מידע משפטי

המפרטים והמידע בנוגע למוצרים במדריך זה כפופים לשינוי ללא הודעה מוקדמת. כל ההצהרות, המידע וההמלצות במדריך זה אמינים, אך מוצגים ללא אחריות מכל סוג, מפורשת או משתמעת. על המשתמשים לקחת אחריות מלאה על היישום שלהם של כל מוצר.

רישיון התוכנה והאחריות המוגבלת למוצר הנלווה מפורטים בחבילת המידע שנשלחה עם המוצר ומשולבים כאן בהפניה זו. אם אינך יכול לאתר את רישיון התוכנה או את האחריות המוגבלת, צור קשר עם נציג CISCO שלך לקבלת עותק.

היישום של Cisco של דחיסת כותרות TCP הוא התאמה של תוכנית שפותחה על ידי אוניברסיטת קליפורניה, ברקלי (UCB) כחלק מגרסת הרשות הציבור של UCB של מערכת ההפעלה UNIX. כל הזכויות שמורות. © Copyright 1981, Regents of the University of California.

על אף כל אחריות אחרת המוגדרת כאן, כל קובצי המסמכים והתוכנות של ספקים אלה ניתנים כפי שהם ("AS IS") על כל הכשלים. Cisco והספקים הנ"ל מתנערים מכל אחריות, מפורשת או משתמעת, לרבות, ללא הגבלה, אלו של סחירות, התאמה למטרה מסוימת ואי-הפרה או כתוצאה מהשימוש או כתוצאה משימוש.

בשום מקרה CISCO או הספקים שלה יהיו אחראים לכל נזק עקיף, מיוחד, תוצאתי או מקרי, לרבות, ללא הגבלה, אובדן רווחים או אובדן או נזק לנתונים הנובעים מהשימוש הבלתי אפשרי של CVEN. או הספקים שלה קיבלו הודעה לגבי האפשרות של נזקים כאלה.

כל כתובות פרוטוקול אינטרנט (IP) ומספרי טלפון המשמשים במסמך זה אינם מיועדים להיות כתובות ומספרי טלפון בפועל. כל הדוגמאות, פלט תצוגת הפקודות, דיאגרמות טופולוגיות רשת ואיורים אחרים הכלולים במסמך מוצגים למטרות המחשה בלבד. כל שימוש בכתובות IP או מספרי טלפון בפועל בתוכן להמחשה הוא לא מכוון ומקרי.

כל העותקים המודפסים והעותקים הרכים הכפולים נחשבים לעותקים לא מבוקרים ויש להפנות את הגרסה המקוונת המקורית לגרסה העדכנית ביותר.

ל-Cisco מעל 200 סניפים ברחבי העולם. כתובות, מספרי טלפון ומספרי פקס רשומים באתר Cisco בכתובת Cisco.com.

שינוי הערה

מסמך זה מתאר את העדכונים שבוצעו במדריך הדוחות עבור המהדורה. הוא כולל יומן מפורט של שינויים בסעיפים שונים.

במקטע	שינוי תיאור	סיבה לשינוי	תמר	גירסה
שונים	תוכן מעודכן של התקשרות חוזרת	הוספת תכונות	02/13/2026	4.2.1.2507_Up תאריך6
דוחות > סוג דוח בזמן אמת	הוסר תוכן הקשור לפריטים הבאים: • מבחינת קמפיין: צור קשר לעומת סוכן זמין • צור קשר עם יחס הצלחה חכם בקמפיין • יעד הקמפיין הושג • איש קשר נמסר • מדינת הסוכן	ווידג'טים שהוצאו משימוש	08/11/2025	4.2.1.2507
דוחות > דוחות היסטוריים	נוסף סעיף חדש עבור דוחות היסטוריים. זה מסביר את הדוחות ההיסטוריים החדשים שהוצגו. ההיסטורי לשעבר שם התכונה 'דוחות' שונה ל"דוחות היסטוריים' (מדור קודם).	דוחות היסטוריים חדשים הוצגו.		
דוחות > דוחות היסטוריים (מורשת)	שינוי הכותרת של דוחות היסטוריים לדוחות היסטוריים (מורשת)	דוחות היסטוריים חדשים הוצגו.	08/11/2025	4.2.1.2507
דוחות > תזמון דוחות (מדור קודם)	שינוי הכותרת של תזמון דוחות לתזמון דוחות (מדור קודם)	לדוחות היסטוריים חדשים יש תכונת תזמון שונה.	08/11/2025	4.2.1.2507

דוחות > דוח סיכום קמפיין	נוסף שדה חדש Last Contact Processed (min). מציג את מספר הדקות מאז נבחר איש הקשר האחרון והוצב בטבלה למסירה.	כדי לספק ניראות לגבי הפעילות האחרונה של אנשי קשר.	6/05/2025	4.2.1.2504

דוחות > חילוץ נתונים > תצורת לוח זמנים	אפשרויות והתראות חדשות מתווספות: • Alert on No Records – מופעל כאשר Extract מחזיר אפס רשומות. • התראה על כשל – מופעל כאשר חילוץ נכשל עקב שגיאה. • זמן התחלת עבודה ראשונה – מגדיר את הזמן הראשוני שבו הדוח החוזר מתחיל לפעול.	כדי לשפר את הבקרה והניראות בתצורות של דוחות מתוזמנים.	6/05/2025	4.2.1.2504
דוחות > דף חילוץ נתונים	הדף 'חילוץ נתונים' מציג כעת את הפריטים הבאים: • שם, תיאור, שם קובץ, מצב הפעלה • חלון מוקפץ של היסטוריית משימות כולל שעות התחלה/סיום/תזמון של דוחות, מצב, מספר רשומות ולחצן הורדה. • אזור הזמן של הדוח מוצג. • נוספו אפשרויות חיפוש ופעולה.	כדי לשפר את הניראות והשליטה על תצורות חילוץ נתונים והיסטוריית עבודה.	6/05/2025	4.2.1.2504
דוחות > דוח לוח זמנים	כדי לטפל בבעיות ביצועים ופסק זמן עם מערכי נתונים גדולים, ייצוא הדוחות ולוחות הזמנים מבוטלים כעת כמשימות ולא כפעולות מיידיות. • בקשות ייצוא מעובדות באופן אסינכרוני ומוקצה להן מזהה ייצוא ייחודי. המגבלה המרבית הנתמכת היא 500,000 רשומות. זה קונפיגורציה. • הקבצים נוצרים ומאוחסנים ב-Amazon S3, ומאפשרים למשתמשים לפקח על המצב ולהוריד קבצים מדף היסטוריית ייצוא. • טבלת מסד נתונים חדשה , AE_ ReportExportList, מוצגת לאחסון פרטי אופרציית ייצוא.	שיפור דוחות ייצוא ותזמון	07/02/2025	4.2.1.2501

	• דוחות מתוזמנים כוללים כעת שיפורים דומים, עם מחיקת קבצים באמצעות סיסמה באמצעות דואר אלקטרוני. על המשתמשים להגדיר סיסמה בעת תזמון הדוח, שתידרש לגישה לדוח שנשלח בדואר אלקטרוני. • תוקפם של קישורי ייצוא פג בהתאם לתצורת הקצה העורפי. תצורה חדשה נוספת בטבלת התכונות המותאמות אישית בשם ReportFilesRetentionDays עם ערך ברירת המחדל כ- 30 יום.				

דוחות > דוח לוח זמנים	מחיקת קבצים מדלי Amazon S3 • קובצי ייצוא נמחקים מ-S3 באמצעות תצורות AWS. • קובצי ייצוא נמחקים לאחר תקופת השמירה שהוגדרה מטבלת ריכוך החומרים המותאמת אישית (ReportFilesReten-tionDays, ברירת מחדל: 30 יום).	דווח על קבצים ברכישה מדלי Amazon S3	07/02/2025	4.2.1.2501
דיווחים	שינויים נוספים בדוחות: • דוח פירוט: ימי סינון מרביים מוגדרים ל- 180 יום (6 חודשים). • דו"ח מסכם: מקסימום ימי פיל-טר נקבעו ל-1865 ימים (5 שנים). • דוחות אחרים שומרים על מגבלת סינון של 90 יום (3 חודשים).	שינויים במסנן דוחות	07/02/2025	4.2.1.2501
דוחות > דוחות סיכום	הוספנו SMS ודוא"ל chan-nels כאפשרויות לדוחות סיכום. הערה: SMS וערוצי דוא"ל אינם בשימוש עבור WxCC.	שיפורי דוח מסכם	07/02/2025	4.2.1.2501
דיווחים > ביצועים Met-rics	דוח סיכום קמפיין מספק כעת מידע מקיף יותר בעמודות שנוספו.	שיפור מדדי ביצועים	07/02/2025	4.2.1.2501

דוחות > דוחות טוריים שלו	מקטע הדוחות ההיסטוריים כולל כעת תמיכה בערוצי SMS ודואר אלקטרוני, ומציע פונקטיביות רחבה יותר לדיווח רב-ערוצי. • פירוט: מציע תובנות מעמיקות לגבי ניסיונות שיחה בודדים, כולל תזמונים, סוכן ,ID תוצאות, סימוכין לחייגן ID ופרטים רלוונטיים אחרים. • פרודוקטיביות סוכן: מדגיש את הפרודוקטיביות היוצאת של הסוכן, ומציג מדדים כגון משך תצוגה מקדימה, משך שיחה, משך עבודה לאחר שיחה (ACW) וספירות שיחות שונות.	שיפורים בדוחות היסטוריים	07/02/2025	4.2.1.2501

	• מצב סוכן: עוקב אחר שינויים במצבי סוכן ומבטל אותם לאורך תקופת הדיווח. • **Callback**: מציג פרטי קשר של התקשרות חוזרת בתבנית ראשית-משנית, כדי להקל על הבנה וניתוח של תוצאות ניסיונות. הערה: פרודוקטיביות סוכן, מצב סוכן והתקשרות חוזרת אינם זמינים כעת ב-WxCC. הערה: דוא"לSMS , והתקשרות חוזרת אינם נתמכים עבור WxCC.			

תוכן העניינים

שינוי הערה 2
דיווחים 9
בזמן אמת 10
רענון אוטומטי 11
הוספת דוחות מרובים בכרטיסיות שונות 12
קריטריונים לסינון דוחות 12
התכונה 'רכיבי widget של דיווח' 13
סוג דוחות 13
סוג דוח בזמן אמת 14
דוחות היסטוריים 16
דוחות סיכום 19
החלת מסנן 19
רכיבי 20
שמירה והצגה של דוח 20
דו"ח מפורט 36
החלת מסנן 37
רכיבי 38
שמירה והצגה של דוח 38
דוח התקשרות חוזרת 44
החלת מסנן 45
רכיבי 45
שמירה והצגה של דוח 45
דוחות היסטוריים (מורשת) 46
קריטריונים לסינון דוחות 47
תוצאות השיחה 48
סיכום הקמפיין 51
DNC חסום 52
ניסיון ליצירת קשר 54
אחוז נטוש 56
פריסת סוכנים (מבחינת קמפיין) 57
דלי ניסיון ליצירת קשר 58
ניסיון סוכן 59
תוצאת הסוכן 60
שיחה חוזרת 61
סטטוס רשימה כללית 62
חיבור צד ימין (RPC) 62
מעקב התקשרות חוזרת 64
תוצאות דוא"ל 65
העברת חיוג 66
תזמון דוחות (מדור קודם) 68

הוספת דוח תזמון 68
עריכת לוח זמנים 68
מחיקת לוח זמנים 69
שדות 69
חילוץ נתונים 70
יעד אחסון 72
עריכת חילוץ נתונים 74
מחיקת תמצית נתונים 74
שדות 74
פרטי שדה עסקה 76
פרטי שדה תבנית ראשי 112
מדדי ביצועים 169
סיכום הקמפיין 170
קריטריוני סינון דוח 173
אזורי זמן 173
רשימה עולמית 173
קבוצת קמפיין 173
קמפיין 174
רשימה 174
קבוצת CSS 174
תנאי קבוצת CSS 174

דיווחים

הדוחות מספקים הן מידע מסכם והן מידע מפורט אודות שיחות יוצאות במרכז השירות. הם מכסים קמפיינים, קבוצות וביצועי סוכנים. דוחות אלה יכולים להציע נתוני ניסיון בודדים מפורטים או לספק מגמות מסוכמות כגון RPC, קצב חיבור וכן הלאה, עבור קמפיין.

למשתמשים יש אפשרות לעצב ולשמור דוחות כתבניות. קריטריוני סינון מאפשרים תצוגת מיקרו על-ידי חתירה מטה של מסנני Nar לאיש קשר, שיחה או תוצאה ספציפיים. הדוחות מציעים סקירה מקיפה של 360 מעלות על הפעילויות במרכז השירות.

בנוסף, ניתן לתזמן דוחות במרווחי זמן מוגדרים מראש, או להגדיר חילוצי נתונים עבור נתונים קבועים וטרנזקציות.

Campaign Manager מספק את סוגי הדוחות הבאים:

- דוחות בזמן אמת: דוחות בזמן אמת מציגים נתונים גרפיים על קמפיינים הפועלים כעת, במיוחד עבור היום הנוכחי. דוחות אלה מאוכלסים בנתוני מרווחי זמן, המתעדכנים כברירת מחדל כל 5 דקות. קריטריוני הסינון המקיפים מאפשרים למשתמשים להציג נתונים מלמעלה למטה למטה, ומספקים תובנות מפורטות בזמן אמת.
- דוחות היסטוריים: דוחות אלה משתמשים בנתונים היסטוריים החל מהיום הקודם כדי להציע תובנות לגבי ביצועי מרכז השירות. הם מהווים מערך כמעט ממצה המכסה את כל היבטי מרכז השירות, כולל אנשי קשר, שיחות, תוצאות, סוכנים ועוד. הדוחות מאוכלסים בהתבסס על קריטריוני הסינון שנבחרו על-ידי המשתמש.
- לוח מחוונים לביצועים: מסוף זמן אמת מספק נתונים המתעדכנים באופן רציף עם קצב רענון של 15 שניות עבור קמפיינים מתמשכים. הוא כולל מדדי מפתח כגון שיעורי ניסיוRPC , % (אחוז חיבור המפלגה הימנית) וסטטיסטיקות מקיפות של אנשי קשר בקמפיין.
- דוחות מעצב סקריפטים: כל הדוחות הנוגעים למודולי היישום 2-Way SMS ומדריך שיחה, שהוגדרו באמצעות מעצב התסריטים, נידונים בפירוט. לקבלת מידע נוסף, ראה מעצב קבצי Script.
- תמציות נתונים: הגדר את הייצוא של נתונים גולמיים טרנזקציוניים וקבועים מבסיס הנתונים המדווח. משתמשים יכולים לחלץ נתונים ממקורות סטנדרטיים, כגון ניסיונות התקשרות בזמנים שצוינו ועבור קבוצות קמפיין או קמפיינים נבחרים.

הערה: אין להשתמש בתווים מיוחדים כגון /,< ,? ,* ,: ,, > ו- | כחלק משמות קבצים.

הערה: הפריטים הבאים אינם נתמכים ביישום Webex Contact Center:
- קמפיינים בדוא"ל וSMS
- שיחות AEM (סוכן מנהל ממופה).

בזמן אמת

דוחות בזמן אמת מציגים נתונים גרפיים על קמפיינים הפועלים כעת, במיוחד ליום הנוכחי. דוחות אלה מאוכלסים בנתוני מרווחי זמן, המתעדכנים כברירת מחדל כל 5 דקות. קריטריוני fil-ter המקיפים מאפשרים למשתמשים להציג נתונים מלמעלה למטה למטה, ומספקים תובנות מפורטות בזמן אמת. באפשרותך להגדיר דוחות בזמן אמת.

נווט אל דוחות > בזמן אמת. דוח ברירת המחדל מציג את הנתונים הבאים:

שדות	תיאור
סה"כ זוגות פקה	מציג את מספר מסעות הפרסום הזמינים במערכת. פעולה זו מציגה גם את המספר עבור קמפיינים פעילים, לא פעילים וקמפיינים שהסתיימו.
פעיל	מספר הקמפיינים שיוצאים לפועל ברגע זה. סטטוס הקמפיין הוא ביצוע.
אינו פעיל	מספר קמפיינים שאינם יוצאים לפועל כרגע. סטטוס הקמפיין מושעה או מופסק לזמן.
הסתיים	מספר הקמפיינים שחלפו תאריך ושעת הסיום. סטטוס הקמפיין הוא זמן המתנה לשעה, אך זמן תאריך הקמפיין חייב להיות קטן יותר מהזמן הנוכחי.
סה"כ אנשי קשר	המספר הכולל של אנשי קשר שהועלו לאפליקציה בכל הקמפיינים. זה גם מראה פירוק של פתוח, טרי (עדיין לא חייג), מתוזמן, סגור, ו אחרים con-tacts.
פתוח	מספר אנשי הקשר הפתוחים ברגע זה עבור קריטריוני סינון נתונים. סטטוס איש הקשר פתוח ונמסר .
טריים	מספר אנשי הקשר שניסו אפילו לא פעם אחת עבור קריטריוני סינון נתונים. סטטוס איש הקשר הוא פתוח ונמסר .
תזמון מחדש	מספר אנשי הקשר מתוזמן מחדש ופתוח ברגע זה. סטטוס איש הקשר פתוח ונמסר .
סגור	מספר אנשי הקשר שנסגרו עבור קריטריוני הסינון הנתונים. מצב איש הקשר סגור .
אחרים	מספר אנשי הקשר הפסיק למסור. מצב איש הקשר הוא קרצוף או סמוק.
אנשי קשר שהועלו	סה"כ אנשי קשר שהועלו בכל מסעות הפרסום וחלוקה של העלאות מוצלחות, העלאות כושלות וכפילויות.
הצלחה	מספר אנשי הקשר שהועלו בהצלחה לטבלת אנשי הקשר.
כשל	העלאת מספר אנשי הקשר לטבלת אנשי הקשר נכשלה עקב כשלים שונים. הוא אינו כולל כשל במצב.
כפולים	העלאת מספר אנשי הקשר נכשלה עקב רשומות כפולות הזמינות בטבלת אנשי הקשר. הוא אינו בוחן אם מתרחשת כפילות בקובץ או כפילות הזמינה בטבלת אנשי הקשר.
ביצועים	המספר הכולל של אנשי קשר שחייגו היום ויחס החיבורים. מספר ייחודיים

	אנשי קשר בטבלת פעילויות שיחה. יחס התחברות - אחוז מסך כל אנשי הקשר המחוברים מתוך סך כל אנשי הקשר שחויגו. סה"כ אנשי קשר שחויגו הוא מספר אנשי הקשר הייחודיים שמחייגים היום.
ביצועים עסקיים	סך כל המגעים עם תוצאות המסומנות כהצלחה והיחס בין אנשי קשר לתוצאות הצלחה. מספר אנשי הקשר הייחודיים בטבלת פעילות השיחות. יחס הצלחה - אחוז מסך אנשי הקשר להצלחה עסקית מתוך סך כל אנשי הקשר המחוברים.
ניסיונות	מציג את מספר הניסיונות להתחבר בהצלחה עם סוכן בין אנשי קשר, כולל מספר חיבורים מוצלחים עבור איש קשר יחיד. זה כולל חיבורים בשיחות מתוזמנות מחדש, הן מסיבות עסקיות והן מסיבות טלפוניות. יחס ניסיונות - היחס בין מספר השיחות שחויגו למספר אנשי הקשר שחויגו. מחוון יחס ניסיונות מציג את מספר הניסיונות הממוצע בכל איש קשר.
מחובר	מציג את סך כל השיחות המחוברות בין סוכן ללקוח בכל מסעות הפרסום ואת יחס ההתחברות עבור מספרים אלה יחס ניסיונות התחברות - אחוז מספר השיחות המחוברות מתוך מספר השיחות שחויגו. מספר השיחות המחוברות הוא ספירת אנשי הקשר המחוברים עם תוצאות שיחה חיה ותוצאות שיחה חיה הן תוצאות המופעלות כתוצאות שיחה חיה.
שיחות שנתרמו על ידי אבן	מציג את מספר ניסיונות הנטישה שהתקבלו כתוצאה בקרב אנשי קשר. אם ACR מושבת, יחס נטישה הוא אחוז שיחות נטישה מתוך סכום של שיחות נטישה ושיחות חיות.
AHT (זמן טיפול ממוצע)	זמן טיפול ממוצע בשיחה, בתבנית HH:MM:SS. זהו היחס בין משך שיחת ההצלחה למספר השיחות המחוברות.

דוח בזמן אמת מאפשר לך לבצע את הפעולות הבאות:

רענון אוטומטי

ניתן לרענן את הנתונים בזמן אמת באופן אוטומטי במרווחי זמן קבועים. מרווח ברירת המחדל מוגדר לחמש דקות. כדי לשנות מרווח זמן זה, צור קשר עם התמיכה Cisco.

רענון אוטומטי פועל רק עבור Tab שתצורתו הוגדרה ולא בכל הכרטיסיות. יתר על כן, אם מנהל מנווט לדף Tab אחר או לדף אחר ביישום וחוזר לTab המקורי (שבו מוגדר מרווח רענון אוטומטי), הדוח Tab מתרענן וקוצב הזמן מופעל מחדש.

הוספת דוחות מרובים בכרטיסיות שונות

באפשרותך להוסיף דוחות מרובים ולפתוח אותם מרובים בו-זמנית בכרטיסיות שונות. זה מקל על המשתמש לא רק לפקוח עין על הביצועים הכוללים של מרכז השירות בזמן אמת, אלא גם על אזורים ספציפיים של מרכזי שירות כפי שהוגדרו על ידי קריטריוני הסינון שנבחרו. בעת פתיחת דוח בזמן אמת בפעם הראשונה, מופיעה ברירת המחדל Tab. ניתן לטעון עד 10 כרטיסיות בלבד (ברירת מחדל ועוד תשע נוספות) ביישום. ברירת המחדל Tab מכילה את הנתונים בזמן אמת עבור מרכז השירות בכללותו, אלא אם המשתמש משנה את קריטריוני הסינון.

1. לחץ על הוסף סמל לדוחות מרובים. דוח Tab נפתח לצד ברירת המחדל Tab.
2. בחר את קריטריוני הסינון הדרושים.
3. לחץ על הוסף רכיב **widget** ובחר את רכיב widget שברצונך להוסיף בדוח.

קריטריונים לסינון דוחות

מסנן הדוחות מאפשר למשתמש להציץ בתצוגת מאקרו של מרכז הקשר ולבצע הסתעפות עד לרמת המיקרו של איש קשר, שיחה או סוכן.

מסנן אזור זמן של דוחות

באפשרותך ליצור דוחות בזמן אמת עבור אזורי זמן ספציפיים. בחר את אזור הזמן מהתפריט הנפתח TimeZone לפני בחירת קריטריוני סינון אחרים. הדוח עבור היום הנוכחי של אזור הזמן שנבחר מופיע.

זוהי תצורה אופציונלית. צור קשר עם התמיכה Cisco כדי להפעיל תצורה זו ולקבל דוחות לפי אזור זמן.

דוחות קריטריוני סינון אחרים

התכונה קריטריוני סינון מאפשרת לך לבצע את הפעולות הבאות:

מסנן	תיאור
רשימה עולמית	כל הרשימות הכלליות מוצגות לבחירה. גם בחירה בודדת וגם בחירה מרובה מותרות. כדי לבחור את כל הרשימות הכלליות, בחר בתיבת הסימון בחר הכל.
קבוצת קמפיין	כל קבוצות הקמפיינים המכילות אנשי קשר עבור הרשימות הכלליות שנבחרו מאוכלסות. גם בחירה בודדת וגם בחירה מרובה מותרות. כדי לבחור את כל קבוצות הקמפיינים, בחר בתיבת הסימון בחר הכל.
קמפיין	כל מסעות הפרסום המכילים אנשי קשר עבור קבוצות הקמפיינים שנבחרו מאוכלסים. גם בחירה בודדת וגם בחירה מרובה מותרות. כדי לבחור את כל מסעות הפרסום, בחר בתיבת הסימון בחר הכל. בחירה אחת של קמפיין מאפשרת סינון לשלבים הבאים. אם תבחר מספר קמפיינים, הסינון לשלב הבא יושבת. הצג את הדוחות ברמה זו.

רשימה	כל רשימות אנשי הקשר שהועלו לקמפיין זה מאוכלסות. גם בחירה בודדת וגם בחירה מרובה מותרות. כדי לבחור את כל הרשימות, בחר בתיבת הסימון בחר הכל. • אם לא תבחר רשימות ספציפיות, הנתונים עבור כל הרשימות יאוכלסו בדוח, כולל רשימת השרשור (רשימה 1- ID). • אם תבחר רשימות ספציפיות, הנתונים עבור הרשימות שנבחרו בלבד יאוכלסו. במקרה כזה, הקפד לבחור בתיבת הסימון כלול רשימת שרשור אם אתה מעוניין בנתונים הנוגעים לרשימה 1- ID (רשימת שרשור) בדוח שלך. הרשימות מאוכלסות עבור תאריך ברירת המחדל בחלונית ,Date כלומר היום הנוכחי. לבחירת רשימות נוספות, בחרו תאריכים מהחלונית 'תאריך' ולחצו על הלחצן 'אשר'. בחר את הרשימות הדרושות עבור הדוח, מתוך אלה המאוכלסות.
קבוצת CSS	כל אסטרטגיות בחירת אנשי הקשר (CSS) החלות על הרשימות שנבחרו זמינות לבחירה. גם בחירה בודדת וגם בחירה מרובה מותרות. לבחירת כל קבוצות ,CSS בחר בתיבת הסימון Select All (בחר הכל).
תנאי CSSGroup	התנאים עבור קבוצות CSS לעיל מאוכלסים וזמינים לבחירה. גם בחירה בודדת וגם בחירה מרובה מותרות. לבחירת כל תנאי קבוצת ,CSS בחר בתיבת הסימון Select All.

בחר מסננים ישימים ולחץ על **Show Records** כדי לאכלס את הדוח ברשומות עד לרמה זו של selec-tion.

התכונה 'רכיבי widget של דיווח'

רכיבי widget של דוחות כוללים את האפשרויות המשותפות הבאות:

1. לחץ על **Unpin** כדי להציף את רכיב widget מסוג דוח ממקומו המעוגן למרכז המסך, כך שתוכל להגדיל את רכיב widget. זהו לחצן דו-מצבי ולחיצה נוספת מעגנת את הווידג'ט בחזרה למקומו הראוי. הוא גם משחזר את הווידג'ט שהוסר בחזרה לדף.
2. לחץ על הגדל כדי להציג את הדוח במסך מלא.
3. לחץ על מזער כדי להעביר את רכיב widget מסוג דוח בחזרה למיקום המעוגן מתצוגת המסך המלא.
4. לחץ על תפריט תלוי הקשר של תרשים כדי להוריד את הדוח בתבנית PNG או JPEG או SVG Vector או PDF.

תצוגות עבור דוחות בודדים משתנות - הם מוסברים יחד עם הדוחות. כל הדוחות מציגים את הנתונים הגרפיים בטקסט בעת ריחוף העכבר מעל ייצוג גרפי כלשהו של נתונים.

סוג דוחות

מנהל הקמפיינים מספק סוגים שונים של דוחות בזמן אמת. לקבלת מידע נוסף, ראה "סוג דוח בזמן אמת" בעמוד הבא.

סוג דוח בזמן אמת

להלן הדיווחים בזמן אמת:

תוצאות הטלפוניה

רכיב widget מסוג תוצאות טלפוניה מציג את מספר אנשי הקשר שחויגו עבור כל תוצאת טלפוניה. רחף עם העכבר מעל התרשים כדי לראות את ספירת השיחות עבור תוצאות ספציפיות של טלפוניה. השתמש בתפריט ההקשר כדי להוריד את התרשים בכל אחת מהאפשרויות. בתצוגה הממוזערת, תוצאות עם אחוז מינימלי עשויות להיות מוסתרות. כדי להציג את כל התוצאות, שנה את התצוגה למסך מלא.

תוצאה עסקית

הווידג'ט 'תוצאות עסקיות' מציג את מספר אנשי הקשר שחויגו עבור כל תוצאה עסקית. רחף עם העכבר מעל התרשים כדי לראות את ספירת השיחות לקבלת תוצאות עסקיות ספציפיות. השתמש בתפריט תלוי ההקשר כדי לטעון למטה את התרשים בכל אחת מהאפשרויות.

מצב איש קשר

רכיב widget מסוג מצב איש קשר מציג את מצב אנשי הקשר עבור קריטריוני סינון שנבחרו בזמן אמת. רכיב widget זה מציג את מספר אנשי הקשר בכל מדינה בזמן אמת. הקמפיינים מפורטים על ציר X ומספר אנשי הקשר על ציר Y. רחף עם העכבר מעל התרשים כדי לראות את הספירה עבור מצב איש הקשר הספציפי. לחץ על מצב כלשהו בפינה השמאלית התחתונה של רכיב widget כדי להסיר את אנשי הקשר המשויכים למצב זה מ- wid-get. החלף כדי לשחזר את הנתונים. השתמש בתפריט ההקשר כדי להוריד את התרשים בכל אחת מהאפשרויות.

אסטרטגיית יצירת קשר

אסטרטגיית יצירת קשר מציגה את פרטי התוצאות הן העסקיות והן הטלפוניה עבור אסטרטגיות יצירת קשר שבהן נעשה שימוש, בהתאם לקריטריוני הסינון.

רכיב widget זה מציג את מספר אנשי הקשר הן עבור טלפוניה והן עבור תוצאות עסקיות. הנתונים המוצגים בתרשים ניתנים להסתעפות נוספת.

דוגמה: לחץ על תוצאות טלפוניה כדי לראות את מספר אנשי הקשר עבור כל תוצאת טלפוניה. כדי לחזור

לדוח המקורי, לחץ על חזור לתוצאה.

בטבלת התוצאות, לחץ על תוצאה כלשהי כדי לקבל את מספר אנשי הקשר עבור כל אסטרטגיית יצירת קשר שמציגה תוצאה זו.

כדי לחזור למסך הקודם, לחץ על חזור לתוצאות הטלפוניה. מהתרשים אסטרטגיית איש קשר, לחץ על אסטרטגיית אנשי קשר כלשהי כדי לפרט את המצבים בתוך אסטרטגיית איש הקשר התורמים לתוצאה זו.

אסטרטגיית בחירת אנשי קשר

אסטרטגיית בחירת אנשי קשר מציגה את פרטי התוצאה הן עסקית והן טלפוניה לבחירת איש קשר אסטרטגיות בשימוש, לפי קריטריוני סינון.

רכיב widget זה מציג את מספר אנשי הקשר הן עבור טלפוניה והן עבור תוצאות עסקיות. ניתן לפרט את הנתונים המוצגים בתרשים עוד יותר כדי לראות פרטים קטנים יותר.

בטבלת התוצאות, לחץ על תוצאה כלשהי כדי לקבל את מספר אנשי הקשר עבור כל אסטרטגיית בחירת אנשי קשר שמציגה תוצאה זו.

כדי לחזור למסך הקודם, לחץ על חזור לתוצאות הטלפוניה.

מהתרשים אסטרטגיית בחירת אנשי קשר, לחץ על אסטרטגיית בחירת אנשי קשר כלשהי כדי להתעמק באסטרטגיות בחירת אנשי הקשר התורמות לתוצאה זו.

שיחות מחויגות למצבים ספציפיים

שיחות שחויגו עבור מצבים ספציפיים מציג את ספירת השיחות שחויגו עבור כל מצב עבור התקופה שנבחרה. רכיב widget מציג את הנתונים בגרף עכביש. רחף עם העכבר מעל התרשים כדי לראות את מספר השיחות שחויגו למצב ספציפי. השתמש בתפריט ההקשר כדי להוריד את התרשים בכל אחת מהאפשרויות.

חכם בקמפיין אנשי קשר שנמסרו

מבחינת קמפיין: אנשי קשר שנמסרו מציג את מספר אנשי הקשר שנשלחו לכל קמפיין. ווידג'ט זה מציג את מספר אנשי הקשר שנמסרו לחייגן, עבור כל קמפיין. רחף עם העכבר מעל התרשים כדי לראות את מספר אנשי הקשר שנשלחו עבור קמפיין ספציפי. ציר X מציג את מספר אנשי הקשר וציר Y מציג את מסעות הפרסום. השתמש בתפריט ההקשר כדי להוריד את התרשים בכל אחת מהאפשרויות. הנתונים הגלויים ביישום מיוצאים. אם הנתונים מוסווים בתוך היישום, הם מוסווים גם בגיליון המיוצא.

מדינת הסוכן

רכיב widget זה מציג את פרטי מצב הפעילות של הסוכנים.

סטטיסטיקה בזמן אמת

רכיב widget זה מכיל את התמונות המספקות תצוגה חיה ברמה גבוהה של 360 מעלות של היישום.

הוא מציג מספר רחב של קמפיינים פעילים. פעולה זו מציגה גם את המספר עבור קמפיינים בקטגוריות 'סכום', 'לא פעיל' ו'חלף'.

המספר הכולל של אנשי קשר שהועלו לאפליקציה בכל הקמפיינים. פעולה זו מציגה גם פיצול של אנשי קשר פתוחים, טריים (שעדיין לא חייגו), תזמון, סגור ואנשי קשר אחרים.

המספר הכולל של אנשי קשר שהועלו, כולל כמה אנשי קשר מסוג הצלחה, כישלון ושכפול.

המספר הכולל של סוכנים וסוכנים במצבים שונים, כגון InCall, Idle, Not Ready, ACW ו- Preview.

הוא מציג את יחס החיבור, יחס הצלחה, יחס ניסיון, יחס ניסיון חיבור, יחס נטישה וזמן אחיזה בגיל ממוצע.

דוחות היסטוריים

דוחות אלה מספקים נתונים החל מהיום הקודם כדי להציע תובנות לגבי הביצועים של מרכז השירות. הם מהווים מערך כמעט ממצה המכסה את כל היבטי מרכז השירות, כולל אנשי קשר, שיחות, סוכנים ועוד. הדוחות מאוכלסים בהתבסס על קריטריוני הסינון שנבחרו על-ידי המשתמש. ניתן להציג או לשמור דוחות אלה בתבנית ערך מופרד באמצעות פסיקים (CSV).

כדי לגשת לדוחות, עבור אל דוחות > דוחות היסטוריים. הדוחות מציגים את השדות הבאים:

- שם: מציג את שם הדוח.
- סוג: מציין את סוג הדוח.
- תיאור: מספק הסבר קצר על מטרת הדו"ח.
- לוח זמנים: מאפשר לך להפעיל או להשבית את תזמון הדוח.

- תזמון זמן: מגדיר את השעה הספציפית לתזמון הדוח.
- תדירות לוח זמנים: מגדיר את תדירות תזמון הדוח, כגון יומי.
- היסטוריה: הצגת פרטים אודות היסטוריית הדוח.
- פעולה: מציע את האפשרויות הבאות לניהול הדוח:
  - סינון: מסנן את נתוני הדוח בהתבסס על קריטריונים שצוינו.
  - ייצוא: מעבד את נתוני הדוח והופך אותם לזמינים להורדה תחת האפשרות ייצוא.
  - לוח זמנים: מאפשר לך להגדיר או לשנות את תזמון הדוח.
  - העתק: יצירת עותק משוכפל של הדוח.
  - שיתוף: שתף את הדוח עם משתמשים אחרים.
  - מחיקה: מחיקת הדוח.
- אפשרות ייצוא: הלחצן יצא מספק מידע על מצב פעולת הייצוא וכולל את הפרטים הבאים:
  - הזמן המבוקש: המועד שבו נפתחה בקשת הדוח.
  - שם תבנית: שם התבנית ששימשה ליצירת הדוח.
  - סוג: מזהה את סוג הדוח המופק.
  - מצב: מציין את המצב הנוכחי של פעולת הייצוא, כגון 'מתבצע', 'הושלם' או 'נכשל'.
  - זמן שהושלם: הצגת השעה שבה הושלם תהליך הפקת הדוח.
  - פעולה: השתמש באפשרות זו כדי להוריד את הדוח שנוצר. הדוח נוצר בתבנית CSV.

תזמון דוח

באפשרותך לתזמן דוחות למסירה אוטומטית לעמיתים ולמשתמשים אחרים על בסיס יומי, שבועי, חודשי או שנתי. לאחר הגדרת מתזמן הדוחות, דוחות ייעודיים נשלחים לנמענים כפי שדוא"ל OK קיבל את זה בפורמט XLS בהתאם ללוח הזמנים שנבחר.

1. בחר דוח ועבור לתפריט פעולה.
2. בחר תזמון.
3. בחלון המוקפץ תזמון דוח, בחר את תדירות מחודשי, שבועי ויומי.
4. הזן את שעת הדוח שבה יש לשלוח דוח.

5. הזן את כתובות הנמענים שאליהם יש לשלוח את הדוח. באפשרותך להוסיף כתובות דואר אלקטרוני מרובות להפריד ביניהם באמצעות פסיקים (,).
   a. הערות – הדו"ח נשלח במועד שנקבע ביום האחרון של כל חודש.
   b. הדוח מוגן באמצעות סיסמה כדי להבטיח אבטחה ולמנוע גישה לא מורשית.
   c. הדוח נשלח בתיקייה מכווצת באמצעות דואר אלקטרוני.
6. הזן את הסיסמה ואת אשר סיסמה בשדות המתאימים כדי לאבטח את הדוח ולמנוע גישה לא מורשית. אותה סיסמה נדרשת כדי לפתוח ולהציג את הדוח.
7. לחץ על שמור.
8. TURN את מתג לוח הזמנים כדי לשלוח את הדוח בשעה שנקבעה.

העתקת דוח

כדי להעתיק דוח:

1. בחר דוח. עבור אל תפריט פעולה.
2. לחץ על העתק.
3. בחלון המוקפץ ,Copy Report Template הזן את שם התבנית החדשה ואת תיאור הדוח.

שיתוף דוח

כדי לשתף דוח עם משתמשים אחרים:

1. בחר דוח. עבור אל תפריט פעולה.
2. לחץ על שתף.
3. בתבנית שיתוף דוח, שם התבנית וסוג הדוח מוצגים כשדות לקריאה בלבד שלמשתמש אין אפשרות לערוך.
4. בחר את המשתמש מהרשימה הנפתחת.
   a. הערות: ניתן לבחור חמישה (5) משתמשים לכל היותר בכל פעם כדי לשתף את הדוח. אם למשתמש כבר יש דוח באותו שם, משתמש זה לא יופיע ברשימה הנפתחת משתמשים.
   b. הרשימה הנפתחת משתמש מציגה רק משתמשים בעלי גישה לתצוגת דוח.
5. לחץ על שתף כדי להשלים את התהליך. לאחר שיתוף הדוח, הוא מופיע בדף Home של המשתמש המשותף.

הערה: תבנית הדוח משוכפלת עבור כל המשתמשים שנבחרו, ומשתמשים משותפים יכולים לבצע שינויים בעותקים שלהם מבלי להשפיע על הגירסה המקורית. מסנני הדוחות מוצגים בהתבסס על זכויות הגישה של כל משתמש.

מחיקת דוח

כדי להעתיק דוח:

1. בחר דוח. עבור אל תפריט פעולה.
2. לחץ על מחק.

3. בחלון המוקפץ מחק תבנית דוח, לחץ על אישור כדי למחוק את הדוח.

דוחות סיכום

דוח הסיכום מציע סקירה מהירה של פעולות מרכז השירות. הוא מציג נתונים המבוססים על המסננים שאתה בוחר, ועוזר לך להבין את המספרים והפרטים אודות שיחות, אנשי קשר, קמפיינים ועוד בפורמט קל להבנה.

כדי ליצור דוח:

1. לחץ על + צור סמל דוח היסטורי.
2. בחר דוח סיכום ולחץ על צור.
3. בחר את אזור הזמן המתאים מהרשימה הנפתחת כדי להפיק את הדוח עבור אזור זמן ספציפי. אזור הזמן המוגדר כברירת מחדל מוגדר בדפדפן.

   הערה: אפשרות אזור הזמן של דוח סיכום מציגה רק אזורי זמן של המערכת.
4. בחר את תצוגת דוח מהרשימה הנפתחת כדי לקבץ את הרשומות. רכיבים מוצגים בהתבסס על סוג הדוח שנבחר.
   a. קמפיין
   b. רשימה עולמית ID
   c. רשימה
   d. קבוצת קמפיין
   e. תמר
   f. נציג
5. בחר את תקופה מהרשימה הנפתחת כדי להציג את הדוח עבור תקופה ספציפית. ערך ברירת המחדל מוגדר כ'היום'.
   a. היום
   b. אתמול
   c. השבוע
   d. בשבוע שעבר
   e. החודש
   f. בחודש שעבר
   g. N ימים אחרונים — אם תבחר באפשרות זו, הזן את מספר הימים להצגת הדוח.
   h. טווח תאריכים מותאם אישית — אם תבחר באפשרות זו, הזן את תקופת טווח התאריכים כדי להציג דוח עבור תקופה מוגדרת.

הערה: כדי לשמור על ביצועים ויעילות מיטביים, אנו מאפשרים תקופה מקסימלית של 1865 ימים (5 שנים) בלבד.

החלת מסנן

1. עבור אל המקטע סינון כדי לסנן את הנתונים. ניתן לבחור שדה בודד או שדה בודד במסנן.
2. ברשימה הכללית ,Tab בחר את מזהי הרשימה הכללית המתאימים כדי לסנן את הנתונים בהתבסס עליהם.

3. בקבוצת קמפיין ,Tab בחר את קבוצות הקמפיין המתאימות כדי לסנן את הנתונים בהתבסס עליהן.
4. בקמפיין ,Tab בחר את מסעות הפרסום המתאימים כדי לסנן את הנתונים.
5. ברשימה ,Tab בחר את מזהי הרשימה המתאימים כדי לסנן את הנתונים המבוססים עליהם. אלה גלויים רק עבור מסעות הפרסום שנבחרו.
6. בסוכן ,Tab בחר את הסוכן המתאים לסינון הנתונים.

רכיבי

1. עבור אל המקטע רכיבים כדי ליצור את הדוח בהתבסס על הרכיבים שנבחרו. ניתן לבחור רכיב בודד או מספר אלמנטים.
2. באיש קשר ,Tab בחר את השדות הרלוונטיים להפקת הדוח. לקבלת מידע נוסף אודות השדות, ראה שדות אנשי קשר.
3. בניסיון ,Tab בחר את השדות הרלוונטיים להפקת הדוח. לקבלת מידע נוסף אודות השדות, ראה ניסיון.
4. ב- Tab מחושב, בחר את השדות המתאימים להפקת הדוח. לקבלת מידע נוסף אודות השדות, ראה מחושב.
5. על RPC / הסכמה / ידני ,Tab בחר את השדות המתאימים כדי ליצור את הדוח. לקבלת מידע נוסף אודות השדות, ראה RPC או הסכמה או פרטי שדה ידניים.
6. בחר את הערוץ מהרשימה הנפתחת כדי להציג רכיבים המבוססים על הערוץ שנבחר. האפשרויות הבאות זמינות:
   a. קול: מציג רכיבים ספציפיים לאינטראקציות קוליות.
   b. SMS: מציג רכיבים הקשורים לתקשורת SMS.
   c. דואר אלקטרוני: מציג פרמטרים ספציפיים לאינטראקציות דואר אלקטרוני.
   d. הכל: מאפשר לך להציג את כל הרכיבים בכל הערוצים.

שמירה והצגה של דוח

1. לחץ על תצוגה כדי להציג את הדוח.
2. לחץ על יצא כדי לייצא את הדוח לקובץ Excel.
3. לחץ על שמור. באפשרותך גם לשמור את הדוח מדף הסינון.
4. הזן את השם והתיאור של הדוח.
5. לחץ על שמור.

