Právní informace

SPECIFIKACE A INFORMACE O PRODUKTECH UVEDENÉ V TÉTO PŘÍRUČCE SE MOHOU ZMĚNIT BEZ PŘEDCHOZÍHO UPOZORNĚNÍ. VŠECHNA PROHLÁŠENÍ, INFORMACE A DOPORUČENÍ V TÉTO PŘÍRUČCE JSOU POVAŽOVÁNY ZA PŘESNÉ, ALE JSOU UVÁDĚNY BEZ JAKÉKOLI ZÁRUKY, VÝSLOVNÉ NEBO PŘEDPOKLÁDANÉ. UŽIVATELÉ MUSÍ NÉST PLNOU ODPOVĚDNOST ZA POUŽITÍ JAKÝCHKOLI PRODUKTŮ.

LICENCE NA SOFTWARE A OMEZENÁ ZÁRUKA NA PŘILOŽENÝ PRODUKT JSOU UVEDENY V INFORMAČNÍM BALÍČKU DODANÉM S PRODUKTEM A JSOU ZDE ZAHRNUTY TÍMTO ODKAZEM. POKUD NEMŮŽETE NAJÍT LICENCI NA SOFTWARE NEBO OMEZENOU ZÁRUKU, OBRAŤTE SE NA ZÁSTUPCE SPOLEČNOSTI CISCO, KTERÝ VÁM POSKYTNE KOPII.

Implementace komprese záhlaví TCP společnosti Cisco je adaptací programu vyvinutého University of California, Berkeley (UCB) jako součást veřejně dostupné verze operačního systému UNIX. Všechna práva vyhrazena. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

BEZ OHLEDU NA JAKOUKOLI JINOU ZDE UVEDENOU ZÁRUKU JSOU VŠECHNY SOUBORY DOKUMENTŮ A SOFTWARE TĚCHTO DODAVATELŮ POSKYTOVÁNY „TAK, JAK JSOU” SE VŠEMI CHYBAMI. SPOLEČNOST CISCO A VÝŠE UVEDENÍ DODAVATELÉ SE ZŘÍKAJÍ VŠECH ZÁRUK, AŤ UŽ VÝSLOVNÝCH NEBO PŘEDPOKLÁDANÝCH, MIMO JINÉ VČETNĚ ZÁRUK PRODEJNOSTI, VHODNOSTI PRO URČITÝ ÚČEL A NEPORUŠOVÁNÍ PRÁV NEBO ZÁRUK VYPLÝVAJÍCÍCH Z OBCHODNÍHO STYKU, ZVYKLOSTÍ NEBO OBCHODNÍ PRAXE.

SPOLEČNOST CISCO ANI JEJÍ DODAVATELÉ V ŽÁDNÉM PŘÍPADĚ NENESOU ODPOVĚDNOST ZA JAKÉKOLI NEPŘÍMÉ, ZVLÁŠTNÍ, NÁSLEDNÉ NEBO NÁHODNÉ ŠKODY, MIMO JINÉ VČETNĚ UŠLÉHO ZISKU NEBO ZTRÁTY ČI POŠKOZENÍ DAT V DŮSLEDKU POUŽÍVÁNÍ NEBO NEMOŽNOSTI POUŽÍVÁNÍ TÉTO PŘÍRUČKY, A TO ANI V PŘÍPADĚ, ŽE SPOLEČNOST CISCO NEBO JEJÍ DODAVATELÉ BYLI NA MOŽNOST VZNIKU TAKOVÝCH ŠKOD UPOZORNĚNI.

Adresy a telefonní čísla internetového protokolu (IP) použité v tomto dokumentu nejsou skutečnými adresami a telefonními čísly. Veškeré příklady, výstupy zobrazení příkazů, schémata topologie sítě a další obrázky obsažené v dokumentu jsou uvedeny pouze pro ilustraci. Jakékoli použití skutečných IP adres nebo telefonních čísel v ilustračním obsahu je neúmyslné a náhodné.

Všechny tištěné kopie a duplikáty elektronických kopií jsou považovány za nekontrolované kopie a pro nejnovější verzi by měla být použita původní online verze.

Společnost Cisco má po celém světě více než 200 poboček. Adresy, telefonní čísla a faxová čísla jsou uvedena na webu Cisco na adrese Cisco.com.

Změnit poznámku

Tento dokument popisuje aktualizace provedené v průvodci sestavami pro vydání. Obsahuje podrobný protokol změn v různých sekcích.

Oddíl	Popis změny	Důvod změny	Datum	Verze
Různých	Aktualizovaný obsah funkce Zpětné volání	Přidání funkce	02/13/2026	4.2.1.2507_Up datum6
Přehledy > Typ přehledu v reálném čase	Odstraněný obsah související s následujícím: • Kontakt v kampani vs agent k dispozici • Kontaktní poměr úspěšnosti Kampaň moudrá • Cíl kampaně dosažen • Doručený kontakt • Stav agenta	Zastaralé widgety	08/11/2025	4.2.1.2507
Sestavy > historické sestavy	Přidána nová sekce pro historické zprávy. To vysvětluje nově zavedené historické zprávy. Někdejší historické Funkce Sestavy je přejmenována na Historické sestavy (starší verze).	Zavedeny nové historické zprávy.		
Sestavy > historické sestavy (starší verze)	Změnili jsme nadpis Historické sestavy na Historické sestavy (starší)	Zavedeny nové historické zprávy.	08/11/2025	4.2.1.2507
Sestavy > sestavy plánu (starší verze)	Změnili jsme nadpis Sestavy plánu na Sestavy plánu (starší verze)	Nové historické sestavy mají jinou funkci plánování.	08/11/2025	4.2.1.2507

Přehledy > souhrnná zpráva kampaně	Bude přidáno nové pole Poslední kontakt zpracován (min). Zobrazuje počet minut od výběru posledního kontaktu a umístění do tabulky pro doručení.	K zajištění přehledu o nedávné kontaktní aktivitě.	6/05/2025	4.2.1.2504

Sestavy > Extrakce dat > konfigurace plánu	Byly přidány nové možnosti a upozornění: • Upozornění na žádné záznamy – spustí se, když extrakt vrátí nula záznamů. • Upozornění na selhání – spustí se, když se extrakce nezdaří z důvodu chyby. • Čas zahájení první úlohy – definuje počáteční čas, kdy se spustí opakovaný přehled.	Zlepšení kontroly a viditelnosti v plánovaných konfiguracích sestav.	6/05/2025	4.2.1.2504
Sestavy > stránce extrakce dat	Na stránce Extrakce dat se nyní zobrazí následující informace: • Název, Popis, Název souboru, Stav aktivace • Vyskakovací okno Historie úloh obsahuje časy zahájení / ukončení / naplánovaného přehledu, stav, počet záznamů a tlačítko pro stažení. • Zobrazí se časové pásmo sestavy. • Přidány možnosti vyhledávání a akce.	Zlepšení viditelnosti a kontroly nad konfigurací extrakce dat a historií úloh.	6/05/2025	4.2.1.2504
	Aby se vyřešily problémy s výkonem a časovým limitem u velkých datových sad, exporty sestav a plány jsou nyní nabízeny jako úkoly, nikoli jako okamžité operace. • Požadavky na export jsou zpracovány asynchronně a je jim přiřazeno jedinečné ExportID. Maximální podporovaný limit je 500 000 záznamů. To je konfigurovatelné.			

Sestavy > sestava plánu	• Soubory jsou generovány a ukládány na Amazon S3, což umožňuje uživatelům sledovat stav a stahovat soubory ze stránky Historie exportu. • Nová databázová tabulka AE_ ReportExportList je zavedena pro uložení podrobností o operacích exportu. • Naplánované sestavy nyní obsahují podobná vylepšení, s heslem chráněným souborem prostřednictvím e-mailu. Uživatelé musí při plánování sestavy nastavit heslo, které bude vyžadováno pro přístup k e-mailovému přehledu. • Platnost exportních odkazů vyprší na základě konfigurace back-endu. Do tabulky uživatelských funkcí s názvem ReportFilesRetentionDays je přidána nová konfigurace s výchozí hodnotou 30 dní.	Vylepšení exportních a plánovacích sestav	07/02/2025	4.2.1.2501

Sestavy > sestava plánu	Mazání souborů z Amazon S3 Bucket • Exportní soubory jsou vymazány z S3 pomocí konfigurací AWS. • Soubory exportu se vyprázdní po uplynutí nakonfigurované doby uchování z vlastní tabulky funkcí (ReportFilesRetentionDays, výchozí: 30 dní).	Čištění souborů sestav z Amazon S3 Bucket	07/02/2025	4.2.1.2501
Sestavy	Další změny v přehledech: • Podrobná zpráva: Maximální počet dnů filtru nastaven na 180 dní (6 měsíců). • Souhrnná zpráva: Maximální počet dnů je stanoven na 1865 dní (5 let). • Ostatní přehledy zachovávají limit filtru 90 dní (3 měsíce).	Sestavy filtrují změny	07/02/2025	4.2.1.2501
Reports > Sum-mary Reports	Přidali jsme SMS a Email channels jako možnosti pro souhrnné zprávy. **Poznámka**: SMS a e-mailové kanály se v současné době pro rozhraní WxCC nepoužívají.	Vylepšení souhrnných sestav	07/02/2025	4.2.1.2501
Sestavy > Výkonnostní met-rics	Přehled Souhrn kampaně nyní poskytuje komplexnější informace v přidaných sloupcích.	Vylepšení metrik výkonu	07/02/2025	4.2.1.2501

Zprávy > historické zprávy	Sekce Historické přehledy nyní obsahuje podporu pro SMS a e-mailové kanály, které nabízejí širší funkčnost pro vícekanálové přehledy. - **Detail**: Nabízí podrobný přehled o jednotlivých pokusech o volání, včetně načasování, ID agenta, výsledků, reference vytáčení ID a dalších relevantních podrobností. - **Produktivita** agenta: Vyzdvihuje odchozí produktivitu agentů a zobrazuje metriky, jako je doba trvání náhledu, trvání hovoru, doba trvání práce po hovoru (ACW) a různé počty hovorů.	Vylepšení historických sestav	07/02/2025	4.2.1.2501

	- **Stav** agenta: Sleduje a přehrává změny stavů agenta v průběhu vykazovaného období. - **Zpětné** volání: Prezentuje kontaktní údaje pro zpětné volání ve formátu primárního-sekundárního, což usnadňuje pochopení a analýzu výsledků pokusů. **Poznámka**: Produktivita agenta, stav agenta a zpětné volání nejsou v současné době ve službě WxCC k dispozici. **Poznámka:** E-mail, SMS a zpětné volání nejsou v současné době pro rozhraní WxCC podporovány.			

OBSAHU

Změnit poznámku 2
Zprávy 9
Reálný čas 10
Automatické obnovení 11
Přidání více sestav na různých kartách 12
Kritéria filtru sestav 12
Funkce widgetů sestav 13
Typ sestav 13
Typ reportu v reálném čase 14
Historické sestavy 16
Souhrnné zprávy 19
Použít filtr 19
Prvky 20
Uložit a zobrazit sestavu 20
Podrobná zpráva 36
Použít filtr 37
Prvky 38
Uložit a zobrazit sestavu 38
Sestava zpětného volání 44
Použít filtr 45
Prvky 45
Uložit a zobrazit sestavu 45
Historické zprávy (odkazy) 46
Kritéria filtru sestav 47
Výsledek hovoru 48
Shrnutí kampaně 51
DNC blokován 52
Pokus o kontakt 54
Opuštěné procento 56
Dispozice agenta (v kampani) 57
Kontejner pokusů o kontakt 58
Pokus o agenta 59
Výsledek agenta 60
Zavolat zpět 61
Stav globálního seznamu 62
Připojení pravé strany (RPC) 62
Trasování zpětného volání 64
Výsledek e-mailu 65
Pass-dialing 66

Plánovat sestavy (starší verze) 68
Přidat sestavu plánu 68
Úprava plánu 68
Odstranění plánu 69
Pole 69
Extrakce dat 70
Cíl úložiště 72
Upravit extrakci dat 74
Odstranit extrakci dat 74
Pole 74
Podrobnosti pole transakce 76
Podrobnosti hlavního pole 112
Metriky výkonu 169
Shrnutí kampaně 170
Kritéria filtru sestav 173
Časová pásma 173
Globální seznam 173
Skupina kampaní 173
Kampaň 174
Seznam 174
Skupina CSS 174
Podmínka skupiny CSS 174

Zprávy

Sestavy poskytují souhrnné i podrobné informace o odchozích voláních v kontaktním centru. Pokrývají kampaně, skupiny a výkon agentů. Tyto přehledy mohou nabízet podrobné údaje o jednotlivých pokusech nebo souhrnné trendy, jako je RPC, rychlost připojení atd.

Uživatelé mají možnost navrhovat a ukládat sestavy jako šablony. Kritéria filtru umožňují mikrozobrazení pomocí opakovaného řazení dolů filtrů na konkrétní kontakt, hovor nebo výsledek. Reporty nabízejí komplexní 360stupňový přehled o aktivitách v rámci kontaktního centra.

Kromě toho lze sestavy plánovat v předem nakonfigurovaných intervalech nebo lze konfigurovat extrakce dat pro pevná a transakční data.

Služba Campaign Manager poskytuje následující typy přehledů:

- **Přehledy v reálném čase: Přehledy** v reálném čase prezentují grafické údaje o aktuálně spuštěných kampaních, konkrétně za aktuální den. Tyto sestavy jsou naplněny údaji o intervalu, které se ve výchozím nastavení aktualizují každých 5 minut. Komplexní kritéria filtru umožňují uživatelům zobrazit data shora dolů a poskytují podrobné přehledy v reálném čase.
- **Historické přehledy**: Tyto přehledy využívají historická data od předchozího dne a nabízejí přehled o výkonu kontaktního centra. Tvoří téměř vyčerpávající soubor pokrývající všechny aspekty kontaktního centra, včetně kontaktů, hovorů, výsledků, agentů a dalších. Sestavy jsou naplněny na základě kritérií filtru vybraných uživatelem.
- **Panel** výkonu: Konzole v reálném čase poskytuje průběžně aktualizované údaje s obnovovací frekvencí 15 sekund pro probíhající kampaně. Zahrnuje klíčové metriky, jako je míra pokusů, procento RPC (procento Right Party Connect) a komplexní statistiky kontaktů kampaně.
- **Sestavy** Návrháře skriptů: Všechny zprávy týkající se modulů aplikace 2-Way SMS a Call Guide, nakonfigurované pomocí Návrháře skriptů, jsou podrobně diskutovány. Další informace naleznete v tématu Návrhář skriptů.
- **Výpisy** dat: Nakonfigurujte export nezpracovaných transakčních a pevných dat z databáze sestav. Uživatelé mohou extrahovat data ze standardních zdrojů, jako jsou pokusy o volání v zadaných časech a pro vybrané skupiny kampaní nebo kampaně.

Poznámka: V názvech souborů nepoužívejte žádné speciální znaky, například /,, :, *, ?, <, < a | .

Poznámka: V aplikaci Webex Contact Center nejsou podporovány následující položky:
- E-mailové a SMS kampaně
- Volání AEM (Agent-Executive Mapped).

Reálný čas

Přehledy v reálném čase prezentují grafické údaje o aktuálně spuštěných kampaních, konkrétně pro aktuální den. Tyto sestavy jsou naplněny údaji o intervalu, které se ve výchozím nastavení aktualizují každých 5 minut. Komplexní kritéria fil-ter umožňují uživatelům prohlížet data shora dolů a poskytují podrobné informace v reálném čase. Můžete konfigurovat sestavy v reálném čase.

Přejděte do části **Přehledy** > **Reálný čas**. Výchozí sestava obsahuje následující data:

Pole	Popis
Celkem Cam-paigns	Zobrazuje počet kampaní dostupných v systému. Zobrazí se také počet aktivních, neaktivních a ukončených kampaní.
Aktivní	Počet kampaní, které se v tuto chvíli realizují. Stav kampaně je *Exekuce*.
Neaktivní	Počet kampaní, které se v tuto chvíli nerealizují. Stav kampaně je *Časově pozastaveno* nebo *zastaveno*.
Ukončena	Uplynulý počet kampaní Datum a čas ukončení. Stav kampaně je Time *Sus-pend,* ale datum kampaně musí být kratší než aktuální čas.
Celkem kontaktů	Celkový počet kontaktů nahraných do aplikace napříč všemi kampaněmi. To také ukazuje rozdělení otevřených, čerstvých (dosud nevytočených), naplánovaných, uzavřených a dalších aktů.
Otevřený	Počet kontaktů otevřených v tomto okamžiku pro daná kritéria filtru. Stav kontaktu je *otevřený* a *doručeno*.
Čerstvé	Počet pokusů o kontakty, o které se u daných kritérií filtru nepokusil ani jednou. Stav kontaktu je *Otevřeno* a *doručeno*.
Přeplánovat	Počet kontaktů je v tuto chvíli přeplánován a otevřen. Stav kontaktu je *otevřený* a *doručeno*.
Uzavřený	Počet kontaktů sepnutých pro daná kritéria filtru. Stav kontaktu je *Uzavřeno*.
Jiní	Počet kontaktů se přestal doručovat. Stav kontaktu je *Vyčištěný nebo Propláchnutý*.
Nahrané kontakty	Celkový počet kontaktů nahraných ve všech kampaních a rozdělení úspěšných nahrání, neúspěšných nahrání a duplicit.
Úspěch	Počet kontaktů úspěšně nahraných do tabulky kontaktů.
Selhání	Počet kontaktů se nepodařilo nahrát do tabulky kontaktů z důvodu různých poruch. Nezahrnuje selhání režimu.
Duplicitní	Počet kontaktů se nepodařilo nahrát kvůli duplicitním záznamům dostupným v tabulce kontaktů. Nebere v úvahu, zda se v souboru vyskytuje duplicitní nebo zda se duplicita nachází v tabulce kontaktů.
Představení	Celkový počet dnes vytočených kontaktů a poměr připojení. Počet unikátních

	Kontakty v tabulce aktivit hovorů. Poměr připojení – procento z celkového počtu připojených kontaktů z celkového počtu vytočených kontaktů. Celkový počet vytočených kontaktů je počet jedinečných kontaktů, které jsou dnes vytočeny.
Obchodní výkon	Celkový počet kontaktů s výsledky označenými jako úspěch a poměr kontaktů s výsledky úspěchu. Počet jedinečných kontaktů v tabulce aktivit hovorů. Success Ratio (Poměr úspěšnosti) – procento z celkového počtu připojených kontaktů.
Pokusy o	Zobrazuje počet pokusů o úspěšné připojení k agentovi mezi kontakty, včetně několika úspěšných připojení pro jeden kontakt. To zahrnuje připojení na přeplánovaných hovorech, a to jak z pracovních, tak telefonních důvodů. Poměr pokusů - poměr počtu volaných hovorů a počtu vytočených kontaktů. Indikátor počtu pokusů ukazuje průměrný počet pokusů na každý kontakt.
Spojeno	Zobrazuje celkový počet hovorů mezi operátorem a zákazníkem napříč všemi kampaněmi a poměr připojení pro tato čísla Poměr počtu pokusů o spojení - procento počtu připojených hovorů z Počet volaných hovorů. Počet připojených hovorů je počet připojených kontaktů s výsledky živých hovorů a výsledky živých hovorů jsou výsledky, které jsou povoleny jako výsledky živého hovoru.
Volá Aban-doned	Zobrazuje počet přijatých pokusů o opuštění jako výsledek mezi kontakty. Je-li ACR zakázána, je poměr opuštění procentuální podíl opuštěných hovorů ze součtu opuštěných hovorů a živých hovorů.
AHT (průměrná doba manipulace)	Průměrná doba zpracování hovoru ve formátu HH:MM:SS. Je to poměr délky úspěšného hovoru a počtu spojených hovorů.

Zpráva v reálném čase umožňuje provádět následující:

Automatické obnovení

Data v reálném čase lze automaticky obnovovat v nastavených intervalech. Výchozí interval je nastaven na pět minut. Chcete-li tento interval změnit, obraťte se na podporu Cisco.

Automatická aktualizace funguje pouze pro nakonfigurovanou Tab a ne na všech kartách. Dále, pokud správce přejde na jinou stránku Tab nebo jinou stránku v aplikaci a vrátí se na původní Tab (kde je nakonfigurován interval automatické aktualizace), sestava Tab se obnoví a časovač se restartuje.

Přidání více sestav na různých kartách

Můžete přidat více přehledů a otevřít je více současně na různých kartách. To usnadňuje uživateli sledovat nejen celkový výkon kontaktního centra v reálném čase, ale také konkrétní oblasti kontaktních center definované zvolenými kritérii filtrování. Při prvním otevření přehledu v reálném čase se zobrazí výchozí Tab. V aplikaci lze načíst maximálně 10 karet (výchozí plus devět dalších). Výchozí Tab obsahuje data v reálném čase pro kontaktní centrum jako celek, pokud uživatel nezmění kritéria filtru.

1. Klikněte na **ikonu Přidat** do více přehledů. Zpráva Tab se otevře vedle výchozího Tab.
2. Vyberte požadovaná kritéria filtru.
3. Klikněte na **Přidat widget** a vyberte widget, který chcete přidat do přehledu.

Kritéria filtru sestav

Filtr sestav umožňuje uživateli podívat se na makro zobrazení kontaktního centra a přejít na mikroúroveň kontaktu, hovoru nebo agenta.

Filtr časového pásma sestav

Můžete generovat přehledy v reálném čase pro konkrétní časová pásma. Před výběrem dalších kritérií filtrování vyberte časové pásmo z rozevíracího seznamu Časové pásmo. Zobrazí se sestava pro aktuální den vybraného časového pásma.

Toto je volitelná konfigurace. Kontaktujte Cisco podporu, abyste tuto konfiguraci povolili a získali zprávy podle časového pásma.

Sestavy Další kritéria filtru

Funkce Kritéria filtru umožňuje provádět následující akce:

Filtr	Popis
Globální seznam	K výběru se zobrazí všechny globální seznamy. Je povolen jeden i vícenásobný výběr. Chcete-li vybrat všechny globální seznamy, zaškrtněte políčko Vybrat vše.
Skupina kampaní	Naplní se všechny skupiny kampaní, které obsahují kontakty pro vybrané globální seznamy. Je povolen jeden i vícenásobný výběr. Chcete-li vybrat všechny skupiny kampaní, zaškrtněte políčko Vybrat vše.
Kampaň	Vyplní se všechny kampaně, které obsahují kontakty pro vybrané skupiny kampaní. Je povolen jeden i vícenásobný výběr. Chcete-li vybrat všechny kampaně, zaškrtněte políčko Vybrat vše. Jediný výběr kampaně umožňuje filtrovat na další úrovně. Pokud vyberete více kampaní, filtrování na další úroveň se deaktivuje. Zobrazit sestavy na této úrovni.

Seznam	Naplní se všechny seznamy kontaktů nahrané pro tuto kampaň. Je povolen jeden i vícenásobný výběr. Chcete-li vybrat všechny seznamy, zaškrtněte políčko Vybrat vše. • Pokud nevyberete žádné konkrétní seznamy, budou v sestavě vyplněna data pro všechny seznamy, včetně řetězového seznamu (Seznam ID -1). • Pokud vyberete konkrétní seznamy, budou vyplněna pouze data pro vybrané seznamy. V takovém případě nezapomeňte zaškrtnout políčko Zahrnout zřetězený seznam, pokud chcete, aby byla v sestavě data týkající se seznamu ID -1 (řetězený seznam). Seznamy jsou vyplněny pro výchozí datum na panelu dat, tj. aktuální den. Chcete-li vybrat více seznamů, vyberte data z panelu Datum a klepněte na tlačítko OK. Vyberte požadované seznamy pro sestavu z těch, které jsou vyplněny.
Skupina CSS	Pro výběr jsou k dispozici všechny strategie výběru kontaktů (CSS) platné pro vybrané seznamy. Je povolen jeden i vícenásobný výběr. Chcete-li vybrat všechny skupiny CSS, zaškrtněte políčko Vybrat vše.
Podmínka CSSGroup	Podmínky pro výše uvedené skupiny CSS jsou vyplněny a jsou k dispozici pro výběr. Je povolen jeden i vícenásobný výběr. Chcete-li vybrat všechny podmínky skupiny CSS, zaškrtněte políčko Vybrat vše.

Vyberte příslušné filtry a kliknutím na **tlačítko Zobrazit záznamy** naplňte sestavu záznamy až do této úrovně selec-tion.

Funkce widgetů sestav

Widgety přehledů mají společné následující možnosti:

1. Kliknutím na **tlačítko Odepnout** přemístíte widget sestavy z ukotveného místa do středu obrazovky, abyste maximalizovali velikost widgetu. Jedná se o přepínací tlačítko a opětovným kliknutím ukotvíte widget zpět na jeho správné místo. Také obnoví odstraněný widget zpět na stránku.
2. Kliknutím na **tlačítko Maximalizovat** zobrazíte sestavu na celé obrazovce.
3. Kliknutím na **tlačítko Minimalizovat** přesuňte widget sestavy ze zobrazení na celou obrazovku zpět do ukotveného umístění.
4. Kliknutím na **možnost Kontextová nabídka** grafu stáhněte sestavu ve formátu PNG nebo JPEG nebo SVG Vector nebo PDF.

Zobrazení jednotlivých sestav se liší - jsou vysvětlena spolu se zprávami. Všechny sestavy zobrazují grafická data v textu při najetí myší na grafické znázornění dat.

Typ sestav

Služba Campaign Manager poskytuje různé typy přehledů v reálném čase. Chcete-li se dozvědět

více, podívejte se na "Typ přehledu v reálném čase" na další stránce.

Typ reportu v reálném čase

Níže jsou uvedeny přehledy v reálném čase:

Výsledek telefonního subsystému

Widget Výsledek telefonního subsystému zobrazuje počet kontaktů vytočených pro každý výsledek telefonního subsystému. Umístěním ukazatele myši na graf zobrazíte počet hovorů pro konkrétní výsledky telefonování. Pomocí kontextové nabídky stáhněte graf v libovolné z možností. V minimalizovaném zobrazení mohou být výsledky s minimálním procentem skryté. Chcete-li zobrazit všechny výsledky, zvětšete zobrazení na celou obrazovku.

Obchodní výsledky

Widget Obchodní výsledek zobrazuje počet kontaktů vytočených pro každý obchodní výsledek. Když najedete myší na graf, zobrazí se počet hovorů pro konkrétní obchodní výsledky. Pomocí kontextové nabídky můžete graf stáhnout v libovolné z možností.

Stav kontaktu

Widget Stav kontaktu zobrazuje stav kontaktů pro vybraná kritéria filtru v reálném čase. Tento widget zobrazuje počet kontaktů v každém stavu v reálném čase. Kampaně jsou uvedeny na ose X a počet kontaktů na ose Y. Umístěním ukazatele myši na graf zobrazíte počet konkrétních stavů kontaktu. Kliknutím na libovolný stav v pravém dolním rohu widgetu odeberete kontakty spojené s daným stavem z wid-get. Přepněte pro obnovení dat. Pomocí kontextové nabídky stáhněte graf v libovolné z možností.

Kontaktní strategie

Kontaktní strategie zobrazuje podrobnosti o obchodních i telefonních výsledcích pro použité kontaktní strategie podle kritérií filtru.

Tato pomůcka zobrazuje počet kontaktů pro telefonování i obchodní výsledky. Data zobrazená v grafu lze dále rozcházet.

Příklad: Kliknutím na **Výsledek** telefonního subsystému zobrazíte počet kontaktů pro

každý výsledek telefonního subsystému. Pokud se chcete vrátit k původní sestavě,

klikněte na **Zpět na výsledek**.

V grafu výsledků klikněte na libovolný výsledek a získejte počet kontaktů pro každou strategii kontaktů, která vyvolá tento výsledek.

Chcete-li se vrátit k předchozí obrazovce, klepněte na tlačítko **Zpět na výsledek** telefonního subsystému. V grafu **strategie** kontaktů klikněte na libovolnou strategii kontaktu a přejděte k

podrobnostem režimů v rámci strategie kontaktu, které přispívají k tomuto výsledku.

Strategie výběru kontaktů

Strategie výběru kontaktů zobrazuje podrobnosti o výsledku jak obchodního, tak telefonního pro výběr kontaktů
Použité strategie podle kritérií filtru.

Tato pomůcka zobrazuje počet kontaktů pro telefonování i obchodní výsledky. Data zobrazená v grafu lze dále procházet k podrobnostem, abyste viděli více drobných podrobností.

V grafu výsledků klikněte na libovolný výsledek a získejte počet kontaktů pro každou strategii výběru kontaktů, která vyvolá tento výsledek.

Chcete-li se vrátit k předchozí obrazovce, klepněte na tlačítko **Zpět na výsledek** telefonního subsystému.

V grafu **Strategie** výběru kontaktů klikněte na libovolnou **strategii** výběru kontaktů a přejděte k podrobnostem o strategiích výběru kontaktů, které přispívají k tomuto výsledku.

Hovory volané v určitých režimech

Hovory volané v určitých režimech zobrazují počet hovorů volaných pro každý režim ve zvoleném období. Widget zobrazuje data v pavoučím grafu. Umístěním ukazatele myši nad graf zobrazíte počet hovorů vytočených v určitém režimu. Pomocí kontextové nabídky stáhněte graf v libovolné z možností.

Kampaň moudré Doručené kontakty

Kampaň moudrý Doručené kontakty zobrazuje počet kontaktů doručených do každé kampaně. Tento widget zobrazuje počet kontaktů doručených do dialeru pro každou kampaň. Umístěním ukazatele myši na graf zobrazíte počet kontaktů doručených pro konkrétní kampaň. Osa X zobrazuje počet kontaktů a osa Y zobrazuje kampaně. Pomocí kontextové nabídky stáhněte graf v libovolné z možností. Data viditelná v aplikaci se exportují. Pokud jsou data maskována v aplikaci, jsou také maskována v exportovaném listu.

Stav agenta

Tato pomůcka zobrazuje podrobnosti o stavu aktivity agentů.

Statistiky v reálném čase

Tento widget obsahuje snímky, které poskytují živý, vysokoúrovňový, 360stupňový pohled na aplikaci.

Zobrazuje počet aktivních kampaní v celé aplikaci. Zobrazí se také počet kampaní v kategoriích Celkem, Neaktivní a Uplynulé.

Celkový počet kontaktů nahraných do aplikace napříč všemi kampaněmi. To také ukazuje rozdělení Otevřených, Čerstvých (dosud nevytočených), Plánovaných, Zavřených a dalších kontaktů.

Celkový počet nahraných kontaktů, včetně počtu úspěšných kontaktů, neúspěšných a duplicitních kontaktů.

Celkový počet agentů a agentů v různých stavech, například InCall, Idle, Not Ready, ACW a Preview.

Zobrazuje poměr připojení, poměr úspěšnosti, poměr pokusů, poměr pokusů o připojení, poměr opuštění a průměrnou dobu zpracování.

Historické sestavy

Tyto reporty poskytují data od předchozího dne a nabízejí přehled o výkonu kontaktního centra. Tvoří téměř vyčerpávající soubor pokrývající všechny aspekty kontaktního centra, včetně kontaktů, hovorů, agentů a dalších. Sestavy jsou naplněny na základě kritérií filtru vybraných uživatelem. Tyto sestavy lze zobrazit nebo uložit ve formátu hodnot oddělených čárkami (CSV).

Chcete-li získat přístup k přehledům, přejděte na **Sestavy > Historické sestavy**. Sestavy zobrazí následující pole:

- Název: Zobrazuje název sestavy.
- Typ: Určuje typ sestavy.
- Popis: Poskytuje stručné vysvětlení účelu sestavy.

- Plán: Umožňuje povolit nebo zakázat plánování sestavy.

- Naplánovat čas: Nastaví konkrétní čas naplánování sestavy.
- Četnost plánování: Definuje, jak často bude sestava naplánována, například denně.
- Historie: Zobrazuje podrobnosti o historii sestavy.
- Akce: Nabízí následující možnosti pro správu sestavy:
    - Filtr: Filtruje data sestavy na základě zadaných kritérií.
    - Exportovat: Zpracuje data přehledu a zpřístupní je ke stažení v rámci možnosti Export.
    - Plán: Umožňuje nastavit nebo upravit plánování sestavy.
    - Kopírovat: Vytvoří duplikát sestavy.
    - Sdílet: Sdílejte přehled s ostatními uživateli.
    - Odstranit: Odstraní přehled.
- Možnost exportu: Tlačítko Export poskytuje informace o stavu operace exportu a obsahuje následující podrobnosti:
    - Požadovaný čas: Čas, kdy byla žádost o sestavu zahájena.
    - Název šablony: Název šablony použité ke generování sestavy.
    - Typ: Identifikuje typ generované sestavy.
    - Stav: Označuje aktuální stav operace exportu, například Probíhá, Dokončeno nebo Neúspěšné.
    - Čas dokončení: Zobrazuje čas, kdy byl proces generování sestavy dokončen.
    - Akce: Pomocí této možnosti můžete stáhnout vygenerovaný přehled. Sestava je generována ve formátu CSV .

Naplánování sestavy

Máte možnost naplánovat automatické doručení sestav kolegům a ostatním uživatelům denně, týdně, měsíčně nebo ročně. Jakmile nastavíte plánovač sestav, určené sestavy jsou odeslány příjemcům jako e-mail ok dostal ve formátu XLS podle zvoleného plánu.

1. Vyberte sestavu a přejděte do nabídky Akce.
2. Vyberte Naplánovat.
3. Ve vyskakovacím okně Schedule Report (Sestava plánu) vyberte možnost Frequency (Měsíční), Weekly (Týdně) a Daily (Denně).
4. Zadejte čas hlášení, kdy je třeba sestavu odeslat.

5. Zadejte adresy příjemců, kterým má být sestava zaslána. Můžete přidat více e-mailových adres Oddělte je čárkami (,).
    a. Poznámky – Sestava se odesílá v nakonfigurovaný čas poslední den každého měsíce.
    b. Sestava je chráněna heslem, aby bylo zajištěno zabezpečení a zabránilo se neoprávněnému přístupu.
    c. Zpráva je odeslána e-mailem v komprimované složce.
6. Do příslušných polí zadejte Heslo a Potvrzení hesla, abyste zabezpečili hlášení a zabránili neoprávněnému přístupu. Stejné heslo je vyžadováno k otevření a zobrazení sestavy.
7. Klikněte na položku Uložit.
8. TURN Plán se přepne na odeslání sestavy v nastaveném čase.

Kopírování sestavy

Kopírování sestavy:

1. Vyberte sestavu. Přejděte do nabídky Akce.
2. Klikněte na Kopírovat.
3. V automaticky otevíraném okně Kopírovat šablonu sestavy zadejte název nové šablony a popis sestavy.

Sdílení sestavy

Sdílení sestavy s ostatními uživateli:

1. Vyberte hlášení. Přejděte do nabídky Akce.
2. Klikněte na Sdílet.
3. V části Sdílet šablonu sestavy se Název šablony a Typ sestavy zobrazí jako pole jen pro čtení, která uživatel nemůže upravovat.
4. V rozevíracím seznamu vyberte Uživatel.
    a. Poznámky: Ke sdílení sestavy lze vybrat maximálně pět (5) uživatelů. Pokud již uživatel má sestavu se stejným názvem, nezobrazí se v rozevíracím seznamu Uživatelé.
    b. Rozevírací seznam Uživatel zobrazuje pouze uživatele, kteří mají přístup k zobrazení sestav.
5. Kliknutím na tlačítko Sdílet proces dokončete. Po nasdílení se sestava zobrazí na stránce Home sdíleného uživatele.

    Poznámka: Šablona zprávy je duplikována pro všechny vybrané uživatele a sdílení uživatelé mohou provádět změny ve svých kopiích, aniž by to ovlivnilo původní verzi. Filtry sestav se zobrazují na základě přístupových práv jednotlivých uživatelů.

Odstranění sestavy

Kopírování sestavy:

1. Vyberte sestavu. Přejděte do nabídky Akce.
2. Klikněte na Odstranit.

3. Ve vyskakovacím okně Odstranit šablonu sestavy kliknutím na OK sestavu odstraňte.

Souhrnné zprávy

Souhrnný report nabízí rychlý přehled o provozu kontaktního centra. Zobrazuje data na základě vybraných filtrů, což vám pomůže pochopit čísla a podrobnosti o hovorech, kontaktech, kampaních a dalších ve snadno srozumitelném formátu.

Vytvoření sestavy:

1. Klikněte na ikonu + Vytvořit historickou sestavu.
2. Vyberte možnost Souhrnná zpráva a klikněte na tlačítko Vytvořit.
3. Z rozevíracího seznamu vyberte příslušné časové pásmo a vygenerujte sestavu pro konkrétní časové pásmo. Výchozí časové pásmo je nastaveno v prohlížeči.

   Poznámka: Možnost Časové pásmo souhrnného přehledu zobrazuje pouze systémová časová pásma.
4. V rozevíracím seznamu vyberte zobrazení sestavy a záznamy seskupte. Prvky jsou zobrazeny na základě vybraného typu sestavy.
   a. Kampaň
   b. Globální seznam ID
   c. Seznam
   d. Skupina kampaní
   e. Datum
   f. Agent
5. Výběrem možnosti Období z rozevíracího seznamu zobrazíte sestavu za určité období. Výchozí hodnota je Dnes.
   a. Dnes
   b. Včera
   c. Tento týden
   d. Minulý týden
   e. Tento měsíc
   f. Minulý měsíc
   g. Posledních N dní – Pokud vyberete tuto možnost, zadejte počet dní, po které se má přehled zobrazit.
   h. Vlastní rozsah dat – Pokud vyberete tuto možnost, zadejte období rozsahu dat pro zobrazení přehledu za definované období.

   Poznámka: Abychom udrželi optimální výkon a efektivitu, povolujeme maximální dobu 1865 dní (5 let).

Použít filtr

1. Přejděte do části Filtr a filtrujte data. Ve filtru můžete vybrat jedno nebo více polí.

2. V globálním seznamu Tab vyberte příslušná ID globálního seznamu a filtrujte data na jejich základě.

3. Ve skupině kampaní Tab vyberte příslušné skupiny kampaní a na jejich základě filtrujte údaje.
4. Na stránce Kampaň Tab vyberte příslušné kampaně pro filtrování údajů.
5. V seznamu Tab vyberte příslušná ID seznamu a filtrujte data na jejich základě. Ty jsou viditelné pouze u vybraných kampaní.
6. Na agentovi Tab vyberte příslušného agenta pro filtrování dat.

Prvky

1. Přejděte do části Prvky a vygenerujte sestavu na základě vybraných prvků. Můžete vybrat jeden nebo více prvků.
2. V kontaktu Tab vyberte příslušná pole pro vygenerování sestavy. Další informace o polích naleznete v tématu Pole kontaktů.
3. V části Pokus o Tab vyberte příslušná pole pro vygenerování sestavy. Další informace o polích naleznete v tématu Pokus.
4. Na stránce Vypočítané Tab vyberte příslušná pole pro vygenerování sestavy. Další informace o polích naleznete v tématu Vypočítané.
5. Na RPC / Souhlas / Příručka Tab vyberte příslušná pole pro vygenerování sestavy. Další informace o polích naleznete v tématu RPC nebo Consent nebo Manual Field Details.
6. Výběrem možnosti Kanál z rozevíracího seznamu zobrazíte prvky založené na vybraném kanálu. Dostupné jsou následující možnosti:
    a. Hlas: Zobrazuje prvky specifické pro hlasové interakce.
    b. SMS: Zobrazuje prvky související s SMS komunikací.
    c. E-mail: Zobrazuje parametry specifické pro e-mailové interakce.
    d. Vše: Umožňuje zobrazit všechny prvky ve všech kanálech.

Uložit a zobrazit sestavu

1. Kliknutím na tlačítko Zobrazit zobrazte sestavu.
2. Kliknutím na tlačítko Exportovat exportujte sestavu do souboru aplikace Excel.
3. Klikněte na položku Uložit. Sestavu můžete také uložit ze stránky filtru.
4. Zadejte název a popis sestavy.
5. Klikněte na položku Uložit.

