



Webex Manuale dei report di Contact Center Campaign Manager

Versione 4.2.1.2401

Sede centrale Americhe

Cisco Systems, Inc.

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-1706 USA

<http://www.cisco.com> Tel: 408 526-4000

800 553-NETS (6387) Fax: 408 527-0883

LE SPECIFICHE E LE INFORMAZIONI SUI PRODOTTI RIPORTATE DEL PRESENTE MANUALE SONO SOGGETTE A MODIFICHE SENZA PREAVVISO. TUTTE LE DICHIARAZIONI, INFORMAZIONI E RACCOMANDAZIONI CONTENUTE NEL PRESENTE MANUALE SONO DA CONSIDERARSI ACCURATE MA VENGONO FORNITE SENZA ALCUN TIPO DI GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA. GLI UTENTI DEVONO ASSUMERSI LA PIENA RESPONSABILITÀ PER L'UTILIZZO DI QUALSIASI PRODOTTO.

LA LICENZA SOFTWARE E LA GARANZIA LIMITATA PER IL PRODOTTO VENGONO DEFINITE NEL PACCHETTO INFORMATIVO FORNITO CON IL PRODOTTO E SONO IVI INCLUSE TRAMITE QUESTO RIFERIMENTO. IN CASO DI DIFFICOLTÀ A INDIVIDUARE LA LICENZA O LA GARANZIA LIMITATA DEL SOFTWARE, RICHIEDERNE UNA COPIA AL RAPPRESENTANTE CISCO DI RIFERIMENTO.

L'implementazione Cisco della compressione delle intestazioni TCP è un adattamento di un programma sviluppato dalla University of California (UCB) di Berkeley nell'ambito della sua versione disponibile al pubblico del sistema operativo UNIX. Tutti i diritti riservati. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NONOSTANTE EVENTUALI ALTRE GARANZIE FORNITE IN QUESTA SEDE, TUTTI I FILE DI DOCUMENTI E IL SOFTWARE DI TALI FORNITORI VENGONO FORNITI "COME SONO" CON TUTTI GLI ERRORI. CISCO E I SUDDETTI FORNITORI NON CONCEDONO NESSUN'ALTRA GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA, INCLUSE, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO, QUELLE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, IDONEITÀ A UNO SCOPO SPECIFICO E DI NON VIOLAZIONE DEI DIRITTI ALTRUI, O DERIVANTI DA UNA PRATICA DI NEGOZIAZIONE, UTILIZZO O VENDITA.

IN NESSUN CASO CISCO O I SUOI FORNITORI SARANNO RESPONSABILI DI EVENTUALI DANNI INDIRETTI, SPECIALI, CONSEGUENZIALI O INCIDENTALI, INCLUSI, SENZA LIMITAZIONI, LA PERDITA DI PROFITTI O LA PERDITA O IL DANNEGGIAMENTO DI DATI DERIVANTI DALL'UTILIZZO O DALL'IMPOSSIBILITÀ DI UTILIZZARE QUESTO MANUALE, ANCHE QUALORA CISCO O I SUOI FORNITORI SIANO STATI INFORMATI DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI.

Tutti gli indirizzi Internet Protocol (IP) e i numeri di telefono utilizzati in questo documento non sono indirizzi e numeri di telefono reali. Tutti gli esempi, i risultati di visualizzazione dei comandi, i diagrammi di topologia di rete e le immagini inclusi nel documento vengono mostrati solo a titolo illustrativo. L'utilizzo di indirizzi IP o numeri di telefono reali nei contenuti delle illustrazioni non è voluto ed è del tutto casuale.

Tutte le copie stampate e le copie software duplicate sono considerate copie non controllate e la versione originale online deve essere consultata per l'ultima versione.

Le filiali Cisco nel mondo sono oltre 200. Indirizzi, numeri di telefono e numeri di fax sono elencati sul sito Web Cisco all'indirizzo www.cisco.com/go/offices.

Cisco e il logo Cisco sono marchi commerciali o marchi registrati di Cisco e/o delle relative affiliate negli Stati Uniti e in altri paesi. Per visualizzare un elenco dei marchi Cisco, andare a questo URL: www.cisco.com/go/trademarks. I marchi commerciali di terze parti citati sono proprietà dei rispettivi titolari. L'utilizzo del termine "partner" non implica una relazione di partnership tra Cisco e altre aziende. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.

TOC

Reports	4
Real Time	5
Auto Refresh	6
Add Multiple Reports in different tabs	7
Reports Filter Criteria	7
Report Widgets Feature	8
Reports Type	8
Real Time Report Type	9
Historical Reports	12
Reports Filter Criteria	12
Call Outcome	13
Campaign Summary	16
DNC Blocked	17
Contact Attempt	18
Abandoned Percentage	21
Agent Disposition (Campaign-wise)	22
Contact Attempt Bucket	22
Agent Attempt	23
Agent Outcome	25
Callback	26
Global List Status	27
Right Party Connect (RPC)	27
Callback Trace	28
Email Outcome	30
Pass Dialing	30
Schedule Reports	32
Add Schedule Report	32
Edit a schedule	33
Delete a schedule	33
Fields	33
Data Extract	34
Storage Destination	36
Edit Data Extract	37
Delete Data Extract	38
Fields	38
Transaction Field Details	40
Master Field Details	93
Performance Metrics	149
Campaign Summary	149



Report Filter Criteria _____	151
Time Zones _____	151
Global List _____	152
Campaign Group _____	152
Campaign _____	152
List _____	152
CSS Group _____	152
CSS Group Condition _____	153

Report

I report forniscono informazioni sia riepilogative che dettagliate sulle chiamate in uscita nel contact center. Riguardano campagne, gruppi e prestazioni degli agenti. Questi rapporti possono offrire dati dettagliati sui singoli tentativi o fornire tendenze riepilogative come RPC, velocità di connessione e così via, per una campagna.

Gli utenti hanno la possibilità di progettare e salvare i report come modelli. I criteri di filtro consentono una micro visualizzazione tramite narrowing down dei filtri a un contatto, una chiamata o un risultato specifico. I report offrono una panoramica completa a 360 gradi delle attività all'interno del Contact Center.

Inoltre, è possibile pianificare i report a intervalli preconfigurati oppure le estrazioni di dati possono essere configurate per dati fissi e transazionali.

Campaign Manager fornisce i seguenti tipi di report:

- **Report** in tempo reale: i report in tempo reale presentano dati grafici sulle campagne attualmente in corso, in particolare per il giorno corrente. Questi report vengono popolati con i dati dell'intervallo, aggiornati per impostazione predefinita ogni 5 minuti. I criteri di filtro completi consentono agli utenti di visualizzare i dati dall'alto verso il basso, fornendo informazioni dettagliate in tempo reale.
- **Report** storici: questi report utilizzano dati storici a partire dal giorno precedente per offrire approfondimenti sulle prestazioni del contact center. Formano un insieme quasi esaustivo che copre tutti gli aspetti del contact center, inclusi contatti, chiamate, risultati, agenti e altro ancora. I report vengono compilati in base ai criteri di filtro selezionati dall'utente.
- **Dashboard del rendimento**: la console in tempo reale fornisce dati continuamente aggiornati con una frequenza di aggiornamento di 15 secondi per le campagne in corso. Include metriche chiave come percentuali di tentativi, % RPC (percentuale di connessione con la parte destra) e statistiche complete sui contatti della campagna.
- **Report di Script Designer**: tutti i report relativi ai moduli applicativi 2-Way SMS e Call Guide, configurati utilizzando Script Designer, sono discussi in dettaglio. Per ulteriori informazioni, vedere Progettazione script .
- **Data Extracts**: Configura l'esportazione di dati transazionali e fissi grezzi dal database di reporting. Gli utenti possono estrarre dati da fonti standard, ad esempio tentativi di chiamata a orari specifici e per gruppi di campagne o campagne selezionati.

Nota: non utilizzare caratteri speciali come /, , ;, *, ?, <, < e | come parte dei nomi dei file. I seguenti elementi non sono supportati nell'applicazione Webex Contact Center:

- Campagne e-mail, SMS e IVR
- Prenota
- Chiamate AEM (Agent-Executive Mapped).

In tempo reale

I rapporti in tempo reale presentano dati grafici sulle campagne attualmente in corso, in particolare per il giorno corrente. Questi report vengono popolati con i dati dell'intervallo, aggiornati per impostazione predefinita ogni 5 minuti. I criteri di monitoraggio completi consentono agli utenti di visualizzare i dati dall'alto verso il basso, fornendo approfondimenti dettagliati in tempo reale. È possibile configurare i report in tempo reale.

Passare a **Report > Tempo** reale. Il report predefinito presenta i seguenti dati:

Campi	Descrizione
Campagn e totali	Visualizza il numero di campagne disponibili nel sistema. Mostra anche il numero per le campagne attive, inattive e terminate.
Attivo	Numero di campagne in corso in questo momento. Lo stato della campagna è <i>in esecuzione</i> .
Inattivo	Numero di campagne che non sono in esecuzione in questo momento. Lo stato della campagna è <i>Tempo sospeso</i> o <i>Interrotto</i> .
Terminato	Numero di campagne trascorse la data e l'ora di fine. Lo stato della campagna è <i>sospeso</i> , ma l'ora della data della campagna deve essere inferiore all'ora corrente.
Totale contatti	Numero totale di contatti caricati nell'applicazione in tutte le campagne. Questo mostra anche una suddivisione di Aperto, Fresco (ancora da comporre), Pianificato, Chiuso e Altri contatti.
Aperta	Numero di contatti aperti in questo momento per determinati criteri di filtro. Lo stato del contatto è <i>aperto</i> e <i>consegnato</i> .
Fresco	Numero di contatti tentati nemmeno una volta per determinati criteri di filtro. Lo stato del contatto è <i>Aperto</i> e <i>consegnato</i> .
Riprogrammato	Il numero di contatti viene riprogrammato e aperto in questo momento. Lo stato del contatto è <i>aperto</i> e <i>consegnato</i> .
Chiuso	Numero di contatti chiusi per i criteri di filtro specificati. Lo stato del contatto è <i>chiuso</i> .
Altri	Il numero di contatti ha interrotto la consegna. Lo stato del contatto è <i>Scrubbed</i> o <i>Flushed</i> .
Contatti caricati	Totale contatti caricati in tutte le campagne e suddivisione di caricamenti riusciti, caricamenti non riusciti e duplicati.
Operazione completata	Numero di contatti caricati correttamente nella tabella dei contatti.
Errore	Impossibile caricare il numero di contatti nella tabella dei contatti a causa di vari errori. Non include l'errore della modalità.
Duplicati	Numero di contatti non caricati a causa di record duplicati disponibili nella tabella dei contatti. Non considera se si verifica un duplicato nel file o un duplicato disponibile nella tabella dei contatti.



Prestazione	Numero totale di contatti composti oggi e rapporto di connessione. Numero di Unico
-------------	--

	<p>Contatti nella tabella delle attività di chiamata.</p> <p>Rapporto connessioni - Percentuale di contatti totali connessi rispetto al totale dei contatti composti. Totale contatti composti è il numero di contatti univoci che vengono composti oggi.</p>
Prestazioni commerciali	<p>Contatti totali con risultati contrassegnati come Successo e il rapporto tra contatti con risultati di successo. Numero di contatti univoci nella tabella delle attività di chiamata.</p> <p>Success Ratio - Percentuale del totale dei contatti di successo aziendali sul totale dei contatti connessi.</p>
Tentativi	<p>Mostra il numero di tentativi di connessione riusciti con un agente tra contatti, incluse più connessioni riuscite per un singolo contatto. Ciò include le connessioni su chiamate ricontrollate, sia per motivi di lavoro che di telefonia.</p> <p>Rapporto tentativi - Rapporto tra il numero di chiamate composte e il numero di contatti composti. L'indicatore del rapporto tentativi mostra il numero medio di tentativi su ciascun contatto.</p>
Connesso	<p>Mostra il totale delle chiamate connesse tra un agente e un cliente in tutte le campagne e il rapporto di connessione per questi numeri</p> <p>Rapporto tentativi di connessione - Percentuale del numero di chiamate connesse rispetto al numero di chiamate chiamate.</p> <p>Il numero di chiamate connesse è il conteggio dei contatti connessi con risultati delle chiamate in tempo reale e i risultati delle chiamate in tempo reale sono i risultati abilitati come risultati delle chiamate in tempo reale.</p>
Bandi abbandonati	<p>Mostra il numero di tentativi di abbandono ricevuti come risultato tra i contatti.</p> <p>Se ACR è disabilitato, il rapporto di abbandono è la percentuale delle chiamate di abbandono rispetto alla somma delle chiamate di abbandono e delle chiamate in diretta.</p>
AHT (tempo medio di gestione)	<p>Tempo medio di gestione di una chiamata, in formato HH:MM:SS. È il rapporto tra la durata della chiamata di successo e il numero di chiamate collegate.</p>

Il report in tempo reale consente di effettuare le seguenti operazioni:

Aggiornamento automatico

I dati in tempo reale possono essere aggiornati automaticamente a intervalli prestabiliti. L'intervallo predefinito è impostato su cinque minuti. Per modificare questo intervallo, contattare il supporto Cisco.

L'aggiornamento automatico funziona solo per la scheda configurata e non per tutte le schede. Inoltre, se un amministratore passa a un'altra scheda o a un'altra pagina dell'applicazione e torna alla scheda originale (in cui è configurato l'intervallo di aggiornamento automatico), la scheda del report viene aggiornata e il timer viene riavviato.

Aggiunta di più report in schede diverse

È possibile aggiungere più report e aprirli più contemporaneamente in schede diverse. Ciò rende più facile per l'utente non solo tenere d'occhio le prestazioni complessive del contact center in tempo reale, ma anche su aree specifiche dei contact center come definito dai criteri di filtraggio selezionati. Quando si apre un report in tempo reale per la prima volta, viene visualizzata la scheda predefinita. È possibile caricare nell'applicazione un massimo di 10 schede (predefinito più nove aggiuntive). La scheda predefinita contiene i dati in tempo reale per il contact center nel suo complesso, a meno che l'utente non modifichi i criteri di filtro.

1. Fare clic sull'icona **Aggiungi** a più report. La scheda Report viene visualizzata accanto alla scheda Predefinito.
2. Selezionare i criteri di filtro richiesti.
3. Fare clic su **Aggiungi widget** e selezionare il widget da aggiungere nel report.

Criteri di filtro dei report

Il filtro dei report consente a un utente di esaminare una vista macro del contact center ed eseguire il drill-down fino al livello micro di un contatto, una chiamata o un agente.

Filtro fuso orario report

È possibile generare report in tempo reale per fusi orari specifici. Selezionare il fuso orario dall'elenco a discesa Fuso orario prima di selezionare qualsiasi altro criterio di filtro. Viene visualizzato il rapporto per il giorno corrente del fuso orario selezionato.

Questa è una configurazione opzionale. Contattare il supporto Cisco per abilitare questa configurazione e ottenere report in base al fuso orario.

Report Altri criteri di filtro

I criteri di filtro consentono di effettuare le seguenti operazioni:

Filtro	Descrizione
Elenco globale	Tutti gli elenchi globali vengono visualizzati per la selezione. È consentita sia la selezione singola che quella multipla. Per selezionare tutti gli elenchi globali, selezionare la casella di controllo Seleziona tutto.
Gruppo di campagna	Tutti i gruppi di campagne che contengono contatti per gli elenchi globali selezionati vengono popolati. È consentita sia la selezione singola che quella multipla. Per selezionare tutti i gruppi di campagne, selezionare la casella di controllo Seleziona tutto.
Campagna	Tutte le campagne che contengono contatti per i gruppi di campagne selezionati vengono popolate. È consentita sia la selezione singola che quella multipla. Per selezionare tutte le campagne, seleziona la casella di controllo Seleziona tutto. Una singola selezione di campagne consente di filtrare ai livelli successivi. Se si selezionano più campagne, il filtraggio al livello successivo è disabilitato. Visualizzare i report a questo livello.

Elenco	<p>Tutti gli elenchi di contatti caricati per questa campagna sono compilati. È consentita sia la selezione singola che quella multipla. Per selezionare tutti gli elenchi, selezionare la casella di controllo Seleziona tutto.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se non si seleziona alcun elenco specifico, i dati per tutti gli elenchi vengono inseriti nel report, incluso l'elenco di concatenamento (ID elenco - 1). - Se si selezionano elenchi specifici, vengono popolati i dati relativi ai soli elenchi selezionati. In tal caso, assicurarsi di selezionare la casella di controllo Includi elenco di concatenamento se si desidera che i dati relativi all'ID elenco -1 (elenco di concatenamento) siano inclusi nel report. <p>Gli elenchi vengono popolati per la data predefinita nel pannello data, ovvero il giorno corrente. Per selezionare altri elenchi, selezionate le date dal pannello Data e fate clic su OK. Selezionare gli elenchi necessari per il report tra quelli popolati.</p>
Gruppo CSS	<p>Tutte le strategie di selezione dei contatti (CSS) applicabili alle liste selezionate sono disponibili per la selezione. È consentita sia la selezione singola che quella multipla. Per selezionare tutti i gruppi CSS, selezionare la casella di controllo Seleziona tutto.</p>
Condizione gruppo CSS	<p>Le condizioni per i gruppi CSS di cui sopra sono popolate e disponibili per la selezione. È consentita sia la selezione singola che quella multipla. Per selezionare tutte le condizioni del gruppo CSS, selezionare la casella di controllo Seleziona tutto.</p>

Selezionare i filtri applicabili e fare clic su **Mostra record** per popolare il report con i record fino a tale livello di selezione.

Funzione widget report

I widget di report hanno in comune le seguenti opzioni:

1. Fare clic su **Sblocca** per spostare il widget report dalla posizione ancorata al centro dello schermo, in modo da massimizzare le dimensioni del widget. Questo è un pulsante di attivazione/disattivazione e facendo nuovamente clic il widget torna al suo giusto posto. Ripristina anche il widget rimosso nella pagina.
2. Fare clic su **Ingrandisci** per visualizzare il report a schermo intero.
3. Fare clic su **Riduci a icona** per spostare nuovamente il widget di report nella posizione ancorata dalla visualizzazione a schermo intero.
4. Fare clic sul **menu** contestuale del grafico per scaricare il report in formato PNG o JPEG o SVG vettoriale o Pdf.

Le visualizzazioni per i singoli report variano: sono spiegate insieme ai report. Tutti i report visualizzano i dati grafici in testo quando si passa il mouse su qualsiasi rappresentazione grafica dei dati.



Tipo di report

Campaign Manager fornisce diversi tipi di report in tempo reale. Per saperne di più, vedere "Tipo di report in tempo reale" nella pagina successiva.

Tipo di report in tempo reale

Di seguito sono riportati i report in tempo reale:

Risultato della telefonia

Il widget Risultati telefonia mostra il numero di contatti composti per ciascun risultato di telefonia. Passare il mouse sul grafico per visualizzare il conteggio delle chiamate per risultati di telefonia specifici. Utilizzare il menu contestuale per scaricare il grafico in una qualsiasi delle opzioni. Nella vista minimizzata, i risultati con percentuale minima possono essere nascosti. Per visualizzare tutti i risultati, eseguire lo zoom a schermo intero.

Risultato aziendale

Il widget Risultati aziendali mostra il numero di contatti composti per ciascun risultato aziendale. Passare il mouse sul grafico per visualizzare il conteggio delle chiamate per risultati aziendali specifici. Utilizzare il menu contestuale per scaricare il grafico in una qualsiasi delle opzioni.

Contatto per campagna vs agente disponibile

Contatto a livello di campagna vs agente disponibile mostra il numero di contatti e agenti per tutte le campagne nell'applicazione. L'asse sinistro mostra il numero di contatti, l'asse destro mostra il numero di agenti e l'asse orizzontale mostra le campagne. Passare il mouse sul grafico per visualizzare il numero di contatti e agenti per campagne specifiche. Utilizzare il menu contestuale per scaricare il grafico in una qualsiasi delle opzioni.

Stato del contatto

Il widget Stato contatto mostra lo stato dei contatti per i criteri di filtro selezionati in tempo reale. Questo widget mostra il numero di contatti in ogni stato in tempo reale. Le campagne sono elencate sull'asse X e il numero di contatti sull'asse Y. Passare il mouse sul grafico per visualizzare il conteggio per lo stato specifico del contatto. Fare clic su qualsiasi stato in basso a destra del widget per rimuovere i contatti associati a quello stato dal widget. Attiva/disattiva per ripristinare i dati. Utilizzare il menu contestuale per scaricare il grafico in una qualsiasi delle opzioni.

Rapporto di successo dei contatti Campagna saggia

Contact Success Ratio mostra il rapporto tra i risultati di successo e i contatti collegati alla campagna. Il widget mostra il numero di contatti sull'asse X e il rapporto di successo sull'asse Y. Passa il mouse sul grafico per visualizzare il rapporto di successo per una campagna specifica. Fai clic su qualsiasi campagna in basso a destra del widget: puoi rimuovere i contatti associati a quello stato dal widget. Attiva/disattiva per ripristinare i dati. Utilizzare il menu contestuale per scaricare il grafico in una



qualsiasi delle opzioni.

Obiettivo della campagna raggiunto

Target campagna mostra il target raggiunto dagli agenti per ogni campagna. Passa il mouse sul grafico per vedere l'obiettivo raggiunto per una campagna. Utilizzare il menu contestuale per scaricare il grafico in una qualsiasi delle opzioni.

Strategia di contatto

La strategia di contatto mostra i dettagli dei risultati sia aziendali che di telefonia per le strategie di contatto utilizzate, secondo i criteri di filtro.

Questo widget mostra il numero di contatti sia per la telefonia che per i risultati aziendali. I dati mostrati nel grafico possono essere ulteriormente approfonditi.

Esempio: fare clic su **Esito** telefonia per visualizzare il numero di contatti per ogni risultato di telefonia. Per ripristinare il report originale, fare clic su **Torna al risultato**.

Dal grafico dei risultati, fai clic su qualsiasi risultato per ottenere il numero di contatti per ogni strategia di contatto che genera questo risultato.

Per tornare alla schermata precedente, fare clic su **Torna a esito** telefonico. Nel grafico Strategia di contatto, fare clic su qualsiasi strategia di contatto per eseguire il drill-down delle modalità all'interno della strategia di contatto che contribuiscono a questo risultato.

Strategia di selezione dei contatti

La strategia di selezione dei contatti mostra i dettagli dei risultati sia aziendali che telefonici per le strategie di selezione dei contatti utilizzate, in base ai criteri di filtro.

Questo widget mostra il numero di contatti sia per la telefonia che per i risultati aziendali. I dati mostrati nel grafico possono essere ulteriormente approfonditi per visualizzare dettagli più minuti.

Dal grafico dei risultati, fai clic su qualsiasi risultato per ottenere il numero di contatti per ogni strategia di selezione dei contatti che genera questo risultato.

Per tornare alla schermata precedente, fare clic su **Torna a esito** telefonico.

Nel grafico Strategia di selezione dei contatti, fare clic su qualsiasi **strategia** di selezione dei contatti per eseguire il drill-down delle **strategie** di selezione dei contatti che contribuiscono a questo risultato.

Chiamate composte per modalità specifiche

Chiamate composte per modalità specifiche mostra il conteggio delle chiamate effettuate per ciascuna modalità per il periodo scelto. Il widget mostra i dati in un grafico a ragnò. Passare il mouse sul grafico per visualizzare il numero di chiamate composte in una modalità specifica. Utilizzare il menu contestuale per scaricare il grafico in una qualsiasi delle opzioni.

Contatti consegnati per quanto riguarda la campagna

Contatti consegnati per campagna mostra il numero di contatti consegnati a ciascuna campagna. Questo widget mostra il numero di contatti consegnati al dialer, per ogni campagna. Passa il mouse sul grafico per visualizzare il numero di contatti consegnati per una campagna specifica. L'asse X mostra il numero di contatti e l'asse Y mostra le campagne. Utilizzare il menu contestuale per scaricare il grafico in una qualsiasi delle opzioni. I dati visibili all'interno dell'applicazione vengono esportati. Se i dati sono mascherati all'interno dell'applicazione, vengono mascherati anche nel foglio esportato.

Stato dell'agente

Questo widget visualizza i dettagli dello stato dell'attività degli agenti.

Statistiche in tempo reale

Questo widget contiene le istantanee che forniscono una vista a 360 gradi in tempo reale, di alto livello, dell'applicazione.

Visualizza il numero di campagne attive a livello di applicazione. Mostra anche il numero di campagne nelle categorie Totale, Inattivo e Trascorso.

