

Betriebsvereinbarung

betreffend

den Einsatz des IP Contact Center („IPCC“) von Cisco Systems

abgeschlossen zwischen

der Medizinischen Universität Wien als Arbeitsgeber,
vertreten durch Rektor o.Univ.Prof. Dr. Wolfgang Schütz,

sowie

dem Betriebsrat für das allgemeine Universitätspersonal der
Medizinischen Universität Wien,
vertreten durch Gabriele Waidringer

1. März 2006

Präambel: Telefonservice der MUW	2
§ 1 Geltungsbereich und Gegenstand	3
§ 2 Rechtliche Grundlagen	3
§ 3 Zielsetzungen	3
§ 4 Datenverwendung	4
§ 5 Auswertung der Daten	4
§ 6 Steuerung des Telefonservices (Berichte und Realtime-Reporting) und historische Berichte	5
§ 7 Realtime-Reporting	5
§ 8 Bereitstellung von Informationen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Telefonservices	6
§ 9 Personenbezogene Online(Realtime)-Darstellungen für MitarbeiterInnen	6
§ 10 Erweiterung der Anzahl der zulässigen Berichte	6
§ 11 Rechte des Betriebsrates	7
§ 12 Gesprächsüberwachung, Qualitätssicherung	8
§ 13 Arbeitsgruppe	8
§ 14 Inkrafttreten	8



Präambel: Telefonservice der MUW

Das Telefonservice betreut die Informationserteilung und die Vermittlung für die Verwaltung der Medizinischen Universität Wien und die daran angeschlossenen Organisationseinheiten des theoretischen Bereiches.

Die Auskünfte des Telefonservices können von einfachen Anfragen bis hin zu umfangreichen Beratungen reichen. Ziel des Telefonservices ist es die einlangenden Anfragen möglichst direkt zu beantworten und die Fachabteilungen zu entlasten. Dies setzt entsprechende Schulung und laufende Informationsbereitstellung und –beschaffung voraus.

Die Erteilung korrekter Informationen ist ein zentrales Anliegen. Um die hohe Qualität der Auskünfte zu garantieren, ist Flexibilität für die MitarbeiterInnen des Telefonservices in der unmittelbaren Arbeitsgestaltung selbstverständlich. Die MitarbeiterInnen nehmen sich daher genügend Zeit für jedes Gespräch.

Das Telefonservice der MUW wird von einem professionellen Anrufleitsystem unterstützt. Es besteht die Möglichkeit, Fachabteilungen in das Anrufleitsystem einzubeziehen, um die anrufenden Personen innerhalb des Systems betreuen und die zeitgerechte und vollständige Bearbeitung komplexer Anfragen sicherstellen zu können.

Unter Zugrundelegung der derzeitigen Beschäftigtenzahl im Telefonservice ist den Vertragspartnern klar, dass die Daten auch durch die in der Betriebsvereinbarung geregelten Auswertungen personenbezogen sind. Daher werden die Auswertungen und Berichte mit der entsprechenden Sensibilität durchgeführt und interpretiert werden.

Mit den MitarbeiterInnen wurde ein Leitbild für das Telefonservice erarbeitet, das von der Homepage der Medizinischen Universität Wien abrufbar ist.



§ 1 Geltungsbereich und Gegenstand

(1) Diese Betriebsvereinbarung gilt personell für alle Beschäftigten im Telefonservice der Medizinischen Universität Wien.

(2) Gegenstand dieser Betriebsvereinbarung ist die Regelung der Verwendung von personenbezogenen Daten und des Schutzes des gesprochenen Worts in Zusammenhang mit der Anwendung IP CONTACT CENTER (im weiteren: IPCC) der Firma Cisco Systems Version 4.0

§ 2 Rechtliche Grundlagen

(1) Die rechtliche Basis bilden die §§ 91, 92, 92a, 96, 96a und 97 des Arbeitsverfassungsgesetzes (ArbVG), die Bestimmungen des Datenschutzgesetzes (DSG 2000) und des Telekommunikationsgesetzes (TKG).

(2) Die Anhänge bilden einen untrennbaren Bestandteil dieser Betriebsvereinbarung.

§ 3 Zielsetzungen

(1) Ziele des Einsatzes der IPCC sind:

- Routing der an der MUW eingehenden und nicht direkt durchgewählten Anrufe sowie deren effiziente Zuteilung an den am besten ausgebildeten Mitarbeitenden im Telefonservice
- die Gewährleistung einer umfassenden Auskunftserteilung,
- die Entlastung der Fachabteilungen durch direkte Beantwortung von Anrufen,
- die Vermittlung von Anrufen

(2) Zur Erreichung dieser Ziele sind neben den technischen Voraussetzungen auch geschultes Personal und entsprechende Arbeitsbedingungen notwendig. Daher wird zwischen Rektorat und Betriebsrat vereinbart, dass

- die MitarbeiterInnen des Telefonservices die Möglichkeit erhalten sich nach Maßgabe des Dienstbetriebes als „nicht bereit“ zu melden, um anderen ihnen zugeordneten Aufgaben (wie Informationsbeschaffung oder Besprechungen mit Fachabteilungen) nachgehen zu können,
- den MitarbeiterInnen des Telefonservices genügend Zeit für jedes Gespräch eingeräumt wird und die zur Beantwortung nötige Informationen zur Verfügung gestellt erhalten, bzw. die Information aktiv einholen (während dieser Zeit sind die Agents nicht bereit und nehmen auch keine Anrufe entgegen),
- die MitarbeiterInnen des Telefonservices die Möglichkeit erhalten, nach akut belastenden Gesprächen Pausen einzulegen.



(3) Das explizite Ziel dieser Betriebsvereinbarung ist der Schutz personenbezogener bzw. -beziehbarer Daten und des gesprochenen Worts, der Persönlichkeitsrechte der Beschäftigten vor unzulässigen Eingriffen, sowie die Vermeidung von Datenmissbrauch.

(4) Rektorat und Betriebsrat sind sich darüber einig, dass die eingesetzten Telekommunikationssysteme nicht für den Zweck einer systematischen, die Menschenwürde verletzenden Überwachung der Beschäftigten eingesetzt werden.

(5) Weiters werden die Mitbestimmungs- und Mitwirkungsrechte des Betriebsrates beim Einsatz der IPCC geregelt.