Pole kontaktu

Pole	Popis	Neuplatňuje se	Režim
Otevřený začátek dne	Jedná se o počet kontaktů, které zůstávají otevřené z předchozího dne, kdy nový	Agent, Kampaň Skupina	Hlas, SMS, E-mail

	Den začíná.		
Pole	**Popis**	**Neuplatňuje se**	**Režim**
Přidáno řetězem	Jedná se o počet kontaktů přidaných v důsledku řetězení.	Agent, Kampaň Skupina	Hlas, SMS, E-mail
Nahrané	Je to počet kontaktů nahraných během dne, prostřednictvím souborů nebo API.	Agent Skupina kampaní	Hlas, SMS, E-mail
Spravovat přidané	Jedná se o počet kontaktů, které jsou otevřeny, odblokovány, přesunuty nebo zkopírovány pomocí funkce Spravovat Kontakty.	Agent, Kampaň Skupina	Hlas, SMS, E-mail
Kontakty	Kontakty se počítají denně. Celkový počet kontaktů je součtem: • Kontakty se otevírají na začátku každého dne. • Kontakty, které se během dne nahrávají ručně, automaticky nebo prostřednictvím API. • Kontakty, které jsou přidány z důvodu řetězení. • Kontakty, které jsou otevřeny, odblokované, přesunuté nebo zkopírované pomocí funkce Spravovat kontakty.	Agent, skupina kampaní	Hlas, SMS, E-mail
Čerstvé	Jedná se o otevřené kontakty, o které se alespoň jednou nepokusili. To není zahrnují mapování Account Executive Mapping (AEM) a kontakty pro zpětná volání.	Agent, skupina kampaní	Hlas, SMS, E-mail
Naplánované	Jedná se o otevřené kontakty, které se pokoušejí na alespoň jednou, s výjimkou mapování Account Executive Mapping (AEM) a zpětných volání.	Agent Skupina kampaní	Hlas, SMS, E-mail
Deska plošných spojů	Jedná se o kontakty označené jako Osobní zpětné volání (PCB).	Agent Skupina kampaní	Hlas, SMS, E-mail
NCB	Jedná se o kontakty označené jako Normal Callback (NCB).	Agent Skupina kampaní	Hlas, SMS, E-mail

Zpětných volání	Je to součet zpětných volání (Osobní a Normální).	Agent Skupina kampaní	Hlas, SMS, E-mail
AEM Fresh	Jedná se o počet kontaktů služby Account Executive Mapping (AEM), které nebyly pokus dokonce jednou.	Agent, Kampaň Skupina	Hlas, SMS, E-mail
AEM naplánováno	Jedná se o počet kontaktů služby Account Executive Mapping (AEM), které byly pokus o pronájem jednou.	Agent, Kampaň Skupina	Hlas, SMS, E-mail
Pole	**Popis**	**Neuplatňuje se**	**Režim**
AEM	Jedná se o součet kontaktů AEM Fresh a AEM Schedule.	Agent, Kampaň Skupina	Hlas, SMS, E-mail
Počet otevření	Celkový počet otevřených kontaktů se skládá ze součtu čerstvých, naplánovaných, zpětných volání a kontaktů AEM. Dodané kontakty jsou také zohledněny jako otevřené Kontakty.		Hlas, SMS, E-mail
Zavřený tele se nezdařil	Jedná se o počet kontaktů, které jsou uzavřeny s výsledkem Neúspěšné telefonování. Nezahrnuje výsledky úspěchu a zpětného volání.		Hlas
Zavřeno SMS se nezdařilo	Počet uzavřených kontaktů s výsledky vyjma výsledků úspěchu prostřednictvím SMS Komunikace.		SMS
Zavřený e-mail se nezdařil	Počet uzavřených kontaktů s výsledky s výjimkou úspěšných výsledků prostřednictvím e-mailové komunikace.		E-mail
Uzavřená shoda	Jedná se o celkový počet uzavřených kontaktů s Do Not Call (DNC), National Do Not Call (NDNC), DNC Scrub a Litigation Výsledky.		Hlas, SMS, E-mail
Uzavřená CCB	Jedná se o počet kontaktů uzavřených modulem kompatibility z důvodu selhání pravidla.	Agent	Hlas, SMS, E-mail
Uzavřený tele Úspěch	Jedná se o počet kontaktů, které jsou uzavřeny s výsledky telefonování úspěchu, například zpětné volání a úspěšné výsledky.		Hlas

Uzavřeno SMS Úspěch	Počet kontaktů byl úspěšně uzavřen prostřednictvím komunikace SMS.		SMS
Úspěšný uzavřený e-mail	Počet kontaktů úspěšně uzavřených prostřednictvím e-mailové komunikace.		E-mail
Uzavřený obchod se nezdařil	Jedná se o počet kontaktů, které jsou uzavřeny s neúspěšným obchodním výsledkem.		Hlas, SMS, E-mail
Uzavřený obchodní úspěch	Jedná se o počet kontaktů, které jsou uzavřeny s výsledkem Úspěšné podnikání.		Hlas, SMS, E-mail
Uzavřeno Drhnuté	Je to počet vydrhnutých kontaktů.	Agent	Hlas, SMS, E-mail
Zavřeno Platnost vypršela	Jedná se o počet kontaktů, jejichž platnost vypršela.	Agent	Hlas, SMS, E-mail
Pole	**Popis**	**Neuplatňuje se**	**Režim**
Zavřeno Ostatní	Jedná se o počet kontaktů uzavřených z jiných důvodů, jako je přepsání, seznam kontaktů Zastaveno, spláchnuto a další.	Agent	Hlas, SMS, E-mail
Uzavřená předvolání	Jedná se o počet kontaktů uzavřených ve skriptu Precall.	Agent	Hlas, SMS, E-mail
Uzavřený	Součet všech uzavřených kontaktů.		Hlas, SMS, E-mail
Dokončeno v procentech	Jedná se o poměr uzavřených kontaktů k celkovému počtu kontaktů. Vzorec = Sepnuté kontakty / Celkový počet Kontakty		Hlas, SMS, E-mail
Uzavřené procento úspěšnosti	Jedná se o poměr kontaktů, které jsou uzavřeny úspěšným výsledkem telefonie, k celkovému počtu kontaktů. Vzorec = Uzavřené kontakty pro úspěch / Celkem počet kontaktů		Hlas, SMS, E-mail

Procento úspěšnosti uzavřené firmy	Jedná se o poměr kontaktů, které jsou uzavřeny s úspěšným obchodním výsledkem, k celkovému počtu kontaktů. Vzorec = Uzavřené kontakty pro úspěch / Celkový počet kontaktů		Hlas, SMS, E-mail
Procento uzavřeného RPC	Jedná se o poměr kontaktů Right Party Connect (RPC) uzavřených s výsledky úspěchu i obchodního úspěchu k celkovému počtu kontaktů. Vzorec = (RPC uzavřené kontakty s úspěšným výsledkem telefonního subsystému + RPC uzavřené kontakty s úspěšným obchodním výsledkem) / Celkem počet kontaktů		Hlas
Jedinečný kontakt	Jedná se o počet otevřených nebo uzavřených kontaktů s alespoň jedním pokusem.		Hlas, SMS, E-mail
Procento připojení kontaktů	Jedná se o poměr jedinečných kontaktů, které mají připojeného agenta, k celkovému počtu kontaktů. Vzorec = Jedinečné kontakty / Celkový počet Počet kontaktů		Hlas
Procento kontaktníh o RPC	Jedná se o poměr unikátních kontaktů s pokusy RPC k celkovému počtu kontaktů. Vzorec = Jedinečné kontakty s pokusy o RPC / Celkový počet kontaktů		Hlas
Pokus o kontakt	Jedná se o poměr unikátních kontaktů k celkovému počtu kontaktů.		Hlas, SMS,
Pole	**Popis**	**Neuplatňuje se**	**Režim**
Procento			E-mail
Jiní	Jedná se o počet kontaktů, které jsou dočasně blokovány.	Agent	Hlas, SMS, E-mail
Pseudonymizov áno	Počet pseudonymizovaných kontaktů.	Agent	Hlas, SMS, E-mail
Procento čerstvosti	Vypočítá se jako čerstvé děleno KONTAKT, což představuje procento čerstvého Kontakty.		
Plánovaná procentuální hodnota	Vypočítá se jako Plánované děleno KONTAKTEM, což představuje procento Naplánované kontakty.		

Procenta AEM	Vypočítá se jako AEM děleno KONTAKT, představující procento kontaktů AEM.		
Procento zpětného volání	Vypočítá se jako Zpětná volání děleno KONTAKT, což představuje procento Kontakty pro zpětné volání.		
Procento otevření	Vypočítá se jako Otevřené děleno KONTAKTEM, což představuje procento otevřených Kontakty.		
Uzavřený úspěch CPaaS	Počet kontaktů úspěšně ukončených prostřednictvím kanálů CPaaS.		
Aktivní seznamy	Jedná se o počet seznamů kontaktů v aktivním stavu pro daný den.	Agent, seznam ID	Hlas, SMS, E-mail
Seznamy zastavených položek	Jedná se o počet seznamů kontaktů v zastaveném stavu pro daný den.	Agent, seznam ID	Hlas, SMS, E-mail
Zastavené a uzavřené seznamy	Jedná se o počet seznamů kontaktů zastavených a uzavřených pro daný den.	Agent, seznam ID	Hlas, SMS, E-mail
Trvalé stoplisty	Jedná se o počet seznamů kontaktů ve stavu trvalého zastavení pro daný den.	Agent, Seznam ID	Hlas, SMS, E-mail
Seznamy s vypršenou platností	Jedná se o počet seznamů kontaktů ve stavu, jehož platnost vypršela pro daný den.	Agent, seznam ID	Hlas, SMS, E-mail
Pokus 1	Je to počet kontaktů otevřených s jedním pokusem.		Hlas, SMS, E-mail
Pole	**Popis**	**Neuplatňuje se**	**Režim**
Pokus 2	Jedná se o počet otevřených kontaktů se dvěma provedenými pokusy.		Hlas, SMS, E-mail
Pokus 3	Jedná se o počet otevřených kontaktů se třemi provedenými pokusy.		Hlas, SMS, E-mail
Pokus 4	Jedná se o počet otevřených kontaktů se čtyřmi provedenými pokusy.		Hlas, SMS, E-mail

Pokus 5	Jedná se o počet otevřených kontaktů s pěti provedenými pokusy.		Hlas, SMS, E-mail
Pokus 6	Jedná se o počet otevřených kontaktů se šesti provedenými pokusy.		Hlas, SMS, E-mail
Pokus 7	Je to počet otevřených kontaktů se sedmi provedenými pokusy.		Hlas, SMS, E-mail
Pokus 8	Jedná se o počet otevřených kontaktů s osmi provedenými pokusy.		Hlas, SMS, E-mail
Pokus 9	Je to počet otevřených kontaktů s devíti provedenými pokusy.		Hlas, SMS, E-mail
Pokus >9	Jedná se o počet otevřených kontaktů s deseti nebo více provedenými pokusy.		Hlas, SMS, E-mail
Zavřeno 1	Jedná se o počet kontaktů uzavřených po jednom pokusu.		Hlas, SMS, E-mail
Zavřeno 2	Jedná se o počet kontaktů otevřených po dvou pokusech.		Hlas, SMS, E-mail
Zavřeno 3	Jedná se o počet kontaktů otevřených po třech pokusech.		Hlas, SMS, E-mail
Zavřeno 4	Jedná se o počet kontaktů otevřených po čtyřech pokusech.		Hlas, SMS, E-mail
Zavřeno 5	Jedná se o počet kontaktů otevřených po pěti pokusech.		Hlas, SMS, E-mail
Zavřeno 6	Jedná se o počet kontaktů otevřených po šesti pokusech.		Hlas, SMS, E-mail
Pole	**Popis**	**Neuplatňuje se**	**Režim**
Zavřeno 7	Jedná se o počet kontaktů otevřených po sedmi pokusech.		Hlas, SMS, E-mail
Zavřeno 8	Jedná se o počet kontaktů otevřených po osmi pokusech.		Hlas, SMS, E-mail
Zavřeno 9	Je to počet kontaktů otevřených po devíti pokusech.		Hlas, SMS, E-mail

Zavřeno >9	Jedná se o počet kontaktů otevřených po deseti nebo více pokusech.		Hlas, SMS, E-mail
Průkaz 1	Jedná se o počet otevřených a uzavřených kontaktů na jeden pokus.		Hlas, SMS, E-mail
Průkaz 2	Jedná se o počet otevřených a uzavřených kontaktů na dva pokusy.		Hlas, SMS, E-mail
Průkaz 3	Jedná se o počet otevřených a uzavřených kontaktů na tři pokusy.		Hlas, SMS, E-mail
Průkaz 4	Jedná se o počet otevřených a uzavřených kontaktů na čtyři pokusy.		Hlas, SMS, E-mail
Průkaz 5	Jedná se o počet otevřených a uzavřených kontaktů na pět pokusů.		Hlas, SMS, E-mail
Průkaz 6	Jedná se o počet otevřených a uzavřených kontaktů na šest pokusů.		Hlas, SMS, E-mail
Průkaz 7	Je to počet otevřených a uzavřených kontaktů na sedm pokusů.		Hlas, SMS, E-mail
Průkaz 8	Je to počet otevřených a uzavřených kontaktů na osm pokusů.		Hlas, SMS, E-mail
Pass 9 a Pass >9	Je to počet otevřených a uzavřených kontaktů v devíti a více než devíti pokusech.		Hlas, SMS, E-mail
Průchod 1 procento	Procento otevřených a uzavřených kontaktů dokončeno jedním pokusem v poměru k celkovému počtu kontaktů.		Hlas, SMS, E-mail
Procento úspěšnosti 2	Procento otevřených a uzavřených kontaktů dokončeno ve dvou pokusech v poměru k celkovému počtu kontaktů.		Hlas, SMS, E-mail
Pole	**Popis**	**Neuplatňuje se**	**Režim**
Průchod 3 procenta	Procento otevřených a uzavřených kontaktů dokončených ve třech pokusech vzhledem k Celkový počet kontaktů.		Hlas, SMS, E-mail
Procento úspěšnosti 4	Procento otevřených a uzavřených kontaktů dokončeno ve čtyřech pokusech v poměru k celkovému počtu kontaktů.		Hlas, SMS, E-mail

Procento úspěšnosti 5	Procento otevřených a uzavřených kontaktů dokončených v pěti pokusech vzhledem k Celkový počet kontaktů.		Hlas, SMS, E-mail
Procento úspěšnosti 6	Procento otevřených a uzavřených kontaktů dokončených v šesti pokusech vzhledem k Celkový počet kontaktů.		Hlas, SMS, E-mail
Procento úspěšnosti 7	Procento otevřených a uzavřených kontaktů dokončeno v sedmi pokusech v poměru k celkovému počtu kontaktů.		Hlas, SMS, E-mail
Procento úspěšnosti 8	Procento otevřených a uzavřených kontaktů dokončených v osmi pokusech vzhledem k Celkový počet kontaktů.		Hlas, SMS, E-mail
Úspěšnost 9 procent a úspěšnost >9 procent	Procento otevřených a uzavřených kontaktů dokončených během devíti pokusů nebo více než devíti pokusů v poměru k celkovému počtu kontaktů.		Hlas, SMS, E-mail

Pokus o

Pole	Popis	Neuplatňuje se	Režim
Pokus o hlas	Jedná se o celkový počet provedených pokusů.	-	Hlas, SMS, E-mail
Pokus o hlas agenta	Jedná se o počet hlasových pokusů o dialer pro režimy stimulace agenta, jako je Preview, Progresivní, prediktivní.		Hlas
IVR Pokus o hlas	Jedná se o počet hlasových pokusů o vytáčení pro režim IVR stimulace.	Agent	Hlas
SMS pokus	Počet pokusů provedených prostřednictvím kanálu SMS. To se počítá na úrovni kontaktu a nemělo by zahrnovat více 2-way zpráv v rámci jednoho pokusu. Jedná se o Součet pokusů 1-way SMS a 2-way SMS pokusů.	Agent	SMS
2-way SMS pokus	Počet pokusů provedených prostřednictvím kanálu SMS, které zahrnují pouze dvoucestný SMS	Agent	SMS
Pole	**Popis**	**Neuplatňuje se**	**Režim**
	Interakce.		

2-way Odeslané zprávy	Celkový počet obousměrných zpráv přijatých jako součást obousměrných pokusů SMS.	Agent	SMS
2cestný SMS časový limit	Počet pokusů 2-way SMS, které se podařily neobdrží odpověď v přiděleném čase, což má za následek vypršení časového limitu.	Agent	SMS
SMS Potvrzení o doručení	Počet SMS pokusů, kdy je získáno potvrzení o doručení. U obousměrného SMS to představuje potvrzení o doručení Poslední odchozí zpráva v interakci.	Agent	SMS
SMS Procento potvrzení o doručení	Vypočítané procento SMS pokusů s potvrzením o doručení.	Agent	SMS
Pokus o e-mail	Počet pokusů provedených prostřednictvím e-mailového kanálu.	Agent	E-mail
Celkový pokus	Celkový počet pokusů provedených ve všech kanálech, vypočtený jako: Hlasový pokus + SMS Pokus + Pokus o e-mail + Ostatní Pokus o		Hlas, SMS, E-mail
Bez pokusu	Jedná se o počet hovorů, které jsou označeny výsledkem bez pokusů, stejně jako všechny Interakce vynuceně označené jako nepokus pomocí API.		Hlas, SMS, E-mail
Blokování pošty	Počet zablokovaných e-mailů	Agent	E-mail
Vrácení pošty	Počet e-mailů, které se vrátily zpět.	Agent	E-mail
Doručená pošta	Počet úspěšně doručených e-mailů do doručené pošty příjemce	Agent	E-mail
Otevřít poštu	Počet e-mailů, které byly jedinečně otevřeno příjemci (není to součet všech otevření pro pokus).	Agent	E-mail
Pošta Klikněte na	Počet e-mailů, kde je jedinečná adresa URL na něj příjemci klikli (nejedná se o součet všech kliknutí za pokus).	Agent	E-mail
Přeposílání pošty	Počet e-mailů, které příjemci přeposlali.	Agent	E-mail
Nevyžádaná pošta	Počet e-mailů, které příjemci označili jako spam.	Agent	E-mail

Odhlásit odběr pošty	Počet e-mailů, u kterých se příjemci odhlásili z budoucí komunikace.	Agent	E-mail
Pole	**Popis**	**Neuplatňuje se**	**Režim**
Procento blokování pošty	Procento zablokovaných e-mailů se vypočítá jako: Blokování pošty / Pokus o e-mail	Agent	E-mail
Procento okamžitého opuštění pošty	Procento e-mailů, které se vrátily, vypočítané jako: Vrácení pošty / Pokus o e-mail	Agent	E-mail
Procento doručené pošty	Procento e-mailů, které byly úspěšně doručeno, vypočteno jako: Doručená pošta / Pokus o e-mail	Agent	E-mail
Procento otevření pošty	Procento doručených e-mailů, které byly otevřeny, vypočtené jako: Mail Open / Doručená pošta	Agent	E-mail
Kliknutí na e-mail-prostřednictvím procenta	Procento doručených e-mailů, na které bylo kliknuto na jedinečnou adresu URL, vypočítané jako: Mail Click / Mail Delivered	Agent	E-mail
Procento kliknutí a otevření pošty	Procento otevřených e-mailů, na které bylo kliknuto na jedinečnou adresu URL, vypočtené jako: Pošta Klikněte / Otevřít poštu	Agent	E-mail
Procento přesměrování pošty	Procento e-mailů, které byly přeposláno, vypočteno jako: Přesměrování pošty / Pokus o e-mail	Agent	E-mail
Procento nevyžádané pošty	Procento e-mailů označených jako spam, vypočítané jako: Mail SPAM / Email Attempt	Agent	E-mail
Procento odhlášení pošty	Procento e-mailů, kde příjemci odhlášeno, vypočítáno jako: Odhlášení pošty / Pokus o e-mail	Agent	E-mail
Odpověď zákazníka	Jedná se o počet hovorů přijatých zákazníkem	Agent	Hlas
Připojit	Jedná se o počet přijatých hovorů zákazníků spojených s agentem nebo IVR.		Hlas
Připojení agenta	Jedná se o počet zákaznických hovorů, které jsou připojeny k agentům pro vytáčení z režimu stimulace agenta jako náhled, průběh, Prediktivní.		Hlas

IVR Připojení	Jedná se o počet hovorů připojených k zákazníkovi pro vytáčení pomocí režimu IVR stimulace.	Agent	Hlas
Procento pokusů	Jedná se o poměr spojených hovorů k celkovému počtu provedených pokusů. Vzorec = Připojené hovory / Celkový počet pokusů	Agent	Hlas
Procento připojení	Jedná se o poměr spojených hovorů k celkovému počtu provedených pokusů. Vzorec = Připojené hovory / Celkový počet pokusů	Agent	Hlas
Pole	**Popis**	**Neuplatňuje se**	**Režim**
Poměr pokusů	Je to poměr celkového počtu provedených pokusů k počtu jedinečných kontaktů, které měly alespoň jeden pokus. Vzorec = Celkový počet pokusů / Jedinečné kontakty	Agent	Hlas
Poměr pokusů o připojení	Je to poměr celkového počtu spojených hovorů k počtu unikátních kontaktů, které měly alespoň jeden pokus. Vzorec = Připojené hovory / Unikátní Kontakty	Agent	Hlas
Průměrný počet pokusů za hodinu	Jedná se o poměr doby běhu kampaně za den v minutách k celkovému počtu provedených pokusů. Vzorec = Doba běhu kampaně za den v minut / Celkový počet pokusů /60	Agent	Hlas
Průměrný počet připojení za hodinu	Jedná se o poměr doby běhu kampaně za den v minutách k celkovému počtu spojených hovorů. Vzorec = Doba běhu kampaně za den v minut / Total Connect /60	Agent	Hlas
Zákazník opuštěný	Jedná se o počet hovorů opuštěných zákazníkem.	Agent	Hlas
Systém byl opuštěn	Jedná se o počet hovorů opuštěných systémem vytáčení.	Agent	Hlas
Neuskutečněné	Jedná se o celkový počet neuskutečněných hovorů včetně hovorů opuštěných zákazníkem a Systému	Agent	Hlas

Opuštěné procento	Poměr celkového počtu neuskutečněných hovorů k celkovému počtu připojených agentů a celkového počtu neuskutečněných hovorů. Vzorec = Celkový počet opuštěných hovorů / (Agent Připojuje + Opuštěné hovory)	Agent	Hlas
Doba opuštění	Jedná se o dobu trvání hovoru, od kdy hovor opustí.	Agent	Hlas
Průměrná doba opuštění	Jedná se o poměr zrušené doby trvání k počtu zrušených hovorů. Vzorec = doba opuštění / opuštění Hovory	Agent	Hlas
Doba trvání CPA (ms)	Jedná se o čas potřebný pro progresivní analýzu volání (CPA) v milisekundách.	Agent	Hlas
Průměrná doba trvání CPA (ms)	Je to poměr času CPA k počtu provedených pokusů.	Agent	Hlas
Pole	**Popis**	**Neuplatňuje se**	**Režim**
Připojení AMD	Jedná se o počet hovorů záznamníku připojených k agentovi.		Hlas
AMD	Jedná se o počet připojených hovorů záznamníku.		Hlas
Procento AMD	Je to poměr hovorů záznamníku v poměru k celkovému počtu pokusů Vyrobeno.		Hlas
Pokus o PCB	Je to počet provedených pokusů, které jsou osobními zpětnými voláními		Hlas
Pokus NCB	Je to počet provedených pokusů, které jsou normálními zpětnými voláními	Agent	Hlas
Pokus o zpětné volání	Je to počet provedených pokusů, které jsou Osobní zpětná volání a normální zpětná volání. Vzorec = pokus o PCB + pokus NCB		Hlas
Připojení PCB	Jedná se o počet osobních zpětných volání spojených s agentem.		Hlas
Připojení NCB	Jedná se o počet normálních zpětných volání připojených k agentovi.		Hlas
Zpětná volání se	Jedná se o celkový počet zpětných volání, včetně Osobní i normální zpětná volání, která jsou spojena s agentem.		Hlas

připojují			
Procenta připojení zpětných volání	Poměr zpětných volání připojených k agentovi k celkovému počtu pokusů o zpětná volání. Zpětné volání zde zahrnuje osobní i normální zpětná volání. Vzorec = (PCB Connect + NCB Connect) / (Pokus o PCB + pokus NCB)		Hlas
Registrovaná deska plošných spojů	Jedná se o počet osobních zpětných volání zaznamenaných dnes.		Hlas
Registrace národní centrální banky	Jedná se o počet běžných zpětných volání zaznamenaných dnes.		Hlas
Registrovaná zpětná volání	Jedná se o počet zpětných volání, včetně osobních i běžných zpětných volání, která jsou dnes registrována. Vzorec = registrovaná PCB + registrovaná NCB		Hlas
Úspěch uzavření desky plošných spojů	Jedná se o počet osobních zpětných volání, která jsou uzavřena úspěšným výsledkem.		Hlas
Chyba zavření desky plošných spojů	Jedná se o počet osobních zpětných volání, která jsou uzavřena s výsledkem selhání.		Hlas
Uzavřený úspěch NCB	Jedná se o počet normálních zpětných volání, která jsou uzavřena s úspěšným výsledkem.		Hlas
Pole	**Popis**	**Neuplatňuje se**	**Režim**
Selhání uzavření národní centrální banky	Jedná se o počet normálních zpětných volání, která jsou uzavřena s výsledkem selhání.		Hlas
Zpětná volání Uzavřená úspěšná	Jedná se o počet zpětných volání, včetně osobních i normálních zpětných volání, která jsou uzavřena úspěšným výsledkem. Vzorec = Úspěch uzavření PCB + NCB uzavřeno Úspěch		Hlas

Zpětná volání – chyba zavření	Jedná se o počet zpětných volání, včetně osobních i normálních zpětných volání, která jsou uzavřena výsledkem selhání. Vzorec = selhání uzavření desky plošných spojů + selhání uzavření NCB		Hlas
Zpětná volání uzavřena	Jedná se o celkový počet zpětných volání, včetně osobních i normálních zpětných volání, která jsou uzavřena s výsledky úspěchu i neúspěchu. Vzorec = Úspěch uzavření PCB + NCB uzavřeno Úspěch + selhání zavření desky plošných spojů + selhání zavření NCB		Hlas
Pokus AEM	Jedná se o počet pokusů provedených pro kontakty služby Account Executive Mapping (AEM).		Hlas
AEM Connect	Jedná se o počet volání AEM připojených k agentovi.		Hlas
Procento připojení AEM	Jedná se o poměr připojených volání AEM k celkovému počtu provedených pokusů AEM.		Hlas
Jiné připojení	Jedná se o počet hovorů připojených k zákazníkovi pro nedialer.	Skupina kampaní, Agent, seznam ID	Hlas, SMS, E-mail
Jiný pokus	Jedná se o počet pokusů učiněných pro ne-volání dialeru, například pokusy prostřednictvím MCD API.	Kampaň Skupina, agent, seznam ID	Hlas, SMS, E-mail
Pokus o CPaaS	Jedná se o počet pokusů o kanál CPaaS.	Kampaň Skupina, agent, seznam ID	Hlas, SMS, E-mail

Vypočítaný

Pole	Popis	Neuplatňuje se	Režim
Agent	Jedná se o počet agentů, kteří se do systému přihlašují jednou za den.		Hlas
Pole	**Popis**	**Neuplatňuje se**	**Režim**

Sazba Agent Connect	Jedná se o poměr spojených hovorů k celkovému počtu agentů.		Hlas
Doba vyzvánění	Je to doba, po kterou telefon zvoní, než je zvednut	Agent	Hlas
Průměrná doba vyzvánění	Jedná se o poměr délky vyzvánění k celkovému počtu spojených hovorů.	Agent	Hlas
Doba trvání hovoru	Je to časové rozpětí skutečné doby hovoru.		Hlas
Doba trvání IVR	Celkový čas, který volající stráví interakcí se systémem IVR.	Agent	Hlas
2-way SMS Doba trvání	Celkové časové rozpětí mezi zahájením 2-way SMS pokusu.	Agent	SMS
Doba trvání ACW	Jedná se o období, během kterého jsou prováděny činnosti After Call Work (ACW).		Hlas
Doba trvání popisovače	Zobrazuje dobu trvání skutečného hovoru a čas strávený aktivitami ACW. Vzorec = doba hovoru + doba trvání ACW		Hlas
Doba trvání náhledu	Zobrazuje dobu, po kterou agent zobrazí náhled hovoru.		Hlas
AHT	Jedná se o poměr celkové doby zpracování hovorů k celkovému počtu připojených hovorů. Vzorec = Doba trvání zpracování / Celkové připojení		Hlas
AHT IVR	Průměrná doba zpracování hovorů IVR. Vypočítá se jako celková doba trvání IVR vydělená počtem IVR připojených hovorů. Vzorec: AHT IVR = IVR doba trvání / IVR připojení		Hlas
AHT 2-way SMS	Průměrná doba zpracování pro obousměrné SMS interakce. Vypočítá se jako celková doba trvání pokusů 2-Way SMS děleno celkovým počtem pokusů 2-Way SMS. Vzorec: AHT 2-way SMS = 2-way SMS duration / 2-way SMS Attempt	Agent	SMS

Prům. první reakce 2-way SMS	Průměrná doba odezvy pro první zprávu v interakci 2-Way SMS. Vypočítá se součtem doby trvání mezi první odeslanou a první zprávou přijatou ve všech pokusech 2-Way SMS a vydělením celkovým počtem přijatých 2-cestných zpráv.	Agent	SMS
Pole	**Popis**	**Neuplatňuje se**	**Režim**
	Vyloučí pokusy 2-Way SMS o časový limit u první zprávy, ale zahrne ty, které vyprší v následujících zprávách. Vzorec: Prům. první odpověď 2-Way SMS = (Součet všech odpovědí na první zprávu doby trvání) / Přijaté 2-cestné zprávy		
Prům. odezva 2-way SMS	Průměrná doba odezvy pro všechny zprávy v interakcích 2-Way SMS. Vypočítá se součtem doby trvání mezi každou zprávou odeslanou a přijatou v pokusech 2-Way SMS a vydělením celkovým počtem přijatých 2-Way zpráv. Vyloučí dobu trvání zpráv, u kterých vyprší časový limit. Vzorec: Prům. odezva 2-way SMS = (Součet všech odpovědí na zprávu doby trvání) / Přijaté 2-cestné zprávy	Agent	SMS
AHT RPC	Jedná se o poměr celkové doby zpracování hovorů pro RPC hovory k celkovému počtu připojených hovorů. Vzorec = Celková doba zpracování hovorů RPC / Úplná konektivita	Agent	Hlas
AHT bez RPC	Jedná se o poměr celkové doby zpracování hovorů u hovorů bez RPC k celkovému počtu připojených hovorů. Vzorec = celková doba zpracování pro jiné než RPC Hovory / Total Connect		Hlas
Souhlas AHT	Průměrná doba zpracování pokusů o souhlas.		Hlas
AHT Souhlas	Průměrná doba zpracování pokusů o neudělení souhlasu. Pokud je PEWC deaktivována, tato hodnota by měla být 0.		Hlas

Návod k obsluze AHT	Jedná se o poměr celkové doby zpracování hovorů k celkovému počtu hovorů spojených s manuálními hovory. Vzorec = celková doba zpracování pro ruční Hovory / Total Connect		Hlas
ACW RPC Doba trvání	Jedná se o období, během kterého jsou prováděny činnosti ACW pro typ RPC.		Hlas
ACW bez RPC Doba trvání	Jedná se o období, během kterého jsou vykonávány činnosti ACW pro jiné typy než RPC		Hlas
Doba trvání RPC hovoru	Jedná se o dobu hovoru hovorů RPC.		Hlas
Doba trvání hovoru bez RPC	Jedná se o dobu hovoru hovorů bez RPC.		Hlas

Podrobnosti o RPC nebo souhlasu nebo ručním poli

Pole	Popis	Neuplatňuje se	Režim
RPC	Jedná se o počet pokusů, které mají výsledky Right Party Connect (RPC).		Hlas
Bez RPC	Je to počet pokusů, které mají výsledky Non Right Party Connect.		Hlas
Procento RPC	Je to poměr pokusů provedených s RPC výsledky k celkovému počtu provedených pokusů. Vzorec = RPC / Celkový počet pokusů		Hlas
Procento bez RPC	Jedná se o poměr pokusů provedených s výsledky bez RPC k celkovému počtu provedených pokusů. Vzorec = Non-RPC / Celkový počet pokusů		Hlas
Připojení vzdáleného volání procedur	Jedná se o celkový počet hovorů spojených s výsledky RPC.		Hlas
Procento připojení vzdáleného volání procedur	Jedná se o poměr RPC connect k celkovému počtu připojených hovorů. Vzorec = RPC Connect / Total Connect		Hlas
Souhlasu	Počet pokusů o souhlas. Pokud je PEWC (Prior Express Written Consent) deaktivován, měla by tato hodnota být 0.		Hlas, SMS, E-mail
nSouhlas	Počet pokusů, které jsou pokusy o neudělení souhlasu. Pokud je PEWC (Prior Express Written Consent) deaktivován, tato hodnota by měla být 0.		Hlas, SMS, E-mail
Procento souhlasu vzdáleného volání procedur	Procento pokusů o souhlas, které vedly k výsledku typu RPC (kontakt pravé strany) nebo souhlas. Pokud je PEWC deaktivována, měla by být tato hodnota 0. Vzorec: RPC Consent % = (RPC / Consent) × 100		Hlas

Procento rpc nConsent	Procento pokusů o neudělení souhlasu, které vedly k výsledku typu RPC nebo nConsent. Pokud je PEWC deaktivována, měla by být tato hodnota 0. Vzorec: RPC nConsent % = (RPC / nConsent) × 100		Hlas
Připojení souhlasu	Počet pokusů o souhlas, které se připojily k agentovi. Pokud je PEWC deaktivována, tato hodnota by měla být 0.		Hlas
Procento připojení souhlasu	Počet pokusů o souhlas, které Připojeno k agentovi. Pokud je PEWC deaktivována, měla by být tato hodnota 0.		Hlas
Pole	**Popis**	**Neuplatňuje se**	**Režim**
nConse nt Connect	Počet pokusů o neudělení souhlasu, které se připojily k agentovi. Pokud je PEWC deaktivována, tato hodnota by měla být 0.		Hlas
nProcento připojení souhlasu	Procento pokusů o neudělení souhlasu, které se připojily k agentovi. Vzorec: nConsent Connect % = (nConsent Connect / nConsent) × 100		Hlas
Ručně	Jedná se o počet pokusů provedených pomocí manuální kampaně.		Hlas, SMS, E-mail
Ruční tele se nezdařilo	Jedná se o počet pokusů provedených pomocí manuální kampaně s poruchou telefonie Výsledek.		Hlas, SMS, E-mail
Manuální úspěch na dálku	Jedná se o počet pokusů provedených pomocí Manuální kampaň s úspěchem telefonie.		Hlas, SMS, E-mail
Ručně provedený obchod se nezdařil	Jedná se o počet pokusů provedených pomocí manuální kampaně s výsledkem obchodního neúspěchu.		Hlas, SMS, E-mail
Manuální obchodní úspěch	Jedná se o počet pokusů provedených pomocí manuální kampaně s obchodním úspěchem Výsledek.		Hlas, SMS, E-mail
Ruční RPC	Jedná se o počet pokusů provedených pomocí manuální kampaně s výsledkem RPC.		Hlas

Ruční RPC v procentech	Jedná se o poměr pokusů provedených pomocí manuální kampaně s výsledkem RPC k Celkový počet pokusů provedených pomocí manuální kampaně.		Voicel

Podrobná zpráva

Vytvoření sestavy:

1. Klikněte na ikonu + Vytvořit historickou sestavu.
2. Vyberte Podrobná zpráva a klikněte na Vytvořit.
3. Z rozevíracího seznamu vyberte příslušné časové pásmo a vygenerujte sestavu pro konkrétní časové pásmo. Výchozí časové pásmo je nastaveno v prohlížeči.
4. Výběrem možnosti Období z rozevíracího seznamu zobrazíte sestavu za určité období. Výchozí hodnota je Dnes.
    a. Dnes

b. Včera

c. Tento týden

d. Minulý týden

e. Tento měsíc

f. Minulý měsíc

g. Posledních N dní – Pokud vyberete tuto možnost, zadejte počet dní, po které se má sestava zobrazit.

h. Vlastní rozsah dat – Pokud vyberete tuto možnost, zadejte období rozsahu dat pro zobrazení přehledu za definované období.

Poznámka: Abychom udrželi optimální výkon a efektivitu, povolujeme maximálně 180 dní.

Použít filtr

1. Přejděte do části Filtr.
2. Na stránce Channel Tab vyberte typ kanálu z následujících možností:
    a. SMS: Zahrnuje data o kontaktech zpracovaných prostřednictvím komunikace SMS.
    b. Hlas: Zahrnuje data sestavy pro kontakty vyřízené prostřednictvím hlasových hovorů.
    c. E-mail: Obsahuje data přehledu pro kontakty vyřízené e-mailem.
    d. Operace správce (mimo kanál): Zahrnuje data sestavy pro kontakty, které byly aktualizovány ručně, nikoli prostřednictvím aktivního kanálu.
3. V globálním seznamu Tab vyberte příslušná ID globálního seznamu.
4. Ve skupině kampaní Tab vyberte příslušné skupiny kampaní.
5. V okně Kampaň Tab vyberte příslušnou kampaň.
6. V seznamu Tab vyberte příslušná ID seznamu. ID seznamu jsou viditelná pouze pro vybrané kampaně.
7. Ve skupině CSS Tab vyberte příslušné skupiny CSS. Skupiny CSS jsou viditelné pouze pro vybrané kampaně.
8. Na CSS Tab vyberte příslušnou šablonu stylů CSS. Služby CSS jsou viditelné pouze pro vybrané kampaně.
9. Na Agent Tab vyberte příslušného agenta.
10. Na Výsledek Tab vyberte příslušný výsledek.
11. Na stránce Stav Tab vyberte příslušný stav kontaktu.
12. Na Pokus Tab vyberte typ pokusu o kontakt z následujících možností:
    a. Pokus o vzdálené volání procedur
    b. Pokus o jiné než RPC

c. Pokus o
d. Bez pokusu

13. Na podmínku Tab vytvořte podmínku, pokud je to možné. Funkce podmínky umožňuje vytváření vlastních
    Podmínky. Stisknutím klávesy "{" získáte přístup k automaticky otevíranému oknu s návrhem systémových polí a obchodních polí.

Prvky

1. Přejděte do části Prvky.
2. V části Atributy Tab vyberte příslušná pole pro vygenerování sestavy. Další informace o polích naleznete v tématu Atribut.
3. Na Tab doručení vyberte příslušná pole pro vygenerování sestavy. Další informace o polích naleznete v tématu Dodávka.
4. V části Zpracování Tab vyberte příslušná pole pro vygenerování sestavy. Další informace o polích naleznete v tématu Zpracování.
5. V části Výsledek Tab vyberte příslušná pole pro vygenerování sestavy. Další informace o polích naleznete v tématu Výsledek.
6. Na stránce Vypočítané Tab vyberte příslušná pole pro vygenerování sestavy. Další informace o polích naleznete v tématu Vypočítané.
7. V části Obchodní parametry Tab vyberte příslušná pole pro vygenerování sestavy. Chcete-li zobrazit obchodní parametry, musí být vybrána alespoň jedna kampaň. Tyto parametry se načítají z vybrané kampaně.
8. Výběrem možnosti Kanál z rozevíracího seznamu zobrazíte prvky založené na vybraném kanálu. Dostupné jsou následující možnosti:
    a. Hlas: Zobrazuje prvky specifické pro hlasové interakce.
    b. SMS: Zobrazuje prvky související s SMS komunikací.
    c. E-mail: Zobrazuje parametry specifické pro e-mailové interakce.
    d. Vše: Umožňuje zobrazit všechny prvky bez ohledu na kanál.

Uložit a zobrazit sestavu

1. Kliknutím na tlačítko Zobrazit zobrazte sestavu.
2. Kliknutím na tlačítko Exportovat exportujte sestavu do souboru aplikace Excel.
3. Klikněte na položku Uložit. Sestavu můžete také uložit ze stránky filtru.
4. Zadejte název a popis sestavy.
5. Klikněte na položku Uložit.

Atribut

Pole	Popis	Režim
Skupina kampaní	Je to název skupiny kampaně, do které kontakty patří.	Hlas, SMS, E-mail

Přecházel	Zobrazuje režim stimulace pokusu o kontakt. Příklad: Preview, Progressive, Predictive.	Hlas
Pole	**Popis**	**Režim**
Kampaň	Je to název kampaně, ke které kontakt patří.	Hlas, SMS, E-mail
Globální seznam ID	Jedná se o ID generovaný aplikací pro každý seznam umístěný pro globální nahrání. Tento ID je v rámci systému jedinečný.	Hlas, SMS, E-mail
Seznam ID	Jedná se o Seznam ID generovaný aplikací pro tento seznam. Tento ID je v rámci kampaně jedinečný.	Hlas, SMS, E-mail
Kontakt ID	Jedná se o jedinečný ID pro kontakt v rámci kampaně.	Hlas, SMS, E-mail
Čas nahrání	Zobrazuje čas, kdy jsou kontakty nahrány.	Hlas, SMS, E-mail
Klíč LCM	Je to unikátní ID systém pro pokus.	Hlas, SMS, E-mail
Odkaz na vytáčení ID	Je to jedinečný ID v příslušném systému vytáčení.	Hlas, SMS, E-mail
Z režimu	E-mail ID použitý k inicializaci SMS nebo e-mailu. Nebo volající ID slouží k zahájení hovoru.	Hlas, SMS, E-mail
Zdrojová kampaň ID	ID původní kampaně, ze které jsou přenášena data (prázdná pro první zdrojovou kampaň).	Hlas, SMS, E-mail
Zdrojový kontakt ID	Kontakt ID byl přenesen z původní kampaně (prázdný pro první zdrojovou kampaň).	Hlas, SMS, E-mail
Zřetězené	Označuje, zda se kontakt/data přesouvají nebo kopírují mezi kampaněmi.	Hlas, SMS, E-mail
Cílová kampaň ID	ID kampaně, která přijímá kontakty nebo data ze zdrojové kampaně.	Hlas, SMS, E-mail
Cílový kontakt ID	Kontakt ID přiřazen v cílové kampani po přenesení ze zdrojové kampaně.	Hlas, SMS, E-mail

Dodávky

Pole	Popis	Režim
Pole	**Popis**	**Režim**
Pokus o kontakt	Je to číslo pokusu, například první pokus, druhý a tak dále.	Hlas, SMS, E-mail
Hodnota režimu	Je to telefonní číslo zákazníka nebo e-mail ID.	Hlas, SMS, E-mail
Režim	Je to typ telefonu, e-mail nebo SMS pro režim.	Hlas, SMS, E-mail
Kanál	Zobrazuje název kanálu, který odkazuje na způsob komunikace používaný k interakci se zákazníkem.	Hlas, SMS, E-mail
Plánovaný čas doručení	Zobrazuje naplánované datum a čas, kdy má být kontakt doručen. To může odkazovat na čas hovoru s kontaktem, schůzku zpětného volání nebo nově dohodnuté datum a čas kontaktu.	Hlas, SMS, E-mail
Skutečná doba doručení	Zobrazuje datum a čas, kdy je kontakt skutečně doručen.	Hlas, SMS, E-mail
Kontakt s přírodou	Zobrazuje typy kontaktů, například Čerstvé, Přeplánované, Normální zpětné volání, Osobní volání, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, Fresh-Moment a AEM-Fresh-Moment Kontakty.	Hlas, SMS, E-mail
Souhlasu	Zobrazuje, zda má kontakt souhlas nebo nesouhlas.	Hlas, SMS, E-mail
Ručně	Zobrazuje, zda je kontakt vytočen ručně.	Hlas
Podmínka CSS	Zobrazuje konkrétní podmínku strategie výběru kontaktu (CSS) vybranou pro výběr kontaktu.	Hlas, SMS, E-mail
Název digitální šablony	Musí být zadán při použití Návrháře skriptů. Pro SMS, Zadejte název šablony SMS. V poli E-mail zadejte název šablony e-mailu.	Hlas, SMS, E-mail

Zpracovává se

Pole	Popis	Režim

Čas náhledu	Zobrazuje čas, kdy byl kontakt prezentován agentovi pro režim náhledu.	Hlas
Čas akce náhledu	Zobrazuje čas, kdy agent odpověděl na volání náhledu.	Hlas
Pole	**Popis**	**Režim**
Čas operátora	Zobrazuje čas, kdy Operátor obdržel kontakt.	Hlas, SMS
Čas zásahu operátora	Zobrazuje čas, kdy Operátor klikl na kontakt.	Hlas, SMS
Čas spuštění pokusu	Zobrazuje datum a čas, kdy je zahájen pokus o kontakt.	Hlas, SMS, E-mail
Čas vyzvánění	Zobrazuje datum a čas, kdy hovor začne vyzvánět na straně zákazníka.	Hlas
Čas odpovědi zákazníka	Zobrazuje čas, kdy zákazník přijal hovor.	Hlas
Čas CPA	Zobrazuje datum a čas dokončení analýzy průběhu hovoru (CPA).	Hlas
Připojit k agentovi	Zobrazuje, zda je hovor spojen s agentem nebo ne.	Hlas
Čas připojení agenta	Zobrazuje datum a čas, kdy se hovor zákazníka spojil s agentem.	Hlas
ACW Start Time (Čas zahájení letního času)	Zobrazuje datum a čas, kdy končí konverzace mezi zákazníkem a agentem a agentem spustí aktivity po volání (ACW) pro tento kontakt.	Hlas
Čas ukončení pokusu	Zobrazuje datum a čas, kdy byl pokus ukončen. Neplatí pro e-mail.	Hlas, SMS
Zpráva odeslána	Odkazuje na celkový počet zpráv SMS úspěšně odeslaných příjemcům.	SMS
Zpráva přijata	Odkazuje na celkový počet úspěšně přijatých zpráv SMS.	SMS
Podrobnosti zprávy	Zobrazuje typ zprávy (Odchozí nebo Příchozí), obsah zprávy a čas zprávy.	SMS
Událost zprávy	Zobrazuje vyskakovací okno, na které lze kliknout, zobrazující události zpráv, včetně typu události a času události.	SMS
Předmět zprávy	Zobrazuje předmět e-mailu. Pokud se použije šablona SendGrid, zobrazí se předmět e-mailu šablony spíše než skutečný předmět zaslaný konečnému	E-mail

	zákazníkovi.	
Název šablony pošty	Pokud se používá šablona SendGrid, místo názvu šablony e-mailu se zobrazí název šablony SendGrid. E-mail nebo šablona SMS se zobrazí v části Digitální Název šablony.	E-mail
Události pošty	Zobrazuje překryvné okno, na které lze kliknout, které prezentuje události pošty, jako jsou jako typ události, čas události, uživatelský agent, IP, URL, posun adresy URL a otevření počítače.	E-mail
Odpověď průvodce	Zobrazuje překryvné okno, na které lze kliknout s odpovědí průvodce voláním, včetně otázky, odpovědi a aktivity	E-mail
Pole	**Popis**	**Režim**
	Čas.	

