

## 参考資料) sendascii パッケージ出力データ仕様

以下に1レコードの構成について、順に記します。下記の表中黄色で示した出た項目については、CMS R12 以降出力可能なデータとなりますので、ご注意下さい。CMS R12 以降の場合は、フォーマットを選択することができます。

Type の表記については、以下の通りです。

- ✓ Integer=4bytes / 0~4294967296
- ✓ SmallInt=2bytes / 0~65536
- ✓ Char(n)=半角 n 文字

	データ	Type	説明
1	CALLID	Integer	この呼とその全セグメントに割り当てられた固有の番号です。電話会議や転送の場合、会議／転送のデータが記録されるときに、その会議／転送の全呼セグメントに対して記録されるコール ID は同一になります。なお、PBX が割り振る Call-ID とは異なります。コール ID は必ずしも正確な順番どおりであることは保証されませんが、同日中は呼に対して固有のものになります。
2	ACWTIME	Integer	この呼セグメントで、応答中のエージェントがこの呼に関連する後処理(ACW) に費やした時間です。単位は[秒]です。
3	ANSHOLDTIME	Integer	この呼セグメントで、応答中のエージェントが呼を保留にした時間の合計(秒単位)です。エージェント対エージェントの呼の場合、保留時間は、応答中の呼を保留にしたエージェント側に対して累計され、保留にされた側のエージェント(通話時間として引き続き累計される)に対しては累計されないことに注意して下さい。保留時間には保留にされた全ての呼が含まれます。単位は[秒]です。
4	CONSULTTIME	Integer	呼を保留にして、AUX ワークモード、ACW モード、または OTHER モードの間にエージェントがアウトバウンド呼で通話していた時間です。これには、発信側のエージェントが会議を立ちあげるまでに費やした時間、呼の転送中に相手との通話に費やした時間が含まれます。transfer(転送) ボタンまたは conference(会議) ボタンを押した後のインターバル時間のことです。エージェントが VDN 番号 または スプリット/スキルの内線呼び出した場合は、この待ち時間が含まれます。単位は[秒]です。

5	DISPTIME	Integer	セグメントで結果が DISPOSITION に記録されるまでの待ち時間(ベクター内、キュー内、呼出中)です。 (VDN を介さずに) エージェントに直接接続される内線呼の場合、このフィールドは常に 0(ゼロ)になります。 単位は[秒]です。
6	DURATION	Integer	トランクが使用中になっていた合計時間です。呼セグメントが開始されて発信者が切断されるまでのトランク保留時間の合計がこれに相当します。 最初の呼セグメントの場合、この期間は呼全体(捕捉からアイドルまで)に対する発呼者のトランク保留時間を表します。転送されると、発信トランクは、呼が終了するまで、両方の呼セグメントに対応しています。 単位は[秒]です。
7	SEGSTART	Date Time	呼セグメントが開始されたときの日付および時間です。 出力フォーマットは YYYY-MM-DD HH:mm:ss です。 各呼セグメントは 1 つの呼を表しており、CMS が呼に対する最初のメッセージを受信するとき、呼セグメントが開始されます。(エージェントは呼の転送または会議設定を行うときは、別の呼を発信して、転送/会議を行います。)
8	SEGSTOP	Date Time	呼セグメントが終了したときの日付および時間です。 出力フォーマットは YYYY-MM-DD HH:mm:ss です。 呼セグメントに関連するトランクとエージェントの全てが呼を切断するとき、その呼セグメントは終了します。呼セグメント停止時間を計算するとき、エージェントの ACW 時間が含まれることを意味します。
9	TALKTIME	Integer	このセグメント内の応答エージェントの総通話時間です。 単位は[秒]です。
10	NETINTIME	Integer	別の交換機内(別ネットワーク内)の処理で、呼が VDN 処理に費やした時間です。 単位は[秒]です。
11	ORIGHOLDTIME	Integer	発信側のエージェントによって保留にされた呼の合計時間です。単位は[秒]です。
12	QUEUETIME (Extended-Fmt)	Integer	ACD コールにおいて、スキルにキューされてから、着信先の電話機が鳴動を開始するまでの待ち時間です。 単位は[秒]です。
13	RINGTIME (Extended-Fmt)	Integer	着信先エージェントが決定し、エージェントの電話機が鳴動していた時間です。 単位は[秒]です。
14	DISPIVECTOR	SmallInt 現状 最大3桁	配置 VDN (DISPVDN) に関連付けられた最初のベクター番号です。ない場合は 0 になります。
15	DISPSPLIT	SmallInt 現状 最大3桁	この呼セグメント内の配置で呼と関連付けられているスプリット/スキルの数です。配置時にスプリットまたはスキルのキューに入らなかった呼は、-1(FFFF)になります。 配置時に非測定スプリット/スキルのキューに入った呼は、DISPSPLIT がゼロに設定されます。

