Pravne informacije

SPECIFIKACIJE I INFORMACIJE KOJE SE ODNOSE NA PROIZVODE U OVOM PRIRUČNIKU PODLIJEŽU PROMJENI BEZ PRETHODNE NAJAVE. SVE IZJAVE, INFORMACIJE I PREPORUKE U OVOM PRIRUČNIKU SMATRAJU SE TOČNIMA, ALI SU PREDSTAVLJENE BEZ JAMSTVA BILO KOJE VRSTE, IZRIČITIH ILI IMPLICIRANIH. KORISNICI MORAJU PREUZETI PUNU ODGOVORNOST ZA SVOJU PRIMJENU BILO KOJIH PROIZVODA.

SOFTVERSKA LICENCA I OGRANIČENO JAMSTVO ZA POPRATNI PROIZVOD NAVEDENI SU U INFORMACIJSKOM PAKETU KOJI JE ISPORUČEN S PROIZVODOM I OVDJE SU UKLJUČENI OVIM REFERENCAMA. AKO NE MOŽETE LOCIRATI SOFTVERSKU LICENCU ILI OGRANIČENO JAMSTVO, KONTAKTIRAJTE PREDSTAVNIKA TVRTKE CISCO ZA DOBIVANJE KOPIJE.

Cisco implementacija kompresije TCP zaglavlja adaptacija je programa koji je razvio University of California, Berkeley (UCB) kao dio verzije javne domene UCB-a za UNIX operacijski sustav. Sva prava pridržana. Autorsko pravo © 1981., Regents of the University of California.

BEZ OBZIRA NA BILO KOJE DRUGO JAMSTVO, SVI DOKUMENTI I SOFTVER TIH DOBAVLJAČA ISPORUČENI SU "KAKVI JESU", SA SVIM GREŠKAMA. CISCO I PRETHODNO NAVEDENI DOBAVLJAČI ODRIČU SE SVIH JAMSTAVA, IZRAŽENIH ILI IMPLICIRANIH, UKLJUČUJUĆI, BEZ OGRANIČENJA, ONIH ZA UTRŽIVOST, PRIMJERENOST ZA ODREĐENU NAMJENU I NEKRŠENJE ILI ONIH KOJA PROIZLAZE IZ NAČINA POSTUPANJA, UPOTREBE ILI TRGOVINSKE PRAKSE.

NI U KOJEM SLUČAJU TVRTKA CISCO ILI NJENI DOBAVLJAČI NEĆE BITI ODGOVORNI ZA BILO KAKVE NEIZRAVNE, POSEBNE, POSLJEDIČNE ILI SLUČAJNE ŠTETE, UKLJUČUJUĆI, BEZ OGRANIČENJA, IZGUBLJENU DOBIT ILI GUBITAK ILI ŠTETU NA PODACIMA KOJI PROIZLAZE IZ UPORABE ILI NEMOGUĆNOSTI UPORABE OVOG PRIRUČNIKA, ČAK I AKO SU TVRTKA CISCO ILI NJENI DOBAVLJAČI UPOZORENI NA MOGUĆNOST TAKVE ŠTETE.

Sve adrese internetskog protokola (IP) i brojevi telefona korišteni u ovom dokumentu nisu namijenjeni da služe kao stvarne adrese i brojevi telefona. Svi primjeri, izlazni prikaz naredbi, dijagrami mrežne topologije i druge slike uključene u dokument prikazuju se samo u ilustrativne svrhe. Bilo kakva uporaba stvarnih IP adresa ili brojeva telefona u ilustrativnom sadržaju nenamjerna je i slučajna.

Sve tiskane kopije i duplicirane meke kopije smatraju se nekontrolisanim kopijama, a na izvornu internetsku ver-sion treba navesti najnoviju verziju.

Cisco ima više od 200 ureda širom svijeta. Adrese, brojevi telefona i brojevi faksa navedeni su na web-mjestu Cisco na Cisco.com.

Promijeni bilješku

Ovaj dokument opisuje ažuriranja vodiča za izvješća za izdanje. Uključuje detaljan zapisnik promjena u različitim odjeljcima.

Sekcija	Opis promjene	Razlog promjene	Datum	Verzija
Različite	Ažurirani sadržaj povratnog poziva	Dodavanje značajke	02/13/2026	4.2.1.2507_Up Datum6
Izvještaji > vrstu izvješća u stvarnom vremenu	Uklonjen je sadržaj povezan sa sljedećim: • Dostupan kontakt u odnosu na agenta u kampanji • Omjer uspjeha kontakta Kampanja mudra • Ostvaren cilj kampanje • Isporučeni kontakt • Stanje agenta	Zastarjeli widgeti	08/11/2025	4.2.1.2507
Izvješća > povijesna izvješća	Dodan je novi odjeljak za povijesna izvješća. To objašnjava nova povijesna izvješća koja su uvedena. Nekadašnji povijesni Značajka izvješća preimenovana je u Povijesna izvješća (naslijeđena).	Predstavljena su nova povijesna izvješća.		
Izvješća > povijesnim izvješćima (naslijeđeno)	Promijenio naslov povijesnih izvješća u povijesna izvješća (naslijeđeno)	Predstavljena su nova povijesna izvješća.	08/11/2025	4.2.1.2507
Izvještaji > zakazivanju izvještaja (naslijeđeni)	Promijenjen naslov izvješća rasporeda u raspored izvješća (naslijeđeno)	Nova povijesna izvješća imaju drugačiju značajku zakazivanja.	08/11/2025	4.2.1.2507

Izvješća > sažetku kampanje	Dodaje se novo polje Posljednji obrađeni kontakt (min). Prikazuje broj minuta od odabira posljednjeg kontakta i smještanja u tablicu radi isporuke.	Kako bi se osigurala vidljivost nedavnih aktivnosti kontakta.	6/05/2025	4.2.1.2504

Izvješća > izdvajanje podataka > konfiguraciji rasporeda	Dodane su nove mogućnosti i upozorenja: • Upozorenje bez zapisa – pokreće se kada izdvajanje vrati nula zapisa. • Upozorenje o neuspjehu – pokreće se kada izdvajanje ne uspije zbog pogreške. • Prvo vrijeme početka posla – definira početno vrijeme početka izvođenja ponavljajućeg izvješća.	Za poboljšanje kontrole i vidljivosti u zakazanim konfiguracijama izvještaja.	6/05/2025	4.2.1.2504
Izvještaji > stranici za izdvajanje podataka	Stranica Data Extract sada prikazuje sljedeće: • Ime, Opis, Naziv datoteke, Aktiviraj status • Skočni prozor Povijest poslova obuhvaća vrijeme početka/završetka/planiranog izvijesti, status, broj zapisa i gumb za preuzimanje. • Prikazuje se vremenska zona izvješća. • Dodane su mogućnosti pretraživanja i akcije.	Poboljšanje vidljivosti i kontrole nad konfiguracijama izdvajanja podataka i poviješću posla.	6/05/2025	4.2.1.2504
	Da bi se riješili problemi s performansama i prekoračenjem vremena s velikim skupovima podataka, izvoz izvješća i rasporedi sada su zaštićeni kao zadaci, a ne kao neposredne operacije. - Zahtjevi za izvozom obrađuju se asinkrono i dodjeljuje im se jedinstveni ID izvoza. Ograničenje koje podržava maksimalan imum je 500.000 zapisa. Ovo se može konfigurirati.			

Izvještaji > zakazivanju	• Datoteke se generiraju i pohranjuju na Amazon S3, omogućujući korisnicima praćenje statusa i preuzimanje datoteka sa stranice Povijest izvoza. • Nova tablica baze podataka AE_ ReportExportList predstavljena je uvodom u spremanje pojedinosti o operaciji izvoza. • Zakazana izvješća sada uključuju slična poboljšanja, s lozinkom zaštićenom datotekom deliv-ery putem e-pošte. Korisnici moraju postaviti lozinku prilikom zakazivanja izvješća, što će biti potrebno za pristup izvješću poslanom e-poštom. • Veze izvoza istječu na temelju konfiguracije pozadinskog sustava. U tablicu prilagođenih značajki dodaje se nova konfiguracija pod nazivom ReportFilesRetentionDays sa zadanom vrijednošću kao 30 dana.	Poboljšanja izvješća izvoza i rasporeda	07/02/2025	4.2.1.2501

Izvještaji > zakazivanju	Čišćenje datoteke iz Amazon S3 Bucket - Izvozne datoteke čiste se iz S3 pomoću AWS konfiguracija. - Izvozne datoteke čiste se nakon konfiguriranog razdoblja zadržavanja iz prilagođene fea-ture tablice (ReportFilesReten-tionDays, zadano: 30 dana).	Prijavite datoteke pur-ging iz Amazon S3 Bucket	07/02/2025	4.2.1.2501
Izvještaji	Ostale promjene u izvješćima: - Detaljno izvješće: Maksimalni broj dana filtriranja postavljen je na 180 dana (6 mjeseci). - Sažetak izvješća: Maksimalni broj dana podnošenja prijave na 1865 dana (5 godina). - Ostala izvješća zadržavaju ograničenje filtra od 90 dana (3 mjeseca).	Promjene filtra izvještaja	07/02/2025	4.2.1.2501
Izvješća > sum-mary izvješća	Dodali smo SMS i e-poštu kao opcije za sažeta izvješća. **Napomena**: SMS i kanali e-pošte trenutno se ne koriste za WxCC.	Sažetak izvješća o poboljšanju	07/02/2025	4.2.1.2501
Izvješća > Met-rics po formi	Izvješće Sažetak kampanje sada pruža sveobuhvatnije informiranje u dodanim stupcima.	Metrika performansi poboljšava se	07/02/2025	4.2.1.2501

Izvješća > njegovim toričkim izvješćima	Odjeljak Povijesna izvješća sada uključuje podršku za kanale SMS i e-pošte, nudeći širu funkcionalnost za višekanalno izvješćivanje. - **Detalj**: nudi detaljan uvid u pojedinačne pokušaje poziva, uključujući tempiranja, agenta ID, ishode, referencu pozivatelja ID i druge relevantne detalje. - **Produktivnost** agenta: ističe izlaznu produktivnost agenta, prikazuje mjerne podatke kao što su trajanje pretpregleda, trajanje poziva, trajanje rada nakon poziva (ACW) i različiti brojevi poziva.	Poboljšanja povijesnih izvješća	07/02/2025	4.2.1.2501

	- **Stanje** agenta: Prati i dis-reproducira promjene u stanjima agenta tijekom cijelog izvještajnog razdoblja. - **Povratni** poziv: prikazuje podatke za kontakt povratnog poziva u primarno-sekundarnom obliku, što olakšava razumijevanje i analizu ishoda pokušaja. **Napomena**: Produktivnost agenta, stanje agenta i povratni poziv trenutno nisu dostupni u WxCC-u. **Napomena:** E-pošta, SMS i povratni poziv trenutno nisu podržani za WxCC.			

TOC

Promijeni bilješku 2
Izvještaji 9
U stvarnom vremenu 10
Automatsko osvježavanje 11
Dodavanje više izvješća na različite kartice 12
Kriteriji filtriranja izvješća 12
Značajka widgeta za izvješće 13
Vrsta izvješća 13
Vrsta izvješća u stvarnom vremenu 14
Izvješća povijesti 16
Sažeta izvješća 19
Primijeni filtar 19
Elemenata 20
Spremanje i prikaz izvješća 20
Detaljno izvješće 36
Primijeni filtar 37
Elemenata 38
Spremanje i prikaz izvješća 38
Izvješće o povratnom pozivu 44
Primijeni filtar 45
Elemenata 45
Spremanje i prikaz izvješća 45
Povijesna izvješća (naslijeđena) 46
Kriteriji filtriranja izvješća 47
Ishod poziva 48
Sažetak kampanje 51
DNC blokiran 52
Pokušaj kontakta 54
Napušteni postotak 56
Dispozicija agenta (što se tiče kampanje) 57
Grupa pokušaja kontakta 58
Pokušaj agenta 59
Ishod agenta 60
Povratni poziv 61
Status globalnog popisa 62
Povezivanje s desnom stranom (RPC) 62
Praćenje povratnog poziva 64
Ishod e-pošte 65
Prolazno biranje 66

Zakaži izvješća (naslijeđeno) 68
Dodaj izvješće o rasporedu 68
Uređivanje rasporeda 68
Brisanje rasporeda 69
Polja 69
Izdvajanje podataka 70
Odredište pohrane 72
Uređivanje izvatka podataka 74
Izbriši izvadak podataka 74
Polja 74
Detalji polja transakcije 76
Detalji glavnog polja 112
Mjerni podaci o performansama 169
Sažetak kampanje 170
Kriteriji filtra izvještaja 173
Vremenske zone 173
Globalni popis 173
Grupa kampanje 173
Kampanje 174
Navedi kao popis 174
CSS grupa 174
Uvjet CSS grupe 174

Izvještaji

Izvješća pružaju i sažete i detaljne informacije o odlaznim pozivima u kontakt centru. Pokrivaju kampanje, grupe i performanse agenata. Ta izvješća mogu ponuditi detaljne pojedinačne podatke o pokušajima ili sažete trendove kao što su RPC, stopa povezivanja itd.

Korisnici imaju mogućnost dizajniranja i spremanja izvještaja kao predložaka. Kriteriji filtriranja omogućuju mikroprikaz pripovijedanjem filtara prema dolje za određeni kontakt, poziv ili ishod. Izvješća nude sveobuhvatan pregled aktivnosti unutar kontaktnog centra od 360 stupnjeva.

Osim toga, izvještaji se mogu planirati u unaprijed konfiguriranim intervalima ili se podatkovni ekstrakti mogu konfigurirati za fiksne i transakcijske podatke.

Voditelj kampanje nudi sljedeće vrste izvješća:

- **Izvješća** u stvarnom vremenu: izvješća u stvarnom vremenu prikazuju grafičke podatke o kampanjama koje se trenutno izvode, posebno za tekući dan. Ta se izvješća popunjavaju podacima intervala, koji se prema zadanim postavkama osvježavaju svakih 5 minuta. Sveobuhvatni kriteriji filtra omogućuju korisnicima pregled podataka od vrha prema dolje do dna, pružajući detaljne uvide u stvarnom vremenu.
- **Povijesna izvješća**: Ova izvješća koriste povijesne podatke počevši od prethodnog dana kako bi ponudila uvid u performanse kontakt centra. Oni tvore gotovo iscrpan skup koji pokriva sve aspekte kontaktnog centra, uključujući kontakte, pozive, ishode, agente i još mnogo toga. Izvješća se popunjavaju na temelju kriterija filtra koje je odabrao korisnik.
- **Nadzorna ploča** performansi: konzola u stvarnom vremenu pruža podatke koji se neprestano ažuriraju s brzinom osvježavanja od 15 sekundi za tekuće kampanje. Uključuje ključne mjerne podatke kao što su stope pokušaja, % RPC-a (postotak povezivanja s desnom stranom) i sveobuhvatna statistika kontakta za kampanju.
- **Izvješća** dizajnera skripti: Detaljno se raspravlja o svim izvješćima koja se odnose na dvosmjerne module aplikacija SMS i Vodič za pozive, konfigurirane pomoću dizajnera skripti. Dodatne informacije potražite u odjeljku Dizajner skripti.
- **Izvadci** podataka: Konfigurirajte izvoz neobrađenih transakcijskih i fiksnih podataka iz baze podataka za izvješćivanje. Korisnici mogu izdvojiti podatke iz standardnih izvora, kao što su pokušaji poziva, u određeno vrijeme i za odabrane grupe kampanja ili kampanje.

Napomena: Nemojte koristiti posebne znakove kao što su /,, :, *, ?, <, < i | kao dio naziva datoteka.

Napomena: U aplikaciji Webex Contact Center nisu podržane sljedeće sljedeće:
- Kampanje putem e-pošte i SMS
- AEM (Agent-Executive Mapped) pozivi.

U stvarnom vremenu

Izvješća u stvarnom vremenu prikazuju grafičke podatke o kampanjama koje se trenutno izvode, posebno za tekući dan. Ta se izvješća popunjavaju podacima intervala, koji se prema zadanim postavkama osvježavaju svakih 5 minuta. Sveobuhvatni fil-ter kriteriji omogućuju korisnicima pregled podataka od vrha prema dolje do dna, pružajući detaljne uvide u stvarnom vremenu. Možete konfigurirati izvješća u stvarnom vremenu.

Pomaknite se do **izvješća** > **stvarnom vremenu**. U zadanom izvješću prikazani su sljedeći podaci:

Polja	**Opis**
Totalni cam-paigns	Prikazuje broj kampanja dostupnih u sustavu. Ovo također prikazuje broj aktivnih, neaktivnih i prekinutih kampanja.
Aktivna	Broj kampanja koje se izvršavaju u ovom trenutku. Status kampanje je *Izvršenje*.
Neaktivno	Broj kampanja koje se trenutno ne izvršavaju. Status kampanje je Vrijeme obustavljeno ili *zaustavljeno*.
Prekinut	Broj kampanja protekli, datum i vrijeme završetka. Status kampanje je *Sus-pended* , ali vrijeme datuma kampanje mora biti manje od trenutnog vremena.
Ukupno kontakata	Ukupan broj kontakata prenesenih u aplikaciju u svim kampanjama. Ovo također prikazuje prekid otvorenih, svježih (koje tek treba birati), zakazanih, zatvorenih i drugih kon-takta.
Otvoren	Broj kontakata otvorenih u ovom trenutku za zadane kriterije filtra. Status kontakta je *otvoren* i *isporučeno*.
Svježe	Broj kontakata koji su pokušani ni jednom za zadane kriterije filtra. Status kontakta je *Otvoreno* i *isporučeno*.
Ponovno zakazano	Broj kontakata se u ovom trenutku ponovno zakazuje i otvara. Status kontakta je *otvoren* i *isporučeno*.
Zatvoren	Broj zatvorenih kontakata za zadane kriterije filtriranja. Status kontakta je *zatvoren.*
Drugi	Broj kontakata prestao se isporučivati. Status kontakta je *očišćen ili ispran.*
Prenes eni kontakti	Ukupan broj kontakata prenesenih u sve kampanje i prekid uspješnih prijenosa, neuspjelih prijenosa i duplikata.
Uspjeh	Broj uspješno prenesenih kontakata u tablicu kontakata.
Neuspjeh	Broj kontakata koji se nisu uspjeli prenijeti u tablicu kontakata zbog različitih kvarova. Ne uključuje neuspjeh načina rada.
Duplikata	Broj kontakata koji se nisu uspjeli prenijeti zbog dupliciranih zapisa dostupnih u tablici kontakata. Ne uzima u obzir pojavljuje li se duplikat u datoteci ili duplikat dostupan u tablici kontakata.
Izvedba	Ukupan broj kontakata biranih danas i omjer povezivanja. Broj jedinstvenih

	Kontakti u tablici aktivnosti poziva. Omjer povezivanja - postotak ukupnog broja kontakata povezanih iz ukupnog broja kontakata. Ukupno pozvanih kontakata je broj jedinstvenih kontakata koji se biraju danas.
Poslovanje po formi	Ukupan broj kontakata s rezultatima označenima kao uspjeh i omjer kontakata s rezultatima uspjeha. Broj jedinstvenih kontakata u tablici aktivnosti poziva. Omjer uspjeha - postotak ukupnog poslovnog uspjeha Kontakti izvan ukupnog broja povezanih kontakata.
Pokušaja	Prikazuje broj pokušaja uspješnog povezivanja s agentom među kontaktima, uključujući više uspješnih veza za jedan kontakt. To uključuje veze na ponovno zakazane pozive, i zbog poslovnih i telefonskih razloga. Omjer pokušaja - omjer broja biranih poziva i broja biranih kontakata. Pokazatelj omjera pokušaja prikazuje prosječan broj pokušaja svakog kontakta.
Connected	Prikazuje ukupan broj poziva povezanih između agenta i klijenta u svim kampanjama i omjer povezivanja za te brojeve Omjer pokušaja povezivanja - postotak Broj poziva koji su povezani iz Broj biranih poziva. Broj povezanih poziva je broj povezanih kontakata s rezultatima poziva uživo i ishodima poziva uživo su ishodi koji su omogućeni kao ishodi poziva uživo.
Pozivi koje je Aban donirao	Prikazuje broj primljenih pokušaja napuštanja kao ishod među kontaktima. Ako je ACR onemogućen, omjer odustajanja je postotak poziva napuštanja iz zbroja poziva za napuštanje i poziva uživo.
AHT (prosječno vrijeme rukovanja)	Prosječno vrijeme rukovanja pozivom u obliku HH:MM:SS. To je omjer trajanja poziva uspjeha i broja povezanih poziva.

Izvješće u stvarnom vremenu omogućuje vam da izvršite sljedeće:

Automatsko osvježavanje

Podaci u stvarnom vremenu mogu se automatski osvježavati u postavljenim intervalima. Zadani interval postavljen je na pet minuta. Da biste promijenili taj interval, obratite se podršci Cisco.

Automatsko osvježavanje funkcionira samo za konfiguriranu vrijednost Tab a ne za sve kartice. Nadalje, ako administrator prijeđe na neku drugu Tab ili neku drugu stranicu u aplikaciji i vrati se na izvornu Tab (gdje je konfiguriran interval automatskog osvježavanja), izvještaj Tab se osvježava i mjerač vremena se ponovno pokreće.

Dodavanje više izvješća na različite kartice

Možete dodati više izvješća i istovremeno ih otvoriti više na različitim karticama. To olakšava korisniku ne samo praćenje ukupne izvedbe kontaktnog centra u stvarnom vremenu, već i određenih područja kontaktnih centara kako je definirano odabranim kriterijima filtriranja. Kada prvi put otvorite izvješće u stvarnom vremenu, pojavljuje se zadana vrijednost Tab. U aplikaciju se može učitati najviše 10 kartica (zadano plus devet dodatnih). Zadana vrijednost Tab sadrži podatke u stvarnom vremenu za kontaktni centar u cjelini, osim ako korisnik ne promijeni kriterije filtra.

1. Kliknite **Dodaj** ikonu u više izvješća. Izvješće Tab otvara se pored zadane Tab.
2. Odaberite potrebne kriterije filtra.
3. Kliknite **Dodaj widget** i odaberite widget koji želite dodati u izvješće.

Kriteriji filtriranja izvješća

Filtar izvještaja omogućuje korisniku pregled makronaredbe kontaktnog centra i dubinsku analizu do mikro razine kontakta, poziva ili agenta.

Filtar vremenske zone izvješća

Možete generirati izvješća u stvarnom vremenu za određene vremenske zone. Odaberite vremensku zonu s padajućeg izbornika Vremenska zona prije nego što odaberete bilo koji drugi kriterij filtriranja. Pojavit će se izvješće za trenutni dan odabrane vremenske zone.

Ovo je neobavezna konfiguracija. Obratite se podršci Cisco da biste omogućili ovu konfiguraciju i primali izvješća po vremenskoj zoni.

Izvješća o drugim kriterijima filtriranja

Značajka Kriterij filtra omogućuje vam sljedeće:

Filtar	Opis
Globalni popis	Svi globalni popisi prikazani su za odabir. Dopušten je i pojedinačni i višestruki odabir. Da biste odabrali sve globalne popise, potvrdite okvir Odaberi sve.
Grupa kampanje	Popunjavaju se sve grupe kampanja koje sadrže kontakte za odabrane globalne popise. Dopušten je i pojedinačni i višestruki odabir. Da biste odabrali sve grupe kampanja, potvrdite okvir Odaberi sve.
Kampanje	Popunjavaju se sve kampanje koje sadrže kontakte za odabrane grupe kampanja. Dopušten je i pojedinačni i višestruki odabir. Da biste odabrali sve kampanje, potvrdite okvir Odaberi sve. Odabir jedne kampanje omogućuje filtriranje na sljedeće razine. Ako odaberete više kampanja, filtriranje na sljedeću razinu je onemogućeno. Prikažite izvješća na ovoj razini.

Navedi kao popis	Popunjeni su svi popisi kontakata preneseni za ovu kampanju. Dopušten je i pojedinačni i višestruki odabir. Da biste odabrali sve popise, potvrdite okvir Odaberi sve. • Ako ne odaberete određene popise, podaci za sve popise popunjavaju se u izvješću, uključujući popis lanaca (Popis ID -1). • Ako odaberete određene popise, podaci samo za odabrane popise popunjavaju se. U tom slučaju provjerite jeste li potvrdili okvir Uključi popis lanaca ako u izvještaju želite podatke koji se odnose na popis ID -1 (lančani popis). Popisi se popunjavaju za zadani datum na ploči s datumima, tj. Da biste odabrali više popisa, odaberite datume s ploče Datum i kliknite U redu. Odaberite potrebne popise za izvješće od popunjenih.
CSS grupa	Sve strategije odabira kontakata (CSS) primjenjive za odabrane popise dostupne su za odabir. Dopušten je i pojedinačni i višestruki odabir. Da biste odabrali sve CSS grupe, potvrdite okvir Odaberi sve.
CSSGroup uvjet	Uvjeti za gore navedene CSS grupe popunjeni su i dostupni za odabir. Dopušten je i pojedinačni i višestruki odabir. Da biste odabrali sve uvjete CSS grupe, potvrdite okvir Odaberi sve.

Odaberite primjenjive filtre i kliknite **Prikaži zapise** da biste izvještaj popunili zapisima do te razine selection-tion.

Značajka widgeta za izvješće

Widgeti za izvješće imaju sljedeće zajedničke mogućnosti:

1. Kliknite **Otkvači da biste lebdjeli** widget izvještaja od usidrenog mjesta do središta zaslona da biste maksimizirali veličinu widgeta. Ovo je preklopni gumb i ponovno klikanje usidri widget natrag na mjesto koje mu pripada. Također vraća uklonjeni widget natrag na stranicu.
2. Kliknite **Maksimiziraj** da biste izvještaj prikazali preko cijelog zaslona.
3. Kliknite **Minimiziraj** da biste premjestili widget izvješća natrag na usidreno mjesto iz prikaza preko cijelog zaslona.
4. Kliknite **Kontekstni izbornik** grafikona da biste preuzeli izvješće u obliku PNG ili JPEG ili SVG Vector ili PDF.

Prikazi pojedinačnih izvješća razlikuju se - objašnjavaju se zajedno s izvješćima. Sva izvješća prikazuju grafičke podatke u tekstu kada zadržite pokazivač miša iznad grafičkog prikaza podataka.

Vrsta izvješća

Voditelj kampanje pruža različite vrste izvješća u stvarnom vremenu. Dodatne informacije potražite u odjeljku "Vrsta izvješća u stvarnom vremenu" na sljedećoj stranici.

Vrsta izvješća u stvarnom vremenu

Slijede izvješća u stvarnom vremenu:

Ishod telefonije

Widget Ishod telefonije prikazuje broj kontakata biranih za svaki ishod telefonije. Zadržite pokazivač miša iznad grafikona da biste vidjeli broj poziva za određene ishode telefonije. Pomoću kontekstnog izbornika preuzmite grafikon u bilo kojoj od opcija. U minimiziranom prikazu, ishodi s minimalnim postotkom mogu biti skriveni. Da biste vidjeli sve ishode, zumirajte na cijeli zaslon.

Poslovni ishod

Widget Poslovni ishod prikazuje broj kontakata biranih za svaki poslovni ishod. Zadržite pokazivač miša iznad grafikona da biste vidjeli broj poziva za određene poslovne rezultate. Pomoću kontekstnog izbornika spustite grafikon na bilo koju od mogućnosti.

Status kontakta

Widget Status kontakta prikazuje status kontakata za odabrane kriterije filtriranja u stvarnom vremenu. Ovaj widget prikazuje broj kontakata u svakoj državi u stvarnom vremenu. Kampanje su navedene na osi X i broju kontakata na osi Y. Zadržite pokazivač miša iznad grafikona da biste vidjeli broj određenog statusa kontakta. Kliknite bilo koji status u donjem desnom kutu widgeta da biste uklonili kontakte povezane s tim stanjem iz widgeta. Preklopite da biste vratili podatke. Pomoću kontekstnog izbornika preuzmite grafikon u bilo kojoj od opcija.

Strategija kontakta

Strategija kontakta prikazuje pojedinosti o ishodima i poslovne i telefonske za korištene strategije kontakta, prema kriterijima filtra.

Ovaj widget prikazuje broj kontakata i za telefoniju i za poslovne ishode. Podaci prikazani na grafikonu mogu se dodatno dubinski analizirati.

Primjer: kliknite **Ishod** telefonije da biste vidjeli broj kontakata za svaki ishod telefonije.

Da biste se vratili na izvorno izvješće, kliknite **Natrag na ishod**.

Na grafikonu ishoda kliknite bilo koji ishod da biste dobili broj kontakata za svaku strategiju kontakta koja donosi ovaj ishod.

Da biste se vratili na prethodni zaslon, kliknite **Natrag na ishod** telefonije. Na grafikonu Strategija **kontakta** kliknite bilo koju strategiju kontakta da biste analizirali načine rada unutar strategije kontakta koji doprinose tom ishodu.

Strategija odabira kontakta

Strategija odabira kontakta prikazuje detalje ishoda i poslovne i telefonske za odabir kontakta korištene strategije prema kriterijima filtra.

Ovaj widget prikazuje broj kontakata i za telefoniju i za poslovne ishode. Podaci prikazani na grafikonu mogu se dodatno analizirati kako bi se vidjeli detaljniji detalji.

Na grafikonu ishoda kliknite bilo koji ishod da biste dobili broj kontakata za svaku strategiju odabira kontakta koja donosi ovaj ishod.

Da biste se vratili na prethodni zaslon, kliknite **Natrag na ishod** telefonije.

Na grafikonu Strategija **odabira kontakta kliknite bilo koju** strategiju **odabira** kontakta da biste detaljno analizirali strategije **odabira** kontakata koje doprinose tom ishodu.

Pozivi birani za određene načine rada

Pozivi birani za određene načine prikazuju broj poziva biranih za svaki način rada za odabrano razdoblje. Widget prikazuje podatke na paukovom grafikonu. Zadržite pokazivač miša iznad grafikona da biste vidjeli broj poziva koji su birali određeni način rada. Pomoću kontekstnog izbornika preuzmite grafikon u bilo kojoj od opcija.

Kampanja mudra Isporučeni kontakti

Kampanja mudra Isporučeni kontakti prikazuju broj kontakata isporučenih u svaku kampanju. Ovaj widget prikazuje broj kontakata isporučenih biranju za svaku kampanju. Zadržite pokazivač miša iznad grafikona da biste vidjeli broj kontakata isporučenih za određenu kampanju. Os X prikazuje broj kontakata, a os Y prikazuje kampanje. Pomoću kontekstnog izbornika preuzmite grafikon u bilo kojoj od opcija. Podaci vidljivi unutar aplikacije se izvoze. Ako su podaci maskirani unutar aplikacije, oni su također maskirani u izvezenom listu.

Stanje agenta

Ovaj widget prikazuje detalje o stanju aktivnosti agenata.

Statistika u stvarnom vremenu

Ovaj widget sadrži snimke koje pružaju prikaz aplikacije uživo, na visokoj razini od 360 stupnjeva.

Prikazuje broj aktivnih kampanja na razini cijele aplikacije. Ovo također prikazuje broj kampanja u kategorijama Ukupno, Neaktivno i Proteklo.

Ukupan broj kontakata prenesenih u aplikaciju u svim kampanjama. Ovo također prikazuje prekid otvorenih, svježih (tek treba birati), rasporeda, zatvorenih i drugih kontakata.

Ukupan broj prenesenih kontakata, uključujući broj kontakata Uspjeh, Neuspjeh i Dupliciraj.

Ukupan broj agenata i agenata u različitim stanjem, kao što su InCall, U stanju mirovanja, Nije spreman, ACW i Pregled.

Prikazuje omjer povezivanja, omjer uspješnosti, omjer pokušaja, omjer pokušaja povezivanja, omjer napuštanja i vrijeme rukovanja s prosjekom.

Izvješća povijesti

Ova izvješća pružaju podatke počevši od prethodnog dana kako bi pružila uvid u performanse kontaktnog centra. Oni tvore gotovo iscrpan skup koji pokriva sve aspekte kontaktnog centra, uključujući kontakte, pozive, agente i još mnogo toga. Izvješća se popunjavaju na temelju kriterija filtra koje je odabrao korisnik. Ta se izvješća mogu prikazati ili spremiti u obliku vrijednosti odvojene zarezom (CSV).

Da biste pristupili izvješćima, idite na **Izvješća > povijesna izvješća**. Izvještaji prikazuju sljedeća polja:

- Naziv: prikazuje naziv izvješća.
- Vrsta: određuje vrstu izvješća.
- Opis: pruža kratko objašnjenje svrhe izvješća.

- Raspored: omogućuje omogućavanje ili onemogućavanje zakazivanja izvještaja.

- Zakazano vrijeme: Postavlja određeno vrijeme za planiranje izvještaja.
- Učestalost rasporeda: definira koliko će često izvješće biti zakazano, na primjer dnevno.
- Povijest: prikazuje detalje o povijesti izvješća.
- Akcija: nudi sljedeće mogućnosti za upravljanje izvješćem:
    - Filtar: filtrira podatke izvješća na temelju određenih kriterija.
    - Izvoz: obrađuje podatke izvješća i čini ih dostupnima za preuzimanje u okviru mogućnosti Izvoz.
    - Raspored: omogućuje postavljanje ili izmjenu zakazivanja izvješća.
    - Kopiraj: stvara duplikat izvješća.
    - Zajedničko korištenje: zajedničko korištenje izvješća s drugim korisnicima.
    - Brisanje: briše izvješće.
- Mogućnost izvoza: gumb Izvoz pruža informacije o statusu operacije izvoza i uključuje sljedeće pojedinosti:
    - Zatraženo vrijeme: vrijeme pokretanja zahtjeva za izvješće.
    - Naziv predloška: naziv predloška koji se koristi za generiranje izvješća.
    - Vrsta: identificira vrstu izvješća koje se generira.
    - Stanje: označava trenutno stanje operacije izvoza, primjerice U tijeku, Dovršeno ili Neuspješno.
    - Vrijeme dovršetka: Prikazuje vrijeme dovršetka procesa generiranja izvješća.
    - Akcija: ovu mogućnost koristite za preuzimanje generiranog izvješća. Izvješće se generira u obliku CSV .

Zakazivanje izvještaja

Imate mogućnost zakazivanja izvješća za automatsku isporuku kolegama i drugim korisnicima na dnevnoj, tjednoj, mjesečnoj ili godišnjoj osnovi. Nakon što postavite Raspored izvješća, određena izvješća šalju se primateljima jer ih je e-pošta u redu dobila u XLS formatu prema odabranom rasporedu.

1. Odaberite izvješće i idite na izbornik Akcija.
2. Odaberite Raspored.
3. U skočnom prozoru Zakazano izvješće odaberite učestalost iz Mjesečno, Tjedno i Dnevno.
4. Unesite vrijeme izvješća kada izvješće treba poslati.

5. Unesite adrese primatelja kojima treba poslati izvješće. Možete dodati više adresa e-pošte Razdvajanje zarezima (,).
    a. Napomene – izvješće se šalje na konfigurirano vrijeme posljednjeg dana svakog mjeseca.
    b. Izvješće je zaštićeno lozinkom kako bi se osigurala sigurnost i spriječio neovlašteni pristup.
    c. Izvješće se šalje u zip mapi putem e-pošte.
6. Unesite lozinku i potvrdite lozinku u odgovarajuća polja kako biste osigurali izvješće i spriječili neovlašteni pristup. Ista lozinka potrebna je za otvaranje i pregled izvješća.
7. Kliknite Spremi.
8. TURN uključivanje rasporeda za slanje izvješća u određeno vrijeme.

Kopiranje izvještaja

Da biste kopirali izvješće:

1. Odaberite izvješće. Idite na izbornik Akcija.
2. Kliknite Kopiraj.
3. U skočni prozor Kopiranje predloška izvješća unesite novi naziv predloška i opis izvješća.

Zajedničko korištenje izvješća

Da biste omogućili zajedničko korištenje izvješća s drugim korisnicima:

1. Odaberite izvještaj. Idite na izbornik Akcija.
2. Kliknite Zajedničko korištenje.
3. U predlošku Zajedničko korištenje izvješća, naziv predloška i vrsta izvješća prikazuju se kao polja samo za čitanje koja korisnik ne može uređivati.
4. Odaberite korisnika s padajućeg popisa.
    a. Napomene: istovremeno se može odabrati najviše pet (5) korisnika za dijeljenje izvješća. Ako korisnik već ima izvješće s istim imenom, taj se korisnik neće pojaviti na padajućem popisu Korisnici .
    b. Padajući izbornik Korisnik prikazuje samo korisnike koji imaju pristup prikazu izvješća.
5. Kliknite Zajedničko korištenje da biste dovršili postupak. Nakon dijeljenja izvještaja pojavljuje se na stranici Home zajedničkog korisnika.

    Napomena: predložak izvještaja duplicira se za sve odabrane korisnike, a zajednički korisnici mogu mijenjati svoje kopije bez utjecaja na izvornu verziju. Filtri izvještaja prikazuju se na temelju prava pristupa svakog korisnika.

Brisanje izvješća

Da biste kopirali izvješće:

1. Odaberite izvješće. Idite na izbornik Akcija.
2. Kliknite Izbriši.

3. U skočnom prozoru Brisanje predloška izvješća kliknite U redu da biste izbrisali izvješće.

Sažeta izvješća

Izvješće Sažetak nudi brzi pregled operacija kontaktnog centra. Prikazuje podatke na temelju filtara koje odaberete, pomažući vam da razumijete brojeve i detalje o pozivima, kontaktima, kampanjama i još mnogo toga u lako razumljivom obliku.

Da biste stvorili izvješće:

1. Kliknite + Ikona Stvori povijesno izvješće.
2. Odaberite izvješće sažetka, a zatim kliknite Stvori.
3. Odaberite odgovarajuću vremensku zonu s padajućeg popisa da biste generirali izvješće za određenu vremensku zonu. Zadana vremenska zona postavljena je u pregledniku.

   Napomena: mogućnost Zbirna vremenska zona izvješća prikazuje samo vremenske zone sustava.
4. Odaberite prikaz izvješća s padajućeg popisa da biste grupirali zapise. Elementi se prikazuju na temelju odabrane vrste izvješća.
   a. Kampanje
   b. Globalni popis ID
   c. Navedi kao popis
   d. Grupa kampanje
   e. Datum
   f. Agent
5. Odaberite Razdoblje s padajućeg popisa da biste prikazali izvješće za određeno razdoblje. Zadana vrijednost postavljena je na Danas.
   a. Danas
   b. Jučer
   c. Ovaj tjedan
   d. Prošli tjedan
   e. Ovaj mjesec
   f. Prošli mjesec
   g. Zadnjih N dana — Ako odaberete ovu mogućnost, unesite broj dana za prikaz izvješća.
   h. Prilagođeni raspon datuma — Ako odaberete ovu mogućnost, unesite razdoblje raspona datuma da biste prikazali izvješće za definirano razdoblje.

   Napomena: Da bismo održali optimalne performanse i učinkovitost, dopuštamo samo maksimalno razdoblje od 1865 dana (5 godina).

Primijeni filtar

1. Idite na odjeljak Filtar da biste filtrirali podatke. U filtru možete odabrati jedno ili više polja.

2. Na globalnom popisu Tab odaberite odgovarajuće ID-ove globalnog popisa za filtriranje podataka na temelju njih.

3. U grupi kampanje Tab odaberite odgovarajuće grupe kampanja za filtriranje podataka na temelju njih.
4. U kampanji Tab odaberite odgovarajuće kampanje za filtriranje podataka.
5. Na popisu Tab odaberite odgovarajuće ID-ove popisa za filtriranje podataka na temelju njih. Oni su vidljivi samo za odabrane kampanje.
6. Na agentu Tab odaberite odgovarajućeg agenta za filtriranje podataka.

Elemenata

1. Idite na odjeljak Elementi da biste generirali izvješće na temelju odabranih elemenata. Možete odabrati jedan ili više elemenata.
2. Na kartici Kontakt Tab odaberite odgovarajuća polja za generiranje izvješća. Dodatne informacije o poljima potražite u članku Polja kontakata.
3. U pokušaju Tab odaberite odgovarajuća polja za generiranje izvješća. Dodatne informacije o poljima potražite u članku Pokušaj.
4. Na izračunatoj Tab odaberite odgovarajuća polja za generiranje izvješća. Dodatne informacije o poljima potražite u odjeljku Izračunato.
5. Na RPC / Pristanak / Priručnik Tab odaberite odgovarajuća polja za generiranje izvješća. Dodatne informacije o poljima potražite u člancima RPC ili Pristanak ili Pojedinosti ručnog polja.
6. Odaberite kanal s padajućeg popisa za prikaz elemenata koji se temelje na odabranom kanalu. Dostupne opcije su:
    a. Glas: prikazuje elemente specifične za glasovne interakcije.
    b. SMS: Prikazuje elemente vezane uz komunikaciju SMS.
    c. E-pošta: prikazuje parametre specifične za interakcije e-pošte.
    d. Sve: omogućuje vam pregled svih elemenata na svim kanalima.

Spremanje i prikaz izvješća

1. Kliknite Prikaz da biste prikazali izvješće.
2. Kliknite Izvoz da biste izvješće izvezli u datoteku programa Excel.
3. Kliknite Spremi. Izvješće možete spremiti i sa stranice filtra.
4. Unesite naziv i opis izvješća.
5. Kliknite Spremi.