Výsledky

Pole	Popis	Režim
Potvrzení o doručení zprávy	Potvrzení, že zpráva (SMS) byla úspěšně doručena příjemci.	SMS
Doba zpracování výsledku	Zobrazuje datum a čas, kdy systém zpracoval výsledek pokusu.	Hlas, SMS, E-mail
Výsledek	Zobrazuje název výsledku pokusu.	Hlas, SMS, E-mail
Nadřazený výsledek	Zobrazuje název nadřazeného obchodního výsledku.	Hlas, SMS, E-mail
Odeslaná pošta	Akce úspěšného odeslání e-mailu ze systému odesílatele.	E-mail
Blokování pošty	Když je e-mail zablokován serverem příjemce, což brání doručení.	E-mail
Vrácení pošty	Když je e-mail vrácen jako nedoručitelný kvůli problémům, jako je neplatná adresa	E-mail
Doručená pošta	Potvrzení, že e-mail byl úspěšně doručen do doručené pošty příjemce.	E-mail
Otevřít poštu	Stav označující, že příjemce e-mail otevřel.	E-mail

Pošta Klikněte na	Záznam, že příjemce klikl na odkaz v e-mailu.	E-mail
Nevyžádaná pošta	E-mail byl příjemcem označen jako spam nebo automaticky filtrován jako spam.	E-mail
Odhlásit odběr pošty	Příjemce se odhlásil z budoucí komunikace kliknutím na odkaz pro odhlášení v e-mailu.	E-mail
Přeplánovaný čas	Zobrazuje přeplánované datum a čas dalšího pokusu.	Hlas, SMS, E-mail
Stav kontaktu	Zobrazuje stav kontaktu v okamžiku, kdy Provádí se aktivita, například pokus o volání nebo blok skriptu před voláním.	Hlas, SMS, E-mail
Cílová hodnota	Zobrazuje cílovou hodnotu aktualizovanou agentem pro pokus.	Hlas, SMS,
Pole	**Popis**	**Režim**
		E-mail
Skóre zájemce	Zobrazuje skóre zájemce aktualizované agentem pro pokus.	Hlas, SMS, E-mail
Odpojeno	Zobrazuje, zda je hovor odpojen zákazníkem, agentem nebo systémem. U opuštěných hovorů to může být zákazník nebo systém. U připojených hovorů to může být Zákazník nebo zástupce.	Hlas
RPC	Označuje, že zpráva nebo hovor byl doručen zamýšlenému příjemci nebo straně.	Hlas, SMS, E-mail
Bez RPC	Označuje, že zpráva nebo hovor nebyl doručen zamýšlenému příjemci nebo správné straně.	Hlas, SMS, E-mail
Pokus o	Akce provedená za účelem zahájení komunikace.	Hlas, SMS, E-mail
Pokus	Stav, kdy nebyl učiněn žádný pokus o zahájení komunikace.	Hlas, SMS, E-mail
Dvojí výsledek	Když agent nebo uživatel API nastaví dvojí výsledek, například zpětné volání s obchodním výsledkem, podrobnosti zobrazí dvě položky, jednu pro každý výsledek, s příznakem označujícím Ano, za dvojího výsledku.	Hlas, SMS, E-mail
Jméno agenta	Zobrazuje jméno agenta, který vyřídil hovor.	Hlas

ID agenta	Jedinečný identifikátor přiřazený agentovi.	Hlas
Komentáře agenta	Zobrazuje komentáře přidané agentem po hovoru se zákazníkem.	Hlas, SMS, E-mail
Uživatelské jméno operátora	Toto je jméno operátora ovládacího prvku.	Hlas, SMS, E-mail

Vypočítaný

Pole	Popis	Režim
Doba trvání pokusu (s)	Jedná se o celkovou dobu trvání pokusu v sekundách.	Hlas, SMS, E-mail
Pole	**Popis**	**Režim**
Doba vyzvánění (s)	Jedná se o celkovou dobu trvání zvonění v sekundách.	Hlas
Doba trvání CPA (ms)	Jedná se o celkovou dobu trvání CPA v milisekundách.	Hlas
Délka hovoru se zákazníkem (s)	Jedná se o celkovou dobu trvání připojeného zákazníka v sekundách.	Hlas
Doba trvání hovoru agenta (s)	Jedná se o celkovou dobu trvání agenta v sekundách.	Hlas
Doba trvání ACW (s)	Jedná se o celkovou dobu trvání aktivity (ACW) v sekundách.	Hlas
Doba trvání náhledu (s)	Jedná se o celkovou dobu trvání agenta, který zobrazuje náhled podrobností o zákazníkovi, v sekundách u hovorů s náhledem.	Hlas
Doba opuštění (s)	Jedná se o celkovou dobu, po kterou je hovor zákazníka opuštěn v sekundách.	Hlas

Sestava zpětného volání

Vytvoření sestavy:

1. Klikněte na ikonu + Vytvořit historickou sestavu.

2. Vyberte Sestava zpětného volání a klikněte na Vytvořit.

3. Z rozevíracího seznamu vyberte příslušné časové pásmo a vygenerujte sestavu pro konkrétní časové pásmo. Výchozí časové pásmo je nastaveno v prohlížeči.

4. Výběrem možnosti Období z rozevíracího seznamu zobrazíte sestavu za určité období. Výchozí hodnota je Dnes.

    a. Dnes

    b. Včera

    c. Tento týden

    d. Minulý týden

    e. Tento měsíc

    f. Minulý měsíc

    g. Posledních N dní – Pokud vyberete tuto možnost, zadejte počet dní, po které se má sestava zobrazit.

    h. Vlastní rozsah dat – Pokud vyberete tuto možnost, zadejte období časového období, pro které chcete zobrazit sestavu

definovanou dobu.

Poznámka: Abychom udrželi optimální výkon a efektivitu, povolujeme maximální dobu pouze 90 dnů.

Použít filtr

1. Přejděte do části Filtr. Ve filtru můžete vybrat jedno nebo více polí.
2. V globálním seznamu Tab vyberte příslušná ID globálního seznamu.
3. Ve skupině kampaní Tab vyberte příslušné skupiny kampaní.
4. V kampani Tab vyberte příslušnou kampaň.
5. V seznamu Tab vyberte příslušná ID seznamu. ID seznamu jsou viditelná pouze pro vybrané kampaně.
6. Na Agent Tab vyberte příslušného agenta.
7. Na podmínku Tab vytvořte podmínku, pokud je to možné. Funkce podmínky umožňuje vytváření vlastních podmínek. Stisknutím klávesy "{" získáte přístup k automaticky otevíranému oknu s návrhem systémových polí a obchodních polí.

Prvky

1. Přejděte do části Prvky.
2. V části Podrobnosti zpětného volání Tab vyberte příslušná pole pro vygenerování sestavy. Další informace o polích naleznete v tématu Podrobnosti zpětného volání.
3. V části Obchodní parametry Tab vyberte příslušná pole pro vygenerování sestavy. Další informace o polích naleznete v tématu Obchodní parametry. Tento Tab zobrazuje vytvořené obchodní parametry.

Uložit a zobrazit sestavu

1. Kliknutím na tlačítko Zobrazit zobrazte sestavu.
2. Kliknutím na tlačítko Exportovat exportujte sestavu do souboru aplikace Excel.
3. Klikněte na položku Uložit. Sestavu můžete také uložit ze stránky filtru.
4. Zadejte název a popis sestavy.
5. Klikněte na položku Uložit.

Podrobnosti zpětného volání

Pro výběr se zobrazí prvky související se zpětným voláním. Sestava se generuje na základě vybraných prvků.

1. Pomocí funkce Hledat vyberte jeden nebo více prvků.
2. Chcete-li vybrat všechny prvky, klepněte na tlačítko Vybrat vše.

   Poznámka: Některé prvky jsou již předem vybrány a zmrazeny – jedná se o povinné prvky zprávy.

Pole	Popis
Skupina kampaní	Název skupiny kampaně, do které kontakty patří.
Pole	**Popis**
Kampaň	Název konkrétní kampaně, ke které kontakt patří.
Seznam ID	Seznam ID vygenerovaný aplikací pro tento seznam. Tento ID je v rámci kampaně jedinečný.
Kontakt ID	Konkrétní ID kontaktu přidruženého k registrovanému zpětnému volání.
Jméno agenta	Jméno agenta, který vyřídil hovor.
Režim zpětného volání	Režim (například telefonní číslo), jehož prostřednictvím je zpětné volání požadováno.
Kontaktní číslo	Telefonní číslo, na které je zpětné volání požadováno.
Stav	Stav kontaktu, například otevřený, zavřený nebo doručený v době generování sestavy.
Pokusy o zpětné volání	
Pokus o	Počet pokusů o kontakt.
Typ pokusu o zpětné volání	Typ pokusu o zpětné volání, například osobní zpětné volání (PCB) nebo normální zpětné volání (NCB).
Plánovaný čas doručení	Datum a čas, kdy je naplánováno doručení kontaktu.
Skutečná doba doručení	Datum a čas, kdy je kontakt skutečně doručen.
Název připojeného agenta	Jméno operátora, se kterým je hovor spojen.
Způsob doručení	Režim kontaktu, ve kterém je kontakt doručen.
Výsledek	Nastavený výsledek zpětného volání pro kontakt.
Čas příštího pokusu	Datum a čas, kdy je naplánován další pokus kontaktu.

Historické zprávy (odkazy)

Tyto reporty využívají historická data od předchozího dne a nabízejí přehled o výkonu kontaktního centra. Tvoří téměř vyčerpávající soubor pokrývající všechny aspekty kontaktního centra, včetně kontaktů, hovorů, výsledků, agentů a dalších. Sestavy jsou naplněny na základě kritérií filtru vybraných uživatelem. Tyto sestavy lze zobrazit nebo uložit ve formátu hodnot oddělených čárkami (CSV).

Přejděte na **Přehledy** > **Historické sestavy (starší verze)**.

Kritéria filtru sestav

Filtr sestav umožňuje uživateli podívat se na makro zobrazení kontaktního centra a přejít na mikroúroveň kontaktu, hovoru nebo agenta.

Filtr časového pásma sestav

Můžete generovat přehledy v reálném čase pro konkrétní časová pásma. Před výběrem dalších kritérií filtrování vyberte časové pásmo z rozevíracího seznamu Časové pásmo. Zobrazí se sestava pro aktuální den vybraného časového pásma.

Kontaktujte Cisco podporu, aby byla tato konfigurace povolena a abyste získali zprávy podle časového pásma.

Sestavy Další kritéria filtru

Poznámka: V současné době je k dispozici pouze hlasový kanál. SMS a e-mail jsou plánovány pro budoucí vydání. Uživatelé mohou ignorovat všechny odkazy na kanály SMS nebo e-mailové kanály v dokumentu.

Funkce Kritéria filtru umožňuje provádět následující akce:

Filtr	Popis
Globální seznam	K výběru se zobrazí všechny globální seznamy. Je povolen jeden i vícenásobný výběr. Chcete-li vybrat všechny globální seznamy, zaškrtněte políčko Vybrat vše.
Skupina kampaní	Naplní se všechny skupiny kampaní, které obsahují kontakty pro vybrané globální seznamy. Je povolen jeden i vícenásobný výběr. Chcete-li vybrat všechny skupiny kampaní, zaškrtněte políčko Vybrat vše.
Kampaň	Vyplní se všechny kampaně, které obsahují kontakty pro vybrané skupiny kampaní. Je povolen jeden i vícenásobný výběr. Chcete-li vybrat všechny kampaně, zaškrtněte políčko Vybrat vše. Jediný výběr kampaně umožňuje filtrovat na další úrovně. Pokud vyberete více kamer, filtrování na další úroveň je vypnuto. Zobrazit sestavy na této úrovni.
Seznam	Naplní se všechny seznamy kontaktů nahrané pro tuto kampaň. Je povolen jeden i vícenásobný výběr. Chcete-li vybrat všechny seznamy, zaškrtněte políčko Vybrat vše. • Pokud nevyberete žádné konkrétní seznamy, budou v sestavě vyplněna data pro všechny seznamy, včetně řetězového seznamu (Seznam ID -1). • Pokud vyberete konkrétní seznamy, budou vyplněna pouze data pro vybrané seznamy. V takovém případě nezapomeňte zaškrtnout políčko Zahrnout zřetězený seznam, pokud chcete, aby byla v sestavě data týkající se seznamu ID -1 (řetězený seznam). Seznamy jsou vyplněny pro výchozí datum na panelu dat, tj. aktuální den. Chcete-li vybrat více seznamů, vyberte data z panelu Datum a klepněte na tlačítko OK. Vyberte požadované seznamy pro sestavu z těch, které jsou vyplněny.
Skupina CSS	Všechny strategie výběru kontaktů (CSS) platné pro vybrané seznamy jsou k dispozici pro výběr. Je povolen jeden i vícenásobný výběr. Chcete-li vybrat všechny skupiny CSS, zaškrtněte políčko Vybrat vše.
Podmínka CSSGroup	Podmínky pro výše uvedené skupiny CSS jsou vyplněny a jsou k dispozici pro výběr. Je povolen jeden i vícenásobný výběr. Chcete-li vybrat všechny podmínky skupiny CSS, zaškrtněte políčko Vybrat vše.

Vyberte příslušný filtr a kliknutím na **tlačítko Zobrazit záznamy** naplňte sestavu záznamy až do této úrovně výběru.

Výsledek hovoru

Sestava výsledků hovoru zobrazuje počet kontaktů pro každý vybraný výsledek telefonování z

vytočených kontaktů.

1. **Vyberte časové období** od **Dnes**, **Včera**, **Tento týden,** Tento **měsíc** a **Zvyk.** Pokud vyberete možnost
   Vlastní, vyberte Počáteční **datum** a **Koncové datum**.
2. **Vyberte typ** kanálu z nabídky **Hlas, SMS** nebo **E-mail**.
3. **Z rozevíracího seznamu vyberte Typy** výsledků a **Výsledky** .
4. Vyberte kritéria **filtru**. Další informace naleznete v tématu Kritéria filtru sestav.
5. Kliknutím na **Zobrazit záznamy** sestavu naplňte.
   1. Kliknutím na **tlačítko Exportovat** exportujte obsah sestavy do souboru aplikace Excel (xlsx) nebo CSV. Ve výchozím nastavení je sestava exportována jako XLSX. Pokud je povolena **možnost Exportovat masku** v rámci funkce Ochrana před osobními údaji a uživatelé mohou zobrazit data v exportovaném listu, obraťte se na tým podpory, aby data zamaskoval. To vyžaduje back-endové konfigurace.

Pole

V přehledu výsledků hovoru jsou zahrnuty následující parametry:

Pole	Popis
Dnes	Vygeneruje sestavu pro aktuální datum.
Včera	Generuje sestavu za předchozí den až do půlnoci.
Tento týden	Generuje sestavu od pondělí do aktuálního dne.
Tento měsíc	Generuje sestavu od prvního kalendářního měsíce do aktuálního dne.
Vlastní	Vygeneruje sestavu pro rozsah dat. Vyberte Počáteční datum a Koncové datum z ovládacích prvků kalendáře.
Kanál	Typ komunikace, například hlas, SMS nebo e-mail. **Poznámka**: SMS a e-mail nejsou v aktuální verzi k dispozici; jsou plánovány pro budoucí vydání.
Typ výsledku	Typ výsledku.
Podrobnosti o výsledku	Uvádí kontaktní výsledky pro každý kontakt pro vybrané výstupy a kampaně.
Shrnutí výsledků	Uvádí jednořádkové shrnutí pro každý výsledek pro každou kampaň. Zaškrtněte políčko Pivot. Zaškrtávací políčko Pivot transponuje sloupce a řádky. S vybraným kontingenčním bodem sestava uvádí výsledky v řádcích, počet výsledků ve sloupcích, jeden sloupec pro každou vybranou kameru. Možnost Pivot je použitelná pouze v případě, že v kritickém filtru vyberete možnost Kampaně, nikoli pro globální seznamy nebo skupiny kampaní.
Výsledek	Výsledek ze všech nakonfigurovaných výsledků telefonního subsystému zobrazených v rozevíracím seznamu. Pomocí volby Vybrat všechny výsledky vyberte všechny výstupy. Můžete také

	vybrat více výsledků.

Výsledek hovoru - podrobnosti	
Skupina kampaní	Skupina kampaní, pro kterou je sestava vykreslena.
ID kampaně	Kampaň, pro kterou je zpráva vykreslena.
ID seznamu	Seznam ID do kterého tato data patří.
Contactid	Kontakt ID, pro který je stanoven výsledek.
Výsledek	Výsledek tohoto hovoru.
RodičovskýVýsledek	Rodičovský výsledek, pokud existuje, na který je výše uvedený výsledek mapován.
Call_Start_DateTime	Datum a čas zahájení hovoru.
Call_End_DateTime	Datum a čas dokončení hovoru.
Oblast podnikání1 (1-26)	Všechna nakonfigurovaná obchodní pole jsou uvedena v jednom obchodním poli na sloupec. Pokud vyberete jednu kampaň, názvy oborů podnikání se zobrazí jako <BusinessFieldName_BF>; Businessfield1 až Businessfield 26 se nepřehrává, pokud vyberete více kampaní.
Režim	Režim, ve kterém byl hovor uskutečněn.
Dialed_Number	Číslo, na které byl hovor uskutečněn.
Agent_ID	Agent ID agenta, který vyřídil toto volání.
Agent_Name	Jméno agenta, který vyřídil tento hovor.
Agent_Login_Name	Tento sloupec neobsahuje žádná data.
Doba trvání	Doba trvání hovoru, v HH:MM:SS
Target_Value	Tento sloupec neobsahuje žádná data.
Agent_Comments	Tento sloupec neobsahuje žádná data.
Skóre zájemce	Tento sloupec neobsahuje žádná data.
Callback_DateTime	Datum a čas vytáčení zpětného volání nastavený agentem.
DiallerReferenceID	Jedná se o hodnotu pole Identifikátor GUID volání v tabulce vytáčení.
Contact_Nature	Popisuje typ kontaktu, například Čerstvé, Přeplánované, Normální zpětné volání, Osobní volání, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, AEM-Call-Back, Fresh-Moment nebo AEM-Fresh-Moment. **Poznámka**: Prostředí AEM není v aktuální verzi podporováno.
Schedule_DeliveryTime	To je doba, kdy agenti nastavují hovor pro nové kontakty. Toto je čas přeplánování nového kontaktu.
Next_ScheduleTime	To je čas, kdy agenti nastavují hovor pro přeplánování kontaktů.
Attempt_Number	Jedná se o počet pokusů o kontakt k datu a času hlášení.

Shrnutí výsledků	
ID kampaně	Jedinečný identifikátor představující konkrétní kampaň přidruženou k záznamu.
GlobalListID	Jedinečný identifikátor představující globální seznam, pro který je sestava generována. **Poznámka:** Tento sloupec je k dispozici pouze v případě, že je vybrán jako součást kritérií filtru.
Výsledky	Počet hovorů s každým z těchto výsledků, přičemž každý výsledek je reprezentován jako samostatný sloupec.

Shrnutí kampaně

Přehled Souhrn kampaně poskytuje snímek kampaně pro vybrané podmínky filtru. Přejděte do části Seznam **přehledů** > **Souhrn** kampaní a zobrazte parametry souhrnu kampaně.

Můžete si vybrat ze tří typů zobrazení:

Kontakty a pokusy: Zobrazení Kontakty a pokusy poskytuje souhrn související s kontakty i pokusy pro vybrané časové období a kampaně.

Kontakty: Zobrazení Kontakty nevyžaduje žádné časové období. Tento typ zobrazení poskytuje součet související s kontaktem pro vybrané kampaně.

Pokusy: Zobrazení Pokusy vyžaduje časové období. Tento typ zobrazení poskytuje souhrn související s pokusy pro vybrané kampaně.

Zobrazení sestav:

1. **Vyberte typ** zobrazení v nabídce **Kontakty** a **pokusy**. Pokud vyberete **možnost Pokusy**, vyberte **časové období** od **Dnes**, **Včera**, **Tento týden,** Tento **měsíc** a **Vlastní**. Pokud vyberete **možnost Vlastní**, vyberte pole **Počáteční datum** a **Koncové datum**.
2. Vyberte kritéria **filtru**. Další informace naleznete v tématu Kritéria filtru sestav.
3. Kliknutím na **Zobrazit záznamy** sestavu naplňte.
4. Kliknutím na **tlačítko Exportovat** exportujte obsah sestavy do souboru aplikace Excel (xlsx) nebo CSV.

Pole sestavy

Sestava zobrazuje následující parametry:

Poznámka: Parametry jsou uvedeny na základě vybraného typu pohledu.

Pole	Popis
ID kampaně	Kampaň ID pro kterou je sestava generována.
ID seznamu	Seznam ID do kterého tato data patří.

Nahrané	Počet kontaktů nahraných prostřednictvím tohoto seznamu
Čerstvé	Počet nových kontaktů, které jsou v otevřeném stavu.
Zavolat zpět	Počet kontaktů pro zpětné volání, které jsou v otevřeném stavu
AEM_Open	Tento sloupec neobsahuje žádná data.
Total_Open	Celkový počet kontaktů v otevřeném stavu.
Success_Closed	Počet kontaktů, které jsou uzavřeny s následným výsledkem.
Failure_Closed	Počet kontaktů, které jsou uzavřeny s výsledkem selhání.
Total_Closed	Celkový počet kontaktů, které jsou uzavřeny.
Contact_Scrubbed	Počet vyčištěných kontaktů.
Contact_Flushed	Počet propláchnutých kontaktů.
Contact_Expired	Počet kontaktů vypršel.
Contact_Blocked_ByCompliance	Počet blokovaných kontaktů
Contact_Pseudonymized	Tento sloupec neobsahuje žádná data.
Jiní	
Completed_Percentage	Procento hovorů vytočených z nahraných kontaktů.
Telephony_Dialout	Počet hovorů vytáčených z tohoto seznamu
Telephony_Success	Počet hovorů s úspěšným telefonním subsystémem je již dosažen.
Telephony_Failure	Počet příchozích hovorů s neúspěšným telefonním subsystémem
BusinessOutcome_Success	Počet příchozích hovorů s neúspěšným telefonním subsystémem
BusinessOutcome_Failure	Počet hovorů s neúspěšným obchodním výsledkem.
Personal_Callback	Tento sloupec neobsahuje žádná data.
Normal_Callback	Tento sloupec neobsahuje žádná data.

DNC blokován

Sestava DNC Blocked obsahuje seznam kontaktních čísel a režimu pro kontakty, kterým je z důvodu omezení DNC zablokováno vytáčení. Přejděte do seznamu **sestav> DNC blokován** a zobrazte parametry sestavy.

Zobrazení sestav:

1. **Vyberte časové období** od **Dnes**, **Včera**, **Tento týden,** Tento **měsíc** a **Zvyk.** Pokud vyberete možnost
   Vlastní, vyberte Počáteční **datum** a **Koncové datum**.
2. Zaškrtnutím políčka **Zobrazit pouze nastavení DNC** agenta zobrazíte pouze kontakty, které jsou agenty nastaveny jako DNC.
3. Chcete-li filtrovat konkrétní číslo s povoleným DNC nebo jakékoli obchodní pole, zadejte totéž do **textového pole DNC Num-ber** / **Business Field** .

   Poznámka: Při použití textového pole Číslo DNC / Obchodní pole se odpovídající sestava vykreslí pouze v případě, že vstup přesně odpovídá záznamu.
4. **Vyberte kanál** z nabídky **Hlas**, **SMS** nebo **E-mail**.
5. Vyberte kritéria **filtru**. Další informace naleznete v tématu Kritéria filtru sestav.
6. Kliknutím na **Zobrazit záznamy** sestavu naplňte.
7. Kliknutím na **tlačítko Exportovat** exportujte obsah sestavy do souboru aplikace Excel (xlsx) nebo CSV.

Pole sestavy

Sestava zobrazuje následující parametry:

Pole	Popis
ID kampaně	Kampaň ID pro kterou je sestava generována.
Contact_Number	Kontaktní číslo, jehož vytáčení je blokováno z důvodu omezení dodržování předpisů.
Režim	Režim, ve kterém měl být hovor vytočen.
Blocked_At	Datum a čas, kdy byl kontakt označen jako DNC a zablokováno vytáčení.
DNC_Businessfield	Hodnota obchodního pole, pomocí kterého byl pro kontakt povolen blok DNC.
Blocked_By	Název pole, na základě kterého je kontakt označen DNC, například telefonní číslo, obchodní pole atd.
Agent_ID	Agent ID agenta, který zpracovává toto volání.
Agent_Name	Jméno agenta zpracovávajícího toto volání, jako Jméno, Příjmení.
Agent_Login_Name	Tento sloupec neobsahuje žádná data.
DNC_Start_DateAndTime	Datum a čas, od kterého bylo DNC pro kontakt povoleno.

DNC_End_DateAndTime	Datum a čas, do kterého je DNC pro kontakt povolen.

DNCType	Typ DNC byl použit pro odpovídající Cam-paign. Může být buď specifická pro kategorii, specifická pro Cam-paign nebo globální.
DNCCampaignCategory	Kategorie kampaně, na jejímž základě je daný takt blokován DNC.

Pokus o kontakt

Položka Pokus o kontakt zobrazuje seznam všech pokusů o vytáčení kontaktů vybraného kritéria filtru. Sestavu můžete generovat pro určitou hodnotu obchodního pole nebo generovat sestavu pro všechny hodnoty v obchodním poli pomocí **rozevíracího** seznamu Seskupit podle.

Přejděte do seznamu **sestav> kontakt Pokusy o** zobrazení

parametrů sestavy. Zobrazení sestav:

1. **Vyberte časové období** od **Dnes**, **Včera**, **Tento týden,** Tento **měsíc** a **Zvyk.** Pokud vyberete možnost
   Vlastní, vyberte Počáteční **datum** a **Koncové datum**.
2. **Vyberte typ** sestavy z nabídky Odeslat a vytočit.
   a. **Nahráno**: pro podrobnosti pokusu o kontakt pro všechny nahrané kontakty pro vybrané filtrační materiály.
   b. **Vytáčeno**: pro zobrazení podrobností o pokusu o kontakt pro všechny vytáčené kontakty podle zvolených kritérií filtru.
3. **Vyberte kanál** z nabídky **Hlas**, **SMS** nebo **E-mail**.
4. Vyberte kritéria **filtru**. **Další informace naleznete v tématu Kritéria filtru sestav.** Příslušnými kritérii filtru jsou Kampaň, Seznam, Skupina CSS, Podmínka skupiny CSS a Další možnosti.

   Poznámka:
   Pro přehled můžete vybrat pouze jednu kampaň. Přehled se nevykresluje pro více kampaní. Seznam je povinný po výběru kampaně. Je povoleno více seznamů.
   Vyberte pouze jednu skupinu CSS a podmínku skupiny CSS. Tato sestava není vykreslena pro více skupin CSS a podmínek skupiny CSS.
5. V části **Další možnosti**zadejte následující:
   a. **Z rozevíracího seznamu zobrazujícího všechna nakonfigurovaná obchodní pole vyberte Obchodní pole** . Vyberte pole, pokud chcete sestavu pro určitou hodnotu vybraného obchodního pole.
   b. **Zadejte obchodní hodnotu** pro vybrané pole podnikání. Sestava načte záznamy odpovídající této hodnotě pro vybrané pole Business. To je povinné, pokud jste výše vybrali pole Podnikání.
   c. Výběrem možnosti **Seskupit podle** seskupíte data sestavy. To je povinné.
   d. **Vyberte Poslední výsledek** , pro který je sestava požadována.

6. Kliknutím na **Zobrazit záznamy** sestavu naplňte.

7. Kliknutím na **tlačítko Exportovat** exportujte obsah sestavy do souboru aplikace Excel (xlsx) nebo CSV. Pokud je povolena **možnost Exportovat masku** v rámci funkce Ochrana osobních údajů a uživatelé mohou zobrazit data v exportovaném listu, obraťte se na tým podpory, aby data zamaskoval. To vyžaduje back-endové konfigurace.

Pole sestavy

Sestava zobrazuje následující parametry:

Pole	Popis
ID seznamu	Seznam ID ke kterému tento kontakt patří.
Contactid	Počet pokusů, kterých se týkají podrobnosti v této položce. Například 1 označuje podrobnosti týkající se prvního pokusu a 2 indikuje podrobnosti týkající se druhého pokusu.
Start_Time	Čas, kdy hovor začal.
Režim	Režim hovoru.
Contact_Number	Vytáčené kontaktní číslo.
Condition_String	Podmínka, na základě které jsou extrahována data pro tuto položku řádku.
Výsledek	Výsledek hovoru.
Agent_ID	Číslo periferie agenta na podnikové úrovni.
Agent_Name	Jméno operátora zpracovávajícího hovor zobrazené jako Příjmení a Jméno.
Agent_Login_Name	Tento sloupec neobsahuje žádná data.
Call_Starttime	Datum a čas zahájení hovoru
GroupBy_Param	Parametr, podle kterého jsou data sestavy seskupena.
GroupBy_Paramvalue	Hodnota, podle které jsou data seskupena. Sestava může být například seskupena podle křestního jména.
Contact_Status	Stav kontaktu pro tento pokus. Například Otevřít, Zavřeno a tak dále.
Uploaded_Time	Datum a čas nahrání tohoto kontaktu.
Doba trvání	Doba trvání hovoru v HH:MM:SS.
Dialed_Time	Čas vytočení kontaktu.
Callback_Datetime	Datum a čas zpětného volání bylo požadováno.
Delivered_At	Datum a čas doručení kontaktu do dialeru.
Deliver_Type	Typ doručení pro tento kontakt. Například

	jako

	pravidelný kontakt s dialerem, jako non-PEWC kontakt atd.
Previous_Lead skóre	Tento sloupec neobsahuje žádná data.
Current_Lead skóre	Tento sloupec neobsahuje žádná data.
Oblast podnikání1 (1-26)	Všechna nakonfigurovaná obchodní pole jsou uvedena s jejich názvy; jedno obchodní pole na sloupec. **Poznámka:** Názvy obchodních polí jsou zobrazeny jako <BusinessFieldName_BF>. **Poznámka:** Pokud pole firmy nemá pro vybrané období výkazu žádnou hodnotu, toto pole není do výkazu zahrnuto. Pokud například položka Busi-nessField12 nemá pro vybraný rozsah dat žádnou hodnotu, řekněme Tento měsíc, zobrazí se v záhlaví sloupce BusinessField 11 a pak BusinessField 13 a vyšší.

Opuštěné procento

Procento opuštěných zobrazuje procento neuskutečněných hovorů pro vybraná kritéria filtru. Přejděte do seznamu **sestav> Opustit procento** a zobrazte parametry sestavy.

Zobrazení sestav:

1. **Vyberte časové období** od **Dnes**, **Včera**, **Tento týden,** Tento **měsíc** a **Zvyk.** Pokud vyberete možnost
   Vlastní, vyberte Počáteční **datum** a **Koncové datum**.
2. Vyberte typ **kanálu z nabídky** Hlas, SMS **nebo** E-mail **.**
3. **Z rozevíracího seznamu vyberte Typy** výsledků a **Výsledky** .
4. Vyberte kritéria **filtru**. Další informace naleznete v tématu Kritéria filtru sestav.
5. Kliknutím na **Zobrazit záznamy** sestavu naplňte.
6. Kliknutím na **tlačítko Exportovat** exportujte obsah sestavy do souboru aplikace Excel (xlsx) nebo CSV. Ve výchozím nastavení je sestava exportována jako XLSX.

Pole

Sestava zobrazuje následující parametry:

Pole	Popis
ID kampaně	Kampaň ID pro kterou je přehled vykreslen.
Datum	Datum hlášení.

Total_Calls	Celkový počet hovorů vytočených pro kontakty v tomto seznamu nahrávání.
Live_Calls	Počet živých hovorů - těch, které jsou zodpovězeny jednotlivcem a připojeny k agentovi.
Total_AnsweringMachine_Calls	Počet hovorů, které se dostaly na záznamník.
Abandon_Calls	Počet zrušených hovorů.
Procento opuštění	Procento neuskutečněných hovorů. Opuštění hovorů / (Opuštění hovorů + živé hovory)) * 100, kde živé hovory jsou hovory přijaté jednotlivcem a spojené s agentem.

Kliknutím na **Informace** zobrazíte vzorec pro opuštěné procento. Zobrazuje následující informace:

- X = (hovory záznamníku / (hovory záznamníku + živé hovory)) * 100
- Y = Opustit hovory * X
- Z = Opustit hovory - Y Vzorec: (Z / (Z + živé hovory)) * 100

Dispozice agenta (v kampani)

Sestava Dispozice agenta (podle kampaně) zobrazuje všechny výsledky nastavené agenty pro vytáčená volání pro kritéria selec-ted filtru.

Přejděte do části Seznam **sestav> Dispozice agenta (z hlediska kampaně)** a

zobrazte parametry sestavy. Zobrazení sestav:

1. **Vyberte časové období** od **Dnes**, **Včera**, **Tento týden,** Tento **měsíc** a **Zvyk.** Pokud vyberete možnost
   Vlastní, vyberte Počáteční **datum** a **Koncové datum**.
2. Vyberte kritéria **filtru**. Další informace naleznete v tématu Kritéria filtru sestav.
3. Kliknutím na **Zobrazit záznamy** sestavu naplňte.
4. Kliknutím na **tlačítko Exportovat** exportujte obsah sestavy do souboru aplikace Excel (xlsx) nebo CSV. Ve výchozím nastavení je sestava exportována jako XLSX.

Pole

Sestava zobrazuje následující parametry:

Pole	Popis
ID kampaně	Kampaň ID pro kterou je přehled vykreslen.
ID seznamu	Seznam ID do kterého tato data patří.
Agent_Name	Jméno zástupce zpracovávajícího toto volání.

Agent_ID	Agent ID agenta, který vyřídil toto volání.
Agent_Login_Name	Tento sloupec neobsahuje žádná data.
Call_Outcome	Výsledek stanovený agentem.
Count_of_CallOutcome	Počet hovorů, pro které agent stanovil tento výsledek.

Kontejner pokusů o kontakt

Sestava bloku pokusů o kontakt uvádí počet pokusů o vytáčení odeslaných kontaktů před jejich uzavřením.

Poznámka: Údaje za aktuální den nejsou v tomto přehledu zahrnuty. Pro tuto zprávu jsou k dispozici pouze data do 23:59 hodin předchozího dne.

Přejděte do segmentu Seznam **sestav> pokusů o kontakt** a zobrazte

parametry sestavy. Zobrazení sestav:

1. **Vyberte časové období** od **Dnes**, **Včera**, **Tento týden,** Tento **měsíc** a **Zvyk.** Pokud vyberete možnost
   Vlastní, vyberte Počáteční **datum** a **Koncové datum**.

   Poznámka: Databáze je aktualizována v 15minutových intervalech, v -00 -15, -30, -45 každou hodinu. Pokud jako datum Do pro souhrnnou sestavu vyberete libovolný mezičas (například 3:35 PM), vyplněná sestava neobsahuje data pro čas 3:30:01 až 3:44:59 (v HH:MM:SS).
2. **Vyberte typ** kanálu z nabídky **Hlas, SMS** nebo **E-mail**.
3. Vyberte kritéria **filtru**. Další informace naleznete v tématu Kritéria filtru sestav. Příslušnými kritérii filtru jsou Globální seznam, Skupina kampaní, Kampaň, Seznam, Skupina CSS a Podmínka skupiny CSS. Pro tento přehled vyberte pouze jednu kampaň. Tento přehled se nevykresluje pro více kampaní.
4. Kliknutím na **Zobrazit záznamy** sestavu naplňte.
5. Kliknutím na **tlačítko Exportovat** exportujte obsah sestavy do souboru aplikace Excel (xlsx) nebo CSV. Ve výchozím nastavení je sestava exportována jako XLSX.

Pole

Sestava zobrazuje následující parametry:

Pole	Popis
ID kampaně	Kampaň, pro kterou je tato zpráva vytvořena.
Nahrané	Počet kontaktů nahraných do této kampaně.
Open_Contacts	Počet otevřených kontaktů pro tuto kampaň.
Uzavřený	Počet uzavřených kontaktů pro tuto kampaň.

Attempt_1 do Attempt_9	Počet kontaktů dosažených od prvního

	pokus na devátý pokus, každý v sloupci sep-arate.
Attempt_Greater	Počet kontaktů dosažených po deseti nebo více pokusech.

Pokus o agenta

Sestava pokusu agenta zobrazuje počet různých výsledků pro všechna volání zpracovaná vybranými agenty pro vybraná kritéria filtru. Přejděte do seznamu **sestav> Agent Pokus o** zobrazení parametrů sestavy.

Zobrazení sestav:

1. **Vyberte časové období** od **Dnes**, **Včera**, **Tento týden,** Tento **měsíc** a **Zvyk.** Pokud vyberete možnost
   Vlastní, vyberte Počáteční **datum** a **Koncové datum**.

   Poznámka: Databáze je aktualizována v 15minutových intervalech, v -00 -15, -30, -45 každou hodinu. Pokud jako datum Do pro souhrnnou sestavu vyberete libovolný mezičas (například 3:35 PM), vyplněná sestava neobsahuje data pro čas 3:30:01 až 3:44:59 (v HH:MM:SS).
2. **V rozevíracím seznamu vyberte Seznam** agentů.
3. Vyberte typ **kanálu z nabídky** Hlas, SMS **nebo** E-mail **.**
4. Vyberte kritéria **filtru**. Další informace naleznete v tématu Kritéria filtru sestav.
5. Kliknutím na **Zobrazit záznamy** sestavu naplňte.
6. Kliknutím na **tlačítko Exportovat** exportujte obsah sestavy do souboru aplikace Excel (xlsx) nebo CSV. Ve výchozím nastavení je sestava exportována jako XLSX.

Pole

Sestava zobrazuje následující parametry:

Pole	Popis
ID kampaně	Kampaň, pro kterou je tato zpráva vytvořena.
Agent_ID	Agent ID agenta, který vyřídil toto volání.
Agent_Name	Jméno agenta, který vyřídil tento hovor.
Agent_LoginName	Tento sloupec neobsahuje žádná data.
Agent_Connect	Počet hovorů spojených s vybraným agentem.
RPC	Počet hovorů s výsledkem Right Party Connect (RPC)
Success_BusinessOutcome	Počet hovorů s úspěšným obchodem.

Failure_BusinessOutcome	Počet hovorů s neúspěšným obchodním výsledkem.
Success_VoiceOutcome	Počet hovorů s úspěšným hlasovým (telefonním) výsledkem.
Failure_VoiceOutcome	Počet hovorů s neúspěšným výsledkem hlasového hovoru (telefonování)
Personal_Callback_Registered	Tento sloupec neobsahuje žádná data.
Regular_Callback_Registered	Tento sloupec neobsahuje žádná data.
Personal_Callback_Attempts	Tento sloupec neobsahuje žádná data.
Regular_Callback_Attempts	Tento sloupec neobsahuje žádná data.
Dialout	Celkový počet vytáčení agentem.

Výsledek agenta

Sestava výsledků agenta zobrazuje počet hovorů pro všechny výsledky nastavené vybranými agenty pro vybraná kritéria fil-ter. Přejděte na Seznam **sestav> Výsledek** agenta a zobrazte parametry sestavy.

Zobrazení sestav:

1. **Vyberte časové období** od **Dnes**, **Včera**, **Tento týden,** Tento **měsíc** a **Zvyk.** Pokud vyberete možnost
   Vlastní, vyberte Počáteční **datum** a **Koncové datum**.

   Poznámka: Databáze je aktualizována v 15minutových intervalech, v -00 -15, -30, -45 každou hodinu. Pokud jako datum Do pro souhrnnou sestavu vyberete libovolný mezičas (například 3:35 PM), vyplněná sestava neobsahuje data pro čas 3:30:01 až 3:44:59 (v HH:MM:SS).
2. **V rozevíracím seznamu vyberte Seznam** agentů. Můžete vybrat více agentů. Zaškrtněte políčko Pivot.

   Poznámka:
   Zaškrtnutím políčka Pivot transponujte sloupce a řádky. S vybraným kontingenčním bodem sestava uvádí agenty v řádcích, počet výsledků ve sloupcích, jeden sloupec pro každý výsledek. Možnost Pivot je použitelná pouze v případě, že v kritériích filtru vyberete možnost Kampaně, nikoli pro globální seznamy nebo skupiny kampaní.
3. Vyberte typ **kanálu z nabídky** Hlas, SMS **nebo** E-mail **.**
4. Vyberte kritéria **filtru**. Další informace naleznete v tématu Kritéria filtru sestav.
5. Kliknutím na **Zobrazit záznamy** sestavu naplňte.
6. Kliknutím na **tlačítko Exportovat** exportujte obsah sestavy do souboru aplikace Excel (xlsx) nebo CSV. Ve výchozím nastavení je sestava exportována jako XLSX.

Pole

Sestava zobrazuje následující parametry:

Pole	Popis
ID kampaně	Kampaň, pro kterou je zpráva vykreslena.
Agent_ID	Agent ID agenta, který tyto hovory vyřídil.
Agent_Name	Jména agentů, pro které je tato sestava generována.
Agent_Login_Name	Tento sloupec neobsahuje žádná data.
Výsledek	Výsledek stanovený agentem.
Outcome_Count	Počet hovorů, pro které byl tento výsledek stanoven agentem.

Zavolat zpět

Sestava zpětného volání zobrazuje podrobnosti o všech aktivních osobních voláních (PCB) a normálních voláních zpětného volání (NCB) pro vybraná kritéria filtru. Přejděte do seznamu **sestav> Zpětné** volání a zobrazte parametry sestavy.

Zobrazení sestav:

1. **Vyberte časové období** od **Dnes**, **Včera**, **Tento týden,** Tento **měsíc** a **Zvyk.** Pokud vyberete možnost
   Vlastní, vyberte Počáteční **datum** a **Koncové datum**.

   Poznámka: Databáze je aktualizována v 15minutových intervalech, v -00 -15, -30, -45 každou hodinu. Pokud jako datum Do pro souhrnnou sestavu vyberete libovolný mezičas (například 3:35 PM), vyplněná sestava neobsahuje data pro čas 3:30:01 až 3:44:59 (v HH:MM:SS).
2. Vyberte typ **kanálu z nabídky** Hlas, SMS **nebo** E-mail **.**
3. **V rozevíracím seznamu vyberte Seznam** agentů. Můžete vybrat více agentů.
4. Vyberte kritéria **filtru**. Další informace naleznete v tématu Kritéria filtru sestav.
5. Kliknutím na **Zobrazit záznamy** sestavu naplňte.
6. Kliknutím na **tlačítko Exportovat** exportujte obsah sestavy do souboru aplikace Excel (xlsx) nebo CSV. Ve výchozím nastavení je sestava exportována jako XLSX. Data viditelná v aplikaci se exportují. Pokud jsou data maskována v aplikaci, jsou také maskována v exportovaném listu.

