Información Legal

LAS ESPECIFICACIONES Y LA INFORMACIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS QUE SE ENCUENTRA EN ESTE MANUAL ESTÁN SUJETAS A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO. SE CREE QUE TODAS LAS DECLARACIONES, LA INFORMACIÓN Y LAS RECOMENDACIONES DE ESTE MANUAL SON PRECISAS, PERO SE PRESENTAN SIN GARANTÍA DE NINGÚN TIPO, EXPRESA O IMPLÍCITA. LOS USUARIOS TOMAN LA RESPONSABILIDAD TOTAL EN LA APLICACIÓN DE CUALQUIER PRODUCTO.

LA LICENCIA DE SOFTWARE Y LA GARANTÍA LIMITADA PARA EL PRODUCTO ADJUNTO SE ESTABLECEN EN EL PAQUETE DE INFORMACIÓN QUE SE ENVÍA CON EL PRODUCTO Y SE INCORPORAN EN ESTA REFERENCIA. SI NO ENCUENTRA LA LICENCIA DE SOFTWARE O LA GARANTÍA LIMITADA, COMUNÍQUESE A SU REPRESENTANTE DE CISCO PARA OBTENER UNA COPIA.

La implementación de Cisco de compresión de encabezados TCP es una adaptación de un programa desarrollado por la universidad de California, Berkeley (UCB) como parte de la versión de dominio público de UCB del sistema operativo UNIX. Todos los derechos reservados. Copyright © 1981, Consejo Rector de la Universidad de California.

A PESAR DE CUALQUIER OTRA GARANTÍA AQUÍ PRESENTE, TODOS LOS ARCHIVOS DE DOCUMENTOS Y SOFTWARE DE ESTOS PROVEEDORES SE PROPORCIONAN "TAL CUAL" CON TODOS SUS DEFECTOS. LOS DISTRIBUIDORES CON NOMBRE DE CISCO Y LOS MÁS CONCRETOS RENUNCIAN A TODA GARANTÍA, EXPRESA O IMPLÍCITA, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, LOS DATOS DE COMERCIABILIDAD, ADECUACIÓN PARA UN FIN PARTICULAR Y AUSENCIA DE INCUMPLIMIENTO, QUE SE DERIVAN DE UN CURSO DE NEGOCIACIÓN, USO O PRÁCTICA COMERCIAL.

EN NINGÚN CASO CISCO O SUS PROVEEDORES SERÁN RESPONSABLES DE NINGÚN DAÑO INDIRECTO, ESPECIAL, CONSECUENTE O INCIDENTAL, INCLUYENDO, SIN LIMITACIÓN, EL LUCRO O LA PÉRDIDA O EL DAÑO SUFRIDO POR LOS DATOS DERIVADOS DEL USO O LA INCAPACIDAD DE USO DE ESTE MANUAL, AÚN CUANDO SE HAYA ADVERTIDO A CISCO O SUS PROVEEDORES DE LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS.

Cualquier dirección de protocolo de Internet (IP) y números de teléfono utilizados en este documento no están pensados para ser direcciones y números de teléfono reales. Todos los ejemplos, la salida de visualización de comandos, los diagramas de topología de red y otras cifras que se incluyen en el documento se muestran sólo con fines ilustrativos. Cualquier uso de las direcciones de IP real o números de teléfono de contenido ilustrativos es involuntario y fortuito.

Todas las copias impresas y copias electrónicas duplicadas se consideran copias no controladas y la versión original en línea debe consultarse para obtener la última versión.

Cisco cuenta con más de 200 sucursales de todo el mundo. Las direcciones, números de teléfono y números de fax se enumeran en el sitio web Cisco en Cisco.com.

Cambiar nota

Este documento describe las actualizaciones realizadas en la guía de informes para la versión. Incluye un registro detallado de los cambios en varias secciones.

Sección	Cambiar descripción	Motivo del cambio	Fecha	Versión
Varios	Contenido actualizado de devolución de llamada	Adición de características	02/13/2026	4.2.1.2507_Up fecha6
Informes > tipo de informe en tiempo real	Se ha eliminado contenido relacionado con lo siguiente: • Contacto vs agente disponible en cuanto a la campaña • Proporción de éxito de contacto Campaña sabia • Objetivo de campaña alcanzado • Contacto entregado • Estado del agente	Widgets obsoletos	08/11/2025	4.2.1.2507
Informes > informes históricos	Se ha añadido una nueva sección para Informes históricos. Esto explica los nuevos Informes Históricos introducidos. El antiguo histórico La función Informes pasa a llamarse Informes históricos (heredados).	Se presentan nuevos informes históricos.		
Informes > Informes históricos (legado)	Se ha cambiado el título de Informes históricos a Informes históricos (Legado)	Se presentan nuevos informes históricos.	08/11/2025	4.2.1.2507
Informes > informes de programación (heredados)	Se ha cambiado el título de Informes de programación a Informes de programación (heredados)	Nuevos informes históricos tiene una función de programació	08/11/2025	4.2.1.2507

		n diferente.		
Informes > informe resumen de campaña	Se agrega un nuevo campo Último contacto procesado (min). Muestra el número de minutos desde que se seleccionó el último contacto y se colocó en la tabla para su entrega.	Para proporcionar visibilidad de la actividad de contacto reciente.	6/05/2025	4.2.1.2504

Informes > extracción de datos > configuración de programación	Se agregan nuevas opciones y alertas: • Alert on No Records (Alerta sobre la ausencia de registros): se activa cuando la extracción devuelve cero registros. • Alert on Failure: se activa cuando la extracción falla debido a un error. • Hora de inicio del primer trabajo: define la hora inicial a la que comienza a ejecutarse el informe recurrente.	Para mejorar el control y la visibilidad en las configuraciones de informes programados.	6/05/2025	4.2.1.2504
Página de extracción de informes > datos	La página Extracción de datos muestra ahora lo siguiente: • Nombre, descripción, nombre de archivo, estado de activación • La ventana emergente Historial de trabajos incluye las horas de inicio/fin/programación/inicio del informe, el estado, el número de registros y el botón de descarga. • Se muestra la zona horaria del informe. • Se agregaron las opciones de búsqueda y acción.	Para mejorar la visibilidad y el control sobre las configuraciones de extracción de datos y el historial de trabajos.	6/05/2025	4.2.1.2504
	Para abordar los problemas de rendimiento y tiempo de espera con grandes conjuntos de datos, las exportaciones de informes y las programaciones ahora se procesan como tareas en lugar de operaciones inmediatas. • Las solicitudes de exportación se procesan de forma asíncrona y se les asigna un ExportID único. El límite máximo admitido es de 500.000 registros. Esto es configurable.			

Informes > Informe de programación	• Los archivos se generan y almacenan en Amazon S3, lo que permite a los usuarios monitorizar el estado y descargar archivos desde una página de historial de exportaciones. • Se introduce una nueva tabla de base de datos, AE_ ReportExportList, para almacenar los detalles de la operación de exportación. • Los informes programados ahora incluyen mejoras similares, con la liberación de archivos protegidos por contraseña por correo electrónico. Los usuarios deben establecer una contraseña al programar el informe, que será necesaria para acceder al informe enviado por correo electrónico. • Los vínculos de exportación caducan en función de la configuración del backend. Se agrega una nueva configuración en la tabla Características personalizadas denominada ReportFilesRetentionDays con el valor predeterminado de 30 días.	Mejoras en los informes de exportación y programación	07/02/2025	4.2.1.2501

Informes > Informe de programación	Purga de archivos del bucket de Amazon S3 • Los archivos de exportación se purgan de S3 mediante configuraciones de AWS. • Los archivos de exportación se purgan después del período de retención configurado de la tabla de características personalizada (ReportFilesReten-tionDays, valor predeterminado: 30 días).	Archivos de informe purgados desde Amazon S3 Bucket	07/02/2025	4.2.1.2501
Informes	Otros cambios en los informes: • Informe detallado: Días máximos de filtro establecidos en 180 días (6 meses). • Informe resumido: El número máximo de días de duración se establece en 1865 días (5 años). • Otros informes conservan un límite de filtro de 90 días (3 meses).	Cambios en el filtro de informes	07/02/2025	4.2.1.2501
Informes > Informes Sumarios	Hemos agregado SMS y canales de correo electrónico como opciones para informes resumidos. **Nota**: SMS y los canales de correo electrónico actualmente no están en uso para WxCC.	Mejoras del informe resumido	07/02/2025	4.2.1.2501
Informes > Met-rics de rendimiento	El informe de resumen de campaña ahora proporciona información más completa en columnas agregadas.	Mejora de las métricas de rendimiento	07/02/2025	4.2.1.2501

Informes > Sus Informes Históricos	La sección de Informes históricos ahora incluye soporte para SMS y canales de correo electrónico, ofreciendo una funcionalidad más amplia para informes multicanal. - **Detalle**: Ofrece información detallada sobre los intentos de llamada individuales, incluidos los tiempos, el agente ID, los resultados, la referencia del marcador ID y otros detalles relevantes. - **Productividad** del agente: destaca la productividad saliente de los agentes, mostrando métricas como la duración de la vista previa, la duración de la llamada, la duración del trabajo posterior a la llamada (ACW) y varios recuentos de llamadas.	Mejoras en los informes históricos	07/02/2025	4.2.1.2501

	- **Estado** del agente: realiza un seguimiento y reproduce los cambios en los estados del agente a lo largo del período del informe. - **Devolución** de llamada: presenta los detalles de contacto de la devolución de llamada en un formato de Primaria-Secundaria, lo que facilita la comprensión y el análisis de los resultados de los intentos. **Nota**: La productividad del agente, el estado del agente y la devolución de llamada no están disponibles actualmente en WxCC. **Nota:** El correo electrónico, SMS y la devolución de llamada actualmente no son compatibles con WxCC.			

TOC

Cambiar nota 2
Informes 9
En tiempo real 10
Actualización automática 11
Agregar varios informes en diferentes pestañas 12
Criterios de filtro de informes 12
Función Widgets de informe 13
Tipo de informes 13
Tipo de informe en tiempo real 14
Informes históricos 16
Informes resumidos 19
Aplicar filtro 19
Elementos 20
Guardar y ver informe 20
Informe detallado 36
Aplicar filtro 37
Elementos 38
Guardar y ver informe 38
Informe de devolución de llamada 44
Aplicar filtro 45
Elementos 45
Guardar y ver informe 45
Informes históricos (legado) 46
Criterios de filtro de informes 47
Resultado de la llamada 48
Resumen de la campaña 51
DNC bloqueado 52
Intento de contacto 54
Porcentaje de abandonos 56
Disposición del agente (en cuanto a la campaña) 57
Bucket de intento de contacto 58
Intento de agente 59
Resultado del agente 60
Callback (Devolución de llamada) 61
Estado de la lista global 62
Conexión de la parte derecha (RPC) 62
Traza de devolución de llamada 64
Resultado del correo electrónico 65
Pasar marcación 66

Informes de programación (heredados) 68
Agregar informe de programación 68
Editar una programación 68
Eliminar una programación 69
Campos 69
Extracto de datos 70
Destino de almacenamiento 72
Editar extracto de datos 74
Eliminar extracto de datos 74
Campos 74
Detalles del campo de transacción 76
Detalles del campo maestro 112
Métricas de rendimiento 169
Resumen de la campaña 170
Criterios de filtro de informes 173
Zonas horarias 173
Lista global 173
Grupo de campaña 173
Campaña 174
Lista 174
Grupo CSS 174
Condición de grupo CSS 174

Informes

Los informes proporcionan información resumida y detallada sobre las llamadas salientes en el centro de contacto. Cubren campañas, grupos y rendimiento de agentes. Estos informes pueden ofrecer datos detallados de intentos individuales o proporcionar tendencias resumidas, como RPC, tasa de conexión, etc., para una campaña.

Los usuarios tienen la opción de diseñar y guardar informes como plantillas. Los criterios de filtrado permiten una micro vista al reducir los filtros a un contacto, llamada o resultado específico. Los informes ofrecen una visión general completa de 360 grados de las actividades dentro del centro de contacto.

Además, los informes se pueden programar a intervalos preconfigurados o los extractos de datos se pueden configurar para datos fijos y transaccionales.

Campaign Manager proporciona los siguientes tipos de informes:

- **Informes** en tiempo real: los informes en tiempo real presentan datos gráficos sobre las campañas que se están ejecutando, específicamente para el día actual. Estos informes se rellenan con datos de intervalo, que se actualizan de forma predeterminada cada 5 minutos. Los criterios de filtro integrales permiten a los usuarios ver los datos de arriba hacia abajo, proporcionando información detallada en tiempo real.
- **Informes** históricos: Estos informes utilizan datos históricos del día anterior para ofrecer información sobre el rendimiento del centro de contacto. Forman un conjunto casi exhaustivo que cubre todas las facetas del centro de contacto, incluidos contactos, llamadas, resultados, agentes y más. Los informes se rellenan en función de los criterios de filtro seleccionados por el usuario.
- **Panel de rendimiento**: La consola en tiempo real proporciona datos actualizados continuamente con una frecuencia de actualización de 15 segundos para campañas en curso. Incluye métricas clave como las tasas de intentos, el % de RPC (porcentaje de Right Party Connect) y estadísticas completas de contactos de campaña.
- **Informes** del Diseñador de guiones: Todos los informes relacionados con los módulos de aplicación SMS y Guía de llamadas de 2 vías, configurados mediante el Diseñador de scripts, se analizan en detalle. Para obtener más información, vea Diseñador de scripts.
- **Extractos de datos: configure la exportación de datos transaccionales y fijos** sin procesar desde la base de datos de informes. Los usuarios pueden extraer datos de fuentes estándar, como intentos de llamada en momentos específicos y para grupos de campaña o campañas seleccionados.

Nota: No utilice caracteres especiales como /,, :, *, ?, <, < y | como parte de los nombres de archivo.

Nota: Lo siguiente no es compatible con la aplicación Webex Contact Center:
- Campañas de correo electrónico y SMS
- Llamadas AEM (Agent-Executive Mapped).

En tiempo real

Los informes en tiempo real presentan datos gráficos sobre las campañas que se están ejecutando actualmente, específicamente para el día actual. Estos informes se rellenan con datos de intervalo, que se actualizan de forma predeterminada cada 5 minutos. Los exhaustivos criterios de registro permiten a los usuarios ver los datos de arriba hacia abajo, proporcionando información detallada en tiempo real. Puede configurar los informes en tiempo real.

Vaya a **Informes** > **Tiempo** real. El informe predeterminado presenta los siguientes datos:

Campos	Descripción
Total de levas	Muestra el número de campañas disponibles en el sistema. También se muestra el número de campañas activas, inactivas y finalizadas.
Activo	Número de campañas que se están ejecutando en este momento. El estado de la campaña es *Ejecutando*.
Inactivo	Número de campañas que no se están ejecutando en este momento. El estado de la campaña es *Tiempo suspendido* o *Detenido*.
Terminado	El número de campañas transcurrió en la fecha y hora de finalización. El estado de la campaña es *Tiempo suspendido,* pero la fecha y hora de la campaña debe ser inferior a la hora actual.
Total contactos	Número total de contactos subidos a la aplicación en todas las campañas. Esto también muestra una división de Abierto, Fresco (aún por marcar), Programado, Cerrado y Otros contratos.
Abrir	Número de contactos abiertos en este momento para determinados criterios de filtro. El estado del contacto es *abierto* y *Entregado*.
Fresco	Número de contactos intentados ni una sola vez para determinados criterios de filtro. El estado del contacto es *Abierto* y *entregado*.
Reprogramado	El número de contactos se reprograman y se abren en este momento. El estado del contacto es *abierto* y *Entregado*.
Horas no hábiles	Número de contactos cerrados para el criterio de filtro dado. El estado del contacto es *Cerrado*.
Otros	Número de contactos que dejaron de entregar. El estado del contacto es *Borrado o Enrojecido*.
Contactos cargados	Total de contactos cargados en todas las campañas y un desglose de cargas exitosas, cargas fallidas y duplicados.
Éxito	Número de contactos cargados correctamente en la tabla de contactos.
Fallo	El número de contactos no se pudo cargar en la tabla de contactos debido a varios errores. No incluye el error de modo.

Duplicado	Número de contactos que no se pudo cargar debido a registros duplicados disponibles en la tabla de contactos. No considera si se produce un duplicado en el archivo o un duplicado disponible en la tabla de contactos.
Rendimiento	Número total de contactos marcados hoy y el índice de conexión. Número de único

	Contactos en la tabla de actividad de llamadas. Índice de conexión: porcentaje del total de contactos conectados del total de contactos marcados. El total de contactos marcados es el número de contactos únicos que se marcan hoy.
Rendimiento empresarial	Total de contactos con resultados marcados como Éxito y la proporción de contactos con resultados de Éxito. Número de contactos únicos en la tabla de actividad de llamadas. Índice de éxito: porcentaje del total de contactos de éxito empresarial del total de contactos conectados.
Intentos	Muestra el número de intentos conectados correctamente con un agente entre contactos, incluidas varias conexiones correctas para un solo contacto. Esto incluye las conexiones en llamadas reprogramadas, tanto por motivos comerciales como telefónicos. Índice de intentos: relación entre el número de llamadas marcadas y el número de contactos marcados. El indicador de proporción de intentos muestra el número promedio de intentos en cada contacto.
Conectado	Muestra el total de llamadas conectadas entre un agente y un cliente en todas las campañas y el índice de conexión para estos números Índice de intentos de conexión: porcentaje del número de llamadas conectadas fuera del número de llamadas marcadas. El número de llamadas conectadas es el recuento de contactos conectados con resultados de llamadas en vivo y los resultados de llamadas en vivo son los resultados que se habilitan como resultados de llamadas en vivo.
Llamadas Aban-doned	Muestra el número de intentos recibidos abandonados como resultado entre contactos. Si ACR está desactivado, el índice de abandono es el porcentaje de llamadas abandonadas de la suma de llamadas abandonadas y llamadas en vivo.
AHT (Tiempo medio de manipulación)	Tiempo medio de gestión de una llamada, en formato HH:MM:SS. Es la relación entre la duración de la llamada exitosa y el número de llamadas conectadas.

El informe en tiempo real le permite realizar lo siguiente:

Actualización automática

Los datos en tiempo real se pueden actualizar automáticamente a intervalos establecidos. El intervalo predeterminado se establece en cinco minutos. Para cambiar este intervalo, póngase en contacto con Cisco Support.

Actualización automática solo funciona para el Tab configurado y no en todas las pestañas. Además, si un administrador navega a algún otro Tab o alguna otra página de la aplicación y regresa al Tab original (donde está configurado el intervalo de actualización automática), el informe Tab se actualiza y el temporizador se reinicia.

Agregar varios informes en diferentes pestañas

Puede agregar varios informes y abrirlos varios simultáneamente en diferentes fichas. Esto hace que sea más fácil para el usuario no solo vigilar el rendimiento general del centro de contacto en tiempo real, sino también las áreas específicas de los centros de contacto según lo definido por los criterios de filtrado seleccionados. Cuando abre un informe en tiempo real por primera vez, aparece el Tab predeterminado. Se puede cargar un máximo de 10 pestañas (predeterminada más nueve adicionales) en la aplicación. El Tab predeterminado contiene los datos en tiempo real para el centro de contacto en su conjunto, a menos que el usuario cambie los criterios de filtro.

1. Haga clic en **el icono Agregar** a varios informes. El informe Tab se abre junto al valor predeterminado Tab.
2. Seleccione los criterios de filtro necesarios.
3. Haga clic en **Agregar widget** y seleccione el widget que desea agregar al informe.

Criterios de filtro de informes

El filtro de informes permite al usuario echar un vistazo a una vista macro del centro de contacto y profundizar hasta el nivel micro de un contacto, llamada o agente.

Filtro de zona horaria de informes

Puede generar informes en tiempo real para zonas horarias específicas. Seleccione la zona horaria en el menú desplegable Zona horaria antes de seleccionar cualquier otro criterio de filtrado. Aparece el informe del día actual de la zona horaria seleccionada.

Se trata de una configuración opcional. Comuníquese con Cisco Support para habilitar esta configuración y obtener informes por zona horaria.

Informes Otros criterios de filtro

La función Criterios de filtro le permite hacer lo siguiente:

Filtrar	Descripción
Lista global	Se muestran todas las listas globales para su selección. Se permiten tanto la selección única como la múltiple. Para seleccionar todas las listas globales, active la casilla de verificación Seleccionar todo.
Grupo de campañ a	Se rellenan todos los grupos de campaña que contienen contactos para las listas globales seleccionadas. Se permiten tanto la selección única como la múltiple. Para seleccionar todos los grupos de campaña, seleccione la casilla de verificación Seleccionar todo.
Campaña	Se rellenan todas las campañas que contienen contactos para los grupos de campaña seleccionados. Se permiten tanto la selección única como la múltiple. Para seleccionar todas las campañas, selecciona la casilla Seleccionar todas. Una sola selección de campaña permite filtrar a los siguientes niveles. Si selecciona varias campañas, se deshabilita el filtrado al siguiente nivel. Ver los informes en este nivel.

Lista	Se rellenan todas las listas de contactos cargadas para esta campaña. Se permiten tanto la selección única como la múltiple. Para seleccionar todas las listas, seleccione la casilla de verificación Seleccionar todo. • Si no selecciona ninguna lista específica, los datos de todas las listas se rellenan en el informe, incluida la lista de encadenamiento (Lista ID -1). • Si selecciona listas específicas, sólo se rellenan los datos de las listas seleccionadas. En tal caso, asegúrese de seleccionar la casilla de verificación Incluir lista de encadenamiento si desea datos relacionados con la Lista ID -1 (lista de encadenamiento) en su informe. Las listas se rellenan para la fecha predeterminada en el panel de fecha, es decir, el día actual. Para seleccionar más listas, seleccione fechas en el panel Fecha y haga clic en Aceptar. Seleccione las listas necesarias para el informe, de entre las que están rellenadas.
Grupo CSS	Todas las estrategias de selección de contactos (CSS) aplicables a las listas seleccionadas están disponibles para su selección. Se permiten tanto la selección única como la múltiple. Para seleccionar todos los grupos CSS, seleccione la casilla de verificación Seleccionar todo.
Condición de CSSGroup	Las condiciones para los grupos CSS anteriores se rellenan y están disponibles para su selección. Se permiten tanto la selección única como la múltiple. Para seleccionar todas las condiciones del grupo CSS, seleccione la casilla de verificación Seleccionar todo.

Seleccione los filtros correspondientes y haga clic en **Mostrar registros** para rellenar el informe con registros hasta ese nivel de selección.

Función Widgets de informe

Los widgets de informes tienen las siguientes opciones en común:

1. Haga clic en Desanclar para hacer flotar el widget de informe desde su lugar anclado al centro de la pantalla, de modo que pueda maximizar el tamaño del widget. Este es un botón de alternancia y hacer clic nuevamente ancla el widget a su lugar correcto. También restaura el widget eliminado a la página.
2. Haga clic en **Maximizar** para ver el informe en pantalla completa.
3. Haga clic en **Minimizar** para mover el widget de informe a la ubicación anclada desde la vista de pantalla completa.
4. Haga clic **en Menú** contextual del gráfico para descargar el informe en formato PNG o JPEG o SVG Vector o PDF.

Las vistas de los informes individuales varían: se explican junto con los informes. Todos los informes muestran los datos gráficos en texto al pasar el ratón sobre cualquier representación gráfica de los datos.

Tipo de informes

Campaign Manager proporciona diferentes tipos de informes en tiempo real. Para obtener más información, consulte "Tipo de informe en tiempo real" en la página siguiente.

Tipo de informe en tiempo real

Los siguientes son los informes en tiempo real:

Resultado de telefonía

El widget Resultado de telefonía muestra el número de contactos marcados para cada resultado de telefonía. Pase el mouse sobre el gráfico para ver el recuento de llamadas para resultados específicos de telefonía. Utilice el menú contextual para descargar el gráfico en cualquiera de las opciones. En la vista minimizada, los resultados con un porcentaje mínimo pueden estar ocultos. Para ver todos los resultados, haga zoom a pantalla completa.

Resultado del negocio

El widget Resultado de negocio muestra el número de contactos marcados para cada resultado de negocio. Desplace el mouse sobre el gráfico para ver el recuento de llamadas para resultados comerciales específicos. Utilice el menú contextual para descargar el gráfico en cualquiera de las opciones.

Estado del contacto

El widget Estado del contacto muestra el estado de los contactos para los criterios de filtro seleccionados en tiempo real. Este widget muestra el número de contactos en cada estado en tiempo real. Las campañas se enumeran en el eje X y el número de contactos en el eje Y. Pase el mouse sobre el gráfico para ver el recuento del estado específico del contacto. Haga clic en cualquier estado en la parte inferior derecha del widget para eliminar los contactos asociados con ese estado del wid-get. Alternar para restaurar los datos. Utilice el menú contextual para descargar el gráfico en cualquiera de las opciones.

Estrategia de contacto

La estrategia de contacto muestra los detalles de los resultados tanto comerciales como telefónicos para las estrategias de contacto utilizadas, según los criterios de filtro.

Este widget muestra el número de contactos tanto para Telefonía como para Resultados empresariales. Los datos que se muestran en el gráfico se pueden profundizar más.

Ejemplo: Haga clic en **Resultado** de telefonía para ver el número de contactos de cada

resultado de telefonía. Para volver al informe original, haga clic en **Volver al resultado**.

En el gráfico de resultados, haga clic en cualquier resultado para obtener el número de contactos para cada estrategia de contacto que arroja este resultado.

Para volver a la pantalla anterior, haga clic en **Volver al resultado** de telefonía. En el **gráfico Estrategia** de contacto, haga clic en cualquier Estrategia de contacto para profundizar en los

modos dentro de la estrategia de contacto que contribuyen a este resultado.

Estrategia de selección de contactos

La estrategia de selección de contactos muestra los detalles del resultado tanto comercial como telefónico para la selección de contactos
estrategias utilizadas, según los criterios de filtro.

Este widget muestra el número de contactos tanto para Telefonía como para Resultados empresariales. Los datos que se muestran en el gráfico se pueden profundizar aún más para ver más detalles minuciosos.

En la tabla de resultados, haga clic en cualquier resultado para obtener el número de contactos para cada estrategia de selección de contactos que arroja este resultado.

Para volver a la pantalla anterior, haga clic en **Volver al resultado** de telefonía.

En el gráfico Estrategia de selección **de** contactos, haga clic en cualquier **Estrategia** de selección de contactos para profundizar en las estrategias **de** selección de contactos que contribuyen a este resultado.

Llamadas marcadas para modos específicos

Llamadas marcadas para modos específicos muestra el recuento de llamadas marcadas para cada modo durante el período elegido. El widget muestra los datos en un gráfico de araña. Desplace el mouse sobre el gráfico para ver el número de llamadas marcadas en un modo específico. Utilice el menú contextual para descargar el gráfico en cualquiera de las opciones.

Contactos entregados en cuanto a la campaña

Contactos entregados en cuanto a la campaña muestra el número de contactos entregados a cada campaña. Este widget muestra el número de contactos entregados al marcador, para cada campaña. Coloca el ratón sobre el gráfico para ver el número de contactos entregados para una campaña específica. El eje X muestra el número de contactos y el eje Y muestra las campañas. Utilice el menú contextual para descargar el gráfico en cualquiera de las opciones. Se exportan los datos visibles dentro de la aplicación. Si los datos están enmascarados dentro de la aplicación, también se enmascaran en la hoja exportada.

Estado del agente

Este widget muestra los detalles del estado de actividad de los agentes.

Estadísticas en tiempo real

Este widget contiene las instantáneas que proporcionan una vista en vivo, de alto nivel y de 360 grados de la aplicación.

Muestra el número de campañas activas en toda la aplicación. Esto también muestra el número de campañas en las categorías Total, Inactivo y Transcurrido.

El número total de contactos cargados en la aplicación en todas las campañas. Esto también muestra una división de los contactos Abierto, Fresco (aún por marcar), Programar, Cerrado y Otros.

El número total de contactos cargados, incluidos cuántos contactos correctos, erróneos y duplicados.

El número total de agentes y agentes en diferentes estados, como InCall, Inactivo, No preparado, ACW y Vista previa.

Muestra el índice de conexión, el índice de éxito, el índice de intentos, el índice de intentos de conexión, el índice de abandono y el tiempo promedio de manejo.

Informes históricos

Estos informes proporcionan datos a partir del día anterior para ofrecer información sobre el rendimiento del centro de contacto. Forman un conjunto casi exhaustivo que cubre todas las facetas del centro de contacto, incluidos contactos, llamadas, agentes y más. Los informes se rellenan en función de los criterios de filtro seleccionados por el usuario. Estos informes se pueden ver o guardar en formato de valor separado por comas (CSV).

Para acceder a los informes, vaya a **Informes > Informes** históricos. Informes muestra los siguientes campos:

- Nombre: muestra el nombre del informe.

- Tipo: especifica el tipo de informe.
- Descripción: proporciona una breve explicación del propósito del informe.
- Programación: permite activar o desactivar la programación del informe.

- Hora de programación: establece la hora específica para programar el informe.
- Frecuencia de programación: define la frecuencia con la que se programará el informe, por ejemplo, diariamente.
- Historial: muestra detalles sobre el historial del informe.
- Acción: ofrece las siguientes opciones para administrar el informe:
    - Filtro: filtra los datos del informe en función de criterios especificados.
    - Exportar: procesa los datos del informe y los pone a disposición para su descarga en la opción Exportar.
    - Programación: permite configurar o modificar la programación del informe.
    - Copiar: crea un duplicado del informe.
    - Compartir: comparte el informe con otros usuarios.
    - Eliminar: elimina el informe.
- Opción de exportación: El botón Exportar proporciona información sobre el estado de la operación de exportación e incluye los siguientes detalles:
    - Hora solicitada: La hora en que se inició la solicitud de informe.
    - Nombre de plantilla: el nombre de la plantilla utilizada para generar el informe.
    - Tipo: identifica el tipo de informe que se está generando.
    - Estado: indica el estado actual de la operación de exportación, como En curso, Completado o Error.
    - Hora finalizada: muestra la hora en que se completó el proceso de generación del informe.
    - Acción: Utilice esta opción para descargar el informe generado. El Informe se genera en formato CSV .

Programar un informe

Tiene la opción de programar informes para su entrega automática a colegas y otros usuarios de forma diaria, semanal, mensual o anual. Una vez configurado el Programador de informes, los informes designados se envían a los destinatarios como correo electrónico ok lo recibió en formato XLS de acuerdo con el horario seleccionado.

1. Seleccione un informe y vaya al menú Acción.
2. Seleccione Programar.
3. En la ventana emergente Informe de programación, seleccione la Frecuencia entre Mensual, Semanal y Diaria.

4. Introduzca la hora del informe en la que debe enviarse el informe.

5. Introduzca las direcciones de los destinatarios a los que se debe enviar el informe. Puede agregar varias direcciones de correo electrónico
   Separándolos con comas (,).
   a. Notas: el informe se envía a la hora configurada el último día de cada mes.
   b. El informe está protegido por contraseña para garantizar la seguridad y evitar el acceso no autorizado.
   c. El informe se envía en una carpeta comprimida por correo electrónico.
6. Ingrese la Contraseña y Confirmar contraseña en los campos respectivos para proteger el informe y evitar el acceso no autorizado. Se requiere la misma contraseña para abrir y ver el informe.
7. Haga clic en Save (Guardar).
8. TURN el interruptor Programar se enciende para enviar el informe a la hora establecida.

Copiar un informe

Para copiar un informe:

1. Seleccione un informe. Vaya al menú Acción.
2. Haga clic en Copiar.
3. En la ventana emergente Copiar plantilla de informe, introduzca el nombre de la nueva plantilla y la descripción del informe.

Compartir un informe

Para compartir un informe con otros usuarios:

1. Seleccionar un informe. Vaya al menú Acción.
2. Haga clic en Compartir.
3. En la plantilla Compartir informe, el Nombre de plantilla y el Tipo de informe se muestran como campos de solo lectura que el usuario no puede editar.
4. Seleccione el Usuario en la lista desplegable.
   a. Notas: Se puede seleccionar un máximo de cinco (5) usuarios a la vez para compartir el informe. Si un usuario ya tiene un informe con el mismo nombre, ese usuario no aparecerá en la lista desplegable Usuarios.
   b. La lista desplegable Usuario muestra solo los usuarios que tienen acceso a la vista de informes.
5. Haga clic en Compartir para completar el proceso. Después de compartir el informe, aparece en la página Home del usuario compartido.

   Nota: La plantilla de informe está duplicada para todos los usuarios seleccionados y los usuarios compartidos pueden realizar cambios en sus copias sin afectar a la versión original. Los filtros de informes se muestran en función de los derechos de acceso de cada usuario.

Eliminar un informe

Para copiar un informe:

1. Seleccione un informe. Vaya al menú Acción.
2. Haga clic en Eliminar.

3. En la ventana emergente Eliminar plantilla de informe, haga clic en Aceptar para eliminar el informe.

Informes resumidos

El informe de resumen ofrece una visión general rápida de las operaciones del centro de contacto. Muestra datos basados en los filtros que seleccione, lo que le ayuda a comprender los números y detalles sobre llamadas, contactos, campañas y más en un formato fácil de entender.

Para crear un informe:

1. Haga clic en el icono + Crear informe histórico.
2. Seleccione Informe resumido y haga clic en Crear.
3. Seleccione la zona horaria adecuada de la lista desplegable para generar el informe para una zona horaria específica. La zona horaria predeterminada se establece en el navegador.

   Nota: La opción Zona horaria del informe resumido muestra únicamente las zonas horarias del sistema.
4. Seleccione la vista Informe en la lista desplegable para agrupar los registros. Los elementos se muestran en función del tipo de informe seleccionado.
   a. Campaña
   b. Lista Global ID
   c. Lista
   d. Grupo de campaña
   e. Fecha
   f. Agente
5. Seleccione Período en la lista desplegable para ver el informe de un período específico. El valor predeterminado es Hoy.
   a. Hoy
   b. Ayer
   c. Esta semana
   d. La semana pasada
   e. Este mes
   f. El mes pasado
   g. Últimos N días: si selecciona esta opción, introduzca el número de días que debe ver el informe.
   h. Intervalo de fechas personalizado: si selecciona esta opción, introduzca el período del intervalo de fechas para ver el informe de un período definido.

   Nota: Para mantener un rendimiento y una eficiencia óptimos, permitimos un período máximo de 1865 días (5 años) solamente.

Aplicar filtro

1. Vaya a la sección Filtro para filtrar los datos. Puede seleccionar uno o varios campos en un filtro.
2. En la lista global Tab, seleccione los ID de lista global adecuados para filtrar los datos en función de ellos.

3. En el Grupo de campaña Tab, seleccione los grupos de campaña apropiados para filtrar los datos en función de ellos.
4. En la Campaña Tab, seleccione las campañas apropiadas para filtrar los datos.
5. En la lista Tab, seleccione los ID de lista apropiados para filtrar los datos en función de ellos. Solo son visibles para las campañas seleccionadas.
6. En el Agente Tab, seleccione el agente adecuado para filtrar los datos.

Elementos

1. Vaya a la sección Elementos para generar el informe basado en los elementos seleccionados. Puede seleccionar uno o varios elementos.
2. En el Contacto Tab, seleccione los campos relevantes para generar el informe. Para obtener más información sobre los campos, consulte Campos de contacto.
3. En el Intento Tab, seleccione los campos relevantes para generar el informe. Para obtener más información sobre los campos, consulte Intento.
4. En el Tab calculado, seleccione los campos apropiados para generar el informe. Para obtener más información sobre los campos, consulte Calculado.
5. En RPC / Consentimiento / Manual Tab, seleccione los campos apropiados para generar el informe. Para obtener más información sobre los campos, consulte RPC o Consentimiento o Detalles de campos manuales.
6. Seleccione el canal en la lista desplegable para ver los elementos basados en el canal seleccionado. Las opciones disponibles son:
    a. Voz: muestra elementos específicos de las interacciones de voz.
    b. SMS: Muestra elementos relacionados con la comunicación SMS.
    c. Correo electrónico: muestra parámetros específicos de las interacciones de correo electrónico.
    d. Todos: le permite ver todos los elementos en todos los canales.

Guardar y ver informe

1. Haga clic en Ver para mostrar el informe.
2. Haga clic en Exportar para exportar el informe a un archivo de Excel.
3. Haga clic en Save (Guardar). También puede guardar el informe desde la página de filtro.
4. Introduzca el nombre y la descripción del informe.
5. Haga clic en Save (Guardar).