Polja kontakta

Polja	Opis	Nije primjenjivo	Način

Otvoreni početak dana	To je broj kontakata koji ostaju otvoreni od prethodnog dana kada su novi Dan počinje.	Agent, Kampanja Grupa	Glas, SMS, E-pošta
Polja	**Opis**	**Nije primjenjivo**	**Način**
Dodano lančano	To je broj kontakata dodanih zbog lanca.	Agent, Kampanja Grupa	Glas, SMS, E-pošta
Upload	To je broj kontakata prenesenih tijekom dana, putem datoteka ili API.	Agent Grupa kampanje	Glas, SMS, E-pošta
Upravljanje dodanim	To je broj kontakata koji se otvaraju, deblokiraju, premještaju ili kopiraju pomoću upravljanja Kontakata.	Agent, Kampanja Grupa	Glas, SMS, E-pošta
Kontakti	Kontakti se izračunavaju svakodnevno. Ukupan broj kontakata je zbroj: • Kontakti se otvaraju na početku svakog dana. • Kontakti koji se prenose ručno, automatski ili putem API tijekom dana. • Kontakti koji se dodaju zbog lanca. • Kontakti koji su otvoreni, deblokirano, premješteno ili kopirano pomoću upravljanja kontaktima.	Agent, Grupa kampanje	Glas, SMS, E-pošta
Svježe	To su otvoreni kontakti koji nisu pokušani barem jednom. Ovo ne. uključuju izvršno mapiranje računa (AEM) i kontakte za povratne pozive.	Agent, Grupa kampanje	Glas, SMS, E-pošta
Zakazano	To su otvoreni kontakti koji se pokušavaju postići barem jednom, isključujući Izvršno mapiranje računa (AEM) i povratne pozive.	Agent Grupa kampanje	Glas, SMS, E-pošta
PCB	To su kontakti označeni kao osobni povratni poziv (PCB).	Agent Grupa kampanje	Glas, SMS, E-pošta
NSB	To su kontakti označeni kao Normalni povratni poziv (NCB).	Agent Grupa kampanje	Glas, SMS, E-pošta
Callbacks	To je zbroj povratnih poziva (osobnih i normalnih).	Agent Grupa kampanje	Glas, SMS, E-pošta

AEM svježe	To je broj kontakata izvršnog mapiranja računa (AEM) koji nisu pokušao čak i jednom.	Agent, Kampanja Grupa	Glas, SMS, E-pošta
AEM zakazano	To je broj kontakata izvršnog mapiranja računa (AEM) koji su jednom pokušao iznajmiti.	Agent, Kampanja Grupa	Glas, SMS, E-pošta
Polja	**Opis**	**Nije primjenjivo**	**Način**
AEM	To je zbroj AEM Fresh i AEM zakazanih kontakata.	Agent, Kampanja Grupa	Glas, SMS, E-pošta
Broj otvorenih kontakata	Ukupan broj otvorenih kontakata obuhvaća zbroj svježih, zakazanih, povratnih poziva i AEM kontakata. Isporučeni kontakti također se uračunavaju u otvorene Kontakata.		Glas, SMS, E-pošta
Zatvoreni tele nije uspio	To je broj zatvorenih kontakata s neuspjelim ishodom telefonije. Ne uključuje ishode uspjeha i povratnog poziva.		Glasovni
Zatvoreno SMS nije uspjelo	Broj kontakata zatvorenih s ishodima koji isključuju rezultate uspjeha putem SMS Komunikacije.		SMS
Zatvorena e-pošta nije uspjela	Broj kontakata zatvorenih s ishodima isključujući rezultate uspjeha putem komunikacije e-poštom.		E-pošta
Zatvorena usklađenost	To je ukupan broj zatvorenih kontakata s ne zovi (DNC), nacionalnim ne zovi (NDNC), DNC pilingom i parnicama Ishoda.		Glas, SMS, E-pošta
Zatvoreni CCB	To je broj kontakata koje je zatvorio Compliance Engine zbog kvara pravila.	Agent	Glas, SMS, E-pošta
Zatvoreni tele uspjeh	To je broj zatvorenih kontakata s rezultatima telefonije uspjeha, kao što su povratni poziv i ishodi uspjeha.		Glasovni
Zatvoreno SMS uspjeh	Broj uspješno zatvorenih kontakata putem komunikacije SMS.		SMS
Uspjeh zatvorene e-pošte	Broj uspješno zatvorenih kontakata putem komunikacije e-poštom.		E-pošta

Zatvoreno poslovanje nije uspjelo	To je broj kontakata koji su zatvoreni s ishodom neuspjele poslovne veze.		Glas, SMS, E-pošta
Zatvoreni poslovni uspjeh	To je broj kontakata koji su zatvoreni s ishodom uspješnog poslovanja.		Glas, SMS, E-pošta
Zatvoreno očišćeno	To je broj očišćenih kontakata.	Agent	Glas, SMS, E-pošta
Zatvoreno je isteklo	To je broj isteklih kontakata.	Agent	Glas, SMS, E-pošta
Polja	**Opis**	**Nije primjenjivo**	**Način**
Zatvoreni drugi	To je broj zatvorenih kontakata iz drugih razloga kao što su Prepisivanje, Popis kontakata Zaustavljen, ispran i drugi.	Agent	Glas, SMS, E-pošta
Zatvoreni precall	To je broj kontakata zatvorenih u skripti za prepoziv.	Agent	Glas, SMS, E-pošta
Zatvoren	Ukupno svih zatvorenih kontakata.		Glas, SMS, E-pošta
Postotak dovršeno sti	To je omjer kontakata koji su zatvoreni prema ukupnom broju kontakata. Formula = Zatvoreni kontakti / Ukupan broj Kontakata		Glas, SMS, E-pošta
Zatvoreni postotak uspjeha	To je omjer kontakata koji su zatvoreni s uspješnim ishodom telefonije i ukupnog broja kontakata. Formula = Kontakti zatvorenog uspjeha / Ukupno Broj kontakata		Glas, SMS, E-pošta
Zatvoreni postotak poslovnog uspjeha	To je omjer kontakata koji su zatvoreni s uspješnim poslovnim ishodom i ukupnog broja kontakata. Formula = Zatvoreni kontakti uspjeha / Ukupan broj kontakata		Glas, SMS, E-pošta

Zatvoreni RPC postotak	To je omjer kontakata right party connecta (RPC) zatvorenih s rezultatima uspjeha i poslovnog uspjeha i ukupnog broja kontakata. Formula = (RPC zatvoreni kontakti s uspjehom, ishod telefonije + RPC zatvoreni kontakti s uspješnim poslovnim ishodom) / Ukupno Broj kontakata		Glasovni
Jedinstveni kontakt	To je broj otvorenih ili zatvorenih kontakata s najmanje jednim pokušajem.		Glas, SMS, E-pošta
Postotak povezivanja s kontaktom	To je omjer jedinstvenih kontakata koji imaju agenta koji se povezuje s ukupnim brojem kontakata. Formula = Jedinstveni kontakti / Ukupan broj kontakata		Glasovni
Postotak RPC-a za kontakt	To je omjer jedinstvenih kontakata s RPC pokušajima i ukupnog broja kontakata. Formula = Jedinstveni kontakti s RPC pokušajima / Ukupan broj kontakata		Glasovni
Pokušaj kontakta	To je omjer jedinstvenih kontakata i ukupnog broja kontakata.		Glas, SMS,
Polja	**Opis**	**Nije primjenjivo**	**Način**
Postotak			E-pošta
Drugi	To je broj kontakata koji su privremeno blokirani.	Agent	Glas, SMS, E-pošta
Pseudonimizirano	Broj pseudonimiziranih kontakata.	Agent	Glas, SMS, E-pošta
Svježi postotak	Izračunava se kao Svježe podijeljeno s KONTAKTOM, što predstavlja postotak svježeg Kontakata.		
Planirani postotak	Izračunava se kao Zakazano podijeljeno s KONTAKTOM, što predstavlja postotak Zakazani kontakti.		
AEM postotak	Izračunava se kao AEM podijeljen s KONTAKTOM, koji predstavlja postotak AEM kontakata.		

Postotak povratnog poziva	Izračunava se kao povratni pozivi podijeljeni s KONTAKTOM, što predstavlja postotak od kontakti za povratni poziv.		
Otvoreni postotak	Izračunava se kao Otvoreno podijeljeno s KONTAKTOM, što predstavlja postotak otvorenih Kontakata.		
Uspjeh zatvorenog CPaaS-a	Broj kontakata uspješno zatvorenih putem CPaaS kanala.		
Aktivni popisi	To je broj popisa kontakata u aktivnom stanju za taj dan.	Agent, popis ID	Glas, SMS, E-pošta
Zaustavljeni popisi	To je broj popisa kontakata u zaustavljenom stanju za taj dan.	Agent, Popis ID	Glas, SMS, E-pošta
Zaustavljeni i zatvoreni popisi	To je broj popisa kontakata koji su zaustavljeni i zatvoreni za taj dan.	Agent, Popis ID	Glas, SMS, E-pošta
Trajni popisi zaustavljanja	To je broj popisa kontakata u stanju trajnog zaustavljanja za taj dan.	Agent, Popis ID	Glas, SMS, E-pošta
Istekli popisi	To je broj popisa kontakata u stanju isteklih za taj dan.	Agent, Popis ID	Glas, SMS, E-pošta
Pokušaj 1	To je broj kontakata otvorenih jednim pokušajem.		Glas, SMS, E-pošta
Polja	**Opis**	**Nije primjenjivo**	**Način**
Pokušaj 2	To je broj kontakata otvorenih s dva izvršena pokušaja.		Glas, SMS, E-pošta
Pokušaj 3	To je broj kontakata otvorenih s tri pokušaja.		Glas, SMS, E-pošta
Pokušaj 4	To je broj otvorenih kontakata s četiri pokušaja.		Glas, SMS, E-pošta
Pokušaj 5	To je broj otvorenih kontakata s pet pokušaja.		Glas, SMS, E-pošta

Pokušaj 6	To je broj otvorenih kontakata sa šest pokušaja.		Glas, SMS, E-pošta
Pokušaj 7	To je broj otvorenih kontakata sa sedam pokušaja.		Glas, SMS, E-pošta
Pokušaj 8	To je broj otvorenih kontakata s osam pokušaja.		Glas, SMS, E-pošta
Pokušaj 9	To je broj otvorenih kontakata s devet pokušaja.		Glas, SMS, E-pošta
Pokušaj >9	To je broj otvorenih kontakata s deset ili više pokušaja.		Glas, SMS, E-pošta
Zatvoreno 1	To je broj kontakata zatvorenih nakon jednog pokušaja.		Glas, SMS, E-pošta
Zatvoreno 2	To je broj kontakata otvorenih nakon dva pokušaja.		Glas, SMS, E-pošta
Zatvoreno 3	To je broj kontakata otvorenih nakon tri pokušaja.		Glas, SMS, E-pošta
Zatvoreno 4	To je broj kontakata otvorenih nakon četiri pokušaja.		Glas, SMS, E-pošta
Zatvoreno 5	To je broj kontakata otvorenih nakon pet pokušaja.		Glas, SMS, E-pošta
Zatvoreno 6	To je broj kontakata otvorenih nakon šest pokušaja.		Glas, SMS, E-pošta
Polja	**Opis**	**Nije primjenjivo**	**Način**
Zatvoreno 7	To je broj kontakata otvorenih nakon sedam pokušaja.		Glas, SMS, E-pošta
Zatvoreno 8	To je broj kontakata otvorenih nakon osam pokušaja.		Glas, SMS, E-pošta
Zatvoreno 9	To je broj kontakata otvorenih nakon devet pokušaja.		Glas, SMS, E-pošta

Zatvoreno >9	To je broj kontakata otvorenih nakon deset ili više pokušaja.		Glas, SMS, E-pošta
Prolaz 1	To je broj otvorenih i zatvorenih kontakata u jednom pokušaju.		Glas, SMS, E-pošta
Prolaz 2	To je broj otvorenih i zatvorenih kontakata u dva pokušaja.		Glas, SMS, E-pošta
Prolaz 3	To je broj otvorenih i zatvorenih kontakata u tri pokušaja.		Glas, SMS, E-pošta
Prolaz 4	To je broj otvorenih i zatvorenih kontakata u četiri pokušaja.		Glas, SMS, E-pošta
Prolaz 5	To je broj otvorenih i zatvorenih kontakata u pet pokušaja.		Glas, SMS, E-pošta
Prolaz 6	To je broj otvorenih i zatvorenih kontakata u šest pokušaja.		Glas, SMS, E-pošta
Prolaz 7	To je broj otvorenih i zatvorenih kontakata u sedam pokušaja.		Glas, SMS, E-pošta
Prolaz 8	To je broj otvorenih i zatvorenih kontakata u osam pokušaja.		Glas, SMS, E-pošta
Prolaz 9 i prolaz >9	To je broj otvorenih i zatvorenih kontakata u devet i više od devet pokušaja.		Glas, SMS, E-pošta
Prijeđi 1 posto	Postotak otvorenih i zatvorenih kontakata dovršeno u jednom pokušaju u odnosu na ukupan broj kontakata.		Glas, SMS, E-pošta
Prolazak 2 postotka	Postotak otvorenih i zatvorenih kontakata dovršeno u dva pokušaja u odnosu na ukupan broj kontakata.		Glas, SMS, E-pošta
Polja	**Opis**	**Nije primjenjivo**	**Način**
Prolazak 3 postotka	Postotak otvorenih i zatvorenih kontakata dovršenih u tri pokušaja u odnosu na ukupan broj kontakata.		Glas, SMS, E-pošta
Prijeđi 4 postotka	Postotak otvorenih i zatvorenih kontakata dovršeno u četiri pokušaja u odnosu na ukupan broj kontakata.		Glas, SMS, E-pošta

Prijeđi 5 posto	Postotak otvorenih i zatvorenih kontakata dovršenih u pet pokušaja u odnosu na ukupan broj kontakata.		Glas, SMS, E-pošta
Prolazak 6 postotaka	Postotak otvorenih i zatvorenih kontakata dovršenih u šest pokušaja u odnosu na ukupan broj kontakata.		Glas, SMS, E-pošta
Prolazak 7 postotaka	Postotak otvorenih i zatvorenih kontakata dovršeno u sedam pokušaja u odnosu na ukupan broj kontakata.		Glas, SMS, E-pošta
Prijeđi 8 posto	Postotak otvorenih i zatvorenih kontakata dovršenih u osam pokušaja u odnosu na ukupan broj kontakata.		Glas, SMS, E-pošta
Prijeđite 9 posto i prijeđite >9 posto	Postotak otvorenih i zatvorenih kontakata dovršenih u devet pokušaja ili više od devet pokušaja u odnosu na ukupan broj kontakata.		Glas, SMS, E-pošta

Pokušaj

Polja	Opis	Nije primjenjivo	Način
Pokušaj glasa	To je ukupan broj pokušaja.	-	Glas, SMS, E-pošta
Pokušaj glasa agenta	To je broj glasovnih pokušaja biranja za načine tempa agenta, kao što je Pregled, Napreduje, prediktivno.		Glasovni
IVR Pokušaj glasa	To je broj glasovnih pokušaja biranja za način rada IVR tempa.	Agent	Glasovni
Pokušaj SMS	Broj pokušaja izvršenih putem kanala SMS. To se broji na razini kontakta i ne bi trebalo uključivati više dvosmjernih poruka u jednom pokušaju. To je. zbroj jednosmjernih pokušaja SMS i dvosmjernih pokušaja SMS.	Agent	SMS
Dvosmjerni pokušaj SMS	Broj pokušaja izvršenih putem kanala SMS koji uključuju samo dvosmjernu SMS	Agent	SMS
Polja	**Opis**	**Nije primjenjivo**	**Način**
	Interakcije.		

Dvosmjerne poruke poslane	Ukupan broj dvosmjernih poruka primljenih u sklopu dvosmjernih pokušaja SMS.	Agent	SMS
Dvosmjerno SMS vremensko ograničenje	Broj dvosmjernih pokušaja SMS koji su to učinili ne primiti odgovor unutar dodijeljenog vremena, što rezultira vremenskim ograničenjem.	Agent	SMS
SMS Potvrda o isporuci	Broj pokušaja SMS u kojima je dobivena potvrda o isporuci. Za dvosmjernu SMS ovo predstavlja potvrdu o isporuci Zadnja odlazna poruka u interakciji.	Agent	SMS
SMS Postotak potvrde isporuke	Izračunat postotak pokušaja SMS s potvrdom o isporuci.	Agent	SMS
Pokušaj e-pošte	Broj pokušaja izvršenih putem kanala e-pošte.	Agent	E-pošta
Ukupan pokušaj	Ukupan broj pokušaja na svim kanalima, izračunat kao: Glasovni pokušaj + SMS Pokušaj + Pokušaj e-pošte + Ostalo Pokušaj		Glas, SMS, E-pošta
Ne pokušavaj	To je broj poziva koji su označeni ishodom bez pokušaja, kao i bilo koji drugi Interakcije koje su nasilno označene kao ne-pokušaj pomoću funkcije API.		Glas, SMS, E-pošta
Blok pošte	Broj blokiranih poruka e-pošte	Agent	E-pošta
Odskok pošte	Broj poruka e-pošte koje su se oporavile.	Agent	E-pošta
Isporučena pošta	Broj uspješno isporučenih poruka e-pošte u pristiglu poštu primatelja	Agent	E-pošta
Pošta - otvaranje	Broj jedinstvenih poruka e-pošte koje su otvorili primatelji (ne otvara se zbrajanje svega za pokušaj).	Agent	E-pošta
Klik na poštu	Broj poruka e-pošte u kojima je jedinstveni URL primatelji su kliknuli (nije zbroj svih klikova za pokušaj).	Agent	E-pošta
Prosljeđivanje pošte	Broj poruka e-pošte koje su proslijedili primatelji.	Agent	E-pošta

Neželjena pošta	Broj poruka e-pošte koje su primatelji označili kao neželjene.	Agent	E-pošta
Pošta otkazuje pretplatu	Broj poruka e-pošte u kojima se primatelji odjavljuju iz buduće komunikacije.	Agent	E-pošta
Polja	**Opis**	**Nije primjenjivo**	**Način**
Postotak bloka pošte	Postotak blokiranih poruka e-pošte, izračunatih kao: Blok pošte / Pokušaj e-pošte	Agent	E-pošta
Postotak napuštanja početne stranice pošte	Postotak odbijenih poruka e-pošte, izračunatih kao: Odskok pošte / pokušaj e-pošte	Agent	E-pošta
Postotak isporuke pošte	Postotak poruka e-pošte koje su bile uspješno isporučeno, izračunato kao: Isporučena pošta / pokušaj e-pošte	Agent	E-pošta
Postotak otvaranja pošte	Postotak isporučenih e-poruka koje su otvorene, izračunate kao: Pošta otvorena / Isporučena pošta	Agent	E-pošta
Klik na poštu-kroz postotak	Postotak isporučenih poruka e-pošte u kojima je kliknut jedinstveni URL, izračunat kao: Klik na poštu / Isporučena pošta	Agent	E-pošta
Postotak klika do otvaranja pošte	Postotak otvorenih poruka e-pošte u kojima je kliknut jedinstveni URL, izračunat kao: Pošta Kliknite / Pošta - Otvori	Agent	E-pošta
Postotak prosljeđivanja pošte	Postotak poruka e-pošte koje su bile proslijeđeno, izračunato kao: Pokušaj prosljeđivanja / e-pošte	Agent	E-pošta
Postotak neželjene pošte	Postotak poruka e-pošte označenih kao neželjena pošta, izračunat kao: Neželjena pošta / pokušaj e-pošte	Agent	E-pošta
Postotak otkazivanja pretplate na poštu	Postotak poruka e-pošte u kojima primatelji otkazivanje pretplate, izračunato kao: Pokušaj otkazivanja pretplate na poštu / e-pošte	Agent	E-pošta
Kupac je odgovorio	To je broj poziva na koje je korisnik odgovorio	Agent	Glasovni
Povezivanje	To je broj na koje je klijent odgovorio na pozive povezane s agentom ili IVR.		Glasovni

Povezivanje agenta	To je broj korisničkih poziva koji su povezani s agentima za biranje iz načina rada agenta kao Pregled, Napredovanje, Prediktivni.		Glasovni
IVR Povezivanje	To je broj poziva povezanih s klijentom za pozivanje pomoću načina rada IVR tempa.	Agent	Glasovni
Postotak pokušaja	To je omjer povezanih poziva i ukupnog broja pokušaja. Formula = Povezani pozivi / Ukupni pokušaji	Agent	Glasovni
Postotak povezivanja	To je omjer povezanih poziva i ukupnog broja pokušaja. Formula = Povezani pozivi / Ukupni pokušaji	Agent	Glasovni
Polja	**Opis**	**Nije primjenjivo**	**Način**
Pokušaj omjera	To je omjer ukupnih pokušaja i broja jedinstvenih kontakata koji su imali barem jedan pokušaj. Formula = Ukupno pokušaja / Jedinstveni kontakti	Agent	Glasovni
Pokušaj povezivanja	To je omjer ukupnih povezanih poziva i broja jedinstvenih kontakata koji su imali barem jedan pokušaj. Formula = Povezani pozivi / Jedinstveno Kontakti	Agent	Glasovni
Prosječan broj pokušaja po satu	To je omjer vremena izvođenja kampanje za dan u minutama i ukupan broj izvršenih pokušaja. Formula = Vrijeme izvođenja kampanje za dan u minuta / ukupno pokušaja /60	Agent	Glasovni
Prosječan broj povezivanja po satu	To je omjer vremena izvođenja kampanje za dan u minutama i ukupan broj povezanih poziva. Formula = Vrijeme izvođenja kampanje za dan u minute / ukupno Povezivanje /60	Agent	Glasovni
Kupac napušten	To je broj poziva koje je kupac napustio.	Agent	Glasovni
Sustav je napušten	To je broj poziva koje je napustio sustav biranja.	Agent	Glasovni

Napušteni	To je ukupan broj napuštenih poziva, uključujući pozive koje je napustio kupac i Sustav	Agent	Glasovni
Napušteni postotak	Omjer ukupnih napuštenih poziva i zbroja ukupnih veza agenta i ukupnih napuštenih poziva. Formula = Ukupan broj napuštenih poziva / (Agent Povezuje + napuštene pozive)	Agent	Glasovni
Trajanje napuštanja	To je vremensko trajanje od trenutka prekida poziva.	Agent	Glasovni
Prosječno trajanje napuštanja	To je omjer napuštenog trajanja i broja napuštenih poziva. Formula = Trajanje napuštanja / Napušteno Pozivi	Agent	Glasovni
CPA trajanje (ms)	To je vrijeme potrebno za progresivnu analizu poziva (CPA) u milisekundama.	Agent	Glasovni
Prosječno trajanje CPA-a (ms)	To je omjer CPA vremena i broja pokušaja.	Agent	Glasovni
Polja	**Opis**	**Nije primjenjivo**	**Način**
AMD Connect	To je broj poziva na telefonskoj sekretarici povezanih s agentom.		Glasovni
AMD	To je broj povezanih poziva na telefonskoj sekretarici.		Glasovni
AMD postotak	To je omjer poziva sekretarice u odnosu na ukupan broj pokušaja Napravio.		Glasovni
Pokušaj PCB-a	To je broj pokušaja koji su osobni povratni pozivi		Glasovni
Pokušaj NSB-a	To je broj pokušaja koji su normalni povratni pozivi	Agent	Glasovni
Pokušaj povratnih poziva	To je broj pokušaja koji su Osobni povratni pozivi i uobičajeni povratni pozivi. Formula = pokušaj PCB-a + pokušaj NSB-a		Glasovni
Povezivanje PCB-a	To je broj osobnih povratnih poziva povezanih s agentom.		Glasovni

NCB povezivanje	To je broj normalnih povratnih poziva povezanih s agentom.		Glasovni
Poveziv anje povratni h poziva	To je ukupan broj povratnih poziva, uključujući I osobni i normalni povratni pozivi koji su povezani s agentom.		Glasovni
Postotak povezivanja povratnih poziva	Omjer povratnih poziva povezanih s agentom i ukupnog broja pokušaja povratnih poziva. Povratni poziv ovdje uključuje i osobne i normalne povratne pozive. Formula = (PCB Connect + NCB Connect) / (Pokušaj PCB-a + pokušaj NSB-a)		Glasovni
Registrirani PCB	To je broj osobnih povratnih poziva registriranih danas.		Glasovni
NSB registriran	To je broj uobičajenih povratnih poziva registriranih danas.		Glasovni
Registrirani povratni pozivi	To je broj povratnih poziva, uključujući osobne i normalne povratne pozive, registrirane danas. Formula = Registrirani PCB + registrirani NSB		Glasovni
Uspjeh u zatvaranju PCB-a	To je broj osobnih povratnih poziva koji su zatvoreni s ishodom uspjeha.		Glasovni
Greška u zatvaranju PCB-a	To je broj osobnih povratnih poziva koji su zatvoreni s ishodom neuspjeha.		Glasovni
NCB je zaključio uspjeh	To je broj normalnih povratnih poziva koji se zatvaraju s ishodom uspjeha.		Glasovni
Polja	**Opis**	**Nije primjenjivo**	**Način**
Pogreška u zatvaranju NCB-a	To je broj normalnih povratnih poziva koji su zatvoreni s ishodom neuspjeha.		Glasovni

Uspjeh zatvorenih povratnih poziva	Broj povratnih poziva, uključujući osobne i normalne povratne pozive, zatvara se s ishodom uspjeha. Formula = uspjeh zatvorenog PCB-a + NCB zatvoren Uspjeh		Glasovni
Pogreška u zaključenju povratnih poziva	Broj povratnih poziva, uključujući osobne i normalne povratne pozive, zatvara se s ishodom neuspjeha. Formula = Greška u zatvaranju PCB-a + kvar zatvaranja NCB-a		Glasovni
Povratni pozivi su zatvoreni	To je ukupan broj povratnih poziva, uključujući osobne i normalne povratne pozive, koji se zatvaraju s rezultatima uspjeha i neuspjeha. Formula = uspjeh zatvorenog PCB-a + NCB zatvoren Uspjeh + kvar zatvaranja PCB-a + NCB zatvoreni kvar		Glasovni
Pokušaj AEM-a	To je broj pokušaja za kontakte izvršnog mapiranja računa (AEM).		Glasovni
AEM povezivanje	To je broj AEM poziva povezanih s agentom.		Glasovni
Postotak povezivanja AEM-a	To je omjer AEM poziva povezanih s ukupnim brojem AEM pokušaja.		Glasovni
Ostalo povezivanje	To je broj poziva povezanih s klijentom za one koji nisu birajući.	Grupa kampanje, Agent, popis ID	Glas, SMS, E-pošta
Drugi pokušaj	To je broj pokušaja za ne-pozivi pozivatelja, kao što su pokušaji putem MCD API.	Kampanje Grupa, Agent, Popis ID	Glas, SMS, E-pošta
Pokušaj CPaaS-a	To je broj pokušaja za CPaaS kanal.	Kampanje Grupa, Agent, Popis ID	Glas, SMS, E-pošta

Kompjutorska

Polja	Opis	Nije primjenjivo	Način

Agent	To je broj agenata koji se prijavljuju u sustav jednom dnevno.		Glasovni
Polja	**Opis**	**Nije primjenjivo**	**Način**
Brzina povezivanja agenta	To je omjer povezanih poziva i ukupnog broja agenata.		Glasovni
Trajanje zvona	To je vremensko razdoblje u kojem telefon zvoni prije nego što mu se odgovori	Agent	Glasovni
Prosječno trajanje zvona	To je omjer trajanja zvona i ukupnog broja povezanih poziva.	Agent	Glasovni
Trajanje razgovora	To je vremenski raspon stvarnog vremena razgovora.		Glasovni
IVR trajanje	Ukupno vrijeme koje pozivatelj provede u interakciji sa sustavom IVR.	Agent	Glasovni
Dvosmjerno trajanje SMS	Ukupno vremensko razdoblje između pokretanja dvosmjernog pokušaja SMS.	Agent	SMS
ACW trajanje	To je razdoblje tijekom kojeg se provode aktivnosti nakon poziva (ACW).		Glasovni
Trajanje rukovanja	Prikazuje trajanje stvarnog vremena razgovora i vrijeme utrošeno na ACW aktivnosti. Formula = Trajanje razgovora + ACW trajanje		Glasovni
Trajanje pretpregleda	Prikazuje trajanje tijekom kojeg agent pregledava pretpregledni poziv.		Glasovni
AHT	To je omjer ukupnog vremena rukovanja pozivima i ukupnog broja povezanih poziva. Formula = trajanje ručke / ukupno povezivanje		Glasovni
AHT IVR	Prosječno vrijeme rukovanja za IVR pozive. To se izračunava kao ukupno trajanje IVR podijeljeno s brojem IVR povezanih poziva. Formula: AHT IVR = IVR Trajanje / IVR Povezivanje		Glasovni

AHT dvosmjerni SMS	Prosječno vrijeme rukovanja za dvosmjerne interakcije SMS. To se izračunava kao ukupno trajanje dvosmjernih SMS pokušaja podijeljeno s ukupnim brojem dvosmjernih pokušaja SMS. Formula: AHT dvosmjerna SMS = dvosmjerno SMS trajanje / dvosmjerni pokušaj SMS	Agent	SMS
Prosječan prvi odgovor dvosmjerni SMS	Prosječno vrijeme odaziva za prvu poruku u dvosmjernoj interakciji SMS. Izračunava se zbrajanjem trajanja između prve poslane poruke i prve primljene poruke u svim dvosmjernim pokušajima SMS i dijeljenje s ukupnim brojem primljenih dvosmjernih poruka.	Agent	SMS
Polja	**Opis**	**Nije primjenjivo**	**Način**
	Isključuje dvosmjerne pokušaje SMS koji vremensko ograničenje za prvu poruku, ali uključuje one koji vremensko ograničenje uključuju u sljedećim porukama. Formula: Prosječan prvi odgovor dvosmjerni SMS = (Zbroj svih odgovora na prvu poruku trajanje) / dvosmjerne poruke primljene		
Prosječan odgovor dvosmjerni SMS	Prosječno vrijeme odaziva za sve poruke u dvosmjernim interakcijama SMS. Izračunava se zbrajanjem trajanja između svake poslane i primljene poruke u dvosmjernim pokušajima SMS i dijeljenjem s ukupnim brojem primljenih dvosmjernih poruka. Isključuje trajanje poruka koje vremensko ograničenje. Formula: Avg Response 2-Way SMS = (Zbroj svih odgovora na poruku trajanje) / dvosmjerne poruke primljene	Agent	SMS
AHT RPC	To je omjer ukupnog vremena rukovanja pozivima za RPC pozive i ukupnih povezanih poziva. Formula = Ukupno vrijeme rukovanja za RPC pozive / Ukupno povezivanje	Agent	Glasovni

AHT bez RPC-a	To je omjer ukupnog vremena rukovanja pozivima za pozive koji nisu RPC i ukupnog broja povezanih poziva. Formula = ukupno vrijeme rukovanja za one koji nisu RPC Pozivi / Ukupno povezivanje		Glasovni
AHT pristanak	Prosječno vrijeme rukovanja za pokušaje pristanka.		Glasovni
AHT bez pristanka	Prosječno vrijeme rukovanja za pokušaje bez pristanka. Ako je PEWC deaktiviran, ova vrijednost Trebalo bi biti 0.		Glasovni
AHT priručnik	To je omjer ukupnog vremena rukovanja pozivima i ukupnih poziva povezanih za ručne pozive. Formula = Ukupno vrijeme rukovanja za ručno Pozivi / Ukupno povezivanje		Glasovni
ACW RPC Trajanje	To je razdoblje tijekom kojeg se provode ACW aktivnosti za RPC tip.		Glasovni
ACW bez RPC-a Trajanje	To je razdoblje tijekom kojeg se aktivnosti ACW-a provode za ne-RPC tip		Glasovni
Trajanje razgovora o RPC-u	Vrijeme je razgovora RPC poziva.		Glasovni
Razgovor bez RPC trajanja	Vrijeme je razgovora ne-RPC poziva.		Glasovni

RPC ili pristanak ili detalji ručnog polja

Polja	Opis	Nije primjenjivo	Način
RPC	To je broj pokušaja koji imaju ishode povezivanja s pravom stranom (RPC).		Glasovni
Izvan RPC-a	To je broj pokušaja koji imaju ishode povezivanja s nepravomoćnom stranom.		Glasovni
Postotak RPC-a	To je omjer pokušaja s RPC-om ishodi ukupnih pokušaja. Formula = RPC / Ukupno pokušaja		Glasovni
Postotak bez RPC-a	To je omjer pokušaja s ishodima koji nisu RPC i ukupnih pokušaja. Formula = Pokušaji koji nisu RPC / Ukupno		Glasovni
RPC povezivanje	To je ukupan broj poziva povezanih s RPC ishodima.		Glasovni
Postotak RPC povezivanja	To je omjer RPC veze i ukupnog broja spojenih poziva. Formula = RPC Connect / Total Connect		Glasovni
Pristanak	Broj pokušaja pristanka. Ako je PEWC (prethodna izričita pisana suglasnost) deaktiviran, ta bi vrijednost trebala biti 0.		Glas, SMS, E-pošta
nConsent	Broj pokušaja bez pristanka. Ako je PEWC (prethodni izričiti pisani pristanak) deaktiviran, ova vrijednost Trebalo bi biti 0.		Glas, SMS, E-pošta
Postotak privole za RPC	Postotak pokušaja pristanka koji su rezultirali ishodom vrste RPC (kontakt s pravom stranom) ili pristanka. Ako je PEWC deaktiviran, ta bi vrijednost trebala biti 0. Formula: RPC % suglasnosti = (RPC / pristanak) × 100		Glasovni
Postotak RPC nConsent	Postotak pokušaja bez pristanka koji su rezultirali ishodom vrste RPC ili nConsent. Ako je PEWC deaktiviran, ta bi vrijednost trebala biti 0. Formula: RPC nConsent % = (RPC / nConsent) × 100		Glasovni
Pristanak povezivanja	Broj pokušaja pristanka koji su povezani s agentom. Ako je PEWC deaktivirana, ta bi vrijednost trebala biti 0.		Glasovni

Postotak povezivanja pristanka	Broj pokušaja pristanka koji povezan s agentom. Ako je PEWC deaktiviran, ta bi vrijednost trebala biti 0.		Glasovni
Polja	**Opis**	**Nije primjenjivo**	**Način**
nConsent poveziv anje	Broj pokušaja nepristanka koji su povezani s agentom. Ako je PEWC deaktivirana, ta bi vrijednost trebala biti 0.		Glasovni
Postotak povezivanja nConsent	Postotak pokušaja nepristanka koji su povezani s agentom. Formula: nConsent Connect % = (nConsent Poveži / nConsent) × 100		Glasovni
Ručne	To je broj pokušaja ručne kampanje.		Glas, SMS, E-pošta
Ručni tele nije uspio	To je broj pokušaja korištenja ručne kampanje s kvarom telefonije Ishod.		Glas, SMS, E-pošta
Ručni tele uspjeh	To je broj pokušaja korištenja ručna kampanja s ishodom uspjeha telefonije.		Glas, SMS, E-pošta
Ručno poslovanje nije uspjelo	To je broj pokušaja korištenja ručne kampanje s ishodom poslovnog neuspjeha.		Glas, SMS, E-pošta
Ručni poslovni uspjeh	To je broj pokušaja korištenja ručne kampanje s poslovnim uspjehom Ishod.		Glas, SMS, E-pošta
Ručni RPC	To je broj pokušaja korištenja ručne kampanje s RPC ishodom.		Glasovni
Postotak ručnog RPC-a	To je omjer pokušaja korištenja ručne kampanje s RPC ishodom i ukupan broj pokušaja ručne kampanje.		Voicel

Detaljno izvješće

Da biste stvorili izvješće:

1. Kliknite ikonu + Stvori povijesno izvješće.
2. Odaberite izvješće s detaljima, a zatim kliknite Stvori.
3. Odaberite odgovarajuću vremensku zonu s padajućeg popisa da biste generirali

izvješće za određenu vremensku zonu. Zadana vremenska zona postavljena je u pregledniku.

4. Odaberite Razdoblje s padajućeg popisa da biste prikazali izvješće za određeno razdoblje. Zadana vrijednost postavljena je na Danas.

    a. Danas

b. Jučer

c. Ovaj tjedan

d. Prošli tjedan

e. Ovaj mjesec

f. Prošli mjesec

g. Zadnjih N dana - ako odaberete ovu mogućnost, unesite broj dana za prikaz izvješća.

h. Prilagođeni raspon datuma - Ako odaberete ovu mogućnost, unesite razdoblje raspona datuma da biste prikazali izvješće za definirano razdoblje.

Napomena: Da bismo održali optimalne performanse i učinkovitost, dopuštamo maksimalno razdoblje od samo 180 dana.

Primijeni filtar

1. Idite na odjeljak Filtar.
2. Na kanalu Tab odaberite vrstu kanala među sljedećim opcijama:
    a. SMS: Uključuje podatke za kontakte kojima se rukuje putem komunikacije SMS.
    b. Glas: uključuje podatke izvješća za kontakte kojima se rukuje putem glasovnih poziva.
    c. E-pošta: uključuje podatke izvješća za kontakte obrađene putem e-pošte.
    d. Administrativne operacije (koje nisu kanalne): uključuje podatke izvješća za kontakte koji se ažuriraju ručno, a ne putem bilo kojeg aktivnog kanala.
3. Na globalnom popisu Tab odaberite odgovarajuće ID-ove globalnog popisa.
4. U grupi kampanje Tab odaberite odgovarajuće grupe kampanja.
5. U kampanji Tab odaberite odgovarajuću kampanju.
6. Na popisu Tab odaberite odgovarajuće ID-ove popisa. ID-ovi popisa vidljivi su samo za odabrane kampanje.
7. U CSS grupi Tab odaberite odgovarajuće CSS grupe. CSS grupe vidljive su samo za odabrane kampanje.
8. Na CSS Tab odaberite odgovarajući CSS. CSS-ovi su vidljivi samo za odabrane kampanje.
9. Na agentu Tab odaberite odgovarajućeg agenta.
10. Na stranici Ishod Tab odaberite odgovarajući ishod.
11. U statusu Tab odaberite odgovarajući status kontakta.
12. Na pokušaju Tab odaberite vrstu pokušaja kontakta među sljedećim mogućnostima:
    a. Pokušaj RPC-a
    b. Pokušaj ne-RPC-a
    c. Pokušaj

d. Nije pokušano

13. Pod uvjetom Tab stvorite uvjet ako je primjenjivo. Značajka uvjeta omogućuje izradu prilagođenog Uvjetima. Pritisnite tipku '{' da biste pristupili skočnom prozoru koji predlaže sistemska polja i poslovna polja.

Elemenata

1. Idite na odjeljak Elementi.
2. Na atributima Tab odaberite odgovarajuća polja za generiranje izvješća. Dodatne informacije o poljima potražite u odjeljku Atribut.
3. Na stranici Isporuka Tab odaberite odgovarajuća polja za generiranje izvješća. Dodatne informacije o poljima potražite u odjeljku Dostava.
4. Na popisu Obrada Tab odaberite odgovarajuća polja da biste generirali izvješće. Dodatne informacije o poljima potražite u odjeljku Obrada.
5. Na stranici Rezultat Tab odaberite odgovarajuća polja za generiranje izvješća. Dodatne informacije o poljima potražite u odjeljku Rezultat.
6. Na izračunatoj Tab odaberite odgovarajuća polja za generiranje izvješća. Dodatne informacije o poljima potražite u odjeljku Izračunato.
7. Na popisu Parametri poslovanja Tab odaberite odgovarajuća polja za generiranje izvješća. Za prikaz poslovnih parametara mora biti odabrana najmanje jedna kampanja. Ti se parametri dohvaćaju iz odabrane kampanje.
8. Odaberite kanal s padajućeg popisa za prikaz elemenata koji se temelje na odabranom kanalu. Dostupne opcije su:
    a. Glas: prikazuje elemente specifične za glasovne interakcije.
    b. SMS: Prikazuje elemente vezane uz komunikaciju SMS.
    c. E-pošta: prikazuje parametre specifične za interakcije e-pošte.
    d. Sve: Omogućuje vam pregled svih elemenata bez obzira na kanal.

Spremanje i prikaz izvješća

1. Kliknite Prikaz da biste prikazali izvješće.
2. Kliknite Izvoz da biste izvješće izvezli u datoteku programa Excel.
3. Kliknite Spremi. Izvješće možete spremiti i sa stranice filtra.
4. Unesite naziv i opis izvješća.
5. Kliknite Spremi.

Atribut

Polja	Opis	Način
Grupa kampanje	To je naziv grupe kampanje kojoj pripadaju kontakti.	Glas, SMS, E-pošta

Tempo	Prikazuje način tempa pokušaja kontakta. Primjer: pretpregled, progresivan, prediktivni.	Glasovni
Polja	**Opis**	**Način**
Kampanje	To je naziv kampanje kojoj kontakt pripada.	Glas, SMS, E-pošta
Globalni popis ID	To je ID koji aplikacija generira za svaki popis postavljen za globalni prijenos. Ovaj ID jedinstven je unutar sustava.	Glas, SMS, E-pošta
Popis ID	To je popis ID koji je generirala aplikacija za ovaj popis. Ovaj ID jedinstven je unutar kampanje.	Glas, SMS, E-pošta
Kontakt ID	To je jedinstvena vrijednost ID za kontakt unutar kampanje.	Glas, SMS, E-pošta
Preneseno vrijeme	Prikazuje vrijeme prijenosa kontakata.	Glas, SMS, E-pošta
LCM ključ	To je jedinstveni ID sustav za pokušaj.	Glas, SMS, E-pošta
Referenca pozivatelja ID	Jedinstvena je vrijednost ID u odgovarajućem sustavu pozivanja.	Glas, SMS, E-pošta
Iz načina rada	E-pošta ID koja se koristi za pokretanje pogreške SMS ili e-pošte. Ili, pozivatelj ID koristi se za pokretanje poziva.	Glas, SMS, E-pošta
Izvorna kampanja ID	ID izvorne kampanje iz koje se prenose podaci (prazna za prvu izvornu kampanju).	Glas, SMS, E-pošta
Izvorišni kontakt ID	Kontakt ID prenesen iz izvorne kampanje (prazno za prvu izvornu kampanju).	Glas, SMS, E-pošta
Lančano	Označava premještaju li se kontakt/podaci između kampanja.	Glas, SMS, E-pošta
Odredišna kampanja ID	ID kampanje koja prima kontakte ili podatke iz izvorišne kampanje.	Glas, SMS, E-pošta
Odredišni kontakt ID	Kontakt ID dodijeljen u odredišnoj kampanji nakon prijenosa iz izvorišne kampanje.	Glas, SMS, E-pošta

Isporuke

Polja	Opis	Način
Polja	**Opis**	**Način**
Pokušaj kontakta	To je broj pokušaja, kao što je prvi pokušaj, drugi i tako dalje.	Glas, SMS, E-pošta
Vrijednost načina	To je telefonski broj kupca ili e-pošta ID.	Glas, SMS, E-pošta
Način	To je vrsta telefona, e-pošta ili SMS za način rada.	Glas, SMS, E-pošta
Kanal	Prikazuje naziv kanala koji se odnosi na način komunikacije koji se koristi za interakciju s kupcem.	Glas, SMS, E-pošta
Zakazano vrijeme isporuke	Prikazuje planirani datum i vrijeme isporuke kontakta. To se može odnositi na vrijeme poziva s kontaktom, obvezu povratnog poziva ili novo Dogovoreni datum i vrijeme za kontakt.	Glas, SMS, E-pošta
Stvarno vrijeme isporuke	Prikazuje datum i vrijeme stvarnog isporuke kontakta.	Glas, SMS, E-pošta
Kontaktna priroda	Prikazuje vrstu kontakata kao što su Svježe, Ponovno zakazano, Normalni povratni poziv, Osobni povratni poziv, AEM-Svježe, AEM-Ponovno zakazano, Svježe trenutke i AEM-Fresh-Moment Kontakata.	Glas, SMS, E-pošta
Pristanak	Prikazuje ima li kontakt pristanak ili ne.	Glas, SMS, E-pošta
Ručne	Prikazuje se bira li se kontakt ručno.	Glasovni
CSS uvjet	Prikazuje određeni uvjet strategije odabira kontakta (CSS) odabran za odabir kontakta.	Glas, SMS, E-pošta
Naziv digitalnog predloška	Mora se navesti prilikom korištenja dizajnera skripti. Za SMS, Navedite naziv predloška SMS. U odjeljku E-pošta navedite naziv predloška e-pošte.	Glas, SMS, E-pošta

Processing

Polja	Opis	Način
Vrijeme pretpregleda	Prikazuje vrijeme kada je kontakt predstavljen agentu radi načina pretpregleda tempa.	Glasovni
Vrijeme akcije pretpregleda	Prikazuje vrijeme kada je agent odgovorio na poziv pretpregleda.	Glasovni
Polja	**Opis**	**Način**
Vrijeme operatora	Prikazuje vrijeme kada je operator primio kontakt.	Glas, SMS
Vrijeme akcije operatora	Prikazuje vrijeme kada je operator kliknuo na kontakt.	Glas, SMS
Pokušaj vremena početka	Prikazuje datum i vrijeme pokretanja kontakta.	Glas, SMS, E-pošta
Vrijeme zvonjenja	Prikazuje datum i vrijeme kada poziv počinje zvoniti na kraju klijenta.	Glasovni
Vrijeme odgovora na kupca	Prikazuje vrijeme kada je klijent odgovorio na poziv.	Glasovni
CPA vrijeme	Prikazuje datum i vrijeme dovršetka analize napretka poziva (CPA).	Glasovni
Poveži se s agentom	Prikazuje je li poziv povezan s agentom ili ne.	Glasovni
Vrijeme povezivanja agenta	Prikazuje datum i vrijeme kada se poziv klijenta povezao s agentom.	Glasovni
ACW vrijeme pokretanja	Prikazuje datum i vrijeme završetka razgovora između klijenta i agenta te agenta pokreće aktivnosti nakon poziva (ACW) za taj kontakt.	Glasovni
Vrijeme pokušaja završetka	Prikazuje datum i vrijeme završetka pokušaja. Nije primjenjivo na e-poštu.	Glas, SMS
Poruka je poslana	Odnosi se na ukupan broj SMS poruka uspješno poslanih primateljima.	SMS
Primljena poruka	Odnosi se na ukupan broj uspješno primljenih SMS poruka.	SMS
Detalji poruke	Prikazuje vrstu poruke (odlaznu ili dolaznu), sadržaj poruke i vrijeme poruke.	SMS
Događaj poruke	Prikazuje skočni prozor koji se može kliknuti i prikazuje događaje poruke, uključujući vrstu događaja i vrijeme događaja.	SMS

Predmet pošte	Prikazuje redak predmeta poruke e-pošte. Ako se koristi predložak SendGrid, on prikazuje predmet e-pošte predloška umjesto stvarnog predmeta poslanog krajnjem kupcu.	E-pošta
Naziv predloška pošte	Ako se koristi predložak SendGrid, umjesto naziva predloška e-pošte prikazuje se naziv predloška SendGrid. Predložak e-pošte ili SMS prikazat će se u odjeljku Digitalno Naziv predloška.	E-pošta
Događaji pošte	Prikazuje skočni prozor koji se može kliknuti i prezentirati događaje e-pošte kao što su kao Vrsta događaja, Vrijeme događaja, Korisnički agent, IP, URL, Pomak URL-a i Otvaranje stroja.	E-pošta
Odgovor TV vodiča	Prikazuje skočni prozor koji je moguće kliknuti s odgovorom vodiča za pozive, uključujući pitanje, odgovor i aktivnost	E-pošta
Polja	**Opis**	**Način**
	Vrijeme.	