§ 4 Datenverwendung

(1) Die IPCC speichert folgende Stammdaten:

- Zum Agent: MUW-UserID sein Skill-Ranking und jeweils der vergangene Status des Mitarbeitenden, wenn dieser von einem in einen anderen Status wechselt (Log-In, Log-Out (Gründe für Log-Out: Log-Out, Wartungsarbeit, Systemausfall, Supervisor Logout (nicht verwendet)), Bereit, Nicht-Bereit weil (vom System gesetzt: ein Anruf angenommen wurde, Gründe, vom Mitarbeitenden anzugeben: Nacharbeit zu einem Anruf erforderlich ist, Kurzpause, Mittagspause, Besprechung, Arbeit für andere Abteilungen, Besprechung oder Schulung, Systemausfall, Wartungsarbeit, andere Tätigkeit, Supervisor Logout (nicht verwendet)).
- Zum Routing notwendige Daten: Die Stammdaten der Auskunftsbereiche und der Warteschleifen.
- An Bewegungsdaten werden die Informationen zu den erfolgreichen und erfolglosen Telefonaten erfasst.

(2) Da ein Teil der durch die IPCC verarbeiteten Daten vom Cisco Callmanager bezogen wird (Familiename u.ä), um doppelte Datenhaltung zu vermeiden, wird im Zuge der Beauftragung der Lieferfirma mit den in dieser Betriebsvereinbarung notwendigen Arbeiten geklärt werden, wie die Verknüpfung beider Systeme definiert ist.

(3) In Anhang 1 werden die von der IPCC routinemäßig gespeicherten Daten konkretisiert. Darüber hinausgehende Daten werden nicht erfasst.

§ 5 Auswertung der Daten

(1) Mögliche Ergebnisse bzw. Erkenntnisse aus der IPCC Anwendung werden zu keinen individuellen Leistungs- und Verhaltenskontrollen verwendet. Im Rahmen der telefonischen Beauskunftung werden nur die in Anhang 1 angeführten Daten erfasst. Eine Änderung gegenüber Anhang 1 ist nur bei einem Wechsel der Version der IPCC, bzw einem Austausch der Software an sich zu erwarten. Beide Vorgänge werden seitens des Rektorates unverzüglich dem Betriebsrat nachweislich bekannt gegeben, wobei die Notwendigkeit kurz zu begründen ist. In den gesetzlich vorgeschriebenen Fällen ist vor Inbetriebnahme die Zustimmung des Betriebsrates zu erwirken.



(2) Nur die zwischen Rektorat und Betriebsrat vereinbarten personenbezogenen Auswertungen sind zulässig und werden in Anhang 2 beschrieben.

(3) Die aufgezeichneten Daten werden dazu verwendet, um die Gesamtsteuerung der Telefonzentrale vorzunehmen. Die dazu erforderlichen Auswertungen sind zum gegenwärtigen Zeitpunkt noch nicht bis ins Detail benennbar, weil die notwendigen Erfahrungswerte durch die kurze Betriebszeit des Telefonservices noch nicht vorliegen.

(4) Während der Gültigkeit der befristeten Betriebsvereinbarung sind für die Verwendung der durch die IPCC gespeicherten personenbezogenen Daten und der mitgelieferten Berichte und der in Anhang 2 beschriebenen Abfragen die Regelungen der §§ 6-9 festgelegt.

§ 6 Steuerung des Telefonservices (Berichte und Realtime-Reporting) und historische Berichte

(1) Zur Sicherstellung der Steuerung des Telefonservices werden sämtliche in Anhang 1 genannten Daten über eine oder mehrere Abfragen aus der IPCC in eine externe Datenbank (in Folge Export-Datenbank) geladen, wobei die personenbezogenen Informationen durch die Information über die Kostenstelle, der diese Personen angehören, ersetzt werden. Die Daten der Export-Datenbank können während der Laufzeit der Betriebsvereinbarung durch die in Anhang 3 genannten Personen für die Zusammenstellung von Berichten genutzt werden. Die Frequenz dieser Exporte aus der IPCC ist nicht beschränkt. Die Inbetriebnahme des Export-Scripts erfolgt in sinngemäßer Anwendung der Voraussetzungen des § 10.

(2) Die Realisierung des Export-Scripts wird nach Abschluss dieser Betriebsvereinbarung bei der Lieferfirma in Auftrag gegeben. Die Auswertungen der Export-Datenbank werden in der Stabsstelle Verwaltungs- und Informationsmanagement erstellt. Bis zur Bereitstellung dieser Abfragen können die historical reports der IPCC durch die Leitung des Telefonservices weiter benützt werden. Diese Frist ist mit maximal 2 Monaten, ab der beiderseitigen Unterzeichnung der Betriebsvereinbarung, begrenzt.

(3) Während der Laufzeit der Betriebsvereinbarung werden die geplanten Auswertungen aus der Export-Datenbank in der gemeinsamen Arbeitsgruppe gemäß § 13 besprochen und über die Ergebnisse umfassend Bericht erstattet.

§ 7 Realtime-Reporting

(1) Zur unmittelbaren Steuerung des Telefonservices wird die Customer Response Applications Administration verwendet, wobei die Sicht der Daten auf die Warteschleifenebene und darüber beschränkt ist.

(2) Der in der IPCC enthaltene Supervisor-Desktop wird während der Laufzeit dieser Betriebsvereinbarung nicht eingesetzt, weil die Anzahl an MitarbeiterInnen die dadurch ermöglichten Steuerungsverfahren nicht erfordert. Es wird jedoch vor einer Verlängerung dieser Betriebsvereinbarung in der gemeinsamen Arbeitsgruppe bewertet, ob auf die durch diese Anwendung bereitgestellten Steuerungsverfahren tatsächlich auf Dauer verzichtet werden kann und diese Betriebsvereinbarung entsprechend dem Ergebnis modifiziert.



(3) Die im IPCC-Agent-Desktop enthaltenen Informationsmöglichkeiten personenbezogener Art enthalten für jede/n MitarbeiterIn jeweils deren persönliche (Bewegungs-)Daten und können von dem/der MitarbeiterIn auf eigenen Wunsch selbsttätig eingesehen werden, stehen jedoch den in Anhang 3 genannten Personen in deren Funktion nicht zur Verfügung.

§ 8 Bereitstellung von Informationen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Telefonservices¹

(1) Wenn von Seiten eines Mitarbeitenden, bzw mehrerer Mitarbeitenden der Wunsch nach einer Auswertung der persönlichen Leistung besteht, so ist eine Anfrage dazu durch den Mitarbeitenden per E-Mail an die Leitung des Telefonservices zu übermitteln. Dieses E-Mail hat die gewünschte Art der Auswertung zu beschreiben. Der Betriebsrat erhält besagtes E-Mail als Kopie. Äußert jener innerhalb von 5 Arbeitstagen keine Bedenken gegen diese Auswertung, so erfolgt sie durch eine der in Anhang 3 genannten Personen im Beisein des Mitarbeitenden². Die Ergebnisse werden der/dem MitarbeiterIn übergeben. Auf Wunsch des Betriebsrates kann dieser ebenso anwesend sein. Äußert der Betriebsrat aber Bedenken, so erfolgt eine gemeinsame Besprechung in der gemeinsamen Arbeitsgruppe.