Pole

Sestava zobrazuje následující parametry:

Pole	Popis
ID kampaně	Kampaň, pro kterou je zpráva vykreslena.
Agent_ID	Agent ID agenta, který tyto hovory vyřídil.
Agent_Name	Jména agentů, pro které je tato sestava

	gener-

	erovaný.
Agent_Login_Name	Tento sloupec neobsahuje žádná data.
Contactid	Kontakt ID, pro který je zpětné volání registrováno.
Číslo kontaktu	Kontaktní číslo, na kterém je zpětné volání požadováno.
Callback_Time	Čas, kdy volání pro zpětné volání začne.
Callback_Endtime	Čas, kdy volání pro zpětné volání skončí.
Stav	Stav kontaktu v době hlášení.
Režim	Režim, ve kterém je zpětné volání požadováno.
Obory podnikání (1-25)	Všechna nakonfigurovaná obchodní pole jsou uvedena v jednom obchodním poli na sloupec.
callback_requested_time	Datum a čas, kdy zákazník požádal o zpětné volání. Toto není čas zpětného vytáčení.
Attempt_Number	Počet pokusů o kontakt.

Stav globálního seznamu

Sestava Stav globálního seznamu zobrazuje podrobnosti o odesílání všech seznamů globálního odesílání v grafu. Vyberte libovolná data v grafu a přejděte k podrobnostem a získejte další související podrobnosti. Přejděte do části Seznam **sestav> Stav** globálního seznamu a zobrazte parametry sestavy.

Všechny seznamy jsou vyplněny v mřížce vlevo. Mřížka obsahuje podrobnosti pro globální seznam ID, název souboru a čas nahrání. Maximalizujte graf a kliknutím na libovolný parametr přejděte k podrobnostem. Klikněte v grafu na **Nahraná** data. Můžete vidět kampaně, do kterých byly tyto kontakty nahrány.

Chcete-li zobrazit rozdělení kontaktů pro úspěch, klikněte na graf, kde je zobrazena položka Úspěch. Data jsou rozdělena na otevřené a zavřené kontakty.

Připojení pravé strany (RPC)

Sestava RPC zobrazuje podrobnosti o voláních RPC (Right Party Connect). Procento RPC v této sestavě je vypočteno na základě součtu všech výsledků nakonfigurovaných jako RPC v čítači pokusů konzoly Campaign Manager.

Zobrazení sestav:

1. **Vyberte časové období** od **Dnes**, **Včera**, **Tento týden,** Tento **měsíc** a **Zvyk.** Pokud vyberete možnost
   Vlastní, vyberte Počáteční **datum** a **Koncové datum**.

   Poznámka: Databáze je aktualizována v 15minutových intervalech, v -00 -15, -30, -45 každou hodinu. Pokud jako datum Do pro souhrnnou sestavu vyberete libovolný mezičas (například 3:35 PM), vyplněná sestava neobsahuje data pro čas 3:30:01 až 3:44:59 (v HH:MM:SS).
2. **Vyberte Typ** kanálu jako **Hlas**.
3. Vyberte kritéria **filtru**. Další informace naleznete v tématu Kritéria filtru sestav. Můžete vybrat pouze jednu kampaň.
   a. Vyberte rozsah dat pro seznamy, pro které požadujete data. Je povoleno více seznamů.
4. Kliknutím na **Zobrazit záznamy** sestavu naplňte.
5. Kliknutím na **tlačítko Exportovat** exportujte obsah sestavy do souboru aplikace Excel (xlsx) nebo CSV. Ve výchozím nastavení je sestava exportována jako XLSX.

Pole

Sestava zobrazuje následující parametry:

Pole	Popis
Outcome_Type	Typ výsledku - Telefonní subsystém nebo Obchodní.
Outcome_Name	Název výstupu
Outcome_Count	Počet hovorů s tímto výsledkem.
Total_Percentage	Celkové procento hovorů s tímto výsledkem. Procento se vypočítá jako (Count for this outcome* / Počet hovorů se všemi výsledky*) * 100. Hvězdička * označuje typ výsledku - Telefonie nebo Obchodní. Procento se počítá s přihlédnutím pouze k podobným typům výsledků. Pokud je například výsledek Úspěch a patří do výsledku telefonního subsystému, procentuální hodnota se vypočítá s ohledem na počet všech hovorů s výsledky telefonního subsystému.
RPC_Percentage	Procento volání RPC. Procento je vypočítáno jako (Započítat pro tento výsledek RPC / Počet hovorů se všemi výsledky označenými v této sestavě jako RPC – telefonní i obchodní) * 100.
Target_Value	Cílová hodnota stanovená agentem v době depozice.

Trasování zpětného volání

Sestava Sledování zpětného volání zobrazuje podrobnosti o všech uzavřených osobních voláních (PCB) a normálních voláních (NCB) pro vybraná kritéria filtru. Přejděte do části Seznam **sestav> Trasování** zpětného volání a zobrazte parametry sestavy.

Zobrazení sestav:

1. **Vyberte časové období** od **Dnes**, **Včera**, **Tento týden,** Tento **měsíc** a **Zvyk.** Pokud vyberete možnost
   Vlastní, vyberte Počáteční **datum** a **Koncové datum**.

   Poznámka: Databáze je aktualizována v 15minutových intervalech, v -00 -15, -30, -45 každou hodinu. Pokud jako datum Do pro souhrnnou sestavu vyberete libovolný mezičas (například 3:35 PM), vyplněná sestava neobsahuje data pro čas 3:30:01 až 3:44:59 (v HH:MM:SS).
2. **Vyberte typ** zpětného volání z **PCB**, **NCB** nebo **Vše**.
3. Vyberte agenty ze seznamu **agentů**.
4. Vyberte kritéria **filtru**. Další informace naleznete v tématu Kritéria filtru sestav.
5. Kliknutím na **Zobrazit záznamy** sestavu naplňte. Rozbalte záznam a zobrazte jej podrobně.
6. Kliknutím na **tlačítko Exportovat** exportujte obsah sestavy do souboru aplikace Excel (xlsx) nebo CSV. Ve výchozím nastavení je sestava exportována jako XLSX. Data viditelná v aplikaci se exportují. Pokud jsou data maskována v aplikaci, jsou také maskována v exportovaném listu.

Pole

Sestava zobrazuje následující parametry:

Pole	Popis
ID kampaně	Kampaň, do které zpětné volání patří.
ID seznamu	Seznam ID kontaktu zpětného volání.
Contactid	Kontaktujte ID kontaktu zpětného volání.
Callback_Registered_Type	V tomto sloupci je zobrazena hodnota NCB, Normální zpětné volání.
Callback_DateTime	Datum a čas vytáčení zpětného volání nastavený agentem.
Stav	Stav kontaktu v době hlášení.
CallBack_RequestedTime	Datum a čas, kdy zákazník požádal o zpětné volání. Toto není čas zpětného vytáčení.
Attempt_Number	Počet pokusů o kontakt.
Obory podnikání (1-25)	Všechna nakonfigurovaná obchodní pole jsou uvedena v jednom obchodním poli na sloupec.

Pole podrobné sestavy

Pokus o	Počet pokusů o kontakt.
Kontaktní číslo	Telefonní číslo
Datum a čas doručení	Datum a čas doručení kontaktu.
Režim vytáčení	Režim kontaktu.
Vytočené datum a čas	Datum a čas vytočení kontaktu.
Jméno agenta	Jméno agenta, který vyřizoval kontakt.
Typ pokusu o zpětné volání	Tento sloupec neobsahuje žádná data.
Výsledek	Nastavený výsledek zpětného volání pro kontakt.
Zpětné volání/Reschedule_DateTime	Datum a čas, kdy byl kontakt obnoven.

Výsledek e-mailu

Poznámka: Webex Contact Center momentálně nepodporuje e-mailové kampaně. To je plánováno pro budoucí vydání.

Sestava výsledků e-mailu zobrazuje podrobnosti o výsledcích nastavených agenty pro e-mailové interakce se zákazníky. Nav-igate to the **Report List (Seznam** sestav>Email Result) **zobrazíte parametry** sestavy.

Zobrazení sestav:

1. **Vyberte časové období** od **Dnes**, **Včera**, **Tento týden,** Tento **měsíc** a **Zvyk.** Pokud vyberete možnost
   Vlastní, vyberte Počáteční **datum** a **Koncové datum**.
2. Vyberte kritéria **filtru**. Další informace naleznete v tématu Kritéria filtru sestav.
3. Kliknutím na **Zobrazit záznamy** sestavu naplňte. Rozbalte záznam a zobrazte jej podrobně.
4. Kliknutím na **tlačítko Exportovat** exportujte obsah sestavy do souboru aplikace
   Excel (xlsx) nebo CSV. Ve výchozím nastavení je sestava exportována jako XLSX.

Pole

Sestava zobrazuje následující parametry:

Pole	Popis
Skupina kampaní	Skupina kampaně pro tuto interakci s e-mailem.
ID seznamu	Seznam ID e-mailového kontaktu.
Contactid	Kontaktujte ID e-mailového kontaktu.
Kampaň ID	Kampaň ID e-mailového kontaktu.
Výsledek	Výsledek stanovený agentem.

E-mail	E-mailová adresa kontaktu.
Email_Activity_DateTime	Datum a čas, kdy agent nastavil výsledek

	pro tuto interakci s e-mailem.
Obory podnikání (1-25)	Všechna nakonfigurovaná obchodní pole jsou uvedena v jednom obchodním poli na sloupec.
Unique_Identifier	Další obchodní parametr pro identifikaci tohoto konkrétního kontaktu.
Režim	Režim interakce, E-mail.

Pass-dialing

Sestava úspěšné volby ukazuje, kolikrát byl kontakt vytočen z celkového počtu kontaktů. Přejděte do seznamu sestav> Pass Dialing a zobrazte parametry sestavy **.**

Zobrazení sestav:

1. **Vyberte období** od **dnešního dne , včera**, **tohoto týdne**, **tohoto měsíce** a **zvyku**. Pokud vyberete **Cus-tom**, vyberte Počáteční **datum** a **Koncové datum**.

   Poznámka: Databáze je aktualizována ke konci dne nakonfigurovanému v systému. Pokud je nakonfigurovaný čas 00:30:00 (HH:MM:SS), je pro funkci ano-pondělí vygenerována sestava vytáčení průchodu. Pokud je nakonfigurovaná koncovka dne 23:30:00, sestava se vygeneruje pouze za včerejšek.
2. Z rozevíracího seznamu vyberte časové pásmo .
3. Vyberte kritéria filtru . Další informace naleznete v tématu Kritéria filtru sestav.
4. Kliknutím na **Zobrazit záznamy** sestavu naplňte.
5. Kliknutím na **tlačítko Exportovat** exportujte obsah sestavy do souboru aplikace Excel (xlsx) nebo CSV. Ve výchozím nastavení je sestava exportována jako XLSX.

Pole

Sestava zobrazuje následující parametry:

Pole	Popis
Datum sestavy	Zobrazuje datum hlášení.
Kampaň ID	Uveďte kampaň ID.
% otevření	Procento kontaktů a z celkového počtu nahraných kontaktů, které jsou stále v otevřeném stavu a jsou způsobilé pro volání.
Zavřeno %	Procento kontaktů a z celkového počtu nahraných kontaktů, které jsou uzavřeny a nebudou se o ně znovu pokoušet.
Čerstvé %	Procento kontaktů a z celkového počtu odeslaných kontaktů, které jsou čerstvé a nebyl proveden žádný pokus o vytáčení.
Přeplánovat otevření %	Procento kontaktů a z celkového počtu odeslaných kontaktů, u kterých je změna naplánování vytáčení.

Průchod 1%	Procento kontaktů vytočených na jeden pokus. Výpočet = (Kontakty vytočené jedním pokusem / Celkový počet otevřených kontaktů dnes) *100
Průchod 2%	Procento kontaktů vytočených ve dvou pokusech. Výpočet = (Kontakty vytočené ve dvou pokusech / Celkový počet otevřených kontaktů dnes) *100
Průchod 3%	Procento kontaktů vytočených na tři pokusy. Výpočet = (Kontakty vytočené ve třech pokusech / Celkový počet otevřených kontaktů dnes) *100
Průchod 4%	Procento kontaktů vytočených na čtyři pokusy. Výpočet = (Kontakty vytočené ve čtyřech pokusech / Celkový počet otevřených kontaktů dnes) *100
Pass 5%	Procento kontaktů vytočených na pět pokusů. Výpočet = (Kontakty vytočené na pět pokusů / Celkový počet otevřených kontaktů dnes) *100
Průchod 6%	Procento kontaktů vytočených v šesti pokusech. Výpočet = (Kontakty vytočené v šesti pokusech / Celkový počet otevřených kontaktů dnes) *100
Úspěšnost 7%	Procento kontaktů vytočených v sedmi pokusech. Výpočet = (Kontakty vytočené v sedmi pokusech / Celkový počet otevřených kontaktů dnes) *100
Úspěšnost 8%	Procento kontaktů vytočených v osmi pokusech. Výpočet = (Kontakty vytočené v osmi pokusech / Celkový počet otevřených kontaktů dnes) *100
Úspěšnost 9%	Procento kontaktů vytočených v devíti pokusech. Výpočet = (Vytočených kontaktů a devět pokusů / Celkový počet otevřených kontaktů dnes) *100
>Pass 9%	Procento kontaktů vytočených při více než devíti pokusech. Výpočet = (Kontakty vytočily a provedly více než devět pokusů / Celkový počet otevřených kontaktů dnes) *100

Plánovat sestavy (starší verze)

Můžete automaticky odesílat zprávy svým kolegům a ostatním uživatelům naplánováním požadovaných sestav denně, týdně, měsíčně nebo ročně. Po nakonfigurování plánovače sestav budou zadané sestavy doručeny příjemcům jako příloha e-mailu (formát XLS).

Přidat sestavu plánu

1. Přejděte do nabídky **Nabídka** > **Sestavy** > **Naplánovat přehled**.
2. Klikněte na **Přidat sestavu** plánu.
3. **Zadejte Název** plánu.

   Poznámka: Při přidávání jména nesmíte uvádět více než 60 znaků ani žádné speciální znaky .
4. **Zadejte Popis** plánu.
5. Z rozevíracího seznamu vyberte typ přehledu , který chcete odeslat. Kliknutím **+** ikonou přidáte do vybraného přehledu další parametry. Kontejner pokusů o kontakt nezahrnuje data aktuálního dne. Tato informace se zobrazí, když uživatel vybere tuto sestavu z rozevíracího seznamu.
6. Vyberte frekvenci **přehledu z denních** , měsíčních **,** týdenních **a** konkrétních dnů **.**
7. Pokud je **vybraná frekvence týdenní**, vyberte **Den zahájení** týdne.
8. Pokud je vybrána frekvence Konkrétní **dny** , dny, vyberte **Konkrétní den**.
9. Vyberte čas **zahájení sestavy**. Jedná se o čas, od kterého jsou data pro sestavu vyzvednuta. Pokud je například čas zahájení 11,00 AM, budou v sestavě vyplněna pouze data z 11.00 AM.
10. Vyberte čas **sestavy**. Jedná se o dobu, po kterou jsou data sestavy naplněna. Pokud je například čas ukončení 6,00 PM, budou v sestavě vyplněna data až do hodnoty 6,00 PM.
11. Zadejte **e-mailové adresy** pro odeslání sestavy na jinou e-mailovou adresu najednou. Ujistěte se, že přidáte různé e-mailové adresy oddělené čárkou.
12. Klikněte na **ULOŽIT.** Sestava plánu se přidá na řídicí panel sestavy plánu. Uživatel může aktivovat přepínač **ON** pro odesílání zpráv a TURN **OFF** pro zastavení odesílání zpráv.

Úprava plánu

1. Vyberte přehled a v části Akce klikněte na **Upravit** **.**
2. Byly aktualizovány požadované parametry a klikněte na tlačítko **ULOŽIT.**

Odstranění plánu

1. Vyberte přehled a v části Akce klikněte na **Odstranit** .
2. Klikněte na **OK** v potvrzovacím vyskakovacím okně.

Pole

Pole	Popis
Název	Název konkrétního plánu pro zasílání sestav.
Frekvence	Frekvence, s jakou je naplánováno rozesílání hlášení.
Měsíčně	Zpráva je rozesílána první kalendářní den každého měsíce. Údaje vyskakované ve zprávě se týkají bezprostředně předcházejícího kalendářního měsíce. **Poznámka**: První report je odeslán po úspěšném uložení rozvrhu, poté první kalendářní den každého měsíce.
Týdně	Zpráva je rozesílána každý týden ve vybraný den. Vyberte vhodný den pro odeslání sestavy. Můžete vybrat pouze jeden den. Údaje uvedené ve zprávě se týkají bezprostředně předcházejících sedmi dnů. Pokud například vyberete středa jako datum odeslání sestavy, budou v sestavě vyplněna data od předchozí středy 00.00 hodin do úterý 23.59 hodin.
Konkrétní dny	Zpráva odeslaná v konkrétní dny v týdnu. Zaškrtněte políčka pro příslušné dny pro odeslání této zprávy. Je povoleno více výběrů. Vyplněná data jsou pro jeden konkrétní den až do vybraného času sestavy. Pokud například vyberete Pondělí a Čas sestavy jako 18.00 hodin, sestava bude obsahovat data od 00:00 hodin v pondělí do 18:00 hodin v pondělí.
Denně	Zpráva je rozesílána každý den. Data v sestavě jsou každý den od vybraného času zahájení do vybraného času ukončení / času sestavy.
Název sestavy	Sestava, která je odeslána podle konfigurace v tomto plánu.
Čas zahájení sestavy	Čas zahájení sestavy. Jedná se o čas, od kterého se vybírají data pro naplnění v sestavě.
Čas hlášení	Zadejte čas, kdy má být sestava vygenerována a odeslána příjemcům.
Aktivovat	Aktivujte přepínač ON pro odesílání zpráv, TURN OFF pro zastavení odesílání zpráv.

Extrakce dat

Nakonfigurujte export nezpracovaných transakčních a pevných dat z databáze sestav. Uživatelé mohou extrahovat data ze standardních zdrojů, jako jsou pokusy o volání v určených časech a pro vybrané skupiny kampaní nebo kamery.

Poznámka: Následující nejsou podporovány v aplikaci Webex Contact Center, ale v dokumentu mohou být odkazy:
- E-mailové a SMS kampaně
- Volání AEM (Agent-Executive Mapped).
-Údaje související s e-mailovými a SMS kampaněmi.

Uživatelé mohou ignorovat jakákoli data v tabulkách týkající se výše uvedeného, i když extrahované sloupce budou většinou prázdné.
Přejděte do nabídky **Menu** > **Reports** > **Data Extraction**. Na stránce se zobrazí následující kroky:

- **Název** – určuje název konfigurace extrakce dat.
- **Popis** – poskytuje další kontext nebo podrobnosti o konfiguraci.
- **Název** souboru – definuje název výstupního souboru, který bude vygenerován sestavou.
- **Aktivovat** – označuje, zda je konfigurace extrakce dat aktuálně aktivní a spuštěná.
- **Historie** úloh – Otevře **automaticky otevírané okno** , které zobrazuje historii úloh extrakce dat s následujícími podrobnostmi:
    - Zobrazuje časové pásmo vybrané pro sestavu extrakce dat. Datum a čas v sestavě jsou založeny na tomto vybraném časovém pásmu.
    - **Čas** spuštění sestavy – Zobrazuje, kdy se spustí proces extrakce dat.
    - **Čas** ukončení sestavy – Zobrazuje, kdy proces extrakce dat skončí.
    - **Naplánovaný čas** – zobrazuje čas, na který je naplánováno vygenerování sestavy.
    - **Stav** – označuje aktuální stav sestavy (například Zpracování, Dokončeno nebo Neúspěšné).
    - **Záznamy** – zobrazuje počet záznamů zahrnutých do vygenerované sestavy.
    - **Akce** – poskytuje tlačítko pro stažení souboru sestavy. Zobrazí se pouze v případě, že je stav sestavy Dokončeno.
    - **Možnost** hledání- Umožňuje uživatelům vyhledávat a filtrovat seznam historie úloh a rychle najít konkrétní položky.
- **Akce** – umožňuje uživateli **upravit** nebo **odstranit** konfiguraci extrakce dat.

Vyberte kampaň

1. Klikněte na **Přidat extrahování** dat.
2. **Přidejte název** a **popis** výpisu dat.
3. Vyberte soubor, ze kterého chcete extrahovat data z **hlavního** nebo **transakčního**.
4. **V rozevíracím seznamu vyberte Zdroj** dat. Tato možnost je aktivní pouze pro extrakci transakčních dat.
5. **Vyberte skupinu** kampaní. Dostupné skupiny kampaní jsou uvedeny na základě vybraného zdroje dat.
6. **Vyberte kampaně**. Dostupné kampaně jsou uvedeny na základě vybraného zdroje dat.

7. Klikněte na tlačítko **Další**.

Zdroj dat

1. Zdroj dat je seznam polí, která jsou k dispozici pro výběr. Existují standardní zdroje dat uvedené na základě vybraného datového typu. Přesunout **dostupná pole** do **vybraných polí**.

   Příklad: Aktivita hovorů je jedním ze zdrojů dat. Zdroj dat poskytuje podrobnosti o provedených pokusech o volání a výsledcích těchto pokusů.

2. Klikněte na tlačítko **Další**.

Upravit konfiguraci plánu

1. Vyberte požadovaný **typ spuštění z** pravidelných intervalů **,** naplánovaného času **a**na vyžádání .
2. Pokud je vybrán typ běhu On Demand, zadejte Počáteční datum a Koncové datum.
3. V rozevíracím seznamu vyberte Časové pásmo tak, aby se sestava spustila podle vybraného časového pásma.
4. Výběrem možnosti **Dny** spuštění určete, které dny v týdnu musí sestava provést. Můžete vybrat více dní.
5. Pokud je vybrán **typ** spuštění Pravidelné **intervaly**, zadejte **Čas** spuštění první úlohy a definujte počáteční čas, kdy se opakovaná sestava spustí. Ujistěte se, že čas zahájení první úlohy je delší než aktuální systémový čas.
6. Zadejte Interval v minutách a určete, jak často se musí sestava spouštět po čase spuštění první úlohy.

   Příklad:

   Pokud je čas spuštění první úlohy nastaven na 8:00 PM a interval je nastaven na 60 minut, pak:

   První sestava je generována v 9:00 PM a pokrývá časový rozsah od 8:00 PM (čas zahájení sestavy) do 9:00 PM (čas ukončení sestavy).

   Následné sestavy se generují každých 60 minut, z nichž každá pokrývá odpovídající hodinový interval.

   Poznámka:

   Pole Čas zahájení první úlohy a Interval v minutách jsou zakázána, dokud je sestava aktivní.

7. **Zadejte název** souboru.
8. **Vyberte příponu** souboru z **CSV** a **txt**. Pokud je vybraná přípona souboru txt, vyberte **z rozevíracího seznamu Oddělovač** sloupců.

   Poznámka: Pokud data extrahovaná z libovolné tabulky obsahují řetězec JSON, uložte soubor ve formátu txt. Například tabulka protokolu auditu obsahuje data v řetězci JSON.

9. Povolte **vytváření** souborů specifických pro tabulku. Tím se připojí název tabulky k souboru extrakce dat. Tento přepínač nelze zakázat. V případě potřeby povolte druhou možnost. Další možnosti jsou viditelné na základě vybraného zdroje dat.

10. Pokud potřebujete hlavičku souboru, povolte možnost Požadováno záhlaví souboru.
11. Možnost **Empty File Required**se aktivuje automaticky, když je zapnutý přepínač Vytváření souborů specifických pro kampaň. Tím se zapíše soubor bez záznamů. Pokud nepožadujete prázdný soubor, TURN tento VYPNUTÝ.

Tato možnost je viditelná pouze v případě, že vybraný datový typ je Master.

12. Povolte **možnost Přidat dvojité uvozovky, chcete-li obsahovat dvojité uvozovky** . Data pro každé pole jsou vložena s dvojitými uvozovkami.
13. Povolte **možnost Připojit datum a čas** pro připojení času serveru. Soubor je uložen s časem serveru připojeným k názvu souboru.

    Poznámka: Toto je povinné, pokud vyberete Typ běhu jako na vyžádání. I pro ostatní typy spuštění doporučujeme použít možnost Připojit datum a čas. Tím se zabrání náhodnému přepsání extrahovaných souborů.
14. Aktivací **možnosti Upozornění na žádné záznamy** upozorníte, když výpis dat nevrátí žádné záznamy. Při aktivaci výstrahy se odešle e-mail skupině příjemců nakonfigurované v části Výstrahy. E-mail obsahuje:
    - Název extraktu dat
    - Naplánovat datum a čas
    - Typ chyby: Žádné záznamy
15. Aktivovat **upozornění na selhání** upozornit, pokud se výpis dat nezdaří z důvodu chyby. Při aktivaci výstrahy se odešle e-mail skupině příjemců nakonfigurované v části Výstrahy. E-mail obsahuje:
    - Název extraktu dat
    - Naplánovat datum a čas
    - Typ chyby – selhání
16. Klikněte na tlačítko Uložit.

Cíl úložiště

Obrazovka cíle úložiště umožňuje uživateli uložit soubor extrakce dat. Přejděte do nabídky **Přehledy** > **Cíl** úložiště. Ve výchozím nastavení je vybrána sdílená jednotka a jsou vyplněna níže uvedená pole.

Vyberte typ úložiště ze Sdílený disk, S3 a Cloudové úložiště Google.

Úložiště S3

1. **Zadejte cestu** S3, ve které jsou uložena data extrakce. Toto je absolutní cesta v kbelíku Amazon S3, kde chcete ukládat data extrakce. Příklad,kbelík: *DE*\.
2. **V případě potřeby zaškrtněte políčko Je ověřování** na základě rolí.
3. Zadejte koncový **bod** oblasti AWS. Toto je oblast, ve které se nachází váš kbelík AWS S3.
4. Zadejte přístupový **klíč** AWS. To je klíč pro přístup k vašemu kbelíku AWS S3. Přístupové klíče se používají k podepisování požadavků, které odesíláte na Amazon S3. AWS tento klíč ověří a umožní přístup. Přístupové klávesy používáte k podepisování API požadavků, které podáváte AWS.

5. **Zadejte šifrování** KMS, pokud chcete, aby byla data šifrována pomocí šifrování KMS AWS.
6. Zadejte tajný **klíč** AWS. Toto je tajný klíč (stejně jako heslo) pro přístupový klíč AWS zadaný výše. Kombinace přístupového klíče ID a tajného přístupového klíče je vyžadována pro ověření

tikace.

7. Přejděte do **šifrování** na straně serveru. Jedná se o šifrovací/dešifrovací klíč, který definuje, že vyčištěná data jsou šifrována pomocí šifrování AWS Key Management System (KMS).
8. **Zadejte klíč** Služby správy klíčů. Toto je klíč k dešifrování dat v kbelíku S3.
9. Zadejte cestu **archivu** , ve které jsou uložena archivovaná data. Příklad,bucket: *\DE\archive*.

   Poznámka: Při zadávání cesty nevkládejte na začátek žádné lomítko/zpětné lomítko. Například pokud požadujete, aby vaše data byla archivována ve složce LCMArchive počítače, který má IP adresu 172.20.3.74 a cestu jako LCMArchive. Pokud používáte podsložku pod LCMArchive, zadejte správnou cestu - LCMArchive\PurgeData.
10. Klikněte na tlačítko Uložit.

Sdílené úložiště na disku

1. **Zadejte IP/název** hostitele zařízení, ve kterém jsou uložena archivovaná data.
2. **Zadejte uživatele ID** a **heslo** uživatele pro přístup k jednotce pro uložení dat. Mělo by se jednat o kombinaci domény a uživatelského jména. Příklad: <doména>\Uživatel ID.
3. **Zadejte cestu** extrakce sdílené jednotky, na kterou mají být data extrahována.
4. **Zadejte cestu** k archivaci sdílené jednotky, na které mají být data archivována.

   Poznámka: Při přidávání cesty nevkládejte na začátek žádné lomítko ani zpětné lomítko. Příklad, pokud požadujete, aby vaše data byla archivována ve složce LCMArchive počítače, který má IP adresu 172.xx.x.xx a cestu jako LCMArchive. Pokud používáte podsložku pod LCMArchive, zadejte správnou cestu - LCMArchive\PurgeData.
5. Klikněte na tlačítko Uložit.

Cloudové úložiště Google

Zadejte pole Cesta extrakce dat ve službě Google Cloud Storage, ve kterém jsou uložena data extrakce. Jedná se o abso-lute cestu na platformě Google Cloud Platform, kde hodláte ukládat data extrakce.

1. **Zadejte typ** účtu. Jedná se o typ účtu, který se používá pro přístup ke službě Google Cloud Storage. Jako výchozí typ účtu použijte ser-vice_account.
2. **Zadejte soukromý klíč** účtu Google pro přístup ke cloudovému úložišti Google a umístění archivovaných dat.

3. Zadejte klientský **e-mail** klientského účtu platformy Google Cloud Platform, který se používá pro přístup ke službě Google Cloud Storage.
4. Zadejte cestu **archivu** služby Google Cloud Storage, kam aplikace ukládá archivovaná data.
5. Klikněte na tlačítko Uložit.

Poznámka: V názvech souborů nepoužívejte žádné speciální znaky, například /, \, :, *, ?, <, < a |.

Upravit extrakci dat

1. Vyberte extrakci dat a klikněte na tlačítko **Upravit** v části **Akce**.
2. Aktualizujte parametry a klikněte na tlačítko **Uložit**.
3. Povolením **přepínače Aktivovat** aktivujete proces extrakce dat.

Odstranit extrakci dat

1. Vyberte extrakci dat a klikněte na tlačítko **Odstranit** v části **Akce**.
2. Klikněte na **OK** v potvrzovacím vyskakovacím okně.

Pole

Pole	Popis
Název	Název konfigurace extrakce dat.
Popis	Popis konfigurace extrakce dat.
Název souboru	Název souboru, který uloží extrahovaná data.
Historie práce	Historie úloh konfigurace extrakce dat. Chcete-li získat přístup k podrobnostem historie úlohy, kliknutím na sousední tlačítko rozbalte podrobnosti historie rozevíracího seznamu.
Typ předlohy	Typ zdroje. Tím se extrahují datová pole ze zdrojů kmenových dat.
Transakční	Typ zdroje. Tím se extrahují datová pole z transakčních zdrojů dat. Poznámka: Nadále vyberte možnost Skupiny kampaní / Kampaně nebo obojí pouze v případě, že vyberete možnost Transakční.
Skupina kampaní	Seznam skupin kampaní na základě vybraného zdroje dat.
Kampaň	Seznam kampaní na základě zvoleného zdroje dat.
Zdroj dat	Seznam zdrojů dat. V systému jsou k dispozici standardní zdroje dat.

Typ běhu v pravidelných intervalech	Spusťte extrakci dat v pravidelných nakonfigurovaných intervalech. Pomocí panelu čísel nebo zadejte pole Časové intervaly v minutách. Můžete si vybrat intervaly 30 minut. Extrakce dat je generována pravidelně v intervalu, který je zde nakonfigurován.
Naplánovaný typ spuštění času	Naplánujte generování extrakce dat na konkrétní čas každý den.
Typ spuštění na vyžádání	Generuje extrakci dat na vyžádání.
Běžecké dny	Den zahájení extrakce dat.
IP/Název hostitele	Zobrazuje adresu IP nebo název hostitele zařízení, ve kterém jsou uložena archivovaná data.
ID uživatele	Zobrazí uživatele ID uživatele, který přistupuje k výše uvedené jednotce za účelem uložení dat. Musí se jednat o kombinaci domény a uživatelského jména. Například <doména>\Uživatel ID.
Heslo	Zobrazuje heslo výše uvedeného uživatele pro přístup ke sdílené jednotce.
Cesta extrakce	Zobrazuje cestu na sdílené jednotce, kam mají být data extrahována.
Cesta k archivu	Zobrazuje cestu na sdílené jednotce, kam mají být data archivována.
Cesta S3	Cesta S3, ve které jsou uložena data extrakce. Toto je absolutní cesta v kbelíku Amazon S3, kde chcete ukládat data extrakce.
Je ověřování na základě rolí	Umožňuje ověřování na základě rolí
Koncový bod oblasti AWS	Toto je oblast, ve které se nachází váš kbelík AWS S3.
Přístupový klíč AWS	Klíč pro přístup k vašemu kbelíku AWS S3. Přístupové klíče se používají k podepisování požadavků, které odesíláte na Amazon S3. AWS tento klíč ověří a umožní přístup. Přístupové klávesy používáte k podepisování API požadavků, které podáváte AWS.
Šifrování Služby správy klíčů	Šifrování KMS společnosti AWS umožňuje šifrovat data
Tajný klíč AWS	Toto je tajný klíč (jako heslo) pro zadaný přístupový klíč AWS. K ověření se vyžaduje kombinace přístupového klíče ID a tajného přístupového klíče.
Šifrování na straně serveru	Jedná se o šifrovací nebo dešifrovací klíč, který definuje, že vymazaná data jsou šifrována pomocí šifrování AWS Key Management System (KMS).
Klíč KMS	Toto je klíč k dešifrování dat v kbelíku S3.
Cesta k archivu	Cesta k uložení archivovaných dat.
Typ účtu	Jedná se o typ účtu, který se používá pro přístup ke službě Google Cloud Storage. Jako výchozí typ účtu použijte service_account.
Soukromý klíč	Jedná se o soukromý klíč účtu Google pro přístup ke cloudovému úložišti Google za účelem umístění archivovaných dat.

E-mail klienta	Jedná se o e-mailovou adresu klientského účtu platformy Google Cloud Platform, který se používá pro přístup ke službě Google Cloud Storage.
Cesta k archivu	Jedná se o cestu ve službě Google Cloud Storage, kam aplikace ukládá archivovaná data.

Poznámky

- Sestava je extrahována od začátku dne do naplánovaného nakonfigurovaného času a soubor je umístěn do nakonfigurovaného umístění úložiště.
- Při extrahování této sestavy podruhé je soubor obsahující první extrakci dat přesunut do nakonfigurované cesty archivu. Nejnovější extrakce se umístí do nakonfigurovaného umístění úložiště.
- Při extrahování této sestavy potřetí je soubor obsahující druhou iteraci přesunut do nakonfigurované cesty archivu a soubor první iterace je odstraněn. Data třetí iterace jsou umístěna do nakonfigurovaného umístění úložiště.
- Všechny výše uvedené tři podmínky platí pouze v případě, že jsou vypnuty možnosti Vytvoření souboru specifické pro kampaň a Připojit datum a čas.
- Sledování hovorů

Podrobnosti pole transakce

V následujících tabulkách jsou uvedena extrahovaná pole a jejich podrobnosti:

- Aktivita hovoru
- Aktivita agenta
- Globální nahrání
- Nahrání seznamu
- Informace o seznamu křovin
- Protokol auditu
- Auditu
- Anonymní příchozí SMS
- SMS Příchozí relace
- SMS Odchozí relace
- SMS Stav doručení
- Chyba nahrávání
- Globální chyba nahrávání
- API Chyba nahrávání
- Aktivita mimo hovor
- Kontaktní obchodní údaje
- Informace o seznamu

- Historie nahrávání
- Sledování hovorů

Aktivita hovoru

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Datový typ	Popis
RPT_CallActivity	CONTACTID	KONTAKT ID	Bigint Null	Jedinečný identifikátor kontaktu v kameře
RPT_CallActivity	CALLID	ID sítě CALL	nvarch-ar (38)	Výzva ID je použitelná pro interní kontaktní ref-erence pro sledování aktivit. Příklad pro sledování přechodu od výběru kontaktu k Res-chedule/Reports.
RPT_CallActivity	SKUPINA KAMPANÍ	SKUPINA KAMPANÍ	nvarch-ar (64)	Jedná se o kampaňovou skupinu, na kterou je mapována kamera.
RPT_CallActivity	CAMPAIGNID	KAMPAŇ ID	nvarch-ar (64)	Toto je název kampaně. Například Kolekce.
RPT_CallActivity	GLOBALLISTID	GLOBÁLNÍ SEZNAM ID	bigin t (null)	Toto je průběžné sériové číslo pro každý globální seznam nahraný do sys-tem.
OBD_GUActivity	GLOBÁLNÍNÁZEV_SOUBORU	GLOBÁLNÍ NÁZEV SOUBORU	nvarch-ar (64) (null)	Globální název souboru kon-tact pro nahrávání.

RPT_CallActivity	LISTID	ID sítě LIST	Int (není null)	Jedná se o běžící sériové číslo, které bylo generováno při nahrávání kontaktů do kamery.

OBD_ListInfo	LISTSTATUS	STAV SEZNAMU	int (null)	Tento sloupec obsahuje celé číslo, které představuje stav seznamu (Aktivní -0 nebo zastaveno -1).
OBD_ListInfo	LISTCREATEDTIME	ČAS VYTVOŘENÍ SEZNAMU	dat-etime (50) (null)	Datum a čas, kdy byl soubor seznamu kontaktů umístěn k odeslání.
OBD_HD_ Historie nahrávání	DOBA NAHRÁVÁNÍ	ČAS NAHRÁNÍ	dat-etime (null)	Datum a čas dokončení nahrávání seznamu.
RPT_CallActivity	STRATEGIE VOLÁNÍ	KONTAKTNÍ STRATEGIE	nvarch-ar (64) (null)	Pro aktuální pokus se použila kontaktní strategie.
RPT_CallActivity	CONDITIONID	PODMÍNKA CSS	bigint (null)	Interní ID pro podmínku CSS použitou při výběru kon-taktu.
OBD_Cus-tomFilterGroup	CUSTOMFILTERGROUP	VLASTNÍ SKUPINA FILTRŮ	int (32) (null)	Toto je skupina zásad CSS ID ve které je mapována aktuálně používaná podmínka CSS.
OBD_Cus-tomFilters	ŘETĚZEC PODMÍNEK	ŘETĚZEC PODMÍNKY	nvarch-ar (max.) (null)	Toto je skupina CSS con-dition ID ve které je mapována aktuálně používaná podmínka CSS.
RPT_CallActivity	KONTAKTNÍ ČÍSLO	KONTAKTNÍ ČÍSLO	int (64) (null)	Kontaktní číslo, které je vytočeno. Může to být také e-mailová adresa v případě digitálního kanálu.

RPT_CallActivity	ČAS VYTVOŘENÍ	ČAS VYTVOŘENÍ	dat-etim e (null)	Datum a čas, kdy byl tento záznam vložen do databáze vykazování.
RPT_CallActivity	ENDTIME	ENDTIME	dat-etim e	Toto je doba, kdy je hovor re-

			(null)	cheduled by LCMContactR es-cheduler service. Tento čas je vložen do tabulek CallActivity.
RPT_CallActivity	CALLDURATION	DÉLKA HOVORU	int (null)	Pokud je povolena CPA, doba trvání hovoru se počítá od okamžiku, kdy je agent opraven, až do dokončení hovoru. U implementací Cisco je doba trvání hovoru vypočtena od zahájení hovoru do dokončení hovoru.
RPT_CallActivity	REŽIM VOLÁNÍ	REŽIM HOVORU	nvarch-ar (4) (null)	Toto je kontaktní režim ID pro takt.
OBD_Modes	NÁZEV REŽIMU	NÁZEV REŽIMU	nvarch-ar (64) (null)	Název režimu, například Home nebo Mobilní, ve kterém je kontakt vytáčen.
RPT_CallActivity	VÝSLEDEK HOVORU	VÝSLEDEK HOVORU	nvarch-ar (8) (null)	Výsledek hovoru nastavený dialerem nebo agentem kontaktu. Může to být výsledek telefonního subsystému nebo obchodní výsledek

RPT_CallActivity	Kontaktní příroda	Kontaktní příroda	nvarch-ar	Kontakt povahy pro pokus. Možné valy jsou Fresh, Res-cheduled, Normal Callback, Personal Call-Back, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, AEM-Callback, Fresh-Moment nebo AEM-Fresh-Moment

OBD_Busi-nessOut-comeRodič	SKUPINA VÝSLEDKŮ	SKUPINA VÝSLEDKŮ	Int (64) (null)	Toto je obchodní out-come skupina ID mapovaná na cam-paign.
OBD_Busi-nessOut-comeRodič	JMÉNO RODIČE	VÝSLEDEK PARENTNAME	nvarch-ar (64) (null)	Název nadřazeného výsledku.
OBD_Outcome	DISPLAYNAME	POPIS VÝSLEDKU	nvarch-ar (128) (null)	Popis telefonního nebo obchodního out-come nastaveného pro tento pokus.
OBD_Outcome	Typ RPCTYPE	Typ RPCTYPE	nvarch-ar (8) (null)	Jedná se o klasifikaci, která označuje, zda je dispozice nastavená pro tento pokus označena jako RPC (Right-party con-nect) nebo non-RPC.
OBD_Outcome	ISLIVECALLOUTCOME	LIVE CALLRESULT	bit (null)	Označuje, zda je výsledek nastavený pro toto volání označen jako "LIveCall" nebo ne. Užitečné při určování procenta opuštění hovoru.
RPT_CallActivity	ČAS ZAHÁJENÍ HOVORU	ČAS ZAHÁJENÍ HOVORU	dat-etim e (null)	Jedná se o čas spojení hovoru, pokud je povolena CPA; Pokud je CPA zakázaná, je to čas, kdy je volání opraveno agentovi.
RPT_CallActivity	TARGETCAMPAIGNID	CÍLOVÉ KONTAKT NÍ ID	nvarch-ar (null)	Označuje cílovou kampaň ID v případě, že je aktuální kontakt zřetězen s jinou kampaní.

RPT_CallActivity	TARGETCONTACTID	TARGETCONTACTID	bigint (null)	Označuje cílový kontakt ID cílové kampaně v případě, že je aktuální kontakt zřetězen s jinou kampaní.

RPT_CallActivity	AGENTPERIPHERALN UMBE-R	AGENT ID	nvarch-ar (64) (null)	Označuje agenta ID, který vyřídil tento pokus o volání.
RPT_CallActivity	NÁZEV AGENTA	NÁZEV AGENTA	nvarch-ar (64) (null)	Jméno agenta, který vyřídil tento pokus o volání.
RPT_CallActivity	OBNOVOVACÍ KLÍČ	OBNOVOVACÍ KLÍČ	Float	Průběžné číslo označující identifikátor na číselníku pro vyzvednutí res-ult hovoru z číselníku.
RPT_CallActivity	CÍLOVÁ ČÁSTKA	CÍLOVÁ ČÁSTKA	float (null)	Jedná se o hodnotu stanovenou jako dosažený cíl pro konkrétní obchodní výstup v tomto pokusu.
RPT_CallActivity	KOMENTÁŘE AGENTŮ	KOMENTÁŘE AGENTŮ	nvarch-ar (4000) (null)	Toto volání komentuje zadané agentem kontaktu.
RPT_CallActivity	TYP KANÁLU	TYP KANÁLU	int (null)	Toto je typ kanálu. 1 pro SMS, 2 pro HLAS, 3 pro e-mail, 4 pro CPAAS a 0 pro IVR.
OBD_ChannelTy pe	POPIS KANÁLU	POPIS KANÁLU	nvarch-ar (32) (null)	Popis kanálu. Příklad: Hlas, SMS a E-mail 1 pro SMS, 2 pro HLAS, 3 pro e-mail, 4 pro CPAAS a 0 pro IVR.
RPT_CallActivity	CHILDLISTID	PODŘÍZENÝ LISTID	int (null)	Toto je ID přiřazené při připojení kontaktů k již nahranému seznamu.