Rezultat

Polja	**Opis**	**Način**
Potvrda o isporuci poruke	Potvrda da je poruka (SMS) uspješno isporučena primatelju.	SMS
Vrijeme obrade ishoda	Prikazuje datum i vrijeme kada je sustav obradio rezultat za pokušaj.	Glas, SMS, E-pošta
Ishod	Prikazuje naziv ishoda pokušaja.	Glas, SMS, E-pošta
Nadređeni ishod	Prikazuje naziv nadređenog poslovnog ishoda.	Glas, SMS, E-pošta
Poslana pošta	Akcija e-pošte koja je uspješno poslana iz pošiljateljevog sustava.	E-pošta
Blok pošte	Kada poslužitelj primatelja blokira e-poštu, to sprječava isporuku.	E-pošta
Odskok pošte	Kada se poruka e-pošte vrati kao neisporučiva zbog problema kao što je adresa koja nije valjana	E-pošta
Isporučena pošta	Potvrda da je e-pošta uspješno isporučena u pristiglu poštu primatelja.	E-pošta

Pošta - otvaranje	Status koji označava da je primatelj otvorio e-poštu.	E-pošta
Klik na poštu	Zapis koji je primatelj kliknuo na vezu unutar e-pošte.	E-pošta
Neželjena pošta	Primatelj je poruku e-pošte označio kao neželjenu poštu ili je automatski filtrirao kao neželjenu poštu.	E-pošta
Pošta otkazuje pretplatu	Primatelj je odustao od buduće komunikacije klikom na vezu za otkazivanje pretplate u e-pošti.	E-pošta
Ponovno zakazano vrijeme	Prikazuje datum i vrijeme ponovnog rasporeda za sljedeći pokušaj.	Glas, SMS, E-pošta
Status kontakta	Prikazuje status kontakta u trenutku kada postoji Izvodi se aktivnost, kao što je pokušaj poziva ili blokiranje skripte prije poziva.	Glas, SMS, E-pošta
Ciljna vrijednost	Prikazuje ciljnu vrijednost koju je agent ažurirao za pokušaj.	Glas, SMS,
Polja	**Opis**	**Način**
		E-pošta
Ocjena potencijalnog klijenta	Prikazuje ocjenu potencijalnog klijenta koju je agent ažurirao za pokušaj.	Glas, SMS, E-pošta
Prekinuo vezu pomoću	Prikazuje je li klijent, agent ili sustav prekinuo poziv. Za napuštene pozive to može biti kupac ili sustav. Za povezane pozive to može biti Kupac ili agent.	Glasovni
RPC	Označava da su poruka ili poziv stigli do željenog primatelja ili strane.	Glas, SMS, E-pošta
Ne-RPC	Označava da poruka ili poziv nisu stigli do željenog primatelja ili ispravne strane.	Glas, SMS, E-pošta
Pokušaj	Radnja poduzeta za pokretanje komunikacije.	Glas, SMS, E-pošta
Bez pokušaja	Uvjet u kojem nije bilo pokušaja pokretanja komunikacije.	Glas, SMS, E-pošta
Dvostruki ishod	Kada agent ili korisnik API postavi dvostruki ishod, kao što je povratni poziv s poslovnim ishodom, detalji će prikazati dva unosa, po jedan za svaki ishod, s naznakom zastavice	Glas, SMS, E-pošta

	Da, pod dvostrukim ishodom.	
Naziv agenta	Prikazuje ime agenta koji je vodio poziv.	Glasovni
ID agenta	Jedinstveni identifikator dodijeljen agentu.	Glasovni
Komentari agenta	Prikazuje komentare koje je agent dodao nakon poziva s klijentom.	Glas, SMS, E-pošta
Korisničko ime operatora	To je naziv upravljačkog operatora.	Glas, SMS, E-pošta

Kompjutorska

Polja	Opis	Način
Trajanje pokušaja (s)	To je ukupno trajanje pokušaja u sekundama.	Glas, SMS, E-pošta
Polja	**Opis**	**Način**
Trajanje zvona (s)	To je ukupno trajanje događaja zvonjenja, u sekundama.	Glasovni
CPA trajanje (ms)	To je ukupno trajanje CPA, u milisekundama.	Glasovni
Trajanje razgovora s klijentom (s)	To je ukupno trajanje spojenog vremena kupca, u sekundama.	Glasovni
Trajanje razgovora agenta (s)	To je ukupno trajanje agenta, u sekundama.	Glasovni
Trajanje ACW-a (s)	To je ukupno trajanje aktivnosti (ACW) u sekundama.	Glasovni
Trajanje pretpregleda (s)	To je ukupno trajanje agenta koji pregledava detalje o klijentu, u sekundama za pregled poziva.	Glasovni
Trajanje napuštanja (s)	To je ukupno trajanje u kojem se poziv kupca napušta, u sekundama.	Glasovni

Izvješće o povratnom pozivu

Da biste stvorili izvješće:

1. Kliknite ikonu + Stvori povijesno izvješće.
2. Odaberite Izvješće o povratnom pozivu, a zatim kliknite Stvori.
3. Odaberite odgovarajuću vremensku zonu s padajućeg popisa da biste generirali izvješće za određenu vremensku zonu. Zadana vremenska zona postavljena je u pregledniku.
4. Odaberite Razdoblje s padajućeg popisa da biste prikazali izvješće za određeno razdoblje. Zadana vrijednost postavljena je na Danas.
    a. Danas
    b. Jučer
    c. Ovaj tjedan
    d. Prošli tjedan
    e. Ovaj mjesec
    f. Prošli mjesec
    g. Zadnjih N dana - ako odaberete ovu mogućnost, unesite broj dana za prikaz izvješća.
    h. Prilagođeni raspon datuma - ako odaberete ovu mogućnost, unesite razdoblje raspona datuma za koje želite pregledati izvješće

definirano razdoblje.

Napomena: Da bismo održali optimalne performanse i učinkovitost, dopuštamo maksimalno razdoblje od samo 90 dana.

Primijeni filtar

1. Idite na odjeljak Filtar. U filtru možete odabrati jedno ili više polja.
2. Na globalnom popisu Tab odaberite odgovarajuće ID-ove globalnog popisa.
3. U grupi kampanje Tab odaberite odgovarajuće grupe kampanja.
4. U kampanji Tab odaberite odgovarajuću kampanju.
5. Na popisu Tab odaberite odgovarajuće ID-ove popisa. ID-ovi popisa vidljivi su samo za odabrane kampanje.
6. Na agentu Tab odaberite odgovarajućeg agenta.
7. Pod uvjetom Tab stvorite uvjet ako je primjenjivo. Značajka uvjeta omogućuje izgradnju prilagođenih uvjeta. Pritisnite tipku '{' da biste pristupili skočnom prozoru koji predlaže sistemska polja i poslovna polja.

Elemenata

1. Idite na odjeljak Elementi.
2. Na Detalji povratnog poziva Tab odaberite odgovarajuća polja za generiranje izvješća. Dodatne informacije o poljima potražite u odjeljku Detalji povratnog poziva.
3. Na popisu Parametri poslovanja Tab odaberite odgovarajuća polja za generiranje izvješća. Dodatne informacije o poljima potražite u odjeljku Parametri poslovanja. Ovaj Tab prikazuje kreirane poslovne parametre.

Spremanje i prikaz izvješća

1. Kliknite Prikaz da biste prikazali izvješće.
2. Kliknite Izvoz da biste izvješće izvezli u datoteku programa Excel.
3. Kliknite Spremi. Izvješće možete spremiti i sa stranice filtra.
4. Unesite naziv i opis izvješća.
5. Kliknite Spremi.

Detalji povratnog poziva

Elementi vezani uz povratni poziv prikazuju se za odabir. Izvješće se generira na temelju odabranih elemenata.

1. Pomoću funkcije Pretraživanje odaberite jedan ili više elemenata.
2. Da biste odabrali sve elemente, kliknite Odaberi sve.

   Napomena: Neki su elementi već unaprijed odabrani i zamrznuti – to su obvezni elementi za

izvješće.

Polja	Opis
Grupa kampanje	Naziv grupe kampanje kojoj kontakti pripadaju.
Polja	**Opis**
Kampanje	Naziv određene kampanje kojoj kontakt pripada.
Popis ID	Popis ID koji je generirala aplikacija za ovaj popis. Ovaj ID jedinstven je unutar kampanje.
Kontakt ID	Specifična ID kontakta pridruženog registriranom povratnom pozivu.
Naziv agenta	Ime agenta koji je vodio poziv.
Način povratnog poziva	Način rada (na primjer, telefonski broj) putem kojeg se zahtijeva povratni poziv.
Broj kontakta	Telefonski broj na koji je zatražen povratni poziv.
Status	Status kontakta kao što je otvoren, zatvoren ili isporučen u vrijeme generiranja izvješća.
Pokušaji povratnog poziva	
Pokušaj	Broj pokušaja kontakta.
Vrsta pokušaja povratnog poziva	Vrsta pokušaja povratnog poziva kao što je osobni povratni poziv (PCB) ili normalni povratni poziv (NCB).
Zakazano vrijeme isporuke	Datum i vrijeme zakazane isporuke kontakta.
Stvarno vrijeme isporuke	Datum i vrijeme stvarnog isporuka kontakta.
Naziv povezanog agenta	Naziv agenta s kojim je poziv povezan.
Način isporuke	Način kontakta u kojem se kontakt isporučuje.
Ishod	Postavljen ishod povratnog poziva za kontakt.
Vrijeme sljedećeg pokušaja	Datum i vrijeme kada je kontakt zakazan za sljedeći pokušaj.

Povijesna izvješća (naslijeđena)

Ova izvješća koriste povijesne podatke počevši od prethodnog dana kako bi ponudila uvid u performanse kontakt centra. Oni tvore gotovo iscrpan skup koji pokriva sve aspekte kontaktnog centra, uključujući kontakte, pozive, ishode, agente i još mnogo toga. Izvješća se popunjavaju na temelju kriterija filtra koje je odabrao korisnik. Ta se izvješća mogu prikazati ili spremiti u obliku vrijednosti odvojene zarezom (CSV).

Idite na **izvještaje** > **povijesna izvješća (naslijeđena)**.

Kriteriji filtriranja izvješća

Filtar izvještaja omogućuje korisniku pregled makronaredbe kontaktnog centra i dubinsku analizu do mikro razine kontakta, poziva ili agenta.

Filtar vremenske zone izvješća

Možete generirati izvješća u stvarnom vremenu za određene vremenske zone. Odaberite vremensku zonu s padajućeg izbornika Vremenska zona prije nego što odaberete bilo koji drugi kriterij filtriranja. Pojavit će se izvješće za trenutni dan odabrane vremenske zone.

Obratite se podršci Cisco da biste omogućili ovu konfiguraciju i primali izvješća po vremenskoj zoni.

Izvješća o drugim kriterijima filtriranja

Napomena: trenutno je dostupan samo glasovni kanal. SMS i e-pošta planirani su za buduće izdanje. Korisnici mogu zanemariti reference na SMS ili kanale e-pošte u dokumentu.

Značajka kriterija filtriranja omogućuje vam sljedeće:

Filtar	Opis
Globalni popis	Svi globalni popisi prikazani su za odabir. Dopušten je i pojedinačni i višestruki odabir. Da biste odabrali sve globalne popise, potvrdite okvir Odaberi sve.
Grupa kampanje	Popunjavaju se sve grupe kampanja koje sadrže kontakte za odabrane globalne popise. Dopušten je i pojedinačni i višestruki odabir. Da biste odabrali sve grupe kampanja, potvrdite okvir Odaberi sve.
Kampanje	Popunjavaju se sve kampanje koje sadrže kontakte za odabrane grupe kampanja. Dopušten je i pojedinačni i višestruki odabir. Da biste odabrali sve kampanje, potvrdite okvir Odaberi sve. Odabir jedne kampanje omogućuje filtriranje na sljedeće razine. Ako odaberete više kamera, filtriranje na sljedeću razinu je onemogućeno. Prikažite izvješća na ovoj razini.
Navedi kao popis	Popunjeni su svi popisi kontakata preneseni za ovu kampanju. Dopušten je i pojedinačni i višestruki odabir. Da biste odabrali sve popise, potvrdite okvir Odaberi sve. • Ako ne odaberete određene popise, podaci za sve popise popunjavaju se u izvješću, uključujući popis lanaca (Popis ID -1). • Ako odaberete određene popise, podaci samo za odabrane popise popunjavaju se. U tom slučaju provjerite jeste li potvrdili okvir Uključi popis lanaca ako u izvještaju želite podatke koji se odnose na Popis ID -1 (lančani popis). Popisi se popunjavaju za zadani datum na ploči s datumima, tj. Da biste odabrali više popisa, odaberite datume s ploče Datum i kliknite U redu. Odaberite potrebne popise za izvješće od popunjenih.
CSS grupa	Sve strategije odabira kontakata (CSS) primjenjive za odabrane popise dostupne su za selection. Dopušten je i pojedinačni i višestruki odabir. Da biste odabrali sve CSS grupe, potvrdite okvir Odaberi sve.
CSSGroup uvjet	Uvjeti za gore navedene CSS grupe popunjeni su i dostupni za odabir. Dopušten je i pojedinačni i višestruki odabir. Da biste odabrali sve uvjete CSS grupe, potvrdite okvir Odaberi sve.

Odaberite odgovarajući filtar i kliknite **Prikaži zapise** da biste izvješće popunili zapisima do te razine odabira.

Ishod poziva

Izvješće Ishod poziva prikazuje broj kontakata za svaki odabrani ishod telefonije iz biranih kontakata.

1. Odaberite vremensko razdoblje od Danas,Jučer,Ovaj tjedan,Ovaj mjesec **i**Prilagođeno. Ako odaberete
   Prilagođeno , odaberite Datum početka i **Datum** završetka.
2. **Odaberite vrstu** kanala u odjeljku **Glas**, **SMS** ili **E-pošta**.
3. Na padajućem izborniku **odaberite vrste** ishoda i **ishode** .
4. Odaberite kriterije **filtra**. Dodatne informacije potražite u odjeljku Kriteriji filtra izvješća.
5. Kliknite **Pokaži zapise** da biste popunili izvješće.
   1. Kliknite **Izvezi** da biste sadržaj izvješća izvezli u datoteku programa Excel (xlsx) ili CSV. Prema zadanim postavkama izvješće se izvozi kao XLSX. Ako je omogućena **mogućnost Izvoz maske** unutar značajke zaštite osobnih podataka i korisnici mogu pregledavati podatke na izvezenom listu, obratite se timu za podršku da biste maskirali podatke. Za to su potrebne pozadinske konfiguracije.

Polja

U izvješće o ishodu poziva uključeni su sljedeći parametri:

Polja	Opis
Danas	Generira izvješće za trenutni datum.
Jučer	Generira izvješće za prethodni dan do ponoći.
Ovaj tjedan	Generira izvješće od ponedjeljka do tekućeg dana.
Ovaj mjesec	Generira izvješće od prvog kalendarskog mjeseca do dana najma.
Prilagođeni	Generira izvješće za datumski raspon. Na kontrolama kalendara odaberite Datum početka i Datum završetka.
Kanal	Vrsta komunikacije kao što su Glas, SMS ili E-pošta. **Napomena**: SMS i e-pošta nisu dostupni u trenutnom izdanju; planirani su za buduće izdanje.
Vrsta ishoda	Vrsta ishoda.
Detalji o ishodu	Navodi ishode koji se temelje na kontaktu za svaki kontakt za odabrane izlazne domene i kampanje.
Sažetak ishoda	Navodi sažetak u jednom retku za svaki ishod svake kampanje. Potvrdite okvir Zaokretna tablica. Potvrdni okvir Zaokretna stavka transponira stupce i retke. Uz odabranu zaokretnu tablicu, izvješće navodi ishode u recima, broj ishoda u stupcima, jedan stupac za svaki odabrani cam-paign. Mogućnost Zaokretna tablica primjenjiva je samo ako u filtru cri-teria odaberete Kampanje, a ne za globalne popise ili grupe kampanja.
Ishod	Ishod svih konfiguriranih ishoda telefonije prikazanih na padajućem izborniku. Upotrijebite opciju Odaberi sve ishode da biste odabrali sve dolaske. Možete odabrati i više ishoda.

Ishod poziva - detalji	
Grupa kampanje	Grupa kampanje za koju se prikazuje izvješće.
ID kampanje	Kampanja za koju se prikazuje izvješće.
ID popisa	Popis ID kojem ti podaci pripadaju.
ID kontakta	Kontakt ID za koji je postavljen ishod.
Ishod	Ishod ovog poziva.
ParentOutcome	Ishod roditelja, ako postoji, na koji je mapiran gore navedeni ishod.
Call_Start_DateTime	Datum i vrijeme početka poziva.
Call_End_DateTime	Datum i vrijeme završetka poziva.
Poslovno polje1 (1-26)	Sva konfigurirana poslovna polja navedena su u jednom poslovnom polju po stupcu. Ako odaberete jednu kampanju, nazivi poslovnih polja prikazuju se kao <BusinessFieldName_BF>; Poslovno polje1 do Poslovno polje 26 reproducira se ako odaberete više kampanja.
Način	Način na koji je poziv upućen.
Dialed_Number	Broj na koji je poziv upućen.
Agent_ID	Agent ID agenta koji je vodio ovaj poziv.
Agent_Name	Ime agenta koji je vodio ovaj poziv.
Agent_Login_Name	Ovaj stupac ne sadrži podatke.
Trajanje	Trajanje poziva u HH:MM:SS
Target_Value	Ovaj stupac ne sadrži podatke.
Agent_Comments	Ovaj stupac ne sadrži podatke.
Ocjena potencijalnog klijenta	Ovaj stupac ne sadrži podatke.
Callback_DateTime	Datum i vrijeme biranja povratnog poziva koje je postavio agent.
DiallerReferenceID	To je vrijednost polja GUID poziva u tablici birača.
Contact_Nature	Ovo opisuje vrstu kontakta kao što su Svježe, Ponovno zakazano, Normalni povratni poziv, Osobni povratni poziv, AEM-Svježe, AEM-Ponovno zakazano, AEM-Call-back, Fresh-Moment ili AEM-Fresh-Moment. **Napomena**: AEM nije podržan u trenutnom izdanju.
Schedule_DeliveryTime	Ovo je vrijeme kada agenti postavljaju poziv za nove kontakte. Ovo je svježe vrijeme zakazivanja kontakta.
Next_ScheduleTime	Ovo je vrijeme kada agenti postavljaju poziv za ponovno zakazivanje kontakata.
Attempt_Number	To je broj pokušaja na kontaktu od datuma i vremena izvješća.

Sažetak ishoda	
ID kampanje	Jedinstveni identifikator koji predstavlja određenu kampanju pridruženu zapisu.
GlobalListID	Jedinstveni identifikator koji predstavlja globalni popis za koji je izvješće generirano. **Napomena:** Ovaj stupac dostupan je samo ako je odabran kao dio kriterija filtra.
Ishoda	Broj poziva sa svakim od tih ishoda, pri čemu je svaki ishod predstavljen kao zaseban stupac.

Sažetak kampanje

Izvješće Sažetak kampanje pruža snimku kampanje za odabrane uvjete filtriranja. Dođite do popisa **izvješća>** sažetak **kampanje da biste vidjeli parametre** sažetka kampanje.

Možete birati između tri vrste prikaza:

Kontakti i pokušaji: prikaz Kontakti i pokušaji pruža i kontakte i pokušaje povezane sažetke za odabrani datumski raspon i kampanje.

Kontakti: prikaz kontakata ne zahtijeva nikakav datumski raspon. Ova vrsta prikaza pruža zbroj povezan s kontaktom za odabrane kampanje.

Pokušaji: prikaz pokušaja zahtijeva datumski raspon. Ova vrsta prikaza pruža sažetak povezan s pokušajem za odabrane kampanje.

Da biste prikazali izvješća:

1. Odaberite vrstu **prikaza** iz **kontakata** i **pokušaja**. Ako odaberete Pokušaji, odaberite Vremensko **razdoblje**od **Danas,Jučer,Ovaj tjedan,Ovaj** mjesec i **Prilagođeno** . Ako odaberete **Prilagođeno**, odaberite **Datum** početka i **Datum** završetka.
2. Odaberite kriterije **filtra**. Dodatne informacije potražite u odjeljku Kriteriji filtra izvješća.
3. Kliknite **Pokaži zapise** da biste popunili izvješće.
4. Kliknite **Izvezi** da biste sadržaj izvješća izvezli u datoteku programa Excel (xlsx) ili CSV.

Polja izvještaja

Izvješće prikazuje sljedeće parametre:

Napomena: Parametri su popisani na temelju odabrane vrste prikaza.

Polja	Opis
ID kampanje	Kampanja ID za koju je generirano izvješće.
ID popisa	Popis ID kojem ti podaci pripadaju.

Upload	Broj kontakata prenesenih putem ovog popisa.
Svježe	Broj novih kontakata koji su u stanju Otvoreno.
Povratni poziv	Broj kontakata povratnog poziva koji su u otvorenom stanju.
AEM_Open	Ovaj stupac ne sadrži podatke.
Total_Open	Ukupan broj kontakata u otvorenom stanju.
Success_Closed	Broj kontakata koji su zatvoreni s ishodom suc-cess.
Failure_Closed	Broj kontakata koji su zatvoreni s ishodom neuspjelog ure.
Total_Closed	Ukupan broj zatvorenih kontakata.
Contact_Scrubbed	Broj očišćenih kontakata.
Contact_Flushed	Broj kontakata koji su isprani hranom.
Contact_Expired	Broj kontakata je istekao.
Contact_Blocked_ByCompliance	Broj blokiranih kontakata
Contact_Pseudonymized	Ovaj stupac ne sadrži podatke.
Drugi	
Completed_Percentage	Postotak poziva koji se biraju iz prenesenih kontakata.
Telephony_Dialout	Broj poziva koji su odabrani s ovog popisa.
Telephony_Success	Broj poziva s uspješnom telefonijom.
Telephony_Failure	Broj poziva s neuspjelom telefonskom vezom.
BusinessOutcome_Success	Broj poziva s neuspjelom telefonskom vezom.
BusinessOutcome_Failure	Broj poziva s neuspjelim poslovnim ishodom.
Personal_Callback	Ovaj stupac ne sadrži podatke.
Normal_Callback	Ovaj stupac ne sadrži podatke.

DNC blokiran

DNC blokirano izvješće navodi brojeve kontakata i način rada za kontakte kojima je blokirano biranje zbog ograničenja DNC-a. Pomaknite se do **popisa** izvješća> **DNC Blokirano** je da biste vidjeli parametre izvješća.

Da biste prikazali izvješća:

1. Odaberite vremensko razdoblje od Danas,Jučer,Ovaj tjedan,Ovaj mjesec **i**Prilagođeno. Ako odaberete
   Prilagođeno , odaberite Datum početka i **Datum** završetka.
2. Potvrdite okvir Prikaži samo agenta **postavite DNC** da biste vidjeli samo kontakte koje su agenti postavili kao DNC.
3. Za filtriranje određenog DNC omogućenog broja ili bilo kojeg poslovnog polja unesite isto u tekstni **okvir DNC broj ber** / **poslovno polje** .

   Napomena: Kada se koristi tekstni okvir DNC broj / poslovno polje, odgovarajuće izvješće prikazuje se samo ako ulaz točno odgovara zapisu.
4. **Odaberite kanal** iz **opcije Glas**, **SMS** ili **E-pošta**.
5. Odaberite kriterije **filtra**. Dodatne informacije potražite u odjeljku Kriteriji filtra izvješća.
6. Kliknite **Pokaži zapise** da biste popunili izvješće.
7. Kliknite **Izvezi** da biste sadržaj izvješća izvezli u datoteku programa Excel (xlsx) ili CSV.

Polja izvještaja

Izvješće prikazuje sljedeće parametre:

Polja	Opis
ID kampanje	Kampanja ID za koju je generirano izvješće.
Contact_Number	Kontaktni broj koji je blokiran zbog ograničenja usklađenosti.
Način	Način na koji je poziv trebao biti biran.
Blocked_At	Datum i vrijeme kada je kontakt označen kao DNC i blokirano je biranje.
DNC_Businessfield	Vrijednost poslovnog polja pomoću kojeg je omogućen blok DNC za kontakt.
Blocked_By	Naziv polja, na temelju kojeg je kontakt označen kao DNC kao što je telefonski broj, poslovno polje itd.
Agent_ID	Agent ID agenta koji vodi ovaj poziv.
Agent_Name	Ime agenta koji rukuje ovim pozivom, kao ime, prezime.
Agent_Login_Name	Ovaj stupac ne sadrži podatke.
DNC_Start_DateAndTime	Datum i vrijeme od kojeg je omogućen DNC za kontakt.
DNC_End_DateAndTime	Datum i vrijeme do kojeg je omogućen DNC za kontakt.

DNCTipe	Vrsta DNC-a primijenjena za odgovarajući Cam-paign. Može biti specifičan za kategoriju, specifičan za Cam-paign ili globalni.
DNCCampaignKategorija	Kategorija kampanje na temelju koje je određeni kontakt blokiran s DNC-om.

Pokušaj kontakta

Pokušaj kontakta prikazuje popis svih pokušaja biranja kontakata odabranih kriterija filtra. Izvješće možete genirati za određenu vrijednost poslovnog polja ili generirati izvješće za sve vrijednosti u poslovnom polju pomoću padajućeg popisa **Grupiraj** po.

Pomaknite se do **popisa** izvješća> **kontakata Pokušaji** prikaza

parametara izvješća. Da biste prikazali izvješća:

1. Odaberite vremensko razdoblje od Danas,Jučer,Ovaj tjedan,Ovaj mjesec **i**Prilagođeno. Ako odaberete
   Prilagođeno , odaberite Datum početka i **Datum** završetka.
2. **Odaberite vrstu** izvješća iz mogućnosti Prenesi i Biraj.
   a. **Preneseno**: za detalje o pokušaju kontakta za sve prenesene kontakte za odabrani filtar cri-teria.
   b. **Birano**: za detalje pokušaja kontakta za sve birane kontakte za odabrane kriterije filtra.
3. **Odaberite kanal** iz **opcije Glas**, **SMS** ili **E-pošta**.
4. Odaberite kriterije **filtra**. **Dodatne informacije potražite u odjeljku Kriteriji filtra izvješća.** Primjenjivi kriteriji filtra su kampanja, popis, CSS grupa, uvjet CSS grupe i druge mogućnosti.

   Napomena:
   Za izvještaj možete odabrati samo jednu kampanju. Izvješće se ne prikazuje za više kampanja. Popis je obavezan nakon odabira kampanje. Dopušteno je više popisa. Odaberite samo jedan uvjet CSS grupe i CSS grupe. Ovo izvješće nije prikazano za više CSS grupa i CSS uvjeta grupe.
5. U **ostale mogućnosti**unesite sljedeće:
   a. Na padajućem popisu odaberite Poslovno polje **koje prikazuje sva konfigurirana** poslovna polja. Odaberite polje ako želite izvješće za određenu vrijednost odabranog poslovnog polja.
   b. Unesite **poslovnu vrijednost** za odabrano poslovno polje. Izvješće dohvaća zapise koji odgovaraju toj vrijednosti za odabrano poslovno polje. To je obavezno ako ste gore odabrali poslovno polje.
   c. Odaberite Grupiraj **po** da biste grupirali podatke izvješća. Ovo je obavezno.
   d. **Odaberite Posljednji ishod** za koji je izvješće potrebno.

6. Kliknite **Pokaži zapise** da biste popunili izvješće.

7. Kliknite **Izvezi** da biste sadržaj izvješća izvezli u datoteku programa Excel (xlsx) ili CSV. Ako je omogućena **mogućnost Izvezi masku** unutar značajke zaštite osobnih podataka i korisnici mogu pregledavati podatke na izvezenom listu, obratite se timu za podršku da biste maskirali podatke. Za to su potrebne pozadinske konfiguracije.

Polja izvještaja

Izvješće prikazuje sljedeće parametre:

Polja	Opis
ID popisa	Popis ID kojem ovaj kontakt pripada.
ID kontakta	Broj pokušaja na koji se odnose detalji u ovoj stavci. Na primjer, 1 označava detalje koji se odnose na prvi pokušaj, a 2 indika-ates detalje koji se odnose na drugi pokušaj.
Start_Time	Vrijeme kada je poziv započeo.
Način	Način poziva.
Contact_Number	Kontakt broj koji se bira.
Condition_String	Uvjet na temelju kojeg se podaci izdvajaju za ovaj unos retka.
Ishod	Ishod poziva.
Agent_ID	Periferni broj agenta na razini poduzeća.
Agent_Name	Ime agenta koji rukuje pozivom prikazan kao Prezime i Ime.
Agent_Login_Name	Ovaj stupac ne sadrži podatke.
Call_Starttime	Datum i vrijeme početka poziva
GroupBy_Param	Parametar po kojem su grupirani podaci izvješća.
GroupBy_Paramvalue	Vrijednost po kojoj su podaci grupirani. Na primjer, izvještaj se može grupirati po imenu.
Contact_Status	Status kontakta za ovaj pokušaj. Na primjer, Otvoreno, Zatvoreno itd.
Uploaded_Time	Datum i vrijeme prijenosa kontakta.
Trajanje	Trajanje poziva u HH:MM:SS.
Dialed_Time	Vrijeme kada je kontakt bio pozvan.
Callback_Datetime	Datum i vrijeme kada je zatražen povratni poziv.
Delivered_At	Datum i vrijeme isporuke kontakta biraču.
Deliver_Type	Vrsta isporuke za ovaj kontakt. Na primjer,

	kao

	redoviti kontakt s biračem, kao kontakt koji nije PEWC itd.
Previous_Lead rezultat	Ovaj stupac ne sadrži podatke.
Current_Lead rezultat	Ovaj stupac ne sadrži podatke.
Poslovno polje1 (1-26)	Sva konfigurirana poslovna polja navedena su s njihovim nazivima; Jedno poslovno polje po stupcu. **Napomena:** Nazivi poslovnih polja prikazuju se kao <BusinessFieldName_BF>. **Napomena:** Ako poslovno polje nema vrijednost za odabrani datumski raspon izvješća, ovo polje nije obuhvaćeno izvješćem. Na primjer, ako BusinessField12 nema vrijednost za odabrani datumski raspon, recimo Ovaj mjesec, zaglavlje stupca prikazuje BusinessField 11, a zatim BusinessField 13 nadalje.

Napušteni postotak

Napušteni postotak prikazuje postotak napuštenih poziva za odabrane kriterije filtra. Pomaknite se do popisa **izvješća>** Postotak **napuštanja da biste vidjeli parametre** izvješća.

Da biste prikazali izvješća:

1. Odaberite vremensko razdoblje od Danas,Jučer,Ovaj tjedan,Ovaj mjesec **i**Prilagođeno. Ako odaberete **Prilagođeno , odaberite Datum** početka i **Datum** završetka.
2. **Odaberite vrstu** kanala u odjeljku **Glas**, **SMS** ili **E-pošta**.
3. Na padajućem izborniku **odaberite vrste** ishoda i **ishode** .
4. Odaberite kriterije **filtra**. Dodatne informacije potražite u odjeljku Kriteriji filtra izvješća.
5. Kliknite **Pokaži zapise** da biste popunili izvješće.
6. Kliknite **Izvezi** da biste sadržaj izvješća izvezli u datoteku programa Excel (xlsx) ili CSV. Prema zadanim postavkama izvješće se izvozi kao XLSX.

Polja

Izvješće prikazuje sljedeće parametre:

Polja	Opis
ID kampanje	Kampanja ID za koju se prikazuje izvješće.
Datum	Datum izvješća.

Total_Calls	Ukupan broj poziva biranih za kontakte na ovom popisu za prijenos.
Live_Calls	Broj poziva uživo - onih na koje pojedinac odgovara i koji su povezani s agentom.
Total_AnsweringMachine_Calls	Broj poziva koji su stigli do telefonske sekretarice.
Abandon_Calls	Broj napuštenih poziva.
Postotak napuštanja	Postotak napuštenih poziva. Napustite pozive / (Napuštanje poziva + Pozivi uživo)) * 100 gdje su pozivi uživo pozivi na koje pojedinac odgovara i povezani su s agentom.

Kliknite **Informacije** da biste pogledali formulu napuštenog postotka. Prikazuje sljedeće informacije:

- X = (Pozivanje na telefonske pozive / (Pozivanje na sekretarici + Pozivi uživo)) * 100
- Y = Napuštanje poziva * X
- Z = Napuštanje poziva - Y formula: (Z / (Z + Z + Pozivi uživo)) * 100

Dispozicija agenta (što se tiče kampanje)

Izvješće Dispozicija agenta (što se tiče kampanje) prikazuje sve ishode koje su agenti postavili za birane pozive za kriterije filtra Selec-ted.

Da biste prikazali parametre izvješća, idite na popis **izvješća>** raspored agenta

(što se tiče kampanje). Da biste prikazali izvješća:

1. Odaberite vremensko razdoblje od Danas,Jučer,Ovaj tjedan,Ovaj mjesec **i**Prilagođeno. Ako odaberete
   Prilagođeno , odaberite Datum početka i **Datum** završetka.
2. Odaberite kriterije **filtra**. Dodatne informacije potražite u odjeljku Kriteriji filtra izvješća.
3. Kliknite **Pokaži zapise** da biste popunili izvješće.
4. Kliknite **Izvezi** da biste sadržaj izvješća izvezli u datoteku programa Excel (xlsx) ili CSV. Prema zadanim postavkama izvješće se izvozi kao XLSX.

Polja

Izvješće prikazuje sljedeće parametre:

Polja	**Opis**
ID kampanje	Kampanja ID za koju se prikazuje izvješće.
ID popisa	Popis ID kojem ti podaci pripadaju.
Agent_Name	Ime agenta koji rukuje ovim pozivom.

Agent_ID	Agent ID agenta koji je vodio ovaj poziv.
Agent_Login_Name	Ovaj stupac ne sadrži podatke.
Call_Outcome	Ishod koji je postavio agent.
Count_of_CallOutcome	Broj poziva za koje je agent postavio ovaj ishod.

Grupa pokušaja kontakta

Pokušaj kontakta U izvješću grupe navodi se broj pokušaja biranja prenesenih kontakata prije njihova zatvaranja.

Napomena: podaci za tekući dan nisu uključeni u ovo izvješće. Za ovo izvješće uspoređivani su samo podaci do 23:59 sati prethodnog dana.

Da biste vidjeli parametre izvješća, idite u grupu **za pokušaje** izvješća>

kontakta . Da biste prikazali izvješća:

1. Odaberite vremensko razdoblje od Danas,Jučer,Ovaj tjedan,Ovaj mjesec **i**Prilagođeno. Ako odaberete
   Prilagođeno , odaberite Datum početka i **Datum** završetka.

   Napomena: Baza podataka ažurira se u intervalima od 15 minuta, na -00 -15, -30, -45 svaki sat. Ako odaberete bilo koje vrijeme između (recimo 3:35 PM) kao datum sažetka izvješća, popunjeno izvješće ne sadrži podatke za vrijeme od 3:30:01 do 3:44:59 (u HH:MM:SS).
2. **Odaberite vrstu** kanala u odjeljku **Glas**, **SMS** ili **E-pošta**.
3. Odaberite kriterije **filtra**. Dodatne informacije potražite u odjeljku Kriteriji filtra izvješća. Primjenjivi kriteriji filtra su Globalni popis, Grupa kampanje, Kampanja, Popis, CSS grupa i CSS Uvjet grupe. Odaberite samo jednu kampanju za ovo izvješće; Ovo izvješće nije prikazano za više kampanja.
4. Kliknite **Pokaži zapise** da biste popunili izvješće.
5. Kliknite **Izvezi** da biste sadržaj izvješća izvezli u datoteku programa Excel (xlsx) ili CSV. Prema zadanim postavkama izvješće se izvozi kao XLSX.

Polja

Izvješće prikazuje sljedeće parametre:

Polja	**Opis**
ID kampanje	Kampanja za koju se generira ovo izvješće.
Upload	Broj kontakata prenesenih u ovu kampanju.
Open_Contacts	Broj otvorenih kontakata za ovu kampanju.
Zatvoren	Broj zatvorenih kontakata za ovu kampanju.
Attempt_1 na Attempt_9	Broj kontakata dosegnutih od prvog

	Pokušaj devetog pokušaja, svaki u stupcu sep-arate.
Attempt_Greater	Broj kontakata dosegnutih nakon deset ili više pokušaja.

Pokušaj agenta

Izvješće Pokušaj agenta prikazuje broj različitih ishoda za sve pozive koje obrađuju odabrani agenti za odabrane kriterije filtra. Pomaknite se do popisa **izvještaja** > **agent Pokušaj** prikaza parametara izvješća.

Da biste prikazali izvješća:

1. Odaberite vremensko razdoblje od Danas,Jučer,Ovaj tjedan,Ovaj mjesec **i**Prilagođeno. Ako odaberete
   Prilagođeno , odaberite Datum početka i **Datum** završetka.

   Napomena: Baza podataka ažurira se u intervalima od 15 minuta, na -00 -15, -30, -45 svaki sat. Ako odaberete bilo koje vrijeme između (recimo 3:35 PM) kao datum sažetka izvješća, popunjeno izvješće ne sadrži podatke za vrijeme od 3:30:01 do 3:44:59 (u HH:MM:SS).
2. Na padajućem izborniku **odaberite popis** agenata.
3. **Odaberite vrstu** kanala u odjeljku **Glas**, **SMS** ili **E-pošta**.
4. Odaberite kriterije **filtra**. Dodatne informacije potražite u odjeljku Kriteriji filtra izvješća.
5. Kliknite **Pokaži zapise** da biste popunili izvješće.
6. Kliknite **Izvezi** da biste sadržaj izvješća izvezli u datoteku programa Excel (xlsx) ili CSV. Prema zadanim postavkama izvješće se izvozi kao XLSX.

Polja

Izvješće prikazuje sljedeće parametre:

Polja	Opis
ID kampanje	Kampanja za koju se generira ovo izvješće.
Agent_ID	Agent ID agenta koji je vodio ovaj poziv.
Agent_Name	Ime agenta koji je vodio ovaj poziv.
Agent_LoginName	Ovaj stupac ne sadrži podatke.
Agent_Connect	Broj poziva povezanih s odabranim agentom.
RPC	Broj poziva s ishodom povezivanja s pravom stranom (RPC).
Success_BusinessOutcome	Broj poziva s uspješnim poslovanjem.

Failure_BusinessOutcome	Broj poziva s neuspjelim poslovnim ishodom.
Success_VoiceOutcome	Broj poziva s uspješnim glasovnim (telefonskim) ishodom.
Failure_VoiceOutcome	Broj poziva s neuspjelim ishodom glasa (telefonije).
Personal_Callback_Registered	Ovaj stupac ne sadrži podatke.
Regular_Callback_Registered	Ovaj stupac ne sadrži podatke.
Personal_Callback_Attempts	Ovaj stupac ne sadrži podatke.
Regular_Callback_Attempts	Ovaj stupac ne sadrži podatke.
Pozivanje	Ukupan broj poziva agenta.

Ishod agenta

Izvješće Ishod agenta prikazuje broj poziva za sve ishode koje su odabrani agenti postavili za odabrane kriterije fil-ter. Dođite do popisa **izvještaja>** Ishod **agenta da biste vidjeli parametre** izvješća.

Da biste prikazali izvješća:

1. Odaberite vremensko razdoblje od Danas,Jučer,Ovaj tjedan,Ovaj mjesec **i**Prilagođeno. Ako odaberete
   Prilagođeno , odaberite Datum početka i **Datum** završetka.

   Napomena: Baza podataka ažurira se u intervalima od 15 minuta, na -00 -15, -30, -45 svaki sat. Ako odaberete bilo koje vrijeme između (recimo 3:35 PM) kao datum sažetka izvješća, popunjeno izvješće ne sadrži podatke za vrijeme od 3:30:01 do 3:44:59 (u HH:MM:SS).
2. Na padajućem izborniku **odaberite popis** agenata. Možete odabrati više agenata. Potvrdite okvir Zaokretna tablica.

   Napomena:
   Potvrdite okvir Zaokretna tablica da biste transponirali stupce i retke. Uz odabranu zaokretnu tablicu, izvješće navodi agente u recima, broj ishoda u stupcima, jedan stupac za svaki ishod. Mogućnost Zaokretna tablica primjenjiva je samo ako u kriterijima filtriranja odaberete Kampanje, a ne za globalne popise ili grupe kampanja.
3. **Odaberite vrstu** kanala u odjeljku **Glas**, **SMS** ili **E-pošta**.
4. Odaberite kriterije **filtra**. Dodatne informacije potražite u odjeljku Kriteriji filtra izvješća.
5. Kliknite **Pokaži zapise** da biste popunili izvješće.
6. Kliknite **Izvezi** da biste sadržaj izvješća izvezli u datoteku programa Excel (xlsx) ili CSV. Prema zadanim postavkama izvješće se izvozi kao XLSX.

Polja

Izvješće prikazuje sljedeće parametre:

Polja	Opis
ID kampanje	Kampanja za koju se prikazuje izvješće.
Agent_ID	Agent ID agenta koji je vodio ove pozive.
Agent_Name	Imena agenata za koje je ovaj izvještaj gen-erated.
Agent_Login_Name	Ovaj stupac ne sadrži podatke.
Ishod	Ishod koji je postavio agent.
Outcome_Count	Broj poziva za koje je agent postavio ovaj ishod.

Povratni poziv

Izvješće o povratnom pozivu prikazuje detalje svih aktivnih poziva za osobni povratni poziv (PCB) i normalni povratni poziv (NCB) za odabrane kriterije filtra. Pomaknite se do popisa **izvješća>** povratnog **poziva da biste vidjeli parametre** izvješća.

Da biste prikazali izvješća:

1. Odaberite vremensko razdoblje od Danas,Jučer,Ovaj tjedan,Ovaj mjesec **i**Prilagođeno. Ako odaberete
   Prilagođeno , odaberite Datum početka i **Datum** završetka.

   Napomena: Baza podataka ažurira se u intervalima od 15 minuta, na -00 -15, -30, -45 svaki sat. Ako odaberete bilo koje vrijeme između (recimo 3:35 PM) kao datum sažetka izvješća, popunjeno izvješće ne sadrži podatke za vrijeme od 3:30:01 do 3:44:59 (u HH:MM:SS).
2. **Odaberite vrstu** kanala u odjeljku **Glas**, **SMS** ili **E-pošta**.
3. Na padajućem izborniku **odaberite popis** agenata. Možete odabrati više agenata.
4. Odaberite kriterije **filtra**. Dodatne informacije potražite u odjeljku Kriteriji filtra izvješća.
5. Kliknite **Pokaži zapise** da biste popunili izvješće.
6. Kliknite **Izvezi** da biste sadržaj izvješća izvezli u datoteku programa Excel (xlsx) ili CSV. Prema zadanim postavkama izvješće se izvozi kao XLSX. Podaci vidljivi unutar aplikacije se izvoze. Ako su podaci maskirani unutar aplikacije, oni su također maskirani u izvezenom listu.

Polja

Izvješće prikazuje sljedeće parametre:

Polja	Opis
ID kampanje	Kampanja za koju se prikazuje izvješće.
Agent_ID	Agent ID agenta koji je vodio ove pozive.
Agent_Name	Imena agenata za koje je ovo izvješće gen-

	Erated.
Agent_Login_Name	Ovaj stupac ne sadrži podatke.
ID kontakta	Kontakt ID za koji je povratni poziv registriran.
Broj kontakta	Kontakt broj na kojem je povratni poziv ponovno upućen.
Callback_Time	Vrijeme početka poziva za povratni poziv.
Callback_Endtime	Vrijeme završetka poziva za povratni poziv.
Status	Status kontakta u vrijeme snimanja izvješća.
Način	Način na koji je povratni poziv zatražen.
Poslovna polja (1-25)	Sva konfigurirana poslovna polja navedena su u jednom poslovnom polju po stupcu.
callback_requested_time	Datum i vrijeme kada je klijent zatražio povratni poziv. Ovo nije vrijeme za isključivanje povratnog poziva.
Attempt_Number	Broj pokušaja kontakta.

Status globalnog popisa

Izvješće o statusu globalnog popisa prikazuje detalje o prijenosu svih globalnih popisa prijenosa na grafikonu. Odaberite sve podatke na grafikonu za daljnje pretraživanje kroz razine naniže za više povezanih detalja. Da biste vidjeli parametre izvješća, idite na **popis** izvješća> **status** globalnog popisa.

Svi su popisi popunjeni u rešetki s lijeve strane. Rešetka sadrži detalje za globalni popis ID, naziv datoteke i preneseno vrijeme. Maksimizirajte grafikon i kliknite bilo koji parametar za pretraživanje kroz razine naniže. Na grafikonu kliknite **Preneseni** podaci. Možete vidjeti kampanje u koje su ti kontakti preneseni.

Da biste vidjeli prekid za kontakte uspjeha, kliknite grafikon na kojem se prikazuje Uspjeh. Podaci se raščlanjuju na Otvoreni i Zatvoreni kontakti.

Povezivanje s desnom stranom (RPC)

RPC izvještaj prikazuje detalje RPC (Right Party Connect) poziva. Postotak RPC-a u ovom izvješću izračunava se na temelju zbroja za sve ishode konfigurirane kao RPC u konzoli Brojač pokušaja upravitelja kampanje.

