (Atual em relação ao Objetivo) 413
ASA (tempo real) 208
ASSIST 209
ASSIST_ACTV 210
ASSISTS 210
ATAGENT (tempo real) 210
Atendimento de várias chamadas (G2, Sistema 85, G3V4) 90, 92
AUDIO. 211
AUXINCALLS 211
AUXINTIME 212
AUXOUTADJCALLS 212
AUXOUTCALLS 213
AUXOUTOFFCALLS 213
AUXOUTOFFTIME 214
AUXOUTTIME 214
AUXREASON 215
AVAILABLE (tempo real) 215

Avaya Business Advocate 86
AVG_ABANDON_TIME 413
AVG_ABANDON_TIME_SUM 413
AVG_ACD_TALK_TIM_SUM 413
AVG_ACD_TALK_TIME 413
AVG_ACW_TIME 413
AVG_ACW_TIME_SUM 413
AVG_ACWAUX_OUT_CALLS 413
AVG_AGENT_ACW_SUM 413
AVG_AGENT_ACW_TIME 413
AVG_AGENT_TALK_SUM 414
AVG_AGENT_TALK_TIME 414
AVG_ANSWER_SPEED 414
AVG_ANSWER_SPEED_SUM 414
AVG_CONNECT_TIME 414
AVG_CONNECT_TIME_SUM 414
AVG_DEQUE_ACD_TIME 414
AVG_EQV_AGENTS_STFD 414
AVG_HOLD_TIME 414
AVG_HOLD_TIME_SUM 414
AVG_INB_ACD_TIME 414
AVG_INB_ACD_TIME_SUM 414
AVG_INB_ACW_TIME 414
AVG_INB_ACW_TIME_SUM 414
AVG_OUTB_ACD_SUM 415
AVG_OUTB_ACD_TIME 415
AVG_OUTB_ACW_SUM 415
AVG_OUTB_ACW_TIME 415
AVG_POS_STAFF 415
AVG_POS_STAFF_SUM 415
AVG_TALK_TIM_OUT_SUM 415
AVG_TALK_TIME_IN 415
AVG_TALK_TIME_IN_SUM 415
AVG_TALK_TIME_OUT 415
AVG_TOP_STAFF 415
AVG_TOP_STAFF_SUM 416
AVG_TRK_HOLD_IN_SUM 416
AVG_TRK_HOLD_OUT_SUM 416
AVG_TRK_HOLD_TIM_OUT 416
AVG_TRK_HOLD_TIME 416
AVG_TRK_HOLD_TIME_IN 416
AVG_VDN_ACD_SK1_TIME 416
AVG_VDN_ACD_SK2_TIME 416
AVG_VDN_ACD_SK3_TIME 416
AVG_VDN_ACW_SK1_TIME 416
AVG_VDN_ACW_SK2_TIME 416
AVG_VDN_ACW_SK3_TIME 417
AVG_VDN_TIME 417
AVG_VDN_TIME_SUM 417
AVG_VEC_TIME 417
AVG_VEC_TIME_SUM 417
AVGAGSERV 215
AVGSPEEDANS 216
AWORKMODE 216