RPT_CallActivity	DELIVEREDTYPE	DODÁVANÝ TYP	nvarch-ar (32) (null)	To představuje povahu typu doručení kontaktu do dialeru. Možné val-

				UES jsou: • Normální • Non-PEWC Pravidelné • Zavolat zpět • AEM
RPT_CallActivity	CÍLOVÁ SKUPINA	CÍLOVÁ SKUPINA KAMPANÍ	nvarchar (64) (null)	Platí pouze pro sdílený seznam. Označuje skupinu kampaní, do které jsou doručeny kontakty z kampaní sdíleného seznamu.
RPT_CallActivity	TYP HOVORU	TYP HOVORU	Varchar (8) (null)	Popisuje typ hovoru. Možné hodnoty: • 0 – Normální hovor • 1 - Volání zpět • 2 – Volání AEM
RPT_CallActivity	CALLBACKAGENTID	ID AGENTA ZPĚTNÉHO VOLÁNÍ	nvarchar (128) (null)	ID agenta, který bude zpracovávat požadavek na zpětné volání.
RPT_CallActivity	CALLBACKAGENTNAME	NÁZEV AGENTA ZPĚTNÉHO VOLÁNÍ	nvarchar (64) (null)	Jméno agenta, který bude zpracovávat požadavek na zpětné volání.
RPT_CallActivity	ČÍSLO ÚČTU	ČÍSLO ÚČTU	nvarchar (30) (null)	Číslo účtu je jedinečné číslo vytvořené pro kontakt v době doručení kontaktu do dialeru. Obsahuje sedm jedinečných hodnot identity označujících kampaň ID, kontakt ID atd. s oddělovačem

				potrubí.
RPT_CallActivity	KONTAKTY	KONTAKTY	Tinyint (null)	Aktuální číslo opakování, tj. vytáčení

				Pokusy o kontakt byly dosud učiněny.
RPT_CallActivity	STAV KONTAKTU	STAV KONTAKTU	int (null)	Toto je stav aktivity hovoru kontaktu. Hodnoty jsou: 1 -UZAVŘENÉ 2 - Dočasně uzamčeno 3 - Probíhá nahrávání 4 - DORUČENO DO DIALERU 5 -PŘEPSAT 6 - SEZNAM ZASTAVEN 7 - UZAVŘENO PROSTŘEDNICTVÍM SPRAVOVANÝCH KONTAKTŮ NEBO PROPLÁCHNUTO 8 - Kontakt zastaven a uzavřen 9 - KONTAKTNÍ DRHL 10 - KONTAKT PŘESUNUT DO JINÉ KAMPANĚ 11 - TRVALE ZASTAVENO 20 - DORUČENÝ KONTAKT ZASTAVEN 21 - UZAMČENO PRO DODÁVKU DESEK

				PLOŠNÝCH SPOJŮ 22 - UZAMČENO PRO DORUČENÍ CSSCONTACTS 23 - UZAMČENO PRO DORUČENÍ AEM 24 - ZAMČENO RESCHDULE PRO PŘEPLÁNOVÁNÍ

				KONTAKT 25 - UZAMČENO RESCHDULE PRO BLÍZKÝ KONTAKT 30 - KONTAKT BLOKOVÁN DNC 31 - KONTAKT BLOKOVÁN NDNC 32 - KONTAKT BLOKOVÁN DNCSCRUB 33 - KONTAKT ZABLOKOVÁN SOUDNÍM SPOREM 34 - PLATNOST VYPRŠELA 35 - KAMPAŇ ZASTAVENA
OBD_ KontaktStatusRea-synové	CONTACTSTATUSREASON	STAV KONTAKTUDŮVOD	nvarch-ar (128) (null)	To je důvod pro změnu stavu kontaktu. Kontakt může být například ve stavu Uzamčeno. Aplikace by tento kontakt uzamkla pro doručení, aby mohla volat PCB, CSS nebo AEM.
RPT_CallActivity	CALLBACKDATETIME	CALLBACKDATETIM-E	dat-etime (null)	Datum a čas nastavený pro zpětné volání agentem kontaktu.
RPT_CallActivity	DORUČENÝ ČAS	DORUČENÝ ČAS	dat-etime (null)	Čas, kdy je kontakt doručen do číselníku.
RPT_CallActivity	PLÁNOVANÝ DODACÍ ČAS	SCHEDULEDDELIVE-RYTIME	dat-etime (null)	Přesunutý čas pro kontakt deliv-ery.

RPT_CallActivity	ISWIRELESS	ISWIRELESS	bit (null)	Označuje, zda je aktuální pokus proveden na bezdrátové síti

				(mobilní) číslo. True, pokud je bezdrátový; False, pokud je linka pevná. Přebírá hodnotu z databáze dodržování předpisů, pokud je k dispozici. Jinak je výchozí hodnota True.
RPT_CallActivity	PERIPHERALCALLKEY	PERIFER NÍ CALLKEY	int (null)	Označuje jedinečné periferní volání ID (stejné jako trans-ferred call).
RPT_CallActivity	REZERVACECALLDUR ATI-ON	REZERVACE CALLDURATION	int (null)	Doba trvání hovoru (v milisekundách), kterou si agent rezervoval. V režimu náhledu to zahrnuje čas posledního náhledu a čas vytáčení, provedení CPA a přepojení hovoru na agenta. Pokud se v prediktivním režimu rezervovaný agent odpojí ještě před připojením k zákazníkovi, je tato hodnota NULL, protože agent ještě není přidružen k zákazníkovi. V takových případech bude doba čekání odpovídajícího záznamu podrobností o ter-minačním hovoru odkazovat na čas rezervace agenta.

RPT_CallActivity	ČAS NÁHLEDU	ČAS NÁHLEDU	dat-etim e (null)	Čas, kdy byl agentovi nabídnut kontakt pro náhled dialerem.
RPT_CallActivity	SFUID	SFUID	nvarch-ar (max.) (null)	Toto je uživatel služby Cloud Voice CRM ID použitý pro import kontaktů.

RPT_CallActivity	KONTAKTNÍ DETAIL	KONTAKTNÍ ÚDAJE	nvarch-ar (max.) (null)	Tento sloupec obsahuje kontaktní informace ve formátu dat XML, který je směrován do číselníku. Například jméno, příjmení, číslo kontaktu atd.
RPT_CallActivity	SFLEADID	Salesforce Cam-paign LEAD ID	nvarch-ar (200) (null)	Toto je jedinečný ID generovaný v hlasové službě Service Cloud.
RPT_CallActivity	SFCONTACTID	Salesforce cam-paign KONTAKT ID	nvarch-ar (200) (null)	Toto je ID kontakt služby Cloud Voice pro kampaň.
RPT_CallActivity	SFCAMPAIGNID	Salesforce cam-paign ID	nvarch-ar (200) (null)	Hlasová CRM kampaň Service Cloud ID přes kterou je kontakt importován.
RPT_CallActivity	ZPĚTNÉ VOLÁNÍ	ZPĚTNÉ VOLÁNÍ POŽADOVÁNO	nvarch-ar (64) (null)	To představuje agenta ID agenta, který registruje požadavek na zpětné volání.
RPT_CallActivity	CALLBACKREGISTERE DTYPE	TYP REGISTRACE ZPĚTNÉHO VOLÁNÍ	Varcha r (23) (null)	Povaha zpětného volání v době registrace zpětného volání agentem. Možné hodnoty: 0 – Normální hovor 1 - PCB (osobní zpětné volání) 2 – NCB (normální zpětné volání)
RPT_CallActivity	CALLBACKATTEMPTTY PE	TYP POKUSU O ZPĚTNÉ VOLÁNÍ	nvarch-ar (17) (null)	Typ hovoru v době pokusu o vytáčení. Možné hodnoty jsou NCB a PCB.

RPT_CallActivity	AKTUÁLNÍ CYKLUS	AKTUÁLNÍ CYKLUS	Int	Když je strategie cyklu

			(null)	Toto pole uchovává aktuální číslo cyklu. Pokud je například cyklus iterace kontaktu ve druhém cyklu, toto pole v něm obsahuje 2.
RPT_CallActivity	ISCURRENTCYCLECOMPLET-ED	AKTUÁLNÍ CYKLUS DOKONČEN	bit (null)	Příznak indikuje dokončení aktuálního cyklu, to znamená, že všechny režimy jsou vytočeny.
RPT_CallActivity	PREVIOUSLEADSCORE	PŘEDCHOZÍ SKÓRE ZÁJEMCE	Int (null)	Hodnota skóre zájemce přiřazená v době nahrání.
RPT_CallActivity	AKTUÁLNÍ SKÓRE	AKTUÁLNÍ SKÓRE ZÁJEMCE	Int (null)	Hodnota skóre zájemce přiřazená agentem.
RPT_CallActivity	ACTUALCVALUE	TELEFONNÍ ČÍSLO	nvarch-ar (225) (null)	Toto je telefonní číslo nahrané ze seznamu zájemců.
RPT_CallActivity	STATELAWGROUPNAME	NÁZEV SKUPINY STATELAW	nvarch-ar (256) (null)	Označuje název skupiny státního práva použitý během tohoto pokusu.
OBD_Campaign_kategorie	KAMPAŇKATEGORIENA-ME	NÁZEV KATEGORIE KAMPANĚ	nvarch-ar (64) (null)	Toto je název kategorie kampaně.
RPT_CallActivity	DNCCAMPAIGNCATEGORY-NAME	NÁZEV KATEGORIE KAMPANĚ DNC	nvarch-ar (max.) (null)	Toto je název kategorie DNC cam-paign.
RPT_CallActivity	ISINBOUND	PŘÍCHOZÍ HOVOR	bit (null)	Pokud je aktuální položka pokusu vytvořena z příchozího volání, je hodnota nastavena na 1, jinak je

				hodnota nastavena na 0.
RPT_CallActivity	DIALLERREFERENCEID	REFERENČNÍ ID VYTÁČEČE	nvarch-ar	Toto je kontakt ID nebo Call ID generovaný platformou dialeru. Dialer-

			(64) (null)	Konkrétní pole jsou: .
OBD_CallActivity	Kontaktní příroda	Contact_Nature	nvarch-ar	Kontakt povahy pro pokus. Možné valy jsou Fresh, Res-cheduled, Normal Callback, Personal Call-Back, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, AEM-Callback, Fresh-Moment nebo AEM-Fresh-Moment
RPT_CallActivity	STATUSCHANGEDBY	STAV ZMĚNĚN UŽIVATELEM	nvarch-ar (128) (null)	Uživatel ID entity, která změnila stav kontaktu.
RPT_CallActivity	STATUSCHANGEDAT	STAV SE ZMĚNIL V	dat-etim e (null)	Datum a čas změny stavu kontaktu.
RPT_CallActivity	DEVICEID	ZAŘÍZENÍ ID	nvarch-ar (255) (null)	Definuje, zda je kontakt blokován jako DNC podle čísla nebo pole podnikání.
RPT_CallActivity	OVERRIDEPEWCVALI DATIO-N	PŘEPSAT OVĚŘENÍ PEWC	Bit (ne ní null)	Pokud zákazník během interakce povolí označení konkrétního kontaktu jako hovoru bez PEWC a povolí automatické vytáčení, agenti zaškrtnou políčko pro přepsání ověření PEWC pro tento kontakt, agent.

RPT_CallActivity	DIALERAGENTCALLBACK	ZPĚTNÉ VOLÁNÍ AGENTA VYTÁČENÍ	Bit (není null)	Tato hodnota určuje, zda je výsledek nastaven jako zpětné volání normálním agentem nebo agentem kliknutí. Hodnota 0 označuje, že je nastavena normálním agentem; 1 označuje, že je nastaven agentem klikru.

RPT_CallActivity	DNCSTARTDATE	DATUM ZAHÁJENÍ DNC	dat-etim e (null)	Když je zaregistrováno DNC s časem, počáteční datum poskytnuté v době registrace.
RPT_CallActivity	DNCENDDATE	DATUM UKONČENÍ DNC	dat-etim e (null)	Při registraci DNC s časovaným časem zadejte datum ukončení uvedené v době registrace.
RPT_CallActivity	DNCTYPE	TYP DNC	nvarch-ar (1) (null)	Typ DNC použitý na kontakt se vztahuje na konkrétní kampaň nebo na všechny kampaně.
RPT_CallActivity	IDENTITYAUTHENTICATIO-NENABLED	OVĚŘENÍ IDENTITY POVOLENO	Bit (není null)	Označuje, zda je pole Iden-tityAuthentic-ationEnabled Povoleno nebo zakázáno pro kontakt.
RPT_CallActivity	IDENTITYAUTHENTICATIO-NSUCCESS	OVĚŘENÍ IDENTITY BYLO ÚSPĚŠNÉ	Bit (není null)	To definuje, zda je ověření identity úspěšné nebo ne.
RPT_CallActivity	SMSTRANSACTIONCOUNT	SMS POČET TRANSAKCÍ	Int (není null)	Počet je počet SMS transakcí mezi uživatelem a službou SMS, který platí při použití dvoucestného SMS.
RPT_CallActivity	DOBA NÁHLEDU	DOBA TRVÁNÍ NÁHLEDU	int (null)	Čas, který agent potřebuje k zobrazení náhledu hovoru a k přijetí, přeskočení nebo odmítnutí (zavření) kontaktu.

RPT_CallActivity	NEXTSCHEDULEDATETIME	DALŠÍ PLÁN, DATUM, ČAS	dat-etime (50) (null)	Označuje další naplánované datum a čas plánovaného zpětného volání.
RPT_CallActivity	NEXTSCHEDULEMODE	REŽIM DALŠÍHO PLÁNU	nvarch-ar (50) (null)	Označuje režim naplánovaného zpětného volání.

RPT_CallActivity	TOTALPRIMARYAUTH	CELKOVÉ PRIMÁRNÍ OVĚŘENÍ	int (null)	Celkový počet požadavků odeslaných službě ověření identity za účelem získání ověření před voláním (ověření před voláním) od zákazníka před doručením do dialeru pro jeden kontakt. Požadavek je iniciován ze systému (napájecí motor).
RPT_CallActivity	OVĚŘENOPRIMARYAUTH	OVĚŘENÉ PRIMÁRNÍ OVĚŘENÍ	int (null)	Celkový počet odpovědí zákazníků ze služby ověřování identity na požadavek odeslaný k ověření volání (ověření před voláním). Požadavek je iniciován ze systému (napájecí motor).
RPT_CallActivity	TOTALSECONDARYAUTH	CELKOVÉ SEKUNDÁRNÍ OVĚŘENÍ	int (null)	Celkový počet požadavků odeslaných službě ověřování identity za účelem ověření totožnosti pro každou totožnost od zákazníka během hovoru (ověření na zavolání). Požadavek je iniciován z agenta.
RPT_CallActivity	OVĚŘENOSEKUNDARYAUTH	OVĚŘENÉ SEKUNDÁRNÍ OVĚŘOVÁNÍ	int (null)	Celkový počet odpovědí zákazníků ze "služby ověření totožnosti" na každý požadavek odeslaný pro každou identitu během hovoru (ověření na zavolání). Požadavek se iniciuje

				z agenta.
RPT_CallActivity	COMPUTEDDURATIONI NM-	VYPOČÍTANÝ	Int	Zaokrouhlil hovor

	S	DOBA TRVÁNÍ	(null)	Doba trvání (v milisekundách) je založena na nakonfigurované tepové frekvenci. Používá se při výpočtu fakturace.

Aktivita agenta

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Datový typ	Popis	Nástupiště
RPT_AEA-gentActivity	ID agenta	ID agenta	Nvarchar (50) (null)	Jméno agenta je přihlášeno do databáze při každé změně stavu.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	Stát agenta	Stav agenta	Nvarchar (100) (není null)	Stav agenta, například *Připraveno* nebo *Není připraveno* atd., představuje různé stavy, ke kterým může dojít.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	DATUM AKTIVITY	DATUM AKTIVITY	Varchar (30) (null)	Zobrazuje datum a čas aktivity.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	Vložený čas	Vložený čas	Datum a čas (null)	Zobrazuje datum a čas, kdy je stav změny agenta vložen do databáze.	Amazon Connect

RPT_AEA-gentActivity	LCMKey	LCMKey	Nvarchar (60) (null)	Skládá se z ContactID, ModeID, Cam-paignKey, ContactRetries, ModeRetries, TimeZoneID,	Amazon Connect

				a ID tenanta oddělené oddělovačem.	
RPT_AEA-gentActivity	BlendingState	Stav prolnutí	Varchar (10) (null)	Stav prolnutí agenta je, zda je příchozí nebo odchozí.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	STARTTIME	STARTTIME	Datum a čas (null)	Zobrazuje datum a čas zahájení aktivity.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	ENDTIME	ENDTIME	Datum a čas (null)	Zobrazuje datum a čas dokončení aktivity.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	DOBA TRVÁNÍ V SEKUNDÁCH-S	DOBA TRVÁNÍ V SEKUNDÁCH-S	Int (null)	Zobrazuje dobu trvání aktivity.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	ISINCALL	ISINCALL	Int (není null)	Označuje, zda je aktivita v hovoru aktuální.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	ID TENANTA	ID TENANTA	Bigint (null)	Je to Tenant ID.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	SUBTENANTID	SUBTENANTID	Bigint (null)	Je to Sub Tenant ID.	Amazon Connect

Anonymní příchozí SMS

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Datový typ	Popis

RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	ID	ID	bigint (ne null)	Automaticky generovaný jedinečný identifikátor příchozí zprávy.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	Zdroj	Zdroj	Nvarchar (20) (null)	Zdrojové zařízení (kontaktní číslo) zprávy SMS.

RPT_ITR_Inc om- ingMessageL og	Destinace	Destinace	Nvarchar (20) (null)	Cílové zařízení (číslo kontaktu) zprávy SMS.
RPT_ITR_Inc om- ingMessageL og	Zpráva	Zpráva	Nvarchar (256) (null)	Obsah SMS mes-sage.
RPT_ITR_Inc om- ingMessageL og	Čas vstupu	Čas vstupu	Datum a čas (null)	Datum a čas, kdy aplikace vytvořila tuto položku protokolu.
RPT_ITR_Inc om- ingMessageL og	ID tenanta	ID tenanta	int (null)	Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového tenanta.
RPT_ITR_Inc om- ingMessageL og	ID podtenanta	ID podtenanta	int (null)	Sub Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nové desítky.

API Chyba nahrávání

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Datový typ	Popis
RPT_AddContact _ Chyba	ID chyby	ID chyby	Bigint (null)	Automaticky generovaná chyba ID pro tuto chybu.
RPT_AddContact _ Chyba	Methodname	Methodname	Nvarchar (100) (null)	Metoda API, která je původcem této chyby.
RPT_AddContact _ Chyba	Výsledky	Výsledky	Nvarchar (16) (null)	Výsledek odpovědi API (Failure nebo Suc-cess).

RPT_AddContact_ Chyba	Popis výsledku	Popis výsledku	Nvarchar (512) (null)	Popis odpovědi API.
RPT_AddContact_	Datum protokolu	Datum protokolu	Datetime	Datum a

Chyba			(null)	Čas, kdy byl záznam chyby zapsán do protokolu.
RPT_AddContact_ Chyba	ID kampaně	ID kampaně	Nvarchar (64) (null)	Kampaň ID, která tuto chybu ohlásila.
RPT_AddContact_ Chyba	Typ hovoru	Typ hovoru	Varchar (8) (null)	Popisuje typ hovoru. Možné hodnoty: 0 – Normální hovor 1 – Volání se zpětným voláním 2 – Volání AEM
RPT_AddContact_ Chyba	CallStartDateTime	CallStartDateTime	Nvarchar (32) (null)	Čas zahájení hovoru pro takt definovaný během nahrávání.
RPT_AddContact_ Chyba	CallEndDateTime	CallEndDateTime	Nvarchar (32) (null)	Datum a čas ukončení hovoru.
RPT_AddContact_ Chyba	BusinessFieldXML	BusinessFieldXML	Nvarchar (2000) (null)	XML data v parametru; To obsahuje obchodní pole.
RPT_AddContact_ Chyba	Priority	Priority	Varchar (8) (null)	Přednost kontaktu na základě toho, na základě kterého je doručen do dialeru

RPT_AddContact_ Chyba	ModeXML	ModeXML	Nvarchar (2000) (null)	Data XML obsahující režimy volání, jako je mobilní, Home telefon, telefon do zaměstnání atd.
RPT_AddContact_ Chyba	Userid	Userid	Nvarchar (32) (null)	Uživatel ID entity, která spotřebovává rozhraní API.
RPT_AddContact_	SMSData	SMSData	Nvarchar	Zpráva

Chyba			(128) (null)	text, který je odeslán pomocí SMS.
RPT_AddContact_ Chyba	Předmět pošty	Předmět pošty	Nvarchar (128) (null)	Předmět e-mailu, když jsou zprávy odeslány jako součást e-mailové kamery.
RPT_AddContact_ Chyba	Poštovní zpráva	Poštovní zpráva	Nvarchar (128) (null)	Obsah zprávy e-mailu.
RPT_AddContact_ Chyba	MailPříloha	MailPříloha	Nvarchar (128) (null)	Příloha (název souboru), která je součástí e-mailové zprávy.
RPT_AddContact_ Chyba	Psč	Psč	Nvarchar (32) (null)	PSČ kontaktu.
RPT_AddContact_ Chyba	Kontaktní údaje	Kontaktní údaje	Nvarchar (2000) (null)	Tento sloupec uchovává kontaktní informace ve formátu dat XML, který jde do číselníku. Například jméno, příjmení, číslo kontaktu atd.
RPT_AddContact_ Chyba	ID seznamu	ID seznamu	Nvarchar (50) (null)	Seznam ID, do kterého kon-tact patří.
RPT_AddContact_ Chyba	ZámekKontakt	ZámekKontakt	bit (null)	To označuje, zda musí být kontakt uzamčen před doručením. To je 1, pokud je takt uzamčen; 0, pokud není zamčený.

RPT_AddContact_ Chyba	DedupBussFld	DedupBussFld	Nvarchar (32) (null)	Obchodní oblast Deduplikace
RPT_AddContact_ Chyba	IgnorovatZavřítKontakt	IgnorovatZavřítKontakt	Bit	Zda má aplikace

			(null)	ignorujte uzavřený kontakt.
RPT_AddContact_ Chyba	Popis chyby	Popis chyby	Varchar (512) (null)	Popis chyby odpovědi API.
RPT_AddContact_ Chyba	Contactid	Contactid	Nvarchar (16) (null)	Kontakt ID vygenerován pro tento kontakt.
RPT_AddContact_ Chyba	ErrorXML	ErrorXML	nvarčar (1024) (null)	Název souboru XML zachycuje podrobnosti o chybě.
RPT_AddContact_ Chyba	LeadScore	LeadScore	Nvarchar (16) (null)	Skóre zájemce pro tento kontakt.
RPT_AddContact_ Chyba	ID tenanta	ID tenanta	int (null)	Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového tenanta.
RPT_AddContact_ Chyba	ID podtenanta	ID podtenanta	int (null)	Sub Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového deseti-anta.

Protokol auditu

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Datový typ	Popis
RPT_AuditLog	ID	ID	Int (není null)	Automaticky generovaný jedinečný identifikátor pro položku protokolu.

RPT_Users	Userid	Userid	Nvarchar (100) (null)	Uživatel ID (jméno uživatele), který aktivitu provedl.
RPT_AuditLog	Modul	Modul	Nvarchar (64) (null)	Aplikační modul nebo com-ponent kde

				Tato činnost se provádí. Například Cam-paign, Global Uploader atd.
RPT_AuditLog	Činnost	Činnost	Nvarchar (64) (null)	Operace provedená uživatelem. Například Vytvořit, Aktualizovat, Odstranit.
RPT_AuditLog	Data	Data	nvarchar (max) (null)	Data, která uživatel požadoval pro iniciovanou aktivitu.
RPT_AuditLog	Datum vytvoření	Datum vytvoření	Datum a čas (null)	Datum a čas, kdy aplikace vytvořila tuto položku protokolu.
RPT_AuditLog	ID tenanta	ID tenanta	int (null)	Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového tenanta.
RPT_AuditLog	ID podtenanta	ID podtenanta	int (null)	Sub Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového deseti-anta.

Auditu

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Datový typ	Popis
RPT_AuditTrail	ID	ID	Bigint (není null)	Automaticky generovaný jedinečný

				identifikátor pro položku protokolu.
RPT_Users	Userid	Userid	Nvarchar (100) (null)	Uživatel ID (jméno uživatele), který

				provedl činnost.
RPT_AuditTrail	Činnost	Činnost	Nvarchar (50) (null)	Operace provedená uživatelem. Například Vytvořit, Aktualizovat, Odstranit.
RPT_AuditTrail	Data	Data	varbinary (max) (null)	Data, která uživatel požadoval pro iniciovanou aktivitu.
RPT_AuditTrail	Datum vytvoření	Datum vytvoření	Datum a čas (není null)	Datum a čas, kdy aplikace vytvořila tuto položku protokolu.
RPT_AuditTrail	Název_stránky	Název_stránky	Varchar (50) (null)	Stránka aplikace nebo component, kde se tato činnost provádí. Například Cam-paign, Global Uploader atd.
RPT_AuditTrail	EnterpriseId	EnterpriseId	Int (není null)	Jedinečný iden-tifier pro Enterprise.
RPT_AuditTrail	IsActive	IsActive	Bit (není null)	Označuje aktivní položku a výchozí hodnota je nastavena na hodnotu 1
RPT_AuditTrail	IsDeleted	IsDeleted	Bit (není null)	Označuje, že položka byla softwarově odstraněna a

				výchozí hodnota je nastavena na hodnotu 0
RPT_AuditTrail	ID tenanta	ID tenanta	int (null)	Tenant ID se automaticky vygeneruje aplikací při vytvoření nového tenanta.

RPT_AuditTrail	ID podtenanta	ID podtenanta	int (null)	Sub Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového deseti-anta.

SMS Stav doručení

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Datový typ	Popis
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	Zdroj	Zdroj	Nvarchar (36) (null)	Číslo zařízení (číslo taktu) zdroje SMS.
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	Destinace	Destinace	Nvarchar (36) (null)	Číslo zařízení (číslo taktu) cíle SMS.
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	Zpráva	Zpráva	Nvarchar (max.) (null)	Stan textové zprávy SMS.
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	Deliverystatus	Deliverystatus	Nvarchar (50) (null)	Stav doručení zprávy SMS. Například Úspěch, Selhání a tak dále.
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	GatewayMsgID	GatewayMsgID	Nvarchar (100) (null)	Toto je zpráva Gate-way ID.
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	Aktuální odpověď	Aktuální odpověď	Nvarchar (max.) (null)	To je odpověď .

RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	EntryDateTime	EntryDateTime	Datetime (není null)	Datum a čas vytvoření záznamu

				vytvořené v tabulce.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	ID kampaně	ID kampaně	Nvarchar (64) (null)	Kampaň ID ze které je SMS odeslána.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	Contactid	Contactid	int (null)	Jedinečný kontakt ID, kterému je odeslán SMS.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	Providertype	Providertype	Nvarchar (128) (null)	SMS poskytují typ, například SMPP.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	Deliv- eryStatusUpdatedDateTime	Deliv- eryStatusUpdatedDateTime	Datum a čas (null)	Datum a čas, kdy je aktualizová n stav doručení pro tento záznam.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	Errorcode	Errorcode	Nvarchar (10) (null)	Toto je kód chyby.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	ID tenanta	ID tenanta	int (null)	Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového tenanta.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	ID podtenanta	ID podtenanta	int (null)	Sub Ten- ant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového tenanta.

SMS Příchozí relace

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Datový typ	Popis

RPT_ITR_ Ses-sionDetail	ID	ID	Nvarchar (36) (null)	Automaticky generovaný jedinečný identifikátor příchozí zprávy.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	Text	Text	Nvarchar (max.) (null)	Text zprávy odeslané prostřednict vím SMS.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	IsSent	IsSent	Bit (není null)	Označuje, zda je zpráva odeslána kontaktu.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	Datum	Datum	Datetime (není null)	Datum, kdy byl odeslán SMS mes-sage.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	Název	Název	Varchar (100) (null)	Předmět SMS mes-sage
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	Přijmout	Přijmout	nvarchar (max) (null)	Odpověď přijatá od příjemce zprávy.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	ID sekvence	ID sekvence	int (null)	Automatické generování ID pro zprávu přijatou aplikací.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	GatewayMsgID	GatewayMsgID	Nvarchar (128) (null)	Parametr ID generovaný bránou SMS pro tuto zprávu
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	Číslo účtu	Číslo účtu	Nvarchar (256) (null)	Číslo účtu (LCMKey / CAID) kontaktu.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	ID kampaně	ID kampaně	Nvarchar (128) (null)	Kampaň ID, do které je přijat příchozí SMS.

RPT_ITR_ Ses-sionDetail	RefGatewayMsgID	RefGatewayMsgID	Nvarchar (100) (null)	Zpráva ID generovaná branou SMS.

RPT_ITR_ Ses-sionDetail	Contactid	Contactid	int (null)	Jedinečný takt ID ze kterého je přijímán příchozí mes-sage.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	ID tenanta	ID tenanta	int (null)	Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového tenanta.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	ID podtenanta	ID podtenanta	int (null)	Sub Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nové desítky.

SMS Odchozí relace

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Datový typ	Popis
RPT_ITR_Session	Zdroj	Zdroj	Nvarchar (36) (null)	Zdrojový takt (krátký kód) odchozí zprávy SMS.
RPT_ITR_Session	Destinace	Destinace	Nvarchar (36) (null)	Cílové kontaktní číslo pro odchozí zprávu SMS.
RPT_ITR_Session	Výsledek	Výsledek	Nvarchar (20) (null)	Výsledek nastavený pro kontakt SMS. Out-out lze nastavit prostřednictví m návrháře skriptů, stavu deliv-ery poskytovatele služby SMS nebo čekáním na odpověď z recip-ientu.

RPT_ITR_Session	IsTimedOut	IsTimedOut	bit (null)	To označuje, zda SMS message vypršel časový limit před odesláním nebo byl úspěšně odeslán.
RPT_ITR_Session	Datum	Datum	Datum a čas (není null)	Datum a čas odeslání zprávy.
RPT_ITR_Session	ID	ID	Nvarchar (36) (není null)	Automaticky generovaný jedinečný identifikátor pro odchozí zprávy.
RPT_ITR_Session	Číslo účtu	Číslo účtu	Nvarchar (64) (není null)	Číslo účtu (LCMKey / CAID) kontaktu.
RPT_ITR_Session	Chyba	Chyba	Varchar (100) (null)	To souvisí s funkcí aplikace Call Guide via Script Designer.
RPT_ITR_Session	FormId	FormId	int (null)	Pro formulář ID, ze kterého byla odeslána odchozí zpráva SMS.
RPT_ITR_Session	Typ výsledku	Typ výsledku	Varchar (20) (null)	Typ výsledku. Zda výsledná sada patří k úspěchu nebo selhání, jak je nakonfigurová no.

RPT_ITR_Session	Modifieddate	Modifieddate	Datum a čas (null)	Datum a čas poslední aktualizace této položky.
RPT_ITR_Session	ID AGENTA	ID AGENTA	Nvarchar (64) (null)	Agent ID agenta, který tuto interakci provádí.

RPT_ITR_Session	STAV	STAV	Nvarchar (32) (null)	Stav odchozí zprávy SMS, například Odesláno, Zpracování, Chyba atd.
RPT_ITR_Session	ZAVÁZAL SE	ZAVÁZAL SE	Nvarchar (32) (null)	Podrobnosti o uživateli, který to do databáze zapsal.
RPT_ITR_Session	ID kampaně	ID kampaně	nvarchar (null)	Kampaň ID, do které je přijat příchozí SMS.
RPT_ITR_Session	Contactid	Contactid	int (null)	Jedinečný takt ID ze kterého je přijímán příchozí mes-sage.
RPT_ITR_Session	ID tenanta	ID tenanta	int (null)	Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového tenanta.
RPT_ITR_Session	ID podtenanta	ID podtenanta	int (null)	Sub Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nové desítky.

Chyba nahrávání

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Datový typ	Popis
RPT_Error	ID CHYBY	ID CHYBY	Bigint (null)	Automaticky generovaná chyba ID pro tuto chybu.
RPT_Error	TYP CHYBY	TYP CHYBY	Nvarchar (32) (null)	Typ chyby, která je vyvolána aplikací. Následující hodnoty jsou

				dis-

				Hrál: • Špatný • Neplatný • Neshoda • Směrové číslo oblasti • Priority • Kontaktní okamžik • BussFldValidation • Časové pásmo • Neplatný stav • DNC • NDNC • Duplicitní • PSČ • Kontakt se nezdařil • Soudní spory • Chyba v BTTC • Dodržování předpisůDNCScrub • Špatný CPT • Špatný PEWC
RPT_Error	POPIS	POPIS	Nvarchar (255) (null)	Popis chyby.
RPT_Error	ČAS CHYB	ČAS CHYB	Datetime (null)	Datum a čas, kdy byla chyba nahlášena aplikací.
RPT_Error	ZÁZNAM CHYBY	ZÁZNAM CHYBY	Text (null)	Záznam chyby – detail chyby jako v logu.
RPT_Error	TYP ZAVADĚČE	TYP ZAVADĚČE	Char (1) (null)	Uživatel, který tuto chybu nahlásil – Kontakt, Globální, Scrub, Compliance atd. jsou některé typy nahrávačů. Následující hodnoty budou přehrány: • U - Automatické odesílání

				• W - Upload přes webovou službu
RPT_Error	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Nvarchar (64) (null)	Kampaň ID, která tuto chybu opravila.
RPT_Error	LISTID	LISTID	Int (null)	Seznam ID, ke kterému se chyba vztahuje.
RPT_Error	ID SOUBORU	ID SOUBORU	Int (null)	Soubor ID (pokud nahráváte prostřednictvím souboru), ke kterému se tato chyba vztahuje.
RPT_Error	NÁZEV_SOUBORU	NÁZEV_SOUBORU	Nvarchar (1000) (null)	Název souboru pro nahrávání, ze kterého tato chyba odešla.
RPT_Error	RESERVEDFIELD1	RESERVEDFIELD1	Nvarchar (128) (null)	Pro budoucí použití.
RPT_Error	RESERVEDFIELD2	RESERVEDFIELD2	Nvarchar (128) (null)	Pro budoucí použití.
RPT_Error	RESERVEDFIELD3	RESERVEDFIELD3	Nvarchar (128) (null)	Pro budoucí použití.
RPT_Error	RESERVEDFIELD4	RESERVEDFIELD4	Nvarchar (128) (null)	Pro budoucí použití.
RPT_Error	RESERVEDFIELD5	RESERVEDFIELD5	Nvarchar (128) (null)	Pro budoucí použití.
RPT_Error	ID tenanta	ID tenanta	int (null)	Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového tenanta.
RPT_Error	ID podtenanta	ID podtenanta	int (null)	Vedlejší tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového tenanta.

Podrobnosti kódu chyby

Typ chyby	Popis	Je kontakt nahrán/zablokován?

Špatný	Neplatné číslo	Kontakt je povolen k nahrání, pokud je druhý režim platný.

Neplatný	Neplatná e-mailová adresa	Kontakt je povolen k nahrání, pokud je druhý režim platný.
Neshoda	Neshoda záhlaví	Blokováno
Směrové číslo oblasti	Časové pásmo není k dispozici pro směrové číslo oblasti	Kontakt je povolen k nahrání.
Priority	Neplatná priorita	Blokováno
Kontaktní okamžik	Formát data a času je neplatný	Blokováno
BussFldValidation	Ověření obchodního pole se nezdaří	Blokováno
Časové pásmo	Neplatné časové pásmo	Blokováno
Neplatný stav	Neplatný název státu	Blokováno
DNC	Obchodní pole označené jako DNC	Blokováno
DNC	Kontakt označený jako DNC	Blokováno
DNC	Režim označený jako DNC	Režim blokován
NDNC	Kontakt označený jako NDNC	Blokováno
NDNC	Režim označený jako NDNC	Režim blokován
Duplicitní	Duplikovat v souboru	Blokováno
Časové pásmo	Neplatné PSČ a časové pásmo	Blokováno
Kontakt se nezdařil	Pokud jsou všechny režimy neplatné	Blokováno
Směrové číslo oblasti	Neplatné směrové číslo oblasti	Kontakt je povolen k nahrání, pokud je druhý režim platný.
Směrové číslo oblasti	Kontakt se nezdařil z důvodu neplatných směrových čísel oblasti	Blokováno
Režim selhal	Kontakt se nezdařil z důvodu neplatného směrového čísla oblasti a neplatného čísla	Blokováno
InvalidMailCC	Neplatná kopie Mail CC	Kontakt je povolen k nahrání, pokud je druhá e-mailová adresa platná.
Neplatná poštovní kopie	Neplatná skrytá pošta	Kontakt je povolen k nahrání, pokud je druhá e-mailová adresa platná.
LeadScore	Neplatné skóre zájemce	Blokováno
PSČ	Kontakt se nezdařil z důvodu neplatného nebo chybějícího PSČ.	Blokováno
Soudní spory	Kontakt byl nahlášen kvůli omezením souvisejícím se soudními spory nebo problémům s dodržováním předpisů.	Blokováno
Chyba v BTTC	Kontakt se nezdařil během ověřování BTTC.	Blokováno

Dodržování předpisůDNCScrub	Kontakt se nezdařil při kontrole shody pro křoviny DNC (Do Not Call).	Blokováno
Špatný CPT	Kontakt se nezdařil z důvodu neplatného CPT	Blokováno

Špatný PEWC	Kontakt se nezdařil kvůli špatnému PEWC	Blokováno

Poznámka: Chybový záznam je odstraněn procesem archivace a mazání. Doba uchování je konfigurovatelná.

Historie nahrávání

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Datový typ	Popis
RPT_AE_Campaign_skupina	Skupina kampaní	Skupina kampaní	nvarch a-r (64) (null)	Název skupiny kamer, do které je kontakt nahrán.
RPT_AE_Kampaň	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Int (64) (není null)	Cam-paign ID nahraného o kontaktu.
RPT_AE_ListInfo	ListStartDate	ListStartDate	DateTi m-e (null)	Datum zahájení seznamu
OBD_HD_UploadHi s-tory	ChildListID	ChildListID	int (null)	Podřízený seznam ID generovaný aplikací v době nahrání.
OBD_HD_UploadHi s-tory	ContactFailedToUpload	ContactFailedToUpload	int (null)	Počet kontaktů, které se nepodařilo nahrát.
OBD_HD_UploadHi s-tory	Kontakt-sBlockedINCorporateDNC	Kontakt-sBlockedINCorporateDNC	int (null)	Počet kontaktů zablokovaných z důvodu firemního DNC.

OBD_HD_UploadHis-tory	KontaktyBlokovánoINNDNC	KontaktyBlokovánoINNDNC	Int (null)	Počet kontaktů zablokovaných na

				účet společnosti NDNC.
OBD_HD_UploadHis-tory	KontaktyNahráno	KontaktyNahráno	Int (null)	Počet nahraných kontaktů.
OBD_HD_UploadHis-tory	Duplicitní kontakty	Duplicitní kontakty	Int (null)	Počet duplicitních kontaktů.
OBD_HD_UploadHis-tory	Seznam	Seznam	**Int** (null)	Vygenerovaný seznam ID podle aplikace.
OBD_HD_UploadHis-tory	ModeFailedToUpload	ModeFailedToUpload	int (null)	Počet kontaktů se nepodařilo nahrát z důvodu selhání režimu.
OBD_HD_UploadHis-tory	ModesB-lockedINCorporate DNC	ModesB-lockedINCorporate DNC	nvarch a-r (null)	Počet kontaktů zablokovaných z důvodu firemního DNC.
OBD_HD_UploadHis-tory	ModesBlockedINNDNC	ModesBlockedINNDNC	nvarch a-r (null)	Počet kontaktů zablokovaných z důvodu firemního DNC.
OBD_HD_UploadHis-tory	ReportTime	ReportTime	dat-etim e (null)	Datum a čas vygenerování sestavy.

OBD_HD_UploadHis-tory	ID podtenanta	ID podtenanta	int (null)	Sub Ten-ant ID automatick y generovan ý uplatněním při novém deseti-

				Mraven ec je vytvořen .
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ID tenanta	ID tenanta	int (null)	Tenant ID automatick y generován aplikací, když je vytvořen nový ten-ant.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	CelkemKontaktyZpracováno	CelkemKontaktyZpracováno	int (null)	Celkový počet kontaktů převzatých z nahrávaného souboru
OBD_HD_ UploadHi s-tory	UploadSubType	UploadSubType	nvarch a-r (1) (null)	Podtyp nahrávání . Hodnoty jsou N pro nový soubor, U pro aktualizac i již dostupné ho souboru a C, pokud se jedná o kopii jiného souboru.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	Doba nahrávání	Doba nahrávání	dat-etim e (null)	Datum a čas nahrání.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	Typ uploadu	Typ uploadu	nvarch a-r (12) (není	Typ nahrávání, například JSON, API,

			null)	a tak dále.
OBD_HD_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Označuje režim blokovaný z důvodu kompatibility s funkcí Do Not Call (DNC)

				ulace.
OBD_HD_UploadHis-tory	KontaktB-uzamčenoInComplianceDNC	KontaktB-uzamčenoInComplianceDNC	int (null)	Počet kontaktů zablokovaných z důvodu shody DNC.
OBD_HD_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceLitigation	ModeB-lockedInComplianceLitigation	int (null)	Označuje režim blokovaný z důvodu shody se soudními spory.
OBD_HD_UploadHis-tory	KontaktB-uzamčenoInCompliance Soudní spory	KontaktB-uzamčenoInCompliance Soudní spory	int (null)	Počet kontaktů zablokovaných z důvodu dodržování soudních sporů.
OBD_HD_UploadHis-tory	srcDetails	srcDetails	nvarch a-r (512) (null)	Podrobnosti o zdroji nebo další informace o nahrávání.
OBD_HD_UploadHis-tory	UploadedDuration	UploadedDuration	Čas (7) (null)	Doba trvání související s nahraným obsahem.
OBD_HD_UploadHis-tory	UpdatedListID	UpdatedListID	int (null)	ID aktualizovaného seznamu spojeného s nahráním.

OBD_HD_UploadHis-tory	AktualizovánoKontakty	AktualizovánoKontakty	int (null)	Počet kontaktů aktualizovaných v rámci nahrávání.
OBD_HD_UploadHis-tory	Název_profilu	Název_profilu	nvarcha-r (512)	Název přidružené ho profilu

			(null)	s nahráv áním.

Informace o seznamu křovin

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Datový typ	Popis
RPT_AE_ SCrubListInfo	ScrubListId	ScrubListId	int (null)	Seznam scrub ID automaticky generován aplikací, když je seznam umístěn k nahrání.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ID kampaně	Název kampaně	Nvarchar (64) (null)	Název kampaně, do které je tento seznam nahrán.
RPT_AE_ SCrubListInfo	Podrobnosti o zdroji	Podrobnosti o zdroji	Nvarchar (512) (null)	Název nahrávaného souboru s příponou.
RPT_AE_ SCrubListInfo	Sourcetype	Sourcetype	Nvarchar (8) (null)	Typ zdroje souboru. Některé valy jsou W pro web, M pro média, F pro soubor a L pro seznam.
RPT_AE_ SCrubListInfo	Čas zpracování	Čas zpracování	Datum a čas (null)	Datum a čas, kdy byl soubor kontaktů převzat k pro-cessingu.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ScrubDetails	ScrubDetails	Nvarchar (4000) (null)	Název souboru scrub pro nahrávání s příponou

RPT_AE_ SCrubListInfo	ScrubStatus	ScrubStatus	int (null)	Stav čištění, jako je Úspěch, Neúspěch, Processing a tak dále.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ID tenanta	ID tenanta	Int (null)	Tenant ID automaticky generovaný aplikací

				při vytvoření nového klienta.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ID podtenanta	ID podtenanta	int (null)	Sub Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nové desítky.