(2) Ein Abgleichen mit der Export-Datenbank ist nicht zulässig, die Ergebnisse werden nicht gespeichert.

§ 9 Personenbezogene Online(Realtime)-Darstellungen für MitarbeiterInnen

(1) Personenbezogene Online(Realtime)-Darstellungen können am Bildschirm von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für ihre eigene Tätigkeit selbsttätig eingeblendet werden, stehen jedoch den in Anhang 3 genannten Personen in deren Funktion nicht zur Verfügung.

§ 10 Erweiterung der Anzahl der zulässigen Berichte

(1) Erweiterung der Berichte in Anhang 2 erfolgt nach folgendem Prinzip:

- Erstellung einer Anforderung betreffend einer neuen personenbezogenen Auswertung unter Angabe des Grundes und der gewünschten Daten
- Information des Betriebsrates über die gewünschte Erweiterung
- Herstellung des Einverständnisses mit dem Betriebsrat
- Beifügung in Anhang 2 .

¹ Betrifft nicht die Personen, die in Anhang 3 genannt sind

² Eine derart vom Betriebsrat genehmigte Auswertung wird dem Anhang 2 der Betriebsvereinbarung hinzugefügt und gilt im Gültigkeitszeitraum dieser Betriebsvereinbarung als für allen Mitarbeitenden zugänglich. Der gemeinsamen Arbeitsgruppe wird über das Ergebnis berichtet.



(2) Im Zuge der Beauftragung der Änderungsarbeiten bei der Lieferfirma wird auch geklärt werden, wie die vorhandenen Logfiles der IPCC bereitgestellt werden können. Sobald dies erfolgt ist, werden sie dem Betriebsrat auf Wunsch einmal im Monat übermittelt. Die Logfiles der IPCC werden nur solange aufbewahrt, wie dies für einen reibungslosen Betrieb notwendig ist. Nähere Details werden in der Arbeitsgruppe gemäß § 13 besprochen.

(3) Eine Umgehung der Auswertungs-Vorgangsweise (z.B. durch Verwendung anderer Werkzeuge) ist unzulässig. Davon ausgenommen sind Abfragen, die ausschließlich zur Gewährleistung der Systemsicherheit, zur Analyse und Korrektur von technischen Fehlern im System und zur Optimierung des Systems dienen.

(4) Eine Übermittlung von personenbezogenen IPCC Daten an eine weitere Anwendung ist nicht gestattet. Solche Daten müssen vor der Übermittlung einer mit dem Betriebsrat abgestimmten Anonymisierung unterzogen werden.

(5) In Anhang 3 sind die Personen angeführt die die Auswertungen durchführen. Diese haben durch Unterschrift zu bestätigen, von den in dieser Betriebsvereinbarung getroffenen Vereinbarungen nachweislich informiert worden zu sein. Verstöße gegen diese Betriebsvereinbarung und Datenmissbrauch können zum Entzug der Zugriffsberechtigung sowie zu disziplinarischen Maßnahmen führen.

(6) Personenbezogene Auswertungslisten werden nicht elektronisch gespeichert.

(7) Die Daten in Anhang 1 werden bis zum Ende dieser befristeten Betriebsvereinbarung nicht gelöscht. Danach ist die Dauer der maximalen Aufbewahrung neu zu definieren.

§ 11 Rechte des Betriebsrates

(1) Der Betriebsrat erhält auf Wunsch jederzeit Auskünfte zur Erfüllung seiner Kontrollaufgaben und zur Überwachung dieser Betriebsvereinbarung.

(2) Die Unternehmensleitung stellt dem Betriebsrat bei Veränderung des Systems zeitgerecht (zumindest fünf Wochen im Vorhinein) jeweils folgende Unterlagen zur Verfügung: Systembeschreibung und Benutzerhandbuch, Verzeichnis personenbezogener Auswertungen (mit Beispielen), Zugriffsberechtigungsverzeichnis, Art und Standort der Nebenstellengeräte.

(3) Von (organisatorischen) Maßnahmen, die eine Veränderung im Aufgabenbereich oder Arbeitsumfeld der MitarbeiterInnen bedeuten, ist der Betriebsrat nach Maßgabe des ArbVG zu unterrichten.

(4) Zu jedem Ausbau bzw. jeder Änderung der Anwendungen, die in Verbindung mit Beschäftigtendaten steht (z.B. Änderung der Verarbeitungs- und Auswertungsmöglichkeiten), ist die schriftliche Zustimmung des Betriebsrates notwendig.

(5) Der Betriebsrat hat das Recht, die Einhaltung dieser Betriebsvereinbarung jederzeit, ohne Vorankündigung zu prüfen. Er hat das Recht, - unter Einhaltung der rechtlichen Rahmenbedingungen - in sämtliche Ausdrücke und Auswertungen Einsicht zu nehmen. Für diese Kontrollzwecke ist dem Betriebsrat Zugang zu Hard- und Software zu gewähren. Soweit personenbezogene Daten betroffen sind, ist vor Einsichtnahme die Zustimmung



des/der betreffenden Mitarbeiter(s)/in einzuholen. Die angeführten Kontrolltätigkeiten können unter Beachtung datenschutzrechtlicher Bestimmungen seitens des Betriebsrats auch gemeinsam mit externen im Vorhinein dem Rektorat zu benennenden Beratern durchgeführt werden, wenn diese eine Geheimhaltungserklärung unterfertigen.

[6] Betriebsratsmitglieder können auf Kosten der Unternehmensleitung an allen Schulungsveranstaltungen (auch Einschulungen) im Zusammenhang mit der IPCC teilnehmen und sind von diesen frühzeitig zu informieren. Die dafür nötige Zeit fällt nicht unter das Bildungsfreistellungskontingent gemäß §118 ArbVG.

[7] Die Einsichtsrechte der MitarbeiterInnen ergeben sich gemäß §§ 24 ff DSG 2000.

§ 12 Gesprächsüberwachung, Qualitätssicherung

(1) Gespräche im Bereich des Telefonservices dürfen nur für Schulungszwecke mitgehört werden, wobei ein Aufschalten in das laufende Gespräch oder eine Aufzeichnung nicht gestattet sind. Auf Wunsch des Agenten kann ein Aufschalten in Gespräche nur dann durchgeführt werden, wenn die/der Anruferin/Anrufer darüber informiert wird oder Gefahr in Verzug ist.