Il numero totale di contatti caricati nell'applicazione in tutte le campagne. Questo mostra anche una suddivisione di contatti Aperti, Freschi (ancora da comporre), Pianifica, Chiusi e Altri.

Il numero totale di contatti caricati, incluso il numero di contatti riusciti, non riusciti e duplicati.

Numero totale di agenti e agenti in stati diversi, ad esempio InCall, Inattivo, Non pronto, ACW e Anteprema.

Visualizza il rapporto di connessione, il rapporto di successo, il rapporto di tentativi, il rapporto di connessione dei tentativi, il rapporto di abbandono e il tempo medio di gestione.

Contatto consegnato

Questo widget visualizza il numero di contatti inviati al dialer.

Campi

Nel report vengono visualizzati i seguenti campi:

Campi	Descrizione
Campagna	La campagna per la quale viene caricato il contatto.
Phonenumber	Numero di telefono del contatto recapitato.
ID contatto	ID contatto per il contatto consegnato.

Ora di creazione	Ora in cui è stato caricato il contatto.
Ultimo accesso	Ora dell'ultimo aggiornamento del record nella tabella.
Nome modalità	Modalità per il contatto consegnato.
Numero massimo tentativi	Il numero di volte in cui questo contatto è stato chiamato.
Ultimo risultato	Risultato dell'ultimo tentativo composto per questo contatto.
Stato	Stato attuale del contatto. Ad esempio, 0- Aperto, 1 - Chiuso, 4 - Recapitato.
ID utente	La colonna contiene uno degli elementi seguenti: <ul style="list-style-type: none"> • Per il contatto NCB, il testo NCB viene popolato. • Colonna lasciata vuota per tutti gli altri contatti. Questa colonna non contiene dati.
Numero massimo di tentativi consentiti	Il numero massimo di tentativi consentiti per questo contatto.
ID condizione	Condizione CSS in cui viene recapitato il contatto.
Numero di account	Si tratta di un ID univoco per identificare un tentativo di chiamata per un contatto.
Fuso orario	Fuso orario di contatto.

Report cronologici

Questi report utilizzano i dati storici a partire dal giorno precedente per offrire approfondimenti sulle prestazioni del contact center. Formano un insieme quasi esaustivo che copre tutti gli aspetti del contact center, inclusi contatti, chiamate, risultati, agenti e altro ancora. I report vengono compilati in base ai criteri di filtro selezionati dall'utente. Questi report possono essere visualizzati o salvati in formato con valori separati da virgole (csv).

Passare a **Report > Report cronologici**.

Criteri di filtro dei report

Il filtro dei report consente a un utente di esaminare una vista macro del contact center ed eseguire il drill-down fino al livello micro di un contatto, una chiamata o un agente.

Filtro fuso orario report

È possibile generare report in tempo reale per fusi orari specifici. Selezionare il fuso orario dall'elenco a discesa Fuso orario prima di selezionare qualsiasi altro criterio di filtro. Viene visualizzato il rapporto per il giorno corrente del fuso orario selezionato.

Contattare il supporto Cisco per abilitare questa configurazione e ottenere report in base al fuso orario.



Report Altri criteri di filtro

Nota: al momento è disponibile solo il canale Voice. SMS ed Email sono pianificati per una versione futura. Gli utenti possono ignorare qualsiasi riferimento ai canali SMS o e-mail nel documento.

I criteri di filtro consentono di effettuare le seguenti operazioni:

Filtro	Descrizione
Elenco globale	Tutti gli elenchi globali vengono visualizzati per la selezione. È consentita sia la selezione singola che quella multipla. Per selezionare tutti gli elenchi globali, selezionare la casella di controllo Seleziona tutto.
Gruppo di campagna	Tutti i gruppi di campagne che contengono contatti per gli elenchi globali selezionati vengono popolati. È consentita sia la selezione singola che quella multipla. Per selezionare tutti i gruppi di campagne, selezionare la casella di controllo Seleziona tutto.
Campagna	<p>Tutte le campagne che contengono contatti per i gruppi di campagne selezionati vengono popolate. È consentita sia la selezione singola che quella multipla. Per selezionare tutte le campagne, seleziona la casella di controllo Seleziona tutto.</p> <p>Una singola selezione di campagne consente di filtrare ai livelli successivi. Se si selezionano più campagne, il filtraggio al livello successivo è disabilitato. Visualizzare i report a questo livello.</p>
Elenco	<p>Tutti gli elenchi di contatti caricati per questa campagna sono compilati. È consentita sia la selezione singola che quella multipla. Per selezionare tutti gli elenchi, selezionare la casella di controllo Seleziona tutto.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se non si seleziona alcun elenco specifico, i dati per tutti gli elenchi vengono inseriti nel report, incluso l'elenco di concatenamento (ID elenco - 1). - Se si selezionano elenchi specifici, vengono popolati i dati relativi ai soli elenchi selezionati. In tal caso, assicurarsi di selezionare la casella di controllo Includi elenco di concatenamento se si desidera che i dati relativi all'ID elenco -1 (elenco di concatenamento) siano inclusi nel report. <p>Gli elenchi vengono popolati per la data predefinita nel pannello data, ovvero il giorno corrente. Per selezionare altri elenchi, selezionate le date dal pannello Data e fate clic su OK. Selezionare gli elenchi necessari per il report tra quelli popolati.</p>
Gruppo CSS	Tutte le strategie di selezione dei contatti (CSS) applicabili alle liste selezionate sono disponibili per la selezione. È consentita sia la selezione singola che quella multipla. Per selezionare tutti i gruppi CSS, selezionare la casella di controllo Seleziona tutto.
Condizione gruppo CSS	Le condizioni per i gruppi CSS di cui sopra sono popolate e disponibili per la selezione. È consentita sia la selezione singola che quella multipla. Per selezionare tutte le condizioni del gruppo CSS, selezionare la casella di controllo Seleziona tutto.

Selezionare il filtro applicabile e fare clic su **Mostra record** per popolare il report con i record fino a quel livello di selezione.



Esito della chiamata

Il report Esito chiamata mostra il numero di contatti per ogni risultato di telefonia selezionato dai contatti composti.

1. Seleziona il periodo di **tempo da** Oggi , Ieri , Questa settimana , Questo mese e Personalizzato . Se si seleziona **Personalizzato**, seleziona la Data **di inizio** e la **Data** di fine.
2. Seleziona il tipo di **canale da** Voce , SMS o E-mail .
3. Seleziona Tipi **di risultati** e **Risultati** dal menu a discesa.
4. Selezionare i criteri di **filtro**. Per ulteriori informazioni, vedere [Report Filter Criteria](#).
5. Fare clic su **Mostra record** per popolare il report.
 1. Fare clic su **Esporta** per esportare il contenuto del report in un file Excel (xlsx) o CSV. Per impostazione predefinita, il report viene esportato come XLSX. Se l'opzione **Esporta maschera** all'interno della funzionalità Protezione informazioni personali è abilitata e gli utenti possono visualizzare i dati nel foglio esportato, contattare il team di supporto per mascherare i dati. Ciò richiede configurazioni back-end.

Campi

I seguenti parametri sono inclusi nel rapporto sui risultati dell'invito:

Campi	Descrizione
Oggi	Genera il report per la data corrente.
Ieri	Genera il report per il giorno precedente fino a mezzanotte.
Settimana corrente	Genera il report dal lunedì al giorno corrente.
Mese corrente	Genera il report dal primo del mese di calendario al giorno corrente.
Custom	Genera il report per un intervallo di date. Selezionare Data di inizio e Data di fine dai controlli del calendario.
Canale	Tipo di comunicazione come voce, SMS o e-mail. Nota: SMS ed e-mail non sono disponibili nella versione corrente; sono pianificate per una versione futura.
Tipo di risultato	Tipo di risultato.
Dettaglio dei risultati	Elenca i risultati in termini di contatto per ogni contatto per i risultati e le campagne selezionati.
Riepilogo dei risultati	Elenca un riepilogo di una riga per ogni risultato per ogni campagna. Selezionare la casella di controllo Pivot. La casella di controllo Pivot traspone le colonne e le righe. Con il Pivot selezionato, il report elenca i risultati in righe, il conteggio dei risultati in colonne, una colonna per ogni campagna selezionata. L'opzione Pivot è applicabile solo se si seleziona Campagne nel criterio di filtro e non per Elenchi globali o Gruppi di campagne.
Risultato	Risultato di tutti i risultati di telefonia configurati visualizzati nell'elenco a discesa. Utilizzare l'opzione Seleziona tutti i risultati per selezionare tutti i risultati. È inoltre possibile selezionare più



	risultati.
--	------------

Esito della chiamata - Dettagli	
Gruppo di campagna	Gruppo di campagne per il quale viene eseguito il rendering del report.
ID campagna	Campagna per la quale viene eseguito il rendering del report.
ID elenco	ID elenco a cui appartengono questi dati.
Contactid	ID contatto per il quale è impostato il risultato.
Risultato	Esito del presente invito.
ParentOutcome	Esito padre, se presente, a cui è mappato il risultato di cui sopra.
Call_Start_DateTime	Data e ora di inizio chiamata.
Call_End_DateTime	Data e ora di completamento della chiamata.
Businessfield1 (1-26)	Tutti i campi business configurati sono elencati in un campo business per colonna. Se selezioni una singola campagna, i nomi dei campi attività vengono visualizzati come <BusinessFieldName_BF>; Da Businessfield1 a Businessfield 26 viene riprodotto se selezioni più campagne.
Modalità	Modalità in cui è stata effettuata la chiamata.
Dialed_Number	Numero a cui è stata effettuata la chiamata.
Agent_ID	ID agente dell'agente che ha gestito la chiamata.
Agent_Name	Nome dell'agente che ha gestito la chiamata.
Agent_Login_Name	Questa colonna non contiene dati.
Durata	Durata della chiamata, in HH:MM:SS
Target_Value	Questa colonna non contiene dati.
Agent_Comments	Questa colonna non contiene dati.
Punteggio principale	Questa colonna non contiene dati.
Callback_DateTime	Data e ora di chiamata in uscita di richiamata impostate dall'agente.
DiallerReferenceID	Questo è il valore del campo GUID chiamata nella tabella dialer.
Contact_Nature	Descrive il tipo di contatto come Fresh, Rescheduled, Normal Callback, Personal Callback, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, AEM-Call-back, Fresh-Moment o AEM-Fresh-Moment. Nota: i callback e AEM non sono supportati nella versione corrente.
Schedule_DeliveryTime	Questo è il momento in cui gli agenti impostano la chiamata per nuovi contatti. Questo è il nuovo tempo di riprogrammazione del contatto.
Next_ScheduleTime	Questo è il momento in cui gli agenti impostano la chiamata per ripianificare i contatti.



Attempt_Number	Questo è il numero di tentativi effettuati sul contatto a partire dalla data e dall'ora del report.
----------------	---

Riepilogo della campagna

Il rapporto Riepilogo campagna fornisce un'istantanea di una campagna per le condizioni di filtro selezionate. Passare all'elenco **dei rapporti**> Riepilogo **campagna per visualizzare** i parametri di riepilogo della campagna.

È possibile scegliere tra tre tipi di visualizzazione:

Contatti e tentativi: la visualizzazione Contatti e tentativi fornisce un riepilogo relativo sia ai contatti che ai tentativi per l'intervallo di date e le campagne selezionati.

Contatti: la visualizzazione dei contatti non richiede alcun intervallo di date. Questo tipo di visualizzazione fornisce il riepilogo relativo al contatto per le campagne selezionate.

Tentativi: la visualizzazione dei tentativi richiede un intervallo di date. Questo tipo di visualizzazione fornisce un riepilogo relativo ai tentativi per le campagne selezionate.

Per visualizzare i report:

1. Selezionare il **tipo** di visualizzazione da **Contatti e tentativi**. Se si seleziona **Tentativi**, selezionare il Periodo **di** tempo da **Oggi**, **Ieri**, **Questa settimana**, **Questo mese** e **Personalizzato**. Se si seleziona **Personalizzato**, selezionare la Data **di inizio** e la **Data** di fine.
2. Selezionare i criteri **di** filtro. Per ulteriori informazioni, vedere [Report Filter Criteria](#).
3. Fare clic su **Mostra record** per popolare il report.
4. Fare clic su **Esporta** per esportare il contenuto del report in un file Excel (xlsx) o CSV.

Campi del report

Il report visualizza i seguenti parametri:

Nota: i parametri sono elencati in base al tipo di vista selezionato.

Campi	Descrizione
ID campagna	ID campagna per il quale viene generato il report.
ID elenco	ID elenco a cui appartengono questi dati.
Caricato	Numero di contatti caricati attraverso questo elenco.
Fresco	Numero di nuovi contatti in stato aperto.
Prenota	Numero di contatti di richiamata in stato aperto.
AEM_Open	Questa colonna non contiene dati.
Total_Open	Numero totale di contatti in stato aperto.
Success_Closed	Numero di contatti che vengono chiusi con un esito positivo.



Failure_Closed	Numero di contatti che vengono chiusi con un esito negativo.
----------------	--

Total_Closed	Numero totale di contatti chiusi.
Contact_Scrubbed	Numero di contatti puliti.
Contact_Flushed	Numero di contatti lavati.
Contact_Expired	Numero di contatti scaduti.
Contact_Blocked_ByCompliance	Numero di contatti bloccati
Contact_Pseudonymized	Questa colonna non contiene dati.
Altri	
Completed_Percentage	Percentuale di chiamate chiamate in uscita dai contatti caricati.
Telephony_Dialout	Numero di chiamate chiamate in uscita da questo elenco.
Telephony_Success	Numero di chiamate con esito positivo della telefonia.
Telephony_Failure	Numero di chiamate con esito di telefonia non riuscito.
BusinessOutcome_Success	Numero di chiamate con esito di telefonia non riuscito.
BusinessOutcome_Failure	Numero di chiamate con esito aziendale non riuscito.
Personal_Callback	Questa colonna non contiene dati.
Normal_Callback	Questa colonna non contiene dati.

DNC bloccato

Il report DNC bloccato elenca i numeri di contatto e la modalità per i contatti a cui è stata bloccata la composizione a causa della restrizione DNC. Passare all'elenco **dei report> DNC bloccato per visualizzare i** parametri del report.

Per visualizzare i report:

1. Seleziona il periodo di **tempo da** Oggi , Ieri , Questa settimana , Questo mese e Personalizzato . Se si seleziona **Personalizzato**, seleziona la Data **di inizio** e la **Data** di fine.
2. Selezionare la **casella di controllo Mostra solo DNC** impostato agente per visualizzare solo i contatti impostati come DNC dagli agenti.
3. Per filtrare un particolare numero abilitato DNC o qualsiasi campo aziendale, immettere lo stesso nella casella di **testo Numero DNC/ Campo** commerciale.
Nota: quando si utilizza la casella di testo Numero DNC / Campo aziendale, il report corrispondente viene visualizzato solo se l'input corrisponde esattamente a un record.
4. Seleziona un **canale** da **Voce**, **SMS** o **E-mail**.

5. Selezionare i criteri **difiltro**. Per ulteriori informazioni, vedere [Report Filter Criteria](#).
6. Fare clic su **Mostra record** per popolare il report.
7. Fare clic su **Esporta** per esportare il contenuto del report in un file Excel (xlsx) o CSV.

Campi del report

Il report visualizza i seguenti parametri:

Campi	Descrizione
ID campagna	ID campagna per il quale viene generato il report.
Contact_Number	Numero di contatto a cui è stata bloccata la composizione a causa di restrizioni di conformità.
Modalità	Modalità in cui doveva essere composta la chiamata.
Blocked_At	Data e ora in cui il contatto è stato contrassegnato come DNC e bloccato dalla composizione.
DNC_Businessfield	Valore del campo business, utilizzando il blocco DNC abilitato per il contatto.
Blocked_By	Nome del campo, in base al quale il contatto è contrassegnato come DNC, ad esempio numero di telefono, campo aziendale e così via.
Agent_ID	ID agente dell'agente che gestisce questa chiamata.
Agent_Name	Nome dell'agente che gestisce la chiamata, come Nome, Cognome.
Agent_Login_Name	Questa colonna non contiene dati.
DNC_Start_DateAndTime	Data e ora a partire dalla quale DNC è stato abilitato per il contatto.
DNC_End_DateAndTime	Data e ora fino alla quale DNC è stato abilitato per il contatto.
DNCType	Tipo di DNC richiesto per la campagna corrispondente. Può essere specifico per categoria, per campagna o globale.
DNCCampaignCategory	Categoria di campagna in base alla quale un determinato contatto viene bloccato con DNC.

Tentativo di contatto

Tentativo di contatto mostra l'elenco di tutti i tentativi di composizione per i contatti di un criterio di



filtro selezionato. È possibile generare il report per un valore specifico di un campo business o generare il report per tutti i valori in un campo business utilizzando l'elenco **a discesa** Gruppo per.

Passare all'elenco **report > Contatto tenta di** visualizzare i parametri

del report. Per visualizzare i report:

1. Seleziona il periodo di **tempo da** Oggi , Ieri , Questa settimana , Questo mese e Personalizzato . Se si seleziona **Personalizzato**, seleziona la Data **di inizio** e la **Data** di fine.
2. Selezionare un **tipo** di report da Carica e composto.
 - a. **Caricato**: per i dettagli del tentativo di contatto per tutti i contatti caricati per il criterio di filtro selezionato.
 - b. **Composizione**: per i dettagli del tentativo di contatto per tutti i contatti composti per i criteri di filtro selezionati.
3. Seleziona un **canale** da **Voce**, **SMS** o **E-mail**.
4. Selezionare i criteri **di filtro**. **Per ulteriori informazioni, vedere Report Filter Criteria**. I criteri di filtro applicabili sono Campagna, Elenco, Gruppo CSS, Condizione gruppo CSS e Altre opzioni.

Avvertenza:

Puoi selezionare una sola campagna per il report. Il report non viene visualizzato per più campagne. L'elenco è obbligatorio dopo aver selezionato una campagna. Sono consentiti più elenchi.

Selezionare un solo gruppo CSS e una condizione gruppo CSS. Questo report non viene visualizzato per più gruppi CSS e condizioni gruppo CSS.

5. Immettere quanto segue in **Altre opzioni**:
 - a. Selezionare il **campo** Business dall'elenco a discesa che mostra tutti i campi business configurati. Selezionare un campo se si desidera il report per un valore specifico del campo business selezionato.
 - b. Immettere un **Valore** aziendale per il campo aziendale selezionato. Il report recupera i record corrispondenti a questo valore per il campo business selezionato. Questo è obbligatorio se hai selezionato un campo Business sopra.
 - c. Selezionare Raggruppa **per** per raggruppare i dati del report. Questo è obbligatorio.
 - d. Selezionare l'Ultimo **risultato** per il quale è richiesto il report.
6. Fare clic su **Mostra record** per popolare il report.
7. Fare clic su **Esporta** per esportare il contenuto del report in un file Excel (xlsx) o CSV. Se l'opzione **Esporta maschera** all'interno della funzionalità Protezione informazioni personali è abilitata e gli utenti possono visualizzare i dati nel foglio esportato, contattare il team di supporto per mascherare i dati. Ciò richiede configurazioni back-end.

Campi del report

Il report visualizza i seguenti parametri:

Campi	Descrizione
ID elenco	ID elenco a cui appartiene il contatto.



Contactid	Numero di tentativi a cui si riferiscono i dettagli in questa voce. Ad esempio, 1 indica che i dettagli si riferiscono al primo tentativo e 2 indica che i dettagli si riferiscono al secondo tentativo.
-----------	--

Start_time	Ora di inizio della chiamata.
Modalità	Modalità della chiamata.
Contact_Number	Numero di contatto composto.
Condition_String	Condizione in base alla quale vengono estratti i dati per questa voce di riga.
Risultato	Esito della chiamata.
Agent_ID	Numero periferico dell'agente a livello aziendale.
Agent_Name	Il nome dell'agente che gestisce la chiamata viene visualizzato come Cognome e Nome.
Agent_Login_Name	Questa colonna non contiene dati.
Call_Starttime	Data e ora di inizio chiamata
GroupBy_Param	Parametro in base al quale sono raggruppati i dati del report.
GroupBy_Paramvalue	Valore in base al quale sono raggruppati i dati. Ad esempio, il report potrebbe essere raggruppato per Nome.
Contact_Status	Stato del contatto per questo tentativo. Ad esempio, Aperto, Chiuso e così via.
Uploaded_Time	Data e ora di caricamento del contatto.
Durata	Durata della chiamata in HH:MM:SS.
Dialed_Time	Ora in cui il contatto è stato chiamato.
Callback_Datetime	Data e ora è stata richiesta una richiamata.
Delivered_At	Data e ora in cui il contatto è stato consegnato al dialer.
Deliver_Type	Tipo di consegna per questo contatto. Ad esempio, come contatto regolare con il dialer, come contatto non PEWC, ecc.
Punteggio Previous_Lead	Questa colonna non contiene dati.
Punteggio Current_Lead	Questa colonna non contiene dati.
Businessfield1 (1-26)	<p>Tutti i campi aziendali configurati sono elencati con i relativi nomi; Un campo business per colonna.</p> <p>Nota: i nomi dei campi aziendali vengono visualizzati come <BusinessFieldName_BF>.</p> <p>Nota: se un campo business non ha alcun valore per l'intervallo di date del report selezionato, questo campo non viene incluso</p>



	nel report. Ad esempio, se BusinessField12 non ha alcun valore per la data selezionata
--	--

	intervallo, ad esempio Questo mese, l'intestazione di colonna mostra BusinessField 11 e quindi BusinessField 13 e successivi.
--	---

Percentuale abbandonata

Percentuale abbandonate visualizza la percentuale di chiamate abbandonate per i criteri di filtro selezionati. Passare all'elenco **dei report**> Percentuale **di abbandono per visualizzare** i parametri del report.

Per visualizzare i report:

1. Seleziona il periodo di **tempo da** Oggi , Ieri , Questa settimana , Questo mese e Personalizzato . Se si seleziona **Personalizzato**, seleziona la Data **di inizio** e la **Data** di fine.
2. Seleziona il tipo di **canale da** Voce , SMS o E-mail .
3. Seleziona Tipi **di risultati** e **Risultati** dal menu a discesa.
4. Selezionare i criteri **di filtro**. Per ulteriori informazioni, vedere [Report Filter Criteria](#).
5. Fare clic su **Mostra record** per popolare il report.
6. Fare clic su **Esporta** per esportare il contenuto del report in un file Excel (xlsx) o CSV. Per impostazione predefinita, il report viene esportato come XLSX.

Campi

Il report visualizza i seguenti parametri:

Campi	Descrizione
ID campagna	ID campagna per il quale viene eseguito il rendering del report.
Data	Data del report.
Total_Calls	Totale chiamate composte per i contatti in questo elenco di caricamento.
Live_Calls	Numero di chiamate in diretta: quelle a cui risponde un individuo e sono collegate a un agente.
Total_AnsweringMachine_Calls	Numero di chiamate che hanno raggiunto una segreteria telefonica.
Abandon_Calls	Numero di chiamate abbandonate.
Percentuale di abbandono	Percentuale di chiamate abbandonate. Abbandona chiamate / (Abbandona chiamate + chiamate in diretta) * 100 in cui le chiamate in diretta sono chiamate a cui



	risponde un individuo e sono connesse a un agente.
--	--

Fare clic su **Info** per visualizzare la formula della percentuale abbandonata. Vengono visualizzate le seguenti informazioni:

- $X = (\text{Chiamate della segreteria telefonica} / (\text{Chiamate della segreteria telefonica} + \text{chiamate in tempo reale})) * 100$
- $Y = \text{Abbandona chiamate} * X$
- $Z = \text{Abbandona chiamate} - \text{Formula Y} : (Z / (Z + \text{chiamate in diretta})) * 100$

Disposizione dell'agente (in base alla campagna)

Il report Disposizione agente (a livello di campagna) mostra tutti i risultati impostati dagli agenti per le chiamate composte per i criteri di filtro selezionati.

Passare all'elenco dei report > **Disposizione agente (a livello di campagna)** per visualizzare i parametri del report. Per visualizzare i report:

1. Seleziona il periodo di **tempo da** Oggi , Ieri , Questa settimana , Questo mese e Personalizzato . Se si seleziona **Personalizzato**, seleziona la Data **di inizio** e la **Data** di fine.
2. Selezionare i criteri **di filtro**. Per ulteriori informazioni, vedere [Report Filter Criteria](#).
3. Fare clic su **Mostra record** per popolare il report.
4. Fare clic su **Esporta** per esportare il contenuto del report in un file Excel (xlsx) o CSV. Per impostazione predefinita, il report viene esportato come XLSX.

