Mentions légales

LES SPÉCIFICATIONS ET INFORMATIONS SUR LES PRODUITS PRÉSENTÉS DANS CE MANUEL PEUVENT ÊTRE MODIFIÉES SANS PRÉAVIS. TOUTES LES DÉCLARATIONS, INFORMATIONS ET RECOMMANDATIONS FOURNIES DANS CE MANUEL SONT EXACTES À NOTRE CONNAISSANCE, MAIS SONT PRÉSENTÉES SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPRESSE OU IMPLICITE. LES UTILISATEURS ASSUMENT L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DE TOUT PRODUIT.

LA LICENCE DE LOGICIEL ET LA GARANTIE LIMITÉE DU PRODUIT CI-JOINT SONT DÉFINIES DANS LES INFORMATIONS FOURNIES AVEC LE PRODUIT ET SONT INTÉGRÉES AUX PRÉSENTES SOUS CETTE RÉFÉRENCE. SI VOUS NE TROUVEZ PAS LA LICENCE LOGICIELLE OU LA LIMITATION DE GARANTIE, DEMANDEZ-EN UN EXEMPLAIRE À VOTRE REPRÉSENTANT CISCO.

La mise en œuvre Cisco de la compression d'en-tête TCP est l'adaptation d'un programme développé par l'Université de Californie, Berkeley (UCB), dans le cadre de la mise au point, par l'UCB, d'une version gratuite du système d'exploitation UNIX. Tous droits réservés. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NONOBSTANT TOUTE AUTRE GARANTIE CONTENUE DANS LES PRÉSENTES, TOUS LES DOSSIERS DE DOCUMENTATION ET LES LOGICIELS PROVENANT DE CES FOURNISSEURS SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT », TOUS DÉFAUTS INCLUS. CISCO ET LES FOURNISSEURS SUSMENTIONNÉS DÉCLINENT TOUTE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE, NOTAMMENT CELLES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET D'ABSENCE DE CONTREFAÇON, AINSI QUE TOUTE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE LIÉE À DES NÉGOCIATIONS, À UN USAGE OU À UNE PRATIQUE COMMERCIALE.

EN AUCUN CAS CISCO OU SES FOURNISSEURS NE SAURAIENT ÊTRE TENUS POUR RESPONSABLES DE DOMMAGES INDIRECTS, SPÉCIAUX, CONSÉQUENTS OU ACCIDENTELS, Y COMPRIS ET SANS LIMITATION, LA PERTE DE PROFITS OU LA PERTE OU LES DOMMAGES DE DONNÉES CONSÉCUTIVES À L'UTILISATION OU À L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISER CE MANUEL, MÊME SI CISCO OU SES FOURNISSEURS ONT ÉTÉ AVERTIS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

Les adresses IP (Internet Protocol) et les numéros de téléphone utilisés dans ce document ne sont pas censés correspondre à des adresses ni à des numéros de téléphone réels. Tous les exemples, résultats d'affichage de commandes, schémas de topologie du réseau et autres illustrations inclus dans ce document sont donnés à titre indicatif uniquement. L'utilisation d'adresses IP ou de numéros de téléphone réels à titre d'exemple est non intentionnelle et fortuite.

Toutes les copies imprimées et les copies électroniques en double sont considérées comme des copies non contrôlées et la version originale en ligne doit être consultée pour la dernière version.

Cisco compte plus de 200 agences à travers le monde. Les adresses, les numéros de téléphone et les numéros de télécopieur sont répertoriés sur le site Web Cisco à Cisco.com.

Modifier la note

Ce document décrit les mises à jour apportées au guide de rapports pour cette version. Il comprend un journal détaillé des modifications dans diverses sections.

Section	modifier la description	Raison du changement	Date	Version
Divers	Contenu de rappel mis à jour	Ajout de fonctionnalités	02/13/2026	4.2.1.2507_Update6
Rapports > type de rapport en temps réel	Contenu supprimé lié aux éléments suivants : • Contact par campagne et agent disponible • Ratio de réussite des contacts par campagne • Objectif de campagne atteint • Contact livré • État de l'agent	Widgets obsolètes	08/11/2025	4.2.1.2507
Rapports > rapports historiques	Ajout d'une nouvelle section pour les rapports historiques. Ceci explique les nouveaux rapports historiques introduits. L'ancienne histoire La fonction Rapports est renommée Rapports historiques (hérités).	Introduction de nouveaux rapports historiques.		
Rapports > rapports historiques (hérités)	Modification de l'en-tête Rapports historiques en Rapports historiques (hérités)	Introduction de nouveaux rapports historiques.	08/11/2025	4.2.1.2507
Rapports > planifier des rapports (hérités)	Modification de l'en-tête Planifier les rapports en Rapports planifiés (hérité)	Les nouveaux rapports historiques ont une fonctionnalité	08/11/2025	4.2.1.2507

		de planification différente.		
Rapports > résumé de campagne	Un nouveau champ Dernier contact traité (min) est ajouté. Affiche le nombre de minutes écoulées depuis que le dernier contact a été sélectionné et placé dans le tableau pour la remise.	Pour fournir une visibilité sur l'activité des contacts récents.	6/05/2025	4.2.1.2504

Rapports > extraction de données > configuration planifiée	De nouvelles options et alertes sont ajoutées : • Alerte sur l'absence d'enregistrements – se déclenche lorsque l'extrait renvoie zéro enregistrement. • Alerte d'échec – se déclenche lorsque l'extraction échoue en raison d'une erreur. • Heure de début du premier travail – définit l'heure initiale à laquelle le rapport périodique commence à s'exécuter.	Améliorer le contrôle et la visibilité dans les configurations de rapports planifiés.	6/05/2025	4.2.1.2504
Page Rapports > extraction de données	La page Extrait de données affiche désormais les informations suivantes : • Nom, Description, Nom de fichier, État d'activation • La fenêtre contextuelle de l'historique des travaux contient les heures de début/de fin/planifiées des rapports, l'état, le nombre d'enregistrements et le bouton de téléchargement. • Le fuseau horaire du rapport s'affiche. • Options de recherche et d'action ajoutées.	Pour améliorer la visibilité et le contrôle des configurations d'extraction de données et de l'historique des tâches.	6/05/2025	4.2.1.2504
	Pour résoudre les problèmes de performances et de délai d'attente liés aux jeux de données volumineux, les exportations de rapports et les planifications sont désormais traitées comme des tâches plutôt que comme des opérations immédiates. • Les demandes d'exportation sont traitées de manière asynchrone et reçoivent un ExportID unique. La limite maximale prise en charge est de 500 000 enregistrements. C'est con-figurable.			

Rapport > planification des rapports	• Les fichiers sont générés et stockés sur Amazon S3, ce qui permet aux utilisateurs de surveiller l'état et de télécharger des fichiers à partir d'une page Historique des exportations. • Une nouvelle table de base de données, AE_ ReportExportList, est introduite pour stocker les détails de l'opération d'exportation. • Les rapports planifiés incluent désormais des améliorations similaires, avec une livraison de fichiers protégée par mot de passe par e-mail. Les utilisateurs doivent définir un mot de passe lors de la planification du rapport, qui sera nécessaire pour accéder au rapport envoyé par courrier électronique. • Les liens d'exportation expirent en fonction de la configuration du serveur principal. Une nouvelle configuration est ajoutée dans la table Fonctionnalités personnalisées appelée ReportFilesRetentionDays avec la valeur par défaut de 30 jours.	Améliorations apportées aux rapports d'exportation et de planification	07/02/2025	4.2.1.2501

Rapport > planification des rapports	Purger les fichiers du compartiment Amazon S3 • Les fichiers d'exportation sont purgés de S3 à l'aide des configurations AWS. • Les fichiers d'exportation sont purgés après la période de rétention configurée de la table de faisabilité personnalisée (ReportFilesReten-tionDays, par défaut : 30 jours).	Achat de fichiers de rapport à partir d'un compartiment Amazon S3	07/02/2025	4.2.1.2501
Rapports	Autres modifications apportées aux rapports : • Rapport détaillé : nombre maximal de jours de filtre défini à 180 jours (6 mois). • Rapport sommaire : Le nombre maximal de jours d'appel a été fixé à 1865 jours (5 ans). • D'autres rapports conservent une limite de filtre de 90 jours (3 mois).	Modification s du filtre des rapports	07/02/2025	4.2.1.2501
Rapports > rapports de synthèse	Nous avons ajouté les chan-nels SMS et Email comme options pour les rapports de synthèse. **Remarque** : les canaux SMS et Email ne sont actuellement pas utilisés pour WxCC.	Améliorations du rapport de synthèse	07/02/2025	4.2.1.2501
Rapports > performance s	Le rapport Résumé de la campagne fournit désormais des informations plus complètes dans des colonnes supplémentaires.	Amélioration des mesures de performance	07/02/2025	4.2.1.2501

Rapports > rapports historiques	La section Rapports historiques inclut désormais la prise en charge des canaux SMS et Email, offrant une fonctionnalité plus large pour les rapports multicanaux. - **Détail** : Offre des informations détaillées sur les tentatives d'appel individuelles, y compris les horaires, l'agent ID, les résultats, la référence du numéroteur ID et d'autres détails pertinents. - **Productivité de l'agent** : met en évidence la productivité sortante des agents, en présentant des mesures telles que la durée d'aperçu, la durée des appels, la durée du travail post-appel (ACW) et divers nombres d'appels.	Amélioration s apportées à Rapports historiques	07/02/2025	4.2.1.2501

	- **État de l'agent** : suit et diffuse les modifications apportées aux états des agents tout au long de la période considérée. - Rappel : présente les coordonnées de rappel dans un format primaire-secondaire, ce qui facilite la compréhension et l'analyse des résultats des tentatives. **Remarque** : les fonctions Productivité de l'agent, État de l'agent et Rappel ne sont actuellement pas disponibles dans WxCC. **Remarque : E-mail,** SMS et Rappel ne sont actuellement pas pris en charge par WxCC.			

TOC

Modifier la note 2
Rapports 9
Temps réel 10
Actualisation automatique 11
Ajout de plusieurs rapports dans différents onglets 12
Critères de filtre des rapports 12
Fonction de widgets de rapport 13
Type de rapport 13
Type de rapport en temps réel 14
Rapports historiques 16
Rapports de synthèse 19
Appliquer un filtre 19
Éléments 20
Enregistrer et afficher le rapport 20
Rapport détaillé 36
Appliquer un filtre 37
Éléments 38
Enregistrer et afficher le rapport 38
Rapports de rappel 44
Appliquer un filtre 45
Éléments 45
Enregistrer et afficher le rapport 45
Rapports historiques (hérités) 46
Critères de filtre des rapports 47
Résultat de l'appel 48
Résumé de la campagne 51
DNC bloqué 52
Tentative de contact 54
Pourcentage d'abandons 56
Disposition de l'agent (par campagne) 57
Compartiment de tentative de contact 58
Tentative d'agent 59
Résultat de l'agent 60
Callback 61
État de la liste globale 62
Mise en relation avec la bonne personne (RPC) 62
Suivi de rappel 64
Résultat de l'e-mail 65
Réussir la composition du numéro 66

Planifier des rapports (hérités) 68
Ajouter un rapport planifié 68
Modifier une planification 68
Supprimer une planification 69
Champs 69
Extrait de données 70
Destination de stockage 72
Modifier l'extraction des données 74
Supprimer l'extrait de données 74
Champs 74
Détails du champ de transaction 76
Détails du champ principal 112
Mesures de rendement 169
Résumé de la campagne 170
Critères de filtre de rapport 173
Fuseaux horaires 173
Liste globale 173
Groupe de campagne 173
Campagne 174
Liste 174
Groupe CSS 174
Condition du groupe CSS 174

Rapports

Les rapports fournissent des informations résumées et détaillées sur les appels sortants dans le centre de contact. Ils couvrent les campagnes, les groupes et les performances des agents. Ces rapports peuvent fournir des données détaillées sur les tentatives individuelles ou fournir un résumé des tendances telles que le RPC, le taux de connexion, etc., pour une campagne.

Les utilisateurs ont la possibilité de concevoir des rapports et d'en enregistrer sous forme de modèles. Les critères de filtre permettent d'obtenir une vue micro en faisant glisser les filtres vers le bas en fonction d'un contact, d'un appel ou d'un résultat spécifique. Les rapports offrent une vue d'ensemble complète à 360 degrés des activités au sein du centre d'appels.

En outre, des rapports peuvent être planifiés à des intervalles préconfigurés ou des extraits de données peuvent être configurés pour des données fixes et transactionnelles.

Le Gestionnaire de campagne fournit les types de rapports suivants :

- **Rapports** en temps réel : les rapports en temps réel présentent des données graphiques sur les campagnes en cours, en particulier pour la journée en cours. Ces rapports sont renseignés avec des données d'intervalle, actualisées par défaut toutes les cinq minutes. Les critères de filtre complets permettent aux utilisateurs de visualiser les données de haut en bas, fournissant des informations détaillées en temps réel.
- **Rapports** historiques : ces rapports utilisent des données historiques remontant au jour précédent pour offrir un aperçu des performances du centre de contact. Ils forment un ensemble presque exhaustif couvrant toutes les facettes du centre de contact, y compris les contacts, les appels, les résultats, les agents, etc. Les rapports sont renseignés sur la base des critères de filtre sélectionnés par l'utilisateur.
- **Tableau de bord** des performances : la console en temps réel fournit des données mises à jour en continu avec un taux de rafraîchissement de 15 secondes pour les campagnes en cours. Il comprend des mesures clés telles que les taux de tentatives, le pourcentage RPC (Right Party Connect) et des statistiques complètes de contacts de la campagne.
- **Rapports** Script Designer : Tous les rapports relatifs aux modules d'application 2-Way SMS et Call Guide, configurés à l'aide du Script Designer, sont discutés en détail. Pour plus d'informations, consultez Concepteur de script.
- **Extraits** de données : configurez l'exportation des données transactionnelles brutes et fixes à partir de la base de données de reporting. Les utilisateurs peuvent extraire des données de sources standard telles que des tentatives d'appel à des moments précis et pour des campagnes ou groupes de campagne sélectionnés.

Remarque : n'utilisez pas de caractères spéciaux tels que /,, :, *, ?, <, < et | dans les noms de fichiers.

Remarque : Les éléments suivants ne sont pas pris en charge dans l'application Webex Contact Center :
- Campagnes par courriel et SMS
- Appels AEM (Agent-Executive Mapped).

Temps réel

Les rapports en temps réel présentent des données graphiques sur les campagnes en cours, en particulier pour la journée en cours. Ces rapports sont renseignés avec des données d'intervalle, actualisées par défaut toutes les cinq minutes. Les critères complets de fil-ter permettent aux utilisateurs de visualiser les données de haut en bas, fournissant des informations détaillées en temps réel. Vous pouvez configurer les rapports en temps réel.

Accédez à **Rapports** > **Temps** réel. Le rapport par défaut présente les données suivantes :

Champs	Description
Total Cam-paigns	Affiche le nombre de campagnes disponibles dans le système. Il indique également le nombre de campagnes actives, inactives et terminées.
Actif	Nombre de campagnes en cours d'exécution en ce moment. L'état de la campagne est *Exécution*.
Inactive	Nombre de campagnes qui ne sont pas en cours d'exécution en ce moment. L'état de la campagne est *Durée suspendue* ou *arrêtée*.
Terminé	Nombre de campagnes écoulées à la date et l'heure de fin. Le statut de la campagne est *Heure sus-pending,* mais l'heure de la date de la campagne doit être inférieure à l'heure actuelle.
Total des contacts	Nombre total de contacts téléchargés sur l'application pour l'ensemble des campagnes. Cela montre également une répartition des contacts ouverts, frais (qui n'ont pas encore été composés), planifiés, fermés et autres.
Ouverte	Nombre de contacts ouverts en ce moment pour des critères de filtre donnés. L'état du contact est *ouvert* et *livré.*
Frais	Nombre de contacts tentés, pas une seule fois pour des critères de filtre donnés. L'état du contact est *Ouvert* et *livré*.
Reportée	Nombre de contacts sont reportés et ouverts en ce moment. L'état du contact est *ouvert* et *livré.*
Fermé	Nombre de contacts fermés pour les critères de filtre donnés. L'état du contact est *fermé*.
Autres	Nombre de contacts dont la livraison a été interrompue. L'état du contact est *effacé ou vidé*.
Contact s téléchar gés	Nombre total de contacts téléchargés sur l'ensemble des campagnes et répartition des téléchargements réussis, des téléchargements en échec et des doublons.
Succès	Nombre de contacts téléchargés avec succès dans le tableau des contacts.
Échec	Nombre de contacts qui n'ont pas pu être téléchargés dans le tableau des contacts à cause de divers échecs. Elle n'inclut pas les échecs de mode.

Double	Nombre de contacts qui n'ont pas pu être téléchargés en raison d'enregistrements disponibles en double dans le tableau des contacts. Il n'examine pas si le doublon apparaît dans le fichier ou le doublon disponible dans la table de contacts.
Performance	Nombre total de contacts composés aujourd'hui et taux de connexions. Nombre d'Unique

	Contacts dans le tableau d'activité des appels. Taux de connexion : pourcentage du nombre total de contacts connectés par rapport au nombre total de contacts appelés. Le nombre total de contacts composés correspond au nombre de contacts uniques qui sont composés aujourd'hui.
Performances de l'entreprise	Nombre total de contacts avec des résultats marqués comme Succès et le ratio de contacts avec des résultats de réussite. Nombre de contacts uniques figurant dans le tableau d'activité des appels. Success Ratio : pourcentage du nombre total de contacts réussis de l'entreprise par rapport au nombre total de contacts connectés.
Nombre de tentatives	Montre le nombre de tentatives de connexion réussie avec un agent au travers des contacts, y compris plusieurs connexions réussies pour un seul contact. Cela comprend les connexions sur des appels reprogrammés, à la fois pour des raisons professionnelles et de téléphonie. Taux de tentatives : rapport entre le nombre d'appels composés et le nombre de contacts appelés. L'indicateur de taux de tentatives montre le nombre moyen de tentatives sur chaque contact.
Connecté	Affiche le nombre total d'appels connectés entre un agent et un client sur l'ensemble des campagnes et le taux de connexion pour ces numéros Attempts Connect Ratio : pourcentage du nombre d'appels connectés par rapport au nombre d'appels composés. Le nombre d'appels connectés correspond au nombre de contacts connectés avec des résultats d'appel en direct et les résultats d'appel en direct sont des résultats qui sont activés en tant que résultats d'appel en direct.
Appels abandonnés	Affiche le nombre de tentatives d'abandon reçues comme résultat dans l'ensemble des contacts. Si ACR est désactivé, le taux d'abandon est le pourcentage d'appels abandonnés sur la somme des appels abandonnés et des appels en direct.
AHT (Temps moyen de traitement)	Durée moyenne de traitement d'un appel, exprimée dans le format HH :MM :SS. Il s'agit du rapport entre la durée des appels réussis et le nombre d'appels connectés.

Les rapports en temps réel vous permettent d'effectuer les tâches suivantes :

Actualisation automatique

Les données en temps réel peuvent être automatiquement actualisées à intervalles définis. L'intervalle par défaut est de cinq minutes. Pour modifier cet intervalle, contactez Cisco Support.

L'actualisation automatique ne fonctionne que pour le Tab configuré et non sur tous les onglets. En outre, si un administrateur accède à une autre page Tab ou à une autre page de l'application et revient au Tab d'origine (où l'intervalle d'actualisation automatique est configuré), le rapport Tab est actualisé et le minuteur redémarre.

Ajout de plusieurs rapports dans différents onglets

Vous pouvez ajouter plusieurs rapports et les ouvrir simultanément sur différents onglets. Il est ainsi plus facile pour l'utilisateur de garder un œil non seulement sur les performances globales du centre d'appels en temps réel, mais également sur des zones spécifiques des centres d'appels définies par les critères de filtrage sélectionnés. Lorsque vous ouvrez un rapport en temps réel pour la première fois, le symbole Tab par défaut apparaît. Un maximum de 10 onglets seulement (par défaut plus neuf onglets supplémentaires) peuvent être chargés dans l'application. La valeur par défaut Tab contient les données en temps réel pour le centre de contact dans son ensemble, à moins que l'utilisateur ne modifie les critères du filtre.

1. Cliquez sur **Ajouter** une icône à plusieurs rapports. Le rapport Tab s'ouvre à côté du symbole Tab par défaut.
2. Sélectionnez les critères de filtre requis.
3. Cliquez sur **Ajouter un widget** et sélectionnez le widget à ajouter au rapport.

Critères de filtre des rapports

Le filtre de rapports permet à l'utilisateur d'examiner une vue macro du centre d'appels et de zoomer jusqu'au niveau microéconomique d'un contact, d'un appel ou d'un agent.

Filtre de fuseau horaire des rapports

Vous pouvez générer des rapports en temps réel pour des fuseaux horaires spécifiques. Sélectionnez le fuseau horaire dans la liste déroulante TimeZone avant de sélectionner tout autre critère de filtrage. Le rapport correspondant au jour en cours du fuseau horaire sélectionné s'affiche.

Cette configuration est facultative. Contactez le support Cisco pour activer cette configuration et obtenir des rapports par fuseau horaire.

Rapports Autre critère de filtre

La fonction Critères de filtre vous permet de faire ce qui suit :

Filtrer	Description
Liste globale	Toutes les listes globales sont affichées pour la sélection. Sélection unique et multiple autorisée. Pour sélectionner toutes les listes globales, cochez la case Sélectionner tout.
Groupe de campagne	Tous les groupes de campagnes qui contiennent des contacts pour les listes globales sélectionnées sont renseignés. Sélection unique et multiple autorisée. Pour sélectionner tous les groupes de campagnes, cochez la case Sélectionner tout.

Campagne	Toutes les campagnes qui contiennent des contacts pour les groupes de campagnes sélectionnés sont renseignées. Sélection unique et multiple autorisée. Pour sélectionner toutes les campagnes, cochez la case Sélectionner tout. Une seule sélection de campagne permet de filtrer aux niveaux suivants. Si vous sélectionnez plusieurs campagnes, le filtrage au niveau suivant est désactivé. Affichez les rapports à ce niveau.

Liste	Toutes les listes de contacts téléchargées pour cette campagne sont remplies. Sélection unique et multiple autorisée. Pour sélectionner toutes les listes, cochez la case Sélectionner tout. • Si vous ne sélectionnez pas de listes spécifiques, les données de toutes les listes sont renseignées dans le rapport, y compris la liste de chaînage (Liste ID -1). • Si vous sélectionnez une liste spécifique, seules les données des listes sélectionnées sont renseignées. Dans ce cas, assurez-vous de cocher la case Inclure la liste de chaînage si vous souhaitez que les données relatives à la liste ID -1 (liste chaînée) dans votre rapport. Les listes sont renseignées pour la date par défaut dans le panneau de la date, c'est-à-dire le jour courant. Pour sélectionner d'autres listes, sélectionnez des dates dans le panneau Date et cliquez sur OK. Sélectionnez les listes requises pour le rapport, parmi celles qui sont renseignées.
Groupe CSS	Toutes les stratégies de sélection de contacts (CSS) applicables aux listes sélectionnées sont disponibles pour la sélection. Sélection unique et multiple autorisée. Pour sélectionner tous les groupes CSS, cochez la case Sélectionner tout.
CSSGroup Condition	Les conditions des groupes CSS ci-dessus sont remplies et disponibles pour la sélection. Sélection unique et multiple autorisée. Pour sélectionner toutes les conditions du groupe CSS, cochez la case Sélectionner tout.

Sélectionnez les filtres applicables et cliquez sur **Afficher les enregistrements** pour renseigner le rapport avec des enregistrements jusqu'à ce niveau de sélection.

Fonction de widgets de rapport

Les widgets de rapport ont en commun les options suivantes :

1. Cliquez sur **Ne pas épingler** pour faire flotter le widget de rapport de son ancrage au centre de l'écran, afin de maximiser la taille du widget. Il s'agit d'un bouton bascule et un nouveau clic ancre le widget à sa juste place. Il restaure également le widget supprimé sur la page.
2. Cliquez sur **Agrandir** pour afficher le rapport en mode plein écran.
3. Cliquez sur **Réduire** pour ramener le widget de rapport à l'emplacement ancré à partir de l'affichage plein écran.
4. Cliquez sur **Menu** contextuel du graphique pour télécharger le rapport au format PNG ou JPEG ou SVG Vector ou PDF.

Les points de vue des rapports varient - ils sont expliqués en même temps que les rapports. Tous les rapports affichent les données graphiques sous forme de texte lorsque vous passez la souris sur une représentation graphique des données.

Type de rapport

Le Gestionnaire de campagne fournit différents types de rapports en temps réel. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section "Type de rapport en temps réel" à la page suivante.

Type de rapport en temps réel

Voici les rapports en temps réel :

Résultat de la téléphonie

Le widget Résultat Téléphonie affiche le nombre de contacts composés pour chaque résultat téléphonique. Passez la souris sur le graphique pour afficher le nombre d'appels pour des résultats spécifiques de la téléphonie. Utilisez le menu contextuel pour télécharger le graphique dans n'importe quelle option. Dans la vue réduite, les résultats avec un pourcentage minimal peuvent être masqués. Pour afficher tous les résultats, zoomez en plein écran.

Résultat opérationnel

Le widget Résultat commercial affiche le nombre de contacts composés pour chaque résultat commercial. Placez le curseur de la souris sur le graphique pour afficher le nombre d'appels pour des résultats commerciaux spécifiques. Utilisez le menu contextuel pour télécharger le graphique dans n'importe laquelle des options.

État du contact

Le widget État du contact affiche en temps réel l'état des contacts pour les critères de filtre sélectionnés. Ce widget affiche le nombre de contacts dans chaque état en temps réel. Les campagnes sont répertoriées sur l'axe X et le nombre de contacts sur l'axe Y. Placez le curseur de la souris sur le graphique pour afficher le nombre correspondant à l'état du contact spécifique. Cliquez sur n'importe quel état en bas à droite du widget pour supprimer les contacts associés à cet état du wid-get. Basculez pour restaurer les données. Utilisez le menu contextuel pour télécharger le graphique dans n'importe quelle option.

Stratégie de contact

La stratégie de contact présente les détails des résultats à la fois commerciaux et téléphoniques pour les stratégies de contact utilisées, selon les critères de filtre.

Ce widget affiche le nombre de contacts pour les résultats commerciaux et Téléphonie. Les données présentées dans le graphique peuvent être approfondies.

Exemple : cliquez sur **Résultat Téléphonie** pour voir le nombre de contacts pour chaque

résultat de téléphonie. Pour revenir au rapport d'origine, cliquez sur **Retour au résultat**.

À partir du graphique des résultats, cliquez sur n'importe quel résultat pour obtenir le nombre de contacts pour chaque stratégie de contact qui génère ce résultat.

Pour revenir à l'écran précédent, cliquez sur **Retour au résultat** téléphonique. Dans le graphique Stratégie de **contact** , cliquez sur une stratégie de contact pour explorer les modes de stratégie de

contact qui contribuent à ce résultat.

Stratégie de sélection des contacts

La stratégie de sélection des contacts présente les détails du résultat commercial et téléphonique pour la sélection des contacts
stratégies utilisées, selon les critères de filtre.

Ce widget affiche le nombre de contacts pour les résultats commerciaux et Téléphonie. Les données présentées dans le graphique peuvent être approfondies pour afficher plus de détails.

Dans le graphique des résultats, cliquez sur un résultat pour obtenir le nombre de contacts pour chaque stratégie de sélection de contact qui génère ce résultat.

Pour revenir à l'écran précédent, cliquez sur **Retour au résultat** téléphonique.

Dans le **graphique Stratégie de sélection** des contacts, cliquez sur une **stratégie** de sélection de contacts pour accéder aux stratégies de sélection des **contacts** qui contribuent à ce résultat.

Appels composés pour des modes spécifiques

Appels composés pour des modes spécifiques montre le nombre d'appels composés pour chaque mode pour la période choisie. Le widget affiche les données dans un graphique en araignée. Passez la souris sur le graphique pour afficher le nombre d'appels composés selon un mode spécifique. Utilisez le menu contextuel pour télécharger le graphique dans n'importe quelle option.

Contacts transmis via la campagne

Le nombre de contacts transmis par campagne affiche le nombre de contacts transmis à chaque campagne. Ce widget affiche le nombre de contacts transmis au numéroteur, pour chaque campagne. Passez la souris sur le graphique pour afficher le nombre de contacts délivrés pour une campagne spécifique. L'axe X montre le nombre de contacts et l'axe Y montre les campagnes. Utilisez le menu contextuel pour télécharger le graphique dans n'importe quelle option. Les données visibles dans l'application sont exportées. Si les données sont masquées dans l'application, elles sont également masquées dans la feuille exportée.

État de l’agent

Ce widget affiche les détails de l'état d'activité des agents.

Statistiques en temps réel

Ce widget contient les instantanés qui fournissent une vue en direct de haut niveau et à 360 degrés de l'application.

Il affiche le nombre de campagnes actives à l'échelle de l'application. Il indique également le nombre de campagnes dans les catégories Total, Inactif et écoulé.

Le nombre total de contacts téléchargés sur l'application pour l'ensemble des campagnes. Ceci montre également une rupture des contacts Ouvert, Frais (pas encore composé), Planning, Fermé et Autres.

Le nombre total de contacts téléchargés, y compris le nombre de contacts ayant réussi, échoué et dupliqué.

Nombre total d'agents et d'agents dans différents états, tels que Appel, Inactif, Non prêt, ACW et Aperçu.

Il affiche le taux de connexion, le taux de réussite, le taux de tentatives, le taux de connexion tentative, le taux d'abandon et le temps de traitement moyen par âge.

Rapports historiques

Ces rapports fournissent des données remontant à la veille pour donner un aperçu des performances du centre de contact. Ils forment un ensemble presque exhaustif couvrant toutes les facettes du centre de contact, y compris les contacts, les appels,, les agents, etc. Les rapports sont renseignés sur la base des critères de filtre sélectionnés par l'utilisateur. Ces rapports peuvent être affichés ou enregistrés au format CSV (valeurs séparées par des virgules).

Pour accéder aux rapports, accédez à **Rapports > rapports historiques**. Le bouton Rapports affiche les champs suivants :

- Nom : affiche le nom du rapport.

- Type : spécifie le type de rapport.
- Description : fournit une brève explication de l'objet du rapport.
- Calendrier : Permet d'activer ou de désactiver la planification du rapport.

- Durée du planning : définit l'heure précise à laquelle le rapport doit être planifié.
- Fréquence de planification : définit la fréquence à laquelle le rapport sera planifié, par exemple quotidienne.
- Historique : affiche des détails sur l'historique du rapport.
- Action : offre les options suivantes pour la gestion du rapport :
    - Filtre : filtre les données du rapport sur la base de critères spécifiés.
    - Exporter : traite les données du rapport et les rend disponibles pour téléchargement sous l'option Exporter.
    - Calendrier : Permet de configurer ou de modifier la planification du rapport.
    - Copier : crée un duplicata du rapport.
    - Partager : partagez le rapport avec d'autres utilisateurs.
    - Supprimer : supprime le rapport.
- Option d'exportation : le bouton Exporter fournit des informations sur l'état de l'opération d'exportation et inclut les détails suivants :
    - Heure demandée : heure à laquelle la demande de rapport a été initiée.
    - Nom du modèle : nom du modèle utilisé pour générer le rapport.
    - Type : identifie le type de rapport généré.
    - État : indique l'état actuel de l'opération d'exportation, tel que En cours, Terminée ou Échec.
    - Heure d'achèvement : affiche l'heure à laquelle le processus de génération de rapport a été achevé.
    - Action : utilisez cette option pour télécharger le rapport généré. Le rapport est généré au format CSV .

Planifier un rapport

Vous avez la possibilité de planifier des rapports pour une transmission automatique à vos collègues et autres utilisateurs sur une base quotidienne, hebdomadaire, mensuelle ou annuelle. Une fois le planificateur de rapports configuré, les rapports désignés sont envoyés aux destinataires par courrier électronique, puis ils l'ont reçu au format XLS en fonction du calendrier sélectionné.

1. Sélectionnez un rapport et allez dans le menu Action.
2. Sélectionnez Planifier.
3. Dans la fenêtre contextuelle Planifier le rapport, sélectionnez la fréquence entre Mensuel,

Hebdomadaire et Quotidien.

4. Entrez l'heure d'envoi du rapport.

5. Entrez les adresses des destinataires auxquels le rapport doit être envoyé. Vous pouvez ajouter plusieurs adresses e-mail
   En les séparant par des virgules (,).
   a. Notes – Le rapport est envoyé à l'heure configurée, le dernier jour de chaque mois.
   b. Le rapport est protégé par mot de passe afin d'assurer la sécurité et d'empêcher tout accès non autorisé.
   c. Le rapport est envoyé dans un dossier compressé par e-mail.
6. Entrez le mot de passe et le mot de passe de confirmation dans les champs respectifs pour sécuriser le rapport et empêcher tout accès non autorisé. Le même mot de passe est requis pour ouvrir et afficher le rapport.
7. Cliquez sur Enregistrer.
8. TURN activer l'option Planification pour envoyer le rapport à l'heure définie.

Copie d'un rapport

Pour copier un rapport :

1. Sélectionnez un rapport. Accédez au menu Action.
2. Cliquez sur Copier.
3. Dans la fenêtre contextuelle Copier le modèle de rapport, entrez le nom du nouveau modèle et la description du rapport.

Partage d'un rapport

Pour partager un rapport avec d'autres utilisateurs :

1. Sélectionner un rapport. Accédez au menu Action.
2. Cliquez sur Partager.
3. Sur le modèle de rapport Partager, le nom du modèle et le type de rapport sont affichés sous forme de champs en lecture seule que l'utilisateur ne peut pas modifier.
4. Sélectionnez l'utilisateur dans la liste déroulante.
   a. Remarques : Un maximum de cinq (5) utilisateurs peuvent être sélectionnés à la fois pour partager le rapport. Si un utilisateur possède déjà un rapport portant le même nom, il n'apparaît pas dans la liste déroulante Utilisateurs.
   b. La liste déroulante Utilisateurs n'affiche que les utilisateurs disposant d'un accès à la vue du rapport.
5. Cliquez sur Partager pour terminer le processus. Une fois le rapport partagé, il apparaît sur la page Home de l'utilisateur partagé.

   Remarque : Le modèle de rapport est dupliqué pour tous les utilisateurs sélectionnés et les utilisateurs partagés peuvent modifier leurs copies sans affecter la version d'origine. Les filtres de rapport s'affichent en fonction des droits d'accès de chaque utilisateur.

Supprimer un rapport

Pour copier un rapport :

1. Sélectionnez un rapport. Accédez au menu Action.
2. Cliquez sur Supprimer.

3. Dans la fenêtre contextuelle Supprimer le modèle de rapport, cliquez sur OK pour supprimer le rapport.

Rapports de synthèse

Le rapport de synthèse offre une présentation rapide des opérations du centre d'appels. Il affiche les données en fonction des filtres que vous sélectionnez, ce qui vous permet de comprendre les numéros et les détails concernant les appels, les contacts, les campagnes, etc., dans un format facile à comprendre.

Pour créer un rapport :

1. Cliquez sur + icône Créer un rapport historique.
2. Sélectionnez Résumé du rapport et cliquez sur Créer.
3. Sélectionnez le fuseau horaire approprié dans la liste déroulante pour générer le rapport correspondant à un fuseau horaire spécifique. Le fuseau horaire par défaut est défini dans le navigateur.

   Remarque : L'option de fuseau horaire du résumé du rapport n'affiche que les fuseaux horaires système.
4. Sélectionnez la vue du rapport dans la liste déroulante pour regrouper les enregistrements. Les éléments sont affichés en fonction du type de rapport sélectionné.
   a. Campagne
   b. Liste globale ID
   c. Liste
   d. Groupe de campagne
   e. Date
   f. Agent
5. Sélectionnez la période dans la liste déroulante pour afficher le rapport relatif à une période spécifique. La valeur par défaut est Aujourd’hui.
   a. Aujourd'hui
   b. Hier
   c. Cette semaine
   d. La semaine dernière
   e. Ce mois-ci
   f. Le mois dernier
   g. N derniers jours : si vous sélectionnez cette option, entrez le nombre de jours pendant lesquels le rapport doit être affiché.
   h. Plage de dates personnalisée — Si vous sélectionnez cette option, saisissez la période de plage de dates pour afficher le rapport pour une période définie.

   Remarque : Pour maintenir une performance et une efficacité optimales, nous autorisons une période maximale de 1865 jours (5 ans) seulement.

Appliquer un filtre

1. Accédez à la section Filtre pour filtrer les données. Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs champs dans un filtre.
2. Sur la liste globale Tab, sélectionnez les ID de liste globaux appropriés pour filtrer les données en fonction de ces éléments.

3. Dans le champ Groupe de campagnes Tab, sélectionnez les groupes de campagnes appropriés pour filtrer les données en fonction d'eux.
4. Sur la Campagne Tab, sélectionnez les campagnes appropriées pour filtrer les données.
5. Dans la liste Tab, sélectionnez les ID de liste appropriés pour filtrer les données en fonction d'eux. Celles-ci ne sont visibles que pour les campagnes sélectionnées.
6. Sur l'agent Tab, sélectionnez l'agent approprié pour filtrer les données.

Éléments

1. Allez dans la section Éléments pour générer le rapport en fonction des éléments sélectionnés. Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs éléments.
2. Sur le contact Tab, sélectionnez les champs pertinents pour générer le rapport. Pour en savoir davantage sur les champs, voir Champs de contact.
3. Sur la Tentative Tab, sélectionnez les champs appropriés pour générer le rapport. Pour en savoir davantage sur les champs, voir Tentative.
4. Sur le Tab calculé, sélectionnez les champs appropriés pour générer le rapport. Pour en savoir plus sur les champs, consultez Calculé.
5. Dans le RPC / Consentement / Manuel Tab, sélectionnez les champs appropriés pour générer le rapport. Pour en savoir plus sur les champs, consultez RPC ou Consentement ou Détails du champ manuel.
6. Sélectionnez le canal dans la liste déroulante pour afficher les éléments en fonction du canal sélectionné. Les options disponibles sont les suivantes :
    a. Vocal : affiche des éléments spécifiques aux interactions vocales.
    b. SMS : Affiche les éléments liés à la communication SMS.
    c. Courrier électronique : affiche les paramètres spécifiques aux interactions avec courrier électronique.
    d. Tout : vous permet de visualiser tous les éléments sur tous les canaux.

Enregistrer et afficher le rapport

1. Cliquez sur Afficher pour afficher le rapport.
2. Cliquez sur Exporter pour exporter le rapport vers un fichier Excel.
3. Cliquez sur Enregistrer. Vous pouvez également enregistrer le rapport à partir de la page de filtre.
4. Entrez le nom et la description du rapport.
5. Cliquez sur Enregistrer.

Champs de contact

Champs	Description	Sans objet	Mode

Ouvert en début de journée	Il s'agit du nombre de contacts qui restent ouverts depuis la veille lorsque le nouveau La journée commence.	Agent, Campagne Groupe	Voix, SMS, Email
Champs	**Description**	**Sans objet**	**Mode**
Enchaîné Ajouté	Il s'agit du nombre de contacts ajoutés suite au chaînage.	Agent, Campagne Groupe	Voix, SMS, Email
Téléchargé	C'est le nombre de contacts téléchargés au cours de la journée, via des fichiers ou API.	Agent Groupe de campagne	Voix, SMS, Email
Gestion des ajouts	Il s'agit du nombre de contacts qui sont ouverts, débloqués, déplacés ou copiés à l'aide de Gérer Contacts.	Agent, Campagne Groupe	Voix, SMS, Email
Contacts	Les contacts sont calculés quotidiennement. Le nombre total de contacts est la somme des éléments suivants : • Contacts ouverts au début de chaque journée. • Les contacts qui sont téléchargés manuellement, automatiquement ou via API tout au long de la journée. • Contacts ajoutés du fait du chaînage. • Contacts qui sont ouverts, débloqué, déplacé ou copié à l'aide de Gérer les contacts.	Agent, Groupe de campagne	Voix, SMS, Email
Frais	Ce sont les contacts ouverts qui n'ont pas été tentés au moins une fois. Ce n'est pas le cas inclure le mappage de chargé de compte (AEM) et les contacts de rappel.	Agent, Groupe de campagne	Voix, SMS, Email
Prévue	Ce sont les contacts ouverts qui sont tentés de au moins une fois, à l'exclusion du mappage de chargé de compte (AEM) et des rappels.	Agent Groupe de campagne	Voix, SMS, Email
PCB	Il s'agit des contacts marqués comme Rappel Personnel (PCB).	Agent Groupe de campagne	Voix, SMS, Email

BCN	Il s'agit des contacts marqués comme Rappel normal (NCB).	Agent Groupe de campagne	Voix, SMS, Email
Rappels	C'est la somme des rappels (personnels et normaux).	Agent Groupe de campagne	Voix, SMS, Email
AEM Fresh	Il s'agit du nombre de contacts de mise en correspondance de chargé de compte (AEM) qui n'ont pas été tenté, ne serait-ce qu'une seule fois.	Agent, Campagne Groupe	Voix, SMS, Email
AEM planifié	Il s'agit du nombre de contacts de mise en correspondance de chargé de compte (AEM) qui ont été a tenté de louer une fois.	Agent, Campagne Groupe	Voix, SMS, Email
Champs	**Description**	**Sans objet**	**Mode**
AEM	Il s'agit de la somme des contacts AEM Fresh et AEM Schedule.	Agent, Campagne Groupe	Voix, SMS, Email
Nombre ouvert	Le nombre total de contacts ouverts comprend la somme des contacts frais, planifiés, rappels et AEM. Les contacts livrés sont également pris en compte dans les contacts ouverts Contacts.		Voix, SMS, Email
Échec du télé fermé	C'est le nombre de contacts qui sont fermés avec résultat Échec téléphonique. Il n'inclut pas les résultats de réussite et de rappel.		Voix
Fermé SMS Echec	Nombre de contacts fermés avec des résultats excluant les résultats de réussite via SMS Communication.		SMS
Échec de la fermeture du courriel	Nombre de contacts fermés avec les résultats à l'exclusion des résultats de réussite par communication par courrier électronique.		Email
Fermeture de la conformité	Il s'agit du nombre total de contacts conclus avec les numéros Ne pas composer (Do Not Call), National Do Not Call (NDNC), DNC Scrub, et Litigation Résultats.		Voix, SMS, Email
CCB fermé	Il s'agit du nombre de contacts fermés par le moteur de conformité en raison d'une défaillance d'une règle.	Agent	Voix, SMS, Email

Télé Succès de la fermeture	C'est le nombre de contacts qui sont fermés avec des résultats Success Telephony, tels que les résultats de rappel et de réussite.		Voix
Fermé SMS Succès	Nombre de contacts fermés avec succès via la communication SMS.		SMS
E-mails fermés réussies	Nombre de contacts fermés avec succès via une communication par courrier électronique.		Email
La fermeture d'une entreprise a échoué	Il s'agit du nombre de contacts qui sont fermés avec un résultat d'échec d'activité.		Voix, SMS, Email
Succès commercial clôturé	Il s'agit du nombre de contacts qui sont terminés avec un résultat Success Business.		Voix, SMS, Email
Fermé nettoyé	Il s'agit du nombre de contacts nettoyés.	Agent	Voix, SMS, Email
Fermeture expirée	Il s'agit du nombre de contacts ayant expiré.	Agent	Voix, SMS, Email
Champs	**Description**	**Sans objet**	**Mode**
Fermé Autres	Il s'agit du nombre de contacts fermés pour d'autres raisons telles que Remplacer, Liste des contacts arrêté, rincé et autres.	Agent	Voix, SMS, Email
Préappel fermé	Il s'agit du nombre de contacts fermés dans le script de préappel.	Agent	Voix, SMS, Email
Fermé	Total de tous les contacts fermés.		Voix, SMS, Email
Pourcentage d'achèvement	Il s'agit du rapport entre le nombre de contacts fermés et le nombre total de contacts. Formule = Contacts fermés / Nombre total de Contacts		Voix, SMS, Email
Pourcentage de réussite	Il s'agit du rapport entre le nombre total de contacts terminés avec un résultat de téléphonie réussi. Formule = Contacts fermés / Total nombre de contacts		Voix, SMS, Email

Pourcentage de réussite des affaires conclues	Il s'agit du ratio de contacts qui sont fermés avec un résultat commercial positif par rapport au nombre total de contacts. Formule = Contacts fermés / Nombre total de contacts		Voix, SMS, Email
Pourcentage de RPC fermés	Il s'agit du rapport entre le nombre total de contacts RPC (Right Party Connect) ayant obtenu des résultats de réussite et de réussite commerciale par rapport au nombre total de contacts. Formule = (contacts fermés RPC avec résultat téléphonique réussi + contacts fermés RPC avec résultat commercial positif) / Total nombre de contacts		Voix
Contact Unique	Il s'agit du nombre de contacts ouverts ou fermés ayant fait au moins une tentative.		Voix, SMS, Email
Pourcentage de contacts connectés	Il s'agit du rapport entre le nombre de contacts uniques auxquels un agent est connecté et le nombre total de contacts. Formule = Contacts uniques / Nombre total des contacts		Voix
Pourcenta ge RPC de contact	Il s'agit du rapport entre les contacts uniques et les tentatives de RPC par rapport au nombre total de contacts. Formule = Contacts uniques avec tentatives de RPC / Nombre total de contacts		Voix
Tentative de contact	Il s'agit du rapport entre les contacts uniques et le nombre total de contacts.		Voix, SMS,
Champs	**Description**	**Sans objet**	**Mode**
Pourcentage			Email
Autres	C'est le nombre de contacts qui sont temporairement bloqués.	Agent	Voix, SMS, Email
Pseudonymisé	Nombre de contacts pseudonymisés.	Agent	Voix, SMS, Email
Pourcentage frais	Il est calculé comme étant frais divisé par CONTACT, représentant le pourcentage de frais frais Contacts.		