(2) Mystery-Calls oder ähnlich gelagerte Kontrollen zur Qualitätssicherung sind nicht gestattet

§ 13 Arbeitsgruppe

(1) Die begleitende Auseinandersetzung mit Erfahrungen, Problemen und Anlassfällen, die der konkreten Umsetzung dieser Betriebsvereinbarung und ihrer Bestimmungen entsprossen, findet in einer Arbeitsgruppe (bestehend aus Vertretern des Arbeitgebers, Agents und des Betriebsrates) statt. Jede der drei genannten Parteien benennt 2 VertreterInnen. Die Sitzungsfrequenz wird nach Bedarf festgelegt. Es kann jede der drei Gruppen eine Sitzung verlangen.

(2) Insbesondere sollen folgende Arbeitspunkte geklärt werden

- Arbeitsprozesse im Telefonservice und Arbeitssituation,
- Sinnhaftigkeit der zur Verfügung gestellten Standardauswertungen,

(3) Darüber hinaus haben die Beschäftigten die Möglichkeit, Kommentare, Wünsche und Anregungen diesem Kreis bekannt zu geben.

§ 14 Inkrafttreten

Diese Betriebsvereinbarung tritt mit Unterzeichnung in Kraft und gilt vorerst befristet bis 31.12.2006.

Während dieser Zeit besteht eine Phase der beiderseitigen Prüfung ihrer Anwendbarkeit, binnen derer – auf Wunsch einer Vertragsseite – auch ergänzende Gespräche mit dem Ziel einer einvernehmlichen Abänderung geführt werden können.



Sollte bis 6 Wochen vor Ablauf der Befristung keine Vertragsseite gegenüber der anderen Partei ausdrücklich und schriftlich auf einem Auslaufen der Betriebsvereinbarung mit Fristende bestehen, so verlängert sich diese Betriebsvereinbarung jeweils um weitere 12 Monate.

Wien, am 1. Juni 2006

Für die Medizinische Universität Wien

.....
Rektor o.Univ.Prof. Dr. Wolfgang Schütz

Für den Betriebsrat für das allgemeine Universitätspersonal

.....
Gabriele Waidringer



Anhang 1

Liste der von der IPCC befüllten Datenfelder, Auszug aus dem PDF-File:

Cisco Customer Response Solutions Database Schema

Erklärung der
Datenfeldtypen (Spalte:
Storage)

Data Type	Description
bit	Integer value of 1 or 0.
datetime	Date and time data from January 1, 1753, through December 31, 9999, with an accuracy of three-hundredths of a second or 3.33 milliseconds.
decimal	Fixed-precision and scale numeric from $-1038 + 1$ through $1038 - 1$.
int	Four-byte integer value between $-2,147,483,648$ and $2,147,483,647$.
nvarchar(n)	Variable-length Unicode data up to 4,000 characters. The storage size depends on the length of the data.
smallint	Two-byte integer value between $-32,768$ and $32,767$.
tinyint	One-byte integer value between 0 and 255.
varchar(n)	Variable-length non-Unicode data up to 8,000 characters. The storage size depends on the length of the data.

Tagellen/Felder

AgentConnectionDetail

Field Name	Description	Storage
sessionID	Identifier that the system assigned to the call. This identifier remains the same for all legs of the call.	decimal(18) NOT NULL Primary Key
sessionSeqNum	Session sequence number that the system assigned to the call or the leg. Each leg of a call is assigned a new sequence number.	smallint NOT NULL Primary Key
nodeID	Unique identifier assigned to each Cisco CRS server in the cluster.	smallint NOT NULL Primary Key
profileID	Identifier of the Cisco CRS profile that is associated with this record.	int NOT NULL Primary Key
qIndex	A new qIndex is created whenever an IPCC Express call is conferenced to an IPCC Express route point.	tinyint NOT NULL Primary Key
resourceID	Identifier of the agent who handled the call.	int NOT NULL Primary Key
startDateTime	Date and time that the call or the leg started ringing at the device of an agent.	datetime NOT NULL Primary Key



endDateTime	Date and time that the call or the leg was transferred or disconnected.	datetime NOT NULL
gmtOffset	Offset, in minutes, between local time of the Cisco CRS server and Greenwich Mean Time.	smallint NOT NULL
ringTime	Amount of time, in seconds, between the time the call or the leg first rang at the extension of an agent and one of the following events: • The agent answered the call or the leg • The caller hung up before the call or the leg was answered • The system retrieved the call or the leg before the call or the leg was answered	smallint NULL
talkTime	Amount of time, in seconds, that passed from the time an agent answered the call or the leg to the time the call or the leg was disconnected or transferred, not including hold time.	smallint NULL
holdTime	Amount of time, in seconds, that the call or the leg spent on hold.	smallint NULL
workTime	Amount of time, in seconds, that an agent spent in Work State after the call or the leg.	smallint NULL
callWrapupData	After-call information that the agent enters through the Agent Desktop user interface while the agent is in the work state.	varchar(40) NULL

AgentStateDetail

Field Name	Description	Storage
agentID	Identifier of the agent whose state has changed.	int NOT NULL Primary Key
eventDateTime	Date and time that the agent state changed.	datetime NOT NULL Primary Key
gmtOffset	Offset, in minutes, between local time of the Cisco CRS server and Greenwich Mean Time.	smallint NOT NULL
eventType	Event that triggered the agent state change: 1—Log In 2—Not Ready 3—Ready 4—Reserved 5—Talking 6—Work 7—Log Out	tinyint NOT NULL Primary Key
reasonCode	Code, as set up in the Cisco Desktop Administrator, for the reason that the agent changed to Not Ready State or to Log Out State. Null if a reason code is not configured.	smallint NULL
profileID	Identifier of the Cisco CRS profile that is associated with this record.	int NOT NULL Primary Key

ContactCallDetail

Field Name	Description	Storage
sessionID	Identifier that the system assigned to the call. This identifier remains the same for all legs of the call.	decimal(18) NOT NULL Primary Key
sessionSeqNum	Session sequence number that the system assigned to the call or the leg. Each leg of a call is assigned a new sequence number.	smallint NOT NULL Primary Key
nodeID	Unique identifier assigned to each server in the cluster.	smallint NOT NULL Primary Key