Campos de contacto

Campos	Descripción	No aplicable	Modo

Inicio del día abierto	Es el número de contactos que permanecen abiertos desde el día anterior cuando el nuevo El día comienza.	Agente, Campaña Grupo	Voz, SMS, Correo electrónico
Campos	**Descripción**	**No aplicable**	**Modo**
Encadenado Añadido	Es el número de contactos agregados debido al encadenamiento.	Agente, Campaña Grupo	Voz, SMS, Correo electrónico
Subido	Es el número de contactos subidos durante el día, vía archivos o API.	Agente, Grupo de campaña	Voz, SMS, Correo electrónico
Administración agregada	Es el número de contactos que se abren, desbloquean, mueven o copian mediante Administrar Contactos.	Agente, Campaña Grupo	Voz, SMS, Correo electrónico
Contactos	Los contactos se calculan diariamente. El número total de contactos es la suma de: • Contactos Abierto al comienzo de cada día. • Contactos que se cargan manualmente, automáticamente o a través de API a lo largo del día. • Contactos que se agregan debido al encadenamiento. • Contactos abiertos, desbloqueado, movido o copiado mediante Administrar contactos.	Agente, grupo de campaña	Voz, SMS, Correo electrónico
Fresco	Son los contactos abiertos los que no se han intentado al menos una vez. Esto no incluyen Account Executive Mapping (AEM) y contactos de devoluciones de llamada.	Agente, grupo de campaña	Voz, SMS, Correo electrónico
Programado	Son los contactos abiertos los que se intentan en al menos una vez, excluyendo Account Executive Mapping (AEM) y las devoluciones de llamada.	Agente, Grupo de campaña	Voz, SMS, Correo electrónico
PCB	Son los contactos marcados como Personal Callback (PCB).	Agente, Grupo de campaña	Voz, SMS, Correo electrónico

BCN	Son los contactos marcados como devolución de llamada normal (NCB).	Agente, Grupo de campaña	Voz, SMS, Correo electrónico
Devoluciones de llamada	Es la suma de devoluciones de llamada (Personal y Normal).	Agente, Grupo de campaña	Voz, SMS, Correo electrónico
AEM Fresh	Es el número de contactos de Account Executive Mapping (AEM) que no se han intentado incluso una vez.	Agente, Campaña Grupo	Voz, SMS, Correo electrónico
AEM programado	Es el número de contactos de Account Executive Mapping (AEM) que se han intentado en arrendamiento una vez.	Agente, Campaña Grupo	Voz, SMS, Correo electrónico
Campos	**Descripción**	**No aplicable**	**Modo**
AEM	Es la suma de los contactos AEM Fresh y AEM Programated.	Agente, Campaña Grupo	Voz, SMS, Correo electrónico
Conteo abierto	El número total de contactos abiertos comprende la suma de contactos nuevos, programados, devoluciones de llamada y AEM. Los contactos entregados también se tienen en cuenta en abierto contactos.		Voz, SMS, Correo electrónico
Error de teleconferencia cerrada	Es el número de contactos que están cerrados con resultado de Telefonía fallida. No incluye los resultados de éxito y devolución de llamada.		Voz
Cerrado SMS Error	Número de contactos cerrados con resultados excluyendo resultados de éxito a través de SMS comunicación.		SMS
Error de correo electrónico cerrado	Número de contactos cerrados con resultados excluyendo los resultados de éxito a través de la comunicación por correo electrónico.		Correo electrónico
Cumplimiento cerrado	Es el número total de contactos cerrados con Do Not Call (DNC), National Do Not Call (NDNC), DNC Scrub, y Litigation resultados.		Voz, SMS, Correo electrónico

CCB cerrado	Es el número de contactos cerrados por el motor de cumplimiento debido a un error de una regla.	Agente	Voz, SMS, Correo electrónico
Tele Cerrado Éxito	Es el número de contactos que están cerrados con resultados de Telefonía correcta, como Devolución de llamada y Resultados de éxito.		Voz
Cerrado SMS Éxito	Número de contactos cerrados con éxito a través de la comunicación SMS.		SMS
Correo electrónico cerrado con éxito	Número de contactos cerrados con éxito mediante comunicación por correo electrónico.		Correo electrónico
Error en el negocio cerrado	Es el número de contactos que se cierran con un resultado de negocio fallido.		Voz, SMS, Correo electrónico
Éxito empresarial cerrado	Es el número de contactos que se cierran con un resultado de Éxito Empresarial.		Voz, SMS, Correo electrónico
Fregado cerrado	Es el número de contactos depurados.	Agente	Voz, SMS, Correo electrónico
Cerrado Caducado	Es el número de contactos caducados.	Agente	Voz, SMS, Correo electrónico
Campos	**Descripción**	**No aplicable**	**Modo**
Otros cerrados	Es el número de contactos cerrados debido a otras razones como sobrescribir, lista de contactos Detenido, enrojecido, y otros.	Agente	Voz, SMS, Correo electrónico
Prellamada cerrada	Es el número de contactos cerrados en el script Precall.	Agente	Voz, SMS, Correo electrónico
Horas no hábiles	El total de todos los contactos cerrados.		Voz, SMS, Correo electrónico

Porcentaj e completa do	Es la proporción de contactos que están cerrados con respecto al número total de contactos. Fórmula = Contactos cerrados / Número total de Contactos		Voz, SMS, Correo electrónico
Porcentaje de éxito cerrado	Es la relación de contactos que se cierran con un resultado de telefonía exitoso con respecto al número total de contactos. Fórmula = Contactos cerrados / Total Número de contactos		Voz, SMS, Correo electrónico
Porcentaje de éxito empresarial cerrado	Es la proporción de contactos que se cierran con un resultado comercial exitoso con respecto al número total de contactos. Fórmula = Contactos cerrados con éxito / Número total de contactos		Voz, SMS, Correo electrónico
Porcentaje de RPC cerrado	Es la proporción de contactos de Right Party Connect (RPC) cerrados con resultados de éxito y éxito comercial con respecto al número total de contactos. Fórmula = (contactos cerrados RPC con resultado de telefonía exitoso + contactos cerrados de RPC con resultado comercial exitoso) / Total Número de contactos		Voz
Contacta con Unique	Es el número de contactos abiertos o cerrados con al menos un intento realizado.		Voz, SMS, Correo electrónico
Porcentaje de conexión de contactos	Es la proporción de contactos únicos que tienen un agente conectado con el número total de contactos. Fórmula = Contactos únicos / Número total Nº de contactos		Voz
Porcentaje de RPC de contacto	Es la relación entre los contactos únicos y los intentos de RPC y el número total de contactos. Fórmula = Contactos únicos con intentos de RPC / Número total de contactos		Voz
Intento de contacto	Es la relación entre contactos únicos y el número total de contactos.		Voz, SMS,
Campos	**Descripción**	**No aplicable**	**Modo**

Porcentaje			Correo electrónico
Otros	Es el número de contactos que están bloqueados temporalmente.	Agente	Voz, SMS, Correo electrónico
Sedonimizado	Número de contactos seudonimizados.	Agente	Voz, SMS, Correo electrónico
Porcentaje de productos frescos	Se calcula como Fresco dividido por CONTACTO, representando el porcentaje de fresco contactos.		
Porcentaje programado	Se calcula como Programado dividido por CONTACTO, representando el porcentaje de contactos programados.		
Porcentaje de AEM	Se calcula como AEM dividido por CONTACTO, que representa el porcentaje de contactos de AEM.		
Porcentaje de devolución de llamada	Se calcula como devoluciones de llamada divididas por CONTACTO, representando el porcentaje de Contactos de devolución de llamada.		
Porcentaje de apertura	Se calcula como Abierto dividido por CONTACTO, representando el porcentaje de abierto contactos.		
CPaaS cerrado con éxito	Número de contactos cerrados con éxito a través de canales CPaaS.		
Listas activas	Es el número de listas de contactos en un estado activo durante el día.	Agente, Lista ID	Voz, SMS, Correo electrónico
Listas detenidas	Es el número de listas de contactos en estado detenido durante el día.	Agente, Lista ID	Voz, SMS, Correo electrónico
Listas detenidas y cerradas	Es el número de listas de contactos detenidas y cerradas durante el día.	Agente, Lista ID	Voz, SMS, Correo electrónico
Listas de detención	Es el número de listas de contactos en un estado de parada permanente para	Agente, Lista ID	Voz, SMS, Correo

permanentes	el día.		electrónico
Listas caducadas	Es el número de listas de contactos en un estado caducado para el día.	Agente, Lista ID	Voz, SMS, Correo electrónico
Intento 1	Es el número de contactos abiertos con un intento realizado.		Voz, SMS, Correo electrónico
Campos	**Descripción**	**No aplicable**	**Modo**
Intento 2	Es el número de contactos abiertos con dos intentos realizados.		Voz, SMS, Correo electrónico
Intento 3	Es el número de contactos abiertos con tres intentos realizados.		Voz, SMS, Correo electrónico
Intento 4	Es el número de contactos abiertos con cuatro intentos realizados.		Voz, SMS, Correo electrónico
Intento 5	Es el número de contactos abiertos con cinco intentos realizados.		Voz, SMS, Correo electrónico
Intento 6	Es el número de contactos abiertos con seis intentos realizados.		Voz, SMS, Correo electrónico
Intento 7	Es el número de contactos abiertos con siete intentos realizados.		Voz, SMS, Correo electrónico
Intento 8	Es el número de contactos abiertos con ocho intentos realizados.		Voz, SMS, Correo electrónico
Intento 9	Es el número de contactos abiertos con nueve intentos realizados.		Voz, SMS, Correo electrónico
Intento >9	Es el número de contactos abiertos con diez o más intentos realizados.		Voz, SMS, Correo

			electrónico
Cerrado 1	Es el número de contactos cerrados después de un intento.		Voz, SMS, Correo electrónico
Cerrado 2	Es el número de contactos abiertos después de dos intentos.		Voz, SMS, Correo electrónico
Cerrado 3	Es el número de contactos abiertos después de tres intentos.		Voz, SMS, Correo electrónico
Cerrado 4	Es el número de contactos abiertos después de cuatro intentos.		Voz, SMS, Correo electrónico
Cerrado 5	Es el número de contactos abiertos después de cinco intentos.		Voz, SMS, Correo electrónico
Cerrado 6	Es el número de contactos abiertos después de seis intentos.		Voz, SMS, Correo electrónico
Campos	**Descripción**	**No aplicable**	**Modo**
Cerrado 7	Es el número de contactos abiertos después de siete intentos.		Voz, SMS, Correo electrónico
Cerrado 8	Es el número de contactos abiertos después de ocho intentos.		Voz, SMS, Correo electrónico
Cerrado 9	Es el número de contactos abiertos después de nueve intentos.		Voz, SMS, Correo electrónico
Cerrado >9	Es el número de contactos abiertos después de diez o más intentos.		Voz, SMS, Correo electrónico
Pase 1	Es el número de contactos abiertos y cerrados en un intento.		Voz, SMS, Correo electrónico

Pase 2	Es el número de contactos abiertos y cerrados en dos intentos.		Voz, SMS, Correo electrónico
Pase 3	Es el número de contactos abiertos y cerrados en tres intentos.		Voz, SMS, Correo electrónico
Pase 4	Es el número de contactos abiertos y cerrados en cuatro intentos.		Voz, SMS, Correo electrónico
Pase 5	Es el número de contactos abiertos y cerrados en cinco intentos.		Voz, SMS, Correo electrónico
Pase 6	Es el número de contactos abiertos y cerrados en seis intentos.		Voz, SMS, Correo electrónico
Pase 7	Es el número de contactos abiertos y cerrados en siete intentos.		Voz, SMS, Correo electrónico
Pase 8	Es el número de contactos abiertos y cerrados en ocho intentos.		Voz, SMS, Correo electrónico
Pase 9 y pase >9	Es el número de contactos abiertos y cerrados en nueve y más de nueve intentos.		Voz, SMS, Correo electrónico
Aprobado 1 porcentaje	El porcentaje de contactos abiertos y cerrados completado en un intento en relación con el número total de contactos.		Voz, SMS, Correo electrónico
Porcentaje de aprobación 2	El porcentaje de contactos abiertos y cerrados completado en dos intentos relativos al número total de contactos.		Voz, SMS, Correo electrónico
Campos	**Descripción**	**No aplicable**	**Modo**
Pase 3 Porcentaje	El porcentaje de contactos abiertos y cerrados completados en tres intentos en relación con el Número total de contactos.		Voz, SMS, Correo electrónico
Pase 4 Porcentaje	El porcentaje de contactos abiertos y cerrados completado en cuatro intentos en		Voz, SMS, Correo

	relación con el número total de contactos.		electrónico
Pase 5 Porcentaje	El porcentaje de contactos abiertos y cerrados completados en cinco intentos en relación con el Número total de contactos.		Voz, SMS, Correo electrónico
Aprobado 6 Porcentaje	El porcentaje de contactos abiertos y cerrados completados en seis intentos en relación con el Número total de contactos.		Voz, SMS, Correo electrónico
Pase 7 Porcentaje	El porcentaje de contactos abiertos y cerrados completado en siete intentos en relación con el número total de contactos.		Voz, SMS, Correo electrónico
Pase 8 por ciento	El porcentaje de contactos abiertos y cerrados completados en ocho intentos en relación con el Número total de contactos.		Voz, SMS, Correo electrónico
Porcentaje de aprobación 9 y porcentaje de aprobación >9	El porcentaje de contactos abiertos y cerrados completados en nueve intentos o más de nueve intentos en relación con el número total de contactos.		Voz, SMS, Correo electrónico

Intentar

Campos	Descripción	No aplicable	Modo
Intento de voz	Es el número total de intentos realizados.	-	Voz, SMS, Correo electrónico
Intento de voz del agente	Es el número de intentos de voz para el marcador para los modos de ritmo del agente, como Vista previa, Progresivo, predictivo.		Voz
IVR Intento de voz	Es el número de intentos de voz para el marcador para un modo de ritmo IVR.	Agente	Voz
SMS Intento	El número de intentos realizados a través del canal SMS. Esto se cuenta a nivel de contacto y no debe incluir varios mensajes de 2 vías en un solo intento. Es el Suma de intentos SMS de 1 vía e	Agente	SMS

	intentos de SMS de 2 vías.		
Intento SMS de 2 vías	El número de intentos realizados a través del canal SMS que involucran solo SMS de 2 vías	Agente	SMS
Campos	**Descripción**	**No aplicable**	**Modo**
	interacciones.		
Mensajes de 2 vías enviados	El número total de mensajes bidireccionales recibidos como parte de intentos de SMS bidireccionales.	Agente	SMS
Tiempo de espera SMS de 2 vías	El número de intentos SMS de 2 vías que hicieron no recibir una respuesta dentro del tiempo asignado, lo que resulta en un tiempo de espera.	Agente	SMS
SMS Recibo de entrega	El número de SMS intentos en los que se obtiene una confirmación de entrega. Para SMS de 2 vías, esto representa el recibo de entrega del Último mensaje saliente de la interacción.	Agente	SMS
SMS Porcentaje de recepción de entrega	Se calcula el porcentaje de SMS intentos con confirmación de entrega.	Agente	SMS
Intento de correo electrónico	El número de intentos realizados a través del canal de correo electrónico.	Agente	Correo electrónico
Intento total	El número total de intentos realizados en todos los canales, calculado como: Intento de voz + SMS Intento + Intento de correo electrónico + Otro Intentar		Voz, SMS, Correo electrónico
Sin intento	Es el número de llamadas que están marcadas con el resultado de no intentos, así como cualquier interacciones etiquetadas forzosamente como no intento usando el API.		Voz, SMS, Correo electrónico
Bloqueo de correo	El número de correos electrónicos bloqueados	Agente	Correo electrónico

Rebote de correo	El número de correos electrónicos que se recuperaron.	Agente	Correo electrónico
Correo entregado	El número de correos electrónicos entregados correctamente a la bandeja de entrada del destinatario	Agente	Correo electrónico
Correo abierto	El número de correos electrónicos que fueron únicos abierto por destinatarios (no es un resumen de todas las aperturas para un intento).	Agente	Correo electrónico
Haga clic en correo	El número de correos electrónicos donde una URL única Los destinatarios hicieron clic en ella (no es una suma de todos los clics para un intento).	Agente	Correo electrónico
Reenvío de correo	El número de correos electrónicos reenviados por los destinatarios.	Agente	Correo electrónico
Correo no deseado	El número de correos electrónicos marcados como spam por los destinatarios.	Agente	Correo electrónico
Cancelación de suscripción de correo	El número de correos electrónicos en los que los destinatarios se dieron de baja de futuras comunicaciones.	Agente	Correo electrónico
Campos	**Descripción**	**No aplicable**	**Modo**
Porcentaje de bloqueo de correo	El porcentaje de correos electrónicos que fueron bloqueados, calculado como: Bloque de correo / Intento de correo electrónico	Agente	Correo electrónico
Porcentaje de rebote de correo	El porcentaje de correos electrónicos que rebotaron, calculado como: Rebote de correo / Intento de correo electrónico	Agente	Correo electrónico
Porcentaje de correo entregado	El porcentaje de correos electrónicos que fueron entregado correctamente, calculado como: Correo entregado / Intento de correo electrónico	Agente	Correo electrónico
Porcentaje de correo abierto	El porcentaje de correos electrónicos entregados que se abrieron, calculado como: Correo abierto / Correo entregado	Agente	Correo electrónico
Clic en correo-a través de Porcentaje	El porcentaje de correos electrónicos entregados en los que se hizo clic en una URL única, calculado como: Mail Click / Mail Delivered	Agente	Correo electrónico

Porcentaje de clics para abrir de correo	El porcentaje de correos electrónicos abiertos en los que se hizo clic en una URL única, calculado como: Correo Click / Mail Open	Agente	Correo electrónico
Porcentaje de reenvío de correo	El porcentaje de correos electrónicos que fueron reenviado, calculado como: Reenvío de correo / Intento de correo electrónico	Agente	Correo electrónico
Porcentaj e de correo no deseado	El porcentaje de correos electrónicos marcados como spam, calculado como: Mail SPAM / Email Attempt	Agente	Correo electrónico
Porcentaje de cancelación de suscripción de correo	El porcentaje de correos electrónicos donde los destinatarios cancelar la suscripción, calculado como: Cancelación de suscripción de correo / Intento de correo electrónico	Agente	Correo electrónico
Respuesta del cliente	Es el número de llamadas contestadas por el cliente	Agente	Voz
Conectar	Es el número de llamadas contestadas por el cliente conectadas a un agente o IVR.		Voz
Conexión de agentes	Es el número de llamadas de clientes que están conectadas a los agentes para marcador desde un modo de ritmo de agente como Vista previa, En progreso, Predictivo.		Voz
IVR Conectar	Es el número de llamadas conectadas al cliente para el marcador que usa un modo de ritmo IVR.	Agente	Voz
Porcentaje de intentos	Es la relación entre las llamadas conectadas y el número total de intentos realizados. Fórmula = Llamadas conectadas / Total de intentos	Agente	Voz
Porcentaje de conexión	Es la relación entre las llamadas conectadas y el número total de intentos realizados. Fórmula = Llamadas conectadas / Total de intentos	Agente	Voz
Campos	**Descripción**	**No aplicable**	**Modo**

Índice de intentos	Es la relación entre el total de intentos realizados y el número de contactos únicos que tuvieron al menos un intento. Fórmula = Total de intentos / contactos únicos	Agente	Voz
Índice de intentos de conexión	Es la relación entre el total de llamadas conectadas y el número de contactos únicos que tuvieron al menos un intento. Fórmula = Llamadas conectadas / Único Contactos	Agente	Voz
Promedio de intentos por hora	Es la relación entre el tiempo de ejecución de la campaña del día en minutos y el número total de intentos realizados. Fórmula = Tiempo de ejecución de la campaña para el día en minutos / Total de intentos /60	Agente	Voz
Promedio de conexiones por hora	Es la relación entre el tiempo de ejecución de la campaña del día en minutos y el número total de llamadas conectadas. Fórmula = Tiempo de ejecución de la campaña para el día en minutos / Total Connect /60	Agente	Voz
Cliente abandonado	Es el número de llamadas abandonadas por el cliente.	Agente	Voz
Sistema abandonado	Es el número de llamadas abandonadas por el sistema de marcación.	Agente	Voz
Abandonado	Es el número total de llamadas abandonadas, incluidas las llamadas abandonadas por el cliente y sistema	Agente	Voz
Porcentaje de abandonos	La relación entre el total de llamadas abandonadas y la suma del total de conexiones de agentes y el total de llamadas abandonadas. Fórmula = Total de llamadas abandonadas / (Agente Conexiones + llamadas abandonadas)	Agente	Voz
Duración de abandono	Es la duración desde que se abandona la llamada.	Agente	Voz

Duración media de abandono	Es la relación entre la duración abandonada y el número de llamadas abandonadas. Fórmula = Duración de abandono / Abandonado Llamadas	Agente	Voz
Duración del CPA (ms)	Es el tiempo que tarda el análisis progresivo de llamadas (CPA) en milisegundos.	Agente	Voz
Duración promedio de CPA (ms)	Es la relación entre el tiempo de CPA y el número de intentos realizados.	Agente	Voz
Campos	**Descripción**	**No aplicable**	**Modo**
AMD Conectar	Es el número de llamadas de contestador automático conectadas a un agente.		Voz
DMAE	Es el número de llamadas de contestador automático conectadas.		Voz
Porcentaje de AMD	Es la ración de llamadas de contestador automático en relación con el número total de intentos hecho.		Voz
Intento de PCB	Es el número de intentos realizados que son devoluciones de llamada personales		Voz
Intento de BCN	Es el número de intentos realizados que son devoluciones de llamada normales	Agente	Voz
Intento de devolución de llamada	Es el número de intentos realizados que son devoluciones de llamadas personales y devoluciones de llamadas normales. Fórmula = Intento de PCB + Intento de NCB		Voz
Conexión de PCB	Es el número de devoluciones de llamada personales conectadas a un agente.		Voz
Conexión NCB	Es el número de devoluciones de llamada normales conectadas a un agente.		Voz
Conexión de devoluciones de llamada	Es el número total de devoluciones de llamada, incluyendo devoluciones de llamadas personales y normales, que están conectadas a un agente.		Voz

Porcentaje de conexión de devoluciones de llamada	La relación entre las devoluciones de llamada conectadas a un agente y el total de intentos de devolución de llamada realizados. La devolución de llamada aquí incluye devoluciones de llamada personales y normales. Fórmula = (PCB Connect + NCB Connect) / (Intento de PCB + Intento de NCB)		Voz
PCB registrado	Es el número de devoluciones de llamadas personales registradas hoy.		Voz
NCB registrado	Es el número de devoluciones de llamada normales registradas hoy.		Voz
Devoluciones de llamada registradas	Es el número de devoluciones de llamada, incluidas las devoluciones personales y normales, registradas hoy. Fórmula = PCB registrado + NCB registrado		Voz
Cierre exitoso de PCB	Es el número de devoluciones de llamadas personales que se cierran con un resultado exitoso.		Voz
Error de cierre de PCB	Es el número de devoluciones de llamadas personales que se cierran con un resultado de error.		Voz
NCB cerró con éxito	Es el número de devoluciones de llamada normales que se cierran con un resultado exitoso.		Voz
Campos	**Descripción**	**No aplicable**	**Modo**
Fallo cerrado del BCN	Es el número de devoluciones de llamada normales que se cierran con un resultado de error.		Voz
Devoluciones de llamada cerradas correctamente	Es el número de devoluciones de llamada, incluidas las devoluciones de llamadas personales y normales, que se cierran con un resultado exitoso. Fórmula = PCB cerrado con éxito + NCB cerrado Éxito		Voz
Error de devolución de llamada cerrada	Es el número de devoluciones de llamada, incluidas las devoluciones de llamada personales y normales, que se cierran con un resultado de error. Fórmula = Error de PCB cerrado + Error de cierre de NCB		Voz

Devoluciones de llamada cerradas	Es el número total de devoluciones de llamada, incluidas las devoluciones de llamada personales y normales, que se cierran con resultados de éxito y fracaso. Fórmula = PCB cerrado con éxito + NCB cerrado Éxito + Error de PCB cerrado + Error de cierre de NCB		Voz
Intento de AEM	Es el número de intentos realizados para los contactos de Account Executive Mapping (AEM).		Voz
AEM Connect	Es el número de llamadas AEM conectadas a un agente.		Voz
Porcentaje de AEM Connect	Es la relación entre las llamadas de AEM conectadas y el número total de intentos de AEM realizados.		Voz
Otra conexión	Es el número de llamadas conectadas al cliente para personas que no marcan.	Grupo de campaña, Agente, Lista ID	Voz, SMS, Correo electrónico
Otro intento	Es el número de intentos realizados para llamadas de marcador, como intentos a través del MCD API.	Campaña Grupo, Agente, Lista ID	Voz, SMS, Correo electrónico
Intento de CPaaS	Es el número de intentos para un canal CPaaS.	Campaña Grupo, Agente, Lista ID	Voz, SMS, Correo electrónico

Calculado

Campos	Descripción	No aplicable	Modo
Agente	Es el número de agentes que inician sesión en el sistema una vez al día.		Voz
Campos	**Descripción**	**No aplicable**	**Modo**
Velocidad de conexión de agentes	Es la relación entre las llamadas conectadas y el recuento total de agentes.		Voz
Duración del timbre	Es el período de tiempo que suena un teléfono antes de ser contestado	Agente	Voz

Duración media del timbre	Es la relación entre la duración del timbre y el número total de llamadas conectadas.	Agente	Voz
Duración de la conversación	Es el lapso de tiempo de un tiempo de conversación real.		Voz
Duración de IVR	El tiempo total que una persona que llama pasa interactuando con el sistema IVR.	Agente	Voz
Duración SMS de 2 vías	El lapso de tiempo total entre el inicio de un intento de SMS de 2 vías.	Agente	SMS
Duración de ACW	Es el período durante el cual se llevan a cabo las actividades de trabajo posterior a la llamada (ACW).		Voz
Controlar la duración	Muestra la duración del tiempo real de conversación y el tiempo dedicado a las actividades de ACW. Fórmula = Duración de conversación + Duración de ACW		Voz
Duración de la vista previa	Muestra el tiempo durante el cual un agente ve una llamada de vista previa.		Voz
AHT	Es la relación entre el tiempo total de manejo de llamadas y el total de llamadas conectadas. Fórmula = Duración del mango / Conexión total		Voz
AHT IVR	El tiempo promedio de manejo para llamadas IVR. Esto se calcula como la duración total IVR dividida por el número de llamadas IVR conectadas. Fórmula: AHT IVR = IVR Duración / IVR Connect		Voz
AHT 2-way SMS	El tiempo promedio de manejo para interacciones SMS de 2 vías. Esto se calcula como la duración total de los intentos de SMS de 2 vías dividido por el número total de intentos de SMS de 2 vías. Fórmula: AHT 2-Way SMS = 2-Way SMS Duration / 2-Way SMS Attempt	Agente	SMS

Promedio de primera respuesta SMS de 2 vías	El tiempo de respuesta promedio para el primer mensaje en una interacción SMS de 2 vías. Se calcula sumando las duraciones entre el primer mensaje enviado y el primer mensaje recibido en todos los intentos de SMS de 2 vías y dividirlo por el número total de mensajes de 2 vías recibidos.	Agente	SMS
Campos	**Descripción**	**No aplicable**	**Modo**
	Excluye los intentos de SMS bidireccional que agotan el tiempo de espera en el primer mensaje, pero incluye aquellos que agotan el tiempo de espera en mensajes posteriores. Fórmula: Media de la primera respuesta de 2 vías SMS = (Suma de todas las respuestas del primer mensaje duraciones) / mensajes de 2 vías recibidos		
Respuesta media de 2 vías SMS	El tiempo de respuesta promedio para todos los mensajes en interacciones SMS de 2 vías. Se calcula sumando las duraciones entre cada mensaje enviado y recibido en intentos de SMS de 2 vías y dividiéndolo por el número total de mensajes de 2 vías recibidos. Excluye la duración de los mensajes que agotan el tiempo de espera. Fórmula: Respuesta media de 2 vías SMS = (Suma de todas las respuestas del mensaje duraciones) / mensajes de 2 vías recibidos	Agente	SMS
AHT RPC	Es la relación entre el tiempo total de gestión de llamadas RPC y el total de llamadas conectadas. Fórmula = Tiempo total de manejo para llamadas RPC / Conexión total	Agente	Voz
AHT sin RPC	Es la relación entre el tiempo total de gestión de llamadas para llamadas que no son RPC y el total de llamadas conectadas. Fórmula = Tiempo de manejo total para no RPC Llamadas / Conexión total		Voz
Consentimiento	El tiempo promedio de manejo de los intentos de consentimiento.		Voz

AHT			
AHT sin consentimiento	El tiempo promedio de manejo para intentos sin consentimiento. Si PEWC está desactivado, este valor debe ser 0.		Voz
AHT Manual	Es la relación entre el tiempo total de gestión de llamadas y el total de llamadas conectadas para llamadas manuales. Fórmula = Tiempo total de manejo para Manual Llamadas / Conexión total		Voz
ACW RPC Duración	Es el período durante el cual se llevan a cabo las actividades de ACW para el tipo RPC.		Voz
ACW sin RPC Duración	Es el período durante el cual se llevan a cabo las actividades de ACW para el tipo no RPC		Voz
Duración de RPC de conversación	Es el tiempo de conversación de las llamadas RPC.		Voz
Duración de conversación sin RPC	Es el tiempo de conversación de las llamadas que no son RPC.		Voz

RPC o consentimiento o detalles de campo manual

Campos	Descripción	No aplicable	Modo
RPC	Es el número de intentos que tienen resultados de Right Party Connect (RPC).		Voz
Sin RPC	Es el número de intentos que tienen resultados de Non Right Party Connect.		Voz
Porcentaje de RPC	Es la proporción de intentos realizados con RPC resultados al total de intentos realizados. Fórmula = RPC / Total de intentos		Voz
Porcentaje no RPC	Es la relación entre los intentos realizados con resultados no RPC y el total de intentos realizados. Fórmula = Sin RPC / Total de intentos		Voz
Conexión RPC	Es el número total de llamadas relacionadas con los resultados de RPC.		Voz
Porcentaje de conexión RPC	Es la relación entre la conexión RPC y el número total de llamadas conectadas. Fórmula = Conexión RPC / Conexión total		Voz
Consentimiento	El número de intentos que son intentos de consentimiento. Si PEWC (consentimiento previo expreso por escrito) está desactivado, este valor debe ser 0.		Voz, SMS, Correo electrónico
nConsentimiento	El número de intentos que son intentos sin consentimiento. Si PEWC (consentimiento previo expreso por escrito) está desactivado, este valor debe ser 0.		Voz, SMS, Correo electrónico
Porcentaje de consentimiento de RPC	El porcentaje de intentos de consentimiento que resultaron en un resultado de tipo RPC (Right Party Contact) o Consent. Si PEWC está desactivado, este valor debe ser 0. Fórmula: RPC Consent % = (RPC / Consent) × 100		Voz

RPC nPorcentaje de consentimiento	El porcentaje de intentos de no consentimiento que resultaron en un resultado de tipo RPC o nConsent. Si PEWC está desactivado, este valor debe ser 0. Fórmula: RPC nConsent % = (RPC / nConsent) × 100		Voz
Conexión de consentimiento	El número de intentos de consentimiento que se conectaron a un agente. Si PEWC es Desactivado, este valor debe ser 0.		Voz
Porcentaje de conexión de consentimiento	El número de intentos de consentimiento que conectado a un agente. Si PEWC está desactivado, este valor debe ser 0.		Voz
Campos	**Descripción**	**No aplicable**	**Modo**
nConsentimiento Conectar	El número de intentos de no consentimiento que se conectaron a un agente. Si PEWC es Desactivado, este valor debe ser 0.		Voz
nPorcentaje de conexión de consentimiento	El porcentaje de intentos de no consentimiento que se conectaron a un agente. Fórmula: nConsent Connect % = (nConsent Connect / nConsent) × 100		Voz
Manual	Es el número de intentos realizados utilizando la campaña manual.		Voz, SMS, Correo electrónico
Tele manual falló	Es el número de intentos realizados utilizando campaña manual con fallo de telefonía. resultado.		Voz, SMS, Correo electrónico
Tele éxito manual	Es el número de intentos realizados usando Campaña manual con resultado de éxito de telefonía.		Voz, SMS, Correo electrónico
Error de negocio manual	Es el número de intentos realizados utilizando la campaña manual con resultado de fracaso empresarial.		Voz, SMS, Correo electrónico
Éxito empresarial manual	Es el número de intentos realizados utilizando la campaña manual con éxito empresarial		Voz, SMS, Correo electrónico

	resultado.		
Manual RPC	Es el número de intentos realizados utilizando una campaña manual con resultado RPC.		Voz
Porcentaje de RPC manual	Es la proporción de intentos realizados utilizando una campaña manual con un resultado RPC a El número total de intentos realizados con una campaña manual.		Voz

Informe detallado

Para crear un informe:

1. Haga clic en el icono + Crear informe histórico.
2. Seleccione Informe detallado y haga clic en Crear.
3. Seleccione la zona horaria adecuada de la lista desplegable para generar el informe para una zona horaria específica. La zona horaria predeterminada se establece en el navegador.
4. Seleccione Período en la lista desplegable para ver el informe de un período específico. El valor predeterminado es Hoy.
    a. Hoy

b. Ayer

c. Esta semana

d. La semana pasada

e. Este mes

f. El mes pasado

g. Últimos N días: si selecciona esta opción, introduzca el número de días que se va a ver el informe.

h. Intervalo de fechas personalizado: si selecciona esta opción, introduzca el período del intervalo de fechas para ver el informe de un período definido.

Nota: Para mantener un rendimiento y una eficiencia óptimos, permitimos un período máximo de 180 días solamente.

Aplicar filtro

1. Vaya a la sección Filtro.
2. En el Canal Tab, seleccione el tipo de canal entre las siguientes opciones:
   a. SMS: Incluye datos de contactos manejados a través de la comunicación SMS.
   b. Voz: incluye datos de informes de los contactos manejados a través de llamadas de voz.
   c. Correo electrónico: incluye datos de informes para los contactos manejados por correo electrónico.
   d. Operaciones de administración (sin canal): incluye datos de informes para contactos actualizados manualmente, no a través de ningún canal activo.
3. En la lista global Tab, seleccione los ID de lista global adecuados.
4. En el Grupo de campaña Tab, seleccione los grupos de campaña apropiados.
5. En la Campaña Tab, seleccione la Campaña apropiada.
6. En la lista Tab, seleccione los ID de lista apropiados. Los ID de lista solo son visibles para las campañas seleccionadas.
7. En el grupo CSS Tab, seleccione los grupos CSS apropiados. Los grupos CSS solo son visibles para las campañas seleccionadas.
8. En el CSS Tab, seleccione el CSS apropiado. Los CSS solo son visibles para las campañas seleccionadas.
9. En el Agente Tab, seleccione el agente adecuado.
10. En el Resultado Tab, seleccione el resultado apropiado.
11. En el Estado Tab, seleccione el estado apropiado del contacto.
12. En el Intento Tab, seleccione el tipo de intento de contacto de las siguientes opciones:
    a. Intento de RPC

b. Intento sin RPC
c. Intento
d. No intentado

13. En la condición Tab, cree la condición si corresponde. La característica de condición permite la construcción personalizada
condiciones. Pulse la tecla '{' para acceder a una ventana emergente que sugiere campos del sistema y campos de negocio.

Elementos

1. Vaya a la sección Elementos.
2. En Atributos Tab, seleccione los campos relevantes para generar el informe. Para obtener más información acerca de los campos, vea Atributo.
3. En el Tab de entrega, seleccione los campos relevantes para generar el informe. Para obtener más información acerca de los campos, consulte Entrega.
4. En el Tab de procesamiento, seleccione los campos relevantes para generar el informe. Para obtener más información acerca de los campos, vea Procesamiento.
5. En el Resultado Tab, seleccione los campos relevantes para generar el informe. Para obtener más información acerca de los campos, consulte Resultado.
6. En el Tab calculado, seleccione los campos relevantes para generar el informe. Para obtener más información acerca de los campos, consulte Calculado.
7. En Parámetros de negocio Tab, seleccione los campos relevantes para generar el informe. Para ver los parámetros empresariales, se debe seleccionar al menos una campaña. Estos parámetros se recuperan de la campaña seleccionada.
8. Seleccione el canal en la lista desplegable para ver los elementos basados en el canal seleccionado. Las opciones disponibles son:
    a. Voz: muestra elementos específicos de las interacciones de voz.
    b. SMS: Muestra elementos relacionados con la comunicación SMS.
    c. Correo electrónico: muestra parámetros específicos de las interacciones de correo electrónico.
    d. Todos: Permite visualizar todos los elementos independientemente del canal.

Guardar y ver informe

1. Haga clic en Ver para mostrar el informe.
2. Haga clic en Exportar para exportar el informe a un archivo de Excel.
3. Haga clic en Save (Guardar). También puede guardar el informe desde la página de filtro.
4. Introduzca el nombre y la descripción del informe.
5. Haga clic en Save (Guardar).

Atributos

Campos	Descripción	Modo
Grupo de campaña	Es el nombre del Grupo de Campaña al que pertenecen los contactos.	Voz, SMS, Correo

		electrónico
Ritmo	Muestra el modo de ritmo del intento de contacto. Ejemplo: Vista previa, Progresivo, Predictivo.	Voz
Campos	**Descripción**	**Modo**
Campaña	Es el nombre de la campaña a la que pertenece el contacto.	Voz, SMS, Correo electrónico
Lista Global ID	Es el ID generado por la aplicación para cada lista colocada para carga global. Este ID es único dentro del sistema.	Voz, SMS, Correo electrónico
Lista ID	Es la Lista ID generada por la aplicación para esta lista. Este ID es único dentro de una campaña.	Voz, SMS, Correo electrónico
Contacto ID	Es un ID único para un contacto dentro de una campaña.	Voz, SMS, Correo electrónico
Hora de carga	Muestra la hora en que se cargan los contactos.	Voz, SMS, Correo electrónico
Tecla LCM	Es un sistema ID único para el intento.	Voz, SMS, Correo electrónico
Referencia del marcador ID	Es único ID en el respectivo sistema de marcación.	Voz, SMS, Correo electrónico
Modo Desde	El correo electrónico ID utiliza para iniciar un SMS o correo electrónico. O bien, el llamante ID utilizado para iniciar una llamada.	Voz, SMS, Correo electrónico
Campaña de origen ID	El ID de la campaña original desde la que se transfieren los datos (vacío para la campaña de la primera fuente).	Voz, SMS, Correo electrónico
Contacto de origen ID	El contacto ID transferido desde la campaña de origen (vacío para la primera campaña de origen).	Voz, SMS, Correo electrónico

Encadenado	Indica si el contacto o los datos se mueven o copian entre campañas.	Voz, SMS, Correo electrónico
Campaña de destino ID	El ID de la campaña que recibe contactos o datos de una campaña de origen.	Voz, SMS, Correo electrónico
Contacto de destino ID	El contacto ID asignado en la campaña de destino después de ser transferido desde una campaña de origen.	Voz, SMS, Correo electrónico

Entrega

Campos	Descripción	Modo
Campos	**Descripción**	**Modo**
Intento de contacto	Es el número de intento, como primer intento, segundo y así sucesivamente.	Voz, SMS, Correo electrónico
Valor de modo	Es el número de teléfono del cliente o correo electrónico ID.	Voz, SMS, Correo electrónico
Modo	Es el tipo de teléfono, correo electrónico o SMS para el modo.	Voz, SMS, Correo electrónico
Canal	Muestra el nombre del canal que hace referencia al método de comunicación utilizado para interactuar con un cliente.	Voz, SMS, Correo electrónico
Tiempo de entrega programado	Muestra la fecha y hora programadas para cuando se debe entregar un contacto. Esto podría referirse a la hora de una llamada con un contacto, una cita de devolución de llamada o la nueva Fecha y hora acordadas para el contacto.	Voz, SMS, Correo electrónico
Tiempo de entrega real	Muestra la fecha y hora en que se entrega realmente el contacto.	Voz, SMS, Correo electrónico
Contacto Naturaleza	Muestra el tipo de contactos, como Fresh, Rescheduled, Normal Callback, Personal Callback, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, Fresh-Moment y AEM-Fresh-Moment	Voz, SMS, Correo electrónico

	contactos.	
Consentimiento	Muestra si el contacto tiene consentimiento o no consentimiento.	Voz, SMS, Correo electrónico
Manual	Muestra si el contacto se marca manualmente.	Voz
Condición CSS	Muestra la condición específica de la estrategia de selección de contactos (CSS) seleccionada para seleccionar el contacto.	Voz, SMS, Correo electrónico
Nombre de plantilla digital	Debe proporcionarse cuando se utiliza un Diseñador de scripts. Para SMS, Especifique el nombre de la plantilla SMS. En Correo electrónico, especifique el nombre de la plantilla Correo electrónico.	Voz, SMS, Correo electrónico

Tratamiento

Campos	Descripción	Modo
Tiempo de vista previa	Muestra la hora en que se presentó el contacto al agente para el modo de ritmo de vista previa.	Voz
Vista previa del tiempo de acción	Muestra la hora en que el agente respondió a la llamada de vista previa.	Voz
Campos	**Descripción**	**Modo**
Tiempo del operador	Muestra la hora en que el Operador recibió el contacto.	Voz, SMS
Tiempo de acción del operador	Muestra la hora en que el operador hizo clic en el contacto.	Voz, SMS
Hora de inicio del intento	Muestra la fecha y hora en que se inicia el intento del contacto.	Voz, SMS, Correo electrónico
Tiempo de timbre	Muestra la fecha y hora en que la llamada comienza a sonar en el extremo del cliente.	Voz
Hora de respuesta del cliente	Muestra la hora en que el cliente respondió una llamada.	Voz

Hora de CPA	Muestra la fecha y hora en que se completa el análisis de progreso de la llamada (CPA).	Voz
Conectar al agente	Muestra si la llamada está conectada a un agente o no.	Voz
Hora de conexión del agente	Muestra la fecha y la hora en que la llamada del cliente se conectó a un agente.	Voz
Hora de inicio de ACW	Muestra la fecha y hora en que finaliza la conversación entre el cliente y el agente, y el agente inicia las actividades de trabajo posterior a llamada (ACW) para ese contacto.	Voz
Hora de finalización del intento	Muestra la fecha y la hora en que finalizó el intento. No es aplicable para el correo electrónico.	Voz, SMS
Mensaje enviado	Se refiere al número total de mensajes SMS enviados con éxito a los destinatarios.	SMS
Mensaje recibido	Se refiere al número total de mensajes SMS recibidos con éxito.	SMS
Detalles del mensaje	Muestra el tipo de mensaje (saliente o entrante), el contenido del mensaje y la hora del mensaje.	SMS
Evento de mensaje	Muestra una ventana emergente en la que se puede hacer clic que muestra los eventos del mensaje, incluidos el tipo de evento y la hora del evento.	SMS
Asunto del correo	Muestra la línea de asunto del correo electrónico. Si se utiliza una plantilla SendGrid, se muestra el asunto del correo electrónico de la plantilla en lugar del sujeto real enviado al cliente final.	Correo electrónico
Nombre de plantilla de correo	Si se utiliza una plantilla SendGrid, se muestra el nombre de la plantilla SendGrid en lugar del nombre de la plantilla de correo electrónico. La plantilla de correo electrónico o SMS se mostrará en Digital Nombre de plantilla.	Correo electrónico
Eventos de correo	Muestra una ventana emergente en la que se puede hacer clic presentando eventos de correo como como Tipo de evento, Hora del evento, Agente de usuario, IP, URL, Desplazamiento de URL y Abrir máquina.	Correo electrónico
Respuesta de la guía	Muestra una ventana emergente en la que se puede hacer clic con la respuesta de la guía de llamada, incluida la Pregunta, Respuesta y Actividad	Correo electrónico
Campos	**Descripción**	**Modo**
	Hora.	

Resultado

Campos	Descripción	Modo
Confirmación de entrega de mensajes	Confirmación de que un mensaje (SMS) se entregó correctamente al destinatario.	SMS
Tiempo de procesamiento de resultados	Muestra la fecha y hora en que el sistema procesó el resultado del intento.	Voz, SMS, Correo electrónico
Resultado	Muestra el nombre del resultado del intento.	Voz, SMS, Correo electrónico
Resultado de los padres	Muestra el nombre del resultado de la empresa principal.	Voz, SMS, Correo electrónico
Correo enviado	La acción de un correo electrónico que se envía correctamente desde el sistema del remitente.	Correo electrónico
Bloqueo de correo	Cuando un correo electrónico es bloqueado por el servidor del destinatario, impidiendo la entrega.	Correo electrónico
Rebote de correo	Cuando un correo electrónico se devuelve como no entregable debido a problemas como una dirección no válida	Correo electrónico
Correo entregado	Confirmación de que el correo electrónico se entregó correctamente en la bandeja de entrada del destinatario.	Correo electrónico
Correo abierto	Un estado que indica que el destinatario ha abierto el correo electrónico.	Correo electrónico
Haga clic en correo	Un registro de que el destinatario hizo clic en un enlace dentro del correo electrónico.	Correo electrónico
Correo SPAM	El destinatario marcó el correo electrónico como spam o se filtró automáticamente como spam.	Correo electrónico
Cancelación de suscripción de correo	El destinatario optó por no recibir comunicaciones futuras haciendo clic en un enlace para cancelar la suscripción en el correo electrónico.	Correo electrónico
Hora reprogramada	Muestra la fecha y hora reprogramadas para el próximo intento.	Voz, SMS, Correo electrónico

Estado del contacto	Muestra el estado del contacto en el momento en que Se realiza una actividad, como un intento de llamada o un bloqueo de script previo a la llamada.	Voz, SMS, Correo electrónico
Valor objetivo	Muestra el valor de destino actualizado por el agente para el intento.	Voz, SMS,
Campos	**Descripción**	**Modo**
		Correo electrónico
Puntuación de plomo	Muestra la puntuación del lead actualizada por el agente para el intento.	Voz, SMS, Correo electrónico
Desconectado por	Muestra si el cliente, el agente o el sistema han desconectado la llamada. Para llamadas abandonadas, puede ser Cliente o Sistema. Para llamadas conectadas, puede ser Cliente o Agente.	Voz
RPC	Indica que el mensaje o la llamada llegaron al destinatario o destinatario previsto.	Voz, SMS, Correo electrónico
Sin RPC	Indica que el mensaje o la llamada no llegaron al destinatario previsto o a la parte correcta.	Voz, SMS, Correo electrónico
Intentar	Acción realizada para iniciar una comunicación.	Voz, SMS, Correo electrónico
Sin intento	Una condición en la que no se hizo ningún intento de iniciar la comunicación.	Voz, SMS, Correo electrónico
Resultado dual	Cuando un agente o usuario API establece un resultado dual, como una devolución de llamada con un resultado de negocio, los detalles mostrarán dos entradas, una para cada resultado, con un indicador que indica Sí bajo doble resultado.	Voz, SMS, Correo electrónico
Nombre del agente	Muestra el nombre del agente que gestionó la llamada.	Voz
ID del agente	Identificador único asignado a un agente.	Voz

Comentarios del agente	Muestra los comentarios añadidos por el agente después de la llamada con el cliente.	Voz, SMS, Correo electrónico
Nombre de usuario del operador	Este es el nombre del operador de control.	Voz, SMS, Correo electrónico

Calculado

Campos	Descripción	Modo
Duración del intento (seg)	Es la duración total del intento en segundos.	Voz, SMS, Correo electrónico
Campos	**Descripción**	**Modo**
Duración del timbre (seg)	Es la duración total del evento de timbre, en segundos.	Voz
Duración del CPA (ms)	Es la duración total de CPA, en milisegundos.	Voz
Duración de la conversación con el cliente (seg)	Es la duración total del tiempo de conexión del cliente, en segundos.	Voz
Duración de la conversación del agente (seg)	Es la duración total del agente, en segundos.	Voz
Duración de ACW (seg)	Es la duración total de la actividad (ACW), en segundos.	Voz
Duración de la vista previa (seg)	Es la duración total de la vista previa del agente de los detalles del cliente, en segundos para las llamadas de vista previa.	Voz
Duración de abandono (seg)	Es la duración total en la que la llamada del cliente es abandonada, en segundos.	Voz

Informe de devolución de llamada

Para crear un informe:

1. Haga clic en el icono + Crear informe histórico.
2. Seleccione Informe de devolución de llamada y haga clic en Crear.
3. Seleccione la zona horaria adecuada de la lista desplegable para generar el informe para una zona horaria específica. La zona horaria predeterminada se establece en el navegador.
4. Seleccione Período en la lista desplegable para ver el informe de un período específico. El valor predeterminado es Hoy.
    a. Hoy
    b. Ayer
    c. Esta semana
    d. La semana pasada
    e. Este mes
    f. El mes pasado
    g. Últimos N días: si selecciona esta opción, introduzca el número de días que se va a ver el informe.
    h. Intervalo de fechas personalizado: si selecciona esta opción, introduzca el período del intervalo de fechas para el que desea ver el informe

un período definido.