Aktivita mimo hovor

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Datový typ	Popis
RPT_NonCallActivity	ID	ID	Bigint (není null)	Automaticky generovaný ID pro každou položku v této tabulce.
RPT_NonCallActivity	ID kampaně	ID kampaně	Nvarchar (64) (null)	Kampaň ID pro tuto aktivitu mimo volání.
RPT_NonCallActivity	Contactid	Contactid	Int (null)	Kontakt ID pro tuto aktivitu mimo volání.
RPT_NonCallActivity	ID režimu	ID režimu	Int (null)	Režim ID ve kterém došlo k této aktivitě mimo volání.
RPT_AE_Modes	ModeName	ModeName	Nvarchar (50) (není null)	Název režimu této aktivity mimo volání.
RPT_NonCallActivity	ListId	ListId	Int (null)	Seznam ID, do kterého kontakt patří.
RPT_NonCallActivity	ContactVersion	ContactVersion	int (null)	Verze kontaktu pro tento kontakt v době aktivity mimo volání. To udává, kolikrát byl stav kontaktu revidován.

RPT_NonCallActivity	Bussfld26	Bussfld26	Nvarchar (128) (null)	Popis Business Field 26 – unikátní byznys

				Pole.
RPT_NonCallActivity	Bussfld27	Bussfld27	Nvarchar (128) (null)	Popis pro obor podnikání 27 – další obor podnikání.
RPT_NonCallActivity	Bussfld28	Bussfld28	Nvarchar (128) (null)	Popis pro obor podnikání 28 – další obor podnikání.
RPT_NonCallActivity	Bussfld29	Bussfld29	Nvarchar (128) (null)	Popis pro oblast podnikání 29 – další oblast podnikání.
RPT_NonCallActivity	Bussfld30	Bussfld30	Nvarchar (128) (null)	Popis pro oblast podnikání 30 - další oblast podnikání.
RPT_NonCallActivity	Stav	Stav	Varchar (6) (null)	Stav kontaktu pro každý kontakt pro každou změnu.
RPT_NonCallActivity	StatusReasonId	StatusReasonId	Int (null)	Automaticky generovaný ID pro změnu stavu kontaktu.
RPT_AE_ ContactStatusReasons	StavDůvod	StavDůvod	Nvarchar (128) (null)	To je důvod pro změnu statusu taktu. Kontakt může být například ve stavu Uzamčeno. Aplikace by uzamkla tento kontakt pro doručení, aby se vytvořilo PCB, CSS nebo AEM Volání.
RPT_NonCallActivity	ValidModes	ValidModes	Nvarchar (256) (null)	Platný režim pro tuto aktivitu bez hovoru.
RPT_NonCallActivity	CreatedDateTime	CreatedDateTime	Datetime (null)	Datum a čas vytvoření této položky v tabulce.

RPT_NonCallActivity	ID tenanta	ID tenanta	Int (null)	Tenant ID automaticky generovaný

				aplikace, když se vytvoří nový tenant.
RPT_NonCallActivity	ID podtenanta	ID podtenanta	int (null)	Dílčí tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového tenanta.
RPT_NonCallActivity	Název_pravidla	Název_pravidla	Nvarchar (128) (null)	Název pravidla v rámci skupiny, kterou bylo zablokováno doručení kontaktu.
RPT_NonCallActivity	Skupina dodržování předpisů	Skupina dodržování předpisů	Nvarchar (128) (null)	Název skupiny, podle které bylo zablokováno doručení kontaktu.
RPT_NonCallActivity	Popis	Popis	Nvarchar (128) (null)	Definuje chybové nebo chybové zprávy nebo důvody blokovaného kontaktu. Following je seznam chybových nebo poruchových zpráv: • Kontrola časomíry úrovně režimu StateLaw se nezdařila. Název pravidla nelze zachytit. • Režim StateLaw zakázán. Název pravidla

				nelze zachytit. - CPT DayOfWeek selhal - Res-chedule. Název pravidla nemůže

				být zachycen. - Čas CPT se nezdařil - res-chedule. Název pravidla nelze zachytit. - Vylepšená běhová verze časového pásma zelené zóny Val-idation se nezdařila. Název pravidla nelze zachytit. - Validace rozšířeného časového pásma zelené zóny se nezdařila. Název pravidla nelze zachytit. - Posílená zelená zóna Státní zákon Hol-iday selhal. Název pravidla nelze zachytit. - Vylepšená zelená zóna

				StateLaw čas Validace selhala. Název pravidla nelze zachytit. - Pravidlo se nezdařilo - Uzavřete kontakt. Název pravidla lze zachytit.

				- Pravidlo se nezdařilo – přeplánovat. Název pravidla může být cap-tured. - Pravidlo se nezdařilo - Auto Reschedule. Název pravidla lze zachytit. - Již záznam je doručen a čeká na výsledek. Název pravidla lze zachytit.

RPT_NonCallActivity	ZipCodeAttributes	ZipCodeAttributes	Nvarchar	Ukládá atributy související s PSČ ve formátu JSON, včetně primárního PSČ, dalších PSČ a PSČ přidružených ke konkrétním režimům. *{* *"PSČ": "001",* *"AdditionalZipCod e": [* *"3333",* *"5455",* *"66546",* *"323",* *"566"* *],* *"ModeZipCode": [* *{* *"ModeID": 3,* *PSČ: "876"* *},* *{* *"ModeID": 2,* *"PSČ": "9876"* *}* *]* *}*
RPT_NonCallActivity	ID agenta	ID agenta	Nvarchar(2 00)	To umožňuje systému uložit jedinečný identifikátor agenta.
RPT_NonCallActivity	Atributy režimu	Atributy režimu	Nvarchar(Ma x)	Používá se k ukládání více podrobností o režimu aktivity (například ModeId a ModeValue) ve formátu JSON.

Kontaktní obchodní údaje

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Datový typ	Popis

RPT_Contact_Bussi-nessData	ID	ID	bigint (ne null)	Automaticky generovaná ID pro položku v této tabulce.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ID kampaně	ID kampaně	Nvarchar (64) (null)	Kampaň ID pro tuto aktivitu mimo volání.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Contactid	Contactid	Int (null)	Kontakt ID pro tuto aktivitu mimo volání.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ListId	ListId	Int (null)	Seznam ID, do kterého kontakt patří.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ContactVersion	ContactVersion	int (null)	Kontaktní ver-sion pro tento takt v době non-call aktivity. To udává počet kon-

				Stav taktu byl revidován.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld1	Bussfld1	Nvarchar (128) (null)	Popis oblasti podnikání 1.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld2	Bussfld2	Nvarchar (128) (null)	Popis oblasti podnikání 2.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld3	Bussfld3	Nvarchar (128) (null)	Popis oblasti podnikání 3.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld4	Bussfld4	Nvarchar (128) (null)	Popis oblasti podnikání 4.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld5	Bussfld5	Nvarchar (128) (null)	Popis oblasti podnikání 5.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld6	Bussfld6	Nvarchar (128) (null)	Popis oblasti podnikání 6.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld7	Bussfld7	Nvarchar (128) (null)	Popis oblasti podnikání 7.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld8	Bussfld8	Nvarchar (128) (null)	Popis oblasti podnikání 8.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld9	Bussfld9	Nvarchar (128) (null)	Popis oblasti podnikání 9.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld10	Bussfld10	Nvarchar (128) (null)	Popis oblasti podnikání 10.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld11	Bussfld11	Nvarchar (128) (null)	Popis oblasti podnikání 11.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld12	Bussfld12	Nvarchar (128) (null)	Popis oblasti podnikání 12.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld13	Bussfld13	Nvarchar (128) (null)	Popis oblasti podnikání 13.

RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld14	Bussfld14	Nvarchar (128) (null)	Popis oboru podnikání 14.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld15	Bussfld15	Nvarchar (128) (null)	Popis oblasti podnikání 15.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld16	Bussfld16	Nvarchar (128) (null)	Popis oblasti podnikání 16.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld17	Bussfld17	Nvarchar (128) (null)	Popis oboru podnikání 17.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld18	Bussfld18	Nvarchar (128) (null)	Popis oblasti podnikání 18.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld19	Bussfld19	Nvarchar (128) (null)	Popis oblasti podnikání 19.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld20	Bussfld20	Nvarchar (128) (null)	Popis oblasti podnikání 20.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld21	Bussfld21	Nvarchar (max.) (null)	Popis oboru podnikání 21.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld22	Bussfld22	Nvarchar (max.) (null)	Popis oboru podnikání 22.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld23	Bussfld23	Nvarchar (max.) (null)	Popis oboru podnikání 23.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld24	Bussfld24	Nvarchar (max.) (null)	Popis oblasti podnikání 24.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld25	Bussfld25	Nvarchar (max.) (null)	Popis oblasti podnikání 25.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld26	Bussfld26	nvarchar (max) (null)	Popis pro obor podnikání 26 – unikátní obor podnikání.

RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld27	Bussfld27	nvarchar (max) (null)	Popis pro obor podnikání 27 – doplňkový obor podnikání.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld28	Bussfld28	nvarchar (max) (null)	Popis oblasti podnikání 28 – doplňková oblast podnikání.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld29	Bussfld29	nvarchar (max) (null)	Popis oboru podnikání 29 – doplňkový obor podnikání.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld30	Bussfld30	nvarchar (max) (null)	Popis pro obor podnikání 30 – další obor podnikání.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Kontaktní údaje	Kontaktní údaje	nvarchar (max) (null)	Tento sloupec uchovává kontaktní informace ve formátu dat XML, který přejde do dialeru. Například jméno, příjmení, číslo kontaktu atd.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ModifiedBy	ModifiedBy	Nvarchar (128) (null)	Uživatel ID entity, která naposledy aktualizovala tuto položku.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ID tenanta	ID tenanta	int (null)	Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového

				tenanta.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ID podtenanta	ID podtenanta	Int	Vedlejší klient ID auto-

			(null)	vygenerované aplikací při vytvoření nového TEN-ANT.
RPT_Contact_Bus si-nessData	LastAccessedTime	LastAccessedTime	Datum a čas (null)	Datum a čas posledního přístupu ke kontaktu.

Nahrání seznamu

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Dat ový typ	Popis
RPT_AE_ ListInfo	TYP SEZNAMU	TYP SEZNAMU	nvarch a-r (10) (null)	Typ seznamu. Definuje, zda je nahrán prostřednic tvím API nebo prostřednic tvím souboru.
RPT_AE_ ListInfo	LISTID	LISTID	int (null)	Seznam ID automatick y generován aplikací pro tento seznam.
RPT_AE_ ListInfo	STARTTIME	STARTTIME	dat-etim e (null)	Datum a čas, kdy se seznam začal nahrávat.
RPT_AE_ ListInfo	ENDTIME	ENDTIME	dat-etim e (null)	Datum a čas dokončení nahrávání seznamu.

RPT_AE_ ListInfo	VLOŽENÉ ZÁZNAMY	VLOŽENÉ ZÁZNAMY	bigin t (null)	Počet záznamů nahraných z tohoto seznamu.
RPT_AE_ ListInfo	ZÁZNAMY SELHALY	ZÁZNAMY SELHALY	Bigint (null)	Počet záznamů, kterým se nepodařilo

				Nahrát z tohoto seznamu.
RPT_AE_ ListInfo	RECORDSDNC	RECORDSDNC	bigint (null)	Počet záznamů DNC z tohoto seznamu.
RPT_AE_ ListInfo	ZáznamyDuplikováno	ZáznamyDuplikováno	bigint (null)	Počet duplicitních záznamů z tohoto seznamu.
RPT_AE_ ListInfo	ZÁZNAMYVYČIŠTĚNÉ	ZÁZNAMYVYČIŠTĚNÉ	bigint (null)	Počet kontaktů odstraněných z tohoto seznamu
RPT_AE_ ListInfo	SOURCETYPE	SOURCETYPE	**Varchar** (18) (není null)	Typ zdroje souboru. Některé hodnoty jsou W pro web, M pro média, F pro soubor a L pro seznam.
RPT_AE_ ListInfo	USERID	USERID	**Varchar** (50) (null)	Jméno uživatele, který nahrál kontakty.
RPT_AE_ ListInfo	UMÍSTĚNÍ	UMÍSTĚNÍ	nvarchar (32) (null)	Umístění, kde je umístěn soubor, který má být zpracován

				.
RPT_AE_ ListInfo	ZÁZNAMY PŘESUNUTY	ZÁZNAMY PŘESUNUTY	bigin t (null)	Počet záznamů přesunutý ch z tohoto seznamu.
RPT_AE_ ListInfo	ListStopFlag	ListStopFlag	Bit (null)	Příznak označující , zda je seznam v

				Zastavený stav.
RPT_AE_ ListInfo	ListStartDate	ListStartDate	dat-etim e (null)	Datum a čas, který se z tohoto seznamu vyskytuje, obsahoval nahrávání do kampaní.
RPT_AE_ ListInfo	ListStopDate	ListStopDate	dat-etim e (null)	Datum a čas zastavení seznamu.
RPT_AE_ ListInfo	GlobalListID	GlobalListID	bigin t (null)	Vygener ovaný seznam ID podle použití pro každý seznam umístěný ke globálnímu nahrání.
RPT_AE_ ListInfo	ListStatus	ListStatus	int (null)	Stav seznamu, například Úspěch, Neúspěch, Chyba atd.
RPT_AE_ ListInfo	ListProcessingDate	ListProcessingDate	dat-etim e (null)	Datum a čas, kdy byl soubor kontaktů převzat k pro-cessingu.

RPT_AE_ ListInfo	ListTimeToLive	ListTimeToLive	int (null)	Počet dní, po které je seznam aktivní, než již nelze z tohoto aktu nahrát

				Seznamu.
RPT_AE_ ListInfo	TTLBusinessDays	TTLBusinessDays	bit (null)	Příznak označující, zda je hodnota Time To Live pro seznam vypočítávána podle pracovních dnů.
RPT_AE_ ListInfo	TotalRecordsGoingToProcessed	TotalRecordsGoingToProcessed	int (null)	Celkový počet záznamů pro-cess pro nahrání.
RPT_AE_ ListInfo	UniqueTimeZone	UniqueTimeZone	nvarch a-r (128) (null)	To definuje, zda je seznam nahrán s jedinečným časovým pásmem. Kontakty jsou zpracovány podle časového pásma.
RPT_AE_ ListInfo	ID tenanta	ID tenanta	int (null)	Tenant ID automaticky generován aplikací, když je vytvořen nový ten-ant.

RPT_AE_ ListInfo	ID podtenanta	ID podtenanta	int (null)	Sub Tenant ID automatick y generovan ý podle použití, kdy Vzniká nový desetimr avenec.
RPT_AE_ UploadHis-	Typ uploadu	Typ uploadu	Varchar	Typ nahrávání, například

Konzervativec			(17) (není null)	JSON, API, a tak dále.
RPT_AE_UploadHis-tory	UploadSubType	UploadSubType	Varchar (26) (není null)	Podtyp nahrávání. Hodnoty jsou N pro nový soubor, U pro aktualizaci již dostupného souboru a C, pokud se jedná o kopii jiného souboru.
RPT_AE_UploadHis-tory	Poslední přístup	Poslední přístup	dat-etime (null)	Datum a čas poslední modifikace tabulky.
RPT_AE_UploadHis-tory	ChildListID	ChildListID	int (null)	Podřízený seznam ID automaticky generován aplikací pro tento seznam.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Režimy, které jsou blokovány požadavky DNC.
RPT_AE_UploadHis-tory	KontaktB-uzamčenoInComplianceDNC	KontaktB-uzamčenoInComplianceDNC	int (null)	Režimy, které jsou blokovány NDNC požadavky.

RPT_AE_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceLitigation	ModeB-lockedInComplianceLitigation	int (null)	Režimy, které jsou blokovány požadavky soudních sporů.

RPT_AE_ UploadHi s-tory	KontaktB- uzamčenoInCompliance Soudní spory	KontaktB- uzamčenoInCompliance Soudní spory	int (null)	Počet kontaktů, které jsou blokovány požadavk y na soudní spory.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Podrobnosti o zdroji	Podrobnosti o zdroji	nvarch a-r (512) (null)	Název nahrávan ého souboru s intenzitou .
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Název_profilu	Název_profilu	nvarch a-r (512) (null)	Profil, přes který byly kontakty nahrány.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	UpdatedListID	UpdatedListID	int (null)	Aktualizov aný seznam ID generován aplikací.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	UploadedDuration	UploadedDuration	int (7) (null)	Doba, kterou aplikace potřebuje k dokončení nahrání seznamu.

Informace o seznamu

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Datový typ	Popis
RPT_AE_C am-paign	CAMPAIGNID	Název kampaně	Nvarchar (64) (není null)	Název kampaně, do které je tento seznam nahrán.

RPT_AE_ ListInfo	LISTID	LISTID	int (null)	Seznam ID automaticky generován aplikací pro tento seznam.
RPT_AE_	ListStartDate	ListStartDate	Datetime	Datum a

ListInfo			(null)	Čas, kdy se kontakty z tohoto seznamu začaly nahrávat do kampaní.
RPT_AE_ ListInfo	ListStatus	ListStatus	Nvarchar (18) (není null)	Stav seznamu, například Success, Failure, Error atd.
RPT_AE_ ListInfo	GID	GID	int (null)	Seznam ID generovaný aplikací pro každý seznam umístěný pro globální nahrání.
RPT_AE_ ListInfo	Vložený čas	Vložený čas	Datetime (null)	Datum a čas vložení záznamu
RPT_AE_ ListInfo	NÁZEV_ZDROJE	NÁZEV_ZDROJE	Nvarchar (512) (null)	Název nahrávaného souboru s příponou
RPT_AE_ ListInfo	ListStartDateTime	ListStartDateTime	Datum a čas (null)	Konkrétní datum a čas, kdy kontakty z tohoto seznamu zahájily proces nahrávání do kampaní
RPT_AE_ ListInfo	ID tenanta	ID tenanta	int (null)	Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového tenanta.

RPT_AE_ ListInfo	ID podtenanta	ID podtenanta	int (null)	Sub Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nové desítky.

Globální nahrání

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Datový typ	Popis
RPT_AE_GUActivity	GlobalListID	GlobalListID	Int (není null)	Vygenerovaný seznam ID podle použití pro každý seznam umístěný ke globálnímu nahrání.
RPT_AE_GUActivity	GlobalFileName	GlobalFileName	nvarchar (1024) (null)	Název souboru kontaktů umístěných k nahrání.
RPT_AE_GUActivity	Stav	Stav	nvarchar (16) (není null)	Stav nahrávaného souboru, Úspěch, Chyba atd
RPT_AE_GUActivity	Čas zpracování	Čas zpracování	datetime (není null)	Datum a čas, kdy byl soubor kontaktů převzat k processingu

RPT_AE_GUActivity	Popis chyby	Popis chyby	nvarch a-r (max.) (null)	Popis chyby v případě aktů, které nejsou nahrány. Například se nezdařilo.
RPT_AE_GUActivity	TotalRecords	TotalRecords	bigin t (null)	Celkový počet záznamů v nahraném

				ze seznamu kontaktů.
RPT_AE_GUActivity	BadRecords	BadRecords	bigint (null)	Počet chybných záznamů – záznamů, které se nepodařilo nahrát – ze seznamu kontaktů.
RPT_AE_GUActivity	UnmatchedRecords	UnmatchedRecords	bigint (null)	Celkový počet záznamů, které nebylo možné nahrát do žádné kamery, to znamená, že zůstal nespárován.
RPT_AE_GUActivity	CampaignLevelRecords	CampaignLevelRecords	nvarchar (max.) (null)	Celkový počet záznamů nahraných do každé kamery prostřednictvím tohoto nahrávání.
RPT_AE_GUActivity	Název_nahraného souboru	Název_nahraného souboru	nvarchar (700) (null)	Název souboru určeného k nahrání.
RPT_AE_GUActivity	ListStatus	ListStatus	nvarchar (16) (null)	Stav seznamu, úspěšného, selhání, chyby atd

RPT_AE_GUActivity	ID tenanta	ID tenanta	int (null)	Tenant ID automaticky generován aplikací, když je vytvořen nový desetimravenec

				ated.
RPT_AE_GUActivity	ID podtenanta	ID podtenanta	int (null)	Sub Tenant ID automaticky generovaný podle použití, kdy Vzniká nový desetimravenec.
RPT_AE_UploadHis-tory	Doba nahrávání	Doba nahrávání	dat-etime (null)	Datum a čas nahrání kontaktu.
RPT_AE_UploadHis-tory	CelkemKontaktyZpracováno	CelkemKontaktyZpracováno	int (null)	Celkový počet kontaktů navržených k nahrání.
RPT_AE_UploadHis-tory	KontaktyNahráno	KontaktyNahráno	int (null)	Celkový počet kontaktů nahraných do různých kamer.
RPT_AE_UploadHis-tory	ContactFailedToUpload	ContactFailedToUpload	int (null)	Celkový počet kontaktů, které selhaly a nebyly nahrány do žádné kamery.
RPT_AE_UploadHis-tory	Duplicitní kontakty	Duplicitní kontakty	int (null)	Celkový počet duplicitních kontaktů.

RPT_AE_UploadHis-tory	KontaktyBlockedInNDNC	KontaktyBlockedInNDNC	int (null)	Celkový počet kontaktů zablokovaných národní komisí Do Not Contact

				figurace.
RPT_AE_UploadHis-tory	Kontakt-sBlockedInCorporateDNC	Kontakt-sBlockedInCorporateDNC	int (null)	Celkový počet kontaktů zablokovaných tímto zadáním v konfiguraci Do Not Contact (Nekontaktovat).
RPT_AE_UploadHis-tory	ModesBlockedInNDNC	ModesBlockedInNDNC	int (null)	Režimy blokovány pro nahrávání kontaktů z důvodu konfigurace Nevolat.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModesBlockedInCorporateDNC	ModesBlockedInCorporateDNC	int (null)	Režimy blokované pro nahrávání kontaktů podnikem z důvodu konfigurace Nevolat.
RPT_AE_UploadHis-tory	AktualizovánoKontakty	AktualizovánoKontakty	int (null)	Počet kontaktů, které byly aktualizovány pomocí funkce nahrávání.
RPT_AE_UploadHis-tory	Typ uploadu	Typ uploadu	Varchar (17) (není null)	Typ nahrávání, například JSON, API, a tak dále.

RPT_AE_UploadHis-tory	UploadSubType	UploadSubType	Varchar (26) (není null)	Podtyp nahrávání. Hodnoty jsou ***N*** pro nový soubor, ***U*** pro aktualizaci

				již dostupný soubor a C , pokud se jedná o kopii jiného souboru.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Poslední přístup	Poslední přístup	dat-etim e (null)	Datum a čas poslední modifikace tabulky.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ChildListID	ChildListID	int (null)	Podřízený seznam ID automatick y generován aplikací pro tento seznam.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Režimy, které jsou blokovány požadavky DNC.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	KontaktB-uzamčenoInComplianceDNC	KontaktB-uzamčenoInComplianceDNC	int (null)	Režimy, které jsou blokovány NDNC požadavky.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ModeB-lockedInComplianceLitig ation	ModeB-lockedInComplianceLitig ation	int (null)	Režimy, které jsou blokován y požadavk y soudních sporů.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	KontaktB-uzamčenoInCompliance Soudní spory	KontaktB-uzamčenoInCompliance Soudní spory	int (null)	Počet kontaktů, které jsou blokovány požadavk y na soudní

				spory.
RPT_AE_UploadHis-tory	Podrobnosti o zdroji	Podrobnosti o zdroji	nvarch a-r	Název nahrávan ého souboru s exten-

			(512) (null)	Sion.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Název_profilu	Název_profilu	nvarch a-r (512) (null)	Profil, přes který byly kontakty nahrány.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	UpdatedListID	UpdatedListID	int (null)	Aktualizov aný seznam ID generován aplikací.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	UploadedDuration	UploadedDuration	čas (7) (null)	Doba, kterou aplikace potřebuje k dokončení nahrání seznamu.
RPT_AE_ GUActivity	Čas vytvoření	Čas vytvoření	dat-etim e (ne ní null)	Datum a čas vytvoření záznamu nebo seznamu.
RPT_AE_ GUActivity	Bussfld26	Bussfld26	Varchar (1) (není null)	Vyhrazeno pro oblast podnikání 26.
RPT_AE_ GUActivity	Bussfld27	Bussfld27	Varchar (1) (není null)	Vyhrazeno pro obchodní oblast 27.
RPT_AE_ GUActivity	Bussfld28	Bussfld28	Varchar (1) (není null)	Vyhrazeno pro obchodní oblast 28.
RPT_AE_ GUActivity	Bussfld29	Bussfld29	Varchar (1) (není null)	Vyhrazeno pro obchodní oblast 29.

RPT_AE_GUActivity	Bussfld30	Bussfld30	Varchar (1) (není null)	Vyhrazeno pro obchodní oblast 30.

RPT_AE_ GUActivity	ValidModes	ValidModes	Varchar (1) (není null)	Označuje platné režimy platné pro seznam nebo operaci.
RPT_AE_ GUActivity	ContactVersion	ContactVersion	Varchar (1) (není null)	Představ uje verzi kon-taktu nebo seznamu, který je navrhová n.

Sledování hovorů

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Datový typ	Popis
RPT_GU_Error	ID CHYBY	ID CHYBY	Bigint (null)	Automaticky generovaná chyba ID pro tuto chybu.
RPT_GU_Error	TYP CHYBY	TYP CHYBY	Nvarchar (32) (null)	Typ chyby, která je vyvolána aplikací.
RPT_GU_Error	POPIS	POPIS	Nvarchar (255) (null)	Popis chyby.
RPT_GU_Error	ČAS CHYB	ČAS CHYB	Datum a čas (null)	Datum a čas, kdy byla chyba nahlášena aplikací.
RPT_GU_Error	ZÁZNAM CHYBY	ZÁZNAM CHYBY	text (null)	Záznam chyby, detail chyby jako v protokolu.

RPT_GU_Error	TYP ZAVADĚČE	TYP ZAVADĚČE	Char (1) (null)	Uživatel, který tuto chybu nahlásil – Kontakt, Globální, Scrub, Compliance atd. jsou některé typy nahrávačů.

RPT_GU_Error	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Nvarchar (64) (null)	Kampaň ID, která tuto chybu ohlásila.
RPT_GU_Error	LISTID	LISTID	Int (null)	Seznam ID, ke kterému se chyba vztahuje.
RPT_GU_Error	ID SOUBORU	ID SOUBORU	int (null)	Soubor ID (pokud nahráváte prostřednictvím souboru), ke kterému se tato chyba vztahuje.
RPT_GU_Error	NÁZEV_SOUBORU	NÁZEV_SOUBORU	nvarchar (1000) (null)	Název souboru pro nahrávání, ze kterého tato chyba odešla.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD1	RESERVEDFIELD1	Nvarchar (128) (null)	Pro budoucí použití.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD2	RESERVEDFIELD2	Nvarchar (128) (null)	Pro budoucí použití.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD3	RESERVEDFIELD3	Nvarchar (128) (null)	Pro budoucí použití.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD4	RESERVEDFIELD4	Nvarchar (128) (null)	Pro budoucí použití.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD5	RESERVEDFIELD5	Nvarchar (128) (null)	Pro budoucí použití.
RPT_GU_Error	ID tenanta	ID tenanta	int (null)	Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového tenanta.

RPT_GU_Error	ID podtenanta	ID podtenanta	int (null)	Sub Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového deseti-anta.
RPT_GU_Error	ZÁHLAVÍ SOUBORU	ZÁHLAVÍ SOUBORU	Nvarchar (max.) (null)	Informace v záhlaví souboru.

Sledování hovorů

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Typ přehrávání	Popis	Platová forma
AECallTrace	CALLID	ID sítě CALL	nvarc-har (38) (null)	"Výzva ID je použitelná pro interní kontaktní odkazy na trasovací aktivity. Například ke sledování přechodu od výběru kontaktu k přeplánování / hlášení."	Všichni
AECallTrace	SKUPINA KAMPANÍ	SKUPINA KAMPANÍ	nvarc-har (64) (null)	Jedná se o skupinu kampaní, na kterou je kampaň mapována.	Všichni
AECallTrace	CAMPAIGNID	KAMPAŇ ID	nvarc-har (64) (null)	Toto je název kampaně. Například Kolekce.	Všichni
AECallTrace	GLOBALLISTID	GLOBÁLNÍ SEZNAM ID	bigint (null)	Toto je průběžné sériové číslo pro každý globální seznam nahraný do systému.	Všichni
AECallTrace	CONTACTID	KONTAKT ID	Int (null)	Jedinečný identifikátor kontaktu v kampani.	Všichni
AECallTrace	LISTID	ID sítě LIST	int (null)	Jedná se o běžící sériové číslo, které bylo generováno během nahrávání taktu do kampaně.	Všichni

AECallTrace	CONTACTSTRATEGYNA-ME	NÁZEV KONTAKTNÍ STRATEGIE	nvarc-har (64) (null)	Pro aktuální pokus se použila kontaktní strategie.	Všichni
AECallTrace	CONDITIONID	CONDITIONID	Bigint (null)	Interní ID pro použitou podmínku CSS	Všichni

				během výběru kontaktu.	
AECallTrace	VLOŽENÝ ČAS	VLOŽENÝ ČAS	dat-etime (null)	Datum a čas, kdy byl tento záznam vložen do databáze hlášení.	Všichni
AECallTrace	KONVERZACEENDTIM-E	KONVERZACEENDTIM-E	dat-etime (null)	Toto je čas, kdy je hovor znovu nastaven službou LCMContactRes-cheduler. Tento čas je vložen do tabulek CallActivity.	Všichni
AECallTrace	MODEROVANÝ	MODEROVANÝ	Int (null)	Toto je kontaktní režim ID pro takt.	Všichni
AECallTrace	OUTCOMEID	OUTCOMEID	int (null)	Výsledek hovoru nastavený dialerem nebo agentem pro takt. Může to být výsledek telefonování nebo obchodní výsledek	Všichni
AECallTrace	CONNECTEDAGENT	ConnectedAgent	nvar c-har (64) (null)	Označuje jméno agenta, který vyřídil pokus o volání.	Všichni
AECallTrace	REŽIM PACINGMODE	REŽIM PACINGMODE	int (null)	Pole režimu vytáčení vyplní hodnoty, které zobrazují režim kampaně pro hovor.	Všichni
				Následující režimy stimulace jsou použitelné pro Cisco CCE a Cisco CCX	Cisco CCE, Cisco CC
				1 pouze pro prediktivní	
				2 pro Predictive Blen-ded	
				3 pouze pro náhled	

				4 pro náhled Blen-	X

				Ded	
				5 pouze pro progresivní	
				6 pro progresivní blended	
				7 pouze pro přímý náhled	
				8 pro přímý náhled Smíšené.	
				Pro ostatní platformy je hodnota -1.	
AECallTrace	CÍLOVÁ ČÁSTKA	CÍLOVÁ ČÁSTKA	float (null)	Jedná se o hodnotu nastavenou jako dosažený tar-get pro konkrétní výsledek podnikání v tomto pokusu.	Všichni
AECallTrace	KOMENTÁŘ AGENTA	KOMENTÁŘ AGENTA	nvar c-har (4000) (null)	Agent během tohoto hovoru zadá komentáře ke kontaktu.	Všichni
AECallTrace	TYP KANÁLU	TYP KANÁLU	int (null)	Toto je typ kanálu.	Všichni
				1 pro SMS, 2 pro HLAS, 3 pro EMAIL, 4 pro CPAAS a 0 pro IVR.	
AECallTrace	DIALERRESULTRECEIVED-TIME	DIALERRESULTRECEIVED-TIME	dat-etime (null)	Jedná se o čas, kdy je pokus o volání zaznamenán v databázi HDS.	Cisco CCE
AECallTrace	CHILDLISTID	PODŘÍZENÝ LISTID	int (null)	Toto je ID přiřazený při připojení k již nahranému seznamu.	Všichni

AECallTrace	DELIVEREDTYPE	DODÁVANÝ TYP	varch-ar (32) (null)	To představuje povahu typu doručení taktu do dialeru. Možné hodnoty jsou:	Všichni

				Normální Non-PEWC Pravidelné Zavolat zpět AEM	
AECallTrace	TYP HOVORU	TYP HOVORU	tinyint (null)	Popisuje typ hovoru. Možné hodnoty: 0 – Otevřeno 1 – Zpětné volání 2 – AEM	Všichni
AECallTrace	LCMKEY	LCMKEY	varch-ar (64) (null)	Číslo účtu je jedinečné číslo vytvořené pro kontakt v době doručení kontaktu do dialeru. Uchovává sedm jedinečných hodnot identity označujících kampaň ID, kontakt ID atd. s pipe sep-arator.	Všichni
AECallTrace	ACTUALDELIVEREDTIME	ACTUALDELIVEREDTIME	dat-etime (null)	Čas, kdy je kontakt aktuálně doručen do číselníku.	Všichni
AECallTrace	CALLRESERVEDURATION	CALLRESERVEDURATION	int (null)	Aplikace rezervuje agenta na dobu trvání hovoru (v milisekundách). V režimu náhledu to zahrnuje čas posledního předběžného zobrazení, vytáčení, vytvoření CPA a přepojení hovoru zákazníka agentovi. V	Cisco CCE

				prediktivním režimu, pokud rezervovaný agent získá	

				odpojeno před připojením k zákazníkovi, tato hodnota je NULL, protože agent ještě není přidružen k zákazníkovi. V takových případech bude doba čekání odpovídajícího záznamu s podrobnostmi o terminačním hovoru indikovat dobu provozu agenta.	
AECallTrace	CALLBACKREQUESTEDB-Y	ZPĚTNÉ VOLÁNÍ POŽADOVÁNO	nvarc-har (64) (null)	To představuje agenta ID agenta, který registruje požadavek zpětného volání.	Všichni
AECallTrace	TYP HOVORU	TYP REGISTRACE ZPĚTNÉHO VOLÁNÍ	int (null)	V době registrace zpětného volání určuje povahu zpětného volání agent. Možné hodnoty jsou: CallType = 2 then 'Agent Executive Mapping' CallType = 1 a ScheduledAgent <> 'LCM' - PCB (Personal Callback) CallType = 1 a ScheduledAgent = 'LCM' – NCB (Normální zpětné volání)	Všichni

AECallTrace	CALLBACKATTEMPTTYPE	TYP POKUSU O ZPĚTNÉ VOLÁNÍ	varch-ar (4) (null)	"Typ hovoru v době pokusu o vytáčení. Možné hodnoty jsou: CallBack-AttemptType='PCB' a pak 'Personal Call-back' CallBack-	Všichni

				AttemptType='NCB' a 'Normální zpětné volání'"	
AECallTrace	RUNNINGCYCLECOUNT	RUNNINGCYCLECOUNT	int (null)	Při použití strategie cyklu obsahuje toto pole aktuální číslo cyklu. Pokud je například cyklus iterace taktu ve druhém cyklu, obsahuje toto pole 2.	Všichni
AECallTrace	RUNNINGCYCLECOMPLE-TED	BĚHOVÝ CYKLUS DOKONČEN	bit (null)	Příznak indikuje dokončení aktuálního cyklu, to znamená, že všechny režimy jsou vytočeny.	Všichni
AECallTrace	AKTUÁLNÍ SKÓRE	AKTUÁLNÍ SKÓRE ZÁJEMCE	Int (null)	Agent přiřadí hodnotu skóre zájemce.	Všichni
AECallTrace	DIALLERREFERENCEID	REFERENČNÍ ID VYTÁČEČE	varch-ar (64) (null)	Platforma vytáčení generuje tento takt ID nebo Call ID. Obsahuje pole dialer-spe-cific.	Všichni
				Avaya POM: Automaticky generované ID přiřazené POM v pimSessionID události EnrichedAt-temptEvent.	
				Cisco CCE: Hodnota v poli Identifikátor GUID volání v tabulce vytáčení.	
				Amazon Connect: Toto je volání UUID (Universal Unique Identifier) generované	

				dialerem.	
				Twilio Flex: Toto je CallSID generovaný dialerem.	
				Pěkné CXone:	

				NICE Contact ID generován aplikací Nice CXone.	
OBD_ Aktivita hovoru	Kontaktní příroda	Contact_Nature	varc h-ar (64) (null)	Kontakt povahy pro pokus. Možné hodnoty jsou Fresh, Rescheduled, Normal Callback, Personal Callback, AEM-Fresh, AEM-Přeplánováno, AEM-Callback, Fresh-Moment nebo AEM-Fresh-Moment	Všich ni
AECallTrac e	IDENTITYAUTHENTIC ATI-ONENABLED	OVĚŘENÍ IDENTITY POVOLENO	bit (null)	Označuje, zda je pro kontakt povoleno nebo zakázáno pole Iden-tityAuthentic-Enabled.	Všich ni
AECallTrac e	IDENTITYAUTHENTIC ATI-ONSUCCESS	IDENTITYAUTHENTIC ATI-ONSUCCESS	bit (null)	To definuje, zda je ověření identity úspěšné nebo ne.	Všich ni
AECallTrac e	CALLPREVIEWDUR ATIO-N	CALLPREVIEWDUR ATIO-N	int (null)	Čas, který agent potřebuje k zobrazení náhledu hovoru a k přijetí, přeskočení nebo odmítnutí (zavření) kontaktu.	Všich ni
AECallTrac e	CALLRESCHEDULED TIME	CALLRESCHEDULED TIME	dat-etim e (null)	Označuje další naplánované datum a čas plánovaného zpětného volání.	Všich ni
AECallTrac e	NEXTSCHEDULEMOD EID	NEXTSCHEDULEMOD EID	nvar c-har (null)	Označuje režim zpětného volání sched-uled.	Všich ni

AECallTrace	TOTALPRIMARYAUTH	CELKOVÉ PRIMÁRNÍ OVĚŘENÍ	int (null)	Celkový počet požadavků odeslaných službě ověřování identity za účelem vyvolání	Všichni

				autentizace (ověření před voláním) od zákazníka před doručením do dialeru pro jeden kontakt. Požadavek je iniciován ze systému (napájecí motor).	
AECallTrace	OVĚŘENOPRIMARYAUTH	OVĚŘENOPRIMÁRNÍ AUTORSKÁ FILOZOFIE	int (null)	Celkový počet odpovědí zákazníků ze služby ověření totožnosti na požadavek odeslaný k ověření volání (ověření před voláním). Požadavek je iniciován ze systému (napájecí motor).	Všichni
AECallTrace	TOTALSECONDARYAUTH	CELKOVÉ SEKUNDÁRNÍ OVĚŘENÍ	int (null)	Celkový počet požadavků odeslaných službě ověření identity za účelem získání ověření pro každou identitu od zákazníka během hovoru (ověření na zavolání). Požadavek je iniciován z agenta.	Všichni

AECallTrace	OVĚŘENOSEKUNDARYAU-TH	OVĚŘENÉ SEKUNDÁRNÍ OVĚŘOVÁNÍ	int (null)	Celkový počet odpovědí zákazníka ze "služby ověření totožnosti" pro každý požadavek odeslaný pro každou identitu během hovoru (ověření během zavolání). Požadavek je iniciován z agenta.	Všichni
RPT_AEC_	ACWSTARTTIMESTAMP	ČASOVÉ RAZÍTKO SPUŠTĚNÍ ACW	dat-	Datum a čas	Amaz-

CustCallAct-ivities			etime (null)	agent com-menced after-call work (ACW).	na Co n-nec t
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	ACWENDTIMESTAMP	ACWENDTIMESTAMP	dat-etim e (null)	Datum a čas, kdy agent dokončil práci po volání (ACW).	Ama z-on Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	ACWDURATION	ACW TRVÁNÍ	int (null)	Čas potřebný agentovi k dokončení práce po volání (ACW).	Ama z-on Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	ODPOJENO	ODPOJENO	nvar c-har (64) (null)	Entita, která hovor odpojila. Možné hodnoty jsou Zákazník: 1. Agent 2. Aban-donedDisconnect (opuštěno manažerem Cam-paign pro nedostatek agenta):	Ama z-on Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities				TimeoutAbandoned (opuštěno aplikací, pokud v rámci zobrazené čekací doby nelze najít žádného agenta)	
RPT_AEC_CustCallAct-ivities				WatchDog (když jsou kontakty zaseknuté v aplikaci pro některé technické reas-ons, hlídací pes tyto hovory odpojí).	
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	ID TENANTA	ID TENANTA	Int (null)	Unikátní ID deseti mravenců	Všich ni
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	SUBTENANTID	SUBTENANTID	Int (null)	Unikátní ID podnájemníka	Všich ni

RPT_AEC_	SMĚR VOLÁNÍ	SMĚR VOLÁNÍ	varch-	Označuje dir-	Amaz-

CustCallAct-ivities			AR (16) (null)	Zrušení výzvy	na Co n-nec t

Podrobnosti hlavního pole

Agenti

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Datový typ	Popis
OBD_BSFTAgentList	ID	ID	Int (není null)	Sloupec identity jedinečný pro každý záznam.
OBD_BSFTAgentList	ID agenta	ID agenta	Nvarchar (64) (null)	Jedinečný ID agenta načtený z číselníku při synchronizaci.
OBD_BSFTAgentList	AgentName (Název_agenta)	AgentName (Název_agenta)	Nvarchar (max.) (null)	Název přihlášeného agenta.
OBD_BSFTAgentList	ID tenanta	ID tenanta	int (null)	Tenant ID se automaticky vygeneruje aplikací při vytvoření nového tenanta.
OBD_BSFTAgentList	ID podtenanta	ID podtenanta	int (null)	Sub Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového deseti-anta.

OBD_BSFTAgentList*	ID týmu	ID týmu	Int	Jedinečný ID týmu načtený ze synchronizovaného číselníku. **Poznámka**: V Webex Contact Center 1.0, tým a tým bych měl dif-

				Ferentní hodnoty. Ale v 2.0 dostaneme stejné hodnoty v obou polích.
OBD_BSFTAgentList*	Název týmu	Název týmu	Nvarchar	Název týmu.
OBD_BSFTAgentList*	Tým	Tým	Nvarchar (max.) (null)	Unikátní ID týmu obdržel na dialer.

* Všechna pole v tabulce OBD_BSFTTeamList jsou vyplněna jako hodnoty XML v jednom sloupci Teams.

Kampaň

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Datový typ	Popis
AE_CAMPAIGN	SKUPINA KAMPANÍ	SKUPINA KAMPANÍ	Nvarčar (64) (null)	Název skupiny kampaně mapované pro tuto kampaign.
AE_CAMPAIGN	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Int (64) (není null)	Kampaň ID automaticky generována v době vytvoření
AE_CAMPAIGN	POPIS	POPIS	Nvarchar (255) (není null)	Popis kampaně.
AE_CAMPAIGN	TYP KAMPANĚ	TYP KAMPANĚ	Int (není null)	Typ kampaně – hlasová nebo nehlasová.
AE_CAMPAIGN	CALLCLASSIFY	CALLCLASSIFY	Int (null)	Nepoužívá se.