B

BACKUPCALLS 216
banco de dados
descrição de tabelas 113
itens de agente 116
itens de exceções de coleta de dados 140
itens de exceções de disco cheio 141
itens de exceções de grupo de troncos 137
itens de exceções de grupo/especialidade . . . 136
itens de exceções de rastreamento de chamadas maliciosas 139
itens de exceções de VDN 138
itens de exceções de vetor 139
itens de exceções do agente 136
itens de execução do arquivador 173
itens de grupo de agentes 175
itens de grupo de troncos 150
itens de grupo/especialidade 141
itens de índice 113
itens de logon/logoff de agente 127
itens de previsão de configuração do dia atual . 170
itens de rastreamento de agentes 128
itens de registro de chamadas 131
itens de registro de clientes 174
itens de relatório de previsão do dia atual 171
itens de Shifts ACD 176
itens de sinônimos 175
itens de tronco 155
itens de vetor 158
itens do banco de dados 177
itens do código de atividade da chamada 134
itens do período de coleta de dados 172
nomes de tabelas 110
tipos de dados 114
BH_ABNCALLS 218
BH_ACDCALLS 219
BH_ACDTIME 219
BH_ALLINUSETIME 219
BH_BUSYCALLS 220
BH_DISCCALLS 220
BH_INCALLS 221
BH_INTIME 221
BH_OABNCALLS 221
BH_OACDCALLS 222
BH_OOTHERCALLS 222
BH_OTHERCALLS 222
BH_OUTCALLS 223
BH_OUTTIME 223
BH_STARTTIME 223
BH_VDNCALLS 224
BLOCKAGE 224
BSR 91
BSRPLAN 224
BUSY_DISCONNECT 417

BUSYCALLS 225
BUSYTIME 226

C

cagent 26
Cálculos 412
Cálculos de Dicionário Padrão 412, 413
Cálculos específicos de relatórios 426
call_rec 28
CALLER_HOLD 227
CALLID 227
CALLING_II 227
CALLING_LOGID 228
CALLING_PTY 228
CALLS_PER_POS 417
CALLS_PER_POS_SUM 417
CALLS_WAITING 417
CALLSOFFERED 229
CALLSURPDELIVERIES 229
Captura de Chamada 88
CCS_TIME_INBOUND 417
CCS_TIME_OUTBOUND 417
ccwc 26
Chamada Abandonada 36
Chamada ACD 36
Chamada ACD Direta ao Agente (G3) 38
Chamada Atendida 37
Chamada Conectada 38
Chamada Direta ao Agente (G3) 88
Chamada em Ramal 39
Chamada Externa 39
Chamadas Abandonadas 83
Chamadas ACD de Agentes Reserva 87
chamadas ativas 106
Chamadas Ativas de VDN 106
Chamadas de Interfluxo com Consulta 91
Chamadas feitas por adjunto e chamadas roteadas por adjunto 83
Chamadas transferidas e de conferência 105
Chamadas Virtuais Abandonadas 95
CHANGE 229
CHANGED (tempo real) 230
CHPROF 230
CMS
  interações do recurso 109
código de atividade da chamada 233
Comando de Vetor “Acesso a URA” (G3V2 e posteriores) 88
COMPLETED 230
CONFERENCE 231
Conjunto de Caracteres Multibytes 39
CONNECTCALLS 231
CONNECTTIME 232
CONNTALKTIME 232
CONSULTTIME 232
Contagem de agentes 86
criação
  esquema do CMS 178
csplit 26
ctkgrp 26
ctrunk 26
cvdn 26
cvector 26
CWC (índice) 233
CWC1 233

D

DA_ABNCALLS 233
DA_ABNTIME 234
DA_ACDCALLS 234
DA_ACDTIME 234
DA_ACWINCALLS 235
DA_ACWINTIME 235
DA_ACWOADJCALLS 236, 242
DA_ACWOCALLS 236
DA_ACWOOFFCALLS 237
DA_ACWOOFFTIME 237
DA_ACWOTIME 237
DA_ACWTIME 238
DA_ANSTIME 238
DA_INACW (tempo real) 239
DA_INQUEUE (tempo real) 239
DA_INRING (tempo real) 239
DA_OLDESTCALL (tempo real) 240
DA_ONACD (tempo real) 240
DA_OTHERCALLS 241
DA_OTHERTIME 241
DA_QUEUED 241
DA_RELEASE 242
DA_SKILL 242
Dados acumulados, definição 28
Dados administrativos 28
  Dados administrativos, definição 28
Dados administrativos, definição 28
dados baseados na chamada 113
Dados baseados na chamada, definição 29
dados baseados no intervalo 113
Dados baseados no intervalo, definição 29
Dados cumulativos
  Dados cumulativos, definição 28
Dados de status, definição 29
Dados de Tabelas Especiais 29
Dados de valor máximo do intervalo, definição 28
Dados do Identificador de Linha, definição 28
Dados Relativos à Hora de Maior Movimento, definição 28
dagent 27
dcwc 27