profileID	Identifier of the Cisco CRS profile that is associated with this record.	int NOT NULL Primary Key
contactType	Contact type of the call or the leg: 1—Incoming. Outside call received by the Cisco IPCC Express Edition system. 2—Outgoing. Call originated by the Cisco CRS system, other than a call made within the system. 3—Internal. Call transferred or conferenced between agents, or a call made within the system. 4—Redirect. This leg is a redirect inward; that is, a previous leg redirected the call to this leg. 5—Transfer-in. This leg is a transfer inward; that is a previous leg transferred the call to this leg.	tinyint NOT NULL
contactDisposition	Disposition of the call or the leg. 1—Abandoned 2—Handled 3—Do not care 4—Aborted 5-21—Rejected	tinyint NOT NULL
dispositionReason	Reason why the call is aborted or rejected by the system.	varchar(100) NULL
transfer	Was this call leg transferring the call: 1 = transfer 0 = no	bit NULL
conference	Was this a conference call: 1 = conference 0 = no	bit NULL
redirect	Was this call leg redirecting the call: 1 = redirect 0 = no	bit NULL
metServiceLevel	Did the call meet the service level: 1 = met service level 0 = no Note: Reserved for future use.	bit NULL
originatorType	Originator of the call or the leg: 1—Agent. Call originated by an agent. 2—Device. Call originated by a simulated caller. (Used for testing.) 3—Unknown. Call originated by an outside caller through a gateway or by an unknown device.	tinyint NOT NULL
originatorID	Numeric identifier of the agent who originated the call or the leg. Used only if originatorType is 1.	int NULL
originatorDN	If originatorType is 2, this field shows the CTI port number. If originatorType is 3, this field shows the telephone number of the caller as received by the Cisco CallManager, if available. Null if originatorType is 1.	nvarchar(30) NULL
destinationType	Destination of the call or the leg: 1—Agent. Call presented to an agent. 2—Device. Call presented to a route point. 3—Unknown. Call presented to an outside destination through a gateway or to an unknown device. Null if no destination.	tinyint NULL
destinationID	Numeric identifier of the agent who received the call or the leg. Used only if destinationType is 1.	int NULL
destinationDN	If destinationType is 2, this field shows the CTI port number. If destinationType is 3, this field shows the telephone number called, if available. Null if destinationType is 1.	nvarchar(30) NULL
startDateTime	For an incoming call or a leg, date and time that the call or the leg started to ring in the system. For an internal call or for an outgoing call, date and time that the call originated.	datetime NOT NULL
endDateTime	Date and time that this call or the leg was transferred or was disconnected.	datetime NOT NULL
gmtOffset	Offset, in minutes, between the local time of the Cisco CRS server and Greenwich Mean Time.	smallint NOT NULL



calledNumber	Telephone number of the device to which the call or leg was presented. If the call or leg was placed to a Cisco CRS Route Point, this field shows the directory number configured in the Cisco CallManager for that Route Point. If the call was placed to an external party, this field shows the telephone number dialed by the caller.	nvarchar(30) NULL
origCalledNumber	Telephone number dialed by the caller if the call was placed from an IP phone. The Cisco CallManager directory number to which the VoIP gateway routed the call if the call was placed from outside the VoIP1 network (for example, from the PSTN2 or a TDM3 PBX4). Null if the caller picked up the phone but did not dial any digits.	nvarchar(30) NULL
applicationTaskID	Identifier of the IPCC Express or IP IVR5 application task that is associated with the call or the leg. Null for a call that does not have an application associated with it.	decimal(18) NULL
applicationID	Identifier of the IPCC Express or IP IVR application that processed the call or the leg. Null for a call or a leg that does not have an application associated with it.	int NULL
applicationName	Name of the IPCC Express or IP IVR application associated with the call. Null for a call or a leg that does not have an application associated with it.	nvarchar(30) NULL
connectTime	Amount of time, in seconds, between the start time of the call or the leg and the end time of the call or the leg.	smallint NULL
customVariable1	Contents of the variable <code>_ccdrVar1</code> , if this variable is set by the Set Session Info step in the workflow that the IPCC Express or IP IVR application associated with this call or this leg invoked. Null if this variable is not set.	varchar(40) NULL
customVariable2	Contents of the variable <code>_ccdrVar2</code> , if this variable is set by the Set Session Info step in the workflow that the IPCC Express or IP IVR application associated with this call or this leg invoked. Null if this variable is not set.	varchar(40) NULL
customVariable3	Contents of the variable <code>_ccdrVar3</code> , if this variable is set by the Set Session Info step in the workflow that the IPCC Express or IP IVR application associated with this call or this leg invoked. Null if this variable is not set.	varchar(40) NULL
customVariable4	Contents of the variable <code>_ccdrVar4</code> , if this variable is set by the Set Session Info step in the workflow that the IPCC Express or IP IVR application associated with this call or this leg invoked. Null if this variable is not set.	varchar(40) NULL
customVariable5	Contents of the variable <code>_ccdrVar5</code> , if this variable is set by the Set Session Info step in the workflow that the IPCC Express or IP IVR application associated with this call or this leg invoked. Null if this variable is not set.	varchar(40) NULL
customVariable6	Contents of the variable <code>_ccdrVar6</code> , if this variable is set by the Set Session Info step in the workflow that the IPCC Express or IP IVR application associated with this call or this leg invoked. Null if this variable is not set.	varchar(40) NULL



customVariable7	Contents of the variable <code>_ccdrVar7</code> , if this variable is set by the Set Session Info step in the workflow that the IPCC Express or IP IVR application associated with this call or this leg invoked. Null if this variable is not set.	varchar(40) NULL
customVariable8	Contents of the variable <code>_ccdrVar8</code> , if this variable is set by the Set Session Info step in the workflow that the IPCC Express or IP IVR application associated with this call or this leg invoked. Null if this variable is not set.	varchar(40) NULL
customVariable9	Contents of the variable <code>_ccdrVar9</code> , if this variable is set by the Set Session Info step in the workflow that the IPCC Express or IP IVR application associated with this call or this leg invoked. Null if this variable is not set.	varchar(40) NULL
customVariable10	Contents of the variable <code>_ccdrVar10</code> , if this variable is set by the Set Session Info step in the workflow that the IPCC Express or IP IVR application associated with this call or this leg invoked. Null if this variable is not set.	varchar(40) NULL
accountNumber	Account number entered by the caller.	varchar(40) NULL
callerEnteredDigits	Phone number entered by the caller.	varchar(40) NULL
badCallTag flowout	Tag for a bad call. Default = N When this flag is set, it means this call leg is sent to another application or destination outside the system without talking to an agent.	char(1) NULL bit NULL