Nota: Para mantener un rendimiento y una eficiencia óptimos, permitimos un período máximo de 90 días solamente.

Aplicar filtro

1. Vaya a la sección Filtro. Puede seleccionar uno o varios campos en un filtro.
2. En la lista global Tab, seleccione los ID de lista global adecuados.
3. En el Grupo de campaña Tab, seleccione los grupos de campaña apropiados.
4. En la Campaña Tab, seleccione la Campaña apropiada.
5. En la lista Tab, seleccione los ID de lista apropiados. Los ID de lista solo son visibles para las campañas seleccionadas.
6. En el Agente Tab, seleccione el agente adecuado.
7. En la condición Tab, cree la condición si corresponde. La función de condición permite crear condiciones personalizadas. Pulse la tecla '{' para acceder a una ventana emergente que sugiere campos del sistema y campos de negocio.

Elementos

1. Vaya a la sección Elementos.
2. En Detalles de devolución de llamada Tab, seleccione los campos relevantes para generar el informe. Para obtener más información acerca de los campos, consulte Detalles de devolución de llamada.
3. En Parámetros de negocio Tab, seleccione los campos relevantes para generar el informe. Para obtener más información acerca de los campos, vea Parámetros empresariales. Este Tab muestra los parámetros de negocio creados.

Guardar y ver informe

1. Haga clic en Ver para mostrar el informe.
2. Haga clic en Exportar para exportar el informe a un archivo de Excel.
3. Haga clic en Save (Guardar). También puede guardar el informe desde la página de filtro.
4. Introduzca el nombre y la descripción del informe.
5. Haga clic en Save (Guardar).

Detalles de devolución de llamada

Los elementos relacionados con la devolución de llamada se muestran para su selección. El informe se genera en función de los elementos seleccionados.

1. Con Buscar, seleccione uno o varios elementos.
2. Para seleccionar todos los elementos, haga clic en Seleccionar todo.

Nota: Algunos elementos ya están preseleccionados y congelados, estos son elementos obligatorios para el informe.

Campos	Descripción
Grupo de campaña	El nombre del grupo de campaña al que pertenecen los contactos.
Campos	**Descripción**
Campaña	El nombre de la campaña específica a la que pertenece el contacto.
Lista ID	Lista ID generada por la aplicación para esta lista. Este ID es único dentro de una campaña.
Contacto ID	El ID específico del contacto asociado con la devolución de llamada registrada.
Nombre del agente	El nombre del agente que gestionó la llamada.
Modo de devolución de llamada	El modo (por ejemplo, número de teléfono) a través del cual se solicita la devolución de llamada.
Número de contacto	El número de teléfono en el que se solicita la devolución de llamada.
Estado	Estado del contacto, como abierto, cerrado o entregado en el momento de la generación del informe.
Intentos de devolución de llamada	
Intentar	Número de intentos realizados para un contacto.
Tipo de intento de devolución de llamada	El tipo de intento de devolución de llamada, como devolución de llamada personal (PCB) o devolución de llamada normal (NCB).
Tiempo de entrega programado	Fecha y hora en que el contacto está programado para la entrega.
Tiempo de entrega real	Fecha y hora en que se entrega realmente el contacto.
Nombre del agente conectado	Nombre del agente al que está conectada la llamada.
Modo de entrega	Modo del contacto en el que se entrega el contacto.
Resultado	Conjunto de resultados de devolución de llamada para el contacto.

Hora del próximo intento	Fecha y hora en que el contacto está programado para el próximo intento.

Informes históricos (legado)

Estos informes utilizan datos históricos del día anterior para ofrecer información sobre el rendimiento del centro de contacto. Forman un conjunto casi exhaustivo que cubre todas las facetas del centro de contacto, incluidos contactos, llamadas, resultados, agentes y más. Los informes se rellenan en función de los criterios de filtro seleccionados por el usuario. Estos informes se pueden ver o guardar en un formato de valores separados por comas (CSV).

Vaya a **Informes** > **Informes históricos (heredados)**.

Criterios de filtro de informes

El filtro de informes permite al usuario echar un vistazo a una vista macro del centro de contacto y profundizar hasta el nivel micro de un contacto, llamada o agente.

Filtro de zona horaria de informes

Puede generar informes en tiempo real para zonas horarias específicas. Seleccione la zona horaria en el menú desplegable Zona horaria antes de seleccionar cualquier otro criterio de filtrado. Aparece el informe del día actual de la zona horaria seleccionada.

Comuníquese con Cisco Support para tener habilitada esta configuración y para obtener informes por zona horaria.

Informes Otros criterios de filtro

Nota: Actualmente solo está disponible el canal de voz. SMS y Email están planeados para una versión futura. Los usuarios pueden ignorar cualquier referencia a SMS o canales de correo electrónico en el documento.

La función Filtrar criterios le permite hacer lo siguiente:

Filtrar	Descripción
Lista global	Se muestran todas las listas globales para su selección. Se permiten tanto la selección única como la múltiple. Para seleccionar todas las listas globales, active la casilla de verificación Seleccionar todo.
Grupo de campaña	Se rellenan todos los grupos de campaña que contienen contactos para las listas globales seleccionadas. Se permiten tanto la selección única como la múltiple. Para seleccionar todos los grupos de campaña, seleccione la casilla de verificación Seleccionar todo.
Campaña	Se rellenan todas las campañas que contienen contactos para los grupos de campaña seleccionados. Se permiten tanto la selección única como la múltiple. Para seleccionar todas las campañas, selecciona la casilla Seleccionar todas. Una sola selección de campaña permite filtrar a los siguientes niveles. Si selecciona varias levas, se deshabilita el filtrado al siguiente nivel. Ver los informes en este nivel.
Lista	Se rellenan todas las listas de contactos cargadas para esta campaña. Se permiten tanto la selección única como la múltiple. Para seleccionar todas las listas, active la casilla de verificación Seleccionar todo. • Si no selecciona ninguna lista específica, los datos de todas las listas se rellenan en el informe, incluida la lista de encadenamiento (Lista ID -1). • Si selecciona listas específicas, sólo se rellenan los datos de las listas seleccionadas. En tal caso, asegúrese de seleccionar la casilla de verificación Incluir lista de encadenamiento si desea datos relacionados con la Lista ID -1 (lista de encadenamiento) en su informe. Las listas se rellenan para la fecha predeterminada en el panel de fecha, es decir, el día actual. Para seleccionar más listas, seleccione fechas en el panel Fecha y haga clic en Aceptar. Seleccione las listas necesarias para el informe, de entre las que están rellenadas.
Grupo CSS	Todas las estrategias de selección de contactos (CSS) aplicables a las listas seleccionadas están disponibles para su selección. Se permiten tanto la selección única como la múltiple. Para seleccionar todos los grupos CSS, seleccione la casilla de verificación Seleccionar todo.
Condición de CSSGroup	Las condiciones para los grupos CSS anteriores se rellenan y están disponibles para su selección. Se permiten tanto la selección única como la múltiple. Para seleccionar todas las condiciones del grupo CSS, seleccione la casilla de verificación Seleccionar todo.

Seleccione el filtro correspondiente y haga clic en **Mostrar registros** para rellenar el informe con registros hasta ese nivel de selección.

Resultado de la llamada

El informe Resultado de la llamada muestra el número de contactos para cada resultado de telefonía seleccionado de los contactos marcados.

1. Seleccione el **período** de tiempo de **Hoy**, **Ayer**, **Esta semana**, **Este mes** y **Personalizado**. Si selecciona
   Personalizado, seleccione la Fecha **de inicio y** Fecha de **finalización**.
2. Seleccione el **tipo** de canal entre **Voz**, **SMS** o **Correo electrónico**.
3. Seleccione los **tipos** de resultados y **los resultados** en el menú desplegable.
4. Seleccione los criterios **de**filtro. Para obtener más información, vea Criterios de filtro de informes.
5. Haga clic en **Mostrar registros** para rellenar el informe.
   1. Haga clic en **Exportar** para exportar el contenido del informe a un archivo Excel (xlsx) o CSV. De forma predeterminada, el informe se exporta como XLSX. Si la **opción Exportar máscara** dentro de la función Protección PII está habilitada y los usuarios pueden ver los datos en la hoja exportada, comuníquese con el equipo de soporte técnico para enmascarar los datos. Esto requiere configuraciones de back-end.

Campos

En el informe de resultados de la llamada se incluyen los siguientes parámetros:

Campos	Descripción
Hoy	Genera el informe para la fecha actual.
Ayer	Genera el informe del día anterior hasta la medianoche.
Esta semana	Genera el informe desde el lunes hasta el día actual.
Este mes	Genera el informe desde el primer día del mes natural hasta el día actual.
Costumbre	Genera el informe para un intervalo de fechas. Seleccione la Fecha de inicio y la Fecha de finalización en los controles del calendario.
Canal	Tipo de comunicación como voz, SMS o correo electrónico. **Nota**: SMS y Email no están disponibles en la versión actual; están planeadas para una versión futura.
Tipo de resultado	Tipo de resultado.
Detalle del resultado	Enumera los resultados de contacto para cada contacto para los productos y campañas seleccionados.
Resumen de resultados	Enumera un resumen de una línea para cada resultado de cada campaña. Seleccione la casilla de verificación Pivot. La casilla de verificación Dinámica transpone las columnas y las filas. Con el pivote seleccionado, el informe enumera los resultados en filas, el recuento de resultados en columnas, una columna para cada cámara seleccionada. La opción dinámica sólo es aplicable si selecciona Campañas en el criterio de filtro, y no para Listas globales o Grupos de campaña.

Resultado	Resultado de todos los resultados de telefonía configurados que se muestran en la lista desplegable. Utilice la opción Seleccionar todos los resultados para seleccionar todas las salidas. También puede seleccionar varios resultados.

Resultado de la llamada: detalle	
Grupo de campaña	Grupo de campaña para el que se representa el informe.
ID de campaña	Campaña para la que se presenta el informe.
ID de lista	Lista ID a la que pertenecen estos datos.
ID de contacto	Contacto ID para el cual se establece el resultado.
Resultado	Resultado de esta llamada.
Resultado de los padres	Resultado principal, si lo hubiera, al que se asigna el resultado anterior.
Call_Start_DateTime	Fecha y hora de inicio de la llamada.
Call_End_DateTime	Fecha y hora de finalización de la llamada.
Campo de negocio1 (1-26)	Todos los campos empresariales configurados se enumeran en un campo empresarial por columna. Si selecciona una sola campaña, los nombres de los campos de negocio se muestran como <BusinessFieldName_BF>; Businessfield1 a Businessfield 26 se elimina si selecciona varias campañas.
Modo	Modo en el que se realizó la llamada.
Dialed_Number	Número al que se realizó la llamada.
Agent_ID	Agente ID del agente que gestionó esta llamada.
Agent_Name	Nombre del agente que gestionó esta llamada.
Agent_Login_Name	Esta columna no contiene datos.
Duración	Duración de la llamada, en HH:MM:SS
Target_Value	Esta columna no contiene datos.
Agent_Comments	Esta columna no contiene datos.
Puntuación de plomo	Esta columna no contiene datos.
Callback_DateTime	Fecha y hora de marcado de devolución de llamada según lo establezca el agente.
ID de referencia de marcador	Este es el valor del campo GUID de llamada en la tabla del marcador.
Contact_Nature	Esto describe el tipo de contacto, como Fresh, Rescheduled, Normal Callback, Personal Callback, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, AEM-Call-back, Fresh-Moment o AEM-Fresh-Moment. **Nota**: AEM no es compatible con la versión actual.
Schedule_DeliveryTime	Este es el momento en que los agentes establecen la llamada para nuevos contactos. Este es el tiempo de reprogramación del contacto fresco.
Next_ScheduleTime	Este es el momento en que los agentes establecen la llamada para reprogramar contactos.

Attempt_Number	Este es el número de intentos realizados en el contacto a partir de la fecha y hora del informe.

Resumen de resultados	
ID de campaña	Identificador único que representa la campaña específica asociada al registro.
GlobalListID	Identificador único que representa la lista global para la que se genera el informe. **Nota:** Esta columna solo está disponible si está seleccionada como parte de los criterios de filtro.
Resultados	El número de llamadas con cada uno de estos resultados, con cada resultado representado como una columna separada.

Resumen de la campaña

El informe Resumen de campaña proporciona una instantánea de una campaña para las condiciones de filtro seleccionadas. Navegue hasta la Lista **de informes>** Resumen **de campaña para ver los parámetros del resumen de** campaña.

Puede elegir entre tres tipos de vista:

Contactos e intentos: la vista Contactos e intentos proporciona un resumen relacionado con contactos e intentos para el intervalo de fechas y las campañas seleccionados.

Contactos: la vista Contactos no requiere ningún intervalo de fechas. Este tipo de vista proporciona el resumen relacionado con el contacto para las campañas seleccionadas.

Intentos: la vista Intentos requiere un intervalo de fechas. Este tipo de vista proporciona un resumen relacionado con el intento para las campañas seleccionadas.

Para ver informes:

1. Seleccione el **tipo** de vista en **Contactos** e **intentos**. Si selecciona **Intentos**, seleccione el **Período** de tiempo de **Hoy**, **Ayer**, **Esta semana**, **Este mes** y **Personalizado**. Si selecciona **Personalizada**, seleccione la Fecha **de inicio y** la **Fecha** de finalización.
2. Seleccione los criterios **de**filtro. Para obtener más información, vea Criterios de filtro de informes.
3. Haga clic en **Mostrar registros** para rellenar el informe.
4. Haga clic en **Exportar** para exportar el contenido del informe a un archivo Excel (xlsx) o CSV.

Campos del informe

El informe muestra los siguientes parámetros:

Nota: Los parámetros se enumeran en función del tipo de vista seleccionado.

Campos	Descripción
ID de campaña	Campaña ID para la que se genera el informe.
ID de lista	Lista ID a la que pertenecen estos datos.

Subido	Número de contactos subidos a través de esta lista.
Fresco	Número de contactos nuevos que están en estado abierto.
Callback (Devolución de llamada)	Número de contactos de devolución de llamada que están en estado abierto.
AEM_Open	Esta columna no contiene datos.
Total_Open	Número total de contactos en estado abierto.
Success_Closed	Número de contactos que se cierran con un resultado exitoso.
Failure_Closed	Número de contactos que se cierran con un resultado de error.
Total_Closed	Número total de contactos que están cerrados.
Contact_Scrubbed	Número de contactos depurados.
Contact_Flushed	Número de contactos enjuagados.
Contact_Expired	Número de contactos caducado.
Contact_Blocked_ByCompliance	Número de contactos bloqueados
Contact_Pseudonymized	Esta columna no contiene datos.
Otros	
Completed_Percentage	Porcentaje de llamadas que se marcan de los contactos cargados.
Telephony_Dialout	Número de llamadas que se marcan de esta lista.
Telephony_Success	Número de llamadas con un éxito de telefonía.
Telephony_Failure	Número de llamadas con una salida de telefonía fallida.
BusinessOutcome_Success	Número de llamadas con una salida de telefonía fallida.
BusinessOutcome_Failure	Número de llamadas con un resultado empresarial fallido.
Personal_Callback	Esta columna no contiene datos.
Normal_Callback	Esta columna no contiene datos.

DNC bloqueado

El informe DNC bloqueado enumera los números de contacto y el modo para los contactos que están bloqueados para marcar debido a la restricción de DNC. Desplácese hasta la Lista **de**

informes> DNC bloqueado **para ver los parámetros del** informe.

Para ver informes:

1. Seleccione el **período** de tiempo de **Hoy**, **Ayer**, **Esta semana**, **Este mes** y **Personalizado**. Si selecciona
   Personalizado, seleccione la Fecha **de inicio y** Fecha de **finalización**.
2. Seleccione la casilla de **verificación Mostrar sólo agente Establecer DNC** para ver sólo los contactos que los agentes establecen como DNC.
3. Para filtrar un número habilitado para DNC en particular, o cualquier campo comercial, ingrese el mismo en el cuadro de **texto DNC Num-ber** / **Business Field** .

   Nota: Cuando se utiliza el cuadro de texto Número DNC / Campo de negocio, el informe correspondiente se representa solo si la entrada coincide exactamente con un registro.
4. Seleccione un **canal de voz, SMS** o **correo electrónico**.
5. Seleccione los criterios **de**filtro. Para obtener más información, vea Criterios de filtro de informes.
6. Haga clic en **Mostrar registros** para rellenar el informe.
7. Haga clic en **Exportar** para exportar el contenido del informe a un archivo Excel (xlsx) o CSV.

Campos del informe

El informe muestra los siguientes parámetros:

Campos	Descripción
ID de campaña	Campaña ID para la que se genera el informe.
Contact_Number	Número de contacto al que se ha bloqueado la marcación debido a restricciones de cumplimiento.
Modo	Modo en el que se suponía que debía marcarse la llamada.
Blocked_At	Fecha y hora en que el contacto fue marcado como DNC y bloqueado para marcar.
DNC_Businessfield	Valor del campo de negocio, con el que se ha habilitado el bloqueo DNC para el contacto.
Blocked_By	Nombre del campo, según el cual el contacto está marcado como DNC, como número de teléfono, campo comercial, etc.
Agent_ID	Agente ID del agente que gestiona esta llamada.
Agent_Name	Nombre del agente que realiza esta llamada, como Nombre, Apellido.
Agent_Login_Name	Esta columna no contiene datos.

DNC_Start_DateAndTime	Fecha y hora a partir de la cual se ha habilitado DNC para el contacto.
DNC_End_DateAndTime	Fecha y hora hasta qué DNC se ha habilitado para el contacto.

DNCType	Tipo de DNC aplicado para el Cam-paign correspondiente. Puede ser específico de categoría, específico de Cam-paign o global.
DNCCampaignCategory	Categoría de campaña basada en la cual un tacto dado se bloquea con DNC.

Intento de contacto

Intento de contacto muestra una lista de todos los intentos de marcado para contactos de un criterio de filtro seleccionado. Puede generar el informe para un valor específico de un campo empresarial o generar el informe para todos los valores de un campo empresarial mediante la **lista desplegable** Agrupar por.

Desplácese hasta la lista **de informes>** Contacto Intenta **ver los**

parámetros del informe. Para ver informes:

1. Seleccione el **período** de tiempo de **Hoy**, **Ayer**, **Esta semana**, **Este mes** y **Personalizado**. Si selecciona
   Personalizado, seleccione la Fecha **de inicio y** Fecha de **finalización**.
2. Seleccione un **tipo** de informe de Cargar y marcar.
   a. **Cargado: para obtener detalles del intento de contacto de todos los contactos cargados** para el criterio de filtro seleccionado.
   b. **Marcado: para obtener detalles del intento de contacto de todos los contactos marcados** para los criterios de filtro seleccionados.
3. Seleccione un **canal de voz, SMS** o **correo electrónico**.
4. Seleccione los criterios **de**filtro. **Para obtener más información, vea Criterios de filtro de informes.** Los criterios de filtro aplicables son Campaña, Lista, Grupo CSS, Condición de grupo CSS y Otras opciones.

   Nota:
   Solo puede seleccionar una campaña para el informe. El informe no se representa para varias campañas. La lista es obligatoria después de seleccionar una campaña. Se permiten varias listas.
   Seleccione solo un grupo CSS y una condición de grupo CSS. Este informe no se representa para varios grupos CSS y condiciones de grupo CSS.
5. Introduzca lo siguiente en las **otras opciones**:
   a. Seleccione el **campo** de negocio en la lista desplegable que muestra todos los campos de negocio configurados. Seleccione un campo si desea el informe para un valor específico del campo empresarial seleccionado.
   b. Introduzca un **Valor** de negocio para el campo de negocio seleccionado. El informe recupera registros que coinciden con este valor para el campo de empresa seleccionado. Esto es obligatorio si ha seleccionado un campo de negocio arriba.

c. Seleccione Agrupar **por** para agrupar los datos del informe. Esto es obligatorio.

d. Seleccione el último resultado **para el** que se requiere el informe.

6. Haga clic en **Mostrar registros** para rellenar el informe.

7. Haga clic en **Exportar** para exportar el contenido del informe a un archivo Excel (xlsx) o CSV. Si la **opción Exportar máscara** dentro de la característica Protección PII está habilitada y los usuarios pueden ver los datos en la hoja exportada, póngase en contacto con el equipo de soporte técnico para enmascarar los datos. Esto requiere configuraciones de back-end.

Campos del informe

El informe muestra los siguientes parámetros:

Campos	Descripción
ID de lista	Lista ID a la que pertenece este contacto.
ID de contacto	Número de intentos a los que pertenecen los detalles de esta entrada. Por ejemplo, 1 indica que los detalles pertenecen al primer intento y 2 indica que los detalles pertenecen al segundo intento.
Start_Time	Hora en que comenzó la llamada.
Modo	Modo de la llamada.
Contact_Number	Número de contacto marcado.
Condition_String	Condición basada en los datos que se extraen para esta entrada de línea.
Resultado	Resultado de la llamada.
Agent_ID	Número de periféricos del agente en el nivel de empresa.
Agent_Name	El nombre del agente que gestiona la llamada aparece como Apellido y Nombre.
Agent_Login_Name	Esta columna no contiene datos.
Call_Starttime	Fecha y hora de inicio de la llamada
GroupBy_Param	Parámetro por el que se agrupan los datos del informe.
GroupBy_Paramvalue	Valor por el que se agrupan los datos. Por ejemplo, el informe podría agruparse por nombre.
Contact_Status	Estado de contacto para este intento. Por ejemplo, Abrir, Cerrar, etc.
Uploaded_Time	Fecha y hora en que se cargó este contacto.
Duración	Duración de la llamada en HH:MM:SS.
Dialed_Time	Hora en que se marcó al contacto.
Callback_Datetime	Fecha y hora en que se solicitó una devolución de llamada.

Delivered_At	Fecha y hora en que se entregó el contacto al marcador.
Deliver_Type	Tipo de entrega para este contacto. Por ejemplo, como un

	contacto regular con el marcador, como contacto que no es PEWC, etc.
Puntuación Previous_Lead	Esta columna no contiene datos.
Puntuación Current_Lead	Esta columna no contiene datos.
Campo de negocio1 (1-26)	Todos los campos empresariales configurados se enumeran con sus nombres; Un campo comercial por columna. **Nota:** los nombres de campo de empresa se muestran como <BusinessFieldName_BF>. **Nota:** si un campo de empresa no tiene valor para el intervalo de fechas del informe seleccionado, este campo no se incluye en el informe. Por ejemplo, si Busi-nessField12 no tiene ningún valor para el intervalo de fechas seleccionado, digamos Este mes, el encabezado de columna muestra BusinessField 11 y luego BusinessField 13 en adelante.

Porcentaje de abandonos

Porcentaje de abandono muestra el porcentaje de llamadas abandonadas para los criterios de filtro seleccionados. Desplácese hasta la Lista **de informes>** Porcentaje **de abandono para ver los parámetros del** informe.

Para ver informes:

1. Seleccione el **período** de tiempo de **Hoy**, **Ayer**, **Esta semana**, **Este mes** y **Personalizado**. Si selecciona
   Personalizado, seleccione la Fecha **de inicio y** Fecha de **finalización**.
2. Seleccione el **tipo** de canal entre **Voz**, **SMS** o **Correo electrónico**.
3. Seleccione los **tipos** de resultados y **los resultados** en el menú desplegable.
4. Seleccione los criterios de **filtro**. Para obtener más información, vea Criterios de filtro de informes.
5. Haga clic en **Mostrar registros** para rellenar el informe.
6. Haga clic en **Exportar** para exportar el contenido del informe a un archivo Excel (xlsx) o CSV. De forma predeterminada, el informe se exporta como XLSX.

Campos

El informe muestra los siguientes parámetros:

Campos	Descripción

ID de campaña	Campaña ID para la cual se rinde el informe.
Fecha	Fecha del informe.

Total_Calls	Total de llamadas marcadas para los contactos en esta lista de carga.
Live_Calls	Número de llamadas en vivo: aquellas que son respondidas por un individuo y conectadas a un agente.
Total_AnsweringMachine_Calls	Número de llamadas que llegaron a un contestador automático.
Abandon_Calls	Número de llamadas abandonadas.
Porcentaje de abandono	Porcentaje de llamadas abandonadas. Llamadas abandonadas / (Llamadas abandonadas + llamadas en vivo)) * 100 donde las llamadas en vivo son llamadas respondidas por un individuo y conectadas a un agente.

Haga clic en **Información** para ver la fórmula de porcentaje abandonado. Muestra la siguiente información:

- X = (Llamadas de contestador automático / (Llamadas de contestador automático + Llamadas en vivo)) * 100
- Y = Llamadas de abandono * X
- Z = Abandonar llamadas - Fórmula Y: (Z / (Z + llamadas en vivo)) * 100

Disposición del agente (en cuanto a la campaña)

El informe Disposición del agente (en cuanto a la campaña) muestra todos los resultados establecidos por los agentes para las llamadas marcadas para los criterios de filtro seleccionados.

Navegue hasta la Lista **de informes>** Disposición del agente (en cuanto a

campaña) **para ver los parámetros del** informe. Para ver informes:

1. Seleccione el **período** de tiempo de **Hoy**, **Ayer**, **Esta semana**, **Este mes** y **Personalizado**. Si selecciona
   Personalizado, seleccione la Fecha **de inicio y** Fecha de **finalización**.
2. Seleccione los criterios **de**filtro. Para obtener más información, vea Criterios de filtro de informes.
3. Haga clic en **Mostrar registros** para rellenar el informe.
4. Haga clic en **Exportar** para exportar el contenido del informe a un archivo de Excel (xlsx) o CSV. De forma predeterminada, el informe se exporta como XLSX.

Campos

El informe muestra los siguientes parámetros:

Campos	Descripción

ID de campaña	Campaña ID para la cual se rinde el informe.
ID de lista	Lista ID a la que pertenecen estos datos.
Agent_Name	Nombre del agente que gestiona esta llamada.

Agent_ID	Agente ID del agente que gestionó esta llamada.
Agent_Login_Name	Esta columna no contiene datos.
Call_Outcome	Resultado establecido por el agente.
Count_of_CallOutcome	Recuento de llamadas para las que el agente ha establecido este resultado.

Bucket de intento de contacto

El informe Bucket de intentos de contacto muestra el número de intentos de marcado realizados en los contactos cargados antes de que se cierren.

Nota: Los datos del día actual no se incluyen en este informe. Solo los datos hasta las 23:59 horas del día anterior se tienen en cuenta para este informe.

Navegue hasta el bucket **Lista** de informes> **Intento de contacto para**

ver los parámetros del informe. Para ver informes:

1. Seleccione el **período** de tiempo de **Hoy**, **Ayer**, **Esta semana**, **Este mes** y **Personalizado**. Si selecciona
   Personalizado, seleccione la Fecha **de inicio y** Fecha de **finalización**.

   Nota: La base de datos se actualiza a intervalos de 15 minutos, a -00 -15, -30, -45 cada hora. Si selecciona cualquier hora intermedia (digamos 3:35 PM) como fecha Hasta para el informe de resumen, el informe rellenado no contiene datos para el tiempo 3:30:01 a 3:44:59 (en HH:MM:SS).
2. Seleccione el **tipo** de canal entre **Voz**, **SMS** o **Correo electrónico**.
3. Seleccione los criterios **de**filtro. Para obtener más información, vea Criterios de filtro de informes. Los criterios de filtro aplicables son Lista global, Grupo de campaña, Campaña, Lista, Grupo CSS y Condición de grupo CSS. Seleccione solo una campaña para este informe; Este informe no se representa para varias campañas.
4. Haga clic en **Mostrar registros** para rellenar el informe.
5. Haga clic en **Exportar** para exportar el contenido del informe a un archivo Excel (xlsx) o CSV. De forma predeterminada, el informe se exporta como XLSX.

Campos

El informe muestra los siguientes parámetros:

Campos	Descripción
ID de campaña	Campaña para la que se genera este informe.
Subido	Número de contactos subidos a esta campaña.
Open_Contacts	Número de contactos abiertos para esta campaña.

Horas no hábiles	Número de contactos cerrados para esta campaña.
Attempt_1 a Attempt_9	Número de contactos alcanzados desde el primer

	intento al noveno intento, cada uno en una columna separada.
Attempt_Greater	Número de contactos alcanzados después de diez o más intentos.

Intento de agente

El informe Intento de agente muestra el recuento de varios resultados para todas las llamadas manejadas por los agentes seleccionados para los criterios de filtro seleccionados. Desplácese hasta la Lista **de informes>** Agente Intente **ver los parámetros del** informe.

Para ver informes:

1. Seleccione el **período** de tiempo de **Hoy**, **Ayer**, **Esta semana**, **Este mes** y **Personalizado**. Si selecciona
   Personalizado, seleccione la Fecha **de inicio y** Fecha de **finalización**.

   Nota: La base de datos se actualiza a intervalos de 15 minutos, a -00 -15, -30, -45 cada hora. Si selecciona cualquier hora intermedia (digamos 3:35 PM) como fecha Hasta para el informe de resumen, el informe rellenado no contiene datos para el tiempo 3:30:01 a 3:44:59 (en HH:MM:SS).
2. Seleccione la Lista **de** agentes en el menú desplegable.
3. Seleccione el **tipo** de canal entre **Voz**, **SMS** o **Correo electrónico**.
4. Seleccione los criterios **de**filtro. Para obtener más información, vea Criterios de filtro de informes.
5. Haga clic en **Mostrar registros** para rellenar el informe.
6. Haga clic en **Exportar** para exportar el contenido del informe a un archivo Excel (xlsx) o CSV. De forma predeterminada, el informe se exporta como XLSX.

Campos

El informe muestra los siguientes parámetros:

Campos	Descripción
ID de campaña	Campaña para la que se genera este informe.
Agent_ID	Agente ID del agente que gestionó esta llamada.
Agent_Name	Nombre del agente que gestionó esta llamada.
Agent_LoginName	Esta columna no contiene datos.
Agent_Connect	Número de llamadas conectadas al agente seleccionado.
RPC	Número de llamadas con resultado Right Party Connect (RPC).

Success_BusinessOutcome	Número de llamadas con un resultado de negocio exitoso.

Failure_BusinessOutcome	Número de llamadas con un resultado empresarial fallido.
Success_VoiceOutcome	Número de llamadas con un resultado correcto de voz (telefonía).
Failure_VoiceOutcome	Número de llamadas con un resultado de voz (telefonía) fallido.
Personal_Callback_Registered	Esta columna no contiene datos.
Regular_Callback_Registered	Esta columna no contiene datos.
Personal_Callback_Attempts	Esta columna no contiene datos.
Regular_Callback_Attempts	Esta columna no contiene datos.
Marcado externo	Número total de llamadas del agente.

Resultado del agente

El informe de resultados del agente muestra el recuento de llamadas para todos los resultados establecidos por los agentes seleccionados para los criterios de filtro seleccionados. Desplácese hasta la Lista **de informes>** Resultado **del agente para ver los parámetros del** informe.

Para ver informes:

1. Seleccione el **período** de tiempo de **Hoy**, **Ayer**, **Esta semana**, **Este mes** y **Personalizado**. Si selecciona
   Personalizado, seleccione la Fecha **de inicio y** Fecha de **finalización**.

   Nota: La base de datos se actualiza a intervalos de 15 minutos, a -00 -15, -30, -45 cada hora. Si selecciona cualquier hora intermedia (digamos 3:35 PM) como fecha Hasta para el informe de resumen, el informe rellenado no contiene datos para el tiempo 3:30:01 a 3:44:59 (en HH:MM:SS).
2. Seleccione la Lista **de** agentes en el menú desplegable. Puede seleccionar varios agentes. Seleccione la casilla de verificación Pivote.

   Nota:
   Seleccione la casilla de verificación Dinámica para transponer las columnas y filas. Con el pivote seleccionado, el informe enumera los agentes en filas, el recuento de resultados en columnas, una columna para cada resultado. La opción dinámica solo se aplica si selecciona Campañas en los criterios de filtro, y no para Listas globales o Grupos de campaña.
3. Seleccione el **tipo** de canal entre **Voz**, **SMS** o **Correo electrónico**.
4. Seleccione los criterios **de**filtro. Para obtener más información, vea Criterios de filtro de informes.
5. Haga clic en **Mostrar registros** para rellenar el informe.
6. Haga clic en **Exportar** para exportar el contenido del informe a un archivo Excel (xlsx) o CSV. De forma predeterminada, el informe se exporta como XLSX.

Campos

El informe muestra los siguientes parámetros:

Campos	Descripción
ID de campaña	Campaña para la que se presenta el informe.
Agent_ID	Agente ID del agente que manejó estas llamadas.
Agent_Name	Nombres de agentes para los que se genera este informe.
Agent_Login_Name	Esta columna no contiene datos.
Resultado	Resultado establecido por el agente.
Outcome_Count	Número de llamadas para las que el agente estableció este resultado.

Callback (Devolución de llamada)

El informe de devolución de llamada muestra los detalles de todas las llamadas activas de devolución de llamada personal (PCB) y devolución de llamada normal (NCB) para los criterios de filtro seleccionados. Desplácese hasta la Lista **de informes>** Devolución **de llamada para ver los parámetros del** informe.

Para ver informes:

1. Seleccione el **período** de tiempo de **Hoy**, **Ayer**, **Esta semana**, **Este mes** y **Personalizado**. Si selecciona
   Personalizado, seleccione la Fecha **de inicio y** Fecha de **finalización**.

   Nota: La base de datos se actualiza a intervalos de 15 minutos, a -00 -15, -30, -45 cada hora. Si selecciona cualquier hora intermedia (digamos 3:35 PM) como fecha Hasta para el informe de resumen, el informe rellenado no contiene datos para el tiempo 3:30:01 a 3:44:59 (en HH:MM:SS).
2. Seleccione el **tipo** de canal entre **Voz**, **SMS** o **Correo electrónico**.
3. Seleccione la Lista **de** agentes en el menú desplegable. Puede seleccionar varios agentes.
4. Seleccione los criterios **de**filtro. Para obtener más información, vea Criterios de filtro de informes.
5. Haga clic en **Mostrar registros** para rellenar el informe.
6. Haga clic en **Exportar** para exportar el contenido del informe a un archivo Excel (xlsx) o CSV. De forma predeterminada, el informe se exporta como XLSX. Se exportan los datos visibles dentro de la aplicación. Si los datos están enmascarados dentro de la aplicación, también se enmascaran en la hoja exportada.

Campos

El informe muestra los siguientes parámetros:

Campos	Descripción
ID de campaña	Campaña para la que se presenta el informe.
Agent_ID	Agente ID del agente que manejó estas

	llamadas.
Agent_Name	Nombres de agentes para los que se genera este informe

	erado.
Agent_Login_Name	Esta columna no contiene datos.
ID de contacto	Contacto ID para el cual está registrada la devolución de llamada.
Número de contacto	Número de contacto en el que se solicita la devolución de llamada.
Callback_Time	Hora a la que comienza la llamada de devolución de llamada.
Callback_Endtime	Hora a la que finaliza la llamada de devolución de llamada.
Estado	Estado del contacto en el momento del informe.
Modo	Modo en el que se solicita la devolución de llamada.
Campos de negocio (1-25)	Todos los campos empresariales configurados se enumeran en un campo empresarial por columna.
callback_requested_time	Fecha y hora en que el cliente solicitó una devolución de llamada. Esta no es la hora de marcado de devolución de llamada.
Attempt_Number	Número de intentos realizados para un contacto.

Estado de la lista global

El informe Estado de la lista global muestra los detalles de carga de todas las listas de carga global en un gráfico. Seleccione cualquier dato en el gráfico para profundizar más en los detalles relacionados. Desplácese hasta la Lista **de informes>** Estado **de la lista global para ver los parámetros del** informe.

Todas las listas se rellenan en la cuadrícula de la izquierda. La cuadrícula contiene los detalles de la lista global ID, nombre de archivo y tiempo de carga. Maximice el gráfico y haga clic en cualquier parámetro para profundizar. Haga clic **en Datos cargados** en el gráfico. Puedes ver las campañas a las que se han subido estos contactos.

Para ver la ruptura de contactos de éxito, haga clic en el gráfico donde se muestra Éxito. Los datos se desglosan en contactos abiertos y cerrados.

Conexión de la parte derecha (RPC)

El informe RPC muestra los detalles de las llamadas RPC (Right Party Connect). El porcentaje de RPC de este informe se calcula en función del total de todos los resultados configurados como

RPC en el contador de intentos de la consola de Campaign Manager.

Para ver informes:

1. Seleccione el **período** de tiempo de **Hoy**, **Ayer**, **Esta semana**, **Este mes** y **Personalizado**. Si selecciona
   Personalizado, seleccione la Fecha **de inicio y** Fecha de **finalización**.

   Nota: La base de datos se actualiza a intervalos de 15 minutos, a -00 -15, -30, -45 cada hora. Si selecciona cualquier hora intermedia (digamos 3:35 PM) como fecha Hasta para el informe de resumen, el informe rellenado no contiene datos para el tiempo 3:30:01 a 3:44:59 (en HH:MM:SS).
2. Seleccione el Tipo **de** canal como **Voz**.
3. Seleccione los criterios **de**filtro. Para obtener más información, vea Criterios de filtro de informes. Solo puede seleccionar una campaña.
   a. Seleccione un intervalo de fechas para las listas para las que necesita datos. Se permiten varias listas.
4. Haga clic en **Mostrar registros** para rellenar el informe.
5. Haga clic en **Exportar** para exportar el contenido del informe a un archivo Excel (xlsx) o CSV. De forma predeterminada, el informe se exporta como XLSX.

Campos

El informe muestra los siguientes parámetros:

Campos	Descripción
Outcome_Type	Tipo de resultado: telefonía o negocio.
Outcome_Name	Nombre de salida
Outcome_Count	Recuento de llamadas con este resultado.
Total_Percentage	Porcentaje total de llamadas con este resultado. El porcentaje se calcula como (Recuento para este resultado* / Recuento de llamadas con todos los resultados*) * 100. El asterisco * indica el tipo de resultado: Telefonía o Negocios. El porcentaje se calcula teniendo en cuenta solo tipos de resultados similares. Por ejemplo, si el resultado es Correcto y pertenece al resultado de Telefonía, el porcentaje se calcula teniendo en cuenta el recuento de todas las llamadas con resultados de Telefonía.
RPC_Percentage	Porcentaje de llamadas RPC. El porcentaje se calcula como (Recuento para este resultado de RPC / Recuento de llamadas con todos los resultados marcados como RPC en este informe, tanto de telefonía como de negocios) * 100.

Target_Value	Valor objetivo establecido por el agente en el momento de la eliminación.

Traza de devolución de llamada

El informe Seguimiento de devolución de llamada muestra los detalles de todas las llamadas de devolución de llamada personal (PCB) y de devolución de llamada normal (NCB) cerradas para los criterios de filtro seleccionados. Desplácese hasta la Lista **de informes>** Seguimiento **de devolución de llamada para ver los parámetros del** informe.

Para ver informes:

1. Seleccione el **período** de tiempo de **Hoy**, **Ayer**, **Esta semana**, **Este mes** y **Personalizado**. Si selecciona
   Personalizado, seleccione la Fecha **de inicio y** Fecha de **finalización**.