DEDICATED_AGENT 417
DEFLECTCALLS 243
DEQUECALLS 243
DEQUETIME 244
Desconexão Forçada 90
DESTINATION (tempo real) 244
DIALED_NUM 244
Dicionário
Cálculos 412
DIGITS_DIALED 245
DIRECTION 245
DISCCALLS 246
DISCTIME 247
DISPIVECTOR 247
Disponibilidade de itens do banco de dados 25
Disposição da Chamada 93
DISPOSITION 248, 412
DISPPRIORITY 249
DISPSKLEVEL 250
DISPSPLIT 250
DISPTIME 250
DISPVDN 251
Distribuição Uniforme das Chamadas (UCD) 41
dsplit 27
dtkgrp 27
dtrunk 27
DURATION 251
dvdn 27
dvector 27

E

Em fila 40
EQLOC 252
Especialidade superior 41
esquema 178
Esquema do CMS
criação 178
Estação 41
Estado da Especialidade 40, 86
Estado da especialidade 104
estrutura circular 110
estrutura lógica do banco de dados 109
EVENT_TIME 253
EVENT1-9 253
EWTHIGH (tempo real) 254
EWTLOW (tempo real) 254
EWTMEDIUM (tempo real) 255
EWTTOP (tempo real) 255
Exemplo de cálculos padrão do Dicionário 409
Exemplo de Fila de Grupos/Especialidades Múltiplas . 93
Expiração do Tronco sem Resposta
(G3V2 e posteriores) 106
EXT_CALL_IN 417
EXT_CALL_ORIG 256
EXT_CALL_OUT 417
EXT_IN_TIME 417
EXT_OUT_TIME 417
EXTENSION 256
EXTN 256
EXTYPE 257
EXTYPE na tabela de exceções de agente 257
EXTYPE na tabela de exceções de grupo de
troncos 259
EXTYPE na tabela de exceções de grupo/
especialidade 259
EXTYPE na tabela de exceções de VDN 260
EXTYPE na tabela de exceções de vetor 261

F

f_cday 28
f_cdayrep 28
FACTIVE_AG 418
FAGINRING 261
FAVAILABLE 262
FCALLS 262
Fila de Grupos/Especialidades Múltiplas (G3) 92
FINACW 262
FINAUX 262
FIRSTVDN 263
FIRSTVECTOR 263
FMETHOD 263
FONACD 263
FOTHER 264
FSTAFFED 264
FTE_AGENTS 418
FTEA_AVAUX 418
Função do Agente 87

G

Gerenciamento de Chamadas de Saída (OCM) . . . 93
GNAGINRING 264
GNAVAILABLE 265
GNDA_INACW 265
GNDA_ONACD 265
GNINACW 266
GNINAUX 266
GNINAUX10-99 267
GNINAUX1-9 267
GNONACD 266
GNONACDAUX-OUT 268
GNONACDOUT 268
GNONACWIN 268
GNONACWOUT 269
GNONAUXIN 269
GNONAUXOUT 269
GNOTHER 267, 270
GNSKILL 270

GNSTAFFED 271
GOTOCALLS 271
GOTOTIME 271
Grupo/Especialidade
Não primário (vetorização G3, G2.2 EAS) 39
Não zero (G2.2 EAS) 39
Primário (vetorização G3, G2.2 EAS) 40
Secundário (vetorização G3, G2.2 EAS) 40
Terciário (vetorização G3, G2.2 EAS) 41
Grupo/especialidade
Chamada ACD 41
Grupos 85
Grupos mostrados nos relatórios em tempo real . . . 85