**ContactQueueDetail
Field Name**

	Description	Storage
sessionID	Identifier that the system assigned to the call. This identifier remains the same for all legs of the call.	decimal(18) NOT NULL Primary Key
sessionSeqNum	Session sequence number that the system assigned to the call or the leg. Each leg of a call is assigned a new sequence number.	smallint NOT NULL Primary Key
nodeID	Unique identifier assigned to each server in the cluster.	smallint NOT NULL Primary Key
profileID	Identifier of the Cisco CRS profile that is associated with this record.	int NOT NULL Primary Key
qIndex	A new qIndex is created whenever the IPCC Express call is conferenced to an IPCC Express route point.	tinyint NOT NULL Primary Key
queueOrder	The order of the call in the queue.	tinyint NOT NULL
targetType	Indicates whether the call was queued for a CSQ or for an agent. 0 = CSQ 1 = Agent	tinyint NOT NULL Primary Key
targetID	Numeric ID of the CSQ or the agent depending upon the targetType. 0—Numeric record ID of the CSQ. (See record ID description in the Contact Service Queue Table) 1—Numeric agent ID (see resourceID description in the Resource Table)	int NOT NULL Primary Key



disposition	Disposition for this leg of the call for this CSQ. • Abandoned = 1 • Handled by CSQ = 2 • Dequeued from CSQ = 3 • Handled by script = 4 • Handled by another CSQ = 5	tinyint NULL
metServiceLevel	Call answered within the configured number of seconds of queue time for this CSQ. • Yes = 1 • No = 0	bit NULL
queueTime	Number of seconds the caller spent in queue for this CSQ and this leg of the call.	smallint NULL

ContactRoutingDetail

Field Name	Description	Storage
sessionID	Identifier that the system assigned to the call. This identifier remains the same for all legs of the call.	decimal(18) NOT NULL Primary Key
sessionSeqNum	Session sequence number that the system assigned to the call or the leg. Each leg of a call is assigned a new sequence number.	smallint NOT NULL Primary Key
nodeID	Unique identifier assigned to each server in the cluster.	smallint NOT NULL Primary Key
profileID	Identifier of the Cisco CRS profile that is associated with this record.	int NOT NULL Primary Key
qIndex	A new qIndex is created whenever the IPCC Express call is conferenced to an IPCC Express route point.	tinyint NOT NULL Primary Key
origPriority	Priority level assigned to the call or the leg when it was first queued. Null if a priority was not assigned.	tinyint NULL
finalPriority	Priority level of the call or the leg when it ended. Null if a priority was not assigned.	tinyint NULL
queueTime	Time, in seconds, that the call or the leg was queued before an agent picked up the call or the leg. This is the accumulated queue time perceived by the caller if the call is queued for more than one CSQ; in contrast, the ContactQueueDetail record records queue time for each individual CSQ.	smallint NULL
startDateTime	For an incoming call or a leg, date and time that the call or the leg was queued for the first CSQ.	datetime NOT NULL

ContactServiceQueue

Field Name	Description	Storage
contactServiceQueueID	Numeric identifier of the CSQ. This ID does not change when CSQ attributes are changed through the CRS Administration user interface.	int NOT NULL
profileID	Identifier of the Cisco CRS profile that is associated with this record.	int NOT NULL
CSQName	Name of the CSQ as set up in CRS Administration.	nvarchar(50) NOT NULL
resourcePoolType	Type of resource pool that is set up in CRS Administration: 1—Resource groups 2—Resource skills	tinyint NOT NULL



resourceGroupID	If resourcePoolType is 1, unique identifier used to locate the associated resource group in the Resource Group table. Not used if resourcePoolType is 2.	int NULL
selectionCriteria	Resource pool selection model that is set up in CRS Administration	nvarchar(30) NOT NULL
skillGroupID	If resourcePoolType is 2, unique identifier used to locate the associated skill group in the SkillGroup table. Not used if resourcePoolType is 1.	int NULL
serviceLevel	Goal, in seconds, for the maximum time that a caller spends in the queue before the call is answered by an agent, as set up in CRS Administration.	int NOT NULL
serviceLevelPercentage	Goal for the percentage of calls that meet the service level that is shown in the serviceLevel field, as set up in CRS Administration.	tinyint NOT NULL
	Indicates whether the record is active: 0—Inactive 1—Active A record becomes inactive if the CSQ is deleted from the system or if the attributes are changed through the CRS Administration user interface. When an attribute is changed, the record is marked inactive; that is, the active field is changed to 0, and a new record is created.	bit NOT NULL
autoWork	Whether an agent goes to Work State after handling a call from this CSQ: 0—No 1—Yes	bit NOT NULL
dateInactive	If the active field is 0, date and time that the record became inactive.	datetime NULL
queueAlgorithm	Criterion that specifies how contacts are queued, as set up in CRS Administration.	nvarchar(30) NOT NULL
recordID	Identifier of this record. When any CSQ attribute, such as service level, is changed through the CRS Administration user interface, the record is marked inactive; that is, the value of the active field changes to 0, and a new record is created with a new record ID; the contactServiceQueueID stays the same for that CSQ.	int NOT NULL Primary Key
orderList	Reserved for future use.	int NULL
wrapUpTime	Time in seconds that agent is placed in Work state. Possible values: 1 – 7200 0 = disabled	small int NULL
prompt	The prompt value is used for remote monitoring. The customer can record the name of the CSQ and store it in a WAV file. This field contains the name of the WAV file.	nvarchar (256) NOT NULL

MonitoredResourceDetail

Field Name	Description	Storage
sessionID	Identifier that the system assigned to the call. This identifier remains the same for all legs of the call. It is the sessionID of the IVR call; that is, when the supervisor starts monitoring, the monitoring call itself is an IVR call. The supervisor monitors one or more IPCC Express calls.	decimal(18) NOT NULL Primary Key
startMonitoringReqTime	The time and date that the remote supervisor attempted to monitor the agent.	datetime NOT NULL



startMonitoringCallTime	The time and date that the supervisor began monitoring the call.	datetime NOT NULL Primary Key
monitoredRsrcID	Identifier of the resource being monitored.	int NOT NULL
monitoredSessionSeqNum	The session sequence number of the IPCC Express call that is being monitored.	smallint NOT NULL
profileID	Identifier of the Cisco CRS profile that is associated with this record.	int NOT NULL Primary Key
gmtOffset	The daylight savings time (DST) adjusted offset.	int NOT NULL
nodeID	Unique identifier assigned to each server in the cluster.	smallint NOT NULL Primary Key

ProfileIDMapping

Field Name	Description	Storage
profilename	Name of the profile, as set up in CRS Administration.	nvarchar(50) NOT NULL Primary Key
profileID	Identifier of the profile.	int NOT NULL