Campi

Il report visualizza i seguenti parametri:

Campi	Descrizione
ID campagna	ID campagna per il quale viene eseguito il rendering del report.
ID elenco	ID elenco a cui appartengono questi dati.
Agent_Name	Nome dell'agente che gestisce questa chiamata.
Agent_ID	ID agente dell'agente che ha gestito la chiamata.
Agent_Login_Name	Questa colonna non contiene dati.
Call_Outcome	Risultato impostato dall'agente.
Count_of_CallOutcome	Numero di chiamate per le quali l'agente ha impostato questo risultato.

Bucket tentativo di contatto

Il report Bucket tentativi di contatto elenca il numero di tentativi di composizione effettuati sui contatti caricati prima che vengano chiusi.

Nota: i dati per il giorno corrente non sono inclusi in questo report. Solo i dati fino alle 23:59 del giorno precedente sono presi in considerazione per questo rapporto.

Passare al bucket Elenco **report> Tentativo di contatto per visualizzare i**

parametri del report. Per visualizzare i report:

1. Seleziona il periodo di **tempo da** Oggi , Ieri , Questa settimana , Questo mese e Personalizzato . Se si seleziona

Personalizzato, seleziona la Data **di inizio** e la **Data** di fine.

Nota: il database viene aggiornato a intervalli di 15 minuti, a -00 -15, -30, -45 ogni ora. Se si seleziona un orario intermedio (ad esempio 15:35) come Data di riferimento per il report di riepilogo, il report compilato non contiene dati per l'intervallo da 3:30:01 a 3:44:59 (in HH:MM:SS).

2. Seleziona il tipo di **canale da** Voce , SMS o E-mail .
3. Selezionare i criteri **di filtro**. Per ulteriori informazioni, vedere [Report Filter Criteria](#). I criteri di filtro applicabili sono Elenco globale, Gruppo campagna, Campagna, Elenco, Gruppo CSS e Condizione gruppo CSS. Seleziona una sola campagna per questo report; Questo report non viene visualizzato per più campagne.
4. Fare clic su **Mostra record** per popolare il report.
5. Fare clic su **Esporta** per esportare il contenuto del report in un file Excel (xlsx) o CSV. Per impostazione predefinita, il report viene esportato come XLSX.

Campi

Il report visualizza i seguenti parametri:

Campi	Descrizione
ID campagna	Campagna per la quale viene generato questo report.
Caricato	Numero di contatti caricati in questa campagna.
Open_Contacts	Numero di contatti aperti per questa campagna.
Chiuso	Numero di contatti chiusi per questa campagna.
Attempt_1 a Attempt_9	Numero di contatti raggiunti dal primo tentativo al nono tentativo, ciascuno in una colonna separata.
Attempt_Greater	Numero di contatti raggiunti dopo dieci o più tentativi.

Tentativo agente

Il report Tentativo agente mostra il conteggio dei vari risultati per tutte le chiamate gestite dagli agenti



selezionati per i criteri di filtro selezionati. Passare all'elenco dei report> **Tentativo dell'agente** di visualizzare i parametri del report.

Per visualizzare i report:

1. Seleziona il periodo di **tempo da** Oggi , Ieri , Questa settimana , Questo mese e Personalizzato . Se si seleziona

Personalizzato, seleziona la Data **di inizio** e la **Data** di fine.

Nota: il database viene aggiornato a intervalli di 15 minuti, a -00 -15, -30, -45 ogni ora. Se si seleziona un orario intermedio (ad esempio 15:35) come Data di riferimento per il report di riepilogo, il report compilato non contiene dati per l'intervallo da 3:30:01 a 3:44:59 (in HH:MM:SS).

2. Seleziona l'Elenco agenti dal menu a discesa.
3. Seleziona il tipo di **canale da** Voce , SMS o E-mail .
4. Selezionare i criteri **difiltro**. Per ulteriori informazioni, vedere [Report Filter Criteria](#).
5. Fare clic su **Mostra record** per popolare il report.
6. Fare clic su **Esporta** per esportare il contenuto del report in un file Excel (xlsx) o CSV. Per impostazione predefinita, il report viene esportato come XLSX.

Campi

Il report visualizza i seguenti parametri:

Campi	Descrizione
ID campagna	Campagna per la quale viene generato questo report.
Agent_ID	ID agente dell'agente che ha gestito la chiamata.
Agent_Name	Nome dell'agente che ha gestito la chiamata.
Agent_LoginName	Questa colonna non contiene dati.
Agent_Connect	Numero di chiamate connesse all'agente selezionato.
RPC	Numero di chiamate con esito RPC (Right Party Connect).
Success_BusinessOutcome	Numero di chiamate con un risultato aziendale di successo.
Failure_BusinessOutcome	Numero di chiamate con esito aziendale non riuscito.
Success_VoiceOutcome	Numero di chiamate con esito vocale (telefonia) riuscito.
Failure_VoiceOutcome	Numero di chiamate con esito di errore vocale (telefonia).
Personal_Callback_Registered	Questa colonna non contiene dati.
Regular_Callback_Registered	Questa colonna non contiene dati.
Personal_Callback_Attempts	Questa colonna non contiene dati.
Regular_Callback_Attempts	Questa colonna non contiene dati.



Chiamata in uscita	Numero totale di chiamate in uscita da parte dell'agente.
--------------------	---

Esito dell'agente

Il report Esito agente mostra il conteggio delle chiamate per tutti i risultati impostati dagli agenti selezionati per i criteri di registrazione selezionati. Passare all'elenco **dei report> Esito agente per visualizzare** i parametri del report.

Per visualizzare i report:

1. Seleziona il periodo di **tempo da** Oggi , Ieri , Questa settimana , Questo mese e Personalizzato . Se si seleziona

Personalizzato, seleziona la Data **di inizio** e la **Data** di fine.

Nota: il database viene aggiornato a intervalli di 15 minuti, a -00 -15, -30, -45 ogni ora. Se si seleziona un orario intermedio (ad esempio 15:35) come Data di riferimento per il report di riepilogo, il report compilato non contiene dati per l'intervallo da 3:30:01 a 3:44:59 (in HH:MM:SS).

2. Seleziona l'Elenco agenti dal menu a discesa. È possibile selezionare più agenti. Selezionare la casella di controllo Pivot.

Avvertenza:

Selezionare la casella di controllo Pivot per trasporre le colonne e le righe. Con il pivot selezionato, il report elenca gli agenti in righe, il conteggio dei risultati in colonne, una colonna per ogni risultato.

L'opzione Pivot è applicabile solo se si seleziona Campagne nei criteri di filtro e non per gli elenchi globali o i gruppi di campagne.

3. Seleziona il tipo di **canale da** Voce , SMS o E-mail .
4. Selezionare i criteri **difiltro**. Per ulteriori informazioni, vedere [Report Filter Criteria](#).
5. Fare clic su **Mostra record** per popolare il report.
6. Fare clic su **Esporta** per esportare il contenuto del report in un file Excel (xlsx) o CSV. Per impostazione predefinita, il report viene esportato come XLSX.

Campi

Il report visualizza i seguenti parametri:

Campi	Descrizione
ID campagna	Campagna per la quale viene eseguito il rendering del report.
Agent_ID	ID agente dell'agente che ha gestito queste chiamate.
Agent_Name	Nomi degli agenti per i quali viene generato questo rapporto.
Agent_Login_Name	Questa colonna non contiene dati.
Risultato	Risultato impostato dall'agente.
Outcome_Count	Numero di chiamate per le quali questo risultato è stato impostato dall'agente.

Prenota

Nota: la funzione di richiamata non è supportata nella versione corrente. Questa funzionalità è pianificata per una versione futura.

Il report di richiamata mostra i dettagli di tutte le chiamate di richiamata personale (PCB) e di richiamata normale (NCB) attive per i criteri di filtro selezionati. Passare a Report List>Callback **per visualizzare i parametri del report.**

Per visualizzare i report:

1. Seleziona il periodo di **tempo da** Oggi , Ieri , Questa settimana , Questo mese e Personalizzato . Se si seleziona **Personalizzato**, seleziona la Data **di inizio e la Data** di fine.
Nota: il database viene aggiornato a intervalli di 15 minuti, a -00 -15, -30, -45 ogni ora. Se si seleziona un orario intermedio (ad esempio 15:35) come Data di riferimento per il report di riepilogo, il report compilato non contiene dati per l'intervallo da 3:30:01 a 3:44:59 (in HH:MM:SS).
2. Seleziona il tipo di **canale da** Voce , SMS o E-mail .
3. Seleziona l'Elenco agenti dal menu a discesa. È possibile selezionare più agenti.
4. Selezionare i criteri **difiltro**. Per ulteriori informazioni, vedere [Report Filter Criteria](#).
5. Fare clic su **Mostra record** per popolare il report.
6. Fare clic su **Esporta** per esportare il contenuto del report in un file Excel (xlsx) o CSV. Per impostazione predefinita, il report viene esportato come XLSX. I dati visibili all'interno dell'applicazione vengono esportati. Se i dati sono mascherati all'interno dell'applicazione, vengono mascherati anche nel foglio esportato.

Campi

Il report visualizza i seguenti parametri:

Campi	Descrizione
ID campagna	Campagna per la quale viene eseguito il rendering del report.
Agent_ID	ID agente dell'agente che ha gestito queste chiamate.
Agent_Name	Nomi degli agenti per i quali viene generato questo rapporto.
Agent_Login_Name	Questa colonna non contiene dati.
Contactid	ID contatto per il quale è stata registrata la richiamata.
Numero di contatto	Numero di contatto sul quale è richiesta la richiamata.
Callback_Time	Ora di inizio della chiamata di richiamata.
Callback_Endtime	Ora in cui termina la chiamata di richiamata.



Stato	Stato del contatto al momento della segnalazione.
Modalità	Modalità di richiesta della richiamata.
Settori di attività (1-25)	Tutti i campi business configurati sono elencati in un campo business per colonna.

callback_requested_time	Data e ora in cui il cliente ha richiesto una richiamata. Questo non è l'orario di chiamata in uscita.
Attempt_Number	Numero di tentativi effettuati per un contatto.

Stato dell'elenco globale

Il rapporto Stato elenco globale mostra i dettagli di caricamento di tutti gli elenchi di caricamento globali in un grafico. Selezionare qualsiasi dato sul grafico per eseguire ulteriormente il drill-down per ulteriori dettagli correlati. Passare a Elenco report > **Stato** elenco globale per visualizzare i parametri del report.

Tutti gli elenchi sono popolati nella griglia a sinistra. La griglia contiene i dettagli per l'ID elenco globale, il nome file e l'ora di caricamento. Ingrandisci il grafico e fai clic su qualsiasi parametro per eseguire il drill-down. Fai clic su **Dati caricati** nel grafico. Puoi vedere le campagne in cui sono stati caricati questi contatti.

Per visualizzare la suddivisione per contatti riusciti, fare clic sul grafico in cui viene visualizzata l'operazione riuscita. I dati sono suddivisi in contatti aperti e chiusi.

RPC (Right Party Connect)

Il report RPC mostra i dettagli delle chiamate RPC (Right Party Connect). La percentuale RPC in questo report viene calcolata in base al totale di tutti i risultati configurati come RPC nel contatore dei tentativi della console di Campaign Manager.

Per visualizzare i report:

1. Seleziona il periodo di **tempo da** Oggi , Ieri , Questa settimana , Questo mese e Personalizzato . Se si seleziona **Personalizzato**, seleziona la Data **di inizio** e la **Data** di fine.
Nota: il database viene aggiornato a intervalli di 15 minuti, a -00 -15, -30, -45 ogni ora. Se si seleziona un orario intermedio (ad esempio 15:35) come Data di riferimento per il report di riepilogo, il report compilato non contiene dati per l'intervallo da 3:30:01 a 3:44:59 (in HH:MM:SS).
2. Seleziona il tipo **di** canale come **Voce**.
3. Selezionare i criteri **difiltro**. Per ulteriori informazioni, vedere Report Filter Criteria. Puoi selezionare una sola campagna.
 - a. Selezionare un intervallo di date per gli elenchi per i quali sono richiesti dati. Sono consentiti più elenchi.
4. Fare clic su **Mostra record** per popolare il report.
5. Fare clic su **Esporta** per esportare il contenuto del report in un file Excel (xlsx) o CSV.



Per impostazione predefinita, il report viene esportato come XLSX.

Campi

Il report visualizza i seguenti parametri:

Campi	Descrizione
Outcome_Type	Tipo di risultato: telefonia o Business.
Outcome_Name	Nome output
Outcome_Count	Conteggio delle chiamate con questo risultato.
Total_Percentage	<p>Percentuale totale di chiamate con questo risultato. La percentuale è calcolata come (Conteggio per questo risultato* / Conteggio delle chiamate con tutti i risultati*) * 100.</p> <p>L'asterisco * indica il tipo di risultato - Telefonia o Business. La percentuale viene calcolata tenendo conto solo di tipi di esito simili. Ad esempio, se il risultato è Successo e appartiene al risultato di Telefonia, la percentuale viene calcolata tenendo conto del conteggio di tutte le chiamate con risultati di telefonia.</p>
RPC_Percentage	<p>Percentuale di chiamate RPC. La percentuale viene calcolata come (Conteggio per questo risultato RPC / Conteggio delle chiamate con tutti i risultati contrassegnati come RPC in questo report - sia telefonia che aziendale) * 100.</p>
Target_Value	Valore target impostato dall'agente al momento della disposizione.

Traccia di richiamata

Nota: la funzione di richiamata non è supportata nella versione corrente. Questa funzionalità è pianificata per una versione futura.

Il report Callback Trace mostra i dettagli di tutte le chiamate PCB (Personal Callback) e NCB (Normal Callback) chiuse per i criteri di filtro selezionati. Passare a Report List > Callback Trace **per visualizzare** i parametri del report.

Per visualizzare i report:

1. Seleziona il periodo di **tempo da** Oggi , Ieri , Questa settimana , Questo mese e Personalizzato . Se si seleziona **Personalizzato**, seleziona la Data **di inizio e** la **Data** di fine.

Nota: il database viene aggiornato a intervalli di 15 minuti, a -00 -15, -30, -45 ogni ora. Se si seleziona un orario intermedio (ad esempio 15:35) come Data di riferimento per il report di riepilogo, il report compilato non contiene dati per l'intervallo da 3:30:01 a 3:44:59 (in



HH:MM:SS).

2. Selezionare il tipo di richiamata da **PCB**, **NCB** o **Tutti**.
3. Selezionare gli **agenti** dall'elenco agenti.

4. Selezionare i criteri **di** filtro. Per ulteriori informazioni, vedere [Report Filter Criteria](#).
5. Fare clic su **Mostra record** per popolare il report. Espandere il record per visualizzarlo in dettaglio.
6. Fare clic su **Esporta** per esportare il contenuto del report in un file Excel (xlsx) o CSV. Per impostazione predefinita, il report viene esportato come XLSX. I dati visibili all'interno dell'applicazione vengono esportati. Se i dati sono mascherati all'interno dell'applicazione, vengono mascherati anche nel foglio esportato.

Campi

Il report visualizza i seguenti parametri:

Campi	Descrizione
ID campagna	Campagna a cui appartiene la richiamata.
ID elenco	ID elenco del contatto di richiamata.
Contactid	ID contatto del contatto di richiamata.
Callback_Registered_Type	In questa colonna viene visualizzato NCB, Normal Callback.
Callback_DateTime	Data e ora di chiamata in uscita di richiamata impostate dall'agente.
Stato	Stato del contatto al momento della segnalazione.
CallBack_RequestedTime	Data e ora in cui il cliente ha richiesto una richiamata. Questo non è l'orario di chiamata in uscita.
Attempt_Number	Numero di tentativi effettuati per un contatto.
Settori di attività (1-25)	Tutti i campi business configurati sono elencati in un campo business per colonna.
Campi report dettagliati	
Tentativo	Numero di tentativi effettuati per un contatto.
Numero di contatto	Numero di telefono
DataOra consegnata	Data e ora in cui il contatto è stato consegnato.
Modalità composta	Modalità del contatto.
DataOra composta	Data e ora in cui è stato chiamato il contatto.
Nome agente	Nome dell'agente che ha gestito il contatto.
Tipo di tentativo di richiamata	Questa colonna non contiene dati.
Risultato	Esito della richiamata impostato per il contatto.
Richiamata/Reschedule_DateTime	Data e ora in cui il contatto è stato ristabilito.

Esito e-mail

Nota: Webex Contact Center attualmente non supporta le campagne email. Questo è pianificato per una versione futura.

Il report sui risultati e-mail mostra i dettagli dei risultati impostati dagli agenti per le interazioni e-mail con i clienti. Navigare al Report List > Email Outcome **per visualizzare i** parametri del report.

Per visualizzare i report:

1. Seleziona il periodo di **tempo da** Oggi , Ieri , Questa settimana , Questo mese e Personalizzato . Se si seleziona **Personalizzato**, seleziona la Data **di inizio e** la **Data** di fine.
2. Selezionare i criteri **di filtro**. Per ulteriori informazioni, vedere [Report Filter Criteria](#).
3. Fare clic su **Mostra record** per popolare il report. Espandere il record per visualizzarlo in dettaglio.
4. Fare clic su **Esporta** per esportare il contenuto del report in un file Excel (xlsx) o CSV. Per impostazione predefinita, il report viene esportato come XLSX.

Campi

Il report visualizza i seguenti parametri:

Campi	Descrizione
Gruppo di campagna	Gruppo di campagna per questa interazione via e-mail.
ID elenco	ID elenco del contatto e-mail.
Contactid	ID contatto del contatto e-mail.
ID campagna	ID campagna del contatto e-mail.
Risultato	Risultato impostato da un agente.
E-mail	Indirizzo e-mail del contatto.
Email_Activity_DateTime	Data e ora in cui l'agente ha impostato il risultato per questa interazione e-mail.
Settori di attività (1-25)	Tutti i campi business configurati sono elencati in un campo business per colonna.
Unique_Identifier	Parametro aziendale aggiuntivo per identificare questo contatto specifico.
Modalità	Modalità di interazione, Email.

Composizione del pass

Il report Pass Dialing mostra il numero di chiamate di un contatto rispetto al numero totale di contatti. Passare all'elenco dei report > **Passata composizione** per visualizzare i parametri del report.

Per visualizzare i report:

1. Seleziona il **periodo** da **Oggi**, **Ieri**, **Questa settimana**, **Questo mese** e **Personalizzato**.
Se si seleziona **Cliente**, selezionare la Data **di inizio** e la **Data** di fine.

Nota: il database viene aggiornato entro la fine della giornata configurata nel sistema.

Se l'ora configurata è 00:30:00 (HH:MM:SS) allora viene generato il rapporto di composizione del pass per il giorno precedente. Se la data di fine della giornata configurata è 23:30:00, il report viene generato solo per ieri.

2. Seleziona il **fuso** orario dal menu a discesa.
3. Selezionare i criteri di **filtro**. Per ulteriori informazioni, vedere [Report Filter Criteria](#).
4. Fare clic su **Mostra record** per popolare il report.
5. Fare clic su **Esporta** per esportare il contenuto del report in un file Excel (xlsx) o CSV.
Per impostazione predefinita, il report viene esportato come XLSX.

Campi

Il report visualizza i seguenti parametri:

Campo	Descrizione
Data del rapporto	Visualizza la data del report.
ID campagna	Elenca l'ID campagna.
Aperto %	Percentuale di contatti e sul totale dei contatti caricati che sono ancora in stato aperto e sono idonei per la composizione.
Chiuso %	Percentuale di contatti e sul totale dei contatti caricati che sono stati chiusi e non verranno più tentati.
Fresco %	Percentuale di contatti e sul totale dei contatti caricati che sono nuovi e non viene effettuato alcun tentativo di composizione.
Riprogramma Open %	Percentuale di contatti e sul totale dei contatti caricati che vengono ripianificati per la composizione.
Passa l'1%	Percentuale di contatti composti in un singolo tentativo. Calcolo = (Contatti composti in un tentativo / Numero totale di contatti aperti oggi) *100
Passa il 2%	Percentuale di contatti composti in due tentativi. Calcolo = (Contatti composti in due tentativi / Numero totale di contatti aperti oggi) *100
Passa il 3%	Percentuale di contatti composti in tre tentativi. Calcolo = (Contatti composti in tre tentativi / Numero totale di contatti aperti oggi) *100
Passa il 4%	Percentuale di contatti composti in quattro tentativi. Calcolo = (Contatti composti in quattro tentativi / Numero totale di contatti aperti oggi) *100
Passa il 5%	Percentuale di contatti composti in cinque tentativi.

	Calcolo = (Contatti composti in cinque tentativi / Numero totale di contatti aperti oggi) *100
Passa il 6%	Percentuale di contatti composti in sei tentativi. Calcolo = (Contatti composti in sei tentativi / Numero totale di contatti aperti oggi) *100
Supera il 7%	Percentuale di contatti composti in sette tentativi. Calcolo = (Contatti composti in sette tentativi / Numero totale di contatti aperti oggi) *100
Supera l'8%	Percentuale di contatti composti in otto tentativi. Calcolo = (Contatti composti in otto tentativi / Numero totale di contatti aperti oggi) *100
Passa il 9%	Percentuale di contatti composti in nove tentativi. Calcolo = (Contatti composti e nove tentativi / Numero totale di contatti aperti oggi) *100
>Pass 9%	Percentuale di contatti composti in più di nove tentativi. Calcolo = (Contatti composti ed effettuati più di nove tentativi / Numero totale di contatti aperti oggi) *100

Pianifica report

È possibile inviare automaticamente report a colleghi e altri utenti pianificando i report desiderati giornalmente, settimanalmente, mensilmente o annualmente. Una volta configurato lo strumento di pianificazione dei report, i report specificati verranno recapitati ai destinatari come allegato e-mail (formato XLS).

Aggiungi report di pianificazione

1. Passare a **Menu > Report > Pianifica report**.
2. Fare clic su **Aggiungi report** di pianificazione.
3. Immettere un **Nome** per la pianificazione.
Nota: non devi menzionare più di 60 caratteri o caratteri speciali quando aggiungi un nome.
4. Immettere una **Descrizione** per la pianificazione.

5. Selezionare un tipo di **Report** da inviare dal menu a discesa. Fare clic sull'icona **+** per aggiungere altri parametri al report selezionato. Il bucket dei tentativi di contatto esclude i dati del giorno corrente. Queste informazioni vengono visualizzate quando l'utente seleziona questo report dall'elenco a discesa.
6. Selezionare una **Frequenza** del report da **Giornaliero**, **Mensile**, **Settimanale** e **Giorni** specifici.
7. Se la frequenza selezionata è **settimanale**, selezionare un **Giorno** di inizio settimana.
8. Se la frequenza selezionata è **Giorni** specifici, selezionare un **Giorno** specifico.
9. Selezionare un'ora di inizio del report. Questo è il momento da cui vengono raccolti i dati per il report. Ad esempio, se l'ora di inizio è alle 11.00, i dati delle sole 11.00 vengono inseriti nel report.
10. Selezionare l'ora **del**report. Si tratta del tempo fino al quale vengono compilati i dati del report. Ad esempio, se l'ora di fine è alle 18.00, i dati fino alle 18.00 vengono inseriti nel report.
11. Inserisci **gli indirizzi** e-mail per inviare il report a un indirizzo e-mail diverso contemporaneamente. Assicurati di aggiungere vari indirizzi e-mail separati da virgola.
12. Fare clic su **SALVA**. Il report di pianificazione viene aggiunto al dashboard del report di pianificazione. L'utente può attivare l'interruttore **ON** per inviare report e disattivare per interrompere l'invio dei report.

Modificare una pianificazione

1. Selezionare un report e fare clic su **Modifica** in **Azione**.
2. Aggiornati i parametri richiesti e fare clic su **SALVA**.

Eliminare una pianificazione

1. Selezionare un report e fare clic su **Elimina** in **Azione**.
2. Fai clic su **OK** nel popup di conferma.

Campi

Campi	Descrizione
Nome	Nome della pianificazione specifica per l'invio dei rapporti.
Frequenza	Frequenza con cui è previsto l'invio dei rapporti.