Da biste prikazali izvješća:

1. Odaberite vremensko razdoblje od Danas,Jučer,Ovaj tjedan,Ovaj mjesec **i**Prilagođeno. Ako odaberete
   Prilagođeno , odaberite Datum početka i **Datum** završetka.

   Napomena: Baza podataka ažurira se u intervalima od 15 minuta, na -00 -15, -30, -45 svaki sat. Ako odaberete bilo koje vrijeme između (recimo 3:35 PM) kao datum sažetka izvješća, popunjeno izvješće ne sadrži podatke za vrijeme od 3:30:01 do 3:44:59 (u HH:MM:SS).
2. **Odaberite vrstu** kanala kao **Glas**.
3. Odaberite kriterije **filtra**. Dodatne informacije potražite u odjeljku Kriteriji filtra izvješća. Možete odabrati samo jednu kampanju.
   a. Odaberite datumski raspon za popise za koje su vam potrebni podaci. Dopušteno je više popisa.
4. Kliknite **Pokaži zapise** da biste popunili izvješće.
5. Kliknite **Izvezi** da biste sadržaj izvješća izvezli u datoteku programa Excel (xlsx) ili CSV. Prema zadanim postavkama izvješće se izvozi kao XLSX.

Polja

Izvješće prikazuje sljedeće parametre:

Polja	Opis
Outcome_Type	Vrsta ishoda - Telefonija ili Posao.
Outcome_Name	Naziv izlaza
Outcome_Count	Broj poziva s ovim ishodom.
Total_Percentage	Ukupan postotak poziva s ovim ishodom. Per-centage se izračunava kao (Računajte za ovaj out-come* / Broj poziva sa svim ishodima *) * 100. Zvjezdica * označava vrstu ishoda - Tele-phony ili Business. Postotak se izračunava računovodstvom samo sličnih vrsta ishoda. Na primjer, ako je ishod Uspjeh i pripada ishodu telefonije, postotak se kalkulira uzimajući u obzir broj svih poziva s ishodima telefonije.
RPC_Percentage	Postotak RPC poziva. Postotak se kalkulira kao (Računajte za ovaj RPC ishod / Broj poziva sa svim ishodima označenim kao RPC u ovom izvješću - i telefonski i poslovni) * 100.
Target_Value	Ciljna vrijednost koju je agent postavio u trenutku prekida položaja.

Praćenje povratnog poziva

Izvješće o praćenju povratnog poziva prikazuje detalje svih zatvorenih poziva za osobni povratni poziv (PCB) i normalni povratni poziv (NCB) za odabrane kriterije filtra. Idite na **popis** izvješća> **Praćenje** povratnog poziva radi prikaza parametara izvješća.

Da biste prikazali izvješća:

1. Odaberite vremensko razdoblje od Danas,Jučer,Ovaj tjedan,Ovaj mjesec **i**Prilagođeno. Ako odaberete
   Prilagođeno , odaberite Datum početka i **Datum** završetka.

   Napomena: Baza podataka ažurira se u intervalima od 15 minuta, na -00 -15, -30, -45 svaki sat. Ako odaberete bilo koje vrijeme između (recimo 3:35 PM) kao datum sažetka izvješća, popunjeno izvješće ne sadrži podatke za vrijeme od 3:30:01 do 3:44:59 (u HH:MM:SS).
2. Odaberite vrstu **povratnog poziva iz** PCB-a **,** NCB-a ili **Sve**.
3. Odaberite agente s **popisa** agenata.
4. Odaberite kriterije **filtra**. Dodatne informacije potražite u odjeljku Kriteriji filtra izvješća.
5. Kliknite **Pokaži zapise** da biste popunili izvješće. Proširite zapis da biste ga detaljno prikazali.
6. Kliknite **Izvezi** da biste sadržaj izvješća izvezli u datoteku programa Excel (xlsx) ili CSV. Prema zadanim postavkama izvješće se izvozi kao XLSX. Podaci vidljivi unutar aplikacije se izvoze. Ako su podaci maskirani unutar aplikacije, oni su također maskirani u izvezenom listu.

Polja

Izvješće prikazuje sljedeće parametre:

Polja	**Opis**
ID kampanje	Kampanja kojoj pripada povratni poziv.
ID popisa	Popis ID kontakta povratnog poziva.
ID kontakta	Kontakt ID kontakta povratnog poziva.
Callback_Registered_Type	Ovaj stupac prikazuje NCB, Normalni povratni poziv.
Callback_DateTime	Datum i vrijeme biranja povratnog poziva koje je postavio agent.
Status	Status kontakta u vrijeme snimanja izvješća.
CallBack_RequestedTime	Datum i vrijeme kada je klijent zatražio povratni poziv. Ovo nije vrijeme za isključivanje povratnog poziva.
Attempt_Number	Broj pokušaja kontakta.
Poslovna polja (1-25)	Sva konfigurirana poslovna polja navedena su u jednom poslovnom polju po stupcu.
Detaljna polja izvješća	

Pokušaj	Broj pokušaja kontakta.
Broj kontakta	Telefonski broj
Datum isporuke	Datum i vrijeme isporuke kontakta.
Birani način rada	Način kontakta.
Birani datumVrijeme	Datum i vrijeme biranja kontakta.
Naziv agenta	Ime agenta koji je vodio kontakt.
Vrsta pokušaja povratnog poziva	Ovaj stupac ne sadrži podatke.
Ishod	Postavljen ishod povratnog poziva za kontakt.
Povratni poziv/Reschedule_DateTime	Datum i vrijeme ponovnog planiranja kontakta.

Ishod e-pošte

Napomena: Webex Contact Center trenutno ne podržava kampanje putem e-pošte. To je planirano za buduće izdanje.

Izvješće o ishodu e-pošte prikazuje pojedinosti o ishodima koje su agenti postavili za interakcije e-pošte s klijentima. Nav-igate na popis **izvještaja** > **Ishod** e-pošte za prikaz parametara izvješća.

Da biste prikazali izvješća:

1. Odaberite vremensko razdoblje od Danas,Jučer,Ovaj tjedan,Ovaj mjesec **i**Prilagođeno. Ako odaberete
   Prilagođeno , odaberite Datum početka i **Datum** završetka.
2. Odaberite kriterije **filtra**. Dodatne informacije potražite u odjeljku Kriteriji filtra izvješća.
3. Kliknite **Pokaži zapise** da biste popunili izvješće. Proširite zapis da biste ga detaljno prikazali.
4. Kliknite **Izvezi** da biste sadržaj izvješća izvezli u datoteku programa Excel (xlsx) ili CSV. Prema zadanim postavkama izvješće se izvozi kao XLSX.

Polja

Izvješće prikazuje sljedeće parametre:

Polja	**Opis**
Grupa kampanje	Grupa kampanje za ovu interakciju s e-poštom.
ID popisa	Popis ID kontakta e-pošte.
ID kontakta	Obratite se ID kontakta e-pošte.
Kampanja ID	Kampanja ID kontakta e-pošte.
Ishod	Ishod koji je postavio agent.
E-pošta	Adresa e-pošte kontakta.

Email_Activity_DateTime	Datum i vrijeme kada je agent postavio ishod

	za ovu interakciju s e-poštom.
Poslovna polja (1-25)	Sva konfigurirana poslovna polja navedena su u jednom poslovnom polju po stupcu.
Unique_Identifier	Dodatni poslovni parametar za identifikaciju ovog određenog kontakta.
Način	Način interakcije, E-pošta.

Prolazno biranje

Izvješće o prosljeđivanju biranja prikazuje koliko je puta kontakt biran od ukupnog broja kontakata. Da biste vidjeli parametre izvješća, idite na **popis izvješća>** proslijedite biranje .

Da biste prikazali izvješća:

1. **Odaberite razdoblje** od **Danas,Jučer,Ovaj tjedan,Ovaj mjesec** i **Prilagođeno.** Ako odaberete **Cu-tom**, odaberite **Datum** početka i **Datum** završetka.

   Napomena: Baza podataka ažurira se do kraja dana konfigurirana u sustavu. Ako je konfigurirano vrijeme 00:30:00 (HH:MM:SS) izvješće o prolaznom biranju generira se za da-terday. Ako je konfigurirani kraj dana 23:30:00, izvješće se generira samo za jučer.
2. Na padajućem izborniku odaberite vremensku zonu .
3. Odaberite kriterije filtra . Dodatne informacije potražite u odjeljku Kriteriji filtra izvješća.
4. Kliknite **Pokaži zapise** da biste popunili izvješće.
5. Kliknite **Izvezi** da biste sadržaj izvješća izvezli u datoteku programa Excel (xlsx) ili CSV. Prema zadanim postavkama izvješće se izvozi kao XLSX.

Polja

Izvješće prikazuje sljedeće parametre:

Polje	Opis
Datum izvješća	Prikazuje datum izvještaja.
Kampanja ID	Navedite kampanju ID.
Otvori %	Postotak kontakata i od ukupnog broja prenesenih kontakata koji su još uvijek u otvorenom stanju i ispunjavaju uvjete za biranje.
Zatvoreno %	Postotak kontakata i od ukupnog broja prenesenih kontakata koji su zatvoreni i neće se više pokušavati.
Svježi %	Postotak kontakata i od ukupno prenesenih kontakata koji su svježi i nema pokušaja biranja.
Ponovno zakaži otvaranje %	Postotak kontakata i od ukupnog broja prenesenih kontakata koji su ponovno zakazani za biranje.

Prolaz 1%	Postotak kontakata biranih u jednom pokušaju. Izračun = (Kontakti birani u jednom pokušaju / Ukupan broj otvorenih kontakata danas) *100
Prolaz 2%	Postotak kontakata biranih u dva pokušaja. Izračun = (Kontakti birani u dva pokušaja / Ukupan broj otvorenih kontakata danas) *100
Prolaz 3%	Postotak kontakata biranih u tri pokušaja. Izračun = (Kontakti birani u tri pokušaja / Ukupan broj otvorenih kontakata danas) *100
Prolaz 4%	Postotak kontakata biranih u četiri pokušaja. Izračun = (Kontakti birani u četiri pokušaja / Ukupan broj otvorenih kontakata danas) *100
Prolazak 5%	Postotak kontakata biranih u pet pokušaja. Izračun = (Kontakti birani u pet pokušaja / Ukupan broj otvorenih kontakata danas) *100
Prolaz 6%	Postotak kontakata biranih u šest pokušaja. Izračun = (Kontakti birani u šest pokušaja / Ukupan broj otvorenih kontakata danas) *100
Prolaz 7%	Postotak kontakata biranih u sedam pokušaja. Izračun = (Kontakti birani u sedam pokušaja / Ukupan broj otvorenih kontakata danas) *100
Prolaz 8%	Postotak kontakata biranih u osam pokušaja. Izračun = (Kontakti birani u osam pokušaja / Ukupan broj otvorenih kontakata danas) *100
Prolaz 9%	Postotak kontakata biranih u devet pokušaja. Izračun = (Birani kontakti i devet pokušaja / Ukupan broj otvorenih kontakata danas) *100
>Prolaz 9%	Postotak kontakata biranih u više od devet pokušaja. Izračun = (Kontakti su birali i izvršili više od devet pokušaja / Ukupan broj otvorenih kontakata danas) *100

Zakaži izvješća (naslijeđeno)

Izvješća možete automatski slati svojim kolegama i drugim korisnicima zakazivanjem željenih izvješća dnevno, tjedno, mjesečno ili godišnje. Nakon konfiguriranja planera izvještaja, navedena izvješća bit će dostavljena primateljima kao privitak e-pošte (XLS format).

Dodaj izvješće o rasporedu

1. Pomaknite se do **izbornika** > **izvješća** > **Zakaži izvješće**.
2. Kliknite **Dodaj izvješće** o rasporedu.
3. Unesite naziv **rasporeda** .

   Napomena: Prilikom dodavanja imena ne smijete spominjati više od 60 znakova ili posebnih znakova .
4. Unesite opis **rasporeda** .
5. Odaberite vrstu **izvješća** koja će se slati s padajućeg izbornika. Kliknite **+** ikona da biste odabranom izvješću dodali više parametara. Pokušaj kontakta Grupa isključuje podatke o tekućem danu. Te se informacije pojavljuju kada korisnik odabere ovo izvješće s padajućeg popisa.
6. Odaberite učestalost **izvješća iz** dnevnih **,** mjesečnih **,** tjednih **i** određenih dana **.**
7. Ako je **odabrana frekvencija**tjedna **, odaberite dan** početka tjedna.
8. Ako je **odabrana frekvencija Određeni dani** dana, odaberite Određeni **dan**.
9. Odaberite vrijeme **početka izvještaja**. Ovo je vrijeme od kojeg se preuzimaju podaci za izvješće. Na primjer, ako je vrijeme početka 11.00 AM, podaci od 11.00 AM popunjavaju se samo u izvješću.
10. **Odaberite vrijeme** izvješća. Ovo je vrijeme do kojeg se popunjavaju podaci izvješća. Na primjer, ako je vrijeme završetka 6,00 PM, podaci do 6,00 PM popunjavaju se u izvješću.
11. Unesite **adrese** e-pošte da biste odjednom poslali izvješće na drugu adresu e-pošte. Obavezno dodajte različite adrese e-pošte odvojene zarezom.
12. Kliknite **SPREMI.** Izvješće o rasporedu dodaje se nadzornoj ploči izvještaja zakazivanja. Korisnik može aktivirati uključivanje za slanje izvješća i TURN **OFF** kako bi prestao slati izvješća.

Uređivanje rasporeda

1. Odaberite izvješće i u odjeljku **Akcija** kliknite **Uredi**.
2. Ažurirali ste potrebne parametre i kliknite **SPREMI**.

Brisanje rasporeda

1. Odaberite izvješće i u odjeljku **Akcija** kliknite **Izbriši**.
2. Kliknite **U redu** na skočnom prozoru potvrde.

Polja

Polja	Opis
Ime	Naziv određenog rasporeda za slanje izvješća.
Frekvencija	Učestalost slanja izvještaja.
Mjesečno	Izvješće poslano prvog kalendarskog dana svakog mjeseca. Skočni podaci u izvješću odnose se na neposredno prethodni kalendarski mjesec. **Napomena**: Prvo izvješće šalje se o uspješnom spremanju rasporeda; nakon toga prvog kalendarskog dana u mjesecu.
Tjedno	Izvješće se šalje svaki tjedan na odabrani dan. Odaberite odgovarajući dan za slanje izvješća. Možete odabrati samo jedan dan. Pop-ulated podataka u izvješću odnosi se na neposredno prethodnih sedam dana. Na primjer, ako kao datum otpreme izvještaja odaberete Srijeda, podaci od prethodne srijede 00.00 sati do utorka 23.59 sati popunjavaju se u izvješću.
Određeni dani	Izvješće poslano na određene dane u tjednu. Potvrdite okvire za odgovarajuće dane da biste poslali ovo izvješće. Dopušteno je više odabira. Popunjeni podaci odnose se na jedan određeni dan, sve do odabranog vremena izvješća. Na primjer, ako odaberete Ponedjeljak i Vrijeme izvještaja kao 18:00 sati, izvješće sadrži podatke od 00.00 sati u ponedjeljak do 18.00 sati u ponedjeljak.
Dnevno	Izvještaji se šalju svaki dan. Podaci u izvješću su od odabranog vremena početka do odabranog vremena završetka/vremena izvješćivanja, svaki dan.
Naziv izvješća	Izvješće koje je poslano kao konfigurirano u ovom rasporedu.
Vrijeme početka izvještaja	Vrijeme početka izvještaja. Ovo je vrijeme od kojeg se podaci izdvajaju za popunjavanje u izvješću.
Vrijeme izvješća	Navedite vrijeme kada se izvješće mora generirati i poslati primateljima.
Aktiviranje	Aktivirajte uključivanje prekidača za slanje izvješća, TURN OFF da biste prestali slati izvješća.

Izdvajanje podataka

Konfigurirajte izvoz neobrađenih transakcijskih i fiksnih podataka iz baze podataka izvješćivanja. Korisnici mogu izdvojiti podatke iz standardnih izvora, kao što su pokušaji poziva u određeno vrijeme i za odabrane grupe kampanja ili cam-paigns.

Napomena: Sljedeće nije podržano u aplikaciji Webex Contact Center, ali u dokumentu mogu biti reference:
- Kampanje putem e-pošte i SMS
- AEM (Agent-Executive Mapped) pozivi.
-Podaci koji se odnose na kampanje e-pošte i SMS.

Korisnici mogu zanemariti sve podatke u tablicama koje se odnose na gore navedeno, iako će izvađeni stupci uglavnom biti prazni.
Idite na **Menu** > **Reports** > **Data Extraction**. Stranica prikazuje sljedeće korake:

- **Naziv** – određuje naziv konfiguracije izdvajanja podataka.
- **Opis** – pruža dodatni kontekst ili pojedinosti o konfiguraciji.
- **Naziv** datoteke – definira naziv izlazne datoteke koju će generirati izvješće.
- **Aktiviraj** – označava je li konfiguracija izdvajanja podataka trenutno aktivna i pokrenuta.
- **Povijest** poslova– otvara skočni **prozor** koji prikazuje povijest zadataka izdvajanja podataka sa sljedećim detaljima:
    - Prikazuje vremensku zonu odabranu za izvještaj o izdvajanju podataka. Datum i vrijeme u izvješću temelje se na ovoj odabranoj vremenskoj zoni.
    - **Vrijeme** početka izvješća – prikazuje se kada započne postupak izdvajanja podataka.
    - **Vrijeme** završetka izvješća – prikazuje se kada se postupak izdvajanja podataka završi.
    - **Zakazano vrijeme** – prikazuje vrijeme zakazanog generiranja izvješća.
    - **Status** – označava trenutno stanje izvješća (na primjer, Obrada, Dovršeno ili Neuspješno).
    - **Zapisi** – prikazuje broj zapisa uključenih u generirano izvješće.
    - **Akcija** – pruža gumb za preuzimanje datoteke izvješća. To se pojavljuje samo kada je status izvješća Dovršen.
    - **Mogućnost** pretraživanja – korisnicima omogućuje pretraživanje i filtriranje popisa povijesti poslova radi brzog pronalaženja određenih unosa.
- **Akcija** – korisniku **omogućuje uređivanje** ili **brisanje** konfiguracije izdvajanja podataka.

Odabir kampanje

1. Kliknite **Dodaj izdvajanje** podataka.
2. **Dodajte naziv** i **opis** izdvajanja podataka.
3. Odaberite datoteku za izdvajanje podataka iz **master** ili **transakcije**.
4. **Na padajućem popisu odaberite izvor** podataka. Ovo je aktivno samo za ekstrakciju podataka o transakcijama.
5. **Odaberite grupu** kampanje. Dostupne grupe kampanja navedene su na temelju odabranog izvora podataka.
6. **Odaberite kampanje**. Dostupna kampanja navedena je na temelju odabranog izvora podataka.

7. Kliknite **Dalje**.

Izvor podataka

1. Izvor podataka je popis polja dostupnih za odabir. Na temelju odabrane vrste podataka navedeni su standardni izvori podataka. Premjestite **dostupna polja** u odabrana **polja**.

   Primjer: aktivnost poziva jedan je izvor podataka. Izvor podataka pruža pojedinosti o pokušajima poziva i rezultatima tih pokušaja.

2. Kliknite **Dalje**.

Uređivanje konfiguracije rasporeda

1. Odaberite potrebnu **vrstu** izvođenja iz **redova Redoviti intervali,Zakazano vrijeme** i **Na zahtjev**.
2. Ako je odabrana vrsta izvođenja Na zahtjev, unesite Datum početka i Datum završetka.
3. Odaberite vremensku zonu s padajućeg popisa tako da se izvješće izvodi prema odabranoj vremenskoj zoni.
4. Odaberite **Dani** izvođenja da biste odredili koje dane u tjednu izvješće mora izvršiti. Možete odabrati više dana.
5. Ako je odabrana **vrsta** izvođenja Uobičajeni intervali **, unesite**Prvo vrijeme **početka posla da biste definirali početno vrijeme početka izvođenja** ponavljajućeg izvješća. Provjerite je li vrijeme početka prvog posla veće od trenutnog vremena sustava.
6. Unesite interval u minutama da biste odredili koliko se često izvješće mora izvoditi nakon prvog vremena početka posla.

   Primjer:

   Ako je vrijeme početka prvog posla konfigurirano kao 8:00 PM, a interval je postavljen na 60 minuta, tada:

   Prvo izvješće generira se u 9:00 PM i pokriva vremenski raspon od 8:00 PM (vrijeme početka izvještaja) do 9:00 PM (vrijeme završetka izvještaja).

   Naknadna izvješća generiraju se svakih 60 minuta, a svako pokriva odgovarajući interval od jednog sata.

   Napomena:

   Polja Prvo vrijeme početka posla i Interval u minutama onemogućena su dok je izvješće aktivno.

7. Unesite **naziv** datoteke.
8. Odaberite datotečni **nastavak** iz **CSV** i **txt**. Ako je odabrani datotečni nastavak txt, odaberite razdjelnik **stupaca** s padajućeg izbornika.

   Napomena: Ako podaci izdvojeni iz bilo koje tablice imaju JSON niz, za spremanje datoteke koristite txt format. Na primjer, tablica Zapisnik nadzora sadrži podatke u JSON nizu.

9. Omogućite **stvaranje** datoteke specifične za tablicu. Time se dodaje naziv tablice datoteci za izdvajanje podataka. Ovaj parametar ne možete onemogućiti. Po potrebi izložite drugu opciju. Ostale opcije vidljive su na temelju odabranog izvora podataka.

10. Omogućite zaglavlje datoteke obavezno ako vam je potrebno zaglavlje datoteke.
11. Mogućnost **Isprazni potrebnu**datoteku omogućena je automatski kada je uključen prekidač za stvaranje datoteka specifičan za kampanju. Ovo piše datoteku bez zapisa. Ako vam nije potrebna prazna datoteka, TURN ovo ISKLJUČENO.

To je vidljivo samo ako je odabrana vrsta podataka Matrica.

12. Omogućite dodavanje dvostrukih **navodnika** tako da uključuje dvostruke navodnike. Podaci za svako polje ugrađeni su s dvostrukim navodnicima.
13. Omogućite **vrijeme** datuma dodavanja za dodavanje vremena poslužitelja. Datoteka se sprema s vremenom poslužitelja dodanim nazivu datoteke.

    Napomena: To je obavezno ako odaberete Vrsta izvođenja kao Na zahtjev. Čak i za druge vrste izvođenja preporučujemo upotrebu opcije Dodaj datum vrijeme. Time se izbjegava slučajno prepisivanje izdvojenih datoteka.
14. Aktivirajte **upozorenje bez zapisa** da biste upozorili kada izdvajanje podataka ne vraća nikakve zapise. Kada se aktivira upozorenje, e-pošta se šalje grupi primatelja konfiguriranoj u odjeljku Upozorenja. E-pošta sadrži:
    - Naziv izdvajanja podataka
    - Zakazivanje datuma i vremena
    - Vrsta pogreške: Nema zapisa
15. Aktiviraj **upozorenje o neuspjehu** upozorenja kada izdvajanje podataka ne uspije zbog pogreške. Kada se aktivira upozorenje, e-pošta se šalje grupi primatelja konfiguriranoj u odjeljku Upozorenja. E-pošta sadrži:
    - Naziv izdvajanja podataka
    - Zakazivanje datuma i vremena
    - Vrsta pogreške - neuspjeh
16. Kliknite **Spremi**.

Odredište pohrane

Zaslon odredišta za pohranu omogućuje korisniku pohranu datoteke za izdvajanje podataka. Pomaknite se do odredišta **izvješća>**pohrane. Prema zadanim postavkama odabran je zajednički pogon, a ispod su polja popunjena.

Odaberite vrstu pohrane sa Dijeljenog diska, S3 i Google pohrane u oblaku.

S3 pohrana

1. Unesite **S3 put** u koji se pohranjuju podaci o ekstrakciji. Ovo je apsolutni put na Amazon S3 kanti gdje namjeravate pohraniti podatke o ekstrakciji. Primjer,kanta *:\DE*\.
2. Potvrdite okvir Je li potrebna provjera autentičnosti **utemeljena** na ulogama.
3. Unesite krajnju **točku** AWS područja. To je regija u kojoj se nalazi vaša AWS S3 kanta.
4. Unesite AWS pristupni **ključ**. Ovo je ključ za pristup vašoj AWS S3 kanti. Pristupni ključevi koriste se za potpisivanje zahtjeva koje šaljete Amazonu S3. AWS provjerava valjanost ovog ključa i omogućuje pristup. Pomoću pristupnih tipki potpisujete API zahtjeve koje šaljete

AWS-u.

5. Unesite **KMS enkripciju** ako želite da podaci budu šifrirani pomoću AWS 'KMS enkripcije.
6. Unesite **AWS tajni ključ**. Ovo je tajni ključ (poput lozinke) za gore uneseni AWS pristupni ključ. Kombinacija pristupnog ključa ID i tajnog pristupnog ključa potrebna je za authen-

Tication.

7. Unesite šifriranje **na strani poslužitelja**. Ovo je ključ za šifriranje/dešifriranje, koji definira da su očišćeni podaci šifrirani pomoću AWS-ovog sustava za upravljanje ključevima (KMS).
8. Unesite **KMS ključ**. Ovo je ključ za dešifriranje podataka na S3 kanti.
9. Unesite put **arhiviranja** u koji se pohranjuju arhivirani podaci. Primjer,bucket *:\DE\archive*.

   Napomena: Prilikom davanja puta nemojte uključivati kosu crtu/obrnutu kosu crtu na početku. Na primjer, ako želite da se vaši podaci arhiviraju u mapu LCMArchive uređaja s adresom IP 172.20.3.74 i Put kao LCMArchive. Ako koristite podmapu pod LCMArchive, navedite ispravan put - LCMArchive\PurgeData.
10. Kliknite **Spremi**.

Pohrana na zajedničkom pogonu

1. Unesite **IP/Naziv** glavnog računala uređaja koji pohranjuje arhivirane podatke.
2. Unesite **korisnika ID** i **lozinku** korisnika za pristup pogonu za pohranu podataka. To bi trebala biti kombinacija domene i korisničkog imena. Primjer, <domena>\Korisnik ID.
3. Unesite **put** izdvajanja dijeljenog pogona na koji će se izdvojiti vaši podaci.
4. Unesite **put** arhiviranja zajedničkog pogona na kojem će se arhivirati vaši podaci.

   Napomena: Prilikom dodavanja puta nemojte uključivati kosu crtu ili obrnutu kosu crtu na početku. Na primjer, ako želite da se vaši podaci arhiviraju u mapu LCMArchive na računalu s IP adresom 172.xx.x.xx i Putu kao LCMArchive. Ako koristite podmapu pod LCMArchive, navedite ispravan put - LCMArchive\PurgeData.
5. Kliknite **Spremi**.

Google pohrana u oblaku

Unesite **polje Putanja** ekstrakcije podataka na Google Cloud Storageu u kojem se pohranjuju vaši podaci o ekstrakciji. Ovo je abso-lute put na Google Cloud platformi na kojem namjeravate pohraniti podatke o ekstrakciji.

1. Unesite **vrstu** računa. To je vrsta računa koja se koristi za pristup Google Cloud Storageu. Koristite ser-vice_account kao zadanu vrstu računa.
2. Unesite **privatni ključ** Google računa da biste pristupili Google Cloud Storageu da biste postavili arhivirane podatke.

3. Unesite e-poštu **klijenta** klijentskog računa platforme Google Cloud koji se koristi za pristup pohrani u Google oblaku.
4. Unesite **put** arhiviranja Google Cloud Storagea gdje aplikacija pohranjuje arhivirane podatke.
5. Kliknite **Spremi**.

Napomena: Ne koristite posebne znakove kao dio naziva datoteka kao što su /, \, :, *, ?, <, < i |.

Uređivanje izvatka podataka

1. Odaberite izdvajanje podataka i u odjeljku **Akcija** kliknite **Uredi**.
2. Ažurirajte parametre i kliknite **Spremi**.
3. Omogućite **Aktiviraj** skretnicu da biste aktivirali postupak izdvajanja podataka.

Izbriši izvadak podataka

1. Odaberite izdvajanje podataka i u odjeljku **Akcija** kliknite **Izbriši**.
2. Kliknite **U redu** na skočnom prozoru potvrde.

Polja

Polja	Opis
Ime	Naziv konfiguracije izdvajanja podataka.
Opis	Opis konfiguracije izdvajanja podataka.
Naziv datoteke	Naziv datoteke koja sprema izdvojene podatke.
Povijest poslova	Povijest posla konfiguracije izdvajanja podataka. Da biste pristupili detaljima povijesti poslova, kliknite susjedni gumb da biste proširili detalje o povijesti padajućeg izbornika.
Vrsta matrice	Vrsta izvora. Time se podatkovna polja izdvajaju iz glavnih izvora podataka.
Transakcijski	Vrsta izvora. Time se podatkovna polja izdvajaju iz transakcijskih izvora podataka. Napomena: nastavite odabrati Grupe kampanja / Kampanje ili oboje samo ako odaberete Transakcijsko.
Grupa kampanje	Popis grupa kampanja na temelju odabranog izvora podataka.
Kampanje	Popis kampanje na temelju odabranog izvora podataka.
Izvor podataka	Popis izvora podataka. U sys-temu su dostupni standardni izvori podataka.

Vrsta izvođenja uobičajenih intervala	Pokrenite izdvajanje podataka u redovitim konfiguriranim intervalima. Pomoću brojčane ploče ili unesite da biste dovršili polje Vremenski intervali u minutama. Dopušteno vam je odabrati intervale od 30 minuta. Ekstrakcija podataka periodično se prikazuje genom u ovdje konfiguriranom intervalu.
Zakazano vrijeme izvođenja vrste	Zakažite generiranje izdvajanja podataka u određeno vrijeme svaki dan.
Vrsta izvođenja na zahtjev	Generira izvadak podataka na zahtjev.
Dani izvođenja	Početni dan za izdvajanje podataka.
IP/Naziv glavnog računala	Prikazuje adresu IP ili naziv glavnog računala uređaja koji pohranjuje arhivirane podatke.
Korisnički ID	Prikazuje korisnički ID korisnika koji pristupa gore navedenom pogonu za pohranu podataka. To mora biti kombinacija domene i korisničkog imena. Na primjer, <domena>\Korisnik ID.
Lozinka	Prikazuje lozinku za gore navedenog korisnika za pristup zajedničkom pogonu.
Put izdvajanja	Prikazuje put na zajedničkom pogonu na kojem će se izdvojiti vaši podaci.
Put arhiviranja	Prikazuje put na zajedničkom pogonu na kojem će se arhivirati vaši podaci.
S3 put	S3 Put u kojem se pohranjuju podaci o ekstrakciji. Ovo je apsolutni put na Amazon S3 kanti gdje namjeravate pohraniti podatke o ekstrakciji.
Je provjera autentičnosti utemeljena na ulogama	Dopušta provjeru autentičnosti utemeljenu na ulozi
Krajnja točka AWS regije	To je regija u kojoj se nalazi vaša AWS S3 kanta.
AWS pristupni ključ	Ključ za pristup vašoj AWS S3 kanti. Pristupni ključevi koriste se za potpisivanje zahtjeva koje šaljete Amazonu S3. AWS provjerava valjanost ovog ključa i omogućuje pristup. Pomoću pristupnih tipki potpisujete API zahtjeve koje šaljete AWS-u.
KMS šifriranje	AWS 'KMS enkripcija omogućuje šifriranje podataka
AWS tajni ključ	Ovo je tajni ključ (poput lozinke) za uneseni AWS pristupni ključ. Za provjeru autentičnosti potrebna je kombinacija pristupnog ključa ID i tajnog pristupnog ključa.
Šifriranje na strani poslužitelja	To je ključ za šifriranje ili dešifriranje, koji definira da su očišćeni podaci šifrirani pomoću AWS-ovog sustava za upravljanje ključevima (KMS).
KMS ključ	Ovo je ključ za dešifriranje podataka na S3 kanti.
Put arhiviranja	Put do pohrane arhiviranih podataka.
Vrsta poslovnog subjekta	To je vrsta računa koja se koristi za pristup Google Cloud Storageu. Koristite service_account kao zadanu vrstu računa.

Privatni ključ	To je privatni ključ Google računa za pristup Google Cloud Storageu za postavljanje arhiviranih podataka.
Klijentska e-pošta	Ovo je adresa e-pošte korisničkog računa platforme Google Cloud koja se koristi za pristup Google pohrani u oblaku.
Put arhiviranja	To je put na Google Cloud Storageu gdje aplikacija pohranjuje arhivirane podatke.

Bilješke

- Izvješće se izdvaja od početka dana do zakazanog vremena konfiguriranja, a datoteka se smješta na konfigurirano mjesto za pohranu.
- Kada izdvojite ovo izvješće drugi put, datoteka koja sadrži prvo izdvajanje podataka premješta se u konfigurirani put arhiviranja. Najnovija ekstrakcija smještena je na konfigurirano mjesto za pohranu.
- Kada treći put izdvojite ovo izvješće, datoteka koja sadrži drugu iteraciju premješta se u konfigurirani Put arhiviranja, a prva datoteka iteracije se briše. Treći podaci iteracije smještaju se na konfigurirano mjesto za pohranu.
- Sva tri gore navedena uvjeta primjenjuju se samo kada su prekidač Stvaranje datoteke specifičan za kampanju i vrijeme dodavanja isključen.
- Praćenje poziva

Detalji polja transakcije

U sljedećim tablicama navedena su izdvojena polja i njihovi detalji:

- Aktivnost poziva
- Aktivnost agenta
- Globalni prijenos
- Prijenos popisa
- Informacije o popisu za ribanje
- Zapisnik nadzora
- Trag nadzora
- Anonimno dolazno SMS
- SMS Ulazna sesija
- SMS izlazna sesija
- SMS Status isporuke
- Pogreška pri prijenosu
- Globalna pogreška pri prijenosu
- Pogreška pri prijenosu API
- Aktivnost bez poziva
- Poslovni podaci o kontaktu
- Informacije o popisu

- Povijest prijenosa
- Praćenje poziva

Aktivnost poziva

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta podataka	Opis
RPT_CallActivity	IDD-KONTAKTA	KONTAKT ID	Bigint Null	Jedinstveni identifikator kontakta u kameri
RPT_CallActivity	KALID	ID CALL-a	nvarch-ar (38)	Poziv ID primjenjiv je na interni kontakt ref-erence za praćenje aktivnosti. Na primjer, za praćenje prijelaza od odabira kontakta do ponovnog planiranja izvješća.
RPT_CallActivity	CAMPAIGNGROUP	GRUPA KAMPANJE	nvarch-ar (64)	Ovo je grupa kampanje na koju je mapiran cam-paign.
RPT_CallActivity	ID KAMPANJE	KAMPANJA ID	nvarch-ar (64)	Ovo je naziv kampanje. Na primjer, Zbirka.
RPT_CallActivity	GLOBALLISTID	GLOBALLIST ID	Bigi nt (null)	Ovo je tekući serijski broj za svaki globalni popis učitan u sys-tem.
OBD_GUActivity	GLOBALFILENAME	GLOBALNI NAZIV DATOTEKE	nvarch-ar (64) (null)	Naziv datoteke con-takta za globalni prijenos.

RPT_CallActivity	LISTID	ID LIST-a	Int (nije null)	Ovo je serijski broj koji se prikazuje tijekom prijenosa kontakata u cam-paign.

OBD_ListInfo	LISTSTATUS	STATUS POPISA	int (null)	Ovaj stupac sadrži cijeli broj koji predstavlja status popisa (Aktivno -0 ili zaustavljeno -1).
OBD_ListInfo	LISTCREATEDTIME	POPIS STVORENO VRIJEME	dat-etime (50) (null)	Datum i vrijeme kada je datoteka popisa kontakata poslana za prijenos.
OBD_HD_ UploadHistory	VRIJEME PRIJENOSA	VRIJEME PRIJENOSA	dat-etime (null)	Datum i vrijeme dovršetka prijenosa popisa.
RPT_CallActivity	CALLSTRATEGY	STRATEGIJA KONTAKTA	nvarch-ar (64) (null)	Strategija kontakta primijenjena za trenutni pokušaj.
RPT_CallActivity	ID UVJETA	CSS UVJET	Bigint (null)	Interni ID za CSS uvjet koji se koristi tijekom odabira kontakta.
OBD_Cus-tomFilterGroup	CUSTOMFILTERGROUP	GRUPA PRILAGOĐENOG FILTRA	int (32) (null)	Ovo je CSS kondicijska grupa ID u kojoj je mapiran trenutno korišteni CSS uvjet.
OBD_Cus-tomfilteri	CONDITIONSTRING	NIZ UVJETA	nvarch-ar (maks.) (null)	Ovo je CSS kondicijska grupa ID u kojoj je mapiran trenutno korišteni CSS uvjet.
RPT_CallActivity	KONTAKTNI BROJ	KONTAKT BROJ	int (64) (null)	Broj kontakta koji je izbačen. To može biti i adresa e-pošte u slučaju digitalnog kanala.

RPT_CallActivity	STVORENO VRIJEME	STVORENO VRIJEME	dat-etim e (null)	Datum i vrijeme umetanja zapisa u bazu podataka za izvješćivanje.
RPT_CallActivity	VRIJEME ZAVRŠETKA	VRIJEME ZAVRŠETKA	dat-etim e	Ovo je vrijeme u kojem je poziv res-

			(null)	zakačen uslugom LCMContactR es-cheduler. To je vrijeme umetnuto u tablice aktivnosti poziva.
RPT_CallActivity	CALLDURATION	TRAJANJE POZIVA	int (null)	Kada je CPA omogućen, trajanje poziva se kalkulira od trenutka kada je agent zakrpan do završetka poziva. Za implementacije Cisco trajanje poziva izračunava se od ini-tiation poziva do završetka poziva.
RPT_CallActivity	CALLMODE	NAČIN POZIVA	nvarch-ar (4) (null)	Ovo je način kontakta ID za kontakt.
OBD_Modes	MODENAME	NAZIV NAČINA	nvarch-ar (64) (null)	Naziv načina, na primjer, Home ili Mobilno, u kojem je kontakt izbačen.
RPT_CallActivity	CALLOUTCOME	ISHOD POZIVA	nvarch-ar (8) (null)	Ishod poziva koji je postavio birač ili agent kontakta. To može biti ishod telefonije ili poslovni ishod
RPT_CallActivity	ContactNature	ContactNature	nvarch-ar	Kontaktirajte prirodu za pokušaj. Mogući val-ue su svježi, ponovno zakazivani, normalni povratni poziv, osobni povratni poziv, AEM-svježi, AEM-reprogramirani, AEM-povratni poziv, svježi trenutak ili

				AEM-svježi trenutak

OBD_Busi-nessOut-comePare nt	GRUPA ISHODA	GRUPA ISHODA	Int (64) (null)	Ovo je poslovna out-come grupa ID mapirana na cam-paign.
OBD_Busi-nessOut-comePare nt	RODITELJSKO IME	PARENTNO IME ISHODA	nvarch-ar (64) (null)	Naziv nadređenog ishoda.
OBD_Outcome	ZASLONSKO IME	OPIS ISHODA	nvarch-ar (128) (null)	Opis tele-telefonije ili poslovnog out-come seta za ovaj pokušaj.
OBD_Outcome	RPCTYPE	RPCTYPE	nvarch-ar (8) (null)	Ovo je klasifikacija koja označava je li dispozicija postavljena za ovaj pokušaj označena kao RPC (kon-nect desne strane) ili ne-RPC.
OBD_Outcome	ISLIVECALLOUTCOME	POZIVNI POZIV UŽIVO	Bit (null)	Označava je li ishod postavljen za ovaj poziv označen kao "LIveCall" ili ne. Korisno u određivanju poziva za napuštanje po centageu.
RPT_CallActivity	CALLSTARTTIME	CALLSTARTTIME	dat-etim e (null)	Vrijeme je povezivanja poziva ako je CPA omogućen; ako je CPA onemogućen, to je vrijeme kada je poziv zakrpan agentu.
RPT_CallActivity	TARGETCAMPAIGNID	ID CILJNOG KONTAKT A	nvarch-ar (null)	To označava ciljnu kampanju ID u slučaju da je trenutni kontakt povezan s drugom kampanjom.

RPT_CallActivity	TARGETCONTACTID	TARGETCONTACTID	Bigint (null)	To označava ciljni kontakt ID ciljne kampanje u slučaju da je trenutni kontakt povezan s drugom kampanjom.

RPT_CallActivity	AGENTPERIPHERALNUMBE-R	AGENT ID	nvarch-ar (64) (null)	Ovo označava agenta ID koji je vodio ovaj pokušaj poziva.
RPT_CallActivity	IME AGENTA	NAZIV AGENTA	nvarch-ar (64) (null)	Ime agenta koji je vodio ovaj pokušaj poziva.
RPT_CallActivity	KLJUČ OPORAVKA	KLJUČ OPORAVKA	Plutaju	Tekući broj koji označava identifikator na biraču za dohvaćanje poziva koji je ponovno ult s biranja.
RPT_CallActivity	TARGETAMOUNT	CILJNI IZNOS	float (null)	To je vrijednost postavljena kao postignuti cilj za određeni poslovni out-come u ovom pokušaju.
RPT_CallActivity	AGENTCOMMENTS	KOMENTARI AGENTA	nvarch-ar (4000) (null)	Ovaj poziv je unesen od strane agenta za kontakt.
RPT_CallActivity	VRSTA KANALA	VRSTA KANALA	int (null)	Ovo je tip kanala. 1 za SMS, 2 za GLAS, 3 za E-POŠTU, 4 za CPAAS i 0 za IVR.
OBD_ChannelType	OPIS KANALA	OPIS KANALA	nvarch-ar (32) (null)	Opis kanala. Primjer, Glas, SMS i E-pošta 1 za SMS, 2 za GLAS, 3 za e-poštu, 4 za CPAAS i 0 za IVR.
RPT_CallActivity	CHILDLISTID	PODREĐENI LISTID	int (null)	Ovo je ID dodijeljeno kada se kontakti dodaju već prenesenom popisu.

RPT_CallActivity	VRSTA ISPORUKE	VRSTA ISPORUKE	nvarch-ar (32) (null)	Ovo predstavlja prirodu vrste isporuke kontakta biraču. Moguća val-

				UE su: - Uobičajeni - Redovno ne-PEWC - Povratni poziv - AEM
RPT_CallActivity	TARGETCAMPAIGNGROUP	CILJNA GRUPA KAMPANJE	nvarchar (64) (null)	Primjenjivo samo za dijeljeni popis. Označava grupu kampanje kojoj se kontakti isporučuju iz kampanja dijeljenog popisa.
RPT_CallActivity	VRSTA POZIVA	VRSTA POZIVA	Varchar (8) (null)	Opisuje vrstu poziva. Moguće vrijednosti su: - 0 – normalan poziv - 1 – poziv povratnog poziva - 2– AEM poziv
RPT_CallActivity	CALLBACKAGENTID	ID AGENTA ZA POVRATNI POZIV	nvarchar (128) (null)	ID agenta koji će obraditi zahtjev za povratni poziv.
RPT_CallActivity	CALLBACKAGENTNAME	NAZIV AGENTA ZA POVRATNI POZIV	nvarchar (64) (null)	Ime agenta koji će obraditi zahtjev za povratni poziv.

RPT_CallActivity	BROJ POSLOVNOG SUBJEKTA	BROJ POSLOVNOG SUBJEKTA	nvarch-ar (30) (null)	Broj računa jedinstveni je broj stvoren za kontakt u trenutku isporuke kontakta biraču. Sadrži sedam jedinstvenih vrijednosti identiteta koje označavaju kampanju ID, kontakt ID itd. s razdjelnikom cijevi.
RPT_CallActivity	KONTAKTI TRIES	KONTAKTI TRIES	Tinyint (null)	Trenutni broj za ponovni pokušaj, tj.