   Nota: La base de datos se actualiza a intervalos de 15 minutos, a -00 -15, -30, -45 cada hora. Si selecciona cualquier tiempo intermedio (digamos 3:35 PM) como fecha Hasta para el informe de resumen, el informe rellenado no contiene datos para el tiempo 3:30:01 a 3:44:59 (en HH:MM:SS).
2. Seleccione el **tipo** de devolución de llamada entre **PCB**, **NCB** o **All**.
3. Seleccione los **agentes** de la **lista** de agentes.
4. Seleccione los criterios **de**filtro. Para obtener más información, vea Criterios de filtro de informes.
5. Haga clic en **Mostrar registros** para rellenar el informe. Expanda el registro para verlo en detalle.
6. Haga clic en **Exportar** para exportar el contenido del informe a un archivo Excel (xlsx) o CSV. De forma predeterminada, el informe se exporta como XLSX. Se exportan los datos visibles dentro de la aplicación. Si los datos están enmascarados dentro de la aplicación, también se enmascaran en la hoja exportada.

Campos

El informe muestra los siguientes parámetros:

Campos	Descripción
ID de campaña	Campaña a la que pertenece la devolución de llamada.
ID de lista	Lista ID de contacto de devolución de llamada.
ID de contacto	Contacto ID de contacto de devolución de llamada.
Callback_Registered_Type	Esta columna muestra NCB, Devolución de llamada normal.
Callback_DateTime	Fecha y hora de marcado de devolución de llamada según lo establezca el agente.
Estado	Estado del contacto en el momento del informe.
CallBack_RequestedTime	Fecha y hora en que el cliente solicitó una devolución de llamada. Esta no es la hora de marcado de devolución de llamada.
Attempt_Number	Número de intentos realizados para un

	contacto.
Campos de negocio (1-25)	Todos los campos empresariales configurados se enumeran en un campo empresarial por columna.
Campos de informe detallado	

Intentar	Número de intentos realizados para un contacto.
Número de contacto	Número de teléfono
Fecha y hora entregada	Fecha y hora en que se entregó el contacto.
Modo de marcado	Modo del contacto.
Fecha y hora marcada	Fecha y hora en que se marcó al contacto.
Nombre del agente	Nombre del agente que manejó el contacto.
Tipo de intento de devolución de llamada	Esta columna no contiene datos.
Resultado	Conjunto de resultados de devolución de llamada para el contacto.
Devolución de llamada/Reschedule_DateTime	Fecha y hora en que se volvió a establecer el contacto.

Resultado del correo electrónico

Nota: Webex Contact Center actualmente no admite campañas de correo electrónico. Esto está previsto para una versión futura.

El informe de resultados de correo electrónico muestra detalles de los resultados establecidos por los agentes para las interacciones de correo electrónico con los clientes. Navegue a la lista **de informes>** Enviar resultado **por correo electrónico para ver los parámetros del** informe.

Para ver informes:

1. Seleccione el **período** de tiempo de **Hoy**, **Ayer**, **Esta semana**, **Este mes** y **Personalizado**. Si selecciona
   Personalizado, seleccione la Fecha **de inicio y** Fecha de **finalización**.
2. Seleccione los criterios **de**filtro. Para obtener más información, vea Criterios de filtro de informes.
3. Haga clic en **Mostrar registros** para rellenar el informe. Expanda el registro para verlo en detalle.
4. Haga clic en **Exportar** para exportar el contenido del informe a un archivo de Excel (xlsx) o CSV. De forma predeterminada, el informe se exporta como XLSX.

Campos

El informe muestra los siguientes parámetros:

Campos	Descripción
Grupo de campaña	Grupo de campaña para esta interacción de correo electrónico.
ID de lista	Lista ID de contacto por correo electrónico.
ID de contacto	Contacto ID de contacto de correo electrónico.
Campaña ID	Campaña ID de contacto por correo electrónico.

Resultado	Resultado establecido por un agente.
Correo electrónico	Dirección de correo electrónico del contacto.
Email_Activity_DateTime	Fecha y hora en que el agente estableció el resultado

	para esta interacción de correo electrónico.
Campos de negocio (1-25)	Todos los campos empresariales configurados se enumeran en un campo empresarial por columna.
Unique_Identifier	Parámetro de negocio adicional para identificar este contacto específico.
Modo	Modo de interacción, Email.

Pasar marcación

El informe Pasar marcación muestra el número de veces que se llama a un contacto del número total de contactos. Desplácese hasta la Lista **de informes>** Pasar marcación para ver los parámetros del informe.

Para ver informes:

1. Seleccione el **período** de **hoy**, **ayer**, **esta semana**, **este mes** y **personalizado**. Si selecciona **Cus-tom**, seleccione la Fecha **de inicio y** la **Fecha** de finalización.

   Nota: La base de datos se actualiza al final del día configurado en el sistema. Si la hora configurada es 00:30:00 (HH:MM:SS) se genera el informe de marcación de pases para el tercer día. Si el final del día configurado es 23:30:00, el informe se genera sólo para ayer.
2. Seleccione la **zona** horaria en el menú desplegable.
3. Seleccione los criterios **de**filtro. Para obtener más información, vea Criterios de filtro de informes.
4. Haga clic en **Mostrar registros** para rellenar el informe.
5. Haga clic en **Exportar** para exportar el contenido del informe a un archivo Excel (xlsx) o CSV. De forma predeterminada, el informe se exporta como XLSX.

Campos

El informe muestra los siguientes parámetros:

Campo	Descripción
Fecha del informe	Muestra la fecha del informe.
Campaña ID	Enumere la campaña ID.
% abierto	Porcentaje de contactos y del total de contactos cargados que todavía están en estado abierto y son elegibles para marcar.
Cerrado %	Porcentaje de contactos y del total de contactos cargados que están cerrados y no se volverán a intentar.
% fresco	Porcentaje de contactos y del total de contactos cargados que son nuevos y no se realiza ningún intento de marcación.

Reprogramar % de apertura	Porcentaje de contactos y del total de contactos cargados que se reprograman para marcar.

Pase 1%	Porcentaje de contactos marcados en un solo intento. Cálculo = (Contactos marcados en un intento / Número total de contactos abiertos hoy) *100
Pase 2%	Porcentaje de contactos marcados en dos intentos. Cálculo = (Contactos marcados en dos intentos / Número total de contactos abiertos hoy) *100
Pase 3%	Porcentaje de contactos marcados en tres intentos. Cálculo = (Contactos marcados en tres intentos / Número total de contactos abiertos hoy) *100
Pase 4%	Porcentaje de contactos marcados en cuatro intentos. Cálculo = (Contactos marcados en cuatro intentos / Número total de contactos abiertos hoy) *100
Pase 5%	Porcentaje de contactos marcados en cinco intentos. Cálculo = (Contactos marcados en cinco intentos / Número total de contactos abiertos hoy) *100
Pase 6%	Porcentaje de contactos marcados en seis intentos. Cálculo = (Contactos marcados en seis intentos / Número total de contactos abiertos hoy) *100
Pase 7%	Porcentaje de contactos marcados en siete intentos. Cálculo = (Contactos marcados en siete intentos / Número total de contactos abiertos hoy) *100
Pase 8%	Porcentaje de contactos marcados en ocho intentos. Cálculo = (Contactos marcados en ocho intentos / Número total de contactos abiertos hoy) *100
Pase 9%	Porcentaje de contactos marcados en nueve intentos. Cálculo = (Contactos marcados y nueve intentos / Número total de contactos abiertos hoy) *100
>Aprobado 9%	Porcentaje de contactos marcados en más de nueve intentos. Cálculo = (Contactos marcados y realizados más de nueve intentos / Número total de contactos abiertos hoy) *100

Informes de programación (heredados)

Puede enviar informes automáticamente a sus colegas y otros usuarios programando los informes deseados diariamente, semanalmente, mensualmente o anualmente. Una vez configurado el Programador de informes, los informes especificados se entregarán a los destinatarios como datos adjuntos de correo electrónico (formato XLS).

Agregar informe de programación

1. Vaya al **menú** > **Informes** > **Programar informe**.
2. Haga clic en **Agregar informe** de programación.
3. Introduzca un **Nombre** para la programación.

   Nota: No debe mencionar más de 60 caracteres ni caracteres especiales al agregar un nombre.
4. Introduzca una **descripción** para la programación.
5. Seleccione un tipo de **informe** para enviar en el menú desplegable. Haga clic en **el +** icono para agregar más parámetros al informe seleccionado. El bucket de intento de contacto excluye los datos del día actual. Esta información aparece cuando el usuario selecciona este informe de la lista desplegable.
6. Seleccione una **Frecuencia** del informe de **Diario**, **Mensual, Semanal** y **Días** específicos.
7. Si la frecuencia seleccionada es **semanal**, seleccione un **Día** de inicio de la semana.
8. Si la frecuencia seleccionada es **Días** específicos, seleccione un **Día** específico.
9. Seleccione una hora **de**inicio del informe. Este es el momento a partir del cual se recogen los datos para el informe. Por ejemplo, si la hora de inicio es 11.00 AM, los datos de 11.00 AM solo se rellenan en el informe.
10. Seleccione la hora del **informe**. Este es el tiempo hasta el que se rellenan los datos del informe. Por ejemplo, si la hora de finalización es 6.00 PM, los datos hasta 6.00 PM se rellenan en el informe.
11. Introduzca **la(s) dirección(es**) de correo electrónico para enviar el informe a una dirección de correo electrónico diferente a la vez. Asegúrese de agregar varias direcciones de correo electrónico separadas por comas.
12. Haga clic en **GUARDAR.** El informe de programación se agrega al panel de informes de programación. El usuario puede activar el interruptor **ON** para enviar informes y TURN **OFF** para detener el envío de informes.

Editar una programación

1. Seleccione un informe y haga clic en **Editar** en **Acción**.
2. Se han actualizado los parámetros necesarios y se hace clic en **GUARDAR.**

Eliminar una programación

1. Seleccione un informe y haga clic en **Eliminar** en **Acción**.
2. Haga clic **en Aceptar** en la ventana emergente de confirmación.

Campos

Campos	Descripción
Nombre	Nombre del cronograma específico para el envío de informes.
Frecuencia	Frecuencia con la que está previsto enviar los informes.
Mensual	Informe enviado el primer día natural de cada mes. Los datos indicados en el informe pertenecen al mes calendario inmediatamente anterior. **Nota**: El primer informe se envía al guardar correctamente el horario; a partir de entonces, el primer día calendario de cada mes.
Semanal	Informe enviado cada semana el día seleccionado. Seleccione un día apropiado para enviar el informe. Sólo puede seleccionar un día. Los datos que figuran en el informe se refieren a los siete días inmediatamente anteriores. Por ejemplo, si selecciona miércoles como fecha de envío del informe, los datos del miércoles anterior de 00.00 horas a martes 23.59 horas se rellenan en el informe.
Días específicos	Informe enviado en días específicos de la semana. Seleccione las casillas de verificación correspondientes para los días apropiados para enviar este informe. Se permiten varias selecciones. Los datos rellenados corresponden a un día específico, hasta la hora del informe seleccionada. Por ejemplo, si selecciona lunes y Hora del informe como 18.00 horas, el informe contiene datos desde las 00.00 horas del lunes hasta las 18.00 horas del lunes.
Diario	Informe enviado todos los días. Los datos del informe van desde la hora de inicio seleccionada hasta la hora de finalización/hora de informe seleccionada, todos los días.
Nombre del informe	Informe que se envía según lo configurado en esta programación.
Hora de inicio del informe	Hora de inicio del informe. Este es el momento a partir del cual se seleccionan los datos para rellenarlos en el informe.
Hora del informe	Especifique la hora a la que se debe generar el informe y enviarlo a los destinatarios.
Activar	Active el interruptor ON para enviar informes, TURN OFF para detener el envío de informes.

Extracto de datos

Configure la exportación de datos transaccionales y fijos sin procesar desde la base de datos de informes. Los usuarios pueden extraer datos de fuentes estándar, como intentos de llamada en momentos específicos y para grupos de campaña o campañas seleccionadas.

Nota: Lo siguiente no se admite en la aplicación Webex Contact Center, pero puede haber referencias en el documento:
- Campañas de correo electrónico y SMS
- Llamadas AEM (Agent-Executive Mapped).
-Datos relacionados con campañas de Email y SMS.

Los usuarios pueden ignorar cualquier dato en las tablas relacionadas con lo anterior, aunque las columnas extraídas estarán en su mayoría en blanco.
Vaya al **menú** > **Informes** > **Extracción de** datos. La página muestra los siguientes pasos:

- **Nombre** : especifica el nombre de la configuración de extracción de datos.
- **Descripción** : proporciona contexto adicional o detalles sobre la configuración.
- **Nombre** de archivo: define el nombre del archivo de salida que generará el informe.
- **Activar** : indica si la configuración de extracción de datos está actualmente activa y en ejecución.
- **Historial** de trabajos: abre una **ventana emergente** que muestra el historial de trabajos de extracción de datos con los siguientes detalles:
    - Muestra la zona horaria seleccionada para el informe de extracción de datos. La fecha y la hora del informe se basan en esta zona horaria seleccionada.
    - **Hora** de inicio del informe: muestra cuándo comienza el proceso de extracción de datos.
    - **Hora** de finalización del informe: muestra cuándo finaliza el proceso de extracción de datos.
    - **Hora** programada: muestra la hora a la que está programado que se genere el informe.
    - **Estado** : indica el estado actual del informe (por ejemplo, Procesando, Completado o Fallido).
    - **Registros** : muestra el número de registros incluidos en el informe generado.
    - **Acción** : proporciona un botón de descarga para descargar el archivo de informe. Esto sólo aparece cuando el estado del informe es Completado.
    - **Opción** de búsqueda: permite a los usuarios buscar y filtrar la lista de historial de trabajos para encontrar rápidamente entradas específicas.
- **Acción** : permite al **usuario editar** o **eliminar** la configuración de extracción de datos.

Seleccionar campaña

1. Haga clic en **Agregar extracción de** datos.
2. Agregue un **nombre** y una **descripción** de la extracción de datos.
3. Seleccione el archivo para extraer los datos de **Master** o **Transaccional**.
4. Seleccione la **fuente** de datos en la lista desplegable. Esto solo está activo para la extracción de datos transaccionales.
5. Seleccione el grupo **de**campaña. Los grupos de campaña disponibles se enumeran en función de la fuente de datos seleccionada.

6. Seleccione las **campañas**. Las campañas disponibles se enumeran en función de la fuente de datos seleccionada.

7. Haga clic en **Siguiente**.

Origen de datos

1. Origen de datos es la lista de campos disponibles para la selección. Existen orígenes de datos estándar en función del tipo de datos seleccionado. Mueva **los campos** disponibles a los **campos seleccionados**.

   Ejemplo: La actividad de llamadas es una fuente de datos. El origen de datos proporciona detalles sobre los intentos de llamada realizados y los resultados de estos intentos.

2. Haga clic en **Siguiente**.

Editar configuración de programación

1. Seleccione el tipo de ejecución requerido **entre** Intervalos regulares **,** Hora **programada y**A petición **.**
2. Si el tipo de ejecución seleccionado es A petición, introduzca la Fecha de inicio y Fecha de finalización.
3. Seleccione la **zona** horaria en la lista desplegable para que el informe se ejecute de acuerdo con la zona horaria seleccionada.
4. Seleccione **Días** de ejecución para determinar qué días de la semana debe ejecutarse el informe. Puede seleccionar varios días.
5. Si el Tipo **de ejecución seleccionado** es **Intervalos regulares**, introduzca la Hora **de inicio del** primer trabajo para definir la hora inicial a la que comienza a ejecutarse el informe recurrente. Asegúrese de que la hora de inicio del primer trabajo sea superior a la hora actual del sistema.
6. Introduzca el intervalo en minutos para especificar la frecuencia con la que debe ejecutarse el informe después de la hora de inicio del primer trabajo.

   Ejemplo:

   Si la hora de inicio del primer trabajo está configurada como 8:00 PM y el intervalo se establece en 60 minutos, entonces:

   El primer informe se genera a las 9:00 PM y cubre el rango de tiempo de 8:00 PM (hora de inicio del informe) a 9:00 PM (hora de finalización del informe).

   Los informes posteriores se generan cada 60 minutos, cada uno de los cuales cubre el intervalo de una hora correspondiente.

   Nota:

   Los campos Hora de inicio del primer trabajo e Intervalo en minutos se deshabilitan mientras el informe está activo.

7. Introduzca el nombre **del**archivo.
8. Seleccione la extensión de **archivo de** CSV **y** txt **.** Si la extensión de archivo seleccionada es txt, seleccione el **separador** de columnas en el menú desplegable.

   Nota: Si los datos extraídos de cualquier tabla tienen cadena JSON, utilice el formato txt

para guardar el archivo. Por ejemplo, la tabla Registro de auditoría contiene datos en una cadena JSON.

9. Habilite la creación **de archivos específicos de la**tabla. Esto anexa el nombre de la tabla al archivo de extracción de datos. No puede desactivar este interruptor. Habilite la otra opción si es necesario. Otras opciones están visibles en función de la fuente de datos seleccionada.
10. Habilite el encabezado de archivo requerido **si necesita encabezado de** archivo.
11. La **opción Vaciar archivo requerido**se activa automáticamente cuando la opción Crear archivo específico de campaña está activada. Esto escribe un archivo sin registros. Si no necesita un archivo vacío, TURN esto OFF.

Esto solo es visible si el tipo de datos seleccionado es Maestro.

12. Active Agregar **comillas** dobles para incluir comillas dobles. Los datos de cada campo están incrustados con comillas dobles.
13. Habilite la **fecha y hora** anexar para agregar la hora del servidor. El archivo se guarda con la hora del servidor anexada con el nombre del archivo.

    Nota: Esto es obligatorio si selecciona el Tipo de ejecución como A petición. Incluso para otros tipos de ejecución, recomendamos usar la opción Anexar fecha y hora. Esto evita la sobrescritura accidental de los archivos extraídos.
14. Active Alert on No Records **para avisar** cuando la extracción de datos no devuelva ningún registro. Cuando se activa una alerta, se envía un correo electrónico al grupo de destinatarios configurado en la sección Alertas. El correo electrónico incluye:
    - Nombre del extracto de datos
    - Fecha y hora de programación
    - Tipo de error: No hay registros
15. Active **Alert on Failure** para avisar cuando la extracción de datos falle debido a un error. Cuando se activa una alerta, se envía un correo electrónico al grupo de destinatarios configurado en la sección Alertas. El correo electrónico incluye:
    - Nombre del extracto de datos
    - Fecha y hora de programación
    - Tipo de error: error
16. Haga clic en **Guardar**.

Destino de almacenamiento

La pantalla de destino de almacenamiento permite al usuario almacenar el archivo de extracción de datos. Vaya a **Destino** de almacenamiento > **informes**. De forma predeterminada, se selecciona Unidad compartida y se rellenan los campos siguientes.

Seleccione el tipo de almacenamiento en Shared Drive, S3 y Google Cloud Storage.

Almacenamiento S3

1. Introduzca la ruta **de** S3 que almacena los datos de extracción. Esta es la ruta absoluta en el bucket de Amazon S3 donde desea almacenar los datos de extracción. Ejemplo,bucket *:\DE*.
2. Active la casilla Es autenticación **basada en** roles, si es necesario.
3. Introduzca el punto de enlace de la **región de AWS**. Esta es la región en la que se encuentra su bucket de AWS S3.
4. Introduzca la clave de acceso de **AWS**. Esta es la clave para obtener acceso a su bucket de AWS S3. Las claves de acceso se utilizan para firmar las solicitudes que envía a Amazon S3.

AWS valida esta clave y permite el acceso. Utilice claves de acceso para firmar las solicitudes API que realiza a AWS.

5. Introduzca el **cifrado** KMS si desea que los datos se cifren con el cifrado KMS de AWS.
6. Introduzca la clave **secreta de**AWS. Esta es la clave secreta (como la contraseña) de la clave de acceso de AWS especificada anteriormente. La combinación de una clave de acceso ID y una clave de acceso secreta es necesaria para la autenticación.

ticación.

7. Introduzca el cifrado **del lado del**servidor. Esta es la clave de cifrado/descifrado, que define que los datos purgados se cifran mediante el cifrado del sistema de administración de claves (KMS) de AWS.
8. Introduzca la clave **KMS**. Esta es la clave para descifrar los datos en el bucket de S3.
9. Introduzca la ruta **de** archivo que almacena los datos archivados. Ejemplo,bucket *:\DE\archive*\.

   Nota: Al dar la ruta, no incluya ninguna barra diagonal / barra diagonal inversa al principio. Por ejemplo, si necesita que sus datos se archiven en la carpeta LCMArchive de la máquina que tiene IP dirección 172.20.3.74 y la ruta como LCMArchive. Si utiliza una subcarpeta en LCMArchive, especifique la ruta de acceso correcta: LCMArchive\PurgeData.
10. Haga clic en **Guardar**.

Almacenamiento en disco compartido

1. Ingrese el **IP/Nombre** de host del dispositivo que almacena sus datos archivados.
2. Ingrese el **Usuario ID** y la **Contraseña** del usuario para acceder a la unidad para almacenar los datos. Debe ser una combinación de dominio y nombre de usuario. Ejemplo, <dominio>\Usuario ID.
3. Introduzca la **ruta** de extracción de la unidad compartida donde se extraerán los datos.
4. Introduzca la **ruta** de archivo de la unidad compartida donde se archivarán los datos.

   Nota: Al añadir una ruta, no incluyas ninguna barra diagonal o barra diagonal inversa al principio. Por ejemplo, si necesita que sus datos se archiven en la carpeta LCMArchive de la máquina que tiene la dirección IP 172.xx.x.xx y la ruta como LCMArchive. Si utiliza una subcarpeta en LCMArchive, especifique la ruta de acceso correcta: LCMArchive\PurgeData.
5. Haga clic en **Guardar**.

Almacenamiento en la nube de Google

Introduce el **campo Ruta** de extracción de datos de Google Cloud Storage que almacena tus datos de extracción. Esta es la ruta abso-lute en Google Cloud Platform donde desea almacenar los datos de extracción.

1. Introduzca el tipo **de**cuenta. Este es el tipo de cuenta que se utiliza para acceder a Google Cloud Storage. Utilice ser-vice_account como tipo de cuenta predeterminado.
2. Introduzca la **clave** privada de la cuenta de Google para acceder al almacenamiento en la nube de Google y colocar los datos archivados.

3. Introduce el **correo electrónico** del cliente de la cuenta de cliente de Google Cloud Platform utilizada para acceder a Google Cloud Storage.
4. Introduce la **ruta de archivo de Google Cloud Storage** donde la aplicación almacena los datos archivados.
5. Haga clic en **Guardar**.

Nota: No utilice caracteres especiales como parte de los nombres de archivo como /, \, :, *, ?, <, < y |.

Editar extracto de datos

1. Seleccione el extracto de datos y haga clic en **Editar** en **Acción**.
2. Actualice los parámetros y haga clic en **Guardar**.
3. Habilite **el interruptor Activar** para activar el proceso de extracción de datos.

Eliminar extracto de datos

1. Seleccione el extracto de datos y haga clic en **Eliminar** en **Acción**.
2. Haga clic **en Aceptar** en la ventana emergente de confirmación.

Campos

Campos	Descripción
Nombre	Nombre de la configuración de extracción de datos.
Descripción	Descripción de la configuración de extracción de datos.
Nombre de archivo	Nombre de archivo que guarda los datos extraídos.
Historial de trabajo	Historial de trabajos de la configuración de extracción de datos. Para acceder a los detalles del historial laboral, haga clic en el botón adyacente para expandir los detalles del historial desplegable.
Tipo maestro	Tipo de fuente. Esto extrae campos de datos de orígenes de datos maestros.
Transaccional	Tipo de fuente. Esto extrae campos de datos de orígenes de datos transaccionales. Nota: Continúe seleccionando Grupos de campaña/Campañas o ambos solo si selecciona Transaccional.
Grupo de campaña	Lista de grupos de campaña basados en la fuente de datos seleccionada.
Campaña	Lista de campañas basadas en la fuente de datos seleccionada.

Origen de datos	Lista de origen de datos. Existen fuentes de datos estándar disponibles en el sistema.

Tipo de ejecución de intervalos regulares	Ejecute la extracción de datos a intervalos configurados regularmente. Utilice el panel de números o intro para completar el campo Intervalos de tiempo en minutos. Se le permite seleccionar intervalos de 30 minutos. La extracción de datos se genera periódicamente en el intervalo configurado aquí.
Tipo de ejecución de tiempo programado	Programe la generación de extracción de datos a una hora específica cada día.
Tipo de ejecución a petición	Genera el extracto de datos a petición.
Días de ejecución	Día de inicio para la extracción de datos.
IP/Nombre de host	Muestra la dirección IP o el nombre de host del dispositivo que almacena los datos archivados.
Identificador de usuario	Muestra el ID de usuario del usuario que accede a la unidad anterior para almacenar los datos. Debe ser una combinación de dominio y nombre de usuario. Por ejemplo, <dominio>\Usuario ID.
Contraseña	Muestra la contraseña para que el usuario anterior acceda a la unidad compartida.
Ruta de extracción	Muestra la ruta en la unidad compartida donde se extraerán los datos.
Ruta de archivo	Muestra la ruta en la unidad compartida donde se archivarán los datos.
Ruta de acceso S3	Ruta de S3 que almacena los datos de extracción. Esta es la ruta absoluta en el bucket de Amazon S3 donde desea almacenar los datos de extracción.
Es autenticación basada en roles	Permite la autenticación basada en roles
Punto de enlace de la región de AWS	Esta es la región en la que se encuentra su bucket de AWS S3.
Clave de acceso de AWS	Clave para obtener acceso a su bucket de AWS S3. Las claves de acceso se utilizan para firmar las solicitudes que envía a Amazon S3. AWS valida esta clave y permite el acceso. Utilice claves de acceso para firmar las solicitudes API que realiza a AWS.
Cifrado KMS	El cifrado KMS de AWS le permite cifrar los datos
Clave secreta de AWS	Esta es la clave secreta (como la contraseña) de la clave de acceso de AWS introducida. La combinación de una clave de acceso ID y una clave de acceso secreta es necesaria para la autenticación.
Cifrado del lado del servidor	Esta es la clave de cifrado o descifrado, que define que los datos purgados se cifran mediante el cifrado del sistema de administración de claves (KMS) de AWS.
Tecla KMS	Esta es la clave para descifrar los datos en el bucket de S3.
Ruta de archivo	Ruta para almacenar los datos archivados.

Tipo de cuenta	Este es el tipo de cuenta que se utiliza para acceder a Google Cloud Storage. Utilice service_account como tipo de cuenta predeterminado.
Clave privada	Esta es la clave privada de la cuenta de Google para acceder al almacenamiento en la nube de Google y colocar los datos archivados.
Correo electrónico del cliente	Esta es la dirección de correo electrónico de la cuenta de cliente de Google Cloud Platform utilizada para acceder a Google Cloud Storage.
Ruta de archivo	Esta es la ruta en Google Cloud Storage donde la aplicación almacena los datos archivados.

Notas

- El informe se extrae desde el principio del día hasta la hora programada configurada y el archivo se coloca en la ubicación de almacenamiento configurada.
- Cuando se extrae este informe por segunda vez, el archivo que contiene la primera extracción de datos se mueve a la ruta de archivo configurada. La extracción más reciente se coloca en la ubicación de almacenamiento configurada.
- Cuando se extrae este informe por tercera vez, el archivo que contiene la segunda iteración se mueve a la ruta de archivo configurada y se elimina el primer archivo de iteración. Los datos de la tercera iteración se colocan en la ubicación de almacenamiento configurada.
- Las tres condiciones anteriores solo se aplican cuando el interruptor de fecha y hora de anexar específico de la campaña está desactivado.
- Seguimiento de llamadas

Detalles del campo de transacción

En las tablas siguientes se enumeran los campos extraídos y sus detalles:

- Actividad de llamadas
- Actividad del agente
- Carga global
- Carga de lista
- Información de la lista de matorrales
- Registro de auditoría
- Pista de auditoría
- Entrada anónima SMS
- SMS Sesión entrante
- SMS Sesión saliente
- SMS Estado de entrega
- Error de carga
- Error de carga global
- API Error de carga
- Actividad que no es de llamada
- Datos comerciales de contacto
- Información de la lista

- Historial de cargas
- Seguimiento de llamadas

Actividad de llamadas

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de dato	Descripción
RPT_CallActivity	ID DE CONTACTO	CONTACTO ID	bigint nulo	Un identificador único para un contacto en una cámara
RPT_CallActivity	CALLID	ID de CALL	nvarchar (38)	La llamada ID es aplicable para la referencia de contactos internos para rastrear actividades. Ejemplo, para realizar un seguimiento del recorrido desde la selección de contactos hasta Reschedule/Reports.
RPT_CallActivity	GRUPO DE CAMPAÑA	GRUPO DE CAMPAÑA	nvarchar (64)	Este es el grupo de campaña al que se asigna una campaña.
RPT_CallActivity	ID DE CAMPAÑA	CAMPAÑA ID	nvarchar (64)	Este es el nombre de la campaña. Por ejemplo, Colección.
RPT_CallActivity	GLOBALLISTID	LISTA GLOBAL ID	bigint (nulo)	Este es el número de serie en ejecución para cada lista global cargada en el sistema.

OBD_GUActivity	GLOBALFILENAME	NOMBRE DE ARCHIVO GLOBAL	nvarch-ar (64) (nulo)	El nombre del archivo de carga global.
RPT_CallActivity	LISTID	ID de LIST	int (no nulo)	Este es el número de serie en ejecución generado durante la carga de contactos en una cámara.

OBD_ListInfo	LISTSTATUS	ESTADO DE LA LISTA	int (nulo)	Esta columna contiene el número entero que representa el estado de la lista (Activo -0 o detenido -1).
OBD_ListInfo	LISTCREATEDTIME	LISTA DE TIEMPO DE CREACIÓN	dat-etime (50) (nulo)	La fecha y hora en que se colocó el archivo de lista de contactos para cargarlo.
OBD_HD_ Historial de carga	TIEMPO DE CARGA	HORA DE CARGA	dat-etime (nulo)	La fecha y hora en que se completó la carga de una lista.
RPT_CallActivity	ESTRATEGIA DE LLAMADAS	ESTRATEGIA DE CONTACTO	nvarch-ar (64) (nulo)	La estrategia de contacto aplicada para el intento actual.
RPT_CallActivity	CONDITIONID	CONDICIÓN CSS	bigint (nulo)	ID interno para la condición CSS utilizada durante la selección del tacto.
OBD_Cus-tomFilterGroup	CUSTOMFILTERGROUP	GRUPO DE FILTROS PERSONALIZADO	Internacional (32) (nulo)	Este es el grupo de condiciones CSS ID en el que se asigna la condición CSS utilizada actualmente.
OBD_Cus-tomFilters	CONDITIONSTRING	CADENA DE CONDICIÓN	nvarch-ar (máx.) (nulo)	Este es el grupo de condiciones CSS ID en el que se asigna la condición CSS utilizada

				actualmente.
RPT_CallActivity	NÚMERO DE CONTACTO	NÚMERO DE CONTACTO	int (64) (nulo)	El número de contacto al que se ha marcado. Esto también puede ser una dirección de correo electrónico en el caso de un canal digital.
RPT_CallActivity	TIEMPO CREADO	TIEMPO CREADO	dat-etime (nulo)	La fecha y hora en que se insertó este registro en la base de datos de informes.
RPT_CallActivity	HORA DEL FIN	HORA DEL FIN	dat-etime	Este es el momento en que se renueva la llamada.

			(nulo)	cheduled por el servicio LCMContactR es-cheduler. Esta hora se inserta en las tablas CallActivity.
RPT_CallActivity	DURACIÓN DE LA LLAMADA	DURACIÓN DE LA LLAMADA	int (nul o)	Cuando CPA está activado, la duración de la llamada se calcula desde el momento en que se aplica el parche al agente hasta que se completa la llamada. Para las implementaciones Cisco, la duración de la llamada se calcula desde el inicio de la llamada hasta la finalización de la llamada.
RPT_CallActivity	MODO DE LLAMADA	MODO DE LLAMADA	nvarch-ar (4) (nulo)	Este es el modo de contacto ID para el tacto.
OBD_Modes	MODENAME	NOMBRE DEL MODO	nvarch-ar (64) (nulo)	El nombre del modo, por ejemplo, Home o Móvil, en el que se llama al contacto.
RPT_CallActivity	CALLRESULT	RESULTADO DE LA LLAMADA	nvarch-ar (8) (nulo)	El resultado de la llamada establecido por el marcador o el agente para el contacto. Puede ser un resultado de telefonía o un resultado de negocio

RPT_CallActivity	ContactoNaturaleza	ContactoNaturaleza	nvarch-ar	Contacta con la naturaleza para el intento. Los valores posibles son Fresh, Res-cheduled, Normal Callback, Personal Call-back, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, AEM-Callback, Fresh-Moment o AEM-Fresh-Moment

OBD_Busi-nessOut-comePare nt	GRUPO DE RESULTADOS	GRUPO DE RESULTADOS	int (64) (nulo)	Este es el grupo de salida de negocios ID asignado a la cam-paign.
OBD_Busi-nessOut-comePare nt	NOMBRE DE LOS PADRES	NOMBRE DE LOS PADRES DE RESULTADO	nvarch-ar (64) (nulo)	El nombre del resultado primario.
OBD_Outcome	NOMBRE PARA MOSTRAR	DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO	nvarch-ar (128) (nulo)	Descripción del conjunto de telefonía o salida de negocios para este intento.
OBD_Outcome	RPCTYPE	RPCTYPE	nvarch-ar (8) (nulo)	Esta es una clasificación para indicar si la disposición establecida para este intento se etiquetó como RPC (Right-party con-connect) o no RPC.
OBD_Outcome	ISLIVECALLRESULTADO	RESULTADO DE LLAMADA EN VIVO	bit (nulo)	Indica si el resultado establecido para esta llamada está etiquetado como "LIveCall" o no. Útil para determinar el porcentaje de llamada de abandono.
RPT_CallActivity	HORA DE INICIO DE LLAMADA	HORA DE INICIO DE LLAMADA	dat-etime (nulo)	Es la hora de conexión de llamada si CPA está habilitado; si CPA está desactivado, es el momento en que se envía el parche de la llamada al agente.

RPT_CallActivity	TARGETCAMPAIGNID	ID DE CONTACTO DE DESTINO	nvarch-ar (nulo)	Esto denota la campaña objetivo ID en caso de que el contacto actual esté encadenado a otra campaña.
RPT_CallActivity	TARGETCONTACTID	TARGETCONTACTID	bigint (nulo)	Esto denota el contacto objetivo ID de la campaña objetivo en caso de que el contacto actual esté encadenado a otra campaña.

RPT_CallActivity	AGENTPERIPHERALN UMBE-R	AGENTE ID	nvarch-ar (64) (nulo)	Esto indica el agente ID que manejó este intento de llamada.
RPT_CallActivity	NOMBRE DEL AGENTE	NOMBRE DEL AGENTE	nvarch-ar (64) (nulo)	El nombre del agente que gestionó este intento de llamada.
RPT_CallActivity	CLAVE DE RECUPERACIÓN	CLAVE DE RECUPERACIÓN	flotador	El número en ejecución que indica el identificador en el marcador para recuperar el resultado de llamada del marcador.
RPT_CallActivity	IMPORTE OBJETIVO	IMPORTE OBJETIVO	float (nulo)	Este es el valor establecido a medida que el objetivo alcanzado para negocios específicos supera en este intento.
RPT_CallActivity	AGENTCOMMENTS	COMENTARIOS DEL AGENTE	nvarch-ar (4000) (nulo)	Esta llamada comenta los comentarios introducidos por el agente para el contacto.
RPT_CallActivity	TIPO DE CANAL	TIPO DE CANAL	int (nul o)	Este es el tipo de canal. 1 para SMS, 2 para VOZ, 3 para EMAIL, 4 para CPAAS y 0 para IVR.
OBD_ChannelTy pe	DESCRIPCIÓN DEL CANAL	DESCRIPCIÓN DEL CANAL	nvarch-ar (32) (nulo)	Descripción del canal. Ejemplo, voz, SMS y correo electrónico 1 para SMS, 2 para VOZ, 3 para EMAIL, 4 para CPAAS y 0 para IVR.

RPT_CallActivity	CHILDLISTID	LISTID SECUNDARIO	int (nulo)	Este es el ID asignado cuando los contactos se agregan a una lista ya cargada.
RPT_CallActivity	TIPO ENTREGADO	TIPO DE ENTREGA	nvarch-ar (32) (nulo)	Esto representa la naturaleza del tipo de entrega de contacto al marcador. El valor posible

				Los UEs son: • Regular • No PEWC Regular • Callback (Devolución de llamada) • AEM
RPT_CallActivity	GRUPO DE CAMPAÑA OBJETIVO	GRUPO DE CAMPAÑA OBJETIVO	nvarch-ar (64) (nulo)	Solo se aplica a la lista compartida. Indica el grupo de campaña al que se entregan los contactos desde las campañas de la lista compartida.
RPT_CallActivity	TIPO DE LLAMADA	TIPO DE LLAMADA	Varcha r (8) (nulo)	Describe el tipo de llamada. Los valores posibles son: • 0 – Llamada normal • 1 – Llamada de devolución de llamada • 2– Llamada AEM
RPT_CallActivity	CALLBACKAGENTID	ID. DE AGENTE DE DEVOLUCIÓN DE LLAMADA	nvarch-ar (128) (nulo)	El ID del agente que manejará una solicitud de devolución de llamada.
RPT_CallActivity	CALLBACKAGENTNAME	NOMBRE DEL AGENTE DE DEVOLUCIÓN DE	nvarch-ar (64) (nulo)	El nombre del agente que gestionará una solicitud de devolución de llamada.

		LLAMADA		
RPT_CallActivity	NÚMERO DE CUENTA	NÚMERO DE CUENTA	nvarch-ar (30) (nulo)	El número de cuenta es el número único creado para el contacto en el momento de la entrega del contacto al marcador. Contiene siete valores de identidad únicos que denotan la campaña ID, el contacto ID, etc. con un separador de tuberías.
RPT_CallActivity	CONTACTOS	CONTACTOS	tinyint (nulo)	El número de reintento actual, es decir, la marcación

				Hasta el momento se han hecho intentos de contacto.
RPT_CallActivity	CONTACTOESTADO	ESTADO DE CONTACTO	int (nulo)	Éste es el estado de actividad de llamada del contacto. Los valores son: 1 - CERRADO 2 - Bloqueado temporalmente 3 - Carga en curso 4 - ENTREGADO AL MARCADOR 5 - SOBRESCRIBIR 6 - LISTA DETENIDA 7 - CERRADO A TRAVÉS DE CONTACTOS ADMINISTRADOS O VACIADO 8 - Contacto Detenido y cerrado 9 - CONTACTO FREGADO 10 - CONTACTO MOVIDO A OTRA CAMPAÑA 11 - DETENIDO PERMANENTEMENTE 20 - CONTACTO ENTREGADO DETENIDO

				21 - BLOQUEADO PARA ENTREGA DE PCB 22 - BLOQUEADO PARA LA ENTREGA DE CSSCONTACTS 23 - BLOQUEADO PARA ENTREGA AEM 24 - BLOQUEADO POR RESCHDULE PARA REPROGRAMAR

				CONTACTO 25 - BLOQUEADO POR RESCHDULE PARA CONTACTO CERCANO 30 - CONTACTO BLOQUEADO POR DNC 31 - CONTACTO BLOQUEADO POR NDNC 32 - CONTACTO BLOQUEADO POR DNCSCRUB 33 - CONTACTO BLOQUEADO POR LITIGIO 34 - CADUCADO 35 - CAMPAÑA DETENIDA
OBD_ ContactoStatus Rea-sons	CONTACTSTATUSREASON	ESTADO DE CONTACTOMOTIVO.	nvarch-ar (128) (nulo)	Esta es la razón del cambio en el estado del contacto. Por ejemplo, un contacto puede estar en el estado Bloqueado. La aplicación habría bloqueado este contacto para su entrega para realizar una llamada a PCB, CSS o AEM.
RPT_CallActivity	CALLBACKDATETIME	CALLBACKDATE TIM-E	dat-etim e (nulo)	La fecha y hora establecidas para la devolución de llamada por un agente para el contacto.
RPT_CallActivity	TIEMPO ENTREGADO	TIEMPO ENTREGADO	dat-etim e (nulo)	La hora a la que se entrega el contacto al marcador.

RPT_CallActivity	TIEMPO DE ENTREGA PROGRAMADO	SCHEDULEDDELIVE-RYTIME	dat-etime (nulo)	La hora reprogramada para el área de contacto.
RPT_CallActivity	ISINALÁMBRICO	ISINALÁMBRICO	bit (nulo)	Indica si el intento actual se realiza a una conexión inalámbrica

				Número (móvil). Verdadero si es inalámbrico; Falso si es línea fija. Toma valor de la base de datos de cumplimiento, si está disponible. De lo contrario, el valor predeterminado es True.
RPT_CallActivity	PERIPHERALCALLKEY	TECLA DE LLAMADA PERIFÉRICA	int (nulo)	Esto indica la llamada periférica única ID (igual que la llamada transferida).
RPT_CallActivity	RESERVA: LLAMADA DURATI-ON	DURACIÓN DE LA LLAMADA DE RESERVA	int (nulo)	La duración de la llamada (en milisegundos) que se reservó al agente. En el modo de vista previa, esto incluye la hora de la última vista previa y la hora para marcar, realizar CPA y transferir la llamada del cliente al agente. En el modo predictivo, si el agente reservado se desconecta incluso antes de conectarse a un cliente cliente, este valor es NULL, ya que el agente aún no está asociado con el cliente. En tales casos, el tiempo de espera del registro de detalle de llamadas de terminación correspondiente se referirá al tiempo de

				reserva del agente.
RPT_CallActivity	TIEMPO DE VISTA PREVIA	HORA DE VISTA PREVIA	dat-etim e (nulo)	La hora a la que el marcador ofreció al agente el contacto para obtener una vista previa.
RPT_CallActivity	SFUID	SFUID	nvarch-ar (máx.) (nulo)	Este es el ID de Service Cloud Voice CRM que se usa para la importación de contactos.