שדות אנשי קשר

שדות	תיאור	לא חל	מצב
פתוח לתחילת היום	זהו מספר אנשי הקשר שנותרו פתוחים מהיום הקודם כאשר החדש היום מתחיל.	סוכן, קמפיין קבוצה	קול , SMS, דוא"ל
שדות	תיאור	לא חל	מצב

משורשר נוסף	זהו מספר אנשי הקשר שנוספו עקב שרשור.	סוכן, קמפיין קבוצה	קול , SMS, דוא"ל
נטען	זהו מספר אנשי הקשר שהועלו במהלך היום, באמצעות קבצים או API.	הסוכן קבוצת קמפיין	קול , SMS, דוא"ל
ניהול הוספה	זהו מספר אנשי הקשר שנפתחים, נפתחים, מועברים או מועתקים באמצעות 'נהל' אנשי קשר.	סוכן, קמפיין קבוצה	קול , SMS, דוא"ל
אנשי קשר	אנשי הקשר מחושבים מדי יום. המספר הכולל של אנשי קשר הוא הסכום של: • אנשי קשר נפתחים בתחילת כל יום. • אנשי קשר שמועלים ידנית, אוטומטית או דרך API לאורך כל היום. • אנשי קשר שמתווספים עקב שרשור. • אנשי קשר שנפתחים, ביטול חסימה, העברה או העתקה באמצעות 'ניהול אנשי קשר'.	סוכן, קבוצת קמפיין	קול , SMS, דוא"ל
טריים	אלה אנשי הקשר הפתוחים שלא נוסו לפחות פעם אחת. זה לא כלול מיפוי מנהלי חשבון (AEM) ואנשי קשר של שיחות חוזרות.	סוכן, קבוצת קמפיין	קול , SMS, דוא"ל
מתוזמנת	אלה הם אנשי הקשר הפתוחים שמנסים בהם לפחות פעם אחת, למעט מיפוי מנהלי חשבונות (AEM) ושיחות חוזרות.	הסוכן קבוצת קמפיין	קול , SMS, דוא"ל
PCB	אנשי הקשר מסומנים כ'התקשרות אישית חוזרת' (PCB).	הסוכן קבוצת קמפיין	קול , SMS, דוא"ל
NCB	אנשי הקשר מסומנים כ'התקשרות חוזרת רגילה' (NCB).	הסוכן קבוצת קמפיין	קול , SMS, דוא"ל
שיחות חוזרות	זהו סכום השיחות החוזרות (אישיות ורגילות).	הסוכן קבוצת קמפיין	קול , SMS, דוא"ל
AEM Fresh	זהו מספר אנשי הקשר למיפוי מנהלי חשבונות (AEM) שלא היו ניסה אפילו פעם אחת.	סוכן, קמפיין קבוצה	קול , SMS, דוא"ל
AEM מתוזמן	זהו מספר אנשי הקשר למיפוי מנהלי חשבונות (AEM) שהיו ניסיון חכירה פעם אחת.	סוכן, קמפיין קבוצה	קול , SMS, דוא"ל
שדות	תיאור	לא חל	מצב

AEM	זהו סכום המגעים המתוזמנים של AEM Fresh ו-AEM.	סוכן, קמפיין קבוצה	קול , SMS, דוא"ל
ספירה פתוחה	המספר הכולל של אנשי קשר פתוחים כולל את הסכום של אנשי קשר טריים, מתוזמנים, שיחות חוזרות ואנשי קשר של AEM. מגעים שנמסרו נלקחים בחשבון גם לפתוחים אנשי קשר.		קול , SMS, דוא"ל
נסגר Tele נכשל	זהו מספר אנשי הקשר הסגורים עם תוצאות טלפוניה כושלת. הוא אינו כולל תוצאות הצלחה והתקשרות חוזרת.		קול
סגור SMS נכשל	מספר אנשי הקשר שנסגרו עם תוצאות לא כולל תוצאות הצלחה דרך SMS תקשורת.		SMS
דוא"ל סגור נכשל	מספר אנשי הקשר שנסגרו עם תוצאות לא כולל תוצאות הצלחה באמצעות תקשורת דוא"ל.		דוא"ל
תאימות סגורה	זהו המספר הכולל של אנשי קשר סגורים עם אל תתקשר National Do Not Call (DNC), DNC Scrub (NDNC) ו- Litigation תוצאות.		קול , SMS, דוא"ל
סגור CCB	זהו מספר אנשי הקשר שנסגרו על-ידי מנוע תאימות עקב כשל של כלל.	נציג	קול , SMS, דוא"ל
הצלחה טלפונית סגורה	זהו מספר אנשי הקשר הסגורים עם תוצאות טלפוניית הצלחה, כגון תוצאות התקשרות חוזרת והצלחה.		קול
סגור SMS הצלחה	מספר אנשי הקשר שנסגרו בהצלחה באמצעות תקשורת SMS.		SMS
הצלחה בדוא"ל סגור	מספר אנשי הקשר שנסגרו בהצלחה באמצעות תקשורת דואר אלקטרוני.		דוא"ל
עסק סגור נכשל	זהו מספר אנשי הקשר שנסגרים עם תוצאה עסקית שנכשלה.		קול , SMS, דוא"ל
הצלחה עסקית סגורה	זהו מספר אנשי הקשר שנסגרים עם תוצאה עסקית להצלחה.		קול , SMS, דוא"ל
קרצוף סגור	זהו מספר המגעים המשופשפים.	נציג	קול , SMS, דוא"ל
סגור פג תוקף	זהו מספר אנשי הקשר שפג תוקפם.	נציג	קול , SMS, דוא"ל
שדות	תיאור	לא חל	מצב

סגור אחרים	זהו מספר אנשי הקשר שנסגרו מסיבות אחרות כמו החלפה, רשימת אנשי קשר נעצר, סמוק ואחרים.	נציג	קול , SMS, דוא"ל
שיחה מוקדמת סגורה	זהו מספר אנשי הקשר שנסגרו בקובץ ה-script של Precall.	נציג	קול , SMS, דוא"ל
סגור	סה"כ כל אנשי הקשר שנסגרו.		קול , SMS, דוא"ל
אחוז שהושלם	זהו היחס בין אנשי הקשר הסגורים למספר הכולל של אנשי הקשר. נוסחה = אנשי קשר סגורים / המספר הכולל של אנשי קשר		קול , SMS, דוא"ל
אחוזי הצלחה סגורים	זהו היחס בין אנשי הקשר הסגורים עם תוצאת טלפוניה מוצלחת למספר הכולל של אנשי הקשר. נוסחה = אנשי קשר סגורים להצלחה / סה"כ מספר אנשי קשר		קול , SMS, דוא"ל
אחוזי הצלחה של עסקים סגורים	זהו היחס בין אנשי הקשר הסגורים עם תוצאה עסקית מוצלחת למספר הכולל של אנשי קשר. נוסחה = אנשי קשר סגורים להצלחה / המספר הכולל של אנשי קשר		קול , SMS, דוא"ל
אחוז RPC סגור	זהו היחס בין אנשי הקשר של Right Party Connect (RPC) שנסגרו עם תוצאות הצלחה והצלחה עסקית למספר הכולל של אנשי קשר. נוסחה = (RPC סגור מגעים עם הצלחת טלפוניה תוצאה RPC + סגור מגעים עם הצלחה עסקית תוצאה) / סה"כ מספר אנשי קשר		קול
צור קשר עם יוניק	זהו מספר אנשי הקשר הפתוחים או הסגורים עם לפחות ניסיון אחד שנעשה.		קול , SMS, דוא"ל
אחוז חיבור איש קשר	זהו היחס בין אנשי קשר ייחודיים שיש להם סוכן להתחבר למספר הכולל של אנשי קשר. נוסחה = אנשי קשר ייחודיים / מספר כולל של אנשי קשר		קול
אחוז RPC ליצירת קשר	זהו היחס בין אנשי קשר ייחודיים עם ניסיונות RPC למספר הכולל של אנשי קשר. נוסחה = אנשי קשר ייחודיים עם ניסיונות RPC / המספר הכולל של אנשי קשר		קול
ניסיון ליצירת קשר	זהו היחס בין אנשי קשר ייחודיים למספר הכולל של אנשי קשר.		קול , SMS,
שדות	תיאור	לא חל	מצב

אחוז			דוא"ל
אחרים	זהו מספר אנשי הקשר החסומים באופן זמני.	נציג	קול , SMS, דוא"ל
פסאודונימיזציה	מספר אנשי קשר שעברו פסאודונימיזציה.	נציג	קול , SMS, דוא"ל
אחוז טרי	הוא מחושב כטרי חלקי ,CONTACT המייצג את אחוז הטרי אנשי קשר.		
אחוז מתוזמן	הוא מחושב כמתוזמן חלקי ,CONTACT המייצג את האחוז של אנשי קשר מתוזמנים.		
אחוז AEM	הוא מחושב כ-AEM מחולק על ידי ,CONTACT מייצג את אחוז אנשי הקשר של AEM.		
אחוז התקשרות חוזרת	הוא מחושב כשיחות חוזרות חלקי ,CONTACT המייצג את אחוז אנשי קשר להתקשרות חוזרת.		
אחוז פתיחה	הוא מחושב כפתוח חלקי ,CONTACT המייצג את אחוז הפתיחה אנשי קשר.		
הצלחת CPaaS סגורה	מספר אנשי הקשר שנסגרו בהצלחה באמצעות ערוצי CPaaS.		
רשימות פעילות	זהו מספר רשימות אנשי הקשר במצב פעיל ליום.	סוכן, רשימה ID	קול , SMS, דוא"ל
רשימות שנעצרו	זהו מספר רשימות אנשי הקשר במצב עצירה ליום.	סוכן, רשימה ID	קול , SMS, דוא"ל
רשימות עצורות ורשימות סגורות	זהו מספר רשימות אנשי הקשר שנעצרו ונסגרו למשך היום.	סוכן, רשימה ID	קול , SMS, דוא"ל
רשימות עצירה קבועות	זהו מספר רשימות אנשי הקשר במצב עצירה קבוע ליום.	סוכן, רשימה ID	קול , SMS, דוא"ל
רשימות שפג תוקפן	זהו מספר רשימות אנשי הקשר במצב שפג תוקפו ליום.	סוכן, רשימה ID	קול , SMS, דוא"ל
ניסיון 1	זהו מספר אנשי הקשר הפתוחים בניסיון אחד שנעשה.		קול , SMS, דוא"ל
שדות	תיאור	לא חל	מצב

ניסיון 2	זהו מספר אנשי הקשר הפתוחים עם שני ניסיונות שנעשו.		קול , SMS, דוא"ל
ניסיון 3	זהו מספר אנשי הקשר הפתוחים עם שלושה ניסיונות שנעשו.		קול , SMS, דוא"ל
ניסיון 4	זהו מספר אנשי הקשר הפתוחים עם ארבעה ניסיונות שנעשו.		קול , SMS, דוא"ל
ניסיון 5	זהו מספר המגעים הפתוחים עם חמישה ניסיונות שנעשו.		קול , SMS, דוא"ל
ניסיון 6	זהו מספר המגעים הפתוחים עם שישה ניסיונות שנעשו.		קול , SMS, דוא"ל
ניסיון 7	זהו מספר אנשי הקשר הפתוחים עם שבעה ניסיונות שנעשו.		קול , SMS, דוא"ל
ניסיון 8	זהו מספר המגעים הפתוחים עם שמונה ניסיונות שנעשו.		קול , SMS, דוא"ל
ניסיון 9	זהו מספר המגעים הפתוחים עם תשעה ניסיונות שנעשו.		קול , SMS, דוא"ל
ניסיון >9	זהו מספר אנשי הקשר הפתוחים עם עשרה ניסיונות או יותר שנעשו.		קול , SMS, דוא"ל
פתוח 1	זהו מספר אנשי הקשר שנסגרו לאחר ניסיון אחד.		קול , SMS, דוא"ל
פתוח 2	זהו מספר אנשי הקשר הפתוחים לאחר שני ניסיונות.		קול , SMS, דוא"ל
פתוח 3	זהו מספר אנשי הקשר הפתוחים לאחר שלושה ניסיונות.		קול , SMS, דוא"ל
פתוח 4	זהו מספר אנשי הקשר הפתוחים לאחר ארבעה ניסיונות.		קול , SMS, דוא"ל
פתוח 5	זהו מספר אנשי הקשר הפתוחים לאחר חמישה ניסיונות.		קול , SMS, דוא"ל
פתוח 6	זהו מספר אנשי הקשר הפתוחים לאחר שישה ניסיונות.		קול , SMS, דוא"ל
שדות	תיאור	לא חל	מצב

סגור 7	זהו מספר אנשי הקשר הפתוחים לאחר שבעה ניסיונות.		קול , SMS, דוא"ל
פתוח 8	זהו מספר אנשי הקשר הפתוחים לאחר שמונה ניסיונות.		קול , SMS, דוא"ל
פתוח 9	זהו מספר אנשי הקשר הפתוחים לאחר תשעה ניסיונות.		קול , SMS, דוא"ל
פתוח >9	זהו מספר אנשי הקשר הפתוחים לאחר עשרה ניסיונות או יותר.		קול , SMS, דוא"ל
מעבר 1	זהו מספר אנשי הקשר הפתוחים והסגורים בניסיון אחד.		קול , SMS, דוא"ל
פס' 2	זהו מספר המגעים הפתוחים והסגורים בשני ניסיונות.		קול , SMS, דוא"ל
פס' 3	זהו מספר המגעים הפתוחים והסגורים בשלושה ניסיונות.		קול , SMS, דוא"ל
פס' 4	זהו מספר המגעים הפתוחים והסגורים בארבעה ניסיונות.		קול , SMS, דוא"ל
מעבר 5	זהו מספר המגעים הפתוחים והסגורים בחמישה ניסיונות.		קול , SMS, דוא"ל
פס' 6	זהו מספר המגעים הפתוחים והסגורים בשישה ניסיונות.		קול , SMS, דוא"ל
מעבר 7	זהו מספר המגעים הפתוחים והסגורים בשבעה ניסיונות.		קול , SMS, דוא"ל
פס' 8	זהו מספר המגעים הפתוחים והסגורים בשמונה ניסיונות.		קול , SMS, דוא"ל
מעבר 9 ומעבר >9	זהו מספר המגעים הפתוחים והסגורים בתשעה ויותר מתשעה ניסיונות.		קול , SMS, דוא"ל
לעבור אחוז אחד	אחוז אנשי הקשר הפתוחים והסגורים הושלם בניסיון אחד ביחס למספר אנשי הקשר הכולל.		קול , SMS, דוא"ל
לעבור 2 אחוז	אחוז אנשי הקשר הפתוחים והסגורים הושלם בשני ניסיונות ביחס למספר הכולל של אנשי קשר.		קול , SMS, דוא"ל
שדות	תיאור	לא חל	מצב

לעבור 3 אחוזים	אחוז אנשי הקשר הפתוחים והסגורים שהושלמו בשלושה ניסיונות ביחס ל המספר הכולל של אנשי קשר.		קול , SMS, דוא"ל
לעבור 4 אחוזים	אחוז אנשי הקשר הפתוחים והסגורים הושלם בארבעה ניסיונות ביחס למספר אנשי הקשר הכולל.		קול , SMS, דוא"ל
מעבר 5 אחוזים	אחוז המגעים הפתוחים והסגורים שהושלמו בחמישה ניסיונות ביחס ל המספר הכולל של אנשי קשר.		קול , SMS, דוא"ל
לעבור 6 אחוזים	אחוז המגעים הפתוחים והסגורים שהושלמו בשישה ניסיונות ביחס ל המספר הכולל של אנשי קשר.		קול , SMS, דוא"ל
לעבור 7 אחוזים	אחוז אנשי הקשר הפתוחים והסגורים הושלם בשבעה ניסיונות ביחס למספר אנשי הקשר הכולל.		קול , SMS, דוא"ל
לעבור 8 אחוזים	אחוז המגעים הפתוחים והסגורים שהושלמו בשמונה ניסיונות ביחס ל המספר הכולל של אנשי קשר.		קול , SMS, דוא"ל
לעבור 9 אחוזים ולעבור >9 אחוזים	אחוז אנשי הקשר הפתוחים והסגורים שהושלמו בתשעה ניסיונות או יותר מתשעה ניסיונות ביחס למספר הכולל של אנשי קשר.		קול , SMS, דוא"ל

ניסיון

שדות	תיאור	לא חל	מצב
ניסיון קולי	זהו המספר הכולל של הניסיונות שנעשו.	-	קול , SMS, דוא"ל
ניסיון קולי של סוכן	זהו מספר הניסיונות הקוליים עבור חייגן עבור מצבי קצב סוכן כגון תצוגה מקדימה, מתקדם, מנבא.		קול
IVR ניסיון קולי	זהו מספר הניסיונות הקוליים לחייגן עבור מצב קצב IVR.	נציג	קול
SMS ניסיון	מספר הניסיונות שנעשו דרך ערוץ SMS. זה נספר ברמת איש הקשר ולא אמור לכלול הודעות דו-כיווניות מרובות בניסיון יחיד. זה סיכום ניסיונות SMS חד-כיווניים וניסיונות SMS דו-כיווניים.	נציג	SMS
ניסיון SMS דו-כיווני	מספר הניסיונות שנעשו דרך ערוץ SMS הכוללים SMS דו-כיווני בלבד	נציג	SMS
שדות	תיאור	לא חל	מצב

	אינטראקציות.		
הודעות דו-כיווניות שנשלחו	המספר הכולל של הודעות דו-כיווניות שהתקבלו כחלק מניסיונות SMS דו-כיווניים.	נציג	SMS
פסק זמן דו-כיווני SMS	מספר הניסיונות הדו-כיווניים SMS שעשו זאת לא לקבל תשובה בתוך הזמן המוקצב, וכתוצאה מכך פסק זמן.	נציג	SMS
SMS קבלת משלוח	מספר ניסיונות SMS שבהם מתקבלת קבלת מסירה. עבור SMS דו-כיוונית, זה מייצג את קבלת המסירה של ההודעה היוצאת האחרונה באינטראקציה.	נציג	SMS
SMS אחוז קבלת משלוח	אחוז SMS ניסיונות עם קבלת מסירה, מחושב.	נציג	SMS
ניסיון דוא"ל	מספר הניסיונות שבוצעו דרך ערוץ הדוא"ל.	נציג	דוא"ל
ניסיון טוטאלי	המספר הכולל של ניסיונות שבוצעו בכל הערוצים, מחושב כ: ניסיון קולי SMS + ניסיון + ניסיון דוא"ל + אחר ניסיון		קול , SMS, דוא"ל
אי-ניסיון	זהו מספר השיחות המסומנות עם תוצאה ללא ניסיונות, כמו גם כל אינטראקציות המתויגות בכוח כאי-ניסיון באמצעות API.		קול , SMS, דוא"ל
בלוק דואר	מספר הודעות הדוא"ל שנחסמו	נציג	דוא"ל
הקפצת דואר	מספר הודעות הדוא"ל שחזרו.	נציג	דוא"ל
דואר נמסר	מספר הודעות הדואר האלקטרוני שנשלחו בהצלחה לתיבת הדואר הנכנס של הנמען	נציג	דוא"ל
פתיחת דואר	מספר הודעות הדוא"ל שהיו ייחודיות נפתח על ידי נמענים (לא סיכום של כל הפתיחות לניסיון).	נציג	דוא"ל
לחץ על דואר	מספר הודעות הדוא"ל שבהן כתובת URL ייחודית נלחץ על ידי הנמענים (לא סיכום של כל הקליקים לניסיון).	נציג	דוא"ל
העברת דואר	מספר הודעות הדוא"ל שהועברו על ידי הנמענים.	נציג	דוא"ל
דואר זבל	מספר הודעות הדוא"ל שסומנו כספאם על ידי הנמענים.	נציג	דוא"ל
ביטול מנוי לדואר	מספר הודעות הדוא"ל שבהן נמענים ביטלו את הרישום לתקשורת עתידית.	נציג	דוא"ל
שדות	תיאור	לא חל	מצב

אחוז בלוק דואר	אחוז הודעות הדוא"ל שנחסמו, מחושב כ: חסימת דואר / ניסיון דוא"ל	נציג	דוא"ל
אחוז יציאה מדף הכניסה של דואר	אחוז הודעות הדוא"ל שחזרו, מחושב כ: Mail Bounce / Email Attempt	נציג	דוא"ל
אחוז מסירת דואר	אחוז הודעות הדוא"ל שהיו נמסר בהצלחה, מחושב כ: דואר נמסר / ניסיון דוא"ל	נציג	דוא"ל
אחוז פתיחת דואר	אחוז הודעות הדוא"ל שנמסרו שנפתחו, מחושב כ: דואר פתוח / דואר נמסר	נציג	דוא"ל
לחץ על דואר-דרך אחוזים	אחוז הודעות הדוא"ל שנמסרו בהן נלחצה כתובת URL ייחודית, מחושב כ: Mail Click / Mail Delivered	נציג	דוא"ל
אחוז 'לחץ לפתיחה' בדואר	אחוז הודעות הדוא"ל שנפתחו שבהן נלחצה כתובת URL ייחודית, מחושב כ: דואר לחץ / פתח דואר	נציג	דוא"ל
אחוז העברת דואר	אחוז הודעות הדוא"ל שהיו הועבר, מחושב כ: העברת דואר / ניסיון דוא"ל	נציג	דוא"ל
אחוז דואר זבל	אחוז הודעות הדוא"ל המסומנות כדואר זבל, מחושב כ: דואר זבל / ניסיון דוא"ל	נציג	דוא"ל
אחוז ביטול מנוי לדואר	אחוז הודעות הדוא"ל שבהן נמענים ביטול הרשמה, מחושב כ: ביטול מנוי לדואר / ניסיון דוא"ל	נציג	דוא"ל
הלקוח נענה	זהו מספר השיחות שהלקוח עונה להן	נציג	קול
להתחבר	זהו מספר שיחות הלקוח שנענו המחוברות לסוכן או IVR.		קול
אייג'נט קונקט	זהו מספר שיחות הלקוח המחוברות לסוכנים עבור חייגן ממצב קצב סוכן כתצוגה מקדימה, התקדמות, חזוי.		קול
IVR התחבר	זהו מספר השיחות המחוברות על-ידי הלקוח לחייגן באמצעות מצב קצב IVR.	נציג	קול
אחוז ניסיון	זהו היחס בין שיחות מחוברות למספר הכולל של ניסיונות שנעשו. נוסחה = שיחות מחוברות / סה"כ ניסיונות	נציג	קול
אחוז התחברות	זהו היחס בין שיחות מחוברות למספר הכולל של ניסיונות שנעשו. נוסחה = שיחות מחוברות / סה"כ ניסיונות	נציג	קול
שדות	תיאור	לא חל	מצב

יחס ניסיון	זהו היחס בין סך הניסיונות שנעשו למספר אנשי הקשר הייחודיים שהיו להם לפחות ניסיון אחד. נוסחה = סה"כ ניסיונות / אנשי קשר ייחודיים	נציג	קול
יחס ניסיון חיבור	זהו היחס בין סך כל השיחות המחוברות למספר אנשי הקשר הייחודיים שהיה להם לפחות ניסיון אחד. נוסחה = שיחות מחוברות / ייחודי אנשי קשר	נציג	קול
ממוצע ניסיונות בשעה	זהו היחס בין זמן הריצה של הקמפיין ליום בדקות למספר הכולל של הניסיונות שבוצעו. נוסחה = זמן ריצה של קמפיין עבור היום ב-דקות / סה"כ ניסיונות /60	נציג	קול
ממוצע חיבורים לשעה	זהו היחס בין זמן הריצה של הקמפיין במשך היום בדקות למספר הכולל של שיחות מחוברות. נוסחה = זמן ריצה של קמפיין עבור היום ב-דקות / Total Connect /60	נציג	קול
הלקוח ננטש	זהו מספר השיחות שננטשו על ידי הלקוח.	נציג	קול
המערכת ננטשה	זהו מספר השיחות שננטשו על ידי מערכת החייגנים.	נציג	קול
נטוש	זהו המספר הכולל של שיחות נטושות כולל שיחות שננטשו על ידי הלקוח ו מערכת	נציג	קול
אחוז נטוש	היחס בין סך כל השיחות הנטושות לסכום של סך כל חיבורי הסוכן וסך כל השיחות הנטושות. נוסחה = סה"כ שיחות נטושות / (סוכן מתחבר + שיחות שנטשו)	נציג	קול
משך הנטישה	זהו משך הזמן מרגע שהשיחה נוטשת.	נציג	קול
משך נטישה ממוצע	זהו היחס בין משך הזמן הנטוש למספר השיחות הנטושות. נוסחה = משך נטישה/נטוש שיחות	נציג	קול
משך רו"ח (ms)	זהו הזמן שלוקח לניתוח מתקדם של שיחות (CPA) באלפיות שניה.	נציג	קול
משך רו"ח ממוצע (ms)	זהו היחס בין זמן רו"ח למספר הניסיונות שנעשו.	נציג	קול
שדות	תיאור	לא חל	מצב

חיבור AMD	זהו מספר השיחות במשיבון המחוברות לסוכן.		קול
Amd	זהו מספר השיחות במשיבון המחוברות.		קול
אחוז AMD	זוהי הקצבת השיחות במשיבון ביחס למספר הניסיונות הכולל עשוי.		קול
ניסיון PCB	זה מספר הניסיונות שנעשו כי הם שיחות אישיות		קול
ניסיון NCB	זהו מספר הניסיונות שנעשו שהם שיחות חוזרות רגילות	נציג	קול
ניסיון להתקשרות חוזרת	זהו מספר הניסיונות שנעשו כי הם שיחות חוזרות אישיות ושיחות חוזרות רגילות. נוסחה = ניסיון + PCB ניסיון NCB		קול
חיבור PCB	זהו מספר השיחות החוזרות האישיות המחוברות לסוכן.		קול
חיבור NCB	זהו מספר השיחות החוזרות הרגילות המחוברות לסוכן.		קול
שיחות חוזרות מתחברות	זהו המספר הכולל של שיחות חוזרות, כולל הן שיחות אישיות והן שיחות רגילות, המחוברות לסוכן.		קול
אחוז התחברות לשיחות חוזרות	היחס בין שיחות חוזרות המחוברות לסוכן לבין סך כל ניסיונות ההתקשרות החוזרת שבוצעו. Callback כאן כולל שיחות חוזרות אישיות ורגילות. נוסחה = (PCB Connect + NCB Connect) / (ניסיון + PCB ניסיון NCB)		קול
רישום PCB	זהו מספר השיחות החוזרות האישיות שנרשמו כיום.		קול
רשום NCB	זהו מספר השיחות החוזרות הרגילות הרשומות כיום.		קול
שיחות חוזרות רשומות	זהו מספר השיחות החוזרות, כולל שיחות חוזרות אישיות ורגילות, שנרשמו היום. נוסחה = רישום + PCB רישום NCB		קול
נסגר הצלחה PCB	זהו מספר השיחות החוזרות האישיות שנסגרות עם תוצאת הצלחה.		קול
כשל סגירת PCB	זהו מספר השיחות החוזרות האישיות שנסגרות עם תוצאת כישלון.		קול

NCB נסגרה הצלחה	זהו מספר השיחות החוזרות הרגילות שנסגרות עם תוצאת הצלחה.		קול
שדות	תיאור	לא חל	מצב
כשל NCB סגור	זהו מספר השיחות החוזרות הרגילות שנסגרות עם תוצאת כשל.		קול
שיחות חוזרות נסגרו בהצלחה	זהו מספר השיחות החוזרות, כולל שיחות חוזרות אישיות ורגילות, שנסגרות עם תוצאת הצלחה. נוסחה = PCB סגור הצלחה NCB + סגור הצלחה		קול
כשל בשיחות חוזרות נסגר	זהו מספר השיחות החוזרות, כולל שיחות חוזרות אישיות ורגילות, שנסגרות עם תוצאת כשל. נוסחה = כשל סגור + PCB כשל סגור NCB		קול
שיחות חוזרות נסגרו	זהו המספר הכולל של שיחות חוזרות, כולל שיחות חוזרות אישיות ורגילות, שנסגרות עם תוצאות הצלחה וכישלון כאחד. נוסחה = PCB סגור הצלחה NCB + סגור הצלחה + כשל סגירת + PCB כשל NCB סגור		קול
ניסיון AEM	זהו מספר הניסיונות שבוצעו עבור אנשי קשר של מיפוי מנהלי חשבונות (AEM).		קול
חיבור AEM	זהו מספר שיחות AEM המחוברות לסוכן.		קול
אחוז חיבור AEM	זהו היחס בין קריאות AEM המחוברות למספר הכולל של ניסיונות AEM שבוצעו.		קול
חיבור אחר	זהו מספר השיחות המחוברות על-ידי הלקוח עבור שיחות שאינן חייגן.	קבוצת קמפיין, סוכן, רשימה ID	קול , SMS, דוא"ל
ניסיון אחר	זה מספר הניסיונות שנעשו עבור לא-שיחות חייגן, כגון ניסיונות דרך MCD API.	קמפיין קבוצה, סוכן, רשימה ID	קול , SMS, דוא"ל
ניסיון CPaaS	זהו מספר הניסיונות לערוץ CPaaS.	קמפיין קבוצה, סוכן, רשימה ID	קול , SMS, דוא"ל

שחושב

שדות	תיאור	לא חל	מצב
נציג	זהו מספר הסוכנים הנכנסים למערכת פעם ביום.		קול

שדות	תיאור	לא חל	מצב
קצב חיבור סוכן	זהו היחס בין שיחות מחוברות למספר הכולל של הסוכנים.		קול
משך הצלצול	זהו פרק הזמן שבו הטלפון מצלצל לפני שעונים לו	נציג	קול
משך טבעת ממוצע	זהו היחס בין משך הצלצול למספר הכולל של שיחות מחוברות.	נציג	קול
משך השיחה	זהו טווח הזמן של זמן שיחה בפועל.		קול
משך IVR	הזמן הכולל שהמתקשר מבלה באינטראקציה עם מערכת IVR.	נציג	קול
משך SMS דו-כיווני	טווח הזמן הכולל בין התחלת ניסיון SMS דו-כיווני.	נציג	SMS
משך ACW	זוהי התקופה שבה מתבצעות פעילויות After Call Work (ACW).		קול
משך טיפול	הוא מציג את משך זמן השיחה בפועל ואת הזמן המושקע בפעילויות ACW. נוסחה = משך שיחה + משך ACW		קול
משך תצוגה מקדימה	הוא מציג את משך הזמן שבו סוכן צופה בשיחת תצוגה מקדימה.		קול
AHT	זהו היחס בין זמן הטיפול הכולל בשיחות לסך כל השיחות המחוברות. נוסחה = משך אחיזה / חיבור כולל		קול
AHT IVR	זמן הטיפול הממוצע עבור שיחות IVR. משך זה מחושב כמשך IVR הכולל חלקי מספר שיחות מחוברות IVR. נוסחה: AHT IVR = IVR משך / IVR התחבר		קול
AHT דו-כיווני SMS	זמן הטיפול הממוצע עבור אינטראקציות SMS דו-כיוונית. זה מחושב כמשך הזמן הכולל של ניסיונות SMS דו-כיווניים חלקי המספר הכולל של ניסיונות SMS דו-כיווניים. נוסחה: AHT 2-Way SMS = 2-Way SMS Duration / 2-Way SMS Attempt	נציג	SMS

תגובה ראשונה ממוצעת דו-כיוונית SMS	זמן התגובה הממוצע עבור ההודעה הראשונה באינטראקציה דו-כיוונית SMS. הוא מחושב על ידי סיכום משכי הזמן בין ההודעה הראשונה שנשלחה לבין ההודעה הראשונה שהתקבלה בכל הניסיונות הדו-כיווניים SMS ולחלק אותו במספר הכולל של הודעות דו-כיווניות שהתקבלו.	נציג	SMS
שדות	תיאור	לא חל	מצב
	לא כולל את שתי הנסיונות SMS לפסק זמן זה בהודעה הראשונה, אך כולל את אלה שהזמן הקצוב בהודעות הבאות. נוסחה: תגובה ראשונה ממוצעת 2-Way SMS = (סיכום כל התגובה הראשונה להודעה הראשונה משכי זמן) / הודעות דו-כיווניות שהתקבלו		
תגובה ממוצעת דו-כיוונית SMS	זמן התגובה הממוצע עבור כל ההודעות באינטראקציות דו-כיוניות SMS. הוא מחושב על ידי סיכום משכי הזמן בין כל הודעה שנשלחה והתקבלה בניסיונות SMS דו-כיווניים וחלוקתו במספר הכולל של הודעות דו-כיוניות שהתקבלו. לא כולל את משך הזמן הקצוב של ההודעות. נוסחה: תגובה ממוצעת 2-Way SMS = (סיכום כל תגובת ההודעה משכי זמן) / הודעות דו-כיווניות שהתקבלו	נציג	SMS
AHT RPC	זהו היחס בין זמן הטיפול הכולל בשיחות RPC לסך כל השיחות המחוברות. נוסחה = זמן הטיפול הכולל עבור שיחות RPC / חיבור מוחלט	נציג	קול
AHT ללא RPC	זהו היחס בין זמן הטיפול הכולל בשיחות שאינן שיחות RPC לסך כל השיחות המחוברות. נוסחה = זמן אחיזה כולל עבור non-RPC שיחות / Total Connect		קול
הסכמת AHT	זמן הטיפול הממוצע בניסיונות הסכמה.		קול
AHT אי הסכמה	זמן הטיפול הממוצע בניסיונות ללא הסכמה. אם PEWC מושבת, ערך זה צריך להיות 0.		קול
מדריך AHT	זהו היחס בין זמן הטיפול הכולל בשיחות לבין סך כל השיחות המחוברות עבור שיחות ידניות. נוסחה = זמן אחיזה כולל עבור ידני שיחות / Total Connect		קול

ACW RPC משך	זוהי התקופה שבה פעילויות ACW מתבצעות עבור סוג RPC.		קול
ACW ללא RPC משך	זוהי התקופה שבה פעילויות ACW מתבצעות עבור סוג שאינו RPC		קול
משך שיחה RPC	זהו זמן הדיבור של שיחות RPC.		קול
שיחה ללא משך RPC	זהו זמן הדיבור של שיחות שאינן RPC.		קול

פרטי שדה RPC או הסכמה או ידנית

שדות	תיאור	לא חל	מצב
Rpc	זהו מספר הניסיונות שיש להם תוצאות של Right Party Connect (RPC).		קול
ללא RPC	זהו מספר הניסיונות שיש להם תוצאות של Non Right Party Connect.		קול
אחוז RPC	זהו יחס הניסיונות שנעשו עם RPC תוצאות לסך כל הניסיונות שנעשו. נוסחה = RPC / סה"כ ניסיונות		קול
אחוז שאינו RPC	זהו היחס בין ניסיונות שנעשו עם תוצאות שאינן RPC לסך הניסיונות שנעשו. נוסחה = Non-RPC / סה"כ ניסיונות		קול
חיבור RPC	זהו המספר הכולל של שיחות הקשורות לתוצאות RPC.		קול
אחוז חיבור RPC	זהו היחס בין RPC connect למספר הכולל של שיחות מחוברות. נוסחה = RPC Connect / Total Connect		קול
הסכמה	מספר הניסיונות שהם ניסיונות הסכמה. אם PEWC (הסכמה מפורשת מראש ובכתב) מושבת, ערך זה אמור להיות 0.		קול , SMS, דוא"ל
nConsent	מספר הניסיונות שהם ניסיונות ללא הסכמה. אם PEWC (הסכמה מפורשת מראש ובכתב) מושבת, ערך זה צריך להיות 0.		קול , SMS, דוא"ל
אחוז הסכמת RPC	אחוז ניסיונות ההסכמה שהסתיימו בתוצאה מסוג RPC (איש קשר של הצד הנכון) או הסכמה. אם PEWC מושבת, ערך זה אמור להיות 0. נוסחה: הסכמת RPC % = (RPC / הסכמה) × 100		קול
אחוז הסכמה RPC nConsent	אחוז ניסיונות אי-הסכמה שהסתיימו בתוצאה מסוג RPC או nConsent. אם PEWC מושבת, ערך זה אמור להיות 0. נוסחה: nConsent RPC % = (RPC / nConsent) × 100		קול
חיבור הסכמה	מספר ניסיונות ההסכמה שהתחברו לסוכן. אם PEWC הוא מושבת, ערך זה אמור להיות 0.		קול
אחוז התחברות הסכמה	מספר ניסיונות ההסכמה ש מחובר לסוכן. אם PEWC מושבת, ערך זה אמור להיות 0.		קול

שדות	תיאור	לא חל	מצב
nConsent Connect	מספר ניסיונות אי-הסכמה שהתחברו לסוכן. אם PEWC הוא מושבת, ערך זה אמור להיות 0.		קול
אחוז חיבור nConsent	אחוז ניסיונות אי-הסכמה שהתחברו לסוכן. נוסחה: nConsent Connect % = (nConsent התחבר / 100 × nConsent)		קול
ידני	זהו מספר הניסיונות שנעשו באמצעות קמפיין ידני.		קול , SMS, דוא"ל
Tele ידני נכשל	זהו מספר הניסיונות שנעשו באמצעות קמפיין ידני עם כישלון טלפוניה התוצאה.		קול , SMS, דוא"ל
הצלחה ידנית בטל	זהו מספר הניסיונות שנעשו באמצעות קמפיין ידני עם תוצאות הצלחה טלפונית.		קול , SMS, דוא"ל
עסק ידני נכשל	זהו מספר הניסיונות שנעשו באמצעות קמפיין ידני עם תוצאות כישלון עסקי.		קול , SMS, דוא"ל
הצלחה עסקית ידנית	זהו מספר הניסיונות שנעשו באמצעות קמפיין ידני עם הצלחה עסקית התוצאה.		קול , SMS, דוא"ל
RPC ידני	זהו מספר הניסיונות שנעשו באמצעות קמפיין ידני עם תוצאת RPC.		קול
אחוז RPC ידני	זהו היחס בין ניסיונות שנעשו באמצעות קמפיין ידני עם תוצאת RPC ל המספר הכולל של ניסיונות שבוצעו באמצעות קמפיין ידני.		קול

דו"ח מפורט

כדי ליצור דוח:

1. לחץ על הסמל + צור דוח היסטורי.
2. בחר דוח פרטים ולחץ על צור.
3. בחר את אזור הזמן המתאים מהרשימה הנפתחת כדי להפיק את הדוח עבור אזור זמן ספציפי. אזור הזמן המוגדר כברירת מחדל מוגדר בדפדפן.
4. בחר את תקופה מהרשימה הנפתחת כדי להציג את הדוח עבור תקופה ספציפית. ערך ברירת המחדל מוגדר כ'היום'.

   a. היום

b. אתמול

c. השבוע

d. בשבוע שעבר

e. החודש

f. בחודש שעבר

g. N ימים אחרונים - אם תבחר באפשרות זו, הזן את מספר הימים להצגת הדוח.

h. טווח תאריכים מותאם אישית - אם תבחר באפשרות זו, הזן את תקופת טווח התאריכים כדי להציג דוח עבור תקופה מוגדרת.

הערה: כדי לשמור על ביצועים ויעילות מיטביים, אנו מאפשרים תקופה מקסימלית של 180 יום בלבד.

החלת מסנן

1. עבור אל המקטע סינון.
2. בערוץ ,Tab בחר את סוג הערוץ מבין האפשרויות הבאות:
   a. SMS: כולל נתונים עבור אנשי קשר המטופלים באמצעות תקשורת SMS.
   b. קול: כולל נתוני דוח עבור אנשי קשר המטופלים באמצעות שיחות קוליות.
   c. דואר אלקטרוני: כולל נתוני דוח עבור אנשי קשר שטופלו באמצעות דואר אלקטרוני.
   d. פעולות ניהול (לא ערוץ): כולל נתוני דוח עבור אנשי קשר המתעדכנים באופן ידני, לא דרך ערוץ פעיל כלשהו.
3. ברשימה הכללית ,Tab בחר את מזהי הרשימה הכללית המתאימים.
4. בקבוצת קמפיין ,Tab בחר את קבוצות הקמפיינים המתאימות.
5. בקמפיין ,Tab בחר את הקמפיין המתאים.
6. ברשימה ,Tab בחר את מזהי הרשימה המתאימים. מזהי רשימה גלויים רק עבור קמפיינים נבחרים.
7. ב- ,CSS Group Tab בחר את קבוצות CSS המתאימות. קבוצות CSS גלויות רק עבור מסעות הפרסום שנבחרו.
8. ב- ,CSS Tab בחר CSS המתאים. CSS גלויים רק עבור מסעות הפרסום שנבחרו.
9. בסוכן ,Tab בחר את הסוכן המתאים.
10. בתוצאה ,Tab בחר את התוצאה המתאימה.
11. במצב ,Tab בחר את המצב המתאים של איש הקשר.
12. בניסיון ,Tab בחר את סוג ניסיון איש הקשר מבין האפשרויות הבאות:
    a. ניסיון RPC
    b. ניסיון Non RPC
    c. ניסיון
    d. לא נוסה

13. בתנאי ,Tab צור את התנאי אם ישים. תכונת התנאי מאפשרת בנייה מותאמת אישית תנאים. הקש על מקש '}' כדי לגשת לחלון קופץ המציע שדות מערכת ושדות עסקיים.

רכיבי

1. עבור אל המקטע אלמנטים.
2. בתכונות ,Tab בחר את השדות הרלוונטיים להפקת הדוח. לקבלת מידע נוסף אודות השדות, ראה תכונה.
3. במסירה ,Tab בחר את השדות הרלוונטיים להפקת הדוח. לקבלת מידע נוסף אודות השדות, ראה מסירה.
4. בעיבוד ,Tab בחר את השדות הרלוונטיים להפקת הדוח. לקבלת מידע נוסף אודות השדות, ראה עיבוד.
5. בתוצאה ,Tab בחר את השדות הרלוונטיים להפקת הדוח. לקבלת מידע נוסף אודות השדות, ראה תוצאה.
6. ב- Tab מחושב, בחר את השדות הרלוונטיים להפקת הדוח. לקבלת מידע נוסף אודות השדות, ראה מחושב.
7. בפרמטרים עסקיים ,Tab בחר את השדות הרלוונטיים להפקת הדוח. כדי להציג פרמטרים עסקיים, יש לבחור לפחות קמפיין אחד. פרמטרים אלה מאוחזרים מהקמפיין שנבחר.
8. בחר את הערוץ מהרשימה הנפתחת כדי להציג רכיבים המבוססים על הערוץ שנבחר. האפשרויות הבאות זמינות:
   a. קול: מציג רכיבים ספציפיים לאינטראקציות קוליות.
   b. SMS: מציג רכיבים הקשורים לתקשורת SMS.
   c. דואר אלקטרוני: מציג פרמטרים ספציפיים לאינטראקציות דואר אלקטרוני.
   d. הכל: מאפשר לך להציג את כל האלמנטים ללא קשר לערוץ.

שמירה והצגה של דוח

1. לחץ על תצוגה כדי להציג את הדוח.
2. לחץ על יצא כדי לייצא את הדוח לקובץ Excel.
3. לחץ על שמור. באפשרותך גם לשמור את הדוח מדף הסינון.
4. הזן את השם והתיאור של הדוח.
5. לחץ על שמור.

תכונה

שדות	תיאור	מצב
קבוצת קמפיין	זהו שמה של קבוצת הקמפיין שאליה משתייכים אנשי הקשר.	קול , SMS, דוא"ל
צועד	הוא מציג את מצב הקצב של ניסיון המגע. דוגמה: תצוגה מקדימה, פרוגרסיבי, תחזיתי.	קול
שדות	תיאור	מצב
קמפיין	זהו שם הקמפיין שאליו משתייך איש הקשר.	קול , SMS, דוא"ל

רשימה עולמית ID	זהו ID שנוצר על ידי היישום עבור כל רשימה להציב להעלאה גלובלית. ID זה ייחודי בתוך המערכת.	קול , SMS, דוא"ל
רשימה ID	זוהי רשימה ID שנוצר על ידי היישום עבור רשימה זו. ID זה ייחודי בתוך קמפיין.	קול , SMS, דוא"ל
צור קשר ID	זהו ID ייחודי לאיש קשר בתוך קמפיין.	קול , SMS, דוא"ל
זמן העלאה	הוא מציג את השעה שבה אנשי הקשר מועלים.	קול , SMS, דוא"ל
מקש LCM	זוהי מערכת ID ייחודית לניסיון.	קול , SMS, דוא"ל
מספר חייגן ID	זה ייחודי ID במערכת החייגן המתאימה.	קול , SMS, דוא"ל
ממצב	הדוא"ל ID משמש ליזום ,SMS או דוא"ל. לחלופין, המתקשר ID משמש ליזום שיחה.	קול , SMS, דוא"ל
קמפיין מקור ID	ID של הקמפיין המקורי שממנו מועברים נתונים (ריק עבור קמפיין המקור הראשון).	קול , SMS, דוא"ל
מקור: צור קשר ID	איש הקשר ID הועבר מהקמפיין המקורי (ריק לקמפיין המקור הראשון).	קול , SMS, דוא"ל
כבול	מציין אם איש הקשר/הנתונים מועברים או מועתקים בין קמפיינים.	קול , SMS, דוא"ל
קמפיין יעדים ID	ID של הקמפיין המקבל אנשי קשר או נתונים מקמפיין מקור.	קול , SMS, דוא"ל
יעד צור קשר ID	איש הקשר ID שהוקצה בקמפיין היעד לאחר שהועבר מקמפיין מקור.	קול , SMS, דוא"ל

משלוח

שדות	תיאור	מצב
שדות	תיאור	מצב
ניסיון ליצירת קשר	זהו מספר הניסיון, כגון ניסיון ראשון, ניסיון שני וכן הלאה.	קול , SMS, דוא"ל

ערך מצב	זהו מספר הטלפון של הלקוח או דוא"ל ID.	קול , SMS, דוא"ל
מצב	זהו סוג הטלפון, דוא"ל או SMS עבור המצב.	קול , SMS, דוא"ל
ערוץ	הוא מציג את שם הערוץ המתייחס לשיטת התקשורת המשמשת לאינטראקציה עם לקוח.	קול , SMS, דוא"ל
זמן אספקה מתוכנן	הוא מציג את התאריך והשעה המתוזמנים למועד שבו איש קשר אמור להימסר. זה יכול להתייחס לזמן של שיחה עם איש קשר, פגישה להתקשרות חוזרת או לאחרונה תאריך ושעה מסודרים עבור איש הקשר.	קול , SMS, דוא"ל
זמן אספקה בפועל	הוא מציג את התאריך והשעה שבהם איש הקשר נמסר בפועל.	קול , SMS, דוא"ל
צור קשר עם טבע	הוא מציג את סוג אנשי הקשר כגון טרי, מתוזמן מחדש, התקשרות חוזרת רגילה, התקשרות אישית חוזרתAEM -,טרי , AEM-Rescheduled, רגע טרי ו- AEM-Fresh-Moment אנשי קשר.	קול , SMS, דוא"ל
הסכמה	הוא מציג אם לאיש הקשר יש הסכמה או אי הסכמה.	קול , SMS, דוא"ל
ידני	הוא מציג אם איש הקשר מחויג באופן ידני.	קול
תנאי CSS	הוא מציג את התנאי הספציפי אסטרטגיית בחירת איש קשר (CSS) שנבחר לבחירת איש הקשר.	קול , SMS, דוא"ל
שם תבנית דיגיטלית	יש לספק אותו בעת שימוש במעצב סקריפטים. עבור SMS, ציין את שם תבנית SMS. עבור דואר אלקטרוני, ציין את שם תבנית הדואר האלקטרוני.	קול , SMS, דוא"ל

מעבד

שדות	תיאור	מצב
זמן תצוגה מקדימה	הוא מציג את השעה שבה איש הקשר הוצג לסוכן עבור מצב קצב תצוגה מקדימה.	קול
תצוגה מקדימה של זמן פעולה	הוא מציג את השעה שבה הסוכן הגיב לשיחת התצוגה המקדימה.	קול
שדות	תיאור	מצב
זמן מפעיל	הוא מציג את השעה שבה המפעיל קיבל את איש הקשר.	קול , SMS

זמן פעולה של המפעיל	הוא מציג את השעה שבה המפעיל לחץ על איש הקשר.	קול , SMS
שעת התחלה של ניסיון	הוא מציג את התאריך והשעה שבהם מתחיל ניסיון איש הקשר.	קול , SMS, דוא"ל
זמן צלצול	הוא מציג את התאריך והשעה שבהם השיחה מתחילה לצלצל בסוף הלקוח.	קול
זמן מענה הלקוח	הוא מציג את השעה שבה הלקוח ענה לשיחה.	קול
זמן רו"ח	הוא מציג את התאריך והשעה שבהם ניתוח התקדמות שיחה (CPA) הושלם.	קול
התחברות לסוכן	הוא מציג אם השיחה מחוברת לסוכן או לא.	קול
זמן מחובר לסוכן	הוא מציג את התאריך והשעה שבהם שיחת הלקוח התחברה לסוכן.	קול
שעת התחלה של ACW	הוא מציג את התאריך והשעה שבהם מסתיימת השיחה בין הלקוח והסוכן לבין הסוכן מתחיל את פעילויות After Call Work (ACW) עבור איש קשר זה.	קול
שעת סיום ניסיון	הוא מציג את התאריך והשעה שבהם הסתיים הניסיון. זה לא ישים עבור דוא"ל.	קול , SMS
הודעה שנשלחה	הוא מתייחס למספר הכולל של הודעות SMS שנשלחו בהצלחה לנמענים.	SMS
הודעה שהתקבלה	הוא מתייחס למספר הכולל של הודעות SMS שהתקבלו בהצלחה.	SMS
פרטי הודעה	הוא מציג את סוג ההודעה (יוצאת או נכנסת), את תוכן ההודעה ואת זמן ההודעה.	SMS
אירוע הודעה	הוא מציג חלון מוקפץ שניתן ללחוץ עליו המציג אירועי הודעה, כולל סוג אירוע ושעת אירוע.	SMS
נושא דואר	הוא מציג את שורת הנושא של הודעת הדואר האלקטרוני. אם נעשה שימוש בתבנית ,SendGrid היא מציגה את נושא הדואר האלקטרוני של התבנית במקום הנושא עצמו שנשלח ללקוח הקצה.	דוא"ל
שם תבנית דואר	אם נעשה שימוש בתבנית ,SendGrid שם תבנית SendGrid מוצג במקום שם תבנית הדואר האלקטרוני. הדוא"ל או תבנית SMS יוצגו תחת דיגיטל שם תבנית.	דוא"ל
אירועי דואר	הוא מציג חלון קופץ לחיץ המציג אירועי דואר כגון כסוג אירוע, שעת אירוע, סוכן משתמש,IP , כתובת ,URL הסטת כתובת URL ופתיחת מכונה.	דוא"ל
תגובת המדריך	הוא מציג חלון קופץ שניתן ללחוץ עליו עם התגובה של מדריך השיחות, כולל השאלה, התשובה והפעילות	דוא"ל
שדות	תיאור	מצב

	זמן.	