H

hagent 27
haglog 28
hcwc 27
HDATE1-4 272
HELD 272
HIGHCALLS 272
HOLDABN 273
HOLDABNCALLS 273
HOLDACDCALLS 274
HOLDACDTIME 274
HOLDCALLS 274
HOLDTIME 275
hsplit 27
htkgrp 27
htrunk 27
hvdn 27
hvector 27

I

I 98
I_ACDAUX_OUTTIME 276
I_ACDAUXINTIME 276
I_ACDOTHERTIME 277
I_ACDTIME 101, 277
I_ACDTIME_R1 . . . . . 98, 278
I_ACDTIME_R2 . . . . . 98, 278
I_ACWINTIME 278
I_ACWOUTTIME 279
I_ACWTIME 101, 279, 280
I_ACWTIME_R1 98
I_ACWTIME_R2 . . . . . 98, 280
I_ARRIVED 281
I_AUTORESERVETIME 281
I_AUXINTIME 281
I_AUXOUTTIME 282
I_AUXSTBYTIME 98, 102, 283
I_AUXSTBYTIME_R1 . . . . . 98, 100, 283
I_AUXSTBYTIME_R2 . . . . . 98, 100, 284
I_AUXTIME 101, 284
I_AUXTIME_R1 . . . . . 98, 285
I_AUXTIME_R2 . . . . . 98, 285
I_AUXTIME0 286
I_AUXTIME10-99 286
I_AUXTIME1-9 286
I_AVAILTIME 287
I_BEHINDTIME 287
I_DA_ACDTIME 287
I_DA_ACWTIME 288
I_INOCC 288
I_NORMTIME 289
I_OL1TIME 289
I_OL2TIME 289
I_OTHERSTBYTIME 98, 102, 290
I_OTHERSTBYTIME_R1 . . . . . 98, 100, 290
I_OTHERSTBYTIME_R2 . . . . . 98, 100, 291
I_OTHERTIME 94, 101, 291
I_OTHERTIME_R1 . . . . . 98, 292
I_OTHERTIME_R2 . . . . . 98, 293
I_OUTOCC 293
I_RINGTIME 101, 294
I_RINGTIME_R1 . . . . . 98, 294
I_RINGTIME_R2 . . . . . 98, 295
I_STAFFTIME 101, 295
I_STAFFTIME_R1 296
I_STANDBYTIME 296
I_SUM_TIME 418
I_TAUXTIME 296
I_TAVAILTIME 296
I_TOTHERTIME 296
IAUXTIME_REMAINING 418
Identificador Universal de Chamada 106
Identificador Universal de Chamadas (UCID) 42
II_DIGITS 297
ILN 297
INACW (tempo real) 297
INAUX 298
INAUX (tempo real) 298
INAUX0 298
INAUX10-99 299
INAUX1-9 298
INBOUND (tempo real) 299
INBOUND_ACDCALLS 418
INCALLS 299
INCOMPLETE 300
INFLAG 302
INFLOWCALLS 303
INPROGRESS (tempo real) 304
INQUEUE (tempo real) 304
INRING (tempo real) 305
INT_AUXTIME 418
interações do recurso 109
INTERFLOWCALLS 305
INTERRUPTDEL 306