16	FIRSTVECTOR	SmallInt 現状 最大3桁	呼セグメントの最初の VDN に関連付けられている最初のベクターの番号です。ベクターが関与しない場合、0 になります。
17	SPLIT1	SmallInt 現状 最大3桁	呼セグメントで関連付けられていた最初の VDN で呼がキューに入ったときの最初のスプリット/スキルです。
18	SPLIT2	SmallInt 現状 最大3桁	呼セグメントで関連付けられていた最初の VDN で、呼がキューに入ったときの 2 番目のスプリット/スキルです。 ない場合、-1 になります。
19	SPLIT3	SmallInt 現状 最大3桁	呼セグメントで関連付けられていた最初の VDN で、呼がキューに入ったときの 3 番目のスプリット/スキルです。 ない場合、-1 になります。
20	TKGRP	SmallInt 現状 最大3桁	データが収集されたトランクグループ番号です。呼を搬送するトランクグループが測定されていない場合、この番号は 0 になります。
21	EQ_LOCID	SmallInt 現状 0~44	トランクのロケーション ID です。この ID 番号は、トランク番号とは異なります。どの ACD にログインしているかによって、定義されます。 0~44 の値が入ります。
22	ORIG_LOCID	SmallInt 現状 0~44	コールを発信したエージェントのロケーション ID です。この番号はエージェント ID ではありません。 どの ACD にログインしているかによって、定義されます。 0~44 の番号が入ります。
23	ANS_LOCID	SmallInt 現状 0~44	コールに応答したエージェントのロケーション ID です。ログインした場所の内線番号に関連したロケーション ID が入り、どの ACD にログインしているかによって、定義されます。 0~44 の番号が入ります。
24	OBS_LOCID	SmallInt 現状 0~44	このコールをモニタリングしたエージェントのロケーション ID です。どの ACD にログインしているかによって、定義されます。 0~44 の番号が入ります。
25	UUI_LEN (Extended-Fmt)	SmallInt 現状 0~96	UUI の長さです。単位はバイトです。
26	ASSIST	SmallInt 現状 0または1	このセグメント内の応答側エージェントが、この呼でスーパーバイザーへのアシスト機能を使用したかどうかを示します。 ASSIST の有効値は 0=NO、1=YES です。
27	AUDIO	SmallInt 現状 0または1	このセグメント内の応答側エージェントが、この呼で可聴障害の問題を報告したかどうかを示します。 AUDIO の有効値は 0=NO、1=YES です。
28	CONFERENCE	SmallInt 現状 0または1	応答エージェントがこのセグメントで会議を開始したかどうかを示します。 CONFERENCE の有効値は 0=NO、1=YES です。

29	DA_QUEUED	SmallInt 現状 0または1	呼がダイレクトエージェント呼としてキューに入ったかどうかを示します。 DA_QUEUED の有効値は 0=NO、1=YES です。
30	HOLDABN	SmallInt 現状 0または1	この呼セグメントでこの呼が保留中に放棄されたかどうかを示します。 HOLDABN の有効値は 0=NO、1=YES です。
31	MALICIOUS	SmallInt 現状 0または1	この呼セグメントに対する悪意呼トレースを起動したかどうかを示します。MALICIOUS の有効値は、0=NO、1=YES です。
32	OBSERVINGCALL	SmallInt 現状 0または1	この呼が現在サービスモニタされているエージェントか、ブリッジされているエージェントが応答している呼かを示します。 OBSERVINGCALL の有効値は、0=NO、1=YES です。
33	TRANSFERRED	SmallInt 現状 0または1	応答エージェントがこの呼セグメントの転送を開始したかどうかを表します。 有効値は、0=NO、1=YES です。 転送される全ての呼において TRANSFERRED=1 になります。
34	AGT_RELEASED	SmallInt 現状 0または1	エージェントがスプリット/スキルまたはダイレクトエージェント ACD 呼をリリースしたか、切断したかどうかを表します。これは、エージェントが転送した ACD 呼、または電話会議をかけた ACD 呼が常に該当します。 有効値は、0=NO、1=YES です。
35	ACD	SmallInt 現状 最大2桁	データが収集された ACD 番号です。
36	DISPOSITION	SmallInt 現状 1~7	呼処理結果を表し、セグメント内での次のような呼の状態を示します。 1= 接続(CONN、非 ACD 呼) 2= 応答(ANS、エージェントによって応答されたスプリット/スキル呼またはダイレクトエージェント呼) 3= 放棄(ABAN) 4= インターフロー(IFLOW) 5= 強制ビジー(FBUSY) 6= 強制切断(FDISC ) 7= その他(OTHER)