RPT_CallActivity	CONTACTODETALLE	DATOS DE CONTACTO	nvarch-ar (máx.) (nulo)	Esta columna contiene información de contacto como XML formato de datos que va al marcador. Por ejemplo, nombre, apellidos, número de contacto, etc.
RPT_CallActivity	SFLEADID	Salesforce Cam-paign LEAD ID	nvarch-ar (200) (nulo)	Este es el ID único generado en Service Cloud Voice.
RPT_CallActivity	SFCONTACTID	Salesforce cam-paign CONTACTO ID	nvarch-ar (200) (nulo)	Este es el contacto ID de Service Cloud Voice para la campaña.
RPT_CallActivity	SFCAMPAIGNID	Salesforce cam-paign ID	nvarch-ar (200) (nulo)	La campaña ID de Service Cloud Voice CRM a través de la cual se importa el contacto.
RPT_CallActivity	DEVOLUCIÓN DE LLAMADASOLICITADAPOR	DEVOLUCIÓN DE LLAMADA SOLICITADA POR	nvarch-ar (64) (nulo)	Esto representa el ID del agente que registra la solicitud de devolución de llamada.
RPT_CallActivity	CALLBACKREGISTEREDTYPE	TIPO REGISTRADO DE DEVOLUCIÓN DE LLAMADA	Varcha r (23) (nulo)	La naturaleza de la devolución de llamada en el momento del registro de devolución de llamada por parte de un agente. Los valores posibles son: 0 – Llamada normal 1 – PCB (Personal Call-back) 2 – NCB (Normal

				Call-back)
RPT_CallActivity	TIPO DE INTENTO DE DEVOLUCIÓN DE LLAMADA	TIPO DE INTENTO DE DEVOLUCIÓN DE LLAMADA	nvarch-ar (17) (nulo)	Tipo de llamada en el momento de un intento de marcado. Los valores posibles son NCB y PCB.
RPT_CallActivity	CICLO ACTUAL	CICLO ACTUAL	int	Cuando la estrategia de ciclo es

			(nulo)	Utilizado, este campo contiene el número de ciclo actual. Por ejemplo, si el ciclo de iteración de contacto está en el segundo ciclo, este campo contiene 2 en él.
RPT_CallActivity	ISCURRENTCYCLECO MPLET-ED	CICLO ACTUAL FINALIZADO	bit (nul o)	Marcar para indicar la finalización del ciclo actual, es decir, todos los modos están marcados.
RPT_CallActivity	ANTERIORLEADSCORE	PUNTUACIÓ N DE PLOMO ANTERIOR	int (nulo)	Valor de la puntuación del cliente potencial asignado en el momento de la carga.
RPT_CallActivity	CURRENTLEADSCORE	PUNTUACIÓ N DE PLOMO ACTUAL	int (nulo)	Valor de la puntuación del cliente potencial asignado por el agente.
RPT_CallActivity	VALOR ACTUAL	NÚMERO DE TELÉFONO	nvarch-ar (225) (nulo)	Este es el número de teléfono cargado de la lista de leads.
RPT_CallActivity	STATELAWGROUPNAM E	NOMBRE DEL GRUPO STATELAW	nvarch-ar (256) (nulo)	Denota el nombre del grupo de ley estatal utilizado durante este intento.
OBD_Campaign_ Categoría	CAMPAIGNCATEGORY NA-ME	NOMBRE DE LA CATEGORÍA DE LA CAMPAÑA	nvarch-ar (64) (nulo)	Este es el nombre de la categoría de campaña.
RPT_CallActivity	DNCCAMPAIGNCATEG ORY-NOMBRE	NOMBRE DE LA CATEGORÍA DE LA CAMPAÑA DNC	nvarch-ar (máx.) (nulo)	Este es el nombre de la categoría DNC cam-paign.

RPT_CallActivity	ISENTRANTE	LLAMADA ENTRANTE	bit (nulo)	Si la entrada de intento actual se crea a partir de una llamada entrante, el valor se establece en 1, de lo contrario, el valor se establece en 0.
RPT_CallActivity	DIALLERREFERENCEID	ID. DE REFERENCIA DE DIALLER	nvarch-ar	Este es el contacto ID o Llamada ID generado por la plataforma dialer. Marcador-

			(64) (nulo)	Los campos específicos son: • .
OBD_CallActivity	ContactoNaturaleza	Contact_Nature	nvarch-ar	Contacta con la naturaleza para el intento. Los valores posibles son Fresh, Res-cheduled, Normal Callback, Personal Call-back, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, AEM-Callback, Fresh-Moment o AEM-Fresh-Moment
RPT_CallActivity	ESTADOCAMBIADOPOR	ESTADO CAMBIADO POR	nvarch-ar (128) (nulo)	El usuario ID de la entidad que cambió el estado del contacto.
RPT_CallActivity	STATUSCHANGEDAT	EL ESTADO CAMBIÓ A LAS	dat-etim e (nulo)	La fecha y hora en que cambia el estado del contacto.
RPT_CallActivity	ID. DE DISPOSITIVO	DISPOSITIVO ID	nvarch-ar (255) (nulo)	Define si un contacto está bloqueado como DNC por número o campo de negocio.
RPT_CallActivity	OVERRIDEPEWCVALI DATIO-N	ANULAR VALIDACIÓN PEWC	bit (no nul o)	Durante una interacción, si el cliente permite marcar el contacto específico como llamada no PEWC y permitir la marcación automática, los agentes seleccionan la casilla de verificación para anular la validación PEWC para este contacto, agente.

RPT_CallActivity	DIALERAGENTDEVOLUCIÓN de llamada	DEVOLUCIÓN DE LLAMADA DEL AGENTE DE MARCADOR	bit (no nulo)	Este valor determina si el resultado se establece como devolución de llamada por un agente normal o un agente clicker. El valor 0 indica que lo establece un agente normal; 1 indica que esto lo establece un agente clicker.

RPT_CallActivity	DNCSTARTDATE	FECHA DE INICIO DEL DNC	dat-etim e (nulo)	Cuando se registra el DNC cronometrado, la fecha de inicio proporcionada en el momento del registro.
RPT_CallActivity	DNCENDDATE	FECHA DE FINALIZACIÓN DEL DNC	dat-etim e (nulo)	Cuando se registra el DNC cronometrado, la fecha de finalización se proporciona en el momento del registro.
RPT_CallActivity	DNCTYPE	TIPO DE DNC	nvarch-ar (1) (nulo)	El tipo de DNC aplicado a un contacto se aplica a una campaña específica o a todas las campañas.
RPT_CallActivity	IDENTITYAUTHENTICATIO-NENABLED	AUTENTICACIÓN DE IDENTIDAD HABILITADA	bit (no nul o)	Esto indica si el campo Iden-tityAuthentic-ationEnabled es habilitado o deshabilitado para el contacto.
RPT_CallActivity	IDENTITYAUTHENTICATIO-NSUCCESS	AUTENTICACIÓN DE IDENTIDAD CORRECTA	bit (no nul o)	Esto define si la autenticación de identidad es correcta o no.
RPT_CallActivity	SMSTRANSACTIONCOUNT	SMS RECUENTO DE TRANSACCIONES	int (no nul o)	El recuento es el número de transacciones SMS entre el usuario y el servicio SMS, aplicable cuando se utiliza SMS de 2 vías.
RPT_CallActivity	VISTA PREVIADURACIÓN	DURACIÓN DE LA VISTA PREVIA	int (nul o)	El tiempo que tarda un agente en obtener una vista previa de una llamada y aceptar, omitir o rechazar

				(cerrar) el contacto.
RPT_CallActivity	SIGUIENTEPROGRAMARFECHAHORA	PRÓXIMA FECHA DE PROGRAMACIÓN Y HORA	dat-etime (50) (nulo)	Esto indica la próxima fecha y hora programadas para la devolución de llamada programada.
RPT_CallActivity	NEXTSCHEDULEMODE	MODO DE PROGRAMACIÓN SIGUIENTE	nvarch-ar (50) (nulo)	Esto indica el modo de la devolución de llamada programada.

RPT_CallActivity	TOTALPRIMARYAUTH	AUTENTICACIÓN PRIMARIA TOTAL	int (nulo)	Número total de solicitudes enviadas al servicio de autenticación de identidad para obtener la autenticación de llamada (autenticación previa a la llamada) del cliente, antes de entregarla al marcador para un solo contacto. La solicitud se inicia desde el sistema (motor de alimentación).
RPT_CallActivity	VERIFIEDPRIMARYAUTH	AUTENTICACIÓN PRIMARIA VERIFICADA	int (nulo)	Número total de respuestas del cliente del servicio de autenticación de identidad para la solicitud enviada para la autenticación de llamada (autenticación previa a la llamada). La solicitud se inicia desde el sistema (motor de alimentación).
RPT_CallActivity	TOTALARYARYAUTH	AUTENTICACIÓN SECUNDARIA TOTAL	int (nulo)	Número total de solicitudes enviadas al servicio de autenticación de identidad para obtener autenticación para cada identidad del cliente, durante la llamada (autenticación de guardia). La solicitud se inicia desde el agente.

RPT_CallActivity	VERIFIEDSECONDARYAUTH	AUTENTICACIÓN SECUNDARIA VERIFICADA	int (nulo)	Número total de respuestas del cliente del "servicio de autenticación de identidad" para cada solicitud enviada para cada identidad, durante la llamada (autenticación de guardia). La solicitud es iniciada por el agente.
RPT_CallActivity	COMPUTEDDURATIONINM-	CALCULADO	int	Ha redondeado la llamada

	S	DURACIÓNINMS	(nulo)	Valor de duración (que es en milisegundos) basado en la frecuencia del pulso configurada. Se utiliza en el cálculo de facturación.

Actividad del agente

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de dato	Descripción	Plataforma
RPT_AEA-gentActividad	ID de agente	ID de agente	nvarchar (50) (nulo)	El nombre del agente se registra en la base de datos con cada cambio de estado.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActividad	Estado del agente	Estado del agente	nvarchar (100) (no nulo)	El estado del agente, como *Preparado* o *No preparado*, etc., representa los distintos estados que pueden producirse.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActividad	FECHA DE LA ACTIVIDAD	FECHA DE LA ACTIVIDAD	Varchar (30) (nulo)	Muestra la fecha y hora de la actividad.	Amazon Connect

RPT_AEA-gentActividad	Tiempo insertado	Hora de inserción	datetime (null)	Muestra la fecha y la hora en que el estado del cambio de agente se inserta en la base de datos.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActividad	LCMKey	LCMKey	nvarchar (60) (nulo)	Se compone de ContactID, ModeID, Cam-paignKey, ContactRetries, ModeRetries, TimeZoneID,	Amazon Connect

				y TenantID separados por un delimitador.	
RPT_AEA-gentActividad	Estado de mezcla	Estado de mezcla	Varchar (10) (nulo)	El estado de mezcla del agente es si es entrante o saliente.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActividad	HORA DE INICIO	HORA DE INICIO	datetime (null)	Muestra la fecha y hora de inicio de la actividad.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActividad	HORA DEL FIN	HORA DEL FIN	datetime (null)	Muestra la fecha y hora de finalización de la actividad.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActividad	DURACIÓNENSEGUNDO-S	DURACIÓNENSEGUNDO-S	int (nulo)	Muestra la duración de la actividad.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActividad	ISINCALL	ISINCALL	int (no nulo)	Indica si la actividad se encuentra actualmente en una llamada.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActividad	ID. DE INQUILINO	ID. DE INQUILINO	bigint (nulo)	Es el Inquilino ID.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActividad	SUBTENANTID	SUBTENANTID	bigint (nulo)	Es el Sub Tenant ID.	Amazon Connect

Entrada anónima SMS

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de dato	Descripción

RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	ID	ID	bigint (no nulo)	Identificador único generado automáticamente para el mensaje entrante.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	Fuente	Fuente	nvarchar (20) (nulo)	El dispositivo de origen (número de contacto) del mensaje SMS.

RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	Destino	Destino	nvarchar (20) (nulo)	El dispositivo de destino (número de contacto) del mensaje SMS.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	Mensaje	Mensaje	nvarchar (256) (nulo)	El contenido del SMS mes-sage.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	Hora de entrada	Hora de entrada	datetime (null)	La fecha y hora en que la aplicación creó esta entrada de registro.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	El inquilino ID generado automáticamente por la aplicación cuando se crea un nuevo inquilino.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	El subinquilino ID generado automáticamente por la aplicación cuando se crea un nuevo ten-ant.

API Error de carga

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de dato	Descripción
RPT_AddContact_ Error	ID de error	ID de error	bigint (nulo)	El error de generación automática ID para este error.
RPT_AddContact_ Error	Nombre del método	Nombre del método	nvarchar (100) (nulo)	El método API que originó este error.

RPT_AddContact_ Error	Resultado	Resultado	nvarchar (16) (nulo)	El resultado de la respuesta API (Fracaso o Éxito).
RPT_AddContact_ Error	Descripción del resultado	Descripción del resultado	nvarchar (512) (nulo)	La descripción de la respuesta API.
RPT_AddContact_	Fecha de registro	Fecha de registro	Fecha y hora	La fecha y

Error			(nulo)	Hora en que el registro de error se escribió diez en el registro.
RPT_AddContact_ Error	ID de campaña	ID de campaña	nvarchar (64) (nulo)	La Campaña ID que reportó este error.
RPT_AddContact_ Error	Tipo de llamada	Tipo de llamada	Varchar (8) (nulo)	Describe el tipo de llamada. Los valores posibles son: 0 – Llamada normal 1 – Llamada de devolución de llamada 2 – Llamada AEM
RPT_AddContact_ Error	CallStartDateTime	CallStartDateTime	nvarchar (32) (nulo)	La hora de inicio de la llamada para un contacto definido durante la carga.
RPT_AddContact_ Error	CallEndDateTime	CallEndDateTime	nvarchar (32) (nulo)	La fecha y hora en que finaliza la llamada.
RPT_AddContact_ Error	BusinessFieldXML	BusinessFieldXML	Nvarchar (2000) (nulo)	Los datos XML en el parámetro; Contiene los campos de negocio.
RPT_AddContact_ Error	Prioridad	Prioridad	Varchar (8) (nulo)	La prioridad del contacto en función de la cual se entrega al marcador

RPT_AddContact_ Error	ModeXML	ModeXML	Nvarchar (2000) (nulo)	El XML datos que contienen los modos de llamada como móvil, Home teléfono, teléfono de trabajo, etc.
RPT_AddContact_ Error	ID de usuario	ID de usuario	nvarchar (32) (nulo)	El usuario ID de la entidad que suma las API.
RPT_AddContact_	SMSData	SMSData	nvarchar	El mensaje

Error			(128) (nulo)	texto que se envía a través de SMS.
RPT_AddContact_ Error	Asunto del correo	Asunto del correo	nvarchar (128) (nulo)	El asunto del correo electrónico cuando los mensajes se envían como parte de una campaña de correo electrónico.
RPT_AddContact_ Error	MailMsg	MailMsg	nvarchar (128) (nulo)	El contenido del mensaje de correo electrónico.
RPT_AddContact_ Error	Archivo adjunto de correo	Archivo adjunto de correo	nvarchar (128) (nulo)	Los datos adjuntos (nombre de archivo) que forman parte del mensaje de correo electrónico.
RPT_AddContact_ Error	Código postal	Código postal	nvarchar (32) (nulo)	El código postal del contacto.
RPT_AddContact_ Error	ContactoDetalle	ContactoDetalle	Nvarchar (2000) (nulo)	Esta columna contiene información de contacto como XML formato de datos que va al marcador. Por ejemplo, nombre, apellidos, número de contacto, etc.
RPT_AddContact_ Error	ID de lista	ID de lista	nvarchar (50) (nulo)	La Lista ID a la que pertenece el tacto.

RPT_AddContact_ Error	Bloquear contacto	Bloquear contacto	bit (nulo)	Esto indica si el contacto tiene que ser bloqueado desde la entrega. Esto es 1 si un tacto está bloqueado; 0 si no está bloqueado.
RPT_AddContact_ Error	DedupBussFld	DedupBussFld	nvarchar (32) (nulo)	Campo de negocios de Dedup
RPT_AddContact_ Error	IgnorarCerrarContacto	IgnorarCerrarContacto	bit	Si la aplicación tiene

			(nulo)	para ignorar el contacto cerrado.
RPT_AddContact_ Error	ErrorDescription	ErrorDescription	Varchar (512) (nulo)	La descripción del error de respuesta API.
RPT_AddContact_ Error	ID de contacto	ID de contacto	nvarchar (16) (nulo)	El contacto ID generado para este contacto.
RPT_AddContact_ Error	ErrorXML	ErrorXML	Nvarchar (1024) (nulo)	El nombre de archivo del XML contiene los detalles del error.
RPT_AddContact_ Error	Puntuación de plomo	Puntuación de plomo	nvarchar (16) (nulo)	La puntuación de plomo para este contacto.
RPT_AddContact_ Error	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	El inquilino ID generado automáticamente por la aplicación cuando se crea un nuevo inquilino.
RPT_AddContact_ Error	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	El subinquilino ID generado automáticamente por la aplicación cuando se crea un nuevo ten-ant.

Registro de auditoría

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de dato	Descripción

RPT_AuditLog	ID	ID	int (no nulo)	Identificador único generado automáticamente para la entrada de registro.
RPT_Users	ID de usuario	ID de usuario	nvarchar (100) (nulo)	Usuario ID (nombre del usuario) que realizó la actividad.
RPT_AuditLog	Módulo	Módulo	nvarchar (64) (nulo)	El módulo de aplicación o componente donde

				Esta actividad se realiza. Por ejemplo, Campaign, Global Uploader, etc.
RPT_AuditLog	Operación	Operación	nvarchar (64) (nulo)	La operación realizada por el usuario. Por ejemplo, Crear, Actualizar, Eliminar.
RPT_AuditLog	Datos	Datos	Nvarchar (máx.) (nulo)	Los datos que el usuario solicitó para la actividad iniciada.
RPT_AuditLog	Fecha de creación	Fecha de creación	datetime (null)	La fecha y hora en que la aplicación creó esta entrada de registro.
RPT_AuditLog	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	El Tenant ID generado automáticamente por la aplicación cuando se crea un nuevo inquilino.
RPT_AuditLog	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	El subinquilino ID generado automáticamente por la aplicación cuando se crea un nuevo tenant.

Pista de auditoría

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de dato	Descripción

RPT_AuditTrail	ID	ID	bigint (no nulo)	Identificador único generado automáticamente para la entrada de registro.
RPT_Users	ID de usuario	ID de usuario	nvarchar (100) (nulo)	Usuario ID (nombre del usuario) que

				realizó la actividad.
RPT_AuditTrail	Operación	Operación	nvarchar (50) (nulo)	La operación realizada por el usuario. Por ejemplo, Crear, Actualizar, Eliminar.
RPT_AuditTrail	Datos	Datos	varbinary (máx.) (nulo)	Los datos que el usuario solicitó para la actividad iniciada.
RPT_AuditTrail	CreateDate	CreateDate	datetim e (no nula)	La fecha y hora en que la aplicación creó esta entrada de registro.
RPT_AuditTrail	Nombre de página	Nombre de página	Varchar (50) (nulo)	La página de aplicación o componente donde se realiza esta actividad. Por ejemplo, Cam-paign, Global Uploader, etc.
RPT_AuditTrail	Id. de empresa	Id. de empresa	int (no nulo)	El identificador único para la empresa.
RPT_AuditTrail	IsActive	IsActive	bit (no nulo)	Indica Entrada activa y el valor predetermina do se establece en 1
RPT_AuditTrail	IsDeleted	IsDeleted	bit (no nulo)	Indica que la entrada se ha eliminado temporalment

				e y que el valor predeterminado es 0
RPT_AuditTrail	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	El inquilino ID generado automáticamente por la aplicación cuando se crea un nuevo inquilino.

RPT_AuditTrail	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	El subinquilino ID generado automáticamente por la aplicación cuando se crea un nuevo ten-ant.

SMS Estado de entrega

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de dato	Descripción
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	Fuente	Fuente	Nvarchar (36) (nulo)	El número de dispositivo (número de contacto) del origen SMS.
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	Destino	Destino	Nvarchar (36) (nulo)	El número de dispositivo (número de contacto) del destino SMS.
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	Mensaje	Mensaje	nvarchar (máx.) (nulo)	El contenido de mensajes de texto SMS.
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	Estado de entrega	Estado de entrega	Nvarchar (50) (nulo)	El estado de entrega del mensaje SMS. Por ejemplo, Éxito, Fallo, etc.
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	GatewayMsgID	GatewayMsgID	nvarchar (100) (nulo)	Este es el mensaje de Gate-way ID.

RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Respuesta real	Respuesta real	nvarchar (máx.) (nulo)	Esta es la respuesta.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	EntryDateTime	EntryDateTime	Fecha y hora (no nulo)	La fecha y hora en que se registró el registro

				creado en la tabla.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	ID de campaña	ID de campaña	nvarchar (64) (nulo)	La campaña ID desde la que se envía el SMS.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	ID de contacto	ID de contacto	int (nulo)	El contacto único ID al que se envía el SMS.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Tipo de proveedor	Tipo de proveedor	nvarchar (128) (nulo)	El tipo SMS proporcionar como SMPP.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Deliv-eryStatusUpdatedDateTime	Deliv-eryStatusUpdatedDateTime	datetime (null)	La fecha y hora en que se actualiza el estado de entrega para este registro.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Código de error	Código de error	nvarchar (10) (nulo)	Este es el código de error.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	La aplicación genera automáticamente el Inquilino ID cuando se crea un nuevo inquilino.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	El Sub Tenant ID generado automáticamente por la aplicación cuando se

				crea un nuevo inquilino.

SMS Sesión entrante

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de dato	Descripción

RPT_ITR_ Ses-sionDetalle	ID	ID	nvarchar (36) (nulo)	Identificador único generado automáticamente para el mensaje entrante.
RPT_ITR_ Ses-sionDetalle	Mensaje de texto	Mensaje de texto	nvarchar (máx.) (nulo)	El texto del mensaje enviado a través de SMS.
RPT_ITR_ Ses-sionDetalle	IsSent	IsSent	bit (no nulo)	Esto indica si el mensaje se envió al contacto.
RPT_ITR_ Ses-sionDetalle	Fecha	Fecha	Fecha y hora (no nulo)	La fecha en que se envió el mensaje SMS.
RPT_ITR_ Ses-sionDetalle	Título	Título	Varchar (100) (nulo)	El tema del mensaje SMS
RPT_ITR_ Ses-sionDetalle	Responder	Responder	Nvarchar (máx.) (nulo)	La respuesta recibida del destinatario del mensaje.
RPT_ITR_ Ses-sionDetalle	ID de secuencia	ID de secuencia	int (nulo)	El ID generado automáticamente para el mensaje recibido por la aplicación.
RPT_ITR_ Ses-sionDetalle	GatewayMsgID	GatewayMsgID	nvarchar (128) (nulo)	El ID generado por la puerta de enlace SMS para este mensaje
RPT_ITR_ Ses-sionDetalle	Número de cuenta	Número de cuenta	nvarchar (256) (nulo)	El número de cuenta (LCMKey / CAID) del contacto.

RPT_ITR_ Ses-sionDetalle	ID de campaña	ID de campaña	nvarchar (128) (nulo)	La campaña ID a la que se recibe el Inbound SMS.
RPT_ITR_ Ses-sionDetalle	RefGatewayMsgID	RefGatewayMsgID	nvarchar (100) (nulo)	El mensaje ID generado por el SMS gate-way.

RPT_ITR_ Ses-sionDetalle	ID de contacto	ID de contacto	int (nulo)	El tacto único ID del cual se recibe el mensaje entrante.
RPT_ITR_ Ses-sionDetalle	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	El Tenant ID generado automáticam ente por la aplicación cuando se crea un nuevo inquilino.
RPT_ITR_ Ses-sionDetalle	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	El subinquilino ID generado automáticame nte por la aplicación cuando se crea un nuevo ten-ant.

SMS Sesión saliente

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de dato	Descripción
RPT_ITR_Session	Fuente	Fuente	nvarchar (36) (nulo)	El contacto de origen (código corto) para el mensaje SMS saliente.
RPT_ITR_Session	Destino	Destino	nvarchar (36) (nulo)	El número de contacto de destino del mensaje SMS saliente.

RPT_ITR_Session	Resultado	Resultado	nvarchar (20) (nulo)	El resultado establecido para el contacto SMS. Los resultados se pueden establecer a través del diseñador de scripts, el estado de liberación del proveedor de servicios SMS o esperando una respuesta del participante.

RPT_ITR_Session	IsTimedOut	IsTimedOut	bit (nulo)	Esto indica si el mensaje SMS se agotó antes de enviar o se envió correctamente.
RPT_ITR_Session	Fecha	Fecha	datetime (no nula)	Fecha y hora en que se envió el mensaje.
RPT_ITR_Session	ID	ID	nvarchar (36) (no nulo)	Identificador único generado automáticamente para el mensaje saliente.
RPT_ITR_Session	Número de cuenta	Número de cuenta	nvarchar (64) (no nulo)	El número de cuenta (LCMKey / CAID) del contacto.
RPT_ITR_Session	Error	Error	Varchar (100) (nulo)	Esto está relacionado con la funcionalidad de la aplicación Guía de llamadas a través del Diseñador de scripts.
RPT_ITR_Session	ID de formulario	ID de formulario	int (nulo)	Para el formulario ID desde el cual se envió el mensaje SMS saliente.
RPT_ITR_Session	Tipo de resultado	Tipo de resultado	Varchar (20) (nulo)	El tipo de resultado. Si el conjunto de resultados pertenece a Éxito o Error

				tal como está configurado.
RPT_ITR_Session	Fecha de modificación	Fecha de modificación	datetim e (null)	La fecha y hora de la última actualización de esta entrada.
RPT_ITR_Session	ID AGENTE	ID AGENTE	nvarchar (64) (nulo)	El agente ID del agente que maneja esta interacción.

RPT_ITR_Session	ESTADO	ESTADO	nvarchar (32) (nulo)	El estado del mensaje SMS saliente, como Enviado, Procesando, Fallido, etc.
RPT_ITR_Session	COMMITTEDBY	COMMITTEDBY	nvarchar (32) (nulo)	Los detalles de usuario del usuario que confirmó esto en la base de datos.
RPT_ITR_Session	ID de campaña	ID de campaña	nvarch ar (nulo)	La campaña ID a la que se recibe el Inbound SMS.
RPT_ITR_Session	ID de contacto	ID de contacto	int (nulo)	El contacto único ID del cual se recibe el mensaje entrante.
RPT_ITR_Session	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	El Tenant ID generado automáticam ente por la aplicación cuando se crea un nuevo inquilino.
RPT_ITR_Session	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	El subinquilino ID generado automáticamen te por la aplicación cuando se crea un nuevo ten-ant.

Error de carga

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de dato	Descripción

RPT_Error	ERRORID	ERRORID	bigint (nulo)	El error ID generado automáticamente para este error.
RPT_Error	ERRORTYPE	ERRORTYPE	nvarchar (32) (nulo)	Tipo de error que produce la aplicación. Los siguientes valores son

				Jugado: • Malo • No válido • Discrepancia • Prefijo • Prioridad • Momento de contacto • BussFldValidation • Zona horaria • Estado no válido • DNC • NDNC • Duplicado • Código postal • Error de contacto • Litigios • Error en BTTC • CumplimientoDNCScrub • CPT incorrecto • PEWC malo
RPT_Error	DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN	nvarchar (255) (nulo)	La descripción del error.
RPT_Error	ERRORTIME	ERRORTIME	Fecha y hora (nulo)	La fecha y hora en que la aplicación notificó el error.
RPT_Error	ERRORRECORD	ERRORRECORD	Mensaje de texto (nulo)	El registro de errores: un detalle del error como en el registro.
RPT_Error	TIPO DE CARGADOR	TIPO DE CARGADOR	char (1) (nulo)	El cargador que informó este error: Contacto, Global, Scrub, Cumplimiento, etc. son algunos tipos de cargadores. Se desproducen los siguientes valores:

				• U - Carga automática

				• W - Cargar a través del servicio web
RPT_Error	ID DE CAMPAÑA	ID DE CAMPAÑA	nvarchar (64) (nulo)	La Campaña ID que reported este error.
RPT_Error	LISTID	LISTID	int (nulo)	La lista ID a la que pertenece el error.
RPT_Error	ID DE ARCHIVO	ID DE ARCHIVO	int (nulo)	El archivo ID (si se carga a través de un archivo) al que pertenece este error.
RPT_Error	NOMBRE DE ARCHIVO	NOMBRE DE ARCHIVO	nvarchar (1000) (nulo)	El nombre del archivo de carga que originó este error.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 1	RESERVEDFIELD1	nvarchar (128) (nulo)	Para uso futuro.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 2	RESERVEDFIELD2	nvarchar (128) (nulo)	Para uso futuro.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 3	RESERVEDFIELD3	nvarchar (128) (nulo)	Para uso futuro.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 4	RESERVEDFIELD4	nvarchar (128) (nulo)	Para uso futuro.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 5	RESERVEDFIELD5	nvarchar (128) (nulo)	Para uso futuro.
RPT_Error	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	La aplicación genera automáticamente el Inquilino ID cuando se crea un nuevo inquilino.
RPT_Error	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	El subinquilino ID generado automáticamente por la aplicación cuando se crea un nuevo inquilino.

Detalles del código de error

Tipo de error	Descripción	¿Se carga/bloquea el contacto?

Malo	Número no válido	Contacto permitido para cargar si el otro modo es válido.

No válido	Dirección de correo electrónico no válida	Contacto permitido para cargar si el otro modo es válido.
Discrepancia	Incoherencia de encabezado	Bloqueado
Prefijo	Zona horaria no disponible para el código de área	Contacto permitido para cargar.
Prioridad	Prioridad no válida	Bloqueado
Momento de contacto	El formato de fecha y hora no es válido	Bloqueado
BussFldValidation	Se produce un error en la validación del campo de negocio	Bloqueado
Zona horaria	Zona horaria no válida	Bloqueado
Estado no válido	Nombre de estado no válido	Bloqueado
DNC	Campo de negocio marcado como DNC	Bloqueado
DNC	Contacto marcado como DNC	Bloqueado
DNC	Modo marcado como DNC	Modo bloqueado
NDNC	Contacto marcado como NDNC	Bloqueado
NDNC	Modo marcado como NDNC	Modo bloqueado
Duplicado	Duplicado en archivo	Bloqueado
Zona horaria	Código postal y zona horaria no válidos	Bloqueado
Error de contacto	Si todos los modos no son válidos	Bloqueado
Prefijo	Código de área no válido	Contacto permitido para cargar si el otro modo es válido.
Prefijo	Error de contacto debido a códigos de área no válidos	Bloqueado
Error de modo	Error de contacto debido a código de área no válido y número no válido	Bloqueado
InvalidMailCC	CC de correo no válido	Contacto permitido para cargar si la otra dirección de correo es válida.
InvalidMailBCC	CCO de correo no válido	Contacto permitido para cargar si la otra dirección de correo es válida.
Puntuación de plomo	Puntuación de plomo no válida	Bloqueado
Código postal	Error en el contacto debido a un código postal no válido o faltante.	Bloqueado
Litigios	Contacto marcado debido a restricciones relacionadas con litigios o problemas de cumplimiento.	Bloqueado
Error en BTTC	Error de contacto durante la validación BTTC.	Bloqueado

CumplimientoDNCScrub	El contacto no superó la comprobación de cumplimiento de la limpieza No llamar (DNC).	Bloqueado
CPT incorrecto	Error de contacto debido a un CPT no válido	Bloqueado

PEWC malo	Error de contacto debido a un PEWC defectuoso	Bloqueado

Nota: El registro de error se elimina mediante el proceso de archivado y limpieza. El período de retención es configurable.

Historial de cargas

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de dato	Descripción
RPT_AE_Grupo Campaign_	Grupo de campaña	Grupo de campaña	nvarch a-r (64) (nulo)	El nombre del grupo de cámaras al que se carga el contacto.
RPT_AE_Campaña	ID DE CAMPAÑA	ID DE CAMPAÑA	int (64) (no nulo)	La cámara ID del contacto cargado.
RPT_AE_ListInfo	ListStartDate	ListStartDate	DateTi m-e (nulo)	La fecha de inicio de la lista
OBD_HD_UploadHi s-tory	ID de ChildListID	ID de ChildListID	int (nulo)	La lista secundaria ID generada por la aplicación en el momento de la carga.
OBD_HD_UploadHi s-tory	ContactFailedToUpload	ContactFailedToUpload	int (nulo)	El número de contactos que no se pudieron cargar.

OBD_HD_UploadHis-tory	Contact-sBlockedINCorporateDNC	Contact-sBlockedINCorporateDNC	int (nulo)	El número de contactos bloqueados a causa del DNC corporativo.
OBD_HD_UploadHis-tory	ContactosBloqueadoINNDNC	ContactosBloqueadoINNDNC	int (nulo)	El número de contactos bloqueados en

				cuenta de NDNC corporativo.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ContactosSubidos	ContactosSubidos	int (nulo)	El número de contactos cargados.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	Contactos duplicados	Contactos duplicados	int (nulo)	El número de contactos duplicados.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	Lista	Lista	**int** (nulo)	La lista ID generad a por la aplicación.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ModeFailedToUpload	ModeFailedToUpload	int (nulo)	El número de contactos no se pudo cargar debido a un error de modo.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ModosB- lockedINCorporate DNC	ModosB- lockedINCorporate DNC	nvarch a-r (nulo)	El número de contactos bloqueado s a causa del DNC corporativ o.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ModosBloqueadoINNDNC	ModosBloqueadoINNDNC	nvarch a-r (nulo)	El número de contactos bloqueado s a causa del DNC corporativ o.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	Tiempo de informe	Tiempo de informe	dat- etim e	La fecha y hora en que se generó el

			(nulo)	informe.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	El Sub Ten-ant ID auto-generado por la aplicación cuando una nueva diez-

				hormiga es creada.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	El inquilino ID auto-gen-erado por la aplicación cuando se crea una nueva ten-hormiga.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	TotalContactosProcesados	TotalContactosProcesados	int (nulo)	El número total de contactos procesados desde el archivo de carga
OBD_HD_ UploadHi s-tory	Subtipo de carga	Subtipo de carga	nvarch a-r (1) (nulo)	El subtipo de carga. Los valores son N para un archivo nuevo, U para actualizar un archivo ya disponible y C si se trata de una copia de otro archivo.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	Tiempo de carga	Tiempo de carga	dat-etim e (nulo)	La fecha y hora de carga.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	Tipo de carga	Tipo de carga	nvarch a-r (12) (no nulo)	El tipo de carga como JSON, API,

				y así sucesivamente.
OBD_HD_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (nulo)	Indica el modo bloqueado debido a la conformidad con el registro de No llamar (DNC)

				ulaciones.
OBD_HD_UploadHis-tory	ContactoB-lockedInComplianceDNC	ContactoB-lockedInComplianceDNC	int (nulo)	El recuento de contactos bloqueados debido al cumplimiento de DNC.
OBD_HD_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceLitigation	ModeB-lockedInComplianceLitigation	int (nulo)	Indica el modo bloqueado debido al cumplimiento de las regulaciones de litigios.
OBD_HD_UploadHis-tory	ContactoB-lockedInComplianceLitigation	ContactoB-lockedInComplianceLitigation	int (nulo)	El recuento de contactos bloqueados debido al cumplimiento del litigio.
OBD_HD_UploadHis-tory	srcDetalles	srcDetalles	nvarcha-r (512) (nulo)	Detalles de la fuente o información adicional sobre la carga.
OBD_HD_UploadHis-tory	Duración cargada	Duración cargada	Hora (7) (nulo)	La duración relacionada con el contenido cargado.
OBD_HD_UploadHis-tory	Id. de lista actualizado	Id. de lista actualizado	int (nulo)	El ID de la lista actualizada asociada con la carga.

OBD_HD_UploadHis-tory	ActualizadoContactos	ActualizadoContactos	int (nulo)	El número de contactos actualizados como parte de la carga.
OBD_HD_UploadHis-tory	Nombre del perfil	Nombre del perfil	nvarcha-r (512)	El nombre del perfil asociado

			(nulo)	con la carga.

Información de la lista de matorrales

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de dato	Descripción
RPT_AE_ SCrubListInfo	ScrubListId	ScrubListId	int (nulo)	La lista de limpieza ID generada automáticamente por la aplicación cuando la lista se coloca para cargar.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ID de campaña	Nombre de la campaña	nvarchar (64) (nulo)	El nombre de la campaña a la que se carga esta lista.
RPT_AE_ SCrubListInfo	Detalles de origen	Detalles de origen	nvarchar (512) (nulo)	El nombre del archivo de carga con la extensión.
RPT_AE_ SCrubListInfo	Tipo de fuente	Tipo de fuente	nvarchar (8) (nulo)	El tipo de origen del archivo. Algunos valores son W para Web, M para Medios, F para Archivo y L para Lista.
RPT_AE_ SCrubListInfo	Tiempo procesado	Tiempo procesado	datetime (null)	La fecha y hora en que se tomó el archivo de contacto para su procesamiento.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ScrubDetails	ScrubDetails	nvarchar (4000) (nulo)	El nombre del archivo upload scrub con

				extensión
RPT_AE_ SCrubListInfo	ScrubStatus	ScrubStatus	int (nulo)	El estado de limpieza, como Éxito, Fracaso, Procesamiento, etc.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	El inquilino ID generado automáticam ente por el aplicador-

				cuando se crea un nuevo inquilino.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	El subinquilino ID generado automáticamente por la aplicación cuando se crea un nuevo ten-ant.

Actividad que no es de llamada

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de dato	Descripción
RPT_NonCallActivity	ID	ID	bigint (no nulo)	El ID generado automáticamente para cada entrada de esta tabla.
RPT_NonCallActivity	ID de campaña	ID de campaña	nvarchar (64) (nulo)	La Campaña ID para esta actividad sin convocatoria.
RPT_NonCallActivity	Id. de contacto	Id. de contacto	int (nulo)	El contacto ID para esta actividad que no es de llamada.
RPT_NonCallActivity	ModeId	ModeId	int (nulo)	El modo ID en el que se produjo esta actividad de no llamada.
RPT_AE_Modes	Nombre del modo	Nombre del modo	nvarchar (50) (no nulo)	El nombre del modo para esta actividad que no es de llamada.
RPT_NonCallActivity	Id. de lista	Id. de lista	int (nulo)	La lista ID a la que pertenece el contacto.

RPT_NonCallActivity	ContactVersion	ContactVersion	int (nulo)	La versión de contacto para este contacto en el momento de la actividad que no realiza la llamada. Esto indica el número de veces que se ha revisado el estado del contacto.
RPT_NonCallActivity	Autobússfld26	Autobússfld26	nvarchar (128) (nulo)	La descripción para Business Field 26 – negocio único

				campo.
RPT_NonCallActivity	Autobússfld27	Autobússfld27	nvarchar (128) (nulo)	La descripción del campo de negocios 27 – campo de negocios adicional.
RPT_NonCallActivity	Bussfld28	Bussfld28	nvarchar (128) (nulo)	La descripción del campo de negocios 28 – campo de negocios adicional.
RPT_NonCallActivity	Bussfld29	Bussfld29	nvarchar (128) (nulo)	La descripción del campo comercial 29 – campo comercial adicional.
RPT_NonCallActivity	Bussfld30	Bussfld30	nvarchar (128) (nulo)	La descripción del campo comercial 30 – campo comercial adicional.
RPT_NonCallActivity	Estado	Estado	Varchar (6) (nulo)	El estado del contacto de cada contacto para cada cambio.
RPT_NonCallActivity	StatusReasonId	StatusReasonId	int (nulo)	El ID generado automáticamente para el cambio de estado del contacto.
RPT_AE_ ContactStatusReasons	StatusReason	StatusReason	nvarchar (128) (nulo)	Esta es la razón del cambio en el estado de contacto. Por ejemplo, un contacto puede estar en el estado Bloqueado. La aplicación habría bloqueado este contacto para la entrega para hacer una PCB, CSS o AEM

				llamada.
RPT_NonCallActivity	ValidModes	ValidModes	nvarchar (256) (nulo)	El modo válido para esta actividad que no es de llamada.
RPT_NonCallActivity	CreatedDateTime	CreatedDateTime	Fecha y hora (nulo)	La fecha y hora en que se creó esta entrada en la tabla.
RPT_NonCallActivity	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	El inquilino ID generado automáticamente por el

				cuando se crea un nuevo inquilino.
RPT_NonCallActivity	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	La aplicación genera automáticamente el subinquilino ID cuando se crea un nuevo inquilino.
RPT_NonCallActivity	Nombre de regla	Nombre de regla	nvarchar (128) (nulo)	Nombre de la regla dentro del grupo de cumplimiento, por la cual se ha bloqueado la entrega del contacto.
RPT_NonCallActivity	Grupo de cumplimiento	Grupo de cumplimiento	nvarchar (128) (nulo)	Nombre del grupo de cumplimiento, por el cual se ha bloqueado la entrega de contactos.