Pourcentage planifié	Il est calculé comme étant planifié divisé par CONTACT, ce qui représente le pourcentage de contacts planifiés.		
Pourcentage AEM	Il se calcule comme étant AEM divisé par CONTACT, représentant le pourcentage de contacts AEM.		
Pourcentage de rappels	Il se calcule comme étant le nombre de rappels divisé par CONTACT, ce qui représente le pourcentage de Contacts de rappel.		
Pourcentage ouvert	Il est calculé comme étant ouvert divisé par CONTACT, ce qui représente le pourcentage d'ouverture Contacts.		
Succès du CPaaS fermé	Nombre de contacts clôturés avec succès via les canaux CPaaS.		
Listes actives	C'est le nombre de listes de contacts dans un état actif pour la journée.	Agent, Liste ID	Voix, SMS, Email
Listes arrêtées	Il s'agit du nombre de listes de contacts dans un état arrêté pour la journée.	Agent, Liste ID	Voix, SMS, Email
Listes d'arrêts et de fermetures	Il s'agit du nombre de listes de contacts arrêtées et fermées de la journée.	Agent, Liste ID	Voix, SMS, Email
Listes d'arrêt permanentes	Il s'agit du nombre de listes de contacts dans un état d'arrêt permanent pour la journée.	Agent, Liste ID	Voix, SMS, Email
Listes expirées	Il s'agit du nombre de listes de contacts dans un état expiré pour la journée.	Agent, Liste ID	Voix, SMS, Email
Tentative 1	Il s'agit du nombre de contacts ouverts lors d'une tentative.		Voix, SMS, Email
Champs	**Description**	**Sans objet**	**Mode**
Tentative 2	Il s'agit du nombre de contacts ouverts après deux tentatives effectuées.		Voix, SMS, Email
Tentative 3	Il s'agit du nombre de contacts ouverts avec trois tentatives effectuées.		Voix, SMS, Email

Tentative 4	C'est le nombre de contacts ouverts avec quatre tentatives effectuées.		Voix, SMS, Email
Tentative 5	C'est le nombre de contacts ouverts avec cinq tentatives effectuées.		Voix, SMS, Email
Tentative 6	C'est le nombre de contacts ouverts avec six tentatives effectuées.		Voix, SMS, Email
Tentative 7	C'est le nombre de contacts ouverts avec sept tentatives effectuées.		Voix, SMS, Email
Tentative 8	C'est le nombre de contacts ouverts avec huit tentatives effectuées.		Voix, SMS, Email
Tentative 9	C'est le nombre de contacts ouverts avec neuf tentatives effectuées.		Voix, SMS, Email
Tentative >9	Il s'agit du nombre de contacts ouverts avec dix tentatives ou plus.		Voix, SMS, Email
Fermé 1	Il s'agit du nombre de contacts fermés après une tentative.		Voix, SMS, Email
Fermé 2	Il s'agit du nombre de contacts ouverts après deux tentatives.		Voix, SMS, Email
Fermé 3	Il s'agit du nombre de contacts ouverts après trois tentatives.		Voix, SMS, Email
Fermé 4	Il s'agit du nombre de contacts ouverts après quatre tentatives.		Voix, SMS, Email
Fermé 5	Il s'agit du nombre de contacts ouverts après cinq tentatives.		Voix, SMS, Email
Fermé 6	Il s'agit du nombre de contacts ouverts après six tentatives.		Voix, SMS, Email
Champs	**Description**	**Sans objet**	**Mode**
Fermé 7	Il s'agit du nombre de contacts ouverts après sept tentatives.		Voix, SMS, Email
Fermé 8	Il s'agit du nombre de contacts ouverts après huit tentatives.		Voix, SMS, Email

Fermé 9	Il s'agit du nombre de contacts ouverts après neuf tentatives.		Voix, SMS, Email
Fermé >9	Il s'agit du nombre de contacts ouverts après dix tentatives ou plus.		Voix, SMS, Email
Laissez-passer 1	Il s'agit du nombre de contacts ouverts et fermés en une tentative.		Voix, SMS, Email
Pass 2	Il s'agit du nombre de contacts ouverts et fermés en deux tentatives.		Voix, SMS, Email
Pass 3	Il s'agit du nombre de contacts ouverts et fermés en trois tentatives.		Voix, SMS, Email
Laissez-passer 4	C'est le nombre de contacts ouverts et fermés en quatre tentatives.		Voix, SMS, Email
Pass 5	C'est le nombre de contacts ouverts et fermés en cinq tentatives.		Voix, SMS, Email
Laissez-passer 6	C'est le nombre de contacts ouverts et fermés en six tentatives.		Voix, SMS, Email
Pass 7	C'est le nombre de contacts ouverts et fermés en sept tentatives.		Voix, SMS, Email
Laissez-passer 8	C'est le nombre de contacts ouverts et fermés en huit tentatives.		Voix, SMS, Email
Pass 9 et Pass >9	C'est le nombre de contacts ouverts et fermés en neuf et plus de neuf tentatives.		Voix, SMS, Email
Réussite 1 Pourcentage	Le pourcentage de contacts ouverts et fermés Réalisées en une seule fois par rapport au nombre total de contacts.		Voix, SMS, Email
Réussite 2 Pourcentage	Le pourcentage de contacts ouverts et fermés Réalisées en deux tentatives par rapport au nombre total de contacts.		Voix, SMS, Email
Champs	**Description**	**Sans objet**	**Mode**
Réussite 3 Pourcentage	Le pourcentage de contacts ouverts et fermés menés à terme en trois tentatives par rapport au		Voix, SMS, Email

	Nombre total de contacts.		
Réussite 4 %	Le pourcentage de contacts ouverts et fermés réalisées en quatre tentatives par rapport au nombre total de contacts.		Voix, SMS, Email
Réussite 5 Pourcentage	Le pourcentage de contacts ouverts et fermés complétés en cinq tentatives par rapport au Nombre total de contacts.		Voix, SMS, Email
Réussite 6 Pourcentage	Le pourcentage de contacts ouverts et fermés complétés en six tentatives par rapport au Nombre total de contacts.		Voix, SMS, Email
Réussite 7 Pourcentage	Le pourcentage de contacts ouverts et fermés réalisées en sept tentatives par rapport au nombre total de contacts.		Voix, SMS, Email
Réussite 8 Pourcentage	Le pourcentage de contacts ouverts et fermés achevés en huit tentatives par rapport à l' Nombre total de contacts.		Voix, SMS, Email
Réussite 9 Pourcentage et Réussite >9 Pourcentage	Pourcentage de contacts ouverts et fermés menés à terme en neuf tentatives ou plus de neuf tentatives par rapport au nombre total de contacts.		Voix, SMS, Email

Tentative

Champs	Description	Sans objet	Mode
Tentative vocale	Il s'agit du nombre total de tentatives.	-	Voix, SMS, Email
Tentative de voix de l'agent	Il s'agit du nombre de tentatives vocales pour le numéroteur pour les modes de stimulation de l'agent tels que Prévisualisation, Progressant, prédictif.		Voix
IVR Tentative de voix	Il s'agit du nombre de tentatives vocales pour le numéroteur d'un mode de rythme IVR.	Agent	Voix

SMS Tentative	Le nombre de tentatives effectuées via le canal SMS. Ceci est comptabilisé au niveau du contact et ne doit pas inclure plusieurs messages bidirectionnels au sein d'une même tentative. C'est le Somme des tentatives SMS 1 voie et des tentatives SMS 2 voies.	Agent	SMS
Tentative SMS à 2 voies	Le nombre de tentatives effectuées via le canal SMS qui impliquent uniquement 2 voies SMS	Agent	SMS
Champs	**Description**	**Sans objet**	**Mode**
	Interactions.		
Messages bidirectionnels envoyés	Nombre total de messages bidirectionnels reçus dans le cadre des tentatives SMS 2 voies.	Agent	SMS
Délai d'expiration SMS 2 voies	Le nombre de tentatives SMS à 2 voies qui ont fait ne pas recevoir de réponse dans le délai imparti, ce qui entraînerait une temporisation.	Agent	SMS
SMS Accusé de réception	Le nombre de SMS tentatives où un accusé de réception est obtenu. Pour 2-way SMS, cela représente le reçu de livraison du Dernier message sortant de l'interaction.	Agent	SMS
SMS Pourcentage de réception de livraison	Le pourcentage de SMS tentatives avec un accusé de réception, calculé.	Agent	SMS
Tentative d'email	Le nombre de tentatives effectuées via le canal de courrier électronique.	Agent	Email
Total des tentatives	Le nombre total de tentatives effectuées sur tous les canaux, calculé comme suit : Tentative vocale + SMS Tentative + Tentative par e-mail + Autre Tentative		Voix, SMS, Email
Non-tentative	Il s'agit du nombre d'appels qui sont marqués avec le résultat de non-tentatives, ainsi que de tout interactions étiquetées avec force comme non-tentative en utilisant le API.		Voix, SMS, Email
Bloc de	Le nombre de courriers électroniques	Agent	Email

messagerie	bloqués		
Rebond du courrier	Nombre d'e-mails qui ont été renvoyés.	Agent	Email
Courrier livré	Le nombre d'e-mails livrés avec succès dans la boîte de réception du destinataire	Agent	Email
Courrier ouvert	Le nombre d'e-mails qui étaient uniques Ouvert par les destinataires (pas une somme de toutes les ouvertures pour une tentative).	Agent	Email
Clic courrier	Le nombre d'e-mails contenant une URL unique a été cliqué par les destinataires (il ne s'agit pas d'une somme de tous les clics pour une tentative).	Agent	Email
Renvoi de messages	Nombre de courriers électroniques transférés par les destinataires.	Agent	Email
Spam par e-mail	Nombre d'e-mails marqués comme spam par les destinataires.	Agent	Email
Se désabonner par courrier	Le nombre de courriels où les destinataires se sont désabonnés des communications futures.	Agent	Email
Champs	**Description**	**Sans objet**	**Mode**
Pourcentage de blocs de messagerie	Le pourcentage de courriels qui ont été bloqués, calculé comme suit : Bloc de courrier électronique / Tentative de courrier électronique	Agent	Email
Pourcentage de retour à l'expéditeur	Pourcentage d'e-mails qui ont été rejetés, calculé comme suit : Mail Bounce / Email Attempt (Tentative de courrier-mail)	Agent	Email
Pourcentage de courrier livré	Le pourcentage de courriels qui ont été Livré avec succès, calculé comme suit : Message remis / Tentative de courrier électronique	Agent	Email
Pourcentage d'ouverture de courrier	Le pourcentage de courriels remis qui ont été ouverts, calculé comme suit : Mail Open / Courrier livré	Agent	Email
Clic messagerie-par Pourcentage	Le pourcentage d'e-mails remis pour lesquels une URL unique a été cliquée, calculé comme suit : Mail Click / Mail Delivered	Agent	Email

Pourcentage de courrier ayant cliqué pour ouvrir	Le pourcentage de courriels ouverts où une URL unique a été cliquée, calculé comme suit : Mail Cliquez / Mail Open (Ouvrir par la messagerie téléphonique)	Agent	Email
Pourcentage de renvoi de messages	Le pourcentage de courriels qui ont été Renvoi, calculé comme suit : Transfert du message / Tentative d'e-mail	Agent	Email
Pourcent age de spam	Le pourcentage d'e-mails marqués comme spam, calculé comme suit : Mail SPAM / Email Attempt	Agent	Email
Pourcentage de désabonnement par courrier	Le pourcentage de courriers électroniques où les destinataires désabonné, calculé comme suit : Mail Unsubscribe / Email Attempt	Agent	Email
Le client a répondu	Il s'agit du nombre d'appels pris en charge par le client.	Agent	Voix
Connecter	C'est le nombre d'appels répondus par le client connectés à un agent ou IVR.		Voix
Mise en relation avec un agent	Il s'agit du nombre d'appels client qui sont connectés aux agents pour numéroteur à partir d'un mode de rythme de l'agent comme Aperçu, En cours, Prédictive.		Voix
IVR Connexion	Il s'agit du nombre d'appels connectés au client pour le numéroteur utilisant un mode de stimulation IVR.	Agent	Voix
Pourcentage de tentatives	Il s'agit du rapport entre le nombre d'appels connectés et le nombre total de tentatives. Formule = appels connectés / Total des tentatives	Agent	Voix
Pourcentage de connexion	Il s'agit du rapport entre le nombre d'appels connectés et le nombre total de tentatives. Formule = appels connectés / Total des tentatives	Agent	Voix
Champs	**Description**	**Sans objet**	**Mode**
Taux de tentatives	Il s'agit du rapport entre le nombre total de tentatives et le nombre de contacts uniques ayant fait au moins une tentative.	Agent	Voix

	Formule = Total des tentatives / contacts uniques		
Taux de tentatives de connexion	Il s'agit du rapport entre le nombre total d'appels connectés et le nombre de contacts uniques ayant fait au moins une tentative. Formule = Appels connectés / Unique Contacts	Agent	Voix
Nombre moyen de tentatives par heure	Il s'agit du rapport entre le temps d'exécution de la campagne pour la journée en minutes et le nombre total de tentatives effectuées. Formule = Durée d'exécution de la campagne pour la journée de minutes/Total des tentatives /60	Agent	Voix
Nombre moyen de connexions par heure	Il s'agit du rapport entre le temps d'exécution de la campagne de la journée en minutes et le nombre total d'appels connectés. Formule = Durée d'exécution de la campagne pour la journée de minutes / Total Connect /60	Agent	Voix
Abandonné par le client	Il s'agit du nombre d'appels abandonnés par le client.	Agent	Voix
Abandonné par le système	Il s'agit du nombre d'appels abandonnés par le système du numéroteur.	Agent	Voix
Abandonné	Il s'agit du nombre total d'appels abandonnés, y compris les appels abandonnés par le client et Système	Agent	Voix
Pourcentage d'abandons	Le rapport entre le nombre total d'appels abandonnés et la somme du nombre total d'appels mis en relation avec un agent et du nombre total d'appels abandonnés. Formule = Total des appels abandonnés / (agent) Connexions + Appels abandonnés)	Agent	Voix
Durée d'abandon	Il s'agit de la durée à partir du moment où l'appel est abandonné.	Agent	Voix

Durée moyenne d'abandon	Il s'agit du rapport entre la durée d'abandon et le nombre d'appels abandonnés. Formule = Durée d'abandon / Abandonné Appels	Agent	Voix
Durée CPA (ms)	Il s'agit du temps nécessaire à l'Analyse Progressive des Appels (CPA) en millisecondes.	Agent	Voix
Durée moyenne de l'ACP (ms)	Il s'agit du rapport entre le temps du CPA et le nombre de tentatives effectuées.	Agent	Voix
Champs	**Description**	**Sans objet**	**Mode**
AMD Connect	Il s'agit du nombre d'appels d'un répondeur connectés à un agent.		Voix
AMD	Il s'agit du nombre d'appels connectés à un répondeur.		Voix
Pourcentage AMD	Il s'agit du rapport entre les appels d'un répondeur et le nombre total de tentatives Fait.		Voix
Tentative de circuit imprimé	C'est le nombre de tentatives qui sont des rappels personnels		Voix
Tentative de la PNE	C'est le nombre de tentatives de rappel qui sont des rappels normaux	Agent	Voix
Tentativ e de rappel	C'est le nombre de tentatives qui sont les rappels personnels et les rappels normaux. Formule = Tentative de PCB + Tentative de PCB		Voix
Connexion PCB	Il s'agit du nombre de rappels personnels connectés à un agent.		Voix
NCB Connect	Il s'agit du nombre de rappels normaux connectés à un agent.		Voix
Connexi on des rappels	Il s'agit du nombre total de rappels, y compris les rappels personnels et normaux, qui sont connectés à un agent.		Voix
Pourcentage de connexions de rappels	Le rapport entre le nombre de rappels connectés à un agent et le nombre total de tentatives de rappel effectués. Le rappel inclut ici à la fois les rappels personnels et normaux. Formule = (PCB Connect + NCB Connect) / (Tentative de PCB + Tentative NCB)		Voix

Enregistré PCB	C'est le nombre de rappels personnels enregistrés aujourd'hui.		Voix
Inscrit à la PNE	Il s'agit du nombre de rappels normaux enregistrés aujourd'hui.		Voix
Rappels enregistrés	Il s'agit du nombre de rappels, y compris les rappels personnels et normaux, enregistrés aujourd'hui. Formule = PCB enregistré + NCB enregistré		Voix
Fermeture du circuit imprimé réussie	C'est le nombre de rappels personnels qui sont fermés avec un résultat de réussite.		Voix
Panne de fermeture du circuit imprimé	Il s'agit du nombre de rappels personnels qui sont fermés avec un résultat d'échec.		Voix
Succès de la clôture de la PNE	C'est le nombre de rappels normaux qui sont fermés avec un résultat de réussite.		Voix
Champs	**Description**	**Sans objet**	**Mode**
Échec de la fermeture du PNE	Il s'agit du nombre de rappels normaux qui sont fermés avec un résultat d'échec.		Voix
Rappels fermés réussies	C'est le nombre de rappels, y compris les rappels personnels et normaux, qui sont fermés avec un résultat positif. Formule = PCB Closed Success + NCB Closed Succès		Voix
Échec de fermeture des rappels	Il s'agit du nombre de rappels, y compris les rappels personnels et normaux, qui sont clos avec un résultat d'échec. Formule = échec de fermeture du PCB + échec de fermeture du NCB		Voix
Rappels fermés	Il s'agit du nombre total de rappels, y compris les rappels personnels et normaux, qui sont terminés avec des résultats de succès et d'échecs. Formule = PCB Closed Success + NCB Closed Réussite + Échec de fermeture du circuit imprimé + Échec de fermeture du NCB		Voix

Tentative AEM	Il s'agit du nombre de tentatives effectuées pour les contacts AEM (Account Executive Mapping).		Voix
AEM Connect	Il s'agit du nombre d'appels AEM connectés à un agent.		Voix
Pourcentage de connexion AEM	Il s'agit du rapport entre le nombre d'appels AEM connectés et le nombre total de tentatives AEM effectuées.		Voix
Autre connexion	Il s'agit du nombre d'appels connectés au client pour les non-numéroteurs.	Groupe de campagne, Agent, Liste ID	Voix, SMS, Email
Autre tentative	Il s'agit du nombre de tentatives effectuées pour les non- les appels de numérotation, tels que les tentatives via le MCD API.	Campagne Groupe, Agent, Liste ID	Voix, SMS, Email
Tentative de CPaaS	Il s'agit du nombre de tentatives pour un canal CPaaS.	Campagne Groupe, Agent, Liste ID	Voix, SMS, Email

Calculé

Champs	Description	Sans objet	Mode
Agent	Il s'agit du nombre d'agents se connectant au système une fois par jour.		Voix
Champs	**Description**	**Sans objet**	**Mode**
Taux de connexion entre agents	Il s'agit du rapport entre le nombre d'appels connectés et le nombre total d'agents.		Voix
Durée de la sonnerie	Il s'agit de la période pendant laquelle un téléphone sonne avant d'obtenir une réponse	Agent	Voix
Durée moyenne de la sonnerie	Il s'agit du rapport entre la durée de la sonnerie et le nombre total d'appels connectés.	Agent	Voix
Durée de conversation	Il s'agit de l'intervalle d'un temps de conversation réel.		Voix
Durée IVR	Le temps total qu'un appelant passe à interagir avec le système IVR.	Agent	Voix

2 voies SMS Durée	Le laps de temps total entre le lancement d'une tentative SMS à 2 voies.	Agent	SMS
Durée ACW	Il s'agit de la période pendant laquelle les activités de travail post-appel (ACW) sont effectuées.		Voix
Durée du traitement	Il affiche la durée de conversation réelle et le temps passé sur les activités ACW. La formule = Durée de conversation + Durée ACW		Voix
Durée d'aperçu	Il affiche la durée pendant laquelle un agent peut visualiser un appel d'aperçu.		Voix
AHT	Il s'agit du rapport entre le temps total de traitement des appels et le nombre total d'appels connectés. Formule = Durée de traitement / Connexion totale		Voix
AHT IVR	Le temps moyen de traitement des appels IVR. Elle est calculée comme la durée totale IVR divisée par le nombre d'appels IVR connectés. Formule : AHT IVR = IVR Durée / IVR Connect		Voix
AHT 2 voies SMS	Le temps de traitement moyen pour les interactions SMS bidirectionnelles. Ceci est calculé comme la durée totale des tentatives 2-Way SMS divisée par le nombre total de tentatives 2-Way SMS. Formule : AHT 2-Way SMS = 2-Way SMS Duration / 2-Way SMS Attempt	Agent	SMS
Première réponse moyenne à 2 voies SMS	Le temps de réponse moyen pour le premier message d'une interaction 2-Way SMS. Il est calculé en additionnant les durées entre le premier message envoyé et le premier message reçu dans toutes les tentatives SMS 2-Way et en le divisant par le nombre total de messages 2-Way reçus.	Agent	SMS
Champs	**Description**	**Sans objet**	**Mode**
	Exclut les tentatives 2-Way SMS qui expirent sur le premier message, mais inclut celles qui expirent dans les messages suivants. Formule : Première réponse moyenne 2 voies SMS = (Résumé de toutes les premières réponses au message		

	durations) / Messages bidirectionnels reçus		
Réponse moyenne 2 voies SMS	Le temps de réponse moyen pour tous les messages dans les interactions 2-Way SMS. Il est calculé en additionnant les durées entre chaque message envoyé et reçu dans les tentatives SMS 2-Way et en les divisant par le nombre total de messages 2-Way reçus. Exclut la durée des messages arrivés à expiration. Formule : Réponse moyenne 2-Way SMS = (Résumé de toutes les réponses de message durations) / Messages bidirectionnels reçus	Agent	SMS
AHT RPC	Il s'agit du rapport entre le temps total de traitement des appels RPC et le nombre total d'appels connectés. Formule = Temps de traitement total des appels RPC / Connexion totale	Agent	Voix
AHT Non RPC	Il s'agit du rapport entre le temps total de traitement des appels non RPC et le nombre total d'appels connectés. Formule = Temps de traitement total pour les non-RPC Appels / Total Connect		Voix
Consentement AHT	Le temps moyen de traitement pour les tentatives de consentement.		Voix
Non-consentement de l'AHT	Temps moyen de traitement des tentatives sans consentement. Si le PEWC est désactivé, cette valeur doit être 0.		Voix
Manuel AHT	Il s'agit du rapport entre le temps total de traitement des appels et le nombre total d'appels connectés pour les appels manuels. Formule = Temps total de traitement pour la manuelle Appels / Total Connect		Voix
ACW RPC Duration	Il s'agit de la période pendant laquelle les activités ACW sont effectuées pour		Voix

	le type RPC.		
ACW Non RPC Duration	Il s'agit de la période au cours de laquelle les activités ACW sont menées pour le type non-RPC		Voix
Durée RPC de convers ation	Il s'agit du temps de conversation des appels RPC.		Voix
Durée de conversatio n non RPC	Il s'agit du temps de conversation des appels non RPC.		Voix

RPC ou consentement ou détails du champ manuel

Champs	Description	Sans objet	Mode
Le	Il s'agit du nombre de tentatives qui ont des résultats RPC (Right Party Connect).		Voix
Non RPC	C'est le nombre de tentatives qui ont des résultats Non Right Party Connect.		Voix
Pourcentage RPC	Il s'agit du ratio de tentatives effectuées avec RPC par rapport au nombre total de tentatives effectuées. Formule = RPC / Total des tentatives		Voix
Pourcentage Non RPC	Il s'agit du rapport entre le nombre de tentatives effectuées avec des résultats non conformes au CPR et le nombre total de tentatives effectuées. Formule = Non-RPC / Total des tentatives		Voix
RPC Connect	Il s'agit du nombre total d'appels connectés aux résultats du RPC.		Voix
Pourcentage de connexion RPC	Il s'agit du rapport entre le nombre de connexions RPC et le nombre total d'appels connectés. Formule = RPC Connect / Total Connect		Voix
Consentement	Nombre de tentatives de consentement. Si le PEWC (consentement préalable exprès écrit) est désactivé, cette valeur doit être 0.		Voix, SMS, Email
nConsentement	Nombre de tentatives sans consentement. Si PEWC (Prior Express Written Consent) est désactivé, cette valeur doit être 0.		Voix, SMS, Email
Pourcentage de consentement du CPR	Le pourcentage de tentatives de consentement qui ont abouti à un résultat de type RPC (Right Party Contact) ou Consentement. Si le PEWC est désactivé, cette valeur doit être égale à 0. Formule : RPC Consentement % = (RPC / Consentement) × 100		Voix

RPC nPourcentage de consentement	Le pourcentage de tentatives sans consentement qui ont abouti à un résultat de type RPC ou nConsent. Si le PEWC est désactivé, cette valeur doit être égale à 0. Formule : RPC nConsentement % = (RPC / nConsentement) × 100		Voix
Consentement Connect	Nombre de tentatives de consentement qui se sont connectées à un agent. Si PEWC est désactivé, cette valeur doit être égale à 0.		Voix
Pourcentage de connexion par consentement	Le nombre de tentatives de consentement que Connecté à un agent. Si le PEWC est désactivé, cette valeur doit être égale à 0.		Voix
Champs	**Description**	**Sans objet**	**Mode**
nConsentement Connect	Nombre de tentatives sans consentement qui se sont connectées à un agent. Si PEWC est désactivé, cette valeur doit être égale à 0.		Voix
Pourcentage de connexion nConsent	Pourcentage de tentatives sans consentement qui se sont connectées à un agent. Formule : nConsentement Connect % = (nConsentement Connexion / nConsentement) × 100		Voix
Manuelle	C'est le nombre de tentatives effectuées à l'aide d'une campagne manuelle.		Voix, SMS, Email
Échec du télé manuel	Il s'agit du nombre de tentatives effectuées à l'aide d'une campagne manuelle avec échec de la téléphonie Résultat.		Voix, SMS, Email
Télé réussite manuelle	Il s'agit du nombre de tentatives effectuées à l'aide de Campagne manuelle avec résultat de réussite téléphonique.		Voix, SMS, Email
Échec manuel de l'activité	Il s'agit du nombre de tentatives effectuées à l'aide d'une campagne manuelle avec résultat de défaillance de l'entreprise.		Voix, SMS, Email
Réussite commerciale manuelle	C'est le nombre de tentatives réalisées à l'aide d'une campagne manuelle avec succès commercial		Voix, SMS, Email

	Résultat.		
RPC manuel	Il s'agit du nombre de tentatives effectuées à l'aide d'une campagne manuelle avec résultat RPC.		Voix
Pourcentage RPC manuel	Il s'agit du rapport entre le nombre de tentatives effectuées à l'aide d'une campagne manuelle avec un résultat RPC et le nombre de tentatives effectuées à l'aide d'un résultat RPC Nombre total de tentatives effectuées à l'aide d'une campagne manuelle.		Voix

Rapport détaillé

Pour créer un rapport :

1. Cliquez sur + Créer un rapport historique.
2. Sélectionnez Rapport détaillé et cliquez sur Créer.
3. Sélectionnez le fuseau horaire approprié dans la liste déroulante pour générer le rapport pour un fuseau horaire spécifique. Le fuseau horaire par défaut est défini dans le navigateur.
4. Sélectionnez la période dans la liste déroulante pour afficher le rapport relatif à une période spécifique. La valeur par défaut est Aujourd’hui.
    a. Aujourd'hui

b. Hier

c. Cette semaine

d. La semaine dernière

e. Ce mois-ci

f. Le mois dernier

g. N derniers jours - si vous sélectionnez cette option, entrez le nombre de jours pendant lesquels le rapport doit être affiché.

h. Plage de dates personnalisée - si vous sélectionnez cette option, entrez la période de plage de dates pour afficher le rapport pour une période définie.

Remarque : Pour maintenir une performance et une efficacité optimales, nous accordons une période maximale de 180 jours seulement.

Appliquer un filtre

1. Allez à la section Filtre.
2. Sur le canal Tab, sélectionnez le type de canal parmi les options suivantes :
   a. SMS : Inclut les données des contacts traités via la communication SMS.
   b. Vocal : inclut les données de rapport pour les contacts traités par appels vocaux.
   c. E-mail : inclut les données de rapport pour les contacts traités par e-mail.
   d. Admin Operations (Non-Channel) : inclut les données de rapport pour les contacts mis à jour manuellement, pas via un canal actif.
3. Dans la liste globale Tab, sélectionnez les ID de liste globale appropriés.
4. Dans le champ Groupe de campagnes Tab, sélectionnez les groupes de campagne appropriés.
5. Sur la campagne Tab, sélectionnez la campagne appropriée.
6. Dans la liste Tab, sélectionnez les ID de liste appropriés. Les ID de liste ne sont visibles que pour les campagnes sélectionnées.
7. Sur le Groupe CSS Tab, sélectionnez les Groupes CSS appropriés. Les groupes CSS ne sont visibles que pour les campagnes sélectionnées.
8. Sur le CSS Tab, sélectionnez le CSS approprié. Les CSS ne sont visibles que pour les campagnes sélectionnées.
9. Sur l'agent Tab, sélectionnez l'agent approprié.
10. Dans le Résultat Tab, sélectionnez le résultat approprié.
11. Sur le statut Tab, sélectionnez l'état approprié du contact.
12. Sur Tentative Tab, sélectionnez le type de tentative de contact parmi les options suivantes :
    a. Tentative de RPC
    b. Tentative non RPC

c. Tenté
d. Aucune tentative

13. Sur la condition Tab, créez la condition le cas échéant. La fonctionnalité de condition permet de créer des constructions personnalisées
Conditions. Appuyez sur '{' pour accéder à une fenêtre contextuelle suggérant des champs système et des champs d'entreprise.

Éléments

1. Allez à la section Éléments.
2. Dans le champ Attributs Tab, sélectionnez les champs appropriés pour générer le rapport. Pour plus d'informations sur les champs, voir Attribut.
3. Sur Livraison Tab, sélectionnez les champs appropriés pour générer le rapport. Pour plus d'informations sur les champs, consultez Livraison.
4. Dans le champ Traitement Tab, sélectionnez les champs appropriés pour générer le rapport. Pour plus d'informations sur les champs, consultez Traitement.
5. Sur le résultat Tab, sélectionnez les champs appropriés pour générer le rapport. Pour plus d'informations sur les champs, consultez Résultat.
6. Sur le Tab calculé, sélectionnez les champs appropriés pour générer le rapport. Pour plus d'informations sur les champs, consultez Calcul.
7. Dans la colonne Paramètres d'activité Tab, sélectionnez les champs appropriés pour générer le rapport. Pour afficher les paramètres commerciaux, au moins une campagne doit être sélectionnée. Ces paramètres sont récupérés de la campagne sélectionnée.
8. Sélectionnez le canal dans la liste déroulante pour afficher les éléments en fonction du canal sélectionné. Les options disponibles sont les suivantes :
    a. Vocal : affiche des éléments spécifiques aux interactions vocales.
    b. SMS : Affiche les éléments liés à la communication SMS.
    c. Courrier électronique : affiche les paramètres spécifiques aux interactions avec courrier électronique.
    d. Tout : permet de visualiser tous les éléments quel que soit le canal.

Enregistrer et afficher le rapport

1. Cliquez sur Afficher pour afficher le rapport.
2. Cliquez sur Exporter pour exporter le rapport vers un fichier Excel.
3. Cliquez sur Enregistrer. Vous pouvez également enregistrer le rapport à partir de la page de filtre.
4. Entrez le nom et la description du rapport.
5. Cliquez sur Enregistrer.

Attribut

Champs	Description	Mode
Groupe de campagne	Il s'agit du nom du groupe de campagne auquel les contacts appartiennent.	Voix, SMS, Email

Rythme	Il affiche le mode de rythme de la tentative de contact. Exemple : Prévisualisation, Progressif, Prédictif.	Voix
Champs	**Description**	**Mode**
Campagne	Il s'agit du nom de la campagne à laquelle le contact appartient.	Voix, SMS, Email
Liste globale ID	Il s'agit du ID généré par l'application pour chaque liste placée pour un téléchargement global. Ce ID est unique au sein du système.	Voix, SMS, Email
Liste ID	Il s'agit de la liste ID générée par l'application pour cette liste. Ce ID est unique au sein d'une campagne.	Voix, SMS, Email
Contact ID	C'est un ID unique pour un contact au sein d'une campagne.	Voix, SMS, Email
Heure de téléchargement	Il affiche l'heure à laquelle les contacts sont téléchargés.	Voix, SMS, Email
Clé LCM	C'est un système unique ID pour la tentative.	Voix, SMS, Email
Référence du numéroteur ID	Il est unique ID dans le système de numérotation respectif.	Voix, SMS, Email
À partir du mode	L'e-mail ID utilisé pour initier un SMS, ou e-mail. Ou bien, l'appelant ID utilisé pour initier un appel.	Voix, SMS, Email
Source Campagne ID	Le ID de la campagne d'origine à partir de laquelle les données sont transférées (vide pour la première campagne source).	Voix, SMS, Email
Source Contact ID	Le contact ID transféré de la campagne d'origine (vide pour la première campagne source).	Voix, SMS, Email
Enchaîné	Indique si le contact/les données sont déplacés ou copiés entre les campagnes.	Voix, SMS, Email
Campagne de destination ID	Le ID de la campagne recevant des contacts ou des données d'une campagne source.	Voix, SMS, Email

Contact de destination ID	Le contact ID attribué dans la campagne de destination après avoir été transféré à partir d'une campagne source.	Voix, SMS, Email

Livraison

Champs	Description	Mode
Champs	**Description**	**Mode**
Tentative de contact	Il s'agit du nombre de tentatives, par exemple première tentative, deuxième, etc.	Voix, SMS, Email
Valeur du mode	Il s'agit du numéro de téléphone ou de l'e-mail ID du client.	Voix, SMS, Email
Mode	C'est le type de téléphone, email ou SMS du mode.	Voix, SMS, Email
Canal	Il affiche le nom du canal qui fait référence à la méthode de communication utilisée pour interagir avec un client.	Voix, SMS, Email
Délai de livraison prévu	Il affiche la date et l'heure prévues pour la remise d'un contact. Il peut s'agir de l'heure d'un appel avec un contact, d'un rendez-vous de rappel ou du nouveau Date et heure convenues pour le contact.	Voix, SMS, Email
Délai de livraison réel	Il affiche la date et l'heure auxquelles le contact est effectivement livré.	Voix, SMS, Email
Contacter Nature	Il affiche le type de contacts tels que Fresh, Rescheduled, Normal Callback, Personal Callback, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, Fresh-Moment et AEM-Fresh-Moment Contacts.	Voix, SMS, Email
Consentement	Il indique si le contact a le consentement ou le non-consentement.	Voix, SMS, Email
Manuelle	Il indique si le numéro du contact est composé manuellement.	Voix
CSS Condition	Il affiche la condition CSS (Contact Selection Strategy) spécifique sélectionnée pour la sélection du contact.	Voix, SMS, Email
Nom du modèle numérique	Il doit être fourni lors de l'utilisation d'un Script Designer. Pour SMS, Spécifiez le nom du modèle SMS. Pour E-mail, spécifiez le	Voix, SMS, Email

	nom du modèle d'e-mail.	

En cours de traitement

Champs	Description	Mode
Durée d'aperçu	Il affiche l'heure à laquelle le contact a été présenté à l'agent pour le mode de stimulation de l'aperçu.	Voix
Aperçu de la durée de l'action	Il affiche l'heure à laquelle l'agent a répondu à l'appel d'aperçu.	Voix
Champs	**Description**	**Mode**
Heure de l'opérateur	Il affiche l'heure à laquelle l'Opérateur a reçu le contact.	Voix, SMS
Temps d'action de l'opérateur	Il affiche l'heure à laquelle l'opérateur a cliqué sur le contact.	Voix, SMS
Heure de démarrage de la tentative	Il affiche la date et l'heure auxquelles la tentative de contact est lancée.	Voix, SMS, Email
Délai de sonnerie	Il affiche la date et l'heure auxquelles l'appel commence à sonner du côté du client.	Voix
Heure de réponse du client	Il affiche l'heure à laquelle le client a répondu à un appel.	Voix
Heure CPA	Il affiche la date et l'heure auxquelles l'Analyse de progression de l'appel (CPA) est terminée.	Voix
Connexion à un agent	Il indique si l'appel est connecté à un agent ou non.	Voix
Durée de connexion avec l'agent	Il affiche la date et l'heure auxquelles l'appel client a été mis en relation avec un agent.	Voix
Heure de début ACW	Il affiche la date et l'heure auxquelles la conversation entre le client et l'agent se termine, et l'agent démarre les activités de travail post-appel (ACW) pour ce contact.	Voix
Heure de fin de la tentative	Il affiche la date et l'heure auxquelles la tentative s'est terminée. Ceci n'est pas applicable aux e-mails.	Voix, SMS
Message envoyé	Il fait référence au nombre total de messages SMS envoyés avec succès aux destinataires.	SMS

Message reçu	Il fait référence au nombre total de messages SMS reçus avec succès.	SMS
Détails du message	Il indique le type de message (sortant ou entrant), le contenu et l'heure du message.	SMS
Événement de message	Elle affiche une fenêtre contextuelle cliquable affichant les événements de message, y compris le type et l'heure de l'événement.	SMS
Objet	Il affiche la ligne d'objet du courrier électronique. Si un modèle SendGrid est utilisé, il affiche l'objet de l'e-mail du modèle plutôt que l'objet réel envoyé au client final.	Email
Nom du modèle de message	Si un modèle SendGrid est utilisé, le nom du modèle SendGrid est affiché à la place du nom du modèle d'e-mail. Le modèle d'e-mail ou SMS sera affiché sous Numérique Nom du modèle.	Email
Événements de messagerie	Il affiche un pop-over cliquable présentant des événements de courrier tels que comme Type d'événement, Heure de l'événement, Agent utilisateur, IP, URL, Décalage d'URL et Ouverture de la machine.	Email
Réponse du guide	Il affiche une fenêtre contextuelle cliquable avec la réponse du guide d'appel, y compris la question, la réponse et l'activité	Email
Champs	**Description**	**Mode**
	Temps.	

Résultat

Champs	Description	Mode
Accusé de réception du message	Confirmation qu'un message (SMS) a été correctement remis au destinataire.	SMS
Temps de traitement des résultats	Il affiche la date et l'heure auxquelles le système a traité le résultat de la tentative.	Voix, SMS, Email
Résultat	Il affiche le nom du résultat de la tentative.	Voix, SMS, Email
Résultat pour les parents	Il affiche le nom du résultat commercial parent.	Voix, SMS, Email

Messages envoyés	Action d'un e-mail envoyé avec succès à partir du système de l'expéditeur.	Email
Bloc de messagerie	Lorsqu'un e-mail est bloqué par le serveur du destinataire, empêchant la livraison.	Email
Rebond du courrier	Lorsqu'un e-mail est retourné comme non distribuable en raison de problèmes tels qu'une adresse non valide	Email
Courrier livré	Confirmation que l'e-mail a bien été envoyé dans la boîte de réception du destinataire.	Email
Courrier ouvert	État indiquant que le destinataire a ouvert l'e-mail.	Email
Clic courrier	Enregistrement sur lequel le destinataire a cliqué sur un lien contenu dans l'e-mail.	Email
Courrier indésirable	L'e-mail a été marqué comme spam par le destinataire ou automatiquement filtré comme spam.	Email
Se désabonner par courrier	Le destinataire s'est désinscrit des communications futures en cliquant sur un lien de désabonnement dans l'e-mail.	Email
Heure reprogrammée	Il affiche la date et l'heure reprogrammées pour la prochaine tentative.	Voix, SMS, Email
État du contact	Il affiche l'état du contact au moment où tout Une activité, telle qu'une tentative d'appel ou un blocage de script pré-appel, est effectuée.	Voix, SMS, Email
Valeur cible	Il affiche la valeur cible mise à jour par l'agent pour la tentative.	Voix, SMS,
Champs	**Description**	**Mode**
		Email
Lead Score	Il affiche le score du lead mis à jour par l'agent pour la tentative.	Voix, SMS, Email
Déconnecté par	Il indique si l'appel est déconnecté par le client, l'agent ou le système. Pour les appels abandonnés, il peut s'agir du client ou du système. Pour les appels connectés, il peut s'agir Client ou agent.	Voix
Le	Indique que le message ou l'appel a atteint le destinataire ou la personne visé.	Voix, SMS, Email
Non-RPC	Indique que le message ou l'appel n'a pas atteint le destinataire souhaité ou la bonne personne.	Voix, SMS, Email

Tentative	Action entreprise pour initier une communication.	Voix, SMS, Email
En cas de non-tentative	Une condition où aucune tentative n'a été faite pour initier la communication.	Voix, SMS, Email
Double résultat	Lorsqu'un agent ou un utilisateur API définit un résultat double, tel qu'un rappel avec un résultat commercial, les détails afficheront deux entrées, une pour chaque résultat, avec un indicateur indiquant Oui sous double résultat.	Voix, SMS, Email
Nom de l'agent	Il affiche le nom de l'agent qui a traité l'appel.	Voix
Identifiant d'agent	Identifiant unique assigné à un agent.	Voix
Commentaires de l'agent	Il affiche les commentaires ajoutés par l'agent après l'appel avec le client.	Voix, SMS, Email
Nom d'utilisateur de l'opérateur	Il s'agit du nom de l'opérateur de contrôle.	Voix, SMS, Email

Calculé

Champs	Description	Mode
Durée de la tentative (sec.)	Il s'agit de la durée totale de la tentative en secondes.	Voix, SMS, Email
Champs	**Description**	**Mode**
Durée de la sonnerie (secondes)	Il s'agit de la durée totale de l'événement de sonnerie, en secondes.	Voix
Durée CPA (ms)	Il s'agit de la durée totale du CPA, en millisecondes.	Voix
Durée de conversation client (s)	Il s'agit de la durée totale du temps de connexion du client, en secondes.	Voix
Durée de conversation de l'agent (s)	Il s'agit de la durée totale de l'agent, en secondes.	Voix

Durée ACW (sec.)	Il s'agit de la durée totale de l'activité (ACW), en secondes.	Voix
Durée de l'aperçu (sec.)	Il s'agit de la durée totale au cours de laquelle l'agent prévisualise les détails du client, en secondes pour les appels de prévisualisation.	Voix
Durée d'abandon (sec.)	Il s'agit de la durée totale pendant laquelle l'appel client est abandonné, en secondes.	Voix

Rapports de rappel

Pour créer un rapport :

1. Cliquez sur + Créer un rapport historique.
2. Sélectionnez Rapport de rappel et cliquez sur Créer.
3. Sélectionnez le fuseau horaire approprié dans la liste déroulante pour générer le rapport correspondant à un fuseau horaire spécifique. Le fuseau horaire par défaut est défini dans le navigateur.
4. Sélectionnez la période dans la liste déroulante pour afficher le rapport relatif à une période spécifique. La valeur par défaut est Aujourd’hui.
    a. Aujourd'hui
    b. Hier
    c. Cette semaine
    d. La semaine dernière
    e. Ce mois-ci
    f. Le mois dernier
    g. N derniers jours - si vous sélectionnez cette option, entrez le nombre de jours pendant lesquels le rapport doit être affiché.
    h. Plage de dates personnalisée - si vous sélectionnez cette option, entrez la période de plage de dates pour laquelle afficher le rapport

une période définie.