			<p>『接続』は、呼が切断されたという通知を CMS が受け取る時の測定エージェントに対する非 ACD 呼です。</p> <p>『応答』は、呼がエージェントによって応答され潜在放棄呼ではなかったという通知を CMS が受け取る時のスプリット/スキル ACD 呼またはダイレクトエージェント ACD 呼です。</p> <p>『放棄』は、エージェントから応答を受け取る前に発信者が電話を切り、発信者が放棄したという通知を CMS が受け取る場合の ACD 呼です。潜在放棄呼 (PHANTOMABNS)は放棄呼として含まれます。</p> <p>『インターフロー』は交換機外の宛先にインターフローされる呼です。</p> <p>『強制ビジー』とは、CMS が、呼を伝送したトランクグループに対して BUSYCALLS( 話中呼)と記録した呼です。このような呼には、ベクターコマンドから強制話中音を受信した VDN 呼、スプリットキューが満杯だったために交換機から話中を示す信号を受信する、非ベクター制御のスプリット用のスプリット/スキル呼があります。</p> <p>『強制切断』は、強制切断アナウンスを聞き、その後に交換機によって切断される呼を指します。</p> <p>『その他』は応答呼または途中放棄呼などのカテゴリに入らない呼です。</p>
37	DISPPRIORITY	SmallInt 現状 1~6	<p>呼がこのセグメント内でその配置で所持した優先順位です。優先順位は、1=NO か 2=YES (ベクタリング機能なしの場合)、または 3=LOW、4=MED、5=HIGH、6=TOP (ベクタリング機能付き) でされます。</p> <p>呼がスプリット/スキルにキューされない場合、優先順位は設定されません。</p> <p>"route to(route to)" コマンドまたは messaging split/skill(messaging split/skill)"コマンドによって呼がスプリット/スキルに経路指定され、ベクターコマンドなしで直接スプリット/スキルに経路指定される呼は、呼の発信者( エージェント、内線、トランクグループまたは VDN) の規制クラスに応じて LOW, MED, HIGH( 優先) という優先順位が設定されます。</p>
38	HELD	SmallInt	<p>応答エージェントがこの呼セグメント内で保留にしたこの呼の総時間数です。エージェントからエージェントへの呼がある場合、このカウントは呼を保留にする応答エージェントに対してカウントされますが、発信エージェントに対してはカウントされません。</p>
39	SEGMENT	SmallInt	<p>呼セグメントを識別する番号です。セグメント番号は、1 から始まって、その呼にあるセグメント数までの範囲の番号です。</p>