				Pokušaji kontakta do sada.
RPT_CallActivity	CONTACTSTATUS	STATUS KONTAKTA	int (null)	Ovo je status aktivnosti poziva kontakta. Vrijednosti su: 1 -ZATVORENA 2 - Privremeno zaključano 3 - Prijenos u tijeku 4 - ISPORUČENO BIRAČU 5 -PREBRISATI 6 - POPIS JE ZAUSTAVLJEN 7 - ZATVORENO PUTEM UPRAVLJANIH KONTAKATA ILI ISPRAŽNJENO 8 - Kontakt zaustavljen i zatvoren 9 - KONTAKT NO OČIŠĆEN O 10 - KONTAKT PREMJEŠTEN U DRUGU KAMPANJU 11 - TRAJNO ZAUSTAVLJEN O 20 - ISPORUČENI KONTAKT JE ZAUSTAVLJEN

				21 - ZAKLJUČANO ZA ISPORUKU PCB-A 22 - ZAKLJUČANO ZA ISPORUKU CSSCONTACTS 23 - ZAKLJUČANO ZA AEM DOSTAVU 24 - RESCHDULEGA JE ZAKLJUČAO ZA ZAKAZIVANJE

				KONTAKT 25 - RESCHDULE ZAKLJUČAO ZA BLISKI KONTAKT 30 – KONTAKT BLOKIRAN OD STRANE DNC-A 31 - KONTAKT BLOKIRAN OD STRANE NDNC-A 32 - KONTAKT BLOKIRAN DNCSCRUBOM 33 - KONTAKT BLOKIRAN PARNICOM 34 - ISTEK 35 - KAMPANJA JE ZAUSTAVLJENA
OBD_ ContactStatusR ea-sons	CONTACTSTATUSREAS ON	STATUS KONTAKTA	nvarch-ar (128) (null)	To je razlog promjene statusa kontakta. Na primjer, kontakt može biti u statusu Zaključano. Aplikacija bi zaključala ovaj kontakt za isporuku kako bi obavila PCB, CSS ili AEM poziv.
RPT_CallActivity	CALLBACKDATETIME	CALLBACKDATE TIM-E	dat-etim e (null)	Datum i vrijeme koje je agent kontakta postavio za povratni poziv.
RPT_CallActivity	VRIJEME ISPORUKE	VRIJEME ISPORUKE	dat-etim e (null)	Vrijeme isporuke kontakta biraču.
RPT_CallActivity	ZAKAZANO vrijeme isporuke	ZAKAZANODELIV E-RYTIME	dat-etim e (null)	Ponovno zakazano vrijeme za kontakt deliv-ery.

RPT_CallActivity	ISWIRELESS	ISWIRELESS	Bit (null)	Pokazuje je li trenutni pokušaj bežične veze

				(mobilni) broj. Istina ako je bežično; Neistinito ako je fiksna linija. Uzima vrijednost iz DB usklađenosti, ako je dostupna. U suprotnom, zadana vrijednost je True.
RPT_CallActivity	PERIPHERALCALLKEY	PRSNI POZIVNI KLJUČ	int (null)	To označava jedinstveni periferni poziv ID (isto kao i trans-ferred poziv).
RPT_CallActivity	RESERVATIONCALLDURATI-ON	REZERVACIJA POZIVATRAJANJE	int (null)	Trajanje poziva (u milisekundama) koje je agent rezervirao. U načinu pretpregleda to uključuje vrijeme posljednjeg pregleda i vrijeme biranja, izvođenja CPA-a i prijenosa cus-tomer poziva agentu. U prediktivnom načinu, ako se rezervirani agent odspoji čak i prije spajanja na cus-tomer, ta je vrijednost NULL, jer agent još nije povezan s kupcem. U takvim slučajevima, HoldTime zapisa ter-mination call detail koji reagira odnosit će se na vrijeme rezervacije agenta.
RPT_CallActivity	PREVIEWTIME	VRIJEME PRETPREGLEDA	dat-etime (null)	Vrijeme kada je agentu birač ponudio kontakt na pregled.

RPT_CallActivity	SFUID	SFUID	nvarch-ar (maks.) (null)	Ovo je Service Cloud Voice CRM korisnik ID koji se koristi za uvoz kontakata.

RPT_CallActivity	KONTAKTDETAIL	DETALJI O KONTAKTU	nvarch-ar (maks.) (null)	Ovaj stupac sadrži podatke za kontakt kao oblik podataka XML koji ide biraču. Na primjer, ime, prezime, kontakt broj itd.
RPT_CallActivity	SFLEADID	Salesforce Cam-paign LEAD ID	nvarch-ar (200) (null)	Ovo je jedinstveni ID generiran u Service Cloud Voice.
RPT_CallActivity	SFKONTAKTID	Salesforce cam-paign KONTAKT ID	nvarch-ar (200) (null)	Ovo je Service Cloud Voice kontakt ID za kampanju.
RPT_CallActivity	SFCAMPAIGNID	Salesforce cam-paign ID	nvarch-ar (200) (null)	Service Cloud Voice CRM kampanja ID putem koje se kontakt uvozi.
RPT_CallActivity	CALLBACKREQUESTED BY	POVRATNI POZIV ZATRAŽIO JE	nvarch-ar (64) (null)	Ovo predstavlja agenta ID agenta koji registrira zahtjev za povratni poziv.
RPT_CallActivity	CALLBACKREGISTERE DTYPE	REGISTRIRAN A VRSTA POVRATNOG POZIVA	Varcha r (23) (null)	Priroda povratnog poziva u trenutku registracije povratnog poziva od strane agenta. Moguće vrijednosti su: 0 – Uobičajeni poziv 1 – PCB (osobni povratni poziv) 2 – NSB (uobičajeni povratni poziv)
RPT_CallActivity	CALLBACKATTEMPTTY PE	VRSTA POKUŠAJA POVRATNOG	nvarch-ar (17) (null)	Vrsta poziva u vrijeme pokušaja biranja. Moguće vrijednosti su NSB i PCB.

		POZIVA		
RPT_CallActivity	TRENUTNI CIKLUS	TRENUTNI CIKLUS	Int	Kada je strategija ciklusa

			(null)	Korišteno, ovo polje sadrži trenutni broj ciklusa. Na primjer, ako je ciklus iteracije kontakta u drugom ciklusu, ovo polje u njemu sadrži 2.
RPT_CallActivity	ISCURRENTCYCLECOMPLET-ED	ZAVRŠEN TEKUĆI CIKLUS	Bit (null)	Zastavica koja označava održavanje trenutnog ciklusa, to jest, svi načini se biraju.
RPT_CallActivity	PREVIOUSLEADSCORE	PRETHODNI REZULTAT POTENCIJALNOG KLIJENTA	Int (null)	Vrijednost ocjene potencijalnog klijenta dodijeljena u trenutku prijenosa.
RPT_CallActivity	CURRENTLEADSCORE	TRENUTNI REZULTAT POTENCIJALNOG KLIJENTA	Int (null)	Vrijednost ocjene potencijalnog klijenta koju je dodijelio agent.
RPT_CallActivity	ACTUALCVALUE	TELEFONSKI BROJ	nvarch-ar (225) (null)	Ovo je telefon broj ber prenesen s popisa potencijalnih klijenata.
RPT_CallActivity	STATELAWGROUPNAME	STATELAW NAZIV GRUPE	nvarch-ar (256) (null)	Označava naziv grupe državnog prava koji je korišten tijekom ovog pokušaja.
OBD_Campaign_kategorija	CAMPAIGNCATEGORYNA-ME	NAZIV KATEGORIJE KAMPANJE	nvarch-ar (64) (null)	Ovo je naziv kategorije kampanje.
RPT_CallActivity	DNCCAMPAIGNCATEGORY-NAME	NAZIV KATEGORIJE DNC KAMPANJE	nvarch-ar (maks.) (null)	Ovo je naziv kategorije DNC cam-paign.

RPT_CallActivity	ISINBOUND	DOLAZNI POZIV	Bit (null)	Ako je trenutni unos pokušaja kreiran iz dolaznog poziva, vrijednost je postavljena na 1 inače je vrijednost postavljena na 0.
RPT_CallActivity	DIALLERREFERENCEID	REFERENTNI ID POZIVATELJA	nvarch-ar	Ovo je kontakt ID ili poziv ID koji generira platforma za biranje. Narječje-

			(64) (null)	Određena polja su: - .
OBD_CallActivity	ContactNature	Contact_Nature	nvarch-ar	Kontaktirajte prirodu za pokušaj. Mogući val-ue su svježi, ponovno zakazivani, normalni povratni poziv, osobni povratni poziv, AEM-svježi, AEM-reprogramirani, AEM-povratni poziv, svježi trenutak ili AEM-svježi trenutak
RPT_CallActivity	STATUSCHANGEBY	STATUS JE PROMIJENIO	nvarch-ar (128) (null)	Korisnik ID entiteta koji je promijenio status kontakta.
RPT_CallActivity	STATUSCHANGEDAT	STATUS PROMIJENJEN U	dat-etim e (null)	Datum i vrijeme promjene statusa kontakta.
RPT_CallActivity	IDID UREĐAJA	UREĐAJ ID	nvarch-ar (255) (null)	Definira je li kontakt blokiran kao DNC brojem ili poslovnim poljem.
RPT_CallActivity	OVERRIDEPEWCVALI DATIO-N	NADJAČAVA NJE PROVJERE VALJANOSTI PEWC-A	Bitni (nij e null)	Tijekom interakcije, ako kupac dopusti označavanje određenog kontakta kao poziva koji nije PEWC i dopusti automatsko matično biranje, agenti odabiru potvrdni okvir kako bi nadjačali potvrdu PEWC-a za ovaj kontakt, agente.

RPT_CallActivity	DIALERAGENTCALLBACK	POVRATNI POZIV AGENTA ZA POZIVANJE	Bitni (nije null)	Ova vrijednost određuje je li ishod kao povratni poziv postavio normalni agent ili agent za klikere. Vrijednost 0 označava da je ovo postavio normalni agent; 1 označava da je ovo postavio agent klikera.

RPT_CallActivity	DNCSTARTDATE	DNC DATUM POČETKA	dat-etime (null)	Kada je registriran vremenski ograničeni DNC, datum početka naveden u trenutku registracije.
RPT_CallActivity	DNCENDDATE	DNC ENDDATE	dat-etime (null)	Kada je registriran vremenski ograničeni DNC, datum završetka naveden u trenutku registracije.
RPT_CallActivity	DNCTYPE	DNC VRSTA	nvarch-ar (1) (null)	Vrsta DNC-a primijenjena na kontakt primjenjuje se na određenu kampanju ili na sve kampanje.
RPT_CallActivity	IDENTITYAUTHENTICATIO-NENABLED	PROVJERA AUTENTIČNOSTI IDENTITETA OMOGUĆENA	Bitni (nije null)	To označava je li polje Iden-tityAuthentic-ationEnabled omogućeno ili onemogućeno za kontakt.
RPT_CallActivity	IDENTITYAUTHENTICATIO-NSUCCESS	PROVJERA AUTENTIČNOSTI IDENTITETA JE USPJELA	Bitni (nije null)	Time se određuje je li provjera autentičnosti identiteta uspješna ili ne.
RPT_CallActivity	Broj SMSTRANSACTIONCOUNT	SMS BROJ TRANSAKCIJA	Int (nije null)	Count je broj SMS transakcija između korisnika i SMS usluge, primjenjiv kada se koristi dvosmjerna SMS.
RPT_CallActivity	PREVIEWDURATION	TRAJANJE PRETPREGLEDA	int (null)	Vrijeme koje je agentu potrebno za pretpregled poziva i prihvaćanje, preskakanje ili odbijanje (zatvaranje) kontakta.

RPT_CallActivity	NEXTSCHEDULEDATETIME	DATUM SLJEDEĆEG RASPOREDA VRIJEME	dat-etime (50) (null)	To označava sljedeći zakazani datum i vrijeme zakazanog povratnog poziva.
RPT_CallActivity	NEXTSCHEDULEMODE	NAČIN SLJEDEĆEG RASPOREDA	nvarch-ar (50) (null)	To označava način zakazanog povratnog poziva.

RPT_CallActivity	TOTALPRIMARYAUTH	UKUPNA PRIMARNA PROVJERA AUTENTIČNOSTI	int (null)	Ukupan broj zahtjeva poslanih usluzi provjere autentičnosti identiteta radi dohvaćanja provjere autentičnosti poziva (provjera autentičnosti prije poziva) od cus-tomera, prije isporuke biranju za jedan kontakt. Zahtjev se pokreće iz sustava (motor napajanja).
RPT_CallActivity	VERIFIEDPRIMARYAUTH	POTVRĐENA PRIMARNA PROVJERA AUTENTIČNOSTI	int (null)	Ukupan broj cus-tomer odgovora iz usluge authen-tication identiteta za zahtjev poslan za provjeru autentičnosti poziva (provjera autentičnosti prije poziva). Zahtjev se pokreće iz sustava (motor napajanja).
RPT_CallActivity	TOTALSECONDARYAUTH	UKUPNA SEKUNDARNA PROVJERA AUTENTIČNOSTI	int (null)	Ukupan broj zahtjeva poslanih usluzi provjere autentičnosti identiteta radi dobivanja provjere autentičnosti za svaki iden-tity od klijenta, tijekom poziva (provjera autentičnosti na poziv). Zahtjev se pokreće od agenta.

RPT_CallActivity	VERIFIEDSECONDARYAUTH	POTVRĐENA SEKUNDARNA PROVJERA AUTENTIČNOSTI	int (null)	Ukupan broj customer odgovora iz "usluge authentication identiteta" za svaki zahtjev poslan za svaki identitet, tijekom poziva (dežurstvo authentication). Zahtjev je ini-vezan od agenta.
RPT_CallActivity	COMPUTEDDURATIONINM-	KOMPJUTORSKA	Int	Zaokružio je poziv

	S	DURATIONINMS	(null)	Vrijednost trajanja (koja je izražena u milisekundama) na temelju konfigurirane brzine pulsa. Koristi se u izračunu naplate.

Aktivnost agenta

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta podataka	Opis	Platforma
RPT_AEA-gentActivity	ID agenta	ID agenta	nvarchar (50) (null)	Ime agenta prijavljuje se u bazu podataka sa svakom promjenom stanja.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	AgentState	Stanje agenta	Nvarchar (100) (nije null)	Stanje agenta, kao *što je Spremno* ili *Nije spremno*, i tako dalje, predstavlja različita stanja koja se mogu pojaviti.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	ACTIVITYDATE	ACTIVITYDATE	varchar (30) (null)	Prikazuje datum i vrijeme aktivnosti.	Amazon Connect

RPT_AEA-gentActivity	UmetnutoTime	Umetnuto vrijeme	Datum i vrijeme (NULL)	Prikazuje datum i vrijeme kada je stanje promjene agenta umetnuto u bazu podataka.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	LCMKey	LCMKey	nvarchar (60) (null)	Sastoji se od ContactID, ModeID, Cam-paignKey, ContactRetries, ModeRetries, TimeZoneID,	Amazon Connect

				i TenantID odvojen graničnikom.	
RPT_AEA-gentActivity	Stanje miješanja	Stanje miješanja	varchar (10) (null)	Stanje miješanja sredstva je je li ulazno ili izlazno.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	VRIJEME POČETKA	VRIJEME POČETKA	Datum i vrijeme (NULL)	Prikazuje početni datum i vrijeme aktivnosti.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	VRIJEME ZAVRŠETKA	VRIJEME ZAVRŠETKA	Datum i vrijeme (NULL)	Prikazuje datum i vrijeme dovršetka aktivnosti.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	DURATIONINSECOND-S	DURATIONINSECOND-S	Int (null)	Prikazuje trajanje aktivnosti.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	ISINCALL	ISINCALL	Int (nije null)	Označava je li aktivnost trenutno u pozivu.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	TENANTID	TENANTID	Bigint (null)	To je stanar ID.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	SUBTENANTID	SUBTENANTID	Bigint (null)	To je podstanar ID.	Amazon Connect

Anonimno dolazno SMS

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta podataka	Opis

RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	ID	ID	Bigint (nije null)	Automatski generiran jedinstveni identifikator za dolaznu poruku.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	Izvor	Izvor	nvarchar (20) (null)	Izvorišni uređaj (kontaktni broj) poruke SMS.

RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	Odredište	Odredište	nvarchar (20) (null)	Odredišni uređaj (kontaktni broj) poruke SMS.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	Poruka	Poruka	nvarchar (256) (null)	Sadržaj SMS mes-mudraca.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	Vrijeme unosa	Vrijeme unosa	Datum i vrijeme (NULL)	Datum i vrijeme kada je aplikacija stvorila ovu stavku zapisnika.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	ID klijenta	ID klijenta	int (null)	Klijent ID automatski generira aplikacija kada se stvori novi klijent.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	ID podstanara	ID podstanara	int (null)	Podstanar ID automatski je generirao program kada se stvori novi ten-mrav.

Pogreška pri prijenosu API

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta podataka	Opis
RPT_AddContact_ pogreška	ID pogreške	ID pogreške	Bigint (null)	Pogreška ID za ovu pogrešku.
RPT_AddContact_ pogreška	Naziv metode	Naziv metode	nvarchar (100) (null)	Metoda API koja je pokrenula ovu pogrešku.
RPT_AddContact_ pogreška	Rezultat	Rezultat	nvarchar (16) (null)	Rezultat odgovora API (Neuspjeh ili Suc-cess).

RPT_AddContact_ pogreška	Opis rezultata	Opis rezultata	nvarchar (512) (null)	Opis odgovora API.
RPT_AddContact_	DatumZapisnika	DatumZapisnika	Datetime	Datum i

Greška			(null)	Vrijeme zapisa o pogrešci bilo je zapisano-deset u zapisnik.
RPT_AddContact_ pogreška	ID kampanje	ID kampanje	nvarchar (64) (null)	Kampanja ID koja je prijavila ovu pogrešku.
RPT_AddContact_ pogreška	Vrsta poziva	Vrsta poziva	varchar (8) (null)	Opisuje vrstu poziva. Moguće vrijednosti su: 0 – normalan poziv 1 – Poziv povratnog poziva 2 – AEM poziv
RPT_AddContact_ pogreška	DatumPoziva	DatumPoziva	nvarchar (32) (null)	Vrijeme početka poziva za takt definiran tijekom prijenosa.
RPT_AddContact_ pogreška	DatumPoziva	DatumPoziva	nvarchar (32) (null)	Datum i vrijeme završetka poziva.
RPT_AddContact_ pogreška	BusinessFieldXML	BusinessFieldXML	nvarchar (2000) (null)	Podaci XML u parametru; Sadrži poslovna polja.
RPT_AddContact_ pogreška	Prioritet	Prioritet	varchar (8) (null)	Pri-ority kontakta na temelju kojeg se isporučuje biraču

RPT_AddContact_ pogreška	ModeXML	ModeXML	nvarchar (2000) (null)	Podaci XML koji sadrže načine pozivanja kao što su mobilni, Home telefon, službeni telefon i tako dalje.
RPT_AddContact_ pogreška	Userid	Userid	nvarchar (32) (null)	Korisnik ID entiteta koji zbraja API-je.
RPT_AddContact_	SMSData	SMSData	nvarchar	Poruka

Greška			(128) (null)	tekst koji se šalje putem SMS.
RPT_AddContact_pogreška	MailSubject	MailSubject	nvarchar (128) (null)	Predmet e-pošte kada se poruke šalju kao dio kamere e-pošte.
RPT_AddContact_pogreška	MailMsg	MailMsg	nvarchar (128) (null)	E-pošta mes-sage sadržaj.
RPT_AddContact_pogreška	Privitak pošte	Privitak pošte	nvarchar (128) (null)	Privitak (naziv datoteke) koji je dio poruke e-pošte.
RPT_AddContact_pogreška	Poštanski broj	Poštanski broj	nvarchar (32) (null)	Poštanski broj kontakta.
RPT_AddContact_pogreška	ContactDetail	ContactDetail	nvarchar (2000) (null)	Ovaj stupac sadrži podatke o kontaktu kao XML oblik podataka koji ide na biranje. Na primjer, ime, prezime, kontakt broj itd.
RPT_AddContact_pogreška	ID popisa	ID popisa	nvarchar (50) (null)	Popis ID kojem pripada kontakt.
RPT_AddContact_pogreška	Zaključavanje kontakta	Zaključavanje kontakta	Bit (null)	To znači da li kontakt mora biti zaključan od isporuke. Ovo je 1 ako je konakt zaključan; 0 ako nije zaključano.
RPT_AddContact_pogreška	DedupBussFld	DedupBussFld	nvarchar (32) (null)	Poslovno polje Dedup

RPT_AddContact _ pogreška	IgnoreCloseContact	IgnoreCloseContact	Bitni	Ima li aplikacija

			(null)	za zanemarivanje zatvorenog kontakta.
RPT_AddContact_pogreška	Opis pogreške	Opis pogreške	varchar (512) (null)	Opis pogreške API odgovora.
RPT_AddContact_pogreška	ID kontakta	ID kontakta	nvarchar (16) (null)	Kontakt ID generiran za ovaj kontakt.
RPT_AddContact_pogreška	ErrorXML	ErrorXML	nvarchar (1024) (null)	Naziv datoteke XML koji sadrži detalje o pogrešci.
RPT_AddContact_pogreška	Ocjena potencijalnog klijenta	Ocjena potencijalnog klijenta	nvarchar (16) (null)	Ocjena potencijalnog klijenta za ovaj kontakt.
RPT_AddContact_pogreška	ID klijenta	ID klijenta	int (null)	Klijent ID automatski generira aplikacija kada se stvori novi klijent.
RPT_AddContact_pogreška	ID podstanara	ID podstanara	int (null)	Podstanar ID automatski je generirao program kada se stvori novi ten-ant.

Zapisnik nadzora

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta podataka	Opis
RPT_AuditLog	ID	ID	Int (nije null)	Automatski generiran jedinstveni identifikator za unos u zapisnik.

RPT_Users	Userid	Userid	nvarchar (100) (null)	Korisnik ID (ime korisnika) koji je izvršio aktivnost.
RPT_AuditLog	Modul	Modul	nvarchar (64) (null)	Aplikacijski modul ili com-ponent gdje

				Ova aktivnost se izvodi. Na primjer, Cam-paign, Global Uploader i tako dalje.
RPT_AuditLog	Operacija	Operacija	nvarchar (64) (null)	Operacija koju je izvršio korisnik. Na primjer, Stvori, Ažuriraj, Izbriši.
RPT_AuditLog	Podaci	Podaci	nvarchar (max) (null)	Podaci koje je korisnik pretražio za aktivaciju.
RPT_AuditLog	DatumStvaranja	DatumStvaranja	Datum i vrijeme (NULL)	Datum i vrijeme kada je aplikacija stvorila ovu stavku zapisnika.
RPT_AuditLog	ID klijenta	ID klijenta	int (null)	Klijent ID automatski generira aplikacija kada se stvori novi klijent.
RPT_AuditLog	ID podstanara	ID podstanara	int (null)	Podstanar ID automatski je generirao program kada se stvori novi ten-ant.

Trag nadzora

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta podataka	Opis
RPT_AuditTrail	ID	ID	Bigint (nije null)	Automatski generiran jedinstveni identifikator za

				unos u zapisnik.
RPT_Users	Userid	Userid	nvarchar (100) (null)	Korisnik ID (ime korisnika) koji

				izvršio je aktivnost.
RPT_AuditTrail	Operacija	Operacija	nvarchar (50) (null)	Operacija koju je izvršio korisnik. Na primjer, Stvori, Ažuriraj, Izbriši.
RPT_AuditTrail	Podaci	Podaci	varbinarni (max) (null)	Podaci koje je korisnik pretražio za aktivaciju.
RPT_AuditTrail	DatumStvaranja	DatumStvaranja	Datum i vrijeme (nije null)	Datum i vrijeme kada je aplikacija stvorila ovu stavku zapisnika.
RPT_AuditTrail	Naziv stranice	Naziv stranice	varchar (50) (null)	Stranica aplikacije ili com-ponent gdje se ta aktivnost izvodi. Na primjer, Cam-paign, Global Uploader i tako dalje.
RPT_AuditTrail	ID poduzeća	ID poduzeća	Int (nije null)	Jedinstveni iden-tifier za Enterprise.
RPT_AuditTrail	Je aktivan	Je aktivan	Bitni (nije null)	Označava aktivni unos i zadano je postavljeno na 1
RPT_AuditTrail	IsDeleted	IsDeleted	Bitni (nije null)	Označava unos je mekan, izbrisan i zadano je postavljeno na 0

RPT_AuditTrail	ID klijenta	ID klijenta	int (null)	Klijent ID automatski generira aplikaciju kada se stvori novi klijent.

RPT_AuditTrail	ID podstanara	ID podstanara	int (null)	Podstanar ID automatski je generirao program kada se stvori novi ten-ant.

SMS Status isporuke

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta podataka	Opis
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	Izvor	Izvor	Nvarchar (36) (null)	Broj uređaja (konaktični broj) izvora SMS.
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	Odredište	Odredište	Nvarchar (36) (null)	Broj uređaja (konaktični broj) odredišta SMS.
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	Poruka	Poruka	nvarchar (maks.) (null)	Šator za tekstne poruke SMS.
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	DeliveryStatus	DeliveryStatus	Nvarchar (50) (null)	Status isporuke za poruku SMS. Na primjer, Uspjeh, Neuspjeh-ure i tako dalje.
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	GatewayMsgID	GatewayMsgID	nvarchar (100) (null)	Ovo je Gate-way poruka ID.

RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	Stvarni odgovor	Stvarni odgovor	nvarchar (maks.) (null)	Ovo je odgovor.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	EntryDateTime	EntryDateTime	Datetime (nije null)	Datum i vrijeme kada je zapis bio

				stvoreno u tablici.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	ID kampanje	ID kampanje	nvarchar (64) (null)	Kampanja ID iz koje se šalje SMS.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	ID kontakta	ID kontakta	int (null)	Jedinstveni kontakt ID kojem se šalje SMS.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	Vrsta davatelja usluga	Vrsta davatelja usluga	nvarchar (128) (null)	Vrsta pružanja SMS, kao što je SMPP.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	Deliv- eryStatusUpdatedDateTime	Deliv- eryStatusUpdatedDateTime	Datum i vrijeme (NULL)	Datum i vrijeme ažuriranja statusa isporuke za ovaj zapis.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	Šifra pogreške	Šifra pogreške	nvarchar (10) (null)	Ovo je kod pogreške.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	ID klijenta	ID klijenta	int (null)	Klijent ID automatski je označen pomoću aplikacije kada je novi klijent kreiran.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	ID podstanara	ID podstanara	int (null)	Sub Ten- ant ID automatski generira aplikacija kada se stvori novi klijent.

SMS Ulazna sesija

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta podataka	Opis

RPT_ITR_ Ses- sionDetail	ID	ID	nvarchar (36) (null)	Automatski generiran jedinstveni identifikator za dolaznu poruku.
RPT_ITR_ Ses- sionDetail	Tekstualno	Tekstualno	nvarchar (maks.) (null)	Tekst poruke poslane putem SMS.
RPT_ITR_ Ses- sionDetail	IsSent	IsSent	Bitni (nije null)	To pokazuje je li poruka poslana kontaktu.
RPT_ITR_ Ses- sionDetail	Datum	Datum	Datetime (nije null)	Datum slanja SMS mes- mudraca.
RPT_ITR_ Ses- sionDetail	Naslov	Naslov	varchar (100) (null)	Tema SMS mes- mudraca
RPT_ITR_ Ses- sionDetail	Odgovori	Odgovori	nvarchar (max) (null)	Odgovor primljen od primatelja poruke.
RPT_ITR_ Ses- sionDetail	ID sekvenci	ID sekvenci	int (null)	Automatski gen-ocijenjeni ID za poruku koju je primila aplikacija.
RPT_ITR_ Ses- sionDetail	GatewayMsgID	GatewayMsgID	nvarchar (128) (null)	ID gen-erated od strane SMS pristupnika za ovu poruku
RPT_ITR_ Ses- sionDetail	Broj računa	Broj računa	nvarchar (256) (null)	Broj računa (LCMKey / CAID) kontakta.
RPT_ITR_ Ses- sionDetail	ID kampanje	ID kampanje	nvarchar (128) (null)	Kampanja ID na koju je primljena ulazna vrijednost SMS.

RPT_ITR_ Ses- sionDetail	RefGatewayMsgID	RefGatewayMsgID	nvarchar (100) (null)	Poruka ID koju generira SMS pristupnik.

RPT_ITR_ Ses- sionDetail	ID kontakta	ID kontakta	int (null)	Jedinstveni kontakt ID od kojeg se prima ulazna mes- kadulja.
RPT_ITR_ Ses- sionDetail	ID klijenta	ID klijenta	int (null)	Klijent ID automatski generira aplikacija kada se stvori novi klijent.
RPT_ITR_ Ses- sionDetail	ID podstanara	ID podstanara	int (null)	Podstanar ID automatski je generirao program kada se stvori novi ten-mrav.

SMS izlazna sesija

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta podataka	Opis
RPT_ITR_Session	Izvor	Izvor	nvarchar (36) (null)	Izvorna kontakt (kratki kod) za izlaznu SMS poruku.
RPT_ITR_Session	Odredište	Odredište	nvarchar (36) (null)	Odredišni kontakt broj izlazne poruke SMS.
RPT_ITR_Session	Ishod	Ishod	nvarchar (20) (null)	Skup Ishod za kontakt SMS. Out-comes se može postaviti putem dizajnera skripte, deliv- ery statusa SMS pro-vider usluge ili čekanjem na odgovor iz recip-ienta.

RPT_ITR_Session	IsTimedOut	IsTimedOut	Bit (null)	To znači je li SMS mes-kadulja prekoračila vremensko ograničenje prije slanja ili je uspješno poslana.
RPT_ITR_Session	Datum	Datum	Datum i vrijeme (nije null)	Datum i vrijeme slanja poruke.
RPT_ITR_Session	ID	ID	nvarchar (36) (nije null)	Automatski generiran jedinstveni identifikator izlazne poruke.
RPT_ITR_Session	Broj računa	Broj računa	nvarchar (64) (nije null)	Broj računa (LCMKey / CAID) kontakta.
RPT_ITR_Session	Greška	Greška	varchar (100) (null)	To se odnosi na funkciju aplikacije Vodič za pozive putem dizajnera skripti.
RPT_ITR_Session	ID obrasca	ID obrasca	int (null)	Za obrazac ID iz kojeg je poslana izlazna poruka SMS.
RPT_ITR_Session	Vrsta ishoda	Vrsta ishoda	varchar (20) (null)	Vrsta ishoda. Pripada li skup ishoda Suc-cess ili Neuspjeh kako je konfigurirano.
RPT_ITR_Session	IzmijenjeniDatum	IzmijenjeniDatum	Datum i vrijeme	Datum i vrijeme zadnjeg ažuriranja ove stavke.

			(NULL)	
RPT_ITR_Session	AGENT	AGENT	nvarchar (64) (null)	Agent ID agenta koji ručno izvodi ovu međuakcijsku akciju.

RPT_ITR_Session	STATUS	STATUS	nvarchar (32) (null)	Status izlazne poruke SMS kao što su Poslano, Obrada, Neuspješno itd.
RPT_ITR_Session	OBVEZAO	OBVEZAO	nvarchar (32) (null)	Podaci o korisniku korisnika koji je to počinio bazi podataka.
RPT_ITR_Session	ID kampanje	ID kampanje	nvarchar (null)	Kampanja ID na koju je primljena ulazna vrijednost SMS.
RPT_ITR_Session	ID kontakta	ID kontakta	int (null)	Jedinstveni kontakt ID od kojeg se prima ulazna mes-kadulja.
RPT_ITR_Session	ID klijenta	ID klijenta	int (null)	Klijent ID automatski generira aplikacija kada se stvori novi klijent.
RPT_ITR_Session	ID podstanara	ID podstanara	int (null)	Podstanar ID automatski je generirao program kada se stvori novi ten-mrav.

Pogreška pri prijenosu

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta podataka	Opis
RPT_Error	ID POGREŠKE	ID POGREŠKE	Bigint (null)	Automatski generirana pogreška ID za ovu pogrešku.

RPT_Error	VRSTA POGREŠKE	VRSTA POGREŠKE	nvarchar (32) (null)	Vrsta pogreške koju prikazuje aplikacija. Sljedeće vrijednosti su...

				Igrao: • Loše • Nije valjan • Nepodudarnost • Pozivni broj • Prioritet • Trenutak kontakta • BussFldValidation • Vremenska zona • Stanje nije valjano • DNC • NDNC • Duplikata • Poštanski broj • Kontakt nije uspio • Parnicama • U BTTC-u nije uspjelo • ComplianceDNCScrub • Neispravan CPT • Loš PEWC
RPT_Error	OPIS	OPIS	nvarchar (255) (null)	Opis pogreške.
RPT_Error	VRIJEME POGREŠKE	VRIJEME POGREŠKE	Datetime (null)	Datum i vrijeme kada je aplikacija prijavila pogrešku.
RPT_Error	ERRORRECORD	ERRORRECORD	Tekstualna poruka (null)	Zapis o pogrešci – detalj o pogrešci kao u zapisniku.
RPT_Error	UPLOADERTYPE	UPLOADERTYPE	Char (1) (null)	Prenositelj koji je prijavio ovu pogrešku – kontakt, globalno, piling, usklađenost itd. neke su vrste prenositelja. Sljedeće se vrijednosti ne reproduciraju: • U - Automatski prijenos

				• W - Prijenos putem web-usluge
RPT_Error	ID KAMPANJE	ID KAMPANJE	nvarchar (64) (null)	Kampanja ID koja je ponovila ovu pogrešku.
RPT_Error	LISTID	LISTID	Int (null)	Popis ID na koji se pogreška odnosi.
RPT_Error	FILEID	FILEID	Int (null)	Datoteka ID (ako se prenosi putem datoteke) na koju se ova pogreška ponavlja.
RPT_Error	DATOTEKE	DATOTEKE	nvarchar (1000) (null)	Naziv datoteke datoteke za prijenos koja je stvorila ovu pogrešku.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 1	RESERVEDFIELD1	nvarchar (128) (null)	Za buduću upotrebu.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 2	RESERVEDFIELD2	nvarchar (128) (null)	Za buduću upotrebu.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 3	RESERVEDFIELD3	nvarchar (128) (null)	Za buduću upotrebu.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 4	RESERVEDFIELD4	nvarchar (128) (null)	Za buduću upotrebu.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 5	RESERVEDFIELD5	nvarchar (128) (null)	Za buduću upotrebu.
RPT_Error	ID klijenta	ID klijenta	int (null)	Klijent ID automatski je označen pomoću aplikacije kada je novi klijent kreiran.
RPT_Error	ID podstanara	ID podstanara	int (null)	Podstanar ID automatski generira aplikacija prilikom stvaranja novog klijenta.

Detalji koda pogreške

Vrsta pogreške	Opis	Je li kontakt prenesen/blokiran?

Loše	Broj nije valjan	Kontaktu je dopušteno prenijeti ako je drugi način rada valjan.

Nije valjan	Nevaljana adresa e-pošte	Kontaktu je dopušteno prenijeti ako je drugi način rada valjan.
Nepodudarnost	Nepodudaranje zaglavlja	Blokirano
Pozivni broj	Vremenska zona nije dostupna za pozivni broj	Dopušteno je prenijeti kontakt.
Prioritet	Prioritet nije valjan	Blokirano
Trenutak kontakta	Oblik datuma i vremena nije valjan	Blokirano
BussFldValidation	Provjera valjanosti poslovnog polja nije uspjela	Blokirano
Vremenska zona	Vremenska zona nije valjana	Blokirano
Stanje nije valjano	Naziv države nije valjan	Blokirano
DNC	Poslovno polje označeno kao DNC	Blokirano
DNC	Kontakt označen kao DNC	Blokirano
DNC	Način rada označen kao DNC	Način rada je blokiran
NDNC	Kontakt označen kao NDNC	Blokirano
NDNC	Način označen kao NDNC	Način rada je blokiran
Duplikata	Dupliciraj u datoteci	Blokirano
Vremenska zona	Poštanski broj i vremenska zona nisu valjani	Blokirano
Kontakt nije uspio	Ako svi načini rada nisu valjani	Blokirano
Pozivni broj	Nevaljani pozivni broj	Kontaktu je dopušteno prenijeti ako je drugi način rada valjan.
Pozivni broj	Kontakt nije uspio zbog nevaljanih pozivnih brojeva	Blokirano
Način rada nije uspio	Kontakt nije uspio zbog nevaljanog pozivnog broja i nevaljanog broja	Blokirano
Nevaljana MailCC	Nevaljana kopija pošte	Kontakt je dopušteno prenijeti ako je druga adresa e-pošte valjana.
InvalidMailBCC	Nevaljana skrivena kopija pošte	Kontakt je dopušteno prenijeti ako je druga adresa e-pošte valjana.
Ocjena potencijalnog klijenta	Nevaljan rezultat potencijalnog klijenta	Blokirano
Poštanski broj	Kontakt nije uspio zbog poštanskog broja koji nije valjan ili nedostaje.	Blokirano
Parnicama	Kontakt je označen zbog ograničenja povezanih s parnicama ili problema s usklađenošću.	Blokirano
U BTTC-u nije uspjelo	Kontakt nije uspio tijekom provjere valjanosti BTTC-a.	Blokirano

ComplianceDNCScrub	Kontakt nije uspio provjeriti usklađenost za piling Ne zovi (DNC).	Blokirano
Neispravan CPT	Kontakt nije uspio zbog nevaljanog CPT-a	Blokirano

Loš PEWC	Kontakt nije uspio zbog lošeg PEWC-a	Blokirano

Napomena: Arhiviranje i postupak čišćenja uklanja zapis pogreške. Razdoblje zadržavanja može se konfigurirati.

Povijest prijenosa

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta podataka	Opis
RPT_AE_Campaign_ grupa	Grupa kampanje	Grupa kampanje	nvarcha-r (64) (null)	Naziv cam-paign grupe u koju je kontakt prenesen.
RPT_AE_Kampanje	ID KAMPANJE	ID KAMPANJE	Int (64) (nije null)	Cam-paign ID prenesen og kontakta.
RPT_AE_ListInfo	PopisStartDate	PopisStartDate	DateTim-e (null)	Datum početka popisa
OBD_HD_UploadHis-tory	PodređeniID	PodređeniID	int (null)	Podređeni popis ID gen-ocijenjen aplikacijom u trenutku prijenosa.
OBD_HD_UploadHis-tory	ContactFailedToUpload	ContactFailedToUpload	int (null)	Broj kontakata koje nije uspjelo prenijeti.

OBD_HD_UploadHis-tory	Contact-sBlockedINCorporateDNC	Contact-sBlockedINCorporateDNC	int (null)	Broj kontakata blokiranih zbog korporativnog DNC-a.
OBD_HD_UploadHis-tory	KontaktiBlokiraniINNDNC	KontaktiBlokiraniINNDNC	Int (null)	Broj blokiranih kontakata

				račun korporativnog NDNC-a.
OBD_HD_UploadHis-tory	Preneseni kontakti	Preneseni kontakti	Int (null)	Broj preneseni h kontakata.
OBD_HD_UploadHis-tory	Duplicirani kontakti	Duplicirani kontakti	Int (null)	Broj dupliciranih kontakata.
OBD_HD_UploadHis-tory	Navedi kao popis	Navedi kao popis	**Int** (null)	Popis ID generira n po aplikativnom postupku.
OBD_HD_UploadHis-tory	ModeFailedToUpload	ModeFailedToUpload	int (null)	Broj kontakata nije se uspio prenijeti zbog neuspješn og načina rada.
OBD_HD_UploadHis-tory	ModesB-lockedINCorporate DNC	ModesB-lockedINCorporate DNC	nvarch a-r (null)	Broj kontakata blokiranih zbog korporativ nog DNC-a.
OBD_HD_UploadHis-tory	Načini blokiranjaINNDNC	Načini blokiranjaINNDNC	nvarch a-r (null)	Broj kontakata blokiranih zbog korporativ nog DNC-a.
OBD_HD_UploadHis-tory	Vrijeme izvješća	Vrijeme izvješća	dat-etim e (null)	Datum i vrijeme generiranja izvješća.

OBD_HD_UploadHis-tory	ID podstanara	ID podstanara	int (null)	Sub Ten-ant ID automatski generiran po aplikaciji kada je nova desetka-

				Mrav je kreiran.
OBD_HD_UploadHis-tory	ID klijenta	ID klijenta	int (null)	Klijent ID automatski se prikazuje aplikacijom kada se novi ten-ant kreira.
OBD_HD_UploadHis-tory	Ukupni kontaktiObrađeni	Ukupni kontaktiObrađeni	int (null)	Ukupan broj kontakata koji su potrebni za prijenos iz datoteke za prijenos
OBD_HD_UploadHis-tory	UploadSubType	UploadSubType	nvarch a-r (1) (null)	Podvrsta prijenosa. Vrijednosti su N za novu datoteku, U za ažuriranje već dostupne datoteke i C ako se radi o kopiji druge datoteke.
OBD_HD_UploadHis-tory	Vrijeme prijenosa	Vrijeme prijenosa	dat-etime (null)	Datum i vrijeme prijenosa.
OBD_HD_UploadHis-tory	UploadType	UploadType	nvarch a-r (12) (nije null)	Vrsta prijenosa kao što su JSON, API, I tako dalje.

OBD_HD_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Označava način rada koji je blokiran zbog usklađenosti s reg-Ne zovi (DNC) reg-

				ulations.
OBD_HD_UploadHis-tory	ContactB-lockedInComplianceDNC	ContactB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Broj kontakata blokiranih zbog DNC usklađenosti.
OBD_HD_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceLitigation	ModeB-lockedInComplianceLitigation	int (null)	Označava način koji je blokiran zbog usklađenosti s parničnim reg-ulations.
OBD_HD_UploadHis-tory	ContactB-lockedInComplianceLitigation	ContactB-lockedInComplianceLitigation	int (null)	Broj blokiranih kontakata zbog usklađenosti s parnicama.
OBD_HD_UploadHis-tory	srcDetails	srcDetails	nvarch a-r (512) (null)	Pojedinosti o izvoru ili dodatne informacije o prijenosu.
OBD_HD_UploadHis-tory	UploadedDuration	UploadedDuration	Vrijeme (7) (null)	Trajanje vezano uz preneseni sadržaj.
OBD_HD_UploadHis-tory	AžuriraniListID	AžuriraniListID	int (null)	ID ažuriranog popisa pridružen je prijenosu.
OBD_HD_UploadHis-tory	AžuriraniKontakti	AžuriraniKontakti	int (null)	Broj kontakata ažuriranih u sklopu prijenosa.

OBD_HD_UploadHis-tory	Naziv profila	Naziv profila	nvarcha-r (512)	Naziv pridruženog profila

			(null)	s prijeno som.

Informacije o popisu za ribanje

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta podataka	Opis
RPT_AE_ SCrubListInfo	ScrubListId	ScrubListId	int (null)	Popis pilinga ID automatski generira aplikacija kada se popis stavi za prijenos.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ID kampanje	Naziv kampanje	nvarchar (64) (null)	Naziv kampanje u koju je prenesen ovaj popis.
RPT_AE_ SCrubListInfo	SourceDetails	SourceDetails	nvarchar (512) (null)	Naziv datoteke za prijenos s nastavkom.
RPT_AE_ SCrubListInfo	Vrsta izvora	Vrsta izvora	nvarchar (8) (null)	Vrsta izvora datoteke. Neke val-ue su W za Web, M za medije, F za datoteku i L za popis.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ObrađenoTime	ObrađenoTime	Datum i vrijeme (NULL)	Datum i vrijeme kada je datoteka kontakta preuzeta za pro-cessing.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ScrubDetails	ScrubDetails	nvarchar (4000) (null)	Naziv datoteke za prijenos pilinga s nastavkom
RPT_AE_ SCrubListInfo	ScrubStatus	ScrubStatus	int (null)	Status pilinga kao što su uspjeh, neuspjeh, pro-cessing i tako

				dalje.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ID klijenta	ID klijenta	Int (null)	Klijent ID automatski generira aplikator-

				kada se stvori novi klijent.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ID podstanara	ID podstanara	int (null)	Podstanar ID automatski je generirao program kada se stvori novi ten-mrav.

Aktivnost bez poziva

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta podataka	Opis
RPT_NonCallActivity	ID	ID	Bigint (nije null)	Automatski generirana vrijednost pogreške ID za svaki unos u ovoj tablici.
RPT_NonCallActivity	ID kampanje	ID kampanje	nvarchar (64) (null)	Kampanja ID za ovu aktivnost koja nije pozvana.
RPT_NonCallActivity	ID kontakta	ID kontakta	Int (null)	Kontakt ID za ovu aktivnost koja nije poziv.
RPT_NonCallActivity	ID modera	ID modera	Int (null)	Način rada ID na kojem se dogodila ova aktivnost bez poziva.
RPT_AE_Modes	Naziv modema	Naziv modema	nvarchar (50) (nije null)	Naziv načina za ovu aktivnost koja nije pozvana.
RPT_NonCallActivity	ID popisa	ID popisa	Int (null)	Popis ID kojem kontakt pripada.