Note : Pour maintenir une performance et une efficacité optimales, nous n'accordons qu'une période maximale de 90 jours.

Appliquer un filtre

1. Allez à la section Filtre. Vous pouvez sélectionner un ou plusieurs champs dans un filtre.
2. Dans la liste globale Tab, sélectionnez les ID de liste globale appropriés.
3. Dans le Groupe de campagnes Tab, sélectionnez les groupes de campagne appropriés.
4. Sur la campagne Tab, sélectionnez la campagne appropriée.
5. Dans la liste Tab, sélectionnez les ID de liste appropriés. Les ID de liste ne sont visibles que pour les campagnes sélectionnées.
6. Sur l'agent Tab, sélectionnez l'agent approprié.
7. Dans la condition Tab, créez la condition le cas échéant. La fonctionnalité de condition permet de créer des conditions personnalisées. Appuyez sur '{' pour accéder à une fenêtre contextuelle suggérant des champs système et des champs d'entreprise.

Éléments

1. Allez à la section Éléments.
2. Dans le champ Détails du rappel Tab, sélectionnez les champs appropriés pour générer le rapport. Pour plus d'informations sur les champs, consultez Détails du rappel.
3. Dans l'onglet Paramètres d'entreprise Tab, sélectionnez les champs appropriés pour générer le rapport. Pour plus d'informations sur les champs, consultez Paramètres d'entreprise. Ce Tab affiche les paramètres d'entreprise créés.

Enregistrer et afficher le rapport

1. Cliquez sur Afficher pour afficher le rapport.
2. Cliquez sur Exporter pour exporter le rapport vers un fichier Excel.
3. Cliquez sur Enregistrer. Vous pouvez également enregistrer le rapport à partir de la page de filtre.
4. Entrez le nom et la description du rapport.
5. Cliquez sur Enregistrer.

Détails du rappel

Les éléments liés au rappel sont affichés pour la sélection. Le rapport est généré en fonction des éléments sélectionnés.

1. À l'aide de la fonction Rechercher, sélectionnez un ou plusieurs éléments.
2. Pour sélectionner tous les éléments, cliquez sur Sélectionner tout.

   Remarque : Certains éléments sont déjà présélectionnés et gelés – il s'agit d'éléments obligatoires

pour le rapport.

Champs	Description
Groupe de campagne	Nom du groupe de campagnes auquel les contacts appartiennent.
Champs	**Description**
Campagne	Nom de la campagne spécifique à laquelle le contact appartient.
Liste ID	La liste ID générée par l'application pour cette liste. Ce ID est unique au sein d'une campagne.
Contact ID	Le ID spécifique du contact associé au rappel enregistré.
Nom de l’agent	Nom de l'agent ayant traité l'appel.
Mode de rappel	Mode (par exemple, numéro de téléphone) par le biais duquel le rappel est demandé.
Numéro de contact	Numéro de téléphone sur lequel le rappel est demandé.
Statut	État du contact tel qu'ouvert, fermé ou livré au moment de la génération du rapport.
Tentatives de rappel	
Tentative	Nombre de tentatives effectuées pour un contact.
Type de tentative de rappel	Type de tentative de rappel tel que le rappel personnel (PCB) ou le rappel normal (NCB).
Délai de livraison prévu	Date et heure prévues pour la livraison du contact.
Délai de livraison réel	Date et heure auxquelles le contact est effectivement livré.
Nom de l'agent connecté	Nom de l'agent vers lequel l'appel est transféré.
Mode de livraison	Mode du contact dans lequel le contact est remis.
Résultat	Jeu de résultats de rappel pour le contact.
Heure de la prochaine tentative	Date et heure auxquelles le contact est prévu pour la prochaine tentative.

Rapports historiques (hérités)

Ces rapports utilisent des données historiques remontant à partir de la veille pour offrir un aperçu des performances du centre de contact. Ils forment un ensemble presque exhaustif couvrant toutes les facettes du centre de contact, y compris les contacts, les appels, les résultats, les agents, etc. Les rapports sont renseignés sur la base des critères de filtre sélectionnés par l'utilisateur. Ces rapports peuvent être affichés ou enregistrés au format CSV (valeurs séparées).

Accédez à **Rapports** > **Rapports historiques (hérités)**.

Critères de filtre des rapports

Le filtre de rapports permet à l'utilisateur d'examiner une vue macro du centre d'appels et de zoomer jusqu'au niveau microéconomique d'un contact, d'un appel ou d'un agent.

Filtre de fuseau horaire des rapports

Vous pouvez générer des rapports en temps réel pour des fuseaux horaires spécifiques. Sélectionnez le fuseau horaire dans la liste déroulante TimeZone avant de sélectionner tout autre critère de filtrage. Le rapport correspondant au jour en cours du fuseau horaire sélectionné s'affiche.

Contactez le support Cisco pour activer cette configuration et obtenir des rapports par fuseau horaire.

Rapports Autre critère de filtre

Remarque : seul le canal vocal est actuellement disponible. SMS et Email sont prévus pour une prochaine version. Les utilisateurs peuvent ignorer toute référence aux canaux SMS ou Email dans le document.

La fonctionnalité Critères de filtre vous permet de faire ce qui suit :

Filtrer	Description
Liste globale	Toutes les listes globales sont affichées pour la sélection. Sélection unique et multiple autorisée. Pour sélectionner toutes les listes globales, cochez la case Sélectionner tout.
Groupe de campagne	Tous les groupes de campagnes qui contiennent des contacts pour les listes globales sélectionnées sont renseignés. Sélection unique et multiple autorisée. Pour sélectionner tous les groupes de campagnes, cochez la case Sélectionner tout.
Campagne	Toutes les campagnes qui contiennent des contacts pour les groupes de campagnes sélectionnés sont renseignées. Sélection unique et multiple autorisée. Pour sélectionner toutes les campagnes, cochez la case Sélectionner tout. Une seule sélection de campagne permet de filtrer aux niveaux suivants. Si vous sélectionnez plusieurs caméras, le filtrage au niveau suivant est désactivé. Affichez les rapports à ce niveau.
Liste	Toutes les listes de contacts téléchargées pour cette campagne sont remplies. Sélection unique et multiple autorisée. Pour sélectionner toutes les listes, cochez la case Sélectionner tout. • Si vous ne sélectionnez pas de listes spécifiques, les données de toutes les listes sont renseignées dans le rapport, y compris la liste de chaînage (Liste ID -1). • Si vous sélectionnez une liste spécifique, seules les données des listes sélectionnées sont renseignées. Dans ce cas, assurez-vous de cocher la case Inclure la liste de chaînage si vous souhaitez que les données relatives à la liste ID -1 (liste de chaînage) dans votre rapport. Les listes sont renseignées pour la date par défaut dans le panneau de la date, c'est-à-dire le jour courant. Pour sélectionner d'autres listes, sélectionnez des dates dans le panneau Date et cliquez sur OK. Sélectionnez les listes requises pour le rapport, parmi celles qui sont renseignées.
Groupe CSS	Toutes les stratégies de sélection de contacts (CSS) applicables aux listes sélectionnées sont disponibles pour la sélection. Sélection unique et multiple autorisée. Pour sélectionner tous les groupes CSS, cochez la case Sélectionner tout.
CSSGroup Condition	Les conditions des groupes CSS ci-dessus sont remplies et disponibles pour la sélection. Sélection unique et multiple autorisée. Pour sélectionner toutes les conditions du groupe CSS, cochez la case Sélectionner tout.

Sélectionnez le filtre applicable et cliquez sur **Afficher les enregistrements** pour renseigner le rapport avec des enregistrements jusqu'à ce niveau de sélection.

Résultat de l'appel

Le rapport Résultat de l'appel affiche le nombre de contacts pour chaque résultat téléphonique sélectionné parmi les contacts appelés.

1. Sélectionnez la **période** de temps parmi **Aujourd'hui**, **Hier**, **Cette semaine**, **Ce mois** et **Personnalisé**. Si vous sélectionnez **Personnalisé**, sélectionnez la date **de début et** la date **de**fin.
2. Sélectionnez le **type** de canal parmi **Voix**, **SMS** ou **E-mail**.
3. Sélectionnez les Types **de résultats et** les **Résultats** dans la liste déroulante.
4. Sélectionnez les critères de **filtre**. Pour plus d'informations, consultez Critères de filtre de rapport.
5. Cliquez sur **Afficher les enregistrements** pour renseigner le rapport.
    1. Cliquez sur **Exporter** pour exporter le contenu du rapport dans un fichier Excel (xlsx) ou CSV. Par défaut, le rapport est exporté au format XLSX. Si l'option Exporter le **masque** de la fonction de protection des informations personnelles est activée et que les utilisateurs peuvent afficher les données de la feuille exportée, contactez l'équipe d'assistance pour masquer les données. Cela nécessite des configurations back-end.

Champs

Les paramètres suivants sont inclus dans le rapport sur les résultats de l'appel :

Champs	Description
Aujourd'hui	Génère le rapport pour la date actuelle.
Hier	Génère le rapport pour le jour précédent jusqu'à minuit.
Cette semaine	Génère le rapport du lundi au jour en cours.
Ce mois-ci	Génère le rapport du premier jour du mois calendaire au jour en cours.
Personnalisé	Génère le rapport pour une plage de dates. Sélectionnez Date de début et Date de fin dans les commandes de calendrier.
Canal	Type de communication tel que Voix, SMS ou E-mail. **Remarque** : SMS et Email ne sont pas disponibles dans la version actuelle ; ils sont prévus pour une version future.
Type de résultat	Type de résultat.
Détails sur les résultats	Répertorie les résultats par contact de chaque contact pour les campagnes et les résultats sélectionnés.
Résumé des résultats	Indique un résumé d'une ligne pour chaque résultat de chaque campagne. Cochez la case Pivot. La case à cocher Pivot transpose les colonnes et les lignes. Une fois le pivot sélectionné, le rapport répertorie les résultats en lignes, le nombre de résultats en colonnes, une colonne pour chaque caméra sélectionnée. L'option de pivot n'est applicable que si vous sélectionnez Campagnes dans le critère de filtre, et non pour les listes globales ou les groupes de campagnes.

Résultat	Résultat de tous les résultats de téléphonie configurés affichés dans la liste déroulante. Utilisez l'option Sélectionner tous les résultats pour sélectionner tous les résultats. Vous pouvez également sélectionner plusieurs résultats.

Résultat de l'appel - Détail	
Groupe de campagne	Groupe de campagne pour lequel le rapport est rendu.
IDCampagne	Campagne pour laquelle le rapport est rendu.
ListID	Liste ID à laquelle appartiennent ces données.
Contactid	Contact ID pour lequel le résultat est défini.
Résultat	Résultat de cet appel.
ParentOutcome	Résultat parent, le cas échéant, auquel le résultat ci-dessus est mis en correspondance.
Call_Start_DateTime	Date et heure de début de l'appel.
Call_End_DateTime	Date et heure de fin de l'appel.
Champ d'activité1 (1 à 26)	Tous les champs d'entreprise configurés sont répertoriés dans un champ d'entreprise par colonne. Si vous sélectionnez une seule campagne, les noms des champs d'activité s'affichent comme suit : <BusinessFieldName_BF> ; Businessfield1 à Businessfield 26 n'est pas diffusé si vous sélectionnez plusieurs campagnes.
Mode	Mode utilisé par l'appel.
Dialed_Number	Numéro vers lequel l'appel a été effectué.
Agent_ID	Agent ID de l'agent qui a traité cet appel.
Agent_Name	Nom de l'agent qui a traité cet appel.
Agent_Login_Name	Cette colonne ne contient aucune donnée.
Duration	Durée des appels, en HH :MM :SS.
Target_Value	Cette colonne ne contient aucune donnée.
Agent_Comments	Cette colonne ne contient aucune donnée.
Lead Score	Cette colonne ne contient aucune donnée.
Callback_DateTime	Composez la date et l'heure du rappel définies par l'agent.
IDréférenceAppelant	Il s'agit de la valeur du champ GUID d'appel de la table du numéroteur.
Contact_Nature	Il décrit le type de contact tel que Fresh, Rescheduled, Normal Callback, Personal Callback, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, AEM-Call-back, Fresh-Moment ou AEM-Fresh-Moment. **Remarque** : AEM n'est pas pris en charge dans la version actuelle.
Schedule_DeliveryTime	C'est le moment où les agents définissent l'appel pour de nouveaux contacts. Il s'agit de l'heure de replanifier le nouveau contact.
Next_ScheduleTime	Il s'agit du moment où l'agent définit l'appel pour replanifier des contacts.

Attempt_Number	Il s'agit du nombre de tentatives réalisées sur le contact à la date et à l'heure du rapport.

Résumé des résultats	
IDCampagne	Identifiant unique représentant la campagne spécifique associée à l'enregistrement.
GlobalListID	Identificateur unique représentant la liste globale pour laquelle le rapport est généré. **Remarque :** cette colonne n'est disponible que si elle est sélectionnée dans le cadre des critères de filtre.
Résultats	Nombre d'appels avec chacun de ces résultats, chaque résultat étant représenté dans une colonne distincte.

Résumé de la campagne

Le rapport Résumé de la campagne fournit un instantané d'une campagne pour les conditions de filtre sélectionnées. Naviguez jusqu'à Liste de **rapport** > **Résumé** de la campagne pour afficher les paramètres de résumé de la campagne.

Vous pouvez choisir parmi trois types de vue :

Contacts et tentatives : la vue Contacts et tentatives fournit un résumé des contacts et tentatives pour la plage de dates et les campagnes sélectionnées.

Contacts : la vue Contacts ne nécessite aucune plage de dates. Ce type d'affichage fournit le résumé des contacts associés aux campagnes sélectionnées.

Tentatives : la vue Tentatives nécessite une plage de dates. Ce type d'affichage fournit un résumé des tentatives pour les campagnes sélectionnées.

Pour afficher les rapports :

1. Sélectionnez le **type** de vue dans **Contacts** et **tentatives**. Si vous sélectionnez **Tentatives**, sélectionnez la **période** entre **Aujourd'hui**, **Hier**, **Cette semaine**, **Ce mois** et **Personnalisé**. Si vous sélectionnez **Personnalisée**, sélectionnez la date **de début et** la date **de**fin.
2. Sélectionnez les critères **de**filtre. Pour plus d'informations, consultez Critères de filtre de rapport.
3. Cliquez sur **Afficher les enregistrements** pour renseigner le rapport.
4. Cliquez sur **Exporter** pour exporter le contenu du rapport dans un fichier Excel (xlsx) ou CSV.

Champs de rapports

Le rapport affiche les paramètres suivants :

Remarque : Les paramètres sont répertoriés en fonction du type de vue sélectionné.

Champs	Description
IDCampagne	Campagne ID pour laquelle le rapport est généré.
ListID	Liste ID à laquelle appartiennent ces

	données.

Téléchargé	Nombre de contacts téléchargés via cette liste.
Frais	Nombre de nouveaux contacts qui sont à l'état Ouvert.
Callback	Nombre de contacts de rappel qui sont à l'état Ouvert.
AEM_Open	Cette colonne ne contient aucune donnée.
Total_Open	Nombre total de contacts à l'état Ouvert.
Success_Closed	Nombre de contacts qui sont fermés avec un résultat réussi.
Failure_Closed	Nombre de contacts qui sont terminés avec un résultat d'échec.
Total_Closed	Nombre total de contacts fermés.
Contact_Scrubbed	Nombre de contacts nettoyés.
Contact_Flushed	Nombre de contacts rincés.
Contact_Expired	Nombre de contacts qui ont expiré.
Contact_Blocked_ByCompliance	Nombre de contacts bloqués
Contact_Pseudonymized	Cette colonne ne contient aucune donnée.
Autres	
Completed_Percentage	Pourcentage d'appels qui sont composés à partir des contacts téléchargés.
Telephony_Dialout	Nombre d'appels qui sont composés à partir de cette liste.
Telephony_Success	Nombre d'appels avec une sortie téléphonique réussie.
Telephony_Failure	Nombre d'appels avec une rupture de la sonnerie sortie.
BusinessOutcome_Success	Nombre d'appels avec une rupture de la sonnerie sortie.
BusinessOutcome_Failure	Nombre d'appels ayant échoué dans l'entreprise.
Personal_Callback	Cette colonne ne contient aucune donnée.
Normal_Callback	Cette colonne ne contient aucune donnée.

DNC bloqué

Le rapport bloqué par DNC répertorie les numéros de contact et le mode des contacts dont la composition est bloquée en raison de la restriction DNC. Naviguez jusqu'à la liste **des** rapports > **DNC bloqué** pour afficher les paramètres du rapport.

Pour afficher les rapports :

1. Sélectionnez la **période** de temps parmi **Aujourd'hui**, **Hier**, **Cette semaine**, **Ce mois** et **Personnalisé**. Si vous sélectionnez **Personnalisé**, sélectionnez la date **de début et** la date **de**fin.
2. Cochez la case Afficher uniquement l'agent **Définir DNC** pour afficher uniquement les contacts définis comme DNC par les agents.
3. Pour filtrer un numéro DNC activé particulier, ou n'importe quel champ d'entreprise, saisissez-le dans la zone de **texte DNC Num-ber** / **Business Field** (Champ d'activité).

   Remarque : Lorsque la zone de texte Numéro DNC/Champ d'activité est utilisée, le rapport correspondant n'est rendu que si l'entrée correspond exactement à un enregistrement.
4. Sélectionnez un **canal** parmi **Voix**, **SMS** ou **E-mail**.
5. Sélectionnez les critères **de**filtre. Pour plus d'informations, consultez Critères de filtre de rapport.
6. Cliquez sur **Afficher les enregistrements** pour renseigner le rapport.
7. Cliquez sur **Exporter** pour exporter le contenu du rapport dans un fichier Excel (xlsx) ou CSV.

Champs de rapports

Le rapport affiche les paramètres suivants :

Champs	Description
IDCampagne	Campagne ID pour laquelle le rapport est généré.
Contact_Number	Numéro de contact dont la composition est bloquée en raison de restrictions de conformité.
Mode	Mode selon lequel l'appel était censé être composé.
Blocked_At	Date et heure auxquelles le contact a été marqué comme DNC et empêché de composer son numéro.
DNC_Businessfield	Valeur du champ d'activité, à l'aide du bloc DNC activé pour le contact.
Blocked_By	Nom du champ, en fonction duquel le contact est marqué DNC, par exemple numéro de téléphone, champ d'activité, etc.
Agent_ID	Agent ID de l'agent qui traite cet appel.
Agent_Name	Nom de l'agent qui traite l'appel, comme Prénom, Nom.
Agent_Login_Name	Cette colonne ne contient aucune donnée.
DNC_Start_DateAndTime	Date et heure à partir desquelles la DNC a été activée pour le contact.

DNC_End_DateAndTime	Date et heure jusqu'auxquelles la DNC a été activée pour le contact.

DNCType	Type de DNC appliqué au Cam-paign correspondant. Il peut être spécifique à une catégorie, spécifique à Cam-paign ou Global.
DNCCampaignCategory	Catégorie de campagne basée sur laquelle un contact donné est bloqué avec DNC.

Tentative de contact

Tentative de contact affiche la liste de toutes les tentatives de numérotation des contacts d'un critère de filtre sélectionné. Vous pouvez générer le rapport pour une valeur spécifique d'un domaine d'activité ou générer le rapport pour toutes les valeurs d'un domaine d'activité à l'aide de la **liste déroulante** Grouper par.

Accédez à la liste **du** rapport> **Contact Tente** d'afficher les

paramètres du rapport. Pour afficher les rapports :

1. Sélectionnez la **période** de temps parmi **Aujourd'hui**, **Hier**, **Cette semaine**, **Ce mois** et **Personnalisé**. Si vous sélectionnez
   Personnalisé, sélectionnez la date **de début et** la date **de**fin.
2. Sélectionnez un **type** de rapport entre Télécharger et Composer.
   a. **Chargé** : pour les détails des tentatives de contact de tous les contacts téléchargés pour le critère de filtre sélectionné.
   b. **Composé** : pour les détails de la tentative de contact de tous les contacts composés pour les critères de filtre sélectionnés.
3. Sélectionnez un **canal** parmi **Voix**, **SMS** ou **E-mail**.
4. Sélectionnez les critères **de**filtre. **Pour plus d'informations, consultez Critères de filtre de rapport.** Les critères de filtre applicables sont Campagne, Liste, Groupe CSS, Condition du groupe CSS et Autres options.

   Remarque :
   Vous ne pouvez sélectionner qu'une seule campagne pour le rapport. Le rapport n'est pas rendu pour plusieurs campagnes. La liste est obligatoire après la sélection d'une campagne. Plusieurs listes sont autorisées.
   Sélectionnez un seul groupe CSS et une seule condition de groupe CSS. Ce rapport n'est pas rendu pour plusieurs groupes CSS et conditions de groupe CSS.
5. Entrez ce qui suit dans les **autres options**:
   a. Dans la liste déroulante contenant tous les champs d'activité configurés, sélectionnez le champ **d'activité** . Sélectionnez un champ si vous voulez faire le rapport pour une valeur spécifique du domaine d'activité sélectionné.
   b. Entrez une **valeur** métier pour le champ métier sélectionné. Le rapport récupère les enregistrements correspondant à cette valeur pour le champ d'activité sélectionné. Ceci est obligatoire si vous avez sélectionné un domaine d'activité ci-dessus.

c. Sélectionnez Grouper **par** pour regrouper les données du rapport. Ceci est obligatoire.

d. Sélectionnez le **dernier résultat** pour lequel le rapport est requis.

6. Cliquez sur **Afficher les enregistrements** pour renseigner le rapport.

7. Cliquez sur **Exporter** pour exporter le contenu du rapport dans un fichier Excel (xlsx) ou CSV. Si l'option Exporter le **masque** de la fonction de protection des informations personnelles est activée et que les utilisateurs peuvent afficher les données de la feuille exportée, contactez l'équipe d'assistance pour masquer les données. Cela nécessite des configurations back-end.

Champs de rapports

Le rapport affiche les paramètres suivants :

Champs	Description
ListID	Liste ID à laquelle ce contact appartient.
Contactid	Nombre de tentatives auxquelles les détails de cette entrée se rapportent. Par exemple, 1 indique que les détails se rapportent à la première tentative et 2 indique que les détails se rapportent à la deuxième tentative.
Start_Time	Heure du début de l'appel.
Mode	Mode de l'appel.
Contact_Number	Numéro de contact qui est composé.
Condition_String	Condition basée sur laquelle les données sont extraites pour cette saisie de ligne.
Résultat	Résultat de l'appel.
Agent_ID	Numéro de périphérique de l'agent au niveau de l'entreprise.
Agent_Name	Nom de l'agent qui traite l'appel affiché : Nom et Prénom.
Agent_Login_Name	Cette colonne ne contient aucune donnée.
Call_Starttime	Date et heure de début de l'appel
GroupBy_Param	Paramètre d'après lequel les données du rapport sont regroupées.
GroupBy_Paramvalue	Valeur d'après laquelle les données sont regroupées. Par exemple, le rapport peut être groupé par prénom.
Contact_Status	État du contact pour cette tentative. Par exemple, Ouvert, Fermé, etc.
Uploaded_Time	Date et heure de chargement de ce contact.
Duration	Durée de l'appel en HH :MM :SS.
Dialed_Time	Heure à laquelle le contact a été composé.
Callback_Datetime	Date et heure de la demande de rappel.

Delivered_At	Date et heure auxquelles le contact a été remis au numéroteur.
Deliver_Type	Type de remise pour ce contact. Par exemple, en tant que

	contact régulier avec le numéroteur, en tant que contact non-PEWC, etc.
Previous_Lead Score	Cette colonne ne contient aucune donnée.
Current_Lead Score	Cette colonne ne contient aucune donnée.
Champ d'activité1 (1 à 26)	Tous les champs d'entreprise configurés sont répertoriés avec leurs noms ; un champ d'activité par colonne. **Remarque :** les noms des champs d'activité s'affichent sous la forme <BusinessFieldName_BF>. **Remarque :** si un champ d'entreprise n'a pas de valeur pour la plage de dates sélectionnée, ce champ n'est pas inclus dans le rapport. Par exemple, si Champ Entreprise12 n'a pas de valeur pour la plage de dates sélectionnée, disons Ce mois, l'en-tête de colonne indique Champ Entreprise 11, puis Champ Entreprise 13 et suivants.

Pourcentage d'abandons

Le pourcentage d'abandons affiche le pourcentage d'appels abandonnés correspondant aux critères de filtre sélectionnés. Naviguez jusqu'à la liste du rapport> **Pourcentage** d'abandon pour afficher les paramètres du rapport.

Pour afficher les rapports :

1. Sélectionnez la **période** de temps parmi **Aujourd'hui**, **Hier**, **Cette semaine**, **Ce mois** et **Personnalisé**. Si vous sélectionnez **Personnalisé**, sélectionnez la date **de début et** la date **de**fin.
2. Sélectionnez le **type** de canal parmi **Voix**, **SMS** ou **E-mail**.
3. Sélectionnez les Types **de résultats et** les **Résultats** dans la liste déroulante.
4. Sélectionnez les critères **de**filtre. Pour plus d'informations, consultez Critères de filtre de rapport.
5. Cliquez sur **Afficher les enregistrements** pour renseigner le rapport.
6. Cliquez sur **Exporter** pour exporter le contenu du rapport dans un fichier Excel (xlsx) ou CSV. Par défaut, le rapport est exporté au format XLSX.

Champs

Le rapport affiche les paramètres suivants :

Champs	Description

IDCampagne	Campagne ID pour laquelle le rapport est rendu.
Date	Date du rapport.

Total_Calls	Total des appels composés pour les contacts de cette liste de téléchargement.
Live_Calls	Nombre d'appels directs : ceux auxquels une personne répond et qui sont connectés à un agent.
Total_AnsweringMachine_Calls	Nombre d'appels qui ont atteint un répondeur.
Abandon_Calls	Nombre d'appels abandonnés.
Pourcentage d'abandon	Pourcentage d'appels abandonnés Appels abandonnés / (Appels abandonnés + appels en direct)) * 100 Lorsque les appels en direct sont des appels pris en charge par une personne et connectés à un agent.

Cliquez sur **Info** pour afficher la formule du pourcentage abandonné. Il affiche les informations suivantes :

- X = (Appels du répondeur / (Appels du répondeur + Appels en direct)) * 100
- Y = Appels abandonnés * X
- Z = Appels abandonnés - Formule Y : (Z / (Z + Appels en direct)) * 100

Disposition de l'agent (par campagne)

Le rapport Disposition de l'agent (par campagne) présente tous les résultats définis par les agents pour les appels composés pour les critères de filtre sélectionnés.

Naviguez jusqu'à Liste des rapports **>** Répartition des agents (par campagne)

pour afficher les paramètres du rapport. Pour afficher les rapports :

1. Sélectionnez la **période** de temps parmi **Aujourd'hui**, **Hier**, **Cette semaine**, **Ce mois** et **Personnalisé**. Si vous sélectionnez **Personnalisé**, sélectionnez la date **de début et** la date **de**fin.
2. Sélectionnez les critères **de**filtre. Pour plus d'informations, consultez Critères de filtre de rapport.
3. Cliquez sur **Afficher les enregistrements** pour renseigner le rapport.
4. Cliquez sur **Exporter** pour exporter le contenu du rapport dans un fichier Excel (xlsx) ou CSV. Par défaut, le rapport est exporté au format XLSX.

Champs

Le rapport affiche les paramètres suivants :

Champs	Description
IDCampagne	Campagne ID pour laquelle le rapport est rendu.

ListID	Liste ID à laquelle appartiennent ces données.
Agent_Name	Nom de l'agent qui traite l'appel.

Agent_ID	Agent ID de l'agent qui a traité cet appel.
Agent_Login_Name	Cette colonne ne contient aucune donnée.
Call_Outcome	Résultat défini par l'agent.
Count_of_CallOutcome	Nombre d'appels pour lesquels l'agent a défini ce résultat.

Compartiment de tentative de contact

Le rapport de catégorie de tentative de contact répertorie le nombre de tentatives de numérotation effectuées sur les contacts téléchargés avant leur clôture.

Remarque : Les données du jour en cours ne sont pas incluses dans ce rapport. Seules les données jusqu'à 23:59 heures de la veille sont prises en compte pour ce rapport.

Naviguez jusqu'à la liste de rapports> **Catégorie** de tentatives de contact

pour afficher les paramètres du rapport. Pour afficher les rapports :

1. Sélectionnez la **période** de temps parmi **Aujourd'hui**, **Hier**, **Cette semaine**, **Ce mois** et **Personnalisé**. Si vous sélectionnez
   Personnalisé, sélectionnez la date **de début et** la date **de**fin.

   Remarque : La base de données est mise à jour à intervalles de 15 minutes, à -00 -15, -30, -45 toutes les heures. Si vous sélectionnez une heure intermédiaire (disons 3:35 PM) comme date de fin pour votre rapport de synthèse, le rapport rempli ne contient pas de données pour la durée comprise entre 3:30:01 et 3:44:59 (en HH :MM :SS).
2. Sélectionnez le **type** de canal parmi **Voix**, **SMS** ou **E-mail**.
3. Sélectionnez les critères **de**filtre. Pour plus d'informations, consultez Critères de filtre de rapport. Les critères de filtre applicables sont Liste globale, Groupe de campagnes, Campagne, Liste, Groupe CSS et Condition du groupe CSS. Sélectionnez une seule campagne pour ce rapport ; ce rapport n'est pas rendu pour plusieurs campagnes.
4. Cliquez sur **Afficher les enregistrements** pour renseigner le rapport.
5. Cliquez sur **Exporter** pour exporter le contenu du rapport dans un fichier Excel (xlsx) ou CSV. Par défaut, le rapport est exporté au format XLSX.

Champs

Le rapport affiche les paramètres suivants :

Champs	Description
IDCampagne	Campagne pour laquelle ce rapport est généré.
Téléchargé	Nombre de contacts téléchargés sur cette campagne.
Open_Contacts	Nombre de contacts ouverts pour cette campagne.

Fermé	Nombre de contacts fermés pour cette campagne.
Attempt_1 à Attempt_9	Nombre de contacts joints depuis le premier

	Tentative à la neuvième tentative, chacune dans une colonne séparée.
Attempt_Greater	Nombre de contacts atteints après dix tentatives ou plus.

Tentative d'agent

Le rapport Tentative d'agent présente le nombre de résultats différents pour tous les appels traités par les agents sélectionnés pour les critères de filtre sélectionnés. Naviguer jusqu'à la liste **du** rapport> **Agent Tentez** d'afficher les paramètres du rapport.

Pour afficher les rapports :

1. Sélectionnez la **période** de temps parmi **Aujourd'hui**, **Hier**, **Cette semaine**, **Ce mois** et **Personnalisé**. Si vous sélectionnez **Personnalisé**, sélectionnez la date **de début et** la date **de**fin.

   Remarque : La base de données est mise à jour à intervalles de 15 minutes, à -00 -15, -30, -45 toutes les heures. Si vous sélectionnez une heure intermédiaire (disons 3:35 PM) comme date de fin pour votre rapport de synthèse, le rapport rempli ne contient pas de données pour la durée comprise entre 3:30:01 et 3:44:59 (en HH :MM :SS).
2. Sélectionnez la **liste des** agents dans la liste déroulante.
3. Sélectionnez le **type** de canal parmi **Voix**, **SMS** ou **E-mail**.
4. Sélectionnez les critères **de**filtre. Pour plus d'informations, consultez Critères de filtre de rapport.
5. Cliquez sur **Afficher les enregistrements** pour renseigner le rapport.
6. Cliquez sur **Exporter** pour exporter le contenu du rapport dans un fichier Excel (xlsx) ou CSV. Par défaut, le rapport est exporté au format XLSX.

Champs

Le rapport affiche les paramètres suivants :

Champs	Description
IDCampagne	Campagne pour laquelle ce rapport est généré.
Agent_ID	Agent ID de l'agent qui a traité cet appel.
Agent_Name	Nom de l'agent qui a traité cet appel.
Agent_LoginName	Cette colonne ne contient aucune donnée.
Agent_Connect	Nombre d'appels connectés à l'agent sélectionné.
Le	Nombre d'appels avec résultat Right Party Connect (RPC).
Success_BusinessOutcome	Nombre d'appels avec succès de l'entreprise.

Failure_BusinessOutcome	Nombre d'appels ayant échoué dans l'entreprise.
Success_VoiceOutcome	Nombre d'appels avec un résultat vocal (téléphonique) réussi.
Failure_VoiceOutcome	Nombre d'appels dont le résultat est un échec vocal (téléphonique).
Personal_Callback_Registered	Cette colonne ne contient aucune donnée.
Regular_Callback_Registered	Cette colonne ne contient aucune donnée.
Personal_Callback_Attempts	Cette colonne ne contient aucune donnée.
Regular_Callback_Attempts	Cette colonne ne contient aucune donnée.
Appel sortant	Nombre total de sorties par l'agent.

Résultat de l'agent

Le rapport Résultat agent affiche le nombre d'appels pour tous les résultats définis par les agents sélectionnés pour le critère fil-ter sélectionné. Naviguez jusqu'à la **liste du** rapport> **Résultat** agent pour afficher les paramètres du rapport.

Pour afficher les rapports :

1. Sélectionnez la **période** de temps parmi **Aujourd'hui**, **Hier**, **Cette semaine**, **Ce mois** et **Personnalisé**. Si vous sélectionnez
   Personnalisé, sélectionnez la date **de début et** la date **de**fin.

   Remarque : La base de données est mise à jour à intervalles de 15 minutes, à -00 -15, -30, -45 toutes les heures. Si vous sélectionnez une heure intermédiaire (disons 3:35 PM) comme date de fin pour votre rapport de synthèse, le rapport rempli ne contient pas de données pour la durée comprise entre 3:30:01 et 3:44:59 (en HH :MM :SS).
2. Sélectionnez la **liste des** agents dans la liste déroulante. Vous pouvez sélectionner plusieurs agents. Cochez la case Pivot.

   Remarque :
   Cochez la case Pivot pour transposer les colonnes et les lignes. Lorsque le tableau croisé dynamique est sélectionné, le rapport répertorie les agents en lignes, le nombre de résultats en colonnes, une colonne pour chaque résultat. L'option de pivot ne s'applique que si vous sélectionnez des campagnes dans les critères de filtre, et non pour des listes globales ou des groupes de campagnes.
3. Sélectionnez le **type** de canal parmi **Voix**, **SMS** ou **E-mail**.
4. Sélectionnez les critères **de**filtre. Pour plus d'informations, consultez Critères de filtre de rapport.
5. Cliquez sur **Afficher les enregistrements** pour renseigner le rapport.
6. Cliquez sur **Exporter** pour exporter le contenu du rapport dans un fichier Excel (xlsx) ou CSV. Par défaut, le rapport est exporté au format XLSX.

Champs

Le rapport affiche les paramètres suivants :

Champs	Description
IDCampagne	Campagne pour laquelle le rapport est rendu.
Agent_ID	Agent ID de l'agent qui a traité ces appels.
Agent_Name	Noms des agents pour lesquels ce rapport est généré.
Agent_Login_Name	Cette colonne ne contient aucune donnée.
Résultat	Résultat défini par l'agent.
Outcome_Count	Nombre d'appels pour lesquels ce résultat a été défini par l'agent.

Callback

Le rapport de rappel affiche les détails de tous les appels de rappel personnel (PCB) et de rappel normal (NCB) actifs pour les critères de filtre sélectionnés. Naviguez jusqu'à la liste **des** rapports> **Rappel** pour afficher les paramètres du rapport.

Pour afficher les rapports :

1. Sélectionnez la **période** de temps parmi **Aujourd'hui**, **Hier**, **Cette semaine**, **Ce mois** et **Personnalisé**. Si vous sélectionnez **Personnalisé**, sélectionnez la date **de début et** la date **de**fin.

   Remarque : La base de données est mise à jour à intervalles de 15 minutes, à -00 -15, -30, -45 toutes les heures. Si vous sélectionnez une heure intermédiaire (disons 3:35 PM) comme date de fin pour votre rapport de synthèse, le rapport rempli ne contient pas de données pour la durée comprise entre 3:30:01 et 3:44:59 (en HH :MM :SS).
2. Sélectionnez le **type** de canal parmi **Voix**, **SMS** ou **E-mail**.
3. Sélectionnez la **liste des** agents dans la liste déroulante. Vous pouvez sélectionner plusieurs agents.
4. Sélectionnez les critères **de**filtre. Pour plus d'informations, consultez Critères de filtre de rapport.
5. Cliquez sur **Afficher les enregistrements** pour renseigner le rapport.
6. Cliquez sur **Exporter** pour exporter le contenu du rapport dans un fichier Excel (xlsx) ou CSV. Par défaut, le rapport est exporté au format XLSX. Les données visibles dans l'application sont exportées. Si les données sont masquées dans l'application, elles sont également masquées dans la feuille exportée.

Champs

Le rapport affiche les paramètres suivants :

Champs	Description
IDCampagne	Campagne pour laquelle le rapport est rendu.
Agent_ID	Agent ID de l'agent qui a traité ces appels.

Agent_Name	Noms des agents pour lesquels ce rapport est

	erated.
Agent_Login_Name	Cette colonne ne contient aucune donnée.
Contactid	Contact ID pour lequel le rappel est enregistré.
Numéro de contact	Numéro de contact sur lequel le rappel est demandé.
Callback_Time	Heure de début de l'appel de rappel.
Callback_Endtime	Heure de fin de l'appel de rappel.
Statut	État du contact au moment de la rédaction du rapport.
Mode	Mode pour lequel le rappel est demandé.
Domaines d'activité (1 à 25)	Tous les champs d'entreprise configurés sont répertoriés dans un champ d'entreprise par colonne.
callback_requested_time	Date et heure auxquelles le client a demandé à être rappelé. Ce n'est pas l'heure de rappel sortant.
Attempt_Number	Nombre de tentatives effectuées pour un contact.

État de la liste globale

Le rapport État de la liste globale présente les détails de téléchargement de toutes les listes de téléchargement global dans un graphique. Sélectionnez n'importe quelle donnée sur le graphique pour approfondir la recherche de détails connexes. Accédez à Liste **de rapports** > **État de la liste** globale pour afficher les paramètres du rapport.

Toutes les listes sont renseignées dans la grille de gauche. La grille contient les détails de la liste globale ID, le nom du fichier et l'heure de téléchargement. Agrandissez le graphique et cliquez sur n'importe quel paramètre pour effectuer un zoom avant. Cliquez sur **Données téléchargées** sur le graphique. Vous pouvez voir les campagnes dans lesquelles ces contacts ont été téléchargés.

Pour voir la rupture pour les contacts Succès, cliquez sur le graphique où Succès est affiché. Les données sont ventilées en contacts ouverts et fermés.

Mise en relation avec la bonne personne (RPC)

Le rapport RPC montre les détails des appels RPC (Right Party Connect). Le pourcentage de RPC de ce rapport est calculé en fonction du total de tous les résultats configurés comme RPC dans le compteur de tentatives de la console du Gestionnaire de campagne.

Pour afficher les rapports :

1. Sélectionnez la **période** de temps parmi **Aujourd'hui**, **Hier**, **Cette semaine**, **Ce mois** et **Personnalisé**. Si vous sélectionnez
   Personnalisé, sélectionnez la date **de début et** la date **de**fin.

   Remarque : La base de données est mise à jour à intervalles de 15 minutes, à -00 -15, -30, -45 toutes les heures. Si vous sélectionnez une heure intermédiaire (disons 3:35 PM) comme date de fin pour votre rapport de synthèse, le rapport rempli ne contient pas de données pour la durée comprise entre 3:30:01 et 3:44:59 (en HH :MM :SS).
2. Sélectionnez le type de canal Vocal .
3. Sélectionnez les critères **de**filtre. Pour plus d'informations, consultez Critères de filtre de rapport. Vous ne pouvez sélectionner qu'une seule campagne.
   a. Sélectionnez une plage de dates pour les listes pour lesquelles vous avez besoin de données. Plusieurs listes sont autorisées.
4. Cliquez sur **Afficher les enregistrements** pour renseigner le rapport.
5. Cliquez sur **Exporter** pour exporter le contenu du rapport dans un fichier Excel (xlsx) ou CSV. Par défaut, le rapport est exporté au format XLSX.

Champs

Le rapport affiche les paramètres suivants :

Champs	Description
Outcome_Type	Type de résultat - Téléphonie ou Entreprise.
Outcome_Name	Nom de sortie
Outcome_Count	Nombre d'appels avec ce résultat.
Total_Percentage	Pourcentage total d'appels avec ce résultat. Le pourcentage est calculé comme suit : (Comptez pour cet appel* / Nombre d'appels avec tous les résultats*) * 100. L'astérisque * indique le type de résultat - Téléphonie ou Entreprise. Le pourcentage est calculé en tenant compte uniquement de types de résultats similaires. Par exemple, si le résultat est Réussite et appartient au résultat Téléphonie, le pourcentage est calculé en tenant compte du nombre de tous les appels avec des résultats Téléphonie.
RPC_Percentage	Pourcentage d'appels RPC. Le pourcentage est calculé comme suit : (compte pour ce résultat RPC / nombre d'appels avec tous les résultats marqués comme RPC dans ce rapport - à la fois Téléphonie et Entreprise) * 100.

Target_Value	Valeur cible définie par l'agent au moment de la position.

Suivi de rappel

Le rapport de suivi des rappels présente les détails de tous les rappels personnels (PCB) et des rappels normaux (NCB) clos pour les critères de filtre sélectionnés. Naviguez jusqu'à la liste **des** rapports> **Suivi** de rappel pour afficher les paramètres du rapport.

Pour afficher les rapports :

1. Sélectionnez la **période** de temps parmi **Aujourd'hui**, **Hier**, **Cette semaine**, **Ce mois** et **Personnalisé**. Si vous sélectionnez **Personnalisé**, sélectionnez la date **de début et** la date de **fin**.