RPT_NonCallActivity	Descripción	Descripción	nvarchar (128) (nulo)	Define los mensajes de error o error o los motivos de un contacto bloqueado. Following es una lista de mensajes de error o fallo: - Error en la comprobación de tiempo de nivel de StateLaw Mode. No se puede capturar el nombre de la regla. - Modo StateLaw desactivado. No se puede capturar el nombre de la regla. - ECAP DayOfWeek Failed - Reschedule. El nombre de regla no puede

				ser capturado. - Error en la hora de CPT - Res-chedule. No se puede capturar el nombre de la regla. - Error en la configuraci ón del tiempo de ejecución de zona horaria de zona verde mejorada. No se puede capturar el nombre de la regla. - Error en la configuraciónn mejorada de la zona verde horaria. No se puede capturar el nombre de la regla. - Enhanced Green Zone StateLaw Hol-iday falló. No se puede capturar el nombre de la regla. - Error en la val-idación

				de tiempo mejorada de la Ley Estatal de la Zona Verde. No se puede capturar el nombre de la regla. • Error de regla: cerrar contacto. Se puede capturar el nombre de la regla.

				- Error de regla: reprogram ación. El nombre de la regla se puede capturar. - Error de regla: resolución automática. Se puede capturar el nombre de la regla. - Ya se ha entregado el registro a la espera del resultado. Se puede capturar el nombre de la regla.

RPT_NonCallActivity	ZipCodeAttributes	ZipCodeAttributes	nvarchar	Almacena los atributos relacionados con el código postal en formato JSON, incluido el código postal principal, los códigos postales adicionales y los códigos postales asociados con modos específicos. *{* *"Código postal": "001", "Código postal adicional": [* *"3333",* *"5455",* *"66546",* *"323",* *"566"* *],* *"ModeZipCode": [* *{* *"ModeID": 3,* *"Código postal": "876"* *},* *{* *"ModeID": 2,* *"Código postal": "9876"* *}* *]* *}*
RPT_NonCallActivity	ID de agente	ID de agente	Nvarchar(200)	Esto permite que el sistema almacene el identificador único del agente.
RPT_NonCallActivity	ModeAttributes	ModeAttributes	Nvarchar(Max)	Esto se utiliza para almacenar varios detalles del modo de actividad (como ModeId y ModeValue) en formato JSON.

Datos comerciales de contacto

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de dato	Descripción
RPT_Contact_Bussi-nessData	ID	ID	bigint (no nulo)	El ID de generación automática para la entrada en esta tabla.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ID de campaña	ID de campaña	nvarchar (64) (nulo)	La Campaña ID para esta actividad de no convocatoria.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Id. de contacto	Id. de contacto	int (nulo)	El contacto ID para esta actividad que no es de llamada.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Id. de lista	Id. de lista	int (nulo)	La lista ID a la que pertenece el contacto.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ContactVersion	ContactVersion	int (nulo)	La versión de contacto para este contacto en el momento de la actividad de no llamada. Esto indica el número de veces que el

				Se ha revisado el estado de tacto.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld1	Bussfld1	nvarchar (128) (nulo)	La descripción del campo comercial 1.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld2	Bussfld2	nvarchar (128) (nulo)	La descripción del campo comercial 2.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld3	Bussfld3	nvarchar (128) (nulo)	La descripción del campo comercial 3.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld4	Bussfld4	nvarchar (128) (nulo)	La descripción del campo empresarial 4.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld5	Bussfld5	nvarchar (128) (nulo)	La descripción del campo comercial 5.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld6	Bussfld6	nvarchar (128) (nulo)	La descripción del campo empresarial 6.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld7	Bussfld7	nvarchar (128) (nulo)	La descripción del campo comercial 7.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld8	Bussfld8	nvarchar (128) (nulo)	La descripción del campo empresarial 8.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld9	Bussfld9	nvarchar (128) (nulo)	La descripción del campo empresarial 9.

RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld10	Bussfld10	nvarchar (128) (nulo)	La descripción del campo comercial 10.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Autobússfld11	Autobússfld11	nvarchar (128) (nulo)	La descripción del campo comercial 11.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld12	Bussfld12	nvarchar (128) (nulo)	La descripción del campo comercial 12.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld13	Bussfld13	nvarchar (128) (nulo)	La descripción del campo comercial 13.

RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld14	Bussfld14	nvarchar (128) (nulo)	La descripción del campo comercial 14.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld15	Bussfld15	nvarchar (128) (nulo)	La descripción del campo comercial 15.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld16	Bussfld16	nvarchar (128) (nulo)	La descripción del campo comercial 16.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld17	Bussfld17	nvarchar (128) (nulo)	La descripción del campo comercial 17.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld18	Bussfld18	nvarchar (128) (nulo)	La descripción del campo comercial 18.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld19	Bussfld19	nvarchar (128) (nulo)	La descripción del campo comercial 19.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld20	Bussfld20	nvarchar (128) (nulo)	La descripción del campo comercial 20.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld21	Bussfld21	nvarchar (máx.) (nulo)	La descripción del campo comercial 21.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld22	Bussfld22	nvarchar (máx.) (nulo)	La descripción del campo comercial 22.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld23	Bussfld23	nvarchar (máx.) (nulo)	La descripción del campo comercial 23.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld24	Bussfld24	nvarchar (máx.) (nulo)	La descripción del campo comercial 24.

RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld25	Bussfld25	nvarchar (máx.) (nulo)	La descripción del campo empresarial 25.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Autobússfld26	Autobússfld26	Nvarchar (máx.) (nulo)	La descripción del campo de negocios 26 – campo de negocios único.

RPT_Contact_Bussi-nessData	Autobússfld27	Autobússfld27	Nvarchar (máx.) (nulo)	La descripción del campo de negocio 27 – campo de negocio adicional.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld28	Bussfld28	Nvarchar (máx.) (nulo)	La descripción del campo de negocio 28 – campo de negocio adicional.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld29	Bussfld29	Nvarchar (máx.) (nulo)	La descripción del campo de negocio 29 – campo de negocio adicional.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld30	Bussfld30	Nvarchar (máx.) (nulo)	La descripción del campo de negocio 30 – campo de negocio adicional.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ContactoDetalle	ContactoDetalle	Nvarchar (máx.) (nulo)	Esta columna contiene información de contacto como XML formato de datos que va al marcador. Por ejemplo, nombre, apellidos, número de contacto, etc.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ModificadoBy	ModificadoBy	nvarchar (128) (nulo)	El usuario ID de la entidad que actualizó por última vez esta entrada.

RPT_Contact_Bussi-nessData	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	El Tenant ID generado automáticamente por la aplicación cuando se crea un nuevo inquilino.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int	El subinquilino ID auto-

			(nulo)	generado por la aplicación cuando se crea un nuevo Ten-Ant.
RPT_Contact_Bus si-nessData	LastAccessedTime	LastAccessedTime	datetime (null)	La fecha y hora en que se accedió al contacto por última vez.

Carga de lista

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de dato	Descripción
RPT_AE_ ListInfo	TIPO DE LISTA	TIPO DE LISTA	nvarch a-r (10) (nulo)	Tipo de lista. Define si se carga a través de un API o a través de un archivo.
RPT_AE_ ListInfo	LISTID	LISTID	int (nulo)	La Lista ID auto-gen-erada por la aplicación para esta lista.
RPT_AE_ ListInfo	HORA DE INICIO	HORA DE INICIO	dat-etim e (nulo)	La fecha y hora en que comenzó a cargarse la lista.
RPT_AE_ ListInfo	HORA DEL FIN	HORA DEL FIN	dat-etim e (nulo)	La fecha y hora en que finalizó la carga de la lista.

RPT_AE_ ListInfo	REGISTROSINSERTADOS	REGISTROSINSERTADOS	bigin t (nul o)	El número de registros cargados desde esta lista.
RPT_AE_ ListInfo	REGISTROSFALLÓ	REGISTROSFALLÓ	bigint (nulo)	El número de registros que no pudieron

				Cargar desde esta lista.
RPT_AE_ ListInfo	REGISTROSDNC	REGISTROSDNC	bigin t (nul o)	El número de registros DNC de esta lista.
RPT_AE_ ListInfo	RegistrosDuplicado	RegistrosDuplicado	bigin t (nul o)	El número de registros duplicados de esta lista.
RPT_AE_ ListInfo	REGISTROSBORRADOS	REGISTROSBORRADOS	bigin t (nul o)	El número de contactos eliminados de esta lista
RPT_AE_ ListInfo	TIPO DE FUENTE	TIPO DE FUENTE	**Varchar** (18) (no nul o)	El tipo de origen del archivo. Algunos valores son W para Web, M para Medios, F para Archivo y L para Lista.
RPT_AE_ ListInfo	IDENTIFICADOR DE USUARIO	IDENTIFICADOR DE USUARIO	**Varchar** (50) (nulo)	El nombre del usuario que cargó los contratos.

RPT_AE_ ListInfo	UBICACIÓN	UBICACIÓN	nvarch a-r (32) (nulo)	La ubicación donde se coloca el archivo que se va a procesar.
RPT_AE_ ListInfo	REGISTROSMOVIDOS	REGISTROSMOVIDOS	bigin t (nul o)	El número de registros movidos de esta lista.
RPT_AE_ ListInfo	ListStopFlag	ListStopFlag	bit (nulo)	El indicador para indicar si la lista está en

				un estado detenido.
RPT_AE_ ListInfo	ListStartDate	ListStartDate	dat-etim e (nulo)	La fecha y la hora que se incluyen en esta lista se suben a las campañas.
RPT_AE_ ListInfo	ListStopDate	ListStopDate	dat-etim e (nulo)	Fecha y hora en que se detuvo la lista.
RPT_AE_ ListInfo	GlobalListID	GlobalListID	bigin t (nul o)	La lista ID generó por la aplicación para cada lista colocada para carga global.
RPT_AE_ ListInfo	Estado de lista	Estado de lista	int (nulo)	El estado de la lista, como Correcto, Error, etc.
RPT_AE_ ListInfo	ListProcessingDate	ListProcessingDate	dat-etim e (nulo)	La fecha y hora en que se tomó el archivo de contacto para su procesami ento.

RPT_AE_ ListInfo	ListTimeToLive	ListTimeToLive	int (nulo)	El número de días que la lista está activa antes de que los contactos ya no se puedan cargar desde este

				lista.
RPT_AE_ ListInfo	TTLBusinessDays	TTLBusinessDays	bit (nulo)	El indicador que indica si el Tiempo de vida de la lista se calcula por días hábiles.
RPT_AE_ ListInfo	TotalRecordsGoingToProcessed	TotalRecordsGoingToProcessed	int (nulo)	El número total de registros que deben cargarse.
RPT_AE_ ListInfo	Zona horaria única	Zona horaria única	nvarch a-r (128) (nulo)	Esto define si la lista se carga con una zona horaria única. Los contactos se procesan según la zona horaria de contacto.
RPT_AE_ ListInfo	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	El inquilino ID auto-gen-erado por la aplicación cuando se crea una nueva ten-hormiga.

RPT_AE_ ListInfo	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	El Sub Ten-ant ID auto-generado por la aplicación cuando Se crea una nueva hormiga diez.
RPT_AE_ UploadHis-	Tipo de carga	Tipo de carga	Varchar	El tipo de carga, como

Tory			(17) (no nul o)	JSON, API, y así sucesivame nte.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Subtipo de carga	Subtipo de carga	Varcha r (26) (no nul o)	El subtipo de carga. Los valores son N para un archivo nuevo, U para actualizar un archivo ya disponible y C si es una copia de otro archivo.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	LastAcceded.	LastAcceded.	dat-etim e (nulo)	La fecha y hora en que se modificó la tabla por última vez.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ID de ChildListID	ID de ChildListID	int (nulo)	La lista secundaria ID auto-gen-erada por la aplicación para esta lista.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (nulo)	Los modos que están bloqueado s por los requisitos de DNC.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ContactoB-lockedInComplianceDNC	ContactoB-lockedInComplianceDNC	int (nulo)	Los modos bloqueados por NDNC requisitos.

RPT_AE_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceLitigation	ModeB-lockedInComplianceLitigation	int (nulo)	Los modos que están bloqueados por los requisitos de litigio.

RPT_AE_UploadHis-tory	ContactoB-lockedInComplianceLitigation	ContactoB-lockedInComplianceLitigation	int (nulo)	El número de contactos que están bloqueados por los requisitos de litigio.
RPT_AE_UploadHis-tory	Detalles de origen	Detalles de origen	nvarcha-r (512) (nulo)	El nombre del archivo de carga con extensión.
RPT_AE_UploadHis-tory	Nombre del perfil	Nombre del perfil	nvarcha-r (512) (nulo)	El perfil a través del cual se cargaron los contactos.
RPT_AE_UploadHis-tory	Id. de lista actualizado	Id. de lista actualizado	int (nulo)	La lista actualizada ID generada por la aplicación.
RPT_AE_UploadHis-tory	Duración cargada	Duración cargada	int (7) (nulo)	El tiempo que tarda la aplicación en completar la carga de la lista.

Información de la lista

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de dato	Descripción

RPT_AE_C am-paign	ID DE CAMPAÑA	Nombre de la campaña	nvarchar (64) (no nulo)	El nombre de la campaña a la que se carga esta lista.
RPT_AE_ ListInfo	LISTID	LISTID	int (nulo)	La aplicación genera automáticame nte la lista ID para esta lista.
RPT_AE_	ListStartDate	ListStartDate	Fecha y hora	La fecha y

ListInfo			(nulo)	Momento en que los contactos de esta lista comenzaron a cargarse en las campañas.
RPT_AE_ ListInfo	Estado de lista	Estado de lista	nvarchar (18) (no nulo)	El estado de la lista, como Correcto, Error, etc.
RPT_AE_ ListInfo	GID	GID	int (nulo)	La lista ID generada por la aplicación para cada lista colocada para carga global.
RPT_AE_ ListInfo	Tiempo insertado	Tiempo insertado	Fecha y hora (nulo)	La fecha y hora en que se inserta el registro
RPT_AE_ ListInfo	NOMBRE DE ORIGEN	NOMBRE DE ORIGEN	nvarchar (512) (nulo)	El nombre del archivo de carga con la extensión
RPT_AE_ ListInfo	ListStartDateTime	ListStartDateTime	datetime (null)	La fecha y hora específicas en las que los contactos de esta lista iniciaron el proceso de carga a las campañas
RPT_AE_ ListInfo	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	El Tenant ID generado automáticam ente por la aplicación cuando se crea un nuevo inquilino.

RPT_AE_ ListInfo	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	El subinquilino ID generado automáticame nte por la aplicación cuando se crea un nuevo ten-ant.

Carga global

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de dato	Descripción
RPT_AE_GUActivity	GlobalListID	GlobalListID	int (no nulo)	La lista ID generó por la aplicación para cada lista colocada para carga global.
RPT_AE_GUActivity	Nombre de archivo global	Nombre de archivo global	nvarcha-r (1024) (nulo)	El nombre de los contactos del archivo colocados para cargar.
RPT_AE_GUActivity	Estado	Estado	nvarcha-r (16) (no nulo)	El estado del archivo de carga, Correcto, Error, etc.
RPT_AE_GUActivity	Tiempo procesado	Tiempo procesado	dat-etime (no nulo)	La fecha y hora en que se tomó el archivo de contacto para su procesamiento

RPT_AE_GUActivity	ErrorDescription	ErrorDescription	nvarch a-r (máx.) (nulo)	La descripció n del error, en caso de contactos que no se carguen. Por ejemplo, falló.
RPT_AE_GUActivity	Registros totales	Registros totales	bigin t (nul o)	El número total de registros en el

				de la lista de contactos.
RPT_AE_GUActivity	BadRecords	BadRecords	bigint (nulo)	El número de registros defectuosos (los registros que no se cargaron) de la lista de contactos.
RPT_AE_GUActivity	Registros inigualables	Registros inigualables	bigint (nulo)	El número total de registros que no se pudieron cargar en ninguna cámara, es decir, se mantuvo inigualable.
RPT_AE_GUActivity	Registros de nivel de campaña	Registros de nivel de campaña	nvarchar (máx.) (nulo)	El número total de registros cargados en cada cámara a través de esta carga.
RPT_AE_GUActivity	Nombre de archivo cargado	Nombre de archivo cargado	nvarchar (700) (nulo)	El nombre del archivo colocado para cargar.
RPT_AE_GUActivity	Estado de lista	Estado de lista	nvarchar (16) (nulo)	El estado de la lista, Éxito, Error, Error, etc.

RPT_AE_ GUActivity	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	El inquilino ID auto-gen-erado por la aplicación cuando se crea una nueva ten-hormiga

				ated.
RPT_AE_GUActivity	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	La hormiga Sub Ten-hormiga ID autogenerada por la aplicación cuando Se crea una nueva hormiga diez.
RPT_AE_UploadHis-tory	Tiempo de carga	Tiempo de carga	dat-etime (nulo)	La fecha y hora en que se cargó un contacto.
RPT_AE_UploadHis-tory	TotalContactosProcesados	TotalContactosProcesados	int (nulo)	El número total de contactos procesados para cargar.
RPT_AE_UploadHis-tory	ContactosSubidos	ContactosSubidos	int (nulo)	El número total de contactos cargados en varias cámaras.
RPT_AE_UploadHis-tory	ContactFailedToUpload	ContactFailedToUpload	int (nulo)	El número total de contactos que fallaron y que no se cargaron en ninguna cámara.
RPT_AE_UploadHis-tory	Contactos duplicados	Contactos duplicados	int (nulo)	El número total de contactos duplicados.

RPT_AE_UploadHis-tory	ContactosBloqueadoInNDNC	ContactosBloqueadoInNDNC	int (nulo)	El número total de contactos bloqueados por la Conferencia Nacional de No Contactar

				figuración.
RPT_AE_UploadHis-tory	Contact-sBlockedInCorporateDNC	Contact-sBlockedInCorporateDNC	int (nulo)	El número total de contactos bloqueados por esta empresa bajo la figura No contactar.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModosBlockedInNDNC	ModosBlockedInNDNC	int (nulo)	Los modos bloqueados para la carga de contactos debido a una configuración No llamar.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModosBloqueadoEnCorporativoDNC	ModosBloqueadoEnCorporativoDNC	int (nulo)	Los modos bloqueados para la carga de contactos por parte de una empresa debido a una configuración No llamar.
RPT_AE_UploadHis-tory	ActualizadoContactos	ActualizadoContactos	int (nulo)	El número de contactos que se actualizaron mediante la función de carga.

RPT_AE_UploadHis-tory	Tipo de carga	Tipo de carga	Varchar (17) (no nulo)	El tipo de carga como JSON, API, y así sucesivamente.
RPT_AE_UploadHis-tory	Subtipo de carga	Subtipo de carga	Varchar (26) (no nulo)	El subtipo de carga. Los valores son ***N*** para un archivo nuevo, ***U*** para actualizar y

				archivo ya disponible, y C si es una copia de otro archivo.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	LastAcceded.	LastAcceded.	dat-etim e (nulo)	La fecha y hora en que se modificó la tabla por última vez.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ID de ChildListID	ID de ChildListID	int (nulo)	La lista secundaria ID auto-gen-erada por la aplicación para esta lista.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (nulo)	Los modos que están bloqueado s por los requisitos de DNC.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ContactoB-lockedInComplianceDNC	ContactoB-lockedInComplianceDNC	int (nulo)	Los modos bloqueados por NDNC requisitos.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ModeB-lockedInComplianceLitig ation	ModeB-lockedInComplianceLitig ation	int (nulo)	Los modos que están bloquead os por los requisitos de litigio.

RPT_AE_UploadHis-tory	ContactoB-lockedInComplianceLitigation	ContactoB-lockedInComplianceLitigation	int (nulo)	El número de contactos que están bloqueados por los requisitos de litigio.
RPT_AE_UploadHis-tory	Detalles de origen	Detalles de origen	nvarcha-r	El nombre del archivo de carga con exten-

			(512) (nulo)	sion.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Nombre del perfil	Nombre del perfil	nvarch a-r (512) (nulo)	El perfil a través del cual se cargaron los contacto s.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Id. de lista actualizado	Id. de lista actualizado	int (nulo)	La lista actualizad a ID generada por la aplicación.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Duración cargada	Duración cargada	Tie mp o (7) (nulo)	El tiempo que tarda la aplicación en completar la carga de la lista.
RPT_AE_ GUActivity	Tiempo creado	Tiempo creado	dat-etim e (no nul o)	Fecha y hora en que se creó el registro o la lista.
RPT_AE_ GUActivity	Autobússfld26	Autobússfld26	Varchar (1) (no nulo)	Reservado para el campo específico de negocios 26.
RPT_AE_ GUActivity	Autobússfld27	Autobússfld27	Varchar (1) (no nulo)	Reservado para el campo específico 27.
RPT_AE_ GUActivity	Bussfld28	Bussfld28	Varchar (1) (no nulo)	Reservado para el campo específico

				de negocios 28.
RPT_AE_GUActivity	Bussfld29	Bussfld29	Varchar (1) (no nulo)	Reservado para el campo específico 29.
RPT_AE_GUActivity	Bussfld30	Bussfld30	Varchar (1) (no nulo)	Reservado para el campo específico de negocios 30.

RPT_AE_ GUActivity	ValidModes	ValidModes	Varchar (1) (no nulo)	Indica los modos válidos aplicables a la lista u operación.
RPT_AE_ GUActivity	ContactVersion	ContactVersion	Varchar (1) (no nulo)	Representa la versión del contacto o lista que se está procesando.

Seguimiento de llamadas

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de dato	Descripción
RPT_GU_Error	ERRORID	ERRORID	bigint (nulo)	El error ID de generación automática para este error.
RPT_GU_Error	ERRORTYPE	ERRORTYPE	nvarchar (32) (nulo)	Tipo de error que produce la aplicación.
RPT_GU_Error	DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN	nvarchar (255) (nulo)	La descripción del error.
RPT_GU_Error	ERRORTIME	ERRORTIME	datetime (null)	La aplicación informó de la fecha y hora del error.
RPT_GU_Error	ERRORRECORD	ERRORRECORD	texto (nulo)	El registro de errores, un detalle del error como en el registro.

RPT_GU_Error	TIPO DE CARGADOR	TIPO DE CARGADOR	char (1) (nulo)	El cargador que informó este error: Contacto, Global, Scrub, Comp-pliance, etc. son algunos tipos de cargadores.

RPT_GU_Error	ID DE CAMPAÑA	ID DE CAMPAÑA	nvarchar (64) (nulo)	La Campaña ID que reportó este error.
RPT_GU_Error	LISTID	LISTID	int (nulo)	La lista ID a la que pertenece el error.
RPT_GU_Error	ID DE ARCHIVO	ID DE ARCHIVO	int (nulo)	El archivo ID (si se carga a través de un archivo) al que pertenece este error.
RPT_GU_Error	NOMBRE DE ARCHIVO	NOMBRE DE ARCHIVO	Nvarchar (1000) (nulo)	El nombre del archivo de carga que originó este error.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD1	RESERVEDFIELD1	nvarchar (128) (nulo)	Para uso futuro.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD2	RESERVEDFIELD2	nvarchar (128) (nulo)	Para uso futuro.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD3	RESERVEDFIELD3	nvarchar (128) (nulo)	Para uso futuro.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD4	RESERVEDFIELD4	nvarchar (128) (nulo)	Para uso futuro.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD5	RESERVEDFIELD5	nvarchar (128) (nulo)	Para uso futuro.
RPT_GU_Error	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	El Tenant ID generado automáticamente por la aplicación cuando se crea un nuevo inquilino.

RPT_GU_Error	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	El subinquilino ID generado automáticamente por la aplicación cuando se crea un nuevo tenant.
RPT_GU_Error	ENCABEZADO DE ARCHIVO	ENCABEZADO DE ARCHIVO	nvarchar (máx.) (nulo)	La información del encabezado del archivo.

Seguimiento de llamadas

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de desreproducción	Descripción	Plataforma-form
AECallTrace	CALLID	ID de CALL	Nvarc-har (38) (nulo)	"La llamada ID es aplicable para la referencia de contacto interno para actividades de rastreo. Por ejemplo, para rastrear el recorrido desde la selección de contactos hasta Reprogramar / Informes".	Todos
AECallTrace	GRUPO DE CAMPAÑA	GRUPO DE CAMPAÑA	Nvarc-har (64) (nulo)	Éste es el grupo de campaña al que se asigna una campaña.	Todos
AECallTrace	ID DE CAMPAÑA	CAMPAÑA ID	Nvarc-har (64) (nulo)	Este es el nombre de la campaña. Por ejemplo, Colección.	Todos
AECallTrace	GLOBALLISTID	GLOBALLIST ID	bigint (nulo)	Este es el número de serie en ejecución para cada lista global cargada en el sistema.	Todos
AECallTrace	ID DE CONTACTO	CONTACTO ID	int (nulo)	Identificador único de un contacto de una campaña.	Todos

AECallTrace	LISTID	ID de LIST	int (nulo)	Este es el número de serie en ejecución generado durante la carga con tacto en una campaña.	Todos
AECallTrace	CONTACTSTRATEGYNA-ME	NOMBRE DE LA ESTRATEGIA DE CONTACTO	Nvar c-har (64) (nulo)	La estrategia de contacto aplicada para el intento actual.	Todos
AECallTrace	CONDITIONID	CONDITIONID	bigint (nulo)	ID interno para la condición CSS utilizada	Todos

				durante la selección del contacto.	
AECallTrace	TIEMPO INSERTADO	TIEMPO INSERTADO	dat-etime (nulo)	La fecha y hora en que se incorporó este registro a la base de datos de informes.	Todos
AECallTrace	CONVERSATIONENDTIM-E	CONVERSATIONENDTIM-E	dat-etime (nulo)	Este es el momento en el que el servicio LCMContactRes-cheduler vuelve a realizar la llamada. Esta hora se inserta en las tablas CallActivity.	Todos
AECallTrace	MODEID	MODEID	int (nulo)	Este es el modo de contacto ID para el tacto.	Todos
AECallTrace	RESULTID	RESULTID	int (nulo)	El resultado de la llamada establecido por el marcador o el agente para el contacto. Puede ser un resultado de telefonía o un resultado de negocio	Todos
AECallTrace	AGENTE CONECTADO	Agente conectado	Nvar c-har (64) (nulo)	Esto indica el nombre del agente que manejó el intento de llamada.	Todos
				El campo Modo de marcado rellena los valores que muestran el modo de campaña para la llamada.	Todos

AECallTrace	PACINGMODE	PACINGMODE	int (nulo)	Los siguientes modos de ritmo se pueden aplicar para Cisco CCE y Cisco CCX	Cisco CCE, Cisco CCX
				1 solo para predicción	
				2 para Predictive Blen-ded	
				3 Solo para vista previa	
				4 para Vista previa Blen-	

				ded	
				5 Solo para progresivos	
				6 para Progressive Blended	
				7 Solo para vista previa directa	
				8 para la vista previa directa Blended.	
				Para otras plataformas, el valor es -1.	
AECallTrace	IMPORTE OBJETIVO	IMPORTE OBJETIVO	float (nulo)	Este es el valor establecido como el tar-get logrado para un resultado de negocio específico en este intento.	Todos
AECallTrace	AGENTCOMMENT	COMENTARIO DEL AGENTE	Nvar c-har (4000) (nulo)	El agente escribe comentarios para el contacto durante esta llamada.	Todos
AECallTrace	TIPO DE CANAL	TIPO DE CANAL	int (nulo)	Este es el tipo de canal.	Todos
				1 para SMS, 2 para VOZ, 3 para CORREO ELECTRÓNICO, 4 para CPAAS y 0 para IVR.	
AECallTrace	DIALERRESULTRECEIVED-TIME	DIALERRESULTRECEIVED-TIME	dat-etime (nulo)	Esta es la hora a la que se registra el intento de llamada en la base de datos de HDS.	Cisco CCE
AECallTrace	CHILDLISTID	LISTID SECUNDARIO	int (nulo)	Este es el ID asignado cuando se agregan contactos a una lista ya cargada.	Todos

AECallTrace	TIPO ENTREGADO	TIPO DE ENTREGA	varch-ar (32) (nulo)	Esto representa la naturaleza del tipo de entrega con tacto al marcador. Los valores posibles son:	Todos

				Regular	
				No PEWC Regular	
				Callback (Devolución de llamada)	
				AEM	
AECallTrace	TIPO DE LLAMADA	TIPO DE LLAMADA	tinyint (nulo)	Describe el tipo de llamada. Los valores posibles son:	Todos
				0 – Abierto	
				1 – Devolución de llamada	
				2– AEM	
AECallTrace	LCMKEY	LCMKEY	varch-ar (64) (nulo)	El número de cuenta es el número único creado para el contacto en el momento de la entrega del contacto al marcador. Contiene siete valores de identidad únicos que denotan la campaña ID, contacto ID, etc. con un separador de tubería.	Todos
AECallTrace	TIEMPO REALENTREGADO	TIEMPO REALENTREGADO	dat-etime (nulo)	La hora en que el contacto se entrega accionalmente al marcador.	Todos

AECallTrace	CALLRESERVEDURATION	CALLRESERVEDURATION	int (nulo)	La aplicación reserva al agente durante una duración de llamada (en milisegundos). En el modo de vista previa, esto abarca la hora de la última vista previa, la marcación, la realización de CPA y la transferencia de la llamada del cliente al agente. En modo predictivo, si el agente reservado obtiene	Cisco CCE

				desconectado antes de conectarse a un cus-tomer, este valor es NULL, ya que el agente aún no está asociado con el cliente. En tales casos, el tiempo de espera del registro de detalle de llamada de terminación correspondiente indicará el tiempo de reserva del agente.	
AECallTrace	CALLBACKREQUESTEDB-Y	DEVOLUCIÓN DE LLAMADA SOLICITADA POR	Nvarc-har (64) (nulo)	Esto representa el ID del agente que registra la solicitud de devolución de llamada.	Todos
AECallTrace	TIPO DE LLAMADA	TIPO REGISTRADO DE DEVOLUCIÓN DE LLAMADA	int (nulo)	En el momento del registro de la devolución de llamada, un agente determina la naturaleza de la devolución de llamada. Los valores posibles son:	Todos
				CallType =2 then 'Agent Executive Mapping'	
				CallType = 1 y ScheduledAgent <> 'LCM' – PCB (Per-sonal Callback)	
				CallType = 1 y ScheduledAgent = 'LCM' – NCB (Devolución de llamada normal)	

AECallTrace	TIPO DE INTENTO DE DEVOLUCIÓN DE LLAMADA	TIPO DE INTENTO DE DEVOLUCIÓN DE LLAMADA	varch-ar (4) (nulo)	"El tipo de llamada en el momento del intento de marcación. Los valores posibles son: CallBack-AttemptType='PCB' then 'Personal Call-back' CallBack-	Todos

				AttemptType='NCB' then 'Normal Call-back'"	
AECallTrace	RUNNINGCYCLECOUNT	RUNNINGCYCLECOUNT	int (nulo)	Cuando se utiliza la estrategia de ciclo, este campo contiene el número de ciclo actual. Por ejemplo, si el ciclo de iteración con tacto está en el segundo ciclo, este campo contiene 2 en él.	Todos
AECallTrace	RUNNINGCYCLECOMPLE-TED	RUNNINGCYCLE COMPLETADO	bit (nulo)	Marcar para indicar la finalización del ciclo actual, es decir, todos los modos están marcados.	Todos
AECallTrace	CURRENTLEADSCORE	PUNTUACIÓN DE PLOMO ACTUAL	int (nulo)	El agente asigna un valor de puntuación de clientes potenciales.	Todos
AECallTrace	DIALLERREFERENCE ID	ID. DE REFERENCIA DE DIALLER	varch-ar (64) (nulo)	La plataforma de marcador genera este contacto ID o llamada ID. Incluye campos dialer-spe-cific. Avaya POM: El ID autogenerado asignado por POM en el pimSessionID del EnrichedAt-temptEvent. Cisco CCE: El valor en el campo GUID de llamada en la tabla del marcador.	Todos

				Amazon Connect: Este es el UUID de llamada (Universal Unique Identifier) generado por el marcador.	
				Twilio Flex: Este es el CallSID generado por el marcador.	
				Nice CXone: El	

				NICE Contact ID generado por la aplicación Nice CXone.	
OBD_ Actividad de llamada	ContactoNaturaleza	Contact_Nature	varc h-ar (64) (nulo)	Contacta con la naturaleza para el intento. Los valores posibles son Fresh, Rescheduled, Normal Callback, Personal Callback, AEM-Fresh, AEM-Reprogramado, AEM-Callback, Fresh-Moment o AEM-Fresh-Moment	Todos
AECallTrac e	IDENTITYAUTHENTIC ATI-ONENABLED	AUTENTICACIÓN DE IDENTIDAD HABILITADA	bit (nulo)	Esto indica si el campo Iden-tityAuthentic-ationEnabled está habilitado o deshabilitado para el contacto.	Todos
AECallTrac e	IDENTITYAUTHENTIC ATI-ONSUCCESS	IDENTITYAUTHENTIC ATI-ONSUCCESS	bit (nulo)	Esto define si la autenticación de identidad es exitosa o no.	Todos
AECallTrac e	CALLPREVIEWDUR ATIO-N	CALLPREVIEWDUR ATIO-N	int (nulo)	El tiempo que tarda un agente en obtener una vista previa de una llamada y aceptar, omitir o rechazar (cerrar) el contacto.	Todos
AECallTrac e	CALLRESCHEDULED TIME	CALLRESCHEDULED TIME	dat-etim e (nulo)	Esto indica la próxima fecha y hora programadas para la devolución de llamada programada.	Todos

AECallTrace	NEXTSCHEDULEMODEID	NEXTSCHEDULEMODEID	Nvarc-har (nulo)	Esto denota el modo de la devolución de llamada sched-uled.	Todos
AECallTrace	TOTALPRIMARYAUTH	AUTENTICACIÓN PRIMARIA TOTAL	int (nulo)	Número total de solicitudes enviadas al servicio de autenticación de identidad para obtener llamadas	Todos

				Autenticación (autenticación previa a la llamada) del cliente, antes de entregarla al marcador para un solo contacto. La solicitud se inicia desde el sistema (motor de alimentación).	
AECallTrace	VERIFIEDPRIMARYAUTH	AUTENTICACIÓN PRIMARIA VERIFICADA	int (nulo)	Número total de respuestas del cliente del servicio de autenticación de identidad para la solicitud enviada para la autenticación de llamada (autenticación previa a la llamada). La solicitud se inicia desde el sistema (motor de alimentación).	Todos
AECallTrace	TOTALARYARYAUTH	AUTENTICACIÓN SECUNDARIA TOTAL	int (nulo)	Número total de solicitudes enviadas al servicio de autenticación de identidad para obtener autenticación para cada identidad del cliente, durante la llamada (autenticación de guardia). La solicitud se inicia desde el agente.	Todos

AECallTrace	VERIFICADOSECUNDARIO-TH	AUTENTICACIÓN SECUNDARIA VERIFICADA	int (nulo)	Número total de respuestas del cliente del "servicio de autenticación de identidad" para cada solicitud enviada para cada identidad, durante la llamada (autenticación de guardia). La solicitud se inicia desde el agente.	Todos
RPT_AEC_	ACWSTARTTIMESTAMP	MARCA DE HORA DE INICIO DE ACW	dat-	La fecha y hora	Amaz-

CustCallAct-ivities			Hora electrónica (nulo)	el agente comprometió el trabajo posterior (ACW).	en Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	ACWENDTIMESTAMP	ACWENDTIMESTAMP	dat-etime (nulo)	La fecha y hora en que el agente completó el trabajo posterior a la llamada (ACW).	Amaz-on Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	ACWDURACIÓN	DURACIÓN DE ACW	int (nulo)	El tiempo que tarda el agente en completar el trabajo posterior a la llamada (ACW).	Amaz-on Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	DESCONECTADOPOR	DESCONECTADOPOR	Nvarc-har (64) (nulo)	La entidad que desconectó la llamada. Los valores posibles son Cliente: 1. Agente 2. Aban-donedDisconnect (abandonado por Cam-paign Manager por falta de agente):	Amaz-on Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities				TimeoutAbandoned (abandonado por la aplicación si no se puede encontrar ningún agente dentro del tiempo de espera calculado)	
RPT_AEC_CustCallAct-ivities				WatchDog (cuando los contactos están atascados en la aplicación para algunos requisitos técnicos, el watchdog desconecta estas	

				llamadas).	
RPT_AEC_ CustCallAc t-ivities	ID. DE INQUILINO	ID. DE INQUILINO	int (nulo)	ID único de la hormiga diez	Todos
RPT_AEC_ CustCallAc t-ivities	SUBTENANTID	SUBTENANTID	int (nulo)	ID único del subinquilino	Todos
RPT_AEC_	DIRECCIÓN DE LLAMADA	DIRECCIÓN DE LLAMADA	alerce -	Denota el dir-	Amaz-

CustCallAct-ivities			ar (16) (nulo)	Ección de la llamada	en Co n-nec t

Detalles del campo maestro

Agentes

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de dato	Descripción
OBD_BSFTAgentList	ID	ID	int (no nulo)	Columna de identidad única para cada registro.
OBD_BSFTAgentList	ID de agente	ID de agente	nvarchar (64) (nulo)	ID único del agente recuperado del marcador al sincronizar.
OBD_BSFTAgentList	Nombre del agente	Nombre del agente	nvarchar (máx.) (nulo)	El nombre del agente que ha iniciado sesión.
OBD_BSFTAgentList	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	El Tenant ID generado automáticamente por la aplicación cuando se crea un nuevo inquilino.
OBD_BSFTAgentList	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	El subinquilino ID generado automáticamente por la aplicación cuando se crea un nuevo ten-ant.

OBD_BSFTAgentList*	TeamId	TeamId	int	ID único del equipo recuperado del marcador en la sincronización . **Nota**: En Webex Contact Center 1.0, Equipo y Equipo tendría dif-

				valores diferentes. Pero en 2.0 obtenemos los mismos valores en ambos campos.
OBD_BSFTAgentList*	Nombre del equipo	Nombre del equipo	nvarchar	El nombre del equipo.
OBD_BSFTAgentList*	Equipo	Equipo	nvarchar (máx.) (nulo)	ID único del equipo recibido en el marcador.

* Todos los campos de la tabla OBD_BSFTTeamList se rellenan como valores XML en una columna de Equipos.

Campaña

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de dato	Descripción
AE_CAMPAIGN	GRUPO DE CAMPAÑA	GRUPO DE CAMPAÑA	Nvarchar (64) (nulo)	El nombre del grupo de campaña asignado para esta campaña.
AE_CAMPAIGN	ID DE CAMPAÑA	ID DE CAMPAÑA	int (64) (no nulo)	La campaña ID autogenerada en el momento de la creación
AE_CAMPAIGN	DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN	nvarchar (255) (no nulo)	La descripción de la campaña.
AE_CAMPAIGN	TIPO DE CAMPAÑA	TIPO DE CAMPAÑA	int (no nul	El tipo de campaña: voz o no

			o)	voz.
AE_CAMPAIGN	CALLCLASSIFY	CALLCLASSIFY	int (nulo)	No está en uso.
AE_CAMPAIGN	PAMDHANGUP	PAMDHANGUP	int (nulo)	No está en uso.
AE_CAMPAIGN	NOMBRE APP	NOMBRE APP	nvarchar (16)	No está en uso.

			(nulo)	
AE_CAMPAIGN	MAXCONTACTOS	MAXCONTACTOS	int (no nulo)	El número máximo de discretos.
AE_CAMPAIGN	NUISANCETIMEOUT	NUISANCETIMEOUT	bigint (nulo)	No está en uso.
AE_CAMPAIGN	ESTADO DE LA CAMPAÑA	ESTADO DE LA CAMPAÑA	int (no nulo)	El estado de la campaña, como Creada, Ejecutando, Detenido, Tiempo pendiente, etc.
AE_CAMPAIGN	NOMBRE DE ZONA	NOMBRE DE ZONA	nvarchar (128) (nulo)	La zona horaria de la leva.
AE_CAMPAIGN	GRUPO DE RESULTADOS	GRUPO DE RESULTADOS	nvarchar (32) (nulo)	El grupo de resultado asignado a esta campaña.
AE_CAMPAIGN	AUXREASONGROUP	AUXREASONGROUP	nvarchar (16) (nulo)	No está en uso.
AE_CAMPAIGN	GRUPO DE CIERRE DE SESIÓN	GRUPO DE CIERRE DE SESIÓN	nvarchar (16) (nulo)	No está en uso.
AE_CAMPAIGN	FECHA DE INICIO	FECHA DE INICIO	dat-etime (nulo)	La fecha de inicio de la campaña.
AE_CAMPAIGN	FECHA DE FINALIZACIÓN	FECHA DE FINALIZACIÓN	dat-etime (nulo)	La fecha de finalización de la campaña.

AE_CAMPAIGN	HORA DE INICIO	HORA DE INICIO	dat-etim e (nulo)	La hora de inicio de la campaña.
AE_CAMPAIGN	HORA DEL FIN	HORA DEL FIN	dat-etim e	La hora de finalización de la campaña.

			(nulo)	
AE_CAMPAIGN	CREARUSUARIO	CREARUSUARIO	nvarchar (16) (nulo)	El nombre del usuario que creó esta campaña.
AE_CAMPAIGN	TIEMPO DE CREACIÓN	TIEMPO DE CREACIÓN	dat-etim e (nulo)	La fecha y hora en que se creó esta campaña.
AE_CAMPAIGN	CONTACTTIMEOUT	CONTACTTIMEOUT	bigint (nulo)	No está en uso.
AE_CAMPAIGN	AUTOSTOPDAYS	AUTOSTOPDAYS	int (no nul o)	Los días de la semana en que la campaña se detiene automática mente. Por ejemplo, sábados y domingos.
AE_CAMPAIGN	FILTRO DUPLICADO	FILTRO DUPLICADO	int (no nul o)	Para comprobar si hay contactos duplicados utilizando el filtro duplicado. 0 si está incapacitado; 1 si está habilitado (predetermina do).
AE_CAMPAIGN	ITRANSFERQ	ITRANSFERQ	int (nulo)	No está en uso.
AE_CAMPAIGN	OTRANSFERQ	OTRANSFERQ	int (nulo)	No está en uso.
AE_CAMPAIGN	IROUTEPOINT	IROUTEPOINT	int (nulo)	No está en uso.