תוֹצָאָה

שדות	תיאור	מצב
קבלה על מסירת הודעה	אישור שהודעה (SMS) נמסרה בהצלחה לנמען.	SMS
זמן עיבוד תוצאות	הוא מציג את התאריך והשעה שבהם המערכת עיבדה את התוצאה עבור הניסיון.	קול , SMS, דוא"ל
התוצאה	הוא מציג את שם תוצאת הניסיון.	קול , SMS, דוא"ל
תוצאת האב	הוא מציג את שם תוצאת עסק האב.	קול , SMS, דוא"ל
דואר נשלח	הפעולה של הודעת דוא"ל שנשלחת בהצלחה ממערכת השולח.	דוא"ל
בלוק דואר	כאשר דואר אלקטרוני נחסם על ידי השרת של הנמען, מניעת מסירה.	דוא"ל
הקפצת דואר	כאשר הודעת דואר אלקטרוני מוחזרת כבלתי ניתנת למסירה עקב בעיות כגון כתובת לא חוקית	דוא"ל
דואר נמסר	אישור שהדואר האלקטרוני הועבר בהצלחה לתיבת הדואר הנכנס של הנמען.	דוא"ל
פתיחת דואר	סטטוס המציין שהנמען פתח את הודעת הדואר האלקטרוני.	דוא"ל
לחץ על דואר	רשומה שהנמען לחץ עליה על קישור בתוך הודעת הדואר האלקטרוני.	דוא"ל
דואר זבל	הודעת הדוא"ל סומנה כדואר זבל על ידי הנמען או סוננה אוטומטית כדואר זבל.	דוא"ל
ביטול מנוי לדואר	הנמען ביטל את הסכמתו לתקשורת עתידית על ידי לחיצה על קישור לביטול מנוי בהודעת הדוא"ל.	דוא"ל
זמן מתוזמן מחדש	הוא מציג את התאריך והשעה המתוזמנים מחדש עבור הניסיון הבא.	קול , SMS, דוא"ל
מצב איש קשר	הוא מציג את מצב איש הקשר בזמן ש מתבצעת פעילות, כגון ניסיון שיחה או בלוק קובץ Script לפני שיחה.	קול , SMS, דוא"ל
ערך יעד	הוא מציג את ערך היעד שעודכן על-ידי הסוכן עבור הניסיון.	קול , SMS,
שדות	תיאור	מצב

		דוא"ל
ציון לידים	הוא מציג את ציון הלידים שעודכן על-ידי הסוכן עבור הניסיון.	קול , SMS, דוא"ל
מנותק על-ידי	הוא מציג אם השיחה מנותקת על-ידי הלקוח, הסוכן או המערכת. עבור שיחות שננטשו, זה יכול להיות לקוח או מערכת. עבור שיחות מחוברות, זה יכול להיות לקוח או סוכן.	קול
Rpc	מציין שההודעה או השיחה הגיעו לנמען או לצד המיועד.	קול , SMS, דוא"ל
ללא RPC	מציין שההודעה או השיחה לא הגיעו לנמען המיועד או לצד הנכון.	קול , SMS, דוא"ל
ניסיון	פעולה שננקטה כדי ליזום תקשורת.	קול , SMS, דוא"ל
אי-ניסיון	מצב שבו לא נעשה ניסיון ליזום תקשורת.	קול , SMS, דוא"ל
תוצאה כפולה	כאשר סוכן או משתמש API מגדיר תוצאה כפולה, כגון התקשרות חוזרת עם תוצאה עסקית, הפרטים יציגו שני ערכים, אחד עבור כל תוצאה, עם דגל המציין כן, תחת תוצאה כפולה.	קול , SMS, דוא"ל
שם הסוכן	הוא מציג את שם הסוכן שטיפל בשיחה.	קול
מזהה סוכן	מזהה ייחודי המוקצה לסוכן.	קול
תגובות לAgent	הוא מציג את ההערות שהוסיף הסוכן לאחר השיחה עם הלקוח.	קול , SMS, דוא"ל
שם משתמש של מפעיל	זהו שמו של מפעיל הבקרה.	קול , SMS, דוא"ל

שחושב

שדות	תיאור	מצב
משך ניסיון (שניות)	זהו משך הזמן הכולל של הניסיון בשניות.	קול , SMS, דוא"ל
שדות	תיאור	מצב

משך טבעת (שניות)	זהו משך הזמן הכולל של האירוע המצלצל, בשניות.	קול
משך רו"ח (ms)	זהו משך הזמן הכולל של רו"ח, באלפיות שניה.	קול
משך שיחת לקוחות (שניות)	זהו משך הזמן הכולל של הלקוח מחובר, בשניות.	קול
משך שיחת סוכן (שניות)	זהו משך הזמן הכולל של הסוכן, בשניות.	קול
משך ACW (שניות)	זהו משך הזמן הכולל של הפעילות ,(ACW) בשניות.	קול
משך תצוגה מקדימה (שניות)	זהו משך הזמן הכולל של תצוגה מקדימה של פרטי הלקוח על ידי הסוכן, בשניות עבור שיחות תצוגה מקדימה.	קול
משך נטישה (שניות)	זהו משך הזמן הכולל שבו שיחת הלקוח ננטשת, בשניות.	קול

דוח התקשרות חוזרת

כדי ליצור דוח:

1. לחץ על הסמל + צור דוח היסטורי.
2. בחר דוח התקשרות חוזרת ולחץ על צור.
3. בחר את אזור הזמן המתאים מהרשימה הנפתחת כדי להפיק את הדוח עבור אזור זמן ספציפי. אזור הזמן המוגדר כברירת מחדל מוגדר בדפדפן.
4. בחר את תקופה מהרשימה הנפתחת כדי להציג את הדוח עבור תקופה ספציפית. ערך ברירת המחדל מוגדר כ'היום'.
   a. היום
   b. אתמול
   c. השבוע
   d. בשבוע שעבר
   e. החודש
   f. בחודש שעבר
   g. N ימים אחרונים - אם תבחר באפשרות זו, הזן את מספר הימים להצגת הדוח.
   h. טווח תאריכים מותאם אישית - אם תבחר באפשרות זו, הזן את תקופת טווח התאריכים להצגת הדוח עבור

תקופה מוגדרת.

הערה: כדי לשמור על ביצועים ויעילות מיטביים, אנו מאפשרים תקופה מקסימלית של 90 יום בלבד.

החלת מסנן

1. עבור אל המקטע סינון. ניתן לבחור שדה בודד או שדה בודד במסנן.
2. ברשימה הכללית ,Tab בחר את מזהי הרשימה הכללית המתאימים.
3. בקבוצת קמפיין ,Tab בחר את קבוצות הקמפיין המתאימות.
4. בקמפיין ,Tab בחר את הקמפיין המתאים.
5. ברשימה ,Tab בחר את מזהי הרשימה המתאימים. מזהי רשימה גלויים רק עבור קמפיינים נבחרים.
6. בסוכן ,Tab בחר את הסוכן המתאים.
7. בתנאי ,Tab צור את התנאי אם ישים. תכונת התנאי מאפשרת בניית תנאים מותאמים אישית. הקש על מקש '}' כדי לגשת לחלון קופץ המציע שדות מערכת ושדות עסקיים.

רכיבי

1. עבור אל המקטע אלמנטים.
2. ב- פרטי התקשרות חוזרת ,Tab בחר את השדות הרלוונטיים להפקת הדוח. לקבלת מידע נוסף אודות השדות, ראה פרטי התקשרות חוזרת.
3. בפרמטרים עסקיים ,Tab בחר את השדות הרלוונטיים להפקת הדוח. לקבלת מידע נוסף אודות השדות, ראה פרמטרים עסקיים. Tab זה מציג את הפרמטרים העסקיים שנוצרו.

שמירה והצגה של דוח

1. לחץ על תצוגה כדי להציג את הדוח.
2. לחץ על יצא כדי לייצא את הדוח לקובץ Excel.
3. לחץ על שמור. באפשרותך גם לשמור את הדוח מדף הסינון.
4. הזן את השם והתיאור של הדוח.
5. לחץ על שמור.

פרטי התקשרות חוזרת

הרכיבים הקשורים להתקשרות חוזרת מוצגים לבחירה. הדוח מופק בהתבסס על הרכיבים שנבחרו.

1. באמצעות חיפוש, בחר רכיבים בודדים או רכיבים מרובים.
2. לבחירת כל הרכיבים, לחץ על בחר הכל.

הערה: חלק מהרכיבים כבר נבחרו מראש והוקפאו – אלה רכיבי חובה לדוח.

שדות	תיאור
קבוצת קמפיין	שם קבוצת הקמפיין אליה משתייכים אנשי הקשר.

שדות	תיאור
קמפיין	שם הקמפיין הספציפי אליו שייך איש הקשר.
רשימה ID	רשימה ID שנוצרה על ידי היישום עבור רשימה זו. ID זה ייחודי בתוך קמפיין.
צור קשר ID	ID הספציפי של איש הקשר המשויך להתקשרות החוזרת הרשומה.
שם הסוכן	שם הסוכן שטיפל בשיחה.
מצב התקשרות חוזרת	המצב (לדוגמה, מספר טלפון) שדרכו מתבקשת ההתקשרות החוזרת.
מספר איש קשר	מספר הטלפון שבו מתבקשת ההתקשרות החוזרת.
מצב	מצב איש קשר כגון פתוח, סגור או נמסר בעת הפקת הדוח.
ניסיונות התקשרות חוזרת	
ניסיון	מספר הניסיונות שבוצעו ליצירת איש קשר.
סוג ניסיון התקשרות חוזרת	סוג ניסיון ההתקשרות החוזרת, כגון Personal Callback (PCB) או Normal Callback (NCB).
זמן אספקה מתוכנן	תאריך ושעה שבהם איש הקשר מתוכנן למסירה.
זמן אספקה בפועל	תאריך ושעה שבהם איש הקשר נמסר בפועל.
שם סוכן מחובר	שם הסוכן שאליו קשורה השיחה.
מצב מסירה	מצב איש הקשר שבו איש הקשר נמסר.
התוצאה	הגדרת תוצאת התקשרות חוזרת עבור איש הקשר.
זמן הניסיון הבא	תאריך ושעה שבהם איש הקשר מתוזמן לניסיון הבא.

דוחות היסטוריים (מורשת)

דוחות אלה משתמשים בנתונים היסטוריים החל מהיום הקודם כדי להציע תובנות לגבי ביצועי מרכז השירות. הם מהווים מערך כמעט ממצה המכסה את כל היבטי מרכז השירות, כולל אנשי קשר, שיחות, תוצאות, סוכנים ועוד. הדוחות מאוכלסים בהתבסס על קריטריוני הסינון שנבחרו על-ידי המשתמש. ניתן להציג או לשמור דוחות אלה בתבנית ערך המופרד באמצעות פסיקים (CSV).

נווט אל דוחות > דוחות היסטוריים (מדור קודם).

קריטריונים לסינון דוחות

מסנן הדוחות מאפשר למשתמש להציץ בתצוגת מאקרו של מרכז הקשר ולבצע הסתעפות עד לרמת המיקרו של איש קשר, שיחה או סוכן.

מסנן אזור זמן של דוחות

באפשרותך ליצור דוחות בזמן אמת עבור אזורי זמן ספציפיים. בחר את אזור הזמן מהתפריט הנפתח TimeZone לפני בחירת קריטריוני סינון אחרים. הדוח עבור היום הנוכחי של אזור הזמן שנבחר מופיע.

צור קשר עם התמיכה Cisco כדי להפעיל תצורה זו ולקבל דוחות לפי אזור זמן.

דוחות קריטריוני סינון אחרים

הערה: רק ערוץ הקול זמין כעת. SMS ודוא"ל מתוכננים למהדורה עתידית. משתמשים יכולים להתעלם מכל הפניות לערוצי SMS או דוא"ל במסמך.

התכונה קריטריוני סינון מאפשרת לך לבצע את הפעולות הבאות:

מסנן	תיאור
רשימה עולמית	כל הרשימות הכלליות מוצגות לבחירה. גם בחירה בודדת וגם בחירה מרובה מותרות. כדי לבחור את כל הרשימות הכלליות, בחר בתיבת הסימון בחר הכל.
קבוצת קמפיין	כל קבוצות הקמפיינים המכילות אנשי קשר עבור הרשימות הכלליות שנבחרו מאוכלסות. גם בחירה בודדת וגם בחירה מרובה מותרות. כדי לבחור את כל קבוצות הקמפיינים, בחר בתיבת הסימון בחר הכל.
קמפיין	כל מסעות הפרסום המכילים אנשי קשר עבור קבוצות הקמפיינים שנבחרו מאוכלסים. גם בחירה בודדת וגם בחירה מרובה מותרות. כדי לבחור את כל מסעות הפרסום, בחר בתיבת הסימון בחר הכל. בחירה אחת של קמפיין מאפשרת סינון לשלבים הבאים. אם תבחר במספר זוגות פקה, הסינון לרמה הבאה מושבת. הצג את הדוחות ברמה זו.
רשימה	כל רשימות אנשי הקשר שהועלו לקמפיין זה מאוכלסות. גם בחירה בודדת וגם בחירה מרובה מותרות. כדי לבחור את כל הרשימות, בחר בתיבת הסימון בחר הכל. • אם לא תבחר רשימות ספציפיות, הנתונים עבור כל הרשימות יאוכלסו בדוח, כולל רשימת השרשור (רשימה ID -1). • אם תבחר רשימות ספציפיות, הנתונים עבור הרשימות שנבחרו בלבד יאוכלסו. במקרה כזה, הקפד לבחור בתיבת הסימון כלול רשימת שרשור אם אתה מעוניין בנתונים הנוגעים לרשימה ID -1 (רשימת שרשור) בדוח שלך. הרשימות מאוכלסות עבור תאריך ברירת המחדל בחלונית Date, כלומר היום הנוכחי. לבחירת רשימות נוספות, בחרו תאריכים מהחלונית 'תאריך' ולחצו על הלחצן 'אשר'. בחר את הרשימות הדרושות עבור הדוח, מתוך אלה המאוכלסות.
קבוצת CSS	כל אסטרטגיות בחירת אנשי הקשר (CSS) הרלוונטיות עבור הרשימות שנבחרו זמינות עבור selec-tion. גם בחירה בודדת וגם בחירה מרובה מותרות. לבחירת כל קבוצות CSS, בחר בתיבת הסימון Select All (בחר הכל).
תנאי CSSGroup	התנאים עבור קבוצות CSS לעיל מאוכלסים וזמינים לבחירה. גם בחירה בודדת וגם בחירה מרובה מותרות. לבחירת כל תנאי קבוצת CSS, בחר בתיבת הסימון Select All.

בחר במסנן המתאים ולחץ על הצג רשומות כדי לאכלס את הדוח ברשומות עד לרמת בחירה זו.

תוצאות השיחה

דוח תוצאות שיחה מציג את מספר אנשי הקשר עבור כל תוצאת טלפוניה שנבחרה מאנשי הקשר שחויגו.

1. בחר את פרק הזמן מהיום , אתמול, השבוע, החודש והמותאם אישית. אם תבחר מותאם אישית, בחר את תאריך התחלה ותאריך סיום.
2. בחר את סוג הערוץ מתוך קול SMS , או דוא"ל .
3. בחר את סוגי התוצאות והתוצאות מהתפריט הנפתח.
4. בחר את קריטריוני הסינון. לקבלת מידע נוסף, ראה קריטריוני סינון דוחות.
5. לחץ על הצג רשומות כדי לאכלס את הדוח.

1. לחץ על יצא כדי לייצא את תוכן הדוח לקובץ Excel (xlsx) או CSV. כברירת מחדל, הדוח מיוצא כ-XLSX. אם האפשרות 'ייצוא מסיכה ' בתכונה 'הגנת PII' מופעלת ומשתמשים יכולים להציג נתונים בגיליון המיוצא, פנה לצוות התמיכה כדי להסוות את הנתונים. לשם כך נדרשות תצורות עורפיות.

שדות

הפרמטרים הבאים כלולים בדוח תוצאות השיחה:

שדות	תיאור
היום	הפקת הדוח עבור התאריך הנוכחי.
אתמול	הפקת הדוח עבור היום הקודם עד חצות.
השבוע	מפיק את הדוח מיום שני ועד היום.
החודש	מפיק את הדוח מהראשון בחודש הקלנדרי ועד ליום ההשכרה.
התאמה אישית	הפקת הדוח עבור טווח תאריכים. בחר את תאריך התחלה ותאריך סיום מתוך פקדי לוח השנה.
ערוץ	סוג התקשורת כגון קולSMS , או דואר אלקטרוני. הערה: SMS ודואר אלקטרוני אינם זמינים במהדורה הנוכחית; הם מתוכננים למהדורה עתידית.
סוג תוצאה	סוג תוצאה.
פירוט התוצאה	פירוט התוצאות מבחינת אנשי קשר עבור כל איש קשר עבור התוצאות והקמפיינים שנבחרו.
סיכום תוצאות	מציג סיכום של שורה אחת עבור כל תוצאה עבור כל קמפיין. בחר בתיבת הסימון ציר. תיבת הסימון Pivot מבצעת חילוף בין העמודות והשורות. כאשר Pivot נבחר, הדוח מפרט את התוצאות בשורות, את ספירת התוצאות בעמודות, עמודה אחת עבור כל cam-paign שנבחר. אפשרות Pivot ישימה רק אם תבחר קמפיינים במסנן ,cri-teria ולא עבור רשימות כלליות או קבוצות קמפיינים.
התוצאה	תוצאה מכל תוצאות הטלפוניה שהוגדרו המוצגות ברשימה הנפתחת. השתמש באפשרות בחר את כל התוצאות כדי לבחור את כל התוצאות היוצאות. באפשרותך גם לבחור תוצאות מרובות.

תוצאת שיחה - פרט	
קבוצת קמפיין	קבוצת קמפיין שעבורה הדוח מעובד.
מזהה קמפיין	קמפיין שעבורו מעובד הדו"ח.
מזהה רשימה	רשימה ID שאליה שייכים נתונים אלה.
מזהה איש קשר	צור קשר ID שעבורו נקבעה התוצאה.
התוצאה	התוצאה עבור שיחה זו.
ParentOutcome	תוצאת הורה, אם קיימת, שאליה ממופה התוצאה הנ"ל.
Call_Start_DateTime	תאריך ושעת תחילת השיחה.
Call_End_DateTime	תאריך ושעת השלמת שיחה.
שדה עסקים(1-26) 1	כל השדות העסקיים שתצורתם נקבעה מפורטים בשדה עסקי אחד לכל עמודה. אם תבחר מסע פרסום יחיד, שמות שדות העסק יוצגו כ Businessfield1 ;<BusinessFieldName_BF> עד Businessfield 26 לא יופעלו אם תבחר מספר קמפיינים.
מצב	מצב שבו בוצעה השיחה.
Dialed_Number	מספר שאליו בוצעה השיחה.
Agent_ID	סוכן ID של הסוכן שטיפל בשיחה זו.
Agent_Name	שם הסוכן שטיפל בשיחה זו.
Agent_Login_Name	עמודה זו אינה מכילה נתונים.
משך	משך שיחה, ב- HH:MM:SS
Target_Value	עמודה זו אינה מכילה נתונים.
Agent_Comments	עמודה זו אינה מכילה נתונים.
ציון לידים	עמודה זו אינה מכילה נתונים.
Callback_DateTime	Callback חייג תאריך ושעה יוצאים כפי שהוגדרו על-ידי הסוכן.
DiallerReferenceID	זהו הערך של השדה GUID שיחה בטבלת החייגון.
Contact_Nature	פעולה זו מתארת את סוג איש הקשר כגון 'טרי', 'מתוזמן מחדש', 'רגיל להתקשרות חוזרת', 'התקשרות חוזרת', 'שיחה חוזרת', 'רענן' או 'AEM-מתוק'. הערה: AEM אינו נתמך במהדורה הנוכחית.
Schedule_DeliveryTime	זה הזמן שבו סוכנים מגדירים את השיחה עבור אנשי קשר חדשים. זהו זמן התזמון מחדש של איש הקשר הטרי.
Next_ScheduleTime	זה הזמן שבו סוכנים מגדירים את השיחה עבור אנשי קשר לתזמן מחדש.
Attempt_Number	זהו מספר הניסיונות שבוצעו על איש הקשר נכון לתאריך ושעת הדוח.

סיכום תוצאות	
מזהה קמפיין	המזהה הייחודי המייצג את הקמפיין הספציפי המשויך לרשומה.
GlobalListID	המזהה הייחודי המייצג את הרשימה הכללית שעבורה נוצר הדוח. הערה: עמודה זו זמינה רק אם נבחרה כחלק מקריטריוני הסינון.
תוצאות	מספר השיחות עם כל אחת מתוצאות אלה, כאשר כל תוצאה מיוצגת כעמודה נפרדת.

סיכום הקמפיין

הדוח 'סיכום קמפיין' מספק תמונה של קמפיין עבור תנאי הסינון שנבחרו. נווט אל רשימת הדוח> סיכום קמפיין כדי להציג פרמטרים של סיכום קמפיין.

באפשרותך לבחור מבין שלושה סוגי תצוגה:

אנשי קשר וניסיונות: התצוגה 'אנשי קשר וניסיונות' מספקת סיכום קשור של אנשי קשר וניסיונות עבור טווח התאריכים ומסעות הפרסום שנבחרו.

אנשי קשר: תצוגת אנשי קשר אינה דורשת טווח תאריכים כלשהו. סוג תצוגה זה מספק את הסיכום הקשור לאיש קשר עבור מסעות הפרסום שנבחרו.

ניסיונות: תצוגת ניסיונות דורשת טווח תאריכים. סוג תצוגה זה מספק סיכום הקשור לניסיונות עבור מסעות הפרסום שנבחרו.

כדי להציג דוחות:

1. בחר את סוג התצוגה מתוך אנשי קשר וניסיונות . אם תבחר ניסיונות, בחר את פרק הזמן מהיום , אתמול, השבוע, החודש והמותאם אישית. אם תבחר מותאם אישית, בחר את תאריך התחלה ותאריך סיום.
2. בחר את קריטריוני הסינון. לקבלת מידע נוסף, ראה קריטריוני סינון דוחות.
3. לחץ על הצג רשומות כדי לאכלס את הדוח.
4. לחץ על יצא כדי לייצא את תוכן הדוח לקובץ Excel (xlsx) או CSV.

שדות דוח

הדוח מציג את הפרמטרים הבאים:

הערה: הפרמטרים מפורטים בהתבסס על סוג התצוגה שנבחר.

שדות	תיאור
מזהה קמפיין	קמפיין ID שעבורו מופק הדוח.
מזהה רשימה	רשימה ID שאליה שייכים נתונים אלה.

נטען	מספר אנשי הקשר שהועלו דרך רשימה זו.
טריים	מספר אנשי הקשר החדשים שנמצאים במצב פתוח.
שיחה חוזרת	מספר אנשי הקשר להתקשרות חוזרת שנמצאים במצב פתוח.
AEM_Open	עמודה זו אינה מכילה נתונים.
Total_Open	המספר הכולל של אנשי קשר במצב פתוח.
Success_Closed	מספר אנשי הקשר שנסגרים עם תוצאת הפסקה.
Failure_Closed	מספר אנשי הקשר שנסגרו עם תוצאת כשל.
Total_Closed	המספר הכולל של אנשי קשר שנסגרו.
Contact_Scrubbed	מספר אנשי הקשר שפשפשו.
Contact_Flushed	מספר אנשי הקשר סמוקים.
Contact_Expired	מספר אנשי הקשר שפג תוקפם.
Contact_Blocked_ByCompliance	מספר אנשי הקשר החסומים
Contact_Pseudonymized	עמודה זו אינה מכילה נתונים.
אחרים	
Completed_Percentage	אחוז השיחות שחויגו מתוך אנשי הקשר שהועלו.
Telephony_Dialout	מספר השיחות שחויגו החוצה מרשימה זו.
Telephony_Success	מספר שיחות עם תוצאת טלפוניה מוצלחת.
Telephony_Failure	מספר השיחות עם תוצאות טלפוניה שנכשלה.
BusinessOutcome_Success	מספר השיחות עם תוצאות טלפוניה שנכשלה.
BusinessOutcome_Failure	מספר שיחות עם תוצאה עסקית שנכשלה.
Personal_Callback	עמודה זו אינה מכילה נתונים.
Normal_Callback	עמודה זו אינה מכילה נתונים.

DNC חסום

דוח DNC חסום מפרט את מספרי אנשי הקשר ואת המצב עבור אנשי קשר שנחסמה האפשרות לחייג עקב הגבלת DNC. נווט אל רשימת דוחות > **DNC** חסום כדי להציג פרמטרים של דוח.

כדי להציג דוחות:

1. בחר את פרק הזמן מהיום , אתמול, השבוע, החודש והמותאם אישית. אם תבחר מותאם אישית, בחר את תאריך התחלה ותאריך סיום .
2. בחר בתיבת הסימון הצג רק סוכן הגדר **DNC** כדי להציג רק את אנשי הקשר המוגדרים כ- DNC על-ידי הסוכנים.
3. כדי לסנן מספר מסוים התומך ב- DNC, או שדה עסקי כלשהו, הזן אותו בתיבת הטקסט **DNC Number / Business Field** .

   הערה: כאשר נעשה שימוש בתיבת הטקסט מספר DNC / שדה עסקי, הדוח המתאים מעובד רק אם הקלט תואם בדיוק לרשומה.
4. בחר ערוץ מתוך קול**SMS** , או דוא"ל.
5. בחר את קריטריוני הסינון. לקבלת מידע נוסף, ראה קריטריוני סינון דוחות.
6. לחץ על הצג רשומות כדי לאכלס את הדוח.
7. לחץ על יצא כדי לייצא את תוכן הדוח לקובץ Excel (xlsx) או CSV.

שדות דוח

הדוח מציג את הפרמטרים הבאים:

שדות	תיאור
מזהה קמפיין	קמפיין ID שעבורו מופק הדוח.
Contact_Number	מספר איש קשר שנחסם לחיוג עקב מגבלות תאימות.
מצב	מצב שבו השיחה הייתה אמורה לחייג.
Blocked_At	תאריך ושעה איש הקשר סומן כ- DNC ונחסם החיוג.
DNC_Businessfield	ערך השדה העסקי, שבאמצעותו הופעל בלוק DNC עבור איש הקשר.
Blocked_By	שם שדה, שעל בסיסו איש הקשר מסומן כ- DNC כגון מספר טלפון, שדה עסקי וכן הלאה.
Agent_ID	סוכן ID של הסוכן המטפל בשיחה זו.
Agent_Name	שם הסוכן המטפל בשיחה זו, כשם פרטי, שם משפחה.
Agent_Login_Name	עמודה זו אינה מכילה נתונים.
DNC_Start_DateAndTime	התאריך והשעה שמהם הופעל DNC עבור איש הקשר.
DNC_End_DateAndTime	התאריך והשעה שבהם DNC הפך לזמין עבור איש הקשר.

DNCType	סוג ה-DNC שהוחל על ה-Cam-paign המתאים. זה יכול להיות ספציפי לקטגוריה, ספציפי לפקה-פייגין או גלובלי.
DNCCampaignקטגוריה	קטגוריית קמפיין שעל בסיסה נחסם טאקט נתון באמצעות DNC.

ניסיון ליצירת קשר

ניסיון ליצירת קשר מציג רשימה של כל ניסיונות החיוג עבור אנשי קשר של קריטריוני סינון שנבחרו. באפשרותך ליצור את הדוח עבור ערך ספציפי של שדה עסקי או ליצור את הדוח עבור כל הערכים בשדה עסק באמצעות הרשימה הנפתחת קבץ לפי.

נווט אל רשימת הדוחות> ניסיונות אנשי קשר כדי להציג פרמטרים של דוח. כדי

להציג דוחות:

1. בחר את פרק הזמן מהיום , אתמול, השבוע, החודש והמותאם אישית. אם תבחר מותאם אישית, בחר את תאריך התחלה ותאריך סיום.
2. בחר סוג דוח מתוך העלאה וחיוג.
   a. הועלה: לקבלת פרטי ניסיון יצירת קשר עבור כל אנשי הקשר שהועלו עבור המסנן שנבחר -cri teria.
   b. מחויג: עבור פרטי ניסיון יצירת קשר עבור כל אנשי הקשר שחויגו עבור קריטריוני הסינון שנבחרו.
3. בחר ערוץ מתוך קול**SMS** , או דוא"ל.
4. בחר את קריטריוני הסינון. לקבלת מידע נוסף, ראה קריטריוני סינון דוחות. קריטריוני סינון ישימים הם קמפיין, רשימה, קבוצת ,CSS תנאי קבוצת CSS ואפשרויות אחרות.

   הערה:
   ניתן לבחור קמפיין אחד בלבד עבור הדוח. הדוח אינו מעובד עבור קמפיינים מרובים. הרשימה היא חובה לאחר בחירת קמפיין. רשימות מרובות מותרות.
   בחר תנאי קבוצת CSS וקבוצת CSS אחד בלבד. דוח זה אינו מעובד עבור קבוצות CSS ותנאים קבוצתיים מרובים של CSS.
5. הזן את הפרטים הבאים באפשרויות האחרות:
   a. בחר את שדה עסק מהרשימה הנפתחת המציגה את כל השדות העסקיים שתצורתם נקבעה. בחר שדה אם ברצונך שהדוח יכלול ערך ספציפי של השדה העסקי שנבחר.
   b. הזן ערך עסקי, עבור השדה העסקי שנבחר. הדוח מביא רשומות התואמות לערך זה עבור השדה העסקי שנבחר. חובה זו אם בחרת שדה עסקי לעיל.
   c. בחר את קבץ לפי כדי לקבץ את נתוני הדוח. זה חובה.
   d. בחר את התוצאה האחרונה שעבורה נדרש הדוח.
6. לחץ על הצג רשומות כדי לאכלס את הדוח.

7. לחץ על יצא כדי לייצא את תוכן הדוח לקובץ Excel (xlsx) או CSV. אם האפשרות 'ייצוא מסיכה ' בתכונה 'הגנת PII' מופעלת ומשתמשים יכולים להציג נתונים בגיליון המיוצא , צור קשר עם צוות התמיכה כדי להסוות את הנתונים. לשם כך נדרשות תצורות עורפיות.

שדות דוח

הדוח מציג את הפרמטרים הבאים:

שדות	תיאור
מזהה רשימה	רשימה ID שאליה שייך איש קשר זה.
מזהה איש קשר	מספר הניסיונות שהפרטים בערך זה נוגעים אליהם. לדוגמה1 , מציין את הפרטים הנוגעים לניסיון הראשון ו-2 מציין את הפרטים הנוגעים לניסיון השני.
Start_Time	השעה שבה החלה השיחה.
מצב	מצב השיחה.
Contact_Number	מספר איש קשר שחויג.
Condition_String	תנאי שעל בסיסו מחולצים נתונים עבור הזנת שורה זו.
התוצאה	תוצאת השיחה.
Agent_ID	מספר הציוד ההיקפי של הסוכן ברמת הארגון.
Agent_Name	שם הסוכן המטפל בשיחה מוצג כשם משפחה ושם פרטי.
Agent_Login_Name	עמודה זו אינה מכילה נתונים.
Call_Starttime	תאריך ושעת תחילת השיחה
GroupBy_Param	הפרמטר שלפיו מקובצים נתוני הדוח.
GroupBy_Paramvalue	ערך שלפיו הנתונים מקובצים. לדוגמה, ניתן לקבץ את הדוח לפי שם פרטי.
Contact_Status	מצב יצירת קשר עבור ניסיון זה. לדוגמה, פתוח, סגור וכן הלאה.
Uploaded_Time	תאריך ושעה שאיש קשר זה הועלה.
משך	משך השיחה ב- HH:MM:SS.
Dialed_Time	זמן ניתוק איש הקשר.
Callback_Datetime	תאריך ושעה שבהם התבקשה התקשרות חוזרת.
Delivered_At	תאריך ושעה שבהם איש הקשר נמסר לחייגן.
Deliver_Type	סוג משלוח עבור איש קשר זה. לדוגמה, כ

	קשר קבוע עם החייגן, כאיש קשר שאינו PEWC וכו'.
ציון Previous_Lead	עמודה זו אינה מכילה נתונים.
ציון Current_Lead	עמודה זו אינה מכילה נתונים.
שדה עסקים(1-26) 1	כל השדות העסקיים שהוגדרו רשומים עם שמותיהם; שדה עסקי אחד לכל עמודה. הערה: שמות שדות עסקיים מוצגים כ <BusinessFieldName_BF>. הערה: אם לשדה עסק אין ערך עבור טווח תאריכי הדוח שנבחר, שדה זה אינו נכלל בדוח. לדוגמה, אם ל- Busi-nessField12 אין ערך עבור טווח התאריכים שנבחר, נניח החודש, כותרת העמודה מציגה את BusinessField 11 ולאחר מכן BusinessField 13 ואילך.

אחוז נטוש

אחוז נטוש מציג את אחוז השיחות הנטושות עבור קריטריוני הסינון שנבחרו. נווט אל רשימת הדוח> אחוזי נטישה כדי להציג את פרמטרי הדוח.

כדי להציג דוחות:

1. בחר את פרק הזמן מהיום , אתמול, השבוע, החודש והמותאם אישית. אם תבחר מותאם אישית, בחר את תאריך התחלה ותאריך סיום.
2. בחר את סוג הערוץ מתוך קול SMS , או דוא"ל .
3. בחר את סוגי התוצאות והתוצאות מהתפריט הנפתח.
4. בחר את קריטריוני הסינון. לקבלת מידע נוסף, ראה קריטריוני סינון דוחות.
5. לחץ על הצג רשומות כדי לאכלס את הדוח.
6. לחץ על יצא כדי לייצא את תוכן הדוח לקובץ Excel (xlsx) או CSV. כברירת מחדל, הדוח מיוצא כ- XLSX.

שדות

הדוח מציג את הפרמטרים הבאים:

שדות	תיאור
מזהה קמפיין	קמפיין ID שעבורו הדוח מעובד.
תמר	תאריך דיווח.

Total_Calls	סה"כ שיחות שחויגו עבור אנשי קשר ברשימת העלאה זו.
Live_Calls	מספר שיחות חיות - כאלה שנענות על ידי אדם פרטי ומחוברות לסוכן.
Total_AnsweringMachine_Calls	מספר השיחות שהגיעו למשיבון.
Abandon_Calls	מספר שיחות שננטשו.
אחוזי נטישה	אחוז השיחות שננטשו. נטישת שיחות / (נטישת שיחות + שיחות חיות)) * 100 כאשר שיחות חיות הן שיחות שנענו על ידי אדם פרטי ומחוברות לסוכן.

לחץ על מידע כדי להציג את נוסחת האחוז שננטש. הוא מציג את המידע הבא:

- X = (שיחות משיבון / (שיחות משיבון + שיחות חיות)) * 100
- Y = נטישת שיחות * X
- Z = נטישת שיחות - נוסחת Y: (Z / (+ Z שיחות חיות)) * 100

פריסת סוכנים (מבחינת קמפיין)

דוח Agent Disposition (מבחינת קמפיין) מציג את כל התוצאות שהוגדרו על-ידי סוכנים עבור השיחות המחויגות עבור קריטריוני הסינון של selec-ted.

נווט אל Report List > Agent Disposition (מבחינת קמפיין) כדי להציג פרמטרים של דוח. כדי

להציג דוחות:

1. בחר את פרק הזמן מהיום , אתמול, השבוע, החודש והמותאם אישית. אם תבחר מותאם אישית, בחר את תאריך התחלה ותאריך סיום.
2. בחר את קריטריוני הסינון. לקבלת מידע נוסף, ראה קריטריוני סינון דוחות.
3. לחץ על הצג רשומות כדי לאכלס את הדוח.
4. לחץ על יצא כדי לייצא את תוכן הדוח לקובץ Excel (xlsx) או CSV. כברירת מחדל, הדוח מיוצא כ-XLSX.

שדות

הדוח מציג את הפרמטרים הבאים:

שדות	תיאור
מזהה קמפיין	קמפיין ID שעבורו הדוח מעובד.
מזהה רשימה	רשימה ID שאליה שייכים נתונים אלה.
Agent_Name	שם הסוכן המטפל בשיחה זו.

Agent_ID	סוכן ID של הסוכן שטיפל בשיחה זו.
Agent_Login_Name	עמודה זו אינה מכילה נתונים.
Call_Outcome	תוצאה שנקבעה על ידי הסוכן.
Count_of_CallOutcome	ספירת השיחות שעבורן קבע הסוכן תוצאה זו.

דלי ניסיון ליצירת קשר

דוח דלי ניסיון איש קשר מפרט את מספר ניסיונות החיוג שבוצעו באנשי קשר שהועלו לפני סגירתם.

הערה: נתונים עבור היום הנוכחי אינם כלולים בדוח זה. רק נתונים עד 23:59 שעות של היום הקודם משולבים בדוח זה.

נווט אל דלי ניסיון > רשימת דוחותאנשי קשר כדי להציג פרמטרים של דוח. כדי להציג

דוחות:

1. בחר את פרק הזמן מהיום , אתמול, השבוע, החודש והמותאם אישית. אם תבחר מותאם אישית, בחר את תאריך התחלה ותאריך סיום.

הערה: מסד הנתונים מתעדכן במרווחים של 15 דקות, ב -45- ,30- ,15- 00 בכל שעה. אם תבחר זמן ביניים כלשהו (נניח 3:35 PM) כתאריך עד כה עבור דוח הסיכום שלך, הדוח המאוכלס לא יכיל נתונים עבור השעה 3:30:01 עד 3:44:59 (ב- HH:MM:SS).

2. בחר את סוג הערוץ מתוך קול SMS , או דוא"ל .
3. בחר את קריטריוני הסינון. לקבלת מידע נוסף, ראה קריטריוני סינון דוחות. קריטריוני סינון ישימים הם רשימה כללית, קבוצת קמפיין, קמפיין, רשימה, קבוצת CSS ותנאי קבוצת CSS. בחר קמפיין אחד בלבד עבור דוח זה; דוח זה אינו מעובד עבור קמפיינים מרובים.
4. לחץ על הצג רשומות כדי לאכלס את הדוח.
5. לחץ על יצא כדי לייצא את תוכן הדוח לקובץ (xlsx) Excel או CSV. כברירת מחדל, הדוח מיוצא כ- XLSX.

שדות

הדוח מציג את הפרמטרים הבאים:

שדות	תיאור
מזהה קמפיין	קמפיין שעבורו נוצר דוח זה.
נטען	מספר אנשי הקשר שהועלו לקמפיין זה.
Open_Contacts	מספר אנשי הקשר הפתוחים לקמפיין זה.
סגור	מספר אנשי הקשר הסגורים לקמפיין זה.
Attempt_1 to Attempt_9	מספר אנשי הקשר שהושגו מהרגע הראשון

	ניסיון לניסיון התשיעי, כל אחד בטור ספט-ארט.
Attempt_Greater	מספר אנשי הקשר שהושגו לאחר עשרה ניסיונות או יותר.

ניסיון סוכן

הדוח 'ניסיון סוכן' מציג את ספירת התוצאות השונות עבור כל השיחות המטופלות על-ידי הסוכנים שנבחרו עבור קריטריוני הסינון שנבחרו. נווט אל Report List > Agent Attempt כדי להציג פרמטרים של דוח.

כדי להציג דוחות:

1. בחר את פרק הזמן מהיום , אתמול, השבוע, החודש והמותאם אישית. אם תבחר מותאם אישית, בחר את תאריך התחלה ותאריך סיום .

הערה: מסד הנתונים מתעדכן במרווחים של 15 דקות, ב -45- ,30- ,15- 00 בכל שעה. אם תבחר זמן ביניים כלשהו (נניח 3:35 PM) כתאריך עד כה עבור דוח הסיכום שלך, הדוח המאוכלס לא יכיל נתונים עבור השעה 3:30:01 עד 3:44:59 (ב- HH:MM:SS).

2. בחר את רשימת הסוכנים מהתפריט הנפתח.
3. בחר את סוג הערוץ מתוך קול SMS **,** או דוא"ל .
4. בחר את קריטריוני הסינון. לקבלת מידע נוסף, ראה קריטריוני סינון דוחות.
5. לחץ על הצג רשומות כדי לאכלס את הדוח.
6. לחץ על יצא כדי לייצא את תוכן הדוח לקובץ Excel (xlsx) או CSV. כברירת מחדל, הדוח מיוצא כ- XLSX.

שדות

הדוח מציג את הפרמטרים הבאים:

שדות	תיאור
מזהה קמפיין	קמפיין שעבורו נוצר דוח זה.
Agent_ID	סוכן ID של הסוכן שטיפל בשיחה זו.
Agent_Name	שם הסוכן שטיפל בשיחה זו.
Agent_LoginName	עמודה זו אינה מכילה נתונים.
Agent_Connect	מספר השיחות המחוברות לסוכן שנבחר.
Rpc	מספר שיחות עם תוצאה של Right Party Connect (RPC).
Success_BusinessOutcome	מספר שיחות עם תוצאה עסקית מוצלחת.

Failure_BusinessOutcome	מספר שיחות עם תוצאה עסקית שנכשלה.
Success_VoiceOutcome	מספר שיחות עם תוצאה קולית (טלפוניה) מוצלחת.
Failure_VoiceOutcome	מספר שיחות עם תוצאת קול (טלפוניה) שנכשלה.
Personal_Callback_Registered	עמודה זו אינה מכילה נתונים.
Regular_Callback_Registered	עמודה זו אינה מכילה נתונים.
Personal_Callback_Attempts	עמודה זו אינה מכילה נתונים.
Regular_Callback_Attempts	עמודה זו אינה מכילה נתונים.
חיוג יוצא	המספר הכולל של חיוגים על-ידי הסוכן.

תוצאת הסוכן

דוח תוצאת סוכן מציג את ספירת השיחות עבור כל התוצאות שהוגדרו על-ידי הסוכנים שנבחרו עבור קריטריוני fil-ter שנבחרו. נווט אל דוח רשימה > תוצאת סוכן כדי להציג פרמטרים של דוח.

כדי להציג דוחות:

1. בחר את פרק הזמן מהיום , אתמול, השבוע, החודש והמותאם אישית. אם תבחר מותאם אישית, בחר את תאריך התחלה ותאריך סיום .

הערה: מסד הנתונים מתעדכן במרווחים של 15 דקות, ב -45- ,30- ,15- 00 בכל שעה. אם תבחר זמן ביניים כלשהו (נניח 3:35 PM) כתאריך עד כה עבור דוח הסיכום שלך, הדוח המאוכלס לא יכיל נתונים עבור השעה 3:30:01 עד 3:44:59 (ב- HH:MM:SS).

2. בחר את רשימת הסוכנים מהתפריט הנפתח. באפשרותך לבחור מספר סוכנים. בחר בתיבת הסימון ציר.

הערה:
בחר בתיבת הסימון Pivot כדי לבצע חילוף בין העמודות והשורות. כאשר ציר נבחר, הדוח מפרט את הסוכנים בשורות, את ספירת התוצאות בעמודות, עמודה אחת עבור כל תוצאה. האפשרות Pivot ישימה רק אם תבחר קמפיינים בקריטריוני הסינון, ולא עבור רשימות כלליות או קבוצות קמפיינים.

3. בחר את סוג הערוץ מתוך קול SMS **,** או דוא"ל .
4. בחר את קריטריוני הסינון. לקבלת מידע נוסף, ראה קריטריוני סינון דוחות.
5. לחץ על הצג רשומות כדי לאכלס את הדוח.
6. לחץ על יצא כדי לייצא את תוכן הדוח לקובץ Excel (xlsx) או CSV. כברירת מחדל, הדוח מיוצא כ-XLSX.

שדות

הדוח מציג את הפרמטרים הבאים:

שדות	תיאור
מזהה קמפיין	קמפיין שעבורו מעובד הדו"ח.
Agent_ID	סוכן ID של הסוכן שטיפל בשיחות אלה.
Agent_Name	שמות הסוכנים שעבורם דוח זה הוא Gen-ering.
Agent_Login_Name	עמודה זו אינה מכילה נתונים.
התוצאה	התוצאה כפי שנקבעה על ידי הסוכן.
Outcome_Count	מספר השיחות שעבורן נקבעה תוצאה זו על ידי הסוכן.

שיחה חוזרת

דוח התקשרות חוזרת מציג את הפרטים של כל השיחות הפעילות להתקשרות אישית חוזרת (PCB) ושיחות חוזרות רגילות (NCB) עבור קריטריוני הסינון שנבחרו. נווט אל Report List>Callback כדי להציג את פרמטרי הדוח.

כדי להציג דוחות:

1. בחר את פרק הזמן מהיום , אתמול, השבוע, החודש והמותאם אישית. אם תבחר מותאם אישית, בחר את תאריך התחלה ותאריך סיום.

   הערה: מסד הנתונים מתעדכן במרווחים של 15 דקות, ב -45- ,30- ,15- 00 בכל שעה. אם תבחר זמן ביניים כלשהו (נניח 3:35 PM) כתאריך עד כה עבור דוח הסיכום שלך, הדוח המאוכלס לא יכיל נתונים עבור הזמן 3:30:01 עד 3:44:59 (ב- HH:MM:SS).
2. בחר את סוג הערוץ מתוך קול SMS **,** או דוא"ל .
3. בחר את רשימת הסוכנים מהתפריט הנפתח. באפשרותך לבחור מספר סוכנים.
4. בחר את קריטריוני הסינון . לקבלת מידע נוסף, ראה קריטריוני סינון דוחות.
5. לחץ על הצג רשומות כדי לאכלס את הדוח.
6. לחץ על יצא כדי לייצא את תוכן הדוח לקובץ Excel (xlsx) או CSV. כברירת מחדל, הדוח מיוצא כ- XLSX. הנתונים הגלויים ביישום מיוצאים. אם הנתונים מוסווים בתוך היישום, הם מוסווים גם בגיליון המיוצא.

שדות

הדוח מציג את הפרמטרים הבאים:

שדות	תיאור
מזהה קמפיין	קמפיין שעבורו מעובד הדו"ח.
Agent_ID	סוכן ID של הסוכן שטיפל בשיחות אלה.
Agent_Name	שמות סוכנים שעבורם דוח זה הוא gen-

	ערוך.
Agent_Login_Name	עמודה זו אינה מכילה נתונים.
מזהה איש קשר	צור קשר עם ID שעבורו ההתקשרות החוזרת רשומה.
מספר איש קשר	מספר איש הקשר שבו מתבצעת ההתקשרות החוזרת.
Callback_Time	הזמן שבו מתחילה שיחת ההתקשרות החוזרת.
Callback_Endtime	הזמן שבו מסתיימת שיחת ההתקשרות החוזרת.
מצב	מצב איש קשר במועד הדוח.
מצב	מצב שבו מתבקשת ההתקשרות החוזרת.
שדות עסקיים (1-25)	כל השדות העסקיים שתצורתם נקבעה מפורטים בשדה עסקי אחד לכל עמודה.
callback_requested_time	תאריך ושעה שבהם הלקוח ביקש שיחה חוזרת. זה לא זמן החיוג החוזר.
Attempt_Number	מספר הניסיונות שבוצעו ליצירת קשר.