   Remarque : La base de données est mise à jour à intervalles de 15 minutes, à -00 -15, -30, -45 toutes les heures. Si vous sélectionnez une heure intermédiaire (disons 3:35 PM) comme date de fin pour votre rapport de synthèse, le rapport rempli ne contient pas de données pour la durée comprise entre 3:30:01 et 3:44:59 (en HH :MM :SS).
2. Sélectionnez le **type** de rappel entre **PCB**, **NCB** ou **Tous**.
3. Sélectionnez les **agents** dans la **liste Agent**.
4. Sélectionnez les critères **de**filtre. Pour plus d'informations, consultez Critères de filtre de rapport.
5. Cliquez sur **Afficher les enregistrements** pour renseigner le rapport. Développez l'enregistrement pour afficher en détail.
6. Cliquez sur **Exporter** pour exporter le contenu du rapport dans un fichier Excel (xlsx) ou CSV. Par défaut, le rapport est exporté au format XLSX. Les données visibles dans l'application sont exportées. Si les données sont masquées dans l'application, elles sont également masquées dans la feuille exportée.

Champs

Le rapport affiche les paramètres suivants :

Champs	Description
IDCampagne	Campagne à laquelle appartient le rappel.
ListID	Liste ID du contact de rappel.
Contactid	Contact ID du contact de rappel.
Callback_Registered_Type	Cette colonne affiche NCB, rappel normal.
Callback_DateTime	Composez la date et l'heure du rappel définies par l'agent.
Statut	État du contact au moment de la rédaction du rapport.
CallBack_RequestedTime	Date et heure auxquelles le client a demandé à être rappelé. Ce n'est pas l'heure de rappel sortant.
Attempt_Number	Nombre de tentatives effectuées pour un contact.
Domaines d'activité (1 à 25)	Tous les champs d'entreprise configurés sont répertoriés dans un champ d'entreprise par

	colonne.
Champs du rapport détaillé	

Tentative	Nombre de tentatives effectuées pour un contact.
Numéro de contact	Numéro de téléphone
Date et heure de livraison	Date et heure de remise du contact.
Mode composé	Mode de contact.
Date et heure composées	Date et heure auxquelles le contact a été appelé.
Nom de l'agent	Nom de l'agent ayant traité le contact.
Type de tentative de rappel	Cette colonne ne contient aucune donnée.
Résultat	Jeu de résultats de rappel pour le contact.
Rappel/Reschedule_DateTime	Date et heure auxquelles le contact a été réenregistré.

Résultat de l'e-mail

Remarque : Webex Contact Center ne prend actuellement pas en charge les campagnes par e-mail. Cette version est prévue pour une version ultérieure.

Le rapport sur les résultats de courrier électronique présente des informations sur les résultats définis par les agents pour les interactions de courrier électronique avec les clients. Accédez à la **liste** de rapports> **Résultat** de l'email pour afficher les paramètres du rapport.

Pour afficher les rapports :

1. Sélectionnez la **période** de temps parmi **Aujourd'hui**, **Hier**, **Cette semaine**, **Ce mois** et **Personnalisé**. Si vous sélectionnez **Personnalisé**, sélectionnez la date **de début et** la date **de**fin.
2. Sélectionnez les critères **de**filtre. Pour plus d'informations, consultez Critères de filtre de rapport.
3. Cliquez sur **Afficher les enregistrements** pour renseigner le rapport. Développez l'enregistrement pour afficher en détail.
4. Cliquez sur **Exporter** pour exporter le contenu du rapport dans un fichier Excel (xlsx) ou CSV. Par défaut, le rapport est exporté au format XLSX.

Champs

Le rapport affiche les paramètres suivants :

Champs	Description
Groupe de campagne	Groupe de campagne pour cette interaction de courrier électronique.
ListID	Liste ID de contact de courrier électronique.
Contactid	Contact ID du contact de courrier électronique.

ID campagne	Campagne ID de contact email.
Résultat	Résultat défini par un agent.
Email	Adresse de courrier électronique du contact.
Email_Activity_DateTime	Date et heure auxquelles l'agent a défini le résultat

	pour cette interaction de courrier électronique.
Domaines d'activité (1 à 25)	Tous les champs d'entreprise configurés sont répertoriés dans un champ d'entreprise par colonne.
Unique_Identifier	Paramètre d'activité supplémentaire pour identifier ce contact spécifique.
Mode	Mode d'interaction, Email.

Réussir la composition du numéro

Le rapport de numérotation réussie affiche le nombre de fois qu'un contact est composé sur le nombre total de contacts. Naviguer jusqu'à la liste **du** rapport> **Passer la numérotation** pour afficher les paramètres du rapport.

Pour afficher les rapports :

1. Sélectionnez la **période** entre **Aujourd'hui**, **Hier**, **Cette semaine**, **Ce mois** et **Personnalisé**. Si vous sélectionnez **Cus-tom**, sélectionnez la date **de début et** la date **de**fin.

   Remarque : La base de données est mise à jour avant la fin de la journée configurée dans le système.
   Si l'heure configurée est 00:30:00 (HH :MM :SS), le rapport de réussite de numérotation sera généré pour hier. Si la fin de journée configurée est 23:30:00, le rapport n'est généré que pour hier.
2. Sélectionnez le **fuseau** horaire dans la liste déroulante.
3. Sélectionnez les critères **de**filtre. Pour plus d'informations, consultez Critères de filtre de rapport.
4. Cliquez sur **Afficher les enregistrements** pour renseigner le rapport.
5. Cliquez sur **Exporter** pour exporter le contenu du rapport dans un fichier Excel (xlsx) ou CSV. Par défaut, le rapport est exporté au format XLSX.

Champs

Le rapport affiche les paramètres suivants :

Champ	Description
Date du rapport	Affiche la date du rapport.
ID campagne	Listez la campagne ID.
% d'ouverture	Pourcentage de contacts et sur le total des contacts téléchargés qui sont encore à l'état ouvert et qui sont éligibles pour la numérotation.
% de fermeture	Pourcentage de contacts et sur le total des contacts téléchargés qui sont fermés et ne feront pas l'objet de nouvelles tentatives.

% frais	Pourcentage de contacts et sur le total des contacts téléchargés qui sont nouveaux et aucune tentative de numérotation n'a été effectuée.
Replanifier % d'ouverture	Pourcentage de contacts et sur le total des contacts téléchargés qui sont reprogrammés pour la numérotation.

Réussir 1 %	Pourcentage de contacts composés en une seule tentative. Calcul = (Contacts composés en une tentative / Nombre total de contacts ouverts aujourd'hui) *100
Réussite 2 %	Pourcentage de contacts ayant composé les numéros lors de deux tentatives. Calcul = (Contacts composés en deux tentatives / Nombre total de contacts ouverts aujourd'hui) *100
Réussite 3 %	Pourcentage de contacts appelés en trois tentatives. Calcul = (Contacts composés en trois tentatives / Nombre total de contacts ouverts aujourd'hui) *100
Réussite 4 %	Pourcentage de contacts composés en quatre tentatives. Calcul = (Contacts composés en quatre tentatives / Nombre total de contacts ouverts aujourd'hui) *100
Réussir 5 %	Pourcentage de contacts composés en cinq tentatives. Calcul = (Contacts composés en cinq tentatives / Nombre total de contacts ouverts aujourd'hui) *100
Réussite 6 %	Pourcentage de contacts appelés en six tentatives. Calcul = (Contacts composés en six tentatives / Nombre total de contacts ouverts aujourd'hui) *100
Réussite 7 %	Pourcentage de contacts composés en sept tentatives. Calcul = (Contacts composés en sept tentatives / Nombre total de contacts ouverts aujourd'hui) *100
Réussite 8 %	Pourcentage de contacts composés en huit tentatives. Calcul = (Contacts composés en huit tentatives / Nombre total de contacts ouverts aujourd'hui) *100
Réussite 9 %	Pourcentage de contacts appelés en neuf tentatives. Calcul = (contacts composés et neuf tentatives / nombre total de contacts ouverts aujourd'hui) *100
>Réussite 9 %	Pourcentage de contacts composés en plus de neuf tentatives. Calcul = (Contacts composés et ayant effectué plus de neuf tentatives / Nombre total de contacts ouverts aujourd'hui) *100

Planifier des rapports (hérités)

Vous pouvez envoyer automatiquement des rapports à vos collègues et aux autres utilisateurs en planifiant les rapports quotidiens, hebdomadaires, mensuels ou annuels de votre choix. Une fois le planificateur de rapports configuré, les rapports spécifiés sont transmis aux destinataires sous forme de pièce jointe (format XLS).

Ajouter un rapport planifié

1. Accédez à **Menu** > **Rapports** > **Planifier le rapport**.
2. Cliquez sur **Ajouter un rapport** planifié.
3. Entrez un **nom** pour la planification.

   Remarque : Vous ne devez pas mentionner plus de 60 caractères ou des caractères spéciaux lors de l'ajout d'un nom.
4. Entrez une **description** pour la planification.
5. Sélectionnez un type de **rapport** à envoyer à partir de la liste déroulante. Cliquez sur **+** icône pour ajouter d'autres paramètres au rapport sélectionné. Le compartiment de tentative de contact exclut les données du jour actuel. Ces informations apparaissent lorsque l'utilisateur sélectionne ce rapport dans la liste déroulante.
6. Sélectionnez une **fréquence** du rapport parmi **Quotidien**, **Mensuel**, **Hebdomadaire** et **Jours** spécifiques.
7. Si la fréquence sélectionnée est **hebdomadaire**, sélectionnez un jour **de**début de semaine.
8. Si la fréquence sélectionnée est **Jours** spécifiques, sélectionnez un **Jour** spécifique.
9. Sélectionnez une heure **de début de**rapport. Il s'agit de l'heure à partir de laquelle les données sont récupérées pour le rapport. Par exemple, si votre heure de début est 11,00 AM, les données de 11,00 AM uniquement sont renseignées dans le rapport.
10. Sélectionnez l'heure **du**rapport. Il s'agit de l'heure jusqu'à laquelle les données du rapport sont remplies. Par exemple, si votre heure de fin est 6,00 PM, les données jusqu'à 6,00 PM sont renseignées dans le rapport.
11. Entrez **une ou** plusieurs adresses e-mail pour envoyer le rapport à une adresse e-mail différente à la fois. Assurez-vous d'ajouter différentes adresses e-mail séparées par une virgule.
12. Cliquez sur **ENREGISTRER**. Le rapport de planification est ajouté au tableau de bord du rapport de planification. L'utilisateur peut activer l'option **ON** pour envoyer des rapports et TURN **OFF** pour arrêter l'envoi de rapports.

Modifier une planification

1. Sélectionnez un rapport et cliquez sur **Modifier** sous **Action**.

2. Mettez à jour les paramètres requis et cliquez sur **ENREGISTRER.**

Supprimer une planification

1. Sélectionnez un rapport et cliquez sur **Supprimer** sous **Action**.
2. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre contextuelle de confirmation.

Champs

Champs	Description
Nom	Nom de la planification spécifique pour l'envoi de rapports.
Fréquence	Fréquence à laquelle l'envoi des rapports est planifié.
Chaque mois	Rapport envoyé le premier jour calendaire de chaque mois. Les données contextuelles dans le rapport se rapportent au mois civil précédent. **Remarque** : Le premier rapport est envoyé lorsque l'enregistrement du planning est réussi, puis le premier jour civil de chaque mois.
Chaque semaine	Rapport envoyé chaque semaine le jour sélectionné. Sélectionnez un jour approprié pour envoyer le rapport. Vous ne pouvez sélectionner qu'un seul jour. Les données figurant dans le rapport se rapportent aux sept jours précédents. Par exemple, si vous sélectionnez mercredi comme date d'expédition du rapport, les données du mercredi 00:00 heures au mardi 23:59 heures sont renseignées dans le rapport.
Jours spécifiques	Rapport envoyé certains jours de la semaine. Cochez les cases correspondant aux jours appropriés pour envoyer ce rapport. Plusieurs sélections sont autorisées. Les données renseignées concernent le jour spécifique, jusqu'à l'heure du rapport sélectionnée. Par exemple, si vous sélectionnez lundi et que l'heure du rapport est 18:00 heures, le rapport contient des données comprises entre 00:00 heures le lundi et 18:00 heures le lundi.
Chaque jour	Rapport envoyé tous les jours. Les données du rapport vont de l'heure de début sélectionnée à l'heure de fin/heure de rapport, chaque jour.
Nom du rapport	Rapport qui est envoyé comme configuré dans cette planification.
Heure de début du rapport	Heure de début du rapport. Il s'agit de la date à partir de laquelle les données sont sélectionnées pour le remplissage dans le rapport.
Heure du rapport	Spécifiez l'heure à laquelle le rapport doit être généré et envoyé aux destinataires.
Activer	Activez l'option ON pour envoyer des rapports, TURN OFF pour arrêter l'envoi de rapports.

Extrait de données

Configurez l'exportation des données transactionnelles brutes et fixes à partir de la base de données des rapports. Les utilisateurs peuvent extraire des données de sources standard telles que des tentatives d'appel à des heures spécifiées et pour des groupes de campagnes ou des caméras sélectionnés.

Remarque : Les éléments suivants ne sont pas pris en charge dans l'application Webex Contact Center, mais il peut y avoir des références dans le document :
- Campagnes par courriel et SMS
- Appels AEM (Agent-Executive Mapped).
-Données liées aux campagnes Email et SMS.

Les utilisateurs peuvent ignorer toutes les données dans les tableaux relatifs à ce qui précède, bien que les colonnes extraites soient pour la plupart vides.
Allez à **Menu** > **Rapports** > **Extraction** de données. La page affiche les étapes suivantes :

- **Nom** – Spécifie le nom de la configuration d'extraction de données.
- **Description** : fournit un contexte ou des détails supplémentaires sur la configuration.
- **Nom** de fichier – Définit le nom du fichier de sortie qui sera généré par le rapport.
- **Activer** – Indique si la configuration d'extraction de données est active et en cours d'exécution.
- **Historique** des tâches – Ouvre une **fenêtre contextuelle** qui affiche l'historique des tâches d'extraction de données avec les détails suivants :
    - Il affiche le fuseau horaire sélectionné pour le rapport d'extraction de données. La date et l'heure du rapport sont basées sur le fuseau horaire sélectionné.
    - **Heure** de début du rapport : affiche le moment où le processus d'extraction des données démarre.
    - **Heure** de fin du rapport : affiche la fin du processus d'extraction des données.
    - **Heure** planifiée – Indique l'heure à laquelle la génération du rapport est planifiée.
    - **État** : indique l'état actuel du rapport (par exemple, en cours de traitement, achevé ou en échec).
    - **Enregistrements** – Affiche le nombre d'enregistrements inclus dans le rapport généré.
    - **Action** : fournit un bouton de téléchargement pour télécharger le fichier du rapport. Il apparaît uniquement lorsque l'état du rapport est Terminé.
    - **Option** de recherche – Permet aux utilisateurs de rechercher et de filtrer la liste de l'historique des travaux pour trouver rapidement des entrées spécifiques.
- **Action** – Permet à l'utilisateur de modifier **ou** de supprimer **la configuration d'extraction de** données.

Sélectionner une campagne

1. Cliquez sur **Ajouter un extrait** de données.
2. Ajoutez un nom **et une description** de l'extrait de données.
3. Sélectionnez le fichier pour extraire les données de **Master** ou **Transactionnel**.
4. Sélectionnez la **source** de données dans la liste déroulante. Ceci est actif uniquement pour l'extraction de données transactionnelles.

5. Sélectionnez le groupe **de**campagnes. Les groupes de campagnes disponibles sont répertoriés en fonction de la source de données sélectionnée.
6. Sélectionnez les **campagnes**. Les campagnes disponibles sont répertoriées en fonction de la source de données sélectionnée.

7. Cliquez sur **Suivant**.

Source de données

1. Source de données est la liste des champs disponibles pour la sélection. Des sources de données standard sont répertoriées en fonction du type de données sélectionné. Déplacez **les champs** disponibles vers les **champs sélectionnés**.

   Exemple : l'activité d'appel est une source de données. La source de données fournit des informations détaillées sur les tentatives d'appel effectuées et les résultats de ces tentatives.

2. Cliquez sur **Suivant**.

Modification de la configuration de la planification

1. Sélectionnez le type **d'exécution requis** parmi **Intervalles** réguliers, **Heure** planifiée et **À la demande**.
2. Si le type d'exécution sélectionné est À la demande, entrez la date de début et la date de fin.
3. Sélectionnez le **fuseau** horaire dans la liste déroulante pour que le rapport s'exécute conformément au fuseau horaire sélectionné.
4. Sélectionnez **Jours** d'exécution pour déterminer les jours de la semaine où le rapport doit être exécuté. Vous pouvez sélectionner plusieurs jours.
5. Si le type **d'exécution sélectionné** est **Intervalles** réguliers, saisissez l'heure de début du **premier travail** pour définir l'heure initiale à laquelle le rapport périodique commence à s'exécuter. Assurez-vous que l'heure de début du premier travail est supérieure à l'heure actuelle du système.
6. Entrez l'intervalle en minutes pour spécifier la fréquence à laquelle le rapport doit s'exécuter après l'heure de début du premier travail.

   Exemple :

   Si l'heure de début du premier travail est définie sur 8:00 PM et que l'intervalle est défini sur 60 minutes, alors :

   Le premier rapport est généré à 9:00 PM et couvre la plage de temps allant de 8:00 PM (heure de début du rapport) à 9:00 PM (heure de fin du rapport).

   Les rapports suivants sont générés toutes les 60 minutes, chacun couvrant l'intervalle d'une heure correspondant.

   Remarque :

   Les champs Heure de début du premier travail et Intervalle en minutes sont désactivés tant que le rapport est actif.

7. Saisissez le nom **de**fichier.
8. Sélectionnez l'extension de fichier de **CSV** et **txt**. Si l'extension de fichier sélectionnée est txt, sélectionnez le **séparateur** de colonnes dans la liste déroulante.

   Remarque : Si les données extraites d'une table ont une chaîne JSON, utilisez le format

txt pour enregistrer le fichier. Par exemple, la table Journal d'audit contient des données dans une chaîne JSON.

9. Activez la création **de fichier spécifique à la**table. Cette opération ajoute le nom de la table au fichier d'extrait de données. Vous ne pouvez pas désactiver cette option. Optez pour l'autre option si nécessaire. D'autres options sont visibles en fonction de la source de données sélectionnée.
10. Activez l'en-tête de fichier requis **si vous avez besoin de l'en-tête** de fichier.
11. L'option **Fichier vide requis**est automatiquement activée lorsque le basculement Création de fichiers spécifiques à une campagne est activé. Cette opération écrit un fichier sans enregistrement. Si vous n'avez pas besoin d'un fichier vide, TURN cette option OFF.

Ceci n'est visible que si le type de données sélectionné est Master.

12. Activez l'option Ajouter des guillemets doubles pour inclure des **guillemets** doubles. Les données de chaque champ sont incorporées avec des guillemets doubles.
13. Activez l'option Ajouter la date et l'heure pour ajouter l'heure du serveur. Le fichier est enregistré avec l'heure du serveur ajoutée avec le nom de fichier.

    Remarque : Ceci est obligatoire si vous sélectionnez le type d'exécution À la demande. Même pour les autres types d'exécution, nous vous recommandons d'utiliser l'option Ajouter la date et l'heure. Cela évite l'écrasement accidentel des fichiers extraits.
14. Activez l'option Alerte **sur l'absence d'enregistrement** pour alerter lorsque l'extrait de données ne renvoie aucun enregistrement. Lorsqu'une alerte est déclenchée, un e-mail est envoyé au groupe de destinataires configuré dans la section Alertes. L'e-mail comprend :
    - Nom de l'extrait de données
    - Date et heure de l'horaire
    - Type d'erreur : Aucun enregistrement
15. Activer **l'alerte en cas d'échec** pour alerter lorsque l'extraction des données échoue en raison d'une erreur. Lorsqu'une alerte est déclenchée, un e-mail est envoyé au groupe de destinataires configuré dans la section Alertes. L'e-mail comprend :
    - Nom de l'extrait de données
    - Date et heure de l'horaire
    - Type d'erreur - Échec
16. Cliquez sur **Enregistrer**.

Destination de stockage

L'écran de destination de stockage permet à l'utilisateur de stocker le fichier d'extraction de données. Accédez à **Rapports** > **Destination du stockage**. Par défaut, le Drive partagé est sélectionné et les champs ci-dessous sont renseignés.

Sélectionnez le type de stockage dans Shared Drive, S3 et Google Cloud Storage.

Stockage S3

1. Entrez le **chemin** S3 qui stocke vos données d'extraction. Il s'agit du chemin absolu sur le compartiment Amazon S3 où vous souhaitez stocker les données d'extraction. Exemple,bucket *:\DE*.
2. Cochez la case Est l'authentification **basée sur le** rôle, si nécessaire.
3. Entrez le point de terminaison de la **région AWS**. Il s'agit de la région dans laquelle se trouve votre compartiment AWS S3.
4. Saisissez la clé d'accès **AWS**. Il s'agit de la clé pour accéder à votre compartiment AWS S3. Les clés d'accès sont utilisées pour signer les demandes que vous envoyez à Amazon S3.

AWS valide cette clé et autorise l'accès. Vous utilisez des clés d'accès pour signer les demandes API que vous faites à AWS.

5. Saisissez le **chiffrement** KMS si vous souhaitez que les données soient chiffrées à l'aide du chiffrement KMS d'AWS.
6. Saisissez la **clé** secrète AWS. Il s'agit de la clé secrète (comme le mot de passe) pour la clé d'accès AWS saisie ci-dessus. La combinaison d'une clé d'accès ID et d'une clé d'accès secrète est requise pour

tication.

7. Entrez le **cryptage** côté serveur. Il s'agit de la clé encrypt/decrypt, qui définit que les données purgées sont chiffrées à l'aide du chiffrement KMS (Key Management System) d'AWS.
8. Saisissez la **clé** KMS. Il s'agit de la clé pour déchiffrer les données sur un compartiment S3.
9. Entrez le chemin d'archivage qui stocke vos données archivées. Exemple,bucket *:\DE\archive*.

   Remarque : Lorsque vous indiquez le chemin, n'incluez pas de barre oblique inverse au début. Par exemple, si vous avez besoin que vos données soient archivées dans le dossier LCMArchive de la machine ayant l'adresse IP 172.20.3.74 et le chemin d'accès LCMArchive. Si vous utilisez un sous-dossier sous LCMArchive, spécifiez le chemin correct - LCMArchive\PurgeData.
10. Cliquez sur **Enregistrer**.

Stockage de disque partagé

1. Saisissez le **IP/Nom** d'hôte du périphérique qui stocke vos données archivées.
2. Entrez l'utilisateur **ID** et le **mot de passe** de l'utilisateur pour accéder au lecteur afin de stocker les données. Il doit s'agir d'une combinaison de domaine et de nom d'utilisateur. Par exemple, <domaine>\Utilisateur ID.
3. Entrez le **chemin** d'extraction du lecteur partagé où vos données doivent être extraites.
4. Entrez le **chemin d'archivage** du lecteur partagé où vos données doivent être archivées.

   Remarque : Lorsque vous ajoutez un tracé, n'incluez pas de barre oblique inverse au début. Par exemple, si vous souhaitez que vos données soient archivées dans le dossier LCMArchive de la machine ayant l'adresse IP 172.xx.x.xx et le chemin d'accès LCMArchive. Si vous utilisez un sous-dossier sous LCMArchive, spécifiez le chemin correct - LCMArchive\PurgeData.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Stockage Google Cloud

Saisissez le champ Chemin **d'extraction** des données de Google Cloud Storage qui stocke vos données d'extraction. C'est le chemin abso-luth sur la plate-forme Google Cloud où vous avez l'intention de stocker les données d'extraction.

1. Saisissez le type de compte. Il s'agit du type de compte utilisé pour accéder à Google Cloud Storage. Utilisez ser-vice_account comme type de compte par défaut.
2. Saisissez la **clé** privée du compte Google pour accéder à Google Cloud Storage et placer les données archivées.

3. Saisissez l'adresse **e-mail** client du compte client Google Cloud Platform utilisé pour accéder à Google Cloud Storage.
4. Saisissez le **chemin d'archivage de Google Cloud Storage** où l'application stocke les données archivées.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque : n'utilisez pas de caractères spéciaux dans les noms de fichiers tels que /, \, :, *, ?, <, < et |.

Modifier l'extraction des données

1. Sélectionnez l'extrait de données et cliquez sur **Modifier** sous **Action**.
2. Mettez à jour les paramètres et cliquez sur **Enregistrer**.
3. Activez **le commutateur Activer** pour activer le processus d'extraction de données.

Supprimer l'extrait de données

1. Sélectionnez l'extrait de données et cliquez sur **Supprimer** sous **Action**.
2. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre contextuelle de confirmation.

Champs

Champs	Description
Nom	Nom de la configuration d'extraction de données.
Description	Description de la configuration de l'extrait de données.
Nom de fichier	Nom de fichier qui enregistre les données extraites.
Historique	Historique de la configuration de l'extraction de données. Pour accéder aux détails de l'historique des travaux, cliquez sur le bouton correspondant pour développer les détails de l'historique de la liste déroulante.
Type principal	Type de source. Cette opération extrait les champs de données des sources de données de référence.
Transactionnelle	Type de source. Ceci extrait les champs de données des sources de données transactionnelles. Remarque : Continuez à sélectionner Groupes de campagnes/campagnes ou les deux uniquement si vous sélectionnez Transactionnel.
Groupe de campagne	Liste de groupes de campagnes en fonction de la source de données sélectionnée.
Campagne	Liste de campagnes en fonction de la source de données

	sélectionnée.
Source de données	Liste des sources de données. Des sources de données standard sont disponibles dans le sys-tem.

Type d'exécution à intervalles réguliers	Exécutez l'extraction des données à intervalles réguliers configurés. Utilisez le panneau numérique ou saisissez le champ Intervalles de temps en minutes. Vous êtes autorisé à sélectionner des intervalles de 30 minutes. L'extraction des données est générée périodiquement à l'intervalle configuré ici.
Type d'exécution à l'heure planifiée	Planifiez la génération d'extraction de données à une heure spécifique chaque jour.
Type d'exécution à la demande	Génère l'extrait de données à la demande.
Jours d'exécution	Jour de début pour l'extraction des données.
IP/Nom d'hôte	Affiche l'adresse IP ou le nom d'hôte du périphérique qui stocke vos données archivées.
ID utilisateur	Affiche l'utilisateur ID de l'utilisateur qui accède au lecteur ci-dessus pour stocker les données. Il doit s'agir d'une combinaison de nom d'utilisateur et de domaine. Par exemple, <domaine>\Utilisateur ID.
Mot de passe	Affiche le mot de passe permettant à l'utilisateur ci-dessus d'accéder au disque partagé.
Chemin d'extraction	Affiche le chemin d'accès sur le lecteur partagé où vos données doivent être extraites.
Chemin d'archivage	Affiche le chemin d'accès sur le disque partagé où vos données doivent être archivées.
Chemin S3	Chemin S3 qui stocke vos données d'extraction. Il s'agit du chemin absolu sur le compartiment Amazon S3 où vous souhaitez stocker les données d'extraction.
est l'authentification basée sur les rôles	Permet l'authentification basée sur les rôles
Point de terminaison de la région AWS	Il s'agit de la région dans laquelle se trouve votre compartiment AWS S3.
Clé d'accès AWS	Clé pour accéder à votre compartiment AWS S3. Les clés d'accès sont utilisées pour signer les demandes que vous envoyez à Amazon S3. AWS valide cette clé et autorise l'accès. Vous utilisez des clés d'accès pour signer les demandes API que vous faites à AWS.
Chiffrement KMS	Le chiffrement KMS d'AWS vous permet de chiffrer les données
Clé secrète AWS	Il s'agit de la clé secrète (comme le mot de passe) pour la clé d'accès AWS entrée. La combinaison d'une clé d'accès ID et d'une clé d'accès secrète est requise pour l'authentification.
Chiffrement côté serveur	Il s'agit de la clé encrypt ou decrypt, définissant que les données purgées sont chiffrées à l'aide du chiffrement du système de gestion des clés (KMS) d'AWS.
Clé KMS	Il s'agit de la clé pour déchiffrer les données sur un compartiment S3.
Chemin d'archivage	Chemin d'accès aux stockages de vos données archivées.

Type de compte	Il s'agit du type de compte utilisé pour accéder à Google Cloud Storage. Utilisez service_account comme type de compte par défaut.
Clé privée	Il s'agit de la clé privée du compte Google pour accéder au stockage Google Cloud afin de placer les données archivées.
Courriel du client	Il s'agit de l'adresse e-mail du compte client Google Cloud Platform utilisé pour accéder à Google Cloud Storage.
Chemin d'archivage	Il s'agit du chemin sur Google Cloud Storage où l'application stocke les données archivées.

Remarques

- Le rapport est extrait du début de la journée à l'heure planifiée configurée et le fichier est placé à l'emplacement de stockage configuré.
- Lorsque vous extrayez ce rapport une deuxième fois, le fichier contenant la première extraction de données est déplacé vers le chemin d'archivage configuré. La dernière extraction est placée dans l'emplacement de stockage configuré.
- Lorsque vous extrayez ce rapport une troisième fois, le fichier contenant la deuxième itération est déplacé vers le chemin d'archivage configuré et le premier fichier d'itération est supprimé. Les données de la troisième itération sont placées dans l'emplacement de stockage configuré.
- Les trois conditions ci-dessus s'appliquent uniquement lorsque l'option Création de fichier spécifique à la campagne et Ajouter la date et l'heure sont désactivées.
- Suivi des appels

Détails du champ de transaction

Les tableaux suivants répertorient les champs extraits et leurs détails :

- Activité des appels
- Activité de l'agent
- Téléchargement global
- Téléchargement de liste
- Informations sur la liste Scrub
- Journal d'audit
- Piste d'audit
- Appels entrants anonymes SMS
- SMS Session entrante
- SMS Session sortante
- SMS État de la livraison
- Erreur de téléchargement
- Erreur de téléchargement global
- API Erreur de téléchargement
- Activité de non appel
- Données de l'entreprise de contact
- Infos liste

- Historique des téléchargements
- Suivi des appels

Activité des appels

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Type de données	Description
RPT_CallActivity	CONTACTID	CONTACT ID	Bigint Null	Identifiant unique d'un contact dans une caméra
RPT_CallActivity	ID DE CALLID	CALL ID	nvarch-ar (38)	L'appel ID est applicable à la référence de contact interne pour suivre les activités. Exemple, pour suivre la traversée de la sélection du contact à Res-chedule/Reports.
RPT_CallActivity	GROUPE DE CAMPAGNE	GROUPE DE CAMPAGNE	nvarch-ar (64)	Il s'agit du groupe de campagne auquel une caméra est mise en correspondance.
RPT_CallActivity	IDENTIFIANT DE LA CAMPAGNE	CAMPAGNE ID	nvarch-ar (64)	Il s'agit du nom de la campagne. Par exemple, Collection.
RPT_CallActivity	GLOBALLISTID	LISTE GLOBALE ID	bigin t (null)	Il s'agit du numéro de série actif pour chaque liste globale téléchargée dans le sys-tem.

OBD_GUActivity	NOMFICHIERGLOBAL	NOM DE FICHIER GLOBAL	nvarch-ar (64) (nul)	Nom du fichier de contact de téléchargement global.
RPT_CallActivity	LISTID	LIST ID	Int (non nul)	Il s'agit du numéro de série courant généré lors du téléchargement des contacts dans une campagne.

OBD_ListInfo	ÉTAT DE LA LISTE	ÉTAT DE LA LISTE	int (null)	Cette colonne contient le numéro entier qui représente l'état de la liste (actif -0 ou arrêté -1).
OBD_ListInfo	LISTCREATEDTIME	DATE DE CRÉATION DE LA LISTE	dat-etime (50) (nul)	La date et l'heure auxquelles le fichier de liste de contacts a été placé pour téléchargement.
OBD_HD_ UploadHistory (Historique des téléchargements)	DURÉE DE TÉLÉCHARGEMENT	HEURE DE TÉLÉCHARGEMENT	dat-etime (nul)	Date et heure auxquelles le téléchargement de la liste a été terminé.
RPT_CallActivity	STRATÉGIE D'APPEL	STRATÉGIE DE CONTACT	nvarch-ar (64) (nul)	Stratégie de contact appliquée pour la tentative en cours.
RPT_CallActivity	CONDITIONID	CSS CONDITION	bigint (null)	Interne ID pour la condition CSS utilisée lors de la sélection du tact.
OBD_Cus-tomFilterGroup	CUSTOMFILTERGROUP	GROUPE DE FILTRES PERSONNALISÉ	int (32) (nul)	Il s'agit du groupe de conditions CSS ID dans lequel la condition CSS actuellement utilisée est mappée.
OBD_Cus-tomFiltres	CONDITIONSTRING	CHAÎNE DE CONDITION	nvarch-ar (max.) (nul)	Il s'agit du groupe de conditions CSS ID dans lequel la condition CSS actuellement utilisée est mappée.

RPT_CallActivity	NUMÉRO DE CONTACT	NUMÉRO DE CONTACT	int (64) (nul)	Numéro du contact qui est composé. Il peut également s'agir d'une adresse e-mail dans le cas d'un canal numérique.
RPT_CallActivity	DURÉE DE CRÉATION	DURÉE DE CRÉATION	dat-etime (nul)	Date et heure auxquelles cet enregistrement a été inséré dans la base de données des rapports.
RPT_CallActivity	Heure de fin	Heure de fin	dat-etime	Il s'agit de l'heure à laquelle l'appel est ré-

			(nul)	cheduled par le service LCMContactR es-cheduler. Cette durée est insérée dans les tables CallActivity.
RPT_CallActivity	DURÉE DE L'APPEL	DURÉE DE L'APPEL	int (null)	Lorsque CPA est activé, la durée de l'appel est calculée à partir du moment où l'agent est patché jusqu'à la fin de l'appel. Pour les implémentations Cisco, la durée de l'appel est calculée à partir de l'initiation de l'appel jusqu'à la fin de l'appel.
RPT_CallActivity	MODE APPEL	MODE APPEL	nvarch-ar (4) (nul)	C'est le mode de contact ID pour le tact.
OBD_Modes	NOM DU MODE	NOM DU MODE	nvarch-ar (64) (nul)	Le nom du mode, par exemple, Home ou Mobile, dans lequel le contact est composé.
RPT_CallActivity	RÉSULTATAPPEL	RÉSULTAT DE L'APPEL	nvarch-ar (8) (nul)	Résultat de l'appel défini par le numéroteur ou l'agent du contact. Il peut s'agir d'un résultat lié à la téléphonie ou d'un résultat commercial

RPT_CallActivity	ContactNature	ContactNature	nvarch-ar	Contactez nature pour la tentative. Les valeurs possibles sont Fresh, Res-cheduled, Normal Callback, Personal Call-back, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, AEM-Callback, Fresh-Moment ou AEM-Fresh-Moment

OBD_Busi -nessOut- comePare nt	GROUPE FINAL	GROUPE DE RÉSULTATS	Int (64) (nul)	Il s'agit du groupe d'affaires ID mappé à la caméra.
OBD_Busi -nessOut- comePare nt	NOM PARENTAL	NOM DU PARENT DU RÉSULTAT	nvarch- ar (64) (nul)	Nom du résultat parent.
OBD_Outcome	DISPLAYNAME	DESCRIPTION DES RÉSULTATS	nvarch- ar (128) (nul)	Description des résultats professionnels ou de téléphonie configurés pour cette tentative.
OBD_Outcome	RPCTYPE	RPCTYPE	nvarch- ar (8) (nul)	Il s'agit d'une classification qui indique si l'ensemble de disposition pour cette tentative est marqué comme RPC (Right-party con-nect) ou non-RPC.
OBD_Outcome	RÉSULTATAPPELVIVIQ UE	RÉSULTAT D'APPEL EN DIRECT	bit (NU LL)	Indique si l'ensemble de résultats défini pour cet appel est marqué comme "LIveCall" ou non. Utile pour déterminer le pourcentage d'appels abandonnés.
RPT_CallActivity	HEURE DE DÉBUTAPPEL	HEURE DE DÉBUTAPPEL	dat- etim e (nul)	Il s'agit de l'heure de connexion à l'appel si CPA est activé ; si le CPA est désactivé, c'est le moment où l'appel est corrigé pour l'agent.

RPT_CallActivity	TARGETCAMPAIGNID (ID de campagnecible)	ID DE CONTACT CIBLE	nvarch-ar (nul)	Cela indique la campagne cible ID dans le cas où le contact actuel est enchaîné à une autre campagne.
RPT_CallActivity	TARGETCONTACTID	TARGETCONTACTID	bigin t (null)	Cela indique le contact cible ID de la campagne cible dans le cas où le contact actuel est enchaîné à une autre campagne.

RPT_CallActivity	AGENTNUMÉROPÉRIPHÉRIQUE-R	AGENT ID	nvarch-ar (64) (nul)	Ceci indique l'agent ID qui a traité cette tentative d'appel.
RPT_CallActivity	NOM DE L'AGENT	NOM DE L'AGENT	nvarch-ar (64) (nul)	Nom de l'agent ayant traité cette tentative d'appel.
RPT_CallActivity	RECOVERYKEY (clé de récupération)	CLÉ DE RÉCUPÉRATION	Flotteur	Le numéro courant indiquant l'identifiant sur le numéroteur pour récupérer la réponse d'appel du numéroteur.
RPT_CallActivity	QUANTITÉ CIBLE	MONTANT CIBLE	float (NULL)	Il s'agit de la valeur définie comme objectif atteint pour les résultats commerciaux spécifiques de cette tentative.
RPT_CallActivity	AGENTCOMMENTAIRES	COMMENTAIRES DE L'AGENT	nvarch-ar (4000) (nul)	Ces commentaires sont entrés par l'agent pour le contact.
RPT_CallActivity	TYPE DE CANAL	TYPE DE CANAL	int (null)	Il s'agit du type de canal. 1 pour SMS, 2 pour VOIX, 3 pour EMAIL, 4 pour CPAAS et 0 pour IVR.
OBD_ChannelType	DESCRIPTION DU CANAL	DESCRIPTION DU CANAL	nvarch-ar (32) (nul)	Description du canal. Exemple : voix, SMS et e-mail 1 pour SMS, 2 pour VOIX, 3 pour EMAIL, 4 pour CPAAS et 0 pour IVR.

RPT_CallActivity	CHILDLISTID	ID DE LISTE ENFANT	int (null)	Il s'agit du ID attribué lorsque des contacts sont ajoutés à une liste déjà téléchargée.
RPT_CallActivity	LIVRÉTYPE	TYPE LIVRÉ	nvarch-ar (32) (nul)	Cela représente la nature du type de remise de contact au numéroteur. La val-

				Les ues sont les suivantes : • Normal • Non-PEWC régulier • Callback • AEM
RPT_CallActivity	TARGETCAMPAIGNGROUP	GROUPE-CAMPAGNE CIBLE	nvarch-ar (64) (nul)	Applicable uniquement à une liste partagée. Désigne le groupe de campagne auquel les contacts sont transmis à partir des campagnes de liste partagée.
RPT_CallActivity	TYPE D'APPEL	TYPE D'APPEL	varchar (8) (nul)	Il décrit le type d'appel. Les valeurs possibles sont : • 0 – Appel normal • 1 – Appel de rappel • 2– Appel AEM
RPT_CallActivity	IDAGENTRAPPEL	ID D'AGENT DE RAPPEL	nvarch-ar (128) (nul)	Le ID de l'agent qui traitera une demande de rappel.
RPT_CallActivity	NOMAGENTRAPPEL	NOM DE L'AGENT DE RAPPEL	nvarch-ar (64) (nul)	Nom de l'agent qui traitera une demande de rappel.

RPT_CallActivity	ACCOUNTNUMBER	ACCOUNTNUMBER	nvarch-ar (30) (nul)	Le numéro de compte est le numéro unique créé pour le contact au moment de la remise du contact au numéroteur. Il contient sept valeurs d'identité uniques indiquant la campagne ID, le contact ID, etc. avec un séparateur de tuyaux.
RPT_CallActivity	CONTACTEURS	CONTACTEURS	Tinyint (nul)	Le numéro de la nouvelle tentative actuelle, c'est-à-dire la numérotation en cours

				Tentatives de contact effectuées jusqu'à présent.
RPT_CallActivity	ÉTAT DE CONTACT	ÉTAT DU CONTACT	int (null)	Il s'agit de l'état de l'activité d'appel du contact. Les valeurs sont : 1 -FERMÉ 2 - Temporairement verrouillé 3 - Téléchargement en cours 4 - LIVRÉ AU NUMÉROTEUR 5 -ÉCRASER 6 - LISTE ARRÊTÉE 7 - FERMÉ VIA DES CONTACTS GÉRÉS OU VIDÉ 8 - Contact arrêté et fermé 9 - CONTACT NETTOYÉ 10 - CONTACT DÉPLACÉ VERS UNE AUTRE CAMPAGNE 11 - ARRÊTÉ DÉFINITIVEMENT 20 - CONTACT LIVRÉ ARRÊTÉ 21 - VERROUILLÉ POUR LA LIVRAISON DE PCB 22 -

				VERROUILLÉ POUR LA LIVRAISON CSSCONTACTS 23 - VERROUILLÉ POUR LA LIVRAISON AEM 24 - VERROUILLÉ PAR RESCHDULE POUR REPROGRAMMER

				CONTACT 25 - VERROUILLÉ PAR RESCHDULE À CONTACT RAPPROCHÉ 30 - CONTACT BLOQUÉ PAR DNC 31 - CONTACT BLOQUÉ PAR NDNC 32 - CONTACT BLOQUÉ PAR DNCSCRUB 33 - CONTACT BLOQUÉ PAR LITIGE 34 - EXPIRÉ 35 - CAMPAGNE ARRÊTÉE
OBD_ ContactStatusRea-sons	ÉTATCONTACTRAISON	ÉTAT DU CONTACTRAISON	nvarch-ar (128) (nul)	C'est la raison du changement d'état du contact. Par exemple, un contact peut être dans l'état Verrouillé. L'application aurait verrouillé ce contact pour qu'il soit remis afin qu'il puisse passer un appel PCB, CSS ou AEM.
RPT_CallActivity	DATEHEURERAPPEL	DATERappeltim-E	dat-etim e (nul)	Date et heure définies pour le rappel par un agent du contact.
RPT_CallActivity	DÉLAI LIVRÉ	DÉLAI LIVRÉ	dat-etim e (nul)	Heure à laquelle le contact est remis au numéroteur.
RPT_CallActivity	HEURE DE LIVRAISON PLANIFIÉE	SCHEDULEDDELIVE-RYTIME	dat-etim e (nul)	L'heure reprogrammée de la livraison du contact.

RPT_CallActivity	ISSANS fil	ISSANS fil	bit (NULL)	Indique si la tentative en cours est effectuée sur un système sans fil

				numéro (mobile). True si sans fil ; false si ligne fixe. Extrait la valeur de la base de données de conformité, si disponible. Sinon, la valeur par défaut est True.
RPT_CallActivity	CLÉAPPELPÉRIPHÉRIQUE	TOUCHE D'APPEL DE PÉRIPHÉRIQUE	int (null)	Cela indique l'appel de périphérique unique ID (identique à l'appel transféré).
RPT_CallActivity	RESERVATIONCALLDURATI-ON	DURÉE D'APPEL DE RÉSERVATION	int (null)	Durée de l'appel (en millisecondes) réservée par l'agent. En mode aperçu, cela comprend l'heure du dernier aperçu et le temps consacré à la numérotation, à l'exécution de la CPA et au transfert de l'appel client à l'agent. En mode prédictif, si l'agent réservé est déconnecté avant même de se connecter à un client, cette valeur est NULL, car l'agent n'est pas encore associé au client. Dans ce cas, la durée d'attente de l'enregistrement détaillé de l'appel de Termination correspondant fait référence à l'heure de réservation de l'agent.

RPT_CallActivity	DURÉE DE PRÉVISUALISATION	DURÉE D'APERÇU	dat-etim e (nul)	Heure à laquelle le numéroteur a offert le contact pour prévisualisation à l'agent.
RPT_CallActivity	SFUID	SFUID	nvarch-ar (max.) (nul)	Il s'agit de l'utilisateur Cisco Voice CRM ID utilisé pour l'importation de contacts.