AE_CAMPAIGN	ODN	ODN	int (nulo)	No está en uso.
AE_CAMPAIGN	NOANSWERTIMEOUT	NOANSWERTIMEOUT	bigint (nulo)	El tiempo, en segundos, que la aplicación debe

				esperar antes de mover un contacto para volver a chedule en la cuenta Sin respuesta.
AE_CAMPAIGN	Tipo de DP	Tipo de DP	int (nulo)	Tipo de plan de marcado.
AE_CAMPAIGN	NOMBRE DEL PLAN DE MARCACIÓN	NOMBRE DEL PLAN DE MARCACIÓN	nvarchar (32) (nulo)	El plan de marcación asignado a esta campaña.
AE_CAMPAIGN	DPREINTENTOS	DPREINTENTOS	int (nulo)	El número de reintentos configurados .
AE_CAMPAIGN	DPRETRIESCERRAR	DPRETRIESCERRAR	int (nulo)	El número de reintentos después de los cuales se puede cerrar el contacto.
AE_CAMPAIGN	Filtro DNC	Filtro DNC	char (1) (nulo)	El filtro se aplicaba para marcar un contacto como DNC – Número de teléfono o Campo comercial.
AE_CAMPAIGN	AREAZONA horaria	AREAZONA horaria	char (1) (nulo)	La zona horaria del área asignada a esta campaña.
AE_CAMPAIGN	ACTIVAR ENCADENAMIENTO	ACTIVAR ENCADENAMIENTO	int (nulo)	Indica si el encadena miento

				está habilitado .
AE_CAMPAIGN	CLAVE DE CAMPAÑA	CLAVE DE CAMPAÑA	int (no nul o)	La clave de campaña única. Esto se utiliza para el filtro de campaña para informes.
AE_CAMPAIGN	RUTA DE ARCHIVO	RUTA DE ARCHIVO	nvarchar (256) (no	La ruta donde se cargan los archivos

			nulo)	se colocan.
AE_CAMPAIGN	ID de contacto reciente	ID de contacto reciente	int (nulo)	El último contacto creado / más reciente ID para esta campaña.
AE_CAMPAIGN	ID de lista reciente	ID de lista reciente	int (nulo)	La última lista cargada / más reciente para esta campaña.
AE_CAMPAIGN	DPRETRIESTYPE	DPRETRIESTYPE	char (1) (nulo)	No está en uso.
AE_CAMPAIGN	RetainPCB	RetainPCB	bit (nulo)	Este campo indica si se debe conservar la PCB para el contacto.
AE_CAMPAIGN	CycleRetryEnabled	CycleRetryEnabled	bit (nulo)	Esto indica si el reintento de ciclo está habilitado para esta campaña.
AE_CAMPAIGN	Desplazamiento de ciclo	Desplazamiento de ciclo	int (nulo)	Esto indica si hay un desplazamiento del ciclo, es decir, un número de días en el ciclo después de los cuales se vuelve a intentar un contacto. 0 si está desactivado; 1 si está habilitado.

AE_CAMPAIGN	Recuento de ciclos	Recuento de ciclos	int (nulo)	El recuento de ciclos de marcado completados. Se completa un ciclo cuando todos los modos configurados se marcan una vez.
AE_CAMPAIGN	CycleRetriesCerrar	CycleRetriesCerrar	bit	Esta bandera

			(nulo)	Determina si el contacto debe cerrarse al finalizar los reintentos de ciclo.
AE_CAMPAIGN	StateLawFollowType	StateLawFollowType	char (1) (nulo)	El tipo de ley estatal que se debe seguir al llamar a un contacto.
AE_CAMPAIGN	Reintentos diarios	Reintentos diarios	int (nulo)	El número de reintentos de marcado permitidos para un contacto durante un día.
AE_CAMPAIGN	ListTimeToLive	ListTimeToLive	int (nulo)	El tiempo de vivir, para una lista de tacto. Esto es en número de días.
AE_CAMPAIGN	TimeZoneUseType	TimeZoneUseType	nvarchar (16) (nulo)	El tipo de uso de zona horaria para esta campaña. Las opciones son Ninguno: toma la zona horaria configurada en Sys-temHereded: zona horaria seleccionada en el grupo.Anula

				ción: anula los tiempos establecidos en el grupo, solo toma el tiempo especificado para esta campaña.
AE_CAMPAIGN	Prefijo	Prefijo	nvarchar (10) (nulo)	Una cadena prefijada a los contactos cargados, en el

				Tiempo de deliv-ery.
AE_CAMPAIGN	Sufijo	Sufijo	Nvarch ar (10) (nulo)	Una cuerda su-fijada a los con-tactas cargados, en el momento de la deliv-ery.
AE_CAMPAIGN	IsULCampaign	IsULCampaign	bit (no nul o)	Esto determina si la campaña es una campaña de Lista Compartida.
AE_CAMPAIGN	CreatedDateTime	CreatedDateTime	nvarch ar (nulo)	La fecha y hora en que se creó la campaña.
AE_CAMPAIGN	ModifiedDateTime	ModifiedDateTime	dat-etim e (nulo)	La fecha y hora de la última actualizació n de la cámara.
AE_CAMPAIGN	ICMID	ICMID	int (nulo)	El ICM ID utilizado para la llamada.
AE_CAMPAIGN	Umbral de correo electrónico	Umbral de correo electrónico	int (nulo)	El número de correos electrónicos que se pueden entregar para esta campaña por día o límite global.

AE_CAMPAIGN	IsPostCallScript	IsPostCallScript	bit (nulo)	Este indicador indica si hay un script posterior a la llamada que debe ejecutarse después de la llamada.
AE_CAMPAIGN	Reintento de ventana	Reintento de ventana	bit (nulo)	Este indicador determina si la campaña está configurada

				con Reintento de ventana.
AE_CAMPAIGN	WindowAttempt	WindowAttempt	int (nulo)	El número de intentos de llamada configurados para una ventana de llamada específica.
AE_CAMPAIGN	Duración de la ventana	Duración de la ventana	int (nulo)	int La ventana de llamada durante, en días.
AE_CAMPAIGN	Código postal múltiple	Código postal múltiple	bit (nulo)	Esto determina si la leva está habilitada para manejar varios códigos postales para marcar.
AE_CAMPAIGN	PronósticoResultado	PronósticoResultado	dat-etime (nulo)	El tiempo previsto para obtener el resultado de esta campaña.
AE_CAMPAIGN	PredictedForOpenRecords	PredictedForOpenRecords	int (nulo)	El número de registros devueltos a la hora prevista.
AE_CAMPAIGN	TTLBusinessDays	TTLBusinessDays	bit (nulo)	Si el Tiempo de Vivir se concalcula como Días de Actividad, el número de días hábiles.
AE_CAMPAIGN	P2P	P2P	bit (no nulo)	Marcar a determ-ine si la propensión a pagar está

				habilitada.
AE_CAMPAIGN	BTTC	BTTC	bit (no nul o)	Marque como determ-ine si la opción Mejor hora para llamar está habilitada.
AE_CAMPAIGN	IsAllowInvalidDeviceId	IsAllowInvalidDeviceId	bit	Bandera a determ-

			(no nul o)	ine si se puede proporcion ar acceso a través de un dispositivo no válido ID.
AE_CAMPAIGN	Autenticación de identidad	Autenticación de identidad	Nvarch ar (64) (nulo)	La identidad que se va a autenticar, como SSN, Número de identificación fiscal, etc.
AE_CAMPAIGN	IsIdentityAuthentication	IsIdentityAuthentication	bit (no nul o)	Marcar a determ-ine si la función de autenticación de identidad está habilitada.
AE_CAMPAIGN	AlwaysToClicker	AlwaysToClicker	bit (no nul o)	Marcar a determ-ine si los contactos tienen que enviarse siempre a un agente clicker antes de marcar.
AE_CAMPAIGN	isIVRTemplateEnable	isIVRTemplateEnable	bit (nulo)	Marcar a determ-ine si una plantilla IVR está habilitada.
AE_CAMPAIGN	IVRTemplateID	IVRTemplateID	int (nulo)	La placa temática IVR generada para esta plantilla IVR.

AE_CAMPAIGN	IVRTemplateName	IVRTemplateName	nvarchar (128) (nulo)	El nombre de la placa tem IVR.
AE_CAMPAIGN	StateLawGroup	StateLawGroup	nvarchar (128) (nulo)	El nombre del grupo legal estatal.
AE_CAMPAIGN	ChatBotAccount	ChatBotAccount	nvarchar (256) (nulo)	
AE_CAMPAIGN	ID de categoría de campaña	ID de categoría de campaña	int (nulo)	El ID autogener ado para la cámara

				Paign Cat-egory.
AE_CAMPAIGN	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	ID de inquilino
AE_CAMPAIGN	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	ID de subinquilino
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ID DE CAMPAÑA	ID DE CAMPAÑA	nvarchar (64) (no nulo)	La campaña ID autogenerada en el momento de la creación.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PRIORIDAD DE CONTACTOS	PRIORIDAD DE CONTACTOS	int (nulo)	No está en uso.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PAMDSCRIPT	PAMDSCRIPT	nvarchar (16) (nulo)	No está en uso.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AUTHCODE	AUTHCODE	nvarchar (16) (nulo)	No está en uso.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DÍAS LIBRES ENTRE SEMANA	DÍAS LIBRES ENTRE SEMANA	nvarchar (32) (nulo)	Los días de la semana en que la campaña no se ejecuta.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	GUÍA DE LLAMADAS	GUÍA DE LLAMADAS	nvarchar (16) (nulo)	La guía de llamadas configurada para esta campaña para que los agentes la sigan.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AGENTCALLCLASSIFY	AGENTCALLCLASSIFY	int (nulo)	Si las llamadas entrantes tienen que ser clasificadas / coincidentes con llamadas anteriores. 0 está desactivado para la clasificación; 1 está habilitado. NULL también válido.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AGENTRESPTIMEOUT	AGENTRESPTIMEOUT	int (nulo)	El tiempo de espera, en segundos, si un agente no responde a una llamada.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DESDEDIRECCIÓN	DESDEDIRECCIÓN	Nvarch ar (255) (nulo)	La dirección de correo electrónico que debe aparecer en el campo Desde cuando se envía un correo electrónico desde una cámara.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESPONDERADIRECCI ÓN	RESPONDERADIRECCI ÓN	Nvarch ar (255) (nulo)	La dirección de correo electrónico que debe recibir las respuestas a los correos electrónicos de campaña enviados a los clientes.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CORREO MASIVO	CORREO MASIVO	int (nulo)	Si el servidor de correo electrónico configurado admite el envío de correos electrónicos masivos.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NOOFMAILCONTACTO	NOOFMAILCONTACTO	int (nulo)	El número de solicitudes de correo electrónico para esta cámara de correo

				electrónico.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	HABILITACIÓN MEZCLA	HABILITACIÓN MEZCLA	int (nulo)	Este indicador determina si la combinación está habilitada para esta campaña.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	VDNNUMBER	VDNNUMBER	nvarchar (16) (nulo)	Número de puerto que utilizará el servidor de correo electrónico.
OBD_ CAMPAIGN_	VDNTIMEOUT	VDNTIMEOUT	int	El tiempo de espera, en segundos, si

PARAM			(nulo)	El puerto no está disponible.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	TIEMPO DE ESPERA EN COLA	TIEMPO DE ESPERA EN COLA	int (nulo)	La duración que un contacto pasa en la cola antes de ser liberado.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ABANDONADOR	ABANDONADOR	numérico (5,2) (nulo)	El porcentaje de llamadas abandonadas.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RATIOTHRESHOLD	RATIOTHRESHOLD	numérico (5,2) (nulo)	El porcentaje de contactos que se pueden cargar para esta campaña.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CANAL ESPECÍFICO	CANAL ESPECÍFICO	int (nulo)	No está en uso.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ENABLEPERSISTENTE	ENABLEPERSISTENTE	nvarchar (16) (nulo)	No está en uso.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ENABLEPRECONNECT	ENABLEPRECONNECT	nvarchar (16) (nulo)	Esta es la preconexión para enviar correos electrónicos masivos; Desconecte si no hay correos. El valor predeterminado es -1.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	LASTCONTACTID	LASTCONTACTID	int (nulo)	El último contacto actualizado ID.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED1	RESERVED1	nvarch ar (16) (nulo)	Los campos reservados para la campaña en el momento del envío de contactos.
OBD_	RESERVED2	RESERVED2	nvarchar	El reservado

CAMPAIGN_ PARAM			(16) (nulo)	campos para la campaña en el momento del contacto deliv-ery.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED3	RESERVED3	nvarch ar (16) (nulo)	Los campos reservados para la campaña en el momento del envío de contactos.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED4	RESERVED4	nvarch ar (16) (nulo)	Los campos reservados para la campaña en el momento del envío de contactos.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED5	RESERVED5	nvarch ar (16) (nulo)	Los campos reservados para la campaña en el momento del envío de contactos.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOCAMPAIGNID	CISCOCAMPAIGNID	nvarch ar (32) (nulo)	La campaña ID generada por Cisco para esto (grupo de campaña).

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOUPLOADFILEPATH	CISCOUPLOADFILEPATH	nvarchar (256) (nulo)	La ruta para cargar contactos entregada al marcador.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOALARMTIME	CISCOALARMTIME	nvarchar (32) (nulo)	No en uso
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOINITIALNOOFCONTAC-TS	CISCOINITIALNOOFCONTAC-TS	bigint (nulo)	El número de contactos que se entregarán al marcador en la primera iteración.
OBD_	CISCOREDUCEFACTOR	CISCOREDUCEFACTOR	int	El factor por

CAMPAIGN_ PARAM			(nulo)	que la entrega con tacto tiene que reducir al marcar no es según el ritmo esperado.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOUPLOADFORMAT O de archivo	CISCOUPLOADFORMAT O de archivo	Nvarch ar (512) (nulo)	El formato de archivo de carga para el archivo de contacto: txt, CSV, JSON, etc.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOINCREMENTPER CENT	CISCOINCREMENTPER CENT	int (nulo)	El factor de aumento para la entrega con tacto si se marcan hap-pens más lento de lo esperado.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCODECREMENT%	CISCODECREMENT%	int (nulo)	El factor de reducción para la entrega con tacto si se marcan hap-pens más lento de lo esperado.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOALTERNATEVDN	CISCOALTERNATEVDN	nvarch ar (32) (nulo)	Alterne Cisco cam-paign ID para el servicio de contacto en caso de algún fallo.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOPERIPHERALID	CISCOPERIPHERALID	int (nulo)	El puerto num-ber en Cisco para un switch.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	REDUCIR UMBRAL	REDUCIR UMBRAL	int (nulo)	El umbral superior reducido para la distribución de contactos si la marcación es más lenta de lo esperado.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOINCREASETHR ESHOL-D	CISCOINCREASETHR ESHOL-D	int (nulo)	El aumento del umbral superior para

				Póngase en contacto con Deliv-ery si la marcación es más lenta de lo esperado.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ENABLESTATELAW	ENABLESTATELAW	nvarchar (8) (nulo)	El indicador para determinar si se va a habilitar la ley estatal.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PORCENTAJE DE CAMPAÑA	PORCENTAJE DE CAMPAÑA	int (nulo)	El porcentaje de contactos para entregar al marcador para esta campaña.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	SECUENCIAL	SECUENCIAL	int (nulo)	La secuencia de entrega de contactos en caso de Lista compartida o campañas en un grupo.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Umbral de alerta	Umbral de alerta	int (nulo)	El umbral a partir del cual se deben enviar las alertas cuando se reducen los contactos disponibles con el marcador.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Alerta	Alerta	bit (nulo)	Esto indica si las notificacion es de alerta están activadas.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	HabilitarDNC	HabilitarDNC	bit (nulo)	Marcar a determ-ine si el DNC tiene que estar habilitado.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	GlobalDNC	GlobalDNC	bit (nulo)	Marcar a determ-ine si se debe habilitar DNC para un contacto en todas las levas de la aplicación.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Callback (Devolución de llamada)	Callback (Devolución de llamada)	bit (nulo)	Marcar a determ-ine si un contacto tiene tacto de devolución de llamada.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PCBRetries	PCBRetries	int (nulo)	El número de reintentos permitidos para una devolución de llamada personal.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PCBOffset	PCBOffset	int (nulo)	El número de días después de los cuales se debe volver a intentar una devolución de llamada personal.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Estrategia de devolución de llamada	Estrategia de devolución de llamada	nvarchar (64) (nulo)	La estrategia de devolución de llamada asignada a una campaña.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	UsePreCallScript	UsePreCallScript	bit (no nul o)	Marcar para indicar si esta cámara tiene que ejecutar un script previo a la llamada antes de marcar.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Tipo de estrategia de devolución de llamada	Tipo de estrategia de devolución de llamada	char (1) (nulo)	El tipo de estrategia de devolución de llamada que se usa

				para marcar: simple, avanzada o devolución de llamada.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ResetGlobalRetries	ResetGlobalRetries	bit (nulo)	Marcar a determ-ine si se puede restablecer el recuento de reintentos globales.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PEWC	PEWC	bit (nulo)	Marcar a determ-ine si este contacto es un contacto PEWC.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PrecallScriptValue	PrecallScriptValue	int (nulo)	La secuencia de comandos previa a la llamada que se utiliza, si está habilitada,

				antes de marcar los tactos.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PostcallScriptValue	PostcallScriptValue	int (nulo)	El script posterior a la llamada que se utiliza, si está habilitado, después de marcar a los contactos.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Tipo de campaña	Tipo de campaña	int (nulo)	El tipo de campaña: voz, no voz, etc.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	BlockAreaZipCode	BlockAreaZipCode	bit (no nul o)	El área o los códigos postales que están bloqueados y los contactos no se pueden marcar.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	LowContactAler-tNotification	LowContactAler-tNotification	bit (nulo)	El límite inferior de contactos residentes que debe marcarse cuando se envía una notificación de alerta al administrad or.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NotificarAdvanceinMinute s	NotificarAdvanceinMinute s	int (nulo)	El tiempo para notificar con anticipación para una devolución de llamada

				personal.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	MinmumContactos	MinmumContactos	int (nulo)	El número mínimo de contactos a entregar para la campaña.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DuraciónEn minutos	DuraciónEn minutos	int (nulo)	La duración de la entrega del contacto para la campaña.
OBD_	Pre-dictiveAverageACWTime	Pre-dictiveAverageACWTime	int	El promedio

CAMPAIGN_ PARAM			(nulo)	el tiempo de trabajo después de la llamada (ACW) tarda en una llamada predictiva.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveNoofCallstoSample	Pre-dictiveNoofCallstoSample	int (nulo)	El número de llamadas de muestra para esta campaña predictiva.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveMaxAbandonRate	Pre-dictiveMaxAbandonRate	int (nulo)	La tasa máxima de abandono permitió una leva predictiva.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveCallStatusCategory	Pre-dictiveCallStatusCategory	nvarchar (20) (nulo)	La categoría de llamada predictiva para esta campaña.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveAbandonCallStatus	Pre-dictiveAbandonCallStatus	nvarchar (100) (nulo)	Marcar a determ-ine si se abandona una llamada predictiva.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PredictiveAMDCallStatus	PredictiveAMDCallStatus	nvarchar (100) (nulo)	El estado de detección del contestador automático para una llamada predictiva.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Tiempo de conexión promedio predictivo	Tiempo de conexión promedio predictivo	int (nulo)	El tiempo promedio que se tarda en conectar una llamada preventiva a un agente.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	isAMD	isAMD	bit (nulo)	Este indicador determina si la detección de contestado r automático está habilitada o no.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveMaxConcurrentCalls	Pre-dictiveMaxConcurrentCalls	int (nulo)	El número máximo de llamadas simultáneas

				que se puede marcar en un modo de ritmo predictivo.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveMaxLinesPerAgent	Pre-dictiveMaxLinesPerAgent	int (nulo)	El número máximo de líneas por agente configurado para una campaña predictiva. Si este valor es 3 y hay tres agentes, el número de contactos por iteración es 9.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	TaskTimeout	TaskTimeout	int (nulo)	El tiempo que un cliente permanece en la cola, antes de que la llamada se asigne sin ser conectada a un agente.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PreviewAutoAcceptTime	PreviewAutoAcceptTime	int (nulo)	La hora calculada para la aceptación automática de llamadas de vista previa.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Tiempo de espera de reserva	Tiempo de espera de reserva	int (nulo)	Éste es el número de segundos que un agente está reservado para una llamada. Esto no se puede editar en Campaign Manager.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Tiempo de cierre automático	Tiempo de cierre automático	int (nulo)	El tiempo permitido para finalizar una llamada.
OBD_ CAMPAIGN_	Correo electrónicoChainingInDay s	Correo electrónicoChainingInDay s	int	El número de días después

PARAM			(no nul o)	que un contacto de correo electrónico puede ser encadenado a otra cámara.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Correo electrónicoChainingInHours	Correo electrónicoChainingInHours	int (no nul o)	El número de horas después de las cuales un contacto de correo electrónico puede ser encadenado a otra cámara.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Disposición requerida	Disposición requerida	bit (nulo)	Este campo determina si una disposición es obligatoria para una llamada.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DNCPeriodType	DNCPeriodType	Varchar (32) (nulo)	El tipo DNC: Forever o Valid Duration.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DNCDurationInDays	DNCDurationInDays	int (nulo)	El número de días que un contacto está marcado como DNC.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DNCEOD	DNCEOD	bit (nulo)	Si el contacto tiene que marcarse como DNC durante la operación de EOD.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	IsDNCCustTZEnabled	IsDNCCustTZEnabled	bit (nulo)	Este indicador determina si el contacto se puede marcar como DNC en función de la zona horaria del cliente.
OBD_ CAMPAIGN_	Tipo de DNC	Tipo de DNC	Varchar	El tipo de DNC

PARAM			(32) (nulo)	para este tacto. Las opciones son Específico de campaña, Categoría de campaña, Egorías múltiples y Global.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ConsentContactDistribution	ConsentContactDistribution	int (nulo)	El porcentaje de contactos que se distribuye a las llamadas de consentimiento.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NonCon-sentContactDistribution	NonCon-sentContactDistribution	int (nulo)	El porcentaje de contactos que se distribuye a las llamadas sin consentimiento.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NonConsentTaskTimeout	NonConsentTaskTimeout	int (nulo)	La duración, en segundos, durante la cual una llamada sin consentimiento espera en la cola antes de ser aceptada.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	La aplicación genera automática mente el Inquilino ID cuando se crea un nuevo inquilino.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	El Sub Ten-ant ID generado automática mente por la aplicación cuando se crea un nuevo inquilino.
OBD_	ProgIVRMaxContactos	ProgIVRMaxContactos	int	Máximo

CAMPAIGN_ PARAM			(nulo)	número de contactos que se pueden enviar al marcador para marcar en el intervalo de iteración configurado.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DialIterationInterval	DialIterationInterval	int (nulo)	Intervalo en segundos para ejecutar los hilos de campaña para entregar los contactos al marcador.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPOS DE NEGOCIO	ID DE CAMPAÑA	ID DE CAMPAÑA	nvarchar (64) (no nulo)	La campaña ID autogenerada en el momento de la creación.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPOS DE NEGOCIO	NOMBRE DE CAMPO	NOMBRE DE CAMPO	nvarchar (64) (no nulo)	El nombre del campo de la empresa.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPOS DE NEGOCIO	TIPO DE DATOS	TIPO DE DATOS	nvarchar (32) (no nulo)	El tipo de datos para este campo de negocio. Por ejemplo, cadena, numérico, dat-etime, etc.

OBD_ CAMPAIGN_ CAMPOS DE NEGOCIO	FORMATO	FORMATO	nvarchar (32) (no nulo)	El formato de fecha del campo comercial. Esto sólo se activa si el tipo de datos de campo de negocio es fecha.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPOS DE NEGOCIO	CAMPO DE NEGOCIOS	CAMPO DE NEGOCIOS	nvarchar (32) (no nulo)	La posición del campo de negocios, de entre

				los 25 permitidos.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPOS DE NEGOCIO	SQLEXPRESSION	SQLEXPRESSION	nvarchar (64) (no nulo)	Valor de expresión lógica para el parámetro de negocio. Esto se utiliza para recuperar un tacto. También se utiliza para fines de presentación de informes.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPOS DE NEGOCIO	IsEMailMapped	IsEMailMapped	bit (nulo)	Esta marca indica si este campo de negocio está asignado a algún contenido de un correo electrónico que se envía a través de una campaña de correo electrónico.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPOS DE NEGOCIO	IsSMSMapped	IsSMSMapped	bit (nulo)	Esta bandera indica si este campo de negocio está asignado a algún contenido de un SMS que se envía a través de SMS cam-

				paigns.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPOS DE NEGOCIO	IsDNCMapped	IsDNCMapped	bit (nulo)	Este indicador indica si este campo de negocio está asignado para marcar el DNC de contacto.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPOS DE NEGOCIO	BusinessTypeId	BusinessTypeId	int (nulo)	Tipo de negocio ID. 0 si fue creado por el usuario; 1 si Cisco campo de negocios.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPOS DE NEGOCIO	Editable	Editable	bit (nulo)	Este indicador determina si el negocio

				El campo es editable por el agente.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPOS DE NEGOCIO	ID de secuencia	ID de secuencia	int (nulo)	La secuencia ID del parámetro busi-ness para ordenar.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPOS DE NEGOCIO	IsMax	IsMax	bit (no nul o)	Este indicador determina si el campo de negocio está configurad o para aceptar una gran longitud de datos.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPOS DE NEGOCIO	Visible	Visible	bit (no nul o)	Este indicador determina si el campo de negocio es visible para el agente.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPOS DE NEGOCIO	IsIVRMapped	IsIVRMapped	bit (no nul o)	Este campo determina si el campo de negocios está asignado a una configuració n IVR.

OBD_ CAMPAIGN_ CAMPOS DE NEGOCIO	IsSNSMapped	IsSNSMapped	bit (nulo)	Este campo determina si el campo de negocio está asignado a un SNS Configuración (SendGrid).
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPOS DE NEGOCIO	CaracterLongitud	CaracterLongitud	nvarchar (3) (nulo)	La longitud máxima permitida para este campo de actividad.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPOS DE NEGOCIO	ClientMaster	ClientMaster	Nvarch ar (250) (nulo)	Los datos de cliente predetermin ados pasados al parámetro de negocio.

OBD_ CAMPAIGN_ CAMPOS DE NEGOCIO	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	La aplicación genera automática mente el inquilino ID cuando se crea un nuevo inquilino.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPOS DE NEGOCIO	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	El Sub Ten-ant ID generado automática mente por la aplicación cuando se crea un nuevo inquilino.
AE_BSFTA-gentMapeo	ID	ID	int (no nul o)	Columna de identidad que debe rellenarse en el momento de asignar Cam-paigns a Teams.
AE_BSFTA-gentMapeo	ID de inquilino	ID de inquilino	Nvarch ar (50) (nulo)	La aplicación genera automática mente el Inquilino ID cuando se crea un nuevo inquilino.

AE_BSFTA-gentMapeo	Punto de entrada	Punto de entrada	Nvarchar (máx.) (nulo)	El punto de entrada es nuestro grupo Campaña al que se asigna la campaña Vista previa.
AE_BSFTA-gentMapeo	ID de campaña	ID de campaña	nvarchar (máx.) (nulo)	El nombre de la campaña
AE_BSFTA-gentMapeo	ID de agente	ID de agente	nvarchar (64) (nulo)	No está en uso.
AE_BSFTA-gentMapeo	Nombre del agente	Nombre del agente	nvarchar	No está en uso.

			(máx.) (nulo)	
AE_BSFTA-gentMapeo	IDENTIFICADOR DE USUARIO	IDENTIFICADOR DE USUARIO	Nvarch ar (máx.) (nulo)	Usuario ID del usuario que creó la campaña de vista previa en admin con-sole.
AE_BSFTA-gentMapeo	ID de equipo	ID de equipo	nvarchar (64) (nulo)	El ID único del equipo asignado a la campaña.
AE_BSFTA-gentMapeo	Nombre del equipo	Nombre del equipo	nvarchar (máx.) (nulo)	El nombre del equipo.
AE_BSFTA-gentMapeo	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	El Sub Ten-ant ID generado automática mente por la aplicación cuando se crea un nuevo inquilino.

*Todos los campos de la tabla OBD_CampaignBusinessFields se rellenan como valores XML en una columna: Cam-paignBusinessParameter. Esto es para todos los marcadores.

Grupos de campaña

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de dato	Descripción

GRUPO OBD_ CAMPAIGN _	ID de grupo de campaña	ID de grupo de campaña	int (no nulo)	El grupo de campaña ID se genera automáticamente en el momento de la creación.
GRUPO OBD_ CAMPAIGN _	GRUPO DE CAMPAÑA	GRUPO DE CAMPAÑA	nvarchar (64) (nulo)	El nombre del grupo de campaña.
OBD_ CAMPAIGN _	DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN	nvarchar	El grupo de campaña descrip-

GRUPO			(256) (nulo)	ción.
GRUPO OBD_ CAMPAIGN _	CISCOUPLOADFILEPATH	CISCOUPLOADFILEPATH	nvarchar (250) (nulo)	La ruta de carga del archivo para colocar los archivos de carga del contacto.
GRUPO OBD_ CAMPAIGN _	CISCOALARMTIME	CISCOALARMTIME	nvarchar (16) (nulo)	No está en uso.
GRUPO OBD_ CAMPAIGN _	CISCOINITIALNOOFCONTACT-S	CISCOINITIALNOOFCONTACT-S	bigint (nulo)	El número inicial de contactos que se van a entregar al marcador.
GRUPO OBD_ CAMPAIGN _	CISCOREDUCEFACTOR	CISCOREDUCEFACTOR	bigint (nulo)	El factor por el cual la entrega de tacto tiene que reducirse al marcar no es según el ritmo esperado.
GRUPO OBD_ CAMPAIGN _	CISCOUPLOADFORMATO de archivo	CISCOUPLOADFORMATO de archivo	Nvarchar (512) (nulo)	El formato de carga del archivo de contacto, como texto, JSON, etc.
GRUPO OBD_ CAMPAIGN _	CISCOINCREMENTPERCENT	CISCOINCREMENTPERCENT	bigint (nulo)	El porcentaje para el incremento de carga de contactos si la marcación es más rápida de lo esperado.

GRUPO OBD_ CAMPAIGN _	CISCODECREMENT%	CISCODECREMENT%	bigin t (nul o)	El porcentaje para la disminución de la carga de contactos si la marcación es más rápida de lo esperado.
GRUPO OBD_ CAMPAIGN _	ISCISCOGRUPO	ISCISCOGRUPO	int (nulo)	Especifica si se trata de un Cisco cam-paign (grupo).
OBD_	NOMBRE DE ZONA	NOMBRE DE ZONA	nvarchar	La zona horaria

CAMPAIGN_ GRUPO			(128) (nulo)	para este grupo cam-paign.
GRUPO OBD_ CAMPAIGN_	CISCOALTERNATEVDN	CISCOALTERNATEVDN	nvarchar (32) (nulo)	Alterne la campaña Cisco ID para la entrega de contactos en caso de algún fallo.
GRUPO OBD_ CAMPAIGN_	CISCOPERIPHERALID	CISCOPERIPHERALID	int (nulo)	El puerto num-ber en Cisco para un switch.
GRUPO OBD_ CAMPAIGN_	REDUCIR UMBRAL	REDUCIR UMBRAL	int (nulo)	El número de contactos que debe reducirse con respecto a la distribución inicial en función de la velocidad de marcación.
GRUPO OBD_ CAMPAIGN_	CISCOINCREASETHRESHOLD	CISCOINCREASETHRESHOLD	int (nulo)	El número de contactos que debe aumentarse a partir de la distribución inicial en función de la velocidad de marcación.
GRUPO OBD_ CAMPAIGN_	CONFIGDATA	CONFIGDATA	Nvarchar (4000) (nulo)	Esto indica si los datos detallados de configuración para el grupo y sus parámetros están disponibles o no.

GRUPO OBD_ CAMPAIGN _	ISDELETED	ISDELETED	nvarchar (2) (nulo)	Especifica si se elimina el grupo de campaña.
GRUPO OBD_ CAMPAIGN _	ISHABILITADO	ISHABILITADO	nvarchar (2) (nulo)	Especifica si el grupo de campaña está activo.
GRUPO OBD_ CAMPAIGN _	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	El inquilino ID auto-gen-

				erado por la aplicación cuando se crea un nuevo inquilino.
GRUPO OBD_ CAMPAIGN _	IsULGroup	IsULGroup	bit (no nulo)	Especifica si se trata de una campaña de lista compartida.
GRUPO OBD_ CAMPAIGN _	IsULGroupMapped	IsULGroupMapped	bit (no nulo)	Especifica si este grupo de campaña está asignado a una lista compartida.
GRUPO OBD_ CAMPAIGN _	Intervalo de iteración	Intervalo de iteración	int (no nulo)	El intervalo de iteración entre dos iteraciones de delicia de contacto.
GRUPO OBD_ CAMPAIGN _	CreatedDateTime	CreatedDateTime	datetime (null)	La fecha y hora en que se creó este grupo de campaña.
GRUPO OBD_ CAMPAIGN _	ModifiedDateTime	ModifiedDateTime	datetime (null)	La fecha y hora en que este grupo de cámaras se actualizó por última vez.
GRUPO OBD_ CAMPAIGN _	APIGenerated	APIGenerated	char (1) (nulo)	Especifica si se trata de un grupo de campaña creado con un API.

GRUPO OBD_ CAMPAIGN _	isThrottlingEnable	isThrottlingEnable	bit (nul o)	Especifica si la limitación IVR está habilitada para este grupo de campaña.
GRUPO OBD_ CAMPAIGN _	CampaignPurposeType	CampaignPurposeType	int (nul o)	El tipo de propósito de campaña. 1 indica una API Voice Cam-paign; 2 indic-ates a

				Grupo de gestión de campañas.
GRUPO OBD_ CAMPAIGN _	Tiempo de espera de reserva	Tiempo de espera de reserva	int (nulo)	No está en uso.
GRUPO OBD_ CAMPAIGN _	WxCCReferenceId	WxCCReferenceId	nvarchar (64) (nulo)	ID único del punto de entrada Webex Contact Center que se sincroniza como grupo cam-paign en Campaign Manager
GRUPO OBD_ CAMPAIGN _	IsWxCCGroup	IsWxCCGroup	bit (nul o)	Especifica si este grupo de campaña pertenece al marcador Cisco Webex Contact Center.
GRUPO OBD_ CAMPAIGN _	ID de proveedor de plataforma	ID de proveedor de plataforma	int (nul o)	El ID se genera automáticam ente para un proveedor de plataforma creado en Campaign Manager. Por ejemplo, si se crea una plataforma de proveedor de CCaaS y se asigna una campaña a este proveedor, se utiliza este campo.

Grupos de filtros de campaña

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Datos	Descripción

			Tipo	
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	ID DE CAMPAÑA	ID DE CAMPAÑA	nvarchar (64) (no nulo)	Este es el nombre de cam-paign. Por ejemplo, Colección.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	DÍA DE LA SEMANA	DÍA DE LA SEMANA	int (no nulo)	Este valor indica el día de la semana configurado para aplicar el grupo de filtro personalizado.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	HORADESDE	HORADESDE	nvarchar (64) (no nulo)	La hora de inicio para filtrar los contactos cargados para deliv-ery. El valor predetermina do es 00:00 horas.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	HORA	HORA	nvarchar (8) (no nulo)	La hora final para filtrar los contactos cargados para deliv-ery. El valor predetermina do es 23:59 horas.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	CUSTOMFILTERGROUP	CUSTOMFILTERGROUP	nvarchar (32) (no nulo)	El nombre del grupo de filtro personalizado aplicado a la campaña de distribución de contactos.

OBD_CAMPAIGN_ CUSTOMFILTER	ID	ID	int (no nulo)	Columna de identidad única para cada registro.
OBD_CAMPAIGN_ CUSTOMFILTER	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	El Tenant ID generado automáticam ente por la aplicación cuando se crea un nuevo inquilino.

OBD_CAMPAIGN_ CUSTOMFILTER	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	La aplicación genera automáticam ente el subinquilino ID cuando se crea un nuevo inquilino.
OBD_CUSTOMFILTE RS	Id. de grupo CustomFilterGroup	Id. de grupo CustomFilterGroup	int (no nulo)	El grupo fil-ter personalizad o ID autogenerado cuando se crea un nuevo grupo fil-ter.
OBD_CUSTOMFILTE RS	CustomFilterGroup	CustomFilterGroup	nvarchar (32) (no nulo)	Nombre del grupo de filtro personalizad o creado.
OBD_CUSTOMFILTE RS	Descripción	Descripción	nvarchar (32) (nulo)	La descripción del grupo de filtros personalizado s.
OBD_CUSTOMFILTE RS	ID de campaña	ID de campaña	nvarchar (64) (no nulo)	Este es el nombre de cam-paign al que pertenece este grupo de filtros personalizado s. Por ejemplo, Col-lection.
OBD_CUSTOMFILTE RS	IsDefault	IsDefault	bit (nulo)	Especifica si este es el grupo de filtros personalizad o

				predetermina do para la campaña.
OBD_CUSTOMFILTE RS	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	El Tenant ID generado automáticam ente por la aplicación cuando se crea un nuevo inquilino.
OBD_CUSTOMFILTE RS	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	El subinquilino ID generado automáticam ente por la aplicación cuando un nuevo

				Se crea el inquilino.
OBD_ CUSTOMFILTERGROUP	CustomFilterGroup	CustomFilterGroup	nvarchar (32) (no nulo)	Nombre del grupo de archivos personalizados.
OBD_ CUSTOMFILTERGROUP	ID de campaña	ID de campaña	nvarchar (64) (no nulo)	Este es el nombre de cam-paign al que pertenece este grupo de filtros personalizados. Por ejemplo, Col-lection.
OBD_CUSTOMFILTER	ID de condición	ID de condición	int (no nulo)	La condición ID generada automáticamente por la aplicación cuando se crea una condición.
OBD_CUSTOMFILTER	Nombre de condición	Nombre de condición	nvarchar (64) (nulo)	El nombre de condición de la parte de condición de este grupo de filtros.
OBD_CUSTOMFILTER	CondiciónSTR	CondiciónSTR	nvarchar (máx.) (nulo)	La cadena que forma parte de la condición.
OBD_CUSTOMFILTER	CondiciónQRY	CondiciónQRY	nvarchar (máx.) (nulo)	Consulta que forma parte de la condición.

OBD_CUSTOMFILTER	Habilitado	Habilitado	int (nulo)	Especifica si esta condición está habilitada.
OBD_CUSTOMFILTER	ContPercent	ContPercent	numérico (5, 2) (nulo)	Define el porcentaje de contactos procesados para cada condición.
OBD_CUSTOMFILTER	ID de secuencia	ID de secuencia	int (nulo)	La secuencia ID generada para este

				dición.
OBD_CUSTOMFILTER	SysConditions	SysConditions	nvarchar (64) (nulo)	Las condiciones del sistema para filtrar los contactos.
OBD_CUSTOMFILTER	Ordenar por	Ordenar por	Nvarchar (2048) (nulo)	El orden en que deben mostrarse los datos que cumplen la condición.
OBD_CUSTOMFILTER	Nombre del grupo de destino	Nombre del grupo de destino	nvarchar (64) (nulo)	No está en uso.
OBD_CUSTOMFILTER	IsDeleted	IsDeleted	bit (nulo)	Especifica si esta condición se elimina y no se puede utilizar.
OBD_CUSTOMFILTER	Tipo de condición	Tipo de condición	int (nulo)	No está en uso.
OBD_CUSTOMFILTER	ZoneNameMapped	ZoneNameMapped	nvarchar (máx.) (nulo)	El nombre de zona asignado a esta condición.
OBD_CUSTOMFILTER	ExportedConditionID	ExportedConditionID	int (nulo)	No está en uso.
OBD_CUSTOMFILTER	CondiciónSTRInfo	CondiciónSTRInfo	nvarchar (máx.) (nulo)	La condición en función de los contactos que se filtran.
OBD_CUSTOMFILTERGROUP	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	El Tenant ID generado automáticamente por la aplicación cuando se crea un nuevo inquilino.

OBD_ CUSTOMFILTERGROUP	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	El subinquilino ID generado automáticamente por la aplicación cuando se crea un nuevo inquilino.

				ated.

*Todos los campos de la tabla OBD_CustomFilters se rellenan como valores XML en una columna denominada **Cus-tomFilterGroup**. Esto es para todos los marcadores.
Todos los campos de la tabla OBD_CustomFilterGroup se rellenan como valores XML en una columna denominada **Cam-paignCustomFilters. Esto es para todos los marcadores.

Categorías

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de dato	Descripción
OBD_CAMPAIGN_CATEGORÍA	ID de categoría de campaña	ID de categoría de campaña	int (no nulo)	El ID generado automáticamente para la categoría cam-paign en el momento de la creación.
OBD_CAMPAIGN_CATEGORÍA	Nombre de la categoría de la campaña	Nombre de la categoría de la campaña	nvarchar (64) (no nulo)	El nombre de la categoría de campaña asignado.
OBD_CAMPAIGN_CATEGORÍA	Cam-paignCategoryDescripción	Cam-paignCategoryDescripción	nvarchar (255) (nulo)	La descripción de la cat-egoría de la campaña.
OBD_CAMPAIGN_CATEGORÍA	Id. de grupo	Id. de grupo	int (no nulo)	El grupo de categorías de campaña al que pertenece.
OBD_CAMPAIGN_CATEGORÍA	CreatedDateTime	CreatedDateTime	datetime (no nula)	La fecha y hora en que se creó la categoría cam-paign.