INTERRUPTED 306
Intervalo Intra-hora 91
INTERVL_END_TIME 418
INTIME 306
INTRDELIVERIES 308
INTRNOTIFIES 308, 356
INTRSTATUS (tempo real) 308
INTRVL 309
INVECTOR (tempo real) 310
Itens do Banco de Dados 177
Itens do banco de dados
Terminologia 36
Itens do banco de dados de Agentes que não são Reserva 104
Itens do banco de dados de códigos de atividade de chamada 58, 134
Itens do banco de dados de configuração do dia atual 59
Itens do banco de dados de exceções de coleta de dados 140
Itens do banco de dados de exceções de disco cheio 141
Itens do banco de dados de exceções de grupo de troncos 137
Itens do banco de dados de exceções de grupo/ especialidade 136
Itens do banco de dados de exceções de rastreamento de chamadas maliciosas 139
Itens do banco de dados de exceções de VDN . . . 138
Itens do banco de dados de exceções de vetor . . . 139
Itens do banco de dados de exceções do agente . . 136
Itens do banco de dados de execução do arquivador . 173
Itens do banco de dados de grupo de agentes 175
Itens do banco de dados de grupo/especialidade 61, 141
Itens do banco de dados de logon/logoff de agente . 127
Itens do banco de dados de logon/logoff do agente . 51
Itens do banco de dados de previsão de configuração do dia atual 170
Itens do banco de dados de rastreamento de agentes 53, 128
Itens do banco de dados de registro de chamadas 55, 131
Itens do banco de dados de registro de clientes . . . 174
Itens do banco de dados de relatório de previsão do dia atual 171
Itens do banco de dados de relatório do dia atual . . 60
Itens do banco de dados de Shifts ACD 176
Itens do banco de dados de sinônimos 175
Itens do banco de dados de TI 103
Itens do banco de dados do agente 45, 102, 116
Itens do banco de dados do grupo de troncos . . 72, 150
Itens do banco de dados do período de coleta de dados 172
Itens do banco de dados do Rastreamento de Tempo de Atendimento de Agente Reserva 98
Itens do banco de dados do tronco 70, 155
Itens do banco de dados do vetor 79, 158
Itens do banco de dados VDN 75
ITN (índice) 310

K

KEYBD_DIALED 311

L

LASTCWC 311
LASTDIGITS 311
LASTOBSERVER 312
LEVEL 312, 410
Linha de ajuda 24
linkex 28
LOC_ID 312
Local 91
LOGID 313
LOGIN 314
LOGONSKILL (tempo real) 315
LOGONSKILL21-60 316
LOGONSKILL2-20 315
LOGONSKILL61 até LOGONSKILL120 316
LOGONSTART (tempo real) 317
LOGOUT 317
LOGOUT_DATE 317
LOGOUTREASON 318
LOOKATTEMPTS 318
LOOKFLOWCALLS 319
LOWCALLS 319

M

magent 27
MAIN_ACD_CALLS 419
MALICIOUS 320
MAX_DEDICATED_AGT 419
MAX_FTE_AGENTS 419
MAX_TOT_PERCENTUAIS 320
MAXINQUEUE 320
MAXOCWTIME 321
MAXSTAFFED 321
MAXTOP 321
MAXWAITING 322
MBUSY (tempo real) 322
MBUSYTIME 322
MCT 323
mctex 28
mcwc 27
MEDCALLS 323
Melhor Rota de Serviço 86
Melhor Rota de Serviço (BSR) 38
Modo de trabalho AUX 38
Modo Operação automática (AI) 38

Modo Operação manual (MI) 39
MOVEPENDING (tempo real) 323
Mover Agente Em Serviço 92
msplit 27
mtkgrp 27
mtrunk 27
Múltiplos Códigos de Atividade da Chamada 233
mvdn 27
mvector 27

N

NCR 91
NETDISCCALLS. 324
NETINCALLS 324
NETINTIME 324
NETPOLLS 325
Nível da Especialidade 40
NOANSREDIR 325
Nomes de tabelas 26
nomes de tabelas 110
Nomes de tabelas do banco de dados. 26
NON_TOP_STAFFED_AGTS 419
NUMAGREQ 326
NUMINUSE (tempo real) 326
NUMTGS 327
NUMVDNS 327