RPT_CallActivity	DÉTAILS DU CONTACT	COORDONNÉES	nvarch-ar (max.) (nul)	Cette colonne contient les informations de contact au format de données XML qui vont au numéroteur. Par exemple, prénom, nom, numéro de contact, etc.
RPT_CallActivity	SFLEADID	Salesforce Cam-paign LEAD ID	nvarch-ar (200) (nul)	Il s'agit du ID unique généré dans Service Cloud Voice.
RPT_CallActivity	SFCONTACTID (en anglais)	Salesforce cam-paign CONTACT ID	nvarch-ar (200) (nul)	Il s'agit du contact vocal Service Cloud ID de la campagne.
RPT_CallActivity	SFCAMPAIGNID	Salesforce cam-paign ID	nvarch-ar (200) (nul)	La campagne Service Cloud Voice CRM ID via laquelle le contact est importé.
RPT_CallActivity	RAPPELdemandé(e)	RAPPEL DEMANDÉ PAR	nvarch-ar (64) (nul)	Ceci représente l'agent ID de l'agent qui enregistre la demande de rappel.
RPT_CallActivity	RAPPELTYPEENREGIS TRÉ	TYPE ENREGISTRÉ DE RAPPEL	Varcha r (23) (nul)	La nature du rappel au moment de l'enregistrement du rappel par un agent. Les valeurs possibles sont : 0 – Appel normal 1 – PCB (rappel personnel) 2 – NCB (rappel normal)

RPT_CallActivity	TYPETENTATIVERAPPEL	TYPE DE TENTATIVE DE RAPPEL	nvarch-ar (17) (nul)	Type d'appel au moment de la tentative de numérotation. Les valeurs possibles sont NCB et PCB.
RPT_CallActivity	CYCLE ACTUEL	CYCLE ACTUEL	Int	Lorsque la stratégie de cycle est

			(nul)	utilisé, ce champ contient le numéro de cycle actuel. Par exemple, si le cycle d'itération de contact est dans le deuxième cycle, ce champ contient 2.
RPT_CallActivity	ISCURRENTCYCLECOMPLET-ED	CYCLE EN COURS TERMINÉ	bit (NULL)	Indicateur indiquant la fin du cycle actuel, c'est-à-dire que tous les modes sont composés.
RPT_CallActivity	PRÉCÉDENTLEADSCORE	SCORE PRÉCÉDENT	Int (nul)	Valeur du score du prospect attribuée au moment du téléchargement.
RPT_CallActivity	CURRENTLEADSCORE	SCORE ACTUEL DU LEAD	Int (nul)	Valeur du score du lead attribuée par l'agent.
RPT_CallActivity	VALEUR RÉELLE	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE	nvarch-ar (225) (nul)	Il s'agit du numéro de téléphone téléchargé à partir de la liste principale.
RPT_CallActivity	STATELAWNOMGROUPE	NOM DU GROUPE STATELAW	nvarch-ar (256) (nul)	Il désigne le nom du groupe juridique de l'État utilisé au cours de cette tentative.
OBD_Campaign_Catégorie	CAMPAIGNCATEGORYNA-ME	NOM DE LA CATÉGORIE DE LA CAMPAGNE	nvarch-ar (64) (nul)	Il s'agit du nom de la catégorie de campagne.
RPT_CallActivity	DNCCAMPAIGNCATEGORY-NAME	NOM DE LA CATÉGORIE DE CAMPAGNE DNC	nvarch-ar (max.) (nul)	Il s'agit du nom de la catégorie de caméra DNC.

RPT_CallActivity	ISINBOUND (en anglais)	APPEL ENTRANT	bit (NULL)	Si l'entrée de tentative en cours est créée à partir d'un appel entrant, la valeur est définie sur 1, sinon la valeur est définie sur 0.
RPT_CallActivity	IDRÉFÉRENCE_DIALLER	ID DE RÉFÉRENCE DU NUMÉROTEUR	nvarch-ar	Il s'agit du contact ID ou de l'appel ID généré par la plateforme du numéroteur. Appeleur-

			(64) (nul)	Les champs spécifiques sont : • .
OBD_CallActivity	ContactNature	Contact_Nature	nvarch-ar	Contactez nature pour la tentative. Les valeurs possibles sont Fresh, Res-cheduled, Normal Callback, Personal Call-back, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, AEM-Callback, Fresh-Moment ou AEM-Fresh-Moment
RPT_CallActivity	ÉTATMODIFIÉPAR	L'ÉTAT MODIFIÉ PAR	nvarch-ar (128) (nul)	L'utilisateur ID de l'entité qui a modifié l'état du contact.
RPT_CallActivity	STATUSCHANGEDAT	L'ÉTAT A ÉTÉ MODIFIÉ À	dat-etim e (nul)	Date et heure auxquelles l'état du contact est modifié.
RPT_CallActivity	ID PÉRIPHÉRIQUE	PÉRIPHÉRIQUE ID	nvarch-ar (255) (nul)	Définit si un contact est bloqué en tant que DNC par son numéro ou son champ d'activité.
RPT_CallActivity	OVERRIDEPEWCVALI DATIO-N	IGNORER LA VALIDATION PEWC	Peu (no n nul)	Au cours d'une interaction, si le client autorise le marquage d'un contact spécifique comme étant un appel non PEWC et autorise la numérotation automatique, les agents cochent la case pour remplacer la validation PEWC pour ce contact, l'agent.

RPT_CallActivity	RAPPELAGENTNUMÉROTEUR	RAPPEL DE L'AGENT NUMÉROTEUR	Peu (non nul)	Cette valeur détermine si le résultat est défini comme un rappel par un agent normal ou un agent cliqueur. La valeur 0 indique qu'elle est définie par un agent normal ; 1 indique qu'il est défini par un agent clicker.

RPT_CallActivity	Date de début DNC	DATE DE DÉBUT DNC	dat-etim e (nul)	Lorsque le DNC temporisé est enregistré, la date de début fournie au moment de l'enregistrement.
RPT_CallActivity	DNCENDDATE	Date de fin DNC	dat-etim e (nul)	Lorsque le DNC temporisé est enregistré, la date de fin fournie au moment de l'enregistrement.
RPT_CallActivity	Type de DNC	TYPE DE NDC	nvarch-ar (1) (nul)	Le type de DNC appliqué à un contact est appliqué à une campagne spécifique ou à l'ensemble des campagnes.
RPT_CallActivity	IDENTITYAUTHENTICATIO-NENABLED	AUTHENTIFICATION D'IDENTITÉ ACTIVÉE	Peu (non nul)	Cela indique si le champ Iden-tityAuthenticationEnabled est activé ou désactivé pour le contact.
RPT_CallActivity	IDENTITYAUTHENTICATIO-NSUCCESS	RÉUSSITE DE L'AUTHENTIFICATION D'IDENTITÉ	Peu (non nul)	Cela définit si l'authentification de l'identité est un succès ou non.
RPT_CallActivity	NombreTransactionsSMS	SMS NOMBRE DE TRANSACTIONS	Int (non nul)	Le nombre est le nombre de transactions SMS entre l'utilisateur et le service SMS, applicable lorsque 2-way SMS est utilisé.
RPT_CallActivity	DURÉE DE L'APERÇU	DURÉE D'APERÇU	int (null)	Temps mis par un agent à prévisualiser un appel et à accepter, ignorer ou rejeter (fermer) le contact.

RPT_CallActivity	NEXTSCHEDULEDATETIME	DATE ET HEURE DE LA PROCHAINE PLANIFICATION	dat-etime (50) (nul)	Indique la date et l'heure prévues pour le prochain rappel planifié.
RPT_CallActivity	NEXTSCHEDULEMODE	MODE DE PLANIFICATION SUIVANT	nvarch-ar (50) (nul)	Permet de définir le mode de rappel planifié.

RPT_CallActivity	TOTALPRIMARYAUTH	AUTHENTIFICATION PRIMAIRE TOTALE	int (null)	Nombre total de demandes envoyées au service d'authentification de l'identité pour obtenir du client l'authentification Effectuer un appel (authentification pré-appel) avant de la remettre au numéroteur pour un seul contact. La requête est lancée à partir du système (moteur d'alimentation).
RPT_CallActivity	VÉRIFIÉAUTHENTIFICATIONPRIMAIREAUTHENTIFICATION	AUTHENTIFICATION PRINCIPALE VÉRIFIÉE	int (null)	Nombre total de réponses du client du service d'authentification de l'identité à la demande envoyée pour l'authentification de l'appel (authentification pré-appel). La requête est lancée à partir du système (moteur d'alimentation).
RPT_CallActivity	TOTALSECONDAUTH	TOTAL DE L'AUTHENTIFICATION SECONDAIRE	int (null)	Nombre total de demandes envoyées au service d'authentification d'identité pour obtenir l'authentification de chaque identité du client, pendant l'appel (authentification sur appel). La demande est initiée par l'agent.

RPT_CallActivity	VÉRIFIÉAUTHENTIFICATION secondaire	AUTHENTIFICATION SECONDAIRE VÉRIFIÉE	int (null)	Nombre total de réponses du client du "service d'authentification d'identité" pour chaque demande envoyée pour chaque identité, pendant l'appel (authentification sur appel). La demande est initiée par l'agent.
RPT_CallActivity	DURÉE CALCULÉEENM-	CALCULÉ	Int	Il a arrondi l'appel

	S	DURÉEINMS	(nul)	Durée (en millisecondes) basée sur la fréquence du pouls configurée. Utilisé dans le calcul de facturation.

Activité de l'agent

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Type de données	Description	Plateforme
RPT_AEA-gentActivité	IDAgent	IDAgent	Nvarchar (50) (nul)	Le nom de l'agent est enregistré dans la base de données à chaque changement d'état.	Connexion Amazon
RPT_AEA-gentActivité	AgentState	État de l'agent	Nvarchar (100) (non nul)	L'état de l'agent, tel que *Prêt* ou *Non prêt*, etc., représente les différents états qui peuvent se produire.	Connexion Amazon
RPT_AEA-gentActivité	DATEACTIVITÉ	DATEACTIVITÉ	Varchar (30) (nul)	Il affiche la date et l'heure de l'activité.	Connexion Amazon

RPT_AEA-gentActivité	DuréeInsertion	Heure d'insertion	dateheure (NULL)	Il affiche la date et l'heure auxquelles l'état du changement d'agent est inséré dans la base de données.	Connexion Amazon
RPT_AEA-gentActivité	LCMKey	LCMKey	Nvarchar (60) (nul)	Il se compose de ContactID, ModeID, Cam-paignKey, ContactRetries, ModeRetries, TimeZoneID,	Connexion Amazon

				et TenantID séparés par un séparateur.	
RPT_AEA-gentActivité	BlendingState (État de fusion)	État de mélange	Varchar (10) (nul)	L'état de fusion de l'agent est de savoir s'il est entrant ou sortant.	Connexion Amazon
RPT_AEA-gentActivité	STARTTIME	STARTTIME	dateheure (NULL)	Il affiche la date et l'heure de début de l'activité.	Connexion Amazon
RPT_AEA-gentActivité	Heure de fin	Heure de fin	dateheure (NULL)	Il affiche la date et l'heure d'achèvement de l'activité.	Connexion Amazon
RPT_AEA-gentActivité	DURÉEENSECONDES-S	DURÉEENSECONDES-S	Int (nul)	Il affiche la durée de l'activité.	Connexion Amazon
RPT_AEA-gentActivité	ISINCALL	ISINCALL	Int (non nul)	Il indique si l'activité est actuellement au cours d'un appel.	Connexion Amazon
RPT_AEA-gentActivité	ID LOCATAIRE	ID LOCATAIRE	Bigint (nul)	C'est le locataire ID.	Connexion Amazon
RPT_AEA-gentActivité	ID DU SOUS-LOCATAIRE	ID DU SOUS-LOCATAIRE	Bigint (nul)	Il s'agit du sous-locataire ID.	Connexion Amazon

Appels entrants anonymes SMS

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Type de données	Description

RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	ID	ID	bigint (non nul)	Identifiant unique généré automatiquement pour le message entrant.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	Source	Source	Nvarchar (20) (nul)	Le périphérique source (numéro de contact) du message SMS.

RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	Destination	Destination	Nvarchar (20) (nul)	Le périphérique de destination (numéro de contact) du message SMS.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	Message	Message	Nvarchar (256) (nul)	Le contenu du SMS mes-sage.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	Heure d'entrée	Heure d'entrée	dateheure (NULL)	La date et l'heure auxquelles l'application a créé cette entrée de journal.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	ID du service partagé	ID du service partagé	int (null)	Le service partagé ID généré automatiquement par l'application lors de la création d'un nouveau service partagé.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	int (null)	Le sous-locataire ID généré automatiquement par l'application lorsqu'un nouveau ten-ant est créé.

API Erreur de téléchargement

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Type de données	Description

Erreur RPT_AddContact_	ID d'erreur	ID d'erreur	Bigint (nul)	L'erreur ID générée automatiquement correspond à cette erreur.
Erreur RPT_AddContact_	Methodname	Methodname	Nvarchar (100) (nul)	Méthode API à l'origine de cette erreur.
Erreur RPT_AddContact_	Résultat	Résultat	Nvarchar (16) (nul)	Le résultat de la réponse API (Échec ou Succès).
Erreur RPT_AddContact_	Description du résultat	Description du résultat	Nvarchar (512) (nul)	Description de la réponse API.
RPT_AddContact_	LogDate	LogDate	datetime	La date et

Erreur			(nul)	heure à laquelle l'enregistrement de l'erreur a été écrit dix dans le journal.
Erreur RPT_AddContact_	IDCampagne	IDCampagne	Nvarchar (64) (nul)	La campagne ID qui a signalé cette erreur.
Erreur RPT_AddContact_	Type d'appel	Type d'appel	Varchar (8) (nul)	Il décrit le type d'appel. Les valeurs possibles sont : 0 – Appel normal 1 – Appel de rappel 2 – Appel AEM
Erreur RPT_AddContact_	DateHeureDébutAppel	DateHeureDébutAppel	Nvarchar (32) (nul)	L'heure de début de l'appel pour un contact tel que défini lors du téléchargement.
Erreur RPT_AddContact_	DateFinAppelHeure	DateFinAppelHeure	Nvarchar (32) (nul)	Date et heure de fin de l'appel.
Erreur RPT_AddContact_	BusinessFieldXML	BusinessFieldXML	Nvarchar (2000) (nul)	Les données XML dans le paramètre ; il contient les champs d'activité.
Erreur RPT_AddContact_	Priorité	Priorité	Varchar (8) (nul)	Préférence du contact basée sur laquelle il est transmis au numéroteur

Erreur RPT_AddContact_	ModeXML	ModeXML	Nvarchar (2000) (nul)	Les données XML qui contiennent les modes d'appel comme mobile, téléphone Home, téléphone professionnel, etc.
Erreur RPT_AddContact_	Userid	Userid	Nvarchar (32) (nul)	L'utilisateur ID de l'entité consumant les API.
RPT_AddContact_	SMSData	SMSData	Nvarchar	Le message

Erreur			(128) (nul)	texte envoyé via SMS.
Erreur RPT_AddContact_	Objet	Objet	Nvarchar (128) (nul)	Objet de l'e-mail lorsque des messages sont envoyés dans le cadre d'une campagne d'e-mail.
Erreur RPT_AddContact_	Msg courrier	Msg courrier	Nvarchar (128) (nul)	Le contenu Email mes-sage.
Erreur RPT_AddContact_	Pièce jointe	Pièce jointe	Nvarchar (128) (nul)	La pièce jointe (nom de fichier) qui fait partie du message électronique.
Erreur RPT_AddContact_	Zipcode	Zipcode	Nvarchar (32) (nul)	Code postal du contact.
Erreur RPT_AddContact_	Détails du contact	Détails du contact	Nvarchar (2000) (nul)	Cette colonne contient les informations de contact sous forme de format de données XML qui va au numéroteur. Par exemple, prénom, nom, numéro de contact, etc.
Erreur RPT_AddContact_	ListID	ListID	Nvarchar (50) (nul)	La liste ID à laquelle appartient le tact.

Erreur RPT_AddContact_	Verrouiller Contact	Verrouiller Contact	bit (NULL)	Cela indique si le contact doit être verrouillé dès la livraison. C'est 1 si un tact est verrouillé ; 0 s'il n'est pas verrouillé.
Erreur RPT_AddContact_	DedupBussFld	DedupBussFld	Nvarchar (32) (nul)	Domaine d'activité Dedup
Erreur RPT_AddContact_	IgnorerFermerContact	IgnorerFermerContact	Peu	Si l'application dispose de

			(nul)	pour ignorer le contact fermé.
Erreur RPT_AddContact_	Description de l'erreur	Description de l'erreur	Varchar (512) (nul)	Description de l'erreur de réponse API.
Erreur RPT_AddContact_	Contactid	Contactid	Nvarchar (16) (nul)	Le contact ID généré pour ce contact.
Erreur RPT_AddContact_	ErreurXML	ErreurXML	Nvarchar (1024) (nul)	Le nom de fichier du XML contenant les détails de l'erreur.
Erreur RPT_AddContact_	LeadScore	LeadScore	Nvarchar (16) (nul)	Lead Score pour ce contact.
Erreur RPT_AddContact_	ID du service partagé	ID du service partagé	int (null)	Le service partagé ID généré automatiquement par l'application lors de la création d'un nouveau service partagé.
Erreur RPT_AddContact_	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	int (null)	Le sous-locataire ID généré automatiquement par l'application lorsqu'un nouveau ten-ant est créé.

Journal d'audit

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Type de données	Description

RPT_AuditLog	ID	ID	Int (non nul)	Identifiant unique généré automatiquement pour l'entrée de journal.
RPT_Users	Userid	Userid	Nvarchar (100) (nul)	Utilisateur ID (nom de l'utilisateur) qui a effectué l'activité.
RPT_AuditLog	Module	Module	Nvarchar (64) (nul)	Le module d'application ou le composant où

				Cette activité est effectuée. Par exemple, Cam-paign, Global Uploader, etc.
RPT_AuditLog	Opération	Opération	Nvarchar (64) (nul)	Opération effectuée par l'utilisateur. Par exemple, Créer, Mettre à jour, Supprimer.
RPT_AuditLog	Les données	Les données	nvarchar (max) (null)	Données demandées par l'utilisateur pour l'activité initiée.
RPT_AuditLog	Date de création	Date de création	dateheure (NULL)	La date et l'heure auxquelles l'application a créé cette entrée de journal.
RPT_AuditLog	ID du service partagé	ID du service partagé	int (null)	Le service partagé ID généré automatiquement par l'application lors de la création d'un nouveau service partagé.
RPT_AuditLog	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	int (null)	Le sous-locataire ID généré automatiquement par l'application lorsqu'un nouveau ten-ant est créé.

Piste d'audit

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Type de données	Description
RPT_AuditTrail	ID	ID	Bigint (non nul)	Identifiant unique généré automatiquem ent pour l'entrée de journal.
RPT_Users	Userid	Userid	Nvarchar (100) (nul)	Utilisateur ID (nom de l'utilisateur) qui

				a effectué l'activité.
RPT_AuditTrail	Opération	Opération	Nvarchar (50) (nul)	Opération effectuée par l'utilisateur. Par exemple, Créer, Mettre à jour, Supprimer.
RPT_AuditTrail	Les données	Les données	varbinary (max) (NULL)	Données demandées par l'utilisateur pour l'activité initiée.
RPT_AuditTrail	Créer la date	Créer la date	dateheu re (non null)	La date et l'heure auxquelles l'application a créé cette entrée de journal.
RPT_AuditTrail	Nom de la page	Nom de la page	Varchar (50) (nul)	La page d'application ou le composant où cette activité est effectuée. Par exemple, Cam-paign, Global Uploader, etc.
RPT_AuditTrail	ID d'entreprise	ID d'entreprise	Int (non nul)	L'iden-tifier unique pour l'Entreprise.
RPT_AuditTrail	Isactive	Isactive	Peu (non nul)	Indique l'entrée active et la valeur par défaut est 1
RPT_AuditTrail	IsDeleted	IsDeleted	Peu (non nul)	Indique que l'entrée est supprimée de manière logicielle et

				que la valeur par défaut est 0
RPT_AuditTrail	ID du service partagé	ID du service partagé	int (null)	Le service partagé ID généré automatiquement par l'application lors de la création d'un nouveau service partagé.

RPT_AuditTrail	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	int (null)	Le sous-locataire ID généré automatiquement par l'application lorsqu'un nouveau ten-ant est créé.

SMS État de la livraison

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Type de données	Description
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	Source	Source	Nvarchar (36) (nul)	Le numéro de périphérique (numéro de contact) de la source SMS.
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	Destination	Destination	Nvarchar (36) (nul)	Le numéro de périphérique (numéro de contact) de la destination SMS.
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	Message	Message	Nvarchar (max.) (nul)	Le contenu du message texte SMS.
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	ÉtatRemise	ÉtatRemise	Nvarchar (50) (nul)	État de remise du message SMS. Par exemple, Succès, Échec, etc.

RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	ID de messagerie de passerelle	ID de messagerie de passerelle	Nvarchar (100) (nul)	C'est le message Gate-way ID.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Réponse réelle	Réponse réelle	Nvarchar (max.) (nul)	C'est la réponse.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	DateHeureEntrée	DateHeureEntrée	datetime (non nul)	Date et heure de l'enregistrement

				créé dans la table.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	IDCampagne	IDCampagne	Nvarchar (64) (nul)	La campagne ID à partir de laquelle le SMS est envoyé.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Contactid	Contactid	int (null)	Le contact unique ID auquel le SMS est envoyé.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Type de fournisseur	Type de fournisseur	Nvarchar (128) (nul)	Les SMS fournissent un type tel que SMPP.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Deliv-eryStatusUpdatedDateTime	Deliv-eryStatusUpdatedDateTime	dateheure (NULL)	Date et heure auxquelles l'état de remise est mis à jour pour cet enregistrement.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Errorcode	Errorcode	Nvarchar (10) (nul)	Il s'agit du code d'erreur.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	ID du service partagé	ID du service partagé	int (null)	Le service partagé ID généré automatiquement par l'application lorsqu'un nouveau service partagé est créé.

RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	int (null)	Le Sub Ten-ant ID généré automatiqu ement par l'application lors de la création d'un nouveau locataire.

SMS Session entrante

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Type de données	Description

RPT_ITR_ Ses-sionDetail	ID	ID	Nvarchar (36) (nul)	Identifiant unique généré automatiquement pour le message entrant.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	Texte	Texte	Nvarchar (max.) (nul)	Le texte du message envoyé via SMS.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	IsSent	IsSent	Peu (non nul)	Cela indique si le message est envoyé au contact.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	Date	Date	datetime (non nul)	La date d'envoi du mes-sage SMS.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	Titre	Titre	Varchar (100) (nul)	Le sujet du SMS mes-sage
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	Réponse	Réponse	nvarchar (max) (null)	Réponse reçue du destinataire du message.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	ID de séquence	ID de séquence	int (null)	Le ID généré automatiquement pour le message reçu par l'application.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	ID de messagerie de passerelle	ID de messagerie de passerelle	Nvarchar (128) (nul)	Le ID généré par la passerelle SMS pour ce message
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	NuméroCompte	NuméroCompte	Nvarchar (256) (nul)	Le numéro de compte (LCMKey / CAID) du contact.

RPT_ITR_ Ses-sionDetail	IDCampagne	IDCampagne	Nvarchar (128) (nul)	La campagne ID à laquelle le SMS entrant est reçu.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	RefGatewayMsgID	RefGatewayMsgID	Nvarchar (100) (nul)	Le message ID généré par le portail SMS.

RPT_ITR_ Ses-sionDetail	Contactid	Contactid	int (null)	Le con-tact unique ID à partir duquel le mes-sage entrant est reçu.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	ID du service partagé	ID du service partagé	int (null)	Le service partagé ID généré automatique ment par l'application lors de la création d'un nouveau service partagé.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	int (null)	Le sous-locataire ID généré automatiquem ent par l'application lorsqu'un nouveau ten-ant est créé.

SMS Session sortante

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Type de données	Description
RPT_ITR_Session	Source	Source	Nvarchar (36) (nul)	Le tact source (code court) pour le message SMS sortant.
RPT_ITR_Session	Destination	Destination	Nvarchar (36) (nul)	Numéro de contact de destination du message SMS sortant.

RPT_ITR_Session	Résultat	Résultat	Nvarchar (20) (nul)	Ensemble de résultats pour le contact SMS. Les résultats peuvent être définis via le concepteur de script, le statut de livraison du fournisseur de service SMS ou en attendant une réponse du destinataire.

RPT_ITR_Session	Délai expiré	Délai expiré	bit (NULL L)	Cela indique si le mes-sage SMS a été expiré avant l'envoi ou a été envoyé avec succès.
RPT_ITR_Session	Date	Date	dateheure (non null)	Date et heure d'envoi du message.
RPT_ITR_Session	ID	ID	Nvarchar (36) (non nul)	Identifiant unique généré automatiquement pour le message sortant.
RPT_ITR_Session	NuméroCompte	NuméroCompte	Nvarchar (64) (non nul)	Le numéro de compte (LCMKey / CAID) du contact.
RPT_ITR_Session	Erreur	Erreur	Varchar (100) (nul)	Ceci est lié à la fonctionnalité Call Guide via Script Designer de l'application.
RPT_ITR_Session	ID formulaire	ID formulaire	int (null)	Pour le formulaire ID à partir duquel le message SMS sortant a été envoyé.
RPT_ITR_Session	Type de résultat	Type de résultat	Varchar (20) (nul)	Type de résultat. Si l'ensemble de résultats appartient à Succès ou Échec tel que configuré.

RPT_ITR_Session	Modifieddate	Modifieddate	dateheu re (NULL)	Date et heure de la dernière modification de cette entrée.
RPT_ITR_Session	ID D'AGENT	ID D'AGENT	Nvarchar (64) (nul)	L'agent ID de l'agent remettant cette inter-action.

RPT_ITR_Session	STATUT	STATUT	Nvarchar (32) (nul)	L'état du message SMS sortant, tel que Envoyé, En cours de traitement, Échec, etc.
RPT_ITR_Session	COMMITEDBY	COMMITEDBY	Nvarchar (32) (nul)	Détails de l'utilisateur qui l'a validé dans la base de données.
RPT_ITR_Session	IDCampagne	IDCampagne	nvarch ar (null)	La campagne ID à laquelle le SMS entrant est reçu.
RPT_ITR_Session	Contactid	Contactid	int (null)	Le tact unique ID à partir duquel le mes-sage entrant est reçu.
RPT_ITR_Session	ID du service partagé	ID du service partagé	int (null)	Le service partagé ID généré automatique ment par l'application lors de la création d'un nouveau service partagé.
RPT_ITR_Session	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	int (null)	Le sous-locataire ID généré automatiquem ent par l'application lorsqu'un nouveau ten-ant est créé.

Erreur de téléchargement

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Type de données	Description
RPT_Error	ID D'ERREUR	ID D'ERREUR	Bigint (nul)	L'erreur ID générée automatiquement pour cette erreur.
RPT_Error	TYPE D'ERREUR	TYPE D'ERREUR	Nvarchar (32) (nul)	Le type d'erreur qui est renvoyé par l'application. Les valeurs suivantes sont dis-

				Joué: • Incorrect • Non valide • Décalage • Ind. rég. • Priorité • Contact Moment • BussFldValidation • Fuseau horaire • État incorrect • DNC • NDNC • Double • Code postal • Échec contact • Litige • Échec dans BTTC • ConformitéDNCScrub • Mauvais CPT • Mauvais PEWC
RPT_Error	DESCRIPTION	DESCRIPTION	Nvarchar (255) (nul)	Description de l'erreur.
RPT_Error	HEURE D'ERREUR	HEURE D'ERREUR	datetime (nul)	La date et l'heure auxquelles l'erreur a été signalée par l'application.
RPT_Error	ENREGISTREMENT D'ERREUR	ENREGISTREMENT D'ERREUR	SMS (nul)	L'enregistrement de l'erreur – un détail de l'erreur comme dans le journal.
RPT_Error	TYPE DE TÉLÉCHARGEUR	TYPE DE TÉLÉCHARGEUR	omble chevalier (1) (nul)	L'uploader qui a signalé cette erreur - Contact, Global, Scrub, Compliance, etc. sont des types de téléchargeurs. Les valeurs suivantes sont exclues : • U - Téléchargement automatique

				• W - Télécharger via le service Web
RPT_Error	IDENTIFIANT DE LA CAMPAGNE	IDENTIFIANT DE LA CAMPAGNE	Nvarchar (64) (nul)	La campagne ID qui a signalé cette erreur.
RPT_Error	LISTID	LISTID	Int (nul)	La liste ID à laquelle l'erreur se rapporte.
RPT_Error	ID DE FICHIER	ID DE FICHIER	Int (nul)	Le fichier ID (si le téléchargement via un fichier) auquel cette erreur se rapporte.
RPT_Error	FICHIER	FICHIER	Nvarchar (1000) (nul)	Nom du fichier de téléchargement à l'origine de cette erreur.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 1	RESERVEDFIELD1	Nvarchar (128) (nul)	Pour une utilisation future.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 2	RESERVEDFIELD2	Nvarchar (128) (nul)	Pour une utilisation future.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 3	RESERVEDFIELD3	Nvarchar (128) (nul)	Pour une utilisation future.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 4	RESERVEDFIELD4	Nvarchar (128) (nul)	Pour une utilisation future.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 5	RESERVEDFIELD5	Nvarchar (128) (nul)	Pour une utilisation future.
RPT_Error	ID du service partagé	ID du service partagé	int (null)	Le service partagé ID généré automatiquement par l'application lorsqu'un nouveau service partagé est créé.
RPT_Error	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	int (null)	Le sous-service partagé ID généré automatiquement par l'application lors de la création d'un nouveau service partagé.

Détails du code err.

Type d'erreur	Description	Le contact est-il téléchargé/bloqué ?

Incorrect	Numéro non valide	Contact autorisé à télécharger si l'autre mode est valide.

Non valide	Adresse e-mail incorrecte	Contact autorisé à télécharger si l'autre mode est valide.
Décalage	Discordance d'en-tête	Bloqué
Ind. rég.	Fuseau horaire non disponible pour l'indicatif régional	Contact autorisé à télécharger.
Priorité	Priorité non valide	Bloqué
Contact Moment	Format date et heure non valide	Bloqué
BussFldValidation	La validation du champ d'activité échoue	Bloqué
Fuseau horaire	Fuseau horaire incorrect	Bloqué
État incorrect	Nom d'état incorrect	Bloqué
DNC	Domaine d'activité marqué comme DNC	Bloqué
DNC	Contact marqué comme DNC	Bloqué
DNC	Mode marqué comme DNC	Mode bloqué
NDNC	Contact marqué comme NDNC	Bloqué
NDNC	Mode marqué comme NDNC	Mode bloqué
Double	Dupliquer dans le fichier	Bloqué
Fuseau horaire	Code postal et fuseau horaire non valides	Bloqué
Échec contact	Si tous les modes ne sont pas valides	Bloqué
Ind. rég.	Indicatif régional incorrect	Contact autorisé à télécharger si l'autre mode est valide.
Ind. rég.	Échec contact en raison d'indicatifs régionaux non valides	Bloqué
Échec du mode	Le contact a échoué en raison d'un indicatif régional et d'un numéro non valides	Bloqué
InvalidMailCC	CC courrier non valide	Contact autorisé à télécharger si l'autre adresse e-mail est valide.
InvalidMailBCC	Cci courrier non valide	Contact autorisé à télécharger si l'autre adresse e-mail est valide.
LeadScore	Lead score incorrect	Bloqué
Code postal	Le contact a échoué en raison d'un code postal non valide ou manquant.	Bloqué
Litige	Contact signalé en raison de restrictions liées à un litige ou de problèmes de conformité.	Bloqué
Échec dans BTTC	Le contact a échoué lors de la validation BTTC.	Bloqué
ConformitéDNCScrub	Le contact a échoué au contrôle de conformité du nettoyage Ne pas	Bloqué

	appeler (DNC).	
Mauvais CPT	Le contact a échoué en raison d'un CPT non valide	Bloqué

Mauvais PEWC	Le contact a échoué en raison d'un PEWC défectueux	Bloqué

Remarque : L'enregistrement d'erreur est supprimé par le processus d'archivage et de purge. La durée de conservation est configurable.

Historique des téléchargements

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Type de données	Description
RPT_AE_Groupe Campaign_	Groupe de campagne	Groupe de campagne	NVARCHA-r (64) (nul)	Nom du groupe de caméras vers lequel le contact est téléchargé.
RPT_AE_Campagne	IDENTIFIANT DE LA CAMPAGNE	IDENTIFIANT DE LA CAMPAGNE	Int (64) (non nul)	La caméra ID du contact téléchargé.
RPT_AE_ListInfo	ListStartDate	ListStartDate	DateTim-e (nul)	La date de début de la liste
OBD_HD_UploadHis-tory	ID de la liste enfant	ID de la liste enfant	int (null)	La liste enfant ID générée par l'application au moment du téléchargement.
OBD_HD_UploadHis-tory	Échec du téléchargement du contact	Échec du téléchargement du contact	int (null)	Nombre de contacts qui n'ont pas pu

				être téléchargés.
OBD_HD_UploadHis-tory	Contact-sBlockedINCorporateDNC	Contact-sBlockedINCorporateDNC	int (null)	Nombre de contacts bloqués en raison du DNC d'entreprise.
OBD_HD_UploadHis-tory	ContactsBloquéINNDNC	ContactsBloquéINNDNC	Int (nul)	Nombre de contacts bloqués sur

				compte de NDNC d'entreprise.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ContactsTéléchargés	ContactsTéléchargés	Int (nul)	Nombre de contacts téléchargé s.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	Contacts en double	Contacts en double	Int (nul)	Nombre de contacts en double.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	Liste	Liste	**Int** (nul)	La liste ID générée par l'application.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ModeÉchecTéléchargement	ModeÉchecTéléchargement	int (null)	Le nombre de contacts n'a pas pu être téléchargé s en raison d'une défaillanc e du mode.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ModesB-lockedINCorporate DNC	ModesB-lockedINCorporate DNC	NVAR CHA-r (nul)	Nombre de contacts bloqués en raison du DNC d'entrepris e.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	modesbloquéINNDNC	modesbloquéINNDNC	NVAR CHA-r (nul)	Nombre de contacts bloqués en raison du DNC d'entrepris e.

OBD_HD_UploadHis-tory	Heure du rapport	Heure du rapport	dat-etime (nul)	Date et heure auxquelles le rapport a été généré.
OBD_HD_UploadHis-tory	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	int (null)	Le Sub Ten-ant ID généré automatiquement par l'application lorsqu'une nouvelle session

				ant est créé.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ID du service partagé	ID du service partagé	int (null)	Le locataire ID généré automatiq uement par l'applicatio n lors de la création d'un nouveau ten-ant.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	TotalContactsTraités	TotalContactsTraités	int (null)	Nombre total de contacts traités à partir du fichier de téléchargem ent
OBD_HD_ UploadHi s-tory	UploadSubType	UploadSubType	NVAR CHA-r (1) (nul)	Sous-type de télécharg ement. Les valeurs sont N pour un nouveau fichier, U pour mettre à jour un fichier déjà disponible et C s'il s'agit d'une copie d'un autre fichier.

OBD_HD_UploadHis-tory	UploadTime (DuréeTéléchargement)	UploadTime (DuréeTéléchargement)	dat-etime (nul)	Date et heure du téléchargement.
OBD_HD_UploadHis-tory	Type de téléchargement	Type de téléchargement	NVARCHA-r (12) (non nul)	Le type de téléchargement tel que JSON, API, et ainsi de suite.
OBD_HD_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Indique le mode bloqué en raison du respect du règlement Ne pas appeler (DNC).

				ulations.
OBD_HD_UploadHis-tory	ContactB-lockedInComplianceDNC	ContactB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Nombre de contacts bloqués en raison de la conformité DNC.
OBD_HD_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceLitigation	ModeB-lockedInComplianceLitigation	int (null)	Indique le mode bloqué en raison de la conformité aux règlements de litige.
OBD_HD_UploadHis-tory	ContactB-lockedInComplianceLitigation	ContactB-lockedInComplianceLitigation	int (null)	Nombre de contacts bloqués en raison de la conformité à des litiges.
OBD_HD_UploadHis-tory	srcDetails	srcDetails	NVARCHA-r (512) (nul)	Détails de la source ou informations supplémentaires sur le téléchargement.
OBD_HD_UploadHis-tory	DuréeTéléchargée	DuréeTéléchargée	Heure (7) (nul)	La durée liée au contenu téléchargé.
OBD_HD_UploadHis-tory	UpdatedListID	UpdatedListID	int (null)	Le ID de la liste mise à jour associée au téléchargement.

OBD_HD_UploadHis-tory	ContactUpdatedContacts	ContactUpdatedContacts	int (null)	Le nombre de contacts mis à jour dans le cadre du télécharge ment.
OBD_HD_UploadHis-tory	Nom du profil	Nom du profil	NVARCHA-r (512)	Le nom du profil associé

			(nul)	avec le téléch argem ent.

Informations sur la liste Scrub

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Type de données	Description
RPT_AE_ SCrubListInfo	ScrubListId	ScrubListId	int (null)	La liste de nettoyage ID générée automatique ment par l'application lorsque la liste est placée pour téléchargeme nt.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ID de campagne	Nom de la campagne	Nvarchar (64) (nul)	Le nom de la campagne dans laquelle cette liste est téléchargée.
RPT_AE_ SCrubListInfo	SourceDétails	SourceDétails	Nvarchar (512) (nul)	Le nom du fichier téléchargé avec extension.
RPT_AE_ SCrubListInfo	Sourcetype	Sourcetype	Nvarchar (8) (nul)	Type de source de fichier. Certaines val-ues sont W pour Web, M pour Média, F pour Fichier et L pour List.
RPT_AE_ SCrubListInfo	DuréeTraitement	DuréeTraitement	dateheure (NULL)	La date et l'heure auxquelles le fichier contact a été pris pour le traitement.

RPT_AE_ SCrubListInfo	ScrubDetails	ScrubDetails	Nvarchar (4000) (nul)	Le nom du fichier de nettoyage téléchargé avec l'extension
RPT_AE_ SCrubListInfo	ÉtatScrubStatus	ÉtatScrubStatus	int (null)	L'état du nettoyage tel que Succès, Échec, Processus, etc.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ID du service partagé	ID du service partagé	Int (nul)	Le locataire ID généré automatique ment par l'applic-

				lors de la création d'un nouveau service partagé.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	int (null)	Le sous-locataire ID généré automatiquement par l'application lorsqu'un nouveau ten-ant est créé.

Activité de non appel

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Type de données	Description
RPT_NonCallActivity	ID	ID	Bigint (non nul)	ID généré automatiquement pour chaque entrée de ce tableau.
RPT_NonCallActivity	ID de campagne	ID de campagne	Nvarchar (64) (nul)	La campagne ID pour cette activité de non-appel.
RPT_NonCallActivity	Contactid	Contactid	Int (nul)	Le contact ID pour cette activité de non appel.
RPT_NonCallActivity	ID modérateur	ID modérateur	Int (nul)	Le mode ID dans lequel cette activité de non-appel s'est produite.
RPT_AE_Modes	Nom du mode	Nom du mode	Nvarchar (50) (non nul)	Le nom du mode pour cette activité de non appel.
RPT_NonCallActivity	ListId	ListId	Int (nul)	La liste ID à laquelle le contact appartient.

RPT_NonCallActivity	VersionContact	VersionContact	int (null)	Version du contact de ce contact au moment de l'activité de non appel. Cela indique le nombre de fois où l'état du contact a été révisé.
RPT_NonCallActivity	Bussfld26	Bussfld26	Nvarchar (128) (nul)	La description de Business Field 26 – entreprise unique

				Champ.
RPT_NonCallActivity	Bussfld27	Bussfld27	Nvarchar (128) (nul)	Description de Domaine d'activité 27 – champ d'activité supplémentaire.
RPT_NonCallActivity	Bussfld28	Bussfld28	Nvarchar (128) (nul)	Description de Domaine d'activité 28 – champ d'activité supplémentaire.
RPT_NonCallActivity	Bussfld29	Bussfld29	Nvarchar (128) (nul)	Description du domaine d'activité 29 – champ d'activité supplémentaire.
RPT_NonCallActivity	Bussfld30	Bussfld30	Nvarchar (128) (nul)	Description de Domaine d'activité 30 – champ d'activité supplémentaire.
RPT_NonCallActivity	Statut	Statut	Varchar (6) (nul)	L'état des contacts de chaque contact pour chaque changement.
RPT_NonCallActivity	StatusReasonId (ID de raison)	StatusReasonId (ID de raison)	Int (nul)	Le ID généré automatiquement pour le changement d'état du contact.
RPT_AE_ RaisonÉtatContact	Raison de l'état	Raison de l'état	Nvarchar (128) (nul)	C'est la raison de ce changement de statut. Par exemple, un contact peut être dans l'état Verrouillé. L'application aurait verrouillé ce contact pour la livraison afin de créer un PCB, CSS ou AEM Appeler.

RPT_NonCallActivity	Modes de validation	Modes de validation	Nvarchar (256) (nul)	Mode valide pour cette activité de non appel.
RPT_NonCallActivity	DateHeure de création	DateHeure de création	datetime (nul)	Date et heure de création de cette entrée dans la table.
RPT_NonCallActivity	ID du service partagé	ID du service partagé	Int (nul)	Le service partagé ID généré automatiquement par le

				lors de la création d'un nouveau service partagé.
RPT_NonCallActivity	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	int (null)	Le sous-service partagé ID généré automatiquement par l'application lorsqu'un nouveau service partagé est créé.
RPT_NonCallActivity	Nom de la règle	Nom de la règle	Nvarchar (128) (nul)	Nom de la règle dans le groupe de conformité, par laquelle la remise de contact a été bloquée.
RPT_NonCallActivity	Groupe de conformité	Groupe de conformité	Nvarchar (128) (nul)	Nom du groupe de conformité par lequel la remise de contact a été bloquée.

RPT_NonCallActivity	Description	Description	Nvarchar (128) (nul)	Définit les messages d'erreur ou d'échec ou les motifs d'un contact bloqué. Le suivi est une liste d'erreurs ou d'échecs mes-sages : - Échec de la vérification de la minuterie du mode StateLaw. Le nom de la règle ne peut pas être capturé. - Mode StateLaw désactivé. Le nom de la règle ne peut pas être capturé. - CPT DayOfWeek Failed - Res-chedule. Le nom de la règle ne peut pas

				être capturé. - Échec CPT Time - Res-chedule. Le nom de la règle ne peut pas être capturé. - Échec de la val-idation d'exécution du fuseau horaire Zone verte améliorée. Le nom de la règle ne peut pas être capturé. - Échec de la val-idation du fuseau horaire de la zone verte améliorée. Le nom de la règle ne peut pas être capturé. - Enhanced Green Zone StateLaw Hol-iday a échoué. Le nom de la règle ne peut pas être capturé. - Amélioratio n de la zone verte Échec de la

				val-idation du délai de l'État. Le nom de la règle ne peut pas être capturé. - Échec de la règle - Fermer le contact. Le nom de la règle peut être capturé.

				- La règle a échoué - Reporter. Le nom de la règle peut être mis en majuscule. - Échec de la règle - Auto Res-chedule. Le nom de la règle peut être capturé. - Déjà l'enregistrement est livré en attente de résultat. Le nom de la règle peut être capturé.