Ogni mese	<p>Report inviato il primo giorno di calendario di ogni mese. I dati indicati nel report si riferiscono al mese di calendario immediatamente precedente.</p> <p>Nota: il primo rapporto viene inviato sul salvataggio riuscito della pianificazione; successivamente il primo giorno di calendario di ogni mese.</p>
-----------	---

Ogni settimana	Report inviato ogni settimana nel giorno selezionato. Selezionare un giorno appropriato per inviare il report. È possibile selezionare un solo giorno. I dati emersi nel rapporto si riferiscono ai sette giorni immediatamente precedenti. Ad esempio, se si seleziona mercoledì come data di invio del report, i dati dalle ore 00.00 del mercoledì precedente alle ore 23.59 del martedì vengono inseriti nel report.
Giorni specifici	Report inviato in giorni specifici della settimana. Selezionare le caselle di controllo per i giorni appropriati per inviare questo report. Sono consentite selezioni multiple. I dati inseriti si riferiscono al singolo giorno specifico, fino all'ora del report selezionata. Ad esempio, se si seleziona Lunedì e Tempo report come 18.00, il report contiene dati dalle ore 00.00 del lunedì alle ore 18.00 del lunedì.
Ogni giorno	Report inviato ogni giorno. I dati nel report vanno dall'ora di inizio selezionata all'ora di fine/ora del report selezionata, ogni giorno.
Nome report	Report inviato come configurato in questa pianificazione.
Ora di inizio report	Ora di inizio del report. Questo è il momento a partire dal quale i dati vengono selezionati per la compilazione nel report.
Tempo di report	Specificare l'ora in cui il report deve essere generato e inviato ai destinatari.
Attiva	Attivare l'interruttore ON per inviare rapporti, spegnere per interrompere l'invio di rapporti.

Estrazione dei dati

Configurare l'esportazione di dati transazionali e fissi non elaborati dal database di report. Gli utenti possono estrarre dati da fonti standard come i tentativi di chiamata in orari specifici e per gruppi di campagne o campagne selezionate.

Nota: quanto segue non è supportato nell'applicazione Webex Contact Center, ma potrebbero essere presenti riferimenti nel documento:

- Campagne e-mail e SMS
- Prenota
- Chiamate AEM (Agent-Executive Mapped).
- Dati relativi a campagne Email e SMS.

Gli utenti possono ignorare qualsiasi dato nelle tabelle relative a quanto sopra, anche se le colonne estratte saranno per lo più vuote.

Passare a **Menu > Report > Estrazione**

dati. **Seleziona campagna**

1. Fare clic su **Aggiungi estrazione dati**.
2. Aggiungere un **nome** e una **descrizione** dell'estrazione dei dati.
3. Selezionare il file da estrarre i dati da **Master** o **Transazionale**.
4. Selezionare l'origine dati dall'elenco a discesa. Questa opzione è attiva solo per l'estrazione di dati transazionali.
5. Seleziona il gruppo **dicampagne**. I gruppi di campagne disponibili vengono elencati in base all'origine dati selezionata.
6. Seleziona le **campagne**. Le campagne disponibili sono elencate in base all'origine dati selezionata.
7. Fare clic

su **Avanti**.

Origine dati

1. Origine dati è l'elenco di campi disponibili per la selezione. Sono elencate origini dati standard in base al tipo di dati selezionato. Spostare i campi **disponibili nei campi** selezionati.
Esempio: l'attività di chiamata è un'origine dati. L'origine dati fornisce dettagli sui tentativi di chiamata effettuati e sui risultati di questi tentativi.
2. Fare clic su **Avanti**.

Modifica configurazione pianificazione

1. Selezionare il tipo di esecuzione richiesto da Intervalli **regolari**, Ora pianificata **e** Su richiesta .
2. Se il tipo di esecuzione selezionato è On Demand, immettere la Data di inizio e la Data di fine.
3. Seleziona i giorni **di** esecuzione. È possibile selezionare più giorni.
4. Selezionare l'ora **per EOD**.
5. Immettere il nome del **file**.
6. Seleziona l'estensione del **file da** csv **e** txt . Se l'estensione del file selezionata è txt, selezionare il separatore **di** colonna dall'elenco a discesa.
Nota: se i dati estratti da una tabella contengono una stringa JSON, utilizzare il formato txt per salvare il file. Ad esempio, la tabella Log di controllo contiene dati in una stringa JSON.
7. Abilitare la creazione di file specifici della **tabella**. Aggiunge il nome della tabella al file di estrazione dei dati. Non è possibile disattivare questa opzione. Abilitare l'altra opzione, se necessario. Altre opzioni sono visibili in base all'origine dati selezionata.
8. Abilita l'intestazione del file richiesta **se hai bisogno dell'intestazione** del file.
9. L'opzione **Svuota file richiesto** viene abilitata automaticamente quando è attivato l'interruttore Creazione file specifico della campagna. Questo scrive un file senza record. Se non è necessario un file vuoto, disattivare questa opzione. Questo è visibile solo se il tipo di dati selezionato è Master.
10. Abilitare l'opzione **Aggiungi virgolette** doppie per includere virgolette doppie. I dati per ogni campo sono incorporati con virgolette doppie.

11. Abilitare l'ora **di aggiunta data** per aggiungere l'ora del server. Il file viene salvato con l'ora del server aggiunta al nome del file.

Nota: questa operazione è obbligatoria se si seleziona il tipo di esecuzione come su richiesta. Anche per altri tipi di esecuzione, si consiglia di utilizzare l'opzione Aggiungi data ora. In questo modo si evita la sovrascrittura accidentale dei file estratti.

12. Fai clic su **Salva**.

Destinazione di archiviazione

La schermata di destinazione dell'archiviazione consente all'utente di memorizzare il file di estrazione dei dati. Passare a **Report > Destinazione** di archiviazione. Per impostazione predefinita, il Drive condiviso è selezionato e i campi seguenti sono compilati.

Seleziona il Tipo di spazio di archiviazione da Drive condiviso, S3 e Spazio di archiviazione cloud Google.

S3 Storage

1. Inserisci il percorso **S3 che memorizza i** dati di estrazione. Questo è il percorso assoluto sul bucket Amazon S3 in cui si intende archiviare i dati di estrazione. Esempio, bucket :`DEL`
2. Selezionare la casella di **controllo È autenticazione** basata sui ruoli, se necessario.
3. Inserisci l'endpoint **della regione** AWS. Questa è la regione in cui si trova il bucket AWS S3.
4. Inserisci la chiave **di accesso** AWS. Questa è la chiave per accedere al tuo bucket AWS S3. Le chiavi di accesso vengono utilizzate per firmare le richieste inviate ad Amazon S3. AWS convalida questa chiave e consente l'accesso. Puoi utilizzare le chiavi di accesso per firmare API richieste effettuate ad AWS.
5. Inserisci la **crittografia** KMS se desideri che i dati vengano crittografati utilizzando la crittografia KMS di AWS.
6. Inserisci la **chiave** segreta AWS. Questa è la chiave segreta (come la password) per la chiave di accesso AWS inserita sopra. Per l'autenticazione è necessaria la combinazione di un ID chiave di accesso e di una chiave di accesso segreta.
7. Immettere la **crittografia** lato server. Si tratta della chiave di crittografia/decrittografia, che definisce che i dati eliminati vengono crittografati utilizzando la crittografia del sistema di gestione delle chiavi (KMS) di AWS.
8. Immettere il **codice** KMS. Questa è la chiave per decrittografare i dati sul bucket S3.
9. Immettere il percorso **di** archiviazione in cui sono archiviati i dati archiviati. Esempio, bucket :`DEL\archive\`

Nota: quando si specifica il percorso, non includere alcuna barra/barra rovesciata all'inizio. Ad esempio, se si richiede che i dati vengano archiviati nella cartella LCMArchive della macchina con indirizzo IP 172.20.3.74 e il percorso come LCMArchive. Se si utilizza una sottocartella in LCMArchive, specificare il percorso corretto: LCMArchive\PurgeData.



10. Fai clic su **Salva**.

Spazio di archiviazione su Drive condiviso

1. Immettere il **IP/Nome host** del dispositivo in cui sono archiviati i dati archiviati.
2. Immettere l'**ID utente** e la **password** dell'utente per accedere all'unità per memorizzare i dati. Questa dovrebbe essere una combinazione di dominio e nome utente. Esempio, <dominio>\ID utente.
3. Inserisci il **percorso** di estrazione del Drive condiviso in cui devono essere estratti i tuoi dati.
4. Inserisci il **percorso** di archiviazione del Drive condiviso in cui archiviare i tuoi dati.

Nota: quando si aggiunge un tracciato, non includere barre o barre rovesciate all'inizio. Ad esempio, se si richiede che i dati vengano archiviati nella cartella LCMArchive della macchina con indirizzo IP 172.xx.x.xx e il percorso come LCMArchive. Se si utilizza una sottocartella in LCMArchive, specificare il percorso corretto: LCMArchive\PurgeData.

5. Fai clic su **Salva**.

Archiviazione cloud di Google

Inserisci il campo Percorso di estrazione dati di Google Cloud Storage **che memorizza i dati** di estrazione. Questo è il percorso ideale sulla piattaforma Google Cloud in cui si intende archiviare i dati di estrazione.

1. Immettere il Tipo di account. Questo è il tipo di account utilizzato per accedere a Google Cloud Storage. Utilizzare ser-vice_account come tipo di account predefinito.
2. Inserisci la **chiave** privata dell'account Google per accedere a Google Cloud Storage e inserire i dati archiviati.
3. Inserisci l'indirizzo **email** client dell'account cliente di Google Cloud Platform utilizzato per accedere a Google Cloud Storage.
4. Inserisci il **percorso di archiviazione di Google Cloud Storage** in cui l'applicazione memorizza i dati archiviati.
5. Fai clic su **Salva**.

Nota: non utilizzare caratteri speciali come parte dei nomi di file come /, \, :, *, ?, <, > e |.

Modifica estrazione dati

1. Selezionare Estrazione dati e fare clic su **Modifica in Azione**.
2. Aggiornare i parametri e fare clic su **Salva**.
3. Abilita l'**opzione Attiva** per attivare il processo di estrazione dei dati.

Elimina estratto dati

1. Selezionare Estrazione dati e fare clic su **Elimina in Azione**.
2. Fai clic su **OK** nel popup di conferma.

Campi

Campi	Descrizione
Nome	Nome della configurazione dell'estrazione dei dati.
Descrizione	Descrizione della configurazione dell'estrazione dei dati.
Nome file	Nome file che salva i dati estratti.
Storia del lavoro	Cronologia processi della configurazione dell'estrazione dei dati. Per accedere ai dettagli della cronologia dei processi, fare clic sul pulsante adiacente per espandere i dettagli della cronologia a discesa.
Tipo master	Tipo di fonte. In questo modo i campi dati vengono estratti dalle origini dati master.
Transazionale	Tipo di fonte. In questo modo vengono estratti i campi dati dalle origini dati transazionali. Nota: continua a selezionare Gruppi di campagne/Campagne o entrambi solo se selezioni Transazionale.
Gruppo di campagna	Elenco di gruppi di campagne in base all'origine dati selezionata.
Campagna	Elenco delle campagne in base all'origine dati selezionata.
Origine dati	Elenco delle origini dati. Esistono fonti di dati standard disponibili nel sistema.
Tipo di esecuzione a intervalli regolari	Eeguire l'estrazione dei dati a intervalli regolari configurati. Utilizzare il pannello dei numeri o immettere per completare il campo Intervalli di tempo in Min. È possibile selezionare intervalli di 30 minuti. L'estrazione dei dati viene generata periodicamente all'intervallo configurato qui.
Tipo di esecuzione a tempo pianificato	Pianificare la generazione dell'estrazione dei dati a un'ora specifica ogni giorno.
Tipo di esecuzione su richiesta	Genera l'estrazione dei dati su richiesta.
Giorni di corsa	Giorno di inizio per l'estrazione dei dati.
IP/Nome host	Visualizza l'indirizzo IP o il nome host del dispositivo in cui sono archiviati i dati archiviati.
ID utente	Visualizza l'ID utente dell'utente che accede all'unità precedente per memorizzare i dati. Deve essere una combinazione di dominio e nome utente. Ad esempio, <dominio>\ID utente.



Password	Visualizza la password per l'utente sopra indicato per accedere al Drive condiviso.
Percorso di estrazione	Visualizza il percorso sull'unità condivisa in cui devono essere estratti i dati.

Percorso archivio	Visualizza il percorso sul Drive condiviso in cui archiviare i dati.
Percorso S3	Percorso S3 che memorizza i dati di estrazione. Questo è il percorso assoluto sul bucket Amazon S3 in cui si intende archiviare i dati di estrazione.
è l'autenticazione basata sui ruoli	Consente l'autenticazione basata sui ruoli
Punto finale regione AWS	Questa è la regione in cui si trova il bucket AWS S3.
Codice di accesso AWS	Chiave per accedere al bucket AWS S3. Le chiavi di accesso vengono utilizzate per firmare le richieste inviate ad Amazon S3. AWS convalida questa chiave e consente l'accesso. Puoi utilizzare le chiavi di accesso per firmare API richieste effettuate ad AWS.
Crittografia KMS	La crittografia KMS di AWS consente di crittografare i dati
Chiave segreta AWS	Questa è la chiave segreta (come la password) per la chiave di accesso AWS inserita. Per l'autenticazione è necessaria la combinazione di un ID chiave di accesso e di una chiave di accesso segreta.
Crittografia lato server	Si tratta della chiave di crittografia o decrittografia, che definisce che i dati eliminati vengono crittografati utilizzando la crittografia del sistema di gestione delle chiavi (KMS) di AWS.
Chiave KMS	Questa è la chiave per decrittografare i dati sul bucket S3.
Percorso archivio	Percorso per memorizzare i dati archiviati.
Tipo di account	Questo è il tipo di account utilizzato per accedere a Google Cloud Storage. Utilizzare <code>service_account</code> come tipo di account predefinito.
Chiave privata	Questa è la chiave privata dell'account Google per accedere al Google Cloud Storage per inserire i dati archiviati.
E-mail client	Si tratta dell'indirizzo email dell'account cliente di Google Cloud Platform utilizzato per accedere a Google Cloud Storage.
Percorso archivio	Questo è il percorso su Google Cloud Storage in cui l'applicazione memorizza i dati archiviati.

Note

- Il report viene estratto dall'inizio della giornata all'ora pianificata configurata e il file viene inserito nella posizione di archiviazione configurata.
- Quando si estrae questo report una seconda volta, il file contenente la prima estrazione dei dati viene spostato nel percorso di archivio configurato. L'estrazione più recente viene collocata nella posizione di archiviazione configurata.
- Quando si estrae questo report una terza volta, il file contenente la seconda iterazione viene spostato nel percorso di archivio configurato e il primo file di iterazione viene eliminato. I dati della terza iterazione vengono inseriti nella posizione di storage configurata.
- Tutte e tre le condizioni precedenti si applicano solo quando l'opzione Creazione file specifico della campagna e Aggiunta data/ora sono disattivate.
- Traccia chiamata

Dettagli campo transazione

Nelle tabelle seguenti sono elencati i campi estratti e i relativi dettagli:

- Attività di chiamata
- Attività dell'agente
- Caricamento globale
- Caricamento elenco
- Informazioni sulla scrub list
- Log di controllo
- Audit Trail
- Anonimo SMS in entrata
- SMS sessione in ingresso
- SMS sessione in uscita
- SMS Stato di consegna
- Errore di caricamento
- Errore di caricamento globale
- API Errore di caricamento
- Attività senza chiamata
- Dati aziendali di contatto
- Informazioni sull'elenco
- Cronologia dei caricamenti
- Traccia chiamata

Attività di chiamata

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_CallActivity	CONTACTID	ID CONTATTO	Bigint	Un identificatore univoco per un contatto in una campagna
RPT_CallActivity	CALLID	CALL ID	nvarchar	L'ID chiamata è applicabile per la referenza dei contatti interni per tracciare le



				attività.
--	--	--	--	-----------

				Esempio, per tenere traccia dell'attraversamento dalla selezione del contatto a Reschedule/Reports.
RPT_CallActivity	CAMPAIGNGROUP	GRUPPO DI CAMPAGNA	nvarchar	Questo è il gruppo di campagna a cui viene mappata una campagna.
RPT_CallActivity	CAMPAIGNID	ID CAMPAGNA	nvarchar	Questo è il nome della campagna. Ad esempio, Raccolta.
RPT_CallActivity	GLOBALLISTID	GLOBALLIST ID	Bigint	Questo è il numero di serie corrente per ogni elenco globale caricato nel sistema.
OBD_GUActivity	NOMEFILE GLOBALE	NOME FILE GLOBALE	Varchar	Il nome del file di contatto di caricamento globale.
RPT_CallActivity	LISTID	LIST ID	Int	Questo è il numero di serie corrente generato durante il caricamento dei contatti in una campagna.
OBD_ListInfo	LISTSTATUS	STATO DELL'ELENCO	Int	Questa colonna contiene il numero intero che rappresenta lo stato dell'elenco (Attivo -0 o interrotto -1).
OBD_ListInfo	LISTCREATEDTIME	ELENCO CREATEDTIME	datetime	Data e ora in cui il file dell'elenco contatti è stato inserito per il caricamento.
OBD_HD_Cronologia dei caricamenti	TEMPO DI CARICAMENTO	TEMPO DI CARICAMENTO	datetime	Data e ora di completamento del caricamento di un elenco.
RPT_CallActivity	CALLSTRATEGY	STRATEGIA CONATCT	nvarchar	La strategia di contatto applicata per il tentativo

				corrente.
RPT_CallActivity	CONDITIONID	CONDIZIONE CSS	Bigint	ID interno per la condizione CSS utilizzata durante la selezione del contatto.
OBD_CustomFilterGroup	CUSTOMFILTERGROUP	GRUPPO FILTRI PERSONALIZZATO	Int	Questo è l'ID del gruppo di condizioni CSS in cui il

				la condizione CSS utilizzata viene mappata.
OBD_CustomFilters	CONDITIONSTRING	STRINGA DI CONDIZIONE	nvarchar	Questo è l'ID del gruppo di condizioni CSS in cui è mappata la condizione CSS attualmente utilizzata.
RPT_CallActivity	NUMERO DI CONTATTO	NUMERO DI CONTATTO	Int	Numero di contatto chiamato. Questo può anche essere un indirizzo e-mail nel caso di un canale digitale.
RPT_CallActivity	CREATEDTIME	CREATEDTIME	datetime	La data e l'ora in cui tale record è stato inserito nella banca dati dei rapporti.
RPT_CallActivity	ENDTIME	ENDTIME	datetime	Questo è il momento in cui la chiamata viene re-scheduled dal servizio LCMContactRescheduler. Questa volta viene inserito nelle tabelle CallActivity.
RPT_CallActivity	DURATA DELLA CHIAMATA	DURATA DELLA CHIAMATA	Int	Quando CPA è abilitato, la durata della chiamata viene calcolata dal momento in cui l'agente viene patchato fino al completamento della chiamata. Per le implementazioni Cisco, la durata della chiamata viene calcolata dall'inizio della chiamata fino al

				completamento della chiamata.
RPT_CallActivity	CALLMODE	MODALITÀ DI CHIAMATA	nvarchar	Questo è l'ID della modalità di contatto per il contatto.
OBD_Modes	NOME-MODALITÀ	NOME DELLA MODALITÀ	nvarchar	Il nome della modalità, ad esempio Casa o Mobile, in cui il parametro

				Il contatto viene chiamato.
RPT_CallActivity	ESITO DI CHIAMATA	ESITO DELLA CHIAMATA	nvarchar	Esito della chiamata impostato dal dialer o dall'agente per il contatto. Può essere un risultato di telefonia o un risultato aziendale
RPT_CallActivity	ContattiNatura	ContattiNatura	nvarchar	Contatta la natura per il tentativo. I valori possibili sono Fresh, Rescheduled, Normal Callback, Personal Call-back, AEM-Fresh, AEM-riprogrammato, AEM-callback, fresh-moment o AEM-fresh-moment
OBD_BusinessOutcomeParent	OUTCOMEGROUP	GRUPPO DI RISULTATI	Int	Questo è l'ID del gruppo di risultati aziendali mappato alla campagna.
OBD_BusinessOutcomeParent	NOMEGENITORE	RISULTATO NOMEGENITORE	nvarchar	Nome del risultato padre.
OBD_Outcome	DISPLAYNAME	DESCRIZIONE DEI RISULTATI	nvarchar	Descrizione del risultato telefonico o commerciale impostato per questo tentativo.
OBD_Outcome	Tipo RPC	Tipo RPC	nvarchar	Si tratta di una classificazione per indicare se la disposizione impostata per questo tentativo è contrassegnata come RPC (connessione di destra) o non RPC.

OBD_Outcome	ISLIVECALLOUTCOME	RISULTATO DELLA CHIAMATA DAL VIVO	pezzo	Indica se il risultato impostato per questa chiamata è contrassegnato come "LiveCall" o meno. Utile per determinare la percentuale di chiamata di abbandono.
RPT_CallActivity	CALLSTARTTIME	CALLSTARTTIME	Dat-	È la connessione di chiamata

			etime	ora se CPA è abilitato; se CPA è disabilitato, è l'ora in cui viene inviata la patch della chiamata all'agente.
RPT_CallActivity	TARGETCAMPAIGNID	TARGET CONTACTID	nvarchar	Questo indica l'ID della campagna di destinazione nel caso in cui il contatto corrente sia concatenato a un'altra campagna.
RPT_CallActivity	TARGETCONTACTID	TARGETCONTACTID		Questo indica l'ID contatto target della campagna target nel caso in cui il contatto corrente sia concatenato a un'altra campagna.
RPT_CallActivity	AGENTPERIPHERALNUMBER	ID AGENTE	nvarchar	Questo indica l'ID agente che ha gestito questo tentativo di chiamata.
RPT_CallActivity	NOME AGENTE	NOME DELL'AGENTE	nvarchar	Nome dell'agente che ha gestito il tentativo di chiamata.
RPT_CallActivity	CHIAVE RIPRISTINO	CHIAVE DI RIPRISTINO	Galleggiante	Il numero di esecuzione che indica l'identificatore sul dialer per il recupero della chiamata dal dialer.
RPT_CallActivity	TARGETAMOUNT	IMPORTO OBIETTIVO	Galleggiante	Questo è il valore fissato come obiettivo raggiunto per il risultato aziendale specifico in questo tentativo.
RPT_CallActivity	AGENTCOMMENTS	COMMENTI DELL'AGENTE	nvarchar	Commenti di chiamata inseriti dall'agente per il contatto.

RPT_CallActivity	TIPO DI CANALE	TIPO DI CANALE	Int	Questo è il tipo di canale. 1 per SMS, 2 per VOCE, 3 per EMAIL, 4 per CPAAS e 0 per IVR.
OBD_ChannelType	DESCRIZIONE DEL CANALE	DESCRIZIONE DEL CANALE	nvarchar	Descrizione del canale. Esempio, voce, SMS ed e-mail

				1 per SMS, 2 per VOCE, 3 per EMAIL, 4 per CPAAS e 0 per IVR.
RPT_CallActivity	CHILDLISTID	LISTID BAMBINO	Int	Questo è l'ID assegnato quando i contatti vengono aggiunti a un elenco già caricato.
RPT_CallActivity	DELIVEREDTYPE	TIPO DI CONSEGNA	nvarchar	Rappresenta la natura del tipo di recapito del contatto al dialer. I possibili valori sono: <ul style="list-style-type: none"> Regolare Non PEWC regolare Prenota AEM
RPT_CallActivity	TARGETCAMPAIGNGROUP	GRUPPO DI CAMPAGNA TARGET	nvarchar	Applicabile solo per l'elenco condiviso. Indica il gruppo di campagne a cui vengono recapitati i contatti dalle campagne con elenco condiviso.
RPT_CallActivity	TIPO DI CHIAMATA	TIPO DI CHIAMATA	Tinyint	Descrive il tipo di chiamata. I possibili valori sono: <ul style="list-style-type: none"> 0 – Chiamata normale 1 – Chiamata di richiamata 2- Chiamata AEM
RPT_CallActivity	CALLBACKAGENTID	CALLBACK AGENTID	Int	ID dell'agente che gestirà una richiesta di richiamata.



RPT_CallActivity	CALLBACKAGENTNAME	NOME AGENTE CALLBACK	nvarchar	Nome dell'agente che gestirà una richiesta di richiamata.
RPT_CallActivity	NUMERO DI CONTO	NUMERO DI CONTO	nvarchar	Il numero di conto è il numero univoco creato per il contatto all'indirizzo

				L'ora di consegna del contatto al dialer. Contiene sette valori di identità univoci che indicano ID campagna, ID contatto, ecc. con un separatore di tubi.
RPT_CallActivity	CONTATTI	CONTATTI	Tinyint	Il numero di tentativi corrente, ovvero i tentativi di composizione effettuati per un contatto fino a quel momento.