סטטוס רשימה כללית

דוח מצב רשימה כללית מציג את פרטי ההעלאה של כל רשימות ההעלאה הכללית בגרף. בחר נתונים כלשהם בגרף כדי לבצע הסתעפות נוספת לקבלת פרטים קשורים נוספים. נווט אל רשימת דוחות > מצב רשימה כללית כדי להציג פרמטרים של דוח.

כל הרשימות מאוכלסות ברשת בצד שמאל. הרשת מכילה את הפרטים עבור רשימה גלובלית ,ID שם קובץ וזמן העלאה. הגדל את התרשים ולחץ על כל פרמטר כדי להסתעף. לחץ על נתונים שהועלו בתרשים. תוכל לראות את מסעות הפרסום שאליהם הועלו אנשי קשר אלה.

כדי לראות פרידה עבור אנשי קשר של הצלחה, לחץ על תרשים שבו מוצגת הצלחה. הנתונים מחולקים לאנשי קשר פתוחים וסגורים.

חיבור צד ימין (RPC)

דוח RPC מציג את הפרטים של שיחות (Right Party Connect) RPC. אחוז RPC בדוח זה מחושב בהתבסס על הסכום הכולל עבור כל התוצאות שהוגדרו כ-RPC במונה הניסיונות של מסוף Campaign Manager.

כדי להציג דוחות:

1. בחר את פרק הזמן מהיום , אתמול, השבוע, החודש והמותאם אישית. אם תבחר מותאם אישית, בחר את תאריך התחלה ותאריך סיום.

הערה: מסד הנתונים מתעדכן במרווחים של 15 דקות, ב -45- ,30- ,15- 00 בכל שעה. אם תבחר זמן ביניים כלשהו (נניח 3:35 PM) כתאריך עד כה עבור דוח הסיכום שלך, הדוח המאוכלס לא יכיל נתונים עבור השעה 3:30:01 עד 3:44:59 (ב- HH:MM:SS).

2. בחר את סוג הערוץ כקול .
3. בחר את קריטריוני הסינון . לקבלת מידע נוסף, ראה קריטריוני סינון דוחות. ניתן לבחור קמפיין אחד בלבד.
   a. בחר טווח תאריכים עבור הרשימות שעבורן דרוש לך נתונים. רשימות מרובות מותרות.
4. לחץ על הצג רשומות כדי לאכלס את הדוח.
5. לחץ על יצא כדי לייצא את תוכן הדוח לקובץ (xlsx) Excel או CSV. כברירת מחדל, הדוח מיוצא כ- XLSX.

שדות

הדוח מציג את הפרמטרים הבאים:

שדות	תיאור
Outcome_Type	סוג התוצאה - טלפוניה או עסקים.
Outcome_Name	שם פלט
Outcome_Count	ספירת השיחות עם תוצאה זו.
Total_Percentage	האחוז הכולל של שיחות עם תוצאה זו. פר-סנט מחושב כ- (ספירה עבור תוצאה זו* / ספירת שיחות עם כל התוצאות*) * 100. הכוכבית * מציינת סוג תוצאה - טלפוניה או עסקים. האחוז מחושב חשבונאות רק סוגי תוצאות דומים. לדוגמה, אם התוצאה היא הצלחה ושייכת לתוצאות הטלפוניה, האחוז מחושב תוך התחשבות בספירה של כל השיחות עם תוצאות טלפוניה.
RPC_Percentage	אחוז שיחות RPC. האחוז מחושב כ- (ספירה עבור תוצאת RPC זו / ספירת שיחות כאשר כל התוצאות מסומנות כ- RPC בדוח זה - הן טלפוניה והן עסקים) * 100.
Target_Value	ערך יעד שנקבע על ידי הסוכן בזמן הדיספוזיציה.

מעקב התקשרות חוזרת

דוח מעקב אחר התקשרות חוזרת מציג את הפרטים של כל השיחות האישיות החוזרות (PCB) והשיחות הרגילות (NCB) שנסגרו עבור קריטריוני הסינון שנבחרו. נווט אל רשימת הדוח> מעקב אחר התקשרות חוזרת כדי להציג את פרמטרי הדוח.

כדי להציג דוחות:

1. בחר את פרק הזמן מהיום , אתמול, השבוע, החודש והמותאם אישית. אם תבחר מותאם אישית, בחר את תאריך התחלה ותאריך סיום.

הערה: מסד הנתונים מתעדכן במרווחים של 15 דקות, ב -45- ,30- ,15- 00 בכל שעה. אם תבחר זמן ביניים כלשהו (נניח 3:35 PM) כתאריך עד כה עבור דוח הסיכום שלך, הדוח המאוכלס לא יכיל נתונים עבור השעה 3:30:01 עד 3:44:59 (ב- HH:MM:SS).

2. בחר את סוג ההתקשרות החוזרת מ - **NCB** ,**PCB** או הכל.
3. בחר את הסוכנים מרשימת הסוכנים.
4. בחר את קריטריוני הסינון. לקבלת מידע נוסף, ראה קריטריוני סינון דוחות.
5. לחץ על הצג רשומות כדי לאכלס את הדוח. הרחב את הרשומה כדי להציג בפירוט.
6. לחץ על יצא כדי לייצא את תוכן הדוח לקובץ Excel (xlsx) או CSV. כברירת מחדל, הדוח מיוצא כ- XLSX. הנתונים הגלויים ביישום מיוצאים. אם הנתונים מוסווים בתוך היישום, הם מוסווים גם בגיליון המיוצא.

שדות

הדוח מציג את הפרמטרים הבאים:

שדות	תיאור
מזהה קמפיין	קמפיין שאליו שייכת השיחה החוזרת.
מזהה רשימה	רשימה ID של איש קשר להתקשרות חוזרת.
מזהה איש קשר	צור קשר ID של איש קשר להתקשרות חוזרת.
Callback_Registered_Type	עמודה זו מציגה ,NCB התקשרות חוזרת רגילה.
Callback_DateTime	Callback חייג תאריך ושעה יוצאים כפי שהוגדרו על-ידי הסוכן.
מצב	מצב איש קשר במועד הדוח.
CallBack_RequestedTime	תאריך ושעה שבהם הלקוח ביקש שיחה חוזרת. זה לא זמן החיוג החוזר.
Attempt_Number	מספר הניסיונות שבוצעו ליצירת קשר.
שדות עסקיים (1-25)	כל השדות העסקיים שתצורתם נקבעה מפורטים בשדה עסקי אחד לכל עמודה.
שדות דוח מפורטים	

ניסיון	מספר הניסיונות שבוצעו ליצירת איש קשר.
מספר איש קשר	מספר טלפון
תאריך מסירה	תאריך ושעה שבהם נמסר איש הקשר.
מצב חיוג	מצב איש הקשר.
חיוג DateTime	התאריך והשעה שבהם בוצע חיוג לאיש הקשר.
שם הסוכן	שם הסוכן שטיפל באיש הקשר.
סוג ניסיון התקשרות חוזרת	עמודה זו אינה מכילה נתונים.
התוצאה	הגדרת תוצאת התקשרות חוזרת עבור איש הקשר.
התקשרות חוזרת/Reschedule_DateTime	תאריך ושעה שבהם איש הקשר שובץ.

תוצאות דוא"ל

הערה: Webex Contact Center אינו תומך כרגע בקמפיינים בדוא"ל. זה מתוכנן למהדורה עתידית.

דוח תוצאות דואר אלקטרוני מציג פרטים של תוצאות שנקבעו על-ידי סוכנים עבור אינטראקציות דואר אלקטרוני עם לקוחות. Nav-igate אל רשימת הדוח> תוצאות דואר אלקטרוני כדי להציג פרמטרים של הדוח.

כדי להציג דוחות:

1. בחר את פרק הזמן מהיום , אתמול, השבוע, החודש והמותאם אישית. אם תבחר מותאם אישית, בחר את תאריך התחלה ותאריך סיום.
2. בחר את קריטריוני הסינון. לקבלת מידע נוסף, ראה קריטריוני סינון דוחות.
3. לחץ על הצג רשומות כדי לאכלס את הדוח. הרחב את הרשומה כדי להציג בפירוט.
4. לחץ על יצא כדי לייצא את תוכן הדוח לקובץ Excel (xlsx) או CSV. כברירת מחדל, הדוח מיוצא כ-XLSX.

שדות

הדוח מציג את הפרמטרים הבאים:

שדות	תיאור
קבוצת קמפיין	קבוצת קמפיין עבור אינטראקציה זו בדואר אלקטרוני.
מזהה רשימה	רשימה ID של איש קשר בדואר אלקטרוני.
מזהה איש קשר	צור קשר ID של איש קשר בדוא"ל.
קמפיין ID	קמפיין ID של איש קשר בדוא"ל.
התוצאה	תוצאה שנקבעה על ידי סוכן.
דוא"ל	כתובת הדואר האלקטרוני של איש הקשר.
Email_Activity_DateTime	התאריך והשעה שבהם הסוכן קבע את התוצאה

	עבור אינטראקציה זו בדואר אלקטרוני.
שדות עסקיים (1-25)	כל השדות העסקיים שתצורתם נקבעה מפורטים בשדה עסקי אחד לכל עמודה.
Unique_Identifier	פרמטר עסקי נוסף לזיהוי איש קשר ספציפי זה.
מצב	אופן האינטראקציה, דוא"ל.

העברת חיוג

הדוח 'חיוג מעבר' מציג את מספר הפעמים שאיש קשר מחויג מתוך המספר הכולל של אנשי קשר. נווט אל רשימת הדוחות> Pass Dialing כדי להציג את פרמטרי הדוח.

כדי להציג דוחות:

1. בחר את התקופה מהיום , אתמול, השבוע, החודש והמותאם אישית. אם תבחר **Cus-tom**, בחר את תאריך התחלה ותאריך סיום.

   הערה: מסד הנתונים מתעדכן עד סוף היום המוגדר במערכת.
   אם השעה שהוגדרה היא (HH: MM: SS) 00:30:00 אז דוח חיוג המעבר מופק עבור כן-אתמול. אם תאריך הסיום המוגדר הוא ,23:30:00 הדוח מופק עבור אתמול בלבד.
2. בחר את אזור הזמן מהתפריט הנפתח.
3. בחר את קריטריוני הסינון. לקבלת מידע נוסף, ראה קריטריוני סינון דוחות.
4. לחץ על הצג רשומות כדי לאכלס את הדוח.
5. לחץ על יצא כדי לייצא את תוכן הדוח לקובץ (xlsx) Excel או CSV. כברירת מחדל, הדוח מיוצא כ-XLSX.

שדות

הדוח מציג את הפרמטרים הבאים:

השדה	תיאור
תאריך דיווח	מציג את תאריך הדוח.
קמפיין ID	רשמו את הקמפיין ID.
אחוז פתיחה	אחוז אנשי הקשר ומתוך כלל אנשי הקשר שהועלו שעדיין נמצאים במצב פתוח וזכאים לחיוג.
סגור %	אחוז אנשי הקשר ומתוך סך כל אנשי הקשר שהועלו שנסגרו ולא ינסו שוב.
% טרי	אחוז אנשי הקשר ומתוך סך כל אנשי הקשר שהועלו שהם טריים ולא נעשה ניסיון חיוג.
תזמון מחדש של % פתיחה	אחוז אנשי הקשר ומתוך סך כל אנשי הקשר שהועלו ומתוזמנים מחדש לחיוג.

מעבר 1%	אחוז אנשי הקשר שחייגו בניסיון יחיד. חישוב = (אנשי קשר חייגו בניסיון אחד / המספר הכולל של אנשי קשר פתוחים היום) *100
מעבר 2%	אחוז אנשי הקשר שחייגו בשני ניסיונות. חישוב = (אנשי קשר חייגו בשני ניסיונות / המספר הכולל של אנשי קשר פתוחים היום) *100
מעבר 3%	אחוז אנשי הקשר שחייגו בשלושה ניסיונות. חישוב = (אנשי קשר שחויגו בשלושה ניסיונות / המספר הכולל של אנשי קשר פתוחים היום) *100
מעבר 4%	אחוז אנשי הקשר שחייגו בארבעה ניסיונות. חישוב = (אנשי קשר חייגו בארבעה ניסיונות / המספר הכולל של אנשי קשר פתוחים היום) *100
מעבר 5%	אחוז אנשי הקשר שחייגו בחמישה ניסיונות. חישוב = (אנשי קשר שחויגו בחמישה ניסיונות / המספר הכולל של אנשי קשר פתוחים היום) *100
מעבר 6%	אחוז אנשי הקשר שחייגו בשישה ניסיונות. חישוב = (אנשי קשר שחויגו בשישה ניסיונות / המספר הכולל של אנשי קשר פתוחים היום) *100
מעבר 7%	אחוז אנשי הקשר שחייגו בשבעה ניסיונות. חישוב = (אנשי קשר חייגו בשבעה ניסיונות / המספר הכולל של אנשי קשר פתוחים היום) *100
מעבר 8%	אחוז אנשי הקשר שחייגו בשמונה ניסיונות. חישוב = (אנשי קשר שחויגו בשמונה ניסיונות / המספר הכולל של אנשי קשר פתוחים היום) *100
מעבר 9%	אחוז אנשי הקשר שחייגו בתשעה ניסיונות. חישוב = (אנשי קשר חייגו ותשעה ניסיונות / המספר הכולל של אנשי קשר פתוחים היום) *100
>לעבור 9%	אחוז אנשי הקשר שחייגו יותר מתשעה ניסיונות. חישוב = (אנשי קשר חייגו וביצעו יותר מתשעה ניסיונות / המספר הכולל של אנשי קשר פתוחים כיום) *100

תזמון דוחות (מדור קודם)

באפשרותך לשלוח דוחות באופן אוטומטי לעמיתיך ולמשתמשים אחרים על-ידי תזמון הדוחות הרצויים מדי יום, שבוע, חודש או שנה. לאחר קביעת התצורה של מתזמן הדוחות, הדוחות שצוינו יועברו לנמענים כקובץ מצורף לדואר אלקטרוני (תבנית XLS).

הוספת דוח תזמון

1. נווט אל תפריט > דוחות > תזמון דוח.
2. לחץ על הוסף דוח תזמון.
3. הזן שם עבור לוח הזמנים.

הערה: אין לציין יותר מ-60 תווים או תווים מיוחדים בעת הוספת שם.

4. הזן תיאור עבור לוח הזמנים.
5. בחר סוג דוח לשליחה מהתפריט הנפתח. לחץ על **+** סמל כדי להוסיף פרמטרים נוספים לדוח שנבחר. דלי ניסיון ליצירת קשר אינו כולל נתוני היום הנוכחיים. מידע זה מוקפץ כאשר המשתמש בוחר דוח זה מהרשימה הנפתחת.
6. בחר תדירות של הדוח מתוך יומי **,** חודשי, שבועי וימים ספציפיים .
7. אם התדירות שנבחרה היא שבועית, בחר יום התחלה שבועי.
8. אם התדירות שנבחרה היא ימים ספציפיים **,** בחר יום ספציפי.
9. בחר שעת התחלה של דוח. זה הזמן שממנו נאספים נתונים לדוח. לדוגמה, אם שעת ההתחלה שלך היא 11.00 AM, נתונים מ- 11.00 AM בלבד מאוכלסים בדוח.
10. בחר את זמן הדיווח. זהו הזמן שעד לאכלוס נתוני הדוח. לדוגמה, אם שעת הסיום שלך היא 6.00 PM, נתונים עד 6.00 PM מאוכלסים בדוח.
11. הזן כתובות דואר אלקטרוני כדי לשלוח את הדוח לכתובת דואר אלקטרוני אחרת בבת אחת. הקפד להוסיף כתובות דוא"ל שונות המופרדות באמצעות פסיק.
12. לחץ על שמור. דוח לוח הזמנים מתווסף ללוח המחוונים של דוח לוח הזמנים. המשתמש יכול להפעיל את המתג מופעל כדי לשלוח דוחות ואת TURN **OFF** כדי להפסיק לשלוח דוחות.

עריכת לוח זמנים

1. בחר דוח ולחץ על ערוך תחת פעולה.
2. עדכנו את הפרמטרים הדרושים ולחצו על 'שמור'.

מחיקת לוח זמנים

1. בחר דוח ולחץ על מחק תחת פעולה.
2. לחץ על אישור בחלון האישור המופץ.

שדות

שדות	תיאור
שם	שם לוח הזמנים הספציפי לשליחת דוחות.
תדירות	התדירות שבה הדוחות אמורים להישלח.
חודשי	דוח שנשלח ביום הקלנדרי הראשון של כל חודש. הנתונים המאוכלסים בדוח מתייחסים לחודש הקלנדרי הקודם לו. הערה: הדו"ח הראשון נשלח על שמירה מוצלחת של לוח הזמנים; לאחר מכן ביום הקלנדרי הראשון של כל חודש.
שבועי	הדו"ח נשלח מדי שבוע ביום שנבחר. בחר יום מתאים לשליחת הדוח. באפשרותך לבחור יום אחד בלבד. הנתונים המאוכלסים בדו"ח מתייחסים לשבעת הימים שקדמו לו. לדוגמה, אם תבחר ביום רביעי כתאריך שיגור הדוח, הנתונים מיום רביעי הקודם 00.00 שעות עד יום שלישי 23.59 שעות יאוכלסו בדוח.
ימים ספציפיים	הדו"ח נשלח בימים מסוימים בשבוע. בחר תיבות סימון עבור הימים המתאימים לשליחת דוח זה. בחירות מרובות מותרות. הנתונים המאוכלסים הם עבור היום הספציפי היחיד, עד לזמן הדיווח שנבחר. לדוגמה, אם תבחר ביום שני ודווח על שעה כ- 18.00 שעות, הדוח יכיל נתונים מ- 00.00 שעות ביום שני עד 18.00 שעות ביום שני.
יומי	דו"ח שנשלח כל יום. הנתונים בדוח הם משעת ההתחלה שנבחרה ועד שעת הסיום/שעת הדוח שנבחרה, מדי יום.
שם הדוח	דוח שנשלח כפי שהוגדר בלוח זמנים זה.
דווח על שעת התחלה	זמן התחלה עבור הדוח. זהו הזמן שממנו נאספים הנתונים לאכלוס בדוח.
זמן דיווח	ציין את השעה שבה יש להפיק את הדוח ולשלוח אותו לנמענים.
לְהַפְעִיל	הפעל את המתג הפעל כדי לשלוח דוחותTURN , כבוי כדי להפסיק לשלוח דוחות.

חילוץ נתונים

הגדר את הייצוא של נתונים טרנזקציוניים וקבועים גולמיים ממסד הנתונים המדווח. משתמשים יכולים לחלץ נתונים ממקורות סטנדרטיים כגון ניסיונות שיחה בזמנים מוגדרים ועבור קבוצות קמפיין נבחרות או פקה-פייגנס.

הערה: הפריטים הבאים אינם נתמכים ביישום Webex Contact Center, אך ייתכנו הפניות במסמך:
- קמפיינים בדוא"ל וSMS
- שיחות AEM (סוכן מנהל ממופה).
-נתונים הקשורים לקמפיינים בדוא"ל וSMS.

משתמשים יכולים להתעלם מכל הנתונים בטבלאות הקשורות לעיל, אם כי העמודות שחולצו יהיו לרוב ריקות.
עבור לתפריט > דוחות > חילוץ נתונים. הדף מציג את השלבים הבאים:

- שם – מציין את שם תצורת חילוץ הנתונים.
- תיאור – מספק הקשר נוסף או פרטים נוספים אודות התצורה.
- שם קובץ– מגדיר את שם קובץ הפלט שייווצר על-ידי הדוח.
- הפעל – מציין אם תצורת חילוץ הנתונים פעילה ופועלת כעת.
- היסטוריית משרות– פתיחת חלון קופץ המציג את ההיסטוריה של משימות חילוץ נתונים עם הפרטים הבאים:
  - הוא מציג את אזור הזמן שנבחר עבור דוח חילוץ הנתונים. התאריך והשעה בדוח מבוססים על אזור זמן נבחר זה.
  - שעת התחלה של דוח – מציג מתי תהליך חילוץ הנתונים מתחיל.
  - שעת סיום של דוח – מוצגת כאשר תהליך חילוץ הנתונים מסתיים.
  - זמן מתוזמן- מציג את השעה שבה הדוח מתוזמן להפקה.
  - מצב – מציין את המצב הנוכחי של הדוח (לדוגמה, עיבוד, הושלם או נכשל).
  - רשומות – מציג את מספר הרשומות הכלולות בדוח שנוצר.
  - פעולה – מספק לחצן הורדה להורדת קובץ הדוח. אפשרות זו מופיעה רק לאחר השלמת מצב הדוח.
  - אפשרות חיפוש – מאפשרת למשתמשים לחפש ולסנן את רשימת היסטוריית המשימות כדי למצוא במהירות ערכים ספציפיים.
- פעולה – מאפשר למשתמש לערוך או למחוק את תצורת חילוץ הנתונים.

בחר קמפיין

1. לחץ על הוסף חילוץ נתונים.
2. הוסף שם ותיאור של תמצית הנתונים.
3. בחר את הקובץ כדי לחלץ את הנתונים מ- Master או מ - **Transactional**.
4. בחר את מקור הנתונים מהרשימה הנפתחת. פעולה זו פעילה רק לצורך חילוץ נתוני טרנזקציות.
5. בחר את קבוצת הקמפיינים. קבוצות הקמפיינים הזמינות מפורטות בהתבסס על מקור הנתונים שנבחר.
6. בחר את מסעות הפרסום . הקמפיין הזמין מפורט בהתבסס על מקור הנתונים שנבחר.

7. לחץ על הבא.

מקור נתונים

1. מקור נתונים הוא רשימת השדות הזמינים לבחירה. קיימים מקורות נתונים סטנדרטיים המפורטים בהתבסס על סוג הנתונים שנבחר. העברת שדות זמינים לשדות שנבחרו.

דוגמה: פעילות שיחות היא מקור נתונים אחד. מקור הנתונים מספק פרטים אודות ניסיונות שיחה שבוצעו והתוצאות של ניסיונות אלה.

2. לחץ על הבא.

עריכת תצורת לוח זמנים

1. בחר את סוג ההפעלה הנדרש מתוך מרווחי זמן קבועים **,** זמן מתוזמן ולפידרישה .
2. אם סוג ההפעלה שנבחר הוא לפי דרישה, הזן את תאריך התחלה ותאריך סיום.
3. בחר את אזור הזמן מהרשימה הנפתחת כך שהדוח יפעל בהתאם לאזור הזמן שנבחר.
4. בחר ימי הפעלה כדי לקבוע אילו ימים בשבוע על הדוח לבצע. באפשרותך לבחור מספר ימים.
5. אם סוג ההפעלה שנבחר הוא מרווחי זמן רגילים, הזן את שעת התחלת המשימה הראשונה כדי להגדיר את השעה ההתחלתית שבה הדוח החוזר מתחיל לפעול. ודא שזמן התחלת העבודה הראשונה גדול מזמן המערכת הנוכחי.
6. הזן את מרווח הזמן בדקות כדי לציין באיזו תדירות יש להפעיל את הדוח לאחר שעת התחלת העבודה הראשונה.

דוגמה:

אם שעת התחלת העבודה הראשונה מוגדרת כ- 8:00 PM והמרווח מוגדר ל- 60 דקות, אזי:

הדוח הראשון מופק בשעה 9:00 PM ומכסה את טווח הזמן בין 8:00 PM (שעת תחילת הדוח) ל- 9:00 PM (שעת סיום הדוח).

דוחות עוקבים מפיקים כל 60 דקות, כל אחד מכסה את מרווח הזמן המתאים של שעה.

הערה:

השדות 'שעת התחלת משימה ראשונה' ו'מרווח בדקות' אינם זמינים כאשר הדוח פעיל.

7. הזן את שם הקובץ.
8. בחר את סיומת הקובץ **CSV** from ו - **txt**. אם סיומת הקובץ שנבחרה היא txt, בחר את מפריד העמודות מהתפריט הנפתח.

הערה: אם נתונים שחולצו מטבלה כלשהי כוללים מחרוזת JSON, השתמש בתבנית txt כדי לשמור את הקובץ. לדוגמה, הטבלה Audit Log מכילה נתונים במחרוזת JSON.

9. הפוך את יצירת הקבצים הספציפיים לטבלה לזמינה. פעולה זו מצרפת את שם הטבלה לקובץ חילוץ הנתונים. אין באפשרותך להפוך בורר זה ללא זמין. הפעל את האפשרות השנייה במידת הצורך. אפשרויות אחרות גלויות בהתבסס על מקור הנתונים שנבחר.
10. הפעל את כותרת הקובץ הנדרשת אם דרושה לך כותרת קובץ.
11. האפשרות רוקן את הקובץ הנדרשמופעלת באופן אוטומטי כאשר המתג הדו-מצבי יצירת קבצים ספציפיים לקמפיין מופעל. פעולה זו כותבת קובץ ללא רשומות. אם אינך זקוק לקובץ ריקTURN OFF , זה.

אפשרות זו גלויה רק אם סוג הנתונים שנבחר הוא מאסטר.

12. הפעל את הוסף הצעת מחיר כפולה כדי לכלול מרכאות כפולות. הנתונים עבור כל שדה מוטבעים במרכאות כפולות.

13. הפוך את שעת תאריך הצירוף לזמינה כדי לצרף את שעת השרת. הקובץ נשמר עם זמן השרת המצורף לשם הקובץ.

הערה: חובה לעשות זאת אם תבחר באפשרות הפעל סוג כלפי דרישה. גם עבור סוגי הפעלה אחרים, אנו ממליצים להשתמש באפשרות הוסף שעת תאריך. פעולה זו מונעת דריסה בשוגג של קבצים שחולצו.

14. הפעל התראה ללא רשומות כדי להתריע כאשר חילוץ הנתונים אינו מחזיר רשומות. כאשר מופעלת התראה, נשלח דואר אלקטרוני לקבוצת הנמענים שהוגדרה במקטע התראות. הודעת הדוא"ל כוללת:

- שם חילוץ נתונים
- תאריך ושעה של לוח זמנים
- סוג שגיאה: אין רשומות

15. הפעל התראה על כשל בהתראה כאשר חילוץ הנתונים נכשל עקב שגיאה. כאשר מופעלת התראה, נשלח דואר אלקטרוני לקבוצת הנמענים שהוגדרה במקטע התראות. הודעת הדוא"ל כוללת:

- שם חילוץ נתונים
- תאריך ושעה של לוח זמנים
- סוג השגיאה - כשל

16. לחץ על שמור.

יעד אחסון

מסך יעד אחסון מאפשר למשתמש לאחסן את קובץ חילוץ הנתונים. נווט אל יעד דוחות >אחסון. כברירת מחדל, הכונן המשותף נבחר והשדות הבאים מאוכלסים.

בחר את סוג האחסון מכונן משותפS3 , ואחסון בענן של Google.

אחסון S3

1. הזן את נתיב **S3** המאחסן את נתוני החילוץ . זהו הנתיב המוחלט בדלי Amazon S3 שבו אתה מתכוון לאחסן את נתוני החילוץ. דוגמה,דלי :*DE*\.

2. בחר בתיבת הסימון **Is Rolebased Authentication** במידת הצורך.

3. הזן את נקודת הקצה שלאזור AWS. זהו האזור שבו נמצא דלי AWS S3 שלך.

4. הזן את מפתח הגישה שלAWS. זהו המפתח לגישה לדלי AWS S3 שלך. מפתחות גישה משמשים כדי לחתום על הבקשות שאתה שולח ל- AWS. Amazon S3 מאמתת מפתח זה ומאפשרת גישה. אתה משתמש במקשי גישה כדי לחתום על בקשות API שאתה מגיש ל-AWS.

5. הזן את הצפנת KMS אם ברצונך שהנתונים יוצפנו באמצעות הצפנת KMS של AWS.

6. הזן את המפתח הסודי שלAWS. זהו המפתח הסודי (כמו הסיסמה) עבור מפתח הגישה של AWS שהוזן לעיל. השילוב של מפתח גישה ID ומפתח גישה סודי נדרש עבור authen-

טיקציה.

7. הזן את ההצפנה בצד השרת . זהו מפתח ההצפנה/פענוח, המגדיר שהנתונים המטוהרים מוצפנים באמצעות הצפנת מערכת ניהול המפתחות (KMS) של AWS.
8. הזן את מפתח KMS. זהו המפתח לפענוח הנתונים בדלי S3.
9. הזן את נתיב הארכיון המאחסן את הנתונים המאוחסנים בארכיון. דוגמה,דלי :*DE\archive*\.

הערה: בעת מסירת הנתיב, אל תכלול קו נטוי/קו נטוי הפוך בהתחלה. לדוגמה, אם אתה דורש שהנתונים שלך יאוחסנו בארכיון בתיקייה LCMArchive של המחשב עם כתובת IP 172.20.3.74 והנתיב כ- LCMArchive. אם אתה משתמש בתיקיית משנה תחת ,LCMArchive ציין את הנתיב הנכון - LCMArchive\PurgeData.

10. לחץ על שמור.

אחסון משותף בכונן

1. הזן את # IP/שם המארח של המכשיר המאחסן את הנתונים המאוחסנים בארכיון.
2. הזן את המשתמש **ID** ואת הסיסמה של המשתמש כדי לגשת לכונן לאחסון הנתונים. זה צריך להיות שילוב של דומיין ושם משתמש. דוגמה<domain>\User ID ,.
3. הזן את נתיב החילוץ של הכונן המשותף שבו יש לחלץ את הנתונים שלך.
4. הזן את נתיב הארכיון של הכונן המשותף שבו הנתונים שלך יאוחסנו בארכיון.

הערה: בעת הוספת נתיב, אל תכלול קו נטוי או קו נטוי הפוך בהתחלה.
לדוגמה, אם אתה דורש שהנתונים שלך יאוחסנו בארכיון בתיקייה LCMArchive של המחשב בעל כתובת IP 172.xx.x.xx והנתיב כ- LCMArchive. אם אתה משתמש בתיקיית משנה תחת ,LCMArchive ציין את הנתיב הנכון - LCMArchive\PurgeData.

5. לחץ על שמור.

אחסון בענן של Google

הזן את שדה נתיב חילוץ הנתונים של אחסון Google Cloud Storage המאחסן את נתוני החילוץ שלך. זהו הנתיב המוחלט בפלטפורמת Google Cloud שבו אתה מתכוון לאחסן את נתוני החילוץ.

1. הזן את סוג החשבון. זהו סוג החשבון המשמש לגישה לאחסון בענן של Google. השתמש ב- ser-vice_account כסוג חשבון ברירת המחדל.
2. הזן את המפתח הפרטי של חשבון Google כדי לגשת לאחסון בענן של Google כדי למקם את הנתונים המאוחסנים בארכיון.

3. הזן את כתובת הדוא"ל של הלקוח של חשבון הלקוח של Google Cloud Platform המשמש לגישה לאחסון Google Cloud.
4. הזן את נתיב הארכיון של אחסון Google Cloud שבו היישום מאחסן את הנתונים המאוחסנים בארכיון.
5. לחץ על שמור.

הערה: אל תשתמש בתווים מיוחדים כחלק משמות הקבצים כגון /,< ,? ,* ,: ,\ , < ו- |.

עריכת חילוץ נתונים

1. בחר את חילוץ הנתונים ולחץ על ערוך תחת פעולה.
2. עדכן את הפרמטרים ולחץ על שמור.
3. הפעל בורר הפעלה להפעלת תהליך חילוץ נתונים.

מחיקת תמצית נתונים

1. בחר את חילוץ הנתונים ולחץ על מחק תחת פעולה.
2. לחץ על אישור בחלון האישור המופץ.

שדות

שדות	תיאור
שם	שם תצורת חילוץ הנתונים.
תיאור	תיאור תצורת חילוץ הנתונים.
שם הקובץ	שם קובץ השומר את הנתונים שחולצו.
היסטוריית עבודה	היסטוריית עבודה של תצורת חילוץ הנתונים. כדי לגשת לפרטי היסטוריית העבודה, לחץ על הלחצן הסמוך כדי להרחיב את פרטי ההיסטוריה הנפתחת.
סוג מאסטר	סוג המקור. פעולה זו מחלצת שדות נתונים ממקורות נתונים ראשיים.
טרנזקציונלי	סוג המקור. פעולה זו מחלצת שדות נתונים ממקורות נתונים של טרנזקציות. הערה: המשך לבחור קבוצות קמפיינים/קמפיינים או את שניהם רק אם תבחר טרנזקציות.
קבוצת קמפיין	רשימת קבוצות קמפיין בהתבסס על מקור הנתונים שנבחר.
קמפיין	רשימת הקמפיין מבוססת על מקור הנתונים שנבחר.
מקור נתונים	רשימת מקורות נתונים. קיימים מקורות נתונים סטנדרטיים הזמינים ב- sys-tem.

אינטרוולים קבועים סוג הפעלה	הפעל את חילוץ הנתונים במרווחי זמן קבועים שהוגדרו. השתמש בחלונית המספרים או Enter כדי להשלים את השדה Time Interspaces in Minutes. אתה רשאי לבחור מרווחים של 30 דקות. חילוץ הנתונים מתבצע מעת לעת במרווח הזמן שהוגדר כאן.
סוג ריצת זמן מתוזמנת	תזמן את יצירת חילוץ הנתונים בשעה ספציפית בכל יום.
סוג הפעלה לפי דרישה	יוצר את תמצית הנתונים לפי דרישה.
ימי ריצה	יום התחלה לחילוץ נתונים.
IP/שם מארח	מציג את כתובת IP או את שם המארח של ההתקן המאחסן את הנתונים המאוחסנים בארכיון.
מזהה משתמש	מציג את ID המשתמש של המשתמש שניגש לכונן לעיל כדי לאחסן את הנתונים. זה חייב להיות שילוב של דומיין ושם משתמש. לדוגמה , <domain>\User ID.
סיסמה	מציג את הסיסמה עבור המשתמש לעיל כדי לגשת לכונן המשותף.
נתיב חילוץ	מציג את הנתיב בכונן המשותף שבו יש לחלץ את הנתונים.
נתיב ארכיון	מציג את הנתיב בכונן המשותף שבו הנתונים שלך יאוחסנו בארכיון.
נתיב S3	נתיב S3 המאחסן את נתוני החילוץ שלך. זהו הנתיב המוחלט בדלי Amazon S3 שבו אתה מתכוון לאחסן את נתוני החילוץ.
הוא אימות מבוסס תפקידים	מאפשר אימות מבוסס תפקידים
נקודת קצה של אזור AWS	זהו האזור שבו נמצא דלי AWS S3 שלך.
מפתח גישה של AWS	מפתח לגישה לדלי AWS S3 שלך. מפתחות גישה משמשים כדי לחתום על הבקשות שאתה שולח ל- Amazon S3. AWS מאמתת מפתח זה ומאפשרת גישה. אתה משתמש במקשי גישה כדי לחתום על בקשות API שאתה מגיש ל-AWS.
הצפנת KMS	הצפנת KMS של AWS מאפשרת לך להצפין את הנתונים
המפתח הסודי של AWS	זהו המפתח הסודי (כמו הסיסמה) עבור מפתח הגישה של AWS שהוזנה. השילוב של מפתח גישה ID ומפתח גישה סודי נדרש לאימות.
הצפנה בצד השרת	זהו מפתח ההצפנה או הפענוח, המגדיר שהנתונים המטוהרים מוצפנים באמצעות הצפנת מערכת ניהול המפתחות (KMS) של AWS.
מקש KMS	זהו המפתח לפענוח הנתונים בדלי S3.
נתיב ארכיון	נתיב לאחסון הנתונים המאוחסנים בארכיון.
סוג חשבון	זהו סוג החשבון המשמש לגישה לאחסון בענן של Google. השתמש ב- service_account כסוג החשבון המוגדר כברירת מחדל.
מפתח פרטי	זהו המפתח הפרטי של חשבון Google כדי לגשת לאחסון בענן של Google כדי למקם את הנתונים המאוחסנים בארכיון.
דוא"ל לקוח	זוהי כתובת הדוא"ל של חשבון הלקוח של Google Cloud Platform המשמש לגישה לאחסון Google Cloud.
נתיב ארכיון	זהו הנתיב באחסון הענן של Google שבו היישום מאחסן את הנתונים המאוחסנים בארכיון.

הערות

- הדוח מחולץ מתחילת היום ועד לשעה המתוזמנת שהוגדרה והקובץ ממוקם במיקום האחסון שהוגדר.
- בעת חילוץ דוח זה פעם נוספת, הקובץ המכיל את חילוץ הנתונים הראשון מועבר לנתיב ארכיון שהוגדר. החילוץ העדכני ביותר ממוקם במיקום האחסון שהוגדר.
- בעת חילוץ דוח זה פעם שלישית, הקובץ המכיל את האיטרציה השנייה מועבר לנתיב ארכיון שהוגדר, וקובץ האיטרציה הראשון נמחק. נתוני האיטרציה השלישי ממוקמים במיקום האחסון שהוגדר.
- כל שלושת התנאים לעיל חלים רק כאשר בורר 'יצירת קובץ ספציפי לקמפיין' והחלפת 'שעת תאריך צירוף' כבויים.
- מעקב אחר שיחות

פרטי שדה עסקה

הטבלאות הבאות מפרטות את השדות שחולצו ואת פרטיהם:

- פעילות שיחות
- פעילות סוכנים
- העלאה גלובלית
- העלאת רשימה
- מידע על רשימת קרצוף
- יומן ביקורת
- מסלול ביקורת
- אנונימי נכנס SMS
- SMS הפעלה נכנסת
- SMS הפעלה יוצאת
- SMS סטטוס מסירה
- שגיאת העלאה
- שגיאת העלאה גלובלית
- API שגיאת העלאה
- פעילות ללא שיחות
- צור קשר עם נתונים עסקיים
- פרטי רשימה

- העלה היסטוריית
- מעקב אחר שיחות

פעילות שיחות

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג נתונים	תיאור
RPT_CallActivity	מזהה מגע	צור קשר ID	ביגינט Null	מזהה ייחודי עבור איש קשר ב- cam-paign
RPT_CallActivity	CALLID	CALL_ID	nvarch-ar (38)	Call ID ישים עבור -ref erence של איש קשר פנימי כדי לעקוב אחר פעילויות. דוגמה, כדי לעקוב אחר המעבר מבחירת איש קשר ל- -Res דוחות/chedule.
RPT_CallActivity	קבוצת קמפיין	קבוצת קמפיין	nvarch-ar (64)	זוהי קבוצת הקמפיין שאליה ממופה פקה-פייגין.
RPT_CallActivity	קמפייניד	קמפיין ID	nvarch-ar (64)	זהו שם הקמפיין. לדוגמה, אוסף.
RPT_CallActivity	GLOBALLISTID	גלובליסט ID	bigin t (null)	זהו המספר הסידורי הפועל עבור כל רשימה גלובלית שהועלתה ל- sys-tem.
OBD_GUActivity	שם קובץ גלובלי	שם קובץ כללי	nvarch-ar (64) (null)	שם הקובץ con-tact ההעלאה הגלובלית.

RPT_CallActivity	LISTID	LIST_ID	Int (לא null)	זהו המספר הסידורי המצטבר במהלך העלאת אנשי קשר לפקה-פייגין.

OBD_ListInfo	LISTSTATUS	מצב רשימה	int (null)	עמודה זו מכילה את המספר השלם המייצג את מצב הרשימה (פעיל -0 או נעצר -1).
OBD_ListInfo	LISTCREATEDTIME	רשימה שנוצרהTIME	dat-etime (50) (null)	התאריך והשעה שבהם קובץ רשימת אנשי הקשר הוצב להעלאה.
OBD_HD_ UploadHistory	זמן העלאה	זמן העלאה	dat-etime (null)	התאריך והשעה שבהם הושלמה העלאת הרשימה.
RPT_CallActivity	CALLSTRATEGY	אסטרטגיי ת יצירת קשר	nvarch-ar (64) (null)	אסטרטגיית הקשר חלה על הניסיון הנוכחי.
RPT_CallActivity	תנאי	תנאי CSS	bigint (null)	פנימי ID עבור תנאי CSS המשמש במהלך הבחירה של con-tact.
OBD_Cus-tomFilterGroup	CUSTOMFILTERGROUP	קבוצת סינון מותאמת אישית	אינט (32) (null)	זוהי קבוצת -CSS con dition ID שבה ממופה תנאי CSS הנמצא כעת בשימוש.
OBD_C us-tomFilter s	מחרוזת תנאי	מחרוזת תנאי	nvarch-ar (מרבי) (null)	זוהי קבוצת -CSS con dition ID שבה ממופה תנאי CSS הנוכחי.
RPT_CallActivity	מספר איש קשר	מספר איש קשר	int (64) (null)	מספר איש הקשר שחויג החוצה. זו יכולה להיות גם כתובת דוא"ל במקרה של ערוץ דיגיטלי.

RPT_CallActivity	CREATEDTIME	CREATEDTIME	dat-etime (null)	התאריך והשעה שבהם רשומה זו נוספה לבסיס הנתונים של הדיווח.
RPT_CallActivity	שעת סיום	שעת סיום	dat-etime	זה הזמן שבו השיחה היא מחדש-

			(null)	cheduled על ידי LCMContactR es-cheduler שירות. הפעם הוא נוסף לתוך טבלאות CallActivity.
RPT_CallActivity	משך שיחה	משך שיחה	int (null)	כאשר CPA מופעל, משך השיחה מחושב מרגע תיקון הסוכן ועד להשלמת השיחה. עבור יישומי Cisco, משך השיחה מחושב מתחילת השיחה ועד להשלמת השיחה.
RPT_CallActivity	מצב שיחה	מצב שיחה	nvarch-ar (4) (null)	זהו מצב הקשר ID עבור con-tact.
OBD_Modes	שם מוד	שם מצב	nvarch-ar (64) (null)	שם המצב, לדוגמה , Home או נייד, שבו איש הקשר מחויג החוצה.
RPT_CallActivity	הסבר	תוצאות השיחה	nvarch-ar (8) (null)	תוצאת השיחה שנקבעה על-ידי החייגן או סוכן איש הקשר. זה יכול להיות תוצאה טלפונית או תוצאה עסקית
RPT_CallActivity	צור קשר עם טבע	צור קשר עם טבע	nvarch-ar	צור קשר עם הטבע לניסיון. ערכי ערך אפשריים הם Fresh, Res-cheduled, Normal Callback, Personal Call-Back, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, AEM-Callback, Fresh-Moment או AEM-Fresh-Moment

OBD_Busi-nessOut-comePare nt	קבוצת תוצאות	קבוצת תוצאות	Int (64) (null)	זוהי קבוצת התוצאות העסקיות ID ממופה לפקה-פייגין.
OBD_Busi-nessOut-comePare nt	שם הורה	שם הורה של התוצאה	nvarch-ar (64) (null)	שם תוצאת האב.
OBD_Outcome	שם תצוגה	תיאור התוצאה	nvarch-ar (128) (null)	תיאור הטלפוניה או התוצאה העסקית שנקבעה לניסיון זה.
OBD_Outcome	RPCTYPE	RPCTYPE	nvarch-ar (8) (null)	זהו סיווג המציין אם הפריסה שנקבעה עבור ניסיון זה מתויגת כ- RPC (Right-party con-nect) או כ- non-RPC.
OBD_Outcome	ISLIVECALLOUTCOME	הסבר בזמן אמת	סיבי ת (null)	מציין אם התוצאה שנקבעה עבור שיחה זו מתויגת כ- "LIveCall" או לא. שימושי בקביעת שיחת הנטישה פר-סנט.
RPT_CallActivity	CALLSTARTTIME	CALLSTARTTIME	dat-etim e (null)	זהו זמן חיבור השיחה אם CPA מופעל; אם רו"ח מושבת, זה הזמן שבו השיחה מתוקנת לסוכן.
RPT_CallActivity	TARGETCAMPAIGNID	מזהה מגע יעד	nvarch-ar (null)	זה מציין את קמפיין היעד ID במקרה שאיש הקשר הנוכחי קשור לקמפיין אחר.
RPT_CallActivity	TARGETCONTACTID	TARGETCONTAC TID	bigin t (null	פעולה זו מציינת את איש הקשר היעד ID של קמפיין היעד במקרה שאיש הקשר הנוכחי קשור לקמפיין אחר.

	)			

RPT_CallActivity	AGENTPERIPHERALNUMBE-R	סוכן ID	nvarch-ar (64) (null)	זה מציין את הסוכן ID שטיפל בניסיון שיחה זה.
RPT_CallActivity	שם סוכן	שם הסוכן	nvarch-ar (64) (null)	שם הסוכן שטיפל בניסיון שיחה זה.
RPT_CallActivity	מפתח שחזור	מפתח שחזור	לצוף	המספר הפועל המציין את המזהה בחייגן לאחזור השיחה res-ult מהחייגן.
RPT_CallActivity	TARGETAMOUNT	סכום יעד	לצוף (null)	זהו הערך שנקבע כיעד שהושג לתוצאה עסקית ספציפית בניסיון זה.
RPT_CallActivity	תגובות סוכן	תגובות לAGENT	nvarch-ar (4000) (null)	שיחה זו מציינת הערות שהוזנו על-ידי סוכן איש הקשר.
RPT_CallActivity	סוג ערוץ	סוג ערוץ	int (null)	זהו סוג הערוץ. 1 עבור SMS, 2 עבור VOICE, 3 עבור דואר אלקטרוני4 , עבור רואי חשבון ו- 0 עבור IVR.
OBD_ChannelType	תיאור הערוץ:	תיאור ערוץ	nvarch-ar (32) (null)	תיאור הערוץ. דוגמה, קול, SMS ודואר אלקטרוני 1 עבור SMS, 2 עבור קול, 3 עבור דואר אלקטרוני4 , עבור רואי חשבון ו- 0 עבור IVR.
RPT_CallActivity	רשימת ילדים	מזהה ילד	int (null)	זהו ID המוקצה כאשר אנשי קשר מצורפים לרשימה שכבר הועלתה.