RPT_NonCallActivity	Attributs de code postal	Attributs de code postal	Nvarchar	Stocke les attributs liés aux codes postaux au format JSON, y compris le code postal principal, les codes postaux supplémentaires et les codes postaux associés à des modes spécifiques. *{* *"Code postal" : "001", "AdditionalZipCode" : [* *"3333",* *"5455",* *"66546",* *"323",* *"566"* *],* *"ModeZipCode" : [* *{* *"ModeID" : 3,* *"Code postal" : "876"* *},* *{* *"ModeID" : 2,* *"Code postal" : "9876"* *}* *]* *}*
RPT_NonCallActivity	IDAgent	IDAgent	Nvarchar(200)	Cela permet au système de stocker l'identifiant unique de l'agent.
RPT_NonCallActivity	ModeAttributes	ModeAttributes	Nvarchar(Max)	Ceci est utilisé pour stocker plusieurs détails de mode d'activité (tels que ModeId et ModeValue) au format JSON.

Données de l'entreprise de contact

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Type de données	Description
RPT_Contact_Bussi-nessData	ID	ID	bigint (non nul)	ID généré automatiquement pour l'entrée de ce tableau.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ID de campagne	ID de campagne	Nvarchar (64) (nul)	La campagne ID pour cette activité de non appel.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Contactid	Contactid	Int (nul)	Le contact ID pour cette activité de non appel.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ListId	ListId	Int (nul)	La liste ID à laquelle le contact appartient.
RPT_Contact_Bussi-nessData	VersionContact	VersionContact	int (null)	La version de contact pour ce contact au moment de l'activité de non-appel. Cela indique le nombre de fois que le

				L'état du tact a été révisé.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld1	Bussfld1	Nvarchar (128) (nul)	Description du domaine d'activité 1.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld2	Bussfld2	Nvarchar (128) (nul)	La description du domaine d'activité 2.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld3	Bussfld3	Nvarchar (128) (nul)	Description du domaine d'activité 3.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld4	Bussfld4	Nvarchar (128) (nul)	Description du domaine d'activité 4.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld5	Bussfld5	Nvarchar (128) (nul)	Description du domaine d'activité 5.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld6	Bussfld6	Nvarchar (128) (nul)	Description du domaine d'activité 6.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld7	Bussfld7	Nvarchar (128) (nul)	Description du domaine d'activité 7.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld8	Bussfld8	Nvarchar (128) (nul)	Description du domaine d'activité 8.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld9	Bussfld9	Nvarchar (128) (nul)	La description du Domaine d'activité 9.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld10	Bussfld10	Nvarchar (128) (nul)	Description du champ d'activité 10.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld11	Bussfld11	Nvarchar (128) (nul)	Description du champ d'activité 11.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld12	Bussfld12	Nvarchar (128) (nul)	Description du champ d'activité 12.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld13	Bussfld13	Nvarchar (128) (nul)	Description du domaine d'activité 13.

RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld14	Bussfld14	Nvarchar (128) (nul)	Description du domaine d'activité 14.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld15	Bussfld15	Nvarchar (128) (nul)	Description du champ d'activité 15.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld16	Bussfld16	Nvarchar (128) (nul)	Description du domaine d'activité 16.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld17	Bussfld17	Nvarchar (128) (nul)	Description du domaine d'activité 17.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld18	Bussfld18	Nvarchar (128) (nul)	Description du domaine d'activité 18.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld19	Bussfld19	Nvarchar (128) (nul)	Description du domaine d'activité 19.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld20	Bussfld20	Nvarchar (128) (nul)	La description du domaine d'activité 20.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld21	Bussfld21	Nvarchar (max.) (nul)	Description du domaine d'activité 21.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld22	Bussfld22	Nvarchar (max.) (nul)	Description du domaine d'activité 22.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld23	Bussfld23	Nvarchar (max.) (nul)	Description du domaine d'activité 23.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld24	Bussfld24	Nvarchar (max.) (nul)	Description du domaine d'activité 24.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld25	Bussfld25	Nvarchar (max.) (nul)	Description du domaine d'activité 25.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld26	Bussfld26	nvarchar (max) (null)	La description de Domaine d'activité 26 – domaine d'activité unique.

RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld27	Bussfld27	nvarchar (max) (null)	La description du domaine d'activité 27 – domaine d'activité supplémentaire.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld28	Bussfld28	nvarchar (max) (null)	La description du domaine d'activité 28 – domaine d'activité supplémentaire.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld29	Bussfld29	nvarchar (max) (null)	La description de Domaine d'activité 29 – domaine d'activité supplémentaire.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld30	Bussfld30	nvarchar (max) (null)	La description du domaine d'activité 30 – domaine d'activité supplémentaire.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Détails du contact	Détails du contact	nvarchar (max) (null)	Cette colonne contient les informations de contact sous la forme du format de données XML qui va au numéroteur. Par exemple, prénom, nom, numéro de contact, etc.

RPT_Contact_Bussi-nessData	Modifié par	Modifié par	Nvarchar (128) (nul)	Utilisateur ID de l'entité qui a mis à jour cette entrée en dernier.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ID du service partagé	ID du service partagé	int (null)	Le service partagé ID généré automatiquement par l'application lors de la création d'un nouveau service partagé.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	Int	Le sous-locataire ID auto-

			(nul)	généré par l'application lors de la création d'un nouveau ten-ant.
RPT_Contact_Bus si-nessData	DuréeDernier accès	DuréeDernier accès	dateheur e (NULL)	Date et heure du dernier accès au contact.

Téléchargement de liste

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Type de données	Description
RPT_AE_ ListInfo	TYPE LISTE	TYPE LISTE	NVAR CHA-r (10) (nul)	Type de liste. Définit s'il est téléchargé via un API ou via un fichier.
RPT_AE_ ListInfo	LISTID	LISTID	int (null)	La liste ID générée automatiqu ement par l'applicatio n de cette liste.
RPT_AE_ ListInfo	STARTTIME	STARTTIME	dat-etim e (nul)	Date et heure auxquelles la liste a commencé à être téléchargé e.

RPT_AE_ ListInfo	Heure de fin	Heure de fin	dat-etim e (nul)	Date et heure du téléchargement complet de la liste.
RPT_AE_ ListInfo	ENREGISTREMENTSINSÉRÉS	ENREGISTREMENTSINSÉRÉS	bigin t (null)	Nombre d'enregistrements téléchargés à partir de cette liste.
RPT_AE_ ListInfo	LES ENREGISTREMENTS ONT ÉCHOUÉ	LES ENREGISTREMENTS ONT ÉCHOUÉ	Bigint (nul)	Nombre d'enregistrements n'ayant pas pu

				Télécharger à partir de cette liste.
RPT_AE_ ListInfo	ENREGISTREMENTSDNC	ENREGISTREMENTSDNC	bigint (null)	Le nombre d'enregistrements DNC de cette liste.
RPT_AE_ ListInfo	EnregistrementsDupliqués	EnregistrementsDupliqués	bigint (null)	Nombre d'enregistrements en double provenant de cette liste.
RPT_AE_ ListInfo	ENREGISTREMENTSNETTOYÉS	ENREGISTREMENTSNETTOYÉS	bigint (null)	Nombre de contacts effacés de cette liste
RPT_AE_ ListInfo	SOURCETYPE	SOURCETYPE	**Varchar** (18) (non nul)	Type de source de fichier. Certaines valeurs sont W pour Web, M pour média, F pour Fichier et L pour List.
RPT_AE_ ListInfo	USERID	USERID	**Varchar** (50) (nul)	Nom de l'utilisateur qui a téléchargé les contacts.
RPT_AE_ ListInfo	EMPLACEMENT	EMPLACEMENT	NVARCHA-r (32) (nul)	L'emplacement où se trouve le fichier à traiter.

RPT_AE_ ListInfo	ENREGISTREMENTSDÉPLACÉS	ENREGISTREMENTSDÉPLACÉS	bigint (null)	Nombre d'enregistrements déplacés de cette liste.
RPT_AE_ ListInfo	ListStopFlag	ListStopFlag	Peu (nul)	L'indicateur indiquant si la liste se trouve dans

				un état arrêté.
RPT_AE_ ListInfo	ListStartDate	ListStartDate	dat-etim e (nul)	Date et heure des contacts de cette liste com-menced upload to campaigns .
RPT_AE_ ListInfo	ListStopDate	ListStopDate	dat-etim e (nul)	Date et heure d'arrêt de la liste.
RPT_AE_ ListInfo	GlobalListID	GlobalListID	bigin t (null)	La liste ID générée par l'application pour chaque liste placée pour le téléchargem ent global.
RPT_AE_ ListInfo	ÉtatListe	ÉtatListe	int (null)	L'état de la liste tel que Succès, Échec, Erreur, etc.
RPT_AE_ ListInfo	ListProcessingDate	ListProcessingDate	dat-etim e (nul)	La date et l'heure auxquelles le fichier contact a été pris pour le traitement.

RPT_AE_ ListInfo	ListTimeToLive	ListTimeToLive	int (null)	Le nombre de jours pendant lesquels la liste est en ligne avant que les contacts ne puissent plus être téléchargés à partir de cette

				Liste.
RPT_AE_ ListInfo	TTLBusinessDays	TTLBusinessDays	bit (NULL)	Indicateur indiquant si la durée de vie de la liste est calculée en jours ouvrables.
RPT_AE_ ListInfo	TotalEnregistrementsTraitementTraitement	TotalEnregistrementsTraitementTraitement	int (null)	Le nombre total d'enregistrements en cours de téléchargement.
RPT_AE_ ListInfo	Fuseau horaire unique	Fuseau horaire unique	NVARCHA-r (128) (nul)	Permet de définir si la liste est téléchargée avec un fuseau horaire unique. Les contacts sont traités selon le fuseau horaire de contact.
RPT_AE_ ListInfo	ID du service partagé	ID du service partagé	int (null)	Le locataire ID généré automatiquement par l'application lorsqu'un nouveau ten-ant est créé.

RPT_AE_ ListInfo	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	int (null)	Le Sub Ten-ant ID généré automatiquement par l'application lorsque Une nouvelle fourmi est créée.
RPT_AE_ UploadHis-	Type de téléchargement	Type de téléchargement	Varchar	Le type de télécharge ment tel que

Tory			(17) (non nul)	JSON, API, et ainsi de suite.
RPT_AE_UploadHis-tory	UploadSubType	UploadSubType	Varchar (26) (non nul)	Sous-type de télécharge ment. Les valeurs sont N pour un nouveau fichier, U pour mettre à jour un fichier déjà disponible et C s'il s'agit d'une copie d'un autre fichier.
RPT_AE_UploadHis-tory	Dernier accès	Dernier accès	dat-etime (nul)	Date et heure de la dernière modificatio n du tableau.
RPT_AE_UploadHis-tory	ID de la liste enfant	ID de la liste enfant	int (null)	La liste enfant ID générée automatiqu ement par l'applicatio n de cette liste.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Les modes qui sont bloqués par les exigences DNC.

RPT_AE_UploadHis-tory	ContactB-lockedInComplianceDNC	ContactB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Les modes bloqués par NDNC exigences.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceLitigation	ModeB-lockedInComplianceLitigation	int (null)	Les modes qui sont bloqués par les exigences de litige.

RPT_AE_UploadHis-tory	ContactB-lockedInComplianceLitigation	ContactB-lockedInComplianceLitigation	int (null)	Nombre de contacts bloqués par les exigences de litige.
RPT_AE_UploadHis-tory	SourceDétails	SourceDétails	NVARCHA-r (512) (nul)	Le nom du fichier de téléchargement avec extension.
RPT_AE_UploadHis-tory	Nom du profil	Nom du profil	NVARCHA-r (512) (nul)	Profil par l'intermédiaire duquel les contacts ont été téléchargés.
RPT_AE_UploadHis-tory	UpdatedListID	UpdatedListID	int (null)	La liste mise à jour ID générée par l'application.
RPT_AE_UploadHis-tory	DuréeTéléchargée	DuréeTéléchargée	int (7) (nul)	Le temps mis par l'application pour terminer le téléchargement de la liste.

Infos liste

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Type de données	Description

RPT_AE_C am-paign	IDENTIFIANT DE LA CAMPAGNE	Nom de la campagne	Nvarchar (64) (non nul)	Le nom de la campagne dans laquelle cette liste est téléchargée.
RPT_AE_ ListInfo	LISTID	LISTID	int (null)	La liste ID générée automatiquem ent par l'application pour cette liste.
RPT_AE_	ListStartDate	ListStartDate	datetime	La date et

ListInfo			(nul)	heure à laquelle les contacts de cette liste ont commencé à être téléchargés dans les campagnes.
RPT_AE_ ListInfo	ÉtatListe	ÉtatListe	Nvarchar (18) (non nul)	L'état de la liste, par exemple Succès, Échec, Erreur, etc.
RPT_AE_ ListInfo	GID	GID	int (null)	La liste ID générée par l'application pour chaque liste placée pour un téléchargem ent global.
RPT_AE_ ListInfo	DuréeInsertion	DuréeInsertion	datetime (nul)	Date et heure d'insertion de l'enregistreme nt
RPT_AE_ ListInfo	SOURCENAME	SOURCENAME	Nvarchar (512) (nul)	Le nom du fichier téléchargé avec l'extension
RPT_AE_ ListInfo	ListStartDateTime	ListStartDateTime	dateheure (NULL)	Date et heure précises auxquelles les contacts de cette liste ont initié le processus de téléchargement dans les campagnes
RPT_AE_ ListInfo	ID du service partagé	ID du service partagé	int (null)	Le service partagé ID généré automatique ment par l'application lors de la

				création d'un nouveau service partagé.
RPT_AE_ ListInfo	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	int (null)	Le sous-locataire ID généré automatiquement par l'application lorsqu'un nouveau tenant est créé.

Téléchargement global

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Type de données	Description
RPT_AE_GUctivité	GlobalListID	GlobalListID	Int (non nul)	La liste ID générée par l'application pour chaque liste placée pour le téléchargement global.
RPT_AE_GUctivité	GlobalFileName (nom de fichierglobal)	GlobalFileName (nom de fichierglobal)	NVARCHA-r (1024) (nul)	Nom des contacts de fichiers placés pour le télécharge ment.
RPT_AE_GUctivité	Statut	Statut	NVARCHA-r (16) (non nul)	L'état du fichier téléchargé, la réussite, l'erreur, etc.
RPT_AE_GUctivité	DuréeTraitement	DuréeTraitement	dat-etime (non nul)	La date et l'heure de traitement du fichier de contact

RPT_AE_GUctivité	Description de l'erreur	Description de l'erreur	NVARCHA-r (max.) (nul)	La description de l'erreur, en cas de contacts qui ne sont pas téléchargés. Par exemple, a échoué.
RPT_AE_GUctivité	TotalEnregistrements	TotalEnregistrements	bigint (null)	Nombre total d'enregistrements dans le dossier chargé

				dans la liste des contacts.
RPT_AE_GUctivité	BadRecords	BadRecords	bigint (null)	Nombre d'enregistrements défectueux (enregistrements qui n'ont pas pu être téléchargés) à partir de la liste de contacts.
RPT_AE_GUctivité	UnmatchedRecords (Enregistrements non appariés)	UnmatchedRecords (Enregistrements non appariés)	bigint (null)	Le nombre total d'enregistrements qui n'ont pu être téléchargés sur aucune caméra, c'est-à-dire qui sont restés inégalés.
RPT_AE_GUctivité	EnregistrementsNiveauCampagne	EnregistrementsNiveauCampagne	NVARCHA-r (max.) (nul)	Le nombre total d'enregistrements téléchargés sur chaque caméra via ce téléchargement.
RPT_AE_GUctivité	NomFichierTéléchargé	NomFichierTéléchargé	NVARCHA-r (700) (nul)	Le nom du fichier placé pour téléchargement.

RPT_AE_GUctivité	ÉtatListe	ÉtatListe	NVARCHA-r (16) (nul)	L'état de la liste, Succès, Échec, Erreur, etc.
RPT_AE_GUctivité	ID du service partagé	ID du service partagé	int (null)	Le locataire ID généré automatiquement par l'application lorsqu'un nouveau locataire est créé.

				ated.
RPT_AE_GUctivité	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	int (null)	Le Sub Ten-ant ID généré automatiquement par l'application lorsque Une nouvelle fourmi est créée.
RPT_AE_UploadHis-tory	UploadTime (DuréeTéléchargement)	UploadTime (DuréeTéléchargement)	dat-etime (nul)	Date et heure de chargement d'un contact.
RPT_AE_UploadHis-tory	TotalContactsTraités	TotalContactsTraités	int (null)	Nombre total de contacts dont le téléchargement est prévu.
RPT_AE_UploadHis-tory	ContactsTéléchargés	ContactsTéléchargés	int (null)	Nombre total de contacts téléchargés sur les différentes caméras.
RPT_AE_UploadHis-tory	Échec du téléchargement du contact	Échec du téléchargement du contact	int (null)	Nombre total de contacts ayant échoué et non téléchargés sur une caméra.
RPT_AE_UploadHis-tory	Contacts en double	Contacts en double	int (null)	Nombre total de contacts en double.

RPT_AE_ UploadHi s-tory	ContactsBlockedInNDNC	ContactsBlockedInNDNC	int (null)	Nombre total de contacts bloqués par le groupe national Ne pas contacter.

				Figuration.
RPT_AE_UploadHis-tory	Contact-sBlockedInCorporateDNC	Contact-sBlockedInCorporateDNC	int (null)	Nombre total de contacts bloqués par cette entreprise dans le cadre de la figuration Ne pas contacter.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModesBlockedInNDNC	ModesBlockedInNDNC	int (null)	Modes bloqués pour le téléchargement des contacts en raison d'une apparition de Ne pas appeler.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModesBlockedInCorporateDNC	ModesBlockedInCorporateDNC	int (null)	Modes bloqués pour le téléchargement de contacts par une entreprise en raison d'une composition de Numéros à ne pas composer.

RPT_AE_ UploadHi s-tory	ContactUpdatedContacts	ContactUpdatedContacts	int (null)	Nombre de contacts mis à jour à l'aide de la fonctionnalité de téléchargement.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Type de téléchargement	Type de téléchargement	Varchar (17) (non nul)	Le type de téléchargement tel que JSON, API, et ainsi de suite.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	UploadSubType	UploadSubType	Varchar (26) (non nul)	Sous-type de téléchargement. Les valeurs sont ***N*** pour un nouveau fichier,U pour la mise à jour et

				déjà disponible, et C s'il s'agit d'une copie d'un autre fichier.
RPT_AE_UploadHis-tory	Dernier accès	Dernier accès	dat-etime (nul)	Date et heure de la dernière modification du tableau.
RPT_AE_UploadHis-tory	ID de la liste enfant	ID de la liste enfant	int (null)	La liste enfant ID générée automatiquement par l'application de cette liste.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Les modes qui sont bloqués par les exigences DNC.
RPT_AE_UploadHis-tory	ContactB-lockedInComplianceDNC	ContactB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Les modes bloqués par NDNC exigences.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceLitigation	ModeB-lockedInComplianceLitigation	int (null)	Les modes qui sont bloqués par les exigences de litige.

RPT_AE_UploadHis-tory	ContactB-lockedInComplianceLitigation	ContactB-lockedInComplianceLitigation	int (null)	Nombre de contacts bloqués par les exigences de litige.
RPT_AE_UploadHis-tory	SourceDétails	SourceDétails	NVARCHA-r	Le nom du fichier de téléchargement avec exten-

			(512) (nul)	sion.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Nom du profil	Nom du profil	NVAR CHA-r (512) (nul)	Profil par l'intermé diaire duquel les contacts ont été télécharg és.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	UpdatedListID	UpdatedListID	int (null)	La liste mise à jour ID générée par l'applicatio n.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	DuréeTéléchargée	DuréeTéléchargée	tem ps (7) (nul)	Le temps mis par l'applicatio n pour terminer le télécharge ment de la liste.
RPT_AE_ GUctivité	CréationHeure	CréationHeure	dat-etim e (no n nul)	Date et heure de création de l'enregistre ment ou de la liste.
RPT_AE_ GUctivité	Bussfld26	Bussfld26	Varchar (1) (non nul)	Réservé aux entreprises domaine spécifique 26.
RPT_AE_ GUctivité	Bussfld27	Bussfld27	Varchar (1) (non nul)	Réservé aux entreprises domaine spécifique 27.

RPT_AE_GUctivité	Bussfld28	Bussfld28	Varchar (1) (non nul)	Réservé aux entreprises domaine spécifique 28.
RPT_AE_GUctivité	Bussfld29	Bussfld29	Varchar (1) (non nul)	Réservé aux entreprises domaine spécifique 29.
RPT_AE_GUctivité	Bussfld30	Bussfld30	Varchar (1) (non nul)	Réservé aux entreprises-spécifiques domaine 30.

RPT_AE_GUctivité	Modes de validation	Modes de validation	Varchar (1) (non nul)	Indique les modes valides applicables à la liste ou à l'opération.
RPT_AE_GUctivité	VersionContact	VersionContact	Varchar (1) (non nul)	Représente la version du contact ou de la liste en cours de traitement .

Suivi des appels

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Type de données	Description
RPT_GU_Error	ID D'ERREUR	ID D'ERREUR	Bigint (nul)	L'erreur ID générée automatiquement correspond à cette erreur.
RPT_GU_Error	TYPE D'ERREUR	TYPE D'ERREUR	Nvarchar (32) (nul)	Le type d'erreur qui est renvoyé par l'application.
RPT_GU_Error	DESCRIPTION	DESCRIPTION	Nvarchar (255) (nul)	Description de l'erreur.
RPT_GU_Error	HEURE D'ERREUR	HEURE D'ERREUR	dateheure (NULL)	Date et heure auxquelles l'erreur a été signalée par l'application.
RPT_GU_Error	ENREGISTREMENT D'ERREUR	ENREGISTREMENT D'ERREUR	texte (NULL)	L'enregistrement de l'erreur, un détail de l'erreur tel que dans le

				journal.
RPT_GU_Error	TYPE DE TÉLÉCHARGEUR	TYPE DE TÉLÉCHARGEUR	omble chevalier (1) (nul)	L'uploader qui a signalé cette erreur - Contact, Global, Scrub, Compliance, etc. sont des types de téléchargeur.

RPT_GU_Error	IDENTIFIANT DE LA CAMPAGNE	IDENTIFIANT DE LA CAMPAGNE	Nvarchar (64) (nul)	La campagne ID qui a signalé cette erreur.
RPT_GU_Error	LISTID	LISTID	Int (nul)	La liste ID à laquelle l'erreur se rapporte.
RPT_GU_Error	ID DE FICHIER	ID DE FICHIER	int (null)	Le fichier ID (si le téléchargement via un fichier) auquel cette erreur se rapporte.
RPT_GU_Error	FICHIER	FICHIER	nvarchar (1000) (nul)	Nom du fichier de téléchargement à l'origine de cette erreur.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD1	RESERVEDFIELD1	Nvarchar (128) (nul)	Pour une utilisation future.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD2	RESERVEDFIELD2	Nvarchar (128) (nul)	Pour une utilisation future.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD3	RESERVEDFIELD3	Nvarchar (128) (nul)	Pour une utilisation future.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD4	RESERVEDFIELD4	Nvarchar (128) (nul)	Pour une utilisation future.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD5	RESERVEDFIELD5	Nvarchar (128) (nul)	Pour une utilisation future.
RPT_GU_Error	ID du service partagé	ID du service partagé	int (null)	Le service partagé ID généré automatiquement par l'application

				lors de la création d'un nouveau service partagé.
RPT_GU_Error	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	int (null)	Le sous-locataire ID généré automatiquement par l'application lorsqu'un nouveau ten-ant est créé.
RPT_GU_Error	EN-TÊTE FICHIER	EN-TÊTE FICHIER	Nvarchar (max.) (nul)	Informations d'en-tête de fichier.

Suivi des appels

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Dis-play Type	Description	Plate-forme
AECallTrace	ID DE CALLID	CALL ID	nvarc-har (38) (nul)	"L'appel ID est applicable en tant que référence de contact interne pour suivre les activités. Par exemple, pour suivre la traversée depuis la sélection du contact jusqu'à Replanifier/Rapports.	Tous
AECallTrace	GROUPE DE CAMPAGNE	GROUPE DE CAMPAGNE	nvarc-har (64) (nul)	Il s'agit du groupe de campagne auquel la campagne est mise en correspondance.	Tous
AECallTrace	IDENTIFIANT DE LA CAMPAGNE	CAMPAGNE ID	nvarc-har (64) (nul)	Il s'agit du nom de la campagne. Par exemple, Collection.	Tous
AECallTrace	GLOBALLISTID	LISTE GLOBALE ID	bigint (null)	Il s'agit du numéro de série cumulé pour chaque liste globale téléchargée dans le système.	Tous
AECallTrace	CONTACTID	CONTACT ID	Int (nul)	Identifiant unique d'un contact dans une campagne.	Tous
AECallTrace	LISTID	LIST ID	int (null)	Il s'agit du numéro de série courant généré lors du téléchargement continu dans	Tous

				une campagne.	
AECallTrace	CONTACTSTRATEGYNA-ME	NOM DE LA STRATÉGIE DE CONTACT	nvarc-har (64) (nul)	Stratégie de contact appliquée pour la tentative en cours.	Tous
AECallTrace	CONDITIONID	CONDITIONID	Bigint (nul)	ID interne pour la condition CSS utilisée	Tous

				lors de la sélection du contact.	
AECallTrace	INSERTEDTIME	INSERTEDTIME	dat-etime (nul)	La date et l'heure d'insertion de cet enregistrement dans la base de données des rapports.	Tous
AECallTrace	CONVERSATIONENDTIM-E	CONVERSATIONENDTIM-E	dat-etime (nul)	Il s'agit de l'heure à laquelle l'appel est ré-ché par le service LCMContactRes-cheduler. Cette durée est insérée dans les tables CallActivity.	Tous
AECallTrace	MODEID	MODEID	Int (nul)	C'est le mode de contact ID pour le tact.	Tous
AECallTrace	ID RÉSULTAT	ID RÉSULTAT	int (null)	Résultat de l'appel défini par le numéroteur ou l'agent pour le tact. Il peut s'agir d'un résultat de téléphonie ou d'un résultat commercial	Tous
AECallTrace	CONNECTEDAGENT	ConnectedAgent	nvar c-har (64) (nul)	Indique le nom de l'agent qui a traité la tentative d'appel.	Tous
AECallTrace	MODE PACING	MODE PACING	int (null)	Le champ Mode de numérotation génère les valeurs qui indiquent le mode de campagne pour l'appel.	Tous
				Les modes de stimulation suivants sont applicables pour Cisco CCE et	Cisc

				Cisco CCX	o CC E, Cisc o C CX
				1 pour les données prédictives uniquement	
				2 pour Predictive Blen-ded	
				3 pour l'aperçu seulement	
				4 pour Preview Blen-	

				Ded	
				5 pour les progressifs seulement	
				6 pour le mélange progressif	
				7 pour l'aperçu direct uniquement	
				8 pour Direct Preview Blended.	
				Pour les autres plateformes, la valeur est -1.	
AECallTrace	QUANTITÉ CIBLE	MONTANT CIBLE	float (NULL)	Il s'agit de la valeur définie comme objectif obtenu pour un résultat d'activité spécifique dans cette tentative.	Tous
AECallTrace	AGENTCOMMENTAIRE	COMMENTAIRE DE L'AGENT	nvar c-har (4000) (nul)	L'agent saisit des commentaires pour le contact au cours de l'appel.	Tous
AECallTrace	TYPE DE CANAL	TYPE DE CANAL	int (null)	Il s'agit du type de canal.	Tous
				1 pour SMS, 2 pour VOICE, 3 pour EMAIL, 4 pour CPAAS, et 0 pour IVR.	
AECallTrace	HEURERÉSULTATNUMÉROTEUR-REÇU	HEURERÉSULTATNUMÉROTEUR-REÇU	dat-etime (nul)	Il s'agit de l'heure à laquelle la tentative d'appel est enregistrée dans la base de données HDS.	Cisco CCE
AECallTrace	CHILDLISTID	ID DE LISTE ENFANT	int (null)	Il s'agit du ID attribué lorsque des contacts sont ajoutés à une liste déjà téléchargée.	Tous

AECallTrace	LIVRÉTYPE	TYPE LIVRÉ	varch-ar (32) (nul)	Cela représente la nature du type de transmission de contact au numéroteur. Les valeurs possibles sont les suivantes :	Tous

				Normal	
				Non-PEWC régulier	
				Callback	
				AEM	
AECallTrace	TYPE D'APPEL	TYPE D'APPEL	tinyint (null)	Il décrit le type d'appel. Les valeurs possibles sont :	Tous
				0 – Ouvert	
				1 – Rappel	
				2– AEM	
AECallTrace	LCMKEY	LCMKEY	varch-ar (64) (nul)	Le numéro de compte est le numéro unique créé pour le contact au moment de la remise du contact au numéroteur. Il contient sept valeurs d'identité uniques indiquant la campagne ID, le contact ID, etc. avec un séparateur de tuyaux.	Tous
AECallTrace	DURÉERÉELLEdélivrée	DURÉERÉELLEdélivrée	dat-etime (nul)	Heure à laquelle le contact est effectivement remis au numéroteur.	Tous

AECallTrace	CALLRESERVEDURATION	CALLRESERVEDURATION	int (null)	L'application réserve l'agent pour une durée d'appel (en millisecondes). En mode prévisualisation, cela englobe l'heure du dernier prévisualisation, la numérotation, la formation du CPA et le transfert de l'appel client à l'agent. En mode prédictif, si l'agent réservé obtient	Cisco CCE

				déconnecté avant la connexion à un client, cette valeur est égale à NULL, car l'agent n'est pas encore associé au client. Dans ce cas, le temps d'attente de l'enregistrement détaillé de l'appel de Ter-mination correspondant indiquera l'heure de réinstallation de l'agent.	
AECallTrace	RAPPELDEMANDÉ B-Y	RAPPEL DEMANDÉ PAR	nvar c-har (64) (nul)	Il représente l'agent ID de l'agent qui enregistre la demande de rappel.	Tous
AECallTrace	TYPE D'APPEL	TYPE ENREGISTRÉ DE RAPPEL	int (null)	Au moment de l'enregistrement du rappel, un agent détermine la nature du rappel. Les valeurs possibles sont les suivantes :	Tous
				TypeAppel =2 puis 'Correspondance exécutive de l'agent'	
				TypeD'appel = 1 et Agent planifié <> 'LCM' – PCB (par rappel sonore)	
				TypeAppel = 1 et AgentPlanifié = 'LCM' – BCN (Rappel normal)	

AECallTrace	TYPETENTATIVERAPPEL	TYPE DE TENTATIVE DE RAPPEL	varch-ar (4) (nul)	"Le type d'appel au moment de la tentative de numérotation. Les valeurs possibles sont : CallBack-AttemptType='PCB' then 'Personal Call-back' CallBack-	Tous

				AttemptType='NCB' then 'Rappel normal'"	
AECallTrace	NOMBRE DE CYCLES EN COURS D'EXÉCUTION	NOMBRE DE CYCLES EN COURS D'EXÉCUTION	int (null)	Lorsque la stratégie de cycle est utilisée, ce champ contient le numéro du cycle en cours. Par exemple, si le cycle d'itération de contact est dans le deuxième cycle, ce champ en contient 2.	Tous
AECallTrace	RUNNINGCYCLECOMPLE-TED	CYCLE DE FONCTIONNEMENT TERMINÉ	bit (NULL)	Indicateur indiquant la fin du cycle actuel, c'est-à-dire que tous les modes sont composés.	Tous
AECallTrace	CURRENTLEADSCORE	SCORE ACTUEL DU LEAD	Int (nul)	L'agent attribue une valeur de score de prospect.	Tous
AECallTrace	IDRÉFÉRENCE_DIALLER	ID DE RÉFÉRENCE DU NUMÉROTEUR	varch-ar (64) (nul)	La plate-forme du numéroteur génère ce contact ID ou appel ID. Il comprend des champs spécifiques de numéroteur.	Tous
				Avaya POM : ID généré automatiquement affecté par POM dans le pimSessionID de EnrichedAt-temptEvent.	
				Cisco CCE : La valeur du champ GUID d'appel de la table du numéroteur.	

				Amazon Connect : il s'agit de l'UUID d'appel (Universal Unique Identifier) généré par le numéroteur.	
				Twilio Flex : Il s'agit du CallSID généré par le numéroteur.	
				Nice CXone : Le	

				NICE Contact ID généré par l'application Nice CXone.	
OBD_ Activité des appels	ContactNature	Contact_Nature	varch-ar (64) (nul)	Contactez nature pour la tentative. Les valeurs possibles sont Fresh, Rescheduled, Normal Callback, Personal Callback, AEM-Fresh, AEM-Reprogrammé, AEM-Callback, Fresh-Moment, ou AEM-Fresh-Moment	Tous
AECallTrace	IDENTITYAUTHENTICATI-ONENABLED	AUTHENTIFICATION D'IDENTITÉ ACTIVÉE	bit (NULL)	Cela indique si le champ Iden-tityAuthentication Enabled est activé ou désactivé pour le contact.	Tous
AECallTrace	IDENTITYAUTHENTICATI-ONSUCCESS	IDENTITYAUTHENTICATI-ONSUCCESS	bit (NULL)	Cela définit si l'authentification de l'identité est réussie ou non.	Tous
AECallTrace	CALLPREVIEWDURATIO-N	CALLPREVIEWDURATIO-N	int (null)	Temps mis par un agent à prévisualiser un appel et à accepter, ignorer ou rejeter (fermer) le contact.	Tous
AECallTrace	APPELREPROGRAMMÉ	APPELREPROGRAMMÉ	dat-etime (nul)	Indique la date et l'heure prévues pour le prochain rappel planifié.	Tous

AECallTrace	NEXTSCHEDULEMODEID	NEXTSCHEDULEMODEID	nvarc-har (nul)	Cela indique le mode du rappel planifié.	Tous
AECallTrace	TOTALPRIMARYAUTH	AUTHENTIFICATION PRIMAIRE TOTALE	int (null)	Nombre total de demandes envoyées au service d'authentification de l'identité pour obtenir un appel	Tous

				Authentification (authentification pré-appel) auprès du client, avant la remise au numéroteur pour un contact unique. La requête est lancée à partir du système (moteur d'alimentation).	
AECallTrace	VÉRIFIÉAUTHENTIFICATIONPRIMAIREAUTHENTIFICATION	VÉRIFIÉEPRIMARYAUTH-ENTICATION	int (null)	Nombre total de réponses du client du service d'authentification de l'identité à la demande envoyée pour authentification de l'appel (authentification pré-appel). La requête est lancée à partir du système (moteur d'alimentation).	Tous
AECallTrace	TOTALSECONDAUTH	TOTAL DE L'AUTHENTIFICATION SECONDAIRE	int (null)	Nombre total de demandes envoyées au service d'authentification d'identité pour obtenir une authentification pour chaque identité du client, au cours de l'appel (authentification sur appel). La demande est initiée par l'agent.	Tous

AECallTrace	VÉRIFIÉESECONDAIRE-TH	AUTHENTIFICATION SECONDAIRE VÉRIFIÉE	int (null)	Nombre total de réponses du client du "service d'authentification de l'identité" pour chaque demande envoyée pour chaque identité, pendant l'appel (authentification sur appel). La demande est initiée par l'agent.	Tous
RPT_AEC_	ACWSTARTTIMESTAMP	HORODATAGE DE DÉBUT ACW	Dat-	La date et l'heure	Amaz-

CustCallAct-ivities			temps écoulé (nul)	l'agent a mis en place le travail post-appel.	sur Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	ACWENDTIMESTAMP	ACWENDTIMESTAMP	dat-etime (nul)	Date et heure auxquelles l'agent a terminé le travail post-appel (ACW).	Amaz-on Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	ACWDURATION	DURÉE ACW	int (null)	Le temps mis par l'agent pour achever le travail post-appel (After-call Work, ACW).	Amaz-on Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	DÉCONNECTÉPAR :	DÉCONNECTÉPAR :	nvarc-har (64) (nul)	Entité qui a déconnecté l'appel. Les valeurs possibles sont Client : 1. Agent 2. Aban-donedDisconnect (abandonné par Cam-paign Manager faute d'agent) :	Amaz-on Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities				Délai d'abandonAbandonné (abandonné par l'application si aucun agent ne peut être trouvé dans le temps d'attente prévu)	
RPT_AEC_CustCallAct-ivities				WatchDog (lorsque des contacts sont bloqués dans l'application pour certaines tâches techniques, le chien de garde déconnecte ces appels).	

RPT_AEC_ CustCallAc t-ivities	ID LOCATAIRE	ID LOCATAIRE	Int (nul)	Unique ID de la Ten-ant	Tous
RPT_AEC_ CustCallAc t-ivities	ID DU SOUS-LOCATAIRE	ID DU SOUS-LOCATAIRE	Int (nul)	ID unique du sous-locataire	Tous
RPT_AEC_	DIRECTION D'APPEL	DIRECTION D'APPEL	varch-	Indique le dir-	Amaz-

CustCallAct-ivities			Ar (16) (nul)	ection de l'appel	sur Con-nect

Détails du champ principal

Agents

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Type de données	Description
OBD_BSFTAgentList	ID	ID	Int (non nul)	Colonne Identité unique à chaque enregistrement.
OBD_BSFTAgentList	IDAgent	IDAgent	Nvarchar (64) (nul)	ID unique de l'agent récupéré sur le numéroteur lors de la synchronisation.
OBD_BSFTAgentList	Nom de l'agent	Nom de l'agent	Nvarchar (max.) (nul)	Nom de l'agent connecté.
OBD_BSFTAgentList	ID du service partagé	ID du service partagé	int (null)	Le service partagé ID généré automatiquement par l'application lors de la création d'un nouveau service partagé.

OBD_BSFTAgentList	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	int (null)	Le sous-locataire ID généré automatiquement par l'application lorsqu'un nouveau ten-ant est créé.
OBD_BSFTAgentList*	TeamId (ID d'équipe)	TeamId (ID d'équipe)	Int	ID unique de l'équipe récupéré du numéroteur lors de la synchronisation. **Note** : Dans Webex Contact Center 1.0, Team et Team j'aurais dif-

				valeurs conséquentes. Mais dans la version 2.0, nous obtenons les mêmes valeurs dans les deux domaines.
OBD_BSFTAgentList*	Nom de l'équipe	Nom de l'équipe	Nvarchar	Nom de l'équipe.
OBD_BSFTAgentList*	Équipe	Équipe	Nvarchar (max.) (nul)	ID unique de l'équipe reçu au numéroteur.

* Tous les champs de la table OBD_BSFTTeamList sont remplis en tant que valeurs XML dans une colonne d'équipes.

Campagne

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Type de données	Description
AE_CAMPAIGN	GROUPE DE CAMPAGNE	GROUPE DE CAMPAGNE	Nvarchar (64) (nul)	Nom du groupe de campagne mappé pour cette campagne.
AE_CAMPAIGN	IDENTIFIANT DE LA CAMPAGNE	IDENTIFIANT DE LA CAMPAGNE	Int (64) (non nul)	La campagne ID générée automatiquement au moment de la création
AE_CAMPAIGN	DESCRIPTION	DESCRIPTION	Nvarchar (255) (non nul)	La description de la campagne.

AE_CAMPAIGN	TYPE DE CAMPAGNE	TYPE DE CAMPAGNE	Int (non nul)	Le type de campagne : vocale ou non vocale.
AE_CAMPAIGN	CALLCLASSIFIER	CALLCLASSIFIER	Int (nul)	Non utilisé.
AE_CAMPAIGN	PAMDHANGUP	PAMDHANGUP	Int (nul)	Non utilisé.
AE_CAMPAIGN	APPNAME	APPNAME	Nvarchar (16)	Non utilisé.

			(nul)	
AE_CAMPAIGN	CONTACTS MAX.	CONTACTS MAX.	Int (non nul)	Nombre maximal de contacts.
AE_CAMPAIGN	NUISANCETIMEOUT	NUISANCETIMEOUT	Bigint (nul)	Non utilisé.
AE_CAMPAIGN	STATUT DE LA CAMPAGNE	STATUT DE LA CAMPAGNE	Int (non nul)	L'état de la campagne tel que Créé, Exécution, Arrêté, Temporisé, etc.
AE_CAMPAIGN	NOM DE LA ZONE	NOM DE LA ZONE	Nvarchar (128) (nul)	Fuseau horaire de la caméra.
AE_CAMPAIGN	GROUPE FINAL	GROUPE FINAL	Nvarchar (32) (nul)	Le groupe de résultats mis en correspondance avec cette campagne.
AE_CAMPAIGN	AUXREASONGROUP (groupe AUXREASON)	AUXREASONGROUP (groupe AUXREASON)	Nvarchar (16) (nul)	Non utilisé.
AE_CAMPAIGN	GROUPEDéconnexion	GROUPEDéconnexion	Nvarchar (16) (nul)	Non utilisé.
AE_CAMPAIGN	STARTDATE	STARTDATE	dat-etime (nul)	Date de début de la campagne.
AE_CAMPAIGN	DATE FINALE	DATE FINALE	dat-etime (nul)	Date de fin de la campagne.

AE_CAMPAIGN	STARTTIME	STARTTIME	dat-etim e (nul)	L'heure de début de la campagne.
AE_CAMPAIGN	Heure de fin	Heure de fin	dat-etim e	Heure de fin de la campagne.

			(nul)	
AE_CAMPAIGN	CREATEUSER	CREATEUSER	Nvarchar (16) (nul)	Nom de l'utilisateur qui a créé cette campagne.
AE_CAMPAIGN	CREATETIME (en anglais)	CREATETIME (en anglais)	dat-etime (nul)	La date et l'heure de création de cette campagne.
AE_CAMPAIGN	DÉLAI DE CONTACT EXPIRÉ	DÉLAI DE CONTACT EXPIRÉ	Bigint (nul)	Non utilisé.
AE_CAMPAIGN	ARRÊTS AUTOMATIQUES	ARRÊTS AUTOMATIQUES	Int (non nul)	Les jours de la semaine pendant lesquels la campagne s'arrête automatiquement. Par exemple, les samedis et les dimanches.
AE_CAMPAIGN	DUPLICATEFILTER	DUPLICATEFILTER	Int (non nul)	Vérifier les contacts en double à l'aide du filtre dupliqué. 0 s'il est désactivé ; 1 si activée (valeur par défaut).
AE_CAMPAIGN	ITRANSFERQ	ITRANSFERQ	Int (nul)	Non utilisé.
AE_CAMPAIGN	OTRANSFERQ	OTRANSFERQ	Int (nul)	Non utilisé.
AE_CAMPAIGN	POINT IROUTEPOINT	POINT IROUTEPOINT	Int (nul)	Non utilisé.
AE_CAMPAIGN	ODN	ODN	Int (nul)	Non utilisé.

AE_CAMPAIGN	Délai sans réponse	Délai sans réponse	bigin t (null)	Le délai, en secondes, pendant lequel l'applicatio n doit

				attendez avant de passer un contact à res-chedule sur le compte No Answer.
AE_CAMPAIGN	DPTYPE	DPTYPE	Int (nul)	Type de plan de numérotation.
AE_CAMPAIGN	NOMPLANCADRAN	NOMPLANCADRAN	Nvarchar (32) (nul)	Le plan de numérotation affecté à cette campagne.
AE_CAMPAIGN	NOUVELLES TENTATIVES	NOUVELLES TENTATIVES	Int (nul)	Nombre de tentatives confondues.
AE_CAMPAIGN	DPRETRIESFERMER	DPRETRIESFERMER	int (null)	Nombre de tentatives après lesquelles le contact peut être fermé.
AE_CAMPAIGN	DNCFILTER	DNCFILTER	omble chevalier (1) (nul)	Filtre appliqué pour marquer un contact comme DNC – Numéro de téléphone ou Champ d'activité.
AE_CAMPAIGN	ZONEFUSEAU horaire	ZONEFUSEAU horaire	omble chevalier (1) (nul)	Fuseau horaire de la zone associée à cette campagne.
AE_CAMPAIGN	ENABLECHAINING	ENABLECHAINING	Int (nul)	Indique si le chaînage est activé.