O

O_ABNCALLS. 327
O_ACDCALLS. 328
O_ACDTIME 328
O_ACWTIME 329
O_OTHERCALLS 329
OBSERVINGCALL. 330
OBSLOCID 330
ODBC
interações do recurso 109
OLDEST_LOGON (tempo real) 330
OLDESTCALL (tempo real). 331
ONACD (tempo real) 331
ONACDAUXOUT (tempo real) 331
ONACDOUT (tempo real) 332
ONACWIN (tempo real) 332
ONACWOUT (tempo real) 332
ONAUXIN (tempo real). 333
ONAUXOUT (tempo real) 333
ONHOLD (tempo real) 333
ORIGHOLDTIME 334
ORIGIN (tempo real) 334
ORIGLOCID. 334
ORIGLOGIN. 334
ORIGREASON 335
OTHER (tempo real) 335
OTHERCALLS 336
OTHERTIME 337
OUTBOUND (tempo real) 337
OUTCALLS 338
OUTFLAG 338
OUTFLOWCALLS 339
OUTFLOWTIME 340
OUTTIME 341

P

pagent 26
PCNT_AGSURP 419
PCNT_AGSURP_PREF 419
PCNT_AGSURP_PREF_SUM 419
PCNT_AGSURP_SUM 419
PCNT_CALLSURP 419
PCNT_CALLSURP_SUM 420
pcwc. 26
PENDINGSPLIT (tempo real) 341
PER_CHG 411
PERCENT 342
PERCENT_ACD_TIME 420
PERCENT_ACD_TIME_SUM 420
PERCENT_AL_BSY_SUM_D 420
PERCENT_AL_BSY_SUM_M. 420
PERCENT_AL_BSY_SUM_W. 420
PERCENT_ALL_BUSY 420
PERCENT_ALL_BUSY_D 420
PERCENT_ALL_BUSY_I 420
PERCENT_ALL_BUSY_M 420
PERCENT_ALL_BUSY_SUM 420
PERCENT_ALL_BUSY_W 420
PERCENT_ALL_MBUSY_I 421
PERCENT_AUX_WORK 421
PERCENT_AUX_WORK_SUM 421
PERCENT_CALL_ABAN 421
PERCENT_CALL_ANS 421
PERCENT_CALL_ANS_SUM 421
PERCENT_MBUSY 421
PERCENT_MBUSY_D 421
PERCENT_MBUSY_M 421
PERCENT_MBUSY_SUM 422
PERCENT_MBUSY_SUM_D 421
PERCENT_MBUSY_SUM_M 422
PERCENT_MBUSY_SUM_W 422
PERCENT_MBUSY_W 421
PERCENT_SERV_LVL_SPL 422
PERCENT_SERV_LVL_VDN 422
PERCENT_SERV_SPL_OUT 422
PERCENT_SERV_VDN_OUT. 422
PERCENT_SK_AVAIL 423
PERCENT_SLVL_SPL_SUM 423
PERCENT_VDN_ABAN 423
PERCENT_VDN_ANSCONN 423

PERIOD 1-9 . . . 342
PERIODCHG . . . 343
PHANTOMABNS . . . 343
POS_AT . . . 36
Pós-atendimento . . . 36
Posição do Agente, EAS . . . 37
Posição do Agente, sem EAS . . . 37
POSITION (índice) . . . 344
POSITIONS . . . 344
PREFERÊNCIA . . . 345
Preferência de Atendimento de Chamada . . . 87
PREFSKILLLEVEL . . . 345
PRIORITY (tempo real) . . . 346
PRIORITY2-3 (tempo real) . . . 346
Problema de áudio . . . 85
psplit . . . 26
ptkgrp . . . 26
ptrunk . . . 26
pvdn . . . 26
pvector . . . 26

Q

QUECOUNT (tempo real) . . . 347
QUETYPE (tempo real) . . . 347
QUETYPE2-3 (tempo real) . . . 347