RPT_NonCallActivity	Verzija kontakta	Verzija kontakta	int (null)	Verzija kontakta za ovaj kontakt u vrijeme nepoziva. To ukazuje na broj revizija statusa kontakta.
RPT_NonCallActivity	Autobusi Sfld26	Autobusi Sfld26	nvarchar (128) (null)	Opis za poslovno polje 26 – jedinstveno poslovanje

				Polje.
RPT_NonCallActivity	Autobusi Sfld27	Autobusi Sfld27	nvarchar (128) (null)	Opis za poslovno polje 27 – dodatno poslovno polje.
RPT_NonCallActivity	Autobusi Sfld28	Autobusi Sfld28	nvarchar (128) (null)	Opis za poslovno polje 28 – dodatno poslovno polje.
RPT_NonCallActivity	Autobusi Sfld29	Autobusi Sfld29	nvarchar (128) (null)	Opis za poslovno polje 29 – dodatno poslovno polje.
RPT_NonCallActivity	Autobusi Sfld30	Autobusi Sfld30	nvarchar (128) (null)	Opis za poslovno polje 30 – dodatno poslovno polje.
RPT_NonCallActivity	Status	Status	varchar (6) (null)	Status kontakta za svaki kontakt za svaku promjenu.
RPT_NonCallActivity	StatusReasonId	StatusReasonId	Int (null)	Automatski generirana ID za promjenu statusa kontakta.
RPT_AE_ ContactStatusReasons	StatusReason	StatusReason	nvarchar (128) (null)	To je razlog promjene statusa takta. Na primjer, kontakt može biti u statusu Zaključano. Aplikacija bi zaključala ovaj kontakt za isporuku kako bi napravila PCB, CSS ili AEM Poziv.
RPT_NonCallActivity	ValidModes	ValidModes	nvarchar (256) (null)	Valjani način rada za ovu aktivnost bez poziva.
RPT_NonCallActivity	DatumStvaranja i vremena	DatumStvaranja i vremena	Datetime (null)	Datum i vrijeme kada je ova stavka kreirana u tablici.

RPT_NonCallActivity	ID klijenta	ID klijenta	Int (null)	Klijent ID automatski generirao

				kada je novi klijent kreiran.
RPT_NonCallActivity	ID podstanara	ID podstanara	int (null)	Podstanar ID automatski je generirao program kada je novi klijent kreiran.
RPT_NonCallActivity	Naziv pravila	Naziv pravila	nvarchar (128) (null)	Naziv pravila unutar komercijalne grupe kojom je isporuka kontakta blokirana.
RPT_NonCallActivity	ComplianceGroup	ComplianceGroup	nvarchar (128) (null)	Naziv komercijalne grupe kojom je blokirana isporuka kontakta.
RPT_NonCallActivity	Opis	Opis	nvarchar (128) (null)	Definira poruke o pogrešci ili neuspjehu ili razloge blokiranog kontakta. Fol-lowing je popis pogrešaka ili neuspjeha: - Provjera vremena razine statelaw načina rada nije uspjela. Naziv pravila nije moguće zabilježiti. - StateLaw način rada nije omogućen. Naziv pravila nije moguće

				zabilježiti. • CPT DayOfWeek nije uspio - ponovno zakazivanje. Naziv pravila ne može

				biti zarobljeni. • CPT vrijeme nije uspjelo - ponovno zakazivanje . Naziv pravila nije moguće zabilježiti. • Poboljšana val-idacija vremena izvođenja vremenske zone zelene zone nije uspjela. Naziv pravila nije moguće zabilježiti. • Poboljšana vremenska zona zelene zone Val-idation nije uspjela. Naziv pravila nije moguće zabilježiti. • Poboljšana zelena zona StateLaw Hol-iday nije uspio. Naziv pravila nije moguće zabilježiti. • Poboljšana zelena zona

				StateLaw vrijeme Validation nije uspio. Naziv pravila nije moguće zabilježiti. - Pravilo nije uspjelo - Zatvori kontakt. Naziv pravila može se snimiti.

				• Pravilo nije uspjelo - ponovno zakaži. Naziv pravila može biti označen velikim slovima. • Pravilo nije uspjelo - automatsko ponovno zakazivanje . Naziv pravila može se snimiti. • Već je isporučen zapis čekajući rezultat. Naziv pravila može se snimiti.

RPT_NonCallActivity	ZipCodeAttributes	ZipCodeAttributes	nvarchar	Sprema atribute vezane uz poštanski broj u JSON formatu, uključujući primarni poštanski broj, dodatne poštanske brojeve i poštanske brojeve povezane s određenim načinima rada. *{* *"Poštanski broj": "001", "Dodatni poštanski broj": [* *"3333",* *"5455",* *"66546",* *"323",* *"566"* *],* *"ModeZipCode": [* *{* *"ModeID": 3,* *"Poštanski broj": "876"* *},* *{* *"ModeID": 2,* *"Poštanski broj": "9876"* *}* *]* *}*
RPT_NonCallActivity	ID agenta	ID agenta	Nvarchar(200)	To sustavu omogućuje pohranu jedinstvenog identifikatora agenta.
RPT_NonCallActivity	ModeAttributes	ModeAttributes	Nvarchar(Max)	Koristi se za spremanje više pojedinosti o načinu aktivnosti (kao što su ModeId i ModeValue) u JSON formatu.

Poslovni podaci o kontaktu

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta podataka	Opis
RPT_Contact_Bussi-nessData	ID	ID	Bigint (nije null)	Automatski generirana vrijednost pogreške ID za unos u ovoj tablici.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ID kampanje	ID kampanje	nvarchar (64) (null)	Kampanja ID za ovu aktivnost bez poziva.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ID kontakta	ID kontakta	Int (null)	Kontakt ID za ovu aktivnost koja nije pozvana.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ID popisa	ID popisa	Int (null)	Popis ID kojem kontakt pripada.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Verzija kontakta	Verzija kontakta	int (null)	Kontaktna ver-sion za ovu kontakt u vrijeme ne-poziva aktiv-ity. To indika-ates koliko puta con-

				status takta je revidiran.
RPT_Contact_Business Data	Bussfld1	Bussfld1	nvarchar (128) (null)	Opis za poslovno polje 1.
RPT_Contact_Business Data	Autobusi Sfld2	Autobusi Sfld2	nvarchar (128) (null)	Opis za poslovno polje 2.
RPT_Contact_Business Data	Autobusi Sfld3	Autobusi Sfld3	nvarchar (128) (null)	Opis za poslovno polje 3.
RPT_Contact_Business Data	Autobusi Sfld4	Autobusi Sfld4	nvarchar (128) (null)	Opis za poslovno polje 4.
RPT_Contact_Business Data	Autobusi Sfld5	Autobusi Sfld5	nvarchar (128) (null)	Opis za poslovno polje 5.
RPT_Contact_Business Data	Autobusi Sfld6	Autobusi Sfld6	nvarchar (128) (null)	Opis za poslovno polje 6.
RPT_Contact_Business Data	Autobusi Sfld7	Autobusi Sfld7	nvarchar (128) (null)	Opis za poslovno polje 7.
RPT_Contact_Business Data	Autobusi Sfld8	Autobusi Sfld8	nvarchar (128) (null)	Opis za poslovno polje 8.
RPT_Contact_Business Data	Autobusi Sfld9	Autobusi Sfld9	nvarchar (128) (null)	Opis za poslovno polje 9.
RPT_Contact_Business Data	Autobusi Sfld10	Autobusi Sfld10	nvarchar (128) (null)	Opis za poslovno polje 10.
RPT_Contact_Business Data	Autobusi Sfld11	Autobusi Sfld11	nvarchar (128) (null)	Opis za poslovno polje 11.
RPT_Contact_Business Data	Autobusi Sfld12	Autobusi Sfld12	nvarchar (128) (null)	Opis za poslovno polje 12.
RPT_Contact_Business Data	Autobusi Sfld13	Autobusi Sfld13	nvarchar (128) (null)	Opis za poslovno polje 13.

RPT_Contact_Bus si-nessData	Autobusi Sfld14	Autobusi Sfld14	nvarchar (128) (null)	Opis za poslovno polje 14.
RPT_Contact_Bus si-nessData	Autobusi Sfld15	Autobusi Sfld15	nvarchar (128) (null)	Opis za poslovno polje 15.
RPT_Contact_Bus si-nessData	Autobusi Sfld16	Autobusi Sfld16	nvarchar (128) (null)	Opis za poslovno polje 16.
RPT_Contact_Bus si-nessData	Autobusi Sfld17	Autobusi Sfld17	nvarchar (128) (null)	Opis za poslovno polje 17.
RPT_Contact_Bus si-nessData	Autobusi Sfld18	Autobusi Sfld18	nvarchar (128) (null)	Opis za poslovno polje 18.
RPT_Contact_Bus si-nessData	Autobusi Sfld19	Autobusi Sfld19	nvarchar (128) (null)	Opis za poslovno polje 19.
RPT_Contact_Bus si-nessData	Autobusi Sfld20	Autobusi Sfld20	nvarchar (128) (null)	Opis za poslovno polje 20.
RPT_Contact_Bus si-nessData	Autobusi Sfld21	Autobusi Sfld21	nvarchar (maks.) (null)	Opis za poslovno polje 21.
RPT_Contact_Bus si-nessData	Autobusi Sfld22	Autobusi Sfld22	nvarchar (maks.) (null)	Opis za poslovno polje 22.
RPT_Contact_Bus si-nessData	Autobusi Sfld23	Autobusi Sfld23	nvarchar (maks.) (null)	Opis za poslovno polje 23.
RPT_Contact_Bus si-nessData	Autobusi Sfld24	Autobusi Sfld24	nvarchar (maks.) (null)	Opis za poslovno polje 24.
RPT_Contact_Bus si-nessData	Autobusi Sfld25	Autobusi Sfld25	nvarchar (maks.) (null)	Opis za poslovno polje 25.
RPT_Contact_Bus si-nessData	Autobusi Sfld26	Autobusi Sfld26	nvarchar (max) (null)	Opis za poslovno polje 26 – jedinstveno poslovno polje.

RPT_Contact_Bussi-nessData	Autobusi Sfld27	Autobusi Sfld27	nvarchar (max) (null)	Opis za poslovno polje 27 – dodatno poslovno polje.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Autobusi Sfld28	Autobusi Sfld28	nvarchar (max) (null)	Opis za poslovno polje 28 – dodatno poslovno polje.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Autobusi Sfld29	Autobusi Sfld29	nvarchar (max) (null)	Opis za poslovno polje 29 – dodatno poslovno polje.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Autobusi Sfld30	Autobusi Sfld30	nvarchar (max) (null)	Opis za poslovno polje 30 – dodatno poslovno polje.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ContactDetail	ContactDetail	nvarchar (max) (null)	Ovaj stupac sadrži podatke o kontaktu kao XML oblik podataka koji ide biraču. Na primjer, ime, prezime, kontakt broj itd.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Modificirao	Modificirao	nvarchar (128) (null)	Korisnik ID entiteta koji je zadnji ažurirao ovaj unos.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ID klijenta	ID klijenta	int (null)	Klijent ID automatski generira aplikacija kada se stvori novi klijent.

RPT_Contact_Bussi-nessData	ID podstanara	ID podstanara	Int	Podstanar ID automatski-

			(null)	generira aplikacija kada se stvori novi ten-ant.
RPT_Contact_Bussi-nessData	LastAccessedTime	LastAccessedTime	Datum i vrijeme (NULL)	Datum i vrijeme zadnjeg pristupa kontaktu.

Prijenos popisa

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta podataka	Opis
RPT_AE_ListInfo	LISTTYPE	LISTTYPE	nvarcha-r (10) (null)	Vrsta popisa. Definira prenosi li se putem API ili putem datoteke.
RPT_AE_ListInfo	LISTID	LISTID	int (null)	Popis ID automatski generiran aplikacijom za ovaj popis.
RPT_AE_ListInfo	VRIJEME POČETKA	VRIJEME POČETKA	datetime (null)	Datum i vrijeme kada se popis počeo prenositi.
RPT_AE_ListInfo	VRIJEME ZAVRŠETKA	VRIJEME ZAVRŠETKA	datetime (null)	Datum i vrijeme prijenosa s popisom.

RPT_AE_ListInfo	RECORDSINSERTED	RECORDSINSERTED	Bigint (null)	Broj zapisa preneseni h s ovog popisa.
RPT_AE_ListInfo	RECORDSFAILED	RECORDSFAILED	Bigint (null)	Broj zapisa koji nisu uspjeli

				Prenesite s ovog popisa.
RPT_AE_ListInfo	RECORDSDNC	RECORDSDNC	Bigint (null)	Broj DNC zapisa s ovog popisa.
RPT_AE_ListInfo	ZapisiDuplirani	ZapisiDuplirani	Bigint (null)	Broj duplicirani h zapisa s ovog popisa.
RPT_AE_ListInfo	IZBRISANI ZAPISI	IZBRISANI ZAPISI	Bigint (null)	Broj kontakata izbrisanih s ovog popisa
RPT_AE_ListInfo	VRSTA IZVORA	VRSTA IZVORA	**varchar** (18) (nije null)	Vrsta izvora datoteke. Neke su vrijednosti W za Web, M za medije, F za datoteku i L za popis.
RPT_AE_ListInfo	USERID	USERID	**varchar** (50) (null)	Ime korisnika koji je prenio kon-taktove.
RPT_AE_ListInfo	LOKACIJA	LOKACIJA	nvarch a-r (32) (null)	Mjesto na koje se nalazi datoteka koja se obrađuje.

RPT_AE_ListInfo	RECORDSMOVED	RECORDSMOVED	Bigint (null)	Broj zapisa premještenih s ovog popisa.
RPT_AE_ListInfo	ListStopFlag	ListStopFlag	Bitni (null)	Zastavica koja označava je li popis u

				zaustavljeno stanje.
RPT_AE_ListInfo	PopisStartDate	PopisStartDate	dat-etime (null)	Datum i vrijeme koji su povezani s ovim popisom razmjerili su prijenos kampanja ma.
RPT_AE_ListInfo	ListStopDate	ListStopDate	dat-etime (null)	Datum i vrijeme zaustavljanja popisa.
RPT_AE_ListInfo	GlobalListID	GlobalListID	Bigint (null)	Popis ID generiran prema aplikaciji za svaki popis postavljen za globalni prijenos.
RPT_AE_ListInfo	Status popisa	Status popisa	int (null)	Status popisa kao što su Uspjeh, Neuspjeh, Pogreška itd.
RPT_AE_ListInfo	PopisProcessingDate	PopisProcessingDate	dat-etime (null)	Datum i vrijeme kada je datoteka kontakta preuzeta za pro-cessing.

RPT_AE_ ListInfo	ListTimeToLive	ListTimeToLive	int (null)	Broj dana tijekom kojih je popis aktivan prije nego što se konakti više ne mogu prenijeti iz ovoga

				Popis.
RPT_AE_ListInfo	TTLBusinessDays	TTLBusinessDays	Bit (null)	Zastavica koja označava je li vrijeme za život za popis kalkulirano radnim danima.
RPT_AE_ListInfo	TotalRecordsGoingToProcessed	TotalRecordsGoingToProcessed	int (null)	Ukupan broj zapisa koji su predodređeni za prijenos.
RPT_AE_ListInfo	UniqueTimeZone	UniqueTimeZone	nvarch a-r (128) (null)	To određuje prenosi li se popis s jedinstvenom vremenskom zonom. Kontakti se obrađuju prema konaktičnoj vremenskoj zoni.
RPT_AE_ListInfo	ID klijenta	ID klijenta	int (null)	Klijent ID automatski se prikazuje aplikacijom kada se novi ten-mrav kreira.

RPT_AE_ ListInfo	ID podstanara	ID podstanara	int (null)	Sub Ten-ant ID automatski generiran po aplikaciji kada Novi Ten-Mrav je cre-ated.
RPT_AE_ UploadHis-	UploadType	UploadType	varchar	Vrsta prijenosa, kao što je

Tory			(17) (nije null)	JSON, API, I tako dalje.
RPT_AE_UploadHis-tory	UploadSubType	UploadSubType	Varchar (26) (nije null)	Podvrsta prijenosa. Vrijednosti su N za novu datoteku, U za ažuriranje već dostupne datoteke i C ako se radi o kopiji druge datoteke.
RPT_AE_UploadHis-tory	LastAccessed	LastAccessed	dat-etime (null)	Datum i vrijeme zadnje izmjene tablice.
RPT_AE_UploadHis-tory	PodređeniID	PodređeniID	int (null)	Podređeni popis ID automatski generiran aplikacijom za ovaj popis.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Načini koji su blokirani DNC zahtjevima.
RPT_AE_UploadHis-tory	ContactB-lockedInComplianceDNC	ContactB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Načini koje blokira NDNC Uvjeti.

RPT_AE_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceLitigation	ModeB-lockedInComplianceLitigation	int (null)	Načini koji su blokirani parnicama zahtijevaju.

RPT_AE_UploadHis-tory	ContactB-lockedInComplianceLitigation	ContactB-lockedInComplianceLitigation	int (null)	Broj kontakata koji su blokirani zahtjevima za parnice.
RPT_AE_UploadHis-tory	SourceDetails	SourceDetails	nvarch a-r (512) (null)	Naziv datoteke prijenosa s proširivanjem siona.
RPT_AE_UploadHis-tory	Naziv profila	Naziv profila	nvarch a-r (512) (null)	Profil preko kojeg su kontakti prenesen i.
RPT_AE_UploadHis-tory	AžuriraniListID	AžuriraniListID	int (null)	Ažurirani popis ID gen-erated od strane aplikativno-ation.
RPT_AE_UploadHis-tory	UploadedDuration	UploadedDuration	int (7) (null)	Vrijeme koje je aplikaciji potrebno za dovršetak učitavanja popisa.

Informacije o popisu

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta podataka	Opis
RPT_AE_Cam-paign	ID KAMPANJE	Naziv kampanje	nvarchar (64) (nije null)	Naziv kampanje u koju je prenesen ovaj popis.

RPT_AE_ ListInfo	LISTID	LISTID	int (null)	Aplikacija za ovaj popis automatski generira popis ID.
RPT_AE_	PopisStartDate	PopisStartDate	Datetime	Datum i

ListInfo			(null)	Vrijeme koje je konaktirano s ovog popisa započelo s prijenosom u kampanje.
RPT_AE_ ListInfo	Status popisa	Status popisa	nvarchar (18) (nije null)	Status popisa kao što su Suc-cess, Failure, Error, itd.
RPT_AE_ ListInfo	GID	GID	int (null)	Popis ID gen-erated aplikacije za svaki popis postavljen za globalni prijenos.
RPT_AE_ ListInfo	UmetnutoTime	UmetnutoTime	Datetime (null)	Datum i vrijeme umetanja zapisa
RPT_AE_ ListInfo	NAZIV IZVORA	NAZIV IZVORA	nvarchar (512) (null)	Naziv datoteke za prijenos s nastavkom
RPT_AE_ ListInfo	PopisStartDateTime	PopisStartDateTime	Datum i vrijeme (NULL)	Određeni datum i vrijeme kada su kontakti s ovog popisa vezali pro-cess prijenosa u kampanje
RPT_AE_ ListInfo	ID klijenta	ID klijenta	int (null)	Klijent ID automatski generira aplikacija kada se stvori novi klijent.
RPT_AE_ ListInfo	ID podstanara	ID podstanara	int (null)	Podstanar ID automatski je generirao program kada se stvori novi ten-mrav.

Globalni prijenos

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta podataka	Opis
RPT_AE_GUActivity	GlobalListID	GlobalListID	Int (nije null)	Generiran je popis ID prema aplikaciji za svaki popis postavljen za globalni prijenos.
RPT_AE_GUActivity	GlobalFileName	GlobalFileName	nvarchar (1024) (null)	Naziv kontakata datoteka postavljenih za prijenos.
RPT_AE_GUActivity	Status	Status	nvarchar (16) (nije null)	Status datoteke prijenosa, Uspjeh, Pogreška itd.
RPT_AE_GUActivity	ObrađenoTime	ObrađenoTime	datetime (nije null)	Datum i vrijeme kada je datoteka kontakta preuzeta za processing

RPT_AE_GUActivity	Opis pogreške	Opis pogreške	nvarcha-r (maks.) (null)	Description pogreške, u slučaju konakta koji se ne prenose. Na primjer, nije uspjelo.
RPT_AE_GUActivity	Ukupni zapisi	Ukupni zapisi	Bigint (null)	Ukupan broj prenesenih zapisa

				s popisa kontakata.
RPT_AE_GUActivity	BadRecords	BadRecords	Bigint (null)	Broj loših zapisa – zapisa koji se nisu uspjeli prenijeti – s popisa kontakata.
RPT_AE_GUActivity	Neusporedivi zapisi	Neusporedivi zapisi	Bigint (null)	Ukupan broj zapisa koji se nisu mogli prenijeti ni na jedan cam-paign, odnosno ostao je neusporediv.
RPT_AE_GUActivity	CampaignLevelRecords	CampaignLevelRecords	nvarcha-r (maks.) (null)	Ukupan broj zapisa prenesenih na svaki cam-paign putem ovog prijenosa.
RPT_AE_GUActivity	NazivPreneseneDatoteke	NazivPreneseneDatoteke	nvarcha-r (700) (null)	Naziv datoteke postavljene za prijenos.
RPT_AE_GUActivity	Status popisa	Status popisa	nvarcha-r (16) (null)	Status popisa, Suc-cess, Neuspjeh, Pogreška, itd.

RPT_AE_GUActivity	ID klijenta	ID klijenta	int (null)	Stanar ID auto-generated po aplikaciji kada je novi tenant je cre-

				ated.
RPT_AE_GUActivity	ID podstanara	ID podstanara	int (null)	Sub Tenant ID automatski generiran po aplikaciji kada Novi Tenant je created.
RPT_AE_UploadHistory	Vrijeme prijenosa	Vrijeme prijenosa	datetime (null)	Datum i vrijeme prijenosa kontakta.
RPT_AE_UploadHistory	Ukupni kontaktiObrađeni	Ukupni kontaktiObrađeni	int (null)	Ukupan broj kontakata koji su predodređeni za prijenos.
RPT_AE_UploadHistory	Preneseni kontakti	Preneseni kontakti	int (null)	Ukupan broj kontakata prenesenih na različite campaigns.
RPT_AE_UploadHistory	ContactFailedToUpload	ContactFailedToUpload	int (null)	Ukupan broj kontakata koji nisu uspjeli i nisu preneseni na jednu campaign.
RPT_AE_UploadHistory	Duplicirani kontakti	Duplicirani kontakti	int (null)	Ukupan broj dupliciranih kontakata.

RPT_AE_UploadHis-tory	KontaktiBlokiraniInNDNC	KontaktiBlokiraniInNDNC	int (null)	Ukupan broj kontakata koje je blokirao Nacionalni kontakt con-

				figuracija.
RPT_AE_UploadHis-tory	Contact-sBlockedInCorporateDNC	Contact-sBlockedInCorporateDNC	int (null)	Ukupan broj kontakata blokiranih ovim unosom u konfiguraciji Ne kontaktiraj.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModesBlockedInNDNC	ModesBlockedInNDNC	int (null)	Načini rada blokirani za prijenos kontakta zbog konfiguracije Ne zovi.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModesBlockedInCorporateDNC	ModesBlockedInCorporateDNC	int (null)	Načini rada blokirani za prijenos kontakata od strane tvrtke zbog konfiguracije Ne zovi.
RPT_AE_UploadHis-tory	AžuriraniKontakti	AžuriraniKontakti	int (null)	Broj kontakata koji su ažurirani pomoću funkcije prijenosa func-tionality.
RPT_AE_UploadHis-tory	UploadType	UploadType	varchar (17) (nije null)	Vrsta prijenosa kao što su JSON, API, I tako dalje.

RPT_AE_UploadHis-tory	UploadSubType	UploadSubType	Varchar (26) (nije null)	Podvrsta prijenosa. Vrijednosti su ***N*** za novu datoteku,U za ažuriranje

				već je dostupna datoteka i *C* ako se radi o kopiji druge datoteke.
RPT_AE_UploadHis-tory	LastAccessed	LastAccessed	dat-etime (null)	Datum i vrijeme zadnje izmjene tablice.
RPT_AE_UploadHis-tory	PodređeniID	PodređeniID	int (null)	Podređeni popis ID automatski generiran aplikacijom za ovaj popis.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Načini koji su blokirani DNC zahtjevima.
RPT_AE_UploadHis-tory	ContactB-lockedInComplianceDNC	ContactB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Načini koje blokira NDNC Uvjeti.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceLitigation	ModeB-lockedInComplianceLitigation	int (null)	Načini koji su blokirani parnicama zahtijevaju.
RPT_AE_UploadHis-tory	ContactB-lockedInComplianceLitigation	ContactB-lockedInComplianceLitigation	int (null)	Broj kontakata koji su blokirani zahtjevima za parnice.

RPT_AE_UploadHis-tory	SourceDetails	SourceDetails	nvarcha-r	Naziv datoteke prijenosas proširivanjem-

			(512) (null)	Sion.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Naziv profila	Naziv profila	nvarch a-r (512) (null)	Profil preko kojeg su kontakti prenese ni.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	AžuriraniListID	AžuriraniListID	int (null)	Ažurirani popis ID gen-erated od strane aplikativno -ation.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	UploadedDuration	UploadedDuration	Vrij em e (7) (null)	Vrijeme koje je aplikaciji potrebno za dovršetak učitavanja popisa.
RPT_AE_ GUActivity	StvorenoVrijeme:	StvorenoVrijeme:	dat-etim e (nij e null)	Datum i vrijeme stvaranja zapisa ili popisa.
RPT_AE_ GUActivity	Autobusi Sfld26	Autobusi Sfld26	varchar (1) (nije null)	Rezervirano za poslovno-spe-cific polje 26.
RPT_AE_ GUActivity	Autobusi Sfld27	Autobusi Sfld27	varchar (1) (nije null)	Rezervirano za poslovno-spe-cific polje 27.
RPT_AE_ GUActivity	Autobusi Sfld28	Autobusi Sfld28	varchar (1) (nije null)	Rezervirano za poslovno-spe-cific polje 28.

RPT_AE_GUActivity	Autobusi Sfld29	Autobusi Sfld29	varchar (1) (nije null)	Rezervirano za poslovno-spe-cific polje 29.
RPT_AE_GUActivity	Autobusi Sfld30	Autobusi Sfld30	varchar (1) (nije null)	Rezervirano za poslovno-spe-cific polje 30.

RPT_AE_GUActivity	ValidModes	ValidModes	varchar (1) (nije null)	Naznačuje valjane načine primjenjive za popis ili operaciju.
RPT_AE_GUActivity	Verzija kontakta	Verzija kontakta	varchar (1) (nije null)	Predstavlja verziju kontakta ili popisa koji se pro-cessed.

Praćenje poziva

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta podataka	Opis
RPT_GU_Error	ID POGREŠKE	ID POGREŠKE	Bigint (null)	Pogreška ID za ovu pogrešku.
RPT_GU_Error	VRSTA POGREŠKE	VRSTA POGREŠKE	nvarchar (32) (null)	Vrsta pogreške koju prikazuje aplikacija.
RPT_GU_Error	OPIS	OPIS	nvarchar (255) (null)	Opis pogreške.
RPT_GU_Error	VRIJEME POGREŠKE	VRIJEME POGREŠKE	Datum i vrijeme (NULL)	Datum i vrijeme kada je aplikacija prijavila pogrešku.
RPT_GU_Error	ERRORRECORD	ERRORRECORD	Tekst (null)	Zapis pogreške, detalj pogreške kao u zapisniku.

RPT_GU_Error	UPLOADERTYPE	UPLOADERTYPE	Char (1) (null)	Prenositelj koji je prijavio ovu pogrešku – Kontakt, Global, Scrub, Compliance itd. neke su vrste prenositelja.

RPT_GU_Error	ID KAMPANJE	ID KAMPANJE	nvarchar (64) (null)	Kampanja ID koja je prijavila ovu pogrešku.
RPT_GU_Error	LISTID	LISTID	Int (null)	Popis ID na koji se pogreška odnosi.
RPT_GU_Error	FILEID	FILEID	int (null)	Datoteka ID (ako se prenosi putem datoteke) na koju ova pogreška per-tains.
RPT_GU_Error	DATOTEKE	DATOTEKE	nvarchar (1000) (null)	Naziv datoteke datoteke za prijenos koja je stvorila ovu pogrešku.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD1	RESERVEDFIELD1	nvarchar (128) (null)	Za buduću upotrebu.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD2	RESERVEDFIELD2	nvarchar (128) (null)	Za buduću upotrebu.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD3	RESERVEDFIELD3	nvarchar (128) (null)	Za buduću upotrebu.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD4	RESERVEDFIELD4	nvarchar (128) (null)	Za buduću upotrebu.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD5	RESERVEDFIELD5	nvarchar (128) (null)	Za buduću upotrebu.
RPT_GU_Error	ID klijenta	ID klijenta	int (null)	Klijent ID automatski generira aplikacija kada se stvori novi klijent.

RPT_GU_Error	ID podstanara	ID podstanara	int (null)	Podstanar ID automatski je generiran od strane aplikacije kada se stvori novi ten-ant.
RPT_GU_Error	FILEHEADER	FILEHEADER	nvarchar (maks.) (null)	Informacije o zaglavlju datoteke.

Praćenje poziva

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta za poništavanje reprodukcije	Opis	Plat-obraza c
AECallTrace	KALID	ID CALL-a	nvarc-har (38) (null)	"Poziv ID primjenjiv je za internu referencu kontakta za aktivnosti praćenja. Na primjer, za praćenje prijelaza od odabira kontakta do ponovnog zakazivanja/ izvješća."	Svi
AECallTrace	CAMPAIGNGROUP	GRUPA KAMPANJE	nvarc-har (64) (null)	Ovo je grupa kampanje na koju je mapirana kampanja.	Svi
AECallTrace	ID KAMPANJE	KAMPANJA ID	nvarc-har (64) (null)	Ovo je naziv kampanje. Na primjer, Zbirka.	Svi
AECallTrace	GLOBALLISTID	GLOBALLIST ID	Bigint (null)	Ovo je tekući serijski broj za svaki globalni popis prenesen u sustav.	Svi
AECallTrace	IDD-KONTAKTA	KONTAKT ID	Int (null)	Jedinstveni identifikator kontakta u kampanji.	Svi

AECallTrace	LISTID	ID LIST-a	int (null)	Ovo je tekući serijski broj generated tijekom konakta upload u kampanju.	Svi
AECallTrace	CONTACTSTRATEGYNA-ME	NAZIV STRATEGIJE KONTAKTA	nvarc-har (64) (null)	Strategija kontakta primijenjena za trenutni pokušaj.	Svi
AECallTrace	ID UVJETA	ID UVJETA	Bigint (null)	Interna ID za CSS uvjet koji se koristi	Svi

				tijekom odabira kontakta.	
AECallTrace	UMETNUTO VRIJEME	UMETNUTO VRIJEME	dat-etime (null)	Datum i vrijeme kada je ovaj zapis upisan u bazu podataka izvještaja.	Svi
AECallTrace	CONVERSATIONENDTIM-E	CONVERSATIONENDTIM-E	dat-etime (null)	Ovo je vrijeme u kojem je LCMContactRes-cheduler servis ponovno zakazao poziv. To je vrijeme umetnuto u tablice aktivnosti poziva.	Svi
AECallTrace	MODEID	MODEID	Int (null)	Ovo je način kontakta ID za kontakt.	Svi
AECallTrace	ID ISHODA	ID ISHODA	int (null)	Ishod poziva koji je postavio birač ili agent za kontakt. To može biti tele-fonijski ishod ili poslovni ishod	Svi
AECallTrace	CONNECTEDAGENT	ConnectedAgent	nvar c-har (64) (null)	Ovo označava naziv agenta koji je rukovao pokušajem poziva.	Svi
AECallTrace	Tempo mode	Tempo mode	int (null)	Polje načina biranja popunjava vrijednosti koje prikazuju način kampanje za poziv.	Svi
				Sljedeći načini tempa mogu se primijeniti na Cisco CCE i Cisco CCX	Cisco CCE, Cisco
				1 samo za prediktivno	
				2 za Prediktivni blen-ded	

				3 samo za pretpregled 4 za Preview Blen-	CC X

				ded 5 samo za progresivno 6 za progresivnu mješavinu 7 samo za izravni pretpregled 8 za izravni pretpregled Izmiješano.	
				Za ostale platforme vrijednost je -1.	
AECallTrace	TARGETAMOUNT	CILJNI IZNOS	float (null)	To je vrijednost postavljena kao postignuti tar-get za određeni ishod poslovanja u ovom pokušaju.	Svi
AECallTrace	AGENTCOMMENT	KOMENTAR AGENTA	nvar c-har (4000) (null)	Agent unosi komentare za kontakt tijekom ovog poziva.	Svi
AECallTrace	VRSTA KANALA	VRSTA KANALA	int (null)	Ovo je tip kanala. 1 za SMS, 2 za GLAS, 3 za E-POŠTU, 4 za CPAAS i 0 za IVR.	Svi
AECallTrace	DIALERRESULTRECEIVED-TIME	DIALERRESULTRECEIVED-TIME	dat-etime (null)	Ovo je vrijeme kada se pokušaj poziva snima u HDS bazi podataka.	Cisco CCE
AECallTrace	CHILDLISTID	PODREĐENI LISTID	int (null)	Ovo je ID dodijeljeno kada se na već preneseni popis dodaju kontakti.	Svi
AECallTrace	VRSTA ISPORUKE	VRSTA ISPORUKE	varh-ar (32) (null)	To predstavlja prirodu vrste isporuke kontakta biraču. Vrijednosti pos-	Svi

				sible su:	

				Uobičajeni Redovno ne-PEWC Povratni poziv AEM	
AECallTrace	VRSTA POZIVA	VRSTA POZIVA	Tinyint (null)	Opisuje vrstu poziva. Moguće vrijednosti su: 0 – Otvoreno 1 – Povratni poziv 2- AEM	Svi
AECallTrace	LCMKEY	LCMKEY	varh-ar (64) (null)	Broj računa jedinstveni je broj stvoren za kontakt u trenutku isporuke kontakta biraču. Tainira sedam jedinstvenih vrijednosti identiteta koje označavaju kampanju ID, kontakt ID itd. s praz-aratorom cijevi.	Svi
AECallTrace	Stvarno isporučeno vrijeme	Stvarno isporučeno vrijeme	dat-etime (null)	Vrijeme u kojem se kontakt izravno isporučuje biraču.	Svi

AECallTrace	CALLRESERVEDURATION	CALLRESERVEDURATION	int (null)	Aplikacija rezervira agenta za trajanje poziva (u milisekundama). U načinu pretpregleda to obuhvaća vrijeme posljednjeg predpregleda, biranja, cpa-a koji se formira i prijenosa poziva cus-tomer agentu. U prediktivnom načinu, ako rezervirani agent dobije	Cisco CCE

				prekinuta veza prije povezivanja s cus-tomerom, ta je vrijednost NULL, jer agent još nije povezan s kupcem. U takvim slučajevima, HoldTime zapisa ter-mination call detail koji reagira naznačit će vrijeme reser-vation agenta.	
AECallTrace	CALLBACKREQUESTEDB-Y	POVRATNI POZIV ZATRAŽIO JE	nvarc-har (64) (null)	Ovo predstavlja agenta ID agenta koji registrira zahtjev za povratnim pozivom.	Svi
AECallTrace	VRSTA POZIVA	REGISTRIRANA VRSTA POVRATNOG POZIVA	int (null)	U vrijeme registracije povratnog poziva agent određuje prirodu povratnog poziva. Vrijednosti pos-sible su:	Svi
				Vrsta poziva =2, a zatim 'Izvršno mapiranje agenta'	
				CallType = 1 i ScheduledAgent <> 'LCM' - PCB (po - sonalni povratni poziv)	
				Vrsta poziva = 1, a ZakazaniAgent = 'LCM' - NSB (Normalan povratni poziv)	

AECallTrace	CALLBACKATTEMPTTYPE	VRSTA POKUŠAJA POVRATNOG POZIVA	varh-ar (4) (null)	"Vrsta poziva u vrijeme pokušaja biranja. Poz-sible vrijednosti su: CallBack-AttemptType='PCB', a zatim 'Osobni povratni poziv' Povratni poziv-	Svi

				AttemptType='NCB' zatim 'Normalni povratni poziv'"	
AECallTrace	RUNNINGCYCLECOUNT	RUNNINGCYCLECOUNT	int (null)	Kada se koristi strategija ciklusa, ovo polje sadrži broj trenutnog ciklusa. Na primjer, ako je ciklus iteracije konakta u drugom ciklusu, ovo polje sadrži 2 u njemu.	Svi
AECallTrace	RUNNINGCYCLECOMPLE-TED	CIKLUS TRČANJA JE DOVRŠEN	Bit (null)	Zastavica koja označava održavanje trenutnog ciklusa, to jest, svi načini se biraju.	Svi
AECallTrace	CURRENTLEADSCORE	TRENUTNI REZULTAT POTENCIJALNOG KLIJENTA	Int (null)	Agent dodjeljuje ocjenu potencijalnog klijenta.	Svi
AECallTrace	DIALLERREFERENCEID	REFERENTNI ID POZIVATELJA	varh-ar (64) (null)	Platforma za pozivanje generira ovaj kontakt ID ili poziv ID. Uključuje polja dialer-spe-cific. Avaya POM: Autogenerirana ID koju je POM dodijelio u pimSessionID EnrichedAt-temptEvent. Cisco CCE: Vrijednost u polju GUID poziva u tablici birača. Amazon Connect: Ovo je poziv UUID (univerzalni jedinstveni identifikator) koji je	Svi

				generirao birač.	
				Twilio Flex: Ovo je CallSID gen-ocijenjen od strane birača.	
				Nice CXone: The	

				NICE Contact ID gen-erated aplikacije Nice CXone.	
OBD_ Aktivnost poziva	ContactNature	Contact_Nature	varh-ar (64) (null)	Kontaktirajte prirodu za pokušaj. Poss-ible vrijednosti su svježe, ponovno zakazano, normalan povratni poziv, osobni povratni poziv, AEM-svježe, AEM-Ponovno zakazano, AEM-povratni poziv, svježi trenutak ili AEM-svježi trenutak	Svi
AECallTrac e	IDENTITYAUTHENTIC ATI-ONENABLED	PROVJERA AUTENTIČNOSTI IDENTITETA OMOGUĆENA	Bit (null)	To označava je li polje Iden-tityAuthentic-ationEnabled omogućeno ili onemogućeno za kontakt.	Svi
AECallTrac e	IDENTITYAUTHENTIC ATI-ONSUCCESS	IDENTITYAUTHENTIC ATI-ONSUCCESS	Bit (null)	Time se određuje je li provjera autentičnosti identitet sigurna ili ne.	Svi
AECallTrac e	CALLPREVIEWDUR ATIO-N	CALLPREVIEWDUR ATIO-N	int (null)	Vrijeme koje je agentu potrebno za pretpregled poziva i prihvaćanje, preskakanje ili odbijanje (zatvaranje) kontakta.	Svi
AECallTrac e	CALLRESCHEDULED TIME	CALLRESCHEDULED TIME	dat-etim e (null)	To označava sljedeći zakazani datum i vrijeme zakazanog	Svi

				povratnog poziva.	
AECallTrace	NEXTSCHEDULEMODEID	NEXTSCHEDULEMODEID	nvarc-har (null)	To označava način povratnog poziva s rasporedom.	Svi
AECallTrace	TOTALPRIMARYAUTH	UKUPNA PRIMARNA PROVJERA AUTENTIČNOSTI	int (null)	Ukupan broj zahtjeva poslanih usluzi provjere autentičnosti identiteta za primanje poziva	Svi

				Provjera autentičnosti (provjera autentičnosti prije poziva) od klijenta, prije isporuke biraču za jedan kontakt. Zahtjev se pokreće iz sustava (motor napajanja).	
AECallTrace	VERIFIEDPRIMARYAUTH	VERIFIEDPRIMARYAUTH-ENTICATION	int (null)	Ukupan broj cus-tomer odgovora od zahtjeva za provjeru autentičnosti identiteta poslanog za poziv authen-tication (provjera autentičnosti prije poziva). Zahtjev se pokreće iz sustava (motor napajanja).	Svi
AECallTrace	TOTALSECONDARYAUTH	UKUPNA SEKUNDARNA PROVJERA AUTENTIČNOSTI	int (null)	Ukupan broj zahtjeva poslanih usluzi provjere autentičnosti identiteta radi dobivanja provjere autentičnosti za svaki identitet od klijenta, tijekom poziva (provjera autentičnosti na poziv). Zahtjev se pokreće od agenta.	Svi

AECallTrace	VERIFIEDSECONDARYAU-TH	POTVRĐENA SEKUNDARNA PROVJERA AUTENTIČNOSTI	int (null)	Ukupan broj cus-tomer odgovora iz "ser-vice provjere autentičnosti identiteta" za svaki zahtjev poslan za svaki identitet tijekom poziva (dežurna provjera autentičnosti). Zahtjev se pokreće od agenta.	Svi
RPT_AEC_	ACWSTARTTIMESTAMP	ACW POČETNA VREMENSKA OZNAKA	dat-	Datum i vrijeme	Amaz-

CustCallAct-ivities			eVrijeme (null)	agent je popravio rad nakon poziva (ACW).	na Co n-nec t
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	ACWENDTIMESTAMP	ACWENDTIMESTAMP	dat-etime (null)	Datum i vrijeme kada je agent iscrpio posao nakon poziva (ACW).	Ama z-on Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	ACWDURATION	TRAJANJE ACW-A	int (null)	Vrijeme koje je agentu potrebno za iscrpljivanje posla nakon poziva (ACW).	Ama z-on Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	PREKINUO VEZU	PREKINUO VEZU	nvar c-har (64) (null)	Entitet koji je prekinuo vezu s pozivom. Moguće vrijednosti su Kupac: 1. Agent 2. Aban-donedDisconnect (napustio Cam-paign Manager zbog nedostatka agenta):	Ama z-on Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities				TimeoutAbandoned (napušten od aplikacije ako se u konfiguriranom vremenu čekanja ne može pronaći agent)	
RPT_AEC_CustCallAct-ivities				WatchDog (kada su kontakti zaglavljeni u aplikaciji za neke tehničke reale, pas čuvar prekida te pozive).	
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	TENANTID	TENANTID	Int (null)	Jedinstvena ID ten-mrava	Svi

RPT_AEC_CustCallAct-ivities	SUBTENANTID	SUBTENANTID	Int (null)	Jedinstvena vrijednost ID podstanara	Svi
RPT_AEC_	CALLDIRECTION	CALLDIRECTION	varch-	Označava dir-	Amaz-

CustCallAct-ivities			Ar (16) (null)	Raspisivanje poziva	na Co n-nec t

Detalji glavnog polja

Agensi

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta podataka	Opis
OBD_BSFTAgentList	ID	ID	Int (nije null)	Stupac identiteta jedinstven za svaki zapis.
OBD_BSFTAgentList	ID agenta	ID agenta	nvarchar (64) (null)	Jedinstvena ID agenta dohvaćena s biranja prilikom sinkronizacije.
OBD_BSFTAgentList	Ime agenta	Ime agenta	nvarchar (maks.) (null)	Ime prijavljenog agenta.
OBD_BSFTAgentList	ID klijenta	ID klijenta	int (null)	Klijent ID automatski generira aplikaciju kada se stvori novi klijent.
OBD_BSFTAgentList	ID podstanara	ID podstanara	int (null)	Podstanar ID automatski je generirao program kada se stvori novi ten-ant.

OBD_BSFTAgentList*	TeamId	TeamId	Int	Jedinstvena ID tima dohvaćena s biranja pri sinkronizaciji. **Napomena**: U Webex Contact Center 1.0, tim i tim bih dif-

				ferent vrijednosti. Ali u 2.0 dobivamo iste vrijednosti u oba polja.
OBD_BSFTAgentList*	Naziv tima	Naziv tima	nvarchar	Ime tima.
OBD_BSFTAgentList*	Tim	Tim	nvarchar (maks.) (null)	Jedinstvena ID tima primljena na biraču.

* Sva polja u tablici OBD_BSFTTeamList popunjavaju se kao vrijednosti XML u jednom stupcu aplikacije Teams.

Kampanje

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta podataka	Opis
AE_CAMPAIGN	CAMPAIGNGROUP	CAMPAIGNGROUP	Nvarchar (64) (null)	Naziv grupe kampanje mapiran za ovaj cam-paign.
AE_CAMPAIGN	ID KAMPANJE	ID KAMPANJE	Int (64) (nije null)	Kampanja ID automatski generirana u vrijeme stvaranja
AE_CAMPAIGN	OPIS	OPIS	nvarchar (255) (nije null)	Očaj za kampanju.
AE_CAMPAIGN	VRSTA KAMPANJE	VRSTA KAMPANJE	Int (nije null)	Vrsta kampanje – Glasovna ili neglasna.
AE_CAMPAIGN	CALLCLASSIFY	CALLCLASSIFY	Int (null)	Ne koristi se.

AE_CAMPAIGN	PAMDHANGUP	PAMDHANGUP	Int (null)	Ne koristi se.
AE_CAMPAIGN	APPNAME	APPNAME	nvarchar (16)	Ne koristi se.