RPT_CallActivity	CONTACTSTATUS	STATO DEL CONTATTO	<p>Questo è lo stato dell'attività di chiamata del contatto. I valori sono:</p> <p>1 -CHIUSO</p> <p>2 - Temporaneamente bloccato</p> <p>3 - Caricamento in corso</p> <p>4 - CONSEGNA TO AL DIALER</p> <p>5 -SOVRASCRIVERE</p> <p>6 - LISTA INTERROTTA</p> <p>7 - CHIUSO TRAMITE CONTATTI GESTITI O SVUOTATO</p> <p>8 - Contatto interrotto e chiuso</p> <p>9 - CONTATT O LAVATO</p> <p>10 - CONTATTO SPOSTATO SU ALTRA CAMPAGNA</p> <p>11 - ARRESTO PERMANENTE</p> <p>20 - CONTATTO CONSEGNA TO FERMATO</p> <p>21 - BLOCCATO PER LA CONSEGNA PCB</p>
------------------	---------------	--------------------	--

				22 - BLOCCATO PER LA CONSEGNA DI CSSCONTACT S
				23 - BLOCCATO PER LA CONSEGNA AEM
				24 - BLOCCATO DA RESCHDULE PER RIPROGRAM MARE IL CONTATTO
				25 - BLOCCATO DA RESCHDULE A STRETTO CONTATTO
				30 - CONTATTO BLOCCATO DA DNC
				31 - CONTATTO BLOCCATO DA NDNC
				32 - CONTATTO BLOCCATO DA DNCSCRUB
				33 - CONTATTO BLOCCATO DA CONTENZI OSO
				34 -SCADUTO
				35 - CAMPAGNA

				INTERROTTA
OBD_ContactStatusReasons	CONTACTSTATUSREASON	STATO DEL CONTATTOMOTIVO	nvarchar	Questo è il motivo della modifica dello stato del contatto. Ad esempio, un contatto può essere nello stato Bloccato. L'applicazione avrebbe bloccato questo contatto per la consegna per effettuare una chiamata PCB, CSS o AEM.
RPT_CallActivity	CALLBACKDATETIME	CALLBACKDATE TIME	datetime	Data e ora impostate per la richiamata da parte di un agente per il



				contatto.
RPT_CallActivity	TEMPI DI CONSEGNA	TEMPI DI CONSEGNA	dat- etime	L'ora in cui il contatto viene consegnato a

				il dialer.
RPT_CallActivity	TEMPI di consegna PROGRAMMATI	PROGRAMMATO DELIVE- RYTIME	dat-etime	L'orario riprogrammato per la consegna del contatto.
RPT_CallActivity	ISWIRELESS	ISWIRELESS	pezzo	Indica se il tentativo corrente viene effettuato su un numero wireless (mobile). True se wireless; False se linea fissa. Prende valore dal DB di conformità, se disponibile. In caso contrario, il valore predefinito è True.
RPT_CallActivity	PERIPHERALCALLKEY	CHIAMATA PERIFERICA	Int	Indica l'ID chiamata periferica univoco (uguale alla chiamata trasferita).

RPT_CallActivity	PRENOTAZIONECHIAM ATADURATI- IL	DURATA DELLA CHIAMATA DELLA PRENOTAZIONE	Int	Durata della chiamata (in millisecondi) prenotata dall'agente. In modalità anteprima, include l'ora dell'ultima anteprima e l'ora per la composizione, l'esecuzione del CPA e il trasferimento della chiamata cliente all'agente. In modalità predittiva, se l'agente prenotato viene disconnesso ancor prima di connettersi a un cliente, questo valore è NULL, in quanto l'agente non è ancora associato al cliente. In tali casi, il HoldTime del record dei dettagli della chiamata di stabilizzazione corrispondente farà riferimento all'ora di prenotazione dell'agente.
RPT_CallActivity	PREVIEWTIME	TEMPO DI ANTEPRIMA	Dat-	Il tempo in cui il

			etime	All'agente è stato offerto il contatto per l'anteprima dal dialer.
RPT_CallActivity	SFUID	SFUID	nvarchar	Si tratta dell'ID utente di Service Cloud Voice CRM utilizzato per l'importazione dei contatti.
RPT_CallActivity	CONTATTODETTAGLIO	DETTAGLI DI CONTATTO	nvarchar	Questa colonna contiene le informazioni di contatto come formato XML dati che va al dialer. Ad esempio, nome, cognome, numero di contatto e così via.
RPT_CallActivity	SFLEADID	Salesforce Campaign LEAD ID	nvarchar	Questo è l'ID univoco generato in Service Cloud Voice.
RPT_CallActivity	SFCONTACTID	Salesforce campaign ID CONTATTO	nvarchar	Questo è l'ID contatto di Service Cloud Voice per la campagna.
RPT_CallActivity	SFCAMPAIGNID	ID campagna Salesforce	nvarchar	ID campagna CRM di Service Cloud Voice tramite il quale viene importato il contatto.
RPT_CallActivity	CALLBACKRICHIESTO da	CALLBACK RICHIESTO DA	nvarchar	Rappresenta l'ID agente dell'agente che registra la richiesta di richiamata.

RPT_CallActivity	CALLBACKREGISTERED TYPE	TIPO DI REGISTRAZIONE DI RICHIAMATA	Int	La natura della richiamata al momento della registrazione della richiamata da parte di un agente. I valori possibili sono: 0 – Chiamata normale 1 – PCB (Personal Call-back) 2 – NCB (Normal Call-back)
RPT_CallActivity	CALLBACKATTEMPTTY PE	TIPO DI TENTATIVO DI RICHIAMATA	nvarch- ar	Tipo di chiamata al momento di un tentativo di composizione. Il possibile

				i valori sono NCB e PCB.
RPT_CallActivity	CURRENTCYCLE	CICLO CORRENTE	Int	Quando viene utilizzata la strategia Ciclo, questo campo contiene il numero di ciclo corrente. Ad esempio, se il ciclo di iterazione del contatto è nel secondo ciclo, questo campo contiene 2 in esso.
RPT_CallActivity	ISCURRENTCYCLECOMPLET-ED	CICLO CORRENTE COMPLETATO	pezzo	Contrassegnare per indicare il completamento del ciclo corrente, ovvero tutte le modalità vengono composte.
RPT_CallActivity	PRECEDENTELEADSCORE	PUNTEGGIO PRINCIPALE PRECEDENTE	Int	Valore del punteggio lead assegnato al momento del caricamento.
RPT_CallActivity	CURRENTLEADSCORE	PUNTEGGIO LEAD ATTUALE	Int	Valore del punteggio lead assegnato dall'agente.
RPT_CallActivity	VALORE EFFETTIVO	NUMERO DI TELEFONO	nvarch-ar	Questo è il numero di telefono caricato dall'elenco dei lead.
RPT_CallActivity	STATELAWNOMEGRUPPO	NOME DEL GRUPPO STATELAW	nvarch-ar	Indica il nome del gruppo di legge statale utilizzato durante questo tentativo.
Categoria OBD_Campaign_	CAMPAGNACATEGORIA NA- ME	NOME CATEGORIA CAMPAGNA	nvarch-ar	Questo è il nome della categoria della campagna.
RPT_CallActivity	DNCCAMPAGNACATEGORIA- NOME	NOME CATEGORIA CAMPAGNA DNC	nvarch-ar	Questo è il nome della categoria DNC campaign.

RPT_CallActivity	ISINBOUND	CHIAMATA IN ENTRATA	pezzo	Se la voce di tentativo corrente viene creata da una chiamata in ingresso, il valore viene impostato su 1, altrimenti il valore viene impostato su 0.
RPT_CallActivity	DIALLERREFERENCEID	DIALLER REFERENCEID	nvarchar	Questo è l'ID contatto o ID chiamata generato dalla piattaforma dialer. I campi specifici del dialer sono: <ul style="list-style-type: none"> Webex Contact Center: Il campo SID del con-

				registrare i record di sessione tattì (risposta ricevuta dal metodo API CSRS).
OBD_CallActivity	ContattiNatura	Contact_Nature	nvarchar	Contatta la natura per il tentativo. I valori possibili sono Fresh, Rescheduled, Normal Callback, Personal Call-back, AEM-Fresh, AEM-riprogrammato, AEM-callback, fresh-moment o AEM-fresh-moment
RPT_CallActivity	STATUSCHANGEDBY	STATO MODIFICATO DA	nvarchar	ID utente dell'entità che ha modificato lo stato del contatto.
RPT_CallActivity	STATUSCHANGEDAT	STATO MODIFICATO ALLE	datetime	Data e ora in cui lo stato del contatto viene modificato.
RPT_CallActivity	DEVICEID	ID DISPOSITIVO	nvarchar	Definisce se un contatto è bloccato come DNC per numero o campo business.
RPT_CallActivity	OVERRIDEPEWCVALIDATIO- N	IGNORARE LA CONVALIDA PEWC	pezzo	Durante un'interazione, se il cliente consente di contrassegnare il contatto specifico come chiamata non PEWC e consente la composizione automatica, gli agenti selezionano la casella di controllo per ignorare la convalida PEWC per

				questo contatto, agente.
RPT_CallActivity	DIALERAGENTCALLBACK	RICHIAMATA DELL'AGENTE DIALER	pezzo	Questo valore determina se il risultato viene impostato come callback da un agente normale o da un agente clicker. Il valore 0 indica

				questo è impostato da un agente normale; 1 indica che questo è impostato da un agente clicker.
RPT_CallActivity	DNCSTARTDATE	DATA DI INIZIO DNC	datetime	Quando viene registrato il DNC a tempo, la data di inizio fornita al momento della registrazione.
RPT_CallActivity	DNCENDDATE	DATA DI FINE DNC	datetime	Quando viene registrato il DNC a tempo, la data di fine fornita al momento della registrazione.
RPT_CallActivity	DNCTYPE	TIPO DNC	nvarchar	Il tipo di DNC applicato a un contatto si applica a una campagna specifica o a tutte le campagne.
RPT_CallActivity	IDENTITYAUTHENTICATIO- NENABLED	AUTENTICAZIONE DELL'IDENTITÀ ABILITATA	pezzo	Questo indica se il campo IdentityAuthenticationEnabled è Abilitato o disabilitato per il contatto.
RPT_CallActivity	IDENTITYAUTHENTICATIO- NSUCCESS	SUCCESSO DELL'AUTENTICAZIONE DELL'IDENTITÀ	pezzo	In questo modo viene definito se l'autenticazione dell'identità ha esito positivo o meno.
RPT_CallActivity	SMSTRANSACTIONCOUNT	SMS CONTEGGIO DELLE TRANSAZIONI	Int	Il conteggio è il numero di transazioni SMS tra l'utente e SMS servizio, applicabile quando viene utilizzato il SMS a 2 vie.

RPT_CallActivity	ANTEPRIMADURATA	DURATA DELL'ANTEPRIMA	Int	Il tempo impiegato da un agente per visualizzare in anteprima una chiamata e accettare, saltare o rifiutare (chiudere) il contatto.
RPT_CallActivity	NEXTSCHEDULEDATE	DATA ORA DEL PROSSIMO PROGRAMMA	datetime	Indica la data e l'ora pianificate successive per la richiamata pianificata.
RPT_CallActivity	NEXTSCHEDULEMODE	PROSSIMA MODALITÀ DI PIANIFICAZIONE	nvarchar	Questo indica la modalità della chiamata pianificata-

				Indietro.
RPT_CallActivity	TOTALPRIMARYAUTH	AUTENTICAZIONE PRIMARIA TOTALE	Int	Numero totale di richieste inviate al servizio di autenticazione dell'identità per ottenere l'autenticazione di chiamata (autenticazione pre-chiamata) dal cliente, prima di consegnare al dialer per un singolo contatto. La richiesta viene avviata dal sistema (motore di alimentazione).
RPT_CallActivity	VERIFIEDPRIMARYAUTH	AUTENTICAZIONE PRIMARIA VERIFICATA	Int	Numero totale di risposte personalizzate dal servizio di autenticazione dell'identità per la richiesta inviata per l'autenticazione della chiamata (autenticazione pre-chiamata). La richiesta viene avviata dal sistema (motore di alimentazione).
RPT_CallActivity	TOTALE autenticazione secondaria	AUTENTICAZIONE SECONDARIA TOTALE	Int	Numero totale di richieste inviate al servizio di autenticazione dell'identità per ottenere l'autenticazione per ogni identità da parte del cliente, durante la chiamata (autenticazione su chiamata). La richiesta viene

				avviata dall'agente.
RPT_CallActivity	VERIFICATAUTENZA secondaria	AUTENTICAZIONE SECONDARIA VERIFICATA	Int	Numero totale di risposte personalizzate da parte del "servizio di autenticazione dell'identità" per ciascuna richiesta inviata per ciascuna identità, durante la chiamata (autenticazione su chiamata). La richiesta viene avviata dall'agente.

RPT_CallActivity	COMPUTEDDURATIONI NM- S	DURATA CALCOLATAINMS	Int	Ha arrotondato il valore della durata della chiamata (che è in millisecondi) in base alla frequenza del polso configurata. Utilizzato nel calcolo della fatturazione.
------------------	----------------------------	-------------------------	-----	---

Anonimo SMS in entrata

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_ITR_IncomingMessageLog	ID	ID	Bigint	Identificatore univoco generato automaticamente per il messaggio in arrivo.
RPT_ITR_IncomingMessageLog	Origine	Origine	Nvarchar	Dispositivo di origine (numero di contatto) del messaggio SMS.
RPT_ITR_IncomingMessageLog	Destinazione	Destinazione	Nvarchar	Dispositivo di destinazione (numero di contatto) del messaggio SMS.
RPT_ITR_IncomingMessageLog	Messaggio	Messaggio	Nvarchar	Il contenuto del SMS saggio.
RPT_ITR_IncomingMessageLog	Orario d'ingresso	Orario d'ingresso	datetime	Data e ora in cui l'applicazione ha creato questa voce di registro.

RPT_ITR_IncomingMessageLog	ID tenant	ID tenant	Int	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_ITR_IncomingMessageLog	ID subTenant	ID subTenant	Int	L'ID sub tenant generato automaticamente dall'applicazione e quando viene creata una nuova ten- ant.

API Errore di caricamento

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
Errore RPT_AddContact_	ID errore	ID errore	Bigint	ID errore generato automaticamente per questo errore.
Errore RPT_AddContact_	Methodname	Methodname	Nvarchar	Il metodo API che ha generato questo errore.
Errore RPT_AddContact_	Risultato	Risultato	Nvarchar	Il risultato della risposta API (Failure o Success).
Errore RPT_AddContact_	RisultatoDescrizione	RisultatoDescrizione	Nvarchar	Descrizione della risposta API.
Errore RPT_AddContact_	LogDate	LogDate	datetime	La data e l'ora in cui è stato scritto il record di errore nel registro.
Errore RPT_AddContact_	ID campagna	ID campagna	Nvarchar	ID campagna che ha segnalato l'errore.
Errore RPT_AddContact_	Tipo di chiamata	Tipo di chiamata	Varchar	Descrive il tipo di chiamata. I valori possibili sono: 0 – Chiamata normale 1 – Chiamata di richiamata 2– Chiamata AEM
Errore RPT_AddContact_	CallStartDateTime	CallStartDateTime	Nvarchar	L'ora di inizio della chiamata per un contatto come definito durante il

				caricamento.
Errore RPT_AddContact_	Metodo CallEndTime	Metodo CallEndTime	Nvarchar	Data e ora di fine della chiamata.
Errore RPT_AddContact_	BusinessFieldXML	BusinessFieldXML	Nvarchar	I dati XML nel parametro, che contiene i campi business.

Errore RPT_AddContact_	Priorità	Priorità	Varchar	La priorità del contatto in base alla quale viene consegnato al dialer
Errore RPT_AddContact_	Metodo ModeXML	Metodo ModeXML	Nvarchar	Il XML dati che contengono le modalità di chiamata come cellulare, telefono di casa, telefono dell'ufficio e così via.
Errore RPT_AddContact_	Userid	Userid	Nvarchar	ID utente dell'entità che utilizza le API.
Errore RPT_AddContact_	SMSData	SMSData	Nvarchar	Testo del messaggio inviato tramite SMS.
Errore RPT_AddContact_	MailSubject	MailSubject	Nvarchar	L'oggetto dell'e-mail quando i messaggi vengono inviati come parte di una campagna e-mail.
Errore RPT_AddContact_	Mailmsg	Mailmsg	Nvarchar	Il contenuto del messaggio di posta elettronica.
Errore RPT_AddContact_	Mailattachment	Mailattachment	Nvarchar	Allegato (nome file) che fa parte del messaggio di posta elettronica.
Errore RPT_AddContact_	Zipcode	Zipcode	Nvarchar	Codice postale di contatto.



Errore RPT_AddContact_	ContattoDettaglio	ContattoDettaglio	Nvarchar	Questa colonna contiene le informazioni di contatto come formato XML dati che va al dialer. Ad esempio, nome, cognome, contatto
---------------------------	-------------------	-------------------	----------	---

				numero e così via.
Errore RPT_AddContact_	ID elenco	ID elenco	Nvarchar	ID elenco a cui appartiene il contatto.
Errore RPT_AddContact_	LockContact	LockContact	pezzo	Questo indica se il contatto deve essere bloccato dalla consegna. Questo è 1 se un contatto è bloccato; 0 se non bloccato.
Errore RPT_AddContact_	DedupBussFld	DedupBussFld	Nvarchar	Settore di attività Dedup
Errore RPT_AddContact_	IgnoreCloseContact	IgnoreCloseContact	pezzo	Se l'applicazione deve ignorare il contatto chiuso.
Errore RPT_AddContact_	ErrorDescription	ErrorDescription	Varchar	Descrizione dell'errore di risposta API.
Errore RPT_AddContact_	Contactid	Contactid	Nvarchar	ID contatto generato per questo contatto.
Errore RPT_AddContact_	Metodo ErrorXML	Metodo ErrorXML	Nvarchar	Il nome del file del XML contenente i dettagli dell'errore.
Errore RPT_AddContact_	LeadScore	LeadScore	Nvarchar	Il punteggio principale per questo contatto.
Errore RPT_AddContact_	ID tenant	ID tenant	Int	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo

				tenant.
Errore RPT_AddContact_	ID subTenant	ID subTenant	Int	L'ID sub tenant generato automaticamente dall'applicazione e quando viene creata una nuova tenant.

Log di controllo

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_AuditLog	ID	ID	Int	Identificatore univoco generato automaticamente per la voce di registro.
RPT_Users	Userid	Userid	Nvarchar	ID utente (nome dell'utente) che ha eseguito l'attività.
RPT_AuditLog	Modulo	Modulo	Nvarchar	Il modulo applicativo o componente in cui viene eseguita questa attività. Ad esempio, Campaign, Global Uploader e così via.
RPT_AuditLog	Operazione	Operazione	Nvarchar	Operazione eseguita dall'utente. Ad esempio, Crea, Aggiorna, Elimina.
RPT_AuditLog	Dati	Dati	Nvarchar	I dati richiesti dall'utente per l'attività avviata.
RPT_AuditLog	CreatedDate	CreatedDate	datetime	Data e ora in cui l'applicazione ha creato questa voce di registro.

RPT_AuditLog	ID tenant	ID tenant	Int	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_AuditLog	ID subTenant	ID subTenant	Int	ID sub-tenant generato automaticamente da

				l'applicazione quando viene creato un nuovo ten- ant.
--	--	--	--	---

Audit Trail

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_AuditTrail	ID	ID	Bigint	Identificatore univoco generato automaticamente per la voce di registro.
RPT_Users	Userid	Userid	Nvarchar	ID utente (nome dell'utente) che ha eseguito l'attività.
RPT_AuditTrail	Operazione	Operazione	Nvarchar	Operazione eseguita dall'utente. Ad esempio, Crea, Aggiorna, Elimina.
RPT_AuditTrail	Dati	Dati	Varbinary	I dati richiesti dall'utente per l'attività avviata.
RPT_AuditTrail	Createdate	Createdate	datetime	Data e ora in cui l'applicazione ha creato questa voce di registro.
RPT_AuditTrail	PageName	PageName	Varchar	La pagina dell'applicazione o il componente in cui viene eseguita questa attività. Ad esempio, Campaign,



				Global Uploader e così via.
RPT_AuditTrail	Enterpriseld	Enterpriseld	Int	L'identificatore unico per l'Enterprise.

RPT_AuditTrail	Isactive	Isactive	pezzo	
RPT_AuditTrail	Isdeleted	Isdeleted	pezzo	
RPT_AuditTrail	ID tenant	ID tenant	Int	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_AuditTrail	ID subTenant	ID subTenant	Int	L'ID sub tenant generato automaticamente dall'applicazione e quando viene creata una nuova ten- ant.

SMS Stato di consegna

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_ITR_DeliveryStatus	Origine	Origine	Nvarchar	Il numero del dispositivo (numero di contatto) della sorgente SMS.
RPT_ITR_DeliveryStatus	Destinazione	Destinazione	Nvarchar	Il numero del dispositivo (numero di contatto) della destinazione SMS.
RPT_ITR_DeliveryStatus	Messaggio	Messaggio	Nvarchar	Il contenuto SMS messaggio



				di testo.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	DeliveryStatus	DeliveryStatus	Nvarchar	Stato del recapito del messaggio SMS. Ad esempio, Operazione riuscita, Fallimento e così via.
RPT_ITR_ Deliv-	Metodo GatewayMsgID	Metodo GatewayMsgID	Nvarchar	

eryStatus				
RPT_ITR_DeliveryStatus	Risposta effettiva	Risposta effettiva	Nvarchar	
RPT_ITR_DeliveryStatus	EntryDateTime	EntryDateTime	datetime	Data e ora di creazione del record nella tabella.
RPT_ITR_DeliveryStatus	ID campagna	ID campagna	Nvarchar	ID campagna da cui viene inviato il SMS.
RPT_ITR_DeliveryStatus	Contactid	Contactid	Int	ID contatto univoco a cui viene inviato il SMS.
RPT_ITR_DeliveryStatus	Providertype	Providertype	Nvarchar	Il SMS fornire tipi come SMPP.
RPT_ITR_DeliveryStatus	DeliveryStatusUpdatedDateTime	DeliveryStatusUpdatedDateTime	datetime	Data e ora di aggiornamento dello stato di consegna per questo record.
RPT_ITR_DeliveryStatus	Errorcode	Errorcode	Nvarchar	
RPT_ITR_DeliveryStatus	ID tenant	ID tenant	Int	L'ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.

RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	ID subTenant	ID subTenant	Int	L'ID Sub Ten- ant generato automatica mente dall'applicazi one quando un nuovo tenant viene
---------------------------------	--------------	--------------	-----	---

				Creato.
--	--	--	--	---------

SMS sessione in ingresso

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_ITR_SessionDettaglio	ID	ID	Bigint	Identificatore univoco generato automaticament e per il messaggio in arrivo.
RPT_ITR_SessionDettaglio	Testo	Testo	Nvarchar	Testo del messaggio inviato tramite SMS.
RPT_ITR_SessionDettaglio	IsSent	IsSent	pezzo	Indica se il messaggio viene inviato al contatto.
RPT_ITR_SessionDettaglio	Data	Data	datetime	La data in cui è stato inviato il SMS saggio.
RPT_ITR_SessionDettaglio	Titolo	Titolo	Varchar	Il tema del saggio SMS
RPT_ITR_SessionDettaglio	Rispondi	Rispondi	Nvarchar	Risposta ricevuta dal destinatario del messaggio.
RPT_ITR_SessionDettaglio	Sequenceld	Sequenceld	Int	ID generato automaticament e per il messaggio ricevuto dall'applicazione .
RPT_ITR_SessionDettaglio	Metodo GatewayMsgID	Metodo GatewayMsgID	Nvarchar	ID generato dal gateway SMS per questo messaggio



RPT_ITR_SessionDettaglio	Numero account	Numero account	Nvarchar	Il numero di conto (LCMKey / CAID) del contatto.
RPT_ITR_Ses-	ID campagna	ID campagna	Nvarchar	ID campagna

sionDettaglio				a cui viene ricevuto il SMS Inbound.
RPT_ITR_SessionDettaglio	Metodo RefGatewayMsgID	Metodo RefGatewayMsgID	Nvarchar	ID messaggio generato dal gate SMS.
RPT_ITR_SessionDettaglio	Contactid	Contactid	Int	ID contatto univoco da cui viene ricevuto il saggio in entrata.
RPT_ITR_SessionDettaglio	ID tenant	ID tenant	Int	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_ITR_SessionDettaglio	ID subTenant	ID subTenant	Int	L'ID sub tenant generato automaticamente dall'applicazione e quando viene creata una nuova ten- ant.