RemoteMonitoringDetail

Field Name	Description	Storage
sessionID	Identifier that the system assigned to the call. This identifier remains the same for all legs of the call. This is the sessionID of the IVR call; that is, the call that the supervisor makes to monitor other IPCC Express calls.	decimal(18) NOT NULL Primary Key
startMonitoringReqTime	The time and date that the remote supervisor attempted to monitor the agent.	datetime NOT NULL Primary Key
remoteLoginID	The numeric ID the supervisor enters before starting to monitor a call	nvarchar(50) NOT NULL
rmonID	Numeric ID of the supervisor who does the monitoring.	int NOT NULL
endMonitoringTime	The date and time the monitoring ended.	datetime NOT NULL
origMonitoredID	If origMonitoredIDType is: • 1 (agent), this field contains the extension of the agent being monitored. • 2 (CSQ), this field contains the CSQ ID of the CSQ being monitored.	int NOT NULL
origMonitoredIDType	Indicates an agent or a CSQ. 1 = agent 2 = CSQ	tinyint NOT NULL
cause	The termination cause of a monitoring session: • 3 = Normal (Monitored) • 100 = Normal (Agent RNA) • 0 = Error (Other) • -9 = Error (Unable to Stop Monitoring) • -8 = Error (Unable to Monitor New Call) • -7 = Error (Agent Logged Off) • -6 = Error (Network Problem) • -5 = Error (VoIP Server unable to communicate) • -4 = Error (Monitoring not allowed) • -3 = Error (Agent not logged in) • -2 = Error (Invalid input) • -1 = Error (Other)	smallint NULL
monitoredSessionID	The sessionID of the monitored IPCC Express call.	decimal(18) NOT NULL



sessionSeqNum	The sequence number for the IVR call; that is, the call the supervisor makes to monitor other IPCC Express calls.	smallint NOT NULL
profileID	Identifier of the CRS profile that is associated with this record.	int NOT NULL Primary Key
gmtOffset	Offset, in minutes, between local time of the CRS server and Greenwich Mean Time.	int NOT NULL
nodeID	Unique identifier assigned to each server in the cluster.	smallint NOT NULL Primary Key

**Resource
Field Name**

Description

Storage

resourceID	Numeric identifier of the resource.	int NOT NULL Primary Key
profileID	Identifier of the Cisco CRS profile that is associated with this record.	int NOT NULL Primary Key
resourceLoginID	The login name assigned to the resource in the Cisco CallManager.	nvarchar(50) NOT NULL
resourceName	The first name and the last name of the resource.	nvarchar(50) NOT NULL
resourceGroupID	Resource group to which the resource belongs. Null if no resource group is assigned to the resource.	int NULL
resourceType	Type of the resource: 1—Agent 2—Supervisor 3—Administrator	tinyint NOT NULL
resourceSkillMapID	Identifier used to locate the associated skill set of the resource in the ResourceSkillMapping table. The ResourceSkillMapping table can contain multiple records for one resource.	int NOT NULL
active	Whether this record is active: 0—Inactive 1—Active A record becomes inactive if the resource is deleted or updated.	bit NOT NULL
autoAvail	Determines whether the resource goes to Ready State after handling an IPCC Express call: 0—No 1—Yes	bit NOT NULL
extension	The IPCC Express extension of the resource.	nvarchar(50) NOT NULL
orderInRG	Order in which the resource resides within the resource group. Null if no resource group is assigned to the resource.	int NULL
dateInactive	If the active field is 0, date and time that the record became inactive.	datetime NULL
assignedTeamID	Identifier of the resource's assigned team.	int NOT NULL
resourceFirstName	The resource's first name.	nvarchar(50) NOT NULL
resourceLastName	The resource's last name.	nvarchar(50) NOT NULL

**ResourceGroup
Field Name**

Description

Storage

resourceGroupID	Numeric identifier of the resource group.	int NOT NULL Primary Key
-----------------	---	-----------------------------



resourceGroupName	Name of the resource group, as set up in CRS Administration.	nvarchar(50) NULL
profileID	Identifier of the Cisco CRS profile that is associated with this record.	int NOT NULL Primary Key
active	Whether the record is active in the Cisco CRS system: 0—Inactive 1—Active A record becomes inactive if the resource group is deleted or updated.	bit NOT NULL
dateInactive	If the active field is 0, date and time that the record became inactive.	datetime NULL

ResourceSkillMapping

Field Name	Description	Storage
resourceSkillMapID	Identifier of the skill set that is associated with a resource.	int NOT NULL Primary Key
skillID	Identifier of the skill that is associated with a resource.	int NOT NULL Primary Key
profileID	Identifier of the Cisco CRS profile that is associated with this record.	int NOT NULL Primary Key
competenceLevel	Competence level associated with the skill, as set up in Cisco CRS Administration. Values range from 1 (lowest) to 10 (highest).	tinyint NOT NULL
active	Whether the record is active: 0—Inactive 1—Active A record becomes inactive if a new skill or a new competence level is assigned to the resource that is associated with this record.	bit NOT NULL

RmonCSQConfig

Field Name	Description	Storage
rmonID	Numeric identifier of the remote supervisor.	int NOT NULL Primary Key
contactServiceQueueID	The numeric identifier of the CSQ, relating to contactServiceQueueID in the ContactServiceQueue table.	int NULL Primary Key
profileID	Identifier of the Cisco CRS profile that is associated with this record.	int NOT NULL Primary Key

RmonResConfig

Field Name	Description	Storage
rmonID	Numeric identifier of the remote supervisor.	int NOT NULL Primary Key
resourceLoginID	The login ID of the resource that the remote supervisor is allowed to monitor.	nvarchar(50) NOT NULL Primary Key
profileID	Identifier of the Cisco CRS profile that is associated with this record.	int NOT NULL Primary Key

RmonUser

Field Name	Description	Storage
rmonID	Numeric identifier of the remote supervisor.	int NOT NULL Primary Key



loginID	User login name of the remote supervisor.	nvarchar(50) NOT NULL
profileID	Identifier of the Cisco CRS profile that is associated with this record.	int NOT NULL Primary Key
name	Name of the supervisor.	nvarchar(50) NOT NULL
active	Determines whether the remote supervisor is active. 0 = inactive 1 = active	bit NOT NULL
dateInactive	Date and time the remote supervisor became inactive.	datetime NULL
type	The type of supervisor: 0 = regular supervisor 1 = remote monitoring supervisor	int NOT NULL

RtCSQsSummary

Field Name	Description	Storage
CSQName	Name of the contact service queue.	nvarchar(50) NOT NULL
loggedInAgents	Number agents who are logged in.	int NOT NULL
talkingAgents	Number of agents who are in the talking state.	int NOT NULL
workingAgents	Number of agents who are in the working state.	int NOT NULL
reservedAgents	Number of agents who are in the reserved state.	int NOT NULL
availableAgents	Number of available (idle) agents.	int NOT NULL
unavailableAgents	Number of unavailable agents.	int NOT NULL
totalCalls	Total number of calls.	int NOT NULL
oldestContact	Oldest contact in the queue.	int NOT NULL
callsHandled	Number of calls handled.	int NOT NULL
callsAbandoned	Number of calls abandoned.	int NOT NULL
callsDequeued	Number of calls dequeued.	int NOT NULL
avgTalkDuration	Average talk duration.	int NOT NULL
avgWaitDuration	Average wait duration.	int NOT NULL
longestTalkDuration	Longest talk duration.	int NOT NULL
longestWaitDuration	Longest wait duration.	int NOT NULL
callsWaiting	Number of calls waiting.	int NOT NULL
endDateTime	The date and time that this table data was last updated.	datetime NOT NULL
startDateTime	The date and time that this table's statistics get collected.	datetime NOT NULL
convAvgTalkDuration	Average talk duration in HH:MM:SS format.	nvarchar(25) NOT NULL
convAvgWaitDuration	Average wait duration in HH:MM:SS format.	nvarchar(25) NOT NULL
convLongestTalkDuration	Longest talk duration in HH:MM:SS format.	nvarchar(25) NOT NULL
convLongestWaitDuration	Longest wait duration in HH:MM:SS format.	nvarchar(25) NOT NULL
convOldestContact	Oldest call in the queue in HH:MM:SS format.	nvarchar(25) NOT NULL