RPT_CallActivity	סוג נמסר	סוג נמסר	nvarch-ar (32) (null)	הדבר מייצג את אופי סוג המסירה של איש הקשר לחייגן. השווי האפשרי-

				UEs הם: • רגיל • רגיל שאינו PEWC • שיחה חוזרת • AEM
RPT_CallActivity	קבוצת TARGETCAMPAIGNGROUP	קבוצת יעד	nvarchar (64) (null)	ישים רק עבור רשימה משותפת. מציין את קבוצת הקמפיינים שאליה מועברים אנשי הקשר ממסעות הפרסום של הרשימה המשותפת.
RPT_CallActivity	סוג שיחה	סוג שיחה	וארכר (8) (null)	הוא מתאר את סוג השיחה. הערכים האפשריים הם: • 0 – שיחה רגילה • 1 - שיחה חוזרת • 2 – שיחת AEM
RPT_CallActivity	CALLBACKAGENTID	CALLBACKAGENTID	nvarchar (128) (null)	ID של הסוכן שיטפל בבקשת התקשרות חוזרת.
RPT_CallActivity	CALLBACKAGENTNAME	CALLBACKAGENTNAME	nvarchar (64) (null)	שם הסוכן שיטפל בבקשת התקשרות חוזרת.
RPT_CallActivity	מספר חשבון	מספר חשבון	nvarchar (30) (null)	מספר החשבון הוא המספר הייחודי שנוצר עבור איש הקשר בעת מסירת איש הקשר לחייגן. הוא מכיל שבעה ערכי זהות ייחודיים המציינים קמפיין ID, קשר ID וכו 'עם מפריד צינור.
RPT_CallActivity	אנשי קשר	אנשי קשר	טינינט (null)	מספר הניסיון החוזר הנוכחי, כלומר, חיוג

				עד כה נעשו ניסיונות ליצור קשר.
RPT_CallActivity	סטטוס איש קשר	סטטוס איש קשר	int (null)	זהו מצב פעילות השיחה של איש הקשר. הערכים הם: 1 -סגור 2 - נעילה זמנית 3 - העלאה מתבצעת 4 - נמסר לחייגן 5 -להחליף 6 - הרשימה נעצרה 7 - סגור באמצעות אנשי קשר מנוהלים או סמוק 8 - הקשר הופסק ונסגר 9 - קרצוף מגע 10 - הקשר עבר לקמפיין אחר 11 - נעצר לצמיתות 20 - איש הקשר שנמסר הופסק 21 - נעול למשלוח PCB 22 - נעול למסירת CSSCONTACTS 23 - נעול למשלוח AEM 24 - ננעל על ידי RESCHDULE כדי לתזמן מחדש

				צור קשר עם 25 - נעול על ידי RESCHDULE למגע קרוב 30 - איש הקשר נחסם על ידי DNC 31 - איש הקשר נחסם על ידי NDNC 32 - איש הקשר נחסם על-ידי DNCSCRUB 33 - איש קשר נחסם על ידי ליטיגציה 34 - פג תוקף 35 - הקמפיין הופסק
OBD_ צור קשרסטטוסריא-בנים	CONTACTSTATUSREASON	סטטוס איש קשרסיבה	nvarch-ar (128) (null)	זו הסיבה לשינוי במצב איש הקשר. לדוגמה, איש קשר יכול להיות במצב נעול. היישום היה נועל איש קשר זה למסירה לביצוע שיחת PCB, CSS או AEM.
RPT_CallActivity	CALLBACKDATETIME	CALLBACKDATE TIM-E	dat-etim e (null)	התאריך והשעה שהוגדרו עבור ההתקשרות החוזרת על-ידי סוכן עבור איש הקשר.
RPT_CallActivity	זמן מסירה	זמן מסירה	dat-etim e (null)	הזמן שבו איש הקשר נמסר לחייגן.
RPT_CallActivity	זמן אספקה מתוזמן.	SCHEDULEDDELIVE-RYTIME	dat-etim e (null)	הזמן שנקבע מחדש עבור איש הקשר deliv-ery.

RPT_CallActivity	ISWIRELESS	ISWIRELESS	סיבת (null)	מציין אם הניסיון הנוכחי נעשה לאלחוט

				מספר (נייד). נכון אם אלחוטי; false אם קו קבוע. מקבל ערך ממסד הנתונים של תאימות, אם זמין. אחרת, ערך ברירת המחדל הוא True.
RPT_CallActivity	PERIPHERALCALLKEY	מפתח שיחה פריפרלי	int (null)	הדבר מציין את השיחה ההיקפית הייחודית ID (זהה לשיחה מועברת).
RPT_CallActivity	CALLDURATI-ONהזמנה	משך שיחת הזמנה	int (null)	משך השיחה (באלפיות שניה) שהסוכן הזה היה שמור. במצב תצוגה מקדימה, זה כולל את השעה של התצוגה המקדימה האחרונה ואת השעה לחיוג, ביצוע CPA והעברת שיחת cus-tomer לסוכן. במצב חיזוי, אם הסוכן השמור מתנתק עוד לפני שהוא מתחבר לקוס-תומר, ערך זה הוא NULL, מכיוון שהסוכן עדיין אינו משויך ללקוח. במקרים כאלה , HoldTime של רשומת פרטי השיחה התואמת יתייחס לזמן הזמנת הסוכן.
RPT_CallActivity	זמן תצוגה מקדימה	זמן תצוגה מקדימה	dat-etim e (null)	השעה שבה הוצע לסוכן איש הקשר לתצוגה מקדימה על-ידי החייגן.

RPT_CallActivity	ספויד	ספויד	nvarch-ar (מרבי) (null)	זהו משתמש ה- CRM של Service Cloud המשמש Voice ID לייבוא אנשי קשר.

RPT_CallActivity	פרטי התקשרות	פרטי התקשרות	nvarch-ar (מרבי) (null)	עמודה זו מכילה פרטי קשר כתבנית נתונים XML שעוברת לחייגן. לדוגמה, שם פרטי, שם משפחה, מספר איש קשר וכן הלאה.
RPT_CallActivity	ספלדיד	Salesforce Cam-paign LEAD ID	nvarch-ar (200) (null)	זהו ID הייחודי שנוצר ב- Service Cloud Voice.
RPT_CallActivity	SFCONTACTID	Salesforce cam-paign צור קשר ID	nvarch-ar (200) (null)	זהו איש הקשר של Service Cloud Voice ID עבור הקמפיין.
RPT_CallActivity	SFCAMPAIGNID	Salesforce cam-paign ID	nvarch-ar (200) (null)	קמפיין Service Cloud Voice CRM ID שדרכו מיובא איש הקשר.
RPT_CallActivity	CALLBACKREQUESTED BY	התקשרות חוזרת שהתבקשה על-ידי	nvarch-ar (64) (null)	זה מייצג את הסוכן ID של הסוכן שרושם את בקשת ההתקשרות החוזרת.
RPT_CallActivity	CALLBACKREGISTERE DTYPE	סוג רשום להתקשרות חוזרת	וארכר (23) (null)	אופי ההתקשרות החוזרת בעת רישום ההתקשרות החוזרת על-ידי סוכן. הערכים האפשריים הם: 0 – שיחה רגילה 1 PCB - (שיחה אישית חוזרת) 2 NCB - (שיחה חוזרת רגילה)
RPT_CallActivity	CALLBACKATTEMPTTY PE	סוג ניסיון התקשרות חוזרת	nvarch-ar (17) (null)	סוג השיחה בזמן ניסיון חיוג. הערכים האפשריים הם NCB ו- PCB.
RPT_CallActivity	מחזור נוכחי	מחזור נוכחי	Int	כאשר אסטרטגיית מחזור היא

			(null)	בשימוש, שדה זה שומר על מספר המחזור הנוכחי. לדוגמה, אם מחזור איטרציית הקשר נמצא במחזור השני, שדה זה מכיל 2 בתוכו.
RPT_CallActivity	ISCURRENTCYCLECOMPLET-ED	המחזור הנוכחי הושלם	סיבית (null)	סמן בדגל כדי לציין השלמת מחזור נוכחי, כלומר, כל המצבים מחויגים החוצה.
RPT_CallActivity	הקודם LEADSCORE	ציון לידים קודם	Int (null)	ערך ניקוד ההפניות שהוקצה בזמן ההעלאה.
RPT_CallActivity	CURRENTLEADSCORE	ציון לידים נוכחי	Int (null)	ערך ניקוד הפניה שהוקצה על ידי הסוכן.
RPT_CallActivity	ACTUALCVALUE	מספר טלפון	nvarch-ar (225) (null)	זהו מספר הטלפון שהועלה מרשימת הלידים.
RPT_CallActivity	STATELAWGROUPNAME	שם קבוצת STATELAW	nvarch-ar (256) (null)	הוא מציין את שם קבוצת חוקי המדינה ששימש במהלך ניסיון זה.
_OBD_Campaign קטגוריה	קמפיין קטגוריה הנה-מי	שם קטגוריית קמפיין	nvarch-ar (64) (null)	זהו שם קטגוריית הקמפיין.
RPT_CallActivity	DNCCAMPAIGNCATEGORY-NAME	שם קטגוריה של קמפיין DNC	nvarch-ar (מרבי) (null)	זהו שם הקטגוריה DNC cam-paign.
RPT_CallActivity	ISINBOUND	שיחה נכנסת	סיבית (null)	אם ערך הניסיון הנוכחי נוצר משיחה נכנסת, הערך מוגדר ל- 1 אחרת הערך מוגדר ל- 0.

RPT_CallActivity	DIALLERREFERENCEID	מזהה סימוכין של חייגן	nvarch-ar	זהו איש הקשר ID או שיחה ID שנוצר על ידי פלטפורמת חייגן. חייגן-

			(64) (null)	שדות ספציפיים הם: . .
OBD_CallActivity	צור קשר עם טבע	Contact_Nature	nvarch-ar	צור קשר עם הטבע לניסיון. ערכי ערך אפשריים הם Fresh, Res-cheduled, Normal Callback, Personal Call-Back, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, AEM-Callback, Fresh-Moment או AEM-Fresh-Moment
RPT_CallActivity	סטטוסהשתנה על ידי	המצב השתנה על-ידי	nvarch-ar (128) (null)	המשתמש ID של הישות ששינתה את מצב איש הקשר.
RPT_CallActivity	סטטוסהשתנהב	המצב השתנה ב-	dat-etim e (null)	התאריך והשעה שבהם מצב איש הקשר משתנה.
RPT_CallActivity	מזהה מכשיר	מכשיר ID	nvarch-ar (255) (null)	מגדיר אם איש קשר חסום כ- DNC לפי מספר או שדה עסקי.
RPT_CallActivity	OVERRIDEPEWCVALI DATIO-N	עקיפת אימות PEWC	סיביות (לא null)	במהלך אינטראקציה, אם הלקוח מאפשר לסמן את איש הקשר הספציפי כשיחה שאינה שיחת PEWC ולאפשר חיוג אוטומטי, הסוכנים בוחרים בתיבת הסימון כדי לעקוף את אימות PEWC עבור איש קשר זה, סוכן.
RPT_CallActivity	DIALERAGENTCALLBAC K	התקשרות חוזרת של סוכן חייגן	סיביות (לא null)	ערך זה קובע אם התוצאה מוגדרת כהתקשרות חוזרת על-ידי סוכן רגיל או סוכן קליקר. ערך 0 מציין שנקבע על ידי סוכן רגיל; 1 מציין זאת מוגדר על ידי סוכן קליקר.

RPT_CallActivity	DNCSTARTDATE	תאריך התחלה של DNC	dat-etim e (null)	כאשר DNC מתוזמן נרשם, תאריך ההתחלה מסופק בעת הרישום.
RPT_CallActivity	דנקנדדייט	תאריך סיום של DNC	dat-etim e (null)	כאשר DNC מתוזמן נרשם, תאריך הסיום מסופק בעת הרישום.
RPT_CallActivity	סוג DNCTYPE	סוג DNC	nvarch-ar (1) (null)	סוג ה- DNC המוחל על איש קשר חל על קמפיין ספציפי או על כל מסעות הפרסום.
RPT_CallActivity	IDENTITYAUTHENTICAT IO-NENABLED	אימות זהות מופעל	סיביות (לא null)	פעולה זו מציינת אם השדה Iden-tityAuthentic-ationEnabled הוא זמין או מושבת עבור איש הקשר.
RPT_CallActivity	זהותאותנטיו-NSUCCESS	הצלחה באימות זהויות	סיביות (לא null)	פעולה זו מגדירה אם אימות זהות הוא הצלחה או לא.
RPT_CallActivity	SMSTRANSACTIONCOU NT	SMS ספירת עסקאות	Int (לא null)	ספירה היא מספר העסקאות SMS בין המשתמש לשירות SMS, החל כאשר נעשה שימוש ב- SMS דו-כיווני.
RPT_CallActivity	תצוגה מקדימהמשך	משך תצוגה מקדימה	int (null)	הזמן שלוקח לסוכן להציג שיחה בתצוגה מקדימה ולקבל, לדלג או לדחות (לסגור) את איש הקשר.
RPT_CallActivity	הבא SCHEDULEDATETIME	לוח הזמנים הבא: תאריך, שעה	dat-etim e (50) (null)	פעולה זו מציינת את התאריך והשעה המתוזמנים הבאים עבור ההתקשרות החוזרת המתוזמנת.

RPT_CallActivity	NEXTSCHEDULEMODE	מצב לוח הזמנים הבא	nvarch-ar (50) (null)	פעולה זו מציינת את מצב ההתקשרות חזרה המתוזמנת.

RPT_CallActivity	סה"כ PRIMARYAUTH	אימות ראשי כולל	int (null)	המספר הכולל של בקשות שנשלחו לשירות אימות הזהות כדי לקבל אימות ביצוע שיחה (אימות טרום שיחה) מ-cus-tomer, לפני מסירה לחייגן עבור איש קשר יחיד. הבקשה מופעלת מהמערכת (מנוע הזנה).
RPT_CallActivity	מאומתPRIMARYAUTH	אימות ראשי מאומת	int (null)	המספר הכולל של תגובות cus-tomer משירות אימות הזהות עבור בקשה שנשלחה לאימות שיחות (אימות לפני שיחה). הבקשה מופעלת מהמערכת (מנוע הזנה).
RPT_CallActivity	סה"כמשניות	אימות משני מוחלט	int (null)	המספר הכולל של בקשות שנשלחו לשירות אימות הזהות כדי לקבל אימות עבור כל זהות מהלקוח, במהלך השיחה (אימות בשיחה). הבקשה היא יזומה מן הסוכן.
RPT_CallActivity	מאומתמשניות;	אימות משני מאומת	int (null)	המספר הכולל של תגובות cus-tomer מ"שירות אימות זהות" עבור כל בקשה שנשלחת עבור כל זהות, במהלך השיחה (on-call authen-tication). הבקשה קשורה על ידי הסוכן.
RPT_CallActivity	משך מחושב-	שחושב	Int	זה עיגל את השיחה

	S	משכי זמן	(null)	ערך משך (באלפיות שניה) מבוסס על קצב הדופק שהוגדר. משמש בחישוב חיוב.

פעילות סוכנים

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג נתונים	תיאור	פלטפורמה
RPT_AEA-gentActivity	מזהה סוכן	מזהה סוכן	נווארצ'ר (50) (null)	שם הסוכן נרשם למסד הנתונים עם כל שינוי מדינה.	אמזון קונקט
RPT_AEA-gentActivity	סוכנמדינה	מדינת הסוכן	נווארצ'ר (100) (לא null)	מצב הסוכן, כגון מוכן או לא מוכן וכן הלאה, מייצג את המצבים השונים שיכולים להתרחש.	אמזון קונקט
RPT_AEA-gentActivity	תאריך פעילות	תאריך פעילות	וארצ'ר (30) (null)	הוא מציג את התאריך והשעה של הפעילות.	אמזון קונקט
RPT_AEA-gentActivity	InsertedTime	זמן נוסף	datetime (null)	הוא מציג את התאריך והשעה שבהם מצב שינוי הסוכן נכנס למסד הנתונים.	אמזון קונקט
RPT_AEA-gentActivity	LCMKey	LCMKey	נווארצ'ר (60) (null)	הוא מורכב מ- ContactID, ModeID, Cam-paignKey, ContactRetries, ModeRetries	אמזון קונקט

	TimeZoneID,				

				ו- TenantID מופרדים באמצעות מפריד.	
RPT_AEA-gentActivity	מצב מיזוג	מצב מיזוג	וארצ'אר (null) (10)	מצב המיזוג של הסוכן הוא האם הוא נכנס או יוצא.	אמזון קונקט
RPT_AEA-gentActivity	זמן התחלה	זמן התחלה	datetime (null)	הוא מציג את תאריך ושעת ההתחלה של הפעילות.	אמזון קונקט
RPT_AEA-gentActivity	שעת סיום	שעת סיום	datetime (null)	הוא מציג את תאריך ושעת הסיום של הפעילות.	אמזון קונקט
RPT_AEA-gentActivity	משך שנייה-S	משך שנייה-S	Int (null)	הוא מציג את משך הפעילות.	אמזון קונקט
RPT_AEA-gentActivity	ISINCALL	ISINCALL	Int (לא null)	הוא מציין אם הפעילות מתבצעת בשכירות בשיחה.	אמזון קונקט
RPT_AEA-gentActivity	מזהה דייר	מזהה דייר	ביגינט (null)	זה הדייר ID.	אמזון קונקט
RPT_AEA-gentActivity	SUBTENANTID	SUBTENANTID	ביגינט (null)	זהו דייר המשנה ID.	אמזון קונקט

אנונימי נכנס SMS

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג נתונים	תיאור
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	ID	ID	bigint (לא null)	מזהה ייחודי שנוצר באופן אוטומטי עבור ההודעה הנכנסת.

RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	מקור	מקור	נווארצ'אר (20) (null)	מכשיר המקור (מספר איש הקשר) של הודעת SMS.

RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	יעד	יעד	נווארצ'ר (null) (20)	מכשיר היעד (מספר איש קשר) של הודעת SMS.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	הודעה	הודעה	נווארצ'ר (null) (256)	התוכן של SMS mes-sage.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	זמן כניסה	זמן כניסה	datetime (null)	התאריך והשעה שבהם היישום יצר ערך יומן רישום זה.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	מזהה דייר	מזהה דייר	int (null)	הדייר ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום בעת יצירת דייר חדש.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	int (null)	דייר המשנה ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום כאשר נוצרת נמלה עשירית חדשה.

שגיאת העלאה API

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג נתונים	תיאור
שגיאת RPT_AddContact_	מזהה שגיאה	מזהה שגיאה	ביגינט (null)	השגיאה ID עבור שגיאה זו.
שגיאת RPT_AddContact_	MethodName	MethodName	נווארצ'ר (null) (100)	פעולת השירות API שיצרה שגיאה זו.
שגיאת RPT_AddContact_	תוצאה	תוצאה	נווארצ'ר (null) (16)	התוצאה של תגובת API (כישלון או הפסקה).

שגיאת RPT_AddContact_	תיאור התוצאה	תיאור התוצאה	נווארצ'ר (null) (512)	תיאור התגובה API.
RPT_AddContact_	לוגדייט	לוגדייט	תאריך/שעה	התאריך ו

שגיאה			(null)	זמן שרשומת השגיאה נכתבה-עשר ליומן.
שגיאת RPT_AddContact_	מזהה קמפיין	מזהה קמפיין	נווארצ'ר (64) (null)	הקמפיין ID שדיווח על שגיאה זו.
שגיאת RPT_AddContact_	סוג שיחה	סוג שיחה	וארצ'ר (8) (null)	הוא מתאר את סוג השיחה. הערכים האפשריים הם: 0 – שיחה רגילה 1 – שיחת התקשרות חוזרת 2 – שיחת AEM
שגיאת RPT_AddContact_	CallStartDateTime	CallStartDateTime	נווארצ'ר (32) (null)	זמן ההתחלה של השיחה עבור con-tact כפי שהוגדר במהלך ההעלאה.
שגיאת RPT_AddContact_	CallEndDateTime	CallEndDateTime	נווארצ'ר (32) (null)	התאריך והשעה שבהם השיחה מסתיימת.
שגיאת RPT_AddContact_	BusinessFieldXML	BusinessFieldXML	Nvarchar (2000) (null)	נתוני XML בפרמטר; זה מכיל את השדות העסקיים.
שגיאת RPT_AddContact_	עדיפות	עדיפות	וארצ'ר (8) (null)	סדר העדיפויות של איש הקשר שעל בסיסו הוא נמסר לחייגן
שגיאת RPT_AddContact_	מודXML	מודXML	Nvarchar (2000) (null)	נתוני XML המכילים את מצבי ההתקשרות כגון נייד, טלפון Home, טלפון בעבודה וכן הלאה.

שגיאת RPT_AddContact_	UserID	UserID	נווארצ'ר (null) (32)	המשתמש ID של הישות שצורכת את ממשקי ה- API.
RPT_AddContact_	SMSData	SMSData	נווארצ'ר	המסר

שגיאה			(null) (128)	טקסט שנשלח באמצעות SMS.
שגיאת RPT_AddContact_	נושא דואר	נושא דואר	נווארצ'אר (null) (128)	נושא הדוא"ל כאשר הודעות נשלחות כחלק מ- Email cam-paign.
שגיאת RPT_AddContact_	MailMsg	MailMsg	נווארצ'אר (null) (128)	תוכן המיילים מס-מרווה.
שגיאת RPT_AddContact_	קובץ מצורף לדואר	קובץ מצורף לדואר	נווארצ'אר (null) (128)	הקובץ המצורף (שם הקובץ) המהווה חלק מהודעת הדואר האלקטרוני.
שגיאת RPT_AddContact_	מיקוד	מיקוד	נווארצ'אר (null) (32)	מיקוד איש הקשר.
שגיאת RPT_AddContact_	צור קשרפרט	צור קשרפרט	Nvarchar (2000) (null)	עמודה זו שומרת את פרטי הקשר כתבנית נתונים XML שעוברת לחייגן. לדוגמה, שם פרטי, שם משפחה, מספר איש קשר וכן הלאה.
שגיאת RPT_AddContact_	מזהה רשימה	מזהה רשימה	נווארצ'אר (null) (50)	הרשימה ID שאליה שייך הקונטקט.
שגיאת RPT_AddContact_	LockContact	LockContact	סיבית (null)	פעולה זו מציינת אם יש לנעול את איש הקשר לאחר המסירה. זה 1 אם הטקט נעול; 0 אם לא נעול.
שגיאת RPT_AddContact_	DedupBussFld	DedupBussFld	נווארצ'אר (null) (32)	דדאפ ביזנס פילד

שגיאת RPT_AddContact_	התעלמCloseContact	התעלמCloseContact	סיבות	האם יש ליישום

			(null)	כדי להתעלם מאיש הקשר שנסגר.
שגיאת RPT_AddContact_	תיאור שגיאה	תיאור שגיאה	וארצ'ר (null) (512)	תיאור שגיאת התגובה API.
שגיאת RPT_AddContact_	מזהה איש קשר	מזהה איש קשר	נווארצ'ר (null) (16)	איש הקשר ID שנוצר עבור איש קשר זה.
שגיאת RPT_AddContact_	שגיאהXML	שגיאהXML	Nvarchar (1024) (null)	שם הקובץ של XML השומר את פרטי השגיאה.
שגיאת RPT_AddContact_	LeadScore	LeadScore	נווארצ'ר (null) (16)	ציון ההפניות עבור איש קשר זה.
שגיאת RPT_AddContact_	מזהה דייר	מזהה דייר	int (null)	הדייר ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום בעת יצירת דייר חדש.
שגיאת RPT_AddContact_	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	int (null)	דייר המשנה ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום כאשר נוצרת נמלה עשירית חדשה.

יומן ביקורת

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג נתונים	תיאור
RPT_AuditLog	ID	ID	Int (לא null)	מזהה ייחודי שנוצר באופן אוטומטי עבור ערך יומן הרישום.
RPT_Users	UserID	UserID	נווארצ'ר (null) (100)	משתמש ID (שם המשתמש) שביצע את הפעילות.

RPT_AuditLog	מודול	מודול	נווארצ'אר (null) (64)	מודול היישום או רכיב כאשר

				פעילות זו מבוצעת. לדוגמה, Cam-paign, Global Uploader וכן הלאה.
RPT_AuditLog	פעולה	פעולה	נווארצ'אר (null) (64)	הפעולה המבוצעת על ידי המשתמש. לדוגמה, צור, עדכן, מחק.
RPT_AuditLog	נתונים	נתונים	nvarchar (מקסימום) (null)	הנתונים שהמשתמש מבקש עבור ההפעלה שיזם.
RPT_AuditLog	CreatedDate	CreatedDate	datetime (null)	התאריך והשעה שבהם היישום יצר ערך יומן רישום זה.
RPT_AuditLog	מזהה דייר	מזהה דייר	int (null)	הדייר ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום בעת יצירת דייר חדש.
RPT_AuditLog	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	int (null)	דייר המשנה ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום כאשר נוצרת נמלה עשירית חדשה.

מסלול ביקורת

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג נתונים	תיאור
RPT_AuditTrail	ID	ID	ביגינט (לא null)	מזהה ייחודי שנוצר באופן אוטומטי עבור ערך יומן הרישום.
RPT_Users	UserID	UserID	נווארצ'אר (null) (100)	משתמש ID (שם המשתמש) אשר

				ביצע את הפעילות.
RPT_AuditTrail	פעולה	פעולה	נווארצ'ר (null) (50)	הפעולה המבוצעת על ידי המשתמש. לדוגמה, צור, עדכן, מחק.
RPT_AuditTrail	נתונים	נתונים	ורבינארי (מרבי) (null)	הנתונים שהמשתמש מבקש עבור ההפעלה שיזם.
RPT_AuditTrail	CreateDate	CreateDate	DateTi me (לא Null)	התאריך והשעה שבהם היישום יצר ערך יומן רישום זה.
RPT_AuditTrail	שם עמוד	שם עמוד	וארצ'ר (null) (50)	דף היישום או הרכיב שבו מתבצעת פעילות זו. לדוגמה-Cam paign, Global Uploader וכן הלאה.
RPT_AuditTrail	EnterpriseId	EnterpriseId	Int (לא null)	מזהה ייחודי עבור האנטרפרייז.
RPT_AuditTrail	IsActive	IsActive	סיביות (לא null)	מציין ערך פעיל וברירת המחדל מוגדרת ל- 1
RPT_AuditTrail	IsDeleted	IsDeleted	סיביות (לא null)	הערך מציין נמחק רך וברירת המחדל מוגדרת ל- 0
RPT_AuditTrail	מזהה דייר	מזהה דייר	int (null)	הדייר ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום בעת יצירת דייר חדש.

RPT_AuditTrail	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	int (null)	דייר המשנה ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום כאשר נוצרת נמלה עשירית חדשה.

SMS סטטוס מסירה

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג נתוני ם	תיאור
RPT_ITR_ דליב-אריסטוס	מקור	מקור	נווארצ'אר (36) (null)	מספר ההתקן (מספר con-tact) של מקור SMS.
RPT_ITR_ דליב-אריסטוס	יעד	יעד	נווארצ'אר (36) (null)	מספר המכשיר (מספר con-tact) של היעד SMS.
RPT_ITR_ דליב-אריסטוס	הודעה	הודעה	נווארצ'אר (מרבי) (null)	הודעת הטקסט SMS con-tent.
RPT_ITR_ דליב-אריסטוס	משלוחסטטוס	משלוחסטטוס	נווארצ'אר (50) (null)	מצב המסירה של ההודעה SMS. לדוגמה, הצלחה, כישלון וכן הלאה.
RPT_ITR_ דליב-אריסטוס	GatewayMsgID	GatewayMsgID	נווארצ'אר (100) (null)	זוהי הודעת שער ID.
RPT_ITR_ דליב-אריסטוס	תגובה בפועל	תגובה בפועל	נווארצ'אר (מרבי) (null)	זו התגובה.
RPT_ITR_ דליב-אריסטוס	EntryDateTime	EntryDateTime	תאריך/שע ה (לא null)	התאריך והשעה שבהם הרשומה הייתה

				נוצר בטבלה.
RPT_ITR_ דליב-אריסטוס	מזהה קמפיין	מזהה קמפיין	נווארצ'ר (64) (null)	הקמפיין ID שממנו נשלחת SMS.
RPT_ITR_ דליב-אריסטוס	מזהה איש קשר	מזהה איש קשר	int (null)	איש הקשר הייחודי ID שאליו נשלח SMS.
RPT_ITR_ דליב-אריסטוס	סוג ספק	סוג ספק	נווארצ'ר (128) (null)	סוג SMS מספק כגון SMPP.
RPT_ITR_ דליב-אריסטוס	Deliv-eryStatusUpdateDateTime	Deliv-eryStatusUpdateDateTime	datetime (null)	התאריך והשעה שבהם מצב המסירה מתעדכן עבור רשומה זו.
RPT_ITR_ דליב-אריסטוס	קוד שגיאה	קוד שגיאה	נווארצ'ר (10) (null)	זהו קוד השגיאה.
RPT_ITR_ דליב-אריסטוס	מזהה דייר	מזהה דייר	int (null)	הדייר ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום כאשר נוצר דייר חדש.
RPT_ITR_ דליב-אריסטוס	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	int (null)	תת-עשר נמלים ID נוצרת באופן אוטומטי על-ידי היישום כאשר נוצר דייר חדש.

הפעלה נכנסת SMS

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג נתונים	תיאור

RPT_ITR_ Ses-sionDetail	ID	ID	נווארצ'ר (36) (null)	מזהה ייחודי שנוצר באופן אוטומטי עבור הודעה נכנסת.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	טקסט	טקסט	נווארצ'ר (מרבי) (null)	הטקסט של ההודעה שנשלחה באמצעות SMS.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	נשלח	נשלח	סיביות (לא null)	פעולה זו מציינת אם ההודעה נשלחה לאיש הקשר.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	תמר	תמר	תאריך/שעה (לא null)	התאריך שבו נשלחה SMS mes-sage.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	תפקיד	תפקיד	וארצ'ר (100) (null)	הנושא של SMS mes-sage
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	מענה	מענה	nvarchar (מקסימום) (null)	התגובה שהתקבלה מנמען ההודעה.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	מזהה רצף	מזהה רצף	int (null)	הדור האוטומטי ID עבור ההודעה שהתקבלה על ידי היישום.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	GatewayMsgID	GatewayMsgID	נווארצ'ר (128) (null)	הזן ID על-ידי שער SMS עבור הודעה זו
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	מספר חשבון	מספר חשבון	נווארצ'ר (256) (null)	מספר החשבון (LCMKey / CAID) של איש הקשר.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	מזהה קמפיין	מזהה קמפיין	נווארצ'ר (128) (null)	הקמפיין ID אליו מתקבל SMS הנכנס.

RPT_ITR_ Ses-sionDetail	RefGatewayMsgID	RefGatewayMsgID	נווארצ'אר (100) (null)	ההודעה ID נוצרת על-ידי שער SMS.

RPT_ITR_ Ses-sionDetail	מזהה איש קשר	מזהה איש קשר	int (null)	הטקט הייחודי ID שממנו מתקבל ה- mes-sage הנכנס.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	מזהה דייר	מזהה דייר	int (null)	הדייר ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום בעת יצירת דייר חדש.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	int (null)	דייר המשנה ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום כאשר נוצרת נמלה עשירית חדשה.

הפעלה יוצאת SMS

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג נתונים	תיאור
RPT_ITR_Session	מקור	מקור	נווארצ'אר (36) (null)	המקור con-tact (קוד קצר) עבור ההודעה SMS היוצאת.
RPT_ITR_Session	יעד	יעד	נווארצ'אר (36) (null)	מספר איש הקשר המשמש כיעד עבור הודעת SMS היוצאת.
RPT_ITR_Session	התוצאה	התוצאה	נווארצ'אר (20) (null)	התוצאה הוגדרה עבור איש הקשר SMS. ניתן לקבוע את התוצאות באמצעות מעצב התסריט, סטטוס deliv-ery של שירות SMS pro-vider, או על ידי המתנה לתשובה מהמגיב.

RPT_ITR_Session	IsTimedOut	IsTimedOut	סיבית (null)	זה מציין אם SMS mes-sage היה פסק זמן לפני שליחה או נשלח בהצלחה.
RPT_ITR_Session	תמר	תמר	DateTi me (לא Null)	התאריך והשעה שבהם ההודעה נשלחה.
RPT_ITR_Session	ID	ID	נווארצ'אר (36) (לא בטל)	מזהה ייחודי שנוצר באופן אוטומטי עבור הודעה יוצאת.
RPT_ITR_Session	מספר חשבון	מספר חשבון	נווארצ'אר (64) (לא בטל)	מספר החשבון (LCMKey / CAID) של איש הקשר.
RPT_ITR_Session	שגיאה	שגיאה	וארצ'אר (100) (null)	הדבר קשור למדריך שיחות באמצעות פונקציונליות מעצב הסקריפטים של היישום.
RPT_ITR_Session	FormId	FormId	int (null)	עבור טופס ID שממנו נשלחה ההודעה SMS היוצאת.
RPT_ITR_Session	סוג תוצאה	סוג תוצאה	וארצ'אר (20) (null)	סוג התוצאה. האם קבוצת התוצאות שייכת ל- Suc-cess או Failure כפי שהוגדר.
RPT_ITR_Session	תאריך שינוי	תאריך שינוי	datetim e (null)	התאריך והשעה שערך זה עודכן לאחרונה.
RPT_ITR_Session	AGENTID	AGENTID	נווארצ'אר (64) (null)	הסוכן ID של הסוכן המטפל באינטראקציה זו.

RPT_ITR_Session	מצב	מצב	נווארצ'ר (32) (null)	המצב של הודעת SMS היוצאת כגון נשלח, עיבוד, נכשל וכן הלאה.
RPT_ITR_Session	התחייבות	התחייבות	נווארצ'ר (32) (null)	פרטי המשתמש של המשתמש שביצע זאת במאגר.
RPT_ITR_Session	מזהה קמפיין	מזהה קמפיין	nvarchar (null)	הקמפיין ID שאליו מתקבל SMS הנכנס.
RPT_ITR_Session	מזהה איש קשר	מזהה איש קשר	int (null)	הטקט הייחודי ID שממנו מתקבל המרווה הנכנסת.
RPT_ITR_Session	מזהה דייר	מזהה דייר	int (null)	הדייר ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום בעת יצירת דייר חדש.
RPT_ITR_Session	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	int (null)	דייר המשנה ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום כאשר נוצרת נמלה עשירית חדשה.

שגיאת העלאה

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג נתונים	תיאור
RPT_Error	מזהה שגיאה	מזהה שגיאה	ביגינט (null)	השגיאה ID שנוצרה באופן אוטומטי עבור שגיאה זו.
RPT_Error	סוג שגיאה	סוג שגיאה	נווארצ'ר (32) (null)	סוג השגיאה שנזרק על-ידי היישום. הערכים הבאים הם dis-

				שיחק: • רע • חוקיים • אי התאמה • אזור חיוג • עדיפות • צור קשר רגע • BussFldValidation • אזור זמן • מצב לא חוקי • ד.נ.ק. • NDNC • כפולים • מיקוד • איש הקשר נכשל • ליטיגציה • נכשל ב- BTTC • תאימותDNCScrub • CPT רע • PEWC רע
RPT_Error	תיאור	תיאור	נווארצ'ר (null) (255)	תיאור השגיאה.
RPT_Error	זמן שגיאה	זמן שגיאה	תאריך/שעה (null)	התאריך והשעה שבהם דווח על השגיאה על-ידי היישום.
RPT_Error	ERRORRECORD	ERRORRECORD	טקסט (null)	רשומת השגיאה – פירוט של השגיאה כמו ביומן.
RPT_Error	UPLOADERTYPE	UPLOADERTYPE	Char (null) (1)	המעלה שדיווח על שגיאה זו – איש קשר, גלובלי, שפשוף, תאימות וכו 'הם כמה סוגי מעלים. הערכים הבאים אינם מופעלים: • U - העלאה אוטומטית

				• W - העלאה באמצעות שירות אינטרנט
RPT_Error	קמפייניד	קמפייניד	נווארצ'אר (null) (64)	הקמפיין ID שחזר על שגיאה זו.
RPT_Error	LISTID	LISTID	Int (null)	הרשימה ID שאליה מתייחסת השגיאה.
RPT_Error	FILEID	FILEID	Int (null)	הקובץ ID (אם הוא מועלה דרך קובץ) שאליו מתייחסת שגיאה זו.
RPT_Error	Filename	Filename	נווארצ'אר (null) (1000)	שם הקובץ של קובץ ההעלאה שיצר שגיאה זו.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 1	RESERVEDFIELD1	נווארצ'אר (null) (128)	לשימוש עתידי.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 2	RESERVEDFIELD2	נווארצ'אר (null) (128)	לשימוש עתידי.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 3	RESERVEDFIELD3	נווארצ'אר (null) (128)	לשימוש עתידי.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 4	RESERVEDFIELD4	נווארצ'אר (null) (128)	לשימוש עתידי.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 5	RESERVEDFIELD5	נווארצ'אר (null) (128)	לשימוש עתידי.
RPT_Error	מזהה דייר	מזהה דייר	int (null)	הדייר ID מחולל עיבוד אוטומטי על-ידי היישום כאשר נוצר דייר חדש.
RPT_Error	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	int (null)	דייר המשנה ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום בעת יצירת דייר חדש.

פרטי קוד שגיאה

סוג שגיאה	תיאור	האם איש קשר הועלה/נחסם?
רע	מספר לא חוקי	איש קשר מורשה להעלות אם המצב השני חוקי.

חוקיים	כתובת דוא"ל לא חוקית	איש קשר מורשה להעלות אם המצב השני חוקי.
אי התאמה	אי-התאמה בין כותרות ראשיות	חסום
אזור חיוג	אזור זמן אינו זמין עבור אזור חיוג	איש קשר מורשה להעלות.
עדיפות	עדיפות לא חוקית	חסום
צור קשר רגע	תבנית תאריך שעה אינה חוקית	חסום
BussFldValidation	אימות שדה עסקי נכשל	חסום
אזור זמן	אזור זמן לא חוקי	חסום
מצב לא חוקי	שם מדינה לא חוקי	חסום
ד.נ.ק.	שדה עסקי המסומן כ- DNC	חסום
ד.נ.ק.	איש קשר המסומן כ- DNC	חסום
ד.נ.ק.	מצב המסומן כ-DNC	מצב חסום
NDNC	איש קשר המסומן כ- NDNC	חסום
NDNC	מצב המסומן כ-NDNC	מצב חסום
כפולים	שכפל בקובץ	חסום
אזור זמן	מיקוד ואזור זמן לא חוקיים	חסום
איש הקשר נכשל	אם כל המצבים אינם חוקיים	חסום
אזור חיוג	אזור חיוג לא חוקי	איש קשר מורשה להעלות אם המצב השני חוקי.
אזור חיוג	הקשר נכשל עקב אזורי חיוג לא חוקיים	חסום
המצב נכשל	יצירת הקשר נכשלה עקב אזור חיוג לא חוקי ומספר לא חוקי	חסום
InvalidMailCC	דואר לא חוקי CC	איש קשר רשאי להעלות אם כתובת הדואר האחרת חוקית.
InvalidMailBCC	עותק מוסתר של דואר לא חוקי	איש קשר רשאי להעלות אם כתובת הדואר האחרת חוקית.
LeadScore	ציון הפניה לא חוקי	חסום
מיקוד	הקשר נכשל עקב מיקוד לא חוקי או חסר.	חסום
ליטיגציה	איש קשר סומן בדגל עקב הגבלות הקשורות להתדיינות משפטית או בעיות תאימות.	חסום
נכשל ב- BTTC	הקשר נכשל במהלך אימות BTTC.	חסום
תאימותDNCScrub	איש הקשר נכשל בבדיקת התאימות עבור פילינג אל תתקשר (DNC).	חסום
CPT רע	הקשר נכשל עקב CPT לא חוקי	חסום

PEWC רע	הקשר נכשל בגלל PEWC רע	חסום

הערה: רשומת השגיאה מוסרת על-ידי תהליך הארכיון והטיהור. תקופת השמירה ניתנת להגדרה.

העלה היסטוריית

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג נתוני ם	תיאור
RPT_AE_ קבוצת Campaig _n	קבוצת קמפיין	קבוצת קמפיין	נווארצ'ה -ר (64) (null)	שם קבוצת cam-paign שאליה מועלה איש הקשר.
RPT_AE_ קמפיין	קמפייניד	קמפייניד	Int (64) (לא בטל)	cam-paign ID של איש הקשר שהועלה.
RPT_AE_ ListInfo	רשימהStartDate	רשימהStartDate	תאריך Tim-e (null)	תאריך ההתחלה של הרשימה
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ChildListID	ChildListID	int (null)	רשימת הילדים ID gen-erated על ידי applic-ation בזמן ההעלאה.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ContactFailedToUpload	ContactFailedToUpload	int (null)	מספר אנשי הקשר שההעלאה שלהם נכשלה.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	איש קשר- sBlockedINCorporateDN C	איש קשר- sBlockedINCorporateDN C	int (null)	מספר אנשי הקשר שנחסמו עקב DNC ארגוני.

OBD_HD_UploadHis-tory	אנשי קשרחסוכINNDNC	אנשי קשרחסוכINNDNC	Int (null)	מספר אנשי הקשר החסומים ב

				חשבון של NDNC תאגידי.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	אנשי קשרהועלו	אנשי קשרהועלו	Int (null)	מספר אנשי הקשר שהועלו.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	DuplicateContacts	DuplicateContacts	Int (null)	מספר אנשי הקשר הכפולים.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	רשימה	רשימה	**Int** (null)	הרשימה ID שנוצרה לפי התחולה.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ModeFailedToUpload	ModeFailedToUpload	int (null)	העלאת מספר אנשי הקשר נכשלה עקב מצב fail- ure.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ModesB- lockedINCorporate DNC	ModesB- lockedINCorporate DNC	נווארצ'ה ר- (null)	מספר אנשי הקשר שנחסמו עקב DNC ארגוני.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ModesBlockedINNDNC	ModesBlockedINNDNC	נווארצ'ה ר- (null)	מספר אנשי הקשר שנחסמו עקב DNC ארגוני.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	זמן דיווח	זמן דיווח	dat- etim e (null)	התאריך והשעה שבהם הופק הדוח.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	int (null)	תת עשר נמלים ID שנוצר באופן אוטומטי לפי התחולה כאשר עשירייה חדשה-

				הנמלה נוצרת.
OBD_HD_UploadHis-tory	מזהה דייר	מזהה דייר	int (null)	הדייר ID אוטומטית על ידי היישום כאשר עשר נמלים חדשות נוצרות.
OBD_HD_UploadHis-tory	TotalContactsProcessed	TotalContactsProcessed	int (null)	המספר הכולל של אנשי קשר שהופסקו מקובץ ההעלאה
OBD_HD_UploadHis-tory	UploadSubType	UploadSubType	נווארצ'ה-ר (1) (null)	סוג המשנה העלאה. הערכים הם N עבור קובץ חדש , U עבור עדכון קובץ זמין כבר ו-C אם זהו עותק של קובץ אחר.
OBD_HD_UploadHis-tory	UploadTime	UploadTime	dat-etim e (null)	תאריך ושעת ההעלאה.
OBD_HD_UploadHis-tory	UploadType	UploadType	נווארצ'ה-ר (12) (לא בטל)	סוג העלאה כגון JSON, API, וכן הלאה.
OBD_HD_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (null)	מציין את המצב שנחסם עקב תאימות לרישום 'אל תתקשר' (DNC)

				אולציות.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ContactB- lockedInComplianceDNC	ContactB- lockedInComplianceDNC	int (null)	ספירת אנשי הקשר שנחסמו עקב תאימות DNC.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ModeB- lockedInComplianceליטיג ציה	ModeB- lockedInComplianceליטיג ציה	int (null)	מציין את המצב שנחסם עקב תאימות לתקנות התדיינות משפטית.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	צור קשר-B lockedInComplianceליטיג ציה	צור קשר-B lockedInComplianceליטיג ציה	int (null)	ספירת אנשי הקשר שנחסמו עקב ציות להתדיינות משפטית.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	srcפרטים	srcפרטים	נווארצ'ה -ר (512) (null)	פרטי מקור או מידע נוסף על ההעלאה.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	UploadedDuration	UploadedDuration	זמן (null) (7)	משך הזמן הקשור לתוכן שהועלה.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	עודכנListID	עודכנListID	int (null)	ID של הרשימה המעודכנת המשויכת להעלאה.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	עודכניאנשי קשר	עודכניאנשי קשר	int (null)	מספר אנשי הקשר המתעדכן במסגרת ההעלאה.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ProfileName	ProfileName	נווארצ'ה -ר (512)	שם הפרופיל המשויך

			(null)	עם ההעלאה.

מידע על רשימת קרצוף

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג נתונים	תיאור
RPT_AE_SCrubListInfo	ScrubListId	ScrubListId	int (null)	רשימת הפילינג ID נוצרת באופן אוטומטי על ידי היישום כאשר הרשימה ממוקמת להעלאה.
RPT_AE_SCrubListInfo	CampaignId	שם הקמפיין	נווארצ'אר (64) (null)	שם הקמפיין שאליו מועלית רשימה זו.
RPT_AE_SCrubListInfo	פרטי מקור	פרטי מקור	נווארצ'אר (512) (null)	שם קובץ ההעלאה עם סיומת.
RPT_AE_SCrubListInfo	סוג מקור	סוג מקור	נווארצ'אר (8) (null)	סוג מקור הקובץ. כמה val-ues הם W עבור אינטרנטM , עבור מדיהF , עבור קובץ, ו- L עבור רשימה.
RPT_AE_SCrubListInfo	זמן מעובד	זמן מעובד	datetime (null)	התאריך והשעה שבהם קובץ איש הקשר נלקח לצורך הפסקה.
RPT_AE_SCrubListInfo	סקראבפרטים	סקראבפרטים	נווארצ'אר (4000) (null)	שם קובץ הפילינג של ההעלאה עם סיומת
RPT_AE_SCrubListInfo	ScrubStatus	ScrubStatus	int (null)	סטטוס הקרצוף כגון הצלחה, כישלון, הפסקה וכן הלאה.

RPT_AE_ SCrubListInfo	מזהה דייר	מזהה דייר	Int (null)	הדייר ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי האפליקציה-

				כאשר נוצר דייר חדש.
RPT_AE_SCrubListInfo	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	int (null)	דייר המשנה ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום כאשר נוצרת נמלה עשירית חדשה.