R

R1ACTIVE_AGT . . . 423
R1AGINRING . . . 348
R1AVAILABLE . . . 348
R1INACW . . . 349
R1INAUX . . . 349
R1INAUXSTBY . . . 98, 99, 349
R1ONACD . . . 350
R1OTHER . . . 350
R1OTHERSTBY . . . 98, 99
R1OTHERSTBY (tempo real) . . . 350
R1STAFFED . . . 351
R2ACTIVE_AGT . . . 423
R2AGINRING . . . 351
R2AVAILABLE . . . 351
R2INACW . . . 352
R2INAUX . . . 352
R2INAUXSTBY . . . 98, 99, 352
R2ONACD . . . 353
R2OTHER . . . 353
R2OTHERSTBY . . . 98, 99, 353
R2OTHERSTBY (tempo real) . . . 351
R2STAFFED . . . 354
RAGOCC . . . 354
Rastreamento de Chamada Pessoal . . . 94
Rastreamento de chamada pessoal
  Chamadas abandonadas . . . 83
  Chamadas de conferência e transferidas . . . 105
  Chamadas virtuais abandonadas . . . 95
  Problemas de áudio . . . 85
Rastreamento de conferência (G3) . . . 88
Rastreamento de horário/duração . . . 105
Rastreamento de retenção (G3, G2, Sistema 85) . . . 90
Rastreamento de Tempo de Atendimento de Agente Reserva . . . 87, 97
Rastreamento de transferência . . . 105
Rastreamento do estado do agente no logon . . . 84
RAVGSPEEDANS . . . 354
REASON . . . 355
REASON_CODE . . . 355
RECONNECT . . . 356
Redirecionamento de Chamadas em Rede (NCR) . . . 91
Redirecionar quando não houver resposta (G3V2 e posteriores) . . . 96
Referência Cruzada de Estado do Agente e dos Valores de Pesquisa de Linha . . . 410
Referência Cruzada do Tratamento de Chamadas e Valores de Pesquisa de Linha . . . 412
Registro de Chamadas . . . 233
Retenção . . . 39
RETURNCALLS . . . 356
RINGCALLS . . . 356
RINGTIME . . . 357
ROLE . . . 358, 410
RONA . . . 96
Roteamento para o melhor serviço (BSR) . . . 91
ROW_DATE (índice) . . . 359
ROW_TIME . . . 361
RSERVLEVELP . . . 362
RSV_LEVEL . . . 98, 102, 362

S

SECS_PER_DAY . . . 424
SEGMENT . . . 362
Segmento de Chamada . . . 38
SEGSTART . . . 363
SEGSTOP . . . 363
Seleção de Agentes Especializados (EAS) . . . 39
SERVICELEVEL . . . 364
SERVLEVELP . . . 365
SERVLEVELT . . . 365
SETUPTIME . . . 365
SHORTCALLS . . . 366
SKILL1-3 . . . 366
SKILLACWTIME1-3 . . . 367
SKILLCALLS1-3 . . . 367
SKILLTIME1-3 . . . 367
SKILLTYPE . . . 368
SKILLTYPE2-4 . . . 368
SKINTRTYPE até SKINTRTYPE120 . . . 369
SKLEVEL . . . 370
SKLEVEL21-60 . . . 371

SKLEVEL2-20 . . . 370
SKPERCENT . . . 372
SKPERCENT21-60 . . . 373
SKPERCENT2-20 . . . 372
SKSTATE . . . 374, 412
SLVL_CHG . . . 411
SLVLABNS . . . 374
SLVLOUTFLOWS . . . 374
spex . . . 28
SPLIT . . . 375
SPLIT1 . . . 376
SPLIT2 ... 3 . . . 377
STAFFED (tempo real) . . . 377
STARTED (tempo real) . . . 378
STARTTIME . . . 378
SVCLEVELCHG . . . 381