AE_CAMPAIGN	PAMDHANGUP	PAMDHANGUP	Int (null)	Nepoužívá se.
AE_CAMPAIGN	APPNAME	APPNAME	Nvarchar (16)	Nepoužívá se.

			(null)	
AE_CAMPAIGN	MAXKONTAKTY	MAXKONTAKTY	Int (není null)	Maximální počet taktů.
AE_CAMPAIGN	NUISANCETIMEOUT	NUISANCETIMEOUT	Bigint (null)	Nepoužívá se.
AE_CAMPAIGN	STAV KAMPANĚ	STAV KAMPANĚ	Int (není null)	Stav kampaně, například Vytvořeno, Spuštěno, Zastaveno, Časově sus-pended atd.
AE_CAMPAIGN	NÁZEV_ZÓNY	NÁZEV_ZÓNY	Nvarchar (128) (null)	Časové pásmo pro cam-paign.
AE_CAMPAIGN	SKUPINA VÝSLEDKŮ	SKUPINA VÝSLEDKŮ	Nvarchar (32) (null)	Výsledná skupina mapovaná na tuto kampaign.
AE_CAMPAIGN	AUXREASONGROUP	AUXREASONGROUP	Nvarchar (16) (null)	Nepoužívá se.
AE_CAMPAIGN	ODHLAŠOVACÍ SKUPINA	ODHLAŠOVACÍ SKUPINA	Nvarchar (16) (null)	Nepoužívá se.
AE_CAMPAIGN	DATUM_SPUŠTĚNÍ	DATUM_SPUŠTĚNÍ	dat-etime (null)	Datum zahájení kampaně.
AE_CAMPAIGN	ENDDATE	ENDDATE	dat-etime (null)	Datum ukončení kampaně.

AE_CAMPAIGN	STARTTIME	STARTTIME	dat-etim e (null)	Čas zahájení kampaně.
AE_CAMPAIGN	ENDTIME	ENDTIME	dat-etim e	Čas ukončení kampaně.

			(null)	
AE_CAMPAIGN	CREATEUSER	CREATEUSER	Nvarchar (16) (null)	Jméno uživatele, který vytvořil tuto kampaň.
AE_CAMPAIGN	ČAS VYTVOŘENÍ	ČAS VYTVOŘENÍ	dat-etime (null)	Datum a čas vytvoření této kamery.
AE_CAMPAIGN	CONTACTTIMEOUT	CONTACTTIMEOUT	Bigint (null)	Nepoužívá se.
AE_CAMPAIGN	AUTOSTOPDAYS	AUTOSTOPDAYS	Int (není null)	Dny v týdnu, kdy se kampaň automaticky zastaví. Například soboty a neděle.
AE_CAMPAIGN	DUPLICITNÍ FILTR	DUPLICITNÍ FILTR	Int (není null)	Kontrola duplicitních aktů pomocí duplicitního filteru. 0, je-li vyřazen z činnosti; 1, pokud je povolena (výchozí).
AE_CAMPAIGN	ITRANSFERQ	ITRANSFERQ	Int (null)	Nepoužívá se.
AE_CAMPAIGN	OTRANSFERQ	OTRANSFERQ	Int (null)	Nepoužívá se.
AE_CAMPAIGN	BOD IROUTEPOINT	BOD IROUTEPOINT	Int (null)	Nepoužívá se.
AE_CAMPAIGN	ODN	ODN	Int (null)	Nepoužívá se.

AE_CAMPAIGN	NOANSWERTIMEOUT	NOANSWERTIMEOUT	bigin t (null)	Čas v sekundách, po který by aplikace měla

				počkejte, než přesunete takt na res-chedule na účet bez odpovědi.
AE_CAMPAIGN	DPTYPE	DPTYPE	Int (null)	Typ plánu vytáčení.
AE_CAMPAIGN	NÁZEV_ČÍSELNÍKU	NÁZEV_ČÍSELNÍKU	Nvarchar (32) (null)	Plán vytáčení přiřazený k této kampani.
AE_CAMPAIGN	DPRETRIES	DPRETRIES	Int (null)	Počet opakování byl spočítán.
AE_CAMPAIGN	DPRETRIESZAVŘÍT	DPRETRIESZAVŘÍT	int (null)	Počet opakování, po jejichž uplynutí může být takt uzavřen.
AE_CAMPAIGN	DNCFILTER	DNCFILTER	Char (1) (null)	Filtr použitý k označení kontaktu jako DNC - Telefonní číslo nebo Obchodní pole.
AE_CAMPAIGN	AREATIMEZONE	AREATIMEZONE	Char (1) (null)	Časové pásmo oblasti mapované pro tuto kampaň.
AE_CAMPAIGN	ENABLECHAINING	ENABLECHAINING	Int (null)	Označuje, zda je povoleno řetězení.

AE_CAMPAIGN	CAMPAIGNKEY	CAMPAIGNKEY	Int (není null)	Jedinečný klíč kampaně. Používá se pro vyplnění kampaní pro sestavy.
AE_CAMPAIGN	FILEPATH	FILEPATH	Nvarchar (256) (není	Cesta, kam se nahrávají soubory

			null)	jsou umístěny.
AE_CAMPAIGN	ID nedávného kontaktu	ID nedávného kontaktu	int (null)	Poslední vytvořený / poslední kontakt ID pro tuto kameru.
AE_CAMPAIGN	RecentListID	RecentListID	int (null)	Poslední nahraný / nejnovější seznam pro tuto kampaň.
AE_CAMPAIGN	DPRETRIESTYPE	DPRETRIESTYPE	Char (1) (null)	Nepoužívá se.
AE_CAMPAIGN	UdržetPCB	UdržetPCB	bit (null)	Toto pole označuje, zda musí být zachována deska plošných spojů pro kontakt.
AE_CAMPAIGN	CycleRetryEnabled	CycleRetryEnabled	bit (null)	Označuje, zda je pro tuto kampaň povolen opakovaný cyklus.
AE_CAMPAIGN	Posun cyklu	Posun cyklu	int (null)	To znamená, zda existuje posun cyklu, tj. počet dní v cyklu, po kterém je opakován kon-tact. 0, pokud je zakázáno; 1, pokud je povoleno.

AE_CAMPAIGN	Počet cyklů	Počet cyklů	int (null)	Dokončený počet cyklů vytáčení. Cyklus je dokončen, když jsou všechny zobrazené režimy vytočeny jednou.
AE_CAMPAIGN	CycleRetriesZavřít	CycleRetriesZavřít	Bit	Tato vlajka

			(null)	Určuje, zda má být kontakt po dokončení cyklu ukončen.
AE_CAMPAIGN	StateLawFollowType	StateLawFollowType	Char (1) (null)	Typ státního práva, který je třeba dodržovat při vytáčení kontaktu.
AE_CAMPAIGN	DailyRetries	DailyRetries	int (null)	Počet opakování vytáčení povolených pro kontakt na jeden den.
AE_CAMPAIGN	ListTimeToLive	ListTimeToLive	int (null)	Čas žít, pro taktní seznam. To je v počtu dní.
AE_CAMPAIGN	TimeZoneUseType	TimeZoneUseType	Nvarchar (16) (null)	Typ použití časového pásma pro tuto kampaň. Možnosti jsou Žádné – přebírá časové pásmo uvedené v Sys-temInherited – časové pásmo vybrané ve skupině.Over-ride – přepisuje časy

				nastavené ve skupině, bere pouze čas určený pro tuto kampaň.
AE_CAMPAIGN	Předponu	Předponu	Nvarchar (10) (null)	Řetězec předfixovaný k nahraným aktům na kartě

				čas deliv-ery.
AE_CAMPAIGN	Přípona	Přípona	nvarčar (10) (null)	Řetězec suf-fixovaný na nahrané con-tact, v době deliv-ery.
AE_CAMPAIGN	IsULCampaign	IsULCampaign	Bit (ne ní null)	To znamená, že cam-paign je kampaň se sdíleným seznamem.
AE_CAMPAIGN	CreatedDateTime	CreatedDateTime	nvarch ar (null)	Datum a čas vytvoření kamery.
AE_CAMPAIGN	ModifiedDateTime	ModifiedDateTime	dat-etim e (null)	Datum a čas poslední aktualizace kamery.
AE_CAMPAIGN	ICMID	ICMID	Int (null)	ICM ID slouží pro volání.
AE_CAMPAIGN	EmailThreshold	EmailThreshold	int (null)	Počet e-mailů, které lze doručit pro tuto kampaň za den, nebo globální limit.
AE_CAMPAIGN	IsPostCallScript	IsPostCallScript	bit (null)	Tento příznak označuje, zda existuje skript po volání, který musí být po volání proveden.

AE_CAMPAIGN	WindowRetry	WindowRetry	bit (null)	Tento příznak určuje, zda je kampaň nakonfigurována

				pomocí funkce Opakovat okna.
AE_CAMPAIGN	WindowAttempt	WindowAttempt	int (null)	Počet pokusů o volání vyjádřený pro konkrétní okno volání.
AE_CAMPAIGN	WindowDuration	WindowDuration	Int (null)	int Okno volání během, ve dnech.
AE_CAMPAIGN	VícePSČ	VícePSČ	bit (null)	To determ-ines, pokud je cam-paign povolena pro zpracování mul-tiple PSČ pro vytáčení.
AE_CAMPAIGN	PredictedResult	PredictedResult	dat-etim e (null)	Předpokládaný čas pro získání výsledku pro tuto kampaň.
AE_CAMPAIGN	PredictedForOpenRecords	PredictedForOpenRecords	int (null)	Počet záznamů vrácených v předpovězeném čase.
AE_CAMPAIGN	TTLBusinessDays	TTLBusinessDays	bit (null)	Pokud je doba života vyjádřena jako obchodní dny, počet pracovních dnů.
AE_CAMPAIGN	P2P	P2P	Bit (není null)	Příznak na determ-ine, pokud je povolen sklon k placení.

AE_CAMPAIGN	BTTC	BTTC	Bit (není null)	Příznak k determ-ine, pokud je povolen nejlepší čas na volání.
AE_CAMPAIGN	IsAllowInvalidDeviceId	IsAllowInvalidDeviceId	Bit	Vlajka k determ-

			(ne ní null)	INE, pokud lze poskytnout přístup prostřednic tvím neplatného zařízení ID.
AE_CAMPAIGN	IdentityAuthentication	IdentityAuthentication	Nvarča r (64) (null)	Identita, která se má ověřit, například SSN, daňové číslo atd.
AE_CAMPAIGN	IsIdentityAuthentication	IsIdentityAuthentication	Bit (ne ní null)	Příznak na determ-ine, pokud je povolena funkce ověření identity.
AE_CAMPAIGN	AlwaysToClicker	AlwaysToClicker	Bit (ne ní null)	Označte příznak na determ-ine, pokud musí být con-tacty vždy odeslány agentovi kliku před vytáčením.
AE_CAMPAIGN	isIVRTemplateEnable	isIVRTemplateEnable	bit (null)	Příznak na determ-ine, pokud je povolena šablona IVR.
AE_CAMPAIGN	IVRTemplateID	IVRTemplateID	int (null)	IVR tem-plate gen-erated pro tuto šablonu IVR.
AE_CAMPAIGN	IVRTemplateName	IVRTemplateName	Nvarcha r (128) (null)	Název IVR tem-plate.

AE_CAMPAIGN	StateLawGroup	StateLawGroup	Nvarchar (128) (null)	Název státní právní skupiny.
AE_CAMPAIGN	ChatBotAccount	ChatBotAccount	Nvarchar (256) (null)	
AE_CAMPAIGN	CampaignCategoryID	CampaignCategoryID	Int (null)	Automaticky generovaný ID pro kameru

				paign cat-egory.
AE_CAMPAIGN	ID tenanta	ID tenanta	Int (null)	ID tenanta
AE_CAMPAIGN	ID podtenanta	ID podtenanta	Int (null)	ID podtenanta
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Nvarchar (64) (není null)	Kampaň ID automaticky generována v době vytvoření.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PRIORITY: KONTAKTY	PRIORITY: KONTAKTY	Int (null)	Nepoužívá se.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PAMDSCRIPT	PAMDSCRIPT	Nvarchar (16) (null)	Nepoužívá se.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AUTHCODE	AUTHCODE	Nvarchar (16) (null)	Nepoužívá se.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PRACOVNÍ DNYDNY	PRACOVNÍ DNYDNY	Nvarchar (32) (null)	Dny v týdnu, kdy kampaň neběží.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PRŮVODCE HOVORY	PRŮVODCE HOVORY	Nvarchar (16) (null)	Průvodce voláním nakonfigurovaný pro tuto kampaň, kterého mohou agenti sledovat.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AGENTCALLCLASSIFY	AGENTCALLCLASSIFY	int (null)	Zda musí být příchozí hovory klasifikovány / porovnávány s předchozími hovory. 0 je klasifikace zakázána; 1 je povoleno. Hodnota NULL je také platná.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AGENTRESPTIMEOUT	AGENTRESPTIMEOUT	int (null)	Časový limit v sekundách, pokud agent nereaguje na hovor.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	FROMADDRESS	FROMADDRESS	Nvarčar (255) (null)	E-mailová adresa, která by měla automaticky otevírat pole Od, když je e-mail odeslán z kamery.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ODPOVĚDĚT: ADRESA	ODPOVĚDĚT: ADRESA	Nvarčar (255) (null)	E-mailová adresa, na kterou by měly být přijímány odpovědi na e-maily kampaně zasílané zákazníkům.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	HROMADNÁ POŠTA	HROMADNÁ POŠTA	int (null)	Zda nakonfigurovaný e-mailový server podporuje hromadné odesílání e-mailů.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NOOFMAILCONTACT	NOOFMAILCONTACT	int (null)	Počet plateb e-mailů pro tuto e-mailovou kampaign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ENABLEBLENDING	ENABLEBLENDING	int (null)	Tento příznak určuje, zda je pro tuto kampaň povoleno prolnutí.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	VDNNUMBER	VDNNUMBER	Nvarchar (16) (null)	Číslo portu pro použití e-mailovým serverem.
OBD_ CAMPAIGN_	VDNTIMEOUT	VDNTIMEOUT	Int	Časový limit v sekundách, pokud

PARAM			(null)	Port není k dispozici.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ČASOVÝ LIMIT FRONTY	ČASOVÝ LIMIT FRONTY	int (null)	Doba, po kterou kontakt stráví ve frontě, než bude aban-doned.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ABANDONPER	ABANDONPER	Číselné (5,2) (null)	Procento opuštěný ch hovorů.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RATIOTHRESHOLD	RATIOTHRESHOLD	číselné (5,2) (null)	Procento kon-taktů, které lze nahrát pro tuto kameru.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	SPECIFICKÝ KANÁL	SPECIFICKÝ KANÁL	Int (null)	Nepoužívá se.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	POVOLITTRVALÉ	POVOLITTRVALÉ	Nvarcha r (16) (null)	Nepoužívá se.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ENABLEPRECONNECT	ENABLEPRECONNECT	Nvarch ar (16) (null)	Toto je předběžné připojení k odesílání hromadných e-mailů; Odpojte se, pokud žádné e-maily. Výchozí hodnota je -1.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PŘÍJMENÍ KONTAKTU	PŘÍJMENÍ KONTAKTU	Int (null)	Poslední aktualizova ný takt ID.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED1	RESERVED1	Nvarch ar (16) (null)	Pole vyhrazená pro kampaň v době kontaktního pobytu.
OBD_	RESERVED2	RESERVED2	Nvarcha r	Vyhrazené

CAMPAIGN_ PARAM			(16) (null)	pole pro kampaň v době kontaktního deliv-ery.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED3	RESERVED3	Nvarch ar (16) (null)	Pole vyhrazená pro kampaň v době kontaktního pobytu.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED4	RESERVED4	Nvarch ar (16) (null)	Pole vyhrazená pro kampaň v době kontaktního pobytu.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED5	RESERVED5	Nvarch ar (16) (null)	Pole vyhrazená pro kampaň v době kontaktního pobytu.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOCAMPAIGNID	CISCOCAMPAIGNID	Nvarča r (32) (null)	Kampaň ID vygenerovan á Cisco pro tuto (skupinu kampaní).
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOUPLOADFILEPAT H	CISCOUPLOADFILEPAT H	Nvarcha r (256) (null)	Cesta k nahrání kon-taktů doručených do dialeru.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOALARMTIME	CISCOALARMTIME	Nvarcha r (32) (null)	Nepoužívá se
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOINITIALNOOFCO NTAC-TS	CISCOINITIALNOOFCO NTAC-TS	bigin t (null)	Počet kontaktů, které mají být doručeny do dialeru v první iteraci.

OBD_	CISCOREDUCEFACTOR	CISCOREDUCEFACTOR	Int	Faktor podle

CAMPAIGN_ PARAM			(null)	které musí taktní doručení snížit, když vytáčení není podle očekávaného tempa.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOUPLOADFILEFOR MAT	CISCOUPLOADFILEFOR MAT	Nvarch ar (512) (null)	Formát nahrávaného souboru pro soubor kontaktu – txt, CSV, JSON atd.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOINCREMENTPER CENT	CISCOINCREMENTPER CENT	int (null)	Faktor zvýšení pro taktní doručení, pokud je vytáčení hap-pens pomalejší, než se očekávalo.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCODECREMENTPER CENT	CISCODECREMENTPER CENT	int (null)	Redukční faktor pro taktní doručení, pokud vytáčíte hap-pera pomaleji, než se očekávalo.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOALTERNATEVDN	CISCOALTERNATEVDN	Nvarča r (32) (null)	Alternativní Cisco cam-paign ID pro kontaktní deliv-ery v případě nějakého selhání.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOPERIPHERALID	CISCOPERIPHERALID	Int (null)	Číslo portu v Cisco pro přepínač.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	REDUKCEPRÁH	REDUKCEPRÁH	int (null)	Snížená horní prahová hodnota pro nalezení kontaktu při vytáčení je pomalejší, než se očekávalo.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOINCREASE threshol-D	CISCOINCREASE threshol-D	Int (null)	Zvýšená horní prahová hodnota pro

				Kontaktujte deliv-ery, pokud je vytáčení pomalejší, než jste očekávali.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ENABLESTATELAW	ENABLESTATELAW	Nvarcha r (8) (null)	Příznak určující, zda má být povoleno státní právo.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PROCENTO KAMPANĚ	PROCENTO KAMPANĚ	int (null)	Procento taktů, které mají být doručeny do dialeru pro tuto kameru.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	SEKVENČNÍ ID	SEKVENČNÍ ID	int (null)	Posloupnost doručení kontaktu v případě sdíleného seznamu nebo cam-paigns ve skupině.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Hodnota AlertThreshold	Hodnota AlertThreshold	int (null)	Prahová hodnota, při které mají být výstrahy odeslány při snížení kontaktů dostupných pomocí dialeru.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Upozornění	Upozornění	bit (null)	To označuje, zda jsou povolena oznámení výstrah.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	EnableDNC	EnableDNC	Bit (null)	Příznak pro determ-ine, pokud má být

				DNC povolen.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	GlobalDNC	GlobalDNC	bit (null)	Označte příznak na determ-ine, pokud musí být DNC povoleno pro kontakt ve všech kamerách v aplikaci.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Zavolat zpět	Zavolat zpět	bit (null)	Označte příznak pro determ-ine, pokud je kontakt v taktu zpětného volání.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PCBRetries	PCBRetries	int (null)	Počet opakování povolených pro osobní zpětné volání.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PCBOffset	PCBOffset	int (null)	Počet dní, po jejichž uplynutí musí být zpětné volání Personal opakováno.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Strategie zpětného volání	Strategie zpětného volání	Nvarchar (64) (null)	Strategie zpětného volání mapovaná na kampaň.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	UsePreCallScript	UsePreCallScript	Bit (není null)	Příznak označující, zda tato kamera musí před vytočením spustit skript před voláním.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CallbackStrategyType	CallbackStrategyType	Char (1) (null)	Typ strategie zpětného volání používaný pro vytáčení – Jednoduché, Upřesnit nebo

				Zpětné volání.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ResetGlobalRetries	ResetGlobalRetries	bit (null)	Příznak na determ-ine, pokud lze počet globálních opakování resetovat.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PEWC	PEWC	bit (null)	Označte příznak determ-ine, pokud je tento takt kontaktem PEWC.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PrecallScriptValue	PrecallScriptValue	int (null)	Použitý skript před voláním, pokud je povolen,

				před vytočením kon-taktů.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PostcallScriptValue	PostcallScriptValue	int (null)	Skript po volání, který se používá, pokud je povolen, po vytočení kontaktů.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Typ kampaně	Typ kampaně	int (null)	Typ kampaně – hlasová, nehlasová atd.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	BlockAreaPSČ	BlockAreaPSČ	Bit (ne ní null)	Oblast nebo PSČ, které jsou blokovány a kontakty nelze vytočit.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	LowContactAler-tNotification	LowContactAler-tNotification	bit (null)	Dolní limit zbytkových kontaktů, které zbývá vytočit při odeslání výstražného oznámení správci.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NotifyAdvanceinMinutes	NotifyAdvanceinMinutes	int (null)	Čas předem oznámit osobní zpětné volání.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	MinmumKontakty	MinmumKontakty	int (null)	Minimální počet taktů, které mají být dodány pro kameru.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DurationInMinutes	DurationInMinutes	int (null)	Doba doručení kontaktu pro kampaň.

OBD_	Pre-dictiveAverageACWTime	Pre-dictiveAverageACWTime	Int	Průměr

CAMPAIGN_ PARAM			(null)	pracovní doba po hovoru (ACW) pro předběžný hovor.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveNoofCallstoSample	Pre-dictiveNoofCallstoSample	int (null)	Počet ukázkových hovorů pro tuto předdiktivní kameru.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveMaxAbandonRate	Pre-dictiveMaxAbandonRate	int (null)	Maximální míra opuštění umožnila prediktivní kameru.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveCallStatusCategory	Pre-dictiveCallStatusCategory	Nvarchar (20) (null)	Kategorie prediktivníh o hovoru pro tuto kameru.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveAbandonCallStatus	Pre-dictiveAbandonCallStatus	Nvarchar (100) (null)	Označte příznak na determ-ine, pokud je předběžný hovor opuštěn.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PredictiveAMDCallStatus	PredictiveAMDCallStatus	Nvarchar (100) (null)	Stav ochrany záznamníku pro prediktivní volání.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PredictiveAvgConnectTime	PredictiveAvgConnectTime	int (null)	Průměrná doba potřebná k připojení diktovaného hovoru k agentovi.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	isAMD	isAMD	bit (null)	Tento příznak určuje, zda je rozpoznávání záznamníku povoleno nebo ne.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveMaxConcurrentCalls	Pre-dictiveMaxConcurrentCalls	Int (null)	Maximální počet souběžných hovorů

				, které lze vytočit v režimu prediktivního tempa.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveMaxLinesPerAgent	Pre-dictiveMaxLinesPerAgent	int (null)	Maximální počet řádků na agenta nakonfigurovaný pro prediktivní kampaň. Pokud je tato hodnota 3 a existují tři agenti, počet kontaktů na iteraci je 9.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Časový limit úlohy	Časový limit úlohy	int (null)	Doba, po kterou zákazník zůstane ve frontě, než je hovor aban-doned, aniž by byl spojen s agentem.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NáhledAutoAcceptTime	NáhledAutoAcceptTime	int (null)	Čas počítaný pro automatický příjem náhledových hovorů.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Časový limit rezervace	Časový limit rezervace	int (null)	Jedná se o počet sekund, které je operátor rezervován pro hovor. Tuto možnost nelze ve službě Campaign

				Manager upravovat.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AutoWrapupTime	AutoWrapupTime	int (null)	Čas povolený pro ukončení hovoru.
OBD_ CAMPAIGN_	EmailChainingInDays	EmailChainingInDays	Int	Počet dní po

PARAM			(ne ní null)	který e-mailový kontakt může být zřetězen s jinou kamerou.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	E-mailChainingInHours	E-mailChainingInHours	Int (ne ní null)	Počet hodin, po jejichž uplynutí může být e-mailový kontakt zřetězen s jinou kamerou.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RequiredDisposition	RequiredDisposition	bit (null)	Toto pole určuje, zda je dispozice pro volání povinná.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DNCPeriodType	DNCPeriodType	Varchar (32) (null)	Typ DNC – Forever nebo Valid Dur-ation.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DNCDurationInDays	DNCDurationInDays	int (null)	Počet dní, po které je kontakt označen jako DNC.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DNCEOD	DNCEOD	bit (null)	Zda musí být kontakt během provozu EOD označen jako DNC.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	IsDNCCustTZEnabled	IsDNCCustTZEnabled	bit (null)	Tento příznak určuje, zda může být kontakt označen jako DNC na základě časového

				pásma zákazníka.
OBD_ CAMPAIGN_	Typ DNC	Typ DNC	Varchar	Typ DNC

PARAM			(32) (null)	pro tento takt. Možnosti jsou Specifické pro kampaň, Cam-paign Cat-egory, Více kočičích egií a Globální.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ConsentContactDistributio n	ConsentContactDistributio n	int (null)	Procento kon-taktů, které jsou distribuovány do souhlasných hovorů.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NonCon-sentContactDistribution	NonCon-sentContactDistribution	int (null)	Procento kon-taktů, které jsou distribuovány do nesouhlasný ch hovorů.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NonConsentTaskTimeout	NonConsentTaskTimeout	int (null)	Doba (v sekundách), po kterou volání bez souhlasu čeká ve frontě, než bude aban-doned.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ID tenanta	ID tenanta	int (null)	Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového tenanta.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ID podtenanta	ID podtenanta	int (null)	Sub Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového tenanta.
OBD_	ProgIVRMaxKontakty	ProgIVRMaxKontakty	Int	Maximum

CAMPAIGN_ PARAM			(null)	počet contactů, které mohou být odeslány do dialeru pro vytáčení na konfigurované iteraci Interval.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DialIterationInterval	DialIterationInterval	int (null)	Interval v sekundách pro spuštění vláken kampaně pro doručení kontaktů do dialeru.
OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKÁNÍ	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Nvarchar (64) (není null)	Kampaň ID automaticky generována v době vytvoření.
OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKÁNÍ	FIELDNAME	FIELDNAME	Nvarchar (64) (není null)	Název obchodního pole.
OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKÁNÍ	DATATYPE	DATATYPE	Nvarchar (32) (není null)	Datový typ pro toto pole zaneprázdněnosti. Například řetězec, číslice, datetime atd.
OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKÁNÍ	FORMÁT	FORMÁT	Nvarchar (32) (není null)	Formát data obchodního pole. Tato možnost je aktivní pouze v případě, že datový typ obchodního pole je

				datum.
OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKÁNÍ	OBCHODNÍ OBLAST	OBCHODNÍ OBLAST	Nvarchar (32) (není null)	Poloha pole podnikání, z řad

				25 povoleno.
OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKÁNÍ	SQLEXPRESSION	SQLEXPRESSION	Nvarchar (64) (není null)	Logická hodnota vyjádření pro obchodní parametr. To se používá k načtení kontact. Používá se také pro účely vykazování.
OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKÁNÍ	IsEMailMapped	IsEMailMapped	bit (null)	Tento příznak označuje, zda je toto obchodní pole mapováno na nějaký obsah e-mailu odesílaného prostřednictvím e-mailové kampaně.
OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKÁNÍ	IsSMSMapped	IsSMSMapped	bit (null)	Tato vlajka označuje, zda je toto obchodní pole mapováno na nějaký obsah SMS odesílaného prostřednictvím SMS kamer.

OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKÁNÍ	IsDNCMapped	IsDNCMapped	bit (null)	Tento příznak označuje, zda je toto obchodní pole mapováno pro označení DNC kontaktu.
OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKÁNÍ	BusinessTypeId	BusinessTypeId	int (null)	Business Type ID. 0, pokud byl vytvořen uživatelem; 1 pokud Cisco obchodní pole.
OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKÁNÍ	Upravitelné	Upravitelné	Bit (null)	Tento příznak určuje, zda firma

				Pole je editovatelné agentem.
OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKÁNÍ	ID sekvence	ID sekvence	int (null)	Sekvence ID business parametru pro objednávání.
OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKÁNÍ	IsMax	IsMax	Bit (není null)	Tento příznak určuje, zda je obchodní pole upraveno tak, aby akceptovalo velkou délku dat.
OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKÁNÍ	Zobrazitelné	Zobrazitelné	Bit (není null)	Tento příznak určuje, zda je pole podnikání viditelné agentem.
OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKÁNÍ	IsIVRMapped	IsIVRMapped	Bit (není null)	Toto pole určuje, zda je obchodní pole mapováno na konfiguraci IVR.
OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKÁNÍ	IsSNSMapped	IsSNSMapped	bit (null)	Toto pole určuje, zda je obchodní pole mapováno na SNS (SendGrid) konfigurace.

OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKÁNÍ	Délka znaků	Délka znaků	Nvarchar (3) (null)	Maximální povolená délka pro toto obchodní pole.
OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKÁNÍ	CustomerMaster	CustomerMaster	Nvarčar (250) (null)	Výchozí zákaznická data předaná podnikovému parametru.

OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKÁNÍ	ID tenanta	ID tenanta	int (null)	Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového tenanta.
OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKÁNÍ	ID podtenanta	ID podtenanta	int (null)	Sub Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového tenanta.
AE_BSFTA-gentMapping	ID	ID	Int (není null)	Sloupec identity, který má být vyplněn v době mapování kamer do Teams.
AE_BSFTA-gentMapping	ID tenanta	ID tenanta	Nvarchar (50) (null)	Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového tenanta.
AE_BSFTA-gentMapping	Entrypoint	Entrypoint	Nvarchar (max.) (null)	Vstupním bodem je naše skupina kampaní, na kterou je mapována kampaň Preview.
AE_BSFTA-gentMapping	ID kampaně	ID kampaně	Nvarchar (max.) (null)	Název kampaně

AE_BSFTA-gentMapping	ID agenta	ID agenta	Nvarchar (64) (null)	Nepoužívá se.
AE_BSFTA-gentMapping	AgentName (Název_agenta)	AgentName (Název_agenta)	Nvarchar	Nepoužívá se.

			(max.) (null)	
AE_BSFTA-gentMapping	USERID	USERID	Nvarchar (max.) (null)	Uživatel ID uživatele, který vytvořil kampaň před zobrazením v admin con-sole.
AE_BSFTA-gentMapping	Týmové ID	Týmové ID	Nvarchar (64) (null)	Jedinečný ID týmu mapovaný na kampaň.
AE_BSFTA-gentMapping	Název týmu	Název týmu	Nvarchar (max.) (null)	Název týmu.
AE_BSFTA-gentMapping	ID podtenanta	ID podtenanta	int (null)	Sub Ten-ant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového tenanta.

*Všechna pole v tabulce OBD_CampaignBusinessFields jsou vyplněna jako hodnoty XML v jednom sloupci – Cam-paignBusinessParameter. Toto je pro všechny dialery.

Skupiny kampaní

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Datový typ	Popis
OBD_CAMPAIGN_ SKUPINA	ID skupiny kampaní	ID skupiny kampaní	Int (není null)	Skupina kampaní ID se automaticky generuje v době vytvoření.

OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA	SKUPINA KAMPANÍ	SKUPINA KAMPANÍ	Nvarchar (64) (null)	Název skupiny kampaní.
OBD_ CAMPAIGN _	POPIS	POPIS	Nvarchar	Skupina kampaně descrip-

SKUPINY			(256) (null)	To znamená.
OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA	CISCOUPLOADFILEPATH	CISCOUPLOADFILEPATH	Nvarchar (250) (null)	Cesta pro nahrání souboru pro umístění souborů pro nahrávání kontaktů.
OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA	CISCOALARMTIME	CISCOALARMTIME	Nvarchar (16) (null)	Nepoužívá se.
OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA	CISCOINITIALNOOFCONTACT-S	CISCOINITIALNOOFCONTACT-S	bigint (null)	Počáteční počet kontaktů, které mají být doručeny do číselníku.
OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA	CISCOREDUCEFACTOR	CISCOREDUCEFACTOR	bigint (null)	Faktor, o který se musí při vytáčení snížit, neodpovídá očekávaném u tempu.
OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA	CISCOUPLOADFILEFORMAT	CISCOUPLOADFILEFORMAT	Nvarchar (512) (null)	Formát nahrávání souboru kontaktu, například text, JSON atd.
OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA	CISCOINCREMENTPERCENT	CISCOINCREMENTPERCENT	bigint (null)	Přírůstek za procento pro nahrání kontaktu, pokud je vytáčení rychlejší, než bylo očekáváno.

OBD_ CAMPAIGN_ SKUPINA	CISCODECREMENTPERCENT	CISCODECREMENTPERCENT	bigint (null)	Procento pro nahrávání kontaktů se snižuje, pokud je volání rychlejší, než bylo očekáváno.
OBD_ CAMPAIGN_ SKUPINA	ISCISCOGROUP	ISCISCOGROUP	Int (null)	Určuje, zda se jedná o Cisco campaign (skupinu).
OBD_	NÁZEV_ZÓNY	NÁZEV_ZÓNY	Nvarchar	Časové pásmo

CAMPAIGN_ SKUPINA			(128) (null)	pro tuto skupinu Cam-Paign.
OBD_ CAMPAIGN_ SKUPINA	CISCOALTERNATEVDN	CISCOALTERNATEVDN	Nvarchar (32) (null)	Alternativní Cisco kampaň ID pro doručení kontaktu v případě nějakého selhání.
OBD_ CAMPAIGN_ SKUPINA	CISCOPERIPHERALID	CISCOPERIPHERALID	Int (null)	Číslo portu v Cisco pro přepínač.
OBD_ CAMPAIGN_ SKUPINA	REDUKCEPRÁH	REDUKCEPRÁH	int (null)	Počet kontaktů, který má být snížen z počátečního provozu na základě rychlosti vytáčení.
OBD_ CAMPAIGN_ SKUPINA	Zvýšení prahové hodnoty CISCO:	Zvýšení prahové hodnoty CISCO:	int (null)	Počet kontaktů, které mají být zvýšeny z počátečního nastavení na základě rychlosti vytáčení.
OBD_ CAMPAIGN_ SKUPINA	KONFIGURAČNÍ DATA	KONFIGURAČNÍ DATA	Nvarch ar (4000) (null)	To znamená, zda jsou k dispozici podrobné konfigurační údaje pro skupinu a její parametry.
OBD_ CAMPAIGN_ SKUPINA	ZRUŠENO	ZRUŠENO	Nvarchar (2) (null)	Určuje, zda bude skupina kampaní odstraněna.

OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA	ISENABLED	ISENABLED	Nvarchar (2) (null)	Určuje, zda je skupina kampaní aktivní.
OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA	ID tenanta	ID tenanta	Int (null)	Tenant ID auto-gen-

				Aktualizová no aplikací při vytvoření nového tenanta.
OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA	IsULGroup	IsULGroup	Bit (není null)	Určuje, zda se jedná o kampaň se sdíleným seznamem.
OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA	IsULGroupMapováno	IsULGroupMapováno	Bit (není null)	Určuje, zda je tato skupina kampaní mapována na sdílený seznam.
OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA	IterationInterval	IterationInterval	Int (není null)	Interval iterace mezi dvěma iteracemi kontaktů deliv-ery.
OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA	CreatedDateTime	CreatedDateTime	Datum a čas (null)	Datum a čas vytvoření této skupiny kamer.
OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA	ModifiedDateTime	ModifiedDateTime	Datum a čas (null)	Datum a čas poslední aktualizace této cam-paign skupiny.
OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA	APIGenerated	APIGenerated	Char (1) (null)	Určuje, zda se jedná o skupinu kampaní vytvořenou pomocí API.
OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA	isThrottlingEnable	isThrottlingEnable	bit (null)	Určuje, zda je pro tuto skupinu kampaní povoleno omezení IVR.

OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA	CampaignPurposeType	CampaignPurposeType	int (null)	Typ účelu kampaně. 1 označuje hlasovou kameru API; 2 indikační a

				Skupina Campaign Man-ager.
OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA	Časový limit rezervace	Časový limit rezervace	Int (null)	Nepoužívá se.
OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA	WxCCReferenceId	WxCCReferenceId	Nvarchar (64) (null)	Jedinečný parametr ID vstupního bodu Webex Contact Center, který je synchronizován jako skupina kamer do služby Campaign Manager
OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA	IsWxCCGroup	IsWxCCGroup	bit (null)	Určuje, zda tato skupina kampaní patří do programu vytáčení Cisco Webex Contact Center.
OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA	PlatformProviderID	PlatformProviderID	int (null)	Hodnota ID se automaticky vygeneruje pro poskytovatele platformy vytvořeného ve službě Campaign Manager. Pokud je například vytvořena platforma poskytovatele CCaaS a na

				tohoto poskytovatele je mapována kampaň, použije se toto pole.

Skupiny filtrů kampaní

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Data	Popis

			Typ	
OBD_CAMPAIGN_ VLASTNÍ FILTR	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Nvarchar (64) (není null)	Toto je název cam-paign. Například Kolekce.
OBD_CAMPAIGN_ VLASTNÍ FILTR	DAYOFWEEK	DAYOFWEEK	Int (není null)	Tato hodnota označuje den v týdnu nakonfigurov aný pro použití vlastní skupiny fil-ter.
OBD_CAMPAIGN_ VLASTNÍ FILTR	HODINAOD	HODINAOD	Nvarchar (64) (není null)	Počáteční hodina pro filtrování nahraných taktů pro deliv-ery. Výchozí hodnota je 00:00 hodin.
OBD_CAMPAIGN_ VLASTNÍ FILTR	HOURTO	HOURTO	Nvarchar (8) (není null)	Koncová hodina pro filtrování nahraných taktů pro deliv-ery. Výchozí hodnota je 23:59 hodin.
OBD_CAMPAIGN_ VLASTNÍ FILTR	CUSTOMFILTERGRO UP	CUSTOMFILTERGRO UP	Nvarchar (32) (není null)	Název vlastní fil-ter skupiny použitý v kampani pro kontakt deliv-ery.
OBD_CAMPAIGN_ VLASTNÍ FILTR	ID	ID	Int (není null)	Sloupec identity jedinečný pro každý záznam.

OBD_CAMPAIGN_VLASTNÍ FILTR	ID tenanta	ID tenanta	int (null)	Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového tenanta.

OBD_CAMPAIGN_ VLASTNÍ FILTR	ID podtenanta	ID podtenanta	int (null)	Sub Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového tenanta.
OBD_CUSTOMFILTE RS	CustomFilterGroupID	CustomFilterGroupID	Int (není null)	Vlastní skupina fil-ter ID se automaticky vygeneruje při vytvoření nové skupiny fil-ter.
OBD_CUSTOMFILTE RS	CustomFilterGroup	CustomFilterGroup	Nvarchar (32) (není null)	Název vytvořené vlastní fil-ter skupiny.
OBD_CUSTOMFILTE RS	Popis	Popis	Nvarchar (32) (null)	Popis skupiny vlastních filtrů.
OBD_CUSTOMFILTE RS	ID kampaně	ID kampaně	Nvarchar (64) (není null)	Toto je název cam-paign, ke kterému patří tato skupina vlastních filtrů. Například Col-lection.
OBD_CUSTOMFILTE RS	IsDefault	IsDefault	bit (null)	Určuje, zda se jedná o výchozí skupinu vlastních filtrů pro kampaň.
OBD_CUSTOMFILTE RS	ID tenanta	ID tenanta	int (null)	Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového

				tenanta.
OBD_CUSTOMFILTERS	ID podtenanta	ID podtenanta	int (null)	Sub Tenant ID automaticky generován aplikací, když nový

				Nájemce je vytvořen.
OBD_ CUSTOMFILTERGROUP	CustomFilterGroup	CustomFilterGroup	Nvarchar (32) (není null)	Název vlastní skupiny fil-ter.
OBD_ CUSTOMFILTERGROUP	ID kampaně	ID kampaně	Nvarchar (64) (není null)	Toto je název cam-paign, ke kterému patří tato skupina vlastních filtrů. Například Col-lection.
OBD_CUSTOMFILTER	ID podmínky	ID podmínky	Int (není null)	Podmínka ID automaticky generována aplikací při vytvoření úpravy.
OBD_CUSTOMFILTER	Název_podmínky	Název_podmínky	Nvarchar (64) (null)	Název podmínky pro část podmínky této skupiny filtrů.
OBD_CUSTOMFILTER	ConditionSTR	ConditionSTR	Nvarchar (max.) (null)	Řetězec, který je součástí podmínky.
OBD_CUSTOMFILTER	ConditionQRY	ConditionQRY	Nvarchar (max.) (null)	Dotaz, který je součástí podmínky.
OBD_CUSTOMFILTER	Povoleno	Povoleno	Int (null)	Určuje, zda je tato podmínka povolena.
OBD_CUSTOMFILTER	KontPercent	KontPercent	Číselné (5, 2) (null)	Definuje procento kon-taktů zpracovaných pro každou kondici.

OBD_CUSTOMFILTER	ID sekvence	ID sekvence	Int (null)	Sekvence ID vygenerovaná pro tuto kon-

				dition.
OBD_CUSTOMFILTER	SysConditions	SysConditions	Nvarchar (64) (null)	Systémové podmínky pro filtrování kontaktů.
OBD_CUSTOMFILTER	Orderby	Orderby	nvarčar (2048) (null)	Pořadí, ve kterém by měly být uvedeny údaje splňující podmínku.
OBD_CUSTOMFILTER	Název cílové skupiny	Název cílové skupiny	Nvarchar (64) (null)	Nepoužívá se.
OBD_CUSTOMFILTER	IsDeleted	IsDeleted	bit (null)	Určuje, zda je tato podmínka odstraněna a nelze ji použít.
OBD_CUSTOMFILTER	Typ podmínky	Typ podmínky	Int (null)	Nepoužívá se.
OBD_CUSTOMFILTER	ZoneNameMapped	ZoneNameMapped	Nvarchar (max.) (null)	Název zóny namapovaný na tuto podmínku.
OBD_CUSTOMFILTER	ExportedConditionID	ExportedConditionID	Int (null)	Nepoužívá se.
OBD_CUSTOMFILTER	PodmínkaSTRInfo	PodmínkaSTRInfo	Nvarchar (max.) (null)	Podmínka, na základě které jsou kontakty filtrovány.
OBD_CUSTOMFILTERGROUP	ID tenanta	ID tenanta	int (null)	Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového tenanta.

OBD_ CUSTOMFILTERGROUP	ID podtenanta	ID podtenanta	int (null)	Dílčí klient ID automaticky generovaný aplikací, když se vytvoří nový tenant

				ated.

*Všechna pole v tabulce OBD_CustomFilters jsou vyplněna jako hodnoty XML v jednom sloupci s názvem **Cus-tomFilterGroup**. Toto je pro všechny dialery.
Všechna pole v tabulce OBD_CustomFilterGroup jsou vyplněna jako hodnoty XML v jednom sloupci s názvem **Cam-paignCustomFilters. Toto je pro všechny dialery.