פעילות ללא שיחות

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג נתונים	תיאור
RPT_NonCallActivity	ID	ID	ביגינט (לא null)	ID שנוצר באופן אוטומטי עבור כל ערך בטבלה זו.
RPT_NonCallActivity	CampaignId	CampaignId	נווארצ'אר (null) (64)	הקמפיין ID לפעילות ללא שיחה.
RPT_NonCallActivity	צור קשר	צור קשר	Int (null)	איש הקשר ID עבור פעילות זו שאינה שיחה.
RPT_NonCallActivity	מודאיד	מודאיד	Int (null)	המצב ID שבו התרחשה פעילות אי-שיחה זו.
RPT_AE_Modes	שם מצב	שם מצב	נווארצ'אר (50) (לא בטל)	שם המצב עבור פעילות זו שאינה שיחה.
RPT_NonCallActivity	ListId	ListId	Int (null)	הרשימה ID שאליה שייך איש הקשר.
RPT_NonCallActivity	צור קשר	צור קשר	int (null)	גירסת איש הקשר עבור איש קשר זה בזמן הפעילות שאינה שיחה. הדבר מציין את מספר הפעמים שמצב איש הקשר השתנה.
RPT_NonCallActivity	בוספלד26	בוספלד26	נווארצ'אר (null) (128)	תיאור תחום עסקים 26 – עסק ייחודי

				שדה.
RPT_NonCallActivity	בוספלד27	בוספלד27	נווארצ'ר (null) (128)	התיאור עבור שדה עסקי 27 – שדה עסקי נוסף.
RPT_NonCallActivity	בוספלד28	בוספלד28	נווארצ'ר (null) (128)	התיאור עבור שדה עסקי 28 – שדה עסקי נוסף.
RPT_NonCallActivity	בוספלד29	בוספלד29	נווארצ'ר (null) (128)	התיאור עבור שדה עסקים 29 – שדה עסקי נוסף.
RPT_NonCallActivity	בוספלד30	בוספלד30	נווארצ'ר (null) (128)	התיאור עבור Business Field 30 – שדה עסקי נוסף.
RPT_NonCallActivity	מצב	מצב	וארצ'ר (בטל) (6)	מצב איש הקשר עבור כל איש קשר עבור כל שינוי.
RPT_NonCallActivity	StatusReasonId	StatusReasonId	Int (null)	ID שנוצר באופן אוטומטי עבור שינוי מצב איש הקשר.
RPT_AE_ ContactStatusReasons	סטטוסיבה	סטטוסיבה	נווארצ'ר (null) (128)	זו הסיבה לשינוי בסטטוס הטקט. לדוגמה, איש קשר יכול להיות במצב נעול. היישום היה נועל איש קשר זה למסירה כדי ליצור PCB, CSS או AEM להתקשר.
RPT_NonCallActivity	ValidModes	ValidModes	נווארצ'ר (null) (256)	המצב החוקי עבור פעילות זו שאינה שיחה.
RPT_NonCallActivity	נוצרDateTime	נוצרDateTime	תאריך/שעה (null)	התאריך והשעה שערך זה נוצר בטבלה.
RPT_NonCallActivity	מזהה דייר	מזהה דייר	Int (null)	הדייר ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי

				יישום בעת יצירת דייר חדש.
RPT_NonCallActivity	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	int (null)	דייר המשנה ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום בעת יצירת דייר חדש.
RPT_NonCallActivity	RuleName	RuleName	נווארצ'אר (128) (null)	שם הכלל בתוך קבוצת התאימות, שבאמצעותו נחסמה מסירת איש הקשר.
RPT_NonCallActivity	ComplianceGroup	ComplianceGroup	נווארצ'אר (128) (null)	שם קבוצת התאימות, שבאמצעותה נחסמה מסירת איש הקשר.
RPT_NonCallActivity	תיאור	תיאור	נווארצ'אר (128) (null)	מגדיר את הודעות השגיאה או הכשל או את הסיבות לאיש קשר חסום. Fol-lowing היא רשימה של טעות או כישלון mes-sחכמים: • בדיקת תזמון ברמת StateLaw Mode נכשלה. לא ניתן ללכוד את שם הכלל. • מצב StateLaw מושבת. לא ניתן ללכוד את שם הכלל. • CPT DayOfWeek נכשל - Res-chedule. שם הכלל אינו יכול

				להיתפס. • זמן CPT נכשל - Res- chedule. לא ניתן ללכוד את שם הכלל. • Enhanced Green Zone Timezone Runtime Val-idation נכשל. לא ניתן ללכוד את שם הכלל. • הערכת אזור זמן משופרת של אזור זמן ירוק נכשלה. לא ניתן ללכוד את שם הכלל. • אזור ירוק משופר StateLaw Hol-iday נכשל. לא ניתן ללכוד את שם הכלל. • אזור ירוק משופר StateLaw Time Val-idation נכשל. לא ניתן ללכוד את שם הכלל. • הכלל נכשל - איש קשר קרוב. ניתן ללכוד את שם הכלל.

				• הכלל נכשל - תזמן מחדש. ניתן ללכוד את שם הכלל. • הכלל נכשל - Auto Res-chedule. ניתן ללכוד את שם הכלל. • כבר נמסר שיא הממתין לתוצאה. ניתן ללכוד את שם הכלל.

RPT_NonCallActivity	ZipCodeAttributes	ZipCodeAttributes	נווארצ'אר	מאחסן תכונות הקשורות למיקוד בתבנית JSON, כולל המיקוד הראשי, מיקודים נוספים ומיקודים המשויכים למצבים ספציפיים.
				{
				"מיקוד": " *001",*
				"AdditionalZipcod
				e":]
				"3333",
				"5455",
				"66546",
				"323",
				"566"
				],
				"מיקוד":]
				}
				"ModeID": 3,
				"מיקוד": "*876*"
				},
				}
				"ModeID": 2,
				"מיקוד": "*9876*"
				{
				]
				{

RPT_NonCallActivity	מזהה סוכן	מזהה סוכן	Nvarchar(200)	פעולה זו מאפשרת למערכת לאחסן את המזהה הייחודי של הסוכן.
RPT_NonCallActivity	תכונות מצב	תכונות מצב	Nvarchar(Ma x)	הדבר משמש לאחסון פרטי מצב פעילות מרובים (כגון ModeId ו- ModeValue) בתבנית JSON.

צור קשר עם נתונים עסקיים

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג נתונים	תיאור
RPT_Contact_Bus si-nessData	ID	ID	bigint (לא null)	ID המותאם אוטומטית עבור הערך בטבלה זו.
RPT_Contact_Bus si-nessData	CampaignId	CampaignId	נווארצ'אר (64) (null)	הקמפיין ID לפעילות זו ללא שיחה.
RPT_Contact_Bus si-nessData	צור קשר	צור קשר	Int (null)	איש הקשר ID עבור פעילות זו שאינה שיחה.
RPT_Contact_Bus si-nessData	ListId	ListId	Int (null)	הרשימה ID שאליה שייך איש הקשר.
RPT_Contact_Bus si-nessData	צור קשר	צור קשר	int (null)	הקשר ver-sion עבור con-tact זה בזמן של non-call activ-ity. זה מציין את מספר הפעמים שה- con-

				סטטוס הטקט השתנה.
RPT_Contact_Business_Data	בוספלד1	בוספלד1	נווארצ'אר (null) (128)	התיאור עבור שדה עסקי 1.
RPT_Contact_Business_Data	בוספלד2	בוספלד2	נווארצ'אר (null) (128)	התיאור עבור שדה עסקי 2.
RPT_Contact_Business_Data	בוספלד3	בוספלד3	נווארצ'אר (null) (128)	התיאור עבור שדה עסקי 3.
RPT_Contact_Business_Data	בוספלד4	בוספלד4	נווארצ'אר (null) (128)	התיאור עבור שדה עסקי 4.
RPT_Contact_Business_Data	בוספלד5	בוספלד5	נווארצ'אר (null) (128)	התיאור עבור שדה עסקי 5.
RPT_Contact_Business_Data	בוספלד6	בוספלד6	נווארצ'אר (null) (128)	התיאור עבור שדה עסקי 6.
RPT_Contact_Business_Data	בוספלד7	בוספלד7	נווארצ'אר (null) (128)	התיאור עבור שדה עסקי 7.
RPT_Contact_Business_Data	בוספלד8	בוספלד8	נווארצ'אר (null) (128)	התיאור עבור שדה עסקי 8.
RPT_Contact_Business_Data	בוספלד9	בוספלד9	נווארצ'אר (null) (128)	התיאור עבור שדה עסקי 9.
RPT_Contact_Business_Data	בוספלד10	בוספלד10	נווארצ'אר (null) (128)	התיאור עבור שדה עסקי 10.
RPT_Contact_Business_Data	בוספלד11	בוספלד11	נווארצ'אר (null) (128)	התיאור עבור שדה עסקי 11.
RPT_Contact_Business_Data	בוספלד12	בוספלד12	נווארצ'אר (null) (128)	התיאור עבור שדה עסקי 12.
RPT_Contact_Business_Data	בוספלד13	בוספלד13	נווארצ'אר (null) (128)	התיאור עבור שדה עסקי 13.

RPT_Contact_Bus si-nessData	בוספלד14	בוספלד14	נווארצ'אר (null) (128)	התיאור עבור שדה עסקי 14.
RPT_Contact_Bus si-nessData	בוספלד15	בוספלד15	נווארצ'אר (null) (128)	התיאור עבור שדה עסקי 15.
RPT_Contact_Bus si-nessData	בוספלד16	בוספלד16	נווארצ'אר (null) (128)	התיאור עבור שדה עסקי 16.
RPT_Contact_Bus si-nessData	בוספלד17	בוספלד17	נווארצ'אר (null) (128)	התיאור עבור שדה עסקי 17.
RPT_Contact_Bus si-nessData	בוספלד18	בוספלד18	נווארצ'אר (null) (128)	התיאור עבור שדה עסקי 18.
RPT_Contact_Bus si-nessData	בוספלד19	בוספלד19	נווארצ'אר (null) (128)	התיאור עבור שדה עסקי 19.
RPT_Contact_Bus si-nessData	בוספלד20	בוספלד20	נווארצ'אר (null) (128)	התיאור עבור שדה עסקי 20.
RPT_Contact_Bus si-nessData	בוספלד21	בוספלד21	נווארצ'אר (null) (מרבי)	התיאור עבור שדה עסקי 21.
RPT_Contact_Bus si-nessData	בוספלד22	בוספלד22	נווארצ'אר (null) (מרבי)	התיאור עבור שדה עסקי 22.
RPT_Contact_Bus si-nessData	בוספלד23	בוספלד23	נווארצ'אר (null) (מרבי)	התיאור עבור שדה עסקי 23.
RPT_Contact_Bus si-nessData	בוספלד24	בוספלד24	נווארצ'אר (null) (מרבי)	התיאור עבור שדה עסקי 24.
RPT_Contact_Bus si-nessData	בוספלד25	בוספלד25	נווארצ'אר (null) (מרבי)	התיאור עבור שדה עסקי 25.
RPT_Contact_Bus si-nessData	בוספלד26	בוספלד26	nvarchar (מקסימום) (null)	התיאור לתחום עסקים 26 – תחום עסקי ייחודי.

RPT_Contact_Bus si-nessData	בוספלד27	בוספלד27	nvarchar (מקסימום) (null)	התיאור לתחום עסקים 27 – תחום עסקי אדי-ציוני.
RPT_Contact_Bus si-nessData	בוספלד28	בוספלד28	nvarchar (מקסימום) (null)	התיאור לתחום עסקים 28 – תחום עסקי אדי-ציוני.
RPT_Contact_Bus si-nessData	בוספלד29	בוספלד29	nvarchar (מקסימום) (null)	התיאור לתחום עסקי 29 – תחום עסקי אדי-ציוני.
RPT_Contact_Bus si-nessData	בוספלד30	בוספלד30	nvarchar (מקסימום) (null)	התיאור לתחום עסקים 30 – תחום עסקי אדי-ציוני.
RPT_Contact_Bus si-nessData	צור קשרפרט	צור קשרפרט	nvarchar (מקסימום) (null)	עמודה זו שומרת את פרטי הקשר כתבנית נתונים XML שעוברת לחייגן. לדוגמה, שם פרטי, שם משפחה, מספר איש קשר וכן הלאה.
RPT_Contact_Bus si-nessData	השתנהעל ידי	השתנהעל ידי	נווארצ'אר (null) (128)	המשתמש ID של הישות שעדכנה לאחרונה ערך זה.
RPT_Contact_Bus si-nessData	מזהה דייר	מזהה דייר	int (null)	הדייר ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום בעת יצירת דייר חדש.

RPT_Contact_Bus si-nessData	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	Int	דייר המשנה ID אוטומטי-

			(null)	נוצר על ידי היישום כאשר עשר נמלים חדש נוצר.
RPT_Contact_Bussi-nessData	LastAccessedTime	LastAccessedTime	datetime (null)	התאריך והשעה שבהם בוצעה גישה אחרונה לאיש הקשר.

העלאת רשימה

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג נתונים	תיאור
RPT_AE_ListInfo	סוג רשימה	סוג רשימה	נווארצ'ה-ר (10) (null)	סוג הרשימה. מגדיר אם הוא מועלה באמצעות API או באמצעות קובץ.
RPT_AE_ListInfo	LISTID	LISTID	int (null)	הרשימה ID באופן אוטומטי לפי היישום עבור רשימה זו.
RPT_AE_ListInfo	זמן התחלה	זמן התחלה	dat-etime (null)	התאריך והשעה שבהם החלה להעלות הרשימה.
RPT_AE_ListInfo	שעת סיום	שעת סיום	dat-etime (null)	התאריך והשעה שבהם הרשימה השלימה את ההעלאה.
RPT_AE_ListInfo	רשומותשנוספו	רשומותשנוספו	bigint (null	מספר הרשומות שהועלו מרשימה זו.

				)
RPT_AE_ ListInfo	RECORDSFAILED	RECORDSFAILED	ביגינט (null)	מספר הרשומות שנכשלו

				העלה מרשימה זו.
RPT_AE_ ListInfo	רשומותDNC	רשומותDNC	bigint (null)	מספר רשומות DNC מרשימה זו.
RPT_AE_ ListInfo	רשומותמשוכפלות	רשומותמשוכפלות	bigint (null)	מספר הרשומות הכפולות מרשימה זו.
RPT_AE_ ListInfo	תקליטים שפשפו	תקליטים שפשפו	bigint (null)	מספר אנשי הקשר שנמחקו מרשימה זו
RPT_AE_ ListInfo	סוג מקור	סוג מקור	וארצ'אר (18) (לא null)	סוג מקור הקובץ. ערכים מסוימים הם W עבור אינטרנט , M עבור מדיה , F עבור קובץ ו- L עבור רשימה.
RPT_AE_ ListInfo	מזהה משתמש	מזהה משתמש	וארצ'אר (50) (null)	שם המשתמש שהעלה את הטקטים.
RPT_AE_ ListInfo	מיקום	מיקום	נווארצ'ה-ר (32) (null)	המיקום שבו ממוקם הקובץ המעובד.

RPT_AE_ ListInfo	רשומות הועברו	רשומות הועברו	bigin t (null)	מספר הרשומות שהועברו מרשימה זו.
RPT_AE_ ListInfo	ListStopFlag	ListStopFlag	סיביות (null)	הדגל כדי לציין אם הרשימה נמצאת ב-

				מצב עצור.
RPT_AE_ ListInfo	רשימהStartDate	רשימהStartDate	dat-etim e (null)	התאריך והשעה שבהם החלו להעלות לקמפיינים.
RPT_AE_ ListInfo	רשימהStopDate	רשימהStopDate	dat-etim e (null)	התאריך והשעה שבהם נעצרה הרשימה.
RPT_AE_ ListInfo	GlobalListID	GlobalListID	bigin t (null)	הרשימה ID שנוצרה על ידי היישום עבור כל רשימה שהוצבה להעלאה גלובלית.
RPT_AE_ ListInfo	ListStatus	ListStatus	int (null)	מצב הרשימה כגון הצלחה, כישלון, שגיאה וכן הלאה.
RPT_AE_ ListInfo	ListProcessingDate	ListProcessingDate	dat-etim e (null)	התאריך והשעה שבהם קובץ איש הקשר נלקח לצורך הפסקה.
RPT_AE_ ListInfo	רשימהTimeToLive	רשימהTimeToLive	int (null)	מספר הימים שבהם הרשימה פעילה לפני שלא ניתן עוד להעלות מכאן את מספר

				הימים שבהם הרשימה פעילה לפני ה--con tacts

				ברשימה.
RPT_AE_ ListInfo	TTLBusinessDays	TTLBusinessDays	סיבית (null)	הדגל כדי לציין אם הזמן לחיות עבור הרשימה מחושב לפי ימי עסקים.
RPT_AE_ ListInfo	TotalRecordsGoingToProcessed	TotalRecordsGoingToProcessed	int (null)	המספר הכולל של רשומות pro-cess להעלאה.
RPT_AE_ ListInfo	UniqueTimeZone	UniqueTimeZone	נווארצ'ה-ר (128) (null)	פעולה זו מגדירה אם הרשימה מועלית עם אזור זמן ייחודי. המגעים מעובדים בהתאם לאזור הזמן של con-tact.
RPT_AE_ ListInfo	מזהה דייר	מזהה דייר	int (null)	הדייר ID אוטומטית על ידי היישום כאשר עשר נמלים חדשות נוצרות.
RPT_AE_ ListInfo	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	int (null)	תת עשר נמלים ID שנוצר באופן אוטומטי לפי התחולה כאשר עשר נמלים חדשות נוצרות.
RPT_AE_ UploadHis-	UploadType	UploadType	ארצ'אר	סוג ההעלאה,

				כגון:

טורי			(17) (לא null)	JSON, API, וכן הלאה.
RPT_AE_UploadHis-tory	UploadSubType	UploadSubType	וארכר (26) (לא null)	סוג המשנה העלאה. הערכים הם N עבור קובץ חדשU , עבור עדכון קובץ שכבר זמין ו-C עבור עותק של קובץ אחר.
RPT_AE_UploadHis-tory	גישה אחרונה	גישה אחרונה	dat-etime (null)	התאריך והשעה שבהם הטבלה שונתה לאחרונה.
RPT_AE_UploadHis-tory	ChildListID	ChildListID	int (null)	רשימת הילדים ID אוטומטית לפי היישום עבור רשימה זו.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (null)	המצבים החסומים על-ידי דרישות DNC.
RPT_AE_UploadHis-tory	ContactB-lockedInComplianceDNC	ContactB-lockedInComplianceDNC	int (null)	המצבים החסומים על-ידי NDNC דרישות.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceליטיג ציה	ModeB-lockedInComplianceליטיג ציה	int (null)	המצבים החסומים על-ידי דרישות התדיינות משפטית.

RPT_AE_ UploadHis-tory	צור קשר-B lockedInCompliance ליטיג ציה	צור קשר-B lockedInCompliance ליטיג ציה	int (null)	מספר אנשי הקשר החסומים על-ידי דרישות התדיינות משפטית.
RPT_AE_ UploadHis-tory	פרטי מקור	פרטי מקור	נווארצ'ה -ר (512) (null)	שם קובץ ההעלאה עם exten- sion.
RPT_AE_ UploadHis-tory	ProfileName	ProfileName	נווארצ'ה -ר (512) (null)	הפרופיל שדרכו הועלו אנשי הקשר.
RPT_AE_ UploadHis-tory	עודכן ListID	עודכן ListID	int (null)	הרשימה המעודכנת ID gen- erated על ידי applic- ation.
RPT_AE_ UploadHis-tory	UploadedDuration	UploadedDuration	int (7) (null)	הזמן שלוקח לאפליקציה להשלים את העלאת הרשימה.

פרטי רשימה

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג נתונים	תיאור
RPT_AE_C am-פייגין	קמפייניד	שם הקמפיין	נווארצ'אר (64) (לא בטל)	שם הקמפיין שאליו מועלית רשימה זו.
RPT_AE_ ListInfo	LISTID	LISTID	int (null)	הרשימה ID נוצרת באופן אוטומטי על-ידי היישום עבור רשימה זו.

RPT_AE_	רשימהStartDate	רשימהStartDate	תאריך/שעה	התאריך ו

ListInfo			(null)	הזמן שבו החלו ההקלטות מרשימה זו לעלות לקמפיינים.
RPT_AE_ ListInfo	ListStatus	ListStatus	נווארצ'אר (18) (לא בטל)	מצב הרשימה כגון Suc-cess, כישלון, שגיאה וכן הלאה.
RPT_AE_ ListInfo	GID	GID	int (null)	הרשימה ID מדורגת על ידי היישום עבור כל רשימה שהוצבה להעלאה גלובלית.
RPT_AE_ ListInfo	InsertedTime	InsertedTime	תאריך/שעה (null)	תאריך הוספת הרשומה
RPT_AE_ ListInfo	שם מקור	שם מקור	נווארצ'אר (512) (null)	שם קובץ ההעלאה עם סיומת
RPT_AE_ ListInfo	StartDateTimeרשימה	StartDateTimeרשימה	datetime (null)	התאריך והשעה הספציפיים שבהם אנשי קשר מרשימה זו קשרו את הפסקת ההעלאה לקמפיינים
RPT_AE_ ListInfo	מזהה דייר	מזהה דייר	int (null)	הדייר ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום בעת יצירת דייר חדש.
RPT_AE_ ListInfo	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	int (null)	דייר המשנה ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום כאשר נוצרת נמלה עשירית חדשה.

העלאה גלובלית

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג נתונים	תיאור
RPT_AE_ גואקטיביות	GlobalListID	GlobalListID	Int (לא null)	הרשימה ID שנוצרה על ידי היישום עבור כל רשימה שהוצבה להעלאה גלובלית.
RPT_AE_ גואקטיביות	GlobalFileName	GlobalFileName	נווארצ'ה-ר (1024) (null)	שם אנשי הקשר של הקבצים שהוצבו להעלאה.
RPT_AE_ גואקטיביות	מצב	מצב	נווארצ'ה-ר (16) (לא null)	מצב קובץ ההעלאה, הצלחה, שגיאה וכן הלאה
RPT_AE_ גואקטיביות	זמן מעובד	זמן מעובד	dat-etim e (לא null)	התאריך והשעה שבהם קובץ איש הקשר נלקח לצורך הפסקה
RPT_AE_ גואקטיביות	תיאור שגיאה	תיאור שגיאה	נווארצ'ה-ר (מרבי) (null)	הביטול של השגיאה, במקרה של con-tacts כי הם לא הועלו. לדוגמה, נכשל.

RPT_AE_ גואקטיביות	סה"כ רשומות	סה"כ רשומות	bigint (null)	המספר הכולל של רשומות שהועלו

				מרשימת אנשי הקשר.
RPT_AE_ גואקטיביות	BadRecords	BadRecords	bigint (null)	מספר הרשומות השגויות – הרשומות שלא הועלו – מרשימת אנשי הקשר.
RPT_AE_ גואקטיביות	רשומות ללא התאמה	רשומות ללא התאמה	bigint (null)	המספר הכולל של רשומות שלא ניתן היה להעלות לכל cam-paign, כלומר, נשאר ללא תחרות.
RPT_AE_ גואקטיביות	CampaignLevelRecords	CampaignLevelRecords	נווארצ'ה-ר (מרבי) (null)	המספר הכולל של רשומות שהועלו לכל פקה-פייג באמצעות העלאה זו.
RPT_AE_ גואקטיביות	UploadedFileName	UploadedFileName	נווארצ'ה-ר (700) (null)	שם הקובץ שהוצב להעלאה.
RPT_AE_ גואקטיביות	ListStatus	ListStatus	נווארצ'ה-ר (16) (null)	מצב הרשימה, הפסקה, כישלון, שגיאה וכן הלאה
RPT_AE_ גואקטיביות	מזהה דייר	מזהה דייר	int (null)	הדייר ID auto-gen-erated על ידי applic-ation כאשר נמלה עשר חדשה נוצרת-

				מורד.
RPT_AE_ גואקטיביות	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	int (null)	תת-עשר נמלים ID נוצר באופן אוטומטי לפי התחולה כאשר עשר נמלים חדשות נוצרות.
RPT_AE_ UploadHis-tory	UploadTime	UploadTime	dat-etim e (null)	התאריך והשעה שבהם הועלה איש קשר.
RPT_AE_ UploadHis-tory	TotalContactsProcessed	TotalContactsProcessed	int (null)	המספר הכולל של אנשי קשר שהופסקו לצורך העלאה.
RPT_AE_ UploadHis-tory	אנשי קשרהועלו	אנשי קשרהועלו	int (null)	המספר הכולל של אנשי קשר שהועלו ל-cam-paigns שונים.
RPT_AE_ UploadHis-tory	ContactFailedToUpload	ContactFailedToUpload	int (null)	המספר הכולל של אנשי קשר שנכשלו, ולא הועלו לאף פקה-פייג.
RPT_AE_ UploadHis-tory	DuplicateContacts	DuplicateContacts	int (null)	המספר הכולל של אנשי קשר כפולים.
RPT_AE_ UploadHis-tory	אנשי קשרBlockedInNDNC	אנשי קשרBlockedInNDNC	int (null)	המספר הכולל של אנשי קשר שנחסמו על ידי ה-National Do Not

Contact -con				

				פיגורציה.
RPT_AE_UploadHis-tory	איש קשר-sBlockedInCorporateDNC	איש קשר-sBlockedInCorporateDNC	int (null)	המספר הכולל של אנשי קשר שנחסמו על-ידי enter-prise זה תחת con-figuration אל תיצור קשר.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModesBlockedInNDNC	ModesBlockedInNDNC	int (null)	המצבים שנחסמו להעלאת אנשי קשר עקב קונפיגורציה של 'אל תתקשר'.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModesBlockedInCorporateDNC	ModesBlockedInCorporateDNC	int (null)	המצבים החסומים להעלאת אנשי קשר על-ידי ארגון עקב קונפיגורציה של 'אל תתקשר'.
RPT_AE_UploadHis-tory	עודכניאנשי קשר	עודכניאנשי קשר	int (null)	מספר אנשי הקשר שעודכנו באמצעות func-tionality ההעלאה.
RPT_AE_UploadHis-tory	UploadType	UploadType	וארצ'אר (17) (לא null)	סוג העלאה כגון JSON, API, וכן הלאה.

RPT_AE_UploadHis-tory	UploadSubType	UploadSubType	ארכר (26) (לא null)	סוג המשנה העלאה. הערכים הם ***N*** עבור קובץ חדשU, עבור עדכון

				קובץ שכבר ניתן להזמין, ו C - אם הוא עותק של קובץ אחר.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	גישה אחרונה	גישה אחרונה	dat-etim e (null)	התאריך והשעה שבהם הטבלה שונתה לאחרונה.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ChildListID	ChildListID	int (null)	רשימת הילדים ID אוטומטית לפי היישום עבור רשימה זו.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (null)	המצבים החסומים על-ידי דרישות DNC.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ContactB-lockedInComplianceDNC	ContactB-lockedInComplianceDNC	int (null)	המצבים החסומים על-ידי NDNC דרישות.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ModeB-lockedInCompliance ליטיג ציה	ModeB-lockedInCompliance ליטיג ציה	int (null)	המצבים החסומים על-ידי דרישות התדיינות משפטית.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	צור קשר-B lockedInCompliance ליטיג ציה	צור קשר-B lockedInCompliance ליטיג ציה	int (null)	מספר אנשי הקשר החסומים על-ידי דרישות התדיינות משפטית.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	פרטי מקור	פרטי מקור	נווארצ'ה -ר	שם קובץ ההעלאה עם exten-

			(512) (null)	ציון.
RPT_AE_ UploadHis-tory	ProfileName	ProfileName	נווארצ'ה-ר (512) (null)	הפרופיל שדרכו הועלו אנשי הקשר.
RPT_AE_ UploadHis-tory	עודכנListID	עודכנListID	int (null)	הרשימה המעודכנת ID gen-erated על ידי applic-ation.
RPT_AE_ UploadHis-tory	UploadedDuration	UploadedDuration	זמן (7) (null)	הזמן שלוקח לאפליקציה להשלים את העלאת הרשימה.
RPT_AE_ גואקטיביות	CreatedTime	CreatedTime	dat-etim e (לא null)	התאריך והשעה שבהם נוצרה הרשומה או הרשימה.
RPT_AE_ גואקטיביות	בוספלד26	בוספלד26	ארצ'אר (1) (לא בטל)	שמור לתחום עסקים--spe-cific 26.
RPT_AE_ גואקטיביות	בוספלד27	בוספלד27	ארצ'אר (1) (לא בטל)	שמור לתחום עסקים--spe-cific 27.
RPT_AE_ גואקטיביות	בוספלד28	בוספלד28	ארצ'אר (1) (לא בטל)	שמור לתחום עסקים--spe-cific 28.
RPT_AE_ גואקטיביות	בוספלד29	בוספלד29	ארצ'אר (1) (לא בטל)	שמור לתחום עסקים--spe-cific 29.
RPT_AE_ גואקטיביות	בוספלד30	בוספלד30	ארצ'אר (1) (לא בטל)	שמור לתחום business-spe-cific 30.

RPT_AE_ גואקטיביות	ValidModes	ValidModes	וארצ'ר (1) (לא בטל)	מציין את המצבים החוקיים החלים על הרשימה או על האופרציה.
RPT_AE_ גואקטיביות	צור קשר	צור קשר	וארצ'ר (1) (לא בטל)	מייצג את הגרסה של con-tact list להיות pro-cessed.

מעקב אחר שיחות

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג נתונים	תיאור
RPT_GU_Error	מזהה שגיאה	מזהה שגיאה	ביגינט (null)	השגיאה ID עבור שגיאה זו.
RPT_GU_Error	סוג שגיאה	סוג שגיאה	נווארצ'ר (null) (32)	סוג השגיאה שנזרק על-ידי היישום.
RPT_GU_Error	תיאור	תיאור	נווארצ'ר (null) (255)	תיאור השגיאה.
RPT_GU_Error	זמן שגיאה	זמן שגיאה	datetime (null)	התאריך והשעה שבהם השגיאה דווחה על-ידי היישום.
RPT_GU_Error	ERRORRECORD	ERRORRECORD	טקסט (null)	רשומת השגיאה, פרט של השגיאה כמו ביומן.
RPT_GU_Error	UPLOADERTYPE	UPLOADERTYPE	Char (null) (1)	המעלה שדיווח על שגיאה זו – Contact, Global, Scrub, Com-compliance וכו' הם כמה סוגי מעלים.

RPT_GU_Error	קמפייניד	קמפייניד	נווארצ'אר (null) (64)	הקמפיין ID שדיווח על שגיאה זו.
RPT_GU_Error	LISTID	LISTID	Int (null)	הרשימה ID שאליה מתייחסת השגיאה.
RPT_GU_Error	FILEID	FILEID	int (null)	הקובץ ID (אם הוא מועלה דרך קובץ) שאליו מתייחסת שגיאה זו.
RPT_GU_Error	Filename	Filename	nvarchar (1000) (null)	שם הקובץ של קובץ ההעלאה שיצר שגיאה זו.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD1	RESERVEDFIELD1	נווארצ'אר (null) (128)	לשימוש עתידי.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD2	RESERVEDFIELD2	נווארצ'אר (null) (128)	לשימוש עתידי.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD3	RESERVEDFIELD3	נווארצ'אר (null) (128)	לשימוש עתידי.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD4	RESERVEDFIELD4	נווארצ'אר (null) (128)	לשימוש עתידי.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD5	RESERVEDFIELD5	נווארצ'אר (null) (128)	לשימוש עתידי.
RPT_GU_Error	מזהה דייר	מזהה דייר	int (null)	הדייר ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום בעת יצירת דייר חדש.
RPT_GU_Error	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	int (null)	דייר המשנה ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום כאשר נוצרת נמלה עשירית חדשה.
RPT_GU_Error	כותרת קובץ	כותרת קובץ	נווארצ'אר (null) (מרבי)	פרטי כותרת הקובץ.

מעקב אחר שיחות

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג דיס-פליי	תיאור	צורת פלטה
AECallTrace	CALLID	CALL_ID	נוואר ק-האר (38) (null)	"Call ID ישים עבור הפניה פנימית של אנשי קשר לפעילויות מעקב. לדוגמה, כדי לעקוב אחר המעבר מבחירת איש קשר לתזמון מחדש/ דוחות".	כולם
AECallTrace	קבוצת קמפיין	קבוצת קמפיין	נוואר ק-האר (64) (null)	זוהי קבוצת הקמפיין שאליה ממופה קמפיין.	כולם
AECallTrace	קמפייניד	קמפיין ID	נוואר ק-האר (64) (null)	זהו שם הקמפיין. לדוגמה, אוסף.	כולם
AECallTrace	GLOBALLISTID	גלובליסט ID	bigint (null)	זהו המספר הסידורי הפועל עבור כל רשימה גלובלית המועלית למערכת.	כולם
AECallTrace	מזהה מגע	צור קשר ID	Int (null)	מזהה ייחודי עבור איש קשר בקמפיין.	כולם
AECallTrace	LISTID	LIST_ID	int (null)	זהו המספר הסידורי הרצה, שבוצע במהלך העלאה של con-tact לקמפיין.	כולם
AECallTrace	צור קשרstrategyna-ME	שם האסטרטגיה ליצירת קשר	נוואר ק-האר (64) (null)	אסטרטגיית הקשר חלה על הניסיון הנוכחי.	כולם

AECallTrace	תנאי	תנאי	ביגינט (null)	פנימי ID עבור תנאי CSS שנעשה בו שימוש	כולם

				במהלך בחירת איש הקשר.	
AECallTrac e	INSERTEDTIME	INSERTEDTIME	dat-etim e (null)	התאריך והשעה שרשומה זו הוכנסו למסד הנתונים של הדוחות.	כולם
AECallTrac e	CONVERSATIONEN DTIM-E	CONVERSATIONEN DTIM-E	dat-etim e (null)	זהו הזמן שבו השיחה היא cheduled מחדש על ידי שירות LCMContactRes-.cheduler הפעם הוא נוסף לתוך טבלאות CallActivity.	כולם
AECallTrac e	מודיד	מודיד	Int (null)	זהו מצב הקשר ID עבור con-tact.	כולם
AECallTrac e	תוצאות	תוצאות	int (null)	תוצאת השיחה שנקבעה על-ידי החייגן או הסוכן עבור הקונטקט. זה יכול להיות תוצאה טלפונית או תוצאה עסקית	כולם
AECallTrac e	CONNECTEDAGENT	ConnectedAgent	נוואר ק-האר (64) (null)	פעולה זו מציינת את שם הסוכן שטיפל בניסיון השיחה.	כולם
AECallTrac e	מצב PACINGMODE	מצב PACINGMODE	int (null)	שדה מצב חיוג מאכלס את הערכים המציגים את מצב הקמפיין עבור השיחה.	כולם
				מצבי הקצב הבאים ניתנים ליישום עבור Cisco CCE ו- Cisco CCX	Cisco CCE, Cisco
				1 לחיזוי בלבד	
				2 עבור Predictive Blen-ded	
				3 לתצוגה מקדימה בלבד	

				4 לתצוגה מקדימה בלן-	CCX

				דד 5 למתקדמים בלבד 6 עבור תערובת פרוגרסיבית 7 לתצוגה מקדימה ישירה בלבד 8 עבור Direct Preview Blended.	
				עבור פלטפורמות אחרות, הערך הוא -1.	
AECallTrac e	TARGETAMOUNT	סכום יעד	לצוף (null)	זהו הערך שנקבע כ-tar-get שהושג עבור תוצאת busi-ness ספציפית בניסיון זה.	כולם
AECallTrac e	תגובת סוכן	הערת הסוכן	נוואר ק-האר (4000) (null)	הסוכן מזין הערות עבור איש הקשר במהלך שיחה זו.	כולם
AECallTrac e	סוג ערוץ	סוג ערוץ	int (null)	זהו סוג הערוץ. 1 עבור SMS, 2 עבור VOICE, 3 עבור דואר אלקטרוני, 4 עבור רואי חשבון, ו- 0 עבור IVR.	כולם
AECallTrac e	חייגתוצאההתקבל-זמן	חייגתוצאההתקבל-זמן	dat-etim e (null)	זהו הזמן שבו ניסיון השיחה מוקלט במסד הנתונים HDS.	Cisc o CC E
AECallTrac e	רשימת ילדים	מזהה ילד	int (null)	זהו ID המוקצה כאשר con-tacts מצורפים לרשימה שכבר הועלתה.	כולם

AECallTrace	סוג נמסר	סוג נמסר	וארך-אר (32) (null)	הדבר מייצג את אופיו של סוג מסירת הטקט לחייגן. הערכים האפשריים הם:	כולם

				רגיל רגיל שאינו PEWC שיחה חוזרת AEM	
AECallTrace	סוג שיחה	סוג שיחה	tinyint (null)	הוא מתאר את סוג השיחה. הערכים האפשריים הם: 0 – פתוח 1 – התקשרות חוזרת 2 – AEM	כולם
AECallTrace	LCMKEY	LCMKEY	וארך-ר (64) (null)	מספר החשבון הוא המספר הייחודי שנוצר עבור איש הקשר בעת מסירת איש הקשר לחייגן. הוא מכיל שבעה ערכי זהות ייחודיים המציינים קמפיין ID, צור קשר ID וכו 'עם צינור sep-arator.	כולם
AECallTrace	ACTUALDELIVEREDTIME	ACTUALDELIVEREDTIME	dat-etime (null)	הזמן שבו איש הקשר נמסר אקטואלי לחייגן.	כולם
AECallTrace	CALLRESERVEDURATION	CALLRESERVEDURATION	int (null)	היישום שומר את הסוכן למשך שיחה (באלפיות שניה). במצב תצוגה מקדימה, מצב זה כולל את זמן התצוגה המקדימה האחרונה, חיוג לרו"ח מבצע והעברת שיחת הקוס-תומר לסוכן. במצב חיזוי, אם הסוכן השמור מקבל	Cisco CCE

				מנותק לפני ההתחברות ל- cus- tomer, ערך זה הוא NULL, מכיוון שהסוכן עדיין אינו משויך ללקוח. במקרים כאלה, זמן ההמתנה של רשומת פרטי השיחה התואמת יציין את זמן ה- reser- vation של הסוכן.	
AECallTrac e	CALLBACKREQUES TEDB-Y	התקשרות חוזרת שהתבקשה על-ידי	נוואר ק- האר (64) (null)	זה מייצג את הסוכן ID של הסוכן שרושם את בקשת ההתקשרות החוזרת.	כולם
AECallTrac e	סוג שיחה	סוג רשום להתקשרות חוזרת	int (null)	בעת רישום ההתקשרות החוזרת, סוכן קובע את אופי ההתקשרות החוזרת. הערכים האפשריים הם:	כולם
				CallType =2 ולאחר מכן ' Agent Executive 'Mapping	
				CallType = 1 ו- ScheduledAgent <> 'LCM' – PCB (לכל - sonal Callback)	
				CallType = 1 ו- ScheduledAgen t = 'LCM' – NCB (התקשרות חוזרת רגילה)	

AECallTrace	CALLBACKATTEMPTTYPE	סוג ניסיון התקשרות חוזרת	וארך-אר (4) (null)	"סוג השיחה בזמן ניסיון החיוג. ערכי pos-sible הם: CallBack-AttemptType='PCB' ולאחר מכן Personal Call-'-back' CallBack	כולם

				AttemptType='N Normal ' ואז 'CB Call-back'"	
AECallTrace	ספירת מחזורים	ספירת מחזורים	int (null)	כאשר נעשה שימוש באסטרטגיית מחזור, שדה זה מכיל את מספר המחזור הנוכחי. לדוגמה, אם מחזור האיטרציה של con-tact נמצא במחזור השני, שדה זה מכיל 2 בתוכו.	כולם
AECallTrace	RUNNINGCYCLECOMPLE-TED	מחזור הריצה הושלם	סיבית (null)	סמן בדגל כדי לציין השלמת מחזור נוכחי, כלומר, כל המצבים מחויגים החוצה.	כולם
AECallTrace	CURRENTLEADSCORE	ציון לידים נוכחי	Int (null)	הסוכן מקצה ערך ניקוד הפניה.	כולם
AECallTrace	DIALLERREFERENCEID	מזהה סימוכין של חייגן	וארך-אר (64) (null)	פלטפורמת החייגן מייצרת את הקונטקט ID או שיחה ID. הוא כולל שדות חייגן-spe-cific.	כולם
				Avaya POM: ID שנוצר באופן אוטומטי שהוקצה על ידי POM במזהה pimSession של EnrichedAt-temptEvent.	
				Cisco CCE: הערך בשדה GUID שיחה בטבלת החייגון.	
				Amazon Connect: זהו ה-Call UUID (מזהה ייחודי אוניברסלי) שנוצר על ידי החייגן.	
				Twilio Flex: זהו דור CallSID על ידי החייגן.	
				CXone נחמד:	

				NICE Contact ID gen-erated על ידי אפליקציית Nice CXone.	
OBD_ CallActivity	צור קשר עם טבע	Contact_Nature	וארך-אר (64) (null)	צור קשר עם הטבע לניסיון. ערכים אפשריים הם טרי, מתוזמן מחדש, התקשרות חוזרת רגילה, התקשרות חוזרתAEM ,-טרי , -AEM Rescheduled, AEM-callback, Fresh-Moment או AEM-fresh-moment	כולם
AECallTrac e	IDENTITYAUTHENTIC ATI-ONENABLED	אימות זהות מופעל	סיבית (null)	פעולה זו מציינת אם השדה Iden- tityAuthentic- ationEnabled זמין או מושבת עבור איש הקשר.	כולם
AECallTrac e	זהותאותנטית-עלהצלחה	זהותאותנטית-עלהצלחה	סיבית (null)	פעולה זו מגדירה אם אימות הזהות הוא suc-cess או לא.	כולם
AECallTrac e	CALLPREVIEWDUR ATIO-N	CALLPREVIEWDUR ATIO-N	int (null)	הזמן שלוקח לסוכן להציג שיחה בתצוגה מקדימה ולקבל, לדלג או לדחות (לסגור) את איש הקשר.	כולם
AECallTrac e	CALLRESCHEDULED TIME	CALLRESCHEDULED TIME	dat-etim e (null)	פעולה זו מציינת את התאריך והשעה המתוזמנים הבאים עבור ההתקשרות החוזרת המתוזמנת.	כולם
AECallTrac e	הבא SCHEDULEMODEID	הבא SCHEDULEMODEID	נוואר ק-האר (null)	זה מציין את מצב ההתקשרות החוזרת של הסככה.	כולם

AECallTrace	סה"כ PRIMARYAUTH	אימות ראשי כולל	int (null)	המספר הכולל של בקשות שנשלחו לשירות אימות הזהות כדי לקבל שיחה	כולם

				אימות (אימות לפני שיחה) מהלקוח, לפני מסירה לחייגן עבור איש קשר יחיד. הבקשה מופעלת מהמערכת (מנוע הזנה).	
AECallTrace	מאומתPRIMARYAUTH	מאומת-PRIMARYAUTHENTICATION	int (null)	המספר הכולל של תגובות cus-tomer משירות אימות הזהות עבור בקשה שנשלחה עבור אימות שיחות (אימות לפני שיחה). הבקשה מופעלת מהמערכת (מנוע הזנה).	כולם
AECallTrace	סה"כמשניות	אימות משני מוחלט	int (null)	המספר הכולל של בקשות שנשלחו לשירות אימות הזהות כדי לקבל אימות עבור כל זהות מהלקוח, במהלך השיחה (אימות בעת שיחה). הבקשה היא יזומה מן הסוכן.	כולם
AECallTrace	מאומתמשני-TH	אימות משני מאומת	int (null)	המספר הכולל של תגובות cus-tomer מ-" identity authentication ser-vice" עבור כל בקשה שנשלחת עבור כל זהות, במהלך השיחה (אימות בשיחה). הבקשה היא יזומה מן הסוכן.	כולם
RPT_AEC_	חותמת ACWSTARTTIMESTAMP	חותמת זמן להתחלה של ACW	Dat-	התאריך והשעה	Amaz-

CustCallAct-ivities			eTime (null)	הסוכן החל את העבודה לאחר השיחה (ACW).	על Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	חותמת ACWENDTIMESTAMP	חותמת ACWENDTIMESTAMP	date-time (null)	התאריך והשעה שבהם הסוכן השלים את העבודה שלאחר השיחה (ACW).	Amaz-on Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	משך ACWDURATION	משך ACW	int (null)	הזמן שלוקח לסוכן להשלים את העבודה שלאחר השיחה (ACW).	Amaz-on Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	מנותק על ידי	מנותק על ידי	נוואר ק-הר (64) (null)	הישות שביטלה את השיחה. הערכים האפשריים הם לקוח: 1. נציג 2. AbandonedDisconnect (ננטש על ידי Campaign Manager מחוסר סוכן):	Amaz-on Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities				פסק זמן טוש (ננטש על ידי יישום אם לא ניתן למצוא סוכן בתוך זמן ההמתנה שהוגדר)	
RPT_AEC_CustCallAct-ivities				WatchDog (כאשר אנשי קשר תקועים ביישום עבור כמה reas-ons טכניים, כלב השמירה מנתק שיחות אלה).	
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	מזהה דייר	מזהה דייר	Int (null)	ייחודי ID של עשר הנמלה	כולם
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	SUBTENANTID	SUBTENANTID	Int (null)	ייחודי ID של דייר המשנה	כולם
RPT_AEC_	כיוון שיחה	כיוון שיחה	ורץ'-	מציין את הדיר-	Amaz-

CustCallAct-ivities			Ar (16) (null)	ביטול השיחה	על Con-nect

פרטי שדה תבנית ראשי

סוכנים

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג נתונים	תיאור
OBD_BSFTAgentList	ID	ID	Int (לא null)	עמודת זהות ייחודית לכל רשומה.
OBD_BSFTAgentList	מזהה סוכן	מזהה סוכן	נווארצ'אר (64) (null)	ייחודי ID של הסוכן שאוחזר מהחייגן בעת הסנכרון.
OBD_BSFTAgentList	שם סוכן	שם סוכן	נווארצ'אר (מרבי) (null)	שם הסוכן המחובר.
OBD_BSFTAgentList	מזהה דייר	מזהה דייר	int (null)	הדייר ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום בעת יצירת דייר חדש.
OBD_BSFTAgentList	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	int (null)	דייר המשנה ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום כאשר נוצרת נמלה עשירית חדשה.
OBD_BSFTAgentList*	TeamId	TeamId	Int	ייחודי ID של הצוות אוחזר מהחייגן בסנכרון. הערה: ב Webex Contact Center 1.0, צוות וצוות הייתי dif-

				ערכי להט. אבל ב-2.0 אנחנו מקבלים את אותם ערכים בשני השדות.
OBD_BSFTAgentList*	שם צוות	שם צוות	נווארצ'אר	שם הקבוצה.
OBD_BSFTAgentList*	צוות	צוות	נווארצ'אר (מרבי) (null)	ייחודי ID של הצוות שהתקבל בחייגן.

* כל השדות בטבלת OBD_BSFTTeamList מאוכלסים כערכי XML בעמודה אחת של Teams.

קמפיין

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג נתוני ם	תיאור
AE_CAMPAIGN	קבוצת קמפיין	קבוצת קמפיין	נווארצ'אר (64) (null)	שם קבוצת הקמפיין הממופה עבור פקה-פייג זה.
AE_CAMPAIGN	קמפייניד	קמפייניד	Int (64) (לא בטל)	הקמפיין ID נוצר באופן אוטומטי בזמן היצירה
AE_CAMPAIGN	תיאור	תיאור	נווארצ'אר (255) (לא null)	ההשפלה לקמפיין.
AE_CAMPAIGN	סוג קמפיין	סוג קמפיין	Int (לא null)	סוג הקמפיין – קול או לא קול.
AE_CAMPAIGN	סיווג שיחות	סיווג שיחות	Int (null)	לא בשימוש.
AE_CAMPAIGN	PAMDHANGUP	PAMDHANGUP	Int (null)	לא בשימוש.

AE_CAMPAIGN	APPNAME	APPNAME	נווארצ'אר (16)	לא בשימוש.