T

Tabela d previsões . . . 169
Tabela de Exceções de Grupo de Troncos . . . 259
Tabela de Exceções de VDN . . . 260
Tabela de Exceções de Vetor . . . 261
tabelas
  agente . . . 109
  VDN . . . 110
TAGINRING . . . 381
TALKTIME . . . 381
TARGETABNS . . . 382
TARGETACDCALLS . . . 382
TARGETOUTFLOWS . . . 382
TARGETPCTCHG . . . 382
TARGETSECCHG . . . 383
TARGETSECONDS . . . 383
TAVAILABLE . . . 383
TDA_INACW . . . 384
TDA_ONACD . . . 384
Tempo do Agente na Especialidade . . . 86
Temporizador de Desconexão do Vetor (G3V2 e posteriores) . . . 107
Temporizador de Supervisão de Espera de Atendimento (WAST) . . . 107
Terminologia . . . 36
tgex . . . 28
THRESHOLD . . . 384
TI_AUXTIME . . . 385
TI_AUXTIME0 . . . 386
TI_AUXTIME10-99 . . . 387
TI_AUXTIME1-9 . . . 386
TI_AVAILTIME . . . 387
TI_OTHERTIME . . . 388
TI_STAFFTIME . . . 389
TIME . . . 389
TINACW . . . 390
TINAUX . . . 391
TINAUX0 . . . 391
TINAUX10-99 . . . 392
TINAUX1-9 . . . 391
Tipos de itens do banco de dados . . . 28
  Dados da hora de maior movimento, definição . . . 28
  Dados de status, definição . . . 29
  Dados de tabelas especiais . . . 29
  Dados do identificador de linha, definição . . . 28
  Dados do valor máximo de intervalo, definição . . . 28
TK_DIR . . . 411
TK_PRI . . . 411
TK_QTYPE . . . 411
TK_VPRI . . . 411
TKGRP . . . 392
TKSTATE . . . 411
TKSTATE (tempo real) . . . 393
Tocando (G3, G2, Sistema 85) . . . 104
TONACD . . . 393
TONACDAUXOUT . . . 393
TONACDOUT . . . 394
TONACWIN . . . 394
TONACWOUT . . . 394
TONAUXIN . . . 395
TONAUXOUT . . . 395
TOP_AVAUXTIME . . . 424
TOP_AVAUXTIME_SUM . . . 424
TOPCALLS . . . 395
TOPSKILL . . . 396
TOT_I_ACDACW_SUM . . . 424
TOT_I_ACDHOLD_SUM . . . 425
TOT_PERCENTS . . . 396
TOTAL_ACDCALLS . . . 425
TOTAL_ACDTIME . . . 425
TOTAL_ACWTIME . . . 425
TOTAL_I_ACDACW . . . 425
TOTAL_I_ACDHOLD . . . 425
TOTAL_I_ACDTIME . . . 425
TOTAL_I_ACWTIME . . . 425
TOTHER . . . 397
TRANSFERRED . . . 398
TRENDBASE . . . 399
TRUNKS . . . 399
TSTAFFED . . . 399
TYPE (tempo real) . . . 400

U

UCID . . . 400
USE_SVC_OBJ . . . 400

V

valores de pesquisa . . . 409
VDISCCALLS . . . 401
VDN . . . 402

vdnex 28
vecex 28
VECTOR 403
Velocidade Média de Atendimento (ASA) 85
Vetor de Go To 90

W

wagent 27
wcwc 27
WMODE_SEQ. 404
WORKCODE 404
WORKMODE 404, 410
WORKSKILL (tempo real) 405
WORKSKLEVEL (tempo real) 405
WORKSPLIT (tempo real) 406
WORKSPLIT2 e WORKSPLIT3 (tempo real) 406
WORKSPLIT21-60. 407
WORKSPLIT2-3 (tempo real). 406
WORKSPLIT4 até WORKSPLIT20 (tempo real) . . . 407
wsplit 27
WT1 ... 4 407
wtkgrp. 27
wtrunk. 27
wvdn 27
wvector 27

Y

YES_NO 412