AE_CAMPAIGN	CLÉ DE CAMPAGNE	CLÉ DE CAMPAGNE	Int (non nul)	La clé de campagne unique. Ceci est utilisé pour le filtre de campagne pour les rapports.
AE_CAMPAIGN	FILEPATH	FILEPATH	Nvarchar (256) (non	Le chemin d'accès où les fichiers sont téléchargés

			nul)	sont placés.
AE_CAMPAIGN	ID Contact Récent	ID Contact Récent	int (null)	Le dernier contact créé / le plus récent ID pour cette caméra.
AE_CAMPAIGN	ID de liste récente	ID de liste récente	int (null)	La dernière liste téléchargée / la plus récente pour cette campagne.
AE_CAMPAIGN	TYPE DE DPR< :HS>	TYPE DE DPR< :HS>	omble chevalier (1) (nul)	Non utilisé.
AE_CAMPAIGN	RetainPCB	RetainPCB	bit (NULL)	Ce champ indique si le circuit imprimé du contact doit être conservé.
AE_CAMPAIGN	CycleRetryEnabled (CycleRetryActivé)	CycleRetryEnabled (CycleRetryActivé)	bit (NULL)	Cela indique si la nouvelle tentative de cycle est activée pour cette campagne.
AE_CAMPAIGN	CycleOffset	CycleOffset	int (null)	Cela indique s'il y a un décalage de cycle, c'est-à-dire un nombre de jours dans le cycle après lesquels un contact est retenté. 0 s'il est désactivé ; 1 si activée.

AE_CAMPAIGN	NombreDeCycle	NombreDeCycle	int (null)	Nombre de cycles de numérotation menés à terme. Un cycle est terminé lorsque tous les modes défigurés sont composés une fois.
AE_CAMPAIGN	CycleRétriesFermer	CycleRétriesFermer	Peu	Ce drapeau

			(nul)	Détermine si le contact doit être fermé à la fin des nouvelles tentatives de cycle.
AE_CAMPAIGN	StateLawFollowType	StateLawFollowType	omble chevalier (1) (nul)	Le type de loi de l'État à suivre lors de la composition d'un contact.
AE_CAMPAIGN	Nouvelles tentatives quotidiennes	Nouvelles tentatives quotidiennes	int (null)	Nombre de nouvelles tentatives de numérotation autorisées pour un contact pendant une journée.
AE_CAMPAIGN	ListTimeToLive	ListTimeToLive	int (null)	Le temps de vivre, pour une liste de tact. C'est en nombre de jours.

AE_CAMPAIGN	TimeZoneUseType	TimeZoneUseType	Nvarch ar (16) (nul)	Type d'utilisation du fuseau horaire pour cette campagne. Les options sont les suivantes : Aucun – Prend l'heure prédéfinie dans Sys-temInherited – Fuseau horaire sélectionné dans le groupe.Rem placer – Heures de remplaceme nt définies dans le groupe, prend le temps spécifié pour cette campagne uniquement.
AE_CAMPAIGN	Préfixe	Préfixe	Nvarcha r (10) (nul)	Une chaîne préfixée aux contacts téléchargés, au niveau de la

				temps de déliv-ery.
AE_CAMPAIGN	Suffixe	Suffixe	Nvarch ar (10) (nul)	Une chaîne suf-fixée aux contacts téléchargés, au moment de la livraison.
AE_CAMPAIGN	IsULCampaign	IsULCampaign	Peu (no n nul)	Cela détermine si la caméra est une campagne de liste partagée.
AE_CAMPAIGN	DateHeure de création	DateHeure de création	nvarch ar (null)	La date et l'heure de création de la caméra.
AE_CAMPAIGN	DateHeure modifiée	DateHeure modifiée	dat-etim e (nul)	Date et heure de la dernière mise à jour de la caméra.
AE_CAMPAIGN	ICMID	ICMID	Int (nul)	L'ICM ID Utilisé pour l'appel.
AE_CAMPAIGN	SeuilDeCourrier Courrier Électronique	SeuilDeCourrier Courrier Électronique	int (null)	Le nombre d'e-mails qui peuvent être envoyés pour cette campagne par jour ou la limite globale.
AE_CAMPAIGN	IsPostCallScript	IsPostCallScript	bit (NU LL)	Cet indicateur indique s'il existe un script post-appel qui doit être

				exécuté après l'appel.
AE_CAMPAIGN	FenêtreNouvelle tentative	FenêtreNouvelle tentative	bit (NULL)	Cet indicateur détermine si la campagne est configurée

				avec Window Retry.
AE_CAMPAIGN	FenêtreTentative	FenêtreTentative	int (null)	Nombre de tentatives d'appel exprimées pour une fenêtre d'appel donnée.
AE_CAMPAIGN	Durée de la fenêtre	Durée de la fenêtre	Int (nul)	int Durée de la fenêtre d'appel, en jours.
AE_CAMPAIGN	Code postal multiple	Code postal multiple	bit (NULL)	Cela détermine si la caméra est activée pour gérer plusieurs codes postaux pour la numérotation.
AE_CAMPAIGN	Résultat prédit	Résultat prédit	dat-etime (nul)	Le temps prévu pour obtenir le résultat de cette campagne.
AE_CAMPAIGN	PredictedForOpenRecords	PredictedForOpenRecords	int (null)	Nombre d'enregistrements renvoyés à l'heure prévue.
AE_CAMPAIGN	TTLBusinessDays	TTLBusinessDays	bit (NULL)	Si le Temps de Vie est considéré comme des jours d'occupation, le nombre de jours ouvrables.

AE_CAMPAIGN	P2P	P2P	Peu (non nul)	Marquez à déterminer si la propension à payer est activée.
AE_CAMPAIGN	BTTC	BTTC	Peu (non nul)	Marquez à determ-ine si Meilleur moment pour appeler est activé.
AE_CAMPAIGN	IsAllowInvalidDeviceId	IsAllowInvalidDeviceId	Peu	Drapeau à déterminer-

			(no n nul)	ine si l'accès via un périphériqu e non valide ID peut être fourni.
AE_CAMPAIGN	Authentification Identité	Authentification Identité	Nvarch ar (64) (nul)	L'identité à authentifier, par exemple le numéro SSN, le numéro d'impôt, etc.
AE_CAMPAIGN	IsIdentityAuthentication	IsIdentityAuthentication	Peu (no n nul)	Marquez à determ-ine si la fonctionnalité d'authentifica tion d'identité est activée.
AE_CAMPAIGN	AlwaysToClicker	AlwaysToClicker	Peu (no n nul)	Indicateur à déterminer si les contacts doivent toujours être envoyés à un agent cliqueur avant la numérotation.
AE_CAMPAIGN	isIVRTemplateEnable	isIVRTemplateEnable	bit (NU LL)	Marquez à determ-ine si un modèle IVR est activé.
AE_CAMPAIGN	IVRTemplateID	IVRTemplateID	int (null)	La plaque de tem IVR générée pour ce modèle IVR.
AE_CAMPAIGN	IVRTemplateName (nom de l'outil IVRT)	IVRTemplateName (nom de l'outil IVRT)	Nvarcha r (128) (nul)	Le nom IVR tem-plate.

AE_CAMPAIGN	StateLawGroup	StateLawGroup	Nvarchar (128) (nul)	Nom du State Law Group.
AE_CAMPAIGN	ChatBotAccount	ChatBotAccount	Nvarchar (256) (nul)	
AE_CAMPAIGN	IDCATÉGORIECampagne	IDCATÉGORIECampagne	Int (nul)	Le ID généré automatiquement pour la caméra

				Paign cat-egory.
AE_CAMPAIGN	ID du service partagé	ID du service partagé	Int (nul)	ID du service partagé
AE_CAMPAIGN	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	Int (nul)	ID du sous-locataire
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	IDENTIFIANT DE LA CAMPAGNE	IDENTIFIANT DE LA CAMPAGNE	Nvarchar (64) (non nul)	La campagne ID générée automatiquement au moment de la création.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CONTACTSPRIORITÉPRIORITÉ	CONTACTSPRIORITÉPRIORITÉ	Int (nul)	Non utilisé.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	SCRIPT PAMD	SCRIPT PAMD	Nvarchar (16) (nul)	Non utilisé.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AUTHCODE (code automatique)	AUTHCODE (code automatique)	Nvarchar (16) (nul)	Non utilisé.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	JOURS DE CONGÉS HEBDOMADAIRES	JOURS DE CONGÉS HEBDOMADAIRES	Nvarchar (32) (nul)	Les jours de la semaine pendant lesquels la campagne ne s'exécute pas.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	GUIDE D'APPEL	GUIDE D'APPEL	Nvarchar (16) (nul)	Le guide d'appel configuré pour cette campagne pour les agents à suivre.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AGENTCALLCLASSIFI	AGENTCALLCLASSIFI	int (null)	Indique si les appels entrants doivent être classés ou mis en correspondance avec les appels précédents. 0 est la classification désactivée ; 1 est activé. NULL également valide.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AGENTRESPTIMEOUT	AGENTRESPTIMEOUT	int (null)	Délai d'expiration, en secondes, si un agent ne répond pas à un appel.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	FROMADDRESS	FROMADDRESS	Nvarch ar (255) (nul)	L'adresse e-mail qui doit apparaître dans le champ À partir du moment où un e-mail est envoyé à partir d'une caméra.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RÉPONDREÀADRESSE	RÉPONDREÀADRESSE	Nvarch ar (255) (nul)	L'adresse e-mail qui doit recevoir les réponses aux e-mails de campagne envoyés aux clients.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	COURRIER EN VRAC	COURRIER EN VRAC	int (null)	Si le serveur de messagerie configuré prend en charge l'envoi d'e-mails en masse.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NOOFMAILCONTACT	NOOFMAILCONTACT	int (null)	Le nombre de destinataires d'e-mails pour cette caméra d'e-mail.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ACTIVATIONFUSION	ACTIVATIONFUSION	int (null)	Ce drapeau détermine si le mélange est activé pour cette campagne.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	N°VDN	N°VDN	Nvarchar (16) (nul)	Numéro de port à utiliser par le serveur de messagerie .
OBD_ CAMPAIGN_	Délai VDNTIMEOUT	Délai VDNTIMEOUT	Int	Le délai d'expiration, en secondes, si

PARAM			(nul)	Le port n'est pas disponible.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DÉLAI DE FILE D'ATTENTE EXPIRÉ	DÉLAI DE FILE D'ATTENTE EXPIRÉ	int (null)	Temps qu'un contact passe dans la file d'attente avant d'être abandonné.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ABANDONNEUR	ABANDONNEUR	Numérique (5,2) (nul)	Pourcentage d'appels abandonnés.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RATIOSEUIL	RATIOSEUIL	numérique (5,2) (nul)	Le pourcentage de contacts qui peuvent être téléchargés pour cette campagne.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	SPECIFICCHANNEL (canal SPÉCIFIQUE)	SPECIFICCHANNEL (canal SPÉCIFIQUE)	Int (nul)	Non utilisé.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ACTIVER PERSISTANT	ACTIVER PERSISTANT	Nvarchar (16) (nul)	Non utilisé.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ACTIVERPRECONNECT	ACTIVERPRECONNECT	Nvarchar (16) (nul)	Il s'agit de la pré-connexion pour envoyer des e-mails en masse ; déconnectez-vous s'il n'y a pas de courriers. La valeur par défaut est -1.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	LASTCONTACTID	LASTCONTACTID	Int (nul)	Le dernier tact mis à jour ID.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED1	RESERVED1	Nvarch ar (16) (nul)	Champs réservés pour la campagne au moment de la livraison du contact.
OBD_	RESERVED2	RESERVED2	Nvarcha r	Le bouton réservé

CAMPAIGN_ PARAM			(16) (nul)	Champs de la campagne au moment de la signature du contact.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED3	RESERVED3	Nvarch ar (16) (nul)	Champs réservés pour la campagne au moment de la livraison du contact.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED4	RESERVED4	Nvarch ar (16) (nul)	Champs réservés pour la campagne au moment de la livraison du contact.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED5	RESERVED5	Nvarch ar (16) (nul)	Champs réservés pour la campagne au moment de la livraison du contact.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ID campagne CISCO	ID campagne CISCO	Nvarch ar (32) (nul)	La campagne ID générée par Cisco pour ce (groupe de campagnes) .
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOUPLOADFILEPATH (chemin de fichier CISCOUPLOAD)	CISCOUPLOADFILEPATH (chemin de fichier CISCOUPLOAD)	Nvarcha r (256) (nul)	Chemin d'accès aux contacts de téléchargement transmis au numéroteur.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	HeureÉtatConfidentiel	HeureÉtatConfidentiel	Nvarchar (32) (nul)	Non utilisé
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOINITIALNOOFCONTAC-TS	CISCOINITIALNOOFCONTAC-TS	bigint (null)	Nombre de contacts à remettre au numéroteur au cours de la première itération.
OBD_	CISCOREDUCEFACTOR	CISCOREDUCEFACTOR	Int	Le facteur par

CAMPAIGN_ PARAM			(nul)	que la livraison de contact doit réduire lorsque la numérotation n'est pas conforme au rythme prévu.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOUPLOADFILEFORMAT	CISCOUPLOADFILEFORMAT	Nvarchar (512) (nul)	Le format de fichier de téléchargement pour le fichier de contact - txt, CSV, JSON, etc.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOINCREMENTPERCENT	CISCOINCREMENTPERCENT	int (null)	Le facteur d'augmentation pour la transmission continue si la numérotation est plus lente que prévu.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCODECRÉMENTPOURCENTAGE	CISCODECRÉMENTPOURCENTAGE	int (null)	Le facteur de réduction pour la transmission continue si la numérotation est plus lente que prévu.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOALTERNATEVDN	CISCOALTERNATEVDN	Nvarchar (32) (nul)	Alternative Cisco cam-paign ID pour la livraison de contact en cas de panne.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ID CISCOPÉRIPHÉRIQUE	ID CISCOPÉRIPHÉRIQUE	Int (nul)	Le numéro de port dans Cisco pour un commutateur.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RÉDUIRESEUIL	RÉDUIRESEUIL	int (null)	Le seuil supérieur réduit pour la livraison de contact si la numérotation est plus lente que prévu.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOINCREASETHRESHOL-D	CISCOINCREASETHRESHOL-D	Int (nul)	Le relèvement du seuil supérieur pour le

				Contactez Deliv-ery si la composition est plus lente que prévu.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ENABLESTATELAW	ENABLESTATELAW	Nvarcha r (8) (nul)	L'indicateur permettant de déterminer si la loi de l'État doit être activée.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	POURCENTAGE DE CAMPAGNE	POURCENTAGE DE CAMPAGNE	int (null)	Le pourcentage de contacts à livrer au numéroteur pour cette came.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ID DE SÉQUENCE	ID DE SÉQUENCE	int (null)	Séquence de remise du contact en cas de liste partagée ou de cam-paigns dans un groupe.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	SeuilAlerte	SeuilAlerte	int (null)	Seuil à partir duquel les alertes doivent être envoyées lorsque les contacts disponibles avec le numéroteur diminuent.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Alerte	Alerte	bit (NU LL)	Cela indique si les notification s d'alerte

				sont activées.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ActiverDNC	ActiverDNC	Peu (nul)	Marquez à determ-ine si DNC doit être activé.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	GlobalDNC	GlobalDNC	bit (NU LL)	Marquez pour dedetermin-ine si DNC doit être activé pour un contact sur toutes les caméras de l'application.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Callback	Callback	bit (NU LL)	Indicateur à déterminer si un contact est de rappel.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PCBRetries	PCBRetries	int (null)	Nombre de nouvelles tentatives autorisées pour un rappel personnel.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PCBOffset	PCBOffset	int (null)	Le nombre de jours à l'issue desquels un rappel personnel doit être retenté.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Stratégie de rappel	Stratégie de rappel	Nvarcha r (64) (nul)	Stratégie de rappel associée à une campagne.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	UtiliserPreCallScript	UtiliserPreCallScript	Peu (no n nul)	Indicateur indiquant si cette caméra doit exécuter un script de pré-appel avant de composer le numéro.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	TypeRappelStratégie	TypeRappelStratégie	omble chevalie r (1) (nul)	Type de stratégie de rappel utilisé pour la numérotati on : Simple, Avancée ou Rappel.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ResetGlobalRetries	ResetGlobalRetries	bit (NULL)	Indicateur à déterminer si le nombre total de nouvelles tentatives peut être réinitialisé.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PEWC	PEWC	bit (NULL)	Signaler à déterminer si ce contact est un contact PEWC.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PrecallScriptValue	PrecallScriptValue	int (null)	Le script de pré-appel utilisé, s'il est activé,

				avant que les contacts ne soient composés.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PostcallScriptValue	PostcallScriptValue	int (null)	Le script post-appel qui est utilisé, s'il est activé, après la numérotation des contacts.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Type de campagne	Type de campagne	int (null)	Le type de campagne : voix, non vocale, etc.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	BlockAreaZipCode postal	BlockAreaZipCode postal	Peu (non nul)	La zone ou les codes postaux qui sont bloqués et les contacts ne peuvent pas être composés.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	LowContactAler-tNotification	LowContactAler-tNotification	bit (NULL)	La limite inférieure de contacts de résidence restant à composer lorsqu'une notification d'alerte est envoyée à l'administrateur.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NotifyAdvanceinMinutes (notificationAvancesMinutes)	NotifyAdvanceinMinutes (notificationAvancesMinutes)	int (null)	Le délai de notification à l'avance pour un rappel personnel.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	MinmumContacts	MinmumContacts	int (null)	Le nombre minimal de contacts à fournir pour la caméra.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DuréeDansMinutes	DuréeDansMinutes	int (null)	Durée de remise du contact de la campagne.
OBD_	Pre-dictiveAverageACWTime	Pre-dictiveAverageACWTime	Int	La moyenne

CAMPAIGN_ PARAM			(nul)	le temps de travail post-appel (ACW) nécessaire pour un appel prédictif.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveNoofCallstoSample	Pre-dictiveNoofCallstoSample	int (null)	Nombre d'exemples d'appels pour cette campagne prédictive.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveMaxAbandonRate	Pre-dictiveMaxAbandonRate	int (null)	Taux d'abandon maximal autorisé pour une caméra prédictive.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveCallStatusCategory (État de l'appel prédictif)	Pre-dictiveCallStatusCategory (État de l'appel prédictif)	Nvarchar (20) (nul)	Catégorie d'appel prédictif de cette caméra.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveAbandonCallStatus	Pre-dictiveAbandonCallStatus	Nvarchar (100) (nul)	Signaler à determ-ine si un appel prédictif est abandonné.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PredictiveAMDCallStatus	PredictiveAMDCallStatus	Nvarchar (100) (nul)	État de détection du répondeur pour un appel prédictif.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DuréePrédictiveAvgConnectTime	DuréePrédictiveAvgConnectTime	int (null)	Le temps moyen nécessaire pour connecter un appel prédictif à un agent.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	isAMD (en anglais)	isAMD (en anglais)	bit (NULL)	Cet indicateur détermine si la détection de répondeur est activée ou non.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PrédictifAppelsMaxConcurrents	PrédictifAppelsMaxConcurrents	Int (nul)	Nombre maximal d'appels simultanés

				qui peuvent être composés en mode de stimulation prédictive.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveMaxLinesPerAgent	Pre-dictiveMaxLinesPerAgent	int (null)	Nombre maximal de lignes par agent configuré pour une campagne prédictive. Si cette valeur est égale à 3 et qu'il y a trois agents, le nombre de contacts par itération est de 9.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Délai d'expiration de la tâche	Délai d'expiration de la tâche	int (null)	Durée pendant laquelle un client reste en file d'attente avant que l'appel ne soit annulé sans avoir été connecté à un agent.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Aperçu de la durée d'acceptation automatique	Aperçu de la durée d'acceptation automatique	int (null)	Temps défini pour l'acceptation automatique des appels de prévisualisation.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Délai de réservation expiré	Délai de réservation expiré	int (null)	Il s'agit du nombre de secondes pendant lesquelles un agent est réservé pour un appel. Celui-ci n'est pas modifiable dans le Gestionnaire de campagne.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DuréePost-appel automatique	DuréePost-appel automatique	int (null)	Durée de post-appel définie.
OBD_ CAMPAIGN_	EmailChainingInDays	EmailChainingInDays	Int	Le nombre de jours après

PARAM			(non nul)	qui permet d'enchaîner un contact de courrier électronique à une autre caméra.
OBD_CAMPAIGN_PARAM	EmailChaînageDansHeures	EmailChaînageDansHeures	Int (non nul)	Le nombre d'heures après lesquelles un contact de courrier électronique peut être enchaîné à une autre caméra.
OBD_CAMPAIGN_PARAM	DispositionObligatoire	DispositionObligatoire	bit (NULL)	Ce champ détermine si une disposition est le mandant d'un appel.
OBD_CAMPAIGN_PARAM	DNCPériodType	DNCPériodType	Varchar (32) (nul)	Le type DNC – Pour toujours ou une durée valide.
OBD_CAMPAIGN_PARAM	DNCDurationInDays	DNCDurationInDays	int (null)	Nombre de jours pendant lesquels un contact est marqué comme DNC.
OBD_CAMPAIGN_PARAM	DNCEOD	DNCEOD	bit (NULL)	Si le contact doit être marqué comme DNC au cours de l'opération EOD.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	IsDNCCustTZEnabled	IsDNCCustTZEnabled	bit (NULL)	Cet indicateur détermine si le contact peut être marqué comme DNC en fonction du fuseau horaire du client.
OBD_ CAMPAIGN_	Type de DNC	Type de DNC	Varchar	Le type DNC

PARAM			(32) (nul)	pour ce contrôle. Les options sont Spécifique à une campagne, Catégorie-egorie par campagne, Égories de chats multiples et Globale.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ConsentementContactDistribution	ConsentementContactDistribution	int (null)	Pourcentage de contacts distribués aux appels de consentement.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NonCon-sentContactDistribution	NonCon-sentContactDistribution	int (null)	Le pourcentage de contacts distribués aux appels sans consentement.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NonConsentTaskTimeout	NonConsentTaskTimeout	int (null)	Durée en secondes pendant laquelle un appel sans consentement attend dans la file d'attente avant d'être abandonné.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ID du service partagé	ID du service partagé	int (null)	Le service partagé ID généré automatiquement par l'application lorsqu'un nouveau service partagé est créé.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	int (null)	Le Sub Ten-ant ID généré automatiquement par l'application lors de la création d'un nouveau locataire.
OBD_	ProgRMaxContacts	ProgRMaxContacts	Int	Maximum

CAMPAIGN_ PARAM			(nul)	nombre de contacts qui peuvent être envoyés au numéroteur pour composition au cours de l'intervalle d'itération prédéfini.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	IntervalleItérationDialItération	IntervalleItérationDialItération	int (null)	Intervalle en secondes pour exécuter les threads de campagne afin de livrer les contacts au numéroteur.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMAINES D'ACTIVITÉ	IDENTIFIANT DE LA CAMPAGNE	IDENTIFIANT DE LA CAMPAGNE	Nvarchar (64) (non nul)	La campagne ID générée automatiquement au moment de la création.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMAINES D'ACTIVITÉ	FIELDNAME	FIELDNAME	Nvarchar (64) (non nul)	Nom du champ d'entreprise.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMAINES D'ACTIVITÉ	DATATYPE	DATATYPE	Nvarchar (32) (non nul)	Type de données pour ce champ d'activité. Par exemple, chaîne, numérique, dat-etime, etc.

OBD_ CAMPAIGN_ DOMAINES D'ACTIVITÉ	FORMAT	FORMAT	Nvarchar (32) (non nul)	Format de date du champ d'activité. Cette option est active uniquement si le type de données du champ d'activité est la date.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMAINES D'ACTIVITÉ	DOMAINE D'ACTIVITÉ	DOMAINE D'ACTIVITÉ	Nvarchar (32) (non nul)	La position du champ d'activité, parmi les

				les 25 autorisés.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMAINES D'ACTIVITÉ	SQLEXPRESSION	SQLEXPRESSION	Nvarchar (64) (non nul)	Valeur d'expression logique du paramètre d'entreprise. Ceci est utilisé pour récupérer un tact. Également utilisé à des fins de reporting.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMAINES D'ACTIVITÉ	IsEMailMapped	IsEMailMapped	bit (NULL)	Cet indicateur indique si ce champ d'activité est lié à une partie du contenu d'un e-mail envoyé via une campagne d'e-mail.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMAINES D'ACTIVITÉ	IsSMSMapped	IsSMSMapped	bit (NULL)	Cet indicateur indique si ce domaine d'activité correspond à un contenu d'un SMS envoyé via des caméras SMS.

OBD_ CAMPAIGN_ DOMAINES D'ACTIVITÉ	IsDNCMapped	IsDNCMapped	bit (NULL)	Cet indicateur indique si ce champ d'activité est mappé pour marquer le contact DNC.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMAINES D'ACTIVITÉ	IDTypeEntreprise	IDTypeEntreprise	int (null)	Type d'entreprise ID. 0 si créé par l'utilisateur ; 1 Si Cisco domaine d'activité.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMAINES D'ACTIVITÉ	Modifiable	Modifiable	Peu (nul)	Cet indicateur détermine si l'entreprise

				Le champ est modifiable par l'agent.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMAINES D'ACTIVITÉ	ID de séquence	ID de séquence	int (null)	La séquence ID du paramètre d'occupation pour l'ordre.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMAINES D'ACTIVITÉ	IsMax	IsMax	Peu (non nul)	Cet indicateur détermine si le domaine d'activité est conçu pour accepter une grande longueur de données.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMAINES D'ACTIVITÉ	Visible	Visible	Peu (non nul)	Cet indicateur détermine si le champ d'activité est visible par l'agent.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMAINES D'ACTIVITÉ	IsIVRMapped	IsIVRMapped	Peu (non nul)	Ce champ détermine si le domaine d'activité est mappé à une configuration IVR.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMAINES D'ACTIVITÉ	IsSNSMappé	IsSNSMappé	bit (NULL)	Ce champ détermine si le champ d'activité est mappé à un SNS (SendGrid).

OBD_ CAMPAIGN_ DOMAINES D'ACTIVITÉ	LongueurCaractère	LongueurCaractère	Nvarchar (3) (nul)	La longueur maximale autorisée pour ce champ d'activité.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMAINES D'ACTIVITÉ	CustomerMaster	CustomerMaster	Nvarchar (250) (nul)	Données client par défaut transmises au paramètre métier.

OBD_ CAMPAIGN_ DOMAINES D'ACTIVITÉ	ID du service partagé	ID du service partagé	int (null)	Le service partagé ID généré automatiquement par l'application lorsqu'un nouveau service partagé est créé.
OBD_ CAMPAIGN_ DOMAINES D'ACTIVITÉ	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	int (null)	Le Sub Ten-ant ID généré automatiquement par l'application lors de la création d'un nouveau locataire.
AE_BSFTA-gentMapping	ID	ID	Int (non nul)	Colonne d'identité à remplir au moment de la mise en correspondance des caméras vers Teams.
AE_BSFTA-gentMapping	ID du service partagé	ID du service partagé	Nvarchar (50) (nul)	Le service partagé ID généré automatiquement par l'application lors de la création d'un nouveau service partagé.

AE_BSFTA-gentMapping	Point d'entrée	Point d'entrée	nvarchar (max) (nul)	Le point d'entrée est notre groupe de campagne auquel la campagne de prévisualisation est mise en correspondance.
AE_BSFTA-gentMapping	IDCampagne	IDCampagne	Nvarchar (max.) (nul)	Nom de la campagne.
AE_BSFTA-gentMapping	IDAgent	IDAgent	Nvarchar (64) (nul)	Non utilisé.
AE_BSFTA-gentMapping	Nom de l'agent	Nom de l'agent	Nvarchar	Non utilisé.

			(max.) (nul)	
AE_BSFTA-gentMapping	USERID	USERID	nvarch ar (max) (nul)	Utilisateur ID de l'utilisateur qui a créé la campagne de pré-vue dans admin con-sole.
AE_BSFTA-gentMapping	ID de l'équipe	ID de l'équipe	Nvarcha r (64) (nul)	Le ID unique de l'équipe mappé à la campagne.
AE_BSFTA-gentMapping	Nom de l'équipe	Nom de l'équipe	Nvarcha r (max.) (nul)	Nom de l'équipe.
AE_BSFTA-gentMapping	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	int (null)	Le Sub Ten-ant ID généré automatiqu ement par l'application lors de la création d'un nouveau locataire.

*Tous les champs de la table OBD_CampaignBusinessFields sont remplis en tant que valeurs XML dans une colonne – Cam-paignBusinessParameter. Ceci concerne tous les numéroteurs.

Groupes de campagne

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Type de données	Description

OBD_ CAMPAIGN _ GROUPE	IDgroupeCampagne	IDgroupeCampagne	Int (non nul)	Le groupe de campagne ID généré automatiquement au moment de la création.
OBD_ CAMPAIGN _ GROUPE	GROUPE DE CAMPAGNE	GROUPE DE CAMPAGNE	Nvarchar (64) (nul)	Le nom du groupe de campagnes.
OBD_ CAMPAIGN _	DESCRIPTION	DESCRIPTION	Nvarchar	Le groupe de campagne décrit

GROUPE			(256) (nul)	du répertoire.
OBD_ CAMPAIGN _ GROUPE	CISCOUPLOADFILEPATH (chemin de fichier CISCOUPLOAD)	CISCOUPLOADFILEPATH (chemin de fichier CISCOUPLOAD)	Nvarchar (250) (nul)	Le chemin de téléchargement du fichier pour placer les fichiers de téléchargement de contact.
OBD_ CAMPAIGN _ GROUPE	HeureÉtatConfidentiel	HeureÉtatConfidentiel	Nvarchar (16) (nul)	Non utilisé.
OBD_ CAMPAIGN _ GROUPE	CISCOINITIALNOOFCONTACT-S	CISCOINITIALNOOFCONTACT-S	bigint (null)	Nombre initial de contacts qui doivent être remis au numéroteur.
OBD_ CAMPAIGN _ GROUPE	CISCOREDUCEFACTOR	CISCOREDUCEFACTOR	bigint (null)	Le facteur par lequel la transmission de contact doit être réduite lors de la numérotation n'est pas conforme au rythme prévu.
OBD_ CAMPAIGN _ GROUPE	CISCOUPLOADFILEFORMAT	CISCOUPLOADFILEFORMAT	Nvarchar (512) (nul)	Le format de téléchargement du fichier de contact (texte, JSON, etc.).
OBD_ CAMPAIGN _ GROUPE	CISCOINCREMENTPERCENT	CISCOINCREMENTPERCENT	bigint	Le pourcentage de l'incrément de téléchargement de contacts

			(null)	si la numérotation est plus rapide que prévu.
OBD_ CAMPAIGN _ GROUPE	CISCODECRÉMENTPOURCENTAGE	CISCODECRÉMENTPOURCENTAGE	bigin t (null)	Le pourcentage de téléchargement de contacts diminue si la numérotation est plus rapide que prévu.
OBD_ CAMPAIGN _ GROUPE	GROUPE ISCISCOGROUP	GROUPE ISCISCOGROUP	Int (nul)	Indique s'il s'agit d'un Cisco cam-paign (groupe).
OBD_	NOM DE LA ZONE	NOM DE LA ZONE	Nvarchar	Le fuseau horaire

CAMPAIGN_ GROUPE			(128) (nul)	pour ce groupe cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ GROUPE	CISCOALTERNATEVDN	CISCOALTERNATEVDN	Nvarchar (32) (nul)	Autre campagne Cisco ID pour la livraison de contact en cas de défaillance.
OBD_ CAMPAIGN_ GROUPE	ID CISCOPÉRIPHÉRIQUE	ID CISCOPÉRIPHÉRIQUE	Int (nul)	Le numéro de port dans Cisco pour un commutateur.
OBD_ CAMPAIGN_ GROUPE	RÉDUIRESEUIL	RÉDUIRESEUIL	int (null)	Nombre de contacts à réduire par rapport à la livraison initiale en fonction de la vitesse de numérotation .
OBD_ CAMPAIGN_ GROUPE	CISCOAUGMENTONSSEUIL	CISCOAUGMENTONSSEUIL	int (null)	Nombre de contacts à augmenter par rapport à la livraison initiale sur la base de la vitesse de numérotation .
OBD_ CAMPAIGN_ GROUPE	CONFIGDATA	CONFIGDATA	Nvarch ar (4000) (nul)	Cela indique si des données de configuration détaillées pour le groupe et ses paramètres sont disponibles ou non.

OBD_ CAMPAIGN _ GROUPE	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ	Nvarchar (2) (nul)	Indique si le groupe de campagnes est supprimé.
OBD_ CAMPAIGN _ GROUPE	ISENABLED	ISENABLED	Nvarchar (2) (nul)	Indique si le groupe de campagne est actif.
OBD_ CAMPAIGN _ GROUPE	ID du service partagé	ID du service partagé	Int (nul)	Le locataire ID auto-gen-

				erité par l'application lors de la création d'un nouveau locataire.
OBD_ CAMPAIGN _ GROUPE	IsULGroup	IsULGroup	Peu (non nul)	Indique s'il s'agit d'une campagne de liste partagée.
OBD_ CAMPAIGN _ GROUPE	IsULGroupMapped	IsULGroupMapped	Peu (non nul)	Indique si ce groupe de campagne est mappé à une liste partagée.
OBD_ CAMPAIGN _ GROUPE	Intervalle d'itération	Intervalle d'itération	Int (non nul)	Intervalle d'itération entre deux itérations de contact.
OBD_ CAMPAIGN _ GROUPE	DateHeure de création	DateHeure de création	dateheur e (NULL)	La date et l'heure de création de ce groupe cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN _ GROUPE	DateHeure modifiée	DateHeure modifiée	dateheur e (NULL)	Date et heure de la dernière mise à jour de ce groupe cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN _ GROUPE	APIGénéré	APIGénéré	omble chevalier (1) (nul)	Indique s'il s'agit d'un groupe de campagne créé à l'aide de l'icône API.
OBD_ CAMPAIGN _ GROUPE	isThrottlingEnable	isThrottlingEnable	bit (NU	Indique si la limitation IVR est activée pour ce groupe

			LL)	de campagnes.
OBD_ CAMPAIGN _ GROUPE	TypeObjectifCampagne	TypeObjectifCampagne	int (null)	Type d'objectif de la campagne. 1 indique une caméra vocale API ; 2 indique a

				Groupe de man-ager de campagne.
OBD_ CAMPAIGN _ GROUPE	Délai de réservation expiré	Délai de réservation expiré	Int (nul)	Non utilisé.
OBD_ CAMPAIGN _ GROUPE	WxCCReferenceId	WxCCReferenceId	Nvarchar (64) (nul)	ID unique du point d'entrée Webex Contact Center qui est synchronisé en tant que groupe cam-paign dans le gestionnaire de campagne
OBD_ CAMPAIGN _ GROUPE	IsWxCCGroup	IsWxCCGroup	bit (NU LL)	Indique si ce groupe de campagnes appartient au numéroteur Cisco Webex Contact Center.
OBD_ CAMPAIGN _ GROUPE	PlatformProviderID	PlatformProviderID	int (null)	Le ID généré automatique ment pour un fournisseur de plate-forme créé sur le gestionnaire de campagne. Par exemple, si une plateforme de fournisseur CCaaS est créée et qu'une campagne est mappée à ce

				fournisseur, ce champ est utilisé.

Groupes de filtre de campagne

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Les données	Description

			Type	
OBD_CAMPAIGN_FILTRE PERSONNALISÉ	IDENTIFIANT DE LA CAMPAGNE	IDENTIFIANT DE LA CAMPAGNE	Nvarchar (64) (non nul)	C'est le nom cam-paign. Par exemple, Collection.
OBD_CAMPAIGN_FILTRE PERSONNALISÉ	DAYOFWEEK	DAYOFWEEK	Int (non nul)	Cette valeur indique le jour de la semaine configuré pour le groupe fil-ter personnalisé à appliquer.
OBD_CAMPAIGN_FILTRE PERSONNALISÉ	HEUREÀ partir de	HEUREÀ partir de	Nvarchar (64) (non nul)	L'heure de début pour filtrer les contacts téléchargés pour la livraison. La valeur par défaut est 00:00 heures.
OBD_CAMPAIGN_FILTRE PERSONNALISÉ	HOURTO	HOURTO	Nvarchar (8) (non nul)	L'heure de fin pour filtrer les contacts téléchargés pour la livraison. La valeur par défaut est 23:59 heures.
OBD_CAMPAIGN_FILTRE PERSONNALISÉ	CUSTOMFILTERGROUP	CUSTOMFILTERGROUP	Nvarchar (32) (non nul)	Nom du groupe filtre personnalisé appliqué à la campagne de livraison de contact.
OBD_CAMPAIGN_FILTRE PERSONNALISÉ	ID	ID	Int (non nul)	Colonne Identité unique à chaque enregistrement.

OBD_CAMPAIGN_ FILTRE PERSONNALISÉ	ID du service partagé	ID du service partagé	int (null)	Le service partagé ID généré automatique ment par l'application lors de la création d'un nouveau service partagé.

OBD_CAMPAIGN_ FILTRE PERSONNALISÉ	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	int (null)	Le sous-locataire ID généré automatique ment par l'application lorsqu'un nouveau service partagé est créé.
OBD_CUSTOMFILTE RS	ID GroupeFiltrePersonnal isé	ID GroupeFiltrePersonnal isé	Int (non nul)	Le groupe fil-ter personnalisé ID généré automatique ment lorsqu'un nouveau groupe fil-ter est créé.
OBD_CUSTOMFILTE RS	GroupeFiltre Personnalisé	GroupeFiltre Personnalisé	Nvarchar (32) (non nul)	Nom du groupe fil-ter personnalisé créé.
OBD_CUSTOMFILTE RS	Description	Description	Nvarchar (32) (nul)	Description du groupe de filtres personnalisé.
OBD_CUSTOMFILTE RS	IDCampagne	IDCampagne	Nvarchar (64) (non nul)	Il s'agit du nom de caméra auquel ce groupe de filtres personnalisé appartient. Par exemple, Col-lection.
OBD_CUSTOMFILTE RS	IsDefault	IsDefault	bit (NUL L)	Indique s'il s'agit du groupe de filtre personnalisé par défaut pour la

				campagne.
OBD_CUSTOMFILTERS	ID du service partagé	ID du service partagé	int (null)	Le service partagé ID généré automatiquement par l'application lors de la création d'un nouveau service partagé.
OBD_CUSTOMFILTERS	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	int (null)	Le sous-locataire ID généré automatiquement par l'application lorsqu'un nouveau

				Le service partagé est créé.
OBD_ CUSTOMFILTERGROUP	GroupeFiltre Personnalisé	GroupeFiltre Personnalisé	Nvarchar (32) (non nul)	Nom du groupe fil-ter personnalisé.
OBD_ CUSTOMFILTERGROUP	IDCampagne	IDCampagne	Nvarchar (64) (non nul)	Il s'agit du nom de caméra auquel ce groupe de filtres personnalisé appartient. Par exemple, Col-lection.
OBD_CUSTOMFILTER	ID de condition	ID de condition	Int (non nul)	La condition ID générée automatique ment par l'application lorsqu'une condition est créée.
OBD_CUSTOMFILTER	ConditionName (Nom de la condition)	ConditionName (Nom de la condition)	Nvarchar (64) (nul)	Nom de la condition pour la partie condition de ce groupe de filtres.
OBD_CUSTOMFILTER	ConditionSTR	ConditionSTR	Nvarchar (max.) (nul)	Chaîne faisant partie de la condition.
OBD_CUSTOMFILTER	ConditionQRY	ConditionQRY	Nvarchar (max.) (nul)	Requête faisant partie de la condition.
OBD_CUSTOMFILTER	Activé	Activé	Int (nul)	Indique si cette condition est activée.

OBD_CUSTOMFILTER	ContPourcentage	ContPourcentage	Numérique (5, 2) (nul)	Définit le pourcentage de contacts traités pour chaque condition.
OBD_CUSTOMFILTER	ID de séquence	ID de séquence	Int (nul)	La séquence ID générée pour ce con-

				dition.
OBD_CUSTOMFILTER	SysConditions	SysConditions	Nvarchar (64) (nul)	Le système contient des conditions pour filtrer les contacts.
OBD_CUSTOMFILTER	Orderby	Orderby	Nvarchar (2048) (nul)	L'ordre dans lequel les données satisfaisant à la condition doivent être affichées.
OBD_CUSTOMFILTER	NomGroupeCible	NomGroupeCible	Nvarchar (64) (nul)	Non utilisé.
OBD_CUSTOMFILTER	IsDeleted	IsDeleted	bit (NULL)	Indique si cette condition est supprimée et ne peut pas être utilisée.
OBD_CUSTOMFILTER	Type de condition	Type de condition	Int (nul)	Non utilisé.
OBD_CUSTOMFILTER	ZoneNameMapped (Nom de la zone)	ZoneNameMapped (Nom de la zone)	Nvarchar (max.) (nul)	Nom de la zone mappé à cette condition.
OBD_CUSTOMFILTER	ID de condition exportée	ID de condition exportée	Int (nul)	Non utilisé.
OBD_CUSTOMFILTER	ConditionSTRInfo	ConditionSTRInfo	Nvarchar (max.) (nul)	Condition basée sur laquelle les contacts sont filtrés.
OBD_CUSTOMFILTERGROUP	ID du service partagé	ID du service partagé	int (null)	Le service partagé ID généré automatiquement par l'application lors de la création d'un nouveau service

				partagé.
OBD_ CUSTOMFILTERGROUP	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	int (null)	Le sous-service partagé ID généré automatiquement par l'application lorsqu'un nouveau service partagé est créé.

				ated.

*Tous les champs de la table OBD_CustomFilters sont remplis en tant que valeurs XML dans une colonne nommée **Cus-tomFilterGroup**. Ceci concerne tous les numéroteurs.
Tous les champs de la table OBD_CustomFilterGroup sont remplis en tant que valeurs XML dans une colonne nommée **Cam-paignCustomFilters. Ceci concerne tous les numéroteurs.

Catégories

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Type de données	Description
OBD_CAMPAIGN_CATÉGORIE	IDCATÉGORIECampagne	IDCATÉGORIECampagne	Int (non nul)	Le ID généré automatiquement pour la catégorie cam-paign au moment de la création.
OBD_CAMPAIGN_CATÉGORIE	CampaignCategoryName (Nom de la catégorieCampagne)	CampaignCategoryName (Nom de la catégorieCampagne)	Nvarchar (64) (non nul)	Le nom de la catégorie de campagne attribuée.
OBD_CAMPAIGN_CATÉGORIE	Cam-paignCategoryDescription	Cam-paignCategoryDescription	Nvarchar (255) (nul)	La description de la catégorie de campagne.
OBD_CAMPAIGN_CATÉGORIE	Groupid	Groupid	Int (non nul)	Le groupe de catégories de campagne auquel elle appartient.
OBD_CAMPAIGN_CATÉGORIE	DateHeure de création	DateHeure de création	dateheure (non null)	Date et heure de création de la catégorie cam-paign.

OBD_ CAMPAIG N_ CATÉGOR IE	DateHeure modifiée	DateHeure modifiée	dateheu re (non null)	Date et heure de la dernière mise à jour de la catégorie cam-paign.
OBD_ CAMPAIG N_ CATÉGOR IE	ID de catégorie exporté	ID de catégorie exporté	int (null)	Cela indique le groupe de désabonne ment ID pour un spe-

				Catégorie Cific.
OBD_ CAMPAIGN_ CATÉGORIE	ID du service partagé	ID du service partagé	int (null)	Le service partagé ID généré automatiquement par l'application lors de la création d'un nouveau service partagé.
OBD_ CAMPAIGN_ CATÉGORIE	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	int (null)	Le Sub Tenant ID généré automatiquement par l'application lorsqu'un nouveau locataire est créé.