			(null)	
AE_CAMPAIGN	MAXCONTACTS	MAXCONTACTS	Int (לא null)	המספר המרבי של con-tacts.
AE_CAMPAIGN	NUISANCETIMEOUT	NUISANCETIMEOUT	ביגינט (null)	לא בשימוש.
AE_CAMPAIGN	סטטוס קמפיין	סטטוס קמפיין	Int (לא null)	מצב הקמפיין כגון נוצר, ביצוע, הופסק, זמן ממתין וכן הלאה.
AE_CAMPAIGN	שם אזור	שם אזור	נווארצ'אר (128) (null)	אזור הזמן עבור cam-paign.
AE_CAMPAIGN	קבוצת תוצאות	קבוצת תוצאות	נווארצ'אר (32) (null)	קבוצת התוצאה ממופה לפקה-פייג זה.
AE_CAMPAIGN	AUXREASONGROUP	AUXREASONGROUP	נווארצ'אר (16) (null)	לא בשימוש.
AE_CAMPAIGN	לוגוט גרופ	לוגוט גרופ	נווארצ'אר (16) (null)	לא בשימוש.
AE_CAMPAIGN	תאריך התחלה	תאריך התחלה	dat-etim e (null)	תאריך תחילת הקמפיין.
AE_CAMPAIGN	תאריך סיום	תאריך סיום	dat-etim e (null)	תאריך סיום הקמפיין.
AE_CAMPAIGN	זמן התחלה	זמן התחלה	dat-etim e (null)	שעת תחילת הקמפיין.

AE_CAMPAIGN	שעת סיום	שעת סיום	dat-etime	שעת הסיום של הקמפיין.

			(null)	
AE_CAMPAIGN	יוצר משתמש	יוצר משתמש	נווארצ'אר (16) (null)	שם המשתמש שיצר את הקמפיין.
AE_CAMPAIGN	CREATETIME	CREATETIME	dat-etim e (null)	התאריך והשעה של פקה-פייג זה נוצר.
AE_CAMPAIGN	CONTACTTIMEOUT	CONTACTTIMEOUT	ביגינט (null)	לא בשימוש.
AE_CAMPAIGN	AUTOSTOPDAYS	AUTOSTOPDAYS	Int (לא null)	ימי השבוע שבהם הקמפיין נעצר באופן אוטומטי. לדוגמה, שבת וראשון.
AE_CAMPAIGN	DUPLICATEFILTER	DUPLICATEFILTER	Int (לא null)	כדי לבדוק אם יש כפילויות של con-tact באמצעות fil-ter הכפול. 0 אם מושבת; 1 אם מופעל (ברירת מחדל).
AE_CAMPAIGN	ITRANSFERQ	ITRANSFERQ	Int (null)	לא בשימוש.
AE_CAMPAIGN	אוטרנספרק	אוטרנספרק	Int (null)	לא בשימוש.
AE_CAMPAIGN	נקודת מוצא	נקודת מוצא	Int (null)	לא בשימוש.
AE_CAMPAIGN	ODN	ODN	Int (null)	לא בשימוש.
AE_CAMPAIGN	NOANSWERTIMEOUT	NOANSWERTIMEOUT	bigin t (null	הזמן, בשניות, כי היישום צריך

	)			

				המתן לפני העברת con- tact כדי res- chedule על חשבון אין תשובה.
AE_CAMPAIGN	סוג DP	סוג DP	Int (null)	סוג תוכנית החיוג.
AE_CAMPAIGN	DIALPLANNAME	DIALPLANNAME	נווארצ'ר (32) (null)	תוכנית החיוג שהוקצתה לקמפיין זה.
AE_CAMPAIGN	DPRETRIES	DPRETRIES	Int (null)	מספר הניסיונות החוזרים נקבע.
AE_CAMPAIGN	DPRETRIESCLOSE	DPRETRIESCLOSE	int (null)	מספר הניסיונות החוזרים שלאחריהם ניתן לסגור את הקונטקט.
AE_CAMPAIGN	מסנן DNC;	מסנן DNC;	Char (null) (1)	המסנן שהוחל על סימון איש קשר כ-DNC – מספר טלפון או שדה עסק.
AE_CAMPAIGN	אזוראזור זמן	אזוראזור זמן	Char (null) (1)	אזור הזמן של האזור שמופה לקמפיין זה.
AE_CAMPAIGN	הפעלת שרשור	הפעלת שרשור	Int (null)	מציין אם שרשור מופעל.
AE_CAMPAIGN	מפתח קמפיין	מפתח קמפיין	Int (לא null)	מפתח הקמפיין הייחודי. זה משמש עבור fil- ter קמפיין עבור דוחות.
AE_CAMPAIGN	נתיב קובץ	נתיב קובץ	נווארצ'ר (256) (לא	הנתיב שבו קבצי ההעלאה

			null)	ממוקמים.
AE_CAMPAIGN	RecentContactID	RecentContactID	int (null)	יצירת הקשר האחרונה / האחרונה ID עבור cam-paign זה.
AE_CAMPAIGN	מזהה רשימה אחרונה	מזהה רשימה אחרונה	int (null)	הרשימה האחרונה שהועלתה / הרשימה האחרונה לקמפיין זה.
AE_CAMPAIGN	DPRETRIESTYPE	DPRETRIESTYPE	Char (1) (null)	לא בשימוש.
AE_CAMPAIGN	שמור PCB	שמור PCB	סיבית (null)	שדה זה מציין אם יש לשמור את ה- PCB עבור איש הקשר.
AE_CAMPAIGN	CycleRetryEnabled	CycleRetryEnabled	סיבית (null)	פעולה זו מציינת אם הניסיון החוזר של המחזור מופעל עבור קמפיין זה.
AE_CAMPAIGN	היסט מחזורי	היסט מחזורי	int (null)	זה מציין אם יש קיזוז מחזור, כלומר, מספר ימים במחזור שלאחריו חוזר על עצמו. 0 אם מושבת; 1 אם מופעל.
AE_CAMPAIGN	ספירת מחזורים	ספירת מחזורים	int (null)	ספירת מחזורי החיוג השלמה. מחזור מסתיים כאשר כל המצבים המוגדרים מחויגים פעם אחת.

AE_CAMPAIGN	מחזורחזרותסגור	מחזורחזרותסגור	סיביות	דגל זה

			(null)	קובע אם יש לסגור את איש הקשר בעת השלמת חזרות מחזור.
AE_CAMPAIGN	StateLawFollowType	StateLawFollowType	Char (1) (null)	סוג חוק המדינה שיש לפעול לפיו בעת חיוג איש קשר.
AE_CAMPAIGN	ניסיונות חוזרים יומיים	ניסיונות חוזרים יומיים	int (null)	מספר ניסיונות החיוג החוזרים איפשר לאיש קשר למשך יום.
AE_CAMPAIGN	רשימהTimeToLive	רשימהTimeToLive	int (null)	הזמן לחיות, לרשימת טקט. זה במספר ימים.
AE_CAMPAIGN	TimeZoneUseType	TimeZoneUseType	נווארצ'ר (16) (null)	סוג השימוש באזור הזמן עבור קמפיין זה. האפשרויות הן ללא – לוקח אזור זמן מוגדר ב- Sys-temInherited - אזור זמן כפי שנבחר בקבוצה.-Over ride - זמני עקיפה שהוגדרו בקבוצה, לוקח את הזמן שצוין עבור קמפיין זה בלבד.
AE_CAMPAIGN	תחילית	תחילית	נווארצ'ר (10) (null)	מחרוזת קבועה מראש לקונטקט שהועלה, ב-

				זמן של דליב-ארי.
AE_CAMPAIGN	סיומת	סיומת	נווארצ'ר (10) (null)	סוף מחרוזת קבוע לקונטקט שהועלה, בזמן הדליב-ארי.
AE_CAMPAIGN	IsULCampaign	IsULCampaign	סיביות (לא null)	זה determ-ines אם cam-paign הוא קמפיין רשימה משותפת.
AE_CAMPAIGN	נוצרDateTime	נוצרDateTime	nvarchar (null)	התאריך והשעה שבהם נוצרה פקה-פייגין.
AE_CAMPAIGN	השתנהDateTime	השתנהDateTime	date-time (null)	התאריך והשעה שבהם ה-cam-paign עודכנו לאחרונה.
AE_CAMPAIGN	ICMID	ICMID	Int (null)	ICM ID משמש לשיחה.
AE_CAMPAIGN	EmailThreshold	EmailThreshold	int (null)	מספר הודעות הדוא"ל שניתן לשלוח עבור קמפיין זה ליום או מגבלה גלובלית.
AE_CAMPAIGN	IsPostCallScript	IsPostCallScript	סיבית (null)	דגל זה מציין אם קיים קובץ script לאחר שיחה שיש לבצע לאחר השיחה.
AE_CAMPAIGN	חלונסה שוב	חלונסה שוב	סיבית (null)	דגל זה קובע אם הקמפיין מוגדר

				עם Window Retry.
AE_CAMPAIGN	WindowAttempt	WindowAttempt	int (null)	מספר ניסיונות השיחה שתצורתם נקבעה עבור חלון שיחות ספציפי.
AE_CAMPAIGN	WindowDuration	WindowDuration	Int (null)	int חלון השיחות בזמן, בימים.
AE_CAMPAIGN	מיקוד מרובה	מיקוד מרובה	סיבית (null)	זה determ-ines אם cam-paign מופעל לטפל במיקוד mul-tiple לחיוג.
AE_CAMPAIGN	PredictedResult	PredictedResult	dat-etim e (null)	הזמן החזוי לקבל את התוצאה עבור קמפיין זה.
AE_CAMPAIGN	PredictedForOpenRecord s	PredictedForOpenRecord s	int (null)	מספר הרשומות שהוחזרו בזמן החזוי.
AE_CAMPAIGN	TTLBusinessDays	TTLBusinessDays	סיבית (null)	אם הזמן לחיות מוגדר כימי עסק, מספר ימי העסקים.
AE_CAMPAIGN	P2p	P2p	סיביות (לא null)	סמן בדגל כדי לבטל את השימוש אם הנטייה לשלם מופעלת.
AE_CAMPAIGN	BTTC	BTTC	סיביות (לא null)	סמן בדגל כדי לבטל את השימוש אם האפשרות הזמן הטוב ביותר להתקשר

				מופעלת.
AE_CAMPAIGN	IsAllowInvalidDeviceId	IsAllowInvalidDeviceId	סיביות	דגל להכרעה-

			(לא null)	ניתן לספק גישה דרך מכשיר לא חוקי ID.
AE_CAMPAIGN	אימות זהות	אימות זהות	נווארצ'אר (64) (null)	הזהות לאימות כגון SSN, מספר מע"מ וכן הלאה.
AE_CAMPAIGN	IsIdentityAuthentication	IsIdentityAuthentication	סיביות (לא null)	סמן בדגל כדי determ-ine אם תכונת אימות הזהות מופעלת.
AE_CAMPAIGN	AlwaysToClicker	AlwaysToClicker	סיביות (לא null)	סמן בדגל כדי determ-ine אם יש לשלוח תמיד את הטקט לסוכן הקליק לפני החיוג.
AE_CAMPAIGN	isIVRTemplateEnable	isIVRTemplateEnable	סיבית (null)	סמן בדגל כדי determ-ine אם תבנית IVR מופעלת.
AE_CAMPAIGN	IVRTemplateID	IVRTemplateID	int (null)	IVR tem-plate gen-erated עבור תבנית IVR זו.
AE_CAMPAIGN	IVRTemplateName	IVRTemplateName	נווארצ'אר (128) (null)	השם IVR tem-plate.
AE_CAMPAIGN	StateLawGroup	StateLawGroup	נווארצ'אר (128) (null)	שם קבוצת המשפט של המדינה.
AE_CAMPAIGN	חשבון צ'אטבוט	חשבון צ'אטבוט	נווארצ'אר (256) (null)	
AE_CAMPAIGN	CampaignCategoryID	CampaignCategoryID	Int (null)	ID שנוצר אוטומטית עבור המצלמה-

				פייגין חתול-גורי.
AE_CAMPAIGN	מזהה דייר	מזהה דייר	Int (null)	מזהה דייר
AE_CAMPAIGN	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	Int (null)	מזהה דייר משנה
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	קמפייניד	קמפייניד	נווארצ'אר (64) (לא בטל)	הקמפיין ID נוצר באופן אוטומטי בזמן היצירה.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	אנשי קשרעדיפות	אנשי קשרעדיפות	Int (null)	לא בשימוש.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PAMDSCRIPT	PAMDSCRIPT	נווארצ'אר (16) (null)	לא בשימוש.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	קוד אימות	קוד אימות	נווארצ'אר (16) (null)	לא בשימוש.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ימי חופש של שבוע	ימי חופש של שבוע	נווארצ'אר (32) (null)	בימי השבוע הקמפיין לא רץ.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CALLGUIDE	CALLGUIDE	נווארצ'אר (16) (null)	מדריך השיחות שהוגדר עבור קמפיין זה עבור סוכנים לעקוב אחריו.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AGENTCALLCLASSIFY	AGENTCALLCLASSIFY	int (null)	האם שיחות נכנסות צריכות להיות בגודל clas-מותאמות/size לשיחות קודמות. 0 הוא clas-sification dis-abled; 1 מופעל. NULL גם חוקי.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AGENTRESPTIMEOUT	AGENTRESPTIMEOUT	int (null)	פסק הזמן, בשניות, אם סוכן אינו מגיב לשיחה.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	מכתובת	מכתובת	נווארצ'אר (255) (null)	כתובת הדוא"ל שאמורה להקפיץ את השדה ממתי נשלח דוא"ל מפקה-פייגין.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	תגובהכתובת	תגובהכתובת	נווארצ'אר (255) (null)	כתובת הדוא"ל שאמורה לקבל את התשובות למיילים של הקמפיין שנשלחים לקוס-תומרים.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	דואר בתפזורת	דואר בתפזורת	int (null)	אם שרת הדואר האלקטרוני שתצורתו הוגדרה תומך בשליחת הודעות דואר אלקטרוני בכמות גדולה.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NOOFMAILCONTACT	NOOFMAILCONTACT	int (null)	מספר ה-Email recip-ients עבור מצלמת דוא"ל זו paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	הפעלת מיזוג	הפעלת מיזוג	int (null)	דגל זה קובע אם מיזוג מופעל עבור קמפיין זה.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	VDNNUMBER	VDNNUMBER	נווארצ'אר (16) (null)	מספר יציאה לשימוש שרת הדואר האלקטרוני.
OBD_ CAMPAIGN_	פסק זמן של VDN	פסק זמן של VDN	Int	פסק הזמן, בשניות, אם

פאראם			(null)	היציאה אינה זמינה.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	QUEUETIMEOUT	QUEUETIMEOUT	int (null)	משך הזמן שאיש קשר מבלה בתור לפני שהוא ננטש.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	לנטוש	לנטוש	מספריים (5,2) (null)	אחוז השיחות הנטושות.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	סף יחס	סף יחס	מספרי (5,2) (null)	פר סנט של con-tacts שניתן להעלות עבור cam- paign זה.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ערוץ ספציפי	ערוץ ספציפי	Int (null)	לא בשימוש.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ENABLEPERSISTENT	ENABLEPERSISTENT	נווארצ'אר (16) (null)	לא בשימוש.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ENABLEPRECONNECT	ENABLEPRECONNECT	נווארצ'אר (16) (null)	זהו החיבור מראש לשליחת הודעות דוא"ל בכמות גדולה; נתק אם אין מיילים. ערך ברירת המחדל הוא -1.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	LASTCONTACTID	LASTCONTACTID	Int (null)	הטקט המעודכן האחרון ID.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED1	RESERVED1	נווארצ'אר (16) (null)	השדות השמורים לקמפיין בזמן יצירת הקשר עם דליב-ארי.
OBD_	RESERVED2	RESERVED2	נווארצ'אר	השמורה

CAMPAIGN_PARAM			(16) (null)	שדות לקמפיין בזמן יצירת קשר עם דליב-ארי.
OBD_CAMPAIGN_PARAM	RESERVED3	RESERVED3	נווארצ'אר (16) (null)	השדות השמורים לקמפיין בזמן יצירת הקשר עם דליב-ארי.
OBD_CAMPAIGN_PARAM	RESERVED4	RESERVED4	נווארצ'אר (16) (null)	השדות השמורים לקמפיין בזמן יצירת הקשר עם דליב-ארי.
OBD_CAMPAIGN_PARAM	RESERVED5	RESERVED5	נווארצ'אר (16) (null)	השדות השמורים לקמפיין בזמן יצירת הקשר עם דליב-ארי.
OBD_CAMPAIGN_PARAM	סיסקקמפניד	סיסקקמפניד	נווארצ'אר (32) (null)	הקמפיין ID שנוצר על-ידי Cisco עבור זה (קבוצת קמפיין).
OBD_CAMPAIGN_PARAM	CISCOUPLOADFILEPATH	CISCOUPLOADFILEPATH	נווארצ'אר (256) (null)	הנתיב להעלאת con-tacts שנמסר לחייגן.
OBD_CAMPAIGN_PARAM	סיסקוזראטיים	סיסקוזראטיים	נווארצ'אר (32) (null)	לא בשימוש
OBD_CAMPAIGN_PARAM	CISCOINITIALNOOFCONTAC-TS	CISCOINITIALNOOFCONTAC-TS	bigint (null)	מספר אנשי הקשר שיש למסור לחייגן באיטרציה הראשונה.
OBD_	CISCOREDUCEFACTOR	CISCOREDUCEFACTOR	Int	הגורם על ידי

CAMPAIGN_ PARAM			(null)	אשר משלוח הטקט צריך להפחית כאשר החיוג אינו בהתאם לקצב הצפוי.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOUPLOADFILEFOR MAT	CISCOUPLOADFILEFOR MAT	נווארצ'א ר (512) (null)	תבנית קובץ ההעלאה עבור קובץ איש הקשר – txt, CSV, JSON וכן הלאה.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOINCREMENT%	CISCOINCREMENT%	int (null)	גורם הגידול עבור משלוח con-tact אם חיוג hap- איטי pens מהצפוי.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCODECREMENTאחוז	CISCODECREMENTאחוז	int (null)	גורם ההפחתה עבור משלוח con-tact אם חיוג hap- איטי pens מהצפוי.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOALTERNATEVDN	CISCOALTERNATEVDN	נווארצ'א ר (32) (null)	חלופי Cisco cam-paign ID עבור deliv-ery קשר במקרה של כישלון כלשהו.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOPERIPHERALID	CISCOPERIPHERALID	Int (null)	מספר היציאה ב- Cisco עבור מתג.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	הפחתה	הפחתה	int (null)	הסף העליון המופחת עבור מגע deliv- ery אם החיוג איטי מהצפוי.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOINCREASETHR ESHOL-D	CISCOINCREASETHR ESHOL-D	Int (null)	הסף העליון המוגדל עבור

				צור קשר עם Deliv-ery אם החיוג איטי מהצפוי.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ENABLESTATELAW	ENABLESTATELAW	נווארצ'אר (null) (8)	הדגל כדי לקבוע אם יש לאפשר את חוקי המדינה.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	קמפיין|אחוז	קמפיין|אחוז	int (null)	כל סנטאז' של טאקט למסור לחייגן עבור פקה-פייג זה.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	SEQUENCEID	SEQUENCEID	int (null)	רצף מסירת אנשי הקשר במקרה של רשימה משותפת או זיווגי פקה בקבוצה.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AlertThreshold	AlertThreshold	int (null)	הסף שבו יש לשלוח התראות כאשר הטקט הזמין עם החייגן מצטמצם.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	התראה	התראה	סיבית (null)	פעולה זו מציינת אם התראת noti- fications מופעלת.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	EnableDNC	EnableDNC	סיביות (null)	סמן בדגל כדי להגדיר את ההגדרה אם יש להפעיל DNC.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	GlobalDNC	GlobalDNC	סיבית (null)	סמן בדגל כדי לבטל את השימוש ב- DNC אם יש להפעיל DNC עבור איש קשר בכל זוגות cam-paigns

				ביישום.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	שיחה חוזרת	שיחה חוזרת	סיבית (null)	סמן בדגל כדי לבטל את ההגדרה אם איש קשר הוא con-tact להתקשרות חוזרת.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PCBRetries	PCBRetries	int (null)	מספר הניסיונות החוזרים איפשר התקשרות אישית.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PCBOffset	PCBOffset	int (null)	מספר הימים שלאחריהם יש לחזור על התקשרות פר-סונאלית.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CallbackStrategy	CallbackStrategy	נווארצ'אר (64) (null)	אסטרטגיית ההתקשרות החוזרת ממופה לקמפיין.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	UsePreCallScript	UsePreCallScript	סיביות (לא null)	סמן בדגל כדי לציין אם פקה-פייג זה צריך להפעיל סקריפט קדם-שיחה לפני החיוג.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CallbackStrategyType	CallbackStrategyType	Char (1) (null)	סוג אסטרטגיית ההתקשרות החוזרת המשמש לחיוג – פשוט, מתקדם או התקשרות חוזרת.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ResetGlobalRetries	ResetGlobalRetries	סיבית (null)	סמן בדגל כדי לבטל את השימוש אם ניתן לאפס את ספירת הניסיונות החוזרים

				הכלליים.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	פיו"ק	פיו"ק	סיבית (null)	סמן לביטול הגדרה אם הטקט הזה הוא איש קשר של PEWC.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PrecallScriptValue	PrecallScriptValue	int (null)	סקריפט קדם-השיחה שבו נעשה שימוש, אם מופעל,

				לפני חיוג con-tacted.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PostcallScriptValue	PostcallScriptValue	int (null)	קובץ ה-script שלאחר השיחה שבו משתמשים, אם מופעל, לאחר חיוג אנשי קשר.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	סוג קמפיין	סוג קמפיין	int (null)	סוג הקמפיין – קול, לא קול וכו'.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	BlockAreaמיקוד	BlockAreaמיקוד	סיביות (לא null)	לא ניתן לחייג לאזור או למיקוד החסומים ולאנשי הקשר.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	LowContactAler-tNotification	LowContactAler-tNotification	סיבית (null)	המגבלה התחתונה של אנשי קשר שיוריים שנותרו לחיוג יוצא כאשר הודעת התראה נשלחת למנהל המערכת.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NotifyAdvanceinMinutes	NotifyAdvanceinMinutes	int (null)	הזמן להודיע מראש לשיחה חוזרת.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Minmumאנשי קשר	Minmumאנשי קשר	int (null)	המספר המינימלי של con-tacts כדי לספק עבור cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	משרבדקות	משרבדקות	int (null)	משך מסירת הקשר לקמפיין.
OBD_	Pre-dictiveAverageACWT	Pre-dictiveAverageACWT	Int	הממוצע

		ime	ime	

CAMPAIGN_PARAM			(null)	לוקח זמן עבודה לאחר שיחה (ACW) עבור שיחה מכתיבה מראש.
OBD_CAMPAIGN_PARAM	Predictive NoofCallstoSample	Predictive NoofCallstoSample	int (null)	מספר הדוגמאות קורא עבור פקה-פייג Predictive זה.
OBD_CAMPAIGN_PARAM	Predictive MaxAbandonRate	Predictive MaxAbandonRate	int (null)	שיעור הנטישה המרבי איפשר פייג פקה חזוי.
OBD_CAMPAIGN_PARAM	Predictive CallStatusCategory	Predictive CallStatusCategory	נווארצ'אר (20) (null)	קטגוריית השיחה החזויה עבור פקה-פייג זה.
OBD_CAMPAIGN_PARAM	Predictive AbandonCallStatus	Predictive AbandonCallStatus	נווארצ'אר (100) (null)	סמן לביטול ההכרעה אם שיחה מוקדמת ננטשת.
OBD_CAMPAIGN_PARAM	תחזיתAMDCallStatus	תחזיתAMDCallStatus	נווארצ'אר (100) (null)	מצב ביטול המשיבון עבור שיחה חזויה.
OBD_CAMPAIGN_PARAM	תחזיתAvgConnectTime	תחזיתAvgConnectTime	int (null)	הזמן הממוצע שנדרש כדי לחבר שיחה מראש לסוכן.
OBD_CAMPAIGN_PARAM	isAMD	isAMD	סיבית (null)	דגל זה קובע אם זיהוי משיבון מופעל או לא.
OBD_CAMPAIGN_PARAM	Predictive MaxConcurrentCalls	Predictive MaxConcurrentCalls	Int (null)	מספר השיחות המרבי בו-זמניות

				שניתן לחייג החוצה במצב קצב חזוי.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveMaxLinesPerAgent	Pre-dictiveMaxLinesPerAgent	int (null)	הקווים המרביים לכל סוכן שהוגדרו עבור קמפיין תחזיתי. אם ערך זה הוא 3 וקיימים שלושה סוכנים, מספר אנשי הקשר לכל איטרציה הוא 9.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	פסק זמן של משימה	פסק זמן של משימה	int (null)	משך הזמן שהלקוח נשאר בתור, לפני שהשיחה ננטשת מבלי להיקשר לסוכן.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	תצוגה מקדימהAutoAcceptTime	תצוגה מקדימהAutoAcceptTime	int (null)	השעה שנקבעה עבור קבלה אוטומטית של שיחות תצוגה מקדימה.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	פסק זמן להזמנה	פסק זמן להזמנה	int (null)	זהו מספר השניות שסוכן שמור לשיחה. פעולה זו אינה ניתנת לעריכה במנהל הקמפיינים.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AutoWrapupTime	AutoWrapupTime	int (null)	הזמן המותר לסיום שיחה.
OBD_ CAMPAIGN_	דוא"לChainingInDays	דוא"לChainingInDays	Int	מספר הימים שאחרי

פאראם			(לא null)	אשר איש קשר דוא"ל יכול להיות משורשר ל-cam-paign אחר.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	דוא"לChainingInHours	דוא"לChainingInHours	Int (לא null)	מספר השעות שלאחריהן ניתן לשרשר איש קשר בדוא"ל לפקה-פייג אחר.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	נדרשפריסה	נדרשפריסה	סיבית (null)	שדה זה קובע אם פריסה היא חובה עבור שיחה.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DNCPeriodType	DNCPeriodType	וארצ'אר (32) (null)	סוג – DNC Forever או Valid Dur-ation.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DNCDurationInDays	DNCDurationInDays	int (null)	מספר הימים שבהם איש קשר מסומן כ-DNC.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	דנצ'אוד	דנצ'אוד	סיבית (null)	האם יש לסמן את איש הקשר כ-DNC במהלך הפעלת EOD.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	IsDNCCustTZEnabled	IsDNCCustTZEnabled	סיבית (null)	דגל זה קובע אם ניתן לסמן את איש הקשר כ- DNC בהתבסס על אזור הזמן cus-tomer.
OBD_ CAMPAIGN_	סוג DNCtype	סוג DNCtype	וארצ'אר	סוג DNC

פאראם			(32) (null)	על הטקט הזה. האפשרויות הן Campaign Specific, Cam-paign Cat-egory, Multiple Cat-egories ו-Global.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	הסכמהContactDistribution	הסכמהContactDistribution	int (null)	האחוז של הטקט המופץ לשיחות הסכמה.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NonCon-sentContactDistribution	NonCon-sentContactDistribution	int (null)	האחוז של הטקט המופץ לשיחות ללא הסכמה.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	פסק זמן NonConsentTask	פסק זמן NonConsentTask	int (null)	משך הזמן, בשניות, שעבורו מתקשר אי-הסכמה ממתין בתור לפני שהוא ננטש.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	מזהה דייר	מזהה דייר	int (null)	הדייר ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום כאשר נוצר דייר חדש.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	int (null)	תת עשר נמלים ID נוצר באופן אוטומטי על ידי היישום כאשר דייר חדש נוצר.
OBD_	ProgIVRMaxContacts	ProgIVRMaxContacts	Int	המרבי

CAMPAIGN_ PARAM			(null)	מספר הטקט שניתן לשלוח לחייגן לצורך חיוג במרווח האיטרציה המוגדר.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	מרווח חיוג	מרווח חיוג	int (null)	מרווח בשניות להפעלת שרשורי הקמפיין כדי להעביר את אנשי הקשר לחייגן.
OBD_ _CAMPAIGN תחומי עסקים	קמפייניד	קמפייניד	נווארצ'אר (64) (לא בטל)	הקמפיין ID נוצר באופן אוטומטי בזמן היצירה.
OBD_ _CAMPAIGN תחומי עסקים	שם שדה	שם שדה	נווארצ'אר (64) (לא בטל)	שם השדה העסקי.
OBD_ _CAMPAIGN תחומי עסקים	סוג נתונים	סוג נתונים	נווארצ'אר (32) (לא בטל)	סוג הנתונים עבור שדה עסוק זה. לדוגמה, מחרוזת, מספר-dat , etime וכן הלאה.
OBD_ _CAMPAIGN תחומי עסקים	תבנית	תבנית	נווארצ'אר (32) (לא בטל)	תבנית תאריך שדה העסק. אפשרות זו פעילה רק אם סוג הנתונים של השדה העסקי הוא תאריך.
OBD_ _CAMPAIGN תחומי עסקים	שדה עסקים	שדה עסקים	נווארצ'אר (32) (לא בטל)	מיקומו של השדה העסוק, מבין

				ה-25 המותרים.
OBD_ _CAMPAIGN תחומי עסקים	SQLEXPRESSION	SQLEXPRESSION	נווארצ'אר (64) (לא בטל)	ערך -expres sion לוגי עבור הפרמטר העסקי. זה משמש כדי לאחזר -con tact. משמש גם למטרות דיווח.
OBD_ _CAMPAIGN תחומי עסקים	IsEMailMappped	IsEMailMappped	סיבית (null)	דגל זה מציין אם שדה עסק זה ממופה לתוכן מסוים של הודעת דוא"ל שנשלחת באמצעות קמפיין דוא"ל.
OBD_ _CAMPAIGN תחומי עסקים	IsSMSMapped	IsSMSMapped	סיבית (null)	דגל זה מציין אם שדה עסק זה ממופה לתוכן כלשהו של SMS שנשלח באמצעות SMS cam-paigns.
OBD_ _CAMPAIGN תחומי עסקים	IsDNCMapped	IsDNCMapped	סיבית (null)	דגל זה מציין אם שדה עסק זה ממופה לסימון DNC איש הקשר.
OBD_ _CAMPAIGN תחומי עסקים	BusinessTypeId	BusinessTypeId	int (null)	סוג עסק 0 .ID אם נוצר על-ידי המשתמש; 1 אם Cisco תחום עסקי.
OBD_ _CAMPAIGN תחומי עסקים	ניתן לעריכה	ניתן לעריכה	סיביות (null)	דגל זה קובע אם העסק

				השדה ניתן לעריכה של סוכן.
OBD_ _CAMPAIGN תחומי עסקים	מזהה רצף	מזהה רצף	int (null)	הרצף ID של פרמטר -busi ness להזמנה.
OBD_ _CAMPAIGN תחומי עסקים	איסמקס	איסמקס	סיביות (לא null)	דגל זה קובע אם השדה העסקי מוגדר לקבל אורך נתונים גדול.
OBD_ _CAMPAIGN תחומי עסקים	ניתן לצפייה	ניתן לצפייה	סיביות (לא null)	דגל זה קובע אם השדה העסקי ניתן לצפייה בסוכן.
OBD_ _CAMPAIGN תחומי עסקים	IsIVRMapped	IsIVRMapped	סיביות (לא null)	שדה זה קובע אם השדה העסקי ממופה לקונפיגורציה IVR.
OBD_ _CAMPAIGN תחומי עסקים	IsSNSMapped	IsSNSMapped	סיבית (null)	שדה זה קובע אם השדה העסקי ממופה ל- SNS (SendGrid) תצורה.
OBD_ _CAMPAIGN תחומי עסקים	אורך תו	אורך תו	נווארצ'אר (3) (בטל)	האורך המרבי המותר לשדה עסוק זה.
OBD_ _CAMPAIGN תחומי עסקים	CustomerMaster	CustomerMaster	נווארצ'אר (250) (null)	נתוני ברירת המחדל של הלקוחות הועברו למד הפרמטר העסקי.

OBD_ _CAMPAIGN תחומי עסקים	מזהה דייר	מזהה דייר	int (null)	הדייר ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום כאשר נוצר דייר חדש.
OBD_ _CAMPAIGN תחומי עסקים	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	int (null)	תת נמלת עשר ID נוצרת באופן אוטומטי על-ידי היישום כאשר נוצר דייר חדש.
AE_BSFTA-gentMapping	ID	ID	Int (לא null)	עמודת זהות שיש למלא בזמן מיפוי פינג פקה-paigns ל-Teams.
AE_BSFTA-gentMapping	מזהה דייר	מזהה דייר	נווארצ'ר (50) (null)	הדייר ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום כאשר נוצר דייר חדש.
AE_BSFTA-gentMapping	נקודת כניסה	נקודת כניסה	Nvarchar (מקסימום) (null)	נקודת הכניסה היא קבוצת הקמפיין שלנו שאליה ממופה קמפיין התצוגה המקדימה.
AE_BSFTA-gentMapping	מזהה קמפיין	מזהה קמפיין	נווארצ'ר (מרבי) (null)	שם הקמפיין
AE_BSFTA-gentMapping	מזהה סוכן	מזהה סוכן	נווארצ'ר (64) (null)	לא בשימוש.
AE_BSFTA-gentMapping	שם סוכן	שם סוכן	נווארצ'ר	לא בשימוש.

			(מרבי) (null)	
AE_BSFTA-gentMapping	מזהה משתמש	מזהה משתמש	Nvarchar (מקסימום) (null)	משתמש ID של המשתמש שיצר את קמפיין התצוגה המקדימה ב-admin con-sole.
AE_BSFTA-gentMapping	מזהה צוות	מזהה צוות	נווארצ'ר (64) (null)	ID הייחודי של הנבחרת שמופה לקמפיין.
AE_BSFTA-gentMapping	שם צוות	שם צוות	נווארצ'ר (מרבי) (null)	שם הקבוצה.
AE_BSFTA-gentMapping	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	int (null)	תת נמלת עשר ID נוצרת באופן אוטומטי על-ידי היישום כאשר נוצר דייר חדש.

*כל השדות בטבלת OBD_CampaignBusinessFields מאוכלסים כערכי XML בעמודה אחת – CampaignBusinessParameter. זה מיועד לכל החייגנים.

קבוצות קמפיינים

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג נתוני ם	תיאור
קבוצת OBD_CAMPAIGN_	CampaignGroupID	CampaignGroupID	Int (לא null)	קבוצת הקמפיין ID נוצרה באופן אוטומטי בזמן הקריאייציה.
קבוצת OBD_CAMPAIGN_	קבוצת קמפיין	קבוצת קמפיין	נווארצ'ר (64) (null)	שם קבוצת הקמפיין.

OBD_CAMPAIGN_	תיאור	תיאור	נווארצ'אר	קבוצת הקמפיין מתנגדת-

קבוצה			(256) (null)	ציון.
קבוצת _OBD CAMPAIGN _	CISCOUPLOADFILEPATH	CISCOUPLOADFILEPATH	נווארצ'אר (250) (null)	נתיב העלאת הקובץ כדי למקם את קבצי העלאת איש הקשר.
קבוצת _OBD CAMPAIGN _	סיסקוזראטיים	סיסקוזראטיים	נווארצ'אר (16) (null)	לא בשימוש.
קבוצת _OBD CAMPAIGN _	CISCOINITIALNOOFCONTACT-S	CISCOINITIALNOOFCONTACT-S	bigint (null)	מספר המגעים הראשוני שיש למסור לחייגן.
קבוצת _OBD CAMPAIGN _	CISCOREDUCEFACTOR	CISCOREDUCEFACTOR	bigint (null)	הגורם שבאמצעותו יש להפחית את מסירת הטקט בעת החיוג אינו בהתאם לקצב הצפוי.
קבוצת _OBD CAMPAIGN _	CISCOUPLOADFILEFORMAT	CISCOUPLOADFILEFORMAT	נווארצ'אר (512) (null)	תבנית העלאת קובץ איש הקשר כגון טקסטJSON , וכן הלאה.
קבוצת _OBD CAMPAIGN _	CISCOINCREMENT%	CISCOINCREMENT%	bigint (null)	התוספת לסנט להעלאת איש קשר אם החיוג מהיר מהצפוי.
קבוצת _OBD CAMPAIGN _	CISCODECREMENTאחוז	CISCODECREMENTאחוז	bigint (null	הירידה לסנט להעלאת איש קשר אם החיוג מהיר מהצפוי.

			)	
קבוצת _OBD CAMPAIGN _	ISCISCOGROUP	ISCISCOGROUP	Int (null)	מציין אם זוהי Cisco cam-paign (קבוצה).
_OBD	שם אזור	שם אזור	נווארצ'אר	אזור הזמן

קבוצת CAMPAIGN_			(128) (null)	עבור קבוצת CAM-PAIGN זו.
קבוצת OBD_CAMPAIGN_	CISCOALTERNATEVDN	CISCOALTERNATEVDN	נווארצ'אר (32) (null)	קמפיין Cisco חלופי ID למסירת אנשי קשר במקרה של תקלה כלשהי.
קבוצת OBD_CAMPAIGN_	CISCOPERIPHERALID	CISCOPERIPHERALID	Int (null)	מספר היציאה ב- Cisco עבור מתג.
קבוצת OBD_CAMPAIGN_	הפחתה	הפחתה	int (null)	מספר המגעים שיש להפחית מהעדינות הראשונית בהתבסס על מהירות החיוג.
קבוצת OBD_CAMPAIGN_	CISCOINCREASETHRESHOLD	CISCOINCREASETHRESHOLD	int (null)	מספר המגעים שיש להגדיל מהמעדנייה הראשונית בהתבסס על מהירות החיוג.
קבוצת OBD_CAMPAIGN_	הגדרת תצורה	הגדרת תצורה	נווארצ'אר (4000) (null)	זה מציין אם נתוני קונפיגורציה מפורטים עבור הקבוצה והפרמטרים שלה זמינים או לא.
קבוצת OBD_CAMPAIGN_	נמחק	נמחק	נווארצ'אר (2) (null)	מציין אם קבוצת הקמפיין נמחקת.
קבוצת OBD_CAMPAIGN_	מופעל	מופעל	נווארצ'אר (2) (null)	מציין אם קבוצת הקמפיין פעילה.
קבוצת OBD_CAMPAIGN_	מזהה דייר	מזהה דייר	Int (null)	הדייר ID -auto-gen

				מוגזם על-ידי היישום בעת יצירת דייר חדש.
קבוצת OBD_ CAMPAIGN _	IsULGroup	IsULGroup	סיביות (לא null)	מציין אם זהו קמפיין של רשימה משותפת.
קבוצת OBD_ CAMPAIGN _	IsULGroupMapped	IsULGroupMapped	סיביות (לא null)	מציין אם קבוצת קמפיין זו ממופה לרשימה משותפת.
קבוצת OBD_ CAMPAIGN _	IterationInterval	IterationInterval	Int (לא null)	מרווח האיטרציה בין שתי חזרות של deliv-ery מגע.
קבוצת OBD_ CAMPAIGN _	נוצרDateTime	נוצרDateTime	datetime (null)	התאריך והשעה שנוצרה קבוצת פקה-פייגין זו.
קבוצת OBD_ CAMPAIGN _	השתנהDateTime	השתנהDateTime	datetime (null)	התאריך והשעה שקבוצת cam-paign זו עודכנה לאחרונה.
קבוצת OBD_ CAMPAIGN _	APIGenerated	APIGenerated	Char (1) (null)	מציין אם זוהי קבוצת קמפיין שנוצרה באמצעות API.
קבוצת OBD_ CAMPAIGN _	isThrottlingEnable	isThrottlingEnable	סיבי ת (null)	מציין אם IVR ויסות מופעל עבור קבוצת קמפיין זו.

קבוצת OBD_ CAMPAIGN –	CampaignPurposeType	CampaignPurposeType	int (null)	סוג מטרת הקמפיין. 1 מציין API Voice Campaign; 2 אינדיקציות א

				קמפיין קבוצת אדם-אגר.
קבוצת _OBD CAMPAIGN _	פסק זמן להזמנה	פסק זמן להזמנה	Int (null)	לא בשימוש.
קבוצת _OBD CAMPAIGN _	WxCCReferenceId	WxCCReferenceId	נווארצ'אר (64) (null)	ID ייחודי של נקודת הכניסה Webex Contact Center המסונכרנת כקבוצת פקה-פייגין לתוך מנהל הקמפיינים
קבוצת _OBD CAMPAIGN _	IsWxCCGroup	IsWxCCGroup	סיבי ת (null)	מציין אם קבוצת קמפיין זו שייכת לחייגן Cisco Webex Contact Center.
קבוצת _OBD CAMPAIGN _	מזהה PlatformProviderID	מזהה PlatformProviderID	int (null)	ID נוצר באופן אוטומטי עבור פרו-וידר פלטפורמה שנוצר במנהל הקמפיינים. לדוגמה, אם פלטפורמת ספק CCaaS נוצרת וקמפיין ממופה לספק זה, נעשה שימוש בשדה זה.

קבוצות סינון קמפיינים

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	נתונים	תיאור

				סוג	
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	קמפייניד	קמפייניד	נווארצ'אר (64) (לא בטל)	זהו שם פקה-פייגין. לדוגמה, אוסף.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	יום בשבוע	יום בשבוע	Int (לא null)	ערך זה מציין את היום בשבוע שהוגדר להחלת קבוצת fil-ter המותאמת אישית.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	שעהמאת	שעהמאת	נווארצ'אר (64) (לא בטל)	שעת ההתחלה לסינון con-tacts שהועלה עבור deliv-ery. ערך ברירת המחדל הוא 00:00 שעות.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	שעה ל	שעה ל	נווארצ'אר (8) (לא בטל)	שעת הסיום כדי לסנן con-tact שהועלה עבור deliv-ery. ערך ברירת המחדל הוא 23:59 שעות.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	CUSTOMFILTERGROUP	CUSTOMFILTERGROUP	נווארצ'אר (32) (לא בטל)	שמה של קבוצת fil-ter המותאמת אישית חל על הקמפיין ליצירת קשר עם deliv-ery.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	ID	ID	Int (לא null)	עמודת זהות ייחודית לכל רשומה.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	מזהה דייר	מזהה דייר	int (null)	הדייר ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום בעת יצירת דייר חדש.

OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	int (null)	דייר המשנה ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום בעת יצירת דייר חדש.
OBD_CUSTOMFILTERS	מותאם אישיתסנגGroupID	מותאם אישיתסנגGroupID	Int (לא null)	קבוצת fil-ter המותאמת אישית ID נוצרת באופן אוטומטי כאשר נוצרת קבוצת fil-ter חדשה.
OBD_CUSTOMFILTERS	מותאם אישיתסנגקבוצה	מותאם אישיתסנגקבוצה	נווארצ'אר (32) (לא בטל)	השם של קבוצת fil-ter המותאמת אישית cre-ated.
OBD_CUSTOMFILTERS	תיאור	תיאור	נווארצ'אר (32) (null)	התיאור עבור קבוצת הסינון המותאמת אישית.
OBD_CUSTOMFILTERS	מזהה קמפיין	מזהה קמפיין	נווארצ'אר (64) (לא בטל)	זהו שם פקה-פייגן שאליו שייכת קבוצת סינון מותאמת אישית זו. לדוגמה-Col , lection.
OBD_CUSTOMFILTERS	IsDefault	IsDefault	סיבית (null)	מציין אם זוהי קבוצת הסינון המותאמת אישית המוגדרת כברירת מחדל עבור הקמפיין.
OBD_CUSTOMFILTERS	מזהה דייר	מזהה דייר	int (null)	הדייר ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום בעת יצירת דייר חדש.

OBD_CUSTOMFILTERS	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	int (null)	דייר המשנה ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום כאשר חדש

				הדייר נוצר.
OBD_CUSTOMFILTERGROUP	מותאם אישיתסנקבוצה	מותאם אישיתסנקבוצה	נווארצ'אר (32) (לא בטל)	שם קבוצת -fil ter המותאמת אישית.
OBD_CUSTOMFILTERGROUP	מזהה קמפיין	מזהה קמפיין	נווארצ'אר (64) (לא בטל)	זהו שם פקה-פייגן שאליו שייכת קבוצת סינון מותאמת אישית זו. לדוגמה-Col , lection.
OBD_CUSTOMFILTER	מזהה תנאי	מזהה תנאי	Int (לא null)	התנאי ID נוצר באופן אוטומטי על ידי היישום כאשר -con dition הוא cre-ated.
OBD_CUSTOMFILTER	ConditionName	ConditionName	נווארצ'אר (null) (64)	שם התנאי עבור חלק התנאים של קבוצת סינון זו.
OBD_CUSTOMFILTER	ConditionSTR	ConditionSTR	נווארצ'אר (מרבי) (null)	המחרוזת המהווה חלק מהתנאי.
OBD_CUSTOMFILTER	ConditionQRY	ConditionQRY	נווארצ'אר (מרבי) (null)	השאילתה שהיא חלק מהתנאי.
OBD_CUSTOMFILTER	מופעלת	מופעלת	Int (null)	מציין אם תנאי זה מופעל.
OBD_CUSTOMFILTER	ContPercent	ContPercent	מספריים (5, 2) (null)	מגדיר את ה--per centage של con-tact המעובדים עבור כל con-dition.
OBD_CUSTOMFILTER	מזהה רצף	מזהה רצף	Int (null)	הרצף ID שנוצר עבור -con

				דיון.
OBD_CUSTOMFILTER	SysConditions	SysConditions	נווארצ'ר (null) (64)	המערכת -con ditions כדי לסנן את המגעים עם.
OBD_CUSTOMFILTER	הזמנה מאת	הזמנה מאת	נווארצ'ר (null) (2048)	יש להציג את הסדר שבו יש להציג את הנתונים העונים על התנאי.
OBD_CUSTOMFILTER	TargetGroupName	TargetGroupName	נווארצ'ר (null) (64)	לא בשימוש.
OBD_CUSTOMFILTER	IsDeleted	IsDeleted	סיבית (null)	מציין אם תנאי זה נמחק ולא ניתן להשתמש בו.
OBD_CUSTOMFILTER	סוג תנאי	סוג תנאי	Int (null)	לא בשימוש.
OBD_CUSTOMFILTER	ZoneNameMappped	ZoneNameMappped	נווארצ'ר (מרבי) (null)	שם האזור הממופה למצב זה.
OBD_CUSTOMFILTER	ExportedConditionID	ExportedConditionID	Int (null)	לא בשימוש.
OBD_CUSTOMFILTER	ConditionSTRInfo	ConditionSTRInfo	נווארצ'ר (מרבי) (null)	התנאי שעל בסיסו אנשי הקשר מסוננים.
OBD_CUSTOMFILTERGROUP	מזהה דייר	מזהה דייר	int (null)	הדייר ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום בעת יצירת דייר חדש.
OBD_CUSTOMFILTERGROUP	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	int (null)	דייר המשנה ID שנוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום כאשר דייר חדש נוצר-

				מורד.

*כל השדות בטבלת OBD_CustomFilters מאוכלסים כערכי XML בעמודה אחת בשם **Cus-tomFilterGroup**. זה מיועד לכל החייגנים.
כל השדות בטבלת OBD_CustomFilterGroup מאוכלסים כערכי XML בעמודה אחת בשם **Cam-paignCustomFilters. זה מיועד לכל החייגנים.