			(null)	
AE_CAMPAIGN	MAXCONTACTS	MAXCONTACTS	Int (nije null)	Maksimalan broj kontakta.
AE_CAMPAIGN	PREKORAČENJE VREMENA ZA NEUGODNOSTI	PREKORAČENJE VREMENA ZA NEUGODNOSTI	Bigint (null)	Ne koristi se.
AE_CAMPAIGN	CAMPAIGNSTATUS	CAMPAIGNSTATUS	Int (nije null)	Status kampanje kao što su Stvoreno, Izvršavanje, Zaustavljeno, Vrijeme sus-pended, itd.
AE_CAMPAIGN	NAZIV ZONE	NAZIV ZONE	nvarchar (128) (null)	Vremenska zona za cam-paign.
AE_CAMPAIGN	GRUPA ISHODA	GRUPA ISHODA	nvarchar (32) (null)	Grupa ishoda mapirana na ovaj cam-paign.
AE_CAMPAIGN	AUXREASONGROUP	AUXREASONGROUP	nvarchar (16) (null)	Ne koristi se.
AE_CAMPAIGN	LOGOUTGROUP	LOGOUTGROUP	nvarchar (16) (null)	Ne koristi se.
AE_CAMPAIGN	POČETNI DATUM	POČETNI DATUM	dat-etime (null)	Datum početka kampanje.
AE_CAMPAIGN	DATUM ZAVRŠETKA	DATUM ZAVRŠETKA	dat-etime (null)	Datum završetka kampanje.

AE_CAMPAIGN	VRIJEME POČETKA	VRIJEME POČETKA	dat-etim e (null)	Vrijeme početka kampanje.
AE_CAMPAIGN	VRIJEME ZAVRŠETKA	VRIJEME ZAVRŠETKA	dat-etim e	Vrijeme završetka kampanje.

			(null)	
AE_CAMPAIGN	CREATEUSER	CREATEUSER	nvarchar (16) (null)	Ime korisnika koji je stvorio ovu kampanju.
AE_CAMPAIGN	STVORENJEVRIJEME	STVORENJEVRIJEME	dat-etime (null)	Datum i vrijeme kada je ovaj cam-paign bio kreiran.
AE_CAMPAIGN	TIMEOUT KONTAKTA	TIMEOUT KONTAKTA	Bigint (null)	Ne koristi se.
AE_CAMPAIGN	AUTOSTOPDAYS	AUTOSTOPDAYS	Int (nije null)	Dani u tjednu kada kampanja prestaje auto-matički. Na primjer, subotom i nedjeljom.
AE_CAMPAIGN	DUPLICATEFILTER	DUPLICATEFILTER	Int (nije null)	Za provjeru dupliciranih kontakta pomoću dupliciranog fil-ter. 0 ako je onemogućeno ; 1 ako je omogućeno (zadano).
AE_CAMPAIGN	ITRANSFERQ	ITRANSFERQ	Int (null)	Ne koristi se.
AE_CAMPAIGN	OTRANSFERQ	OTRANSFERQ	Int (null)	Ne koristi se.
AE_CAMPAIGN	IROUTEPOINT	IROUTEPOINT	Int (null)	Ne koristi se.
AE_CAMPAIGN	ODN	ODN	Int (null)	Ne koristi se.

AE_CAMPAIGN	NOANSWERTIMEOUT	NOANSWERTIMEOUT	Bigi nt (null)	Vrijeme, u sekundama, da aplikacija treba

				pričekajte prije premještanj a kontakta na ponovno zakazivanje na račun Nema odgovora.
AE_CAMPAIGN	DPTYPE	DPTYPE	Int (null)	Vrsta plana biranja.
AE_CAMPAIGN	DIALPLANNAME	DIALPLANNAME	nvarchar (32) (null)	Plan biranja dodijeljen ovoj kampanji.
AE_CAMPAIGN	DPRETRIES	DPRETRIES	Int (null)	Broj ponovnih pokušaja.
AE_CAMPAIGN	DPRETRIESCLOSE	DPRETRIESCLOSE	int (null)	Broj ponovnih pokušaja nakon kojih se kontakt može zatvoriti.
AE_CAMPAIGN	DNCFILTER	DNCFILTER	Char (1) (null)	Filtar primijenjen za označavanje kontakta kao DNC – telefonski broj ili poslovno polje.
AE_CAMPAIGN	AREATIMEZONE	AREATIMEZONE	Char (1) (null)	Vremenska zona za područje mapirano u ovu kampanju.
AE_CAMPAIGN	ENABLECHAINING	ENABLECHAINING	Int (null)	Označav a ako je omoguće no

				lančano poveziva nje.
AE_CAMPAIGN	TIPKA KAMPANJA	TIPKA KAMPANJA	Int (nije null)	Jedinstveni ključ kampanje. Koristi se za arhiviranje kampanje za izvještaje.
AE_CAMPAIGN	PUT DATOTEKE	PUT DATOTEKE	nvarchar (256) (ne	Put na koji prenose datoteke

			null)	postavljeni su.
AE_CAMPAIGN	RecentContactID	RecentContactID	int (null)	Posljednji cre-ated / najnoviji kontakt ID za ovaj cam-paign.
AE_CAMPAIGN	RecentListID	RecentListID	int (null)	Posljednji učitani / najnoviji popis za ovu kampanju.
AE_CAMPAIGN	DPRETRIESTYPE	DPRETRIESTYPE	Char (1) (null)	Ne koristi se.
AE_CAMPAIGN	RetainPCB	RetainPCB	Bit (null)	Ovo polje označava treba li zadržati PCB za kontakt.
AE_CAMPAIGN	Povratak na bicikl	Povratak na bicikl	Bit (null)	To označava je li za ovu kampanju omogućen ponovni pokušaj ciklusa.
AE_CAMPAIGN	CycleOffset	CycleOffset	int (null)	To ukazuje na to postoji li pomak ciklusa, odnosno broj ber dana u ciklusu nakon kojeg se ponovno pokušava postići kontakt. 0 ako je onemoguće n; 1 ako je omogućeno.

AE_CAMPAIGN	Ciklički broj	Ciklički broj	int (null)	Broj dovršenih ciklusa biranja. Ciklus se priprema kada se svi konfigurirani načini biraju jednom.
AE_CAMPAIGN	CycleRetriesClose	CycleRetriesClose	Bitni	Ova zastava

			(null)	određuje treba li kontakt zatvoriti pri spajanju ponovnih ciklusa.
AE_CAMPAIGN	StateLawFollowType	StateLawFollowType	Char (1) (null)	Vrsta državnog zakona koju treba slijediti prilikom biranja kontakta.
AE_CAMPAIGN	DailyRetries	DailyRetries	int (null)	Broj ponovnih pokušaja biranja dopuštenih kontaktu na jedan dan.
AE_CAMPAIGN	ListTimeToLive	ListTimeToLive	int (null)	Vrijeme za život, za kontaktičnu listu. To je za nekoliko dana.
AE_CAMPAIGN	TimeZoneUseType	TimeZoneUseType	Nvarchar (16) (null)	Vrsta korištenja vremenske zone za ovu kampanju. Mogućnosti su Ništa – uzima konfiguriranu vremensku zonu u SystemInherited – vremenskoj zoni kako je odabrano u group.Over-

				ride – Over-rides vremenima postavljenim u grupi, potrebno je vrijeme određeno samo za ovu kampanju.
AE_CAMPAIGN	Prefiks	Prefiks	nvarchar (10) (null)	Niz koji je unaprijed fiksiran na prenesene kon-taktove, na

				Vrijeme Deliv-ery.
AE_CAMPAIGN	Sufiks	Sufiks	Nvarch ar (10) (null)	Niz suf-fiksiran na prenesene kon-taktove, u vrijeme deliv-ery.
AE_CAMPAIGN	IsULCampaign	IsULCampaign	Bitni (nij e null)	Ta se odrednica odnosi na kampanju ako je cam-paign kampanja s dijeljenim popisom.
AE_CAMPAIGN	DatumStvaranja i vremena	DatumStvaranja i vremena	nvarch ar (null)	Datum i vrijeme kada je cam-paign bio kreiran.
AE_CAMPAIGN	IzmijenjeniDatumVrijeme	IzmijenjeniDatumVrijeme	dat-etim e (null)	Datum i vrijeme zadnjeg ažuriranja cam-paigna.
AE_CAMPAIGN	ICMID	ICMID	Int (null)	ICM ID koristi se za poziv.
AE_CAMPAIGN	Prag e-pošte	Prag e-pošte	int (null)	Broj e-poruka koje se mogu isporučiti za ovu kampanju po danu ili globalno ograničenje.
AE_CAMPAIGN	IsPostCallScript	IsPostCallScript	Bit (null)	Ova zastavica označava postojanje skripte nakon poziva koja se mora

				izvršiti nakon poziva.
AE_CAMPAIGN	WindowRetry	WindowRetry	Bit (null)	Ova oznaka određuje je li kampanja konfiguriran a

				s ponovnim pokušajem prozora.
AE_CAMPAIGN	WindowAttempt	WindowAttempt	int (null)	Broj pokušaja pozivanja konfiguriranih za određeni prozor poziva.
AE_CAMPAIGN	Trajanje prozora	Trajanje prozora	Int (null)	int prozor poziva dur-ation, u danima.
AE_CAMPAIGN	Višestruki poštanski broj	Višestruki poštanski broj	Bit (null)	To se determira ako je cam-paign omogućen za rukovanje poštanskim brojevima mul-tiple za biranje.
AE_CAMPAIGN	PredviđeniRezultat	PredviđeniRezultat	dat-etim e (null)	Predviđeno vrijeme za dobivanje rezultata za ovu kampanju.
AE_CAMPAIGN	PredviđenoForOpenRecords	PredviđenoForOpenRecords	int (null)	Broj vraćenih zapisa u predviđeno vrijeme.
AE_CAMPAIGN	TTLBusinessDays	TTLBusinessDays	Bit (null)	Ako je Vrijeme za život konfigurirano kao Busi-ness dani, broj radnih dana.

AE_CAMPAIGN	P2P	P2P	Bitni (nije null)	Označite zastavicom na odredište-ine ako je omogućena sklonost plaćanju.
AE_CAMPAIGN	BTTC	BTTC	Bitni (nije null)	Označite zastavicom na definicija-ine ako je omogućeno najbolje vrijeme za poziv.
AE_CAMPAIGN	IsAllowInvalidDeviceId	IsAllowInvalidDeviceId	Bitni	Zastavica za određivanje -

			(nije null)	INE ako je pristup preko nevaljanog uređaja ID se može omogućiti.
AE_CAMPAIGN	Provjera autentičnosti identiteta	Provjera autentičnosti identiteta	Nvarchar (64) (null)	Identitet za provjeru autentičnosti kao što su SSN, porezni broj itd.
AE_CAMPAIGN	IsIdentityAuthentication	IsIdentityAuthentication	Bitni (nije null)	Označite zastavicom za odredište ako je omogućena značajka provjere autentičnosti identiteta.
AE_CAMPAIGN	AlwaysToClicker	AlwaysToClicker	Bitni (nije null)	Označite za određivanje ine, ako se kontakti moraju uvijek poslati agentu klikera prije biranja.
AE_CAMPAIGN	isIVRTemplateEnable	isIVRTemplateEnable	Bit (null)	Označite zastavicom za definiciju-ine ako je omogućen predložak IVR.
AE_CAMPAIGN	IVRTemplateID	IVRTemplateID	int (null)	IVR tem-plate gen-erated za ovaj predložak IVR.
AE_CAMPAIGN	IVRTemplateName	IVRTemplateName	nvarchar (128) (null)	Naziv IVR tem-tablice.

AE_CAMPAIGN	StateLawGroup	StateLawGroup	nvarchar (128) (null)	Naziv Državne pravne skupine.
AE_CAMPAIGN	ChatBotAccount	ChatBotAccount	nvarchar (256) (null)	
AE_CAMPAIGN	ID kategorije kampanje	ID kategorije kampanje	Int (null)	Automatski generirana ID za cam-

				Paign cat-egory.
AE_CAMPAIGN	ID klijenta	ID klijenta	Int (null)	ID klijenta
AE_CAMPAIGN	ID podstanara	ID podstanara	Int (null)	ID podstanara
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ID KAMPANJE	ID KAMPANJE	nvarchar (64) (nije null)	Kampanja ID automatski je generirana u vrijeme kreacije.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CONTACTSPRIORITY	CONTACTSPRIORITY	Int (null)	Ne koristi se.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PAMDSCRIPT	PAMDSCRIPT	nvarchar (16) (null)	Ne koristi se.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AUTHCODE	AUTHCODE	nvarchar (16) (null)	Ne koristi se.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	WEEKOFFDAYS	WEEKOFFDAYS	nvarchar (32) (null)	Dane u tjednu kampanja se ne izvodi.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CALLGUIDE	CALLGUIDE	Nvarch ar (16) (null)	Vodič za pozive konfiguriran za ovu kampanju za agente koji će pratiti.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AGENTCALLCLASSIFY	AGENTCALLCLASSIFY	int (null)	Moraju li dolazni pozivi biti klasificirani / usklađeni s prethodnim pozivima. 0 je li clas-sification onemogućen; 1 je

				omogućen. NULL također valjan.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AGENTRESPTIMEOUT	AGENTRESPTIMEOUT	int (null)	Vremensko ograničenje, u sekundama, ako agent ne odgovori na poziv.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	FROMADDRESS	FROMADDRESS	Nvarch ar (255) (null)	Adresa e-pošte koja bi trebala iskočiti polje od kada se e-pošta šalje s cam-paigna.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	REPLYTOADDRESS	REPLYTOADDRESS	Nvarch ar (255) (null)	Adresa e-pošte koja bi trebala primati odgovore na e-poštu kampanje poslanu cus-tomersima.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	BULKMAIL	BULKMAIL	int (null)	Podržava li konfigurirani poslužitelj e-pošte masovno slanje e-pošte.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NOOFMAILCONTACT	NOOFMAILCONTACT	int (null)	Broj recip-ienta e-pošte za ovu e-poštu cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ENABLEBLENDING	ENABLEBLENDING	int (null)	Ova oznaka određuje je li za ovu kampanju omogućeno miješanje.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	VDNBROJ	VDNBROJ	nvarchar (16) (null)	Broj priključka koji će koristiti poslužitelj e-pošte.
OBD_ CAMPAIGN_	VDNTIMEOUT	VDNTIMEOUT	Int	Vremensko ograničenje, u sekundama, ako

PARAM			(null)	Priključak nije dostupan.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PREKORAČENJE VREMENA U REDU ČEKANJA	PREKORAČENJE VREMENA U REDU ČEKANJA	int (null)	Trajanje koje kontakt provede u redu čekanja prije aban-doniranja.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ABANDONPER	ABANDONPER	Numeričke (5,2) (null)	Postotak napušteni h poziva.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RATIOTHRESHOLD	RATIOTHRESHOLD	numeri čki (5,2) (null)	Postotak kontakta koji se mogu učitati za ovaj cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	SPECIFIČNI KANAL	SPECIFIČNI KANAL	Int (null)	Ne koristi se.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	OMOGUĆITRAJNOST	OMOGUĆITRAJNOST	nvarchar (16) (null)	Ne koristi se.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ENABLEPRECONNECT	ENABLEPRECONNECT	Nvarch ar (16) (null)	Ovo je predveza za slanje masovne e-pošte; Prekinite vezu ako nema pošte. Zadana vrijednost je -1.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	LASTCONTACTID	LASTCONTACTID	Int (null)	Posljednji ažurirani kontakt ID.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED1	RESERVED1	Nvarch ar (16) (null)	Rezerviran a polja za kampanju u vrijeme kontakta deliv-ery.
OBD_	RESERVED2	RESERVED2	nvarchar	Rezervirano

CAMPAIGN_ PARAM			(16) (null)	Polja za kampanju u vrijeme kontakta Deliv-ery.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED3	RESERVED3	Nvarch ar (16) (null)	Rezervirana polja za kampanju u vrijeme kontakta deliv-ery.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED4	RESERVED4	Nvarch ar (16) (null)	Rezervirana polja za kampanju u vrijeme kontakta deliv-ery.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED5	RESERVED5	Nvarch ar (16) (null)	Rezervirana polja za kampanju u vrijeme kontakta deliv-ery.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOCAMPAIGNID	CISCOCAMPAIGNID	Nvarch ar (32) (null)	Kampanja ID generira Cisco za ovu (grupu kampanja).
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOUPLOADFILEPATH	CISCOUPLOADFILEPATH	nvarchar (256) (null)	Put za prijenos kontakta isporučen biraču.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOALARMTIME	CISCOALARMTIME	nvarchar (32) (null)	Ne koristi se
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOINITIALNOOFCONTAC-TS	CISCOINITIALNOOFCONTAC-TS	Bigi nt (null)	Broj kontakata koji će se isporučiti biraču u prvoj iteration.

OBD_	CISCOREDUCEFACTOR	CISCOREDUCEFACTOR	Int	Faktor po

CAMPAIGN_ PARAM			(null)	Što kontaktična isporuka mora smanjiti prilikom biranja nije prema očekivanom tempu.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOUPLOADFILEFOR MAT	CISCOUPLOADFILEFOR MAT	Nvarch ar (512) (null)	Format datoteke prijenosa za datoteku kontakta – txt, CSV, JSON itd.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOINCREMENTPER CENT	CISCOINCREMENTPER CENT	int (null)	Faktor povećanja za kontaktičnu isporuku ako biranje hap- pena bude sporije od očekivanog.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCODECREMENTPER CENT	CISCODECREMENTPER CENT	int (null)	Faktor smanjenja za kontaktičnu isporuku ako biranje hap- olovke bude sporije od očekivanog.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOALTERNATEVDN	CISCOALTERNATEVDN	Nvarch ar (32) (null)	Alternativni Cisco cam- paign ID za kontakt deliv-ery u slučaju nekog kvara.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOPERIPHERALID	CISCOPERIPHERALID	Int (null)	Broj priključka u Cisco za skretnicu.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	REDUCETHRESHOLD	REDUCETHRESHOLD	int (null)	Smanjeni gornji prag za kontakt deliv-ery ako je biranje sporije od očekivanog.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOINCREASETHR ESHOL-D	CISCOINCREASETHR ESHOL-D	Int (null)	Povećani gornji prag za

				Kontaktirajte Deliv-ery ako je biranje sporije od očekivanog.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ENABLESTATELAW	ENABLESTATELAW	nvarchar (8) (null)	Zastava za utvrđivanje hoće li se omogućiti državni zakon.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CAMPAIGNPERCENTAGE	CAMPAIGNPERCENTAGE	int (null)	Postotna postotnost kontakta za isporuku biraču za ovu kamer-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	SEKVENCI	SEKVENCI	int (null)	Slijed isporuke kontakta u slučaju dijeljenog popisa ili cam-paigns u grupi.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AlertThreshold	AlertThreshold	int (null)	Prag na kojem se šalju upozorenja kada se smanji broj kontakta dostupnih s biračem.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Alert	Alert	Bit (null)	To znači da li su omogućene notičke fikacije upozorenja.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	OmogućiDNC	OmogućiDNC	Bitni (null)	Označi za odred-ine ako DNC mora biti omogućen.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	GlobalDNC	GlobalDNC	Bit (null)	Označite na determ-ine ako DNC mora biti omogućen za kontakt preko svih cam-paigns u aplikaciji.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Povratni poziv	Povratni poziv	Bit (null)	Označi zastavicom za determ-ine ako je kontakt konakt povratnog poziva.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PCBRetries	PCBRetries	int (null)	Broj ponovnih pokušaja dopuštenih za osobni povratni poziv.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PCBOffset	PCBOffset	int (null)	Broj dana nakon kojih se povratni poziv po zvuku mora ponovno pokušati.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Strategija povratnog poziva	Strategija povratnog poziva	nvarchar (64) (null)	Strategija povratnog poziva mapirana je na kampanju.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	UsePreCallScript	UsePreCallScript	Bitni (nije null)	Zastavica označava mora li ovaj cam-paign pokrenuti skriptu prije pozivanja prije biranja.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Povratni pozivVrsta strategije	Povratni pozivVrsta strategije	Char (1) (null)	Vrsta strategije povratnog poziva koja se koristi za biranje – jednostavna, napredna ili povratna povratna

				veza.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ResetGlobalRetries	ResetGlobalRetries	Bit (null)	Označi zastavicom za definiciju-ine ako se broj globalnih ponovnih pokušaja može vratiti na izvorno.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PEWC	PEWC	Bit (null)	Označite oznakom za definiciju-ine ako je ovaj kontakt PEWC kontakt.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PrecallScriptValue	PrecallScriptValue	int (null)	Skripta prije poziva koja se koristi, ako je omogućena,

				prije biranja kontakta.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PostcallScriptValue	PostcallScriptValue	int (null)	Skripta nakon poziva koja se koristi, ako je omogućena , nakon biranja kontakata.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Vrsta kampanje	Vrsta kampanje	int (null)	Vrsta kampanje - Glas, Neglasan itd.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	BlockAreaZipCode	BlockAreaZipCode	Bitni (nije null)	Područje ili poštanski brojevi koji su blokirani i kontakti se ne mogu birati.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	LowContactAler-tNotification	LowContactAler-tNotification	Bit (null)	Donja granica preostalih kontakata koji se preostaju za pozivanje kada se administratoru pošalje obavijest o upozorenju.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NotifyAdvanceinMinutes	NotifyAdvanceinMinutes	int (null)	Vrijeme je da unaprijed obavijestite o osobnom povratnom pozivu.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	MinmumKontakti	MinmumKontakti	int (null)	Minimalni broj kontakta za isporuku za cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DurationInMinutes	DurationInMinutes	int (null)	Trajanje isporuke kontakta za kampanju.
OBD_	Pre-dictiveAverageACWT ime	Pre-dictiveAverageACWT ime	Int	Prosjek

CAMPAIGN_ PARAM			(null)	vrijeme nakon poziva na poslu (ACW) potrebno je za pred-diktirani poziv.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveNoofCallstoSampl e	Pre-dictiveNoofCallstoSampl e	int (null)	Broj uzoraka poziva za ovaj pred-dictive cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveMaxAbandonR ate	Pre-dictiveMaxAbandonR ate	int (null)	Maksimalna stopa napuštanja dopuštena za prediktivni cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveCallStatusCate gory	Pre-dictiveCallStatusCate gory	nvarchar (20) (null)	Kategorija prediktivnog poziva za ovu cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveAbandonCallStatu s	Pre-dictiveAbandonCallStatu s	nvarchar (100) (null)	Označite oznakom za determ-ine ako je poziv prije diktiranja napušten.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PrediktivnoAMDCallStatus	PrediktivnoAMDCallStatus	Nvarch ar (100) (null)	Status detec-tion sekretarice za prediktivni poziv.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PredictiveAvgConnectTim e	PredictiveAvgConnectTim e	int (null)	Prosječno vrijeme potrebno za povezivanje pred-diktatorskog poziva s agentom.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	isAMD	isAMD	Bit (null)	Ova oznaka određuje je li otkrivanje sekretarice omogućeno ili ne.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveMaxConcurrentCalls	Pre-dictiveMaxConcurrentCalls	Int (null)	Broj maksimalnih dugoročnih poziva

				koji se može birati u načinu prediktivnog tempa.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre- dictiveMaxLinesPerAgen t	Pre- dictiveMaxLinesPerAgen t	int (null)	Maksimalan broj redaka po agentu konfiguriran za prediktivnu kampanju. Ako je ta vrijednost 3, a postoje tri agenta, broj kontakata po iteraciji je 9.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Prekoračenje vremena zadatka	Prekoračenje vremena zadatka	int (null)	Trajanje klijenta u redu čekanja, prije nego što se poziv aban-donira bez pristanka agenta.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PreviewAutoAcceptTime	PreviewAutoAcceptTime	int (null)	Vrijeme konfiguriran o za automatsko prihvaćanje pretpregleda .
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RezervacijaVrijeme rezervacije	RezervacijaVrijeme rezervacije	int (null)	Ovo je broj sekundi koliko je agent rezerviran za poziv. To se ne može uređivati u voditelju kampanje.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Vrijeme automatskog prelamanja	Vrijeme automatskog prelamanja	int (null)	Dopušteno je vrijeme za završavanje poziva.
OBD_ CAMPAIGN_	EmailChainingInDays	EmailChainingInDays	Int	Broj dana nakon

PARAM			(nije null)	koji se kontakt e-pošte može povezati s drugim cam-paignom.
OBD_CAMPAIGN_PARAM	EmailChainingInHours	EmailChainingInHours	Int (nije null)	Broj sati nakon kojeg se kontakt e-poštom može povezati s drugom kamerom.
OBD_CAMPAIGN_PARAM	Potrebna dispozicija	Potrebna dispozicija	Bit (null)	Ovo polje određuje je li razmještaj obavezan za poziv.
OBD_CAMPAIGN_PARAM	DNCPeriodType	DNCPeriodType	varchar (32) (null)	Tip DNC - Zauvijek ili Valjano trajanje.
OBD_CAMPAIGN_PARAM	DNCDurationInDays	DNCDurationInDays	int (null)	Broj dana tijekom kojih je kontakt označen kao DNC.
OBD_CAMPAIGN_PARAM	DNCEOD	DNCEOD	Bit (null)	Mora li kontakt biti označen kao DNC tijekom rada EOD-a.
OBD_CAMPAIGN_PARAM	IsDNCCustTZEnabled	IsDNCCustTZEnabled	Bit (null)	Ova oznaka određuje može li se kontakt označiti kao DNC na temelju vremenske zone cus-tomer.

OBD_ CAMPAIGN_	DNCtype	DNCtype	varchar	Vrsta DNC-a

PARAM			(32) (null)	Za ovaj kontakt. Opcije su Specifična kampanja, Cam-paign Cat-egory, Multiple Cat-egories i Global.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ConsentContactDistributio n	ConsentContactDistributio n	int (null)	Postotak kontakta koji se distribuira na pozive pristanka.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NonCon- sentContactDistribution	NonCon- sentContactDistribution	int (null)	Postotak kontakta koji se distribuira pozivima bez pristanka.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NonConsentTaskTimeout	NonConsentTaskTimeout	int (null)	Trajanje, u sekundama, za koje pozivi bez pristanka čekaju u redu prije nego što se aban- doniraju.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ID klijenta	ID klijenta	int (null)	Klijent ID automatski je označen pomoću aplikacije kada je novi klijent kreiran.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ID podstanara	ID podstanara	int (null)	Sub Ten- ant ID automatski generiran aplikacijom prilikom stvaranja

				novog klijenta.
OBD_	ProgIVRMaxContacts	ProgIVRMaxContacts	Int	Maksimum

CAMPAIGN_ PARAM			(null)	broj kontakta koji se mogu poslati biraču radi biranja na konfiguriranom Iteration Inter-val.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DialIterationInterval	DialIterationInterval	int (null)	Interval u sekundama za pokretanje niti kampanje za isporuku kontakata biraču.
OBD_ CAMPAIGN_ POSLOVNA POLJA	ID KAMPANJE	ID KAMPANJE	nvarchar (64) (nije null)	Kampanja ID automatski je generirana u vrijeme kreacije.
OBD_ CAMPAIGN_ POSLOVNA POLJA	NAZIV POLJA	NAZIV POLJA	nvarchar (64) (nije null)	Naziv poslovnog polja.
OBD_ CAMPAIGN_ POSLOVNA POLJA	VRSTA PODATAKA	VRSTA PODATAKA	nvarchar (32) (nije null)	Vrsta podataka za ovo poslovno polje. Na primjer, niz, numerički, dat-etime i tako dalje.
OBD_ CAMPAIGN_ POSLOVNA POLJA	OBLIK	OBLIK	nvarchar (32) (nije null)	Oblik datuma poslovnog polja. To je aktivno samo ako je vrsta podataka poslovnog polja datum.

OBD_ CAMPAIGN_ POSLOVNA POLJA	POSLOVNO POLJE	POSLOVNO POLJE	nvarchar (32) (nije null)	Položaj poslovnog polja, među

				25 dozvoljeno.
OBD_ CAMPAIGN_ POSLOVNA POLJA	SQLEXPRESSION	SQLEXPRESSION	nvarchar (64) (nije null)	Logička expres-sion vrijednost za poslovni parametar. Koristi se za dohvaćanje kontakta. Također se koristi u svrhu izvješćivanja.
OBD_ CAMPAIGN_ POSLOVNA POLJA	IsEMailMapped	IsEMailMapped	Bit (null)	Ova oznaka označava ako je ovo poslovno polje mapirano na neki sadržaj e-pošte koja se šalje putem kampanje e-pošte.
OBD_ CAMPAIGN_ POSLOVNA POLJA	IsSMSMapped	IsSMSMapped	Bit (null)	Ova oznaka označava ako je ovo poslovno polje mapirano na neki sadržaj SMS koji se šalje putem SMS cam-paigns.
OBD_ CAMPAIGN_ POSLOVNA POLJA	IsDNCMapped	IsDNCMapped	Bit (null)	Ova oznaka označava je li ovo poslovno polje mapirano za označavanje kontakta DNC.

OBD_ CAMPAIGN_ POSLOVNA POLJA	BusinessTypeId	BusinessTypeId	int (null)	Vrsta tvrtke ID. 0 ako je korisnik stvorio; 1 ako je Cisco poslovno polje.
OBD_ CAMPAIGN_ POSLOVNA POLJA	Uređivati	Uređivati	Bitni (null)	Ova oznaka određuje da li tvrtka

				Polje se može uređivati agentom.
OBD_ CAMPAIGN_ POSLOVNA POLJA	ID sekvenciranja	ID sekvenciranja	int (null)	Slijed ID poslovnog parametra za naručivanje.
OBD_ CAMPAIGN_ POSLOVNA POLJA	IsMax	IsMax	Bitni (nije null)	Ova oznaka određuje je li poslovno polje konfigurirano za prihvaćanje velike duljine podataka.
OBD_ CAMPAIGN_ POSLOVNA POLJA	Vidljiv	Vidljiv	Bitni (nije null)	Ova oznaka određuje je li poslovno polje vidljivo agentu.
OBD_ CAMPAIGN_ POSLOVNA POLJA	IsIVRMapped	IsIVRMapped	Bitni (nije null)	Ovo polje određuje je li poslovno polje mapirano na konfiguraciju IVR.
OBD_ CAMPAIGN_ POSLOVNA POLJA	IsSNSMapped	IsSNSMapped	Bit (null)	Ovo polje određuje je li poslovno polje mapirano u SNS (SendGrid) konfiguracija.
OBD_ CAMPAIGN_ POSLOVNA POLJA	Duljina znakova	Duljina znakova	nvarchar (3) (null)	Najveća dopuštena duljina za ovo poslovno

				polje.
OBD_ CAMPAIGN_ POSLOVNA POLJA	CustomerMaster	CustomerMaster	Nvarch ar (250) (null)	Zadani podaci o klijentima proslijeđeni su poslovnom parametru.

OBD_ CAMPAIGN_ POSLOVNA POLJA	ID klijenta	ID klijenta	int (null)	Klijent ID automatski je označen pomoću aplikacije kada je novi klijent kreiran.
OBD_ CAMPAIGN_ POSLOVNA POLJA	ID podstanara	ID podstanara	int (null)	Sub Ten- ant ID automatski generiran aplikacijom kada se stvori novi klijent.
AE_BSFTA- gentMapping	ID	ID	Int (nije null)	Stupac identiteta koji se popunjava u vrijeme mapiranja kamera- paigns na Teams.
AE_BSFTA- gentMapping	ID klijenta	ID klijenta	Nvarchar (50) (null)	Klijent ID automatski je označen pomoću aplikacije kada je novi klijent kreiran.
AE_BSFTA- gentMapping	Ulazna točka	Ulazna točka	nvarchar (maks.) (null)	Ulazna točka je naša grupa kampanje u koju je mapirana kampanja prije pregleda.
AE_BSFTA- gentMapping	ID kampanje	ID kampanje	nvarchar (maks.) (null)	Naziv kampanje

AE_BSFTA-gentMapping	ID agenta	ID agenta	nvarchar (64) (null)	Ne koristi se.
AE_BSFTA-gentMapping	Ime agenta	Ime agenta	nvarchar	Ne koristi se.

			(maks.) (null)	
AE_BSFTA-gentMapping	USERID	USERID	nvarchar (maks.) (null)	Korisnik ID korisnika koji je kreirao predpregled kampanje u admin con-sole.
AE_BSFTA-gentMapping	ID tima	ID tima	nvarchar (64) (null)	Jedinstveni ID tima mapiran u kampanju.
AE_BSFTA-gentMapping	Naziv tima	Naziv tima	nvarchar (maks.) (null)	Ime tima.
AE_BSFTA-gentMapping	ID podstanara	ID podstanara	int (null)	Sub Ten-ant ID automatski generiran aplikacijom kada se stvori novi klijent.

*Sva polja u tablici OBD_CampaignBusinessFields popunjavaju se kao vrijednosti XML u jednom stupcu – Cam-paignBusinessParameter. Ovo je za sve birače.

Grupe kampanja

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta podataka	Opis
OBD_CAMPAIGN_ GRUPA	ID grupe kampanje	ID grupe kampanje	Int (nije null)	Grupa kampanje ID automatski je generirana u vrijeme kreacije.

OBD_ CAMPAIGN _ GRUPA	CAMPAIGNGROUP	CAMPAIGNGROUP	nvarchar (64) (null)	Naziv grupe kampanje.
OBD_ CAMPAIGN _	OPIS	OPIS	nvarchar	Grupa kampanje descrip-

GRUPA			(256) (null)	tion.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPA	CISCOUPLOADFILEPATH	CISCOUPLOADFILEPATH	nvarchar (250) (null)	Put prijenosa datoteke za smještanje datoteka prijenosa kontakta.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPA	CISCOALARMTIME	CISCOALARMTIME	nvarchar (16) (null)	Ne koristi se.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPA	CISCOINITIALNOOFCONTACT-S	CISCOINITIALNOOFCONTACT-S	Bigint (null)	Početni broj kontakata koji se trebaju dostaviti biraču.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPA	CISCOREDUCEFACTOR	CISCOREDUCEFACTOR	Bigint (null)	Faktor kojim se isporuka kontakta mora smanjiti prilikom biranja nije prema očekivanom tempu.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPA	CISCOUPLOADFILEFORMAT	CISCOUPLOADFILEFORMAT	Nvarchar (512) (null)	Oblik prijenosa datoteke kontakta, kao što su tekst, JSON itd.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPA	CISCOINCREMENTPERCENT	CISCOINCREMENTPERCENT	Bigint (null)	Postotak postolja za povećanje prijenosa kontakta ako je biranje brže od očekivanog.

OBD_ CAMPAIGN _ GRUPA	CISCODECREMENTPERCENT	CISCODECREMENTPERCENT	Bigint (null)	Smanjenje prijenosa kontakta u postotku ako je biranje brže od očekivanog.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPA	ISCISCOGROUP	ISCISCOGROUP	Int (null)	Određuje je li ovo Cisco cam-paign (grupa).
OBD_	NAZIV ZONE	NAZIV ZONE	nvarchar	Vremenska zona

CAMPAIGN_ GRUPA			(128) (null)	Za ovu Cam-Paign grupu.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPA	CISCOALTERNATEVDN	CISCOALTERNATEVDN	nvarchar (32) (null)	Alternativna Cisco kampanja ID za isporuku kontakta u slučaju nekog neuspjeha.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPA	CISCOPERIPHERALID	CISCOPERIPHERALID	Int (null)	Broj priključka u Cisco za skretnicu.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPA	REDUCETHRESHOLD	REDUCETHRESHOLD	int (null)	Broj kontakata koji se smanjuju od početnog deliv-ery na temelju brzine biranja.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPA	CISCOINCREASETHRESHOLD	CISCOINCREASETHRESHOLD	int (null)	Broj kontakata koji će se povećati u odnosu na početni deliv-ery na temelju brzine biranja.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPA	KONFIGURACIJSKI PODACI	KONFIGURACIJSKI PODACI	Nvarchar (4000) (null)	To pokazuje jesu li dostupni detaljni podaci o konfiguraciji za grupu i njezine parametre ili ne.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPA	IZBRISANO	IZBRISANO	nvarchar (2) (null)	Određuje je li grupa kampanje izbrisana.

OBD_ CAMPAIGN _ GRUPA	OMOGUĆENO	OMOGUĆENO	nvarchar (2) (null)	Određuje je li grupa kampanje aktivna.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPA	ID klijenta	ID klijenta	Int (null)	Klijent ID auto-gen-

				Aplikacija je ocijenjena kada je novi klijent cre-ated.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPA	IsULGroup	IsULGroup	Bitni (nije null)	Određuje radi li se o kampanji dijeljenog popisa.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPA	IsULGroupmapirano	IsULGroupmapirano	Bitni (nije null)	Određuje je li ova grupa kampanja mapirana na dijeljeni popis.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPA	IterationInterval	IterationInterval	Int (nije null)	Interval iteracije između dvije kontaktne deliv-ery iteracije.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPA	DatumStvaranja i vremena	DatumStvaranja i vremena	Datum i vrijeme (NULL)	Datum i vrijeme stvaranja ove cam-paign grupe.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPA	IzmijenjeniDatumVrijeme	IzmijenjeniDatumVrijeme	Datum i vrijeme (NULL)	Datum i vrijeme zadnjeg ažuriranja ove cam-paign grupe.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPA	APIGenerirano	APIGenerirano	Char (1) (null)	Određuje radi li se o grupi kampanja stvorenoj pomoću pogreške API.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPA	isThrottlingEnable	isThrottlingEnable	Bit (null)	Određuje je li za ovu grupu kampanja omogućeno ograničavanj

				e IVR.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPA	CampaignPurposeType	CampaignPurposeType	int (null)	Vrsta svrhe kampanje. 1 označava API Voice Cam-paign; 2 indika-ates a

				Kampanja Man-ager grupa.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPA	RezervacijaVrijeme rezervacije	RezervacijaVrijeme rezervacije	Int (null)	Ne koristi se.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPA	WxCCReferenceId	WxCCReferenceId	nvarchar (64) (null)	Jedinstvena ID ulazne točke Webex Contact Center koja je sinkroniziran a kao cam-paign grupa u Campaign Manager
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPA	IsWxCCGroup	IsWxCCGroup	Bit (null)	Određuje pripada li ova grupa kampanje biraču Cisco Webex Contact Center.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPA	PlatformProviderID	PlatformProviderID	int (null)	Automatski generiran ID za pro-vider platforme stvoren u Voditelju kampanje. Na primjer, ako je platforma davatelja usluga CCaaS kreirana i kampanja je mapirana na tog davatelja usluga, koristi se ovo polje.

Grupe filtara kampanje

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Podaci	Opis

			Vrsta	
OBD_CAMPAIGN_PRILAGOĐENI FILTAR	ID KAMPANJE	ID KAMPANJE	nvarchar (64) (nije null)	Ovo je cam-paign ime. Na primjer, Zbirka.
OBD_CAMPAIGN_PRILAGOĐENI FILTAR	DAYOFWEEK	DAYOFWEEK	Int (nije null)	Ova vrijednost označava dan u tjednu konfiguriran za primjenu prilagođene fil-ter grupe.
OBD_CAMPAIGN_PRILAGOĐENI FILTAR	SAT OD	SAT OD	nvarchar (64) (nije null)	Početni sat za filtriranje prenesenih kontakta za deliv-ery. Zadana vrijednost je 00:00 sati.
OBD_CAMPAIGN_PRILAGOĐENI FILTAR	SATTO	SATTO	nvarchar (8) (nije null)	Završni sat za filtriranje prenesenih kontakta za deliv-ery. Zadana vrijednost je 23:59 sati.
OBD_CAMPAIGN_PRILAGOĐENI FILTAR	CUSTOMFILTERGRO UP	CUSTOMFILTERGRO UP	nvarchar (32) (nije null)	Naziv prilagođene fil-ter grupe primijenjene na kampanju za kontakt deliv-ery.
OBD_CAMPAIGN_PRILAGOĐENI FILTAR	ID	ID	Int (nije null)	Stupac identiteta jedinstven za svaki zapis.

OBD_CAMPAIGN_PRILAGOĐENI FILTAR	ID klijenta	ID klijenta	int (null)	Klijent ID automatski generira aplikacija kada se stvori novi klijent.

OBD_CAMPAIGN_PRILAGOĐENI FILTAR	ID podstanara	ID podstanara	int (null)	Podstanar ID automatski je generiran od strane aplikacije kada je novi klijent kreiran.
OBD_CUSTOMFILTERS	CustomFilterGroupID	CustomFilterGroupID	Int (nije null)	Prilagođena fil-ter grupa ID automatski se generira kada se kreira nova fil-ter grupa.
OBD_CUSTOMFILTERS	CustomFilterGroup	CustomFilterGroup	nvarchar (32) (nije null)	Naziv prilagođene fil-ter grupe cre-ated.
OBD_CUSTOMFILTERS	Opis	Opis	nvarchar (32) (null)	Opis za prilagođenu grupu filtara.
OBD_CUSTOMFILTERS	ID kampanje	ID kampanje	nvarchar (64) (nije null)	Ovo je cam-paign naziv kojem pripada ova prilagođena grupa filtra. Na primjer, Col-lection.
OBD_CUSTOMFILTERS	IsDefault	IsDefault	Bit (null)	Određuje je li ovo zadana prilagođena grupa filtara za kampanju.
OBD_CUSTOMFILTERS	ID klijenta	ID klijenta	int (null)	Klijent ID automatski generira aplikaciju kada se stvori novi klijent.

OBD_CUSTOMFILTERS	ID podstanara	ID podstanara	int (null)	Podstanar ID automatski generira aplikacija prilikom novog

				Stanar je kreiran.
OBD_ CUSTOMFILTERGRO UP	CustomFilterGroup	CustomFilterGroup	nvarchar (32) (nije null)	Naziv prilagođene fil-ter grupe.
OBD_ CUSTOMFILTERGRO UP	ID kampanje	ID kampanje	nvarchar (64) (nije null)	Ovo je cam-paign naziv kojem pripada ova prilagođena grupa filtra. Na primjer, Col-lection.
OBD_CUSTOMFILTE R	ID uvjeta	ID uvjeta	Int (nije null)	Uvjet ID automatski generira aplikacija kada je kon-dition kreiran.
OBD_CUSTOMFILTE R	Naziv uvjeta	Naziv uvjeta	nvarchar (64) (null)	Naziv uvjeta za dio uvjeta ove grupe filtra.
OBD_CUSTOMFILTE R	UvjetSTR	UvjetSTR	nvarchar (maks.) (null)	Niz koji je dio uvjeta.
OBD_CUSTOMFILTE R	UvjetQRY	UvjetQRY	nvarchar (maks.) (null)	Upit koji je dio uvjeta.
OBD_CUSTOMFILTE R	Enabled	Enabled	Int (null)	Određuje je li ovaj uvjet omogućen.
OBD_CUSTOMFILTE R	KontPercent	KontPercent	Numeričk e (5, 2) (null)	Definira postotak postotka kontakta obrađenih za svaku kondiciju.

OBD_CUSTOMFILTER	ID sekvenciranja	ID sekvenciranja	Int (null)	Slijed ID generiran za ovu prevaru-

				Dition.
OBD_CUSTOMFILTER	SysConditions	SysConditions	nvarchar (64) (null)	Sustavne konditione za filtriranje kontakata.
OBD_CUSTOMFILTER	OrderBy	OrderBy	Nvarchar (2048) (null)	Redoslijed kojim bi se trebali prikazati podaci koji zadovoljavaj u uvjet.
OBD_CUSTOMFILTER	TargetGroupName	TargetGroupName	nvarchar (64) (null)	Ne koristi se.
OBD_CUSTOMFILTER	IsDeleted	IsDeleted	Bit (null)	Određuje je li ovaj uvjet izbrisan i ne može se koristiti.
OBD_CUSTOMFILTER	Vrsta uvjeta	Vrsta uvjeta	Int (null)	Ne koristi se.
OBD_CUSTOMFILTER	ZoneNameMapped	ZoneNameMapped	nvarchar (maks.) (null)	Naziv zone mapiran u ovo stanje.
OBD_CUSTOMFILTER	ExportedConditionID	ExportedConditionID	Int (null)	Ne koristi se.
OBD_CUSTOMFILTER	ConditionSTRInfo	ConditionSTRInfo	nvarchar (maks.) (null)	Uvjet na temelju kojeg se kontakti filtriraju.
OBD_CUSTOMFILTERGROUP	ID klijenta	ID klijenta	int (null)	Klijent ID automatski generira aplikacija kada se stvori novi klijent.
OBD_CUSTOMFILTERGROUP	ID podstanara	ID podstanara	int (null)	Podstanar ID automatski generira aplikacija kada je novi klijent cre-

				ated.

*Sva polja u OBD_CustomFilters tablici popunjavaju se kao vrijednosti XML u jednom stupcu pod nazivom **Cus-tomFilterGroup**. Ovo je za sve birače.
Sva polja u tablici OBD_CustomFilterGroup popunjavaju se kao vrijednosti XML u jednom stupcu pod nazivom **Cam-paignCustomFilters. Ovo je za sve birače.