RtICDStatistics

Field Name	Description	Storage
totalCSQs	Number of CSQs configured.	int NOT NULL
loggedInAgents	Number of agents who are logged in.	int NOT NULL
talkingAgents	Number of agents who are in the talking state.	int NOT NULL



workingAgents	Number of agents who are in the working state.	int NOT NULL
reservedAgents	Number of agents who are in the reserved state.	int NOT NULL
availableAgents	Number of available (idle) agents.	int NOT NULL
unavailableAgents	Number of unavailable agents.	int NOT NULL
totalCalls	Total number of calls.	int NOT NULL
callsWaiting	Number of calls waiting.	int NOT NULL
callsHandled	Number of calls handled.	int NOT NULL
callsAbandoned	Number of calls abandoned.	int NOT NULL
avgTalkDuration	Average talk duration.	int NOT NULL
avgWaitDuration	Average wait duration.	int NOT NULL
longestTalkDuration	Longest talk duration.	int NOT NULL
longestWaitDuration	Longest wait duration.	int NOT NULL
oldestContact	Oldest contact in the queue.	int NOT NULL
startDateTime	Data collection starting time.	datetime NOT NULL
endDateTime	Date and time this table was last updated.	datetime NOT NULL
convAvgTalkDuration	Average talk duration in HH:MM:SS format.	nvarchar(25) NOT NULL
convAvgWaitDuration	Average wait duration in HH:MM:SS format	nvarchar(25) NOT NULL
convLongestTalkDuration	Longest talk duration in HH:MM:SS format.	nvarchar(25) NOT NULL
convLongestWaitDuration	Longest wait duration in HH:MM:SS format.	nvarchar(25) NOT NULL
convOldestContact	Oldest call in the queue in HH:MM:SS format.	nvarchar(25) NOT NULL

Skill

Field Name	Description	Storage
skillID	Numeric identifier of the skill.	int NOT NULL Primary Key
profileID	Identifier of the Cisco CRS profile that is associated with this record.	int NOT NULL Primary Key
skillName	Name of the skill, as set up in CRS Administration.	nvarchar(50) NOT NULL
active	Determines whether the record is active in the Cisco CRS system: 0—Inactive 1—Active A record becomes inactive if the skill is deleted or updated.	bit NOT NULL
dateInactive	If the active field is 0, date and time that the record became inactive.	datetime NULL

SkillGroup

Field Name	Description	Storage
skillGroupID	Numeric identifier of the skill group.	int NOT NULL Primary Key
skillID	Numeric identifier of the skill.	int NOT NULL Primary Key
profileID	Identifier of the Cisco CRS profile that is associated with this record.	int NOT NULL Primary Key
competenceLevel	Minimum acceptable skill level for agents with this skill, as set up in CRS Administration. Values range from 1 (lowest) to 10 (highest).	tinyint NOT NULL



active	Determines whether the record is active in the CSQ: 0—Inactive 1—Active A record becomes inactive if the new skill group is deleted or updated.	bit NOT NULL
skillWeight	Skills within a CSQ can be assigned weights. This field is used in the weighted skill calculation of the skill-based resource selection algorithm. Default value is 1.	int NOT NULL
skillOrder	Skills within a CSQ can be ordered. This field is used in the order skill calculation of the skill-based resource selection algorithm.	int NOT NULL

Supervisor

recordID	Numeric identifier of this supervisor.	int NOT NULL Primary Key
resourceLoginID	User ID in the Cisco CallManager configuration.	nvarchar(50) NOT NULL
managedTeamID	Team identifier of the managed team.	int NOT NULL
profileID	Identifier for this CRS Engine's LDAP profile.	int NOT NULL Primary Key
supervisorType	Type of supervisor for this team 0 = Primary 1 = Secondary	tinyint NOT NULL
active	Indicates whether the record is active in the CRS system. A record becomes inactive if a team is deleted or updated. 0 = Inactive 1 = Active	bit NOT NULL
dateInactive	Date this record was deleted.	datetime NULL

Team

Field Name	Description	Storage
teamID	Numeric identifier for this team.	int NOT NULL Primary Key
profileID	Identifier for this CRS Engine's LDAP profile.	int NOT NULL Primary Key
teamName	Name of this team.	nvarchar(50) NOT NULL
active	Indicates whether the record is active in the CRS system. A record becomes inactive if a team is deleted or updated. 0 = Inactive 1 = Active	bit NOT NULL
dateInactive	Date this record was deleted.	datetime NULL

TeamCSQMapping

Field Name	Description	Storage
recordID	Numeric identifier for this record.	int NOT NULL Primary Key
csqID	Numeric identifier for the CSQ.	int NOT NULL
teamID	Numeric identifier for the team.	int NOT NULL
profileID	Identifier for this CRS Engine's LDAP profile.	int NOT NULL Primary Key
active	Indicates whether the record is active in the CRS system. A record becomes inactive if a team is deleted or updated. 0 = Inactive 1 = Active	bit NOT NULL
dateInactive	Date this record was deleted.	datetime NULL



WorkflowTask

Field Name	Description	Storage
taskID	Identifier of the task.	decimal(18) NOT NULL Primary Key
parentTaskID	Identifier of the parent task, if the task is a subtask.	decimal(18) NULL
applicationServerID	Unique identifier assigned to each Cisco CRS server in the cluster.	smallint NOT NULL Primary Key
startDateTime	Date and the time that the task started executing.	datetime NOT NULL
endDateTime	Date and the time that the task completed executing.	datetime NOT NULL

Anhang 2

Die erforderlichen Abfragen werden in der Arbeitsgruppe erörtert, und nach Zustimmung des Betriebsrates in Anhang 2 angefügt werden.

Anhang 3

Folgende Personen werden Auswertungen mit den in Anhang 2 festgelegten Verfahren durchführen:

Ass.Prof. Dr. Christian R. Schweiger
Mag. Armin Luger