קטגוריות

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג נתוני ם	תיאור
OBD_CAMPAIGN_קטגוריה	CampaignCategoryID	CampaignCategoryID	Int (לא null)	ID שנוצר באופן אוטומטי עבור קטגוריית cam-paign בזמן היצירה.
OBD_CAMPAIGN_קטגוריה	קמפיין_קטגוריה_שם	קמפיין_קטגוריה_שם	נווארצ'ר (64) (לא בטל)	שם קטגוריית הקמפיין שהוקצתה.
OBD_CAMPAIGN_קטגוריה	Cam-paign_קטגוריה_תיאור	Cam-paign_קטגוריה_תיאור	נווארצ'ר (255) (null)	ההשפלה לחתול-אגורי של הקמפיין.
OBD_CAMPAIGN_קטגוריה	מזהה קבוצה	מזהה קבוצה	Int (לא null)	קבוצת קטגוריות הקמפיין שאליה היא שייכת.
OBD_CAMPAIGN_קטגוריה	DateTime_נוצר	DateTime_נוצר	DateTime (לא Null)	התאריך והשעה שבהם נוצרה קטגוריית cam-paign.
OBD_CAMPAIGN_קטגוריה	DateTime_השתנה	DateTime_השתנה	DateTime (לא Null)	התאריך והשעה שקטגוריית cam-paign עודכנה לאחרונה.

OBD_ CAMPAIG N_ קטגוריה	ExportedCategoryID	ExportedCategoryID	int (null)	פעולה זו מציינת את קבוצת Unsub-scribe ID עבור spe-

				קטגוריה CIFIC.
OBD_ CAMPAIG N_ קטגוריה	מזהה דייר	מזהה דייר	int (null)	הדייר ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום כאשר נוצר דייר חדש.
OBD_ CAMPAIG N_ קטגוריה	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	int (null)	תת נמלת עשר ID נוצרת באופן אוטומטי על-ידי היישום כאשר דייר חדש נוצר.

ערוצי

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג נתונים	תיאור
OBD_ סוג ערוץ	צ'אנלפיד	צ'אנלפיד	Int (לא null)	Chan-nel ID שנוצר באופן אוטומטי בזמן היצירה.
OBD_ סוג ערוץ	תיאור הערוץ:	תיאור הערוץ:	נווארצ'אר (null) (32)	תיאור הערוץ.
OBD_ סוג ערוץ	IsCustomMode	IsCustomMode	סיבית (null)	מציין אם זהו מצב cus-tom-שנוצר עבור ערוץ זה.
OBD_ סוג ערוץ	שם חייגן	שם חייגן	נווארצ'אר (null) (80)	שם החייג. זהו החייגן שאליו האפליקציה מספקת אנשי קשר.
OBD_ סוג ערוץ	מזהה דייר	מזהה דייר	int (null)	הדייר ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום בעת יצירת דייר חדש.

OBD_ סוג ערוץ	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	int (null)	דייר המשנה ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום כאשר נוצרת נמלה עשירית חדשה.
OBD_ סוג ערוץ	SubDialerName	SubDialerName	נווארצ'ר (64) (null)	שם חייגן המשנה.

מצב איש קשר

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג נתונים	תיאור
OBD_Contact_Status_Mapping	STATUSID	STATUSID	נווארצ'ר (3) (לא בטל)	זהו המזהה הייחודי שנוצר באופן אוטומטי עבור המשתמש.
OBD_Contact_Status_Mapping	סטטוסדסק	סטטוסדסק	נווארצ'ר (256) (null)	השדות העסקיים שהוגדרו עבור הקמפיין. כל שדות העיסוק רשומים.
OBD_Contact_Status_Mapping	מזהה דייר	מזהה דייר	Int (null)	סוג הנתונים עבור השדה העסקי – מספר, צף או DateTime.
OBD_Contact_Status_Mapping	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	Int (null)	אם סוג הנתונים של השדה העסקי הוא שדה, תבנית התאריך.
OBD_Contact_Status_Mapping	סוג סטטוס	סוג סטטוס	וארצ'ר (32) (null)	הסוג או הקטגוריה של המצב.

פרטי תוכנית חיוג

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג נתונים	תיאור
OBD_DPDe-זנבות	DIALPLANNAME	DIALPLANNAME	נווארצ'ר (64) (לא בטל)	שם תוכנית החיוג.
OBD_DPDe-זנבות	תיאור	תיאור	נווארצ'ר (128) (לא בטל)	תוכנית החיוג -descrip tion.

OBD_DPDe-זנבות	זמן התחלה	זמן התחלה	תאריך/שעה (לא null)	התאריך והשעה שבהם תוכנית חיוג זו נכנסת לתוקף

				מ.
OBD_DPDe-זנבות	שעת סיום	שעת סיום	תאריך/שעה (לא null)	התאריך והשעה שבהם פג תוקפה של תוכנית חיוג זו.
OBD_DPDe-זנבות	שנמחקו	שנמחקו	Int (לא null)	פעולה זו מציינת אם תוכנית החיוג נמחקה או שהיא פעלתי.
OBD_DPDe-זנבות	מספר מוד	מספר מוד	Int (לא null)	מספר המצב (pri-ority) עבור מצב זה בתוכנית החיוג.
OBD_DPDe-זנבות	משקל	משקל	Int (לא null)	המשקל שניתן למצב זה לחיוג.
OBD_DPDe-זנבות	סוג ערוץ	סוג ערוץ	Int (לא null)	סוג הערוץ. לדוגמה, קול,SMS , דוא"ל. 1 עבור 2 ,SMS עבור קול, 3 עבור דואר אלקטרוני4 , עבור רואי חשבון ו- 0 עבור IVR.
OBD_DPDe-זנבות	מקסימום	מקסימום	Int (לא null)	מספר הניסיונות החוזרים המרבי המותר בהתאם לתוכנית חיוג זו.
OBD_DPDe-זנבות	פיו"ק	פיו"ק	סיביות (לא null)	מציין אם זה PEWC או לא. PEWC הוא מכתב מפורש מראש שנשלח.
OBD_DPDe-זנבות	חלונסה שוב	חלונסה שוב	סיביות (null)	מספר חלונות הניסיונות החוזרים שהוגדרו בתוכנית חיוג זו.
OBD_DPDe-זנבות	WindowAttempts	WindowAttempts	int (null)	מספר הניסיונות עבור כל win-dow שהוגדר בתוכנית חיוג זו.
OBD_DPDe-זנבות	WindowDuration	WindowDuration	Int (null)	משך הזמן של win-dow לפי תוכנית החיוג.
OBD_DPDe-זנבות	CallBackCarryRetries	CallBackCarryRetries	סיביות (null)	אם ניסיונות ההתקשרות החוזרת צריכים להגדיל את ספירת הניסיונות החוזרים.
OBD_DPDe-זנבות	מזהה דייר	מזהה דייר	Int (null)	הדייר -ID auto-gen erated על ידי -applic ation כאשר חדש

				הדייר נוצר.
OBD_DPDe-זנבות	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	int (null)	דייר המשנה ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום בעת יצירת דייר חדש.
OBD_DPDe-זנבות	IsOverridden	IsOverridden	סיביות (לא null)	המציין אם התנהגות ברירת המחדל או ערכות נעקצו יתר על המידה.

משתמשים

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג נתונים	תיאור
OBD_Users	Uid	Uid	Int (לא null)	זהו מזהה ייחודי מהדור האוטומטי עבור המשתמש.
OBD_Users	מזהה משתמש	מזהה משתמש	נווארצ'ר (null) (100)	זה משתמש הכניסה ID.
OBD_Users	שם	שם	נווארצ'ר (null) (100)	שם המשתמש.
OBD_Users	הסיסמה	הסיסמה	נווארצ'ר (null) (1024)	הסיסמה עבור המשתמש להיכנס ליישום.
OBD_Users	ADDRESS1	ADDRESS1	נווארצ'ר (null) (32)	השורה הראשונה של כתובת הדואר של המשתמש.
OBD_Users	ADDRESS2	ADDRESS2	נווארצ'ר (null) (32)	השורה השנייה, אם זמינה, של כתובת הדואר של המשתמש.
OBD_Users	העיר	העיר	נווארצ'ר (null) (16)	העיר שאליה שייך המשתמש.
OBD_Users	המדינה	המדינה	נווארצ'ר (null) (16)	המיקוד עבור העיר/מדינה/כתובת לעיל.
OBD_Users	PIN	PIN	נווארצ'ר (null) (8)	המיקוד עבור העיר/מדינה/כתובת לעיל.

OBD_Users	HOME_PHONE	HOME_PHONE	נווארצ'ר (null) (16)	מספר הטלפון Home של המשתמש.
OBD_Users	MOBILE_PHONE	MOBILE_PHONE	נווארצ'ר (null) (16)	מספר הטלפון הנייד של המשתמש.
OBD_Users	EMAIL_ID	EMAIL_ID	נווארצ'ר (null) (64)	כתובת הדואר האלקטרוני של המשתמש.
OBD_Users	הערות	הערות	נווארצ'ר (null) (128)	כל הערות נוספות על המשתמש שהוזנו.
OBD_Users	CREATETIME	CREATETIME	datetime (null)	התאריך והשעה שבהם המשתמש נוצר באפליקציה.
OBD_Users	יוצר משתמש	יוצר משתמש	נווארצ'ר (null) (16)	האדם (משתמש) שיצר משתמש זה.
OBD_Users	סוג אימות	סוג אימות	int (null)	סוג האימות זמין עבור משתמש זה. האפשרויות הן אימות של Windows, אימות מסד נתונים ואימות SSO.
OBD_Users	סוג משתמש	סוג משתמש	int (null)	פעולה זו מציינת אם המשתמש הוא משתמש מנהל מערכת או משתמש מבוסס תפקידים עם גישה שצוינה.
OBD_Users	IsUserMappped	IsUserMappped	סיביות (null)	
OBD_Users	אייסיילספורס	אייסיילספורס	סיבית (null)	אם זהו משתמש התומך ב- Service Cloud Voice, ערך זה מצוין כ- 1. אחרת, זה 0.
OBD_Users	IsConcurrentLogin	IsConcurrentLogin	סיבית (null)	פעולה זו מציינת אם המשתמש רשאי להיכנס בו זמנית ממשתמש אחר

				התקן. הערכות שווי אפשריות – 0 אם אסור; 1 אם מותר.
OBD_Users	לעולם לא פג תוקף	לעולם לא פג תוקף	סיביות (לא null)	זוהי ההגדרה כדי להבטיח שמילת הסיסמה לעולם לא תפוג. הגדר 1 אם מילת הסיסמה לא פגה לעולם; 0 אם פג תוקפה של הסיסמה ויש לאפס אותה.
OBD_Users	הבאLogonPassword	הבאLogonPassword	סיביות (לא null)	זוהי ההגדרה שתאלץ את המשתמש לשנות את מילת הסיסמה בניסיון הכניסה הבא. הגדר 1 כדי לאלץ את המשתמש לשנות סיסמה; 0 כדי לאפשר כניסה באמצעות סיסמה ישנה.
OBD_Users	CreateUserInDomain	CreateUserInDomain	סיביות (לא null)	פעולה זו קובעת אם המשתמש נוצר בתחום כאשר נוצר כאן. 1 אם המשתמש נוצר בתחום; 0 אם לא נוצר בתחום.
OBD_Users	IsDeleted	IsDeleted	סיבית (null)	פעולה זו מציינת משתמש שנמחק. הערך הוא 1 אם המשתמש נמחק; 0 אם המשתמש לא נמחק.
OBD_Users	השתנהעל ידי	השתנהעל ידי	נווארצ'אר (10) (null)	זה מציין את מסלול שינוי פרטי המשתמש – באמצעות האפליקציה או שיטת API.

OBD_Users	מזהה דייר	מזהה דייר	int (null)	הדייר ID שנוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום כאשר דייר חדש נוצר-

				מורד.
OBD_Users	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	int (null)	דייר המשנה ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום בעת יצירת דייר חדש.

פרופיל

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג נתונים	תיאור
OBD_AutoUp-loadParam	ID	ID	Int (לא null)	ID שנוצר באופן אוטומטי עבור הפרופיל.
OBD_AutoUp-loadParam	מזהה קמפיין	מזהה קמפיין	נווארצ'אר (64) (null)	הקמפיין ID עבור pro-file להעלות אנשי קשר.
OBD_AutoUp-loadParam	ProfileName	ProfileName	נווארצ'אר (512) (null)	שם הפרופיל.
OBD_AutoUp-loadParam	FileHeaders	FileHeaders	נווארצ'אר (4000) (null)	פרטי הכותרת העליונה של קובץ העלאת איש הקשר.
OBD_AutoUp-loadParam	SrcDetails	SrcDetails	וארצ'אר (512) (null)	שם קובץ ההעלאה התואם את הטקטים.
OBD_AutoUp-loadParam	עדיפות	עדיפות	וארצ'אר (8) (null)	העדיפות עבור איש הקשר שהועלה באמצעות פרופיל זה.
OBD_AutoUp-loadParam	צור קשר עם Moment	צור קשר עם Moment	וארצ'אר (26) (null)	תאריך ושעה ספציפיים לחייג החוצה את הטקט.
OBD_AutoUp-loadParam	מזהה סוכן	מזהה סוכן	וארצ'אר (8) (null)	הסוכן ID עבור הסוכן המטפל באיש קשר זה.

OBD_AutoUp-loadParam	TimeZone	TimeZone	נווארצ'ר (128) (null)	אזור הזמן להעלאת איש הקשר דרך פרופיל זה.
OBD_AutoUp-loadParam	מצבי	מצבי	נווארצ'ר (512) (null)	המצבים אליהם ניתן להעלות אנשי קשר באמצעות פרופיל זה.
OBD_AutoUp-loadParam	עסקיפFlds	עסקיפFlds	נווארצ'ר (2000) (null)	שדות העסק של איש הקשר כמו בקובץ העלאת איש הקשר.
OBD_AutoUp-loadParam	מיקוד	מיקוד	Int (null)	מיקוד איש הקשר
OBD_AutoUp-loadParam	UPLOADTYPE	UPLOADTYPE	נצ'ר (1) (null)	סוג ההעלאה – JSON, API וכן הלאה.
OBD_AutoUp-loadParam	SrcType	SrcType	וארצ'ר (8) (null)	זהו סוג המקור עבור קובץ העלאת איש הקשר – בין אם מדובר בטבלה/תצוגה של מסד נתונים, קובץ Ser-vice Cloud Voice, קובץ טקסט , JSON וכן הלאה.
OBD_AutoUp-loadParam	SmsData	SmsData	וארצ'ר (20) (null)	טקסט ההודעה הממופה באמצעות פרופיל זה.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCהחל	DNCהחל	סיבית (null)	פעולה זו מציינת אם מזהה הערך של DNC זמין בפרופיל. זה 1 אם מופעל; 0 אם לא מופעל.

המשתמש ID של	וארצ'אר	UserID	UserID	OBD_AutoUp-

loadParam			(null) (50)	המשתמש שיוצר את הקובץ המקצועי הזה.
OBD_AutoUp-loadParam	תמר	תמר	תאריך/שעה (null)	התאריך והשעה שבהם הפרופיל נוצר.
OBD_AutoUp-loadParam	DuplicateFilter	DuplicateFilter	סיבית (null)	האם יש לבדוק אם יש כפילויות באנשי הקשר בזמן ההעלאה.
OBD_AutoUp-loadParam	DuplicateFilterKeyID	DuplicateFilterKeyID	ארצ'אר (null) (50)	המפתח שעליו נבדק הקונטקט לשכפול לפני העלאתו.
OBD_AutoUp-loadParam	צור קשרפרט	צור קשרפרט	נוארצ'אר (מרבי) (null)	מידע זה מכיל את פרטי מיפוי שדה הפרופיל.
OBD_AutoUp-loadParam	נושא דואר	נושא דואר	ארצ'אר (null) (8)	שורת הנושא של הודעת הדואר האלקטרוני.
OBD_AutoUp-loadParam	הודעת דואר	הודעת דואר	ארצ'אר (null) (8)	גוף הודעת הדואר האלקטרוני.
OBD_AutoUp-loadParam	MailAttach	MailAttach	ארצ'אר (null) (8)	אם קובץ מצורף הוא חלק מהדואר האלקטרוני.
OBD_AutoUp-loadParam	טקסט SMSTEXT	טקסט SMSTEXT	ארצ'אר (null) (8)	הטקסט SMS mes-sage.
OBD_AutoUp-loadParam	מפריד	מפריד	Char (null) (1)	המפריד המשמש בקובץ ההעלאה.
OBD_AutoUp-loadParam	AreaCodeDelimiter	AreaCodeDelimiter	Char (null) (1)	המפריד המשמש להפרדת אזור החיוג ממספר הטלפון.

OBD_AutoUp-loadParam	צור קשרNextUploadTime	צור קשרNextUploadTime	datetime (null)	התאריך והשעה שבהם יש להעלות את קובץ הקונטקט. הדבר ישים עבור העלאות פרופילי Service Cloud ו- Voice Data-base.
OBD_AutoUp-loadParam	ScrubNextUploadTime	ScrubNextUploadTime	datetime (null)	יש להעלות את התאריך והשעה שבהם יש להעלות את איש הקשר של קובץ השפשוף. הדבר ישים עבור העלאות פרופילי Service Cloud ו- Voice Data-base.
OBD_AutoUp-loadParam	זמן העלאה אוטומטי	זמן העלאה אוטומטי	נווארצ'אר (16) (null)	התאריך והשעה שבהם הקובץ הועלה באופן אוטומטי.
OBD_AutoUp-loadParam	LASTUPLOAD	LASTUPLOAD	נווארצ'אר (16) (null)	התאריך והשעה של ההעלאה האחרונה מפרופיל זה.
OBD_AutoUp-loadParam	עדכוBussFld	עדכוBussFld	סיבית (null)	האם לעדכן את שדה busi-ness עבור אנשי קשר שהועלו דרך פרופיל זה.
OBD_AutoUp-loadParam	ListIdToUpdate	ListIdToUpdate	נווארצ'אר (1024) (null)	האם לעדכן את הרשימה ID כאשר מתבצעת העלאה חדשה דרך הפרופיל.
OBD_AutoUp-loadParam	מצב	מצב	Int (null)	המדינה שאליה שייך הקונטקט.

OBD_AutoUp-loadParam	DNCBusinessFields	DNCBusinessFields	נווארצ'אר (128) (null)	השדות הנחשבים לסימון con-tact כ- DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	UploadLevel	UploadLevel	Char (1) (null)	רמת ההעלאה עבור con-tacts בקובץ זה – העלאה גלובלית או ספציפית לפקה-פייגין.
OBD_AutoUp-loadParam	IsAppend	IsAppend	סיבית (null)	האם יש לצרף את אנשי הקשר במהלך תהליך ההעלאה.
OBD_AutoUp-loadParam	IsUpdate	IsUpdate	סיבית (null)	האם יש לעדכן את אנשי הקשר במהלך תהליך ההעלאה.
OBD_AutoUp-loadParam	IsOverwrite	IsOverwrite	סיבית (null)	האם יש להחליף את אנשי הקשר במהלך תהליך ההעלאה.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCampaignID	DNCCampaignID	Nvarchar (מקסימום) (null)	אם איש הקשר מסומן כ-DNC עבור קמפיין ספציפי, הקמפיין ID שעבורו הוא DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCountryCode	DNCCountryCode	Int (null)	קידומת המדינה של איש הקשר ל-DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCAreaCode	DNCAreaCode	Int (null)	אזור החיוג של DNC con-tact.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCValue	DNCCValue	int (null)	הוא מאחסן את האינדקסים של כותרת הקובץ הממופה כ-

				DNCCvalue עבור

				מסנן DNC בפרופיל.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCImportMode	DNCImportMode	נצ'ר (null) (1)	מצב ייבוא DNC – העלאה אוטומטית או ידנית.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCType	DNCType	Char (null) (1)	סוג ה-DNC – קמפיין, חתול-גורי או גלובלי.
OBD_AutoUp-loadParam	לנצח	לנצח	סיבית (null)	אם איש הקשר מסומן DNC לנצח.
OBD_AutoUp-loadParam	NDNCBusinessFields	NDNCBusinessFields	int (null)	השדות העסקיים שעל בסיסם איש קשר מסומן NDNC.
OBD_AutoUp-loadParam	פרופילזמן ביצוע	פרופילזמן ביצוע	נווארצ'ר (null) (60)	התאריך והשעה שהפרופיל ביצע כדי להעלות con-tacts.
OBD_AutoUp-loadParam	ProfilePath	ProfilePath	נווארצ'ר (null) (256)	הנתיב שבו קבצי אנשי הקשר ממוקמים להעלאה דרך פרופיל זה.
OBD_AutoUp-loadParam	ZipCode_Optional	ZipCode_Optional	נווארצ'ר (null) (64)	המיקוד הנוסף האופציונלי עבור פרופיל זה.
OBD_AutoUp-loadParam	Modes_ZipCodes	Modes_ZipCodes	נווארצ'ר (null) (100)	המיקוד ממופה למצבים בפרופיל.
OBD_AutoUp-loadParam	ConditionSTR	ConditionSTR	נווארצ'ר (null) (2048)	זהו con-dition מסנן cus-tom המשמש להעלאה של con- תואם

				טקט באמצעות פרופיל זה.
OBD_AutoUp-loadParam	MailCC	MailCC	Nvarchar (מקסימום) (null)	כתובות הדוא"ל שיש להעתיק בעת שליחת דוא"ל של קמפיין.
OBD_AutoUp-loadParam	MailBCC	MailBCC	Nvarchar (מקסימום) (null)	כתובות הדוא"ל שמקבלות עותק פחמן עיוור כאשר נשלח דואר פקה-פייגין.
OBD_AutoUp-loadParam	פרופילסטטוס	פרופילסטטוס	סיביות (null)	סטטוס הפרופיל – פעיל או לא פעיל.
OBD_AutoUp-loadParam	LEADSCORE	LEADSCORE	Int (null)	ציון ההפניה של איש הקשר.
OBD_AutoUp-loadParam	סוג קובץ	סוג קובץ	נווארצ'אר (10) (null)	סוג קובץ העלאת הפרופיל. לדוגמה,JSON , טקסט וכן הלאה.
OBD_AutoUp-loadParam	FileTypeFormat	FileTypeFormat	נווארצ'אר (10) (null)	זוהי סיומת הקובץ כפי שנבחרה בפרופיל.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCStartDate	DNCStartDate	וארצ'אר (16) (null)	התאריך והשעה עבור con-tact להתחיל את מצב DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCEndDate	DNCEndDate	וארצ'אר (16) (null)	תאריך ושעת הסיום שבהם איש הקשר מפסיק להיות איש קשר DNC.

OBD_AutoUp-loadParam	DNCDateFormat	DNCDateFormat	ארצ'אר (32) (null)	תבנית התאריך עבור תאריכי DNC.

OBD_AutoUp-loadParam	מזהה מכשיר	מזהה מכשיר	נווארצ'אר (255) (null)	ID של המכשיר שאליו נשלחות הודעות אימות זהות.
OBD_AutoUp-loadParam	FixedWidthData	FixedWidthData	Nvarchar (מקסימום) (null)	אם הנתונים המועלים הם מקובץ ברוחב קבוע.
OBD_AutoUp-loadParam	אזור חיוג	אזור חיוג	Int (לא null)	אזור החיוג של איש הקשר.
OBD_AutoUp-loadParam	עיר	עיר	Int (לא null)	עירו של איש הקשר.
OBD_AutoUp-loadParam	שם אזור	שם אזור	Int (לא null)	שם האזור שאליו שייך הקונטקט.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCampaignCategoryID	DNCCampaignCategoryID	נווארצ'אר (מרבי) (null)	קטגוריית הקמפיין לסימון DNC קונטקט.
OBD_AutoUp-loadParam	ConditionSTRInfo	ConditionSTRInfo	Nvarchar (מקסימום) (null)	שדה זה מאחסן את התנאי עבור פרופיל המשמש לקרצוף אנשי קשר.
OBD_AutoUp-loadParam	IsBusinessFieldDNC	IsBusinessFieldDNC	סיבית (null)	האם השדה העסקי משמש כמסנן לסימון con-tact כ-DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	מזהה דייר	מזהה דייר	int (null)	הדייר ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום בעת יצירת דייר חדש.

OBD_AutoUp-loadParam	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	Int (null)	דייר המשנה ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי

				היישום בעת יצירת דייר חדש.
OBD_AutoUp-loadParam	סוג הסכמה	סוג הסכמה	נווארצ'אר (16) (לא בטל)	סוג ההסכמה – האם איש הקשר הוא PEWC או לא PEWC.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTTimeZoneType	CPTTimeZoneType	וארצ'אר (8) (null)	סוג אזור הזמן של זמן Cus-tomer Pre-ferred Time (CPT) להתקשר. לדוגמה, אזור זמן של קמפיין, אזור זמן של מצב וכן הלאה.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTTimeZone	CPTTimeZone	וארצ'אר (8) (null)	אזור הזמן של Cus-tomer Pre-ferred Time (CPT) להתקשר. לדוגמה, אזור זמן של קמפיין, אזור זמן של מצב וכן הלאה.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTDayofWeek	CPTDayofWeek	וארצ'אר (8) (null)	היום בשבוע עבור CPT.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTTimeFormat	CPTTimeFormat	נווארצ'אר (16) (null)	תבנית הזמן עבור CPT.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotAStartTime	SlotAStartTime	וארצ'אר (8) (null)	זמן ההתחלה של המשבצת הראשונה המועדפת על ידי הלקוח.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotAEndTime	SlotAEndTime	וארצ'אר (8) (null)	שעת הסיום של המשבצת הראשונה המועדפת על ידי הלקוח.

OBD_AutoUp-loadParam	SlotBStartTime	SlotBStartTime	ארצ'אר (8) (null)	זמן ההתחלה של המשבצת הראשונה השנייה המועדפת על ידי הלקוח.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotBEndTime	SlotBEndTime	ארצ'אר (8) (null)	שעת הסיום של המשבצת השנייה המועדפת על ידי הלקוח.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotCStartTime	SlotCStartTime	ארצ'אר (8) (null)	זמן ההתחלה של המשבצת השלישית המועדפת על ידי הלקוח.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotCEndTime	SlotCEndTime	ארצ'אר (8) (null)	שעת הסיום של המשבצת השלישית המועדפת על הלקוח.
OBD_AutoUp-loadParam	AreaCodeEnabled	AreaCodeEnabled	סיביות (לא null)	אם אזור החיוג מופעל – זאת כדי להפריד ממספר הטלפון.
OBD_AutoUp-loadParam	AreaCodeSubString	AreaCodeSubString	נווארצ'אר (10) (null)	מחרוזת המשנה של אזור החיוג המפרידה בין מספר הטלפון לאזור החיוג.

מצבי

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג נתונים	תיאור
OBD_MODES	אורך מינימלי	אורך מינימלי	int (null)	האורך המינימלי עבור מספר הטלפון של איש הקשר עבור מצב זה.

OBD_MODES	אורך מרבי	אורך מרבי	int (null)	האורך המרבי עבור מספר הטלפון ליצירת קשר עבור זה

				מצב.
OBD_MODES	ChannelId	ChannelId	Int (לא null)	הערוץ ID שהוא מצב ממופה אליו.
OBD_MODES	נוצרDateTime	נוצרDateTime	תאריך/שעה (null)	התאריך והשעה שמצב זה נוצר.
OBD_MODES	השתנהDateTime	השתנהDateTime	datetime (null)	התאריך והשעה שמצב זה עודכן לאחרונה.
OBD_MODES	ExportedModelID	ExportedModelID	Int (null)	המצב ID כי הוא ממקור dif-ferent.
OBD_MODES	מזהה דייר	מזהה דייר	int (null)	הדייר ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום בעת יצירת דייר חדש.
OBD_MODES	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	int (null)	דייר המשנה ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום כאשר נוצרת נמלה עשירית חדשה.
OBD_MODES	מספר מוד	מספר מוד	Int (לא null)	המזהה המספרי עבור המצב.
OBD_MODES	שם מוד	שם מוד	נווארצ'אר (50) (לא בטל)	שם המצב.
OBD_MODES	תיאור מצב	תיאור מצב	נווארצ'אר (null) (128)	טקסט תיאורי למצב.

תוצאות

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג נתונים	תיאור
OBD_Outcome	קבוצת תוצאות	קבוצת תוצאות	נווארצ'אר	קבוצת התוצאה זו-

			(null) (32)	בוא שייך.
OBD_Outcome	תוצאות	תוצאות	Int (null לא)	התוצאה האוטומטית ID בזמן היצירה.
OBD_Outcome	תיאור	תיאור	נווארצ'אר (null) (128)	תיאור התוצאה.
OBD_Outcome	שם תצוגה	שם תצוגה	נווארצ'אר (null) (128)	תיאור התוצאה.
OBD_Outcome	תוצאות עסקיות	תוצאות עסקיות	Int (null לא)	פעולה זו מציינת את סוג התוצאה. 0 עבור תוצאות טלפוניה ו- 1 עבור תוצאה עסקית.
OBD_Outcome	סוג ערוץ	סוג ערוץ	Int (null לא)	סוג הערוץ. 1 עבור SMS, 2 עבור VOICE, 3 עבור דואר אלקטרוני4 , עבור רואי חשבון ו- 0 עבור IVR.
OBD_Outcome	להגדרה	להגדרה	int (null)	זה מציין אם ניתן לשנות את האביזרים המוגדרים לתוצאה זו. 0 אינו מאפשר שינוי; 1 מאפשר שינוי.
OBD_Outcome	שנמחקו	שנמחקו	Int (null לא)	פעולה זו מציינת אם תוצאה מסוימת נמחקת באופן רך בטבלת התוצאות. 0 נמחק; 1 לא נמחק.

OBD_Outcome	RPCType	RPCType	נווארצ'אר (null) (8)	הדבר מציין את סוג התוצאה RPC כ-RPC או Non-RPC.

OBD_Outcome	BOParentId	BOParentId	Int (null)	ID עבור הקבוצה 'תוצאת אב'.
OBD_Outcome	ניסיונות מצטברים	ניסיונות מצטברים	סיבית (null)	זה מציין אם יש להגדיל את מספר הפורשים עבור ניסיון מסוים.
OBD_Outcome	GlobalRetry	GlobalRetry	סיביות (null)	הניסיון החוזר העולמי נחשב לתוצאה זו.
OBD_Outcome	יומיניסיון חוזר	יומיניסיון חוזר	סיביות (null)	הניסיון החוזר היומי נחשב לתוצאה זו.
OBD_Outcome	ModeRetry	ModeRetry	סיביות (null)	הניסיון החוזר ברמת המצב נחשב לתוצאה זו.
OBD_Outcome	תוצאהניסיון חוזר	תוצאהניסיון חוזר	סיבית (null)	האם יש לסגור את איש הקשר אם תוצאה זו נקבעת. 0 כדי לסגור את איש הקשר; 1 כדי לשמור על קשר פתוח.
OBD_Outcome	חלוקנסה שוב	חלוקנסה שוב	סיבית (null)	פעולה זו מציינת אם האפשרות Window Retry מופעלת. 0 אינו מושבת; 1 מופעל.
OBD_Outcome	AgentView	AgentView	סיבית (null)	פעולה זו מציינת אם התוצאה מסומנת כניתנת לצפייה על-ידי סוכן.
OBD_Outcome	DefaultOffSet	DefaultOffSet	int (null)	מציין את מספר הימים המוגדר כברירת מחדל לניסיון חוזר של איש קשר עם תוצאה זו.

OBD_Outcome	DefaultCloseContact	DefaultCloseContact	סיביות (null)	הדבר מציין אם יש איש קשר עם

				תוצאה זו יכולה להיסגר.
OBD_Outcome	DefaultMaxRetry	DefaultMaxRetry	int (null)	המספר המרבי של ניסיונות חוזרים מותר לתוצאה זו.
OBD_Outcome	IsLiveCallOutcome	IsLiveCallOutcome	int (null)	מציין אם זוהי תוצאה של קריאה חיה או תוצאה ממופה.
OBD_Outcome	ExportedOutcomeID	ExportedOutcomeID	int (null)	ID של התוצאה המיוצאת מצורת plat או חייגן אחרים.
OBD_Outcome	ExternalOutcomeID	ExternalOutcomeID	נווארצ'אר (68) (null)	לא בשימוש.
OBD_Outcome	מזהה דייר	מזהה דייר	int (null)	הדייר ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום בעת יצירת דייר חדש.
OBD_Outcome	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	int (null)	דייר המשנה ID נוצר באופן אוטומטי על-ידי היישום כאשר נוצרת נמלה עשירית חדשה.

קמפיינים בתחומים עסקיים

טבלת מקורות	שם עמודה	שם תצוגה	סוג נתונים	תיאור
OBD_Campaign_BusinessFields	CampaignId	CampaignId	נווארצ'אר (64) (לא בטל)	זהו המזהה הייחודי של הדור האוטומטי עבור המשתמש.
OBD_Campaign_BusinessField	שם שדה	שם שדה	נווארצ'אר (64) (לא	השדות העסקיים מוגדרים עבור פקה-

				s

			(null	פייג. כל השדות העסקיים מפורטים.
OBD_Campaign_BusinessFields	סוג נתונים	סוג נתונים	נווארצ'ר (32) (לא בטל)	סוג הנתונים עבור השדה העסקי – מספר, צף או DateTime.
OBD_Campaign_BusinessFields	פורמָט	פורמָט	נווארצ'ר (32) (לא בטל)	אם סוג הנתונים של השדה העסקי הוא שדה, תבנית התאריך.
OBD_Campaign_BusinessFields	תחום עסקים	תחום עסקים	נווארצ'ר (32) (לא בטל)	התחום העסקי ID דור על ידי היישום.
OBD_Campaign_BusinessFields	SQLExpression	SQLExpression	נווארצ'ר (64) (לא בטל)	השדות העסקיים עם סוג נתונים שאינו מחרוזת הם CAST בעמודה זו עם השדה busi-ness ID.
OBD_Campaign_BusinessFields	IsEMailMappped	IsEMailMappped	סיביות (null)	מציין אם השדה העסקי ממופה לפונקציונליות דואר אלקטרוני.
OBD_Campaign_BusinessFields	IsSMSMapped	IsSMSMapped	סיביות (null)	מציין אם השדה העסקי ממופה לפונקציונליות SMS.
OBD_Campaign_BusinessFields	IsDNCMapped	IsDNCMapped	סיבית (null)	מציין אם השדה העסקי ממופה לרשימת 'אל תתקשר' (DNC).
OBD_Campaign_BusinessFields	BusinessTypeId	BusinessTypeId	int (null)	מייצג את המזהה עבור סוג העסק המשויך ל-cam-paign.
OBD_Campaign_BusinessFields	ניתן לעריכה	ניתן לעריכה	סיביות (null)	מציין אם השדה העסקי ניתן לעריכה.

OBD_Campaign_BusinessFields	מזהה רצף	מזהה רצף	סיבית (null)	מייצג אם לשדה העסקי יש רצף spe-cific ID להזמנה.
OBD_Campaign_BusinessFields	איסמקס	איסמקס	int (null)	מציין את הערך או המגבלה המרביים עבור השדה העסקי, אם ישים.

OBD_Campaign_BusinessFields	ניתן לצפייה	ניתן לצפייה	סיביות (לא null)	מציין אם השדה העסקי ניתן לצפייה ביישום.
OBD_Campaign_BusinessFields	IsIVRMapped	IsIVRMapped	סיביות (לא null)	מציין אם השדה העסקי ממופה למערכת IVR.
OBD_Campaign_BusinessFields	IsSNSMapped	IsSNSMapped	סיביות (null)	מציין אם השדה העסקי ממופה לפונקציונליות SNS.
OBD_Campaign_BusinessFields	אורך תו	אורך תו	נווארצ'אר (3) (בטל)	מייצג את האורך המרבי המותר של תווים עבור השדה busi-ness, כערך מחרוזת.
OBD_Campaign_BusinessFields	CustomerMaster	CustomerMaster	נווארצ'אר (null) (250)	מכיל נתונים הקשורים ללקוחות המשויכים לקמפיין, באורך מרבי של 250 תווים.
OBD_Campaign_BusinessFields	מזהה דייר	מזהה דייר	int (null)	המזהה הייחודי עבור הדייר-auto-gen , erated על-ידי applic-ation.
OBD_Campaign_BusinessFields	מזהה דייר משנה	מזהה דייר משנה	int (null)	המזהה הייחודי עבור דייר המשנהauto-gen-erated , על-ידי applic-ation.

מדדי ביצועים

מסוף זמן אמת מספק נתונים המתעדכנים באופן רציף עם קצב רענון של 15 שניות עבור זיווגי פקה מתמשכים. הוא כולל מדדים מרכזיים כגון שיעורי ניסיוRPC , % (אחוז חיבור המפלגה הימנית) וסטטיסטיקות מקיפות של אנשי קשר בקמפיין.

נווט אל דוחות > ביצועים כדי לפתוח את הדף מדדי ביצועים. הדף 'מדדי ביצועים' מציג את נתוני סיכום הקמפיין בזמן אמת.

סיכום הקמפיין

סיכום קמפיין מציג את הביצועים ברמת הקמפיין. הוא מציג הן מדי חיזוי ברמת הקמפיין והן נתוני קצב חייגן נוכחיים.

הפרמטרים הבאים כלולים בסיכום הקמפיין:

השדה	תיאור
פרטי הקמפיין	
קמפיין	שם הקמפיין.
סטטוס הקמפיין	המצב הנוכחי של הקמפיין.
עיבוד אחרון של איש קשר (מינימום)	הוא מציג את מספר הדקות שחלפו מאז נבחר איש הקשר האחרון והוצב בטבלה להצגה עבור הקמפיין. התא מסומן אם הזמן הוא 5 דקות או יותר.
מצב רמת המערכת	
סה"כ אנשי קשר זמינים	המספר הכולל של אנשי קשר עם סטטוס פתוח ליום.
סה"כ שיחות שחויגו	סה"כ מספר ניסיונות ליום.
סה"כ שיחות שנענו	המספר הכולל של אנשי קשר מחוברים, כולל סוכן מחובר ומשיבון, למשך היום.
סה"כ שיחות מתבצעות	מספר השיחות החיות שהחייגן מחייג כעת.
זמן טיפול ממוצע	סכום ממוצע של זמן שיחה וזמן ACW, חלקי סך כל השיחות שנענו.
% השלמה	בהתחשב בכל הרשומות בטבלת אנשי הקשר, מספר אנשי הקשר נסגרו חלקי המספר הכולל של אנשי קשר.
% התחבר	סה"כ אנשי קשר ייחודיים שחויגו ונוסו ונענו, חלקי סך כל אנשי הקשר הייחודיים שחויגו עבור היום הנוכחי.
% ניסיון	סה"כ שיחות שחויגו חלקי סך כל אנשי הקשר הייחודיים שניסו לבצע עבור היום הנוכחי.
% נסה להתחבר	סה"כ שיחות שנענו חלקי סך כל השיחות שחויגו ליום השכירות.
% הצלחה	סה"כ שיחות שחויגו עם תוצאה עסקית הצלחה או תוצאת טלפוניה המסומנות כהצלחה באמצעות בחירת שיחה חיה, חלקי סך כל השיחות שחויגו עבור היום הנוכחי.
% RPC	סה"כ שיחות שחויגו עם תוצאה מסוג RPC חלקי סך כל השיחות שחויגו עבור היום הנוכחי.
אחוז פתיחה	בהתחשב בכל הרשומות בטבלת אנשי הקשר, סה"כ אנשי קשר עם מצב פתוח, מחולק במספר הכולל של אנשי קשר.
% טרי	בהתחשב בכל הרשומות בטבלת אנשי הקשר, סה"כ אנשי קשר עם מצב טרי (פתוח ולעולם לא מנסה), מחולק במספר הכולל של אנשי קשר.

תזמון מחדש של %	בהתחשב בכל הרשומות בטבלת אנשי הקשר, סה"כ אנשי קשר עם מצב תזמון מחדש (פתוח ולפחות פעם אחת ניסה), מחולק במספר הכולל של אנשי קשר.

סגור %	בהתחשב בכל הרשומות בטבלת אנשי הקשר, סה"כ אנשי קשר עם מצב סגור, מחולק במספר הכולל של אנשי קשר.
הנתונים הסטטיסטיים של היום	
אחוז פתיחה	אנשי קשר נוכחיים עם סטטוס פתוח חלקי סכום של סך כל אנשי הקשר שהועלו היום ומספר אנשי הקשר עם סטטוס פתוח בתחילת היום. אנשי קשר פתוחים הם רשומות שניתן לחייג.
% טרי	אנשי קשר נוכחיים עם סטטוס טרי (פתוח ומעולם לא נוסה) מחולק בסכום של סך כל אנשי הקשר שהועלו היום ומספר אנשי הקשר עם סטטוס פתוח בתחילת היום. Fresh Contacts הם תקליטים שמעולם לא נוסו.
תזמון מחדש של %	אנשי קשר נוכחיים עם מצב מתוזמן מחדש (פתוח ולפחות פעם אחת נוסה) מחולק בסכום של סך כל אנשי הקשר שהועלו היום ומספר אנשי הקשר עם מצב פתוח בתחילת היום. אנשי קשר מתוזמנים מחדש הם רשומות שלפחות ניסו לבצע בהן ניסיון אחד וממתינות לחיוג חוזר.
סגור %	אנשי קשר נוכחיים עם סטטוס סגור חלקי סכום של סך כל אנשי הקשר שהועלו היום ומספר אנשי הקשר עם סטטוס פתוח בתחילת היום. אנשי קשר סגורים הם רשומות שלא ניתן לחייג ונסגרו על-ידי המערכת או המשתמש.
סטטיסטיקות רמת מעבר	
מעבר 1%	מספר אנשי הקשר עם ניסיון אחד בלבד היום חלקי סכום של סך כל אנשי הקשר שהועלו היום ומספר אנשי הקשר עם סטטוס פתוח בתחילת היום.
מעבר 2%	מספר אנשי הקשר עם 2 ניסיונות בלבד היום חלקי סכום של סך כל אנשי הקשר שהועלו היום ומספר אנשי הקשר עם סטטוס פתוח בתחילת היום.
מעבר 3%	מספר אנשי הקשר עם 3 ניסיונות בלבד היום חלקי סכום של סך כל אנשי הקשר שהועלו היום ומספר אנשי הקשר עם סטטוס פתוח בתחילת היום.
מעבר 4%	מספר אנשי הקשר עם 4 ניסיונות בלבד היום חלקי סכום של סך כל אנשי הקשר שהועלו היום ומספר אנשי הקשר עם סטטוס פתוח בתחילת היום.
מעבר 5%	מספר אנשי הקשר עם 5 ניסיונות בלבד היום חלקי סכום של סך כל אנשי הקשר שהועלו היום ומספר אנשי הקשר עם סטטוס פתוח בתחילת היום.
> לעבור 5% (PassGreat-	מספר המגעים עם >5 (גדול מ-) הניסיונות כיום מחולקים

erThanFivePercentage)	לפי סכום של סך כל אנשי הקשר שהועלו היום ומספר אנשי הקשר עם סטטוס פתוח בתחילת היום.

קריטריוני סינון דוח

מודול הדוחות מגיע עם מסנן רב-עוצמה המאפשר למשתמש להעיף מבט בתצוגת מאקרו של מרכז con-tact ולבצע הסתעפות עד לרמת המיקרו של איש קשר, שיחה או סוכן. ניתן לסנן את הדוחות לפי הפרמטרים הבאים:

אזורי זמן

באפשרותך ליצור דוחות היסטוריים עבור אזורי זמן ספציפיים. בחר את אזור הזמן מהתפריט הנפתח TimeZone לפני בחירת קריטריוני סינון אחרים.

הערה: זוהי תצורה אופציונלית. המאפיין IsTimeZoneRequiredForFilter חייב להיות מוגדר כ- true בקובץ LCMService web.config כדי לקבל דוחות לפי אזור זמן.

נתוני הדוח מאוכלסים על בסיס המחזוריות שנבחרה:

- המסנן 'היום ' מציג את נתוני הדוח הקשורים לתאריך הנוכחי באזור הזמן שנבחר.
- מסנן אתמול מציג את הדוח המתייחס ליום הקודם עד חצות באזור הזמן שנבחר.
- מסנן 'השבוע ' מציג את נתוני הדוח מיום שני ועד היום הנוכחי באזור הזמן שנבחר.
- מסנן חודש זה מציג את נתוני הדוח מהראשון בחודש הקלנדרי ועד היום הנוכחי באזור הזמן שנבחר.
- מסנן מותאם אישית מציג את נתוני הדוח עבור טווח תאריכים בהתאם לתאריך התחלה ותאריך סיום שנבחרו באזור הזמן שנבחר.

רשימה עולמית

כל הרשימות הכלליות מוצגות לבחירה. גם בחירה בודדת וגם בחירה מרובה מותרות. כדי לבחור את כל הרשימות הכלליות, לחץ על בחר הכל.

קבוצת קמפיין

כל קבוצות הקמפיינים המכילות אנשי קשר עבור הרשימות הכלליות שנבחרו מאוכלסות. גם בחירה בודדת וגם בחירה מרובה מותרות. כדי לבחור את כל קבוצות הקמפיינים, לחץ על בחר הכל.

קמפיין

כל מסעות הפרסום המכילים אנשי קשר עבור קבוצות הקמפיינים שנבחרו מאוכלסים. גם בחירה בודדת וגם בחירה מרובה מותרות. כדי לבחור את כל מסעות הפרסום, לחץ על בחר הכל.

הערה: בחירה בודדת בקמפיין מאפשרת סינון לשלבים הבאים. אם תבחר מספר קמפיינים, הסינון לשלב הבא יושבת. הצג את הדוחות ברמה זו.

רשימה

כל רשימות אנשי הקשר שהועלו לקמפיין זה מאוכלסות. גם בחירה בודדת וגם בחירה מרובה מותרות. כדי לבחור את כל הרשימות, לחץ על בחר הכל.

הערה: הרשימות מאוכלסות עבור תאריך ברירת המחדל בחלונית Date, כלומר היום הנוכחי. לבחירת רשימות נוספות, בחרו תאריכים מהחלונית 'תאריך' ולחצו על הלחצן 'אשר'. בחר את הרשימות הדרושות עבור הדוח, מתוך אלה המאוכלסות.

קבוצת CSS

כל אסטרטגיות בחירת אנשי הקשר (CSS) החלות על הרשימות שנבחרו זמינות לבחירה. גם בחירה בודדת וגם בחירה מרובה מותרות. לבחירת כל קבוצות CSS, לחץ על **Select All**.

תנאי קבוצת CSS

התנאים עבור קבוצות CSS לעיל מאוכלסים וזמינים לבחירה. גם בחירה בודדת וגם בחירה מרובה מותרות. לבחירת כל התנאים, לחצו על 'בחר הכל'.

בשלב כלשהו של בחירת הסינון לעיל, לחץ על חיפוש כדי לאכלס פריטים של מחרוזת מסוימת.

בשלב כלשהו של בחירת המסנן, לחץ על הצג רשומות כדי לאכלס את הדוח ברשומות עד לרמת בחירה זו. אתה יכול לחזור ישירות לרמת הקמפיין מכל מקום שבו אתה נמצא בבחירת המסננים. מעבר לכך, עליך לבטל את הבחירה בקמפיינים כדי לחזור לקבוצת קמפיינים, ולבטל את הבחירה בקבוצות הקמפיינים כדי לחזור לרמת הרשימה העולמית.

הערה: ייתכן שלכל דוח יכולות להיות עמודות שונות בהתאם לקריטריוני הסינון שנבחרו. עבור צילומי מסך, לקחנו דוחות מקריטריוני הסינון הרחבים ביותר - בחירת כל מסעות הפרסום. אלה, אם כן, רק להמחשה.