Kategorije

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta podataka	Opis
OBD_CAMPAIGN_KATEGORIJU	ID kategorije kampanje	ID kategorije kampanje	Int (nije null)	Automatski generirana ID za kategoriju cam-paign u trenutku stvaranja.
OBD_CAMPAIGN_KATEGORIJU	NazivKategorije Kampanje	NazivKategorije Kampanje	nvarchar (64) (nije null)	Dodijeljen je naziv kategorije kampanje.
OBD_CAMPAIGN_KATEGORIJU	Cam-paignCategoryDescription	Cam-paignCategoryDescription	nvarchar (255) (null)	Descrip-tion za kampanju cat-egory.
OBD_CAMPAIGN_KATEGORIJU	GroupID	GroupID	Int (nije null)	Grupa kategorije kampanje kojoj pripada.
OBD_CAMPAIGN_KATEGORIJU	DatumStvaranja i vremena	DatumStvaranja i vremena	Datum i vrijeme (nije null)	Datum i vrijeme stvaranja kategorije cam-paign.

OBD_ CAMPAIGN_ KATEGORIJU	IzmijenjeniDatumVrijeme	IzmijenjeniDatumVrijeme	Datum i vrijeme (nije null)	Datum i vrijeme zadnjeg ažuriranja kategorije cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ KATEGORIJU	ID izvezene kategorije	ID izvezene kategorije	int (null)	To označava unsub-scribe grupu ID za spe-

				CICIFIC kategorija.
OBD_ CAMPAIGN_ KATEGORIJU	ID klijenta	ID klijenta	int (null)	Klijent ID automatski je označen pomoću aplikacije kada je novi klijent kreiran.
OBD_ CAMPAIGN_ KATEGORIJU	ID podstanara	ID podstanara	int (null)	Aplikacija je automatski generirala Sub Ten-ant ID kada je novi klijent kreiran.

Kanalima

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta podataka	Opis
OBD_ VRSTA KANALA	CHANNELID	CHANNELID	Int (nije null)	Automatski generirani Chan-nel ID u vrijeme stvaranja.
OBD_ VRSTA KANALA	OPIS KANALA	OPIS KANALA	nvarchar (32) (null)	Opis kanala.
OBD_ VRSTA KANALA	IsCustomMode	IsCustomMode	Bit (null)	Određuje je li ovo način koji je cus-tom stvorio za ovaj kanal.
OBD_ VRSTA KANALA	IME BIRAČA	IME BIRAČA	nvarchar (80) (null)	Ime birača Ovo je birač kojem aplikacija isporučuje kontakte.

OBD_ VRSTA KANALA	ID klijenta	ID klijenta	int (null)	Klijent ID automatski generira aplikaciju kada se stvori novi klijent.

OBD_ VRSTA KANALA	ID podstanara	ID podstanara	int (null)	Podstanar ID automatski je generirao program kada se stvori novi ten-mrav.
OBD_ VRSTA KANALA	SubDialerName	SubDialerName	nvarchar (64) (null)	Naziv pod-birača.

Status kontakta

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta podataka	Opis
OBD_Contact_Status_Mapping	STATUSID	STATUSID	nvarchar (3) (nije null)	Ovo je automatski generirani jedinstveni identifikator za korisnika.
OBD_Contact_Status_Mapping	STATUSDESC	STATUSDESC	nvarchar (256) (null)	Poslovna polja konfigurirana za kampanju. Sva polja za posao su navedena.
OBD_Contact_Status_Mapping	ID klijenta	ID klijenta	Int (null)	Vrsta podataka za poslovno polje – Broj, Plutanje ili DatumVrijeme rada.
OBD_Contact_Status_Mapping	ID podstanara	ID podstanara	Int (null)	Ako je vrsta podataka poslovnog polja polje, oblik datuma.
OBD_Contact_Status_Mapping	Vrsta statusa	Vrsta statusa	varchar (32) (null)	Vrsta ili kategorija statusa.

Detalji plana biranja

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta podataka	Opis
OBD_DPDe-Repove	DIALPLANNAME	DIALPLANNAME	nvarchar (64) (nije null)	Naziv plana biranja.
OBD_DPDe-Repove	OPIS	OPIS	nvarchar (128) (nije null)	Plan biranja je descrip-tion.

OBD_DPDe-Repove	VRIJEME POČETKA	VRIJEME POČETKA	Datetime (nije null)	Datum i vrijeme stupanja na snagu ovog plana biranja

				Od.
OBD_DPDe-Repove	VRIJEME ZAVRŠETKA	VRIJEME ZAVRŠETKA	Datetime (nije null)	Datum i vrijeme isteka ovog plana biranja.
OBD_DPDe-Repove	IZBRISATI	IZBRISATI	Int (nije null)	To pokazuje je li plan biranja izbrisan ili je act-I've.
OBD_DPDe-Repove	MODENUMBER	MODENUMBER	Int (nije null)	Broj načina (pri-ority) za ovaj način rada u planu biranja.
OBD_DPDe-Repove	TEŽINA	TEŽINA	Int (nije null)	Težina ovog načina biranja dana.
OBD_DPDe-Repove	VRSTA KANALA	VRSTA KANALA	Int (nije null)	Vrsta kanala. Na primjer, Glas, SMS, E-pošta. 1 za SMS, 2 za GLAS, 3 za E-POŠTU, 4 za CPAAS i 0 za IVR.
OBD_DPDe-Repove	MAKSRIN	MAKSRIN	Int (nije null)	Najveći dopušteni ponovni pokušaji prema ovom planu biranja.
OBD_DPDe-Repove	PEWC	PEWC	Bitni (nije null)	Označava je li ovo PEWC ili ne. PEWC je prethodno izričito pisano poslano.
OBD_DPDe-Repove	WindowRetry	WindowRetry	Bitni (null)	Broj prozora za ponovni pokušaj konfiguriran u ovom planu pozivanja.
OBD_DPDe-Repove	WindowAttempts	WindowAttempts	int (null)	Broj pokušaja za svaki win-dow konfiguriran u ovom planu biranja.
OBD_DPDe-Repove	Trajanje prozora	Trajanje prozora	Int (null)	Trajanje win-dow-a prema planu biranja.
OBD_DPDe-Repove	CallBackCarryRetries	CallBackCarryRetries	Bitni (null)	Moraju li pokušaji povratnog poziva povećati broj ponovnih pokušaja.
OBD_DPDe-Repove	ID klijenta	ID klijenta	Int (null)	Klijent ID automatski je označen aplikacijom kada je novi

				stvara se klijent.
OBD_DPDe-Repove	ID podstanara	ID podstanara	int (null)	Podstanar ID automatski generira aplikacija prilikom stvaranja novog klijenta.
OBD_DPDe-Repove	IsOverridden	IsOverridden	Bitni (nije null)	Naznačujući jesu li zadano ponašanje ili podešavanja preopterećeni.

Korisnici

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta podataka	Opis
OBD_Users	UID	UID	Int (nije null)	Ovo je auto-gen-erated jedinstveni iden-tifier za korisnika.
OBD_Users	USERID	USERID	nvarchar (100) (null)	Ovo je korisnik prijave ID.
OBD_Users	IME	IME	nvarchar (100) (null)	Naziv korisnika.
OBD_Users	LOZINKU	LOZINKU	nvarchar (1024) (null)	Lozinka za prijavu korisnika u aplikaciju.
OBD_Users	ADDRESS1	ADDRESS1	nvarchar (32) (null)	Prvi redak poštanske adrese korisnika.
OBD_Users	ADDRESS2	ADDRESS2	nvarchar (32) (null)	Drugi redak, ako je dostupan, poštanske adrese korisnika.
OBD_Users	GRAD	GRAD	nvarchar (16) (null)	Grad kojem korisnik pripada.
OBD_Users	DRŽAVE	DRŽAVE	nvarchar (16) (null)	Poštanski broj gore navedenog grada/države/adr ese.
OBD_Users	PIN	PIN	nvarchar (8) (null)	Poštanski broj gore navedenog grada/države/adr

				ese.

OBD_Users	HOME_PHONE	HOME_PHONE	nvarchar (16) (null)	Home telefonski broj korisnika.
OBD_Users	MOBILE_PHONE	MOBILE_PHONE	nvarchar (16) (null)	Broj mobilnog telefona korisnika.
OBD_Users	EMAIL_ID	EMAIL_ID	nvarchar (64) (null)	Adresa e-pošte korisnika.
OBD_Users	KOMENTARI	KOMENTARI	nvarchar (128) (null)	Svi dodatni dodaci o korisniku koji su uneseni.
OBD_Users	STVORENJEVRIJEME	STVORENJEVRIJEME	Datum i vrijeme (NULL)	Datum i vrijeme kada je korisnik kreiran u aplikaciji.
OBD_Users	CREATEUSER	CREATEUSER	nvarchar (16) (null)	Osoba (korisnik) koja je stvorila ovog korisnika.
OBD_Users	Vrsta provjere autentičnosti	Vrsta provjere autentičnosti	int (null)	Vrsta provjere autentičnosti omogućena je za ovog korisnika. Mogućnosti su provjera autentičnosti sustava Windows, provjera autentičnosti baze podataka i provjera autentičnosti SSO.
OBD_Users	Vrsta korisnika	Vrsta korisnika	int (null)	To znači je li korisnik korisnik administrator ili korisnik koji se temelji na ulogama s određenim pristupom.
OBD_Users	IsUserMapirano	IsUserMapirano	Bitni (null)	

OBD_Users	IsSalesforce	IsSalesforce	Bit (null)	Ako je riječ o korisniku s omogućenim govorom u oblaku za usluge, ta je vrijednost navedena kao 1. Inače, to je 0.
OBD_Users	IsConcurrentLogin	IsConcurrentLogin	Bit (null)	To znači je li korisniku dopušteno istodobnu prijavu s druge osobe

				Uređaj. Moguće val-ues – 0 ako nije dopušteno; 1 ako je dopušteno.
OBD_Users	Nikad ne istječe	Nikad ne istječe	Bitni (nije null)	To je postavka koja osigurava da lozinka nikada ne istekne. Postavite 1 ako lozinka nikada ne istječe; 0 ako lozinka istekne i treba je ponovno postaviti.
OBD_Users	NextLogonPassword	NextLogonPassword	Bitni (nije null)	Ovo je postavka koja prisiljava korisnika da promijeni pristupnu riječ prilikom sljedećeg pokušaja prijave. Postavite 1 kako biste prisilili korisnika da promijeni lozinku; 0 da biste dopustili prijavu sa starom lozinkom.
OBD_Users	CreateUserInDomain	CreateUserInDomain	Bitni (nije null)	Time se određuje je li korisnik stvoren na domeni kada je stvoren ovdje. 1 ako je korisnik stvoren na domeni; 0 ako nije stvoreno na domeni.
OBD_Users	IsDeleted	IsDeleted	Bit (null)	To ukazuje na izbrisanog korisnika. Vrijednost je 1 ako je korisnik izbrisan; 0 ako nije izbrisan korisnik.

OBD_Users	Modificirao	Modificirao	nvarchar (10) (null)	Ovo označava put izmjene korisničkih informacija – putem aplikacije ili API metode.
OBD_Users	ID klijenta	ID klijenta	int (null)	Klijent ID automatski generira aplikacija kada je novi klijent cre-

				ated.
OBD_Users	ID podstanara	ID podstanara	int (null)	Podstanar ID automatski je generirao program prilikom stvaranja novog klijenta.

Profil

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta podataka	Opis
OBD_AutoUp-loadparam	ID	ID	Int (nije null)	Automatski generirana vrijednost ID za profil.
OBD_AutoUp-loadparam	ID kampanje	ID kampanje	nvarchar (64) (null)	Kampanja ID za pro-file za prijenos kontakata.
OBD_AutoUp-loadparam	Naziv profila	Naziv profila	nvarchar (512) (null)	Naziv profila.
OBD_AutoUp-loadparam	Zaglavlja datoteka	Zaglavlja datoteka	nvarchar (4000) (null)	Pojedinosti zaglavlja datoteke prijenosa kontakta.
OBD_AutoUp-loadparam	SrcDetails	SrcDetails	varchar (512) (null)	Naziv datoteke za prijenos koja kon-tading.
OBD_AutoUp-loadparam	Prioritet	Prioritet	varchar (8) (null)	Prioritet za kontakt prenesen putem ovog profila.
OBD_AutoUp-loadparam	ContactMoment	ContactMoment	varchar (26) (null)	Određeni datum i vrijeme za biranje kontakta.

OBD_AutoUp-loadparam	ID agenta	ID agenta	varchar (8) (null)	Agent ID za agenta koji upravlja ovim kontaktom.

OBD_AutoUp-loadparam	Vremenska zona	Vremenska zona	nvarchar (128) (null)	Vremenska zona kontakta koji se prenosi putem ovog profila.
OBD_AutoUp-loadparam	Načina	Načina	Nvarchar (512) (null)	Načini na koje se kontakti mogu prenijeti putem ovog profila.
OBD_AutoUp-loadparam	BusinessFlds	BusinessFlds	Nvarchar (2000) (null)	Poslovna polja za kontakt kao u datoteci prijenosa kontakta.
OBD_AutoUp-loadparam	Poštanski broj	Poštanski broj	Int (null)	Poštanski broj kontakta
OBD_AutoUp-loadparam	UPLOADTYPE	UPLOADTYPE	Nchar (1) (null)	Vrsta prijenosa – JSON, API itd.
OBD_AutoUp-loadparam	SrcType	SrcType	varchar (8) (null)	Ovo je vrsta izvora za datoteku prijenosa kontakta - bilo da se radi o tablici / prikazu baze podataka, Ser-vice Cloud Voice datoteci, tekstualnoj datoteci, JSON i tako dalje.
OBD_AutoUp-loadparam	SmsData	SmsData	varchar (20) (null)	Tekst poruke koji se mapira putem ovog

				profila.
OBD_AutoUp-loadparam	PrimijeniDNC	PrimijeniDNC	Bit (null)	To znači je li DNC val-idation omogućen u profilu. Ovo je 1 ako je omogućeno; 0 ako nije omogućeno.
OBD_AutoUp-	Userid	Userid	varchar	Korisnik ID od

loadParam			(50) (null)	korisnik cre-ating ovu pro-datoteku.
OBD_AutoUp-loadparam	Datum	Datum	Datetime (null)	Datum i vrijeme stvaranja profila.
OBD_AutoUp-loadparam	Duplicirani filtar	Duplicirani filtar	Bit (null)	Treba li u trenutku prijenosa provjeriti ima li duplikata kontakata.
OBD_AutoUp-loadparam	DuplicateFilterKeyID	DuplicateFilterKeyID	varchar (50) (null)	Ključ na kojem se provjerava ima li u kontaktu duplikata prije prijenosa.
OBD_AutoUp-loadparam	ContactDetail	ContactDetail	nvarchar (maks.) (null)	Sadrži informacije o mapiranju polja profila.
OBD_AutoUp-loadparam	MailSubject	MailSubject	varchar (8) (null)	Predmet poruke e-pošte.
OBD_AutoUp-loadparam	Poruka e-pošte	Poruka e-pošte	varchar (8) (null)	Tijelo poruke e-pošte.
OBD_AutoUp-loadparam	MailAttach	MailAttach	varchar (8) (null)	Je li privitak dio e-pošte.
OBD_AutoUp-loadparam	SmsText	SmsText	varchar (8) (null)	Tekst SMS mes-sage.
OBD_AutoUp-loadparam	Graničnik	Graničnik	Char (1) (null)	Graničnik koji se koristi u datoteci prijenosa.

OBD_AutoUp-loadparam	AreaCodeDelimiter	AreaCodeDelimiter	Char (1) (null)	Graničnik koji se koristi za određivanje pozivnog broja iz telefonskog broja.

OBD_AutoUp-loadparam	ContactNextUploadTime	ContactNextUploadTime	Datum i vrijeme (NULL)	Datum i vrijeme prijenosa kontaktne datoteke uzima se za prijenos. To je primjenjivo za prijenose profila u oblaku usluga i profila baze podataka.
OBD_AutoUp-loadparam	ScrubNextUploadTime	ScrubNextUploadTime	Datum i vrijeme (NULL)	Datum i vrijeme prijenosa kontakta datoteke za ribanje. To je primjenjivo za prijenose profila u oblaku usluga i profila baze podataka.
OBD_AutoUp-loadparam	VRIJEME AUTOMATSKOG UČITAVANJA	VRIJEME AUTOMATSKOG UČITAVANJA	nvarchar (16) (null)	Datum i vrijeme automatskog prijenosa datoteke.
OBD_AutoUp-loadparam	LASTUPLOAD	LASTUPLOAD	nvarchar (16) (null)	Datum i vrijeme zadnjeg prijenosa s ovog profila.
OBD_AutoUp-loadparam	UpdateBussFld	UpdateBussFld	Bit (null)	Treba li ažurirati polje za poslovne kontakte prenesene putem ovog profila.

OBD_AutoUp-loadparam	ListIdToUpdate	ListIdToUpdate	nvarch ar (1024) (null)	Hoće li se popis ID ažurirati kada se novi prijenos formira putem profila.
OBD_AutoUp-loadparam	Stanje	Stanje	Int (null)	Država kojoj pripada kontakt.

OBD_AutoUp-loadparam	DNCBusinesspolja	DNCBusinesspolja	nvarchar (128) (null)	Polja za koja se smatra da označavaju kontakt kao DNC.
OBD_AutoUp-loadparam	UploadLevel	UploadLevel	Char (1) (null)	Razina prijenosa za taktove u ovoj datoteci – globalni prijenos ili prijenos specifičan za cam-paign.
OBD_AutoUp-loadparam	IsAppend	IsAppend	Bit (null)	Hoće li se kontakti dodati tijekom postupka prijenosa.
OBD_AutoUp-loadparam	IsUpdate	IsUpdate	Bit (null)	Hoće li se kontakti ažurirati tijekom postupka prijenosa.
OBD_AutoUp-loadparam	IsOverwrite	IsOverwrite	Bit (null)	Hoće li kontakti biti prebrisani tijekom postupka prijenosa.
OBD_AutoUp-loadparam	DNCCampaignID	DNCCampaignID	nvarchar (maks.) (null)	Ako je kontakt označen kao DNC za određenu kampanju, kampanja ID za koju je DNC.
OBD_AutoUp-loadparam	DNCCountryCode	DNCCountryCode	Int (null)	Pozivni broj države DNC kontakta.
OBD_AutoUp-loadparam	DNCAreaCode	DNCAreaCode	Int (null)	Pozivni broj DNC kontakta.

OBD_AutoUp-loadparam	DNCCValue	DNCCValue	int (null)	U njemu se pohranjuju indeksi zaglavlja datoteka mapirani kao DNCCvalue za

				DNC filtar u profilu.
OBD_AutoUp-loadparam	DNCImportMode	DNCImportMode	Nchar (1) (null)	Način uvoza DNC – automatski ili ručni prijenos.
OBD_AutoUp-loadparam	DNCTipe	DNCTipe	Char (1) (null)	DNC tip – kampanja, cat-egory ili globalna.
OBD_AutoUp-loadparam	Zauvijek	Zauvijek	Bit (null)	Je li kontakt zauvijek označen kao DNC.
OBD_AutoUp-loadparam	NDNCBusinessPolja	NDNCBusinessPolja	int (null)	Poslovna polja na temelju kojih je kontakt označen kao NDNC.
OBD_AutoUp-loadparam	Vrijemeizvršavanja profila	Vrijemeizvršavanja profila	nvarchar (60) (null)	Datum i vrijeme izvršenja profila za prijenos kontactova.
OBD_AutoUp-loadparam	Put profila	Put profila	Nvarchar (256) (null)	Put na koji se datoteke kontakata smještaju za prijenos putem ovog profila.
OBD_AutoUp-loadparam	ZipCode_Optional	ZipCode_Optional	nvarchar (64) (null)	Neobavezni dodatni poštanski broj za ovaj profil.
OBD_AutoUp-loadparam	Modes_ZipCodes	Modes_ZipCodes	nvarchar (100) (null)	Poštanski brojevi mapirani na načine rada u profilu.

OBD_AutoUp-loadparam	UvjetSTR	UvjetSTR	Nvarch ar (2048) (null)	Ovo je cus-tom filter con-dition koji se koristi za prijenos odgovarajući h con-

				takti preko ovog profila.
OBD_AutoUp-loadparam	MailCC	MailCC	nvarch ar (maks.) (null)	Adrese e-pošte koje će se kopirati prilikom slanja e-pošte kampanje.
OBD_AutoUp-loadparam	MailBCC	MailBCC	nvarch ar (maks.) (null)	Adrese e-pošte koje primaju slijepu kopiju kada se pošalje cam-paign pošta.
OBD_AutoUp-loadparam	Status profila	Status profila	Bitni (null)	Status profila – Aktivno ili Neaktivno.
OBD_AutoUp-loadparam	LEADSCORE	LEADSCORE	Int (null)	Ocjena potencijalnog klijenta kontakta.
OBD_AutoUp-loadparam	Filetype	Filetype	nvarchar (10) (null)	Vrsta datoteke prijenosa profila. Na primjer, JSON, tekst i tako dalje.
OBD_AutoUp-loadparam	Oblik vrste datoteke	Oblik vrste datoteke	nvarchar (10) (null)	Ovo je datotečni nastavak odabran u profilu.
OBD_AutoUp-loadparam	DNCStartDate	DNCStartDate	varchar (16) (null)	Datum i vrijeme kada je konakt povezan sa statusom DNC-a.

OBD_AutoUp-loadparam	DNCEndDate	DNCEndDate	varchar (16) (null)	Datum i vrijeme završetka kada kontakt prestaje biti DNC kontakt.
OBD_AutoUp-loadparam	DNCDateFormat	DNCDateFormat	varchar (32) (null)	Oblik datuma za datume DNC-a.

OBD_AutoUp-loadparam	ID uređaja	ID uređaja	Nvarch ar (255) (null)	ID uređaja na koji se šalje noti-fication identiteta.
OBD_AutoUp-loadparam	Podaci fiksne širine	Podaci fiksne širine	nvarch ar (maks.) (null)	Jesu li podaci koji se prenose iz datoteke nepromjenj ive širine.
OBD_AutoUp-loadparam	Pozivni broj	Pozivni broj	Int (nije null)	Pozivni broj kontakta.
OBD_AutoUp-loadparam	Grad	Grad	Int (nije null)	Kontakt je grad.
OBD_AutoUp-loadparam	Naziv zone	Naziv zone	Int (nije null)	Naziv zone kojem pripada kontakt.
OBD_AutoUp-loadparam	DNCCampaignCategory ID	DNCCampaignCategory ID	nvarchar (maks.) (null)	Kategorija kampanje za označavanje kontaktičnog DNC-a.
OBD_AutoUp-loadparam	ConditionSTRInfo	ConditionSTRInfo	nvarch ar (maks.) (null)	Ovo polje pohranjuje uvjet za profil koji se koristi za ribanje kontakata.
OBD_AutoUp-loadparam	IsBusinessFieldDNC	IsBusinessFieldDNC	Bit (null)	Koristi li se poslovno polje kao filtar za označavanje kontakta kao DNC.
OBD_AutoUp-loadparam	ID klijenta	ID klijenta	int (null)	Klijent ID automatski generira aplikacija kada se stvori novi klijent.

OBD_AutoUp-loadparam	ID podstanara	ID podstanara	Int (null)	Podstanar ID automatski generirao

				Aplikacija kada je novi klijent kreiran.
OBD_AutoUp-loadparam	Vrsta pristanka	Vrsta pristanka	nvarchar (16) (nije null)	Vrsta pristanka – bilo da se radi o PEWC-u ili ne-PEWC-u.
OBD_AutoUp-loadparam	CPTTimeZoneType	CPTTimeZoneType	varchar (8) (null)	Vrsta vremenske zone Cus-tomer unaprijed ferred vrijeme (CPT) za poziv. Na primjer, vremenska zona kampanje, vremenska zona stanja itd.
OBD_AutoUp-loadparam	CPTTimeZona	CPTTimeZona	varchar (8) (null)	Vremenska zona Cus-tomer unaprijed ferred vrijeme (CPT) za poziv. Na primjer, vremenska zona kampanje, vremenska zona stanja itd.
OBD_AutoUp-loadparam	CPTDayofWeek	CPTDayofWeek	varchar (8) (null)	Dan u tjednu za CPT.
OBD_AutoUp-loadparam	CPTTimeFormat	CPTTimeFormat	nvarchar (16) (null)	Oblik vremena za CPT.

OBD_AutoUp-loadparam	SlotAStartTime	SlotAStartTime	varchar (8) (null)	Vrijeme početka prvog utora koji preferira kupac.
OBD_AutoUp-loadparam	SlotAEndTime	SlotAEndTime	varchar (8) (null)	Vrijeme završetka prvog utora koji preferira kupac.

OBD_AutoUp-loadparam	SlotBStartTime	SlotBStartTime	varchar (8) (null)	Vrijeme početka drugog prvog termina koji preferira kupac.
OBD_AutoUp-loadparam	SlotBEndTime	SlotBEndTime	varchar (8) (null)	Vrijeme završetka drugog utora koje preferira kupac.
OBD_AutoUp-loadparam	SlotCStartTime	SlotCStartTime	varchar (8) (null)	Vrijeme početka trećeg utora koji preferira kupac.
OBD_AutoUp-loadparam	SlotCEndTime	SlotCEndTime	varchar (8) (null)	Vrijeme završetka trećeg utora koji preferira kupac.
OBD_AutoUp-loadparam	AreaCodeEnabled	AreaCodeEnabled	Bitni (nije null)	Je li pozivni broj omogućen – to znači odvojiti se od telefonskog broja.
OBD_AutoUp-loadparam	AreaCodeSubString	AreaCodeSubString	nvarchar (10) (null)	Podniz pozivnog broja koji odvaja telefonski broj od pozivnog broja.

Načina

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta podataka	Opis

OBD_MODES	MinLength	MinLength	int (null)	Minimalna duljina telefonskog broja kontakta za ovaj način rada.
OBD_MODES	MaxLength	MaxLength	int (null)	Maksimalna duljina telefonskog broja kontakta za to

				Način.
OBD_MODES	ChannelId	ChannelId	Int (nije null)	Kanal ID koji je način rada mapiran je.
OBD_MODES	DatumStvaranja i vremena	DatumStvaranja i vremena	Datetime (null)	Datum i vrijeme stvaranja ovog načina rada.
OBD_MODES	IzmijenjeniDatumVrijeme	IzmijenjeniDatumVrijeme	Datum i vrijeme (NULL)	Datum i vrijeme zadnjeg ažuriranja ovog načina rada.
OBD_MODES	ExportedModeID	ExportedModeID	Int (null)	Način rada ID koji je iz dif-ferent izvora.
OBD_MODES	ID klijenta	ID klijenta	int (null)	Klijent ID automatski generira aplikacija kada se stvori novi klijent.
OBD_MODES	ID podstanara	ID podstanara	int (null)	Podstanar ID automatski je generirao program kada se stvori novi ten-mrav.
OBD_MODES	MODENUMBER	MODENUMBER	Int (nije null)	Numerički identifikator za način rada.
OBD_MODES	MODENAME	MODENAME	nvarchar (50) (nije null)	Naziv načina rada.
OBD_MODES	MODEDESCRIPTION	MODEDESCRIPTION	nvarchar (128) (null)	Opisni tekst za način rada.

Ishodi

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta podataka	Opis

OBD_Outcome	GRUPA ISHODA	GRUPA ISHODA	nvarchar	Ishodna grupa ovo van-

			(32) (null)	Dođi pripada.
OBD_Outcome	ID ISHODA	ID ISHODA	Int (nije null)	Automatski generirani out-come ID u trenutku stvaranja.
OBD_Outcome	OPIS	OPIS	nvarchar (128) (null)	Opis ishoda.
OBD_Outcome	ZASLONSKO IME	ZASLONSKO IME	nvarchar (128) (null)	Opis ishoda.
OBD_Outcome	BUSINESSOUTCOME	BUSINESSOUTCOME	Int (nije null)	Ovo označava vrstu ishoda. 0 za ishod telefonije i 1 za poslovni izlaz.
OBD_Outcome	VRSTA KANALA	VRSTA KANALA	Int (nije null)	Tip kanala. 1 za SMS, 2 za VOICE, 3 za e-poštu, 4 za CPAAS i 0 za IVR.
OBD_Outcome	KONFIGURABILAN	KONFIGURABILAN	int (null)	To označava mogu li se promijeniti konfigurirane prop-erties za ovaj ishod. 0 ne dopušta promjenu; 1 omogućuje promjenu.
OBD_Outcome	IZBRISATI	IZBRISATI	Int (nije null)	To pokazuje je li određeni izlaz meko izbrisan u tablici ishoda. 0 se briše; 1 se ne briše.
OBD_Outcome	RPCType	RPCType	nvarchar (8) (null)	To označava RPC vrstu ishoda kao RPC ili ne-

				RPC.

OBD_Outcome	BOParentId	BOParentId	Int (null)	ID za grupu nadređenih ishoda.
OBD_Outcome	IncrementRetries	IncrementRetries	Bit (null)	To ukazuje na to treba li se povećati broj umirovljenika za određeni pokušaj.
OBD_Outcome	GlobalRetry	GlobalRetry	Bitni (null)	Globalni ponovni pokušaj računa se za ovaj ishod.
OBD_Outcome	DailyRetry	DailyRetry	Bitni (null)	Dnevni ponovni pokušaj računa se za ovaj ishod.
OBD_Outcome	ModeRetry	ModeRetry	Bitni (null)	Ponovni pokušaj na razini načina rada računa se za ovaj ishod.
OBD_Outcome	OutcomeRetry	OutcomeRetry	Bit (null)	Mora li kontakt biti zatvoren ako je postavljen ishod. 0 za zatvaranje kontakta; 1 da bi kontakt ostao otvoren.
OBD_Outcome	WindowRetry	WindowRetry	Bit (null)	To znači je li omogućen ponovni pokušaj prozora. 0 je disabled; 1 je omogućen.
OBD_Outcome	Prikaz agenta	Prikaz agenta	Bit (null)	To znači je li ishod označen kao vidljiv agentu.

OBD_Outcome	ZadaniOffSet	ZadaniOffSet	int (null)	Označava zadani broj dana za ponovni pokušaj kontakta s ovim ishodom.
OBD_Outcome	DefaultCloseContact	DefaultCloseContact	Bitni (null)	To znači da li je kontakt sa

				Ovaj ishod se može zatvoriti.
OBD_Outcome	ZadaniMaxRetry	ZadaniMaxRetry	int (null)	Maksimalan broj ponovnih pokušaja dopušten za ovo dođivanje.
OBD_Outcome	IsLiveCallOutcome	IsLiveCallOutcome	int (null)	Naznačuje je li ovo poziv uživo koji je izašao ili je mapiran out-come.
OBD_Outcome	ExportedOutcomeID	ExportedOutcomeID	int (null)	Vrijednost ID ishoda koji se izvozi iz drugog plat-oblika ili biranja.
OBD_Outcome	ExternalOutcomeID	ExternalOutcomeID	nvarchar (68) (null)	Ne koristi se.
OBD_Outcome	ID klijenta	ID klijenta	int (null)	Klijent ID automatski generira aplikacija kada se stvori novi klijent.
OBD_Outcome	ID podstanara	ID podstanara	int (null)	Podstanar ID automatski je generirao program kada se stvori novi ten-ant.

Poslovna polja kampanje

Izvorna tablica	Naziv stupca	Naziv za prikaz	Vrsta podataka	Opis
OBD_Campai gn_ Poslovna polja	ID kampanje	ID kampanje	nvarchar (64) (nije null)	Ovo je automatski gen-erated jedinstveni identifikator za

				korisnika.
OBD_Campaign_ Poslovna polja	Naziv polja	Naziv polja	nvarchar (64) (ne	Poslovna polja konfigurirana za cam-

			null)	Paign. Navedena su sva poslovna polja.
OBD_Campaign_ Poslovna polja	Vrsta podataka	Vrsta podataka	nvarchar (32) (nije null)	Vrsta podataka za poslovno polje – Broj, Plutanje ili DatumVrijeme rada.
OBD_Campaign_ Poslovna polja	Format	Format	nvarchar (32) (nije null)	Ako je vrsta podataka poslovnog polja polje, oblik datuma.
OBD_Campaign_ Poslovna polja	Poslovno polje	Poslovno polje	nvarchar (32) (nije null)	Aplic-ation prikazuje poslovno polje ID gen-erima.
OBD_Campaign_ Poslovna polja	SQLExpression	SQLExpression	nvarchar (64) (nije null)	Poslovna polja s vrstom podataka koja nije niz su CAST u ovom stupcu s poljem busi-ness ID.
OBD_Campaign_ Poslovna polja	IsEMailMapped	IsEMailMapped	Bitni (null)	Označava je li poslovno polje mapirano u funkciju e-pošte.
OBD_Campaign_ Poslovna polja	IsSMSMapped	IsSMSMapped	Bitni (null)	Označava je li poslovno polje mapirano u funkciju SMS.
OBD_Campaign_ Poslovna polja	IsDNCMapped	IsDNCMapped	Bit (null)	Označava je li poslovno polje mapirano na popis Ne zovi (DNC).
OBD_Campaign_ Poslovna polja	BusinessTypeId	BusinessTypeId	int (null)	Predstavlja identifikator vrste tvrtke pridružene cam-paignu.
OBD_Campaign_ Poslovna polja	Uređivati	Uređivati	Bitni (null)	Označava može li se poslovno polje uređivati.
OBD_Campaign_ Poslovna polja	ID sekvenciranja	ID sekvenciranja	Bit (null)	Označava ima li poslovno polje spe-cific slijed ID za naručivanje.

OBD_Campaign_ Poslovna polja	IsMax	IsMax	int (null)	Označava maksimalnu vrijednost ili ograničenje za poslovno polje, ako se može primijeniti.

OBD_Campaign_ Poslovna polja	Vidljiv	Vidljiv	Bitni (nije null)	Označava je li poslovno polje vidljivo u aplikaciji.
OBD_Campaign_ Poslovna polja	IsIVRMapped	IsIVRMapped	Bitni (nije null)	Označava je li poslovno polje mapirano u sustav IVR.
OBD_Campaign_ Poslovna polja	IsSNSMapped	IsSNSMapped	Bitni (null)	Označava je li poslovno polje mapirano u funkciju SNS.
OBD_Campaign_ Poslovna polja	Duljina znakova	Duljina znakova	nvarchar (3) (null)	Predstavlja maksimalno imum dopuštenu duljinu znakova za polje Business, kao vrijednost niza.
OBD_Campaign_ Poslovna polja	CustomerMaster	CustomerMaster	nvarchar (250) (null)	Sadrži podatke vezane uz klijenta povezane s kampanjom, s maksimalnom duljinom od 250 znakova.
OBD_Campaign_ Poslovna polja	ID klijenta	ID klijenta	int (null)	Jedinstveni identifikator klijenta, automatski generiran aplikacijom.
OBD_Campaign_ Poslovna polja	ID podstanara	ID podstanara	int (null)	Jedinstveni identifikator podstanara, automatski generiran aplikacijom.

Mjerni podaci o performansama

Konzola u stvarnom vremenu pruža podatke koji se kontinuirano ažuriraju s frekvencijom osvježavanja od 15 sekundi za stalne kamere. Uključuje ključne mjerne podatke kao što su stope pokušaja, RPC % (postotak povezivanja s desnom stranom) i sveobuhvatna statistika kontakta za kampanju.

Otvorite **stranicu Mjerni podaci o performansama>** otvorite odjeljak IzvještajiPerformanse . Stranica Mjerni podaci o izvedbi prikazuje podatke sažetka kampanje u stvarnom vremenu.

Sažetak kampanje

Sažetak kampanje prikazuje izvedbu na razini kampanje. Prikazuje prediktivne parametre na razini kampanje i trenutne podatke o tempu biranja.

U sažetak kampanje uključeni su sljedeći parametri:

Polje	Opis
Detalji o kampanji	
Kampanje	Naziv kampanje.
Status kampanje	Trenutno stanje kampanje.
Zadnji obrađeni kontakt (min)	Prikazuje broj minuta od odabira posljednjeg kontakta i smještanja u tablicu za isporuku za kampanju. Ćelija ističe ako Vrijeme je 5 minuta ili više.
Status razine sustava	
Ukupan broj dostupnih kontakata	Ukupan broj kontakata s otvorenim statusom za taj dan.
Ukupan broj pozvanih poziva	Ukupan broj pokušaja za taj dan.
Ukupan broj odgovora na pozive	Ukupan broj povezanih kontakata, uključujući agenta povezanog i sekretaricu, za taj dan.
Ukupan broj poziva u tijeku	Broj poziva uživo koje bira birač.
Prosječno vrijeme rješavanja	Prosječni zbroj vremena razgovora i ACW vremena podijeljen s *ukupnim brojem odgovorenih* poziva.
% dovršenja	Uzimajući u obzir sve zapise u tablici kontakata, Broj zatvorenih kontakata podijeljen s Ukupan broj kontakata.
% povezivanja	Ukupno biranih jedinstvenih kontakata koji su pokušani i odgovoreni, podijeljeni s Ukupan broj jedinstvenih kontakata biranih za tekući dan.
Pokušaj %	Ukupan broj biranih poziva podijeljen s ukupnim jedinstvenim kontaktima koji su pokušani za tekući dan.
Pokušaj povezivanja %	Ukupan broj odgovora na pozive podijeljen s ukupnim brojem poziva biranih za dan najma.
% uspjeha	Ukupan broj biranih poziva s uspjehom poslovnog ishoda ili ishodom teletelefonije označen kao uspješan pomoću odabira poziva uživo, podijeljen s ukupnim brojem poziva biranih za tekući dan.
RPC %	Ukupan broj biranih poziva koji su imali ishod vrste RPC podijeljen s ukupnim brojem poziva biranih za tekući dan.
Otvori %	Uzimajući u obzir sve zapise u tablici kontakata, Ukupan broj kontakata s otvorenim statusom podijeljen s Ukupan broj kontakata.

Svježi %	Uzimajući u obzir sve zapise u tablici kontakata, Ukupan broj kontakata sa svježim (otvorenim i nikad pokušajnim) statusom, podijeljen s Ukupnim brojem kontakata.
Ponovno zakaži %	Uzimajući u obzir sve zapise u tablici kontakata, Ukupan broj kontakata sa statusom ponovnog zakazivanja (otvoreno i barem jednom pokušano) podijeljeno s Ukupan broj kontakata.

Zatvoreno %	Uzimajući u obzir sve zapise u tablici kontakata, Ukupni kontakti sa statusom zatvoreno podijeljeno s ukupnim brojem kontakata.
Današnja statistika	
Otvori %	Trenutni kontakti s otvorenim statusom podijeljeni sa zbrojem ukupnih kontakata prenesenih danas i broja kontakata s otvorenim statusom na početku dana. Otvoreni kontakti su zapisi koji se mogu birati.
Svježi %	Trenutni kontakti sa svježim (otvorenim i nikad pokušanim) Status podijeljen zbrojem ukupnih kontakata prenesenih danas i brojem kontakata s otvorenim statusom na početku dana. Svježi kontakti su zapisi koji nikada nisu pokušani.
Ponovno zakaži %	Trenutni kontakti s ponovno zakazanim (otvorenim i barem jednom pokušanim) Status podijeljen zbrojem ukupnih kontakata prenesenih danas i broja kontakata s otvorenim statusom na početku dana. Ponovno zakazani kontakti su zapisi koji su barem jednom potvrđeni i čekaju ponovno biranje.
Zatvoreno %	Trenutni kontakti sa zatvorenim statusom podijeljeni sa zbrojem ukupnih kontakata prenesenih danas i broja kontakata s otvorenim statusom na početku dana. Zatvoreni kontakti su zapisi koji se ne mogu birati i koje su zatvorili sustav ili korisnik.
Statistika prolazne razine	
Prolaz 1%	Broj kontakata sa samo jednim pokušajem danas podijeljen zbrojem ukupnih kontakata prenesenih danas i broja kontakata s otvorenim statusom na početku dana.
Prolaz 2%	Broj kontakata sa samo 2 pokušaja danas podijeljen sa zbrojem ukupnih kontakata prenesenih danas i brojem kontakata s otvorenim statusom na početku dana.
Prolaz 3%	Broj kontakata sa samo 3 pokušaja danas podijeljen sa zbrojem ukupnih kontakata prenesenih danas i broja kontakata s otvorenim statusom na početku dana.
Prolaz 4%	Broj kontakata sa samo 4 pokušaja danas podijeljen sa zbrojem ukupnih kontakata prenesenih danas i brojem kontakata s otvorenim statusom na početku dana.
Prolazak 5%	Broj kontakata sa samo 5 pokušaja danas podijeljen sa zbrojem ukupnih kontakata prenesenih danas i broja kontakata s otvorenim statusom na početku dana.
> proći 5% (PassGreat-	Broj kontakata s >5 (većim od) Pokušaji danas podijeljeni

erThanFivePercentage)	zbrajanjem ukupnog broja kontakata prenesenih danas i broja kontakata s otvorenim statusom na početku dana.

Kriteriji filtra izvještaja

Modul izvještaja dolazi s moćnim filtrom koji korisniku omogućuje pregled makro prikaza kontaktičnog središta i dubinsku analizu do mikro razine kontakta, poziva ili agenta. Izvješća možete filtrirati na temelju sljedećih parametara:

Vremenske zone

Možete generirati povijesna izvješća za određene vremenske zone. Odaberite vremensku zonu s padajućeg izbornika Vremenska zona prije nego što odaberete druge kriterije filtra.

Napomena: ovo je neobavezna konfiguracija. Svojstvo IsTimeZoneRequiredForFilter mora biti postavljeno na true u datoteci LCMService web.config da bi se izvješća dohvaćala po vremenskoj zoni.

Podaci izvještaja popunjavaju se na temelju odabrane periodičnosti:

- **Filtar Danas** prikazuje podatke izvješća koji se odnose na trenutni datum u odabranoj vremenskoj zoni.
- **Filtar jučer** prikazuje izvještaj koji se odnosi na prethodni dan do ponoći u odabranoj vremenskoj zoni.
- **Filtar Ovaj tjedan** prikazuje podatke izvješća od ponedjeljka do tekućeg dana u odabranoj vremenskoj zoni.
- **Filtar Ovaj mjesec** prikazuje podatke izvješća od prvog u kalendarskom mjesecu do tekućeg dana u odabranoj vremenskoj zoni.
- **Prilagođeni** filtar prikazuje podatke izvješća za datumski raspon prema datumu početka i datumu završetka odabranom u odabranoj vremenskoj zoni.

Globalni popis

Svi globalni popisi prikazani su za odabir. Dopušten je i pojedinačni i višestruki odabir. Da biste odabrali sve globalne popise, kliknite **Odaberi sve**.

Grupa kampanje

Popunjavaju se sve grupe kampanja koje sadrže kontakte za odabrane globalne popise. Dopušten je i pojedinačni i višestruki odabir. Da biste odabrali sve grupe kampanja, kliknite **Odaberi sve**.

Kampanje

Popunjavaju se sve kampanje koje sadrže kontakte za odabrane grupe kampanja. Dopušten je i pojedinačni i višestruki odabir. Da biste odabrali sve kampanje, kliknite **Odaberi sve**.

Napomena: odabir jedne kampanje omogućuje filtriranje na sljedeće razine. Ako odaberete više kampanja, filtriranje na sljedeću razinu je onemogućeno. Prikažite izvješća na ovoj razini.

Navedi kao popis

Popunjeni su svi popisi kontakata preneseni za ovu kampanju. Dopušten je i pojedinačni i višestruki odabir. Da biste odabrali sve popise, kliknite **Odaberi sve**.

Napomena: popisi se popunjavaju za zadani datum na ploči s datumima, tj. Da biste odabrali više popisa, odaberite datume s ploče Datum i kliknite U redu. Odaberite potrebne popise za izvješće od popunjenih.

CSS grupa

Sve strategije odabira kontakata (CSS) primjenjive za odabrane popise dostupne su za odabir. Dopušten je i pojedinačni i višestruki odabir. Da biste odabrali sve CSS grupe, kliknite **Odaberi sve**.

Uvjet CSS grupe

Uvjeti za gore navedene CSS grupe popunjeni su i dostupni za odabir. Dopušten je i pojedinačni i višestruki odabir. Da biste odabrali sve uvjete, kliknite **Odaberi sve**.

U bilo kojoj fazi gornjeg odabira filtra kliknite **Pretraživanje** da biste popunili stavke određenog niza.

U bilo kojoj fazi odabira filtra kliknite **Prikaži zapise** da biste izvještaj popunili zapisima do te razine odabira. Možete se vratiti izravno na razinu kampanje s bilo kojeg mjesta na odabiru filtara. Bey-ond ovo, morate poništiti odabir kampanja za povratak na Grupu kampanja i poništiti odabir grupa kampanja za povratak na razinu globalnog popisa.

Napomena: Moguće je da svako izvješće može imati različite stupce ovisno o odabranim kriterijima filtra. Za snimke zaslona uzeli smo izvješća iz najširih kriterija filtriranja - odabir svih kampanja. Oni su, dakle, samo ilustrativni.