SMS sessione in uscita

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_ITR_Session	Origine	Origine	Nvarchar	Il contatto sorgente (codice breve) per il messaggio SMS in uscita.
RPT_ITR_Session	Destinazione	Destinazione	Nvarchar	Numero di contatto di destinazione per il messaggio di

				SMS in uscita.
RPT_ITR_Session	Risultato	Risultato	Nvarchar	Set di risultati per il contatto SMS. I risultati possono essere impostati tramite lo script

				progettista, stato di consegna del fornitore di servizi SMS o in attesa di una risposta dal destinatario.
RPT_ITR_Session	IsTimedOut	IsTimedOut	pezzo	Ciò indica se il SMS messaggio è scaduto prima dell'invio o è stato inviato correttamente.
RPT_ITR_Session	Data	Data	datetime	Data e ora di invio del messaggio.
RPT_ITR_Session	ID	ID	Nvarchar	Identificatore univoco generato automaticament e per il messaggio in uscita.
RPT_ITR_Session	Numero account	Numero account	Nvarchar	Il numero di conto (LCMKey / CAID) del contatto.
RPT_ITR_Session	Errore	Errore	Varchar	Questo è correlato alla funzionalità Call Guide tramite Script Designer dell'applicazione .
RPT_ITR_Session	FormId	FormId	Int	Per l'ID modulo da cui è stato inviato il messaggio di SMS in uscita.



RPT_ITR_Session	OutcomeType	OutcomeType	Varchar	Tipo di risultato. Se il set di risultati appartiene a Successo o Errore come configurato.
RPT_ITR_Session	Modifieddate	Modifieddate	datetime	La data e

				Ora dell'ultimo aggiornamento di questa voce.
RPT_ITR_Session	ID AGENTE	ID AGENTE	Nvarchar	ID agente dell'agente che consegna questa interazione.
RPT_ITR_Session	STATO	STATO	Nvarchar	Lo stato del messaggio di SMS in uscita, ad esempio Inviato, Elaborazione, Non riuscito e così via.
RPT_ITR_Session	IMPEGNATO	IMPEGNATO	Nvarchar	Dettagli utente dell'utente che ne ha eseguito il commit nel database.
RPT_ITR_Session	ID campagna	ID campagna	Nvarchar	ID campagna a cui viene ricevuto il SMS in entrata.
RPT_ITR_Session	Contactid	Contactid	Int	ID contatto univoco da cui viene ricevuto il saggio in entrata.
RPT_ITR_Session	ID tenant	ID tenant	Int	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_ITR_Session	ID subTenant	ID subTenant	Int	L'ID sub tenant generato automaticamente dall'applicazione e quando viene



				creata una nuova ten- ant.
--	--	--	--	-------------------------------

Errore di caricamento

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_Error	ERRORID	ERRORID	Bigint	ID errore generato automaticamente per questo errore.
RPT_Error	ERRORTYPE	ERRORTYPE	Nvarchar	Tipo di errore generato dall'applicazione.
RPT_Error	DESCRIZIONE	DESCRIZIONE	Nvarchar	Descrizione dell'errore.
RPT_Error	ERRORTIME	ERRORTIME	datetime	La data e l'ora in cui l'errore è stato segnalato dall'applicazione.
RPT_Error	ERRORRECORD	ERRORRECORD	text	Il record degli errori: un dettaglio dell'errore come nel registro.
RPT_Error	CARICATORE SUPERIORE	CARICATORE SUPERIORE	Char	L'uploader che ha segnalato questo errore - Contact, Global, Scrub, Compliance ecc. sono alcuni tipi di uploader.
RPT_Error	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Nvarchar	ID campagna che ha segnalato l'errore.
RPT_Error	LISTID	LISTID	Int	ID elenco a cui si riferisce l'errore.



RPT_Error	FILEID	FILEID	Int	L'ID del file (se si carica tramite un file) a cui si riferisce questo errore.
RPT_Error	FILENAME	FILENAME	Nvarchar	Il nome del file di caricamento che ha avuto origine

				Questo errore.
RPT_Error	RESERVEDFIELD1	RESERVEDFIELD1	Nvarchar	Per uso futuro.
RPT_Error	RESERVEDFIELD2	RESERVEDFIELD2	Nvarchar	Per uso futuro.
RPT_Error	RESERVEDFIELD3	RESERVEDFIELD3	Nvarchar	Per uso futuro.
RPT_Error	RESERVEDFIELD4	RESERVEDFIELD4	Nvarchar	Per uso futuro.
RPT_Error	RESERVEDFIELD5	RESERVEDFIELD5	Nvarchar	Per uso futuro.
RPT_Error	ID tenant	ID tenant	Int	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_Error	ID subTenant	ID subTenant	Int	L'ID sub tenant generato automaticamente dall'applicazione e quando viene creata una nuova ten- ant.

Cronologia dei caricamenti

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_AE_Campaign_Group	Gruppo di campagna	Gruppo di campagna	Nvarchar	Il nome del gruppo di campagna in cui viene caricato il contatto.
RPT_AE_Campaign	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Int	L'ID della campagna del contatto caricato.
RPT_AE_ListInfo	ListStartDate	ListStartDate	DateTime	La data di inizio dell'elenco



OBD_HD_UploadHistory	ChildListID	ChildListID	Int	ID elenco secondario generato dall'applicazione al momento del caricamento.
----------------------	-------------	-------------	-----	---

OBD_HD_UploadHistory	ContactFailedToUpload	ContactFailedToUpload	Int	Numero di contatti che non sono stati caricati.
OBD_HD_UploadHistory	Contatto-sBlockedINCorporateDNC	Contatto-sBlockedINCorporateDNC	Int	Il numero di contatti bloccati a causa del DNC aziendale.
OBD_HD_UploadHistory	ContattiBloccatoINNDNC	ContattiBloccatoINNDNC	Int	Il numero di contatti bloccati a causa di NDNC aziendale.
OBD_HD_UploadHistory	ContattiCaricati	ContattiCaricati	Int	Numero di contatti caricati.
OBD_HD_UploadHistory	DuplicateContacts	DuplicateContacts	Int	Numero di contatti duplicati.
OBD_HD_UploadHistory	Elenco	Elenco	Int	ID elenco generato dall'applicazione.
OBD_HD_UploadHistory	Metodo ModeFailedToUpload	Metodo ModeFailedToUpload	Int	Impossibile caricare il numero di contatti a causa di un errore di modalità.
OBD_HD_UploadHistory	ModesB-blockedINCorporateDNC	ModesB-blockedINCorporateDNC	Nvarchar	Il numero di contatti bloccati a causa del DNC aziendale.
OBD_HD_UploadHistory	ModesBlockedINNDNC	ModesBlockedINNDNC	Nvarchar	Il numero di contatti bloccati a causa di

				DNC aziendale.
OBD_HD_UploadHistory	ReportTime	ReportTime	datetime	Data e ora di generazione del report.
OBD_HD_UploadHistory	ID subTenant	ID subTenant	Int	L'ID Sub Tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
OBD_HD_UploadHistory	ID tenant	ID tenant	Int	L'ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
OBD_HD_UploadHistory	TotalContactsProcessed	TotalContactsProcessed	Int	Il numero totale di contatti elaborati dal file di caricamento
OBD_HD_UploadHistory	UploadSubType	UploadSubType	Int	Sottotipo di caricamento. I valori sono N per un nuovo file, U per aggiornare un file già disponibile e C se si tratta di una copia di un altro file.



OBD_HD_UploadHistory	UploadTime	UploadTime	datetime	Data e ora di caricamento.
OBD_HD_UploadHistory	Metodo UploadType	Metodo UploadType	Nvarchar	Il tipo di caricamento, ad esempio JSON, API, E così via.

Informazioni sulla scrub list

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_AE_SCrubListInfo	Metodo ScrubListId	Metodo ScrubListId	Int	ID scrub list generato automaticamente dall'applicazione quando l'elenco viene inserito per il caricamento.
RPT_AE_SCrubListInfo	ID campagna	Nome campagna	Nvarchar	Nome della campagna in cui viene caricato l'elenco.
RPT_AE_SCrubListInfo	SourceDetails	SourceDetails	Nvarchar	Nome del file di caricamento con estensione.
RPT_AE_SCrubListInfo	Sourcetype	Sourcetype	Nvarchar	Tipo di origine del file. Alcuni valori sono W per Web, M per Media, F per File e L per List.
RPT_AE_SCrubListInfo	ProcessedTime	ProcessedTime	datetime	La data e l'ora in cui il file di contatto è stato utilizzato per l'elaborazione.
RPT_AE_SCrubListInfo	ScrubDetails	ScrubDetails	Nvarchar	Nome del file scrub di caricamento con estensione
RPT_AE_SCrubListInfo	ScrubStatus	ScrubStatus	Nvarchar	Stato di scrub, ad esempio Operazione riuscita, Errore, Processo e così via.



RPT_AE_SCrubListInfo	ID tenant	ID tenant	Nvarchar	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_AE_SCrubListInfo	ID subTenant	ID subTenant	Nvarchar	Il sub inquilino

				ID generato automaticamente dall'applicazione e quando viene creato un nuovo ten- ant.
--	--	--	--	--

Attività senza chiamata

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_NonCallActivity	Id	Id	Bigint	ID generato automaticamente per ogni voce della tabella.
RPT_NonCallActivity	ID campagna	ID campagna	Nvarchar	ID campagna per questa attività senza chiamata.
RPT_NonCallActivity	Contactid	Contactid	Int	ID contatto per questa attività senza chiamata.
RPT_NonCallActivity	Modeld	Modeld	Int	ID modalità in cui si è verificata questa attività non di chiamata.
RPT_AE_Modes	NomeModalità	NomeModalità	Nvarchar	Nome della modalità per questa attività senza chiamata.
RPT_NonCallActivity	ListId	ListId	Int	ID elenco a cui appartiene il contatto.
RPT_NonCallActivity	ContactVersion	ContactVersion	Int	Versione del contatto per questo contatto al momento dell'attività non di chiamata. Questo indica il numero di volte in cui lo stato del contatto è stato rivisto.



RPT_NonCallActivity	Bussfld26	Bussfld26	Nvarchar	La descrizione di Business Field 26 – unique business field.
RPT_NonCallActivity	Bussfld27	Bussfld27	Nvarchar	Descrizione per Business Field 27 – campo business aggiuntivo.
RPT_NonCallActivity	Bussfld28	Bussfld28	Nvarchar	La descrizione di Business Field 28 –

				campo di attività aggiuntivo.
RPT_NonCallActivity	Bussfld29	Bussfld29	Nvarchar	Descrizione per Business Field 29 – campo business aggiuntivo.
RPT_NonCallActivity	Bussfld30	Bussfld30	Nvarchar	Descrizione per Business Field 30 – campo business aggiuntivo.
RPT_NonCallActivity	Stato	Stato	Varchar	Lo stato del contatto per ogni contatto per ogni modifica.
RPT_NonCallActivity	StatusReasonId	StatusReasonId	Int	ID generato automaticamente per la modifica dello stato del contatto.
RPT_AE_ContactStatusReasons	StatusReason	StatusReason	Nvarchar	Questo è il motivo del cambiamento nello stato di contatto. Ad esempio, un contatto può essere nello stato Bloccato. L'applicazione avrebbe bloccato questo contatto per la consegna per creare un PCB, CSS o AEM Chiamare.
RPT_NonCallActivity	Metodo ValidModes	Metodo ValidModes	Nvarchar	Modalità valida per questa attività non di chiamata.
RPT_NonCallActivity	CreatedDateTime	CreatedDateTime	datetime	La data e l'ora in cui questa voce è stata creata nella tabella.



RPT_NonCallActivity	ID tenant	ID tenant	Int	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_NonCallActivity	ID subTenant	ID subTenant	Int	L'ID sub tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.

RPT_NonCallActivity	Rulename	Rulename	Nvarchar	Nome della regola all'interno del gruppo di conformità, da cui è stata bloccata la consegna del contatto.
RPT_NonCallActivity	Gruppo di conformità	Gruppo di conformità	Nvarchar	Nome del gruppo di conformità dal quale è stata bloccata la consegna dei contatti.

RPT_NonCallActivity	Descrizione	Descrizione	Nvarchar	<p>Definisce i messaggi di errore o di errore o i motivi di un contatto bloccato. Di seguito è riportato un elenco di errori o saggi di errore:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controllo della temporizzazione a livello di modalità StateLaw non riuscito. Impossibile acquisire il nome della regola. • Modalità StateLaw disabilitata. Impossibile acquisire il nome della regola. • CPT DayOfWeek fallito - Reschedule. Impossibile acquisire il nome della regola. • CPT Time Failed - Reschedule. Impossibile acquisire il nome della regola. • Avanzata
---------------------	-------------	-------------	----------	---

				<p>Valore del fuso orario dell'area verde non riuscita. Impossibile acquisire il nome della regola.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Migliorata la valutazione del fuso orario dell'area verde non riuscita. Impossibile acquisire il nome della regola. • Enhanced Green Zone StateLaw Hol- iday fallito. Impossibile acquisire il nome della regola. • Enhanced Green Zone StateLaw Time Val- idation non riuscita. Impossibile acquisire il nome della regola. • Regola non riuscita - Contatto ravvicinato. È possibile acquisire il
--	--	--	--	--

				<p>nome della regola.</p> <ul style="list-style-type: none">• Regola non riuscita - Riprogrammazione. Il nome della regola può essere catturato.• Regola non riuscita - Auto Reschedule. Regola
--	--	--	--	--

				<p>Il nome può essere acquisito.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il record viene già consegnato in attesa del risultato. È possibile acquisire il nome della regola.
--	--	--	--	--

Dati aziendali di contatto

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_Contact_BusinessData	Id	Id	Bigint	ID generato automaticamente e per la voce in questa tabella.
RPT_Contact_BusinessData	ID campagna	ID campagna	Nvarchar	ID campagna per questa attività non di chiamata.
RPT_Contact_BusinessData	Contactid	Contactid	Int	ID contatto per questa attività senza chiamata.
RPT_Contact_BusinessData	ListId	ListId	Int	ID elenco a cui appartiene il contatto.
RPT_Contact_BusinessData	ContactVersion	ContactVersion	Int	La versione di contatto per questo contatto al momento dell'attività non di chiamata. Ciò indica il numero di volte in cui lo stato del contatto è stato rivisto.



RPT_Contact_BusinessData	Bussfld1	Bussfld1	Nvarchar	Descrizione per Business Field 1.
RPT_Contact_BusinessData	Bussfld2	Bussfld2	Nvarchar	Descrizione per Business Field 2.

RPT_Contact_BusinessData	Bussfld3	Bussfld3	Nvarchar	Descrizione di Business Field 3.
RPT_Contact_BusinessData	Bussfld4	Bussfld4	Nvarchar	Descrizione di Business Field 4.
RPT_Contact_BusinessData	Bussfld5	Bussfld5	Nvarchar	Descrizione per Business Field 5.
RPT_Contact_BusinessData	Bussfld6	Bussfld6	Nvarchar	Descrizione di Business Field 6.
RPT_Contact_BusinessData	Bussfld7	Bussfld7	Nvarchar	Descrizione di Business Field 7.
RPT_Contact_BusinessData	Bussfld8	Bussfld8	Nvarchar	Descrizione di Business Field 8.
RPT_Contact_BusinessData	Bussfld9	Bussfld9	Nvarchar	Descrizione per Business Field 9.
RPT_Contact_BusinessData	Bussfld10	Bussfld10	Nvarchar	Descrizione di Business Field 10.
RPT_Contact_BusinessData	Bussfld11	Bussfld11	Nvarchar	Descrizione di Business Field 11.
RPT_Contact_BusinessData	Bussfld12	Bussfld12	Nvarchar	Descrizione di Business Field 12.
RPT_Contact_BusinessData	Bussfld13	Bussfld13	Nvarchar	Descrizione per Business Field 13.
RPT_Contact_BusinessData	Bussfld14	Bussfld14	Nvarchar	Descrizione di Business Field 14.
RPT_Contact_BusinessData	Bussfld15	Bussfld15	Nvarchar	Descrizione di Business Field 15.
RPT_Contact_BusinessData	Bussfld16	Bussfld16	Nvarchar	La descrizione di Business

				Campo 16.
RPT_Contact_BusinessData	Bussfld17	Bussfld17	Nvarchar	Descrizione di Business Field 17.
RPT_Contact_BusinessData	Bussfld18	Bussfld18	Nvarchar	Descrizione per Business Field 18.
RPT_Contact_BusinessData	Bussfld19	Bussfld19	Nvarchar	Descrizione di Business Field 19.
RPT_Contact_BusinessData	Bussfld20	Bussfld20	Nvarchar	Descrizione di Business Field 20.
RPT_Contact_BusinessData	Bussfld21	Bussfld21	Nvarchar	Descrizione di Business Field 21.
RPT_Contact_BusinessData	Bussfld22	Bussfld22	Nvarchar	Descrizione per Business Field 22.
RPT_Contact_BusinessData	Bussfld23	Bussfld23	Nvarchar	Descrizione per Business Field 23.
RPT_Contact_BusinessData	Bussfld24	Bussfld24	Nvarchar	Descrizione di Business Field 24.
RPT_Contact_BusinessData	Bussfld25	Bussfld25	Nvarchar	Descrizione di Business Field 25.
RPT_Contact_BusinessData	Bussfld26	Bussfld26	Nvarchar	La descrizione di Business Field 26 – unique business field.
RPT_Contact_BusinessData	Bussfld27	Bussfld27	Nvarchar	La descrizione per Business Field 27 – additional business field.
RPT_Contact_BusinessData	Bussfld28	Bussfld28	Nvarchar	La descrizione di Business Field 28 – addi-

				settore di attività nazionale.
RPT_Contact_BusinessData	Bussfld29	Bussfld29	Nvarchar	La descrizione per Business Field 29 - additional business field.
RPT_Contact_BusinessData	Bussfld30	Bussfld30	Nvarchar	La descrizione per Business Field 30 – additional business field.
RPT_Contact_BusinessData	ContattoDettaglio	ContattoDettaglio	Nvarchar	Questa colonna contiene le informazioni di contatto come formato XML dati che va al dialer. Ad esempio, nome, cognome, numero di contatto e così via.
RPT_Contact_BusinessData	ModificatoDa	ModificatoDa	Nvarchar	ID utente dell'entità che ha aggiornato per ultima questa voce.
RPT_Contact_BusinessData	ID tenant	ID tenant	Int	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_Contact_BusinessData	ID subTenant	ID subTenant	Int	L'ID sub tenant generato automaticamente dall'applicazione e quando viene



				creata una nuova ten- ant.
--	--	--	--	-------------------------------

Caricamento elenco

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_AE_ListInfo	CAMPAIGNID	Nome campagna	nvarchar - r	Il nome della campagna in cui viene caricato l'elenco.
RPT_AE_ListInfo	LISTTYPE	LISTTYPE	nvarchar - r	Tipo di elenco. Definisce se viene caricato tramite un API o tramite un file.
RPT_AE_ListInfo	LISTID	LISTID	Int	ID elenco generato automaticamente dall'applicazione per questo elenco.
RPT_AE_ListInfo	STARTTIME	STARTTIME	dat-etime	Data e ora di inizio del caricamento dell'elenco.
RPT_AE_ListInfo	ENDTIME	ENDTIME	dat-etime	La data e l'ora in cui l'elenco ha completato il caricamento.
RPT_AE_ListInfo	RECORDINSERITI	RECORDINSERITI	Int	Numero di record caricati da questo elenco.

RPT_AE_ListInfo	RECORDFALLITI	RECORDFALLITI	Int	Numero di record che non è stato possibile caricare da questo elenco.
RPT_AE_ListInfo	RECORDDNC	RECORDDNC	Int	Il numero di record DNC da questo

				Elenco.
RPT_AE_ListInfo	RecordDuplicato	RecordDuplicato	Int	Numero di record duplicati da questo elenco.
RPT_AE_ListInfo	RECORDPULITI	RECORDPULITI	Int	Il numero di contatti cancellati da questo elenco
RPT_AE_ListInfo	SOURCENAME	SourceDetails	nvarchar - r	Nome del file di caricamento con estensione.
RPT_AE_ListInfo	SOURCETYPE	SOURCETYPE	nvarchar - r	Tipo di origine del file. Alcuni valori sono W per Web, M per Media, F per File e L per List.
RPT_AE_ListInfo	USERID	USERID	nvarchar - r	Il nome dell'utente che ha caricato i contatti.
RPT_AE_ListInfo	POSIZIONE	POSIZIONE	nvarchar - r	Posizione in cui viene inserito il file da elaborare.
RPT_AE_ListInfo	RECORDSPOSTATO	RECORDSPOSTATO	Int	Numero di record spostati da questo elenco.



RPT_AE_ ListInfo	RECORDSCHAINED	RECORDSCHAINED	Int	Il numero di record concatenati ad altre campagne di destinazione
---------------------	----------------	----------------	-----	---

				da questo elenco.
RPT_AE_ListInfo	ListStopFlag	ListStopFlag	Boolean	Flag per indicare se l'elenco si trova in uno stato di arresto.
RPT_AE_ListInfo	ListStartDate	ListStartDate	dat-etime	La data e l'ora che contattano da questo elenco sono state caricate nelle campagne.
RPT_AE_ListInfo	ListStopDate	ListStopDate	dat-etime	Data e ora in cui l'elenco è stato interrotto.
RPT_AE_ListInfo	Metodo GlobalListID	Metodo GlobalListID	Int	ID elenco generato dall'applicazione per ogni elenco inserito per il caricamento globale.
RPT_AE_ListInfo	ListStatus	ListStatus	nvarchar - r	Lo stato dell'elenco, ad esempio Operazione riuscita, Errore, Errore e così via.
RPT_AE_ListInfo	ListProcessingDate	ListProcessingDate	dat-etime	La data e l'ora in cui il file di contatto è stato utilizzato per



				l'elaborazione.
RPT_AE_ListInfo	ListTimeToLive	ListTimeToLive	Int	Il numero di giorni in cui

				L'elenco è attivo prima che i contatti non possano più essere caricati da questo elenco.
RPT_AE_ListInfo	TTLBusinessDays	TTLBusinessDays	Boolean	Il flag per indicare se il tempo di vita per l'elenco è calcolato in giorni lavorativi.
RPT_AE_ListInfo	Metodo TotalRecordsGoingToProcessed	Metodo TotalRecordsGoingToProcessed	Int	Il numero totale di record che vengono elaborati per il caricamento.
RPT_AE_ListInfo	UniqueTimeZone	UniqueTimeZone	nvarchar - r	In questo modo viene definito se l'elenco viene caricato con un fuso orario univoco. I contatti vengono elaborati secondo il fuso orario di contatto.

RPT_AE_ListInfo	ID tenant	ID tenant	Int	L'ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_AE_ListInfo	ID subTenant	ID subTenant	Int	L'ID Sub Tenant generato automaticamente dall'applicazione-

				Quando viene creato un nuovo ten- ant.
RPT_AE_UploadHistory	Metodo UploadType	Metodo UploadType	nvarchar - r	Il tipo di caricamento, ad esempio JSON, API, E così via.
RPT_AE_UploadHistory	UploadSubType	UploadSubType	nvarchar - r	Sottotipo di caricamento . I valori sono N per un nuovo file, U per aggiornare un file già disponibile e C se si tratta di una copia di un altro file.
RPT_AE_UploadHistory	LastAccessed	LastAccessed	dat- etime	La data e l'ora dell'ultima modifica della tabella.
RPT_AE_UploadHistory	ChildListID	ChildListID	Int	ID elenco figlio generato automaticamente dall'applicazione per questo elenco.
RPT_AE_UploadHistory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	nvarchar - r	Le modalità bloccate dai requisiti DNC.