Kategorie

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Dat ový typ	Popis
OBD_ CAMPAIG N_ KATEGOR IE	CampaignCategoryID	CampaignCategoryID	Int (není null)	Automaticky generované ID pro kategorii cam-paign v době vytvoření.
OBD_ CAMPAIG N_ KATEGOR IE	NázevKategorieKampaně	NázevKategorieKampaně	Nvarchar (64) (není null)	Přiřazený název kategorie kampaně.
OBD_ CAMPAIG N_ KATEGOR IE	Cam-paignCategoryDescription	Cam-paignCategoryDescription	Nvarchar (255) (null)	Popis kočičího ega kampaně.
OBD_ CAMPAIG N_ KATEGOR IE	Groupid	Groupid	Int (není null)	Skupina kategorií kampaně, do které patří.
OBD_ CAMPAIG N_ KATEGOR IE	CreatedDateTime	CreatedDateTime	Datum a čas (není null)	Datum a čas vytvoření kategorie cam-paign.

OBD_ CAMPAIG N_ KATEGOR IE	ModifiedDateTime	ModifiedDateTime	Datum a čas (není null)	Datum a čas poslední aktualizace kategorie cam-paign.
OBD_ CAMPAIG N_ KATEGOR IE	ExportedCategoryID	ExportedCategoryID	int (null)	To označuje skupinu Unsub-scribe ID pro spe-

				kategorie cific.
OBD_ CAMPAIG N_ KATEGOR IE	ID tenanta	ID tenanta	int (null)	Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového tenanta.
OBD_ CAMPAIG N_ KATEGOR IE	ID podtenanta	ID podtenanta	int (null)	Sub Ten-ant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového tenanta.

Kanály

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Datový typ	Popis
OBD_ TYP KANÁLU	ID_KANÁLU	ID_KANÁLU	Int (není null)	Automaticky generovaný Chan-nel ID v době vytvoření.
OBD_ TYP KANÁLU	POPIS KANÁLU	POPIS KANÁLU	Nvarchar (32) (null)	Popis kanálu.
OBD_ TYP KANÁLU	IsCustomMode	IsCustomMode	bit (null)	Určuje, zda se jedná o režim cus-tom-vytvořený pro tento kanál.
OBD_ TYP KANÁLU	NÁZEV ČÍSELNÍKU	NÁZEV ČÍSELNÍKU	Nvarchar (80) (null)	Název serveru pro vytáčení. Toto je dialer, do kterého aplikace doručuje kontakty.

OBD_ TYP KANÁLU	ID tenanta	ID tenanta	int (null)	Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového tenanta.

OBD_ TYP KANÁLU	ID podtenanta	ID podtenanta	int (null)	Sub Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nové desítky.
OBD_ TYP KANÁLU	SubDialerName	SubDialerName	Nvarchar (64) (null)	Název pomocného vytáčení.

Stav kontaktu

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Datový typ	Popis
OBD_Contact_Status_Mapping	STATUSID	STATUSID	Nvarchar (3) (není null)	Toto je automaticky generovaný jedinečný identifikátor uživatele.
OBD_Contact_Status_Mapping	STATUSDESC	STATUSDESC	Nvarchar (256) (null)	Obchodní pole nakonfigurovaná pro kampaň. Jsou uvedena všechna pole pro podnikání.
OBD_Contact_Status_Mapping	ID tenanta	ID tenanta	Int (null)	Datový typ pro obchodní pole – Číslo, Plovoucí nebo DateTime.
OBD_Contact_Status_Mapping	ID podtenanta	ID podtenanta	Int (null)	Pokud je datový typ obchodního pole pole, formát data.
OBD_Contact_Status_Mapping	Typ stavu	Typ stavu	Varchar (32) (null)	Typ nebo kategorie stavu.

Podrobnosti plánu vytáčení

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Datový typ	Popis
OBD_DPDe-Ocasy	NÁZEV_ČÍSELNÍKU	NÁZEV_ČÍSELNÍKU	Nvarchar (64) (není null)	Název plánu vytáčení.

OBD_DPDe-Ocasy	POPIS	POPIS	Nvarchar (128) (není null)	Popis plánu vytáčení.
OBD_DPDe-Ocasy	STARTTIME	STARTTIME	Datetime (není null)	Datum a čas účinnosti tohoto plánu vytáčení

				Z.
OBD_DPDe-Ocasy	ENDTIME	ENDTIME	Datetime (není null)	Datum a čas vypršení platnosti tohoto plánu vytáčení.
OBD_DPDe-Ocasy	ODSTRANĚNY	ODSTRANĚNY	Int (není null)	To znamená, zda je vytáčecí plán odstraněn nebo je akt-Ive.
OBD_DPDe-Ocasy	MODENUMBER	MODENUMBER	Int (není null)	Číslo režimu (přednost) pro tento režim v plánu vytáčení.
OBD_DPDe-Ocasy	HMOTNOST	HMOTNOST	Int (není null)	Váha tohoto režimu pro vytáčení.
OBD_DPDe-Ocasy	TYP KANÁLU	TYP KANÁLU	Int (není null)	Typ kanálu. Například Hlas, SMS, E-mail. 1 pro SMS, 2 pro HLAS, 3 pro e-mail, 4 pro CPAAS a 0 pro IVR.
OBD_DPDe-Ocasy	MAXRETRY	MAXRETRY	Int (není null)	Maximální počet opakování povolených podle tohoto plánu vytáčení.
OBD_DPDe-Ocasy	PEWC	PEWC	Bit (není null)	Označuje, zda se jedná o PEWC nebo ne. PEWC je předem výslovný písemný souhlas.
OBD_DPDe-Ocasy	WindowRetry	WindowRetry	Bit (null)	Počet oken opakování nakonfigurovaných v tomto plánu vytáčení.
OBD_DPDe-Ocasy	WindowAttempts	WindowAttempts	int (null)	Počet pokusů pro každou win-dow nakonfigurovanou v tomto plánu vytáčení.
OBD_DPDe-Ocasy	WindowDuration	WindowDuration	Int (null)	Doba trvání win-dow podle plánu vytáčení.

OBD_DPDe-Ocasy	CallBackCarryRetries	CallBackCarryRetries	Bit (null)	Zda pokusy o zpětné volání musí zvýšit počet opakování.
OBD_DPDe-Ocasy	ID tenanta	ID tenanta	Int (null)	Tenant ID automaticky generován aplikací, když nový

				Tenant je vytvořen.
OBD_DPDe-Ocasy	ID podtenanta	ID podtenanta	int (null)	Vedlejší tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového tenanta.
OBD_DPDe-Ocasy	Je přepsáno	Je přepsáno	Bit (není null)	Označení, zda bylo přepsáno výchozí chování nebo nastavení.

Uživatelé

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Datový typ	Popis
OBD_Users	UID	UID	Int (není null)	Jedná se o auto-gen-erated jedinečný iden-tifier pro uživatele.
OBD_Users	USERID	USERID	Nvarchar (100) (null)	Toto je přihlášený uživatel ID.
OBD_Users	JMÉNO	JMÉNO	Nvarchar (100) (null)	Jméno uživatele.
OBD_Users	HESLO	HESLO	Nvarchar (1024) (null)	Heslo pro přihlášení uživatele do aplikace.
OBD_Users	ADDRESS1	ADDRESS1	Nvarchar (32) (null)	První řádek poštovní adresy uživatele.
OBD_Users	ADDRESS2	ADDRESS2	Nvarchar (32) (null)	Druhý řádek poštovní adresy uživatele, je-li k dispozici.
OBD_Users	MĚSTO	MĚSTO	Nvarchar (16) (null)	Město, do kterého uživatel patří.
OBD_Users	STÁTU	STÁTU	Nvarchar (16) (null)	PSČ pro výše uvedené město/stát/adres u.

OBD_Users	PIN	PIN	Nvarchar (8) (null)	PSČ pro výše uvedené město/stát/adresu.

OBD_Users	HOME_PHONE	HOME_PHONE	Nvarchar (16) (null)	Telefonní číslo Home uživatele.
OBD_Users	MOBILE_PHONE	MOBILE_PHONE	Nvarchar (16) (null)	Číslo mobilního telefonu uživatele.
OBD_Users	EMAIL_ID	EMAIL_ID	Nvarchar (64) (null)	E-mailová adresa uživatele.
OBD_Users	KOMENTÁŘE	KOMENTÁŘE	Nvarchar (128) (null)	Jakékoli další poznámky o uživateli, které jsou zadány.
OBD_Users	ČAS VYTVOŘENÍ	ČAS VYTVOŘENÍ	Datum a čas (null)	Datum a čas, kdy byl uživatel vytvořen v aplikaci.
OBD_Users	CREATEUSER	CREATEUSER	Nvarchar (16) (null)	Osoba (uživatel), která vytvořila tohoto uživatele.
OBD_Users	Authenticationtype	Authenticationtype	int (null)	Typ ověřování povolený pro tohoto uživatele. Možnosti jsou ověřování systému Windows, ověřování databáze a ověřování SSO.
OBD_Users	Uživatelský typ	Uživatelský typ	int (null)	To označuje, zda je uživatel správcem nebo uživatelem založeným na rolích se zadaným přístupem.
OBD_Users	IsUserMapped	IsUserMapped	Bit (null)	
OBD_Users	IsSalesforce	IsSalesforce	bit (null)	Pokud se jedná o uživatele s povolenou službou Cloud Voice, je tato

				hodnota zadána jako 1. Jinak je to 0.
OBD_Users	IsConcurrentLogin	IsConcurrentLogin	bit (null)	To označuje, zda se uživatel může přihlásit současně z jiného

				Zařízení. Možné val-ues - 0, pokud není povoleno; 1, je-li to povoleno.
OBD_Users	NeverExpires	NeverExpires	Bit (není null)	Toto je nastavení, které zajistí, že platnost hesla nikdy nevyprší. Nastavte 1, pokud platnost hesla nikdy nevyprší; 0, pokud platnost hesla vyprší a je třeba jej resetovat.
OBD_Users	NextLogonPassword	NextLogonPassword	Bit (není null)	Toto nastavení vynutí uživatele změnit heslo při příštím pokusu o přihlášení. Nastavte 1, chcete-li přinutit uživatele ke změně hesla; 0 pro povolení přihlášení pomocí starého hesla.
OBD_Users	CreateUserInDomain	CreateUserInDomain	Bit (není null)	Tím se určí, zda je uživatel vytvořen v doméně při vytvoření zde. 1 pokud je uživatel vytvořen v doméně; 0, pokud není v doméně vytvořena.
OBD_Users	IsDeleted	IsDeleted	bit (null)	To označuje odstraněného uživatele. Hodnota je 1, pokud je uživatel odstraněn; 0, pokud není odstraněn uživatel.

OBD_Users	ModifiedBy	ModifiedBy	Nvarchar (10) (null)	Označuje cestu úpravy uživatelských informací – prostřednictvím aplikace nebo metody API.
OBD_Users	ID tenanta	ID tenanta	int (null)	Tenant ID automaticky generovaný aplikací, když se vytvoří nový tenant

				ated.
OBD_Users	ID podtenanta	ID podtenanta	int (null)	Vedlejší tenant ID aplikace automaticky vygeneruje při vytvoření nového tenanta.

Profil

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Datový typ	Popis
OBD_AutoUp-loadParam	ID	ID	Int (není null)	Automaticky generovaný ID profilu.
OBD_AutoUp-loadParam	ID kampaně	ID kampaně	Nvarchar (64) (null)	Kampaň ID pro pro-file nahrát kontakty.
OBD_AutoUp-loadParam	Název_profilu	Název_profilu	Nvarchar (512) (null)	Název profilu.
OBD_AutoUp-loadParam	Záhlaví souborů	Záhlaví souborů	Nvarchar (4000) (null)	Podrobnosti záhlaví souboru pro nahrání kontaktu.
OBD_AutoUp-loadParam	Podrobnosti o SrcDetails	Podrobnosti o SrcDetails	Varchar (512) (null)	Název nahrávaného souboru kon-taing con-tact.
OBD_AutoUp-loadParam	Priority	Priority	Varchar (8) (null)	Priorita kontaktu nahraného prostřednictvím tohoto profilu.
OBD_AutoUp-loadParam	Kontaktní okamžik	Kontaktní okamžik	Varchar (26) (null)	Konkrétní datum a čas vytočení taktu.

OBD_AutoUp-loadParam	ID agenta	ID agenta	Varchar (8) (null)	Agent ID pro agenta, který zpracovává tento kontakt.

OBD_AutoUp-loadParam	Timezone	Timezone	Nvarchar (128) (null)	Časové pásmo kontaktu nahrávaného prostřednictví m tohoto profilu.
OBD_AutoUp-loadParam	Režimy	Režimy	Nvarch ar (512) (null)	Režimy, do kterých lze kontakty nahrávat prostřednictv ím tohoto profilu.
OBD_AutoUp-loadParam	BusinessFlds	BusinessFlds	Nvarča r (2000) . (null)	Obchodní pole pro kontakt jako v souboru pro nahrání kontaktu.
OBD_AutoUp-loadParam	Psč	Psč	Int (null)	PSČ kontaktu
OBD_AutoUp-loadParam	TYP NAHRÁNÍ	TYP NAHRÁNÍ	Nchar (1) (null)	Typ nahrávání – JSON, API atd.
OBD_AutoUp-loadParam	Typ srcType	Typ srcType	Varchar (8) (null)	Toto je typ zdroje pro soubor pro nahrávání kontaktů – ať už se jedná o databázovou tabulku/pohle d, soubor Ser-vice Cloud Voice, textový soubor, JSON atd.
OBD_AutoUp-loadParam	SmsData	SmsData	Varchar (20) (null)	Text zprávy, který je mapován

				prostřednic tvím tohoto profilu.
OBD_AutoUp-loadParam	ApplyDNC	ApplyDNC	bit (null)	To označuje, zda je v profilu povolena val-idace DNC. Tato hodnota je 1, pokud je povolena; 0, pokud není povoleno.
OBD_AutoUp-	Userid	Userid	Varchar	Uživatel ID z

loadParam			(50) (null)	Uživatel vytvářející tento pro-soubor.
OBD_AutoUp-loadParam	Datum	Datum	Datetime (null)	Datum a čas vytvoření profilu.
OBD_AutoUp-loadParam	Duplicitní filtr	Duplicitní filtr	bit (null)	Zda mají být kontakty v době nahrávání zkontrolován y, zda nejsou duplicitní.
OBD_AutoUp-loadParam	DuplicateFilterKeyID	DuplicateFilterKeyID	Varchar (50) (null)	Klíč, na kterém je před nahráním zkontrolován duplikát kon-taktu.
OBD_AutoUp-loadParam	Kontaktní údaje	Kontaktní údaje	Nvarchar (max.) (null)	Obsahuje informace o mapování polí profilu.
OBD_AutoUp-loadParam	Předmět pošty	Předmět pošty	Varchar (8) (null)	Předmět e-mailové zprávy.
OBD_AutoUp-loadParam	Mailmessage	Mailmessage	Varchar (8) (null)	Text e-mailové zprávy.
OBD_AutoUp-loadParam	MailAttach	MailAttach	Varchar (8) (null)	Zda je příloha součástí e-mailu.
OBD_AutoUp-loadParam	SmsText	SmsText	Varchar (8) (null)	SMS mes-sage text.
OBD_AutoUp-loadParam	Oddělovač	Oddělovač	Char (1) (null)	Oddělovač použitý v nahrávané m souboru.

OBD_AutoUp-loadParam	AreaCodeDelimiter	AreaCodeDelimiter	Char (1) (null)	Oddělovač použitý k separate směrového čísla oblasti z telefonního čísla.

OBD_AutoUp-loadParam	KontaktNextUploadTime	KontaktNextUploadTime	Datum a čas (null)	Datum a čas, kdy má být soubor pořízen k nahrání. To platí pro nahrávání hlasových profilů a profilů databáze Service Cloud.
OBD_AutoUp-loadParam	ScrubNextUploadTime	ScrubNextUploadTime	Datum a čas (null)	Datum a čas, kdy má být kontakt souboru scrub vzat pro nahrání. To platí pro nahrávání hlasových profilů a profilů databáze Service Cloud.
OBD_AutoUp-loadParam	ČAS AUTOMATICKÉHO NAHRÁVÁNÍ	ČAS AUTOMATICKÉHO NAHRÁVÁNÍ	Nvarchar (16) (null)	Datum a čas automatické ho nahrání souboru.
OBD_AutoUp-loadParam	LASTUPLOAD	LASTUPLOAD	Nvarchar (16) (null)	Datum a čas posledního nahrání z tohoto profilu.
OBD_AutoUp-loadParam	UpdateBussFld	UpdateBussFld	bit (null)	Zda se má aktualizovat pole pro zaneprázdnění u kontaktů nahraných prostřednictvím tohoto profilu.

OBD_AutoUp-loadParam	ListIdToUpdate	ListIdToUpdate	Nvarch ar (1024) (null)	Zda se má aktualizovat seznam ID při novém nahrání prostřednictví m profilu.
OBD_AutoUp-loadParam	Stav	Stav	Int (null)	Stát, ke kterému kon-tact patří.

OBD_AutoUp-loadParam	DNCBusinessFields	DNCBusinessFields	Nvarchar (128) (null)	Pole, která jsou považována za označení taktu jako DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	Úroveň uploadu	Úroveň uploadu	Char (1) (null)	Úroveň nahrávání pro takty v tomto souboru – globální nahrávání nebo nahrávání specifické pro kampaign.
OBD_AutoUp-loadParam	IsAppend	IsAppend	bit (null)	Zda mají být kontakty připojeny během procesu nahrávání.
OBD_AutoUp-loadParam	IsUpdate	IsUpdate	bit (null)	Zda mají být kontakty aktualizovány během procesu nahrávání.
OBD_AutoUp-loadParam	IsOverwrite	IsOverwrite	bit (null)	Zda mají být kontakty během procesu nahrávání přepsány.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCampaignID	DNCCampaignID	Nvarchar (max.) (null)	Pokud je kontakt označen DNC pro konkrétní kampaň, kampaň ID, pro kterou je DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCountryCode	DNCCountryCode	Int (null)	Kód země kontaktu DNC.

OBD_AutoUp-loadParam	DNCAreaCode	DNCAreaCode	Int (null)	Oblastní kód DNC con-tact.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCValue	DNCCValue	int (null)	Ukládá indexy hlavičky souboru mapované jako hodnota DNCC pro

				DNC filtr v profilu.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCImportMode	DNCImportMode	Nchar (1) (null)	Režim importu DNC – automatické nebo ruční nahrávání.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCType	DNCType	Char (1) (null)	Typ DNC – kampaň, kočičí egorie nebo globální.
OBD_AutoUp-loadParam	Navždy	Navždy	bit (null)	Zda je kontakt označen DNC Navždy.
OBD_AutoUp-loadParam	NDNCBusinessFields	NDNCBusinessFields	int (null)	Obchodní pole, na základě kterých je kontakt označen NDNC.
OBD_AutoUp-loadParam	Čas provedení profilu	Čas provedení profilu	Nvarchar (60) (null)	Datum a čas, kdy byl profil spuštěn pro nahrání con-tacts.
OBD_AutoUp-loadParam	Cesta_k profilu	Cesta_k profilu	Nvarch ar (256) (null)	Cesta, kde jsou umístěny soubory kontaktů pro nahrání prostřednictví m tohoto profilu.
OBD_AutoUp-loadParam	ZipCode_Optional	ZipCode_Optional	Nvarchar (64) (null)	Volitelné další PSČ pro tento profil.
OBD_AutoUp-loadParam	Modes_ZipCodes	Modes_ZipCodes	Nvarchar (100) (null)	PSČ mapovaná na režimy v profilu.

OBD_AutoUp-loadParam	ConditionSTR	ConditionSTR	nvarčar (2048) (null)	Jedná se o cus-tom filtrační kondition, který se používá pro nahrávání odpovídající ch kon-

				taktů prostřednictvím tohoto profilu.
OBD_AutoUp-loadParam	MailCC	MailCC	Nvarch ar (max.) (null)	E-mailové adresy, které mají být zkopírovány při odeslání e-mailu kampaně.
OBD_AutoUp-loadParam	Poštovní břicho	Poštovní břicho	Nvarch ar (max.) (null)	E-mailové adresy, které obdrží slepou kopii při odeslání cam-paign mailu.
OBD_AutoUp-loadParam	Stav profilu	Stav profilu	Bit (null)	Stav profilu – Aktivní nebo Neaktivní.
OBD_AutoUp-loadParam	SKÓRE VEDENÍ	SKÓRE VEDENÍ	Int (null)	Skóre zájemce kontaktu.
OBD_AutoUp-loadParam	Filetype	Filetype	Nvarchar (10) (null)	Typ souboru pro nahrávání profilu. Například JSON, text a tak dále.
OBD_AutoUp-loadParam	FileTypeFormat	FileTypeFormat	Nvarchar (10) (null)	Toto je přípona souboru vybraná v profilu.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCStartDate	DNCStartDate	Varchar (16) (null)	Datum a čas kon-taktu ke splnění statusu DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCEndDate	DNCEndDate	Varchar (16) (null)	Datum a čas ukončení, kdy kontakt přestane být kontaktem DNC.

OBD_AutoUp-loadParam	DNCDateFormat	DNCDateFormat	Varchar (32) (null)	Formát data pro data DNC.

OBD_AutoUp-loadParam	Deviceid	Deviceid	Nvarča r (255) (null)	ID zařízení, do kterého se odesílá oznámení o ověření identity.
OBD_AutoUp-loadParam	FixedWidthData	FixedWidthData	Nvarch ar (max.) (null)	Zda nahrávaná data pocházejí ze souboru s pevnou šířkou.
OBD_AutoUp-loadParam	Směrové číslo oblasti	Směrové číslo oblasti	Int (není null)	Směrové číslo oblasti.
OBD_AutoUp-loadParam	Město	Město	Int (není null)	Město kontaktu.
OBD_AutoUp-loadParam	Název_zóny	Název_zóny	Int (není null)	Název zóny, do které kon-tact patří.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCampaignCategoryID	DNCCampaignCategoryID	Nvarchar (max.) (null)	Kategorie kampaně pro označení taktního DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	PodmínkaSTRInfo	PodmínkaSTRInfo	Nvarch ar (max.) (null)	V tomto poli je uložena podmínka profilu použitého k čištění kontaktů.
OBD_AutoUp-loadParam	IsBusinessFieldDNC	IsBusinessFieldDNC	bit (null)	Zda je obchodní pole použito jako filtr pro označení con-tact jako DNC.

OBD_AutoUp-loadParam	ID tenanta	ID tenanta	int (null)	Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového tenanta.
OBD_AutoUp-loadParam	ID podtenanta	ID podtenanta	Int (null)	Vedlejší klient ID automaticky generovaný

				Aplikace při vytvoření nového tenanta.
OBD_AutoUp-loadParam	Typ souhlasu	Typ souhlasu	Nvarchar (16) (není null)	Typ souhlasu – zda je kontakt PEWC nebo non-PEWC.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTTimeZoneType	CPTTimeZoneType	Varchar (8) (null)	Typ časového pásma předpokládaného času volání (CPT). Například časové pásmo kampaně, časové pásmo státu atd.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTTimeZone	CPTTimeZone	Varchar (8) (null)	Časové pásmo předpokládaného času volání (CPT). Například časové pásmo kampaně, časové pásmo státu atd.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTDayofWeek	CPTDayofWeek	Varchar (8) (null)	Den v týdnu pro CPT.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTTimeFormat	CPTTimeFormat	Nvarchar (16) (null)	Formát času pro CPT.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotAStartTime	SlotAStartTime	Varchar (8) (null)	Čas zahájení prvního slotu preferovaný zákazníkem.

OBD_AutoUp-loadParam	SlotAEndTime	SlotAEndTime	Varchar (8) (null)	Čas ukončení prvního slotu preferovaný zákazníkem.

OBD_AutoUp-loadParam	SlotBStartTime	SlotBStartTime	Varchar (8) (null)	Čas zahájení druhého prvního slotu preferovaný zákazníkem.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotBEndTime	SlotBEndTime	Varchar (8) (null)	Čas ukončení druhého slotu preferovaný zákazníkem.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotCStartTime	SlotCStartTime	Varchar (8) (null)	Čas zahájení třetího slotu preferovaný zákazníkem.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotCEndTime	SlotCEndTime	Varchar (8) (null)	Koncový čas třetího slotu preferovaný zákazníkem.
OBD_AutoUp-loadParam	AreaCodeEnabled	AreaCodeEnabled	Bit (není null)	Zda je povoleno směrové číslo oblasti – slouží k oddělení od telefonního čísla.
OBD_AutoUp-loadParam	AreaCodeSubString	AreaCodeSubString	Nvarchar (10) (null)	Podřetězec směrového čísla oblasti, který odděluje telefonní číslo od směrového čísla.

Režimy

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Datový typ	Popis
OBD_MODES	Minlength	Minlength	int (null)	Minimální délka telefonního čísla kontaktu pro tento režim.

OBD_MODES	Maxlength	Maxlength	int (null)	Maximální délka kontaktního telefonního čísla pro tento účel

				Režimu.
OBD_MODES	ID kanálu	ID kanálu	Int (není null)	Kanál ID, který je režimem, je mapován.
OBD_MODES	CreatedDateTime	CreatedDateTime	Datetime (null)	Datum a čas vytvoření tohoto režimu.
OBD_MODES	ModifiedDateTime	ModifiedDateTime	Datum a čas (null)	Datum a čas poslední aktualizace tohoto režimu.
OBD_MODES	ExportedModeID	ExportedModeID	Int (null)	Režim ID který je z jiného zdroje.
OBD_MODES	ID tenanta	ID tenanta	int (null)	Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového tenanta.
OBD_MODES	ID podtenanta	ID podtenanta	int (null)	Sub Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nové desítky.
OBD_MODES	MODENUMBER	MODENUMBER	Int (není null)	Číselný identifikátor režimu.
OBD_MODES	NÁZEV REŽIMU	NÁZEV REŽIMU	Nvarchar (50) (není null)	Název režimu.
OBD_MODES	POPIS REŽIMU	POPIS REŽIMU	Nvarchar (128) (null)	Popisný text režimu.

Výstupy

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Datový typ	Popis
OBD_Outcome	SKUPINA VÝSLEDKŮ	SKUPINA VÝSLEDKŮ	Nvarchar	Výsledná skupina to

				převyšuje

			(32) (null)	Pojď patří.
OBD_Outcome	OUTCOMEID	OUTCOMEID	Int (není null)	Automaticky generovaný out-come ID v době vytvoření.
OBD_Outcome	POPIS	POPIS	Nvarchar (128) (null)	Popis výsledku.
OBD_Outcome	DISPLAYNAME	DISPLAYNAME	Nvarchar (128) (null)	Popis výsledku.
OBD_Outcome	OBCHODNÍ VÝSLEDEK	OBCHODNÍ VÝSLEDEK	Int (není null)	Označuje typ výsledku. 0 pro výsledek telefonního subsystému a 1 pro Business Out-come.
OBD_Outcome	TYP KANÁLU	TYP KANÁLU	Int (není null)	Typ kanálu. 1 pro SMS, 2 pro HLAS, 3 pro EMAIL, 4 pro CPAAS a 0 pro IVR.
OBD_Outcome	KONFIGUROVATELNÉ	KONFIGUROVATELNÉ	int (null)	To označuje, zda lze změnit konfigurované vlastnosti pro tento výsledek. 0 neumožňuje změnu; 1 umožňuje změnu.
OBD_Outcome	ODSTRANĚNY	ODSTRANĚNY	Int (není null)	To označuje, zda je konkrétní out-out soft-deleted ve výsledné tabulce. 0 se zrušuje; 1 se nevypouští.

OBD_Outcome	RPCType	RPCType	Nvarchar (8) (null)	Označuje typ výsledku RPC jako RPC nebo Non-RPC.

OBD_Outcome	BOParentId	BOParentId	Int (null)	ID pro nadřazenou skupinu výsledků.
OBD_Outcome	IncrementRetries	IncrementRetries	bit (null)	To označuje, zda je třeba zvýšit počet vyřazených pro konkrétní pokus.
OBD_Outcome	GlobalRetry	GlobalRetry	Bit (null)	Pro tento výsledek se počítá globální opakování.
OBD_Outcome	DailyRetry	DailyRetry	Bit (null)	Denní počet opakování se počítá pro tento výsledek.
OBD_Outcome	ModeRetry	ModeRetry	Bit (null)	Pro tento výsledek se započítá opakování na úrovni režimu.
OBD_Outcome	Opakování výsledků	Opakování výsledků	bit (null)	Zda musí být kontakt uzavřen, pokud je tento výsledek nastaven. 0 pro ukončení kontaktu; 1, aby kontakt zůstal otevřený.
OBD_Outcome	WindowRetry	WindowRetry	bit (null)	To označuje, zda je povoleno opakování okna. 0 je zakázáno; 1 je povoleno.

OBD_Outcome	AgentView	AgentView	bit (null)	To označuje, zda je výsledek označen jako zobrazitelný agentem.
OBD_Outcome	DefaultOffSet	DefaultOffSet	int (null)	Označuje výchozí počet dní pro opakování kontaktu s tímto výsledkem.
OBD_Outcome	DefaultCloseContact	DefaultCloseContact	Bit (null)	To znamená, že kontakt s

				Tento výsledek lze uzavřít.
OBD_Outcome	DefaultMaxRetry	DefaultMaxRetry	int (null)	Maximální počet opakování povolený pro tento out-come.
OBD_Outcome	IsLiveCallOutcome	IsLiveCallOutcome	int (null)	Označuje, zda se jedná o odchozí nebo mapovaný odchozí hovor.
OBD_Outcome	ExportedOutcomeID	ExportedOutcomeID	int (null)	ID výsledku, který je exportován z jiného plat-form nebo dialeru.
OBD_Outcome	ID externího výsledku	ID externího výsledku	Nvarchar (68) (null)	Nepoužívá se.
OBD_Outcome	ID tenanta	ID tenanta	int (null)	Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového tenanta.
OBD_Outcome	ID podtenanta	ID podtenanta	int (null)	Sub Tenant ID automaticky generován aplikací při vytvoření nového deseti-anta.

Obchodní oblasti kampaně

Zdrojová tabulka	Název sloupce	Zobrazovaný název	Datový typ	Popis

OBD_Campaign_BusinessFields	ID kampaně	ID kampaně	Nvarchar (64) (není null)	Jedná se o automaticky generovaný jedinečný identifikátor uživatele.
OBD_Campaign_BusinessFields	Fieldname	Fieldname	Nvarchar (64) (není	Obchodní oblasti konfigurované pro vačku

			null)	Paign. Jsou uvedena všechna obchodní pole.
OBD_Campaign_ BusinessFields	Datatype	Datatype	Nvarchar (32) (není null)	Datový typ pro obchodní pole – Číslo, Plovoucí nebo DateTime.
OBD_Campaign_ BusinessFields	Formát	Formát	Nvarchar (32) (není null)	Pokud je datový typ obchodního pole pole, formát data.
OBD_Campaign_ BusinessFields	BusinessField	BusinessField	Nvarchar (32) (není null)	Obchodní oblast ID generovaná aplikací.
OBD_Campaign_ BusinessFields	SQLExpression	SQLExpression	Nvarchar (64) (není null)	Obchodní pole s jiným datovým typem než řetězec jsou CAST v tomto sloupci s polem busi-ness ID.
OBD_Campaign_ BusinessFields	IsEMailMapped	IsEMailMapped	Bit (null)	Označuje, zda je pole Business mapováno na funkci e-mailu.
OBD_Campaign_ BusinessFields	IsSMSMapped	IsSMSMapped	Bit (null)	Označuje, zda je pole Business mapováno na funkci SMS.
OBD_Campaign_ BusinessFields	IsDNCMapped	IsDNCMapped	bit (null)	Označuje, zda je obchodní pole mapováno na seznam DNC (Do Not Call).
OBD_Campaign_ BusinessFields	BusinessTypeId	BusinessTypeId	int (null)	Představuje identifikátor pro typ podnikání spojeného s cam-paign.
OBD_Campaign_ BusinessFields	Upravitelné	Upravitelné	Bit (null)	Označuje, zda lze obchodní pole upravovat.

OBD_Campaign_ BusinessFields	ID sekvence	ID sekvence	bit (null)	Představuje, zda má obchodní pole speciální sekvenci ID pro objednávání.
OBD_Campaign_ BusinessFields	IsMax	IsMax	int (null)	Označuje maximální hodnotu nebo limit pro pole Business, pokud je použitelné.

OBD_Campaign_BusinessFields	Zobrazitelné	Zobrazitelné	Bit (není null)	Označuje, zda je pole podnikání zobrazitelné v aplikaci.
OBD_Campaign_BusinessFields	IsIVRMapped	IsIVRMapped	Bit (není null)	Označuje, zda je obchodní pole mapováno na systém IVR.
OBD_Campaign_BusinessFields	IsSNSMapped	IsSNSMapped	Bit (null)	Označuje, zda je pole podnikání mapováno na funkce SNS.
OBD_Campaign_BusinessFields	Délka znaků	Délka znaků	Nvarchar (3) (null)	Představuje maximum přípustnou délku znaků pro pole business jako řetězcová hodnota.
OBD_Campaign_BusinessFields	CustomerMaster	CustomerMaster	Nvarchar (250) (null)	Obsahuje údaje týkající se zákazníků spojené s kampaní o maximální délce 250 znaků.
OBD_Campaign_BusinessFields	ID tenanta	ID tenanta	int (null)	Jedinečný identifikátor tenanta, automaticky generovaný aplikací.
OBD_Campaign_BusinessFields	ID podtenanta	ID podtenanta	int (null)	Jedinečný identifikátor pro podtenanta, automaticky generovaný aplikací.

Metriky výkonu

Konzola v reálném čase poskytuje průběžně aktualizovaná data s obnovovací frekvencí 15 sekund pro probíhající kamery. Zahrnuje klíčové metriky, jako je míra pokusů, procento RPC (procento Right Party Connect) a přehledné statistiky kontaktů kampaně.

Přejděte do části **Přehledy** > **výkon** a otevřete stránku Metriky výkonu. Na stránce Metriky výkonu se zobrazují údaje souhrnu kampaně v reálném čase.

Shrnutí kampaně

Souhrn kampaně zobrazuje výkon na úrovni kampaně. Zobrazuje prediktivní parametry na úrovni kampaně i aktuální údaje o tempu vytáčení.

V souhrnu kampaně jsou zahrnuty následující parametry:

Pole	Popis
Detail kampaně	
Kampaň	Název kampaně.
Stav kampaně	Aktuální stav kampaně.
Poslední zpracovaný kontakt (min)	Zobrazuje počet minut od výběru posledního kontaktu a umístění do tabulky pro doručení pro kampaň. Buňka zvýrazní, pokud Čas je 5 minut nebo více.
Stav na úrovni systému	
Celkový počet dostupných kontaktů	Celkový počet kontaktů se stavem otevření za den.
Celkový počet volaných hovorů	Celkový počet pokusů za den.
Celkový počet přijatých hovorů	Celkový počet připojených kontaktů, včetně připojeného agenta a záznamníku, za den.
Celkový počet probíhajících hovorů	Počet živých hovorů aktuálně vytáčených dialerem.
Průměrná doba vyřízení	Průměrný součet doby hovoru a času ACW vydělený *celkovým počtem přijatých hovorů*.
Dokončení %	Vezmeme-li v úvahu všechny záznamy v tabulce kontaktů, počet uzavřených kontaktů děleno celkovým počtem kontaktů.
Počet připojení %	Celkový počet jedinečných vytočených kontaktů, o které jste se pokusili a byli přijati, děleno celkovým počtem jedinečných kontaktů vytočených pro aktuální den.
% pokusů	Celkový počet volaných hovorů děleno Celkový počet jedinečných pokusů o kontakt za aktuální den.
Pokus o připojení %	Celkový počet přijatých hovorů děleno celkovým počtem hovorů volaných za aktuální den.
% úspěšnosti	Celkový počet volaných hovorů, u kterých byl při výběru živého hovoru označen jako úspěšný výsledek obchodního výsledku nebo výsledek telefonování, vydělený celkovým počtem volaných hovorů za aktuální den.
RPC %	Celkový počet volaných hovorů, který měl výsledek typu RPC děleno celkovým počtem volaných hovorů za aktuální den.
% otevření	Vezmeme-li v úvahu všechny záznamy v tabulce kontaktů, celkový počet kontaktů s otevřeným stavem, děleno

	celkovým počtem kontaktů.
Čerstvé %	Vezmeme-li v úvahu všechny záznamy v tabulce kontaktů, celkový počet kontaktů s čerstvým stavem (otevřený a nikdy se nepokus) dělený celkovým počtem kontaktů.
Přeplánovat %	Vezmeme-li v úvahu všechny záznamy v tabulce kontaktů, celkový počet kontaktů se stavem přeplánování (otevřený a alespoň jeden pokus) vydělený celkovým počtem kontaktů.

Zavřeno %	Vezmeme-li v úvahu všechny záznamy v tabulce kontaktů, celkový počet kontaktů se stavem uzavření, děleno celkovým počtem kontaktů.
Dnešní statistiky	
% otevření	Aktuální kontakty se stavem Otevřené vydělené součtem celkového počtu dnes nahraných kontaktů a počtu kontaktů se stavem otevřených na začátku dne. Otevřené kontakty jsou záznamy, které lze vytáčet.
Čerstvé %	Aktuální stav Kontakty s čerstvým stavem (otevřené a nikdy se o to nepokusil) děleno součtem celkového počtu kontaktů odeslaných dnes a počtu kontaktů se stavem otevření na začátku dne. Čerstvé kontakty jsou záznamy, o které se nikdo nikdy nepokusil.
Přeplánovat %	Aktuální kontakty se změněným stavem (otevřené a alespoň jeden pokus) vydělené součtem celkového počtu dnes nahraných kontaktů a počtu kontaktů se stavem Otevřeno na začátku dne. Přeplánované kontakty jsou záznamy, o které byl pokus proveden alespoň jednou a čekají na opakované vytočení.
Zavřeno %	Aktuální kontakty se stavem Zavřeno děleno součtem celkového počtu kontaktů nahraných dnes a počtu kontaktů se stavem otevřených na začátku dne. Uzavřené kontakty jsou záznamy, které nelze volat a byly uzavřeny systémem nebo uživatelem.
Statistiky úrovně průchodu	
Průchod 1%	Počet kontaktů s pouze 1 pokusem dnes vydělený součtem celkového počtu kontaktů nahraných dnes a počtu kontaktů se stavem otevřených kontaktů na začátku dne.
Průchod 2%	Počet kontaktů s pouhými 2 pokusy dnes dělený součtem celkového počtu kontaktů nahraných dnes a počtu kontaktů se stavem otevření na začátku dne.
Průchod 3%	Počet kontaktů s pouhými 3 pokusy dnes vydělený součtem celkového počtu kontaktů nahraných dnes a počtu kontaktů se stavem otevření na začátku dne.
Průchod 4%	Počet kontaktů s pouhými 4 pokusy dnes dělený součtem celkového počtu kontaktů nahraných dnes a počtu kontaktů se stavem otevření na začátku dne.
Pass 5%	Počet kontaktů s pouhými 5 pokusy dnes vydělený součtem celkového počtu kontaktů nahraných dnes a počtu kontaktů se stavem otevření na začátku dne.
> Pass 5% (PassGreat-	Počet dnes rozdělených kontaktů s >5 (větší než) pokusů

erThanFivePercentage)	součtem celkového počtu dnes nahraných kontaktů a počtu kontaktů se stavem otevření na začátku dne.

Kritéria filtru sestav

Modul reportů je dodáván s výkonným filtrem, který umožňuje uživateli podívat se na makro zobrazení taktního centra a přejít na mikro úroveň kontaktu, hovoru nebo agenta. Sestavy můžete filtrovat na základě následujících parametrů:

Časová pásma

Můžete generovat historické sestavy pro konkrétní časová pásma. Před výběrem dalších kritérií filtru vyberte časové pásmo z rozevíracího seznamu Časové pásmo.

Poznámka: Toto je volitelná konfigurace. Vlastnost IsTimeZoneRequiredForFilter musí být v souboru web.config LCMService nastavena na hodnotu true, aby bylo možné získat sestavy podle časového pásma.

Data sestavy jsou vyplněna na základě vybrané periodicity:

- **Filtr Dnes** zobrazuje data sestavy týkající se aktuálního data ve vybraném časovém pásmu.
- **Filtr Včera** zobrazuje sestavu vztahující se k předchozímu dni až do půlnoci ve vybraném časovém pásmu.
- **Filtr Tento týden** zobrazuje data sestavy od pondělí do aktuálního dne ve vybraném časovém pásmu.
- **Filtr Tento měsíc** zobrazuje data sestavy od prvního dne kalendářního měsíce do aktuálního dne ve vybraném časovém pásmu.
- **Vlastní** filtr zobrazí data sestavy pro rozsah dat podle počátečního data a koncového data vybraných ve vybraném časovém pásmu.

Globální seznam

K výběru se zobrazí všechny globální seznamy. Je povolen jeden i vícenásobný výběr. Chcete-li vybrat všechny globální seznamy, klepněte na tlačítko **Vybrat vše**.

Skupina kampaní

Naplní se všechny skupiny kampaní, které obsahují kontakty pro vybrané globální seznamy. Je povolen jeden i vícenásobný výběr. Chcete-li vybrat všechny skupiny kampaní, klikněte na Vybrat **vše**.

Kampaň

Vyplní se všechny kampaně, které obsahují kontakty pro vybrané skupiny kampaní. Je povolen jeden i vícenásobný výběr. Chcete-li vybrat všechny kampaně, klikněte na Vybrat **vše**.

Poznámka: Jediný výběr kampaně umožňuje filtrovat na další úrovně. Pokud vyberete více kampaní, filtrování na další úroveň se deaktivuje. Zobrazit sestavy na této úrovni.

Seznam

Naplní se všechny seznamy kontaktů nahrané pro tuto kampaň. Je povolen jeden i vícenásobný výběr. Chcete-li vybrat všechny seznamy, klepněte na tlačítko **Vybrat vše**.

Poznámka: Seznamy jsou na panelu dat vyplněny k výchozímu datu, tj. k aktuálnímu dni. Chcete-li vybrat více seznamů, vyberte data z panelu Datum a klepněte na tlačítko OK. Vyberte požadované seznamy pro sestavu z těch, které jsou vyplněny.

Skupina CSS

Pro výběr jsou k dispozici všechny strategie výběru kontaktů (CSS) platné pro vybrané seznamy. Je povolen jeden i vícenásobný výběr. Chcete-li vybrat všechny skupiny CSS, klikněte na tlačítko **Vybrat vše**.

Podmínka skupiny CSS

Podmínky pro výše uvedené skupiny CSS jsou vyplněny a jsou k dispozici pro výběr. Je povolen jeden i vícenásobný výběr. Chcete-li vybrat všechny podmínky, klepněte na tlačítko **Vybrat vše**.

V kterékoli fázi výše uvedeného výběru filtru klikněte na tlačítko **Hledat** a naplňte položky určitého řetězce.

V kterékoli fázi výběru filtru klepněte na tlačítko **Zobrazit záznamy** a naplňte sestavu záznamy až do této úrovně výběru. Při výběru filtrů se můžete vrátit přímo na úroveň kampaně odkudkoli. Musíte zrušit výběr kampaní, abyste se vrátili ke skupině kampaní, a zrušit výběr skupin kampaní, abyste se vrátili na úroveň globálního seznamu.

Poznámka: Je možné, že každá sestava může mít různé sloupce v závislosti na zvolených kritériích filtru. Pro snímky obrazovky jsme pořídili přehledy z nejširšího kritéria filtru - výběru všech kampaní. Ty jsou tedy pouze ilustrativní.