Canaux

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Type de données	Description
OBD_ TYPE DE CANAL	IDENTIFIANT DE CANAL	IDENTIFIANT DE CANAL	Int (non nul)	Le Channel ID généré automatiquement au moment de la création.
OBD_ TYPE DE CANAL	DESCRIPTION DU CANAL	DESCRIPTION DU CANAL	Nvarchar (32) (nul)	Description du canal.
OBD_ TYPE DE CANAL	IsCustomMode	IsCustomMode	bit (NULL)	Indique s'il s'agit d'un mode custom-créé pour ce canal.

OBD_ TYPE DE CANAL	NOM DU NUMÉROTEUR	NOM DU NUMÉROTEUR	Nvarchar (80) (nul)	Nom du numéroteur. Il s'agit du numéroteur auquel l'application fournit les contacts.
OBD_ TYPE DE CANAL	ID du service partagé	ID du service partagé	int (null)	Le service partagé ID généré automatiquement par l'application lors de la création d'un nouveau service partagé.

OBD_ TYPE DE CANAL	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	int (null)	Le sous-locataire ID généré automatiquement par l'application lorsqu'un nouveau ten-ant est créé.
OBD_ TYPE DE CANAL	NomSous-numéroteur	NomSous-numéroteur	Nvarchar (64) (nul)	Nom du sous-numéroteur.

État du contact

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Type de données	Description
OBD_Contact_Status_Mapping	ID D'ÉTAT	ID D'ÉTAT	Nvarchar (3) (non nul)	Il s'agit de l'identificateur unique généré automatiquement pour l'utilisateur.
OBD_Contact_Status_Mapping	STATUSDESC	STATUSDESC	Nvarchar (256) (nul)	Champs d'activité configurés pour la campagne. Tous les champs d'activité sont répertoriés.
OBD_Contact_Status_Mapping	ID du service partagé	ID du service partagé	Int (nul)	Type de données du champ d'activité : Numéro, Flottant ou DateHeure.
OBD_Contact_Status_Mapping	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	Int (nul)	Si le type de données du champ d'activité est champ, format de la date.
OBD_Contact_Status_Mapping	Type d'état	Type d'état	Varchar (32) (nul)	Le type ou la catégorie de l'état.

Détails du plan de numérotation

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Type de données	Description

OBD_DPDe-Queues	NOMPLANCADRAN	NOMPLANCADRAN	Nvarchar (64) (non nul)	Le nom du plan de numérotation.
OBD_DPDe-Queues	DESCRIPTION	DESCRIPTION	Nvarchar (128) (non nul)	Description du plan de numérotation.
OBD_DPDe-Queues	STARTTIME	STARTTIME	datetime (non nul)	La date et l'heure d'entrée en vigueur de ce plan de numérotation

				De.
OBD_DPDe-Queues	Heure de fin	Heure de fin	datetime (non nul)	Date et heure d'expiration de ce plan de numérotation.
OBD_DPDe-Queues	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ	Int (non nul)	Cela indique si le plan de numérotation est supprimé ou s'il est act-I've.
OBD_DPDe-Queues	MODENUMBER	MODENUMBER	Int (non nul)	Le numéro de mode (pri-orité) pour ce mode dans le plan de numérotation.
OBD_DPDe-Queues	POIDS	POIDS	Int (non nul)	La pondération attribuée à ce mode pour la numérotation.
OBD_DPDe-Queues	TYPE DE CANAL	TYPE DE CANAL	Int (non nul)	Type de canal. Par exemple, Voix, SMS, E-mail. 1 pour SMS, 2 pour VOIX, 3 pour EMAIL, 4 pour CPAAS et 0 pour IVR.
OBD_DPDe-Queues	MAXRETRY (Délai MAX.)	MAXRETRY (Délai MAX.)	Int (non nul)	Nombre maximal de tentatives autorisées selon le plan de numérotation.
OBD_DPDe-Queues	PEWC	PEWC	Peu (non nul)	Indique s'il s'agit de PEWC ou non. Le PEWC est un consentement écrit exprès préalable.
OBD_DPDe-Queues	FenêtreNouvelle tentative	FenêtreNouvelle tentative	Peu (nul)	Nombre de fenêtres de nouvelles tentatives configurées dans le cadre de ce plan de numérotation.
OBD_DPDe-Queues	FenêtreTentatives	FenêtreTentatives	int (null)	Le nombre de tentatives pour chaque win-dow configuré dans ce plan de numérotation.
OBD_DPDe-Queues	Durée de la fenêtre	Durée de la fenêtre	Int (nul)	La durée du win-dow selon le plan de numérotation.

OBD_DPDe-Queues	RappelCarryNouvelles tentatives	RappelCarryNouvelles tentatives	Peu (nul)	Si les tentatives de rappel doivent incrémenter le nombre de nouvelles tentatives.
OBD_DPDe-Queues	ID du service partagé	ID du service partagé	Int (nul)	Le locataire ID généré automatiquement par l'application lors d'une nouvelle

				Le service partagé est créé.
OBD_DPDe-Queues	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	int (null)	Le sous-service partagé ID généré automatiquement par l'application lors de la création d'un nouveau service partagé.
OBD_DPDe-Queues	IsOverridden	IsOverridden	Peu (non nul)	Indiquant si le comportement par défaut ou les paramètres ont été remplacés.

Utilisateurs

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Type de données	Description
OBD_Users	UID	UID	Int (non nul)	Il s'agit de l'identifiant unique généré automatiquement pour l'utilisateur.
OBD_Users	USERID	USERID	Nvarchar (100) (nul)	C'est l'utilisateur de connexion ID.
OBD_Users	NOM	NOM	Nvarchar (100) (nul)	Le nom de l'utilisateur.
OBD_Users	MOT DE PASSE	MOT DE PASSE	Nvarchar (1024) (nul)	Mot de passe de connexion de l'utilisateur à l'application.
OBD_Users	ADDRESS1	ADDRESS1	Nvarchar (32) (nul)	Première ligne de l'adresse postale de l'utilisateur.
OBD_Users	ADDRESS2	ADDRESS2	Nvarchar (32) (nul)	La deuxième ligne, si disponible, de l'adresse postale de l'utilisateur.
OBD_Users	VILLE	VILLE	Nvarchar (16) (nul)	Ville à laquelle l'utilisateur appartient.

OBD_Users	ÉTAT	ÉTAT	Nvarchar (16) (nul)	Le code postal de la ville/état/adresse ci-dessus.
OBD_Users	PIN	PIN	Nvarchar (8) (nul)	Le code postal de la ville/état/adresse ci-dessus.

OBD_Users	HOME_PHONE	HOME_PHONE	Nvarchar (16) (nul)	Le numéro de téléphone Home de l'utilisateur.
OBD_Users	MOBILE_PHONE	MOBILE_PHONE	Nvarchar (16) (nul)	Le numéro de téléphone mobile de l'utilisateur.
OBD_Users	EMAIL_ID	EMAIL_ID	Nvarchar (64) (nul)	L'adresse e-mail de l'utilisateur.
OBD_Users	COMMENTAIRES	COMMENTAIRES	Nvarchar (128) (nul)	Tous les commentaires supplémentaires concernant l'utilisateur qui sont saisis.
OBD_Users	CREATETIME (en anglais)	CREATETIME (en anglais)	dateheure (NULL)	Date et heure auxquelles l'utilisateur a été créé lors de l'application.
OBD_Users	CREATEUSER	CREATEUSER	Nvarchar (16) (nul)	Personne (utilisateur) qui a créé cet utilisateur.
OBD_Users	Type d'authentification	Type d'authentification	int (null)	Type d'authentification activé pour cet utilisateur. Les options sont l'authentification Windows, l'authentification de base de données et l'authentification SSO.
OBD_Users	Type d'utilisateur	Type d'utilisateur	int (null)	Cela indique si l'utilisateur est un utilisateur administrateur ou un utilisateur basé sur un rôle avec un accès spécifié.

OBD_Users	IsUserMapped	IsUserMapped	Peu (nul)	
OBD_Users	IsSalesforce	IsSalesforce	bit (NULL)	S'il s'agit d'un utilisateur à extension vocale Service Cloud, cette valeur est spécifiée comme étant 1. Sinon, c'est 0.
OBD_Users	IsConcurrentLogin	IsConcurrentLogin	bit (NULL)	Cela indique si l'utilisateur est autorisé à se connecter simultanément à partir d'un autre

				Appareil. Val-ues possibles – 0 si non autorisé ; 1 si autorisé.
OBD_Users	NeverExpires	NeverExpires	Peu (non nul)	Il s'agit du paramètre permettant de s'assurer que le mot de passe n'expire jamais. Définissez 1 si le mot de passe n'expire jamais ; 0 si le mot de passe expire et doit être réinitialisé.
OBD_Users	SuivantMot de passeOuverture de session	SuivantMot de passeOuverture de session	Peu (non nul)	Il s'agit du paramètre qui oblige l'utilisateur à modifier le mot de passe lors de la prochaine tentative de connexion. Définissez 1 pour forcer l'utilisateur à changer de mot de passe ; 0 pour autoriser la connexion avec un ancien mot de passe.
OBD_Users	CreateUserInDomain	CreateUserInDomain	Peu (non nul)	Cela détermine si l'utilisateur est créé sur le domaine lorsqu'il est créé ici. 1 si l'utilisateur est créé sur le domaine ; 0 s'il n'a pas été créé sur le domaine.

OBD_Users	IsDeleted	IsDeleted	bit (NULL L)	Indique un utilisateur supprimé. La valeur est 1 si l'utilisateur est supprimé ; 0 si utilisateur non supprimé.
OBD_Users	Modifié par	Modifié par	Nvarchar (10) (nul)	Cela désigne la route de modification des informations utilisateur - via l'application ou une méthode API.
OBD_Users	ID du service partagé	ID du service partagé	int (null)	Le service partagé ID généré automatiquement par l'application lorsqu'un nouveau service partagé est créé.

				ated.
OBD_Users	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	int (null)	Le sous-service partagé ID généré automatiquement par l'application lorsqu'un nouveau service partagé est créé.

Profil

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Type de données	Description
OBD_AutoUp-loadParam	ID	ID	Int (non nul)	Le ID généré automatiquement pour le profil.
OBD_AutoUp-loadParam	IDCampagne	IDCampagne	Nvarchar (64) (nul)	La campagne ID que le fichier pro télécharge des contacts.
OBD_AutoUp-loadParam	Nom du profil	Nom du profil	Nvarchar (512) (nul)	Nom du profil.
OBD_AutoUp-loadParam	En-têtes de fichier	En-têtes de fichier	Nvarchar (4000) (nul)	Les détails d'en-tête du fichier de téléchargement du contact.
OBD_AutoUp-loadParam	SrcDetails (Détails)	SrcDetails (Détails)	Varchar (512) (nul)	Le nom du fichier de téléchargement con-tatant les contacts.
OBD_AutoUp-loadParam	Priorité	Priorité	Varchar (8) (nul)	La priorité du contact téléchargé via ce profil.

OBD_AutoUp-loadParam	Moment de contact	Moment de contact	Varchar (26) (nul)	Une date et une heure spécifiques pour composer le contact.
OBD_AutoUp-loadParam	IDAgent	IDAgent	Varchar (8) (nul)	L'agent ID de l'agent qui traite ce contact.

OBD_AutoUp-loadParam	Timezone	Timezone	Nvarchar (128) (nul)	Fuseau horaire du contact téléchargé via ce profil.
OBD_AutoUp-loadParam	Modes	Modes	Nvarchar (512) (nul)	Les modes vers lesquels les contacts peuvent être téléchargés via ce profil.
OBD_AutoUp-loadParam	BusinessFlds	BusinessFlds	Nvarchar (2000) (nul)	Les champs d'activité du contact comme dans le fichier de téléchargement du contact.
OBD_AutoUp-loadParam	Zipcode	Zipcode	Int (nul)	Le code postal du contact
OBD_AutoUp-loadParam	UPLOADTYPE	UPLOADTYPE	Nchar (1) (nul)	Le type de téléchargement - JSON, API, etc.
OBD_AutoUp-loadParam	Type de service	Type de service	Varchar (8) (nul)	Il s'agit du type de source du fichier de téléchargement de contact, qu'il s'agisse d'une table/vue de base de données, d'un fichier vocal Cloud Service, d'un fichier texte, de JSON, etc.

OBD_AutoUp-loadParam	SmsData	SmsData	Varchar (20) (nul)	Texte du message qui est mappé via ce profil.
OBD_AutoUp-loadParam	AppliquerDNC	AppliquerDNC	bit (NULL)	Cela indique si la valeur DNC est activée dans le profil. Il est égal à 1 si l'option est activée ; 0 si non activé.
OBD_AutoUp-	Userid	Userid	Varchar	L'utilisateur ID de

loadParam			(50) (nul)	L'utilisateur crée ce fichier pro.
OBD_AutoUp-loadParam	Date	Date	datetime (nul)	Date et heure de création du profil.
OBD_AutoUp-loadParam	DuplicateFilter (Filtre dupliqué)	DuplicateFilter (Filtre dupliqué)	bit (NULL)	Si les contacts doivent être vérifiés pour les doublons au moment du téléchargement.
OBD_AutoUp-loadParam	DuplicateFilterKeyID	DuplicateFilterKeyID	Varchar (50) (nul)	La clé sur laquelle le contact est vérifié pour le doublon avant d'être téléchargé.
OBD_AutoUp-loadParam	Détails du contact	Détails du contact	Nvarchar (max.) (nul)	Ceci contient les informations de mappage de champ de profil.
OBD_AutoUp-loadParam	Objet	Objet	Varchar (8) (nul)	La ligne d'objet du message électronique.
OBD_AutoUp-loadParam	Mailmessage	Mailmessage	Varchar (8) (nul)	Corps du message électronique.
OBD_AutoUp-loadParam	Pièce jointe	Pièce jointe	Varchar (8) (nul)	Indique si une pièce jointe fait partie de l'e-mail.
OBD_AutoUp-loadParam	SmsText	SmsText	Varchar (8) (nul)	Le texte SMS mes-sage.

OBD_AutoUp-loadParam	Délimiteur	Délimiteur	omble chevalier (1) (nul)	Le séparateur utilisé dans le fichier de télécharge ment.
OBD_AutoUp-loadParam	Délimiteur d'indicatif régional	Délimiteur d'indicatif régional	omble chevalier (1) (nul)	Délimiteur utilisé pour séparer l'indicatif régional du numéro de téléphone.

OBD_AutoUp-loadParam	ContactNextUploadTime	ContactNextUploadTime	dateheure (NULL)	La date et l'heure auxquelles le fichier de contact doit être pris pour le téléchargement. Ceci s'applique aux téléchargements de profils de base vocale et de données Service Cloud.
OBD_AutoUp-loadParam	ScrubNextUploadTime	ScrubNextUploadTime	dateheure (NULL)	La date et l'heure auxquelles le contact du fichier de nettoyage doit être pris pour le téléchargement. Ceci s'applique aux téléchargements de profils de base vocale et de données Service Cloud.
OBD_AutoUp-loadParam	DURÉE DE TÉLÉCHARGEMENT AUTOMATIQUE	DURÉE DE TÉLÉCHARGEMENT AUTOMATIQUE	Nvarchar (16) (nul)	Date et heure de chargement automatique du fichier.
OBD_AutoUp-loadParam	DERNIERTÉLÉCHARGEMENT	DERNIERTÉLÉCHARGEMENT	Nvarchar (16) (nul)	La date et l'heure du dernier téléchargement à partir de

				ce profil.
OBD_AutoUp-loadParam	Mettre à jourBussFld	Mettre à jourBussFld	bit (NULL)	Indique s'il faut mettre à jour le champ d'activité pour les contacts téléchargés via ce profil.
OBD_AutoUp-loadParam	ListIdToUpdate	ListIdToUpdate	Nvarchar (1024) (nul)	S'il faut mettre à jour la liste ID lorsqu'un nouveau téléchargement est effectué via le profil.
OBD_AutoUp-loadParam	État	État	Int (nul)	L'état auquel appartient le tact.

OBD_AutoUp-loadParam	DNCBusinessFields	DNCBusinessFields	Nvarchar (128) (nul)	Champs considérés comme marquant un contact en tant que DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	Niveau de téléchargement	Niveau de téléchargement	omble chevalier (1) (nul)	Niveau de téléchargement pour les contacts dans ce fichier - Téléchargement global ou spécifique à la caméra.
OBD_AutoUp-loadParam	IsAppend	IsAppend	bit (NULL)	Indique si les contacts doivent être ajoutés pendant le processus de téléchargement.
OBD_AutoUp-loadParam	IsUpdate (Mise à jour de l	IsUpdate (Mise à jour de l	bit (NULL)	Indique si les contacts doivent être mis à jour pendant le processus de téléchargement.
OBD_AutoUp-loadParam	IsOverwrite (Remplacement de la matière)	IsOverwrite (Remplacement de la matière)	bit (NULL)	Si les contacts doivent être écrasés pendant le processus de téléchargement.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCampaignID	DNCCampaignID	nvarchar (max) (nul)	Si le contact est marqué DNC pour une campagne spécifique, la

				campagne ID pour laquelle il est DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCountryCode	DNCCountryCode	Int (nul)	Code du pays du contact DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCAreaCode	DNCAreaCode	Int (nul)	L'indicatif régional du DNC tact.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCValue	DNCCValue	int (null)	Il stocke les index de l'en-tête de fichier mappé sur DNCCvalue pour

				Filtre DNC dans le profil.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCImportMode	DNCImportMode	Nchar (1) (nul)	Le mode d'importation DNC – Téléchargement automatique ou manuel.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCType	DNCType	omble chevalier (1) (nul)	Le type DNC – campagne, cat-egory ou global.
OBD_AutoUp-loadParam	Toujours	Toujours	bit (NULL)	Si le contact est marqué DNC pour toujours.
OBD_AutoUp-loadParam	NDNCBusinessChamps	NDNCBusinessChamps	int (null)	Champs métier basés sur lesquels un contact est marqué NDNC.
OBD_AutoUp-loadParam	ProfileExecutionTime	ProfileExecutionTime	Nvarchar (60) (nul)	La date et l'heure auxquelles le profil a été exécuté pour télécharger des contacts.
OBD_AutoUp-loadParam	CheminProfil	CheminProfil	Nvarchar (256) (nul)	Chemin d'accès où les fichiers de contacts sont placés pour téléchargement via ce profil.
OBD_AutoUp-loadParam	ZipCode_Optional	ZipCode_Optional	Nvarchar (64) (nul)	Code postal supplémentaire facultatif pour ce

				profil.
OBD_AutoUp-loadParam	Modes_ZipCodes	Modes_ZipCodes	Nvarchar (100) (nul)	Les codes postaux mappés aux modes du profil.
OBD_AutoUp-loadParam	ConditionSTR	ConditionSTR	Nvarch ar (2048) (nul)	Il s'agit de la condition de filtre client utilisée pour le téléchargem ent des con-

				tact via ce profil.
OBD_AutoUp-loadParam	MailCC	MailCC	nvarch ar (max) (nul)	Les adresses email à copier lors de l'envoi d'un email de campagne.
OBD_AutoUp-loadParam	MailBCC	MailBCC	nvarch ar (max) (nul)	Adresses e-mail qui reçoivent une copie carbone invisible lors de l'envoi d'un courrier cam-paign.
OBD_AutoUp-loadParam	Statut du profil	Statut du profil	Peu (nul)	L'état du profil : actif ou inactif.
OBD_AutoUp-loadParam	SCORE DE PLOMB	SCORE DE PLOMB	Int (nul)	Lead Score du contact.
OBD_AutoUp-loadParam	Filetype	Filetype	Nvarchar (10) (nul)	Type de fichier de téléchargeme nt de profil. Par exemple, JSON, texte, etc.
OBD_AutoUp-loadParam	FileTypeFormat	FileTypeFormat	Nvarchar (10) (nul)	Il s'agit de l'extension de fichier sélectionnée dans le profil.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCStartDate	DNCStartDate	Varchar (16) (nul)	La date et l'heure d'un contact pour compléter le statut DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCEndDate	DNCEndDate	Varchar (16) (nul)	Date et heure de fin auxquelles le contact cesse d'être un contact DNC.

OBD_AutoUp-loadParam	DNCDateFormat	DNCDateFormat	Varchar (32) (nul)	Format de date pour les dates DNC.

OBD_AutoUp-loadParam	ID de périphérique	ID de périphérique	Nvarch ar (255) (nul)	Le ID de l'appareil auquel la noti-fication d'authentificati on d'identité est envoyée.
OBD_AutoUp-loadParam	FixedWidthData (Données de largeur fixe)	FixedWidthData (Données de largeur fixe)	nvarch ar (max) (nul)	Si les données en cours de télécharge ment proviennen t d'un fichier de largeur fixe.
OBD_AutoUp-loadParam	Ind. rég.	Ind. rég.	Int (non nul)	Indicatif régional du contact.
OBD_AutoUp-loadParam	Ville	Ville	Int (non nul)	La ville du contact.
OBD_AutoUp-loadParam	Nom de la zone	Nom de la zone	Int (non nul)	Le nom de la zone à laquelle appartient le tact.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCampaignCategory ID	DNCCampaignCategory ID	Nvarchar (max.) (nul)	La catégorie de campagne pour marquer un DNC de contact.
OBD_AutoUp-loadParam	ConditionSTRInfo	ConditionSTRInfo	nvarch ar (max) (nul)	Ce champ stocke la condition d'un profil utilisé pour nettoyer les contacts.
OBD_AutoUp-loadParam	IsBusinessFieldDNC	IsBusinessFieldDNC	bit (NUL L)	Si le champ d'activité est utilisé comme filtre pour marquer le

				contact en tant que DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	ID du service partagé	ID du service partagé	int (null)	Le service partagé ID généré automatiquement par l'application lors de la création d'un nouveau service partagé.
OBD_AutoUp-loadParam	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	Int (nul)	Le sous-locataire ID généré automatiquement par

				l'application lors de la création d'un nouveau service partagé.
OBD_AutoUp-loadParam	Type de consentement	Type de consentement	Nvarchar (16) (non nul)	Le type de consentement – si le contact est PEWC ou non-PEWC.
OBD_AutoUp-loadParam	Type CPTTimeZone	Type CPTTimeZone	Varchar (8) (nul)	Type de fuseau horaire du CPT (Pre-ferred Time) du client. Par exemple, Fuseau horaire de la campagne, Fuseau horaire de l'état, etc.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTTimeZone	CPTTimeZone	Varchar (8) (nul)	Fuseau horaire de l'heure préférée (CPT) du client à appeler. Par exemple, Fuseau horaire de la campagne, Fuseau horaire de l'état, etc.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTDayofWeek	CPTDayofWeek	Varchar (8) (nul)	Le jour de la semaine pour le CPT.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTTimeFormat	CPTTimeFormat	Nvarchar (16) (nul)	Le format horaire du CPT.

OBD_AutoUp-loadParam	SlotAStartTime	SlotAStartTime	Varchar (8) (nul)	L'heure de début du premier créneau préférée par le client.
OBD_AutoUp-loadParam	DuréeAEndSlot	DuréeAEndSlot	Varchar (8) (nul)	L'heure de fin du premier créneau souhaité par le client.

OBD_AutoUp-loadParam	SlotBStartTime	SlotBStartTime	Varchar (8) (nul)	L'heure de début du deuxième premier créneau préférée par le client.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotBEndTime (Heure)SlotBEnd)	SlotBEndTime (Heure)SlotBEnd)	Varchar (8) (nul)	L'heure de fin du deuxième créneau préféré par le client.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotCStartTime	SlotCStartTime	Varchar (8) (nul)	L'heure de début du troisième créneau préféré par le client.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotCEndTime (Heure de la slotCEnd)	SlotCEndTime (Heure de la slotCEnd)	Varchar (8) (nul)	L'heure de fin du troisième emplacement préférée par le client.
OBD_AutoUp-loadParam	IndodeurZoneActivé	IndodeurZoneActivé	Peu (non nul)	Si l'indicatif régional est activé – c'est pour séparer du numéro de téléphone.
OBD_AutoUp-loadParam	AreaCodeSubString	AreaCodeSubString	Nvarchar (10) (nul)	Sous-chaîne de caractères de l'indicatif régional qui sépare le numéro de téléphone de l'indicatif régional.

Modes

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Type de données	Description

OBD_MODES	MinLongueur	MinLongueur	int (null)	La longueur minimale du numéro de téléphone du contact pour ce mode.
OBD_MODES	Maxlength	Maxlength	int (null)	La longueur maximale du numéro de téléphone du contact pour ce

				Mode.
OBD_MODES	ID canal	ID canal	Int (non nul)	Le canal ID du mode est mappé.
OBD_MODES	DateHeure de création	DateHeure de création	datetime (nul)	Date et heure de création de ce mode.
OBD_MODES	DateHeure modifiée	DateHeure modifiée	dateheure (NULL)	Date et heure de la dernière mise à jour de ce mode.
OBD_MODES	IDmodeExporté	IDmodeExporté	Int (nul)	Le mode ID qui provient d'une source différente.
OBD_MODES	ID du service partagé	ID du service partagé	int (null)	Le service partagé ID généré automatique ment par l'application lors de la création d'un nouveau service partagé.
OBD_MODES	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	int (null)	Le sous-locataire ID généré automatiquem ent par l'application lorsqu'un nouveau ten-ant est créé.
OBD_MODES	MODENUMBER	MODENUMBER	Int (non nul)	Identificateur numérique du mode.
OBD_MODES	NOM DU MODE	NOM DU MODE	Nvarchar (50) (non nul)	Nom du mode.
OBD_MODES	MODEDESCRIPTION	MODEDESCRIPTION	Nvarchar (128) (nul)	Un texte descriptif pour le mode.

Résultats

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Type de données	Description
OBD_Outcome	GROUPE FINAL	GROUPE FINAL	Nvarchar	Le groupe de résultats ce

			(32) (nul)	come appartient à.
OBD_Outcome	ID RÉSULTAT	ID RÉSULTAT	Int (non nul)	Le ID de sortie généré automatiquement au moment de la création.
OBD_Outcome	DESCRIPTION	DESCRIPTION	Nvarchar (128) (nul)	La description du résultat.
OBD_Outcome	DISPLAYNAME	DISPLAYNAME	Nvarchar (128) (nul)	La description du résultat.
OBD_Outcome	RÉSULTAT COMMERCIAL	RÉSULTAT COMMERCIAL	Int (non nul)	Il s'agit du type de résultat. 0 pour les résultats téléphoniques et 1 pour les résultats commerciaux.
OBD_Outcome	TYPE DE CANAL	TYPE DE CANAL	Int (non nul)	Le type de canal. 1 pour SMS, 2 pour VOIX, 3 pour EMAIL, 4 pour CPAAS et 0 pour IVR.
OBD_Outcome	CONFIGURABLE	CONFIGURABLE	int (null)	Cela indique si les propriétés figurées pour ce résultat peuvent être modifiées. 0 ne permet pas un changement ; 1 permet le changement.
OBD_Outcome	SUPPRIMÉ	SUPPRIMÉ	Int (non nul)	Cela indique si un résultat spécifique est supprimé de manière irréversible dans le

				tableau des résultats. 0 est supprimé ; 1 n'est pas supprimé.
OBD_Outcome	RPCType	RPCType	Nvarchar (8) (nul)	Cela indique le type de résultat RPC comme RPC ou Non-RPC.

OBD_Outcome	BOParentId	BOParentId	Int (nul)	Le ID pour le groupe Résultat parent.
OBD_Outcome	IncrémentationNouvelles tentatives	IncrémentationNouvelles tentatives	bit (NULL)	Cela indique si le nombre de retraits doit être incrémenté pour une tentative spécifique.
OBD_Outcome	GlobalRetry (Effectuer une tentative globale)	GlobalRetry (Effectuer une tentative globale)	Peu (nul)	Le nombre total de nouvelles tentatives compte pour ce résultat.
OBD_Outcome	Retenter tous les jours	Retenter tous les jours	Peu (nul)	Le nombre de nouvelles tentatives quotidiennes compte pour ce résultat.
OBD_Outcome	ModérerRéessayer	ModérerRéessayer	Peu (nul)	Les nouvelles tentatives au niveau du mode comptent pour ce résultat.
OBD_Outcome	RésultatNouvel essai	RésultatNouvel essai	bit (NULL)	Si le contact doit être fermé si ce résultat est défini. 0 pour fermer le contact ; 1 pour garder le contact ouvert.
OBD_Outcome	FenêtreNouvelle tentative	FenêtreNouvelle tentative	bit (NULL)	Cela indique si la fonction Window Retry (Nouvelle tentative de fenêtre) est activée. 0 est

				désactivé ; 1 est activé.
OBD_Outcome	Vue de l'agent	Vue de l'agent	bit (NULL)	Cela indique si le résultat est marqué comme pouvant être consulté par un agent.
OBD_Outcome	DefaultOffSet	DefaultOffSet	int (null)	Le indique le nombre de jours par défaut pour réessayer un contact avec ce résultat.
OBD_Outcome	DefaultCloseContact	DefaultCloseContact	Peu (nul)	Cela indique si un contact avec

				Ce résultat peut être fermé.
OBD_Outcome	InstanceMaxValeur par défaut	InstanceMaxValeur par défaut	int (null)	Nombre maximum de tentatives autorisées pour ce résultat.
OBD_Outcome	IsLiveCallOutcome	IsLiveCallOutcome	int (null)	Indique s'il s'agit d'un appel sortant direct ou d'un appel sortant mappé.
OBD_Outcome	ID de résultat exporté	ID de résultat exporté	int (null)	Le ID du résultat qui est exporté à partir d'une autre plateforme ou d'un autre numéroteur.
OBD_Outcome	IDAphrévéridExterne	IDAphrévéridExterne	Nvarchar (68) (nul)	Non utilisé.
OBD_Outcome	ID du service partagé	ID du service partagé	int (null)	Le service partagé ID généré automatique ment par l'application lors de la création d'un nouveau service partagé.
OBD_Outcome	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	int (null)	Le sous-locataire ID généré automatiquem ent par l'application lorsqu'un nouveau ten-ant est créé.

Champs d'activité des campagnes

Source Table	Nom de la colonne	Display Name	Type de données	Description
Champs d'activité OBD_Campaign_	ID de campagne	ID de campagne	Nvarchar (64) (non nul)	Il s'agit de l'identifiant unique généré automatiquement pour l'utilisateur.
Champs d'activité OBD_Campaign_	Fieldname	Fieldname	Nvarchar (64) (non	Les domaines d'activité configurés pour la

			nul)	paign. Tous les champs d'entreprise sont répertoriés.
Champs d'activité OBD_Campaign_	Datatype	Datatype	Nvarchar (32) (non nul)	Type de données du champ d'activité : Numéro, Flottant ou DateHeure.
Champs d'activité OBD_Campaign_	Format	Format	Nvarchar (32) (non nul)	Si le type de données du champ d'activité est champ, format de la date.
Champs d'activité OBD_Campaign_	Domaine d'activité	Domaine d'activité	Nvarchar (32) (non nul)	Le domaine d'activité ID généré par l'application.
Champs d'activité OBD_Campaign_	SQLExpression	SQLExpression	Nvarchar (64) (non nul)	Les champs d'entreprise avec un type de données autre que chaîne sont CAST dans cette colonne avec le champ d'activité ID.
Champs d'activité OBD_Campaign_	IsEMailMapped	IsEMailMapped	Peu (nul)	Indique si le champ d'activité est mis en correspondance avec la fonctionnalité de messagerie électronique.
Champs d'activité OBD_Campaign_	IsSMSMapped	IsSMSMapped	Peu (nul)	Indique si le champ d'activité est mappé à la fonctionnalité SMS.
Champs d'activité OBD_Campaign_	IsDNCMapped	IsDNCMapped	bit (NULL)	Indique si le champ d'activité est mis en correspondance avec la liste Ne pas appeler (DNC).
Champs d'activité OBD_Campaign_	IDTypeEntreprise	IDTypeEntreprise	int (null)	Représente l'identificateur du type d'entreprise associé au cam-paign.

Champs d'activité OBD_Campaign_	Modifiable	Modifiable	Peu (nul)	Indique si le champ d'activité est modifiable.
Champs d'activité OBD_Campaign_	ID de séquence	ID de séquence	bit (NULL)	Indique si le domaine d'activité a une séquence spécifique ID pour le tri.
Champs d'activité OBD_Campaign_	IsMax	IsMax	int (null)	Indique la valeur maximale ou la limite pour le champ d'activité, le cas échéant.

Champs d'activité OBD_Campaign_	Visible	Visible	Peu (non nul)	Indique si le champ d'activité est visible dans l'application.
Champs d'activité OBD_Campaign_	IsIVRMapped	IsIVRMapped	Peu (non nul)	Indique si le champ d'activité est mappé au système IVR.
Champs d'activité OBD_Campaign_	IsSNSMappé	IsSNSMappé	Peu (nul)	Indique si le champ d'activité est mappé à la fonctionnalité SNS.
Champs d'activité OBD_Campaign_	LongueurCaractère	LongueurCaractère	Nvarchar (3) (nul)	Représente la longueur maximale autorisée de caractères pour le champ occupé, sous forme de valeur de chaîne.
Champs d'activité OBD_Campaign_	CustomerMaster	CustomerMaster	Nvarchar (250) (nul)	Contient des données relatives aux clients associés à la campagne, avec une longueur maximale de 250 caractères.
Champs d'activité OBD_Campaign_	ID du service partagé	ID du service partagé	int (null)	Identifiant unique du service partagé généré automatiquement par l'application.
Champs d'activité OBD_Campaign_	ID du sous-locataire	ID du sous-locataire	int (null)	Identifiant unique du sous-locataire, généré automatiquement par l'application.

Mesures de rendement

La console temps réel fournit des données continuellement mises à jour avec un taux de rafraîchissement de 15 secondes pour les caméras en cours. Il comprend des mesures clés telles que les taux de tentatives, le pourcentage RPC (Right Party Connect) et les statistiques de contact de campagne compréhensives.

Accédez à **Rapports** > **Performance** pour ouvrir la page Mesures de performances. La page Mesures de performance affiche les données en temps réel du résumé de la campagne.

Résumé de la campagne

Le résumé de la campagne montre les performances au niveau de la campagne. Il affiche à la fois les paramètres prédictifs au niveau de la campagne et les données d'allure actuelle du numéroteur.

Les paramètres suivants sont inclus dans le résumé de la campagne :

Champ	Description
Détails sur la campagne	
Campagne	Le nom de la campagne.
Statut de la campagne	État actuel de la campagne.
Dernier contact traité (min)	Il indique le nombre de minutes écoulées depuis que le dernier contact a été sélectionné et placé dans le tableau pour livrer pour la campagne. La cellule est mise en surbrillance si Le temps est de 5 minutes ou plus.
État au niveau du système	
Total des contacts disponibles	Nombre total de contacts ayant le statut Ouvert pour la journée.
Total des appels composés	Nombre total de tentatives de la journée.
Total des appels pris en charge	Nombre total de contacts connectés, y compris les agents connectés et les répondeurs, pour la journée.
Total des appels en cours	Nombre d'appels en direct en cours de composition par le numéroteur.
Temps moyen de traitement	Somme moyenne du temps de conversation et du temps ACW, divisée par *le nombre total d'appels traités*.
% d'achèvement	Si l'on considère l'ensemble des enregistrements de la table Contacts, nombre de contacts fermés divisé par le nombre total de contacts.
% de connexion	Total des contacts uniques composés qui ont fait l'objet d'une tentative et ont obtenu une réponse, divisé par le nombre total de contacts uniques composés pour la journée en cours.
% de tentatives	Total des appels composés divisé par le nombre total de contacts uniques tentés pour la journée en cours.
% de tentatives de connexion	Nombre total d'appels ayant obtenu une réponse divisé par le nombre total d'appels composés pour la journée en cours.
% de réussite	Total des appels composés ayant un résultat commercial ou un résultat téléphonique marqué comme Réussite lors de la sélection Appel en direct, divisé par le nombre total d'appels composés pour la journée en cours.
% RPC	Total des appels composés dont le résultat est de type RPC divisé par le nombre total d'appels composés pour la journée en cours.

% d'ouverture	En considérant l'ensemble des enregistrements du tableau Contact, nombre total de contacts ayant le statut Ouvert, divisé par le nombre total de contacts.
% frais	Si l'on considère tous les enregistrements du tableau Contacts, le nombre total de contacts avec l'état Frais (ouverts et jamais tentés), divisé par le nombre total de contacts.
% de report	Si l'on considère tous les enregistrements du tableau Contacts, le nombre total de contacts avec l'état Replanifier (ouvert et au moins une tentative), divisé par le nombre total de contacts.

% de fermeture	En considérant tous les enregistrements du tableau Contact, nombre total de contacts avec statut fermé, divisé par le nombre total de contacts.
Statistiques du jour	
% d'ouverture	Contacts actuels avec statut Ouvert divisé par la somme du nombre total de contacts téléchargés aujourd'hui et du nombre de contacts avec le statut Ouvert au début de la journée. Les contacts ouverts sont des enregistrements qui peuvent être composés.
% frais	Contacts actuels avec état Frais (ouverts et jamais tentés) divisé par la somme du nombre total de contacts téléchargés aujourd'hui et du nombre de contacts avec le statut Ouvert au début de la journée. Les nouveaux contacts sont des enregistrements qui n'ont jamais fait l'objet d'une tentative.
% de report	Contacts actuels avec statut Replanifié (ouvert et au moins une tentative) divisé par la somme du nombre total de contacts téléchargés aujourd'hui et du nombre de contacts avec le statut Ouvert au début de la journée. Les contacts replanifiés sont des enregistrements qui ont fait au moins une tentative une fois et qui sont en attente d'un nouveau numéro.
% de fermeture	Contacts actuels avec statut Fermé divisé par la somme du nombre total de contacts téléchargés aujourd'hui et du nombre de contacts avec le statut Ouvert au début de la journée. Les contacts clos sont des enregistrements qui ne peuvent pas être composés et qui ont été fermés par le système ou l'utilisateur.
Statistiques de niveau de réussite	
Réussir 1 %	Nombre de contacts avec seulement 1 tentative aujourd'hui divisé par la somme du nombre total de contacts téléchargés aujourd'hui et le nombre de contacts ayant le statut Ouvert au début de la journée.
Réussite 2 %	Nombre de contacts avec seulement 2 tentatives aujourd'hui divisé par la somme du nombre total de contacts téléchargés aujourd'hui et du nombre de contacts ayant le statut Ouvert au début de la journée.
Réussite 3 %	Nombre de contacts avec seulement 3 tentatives aujourd'hui divisé par la somme du nombre total de contacts téléchargés aujourd'hui et du nombre de contacts ayant le statut Ouvert au début de la journée.

Réussite 4 %	Nombre de contacts avec seulement 4 tentatives aujourd'hui divisé par la somme du nombre total de contacts téléchargés aujourd'hui et le nombre de contacts avec le statut Ouvert au début de la journée.
Réussir 5 %	Nombre de contacts avec seulement 5 tentatives aujourd'hui divisé par la somme du nombre total de contacts téléchargés aujourd'hui et du nombre de contacts ayant le statut Ouvert au début de la journée.
> pass 5 % (PassGreat-	Nombre de contacts ayant >5 (supérieur à) Nombre de tentatives aujourd'hui divisé

erThanFivePercent)	par somme du nombre total de contacts téléchargés aujourd'hui et du nombre de contacts ayant le statut Ouvert au début de la journée.

Critères de filtre de rapport

Le module Rapports est livré avec un filtre puissant qui permet à l'utilisateur de regarder une vue macro du centre de contact et de zoomer jusqu'au niveau micro d'un contact, d'un appel ou d'un agent. Vous pouvez filtrer les rapports en fonction des paramètres suivants :

Fuseaux horaires

Vous pouvez générer des rapports historiques pour un fuseau horaire spécifique. Sélectionnez le fuseau horaire dans la liste déroulante TimeZone avant de sélectionner d'autres critères de filtrage.

Remarque : Il s'agit d'une configuration facultative. La propriété IsTimeZoneRequiredForFilter doit être définie sur true dans le fichier web.config LCMService pour obtenir des rapports par fuseau horaire.

Les données du rapport sont renseignées selon la périodicité sélectionnée :

- **Le filtre Aujourd'hui** affiche les données du rapport relatif à la date actuelle dans le fuseau horaire sélectionné.
- **Le filtre Hier** affiche le rapport relatif au jour précédent jusqu'à minuit dans le fuseau horaire sélectionné.
- **Ce filtre Semaine** affiche les données du rapport du lundi au jour en cours dans le fuseau horaire sélectionné.
- **Ce filtre affiche** les données du rapport depuis le premier jour du mois civil jusqu'au jour en cours, dans le fuseau horaire sélectionné.
- **Le filtre personnalisé** affiche les données du rapport pour une plage de dates correspondant à la date de début et à la date de fin choisies dans le fuseau horaire sélectionné.

Liste globale

Toutes les listes globales sont affichées pour la sélection. Sélection unique et multiple autorisée. Pour sélectionner toutes les listes globales, cliquez sur **Sélectionner tout**.

Groupe de campagne

Tous les groupes de campagnes qui contiennent des contacts pour les listes globales

sélectionnées sont renseignés. Sélection unique et multiple autorisée. Pour sélectionner tous les groupes de campagnes, cliquez sur **Sélectionner tout**.

Campagne

Toutes les campagnes qui contiennent des contacts pour les groupes de campagnes sélectionnés sont renseignées. Sélection unique et multiple autorisée. Pour sélectionner toutes les campagnes, cliquez sur **Sélectionner tout**.

Remarque : Une seule sélection de campagne permet de filtrer aux niveaux suivants. Si vous sélectionnez plusieurs campagnes, le filtrage au niveau suivant est désactivé. Affichez les rapports à ce niveau.

Liste

Toutes les listes de contacts téléchargées pour cette campagne sont remplies. Sélection unique et multiple autorisée. Pour sélectionner toutes les listes, cliquez sur **Sélectionner tout**.

Remarque : Les listes sont renseignées pour la date par défaut dans le panneau de la date, c'est-à-dire le jour en cours. Pour sélectionner d'autres listes, sélectionnez des dates dans le panneau Date et cliquez sur OK. Sélectionnez les listes requises pour le rapport, parmi celles qui sont renseignées.

Groupe CSS

Toutes les stratégies de sélection de contacts (CSS) applicables aux listes sélectionnées sont disponibles pour la sélection. Sélection unique et multiple autorisée. Pour sélectionner tous les groupes CSS, cliquez sur **Sélectionner tout**.

Condition du groupe CSS

Les conditions des groupes CSS ci-dessus sont remplies et disponibles pour la sélection. Sélection unique et multiple autorisée. Pour sélectionner toutes les conditions, cliquez sur **Tout** sélectionner.

À n'importe quelle étape du filtre sélectionné ci-dessus, cliquez sur **Rechercher** pour renseigner les éléments d'une chaîne spécifique.

À n'importe quelle étape de la sélection du filtre, cliquez sur **Afficher les enregistrements** pour renseigner le rapport avec des enregistrements jusqu'à ce niveau de sélection. Vous pouvez revenir directement au niveau de la campagne, quel que soit le moment où vous vous trouvez dans la sélection de vos filtres. Cependant, vous devez désélectionner les campagnes pour revenir au groupe de campagnes, et désélectionner les groupes de campagnes pour revenir au niveau de liste globale.

Remarque : Il est possible que chaque rapport ait des colonnes différentes en fonction des critères de filtre choisis. Pour les captures d'écran, nous avons pris des rapports à partir des critères de filtre les plus larges - la sélection de toutes les campagnes. Il ne s'agit donc que d'illustrations.