RPT_AE_UploadHistory	ContactB-lockedInComplianceDNC	ContactB-lockedInComplianceDNC	nvarchar - r	Le modalità bloccate da NDNC requisiti.
RPT_AE_UploadHistory	ModeB-bloccatoInComplianceLitigation	ModeB-bloccatoInComplianceLitigation	nvarchar - r	Le modalità che sono

Tory				bloccato dalle esigenze del contenzioso.
RPT_AE_UploadHistory	ContactB-lockedInComplianceLitigation	ContactB-lockedInComplianceLitigation	Int	Il numero di contatti bloccati dalle richieste di contenzioso.
RPT_AE_UploadHistory	SourceDetails	SourceDetails	nvarchar - r	Nome del file di caricamento con estensione.
RPT_AE_UploadHistory	Profilename	Profilename	nvarchar - r	Il profilo attraverso il quale sono stati caricati i contatti.
RPT_AE_UploadHistory	UpdatedListID	UpdatedListID	nvarchar - r	L'ID elenco aggiornato generato dall'applicazione.
RPT_AE_UploadHistory	UploadedDuration	UploadedDuration	Int	Il tempo impiegato dall'applicazione per completare il caricamento dell'elenco.

Informazioni sull'elenco

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
--------------------	--------------	--------------	--------------	-------------



RPT_AE_Cam - Campagna	CAMPAIGNID	Nome campagna	Nvarchar	Nome della campagna in cui viene caricato l'elenco.
RPT_AE_	LISTID	LISTID	Int	ID elenco automatico-

ListInfo				generato dall'applicazione per questo elenco.
RPT_AE_ListInfo	ListStartDate	ListStartDate	datetime	La data e l'ora che si tratta di questo elenco sono iniziate a essere caricate nelle campagne.
RPT_AE_ListInfo	ListStatus	ListStatus	Nvarchar	Lo stato dell'elenco, ad esempio Operazione riuscita, Errore, Errore e così via.
RPT_AE_ListInfo	GID	GID	Int	L'ID dell'elenco generato dall'applicazione e per ogni elenco inserito per il caricamento globale.
RPT_AE_ListInfo	Metodo InsertedTime	Metodo InsertedTime	datetime	Data/ora in cui viene inserito il record
RPT_AE_ListInfo	SOURCENAME	SOURCENAME	Nvarchar	Il nome del file di caricamento con estensione
RPT_AE_ListInfo	ListStartDateTime	ListStartDateTime	datetime	La data e l'ora specifiche in cui i contatti di questo elenco hanno avviato il processo di caricamento nelle campagne

RPT_AE_ListInfo	ID tenant	ID tenant	Int	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_AE_ListInfo	ID subTenant	ID subTenant	Int	ID sub-tenant generato automaticamente da

				l'applicazione quando viene creato un nuovo ten- ant.
--	--	--	--	---

Caricamento globale

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_AE_GARANZIA	Metodo GlobalListID	Metodo GlobalListID	Int	ID elenco generato dall'applicazione per ogni elenco inserito per il caricamento globale.
RPT_AE_GARANZIA	Metodo GlobalFileName	Metodo GlobalFileName	nvarchar - r	Il nome dei contatti del file inseriti per il caricamento.
RPT_AE_GARANZIA	Stato	Stato	nvarchar - r	Stato del file caricato, Operazione riuscita, Errore e così via
RPT_AE_GARANZIA	ProcessedTime	ProcessedTime	datetime	La data e l'ora in cui il file di contatto è stato utilizzato per l'elaborazione

RPT_AE_GARANZIA	ErrorDescription	ErrorDescription	nvarchar - r	La descrizione dell'errore, in caso di contatti che non vengono caricati. Ad esempio, non riuscito.
-----------------	------------------	------------------	-----------------	---

RPT_AE_GARANZIA	TotalRecords	TotalRecords	Int	Numero totale di record caricati dall'elenco dei contatti.
RPT_AE_GARANZIA	BadRecords	BadRecords	Int	Il numero di record non validi, ovvero i record che non sono stati caricati, dall'elenco dei contatti.
RPT_AE_GARANZIA	UnmatchedRecords	UnmatchedRecords	Int	Il numero totale di record che non è stato possibile caricare su nessuna campagna, cioè, è rimasto ineguagliato.
RPT_AE_GARANZIA	CampaignLevelRecords	CampaignLevelRecords	Int	Il numero totale di record caricati su ciascuna campagna tramite questo caricamento.
RPT_AE_GARANZIA	UploadedFileName	UploadedFileName	nvarchar - r	Nome del file inserito per il caricamento.

RPT_AE_GARANZIA	ListStatus	ListStatus	nvarchar - r	Lo stato dell'elenco, dell'operazione riuscita, dell'errore, dell'errore e così via
RPT_AE_GARANZIA	ID tenant	ID tenant	Int	ID tenant generato automaticamente da

				l'applicazione quando viene creato un nuovo ten- ant.
RPT_AE_GARANZIA	ID subTenant	ID subTenant	Int	L'ID Sub Ten- ant generato automaticamente dall'applicazione quando Viene creato un nuovo ten- ant.
RPT_AE_UploadHistory	UploadTime	UploadTime	dat-etime	Data e ora di caricamento di un contatto.
RPT_AE_UploadHistory	TotalContactsProcessed	TotalContactsProcessed	Int	Il numero totale di contatti elaborati per il caricamento.
RPT_AE_UploadHistory	ContattiCaricati	ContattiCaricati	Int	Il numero totale di contatti caricati su varie campagne.
RPT_AE_UploadHistory	ContactFailedToUpload	ContactFailedToUpload	Int	Il numero totale di contatti non riusciti e non caricati su nessuna campagna.



RPT_AE_UploadHistory	DuplicateContacts	DuplicateContacts	Int	Numero totale di contatti duplicati.
RPT_AE_UploadHistory	ContactsBlockedInNDNC	ContactsBlockedInNDNC	Int	Il numero totale di

				contatti bloccati dalla Configurazione Nazionale Do Not Contact.
RPT_AE_UploadHistory	Contatto-sBlockedInCorporateDNC	Contatto-sBlockedInCorporateDNC	Int	Il numero totale di contatti bloccati da questa impresa nell'ambito della configurazione Do Not Contact.
RPT_AE_UploadHistory	ModesBlockedInNDNC	ModesBlockedInNDNC	Int	Le modalità bloccate per il caricamento del contatto a causa di una configurazione Non chiamare.
RPT_AE_UploadHistory	ModesBlockedInCorporateDNC	ModesBlockedInCorporateDNC	nvarchar - r	Le modalità bloccate per il caricamento dei contatti da parte di un'azienda a causa di una configurazione Non chiamare.

RPT_AE_UploadHistory	Metodo ModeFailedToUpload	Metodo ModeFailedToUpload	nvarchar - r	Contatto che non è stato possibile caricare a causa di modalità non riuscite, ad esempio modalità non esistente per la campagna.
RPT_AE_UploadHistory	AggiornatoContatti	AggiornatoContatti	Int	Il numero di contatti che sono stati

				Aggiornato utilizzando la funzione di caricamento.
RPT_AE_UploadHistory	Metodo UploadType	Metodo UploadType	nvarchar - r	Il tipo di caricamento, ad esempio JSON, API, E così via.
RPT_AE_UploadHistory	UploadSubType	UploadSubType	nvarchar - r	Sottotipo di caricamento . I valori sono N per un nuovo file, U per aggiornare un file già disponibile e C se si tratta di una copia di un altro file.
RPT_AE_UploadHistory	LastAccessed	LastAccessed	datetime	La data e l'ora dell'ultima modifica della tabella.
RPT_AE_UploadHistory	ChildListID	ChildListID	Int	ID elenco figlio generato automaticamente dall'applicazione per questo elenco.
RPT_AE_UploadHistory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	nvarchar - r	Le modalità bloccate dai requisiti DNC.



RPT_AE_UploadHistory	ContactB-lockedInComplianceDNC	ContactB-lockedInComplianceDNC	nvarchar - r	Le modalità bloccate da NDNC requisiti.
RPT_AE_UploadHis-	ModeB-bloccatoInComplianceLitigation	ModeB-bloccatoInComplianceLitigation	nvarchar - r	Le modalità che sono

Tory				bloccato dalle esigenze del contenzioso.
RPT_AE_UploadHistory	ContactB-lockedInComplianceLitigation	ContactB-lockedInComplianceLitigation	Int	Il numero di contatti bloccati dalle richieste di contenzioso.
RPT_AE_UploadHistory	SourceDetails	SourceDetails	nvarchar - r	Nome del file di caricamento con estensione.
RPT_AE_UploadHistory	Profilename	Profilename	nvarchar - r	Il profilo attraverso il quale sono stati caricati i contatti.
RPT_AE_UploadHistory	UpdatedListID	UpdatedListID	nvarchar - r	L'ID elenco aggiornato generato dall'applicazione.
RPT_AE_UploadHistory	UploadedDuration	UploadedDuration	Int	Il tempo impiegato dall'applicazione per completare il caricamento dell'elenco.

Errore di caricamento globale

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
--------------------	--------------	--------------	--------------	-------------



RPT_GU_Error	ERRORID	ERRORID	Bigint	ID errore generato automaticamente per questo errore.
RPT_GU_Error	ERRORTYPE	ERRORTYPE	Nvarchar	Il tipo di errore che è

				generato dall'applicazione.
RPT_GU_Error	DESCRIZIONE	DESCRIZIONE	Nvarchar	Descrizione dell'errore.
RPT_GU_Error	ERRORTIME	ERRORTIME	datetime	La data e l'ora in cui l'errore è stato segnalato dall'applicazione.
RPT_GU_Error	ERRORRECORD	ERRORRECORD	text	Il record di errore, un dettaglio dell'errore come nel log.
RPT_GU_Error	CARICATORE SUPERIORE	CARICATORE SUPERIORE	Char	L'uploader che ha segnalato questo errore - Contact, Global, Scrub, Compliance ecc. sono alcuni tipi di uploader.
RPT_GU_Error	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Nvarchar	ID campagna che ha segnalato l'errore.
RPT_GU_Error	LISTID	LISTID	Int	ID elenco a cui si riferisce l'errore.
RPT_GU_Error	FILEID	FILEID	Int	L'ID del file (se si carica tramite un file) a cui si riferisce questo errore.
RPT_GU_Error	FILENAME	FILENAME	Nvarchar	Nome del file di caricamento che ha generato l'errore.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD1	RESERVEDFIELD1	Nvarchar	Per uso futuro.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD2	RESERVEDFIELD2	Nvarchar	Per uso futuro.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD3	RESERVEDFIELD3	Nvarchar	Per uso futuro.



RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD4	RESERVEDFIELD4	Nvarchar	Per uso futuro.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD5	RESERVEDFIELD5	Nvarchar	Per uso futuro.

RPT_GU_Error	ID tenant	ID tenant	Int	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_GU_Error	ID subTenant	ID subTenant	Int	L'ID sub tenant generato automaticamente dall'applicazione e quando viene creata una nuova ten- ant.

Dettagli campo master

Agenti

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
OBD_BSFTAgentList	Id	Id	Bigint	Colonna Identità univoca per ogni record.
OBD_BSFTAgentList	ID agente	ID agente		ID univoco dell'agente recuperato dal dialer durante la sincronizzazione.
OBD_BSFTAgentList	AgentName	AgentName	Nvarchar	Nome dell'agente che ha eseguito l'accesso.
OBD_BSFTAgentList	ID tenant	ID tenant	Int	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato

				un nuovo tenant.
OBD_BSFTAgentList	ID subTenant	ID subTenant	Int	L'ID sub tenant generato automaticamente dall'applicazione e quando viene creata una nuova tenant.
OBD_BSFTAgentList*	TeamId	TeamId	Int	ID univoco del

				<p>Team recuperato dal dialer durante la sincronizzazione.</p> <p>Nota: in Webex Contact Center 1.0, Team e Team I avrebbero valori diversi. Ma in 2.0 otteniamo gli stessi valori in entrambi i campi.</p>
OBD_BSFTAgentList*	Nome squadra	Nome squadra	Nvarchar	Nome del team.
OBD_BSFTAgentList*	Team	Team	Nvarchar	ID univoco del Team ricevuto al dialer.

* Tutti i campi della tabella OBD_BSFTTeamList vengono inseriti come valori XML in una colonna di Team.

Campagna

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
CAMPAGNA RPT_AE_	CAMPAINGROUP	CAMPAINGROUP	Nvarchar	Il nome del gruppo di campagna mappato per questa campagna.
CAMPAGNA RPT_AE_	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Int	ID campagna generato automaticamente al momento della creazione
CAMPAGNA RPT_AE_	DESCRIZIONE	DESCRIZIONE	Nvarchar	La descrizione della



				campagna.
CAMPAGNA RPT_AE_	TIPO DI CAMPAGNA	TIPO DI CAMPAGNA	Nvarchar	Il tipo di campagna: voce o non voce.
CAMPAGNA RPT_AE_	CALLCLASSIFY	CALLCLASSIFY		Non in uso.

CAMPAGNA RPT_AE_	PAMDHANGUP	PAMDHANGUP		Non in uso.
CAMPAGNA RPT_AE_	APPNAME	APPNAME		Non in uso.
CAMPAGNA RPT_AE_	MAXCONTATTI	MAXCONTATTI	Int	Numero massimo di contatti.
CAMPAGNA RPT_AE_	FASTIDIOTIMEOUT	FASTIDIOTIMEOUT	Int	Non in uso.
CAMPAGNA RPT_AE_	CAMPAIGNSTATUS	CAMPAIGNSTATUS	Nvarchar	Lo stato della campagna, ad esempio Creato, In esecuzione, Interrotto, Sospeso e così via.
CAMPAGNA RPT_AE_	NOMEZONA	NOMEZONA	Nvarchar	Il fuso orario della campagna.
CAMPAGNA RPT_AE_	OUTCOMEGROUP	OUTCOMEGROUP	Nvarchar	Il gruppo dei risultati ha mappato questa campagna.
CAMPAGNA RPT_AE_	AUXREASONGROUP	AUXREASONGROUP	Nvarchar	Non in uso.
CAMPAGNA RPT_AE_	LOGOUTGROUP	LOGOUTGROUP	Nvarchar	Non in uso.
CAMPAGNA RPT_AE_	STARTDATE	STARTDATE	datetime	Data di inizio della campagna.
CAMPAGNA RPT_AE_	ENDDATE	ENDDATE	datetime	Data di fine della campagna.
CAMPAGNA RPT_AE_	STARTTIME	STARTTIME	datetime	Ora di inizio della campagna.
CAMPAGNA RPT_AE_	ENDTIME	ENDTIME	datetime	Ora di fine della campagna.



CAMPAGNA RPT_AE_	CREATEUSER	CREATEUSER	Nvarchar	Nome dell'utente che ha creato la campagna.
---------------------	------------	------------	----------	---

CAMPAGNA RPT_AE_	CREATETIME	CREATETIME	datetime	La data e l'ora in cui è stata creata questa campagna.
CAMPAGNA RPT_AE_	CONTACTTIMEOUT	CONTACTTIMEOUT		Non in uso.
CAMPAGNA RPT_AE_	AUTOSTOPDAYS	AUTOSTOPDAYS	Nvarchar	I giorni della settimana in cui la campagna si interrompe automaticamente. Ad esempio, sabato e domenica.
CAMPAGNA RPT_AE_	DUPLICATEFILTER	DUPLICATEFILTER	Int	Per verificare la presenza di contatti duplicati utilizzando il filtro duplicato. 0 se disabiliti; 1 se abilitato (impostazione predefinita).
CAMPAGNA RPT_AE_	ITRANSFERQ	ITRANSFERQ		Non in uso.
CAMPAGNA RPT_AE_	OTRANSFERQ	OTRANSFERQ		Non in uso.
CAMPAGNA RPT_AE_	IROUTEPOINT	IROUTEPOINT		Non in uso.
CAMPAGNA RPT_AE_	ODN	ODN		Non in uso.



CAMPAGNA RPT_AE_	NOANSWERTIMEOUT	NOANSWERTIMEOUT	Int	Il tempo, in secondi, che l'applicazione dovrebbe attendere prima di spostare un contatto per re- schedare sul conto No Answer.
CAMPAGNA RPT_AE_	DPTYPE	DPTYPE		Tipo di dial plan.

CAMPAGNA RPT_AE_	DIALPLANNAME	DIALPLANNAME	Nvarchar	Il dial plan assegnato a questa campagna.
CAMPAGNA RPT_AE_	TENTATIVI	TENTATIVI	Int	Il numero di tentativi configurato.
CAMPAGNA RPT_AE_	DPRETRIESCHIUDI	DPRETRIESCHIUDI	Int	Numero di tentativi dopo i quali il contatto può essere chiuso.
CAMPAGNA RPT_AE_	Filtro DNC	Filtro DNC	Nvarchar	Il filtro applicato per contrassegnare un contatto come DNC - Numero di telefono o Campo aziendale.
CAMPAGNA RPT_AE_	AREAFUSO orario	AREAFUSO orario	Nvarchar	Il fuso orario per l'area mappata a questa campagna.
CAMPAGNA RPT_AE_	ENABLECHAINING	ENABLECHAINING	Boolean	Indica se il concatenamento è abilitato.
CAMPAGNA RPT_AE_	CAMPAIGNKEY	CAMPAIGNKEY	Int	La chiave univoca della campagna. Viene utilizzato per il filtro delle campagne per i rapporti.

CAMPAGNA RPT_AE_	FILEPATH	FILEPATH	Nvarchar	Percorso in cui vengono inseriti i file caricati.
CAMPAGNA RPT_AE_	RecentContactID	RecentContactID	Int	L'ultimo ID di contatto creato/più recente per questa campagna.

CAMPAGNA RPT_AE_	RecentListID	RecentListID	Int	L'ultimo elenco caricato / più recente per questa campagna.
CAMPAGNA RPT_AE_	DPRETRIESTYPE	DPRETRIESTYPE		Non in uso.
CAMPAGNA RPT_AE_	RetainPCB	RetainPCB	Boolean	Questo campo indica se il PCB per il contatto deve essere conservato.
CAMPAGNA RPT_AE_	Metodo CycleRetryEnabled	Metodo CycleRetryEnabled	Boolean	Questo indica se il ciclo di ripetizione è abilitato per questa campagna.
CAMPAGNA RPT_AE_	CycleOffset	CycleOffset	Int	Questo indica se c'è un offset del ciclo, cioè un numero di giorni nel ciclo dopo il quale viene ritentato un contatto. 0 se disabilitato; 1 se abilitata.
CAMPAGNA RPT_AE_	Metodo CycleCount	Metodo CycleCount	Int	Numero di cicli di composizione e completati. Un ciclo è completato quando tutte le modalità previste sono composte una volta.



CAMPAGNA RPT_AE_	CycleTentativiChiudi	CycleTentativiChiudi	Boolean	Questo flag determina se il contatto deve essere chiuso al com-
---------------------	----------------------	----------------------	---------	--

				Esecuzione di cicli di tentativi.
CAMPAGNA RPT_AE_	StateLawFollowType	StateLawFollowType	Nvarchar	Il tipo di legge statale da seguire quando si chiama un contatto.
CAMPAGNA RPT_AE_	Tentativi giornalieri	Tentativi giornalieri	Int	Numero di tentativi di composizione consentiti per un contatto per un giorno.
CAMPAGNA RPT_AE_	ListTimeToLive	ListTimeToLive	Int	Il tempo da vivere, per una lista di tatto. Questo è in numero di giorni.
CAMPAGNA RPT_AE_	TimeZoneUseType	TimeZoneUseType	Nvarchar	Tipo di utilizzo del fuso orario per questa campagna. Le opzioni sono Nessuno – prende il fuso orario configurato in SystemInherited – Fuso orario selezionato nel gruppo.Override – Overrides times ambientato nel Gruppo, prende il tempo

				specifico solo per questa campagna.
CAMPAGNA RPT_AE_	Prefisso	Prefisso	Nvarchar	Una stringa prefissa ai contatti caricati, in corrispondenza del

				tempo di consegna.
CAMPAGNA RPT_AE_	Suffisso	Suffisso	Nvarchar	Una stringa suf- fissata ai contatti caricati, al momento della consegna.
CAMPAGNA RPT_AE_	IsULCampaign	IsULCampaign	Boolean	Questo determina se la campagna è una campagna di elenco condiviso.
CAMPAGNA RPT_AE_	CreatedDateTime	CreatedDateTime	Nvarchar	La data e l'ora in cui è stata creata la campagna.
CAMPAGNA RPT_AE_	ModifiedDateTime	ModifiedDateTime	datetime	La data e l'ora dell'ultimo aggiornamento della campagna.
CAMPAGNA RPT_AE_	ICMID	ICMID	datetime	The ICM ID utilizzato per la chiamata.
CAMPAGNA RPT_AE_	EmailThreshold	EmailThreshold	Int	Il numero di e-mail che possono essere inviate per questa campagna al giorno o al limite globale.

CAMPAGNA RPT_AE_	IsPostCallScript	IsPostCallScript	Boolean	Questo flag indica se è presente uno script post-chiamata che deve essere eseguito dopo la chiamata.
CAMPAGNA RPT_AE_	FinestraRiprova	FinestraRiprova	Boolean	Questo flag determina se la campagna è configurata

				con Riprova finestra.
CAMPAGNA RPT_AE_	WindowAttempt	WindowAttempt	Int	Il numero di tentativi di chiamata configurati per una finestra di chiamata specifica.
CAMPAGNA RPT_AE_	WindowDuration	WindowDuration	Int	int La finestra di chiamata dur- zione, in giorni.
CAMPAGNA RPT_AE_	Codice postale multiplo	Codice postale multiplo	Boolean	Questo determina se la campagna è abilitata a gestire più codici postali per la composizione .
CAMPAGNA RPT_AE_	PredictedResult	PredictedResult	datetime	Il tempo previsto per ottenere il risultato per questa campagna.
CAMPAGNA RPT_AE_	PredictedForOpenRecords	PredictedForOpenRecords	Int	Numero di record restituiti all'ora prevista.
CAMPAGNA RPT_AE_	TTLBusinessDays	TTLBusinessDays	Int	Se il tempo di vivere è considerato come giorni lavorativi, il numero di giorni lavorativi.

CAMPAGNA RPT_AE_	P2P	P2P	Boolean	Contrassegna re per determinare se la propensione al pagamento è abilitata.
CAMPAGNA RPT_AE_	BTTC	BTTC	Boolean	Contrasseg nare per determinare se è il momento migliore per

				La chiamata è abilitata.
CAMPAGNA RPT_AE_	IsAllowInvalidDeviceId	IsAllowInvalidDeviceId	Boolean	Contrassegnare per determinare se è possibile fornire l'accesso tramite un ID dispositivo non valido.
CAMPAGNA RPT_AE_	IdentityAuthentication	IdentityAuthentication	Nvarchar	L'identità da autenticare come SSN, numero fiscale e così via.
CAMPAGNA RPT_AE_	IsIdentityAuthentication	IsIdentityAuthentication	Boolean	Flag per determinare e se la funzionalità di autenticazione dell'identità è abilitata.
CAMPAGNA RPT_AE_	AlwaysToClicker	AlwaysToClicker	Boolean	Selezionare questa opzione per determinare se i contatti devono essere sempre inviati a un agente clicker prima di comporre.
CAMPAGNA RPT_AE_	isIVRTemplateEnable	isIVRTemplateEnable	Boolean	Contrassegnare per determinare e se è abilitato un IVR tem-



				plate.
CAMPAGNA RPT_AE_	IVRTemplateID	IVRTemplateID	Int	Il IVR template è stato generato per questo modello IVR.
CAMPAGNA RPT_AE_	IVRTemplateName	IVRTemplateName	Nvarchar	Nome della IVR tematica.
CAMPAGNA RPT_AE_	StateLawGroup	StateLawGroup	Nvarchar	Nome dello State Law Group.
RPT_AE_	ChatBotAccount	ChatBotAccount		

CAMPAGNA				
CAMPAGNA RPT_AE_	CampaignCategoryID	CampaignCategoryID	Int	ID generato automaticamente per la categoria della campagna.
CAMPAGNA RPT_AE_	ID tenant	ID tenant	ID tenant	ID tenant
CAMPAGNA RPT_AE_	ID subTenant	ID subTenant	SubTenantID	ID subTenant
RPT_AE_ CAMPAIGN_ PARAM	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Int	ID campagna generato automaticamente al momento della creazione.
RPT_AE_ CAMPAIGN_ PARAM	CONTATTIPRIORITÀ	CONTATTIPRIORITÀ		Non in uso.
RPT_AE_ CAMPAIGN_ PARAM	PAMDSCRIPT	PAMDSCRIPT		Non in uso.
RPT_AE_ CAMPAIGN_ PARAM	AUTHCODE	AUTHCODE		Non in uso.
RPT_AE_ CAMPAIGN_ PARAM	GIORNI FERALI	GIORNI FERALI	Nvarchar	I giorni della settimana la campagna non viene eseguita.
RPT_AE_ CAMPAIGN_ PARAM	CALLGUIDE	CALLGUIDE	Nvarchar	La guida alle chiamate configurata per questa campagna per gli agenti da seguire.