40	ANSREASON	SmallInt 現状 0~9	エージェントが AUX モードにある場合、この応答エージェントモードに対応する理由コード(0 から 9) です。ECS 以前の交換機上または EAS 機能と有効な理由コードを持たない交換機上の AUX 内にあるエージェントの場合、ANSREASON は常に 0 になります。
41	ORIGREASON	SmallInt 現状 0~9	エージェントが AUX モードにある場合、発信エージェントモードに対応する理由コード(0 から 9) です。ECS 以前の交換機上または EAS 機能と有効な理由コードを持たない交換機上の AUX 内にあるエージェントの場合、ORIGREASON は常に 0 になります。
42	DISPSKLEVEL	SmallInt 現状 0~16	エージェントが呼に回答したスキル、あるいは呼出し信号かダイレクトエージェントキューから途中放棄した呼に対するスキル、あるいは呼が途中放棄したエージェントを持つスキルに対応するスキルレベル(1 から 16 です)。
43	EVENT1	SmallInt	この呼セグメントに対して、各イベント( ストロークカウント) ボタン(1 から 9 までのボタン) が入力された回数をしめします。
44	EVENT2	SmallInt	
45	EVENT3	SmallInt	
46	EVENT4	SmallInt	
47	EVENT5	SmallInt	
48	EVENT6	SmallInt	
49	EVENT7	SmallInt	
50	EVENT8	SmallInt	
51	EVENT9	SmallInt	
52	UCID	Char (20)	UCID はユニバーサルコール ID のことで、顧客ネットワーク内でこの呼セグメントに割り当てられた一意の番号です。 PBX で採取する UCID と共通になります。
53	DISPVDN	Char (7)	この呼セグメント内の配置で呼と関連付けられている VDN の番号です。 その配置で VDN に関連付けられていない呼の場合、DISPVDN は NULL になります。
54	EQLOC	Char (9)	データ収集が行われたか、または警告が発生した、機器の実装位置( トランク番号) です。トランクが測定されていない場合、これは空白になります。
55	FIRSTVDN	Char (7)	呼セグメントに関連付けられた最初の VDN の番号です。VDN に関連付けられない呼の場合、空白になります。
56	ORIGLOGIN	Char (9)	呼を発信するエージェントのログイン ID です。これは、エージェントが他のエージェント、交換機上の内線、または外線宛先へ発信する呼に使われます。
57	ANSLOGIN	Char (9)	このセグメントで呼に回答したエージェントのログイン ID です。EAS 機能をもたない場合、このフィールドは、CMS の測定対象内線に対してブランクになります。
58	LASTOBSERVE R	Char (9)	呼のサービスモニタが行われた、また呼にブリッジされた最後のエージェントのログイン ID です。

59	DIALED_NUM	Char (24)	発呼者がダイヤルした番号(24 桁まで) です。この番号は VDN です。インバウンドベクタリング呼の場合、ベクタリングのないインバウンド呼に対しては空白になり、アウトバウンドコールに対してはダイヤルされたディジットになります。
60	CALLING_PTY	Char (12)	Automatic Number Identification (ANI) または Station Identification (SID)です。それぞれ、発呼側 ID または、呼の発信者を識別する内線またはトランク機器位置を示します。 具体的には、外線よりの着信では、ANI が入り、内線間通話では、発信側内線番号が入ることになります。内線通話用トランクが測定されていないか、内線発信が測定されていない場合、このフィールドは空白になります。( このフィールドでは最大 12 桁まで)。
61	LASTDIGITS	Char (16)	この呼の交換機によって CMS に送信された最後の収集ディジットセットです。これらの数字は、"collect ベクターコマンドの実行時に交換機によって CMS に送信されます。 交換機上のプロンプト機能またはネットワークプロンプトディジットを通じて発信者が入力した数字(発信者が入力するディジット(CED))、または "converse(converse)"ベクターコマンドによって収集された数字が入ることになります。
62	LASTCWC	Char (16)	このセグメントで応答エージェントが最後に入力したコールワークコード( 最大 16 桁まで) です。
63	CALLING_II	Char (2)	呼に対応する情報標識(II) デジットです。これらの数字は、ISDN PRI によって指定されている 2 桁の数字列で、発呼者の発信回線の種別を示します。この数字は発信者がどこから電話をかけているかなどの情報を提供します。(たとえば公衆電話、病院その他の公共施設など)。呼に II 数字が含まれない場合、コラムは空白になります。ECS 以降の交換機で使用することができます。
64	CWC1	Char (16)	このコールにおいて、初回に入力されたコールワークコードが CWC1、 2 番目に入力されたコールワークコードが CWC2、 : : 5 番目に入力されたコールワークコードが CWC5 となります。なお、最後に入力されたコールワークコードは LASTCWC です。
65	CWC2	Char (16)	
66	CWC3	Char (16)	
67	CWC4	Char (16)	
68	CWC5	Char (16)	
69	VDN2 (Extended-Fmt)	Char (7)	前述の、FIRSTVDN の次に通過した VDN 番号が VDN2、 VDN2 の次に通過した VDN 番号が VDN3、 : : : VDN8 の次に通過した VDN 番号が VDN9 となります。
70	VDN3 (Extended-Fmt)	Char (7)	
71	VDN4 (Extended-Fmt)	Char (7)	
72	VDN5 (Extended-Fmt)	Char (7)	

73	VDN6 (Extended-Fmt)	Char (7)	
74	VDN7 (Extended-Fmt)	Char (7)	
75	VDN8 (Extended-Fmt)	Char (7)	
76	VDN9 (Extended-Fmt)	Char (7)	
77	ASAIUUI (Extended-Fmt)	Char (96)	