OBD_ CAMPAIGN_ CATEGORÍA	ModifiedDateTime	ModifiedDateTime	datetime (no nula)	La fecha y hora de la última actualización de la categoría cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ CATEGORÍA	Id. de categoría exportada	Id. de categoría exportada	int (nulo)	Esto indica el Grupo de cancelación de suscripción ID para un spe-

				Categoría cific.
OBD_ CAMPAIG N_ CATEGOR ÍA	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	La aplicación genera automática mente el inquilino ID cuando se crea un nuevo inquilino.
OBD_ CAMPAIG N_ CATEGOR ÍA	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	La aplicación genera automáticam ente el ID Sub Ten-ant cuando se crea un nuevo inquilino.

Canales

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de dato	Descripción
OBD_ TIPO DE CANAL	CHANNELID	CHANNELID	int (no nulo)	El Chan-nel ID autogenerado en el momento de la creación.
OBD_ TIPO DE CANAL	DESCRIPCIÓN DEL CANAL	DESCRIPCIÓN DEL CANAL	nvarchar (32) (nulo)	La descripción del canal.
OBD_ TIPO DE CANAL	IsCustomMode	IsCustomMode	bit (nulo)	Especifica si se trata de un modo cus-tom-created para este canal.
OBD_ TIPO DE CANAL	NOMBRE DEL MARCADOR	NOMBRE DEL MARCADOR	nvarchar (80) (nulo)	El nombre del marcador. Este es el marcador al que la aplicación

				entrega contactos.
OBD_ TIPO DE CANAL	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	El Tenant ID generado automáticamente por la aplicación cuando se crea un nuevo inquilino.

OBD_ TIPO DE CANAL	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	El subinquilino ID generado automáticame nte por la aplicación cuando se crea un nuevo ten-ant.
OBD_ TIPO DE CANAL	SubDialerName	SubDialerName	nvarchar (64) (nulo)	El nombre del marcador secundario.

Estado del contacto

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de dato	Descripción
OBD_Contact_ Status_Mappin g	ID DE ESTADO	ID DE ESTADO	nvarchar (3) (no nulo)	Este es el identificador único generado automáticamente para el usuario.
OBD_Contact_ Status_Mappin g	STATUSDESC	STATUSDESC	nvarchar (256) (nulo)	Los campos de negocio configurados para la campaña. Se enumeran todos los campos de negocios.
OBD_Contact_ Status_Mappin g	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	El tipo de datos para el campo de negocio: Número, Flotante o FechaHora.
OBD_Contact_ Status_Mappin g	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	Si el tipo de datos del campo profesional es campo, el formato de la fecha.
OBD_Contact_ Status_Mappin g	Tipo de estado	Tipo de estado	Varchar (32) (nulo)	Tipo o categoría del estado.

Detalles del plan de marcación

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de dato	Descripción

OBD_DPDe-colas	NOMBRE DEL PLAN DE MARCACIÓN	NOMBRE DEL PLAN DE MARCACIÓN	nvarchar (64) (no nulo)	El nombre del plan de marcado.
OBD_DPDe-colas	DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN	nvarchar (128) (no nulo)	La descripción del plan de marcación.
OBD_DPDe-colas	HORA DE INICIO	HORA DE INICIO	Fecha y hora (no nulo)	La fecha y hora en que este plan de marcado es efectivo

				De.
OBD_DPDe-colas	HORA DEL FIN	HORA DEL FIN	Fecha y hora (no nulo)	La fecha y hora de vencimiento de este plan de marcado.
OBD_DPDe-colas	ELIMINADO	ELIMINADO	int (no nulo)	Esto indica si el plan de marcado se ha eliminado o es act-I've.
OBD_DPDe-colas	NÚMERO DE MODO	NÚMERO DE MODO	int (no nulo)	El número de modo (principal) para este modo en el plan de marcación.
OBD_DPDe-colas	PESO	PESO	int (no nulo)	El peso dado a este modo para llamar.
OBD_DPDe-colas	TIPO DE CANAL	TIPO DE CANAL	int (no nulo)	El tipo de canal. Por ejemplo, Voz, SMS, Correo electrónico. 1 para SMS, 2 para VOZ, 3 para EMAIL, 4 para CPAAS y 0 para IVR.
OBD_DPDe-colas	MAXREINTENTO	MAXREINTENTO	int (no nulo)	El número máximo de reintentos permitidos según este plan de marcado.
OBD_DPDe-colas	PEWC	PEWC	bit (no nulo)	Indica si se trata de PEWC o no. PEWC es previo consentimiento expreso por escrito.
OBD_DPDe-colas	Reintento de ventana	Reintento de ventana	bit (nulo)	El número de ventanas de reintento configuradas en este plan de marcado.
OBD_DPDe-colas	Intentos de ventana	Intentos de ventana	int (nulo)	El número de intentos para cada win-dow configurado en este plan de marcación.
OBD_DPDe-colas	Duración de la ventana	Duración de la ventana	int (nulo)	La duración del win-dow según el plan de marcación.

OBD_DPDe-colas	Reintentos de CallBackCarryRetries	Reintentos de CallBackCarryRetries	bit (nulo)	Si los intentos de devolución de llamada tienen que aumentar el recuento de reintentos.
OBD_DPDe-colas	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	El inquilino ID auto-gen-erado por la aplicación cuando un nuevo

				Se crea el inquilino.
OBD_DPDe-colas	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	El subinquilino ID generado automáticamente por la aplicación cuando se crea un nuevo inquilino.
OBD_DPDe-colas	IsOverridden	IsOverridden	bit (no nulo)	Indicando si se han anulado el comportamiento predeterminado o los settings.

Usuarios

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de dato	Descripción
OBD_Users	UID	UID	int (no nulo)	Este es el identificador único autogenerado para el usuario.
OBD_Users	IDENTIFICADOR DE USUARIO	IDENTIFICADOR DE USUARIO	nvarchar (100) (nulo)	Este es el usuario de inicio de sesión ID.
OBD_Users	NOMBRE	NOMBRE	nvarchar (100) (nulo)	El nombre del usuario.
OBD_Users	CONTRASEÑA	CONTRASEÑA	nvarchar (1024) (nulo)	La contraseña para que el usuario inicie sesión en la aplicación.
OBD_Users	ADDRESS1	ADDRESS1	nvarchar (32) (nulo)	La primera línea de la dirección postal del usuario.
OBD_Users	ADDRESS2	ADDRESS2	nvarchar (32) (nulo)	La segunda línea, si está disponible, de la dirección postal del usuario.
OBD_Users	CIUDAD	CIUDAD	nvarchar (16) (nulo)	La ciudad a la que pertenece el usuario.

OBD_Users	ESTADO	ESTADO	nvarchar (16) (nulo)	El código postal de la ciudad/estado/dirección anterior.
OBD_Users	PIN	PIN	nvarchar (8) (nulo)	El código postal de la ciudad/estado/dirección anterior.

OBD_Users	HOME_PHONE	HOME_PHONE	nvarchar (16) (nulo)	El número de teléfono Home del usuario.
OBD_Users	MOBILE_PHONE	MOBILE_PHONE	nvarchar (16) (nulo)	El número de teléfono móvil del usuario.
OBD_Users	EMAIL_ID	EMAIL_ID	nvarchar (64) (nulo)	La dirección de correo electrónico del usuario.
OBD_Users	COMENTARIOS	COMENTARIOS	nvarchar (128) (nulo)	Cualquier comentario adicional sobre el usuario que se introduzca.
OBD_Users	TIEMPO DE CREACIÓN	TIEMPO DE CREACIÓN	datetime (null)	La fecha y hora en que se creó el usuario en la aplicación.
OBD_Users	CREARUSUARIO	CREARUSUARIO	nvarchar (16) (nulo)	La persona (usuario) que creó este usuario.
OBD_Users	Tipo de autenticación	Tipo de autenticación	int (nulo)	El tipo de autenticación habilitado para este usuario. Las opciones son autenticación de Windows, autenticación de base de datos y autenticación SSO.
OBD_Users	Tipo de usuario	Tipo de usuario	int (nulo)	Esto indica si el usuario es un usuario administrador o un usuario basado en roles con acceso especificado.
OBD_Users	IsUserMapped	IsUserMapped	bit (nulo)	

OBD_Users	IsSalesforce	IsSalesforce	bit (nulo)	Si se trata de un usuario habilitado para voz de Service Cloud, este valor se especifica como 1. De lo contrario, es 0.
OBD_Users	IsConcurrentLogin	IsConcurrentLogin	bit (nulo)	Esto indica si el usuario puede iniciar sesión simultáneament e desde otro

				dispositivo. Valores posibles: 0 si no se permite; 1 si está permitido.
OBD_Users	NeverExpires	NeverExpires	bit (no nulo)	Esta es la configuración para garantizar que la palabra de contraseña nunca caduque. Establezca 1 si la palabra de contraseña nunca caduca; 0 si la contraseña caduca y debe restablecerse.
OBD_Users	SiguienteLogonPassword	SiguienteLogonPassword	bit (no nulo)	Esta es la configuración para forzar al usuario a cambiar la palabra de contraseña en el siguiente intento de inicio de sesión. Establezca 1 para forzar al usuario a cambiar la contraseña; 0 para permitir iniciar sesión con contraseña antigua.
OBD_Users	CreateUserInDomain	CreateUserInDomain	bit (no nulo)	Esto determina si el usuario se crea en el dominio cuando se crea aquí. 1 si el usuario se creó en el dominio; 0 si no se ha creado en el dominio.

OBD_Users	IsDeleted	IsDeleted	bit (nulo)	Esto indica que se ha eliminado un usuario. El valor es 1 si se elimina el usuario; 0 si no se elimina el usuario.
OBD_Users	ModificadoBy	ModificadoBy	nvarchar (10) (nulo)	Esto denota la ruta de modificación de la información del usuario, a través de la aplicación o un método API.
OBD_Users	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	El Inquilino ID generado automáticamente por la aplicación cuando se crea un nuevo inquilino

				ated.
OBD_Users	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	La aplicación genera automáticament e el subinquilino ID cuando se crea un nuevo inquilino.

Perfil

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de dato	Descripción
OBD_AutoUp-loadParam	ID	ID	int (no nulo)	El ID generado automática mente para el perfil.
OBD_AutoUp-loadParam	ID de campaña	ID de campaña	nvarchar (64) (nulo)	La campaña ID para que el pro-archivo suba contactos.
OBD_AutoUp-loadParam	Nombre del perfil	Nombre del perfil	nvarchar (512) (nulo)	El nombre del perfil.
OBD_AutoUp-loadParam	Encabezados de archivo	Encabezados de archivo	nvarchar (4000) (nulo)	Los detalles del encabezado del archivo de carga del contacto.
OBD_AutoUp-loadParam	SrcDetalles	SrcDetalles	Varchar (512) (nulo)	El nombre del archivo de carga que contiene los contratos.
OBD_AutoUp-loadParam	Prioridad	Prioridad	Varchar (8) (nulo)	La prioridad para el contacto cargado a través de este perfil.

OBD_AutoUp-loadParam	ContactoMomento	ContactoMomento	Varchar (26) (nulo)	Una fecha y hora específicas para marcar el tacto.
OBD_AutoUp-loadParam	ID de agente	ID de agente	Varchar (8) (nulo)	El ID del agente que maneja este contacto.

OBD_AutoUp-loadParam	Zona horaria	Zona horaria	nvarchar (128) (nulo)	La zona horaria para el contacto que se carga a través de este perfil.
OBD_AutoUp-loadParam	Modos	Modos	Nvarchar (512) (nulo)	Los modos a los que se pueden cargar contactos a través de este perfil.
OBD_AutoUp-loadParam	Flujos de negocios	Flujos de negocios	Nvarchar (2000) (nulo)	Los campos comerciales del contacto como en el archivo de carga del contacto.
OBD_AutoUp-loadParam	Código postal	Código postal	int (nulo)	El código postal del contacto
OBD_AutoUp-loadParam	TIPO UPLOADTYPE	TIPO UPLOADTYPE	nchar (1) (nulo)	El tipo de carga: JSON, API, etc.
OBD_AutoUp-loadParam	SrcType	SrcType	Varchar (8) (nulo)	Este es el tipo de origen para el archivo de carga de contacto, ya sea una tabla/vista de base de datos, un archivo Service Cloud Voice, un archivo de texto, JSON, etc.

OBD_AutoUp-loadParam	Datos SMS	Datos SMS	Varchar (20) (nulo)	El texto del mensaje que se asigna a través de este perfil.
OBD_AutoUp-loadParam	ApplyDNC	ApplyDNC	bit (nulo)	Esto indica si la evaluación DNC está habilitada en el perfil. Esto es 1 si está habilitado; 0 si no está activado.
OBD_AutoUp-	ID de usuario	ID de usuario	Varchar	El usuario ID de

loadParam			(50) (nulo)	El usuario que crea este pro-file.
OBD_AutoUp-loadParam	Fecha	Fecha	Fecha y hora (nulo)	La fecha y hora en que se crea el perfil.
OBD_AutoUp-loadParam	Filtro duplicado	Filtro duplicado	bit (nulo)	Si los contactos deben verificarse en busca de duplicados en el momento de la carga.
OBD_AutoUp-loadParam	DuplicateFilterKeyID	DuplicateFilterKeyID	Varchar (50) (nulo)	La clave en la que se comprueba si el tacto está duplicado antes de cargarse.
OBD_AutoUp-loadParam	ContactoDetalle	ContactoDetalle	nvarchar (máx.) (nulo)	Contiene la información de asignación de campos de perfil.
OBD_AutoUp-loadParam	Asunto del correo	Asunto del correo	Varchar (8) (nulo)	La línea de asunto del mensaje de correo electrónico.
OBD_AutoUp-loadParam	Mensaje de correo	Mensaje de correo	Varchar (8) (nulo)	Cuerpo del mensaje de correo electrónico.
OBD_AutoUp-loadParam	Adjuntar correo	Adjuntar correo	Varchar (8) (nulo)	Si un archivo adjunto forma parte del correo electrónico.

OBD_AutoUp-loadParam	SmsText	SmsText	Varchar (8) (nulo)	El texto SMS mes-sage.
OBD_AutoUp-loadParam	Delimitador	Delimitador	char (1) (nulo)	Delimitador utilizado en el archivo de carga.
OBD_AutoUp-loadParam	Delimitador AreaCodeDelimiter	Delimitador AreaCodeDelimiter	char (1) (nulo)	El delimitador utilizado para separar el código de área del número de teléfono.

OBD_AutoUp-loadParam	ContactoSiguienteUploadTime	ContactoSiguienteUploadTime	datetime (null)	La fecha y la hora en que se debe cargar el archivo de contacto. Esto se aplica a las cargas de perfiles de base de datos y voz de Service Cloud.
OBD_AutoUp-loadParam	ScrubNextUploadTime	ScrubNextUploadTime	datetime (null)	La fecha y hora en que se debe cargar el contacto del archivo scrub. Esto se aplica a las cargas de perfiles de base de datos y voz de Service Cloud.
OBD_AutoUp-loadParam	TIEMPO DE CARGA AUTOMÁTICA	TIEMPO DE CARGA AUTOMÁTICA	nvarchar (16) (nulo)	La fecha y hora en que se cargó automática mente el archivo.
OBD_AutoUp-loadParam	LASTUPLOAD	LASTUPLOAD	nvarchar (16) (nulo)	La fecha y hora de la última carga desde este perfil.
OBD_AutoUp-loadParam	UpdateBussFld	UpdateBussFld	bit (nulo)	Si desea actualizar el campo de negocio para los contactos cargados a través de este perfil.

OBD_AutoUp-loadParam	ListIdToUpdate	ListIdToUpdate	Nvarch ar (1024) (nulo)	Si se debe actualizar la Lista ID cuando se realiza una nueva carga a través del perfil.
OBD_AutoUp-loadParam	Estado	Estado	int (nulo)	El estado al que pertenece el tacto.

OBD_AutoUp-loadParam	DNCBusinessFields	DNCBusinessFields	nvarchar (128) (nulo)	Los campos que se considera que marcan un tacto como DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	Nivel de carga	Nivel de carga	char (1) (nulo)	El nivel de carga para los contactos en este archivo: carga global o específica de cam-paign.
OBD_AutoUp-loadParam	IsAppend	IsAppend	bit (nulo)	Si los contactos se van a anexar durante el proceso de carga.
OBD_AutoUp-loadParam	IsUpdate	IsUpdate	bit (nulo)	Si los contactos se van a actualizar durante el proceso de carga.
OBD_AutoUp-loadParam	Sobrescribir	Sobrescribir	bit (nulo)	Si los contactos se van a sobrescribir durante el proceso de carga.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCampaignID	DNCCampaignID	Nvarch ar (máx.) (nulo)	Si el contacto está marcado DNC para una campaña específica, la campaña ID para la cual es DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCountryCode	DNCCountryCode	int (nulo)	El código de país del contacto del DNC.

OBD_AutoUp-loadParam	DNCAreaCode	DNCAreaCode	int (nulo)	El código de área del DNC con-tacto.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCValue	DNCCValue	int (nulo)	Almacena los índices de encabezado de archivo asignados como DNCCvalue para

				Filtro DNC en el perfil.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCImportMode	DNCImportMode	nchar (1) (nulo)	El modo de importación DNC: carga automática o manual.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCType	DNCType	char (1) (nulo)	El tipo DNC: campaña, cat-egoría o global.
OBD_AutoUp-loadParam	Para siempre	Para siempre	bit (nulo)	Si el contacto está marcado como DNC para siempre.
OBD_AutoUp-loadParam	NDNCBusinessFields	NDNCBusinessFields	int (nulo)	Los campos de negocio en función de los cuales un contacto está marcado como NDNC.
OBD_AutoUp-loadParam	TiempoDeEjecución del perfil	TiempoDeEjecución del perfil	nvarchar (60) (nulo)	La fecha y hora en que se ejecutó el perfil para cargar contactos.
OBD_AutoUp-loadParam	Ruta de perfil	Ruta de perfil	Nvarch ar (256) (nulo)	La ruta donde se colocan los archivos de contactos para cargarlos a través de este perfil.
OBD_AutoUp-loadParam	ZipCode_Optional	ZipCode_Optional	nvarchar (64) (nulo)	El código postal adicional opcional para este perfil.
OBD_AutoUp-loadParam	Modes_ZipCodes	Modes_ZipCodes	nvarchar (100) (nulo)	Los códigos postales asignados a los modos

				del perfil.
OBD_AutoUp-loadParam	CondiciónSTR	CondiciónSTR	Nvarch ar (2048) (nulo)	Esta es la condición de filtro cus-tom utilizada para cargar con-

				tactos a través de este perfil.
OBD_AutoUp-loadParam	MailCC	MailCC	Nvarch ar (máx.) (nulo)	Las direcciones de correo electrónico que se copiarán cuando se envíe un correo electrónico de campaña.
OBD_AutoUp-loadParam	MailBCC	MailBCC	Nvarch ar (máx.) (nulo)	Las direcciones de correo electrónico que reciben una copia oculta cuando se envía un correo de cámara.
OBD_AutoUp-loadParam	EstadoDePerfil	EstadoDePerfil	bit (nulo)	El estado del perfil: activo o inactivo.
OBD_AutoUp-loadParam	LEADSCORE	LEADSCORE	int (nulo)	La puntuación del cliente potencial del contacto.
OBD_AutoUp-loadParam	Tipo de archivo	Tipo de archivo	nvarchar (10) (nulo)	El tipo de archivo de carga del perfil. Por ejemplo, JSON, texto, etc.
OBD_AutoUp-loadParam	FileTypeFormat	FileTypeFormat	nvarchar (10) (nulo)	Ésta es la extensión de archivo seleccionada en el perfil.

OBD_AutoUp-loadParam	DNCStartDate	DNCStartDate	Varchar (16) (nulo)	La fecha y hora para un contacto con el estado del DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCEndDate	DNCEndDate	Varchar (16) (nulo)	La fecha y hora de finalización cuando el contacto deja de ser un contacto de DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCDateFormat	DNCDateFormat	Varchar (32) (nulo)	El formato de fecha para las fechas del DNC.

OBD_AutoUp-loadParam	ID de dispositivo	ID de dispositivo	Nvarch ar (255) (nulo)	El ID del dispositivo al que se envía la notificación de autenticación de identidad.
OBD_AutoUp-loadParam	FixedWidthData	FixedWidthData	Nvarch ar (máx.) (nulo)	Si los datos que se cargan proceden de un archivo de ancho fijo.
OBD_AutoUp-loadParam	Código de área	Código de área	int (no nulo)	El código de área del contacto.
OBD_AutoUp-loadParam	Ciudad	Ciudad	int (no nulo)	La ciudad del contacto.
OBD_AutoUp-loadParam	Nombre de zona	Nombre de zona	int (no nulo)	El nombre de la zona a la que pertenece el contacto.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCampaignCategory ID	DNCCampaignCategory ID	nvarchar (máx.) (nulo)	La categoría de campaña para marcar un DNC con tacto.
OBD_AutoUp-loadParam	CondiciónSTRInfo	CondiciónSTRInfo	Nvarch ar (máx.) (nulo)	Este campo almacena la condición de un perfil utilizado para limpiar contactos.
OBD_AutoUp-loadParam	IsBusinessFieldDNC	IsBusinessFieldDNC	bit (nulo)	Si el campo de negocio se utiliza como filtro para marcar el tacto como DNC.

OBD_AutoUp-loadParam	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	El Tenant ID generado automáticamente por la aplicación cuando se crea un nuevo inquilino.
OBD_AutoUp-loadParam	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	El subinquilino ID generado automáticamente por

				La aplicación cuando se crea un nuevo inquilino.
OBD_AutoUp-loadParam	Tipo de consentimiento	Tipo de consentimiento	nvarchar (16) (no nulo)	El tipo de consentimiento : si el contacto es PEWC o no PEWC.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTTimeZoneType	CPTTimeZoneType	Varchar (8) (nulo)	Tipo de zona horaria de la hora preferida (CPT) del cliente a la que se va a llamar. Por ejemplo, zona horaria de campaña, zona horaria estatal, etc.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTTimeZone	CPTTimeZone	Varchar (8) (nulo)	La zona horaria de la hora preferida del cliente (CPT) a la que se va a llamar. Por ejemplo, zona horaria de campaña, zona horaria estatal, etc.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTDayofWeek	CPTDayofWeek	Varchar (8) (nulo)	El día de la semana para el CPT.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTTimeFormat	CPTTimeFormat	nvarchar (16) (nulo)	El formato de tiempo para el CPT.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotAStartTime	SlotAStartTime	Varchar (8) (nulo)	La hora de inicio de la primera ranura preferida por

				el cliente.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotAEndTime	SlotAEndTime	Varchar (8) (nulo)	La hora de finalización de la primera ranura preferida por el cliente.

OBD_AutoUp-loadParam	SlotBStartTime	SlotBStartTime	Varchar (8) (nulo)	La hora de inicio de la segunda primera ranura preferida por el cliente.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotBEndTime	SlotBEndTime	Varchar (8) (nulo)	La hora de finalización de la segunda franja horaria preferida por el cliente.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotCStartTime	SlotCStartTime	Varchar (8) (nulo)	La hora de inicio de la tercera franja horaria preferida por el cliente.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotCEndTime	SlotCEndTime	Varchar (8) (nulo)	La hora de finalización de la tercera ranura preferida por el cliente.
OBD_AutoUp-loadParam	AreaCodeEnabled	AreaCodeEnabled	bit (no nulo)	Si el código de área está habilitado, esto es para segregar del número de teléfono.
OBD_AutoUp-loadParam	AreaCodeSubString	AreaCodeSubString	nvarchar (10) (nulo)	La subcadena de código de área que separa el número de teléfono del código de área.

Modos

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de dato	Descripción
OBD_MODES	MinLength	MinLength	int (nulo)	La longitud mínima del número de teléfono de contacto para este modo.
OBD_MODES	Longitud máxima	Longitud máxima	int (nulo)	La longitud máxima del número de teléfono de contacto para este

				modo.
OBD_MODES	Id. de canal	Id. de canal	int (no nulo)	El canal ID al que se asigna el modo.
OBD_MODES	CreatedDateTime	CreatedDateTime	Fecha y hora (nulo)	La fecha y hora en que se creó este modo.
OBD_MODES	ModifiedDateTime	ModifiedDateTime	datetime (null)	La fecha y hora en que se actualizó por última vez este modo.
OBD_MODES	ExportedModeID	ExportedModeID	int (nulo)	El modo ID que proviene de una fuente diferente.
OBD_MODES	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	El Tenant ID generado automáticam ente por la aplicación cuando se crea un nuevo inquilino.
OBD_MODES	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	El subinquilino ID generado automáticame nte por la aplicación cuando se crea un nuevo ten-ant.
OBD_MODES	NÚMERO DE MODO	NÚMERO DE MODO	int (no nulo)	Identificador numérico del modo.
OBD_MODES	MODENAME	MODENAME	nvarchar (50) (no nulo)	Nombre del modo.
OBD_MODES	DESCRIPCIÓN DEL MODO	DESCRIPCIÓN DEL MODO	nvarchar (128) (nulo)	Texto descriptivo del modo.

Resultados

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de dato	Descripción
OBD_Outcome	GRUPO DE RESULTADOS	GRUPO DE RESULTADOS	nvarchar	El grupo de resultados esto fuera-

			(32) (nulo)	Ven pertenece a.
OBD_Outcome	RESULTID	RESULTID	int (no nulo)	La salida generada automáticamente ID en el momento de la creación.
OBD_Outcome	DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN	nvarchar (128) (nulo)	La descripción del resultado.
OBD_Outcome	NOMBRE PARA MOSTRAR	NOMBRE PARA MOSTRAR	nvarchar (128) (nulo)	La descripción del resultado.
OBD_Outcome	RESULTADO DEL NEGOCIO	RESULTADO DEL NEGOCIO	int (no nulo)	Esto denota el tipo de resultado. 0 para el resultado de telefonía y 1 para el resultado de negocios.
OBD_Outcome	TIPO DE CANAL	TIPO DE CANAL	int (no nulo)	El tipo de canal. 1 para SMS, 2 para VOZ, 3 para EMAIL, 4 para CPAAS y 0 para IVR.
OBD_Outcome	CONFIGURABLE	CONFIGURABLE	int (nulo)	Esto indica si se pueden cambiar las propiedades configuradas para este resultado. 0 no permite un cambio; 1 permite el cambio.

OBD_Outcome	ELIMINADO	ELIMINADO	int (no nulo)	Esto indica si una salida específica se elimina suavemente en la tabla de resultados. Se suprime 0; 1 no se elimina.
OBD_Outcome	RPCType	RPCType	nvarchar (8) (nulo)	Esto indica el tipo de resultado RPC como RPC o No RPC.

OBD_Outcome	BOParentId	BOParentId	int (nulo)	El ID para el grupo Parent Outcome.
OBD_Outcome	Reintentos incrementales	Reintentos incrementales	bit (nulo)	Esto indica si el número de retiros debe incrementarse para un intento específico.
OBD_Outcome	GlobalRetry	GlobalRetry	bit (nulo)	El recuento global de reintentos para este resultado.
OBD_Outcome	Reintento diario	Reintento diario	bit (nulo)	El recuento diario de reintentos para este resultado.
OBD_Outcome	Reintento de modo	Reintento de modo	bit (nulo)	El recuento de reintentos a nivel de modo para este resultado.
OBD_Outcome	Reintento de resultado	Reintento de resultado	bit (nulo)	Si el contacto debe cerrarse si se establece este resultado. 0 para cerrar el contacto; 1 para mantener el contacto abierto.
OBD_Outcome	Reintento de ventana	Reintento de ventana	bit (nulo)	Esto indica si el reintento de ventana está habilitado. 0 está desactivado; 1 está habilitado.

OBD_Outcome	Vista de agente	Vista de agente	bit (nulo)	Esto indica si el resultado está marcado como visible por el agente.
OBD_Outcome	DefaultOffSet	DefaultOffSet	int (nulo)	El indica el número predetermina do de días para volver a intentar un contacto con este resultado.
OBD_Outcome	DefaultCloseContact	DefaultCloseContact	bit (nulo)	Esto indica si un contacto con

				Este resultado puede cerrarse.
OBD_Outcome	DefaultMaxRetry	DefaultMaxRetry	int (nulo)	El número máximo de reintentos permitidos para este resultado.
OBD_Outcome	IsLiveCallOutcome	IsLiveCallOutcome	int (nulo)	Indica si se trata de una salida de llamada en vivo o de una salida asignada.
OBD_Outcome	Id. de resultado exportado	Id. de resultado exportado	int (nulo)	El ID del resultado que se exporta desde una plataforma o marcador diferente.
OBD_Outcome	ID de resultado externo	ID de resultado externo	nvarchar (68) (nulo)	No está en uso.
OBD_Outcome	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	El Tenant ID generado automáticamente por la aplicación cuando se crea un nuevo inquilino.
OBD_Outcome	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	El subinquilino ID generado automáticamente por la aplicación cuando se crea un nuevo ten-ant.

Campos de negocio de campaña

Tabla de origen	Nombre de columna	Nombre para mostrar	Tipo de dato	Descripción
OBD_Campaign_ Campos de Negocio	ID de campaña	ID de campaña	nvarchar (64) (no nulo)	Este es el identificador único de generación automática para el usuario.
OBD_Campaign_ Campos de Negocio	Nombre de campo	Nombre de campo	nvarchar (64) (no	Los campos de negocio configurados para la

			nulo)	Paign. Se enumeran todos los campos de negocio.
OBD_Campaign_ Campos de Negocio	Tipo de datos	Tipo de datos	nvarchar (32) (no nulo)	El tipo de datos para el campo de negocio: Número, Flotante o FechaHora.
OBD_Campaign_ Campos de Negocio	Formato	Formato	nvarchar (32) (no nulo)	Si el tipo de datos del campo profesional es campo, el formato de la fecha.
OBD_Campaign_ Campos de Negocio	Campo de Negocios	Campo de Negocios	nvarchar (32) (no nulo)	El campo de negocios ID generado por la aplicación.
OBD_Campaign_ Campos de Negocio	SQLExpression	SQLExpression	nvarchar (64) (no nulo)	Los campos de negocio con tipo de datos distinto de cadena son CAST en esta columna con el campo de negocios ID.
OBD_Campaign_ Campos de Negocio	IsEMailMapped	IsEMailMapped	bit (nulo)	Indica si el campo empresarial está asignado a la funcionalidad de correo electrónico.
OBD_Campaign_ Campos de Negocio	IsSMSMapped	IsSMSMapped	bit (nulo)	Indica si el campo de negocio está asignado a la funcionalidad SMS.
OBD_Campaign_ Campos de Negocio	IsDNCMapped	IsDNCMapped	bit (nulo)	Indica si el campo empresarial está asignado a la lista No llamar (DNC).
OBD_Campaign_ Campos de Negocio	BusinessTypeId	BusinessTypeId	int (nulo)	Representa el identificador del tipo de negocio asociado con la campaña.
OBD_Campaign_ Campos de Negocio	Editable	Editable	bit (nulo)	Indica si el campo de negocio es editable.

OBD_Campaign_ Campos de Negocio	ID de secuencia	ID de secuencia	bit (nulo)	Representa si el campo de negocio tiene una secuencia específica ID para ordenar.
OBD_Campaign_ Campos de Negocio	IsMax	IsMax	int (nulo)	Indica el valor máximo o límite para el campo de negocio, si se puede aplicar.

OBD_Campaign_ Campos de Negocio	Visible	Visible	bit (no nulo)	Indica si el campo de negocio se puede ver en la aplicación.
OBD_Campaign_ Campos de Negocio	IsIVRMapped	IsIVRMapped	bit (no nulo)	Indica si el campo de negocio está asignado al sistema IVR.
OBD_Campaign_ Campos de Negocio	IsSNSMapped	IsSNSMapped	bit (nulo)	Indica si el campo de negocio está asignado a la funcionalidad de SNS.
OBD_Campaign_ Campos de Negocio	CaracterLongitud	CaracterLongitud	nvarchar (3) (nulo)	Representa la longitud máxima permitida de caracteres para el campo busi-ness, como un valor de cadena.
OBD_Campaign_ Campos de Negocio	ClientMaster	ClientMaster	nvarchar (250) (nulo)	Contiene datos relacionados con el cliente asociados a la campaña, con una longitud máxima de 250 caracteres.
OBD_Campaign_ Campos de Negocio	ID de inquilino	ID de inquilino	int (nulo)	Identificador único del inquilino, generado automáticamente por la aplicación.
OBD_Campaign_ Campos de Negocio	ID de subinquilino	ID de subinquilino	int (nulo)	El identificador único para el subinquilino, generado automáticamente por la aplicación.

Métricas de rendimiento

La consola en tiempo real proporciona datos actualizados continuamente con una frecuencia de actualización de 15 segundos para cámaras en curso. Incluye métricas clave como las tasas de intentos, el % de RPC (porcentaje de Right Party Connect) y estadísticas de contacto de campaña comprensibles.

Vaya a **Informes** > **Rendimiento** para abrir la página Métricas de rendimiento. La página Métricas de rendimiento muestra los datos en tiempo real del resumen de la campaña.

Resumen de la campaña

El resumen de campaña muestra el rendimiento a nivel de campaña. Muestra tanto los parámetros predictivos a nivel de campaña como los datos actuales del ritmo del marcador.

En el resumen de la campaña se incluyen los siguientes parámetros:

Campo	Descripción
Detalle de la campaña	
Campaña	Nombre de la campaña.
Estado de la campaña	Estado actual de la campaña.
Último contacto procesado (mín.)	Muestra el número de minutos desde que se selecciona el último contacto y se coloca en la tabla para entregar la campaña. La celda resalta si El tiempo es de 5 minutos o más.
Estado a nivel de sistema	
Total de contactos disponibles	Número total de contactos con estado abierto del día.
Total de llamadas marcadas	Número total de intentos del día.
Total de llamadas contestadas	Número total de contactos conectados, incluido el agente conectado y el contestador automático, para el día.
Total de llamadas en curso	Número de llamadas en vivo que el marcador está marcando actualmente.
Tiempo promedio de manejo	Suma promedio del tiempo de conversación y el tiempo de ACW, dividido por *el total de llamadas contestadas*.
% de finalización	Considerando todos los registros en la Tabla de contactos, Número de contactos cerrados dividido por el Número total de contactos.
% de conexión	Total de contactos únicos marcados que se intentaron y contestaron, dividido por el total de contactos únicos marcados para el día actual.
% de intentos	Total de llamadas marcadas dividido por el total de contactos únicos intentados para el día en curso.
% de intentos de conexión	Total de llamadas contestadas dividido por el total de llamadas marcadas para el día actual.
% de éxito	Total de llamadas marcadas que tuvieron un resultado comercial exitoso o un resultado de telefonía marcado como exitoso mediante la selección de llamada en vivo, dividido por el total de llamadas marcadas para el día actual.
% RPC	Total de llamadas marcadas que tenían un resultado de tipo RPC dividido por el total de llamadas marcadas para el día actual.

% abierto	Considerando todos los registros en la Tabla de contactos, Total de contactos con estado abierto, dividido por el número total de contactos.
% fresco	Considerando todos los registros en la Tabla de contactos, Total de contactos con estado Nuevos (Abierto y nunca intento), dividido por el Número total de contactos.
Reprogramar %	Considerando todos los registros en la Tabla de contactos, el estado Total de contactos con reprogramación (abierto y al menos una vez intentado), dividido por el número total de contactos.

Cerrado %	Considerando todos los registros en la Tabla de contactos, Total de contactos con estado Cerrado, dividido por el Número total de contactos.
Estadísticas de hoy	
% abierto	Contactos actuales con estado abierto dividido por la suma del total de contactos cargados hoy y el número de contactos con estado abierto al comienzo del día. Los contactos abiertos son registros que se pueden marcar.
% fresco	Contactos actuales con estado Nuevos (abiertos y nunca intentados) dividido por la suma del total de contactos cargados hoy y el número de contactos con estado abierto al comienzo del día. Los contactos nuevos son registros que nunca se han intentado.
Reprogramar %	Contactos actuales con estado reprogramado (abierto y al menos una vez intentado) dividido por la suma del total de contactos cargados hoy y el número de contactos con estado abierto al comienzo del día. Los contactos reprogramados son registros que se han intentado al menos una vez y están a la espera de volver a marcar.
Cerrado %	Contactos actuales con estado cerrado dividido por la suma del total de contactos cargados hoy y el número de contactos con estado abierto al comienzo del día. Los contactos cerrados son registros que no se pueden marcar y que han sido cerrados por el sistema o el usuario.
Estadísticas de nivel de pase	
Pase 1%	Número de contactos con solo 1 intento hoy dividido por la suma del total de contactos cargados hoy y el número de contactos con estado abierto al comienzo del día.
Pase 2%	Número de contactos con solo 2 intentos hoy dividido por la suma del total de contactos cargados hoy y el número de contactos con estado abierto al comienzo del día.
Pase 3%	Número de contactos con solo 3 intentos hoy dividido por la suma del total de contactos cargados hoy y el número de contactos con estado abierto al comienzo del día.
Pase 4%	Número de contactos con solo 4 intentos hoy dividido por la suma del total de contactos cargados hoy y el número de contactos con estado abierto al comienzo del día.
Pase 5%	Número de contactos con solo 5 intentos hoy dividido por la suma del total de contactos cargados hoy y el número de contactos con estado abierto al comienzo del día.

> Pass 5% (PassGreat-	Número de contactos con >5 (mayor que) Intentos divididos hoy

erThanFivePercentage)	por suma del total de contactos cargados hoy y el número de contactos con estado abierto al comienzo del día.

Criterios de filtro de informes

El módulo de informes viene con un potente filtro que permite al usuario echar un vistazo a una vista macro del centro de contacto y profundizar hasta el nivel micro de un contacto, llamada o agente. Puede filtrar los informes en función de los siguientes parámetros:

Zonas horarias

Puede generar informes históricos para zonas horarias específicas. Seleccione la zona horaria en el menú desplegable Zona horaria antes de seleccionar otros criterios de filtro.

Nota: Esta es una configuración opcional. La propiedad IsTimeZoneRequiredForFilter debe establecerse en true en el archivo web.config LCMService para obtener informes por zona horaria.

Los datos del informe se rellenan en función de la periodicidad seleccionada:

- **El filtro Hoy** muestra los datos del informe correspondientes a la fecha actual en la zona horaria seleccionada.
- **El filtro Ayer** muestra el informe correspondiente al día anterior hasta la medianoche en la zona horaria seleccionada.
- **El filtro Esta semana** muestra los datos del informe desde el lunes hasta el día actual en la zona horaria seleccionada.
- **El filtro Este mes** muestra los datos del informe desde el primer día del mes natural hasta el día actual en la zona horaria seleccionada.
- **El filtro personalizado** muestra los datos del informe para un intervalo de fechas según la fecha de inicio y la fecha de finalización elegidas en la zona horaria seleccionada.

Lista global

Se muestran todas las listas globales para su selección. Se permiten tanto la selección única como la múltiple. Para seleccionar todas las listas globales, haga clic en **Seleccionar todo**.

Grupo de campaña

Se rellenan todos los grupos de campaña que contienen contactos para las listas globales seleccionadas. Se permiten tanto la selección única como la múltiple. Para seleccionar todos los grupos de campaña, haga clic en **Seleccionar todo**.

Campaña

Se rellenan todas las campañas que contienen contactos para los grupos de campaña seleccionados. Se permiten tanto la selección única como la múltiple. Para seleccionar todas las campañas, haz clic en **Seleccionar todas**.

Nota: Una sola selección de campaña permite filtrar a los siguientes niveles. Si selecciona varias campañas, se deshabilita el filtrado al siguiente nivel. Ver los informes en este nivel.

Lista

Se rellenan todas las listas de contactos cargadas para esta campaña. Se permiten tanto la selección única como la múltiple. Para seleccionar todas las listas, haga clic en **Seleccionar todo**.

Nota: Las listas se rellenan para la fecha predeterminada en el panel de fecha, es decir, el día actual. Para seleccionar más listas, seleccione fechas en el panel Fecha y haga clic en Aceptar. Seleccione las listas necesarias para el informe, de entre las que están rellenadas.

Grupo CSS

Todas las estrategias de selección de contactos (CSS) aplicables a las listas seleccionadas están disponibles para su selección. Se permiten tanto la selección única como la múltiple. Para seleccionar todos los grupos CSS, haga clic en **Seleccionar todo**.

Condición de grupo CSS

Las condiciones para los grupos CSS anteriores se rellenan y están disponibles para su selección. Se permiten tanto la selección única como la múltiple. Para seleccionar todas las condiciones, haga clic en **Seleccionar todas**.

En cualquier etapa de la selección de filtro anterior, haga clic en **Buscar** para rellenar los elementos de una cadena específica.

En cualquier etapa de la selección de filtro, haga clic en **Mostrar registros** para rellenar el informe con registros hasta ese nivel de selección. Puede volver directamente al nivel de campaña desde cualquier lugar al seleccionar sus filtros. Después de esto, debe anular la selección de las campañas para volver al Grupo de campaña y anular la selección de los grupos de campaña para volver al nivel de Lista global.

Nota: Es posible que cada informe tenga columnas diferentes en función de los criterios de filtro elegidos. Para las capturas de pantalla, hemos tomado informes de los criterios de filtro más amplios: seleccionar todas las campañas. Por lo tanto, estos son sólo ilustrativos.