RPT_AE_ CAMPAIGN_ PARAM	AGENTCALLCLASSIFY	AGENTCALLCLASSIFY	pezzo	Se le chiamate in arrivo devono essere classificate / abbinare alle chiamate precedenti. 0 è la classificazione e dis-
-------------------------------	-------------------	-------------------	-------	--

				abili; 1 è abilitato. NULL valido anche.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	AGENTRESPTIMEOUT	AGENTRESPTIMEOUT	Int	Timeout, in secondi, se un agente non risponde a una chiamata.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	DA INDIRIZZO	DA INDIRIZZO	Nvarchar	L'indirizzo e-mail che dovrebbe far apparire il campo Da quando un'e-mail viene inviata da una campagna.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	RISPONDIALL'indirizzo	RISPONDIALL'indirizzo	Nvarchar	L'indirizzo e-mail che dovrebbe ricevere il risposte alle campagne e-mail inviate ai clienti.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	POSTA BULKMAIL	POSTA BULKMAIL	Int	Se il server e-mail configurato supporta l'invio di e-mail in blocco.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	NOOFMAILCONTACT	NOOFMAILCONTACT		Il numero di ricette e-mail per questa campagna e-mail.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	ABILITAZIONEFUSIONE	ABILITAZIONEFUSIONE	Boolean	Questo flag determina se la fusione è abilitata per questa campagna.



RPT_AE_CAMPAIN_	Numero VDN	Numero VDN	Int	Numero di porta che deve essere utilizzato da
-----------------	------------	------------	-----	---

PARAM				il server di posta elettronica.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	VDNTIMEOUT	VDNTIMEOUT	Int	Timeout, in secondi, se la porta non è disponibile.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	QUEUETIMEOUT	QUEUETIMEOUT	Int	La durata che un contatto trascorre in coda prima di essere escluso.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	ABANDONPER	ABANDONPER	Int	La percentuale di chiamate abbandonate.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	RATIOTHRESHOLD	RATIOTHRESHOLD	Int	La percentuale di contatti che possono essere caricati per questa campagna.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	CANALE SPECIFICO	CANALE SPECIFICO		Non in uso.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	ABILITAPERSISTENZA	ABILITAPERSISTENZA		Non in uso.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	ABILITAPRECONNESSIONE	ABILITAPRECONNESSIONE	Int	Questa è la pre-connessione e per inviare e-mail di massa; Disconnetti se non ci sono e-mail. Il



				valore predefinito è -1.
RPT_AE_CAMPAIGN_PARAM	LASTCONTACTID	LASTCONTACTID	Int	L'ultimo ID contatto aggiornato.
RPT_AE_	RESERVED1	RESERVED1	Nvarchar	Il riservato

CAMPAIGN_ PARAM				campi per la campagna al momento della consegna del contatto.
RPT_AE_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED2	RESERVED2	Nvarchar	I campi riservati per la campagna al momento della consegna del contatto.
RPT_AE_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED3	RESERVED3	Nvarchar	I campi riservati per la campagna al momento della consegna del contatto.
RPT_AE_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED4	RESERVED4	Nvarchar	I campi riservati per la campagna al momento della consegna del contatto.
RPT_AE_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED5	RESERVED5	Nvarchar	I campi riservati per la campagna al momento della consegna del contatto.
RPT_AE_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOCAMPAIGNID	CISCOCAMPAIGNID	Int	ID campagna generato da Cisco per questo (gruppo di campagna).



RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	CISCOUPLOADFILEPATH	CISCOUPLOADFILEPATH	Nvarchar	Il percorso per caricare i contatti consegnati al dialer.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	CISCOALARMTIME	CISCOALARMTIME		Non in uso

RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	CISCOINITIALNOOFCONTA-CTS	CISCOINITIALNOOFCONTA-CTS	Int	Il numero di contatti da recapitare al dialer nella prima iterazione.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	CISCOREDUCEFACTOR	CISCOREDUCEFACTOR	Int	Il fattore in base al quale la consegna del contatto deve ridursi durante la composizione non è secondo il ritmo previsto.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	CISCOUPLOADFILEFORMA-T	CISCOUPLOADFILEFORMA-T	Int	Formato del file di caricamento per il file del contatto: txt, csv, JSON e così via.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	CISCOINCREMENTPERCENT	CISCOINCREMENTPERCENT	Int	Il fattore di aumento per la consegna tattica se la composizione è più lenta del previsto.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	CISCODECREMENTPERCENT	CISCODECREMENTPERCENT	Int	Il fattore di riduzione per la consegna tattica se la composizione è più lenta del previsto.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	CISCOALTERNATEVDN	CISCOALTERNATEVDN	Nvarchar	ID della campagna Cisco alternativo per la consegna dei contatti



				in caso di errore.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	CISCOPEPERIFERIDE	CISCOPEPERIFERIDE	Int	Numero di porta in Cisco per uno switch.

RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	REDUCETHRESHOLD	REDUCETHRESHOLD	Int	La soglia superiore ridotta per la consegna dei contatti se la composizione è più lenta del previsto.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	CISCOINCREASETHRESHOLD	CISCOINCREASETHRESHOLD	Int	La soglia superiore aumentata per la consegna dei contatti in caso di composizione è più lenta del previsto.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	ENABLESTATELAW	ENABLESTATELAW	Boolean	Flag per determinare se la legge dello stato deve essere abilitata.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	CAMPAGNAPERCENTUALE	CAMPAGNAPERCENTUALE	Int	La percentuale di contatti da consegnare al dialer per questa campagna.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	SEQUENCEID	SEQUENCEID	Int	La sequenza di consegna dei contatti in caso di Elenco condiviso o campagne in un gruppo.

RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	AlertThreshold	AlertThreshold	Int	Soglia a partire dalla quale devono essere inviati gli avvisi quando i contatti disponibili con il dialer si riducono.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	Avviso	Avviso	pezzo	Questo indica se le notifiche degli avvisi sono abilitate.

RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	EnableDNC	EnableDNC	Boolean	Contrassegnare per determinare se è necessario abilitare DNC.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	GlobalDNC	GlobalDNC	Boolean	Contrassegnare per determinare se DNC deve essere abilitato per un contatto in tutte le campagne nell'applicazione.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	Prenota	Prenota	Boolean	Contrassegnare per determinare se un contatto è un contatto di richiamata.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	PCBRetries	PCBRetries	Int	Il numero di tentativi consentiti per una richiamata personale.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	PCBOffset	PCBOffset	Int	Il numero di giorni dopo i quali una richiamata personale deve essere ritentata.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	Strategia di callback	Strategia di callback	Nvarchar	La strategia di callback mappata a una campagna.

RPT_AE_CAMPAIN_PARAM	Metodo UsePreCallScript	Metodo UsePreCallScript	Boolean	Contrassegnare per indicare se questa campagna deve eseguire uno script di prechiamata prima di comporre.
RPT_AE_CAMPAIN_PARAM	Metodo CallbackStrategyType	Metodo CallbackStrategyType	Nvarchar	Tipo di strategia di richiamata utilizzato per la composizione: semplice, avanzata o di richiamata.

RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	ResetGlobalRetries	ResetGlobalRetries	Boolean	Contrassegna re per determinare se è possibile reimpostare il conteggio dei tentativi globali.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	PEWC	PEWC	Boolean	Contrassegnare per determinare se questo contatto è un contatto PEWC.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	PrecallScriptValue	PrecallScriptValue	Nvarchar	Lo script di pre-chiamata utilizzato, se abilitato, prima della composizione dei contatti.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	PostcallScriptValue	PostcallScriptValue	Nvarchar	Script post-chiamata utilizzato, se abilitato, dopo la composizione dei contatti.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	Tipo di campagna	Tipo di campagna	Nvarchar	Il tipo di campagna: voce, non voce, ecc.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	BlockAreaZipCode	BlockAreaZipCode	Nvarchar	I codici di area o di avviamento postale bloccati e i contatti non possono essere composti.

RPT_AE_CAMPAIN_PARAM	LowContactAlertNotification	LowContactAlertNotification	Int	Il limite inferiore di contatti residui rimanenti da chiamare quando viene inviata una notifica di avviso all'amministratore.
RPT_AE_	NotifyAdvanceinMinutes	NotifyAdvanceinMinutes	Int	Il tempo di

CAMPAIGN_PARAM				Avvisa in anticipo per una richiamata personale.
RPT_AE_CAMPAIGN_PARAM	MinmumContatti	MinmumContatti	Int	Numero minimo di contatti da fornire per la campagna.
RPT_AE_CAMPAIGN_PARAM	DurataInMinuti	DurataInMinuti	Int	Durata della consegna dei contatti per la campagna.
RPT_AE_CAMPAIGN_PARAM	Pre-dictiveAverageACWTime	Pre-dictiveAverageACWTime	Int	Il tempo medio impiegato dal lavoro post-chiamata (ACW) per una chiamata predittiva.
RPT_AE_CAMPAIGN_PARAM	Pre-dictiveNoofCallstoSample	Pre-dictiveNoofCallstoSample		Numero di chiamate campione per questa campagna predittiva.
RPT_AE_CAMPAIGN_PARAM	Pre-dictiveMaxAbandonRate	Pre-dictiveMaxAbandonRate	Int	Il tasso massimo di abbandono consentito per una campagna predittiva.
RPT_AE_CAMPAIGN_PARAM	Pre-dictiveCallStatusCategory	Pre-dictiveCallStatusCategory	Nvarchar	La categoria di chiamata predittiva per questa campagna.

RPT_AE_CAMPAIN_PARAM	Pre-dictiveAbandonCallStatus	Pre-dictiveAbandonCallStatus		Contrassegnare per determinare se una chiamata predittiva viene abbandonata .
RPT_AE_CAMPAIN_PARAM	PredittivoAMDCallStatus	PredittivoAMDCallStatus		Stato di rilevamento della segreteria telefonica per una chiamata predittiva.

RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	PredittivoAvgConnectTime	PredittivoAvgConnectTime	Int	Il tempo medio impiegato per connettere una chiamata predittiva a un agente.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	isAMD	isAMD	Boolean	Questo flag determina se il rilevamento della segreteria telefonica è abilitato o meno.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	PredictiveMaxConcurrentCalls	PredictiveMaxConcurrentCalls	Int	Numero massimo di chiamate simultanee che possono essere chiamate in uscita in modalità di stimolazione predittiva.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	PredictiveMaxLinesPerAgent	PredictiveMaxLinesPerAgent	Int	Il numero massimo di linee per agente è previsto per una campagna predittiva. Se questo valore è 3 e sono presenti tre agenti, il numero di contatti per iterazione è 9.

RPT_AE_CAMPAIN_PARAM	TaskTimeout	TaskTimeout	Int	La durata in cui un cliente rimane in coda, prima che la chiamata venga abbandonata senza essere connesso a un agente.
RPT_AE_CAMPAIN_PARAM	PreviewAutoAcceptTime	PreviewAutoAcceptTime	Int	Il tempo previsto per l'accettazione automatica-

				Chiamate in anteprima.
RPT_AE_CAMPAIGN_PARAM	ReservationTimeout	ReservationTimeout	Int	Questo è il numero di secondi riservati a un agente per una chiamata. Questo non è modificabile sul Campaign Manager.
RPT_AE_CAMPAIGN_PARAM	AutoWrapupTime	AutoWrapupTime	Int	Tempo concesso per concludere una chiamata.
RPT_AE_CAMPAIGN_PARAM	EmailChainingInDays	EmailChainingInDays	Int	Il numero di giorni dopo i quali un contatto e-mail può essere concatenato a un'altra campagna.
RPT_AE_CAMPAIGN_PARAM	EmailChainingInHours	EmailChainingInHours	Int	Il numero di ore dopo le quali un contatto e-mail può essere concatenato a un'altra campagna.
RPT_AE_CAMPAIGN_PARAM	Disposizione obbligatoria	Disposizione obbligatoria	Int	Questo campo determina se una disposizione è obbligatoria per una



				chiamata.
RPT_AE_CAMPAIGN_PARAM	DNCPeriodType	DNCPeriodType	Nvarchar	Il tipo DNC – Forever or a Valid Duration.
RPT_AE_CAMPAIGN_	DNCDurationInDays	DNCDurationInDays	Nvarchar	Il numero di giorni in cui si è verificato un

PARAM				tact è contrassegnato come DNC.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	DNCEOD	DNCEOD	Boolean	Se il contatto deve essere contrassegnato come DNC durante l'operazione EOD.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	IsDNCCustTZEnabled	IsDNCCustTZEnabled	Boolean	Questo flag determina se il contatto può essere contrassegnato come DNC in base al fuso orario del cliente.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	Tipo DNC	Tipo DNC	pezzo	Tipo DNC per questo contatto. Le opzioni sono Campaign Specific, Campaign Category, Multiple Categories e Global.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	ConsentContactDistribution	ConsentContactDistribution	Int	La percentuale di contatti che viene distribuita alle chiamate di consenso.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	NonConsentContactDistribution	NonConsentContactDistribution	Int	La percentuale di contatti che viene distribuita alle chiamate

				non inviate.
RPT_AE_ CAMPAIGN_ PARAM	NonConsentTaskTimeout	NonConsentTaskTimeout	Int	La durata, in secondi, per la quale una chiamata senza consenso attende

				la coda prima di essere abbandonata.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	ID tenant	ID tenant	Int	L'ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	ID subTenant	ID subTenant	Int	L'ID Sub Tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	ProgIVRMaxContatti	ProgIVRMaxContatti	Int	Numero massimo di contatti che possono essere inviati al dialer per la composizione all'intervallo di iterazione configurato.
RPT_AE_CAMPAGN_PARAM	Metodo DialIterationInterval	Metodo DialIterationInterval	Int	Intervallo in secondi per eseguire i thread della campagna per consegnare i contatti al dialer.
RPT_AE_CAMPAGN_SETTORI DI ATTIVITÀ	CAMPAGNID	CAMPAGNID	Int	ID campagna generato automaticamente al momento

				della creazione.
RPT_AE_CAMPAIGN_SETTORI DI ATTIVITÀ	FIELDNAME	FIELDNAME	Nvarchar	Nome del campo aziendale.
RPT_AE_CAMPAIGN_	DATATYPE	DATATYPE	Nvarchar	Il tipo di dati

SETTORI DI ATTIVITÀ				per questo settore d'affari. Ad esempio, stringa, numerico, dat- etime e così via.
RPT_AE_CAMPAIGN_SETTORI DI ATTIVITÀ	FORMATO	FORMATO	Nvarchar	Formato data campo business. Questa opzione è attiva solo se il tipo di dati del campo business è datato.
RPT_AE_CAMPAIGN_SETTORI DI ATTIVITÀ	SETTORE AZIENDALE	SETTORE AZIENDALE	Int	La posizione del campo d'affari, tra i 25 consentiti.
RPT_AE_CAMPAIGN_SETTORI DI ATTIVITÀ	Metodo SQLEXPRESSON	Metodo SQLEXPRESSON	Nvarchar	Valore logico di espressione per il parametro business. Questo è usato per recuperare un contatto. Utilizzato anche per scopi di reporting.

RPT_AE_CAMPAIGN_SETTORI DI ATTIVITÀ	IsEmailMapped	IsEmailMapped	Boolean	Questo flag indica se questo campo aziendale è mappato ad alcuni contenuti di un'e-mail inviata tramite una campagna e-mail.
RPT_AE_CAMPAIGN_SETTORI DI ATTIVITÀ	IsSMSMapped	IsSMSMapped	Boolean	Questo flag indica se questo campo aziendale è mappato a

				Alcuni contenuti di un SMS inviati tramite SMS campagne.
RPT_AE_CAMPAIGN_SETTORI DI ATTIVITÀ	IsDNCMapped	IsDNCMapped	Boolean	Questo flag indica se questo campo business è mappato per contrassegnare il DNC di contatto.
RPT_AE_CAMPAIGN_SETTORI DI ATTIVITÀ	BusinessTypeld	BusinessTypeld	Int	ID tipo di attività. 0 se creato dall'utente; 1 se Cisco business field.
RPT_AE_CAMPAIGN_SETTORI DI ATTIVITÀ	Modificabile	Modificabile	Boolean	Questo flag determina se il campo business è modificabile dall'agente.
RPT_AE_CAMPAIGN_SETTORI DI ATTIVITÀ	ID sequenza	ID sequenza	Int	ID sequenza del parametro aziendale per l'ordinazione.
RPT_AE_CAMPAIGN_SETTORI DI ATTIVITÀ	IsMax	IsMax	pezzo	Questo flag determina se il campo business è configurato per accettare dati di grandi dimensioni.
RPT_AE_CAMPAIGN_SETTORI DI ATTIVITÀ	Visualizzabile	Visualizzabile	Boolean	Questo flag determina se il campo business è visualizzabil

				e dall'agente.
RPT_AE_CAMPAIGN_SETTORI DI ATTIVITÀ	IsIVRMapped	IsIVRMapped	Int	Questo campo determina se il campo business è mappato a un

				IVR figurazione.
RPT_AE_CAMPAIGN_SETTORI DI ATTIVITÀ	IsSNSMapped	IsSNSMapped	Int	Questo campo determina se il campo business è mappato a un SNS Configurazione (SendGrid).
RPT_AE_CAMPAIGN_SETTORI DI ATTIVITÀ	CarattereLunghezza	CarattereLunghezza	Int	La lunghezza massima consentita per questo campo di attività.
RPT_AE_CAMPAIGN_SETTORI DI ATTIVITÀ	CustomerMaster	CustomerMaster	Nvarchar	I dati predefiniti dei clienti sono passati al parametro aziendale.
RPT_AE_CAMPAIGN_SETTORI DI ATTIVITÀ	ID tenant	ID tenant	Int	L'ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_AE_CAMPAIGN_SETTORI DI ATTIVITÀ	ID subTenant	ID subTenant	Int	L'ID Sub Tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.



OBD_BSFTA- gentMapping	Id	Id	Bigint	Colonna Identità da compilare al momento della mappatura delle campagne ai team.
---------------------------	----	----	--------	--

OBD_BSFTA-agentMapping	ID tenant	ID tenant	Int	L'ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
OBD_BSFTA-agentMapping	Entrypoint	Entrypoint	Nvarchar	Il punto di ingresso è il nostro gruppo Campagna a cui è mappata la campagna Pre-view.
OBD_BSFTA-agentMapping	ID campagna	ID campagna	Int	Il nome della campagna
OBD_BSFTA-agentMapping	ID agente	ID agente	Nvarchar	Non in uso.
OBD_BSFTA-agentMapping	AgentName	AgentName	Nvarchar	Non in uso.
OBD_BSFTA-agentMapping	USERID	USERID		ID utente dell'utente che ha creato la campagna di anteprima in admin console.
OBD_BSFTA-agentMapping	ID squadra	ID squadra	Nvarchar	ID univoco del team mappato alla campagna.
OBD_BSFTA-agentMapping	Nome squadra	Nome squadra	Nvarchar	Nome del team.

OBD_BSFTA- gentMapping	ID subTenant	ID subTenant	Int	L'ID Sub Ten- ant generato automatica mente dall'applicazi one quando viene creato un nuovo tenant.
---------------------------	--------------	--------------	-----	--

*Tutti i campi della tabella OBD_CampaignBusinessFields sono popolati come valori XML in una colonna: Cam-
paignBusinessParameter. Questo è per tutti i dialer.

Gruppi di campagne

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_AE_CAMPAGN _GRUPPO	CampaignGroupID	CampaignGroupID	Int	L'ID del gruppo di campagna generato automaticamente al momento della creazione.
RPT_AE_CAMPAGN _GRUPPO	CAMPAIGNGROUP	CAMPAIGNGROUP	Nvarchar	Nome del gruppo di campagne.
RPT_AE_CAMPAGN _GRUPPO	DESCRIZIONE	DESCRIZIONE	Nvarchar	La descrizione del gruppo di campagna.
RPT_AE_CAMPAGN _GRUPPO	CISCOUPLOADFILEPATH	CISCOUPLOADFILEPATH	Nvarchar	Percorso di caricamento del file per inserire i file di caricamento del contatto.
RPT_AE_CAMPAGN _GRUPPO	CISCOALARMTIME	CISCOALARMTIME		Non in uso.
RPT_AE_CAMPAGN _GRUPPO	CISCOINITIALNOOFCONTACT- S	CISCOINITIALNOOFCONTACT- S	Int	Il numero iniziale di contatti che devono essere consegnati al dialer.
RPT_AE_CAMPAGN _GRUPPO	CISCOREDUCEFACTOR	CISCOREDUCEFACTOR	Int	Il fattore in base al quale la consegna del contatto deve ridursi durante la composizione

				non è secondo il ritmo previsto.
RPT_AE_CAMPAGN _GRUPPO	CISCOUPLOADFILEFORM AT	CISCOUPLOADFILEFORM AT	Nvarchar	Formato di caricamento del file del contatto, ad esempio testo, JSON e così via.

RPT_AE_CAMPAIGN_GRPPO	CISCOINCREMENT%	CISCOINCREMENT%	Int	La percentuale per l'incremento di caricamento dei contatti se la composizione è più veloce del previsto.
RPT_AE_CAMPAIGN_GRPPO	CISCODECREMENTPERCENTUALE	CISCODECREMENTPERCENTUALE	Int	La percentuale per il decremento del caricamento dei contatti se la composizione è più veloce del previsto.
RPT_AE_CAMPAIGN_GRPPO	ISCISCOGROUP	ISCISCOGROUP	Boolean	Specifica se si tratta di una campagna Cisco (gruppo).
RPT_AE_CAMPAIGN_GRPPO	NOMEZONA	NOMEZONA	Nvarchar	Il fuso orario di questo gruppo di campagna.
RPT_AE_CAMPAIGN_GRPPO	CISCOALTERNATEVDN	CISCOALTERNATEVDN	Nvarchar	ID campagna Cisco alternativo per la consegna dei contatti in caso di errore.
RPT_AE_CAMPAIGN_GRPPO	CISCOPEPERIFERIDE	CISCOPEPERIFERIDE	Int	Numero di porta in Cisco per uno switch.

RPT_AE_ CAMPAIGN _GRUPPO	REDUCETHRESHOLD	REDUCETHRESHOLD	Int	Il numero di contatti da ridurre rispetto alla consegna iniziale in base alla velocità di composizione.
RPT_AE_ CAMPAIGN _GRUPPO	CISCOSOGLIA di aumento	CISCOSOGLIA di aumento	Int	Il numero di contatti da aumentare rispetto alla consegna iniziale in base alla velocità di composizione.
RPT_AE_	CONFIGDATA	CONFIGDATA	Nvarchar	Questo indica se

CAMPAIGN _ GRUPPO				Sono disponibili o meno dati di configurazione e dettagliati per il gruppo e i suoi parametri.
RPT_AE_ CAMPAIGN _ GRUPPO	ISDELETED	ISDELETED	Boolean	Specifica se il gruppo di campagne viene eliminato.
RPT_AE_ CAMPAIGN _ GRUPPO	ISENABLED	ISENABLED	Boolean	Specifica se il gruppo di campagne è attivo.
RPT_AE_ CAMPAIGN _ GRUPPO	ID tenant	ID tenant	Int	L'ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_AE_ CAMPAIGN _ GRUPPO	IsULGroup	IsULGroup	Boolean	Specifica se si tratta di una campagna Elenco condiviso.
RPT_AE_ CAMPAIGN _ GRUPPO	IsULGroupMapped	IsULGroupMapped	Boolean	Specifica se questo gruppo di campagne è mappato a un elenco condiviso.
RPT_AE_ CAMPAIGN _ GRUPPO	Intervallo di iterazione	Intervallo di iterazione	Int	L'intervallo di iterazione tra due iterazioni di contatto.



RPT_AE_CAMPAGN _ GRUPPO	CreatedDateTime	CreatedDateTime	datetime	La data e l'ora in cui è stato creato questo gruppo di campagna.
RPT_AE_CAMPAGN _ GRUPPO	ModifiedDateTime	ModifiedDateTime	datetime	La data e l'ora dell'ultimo aggiornamento di questo gruppo di campagna.

RPT_AE_CAMPAIGN_GRPPO	APIGenerated	APIGenerated	Boolean	Specifica se si tratta di un gruppo di campagne creato utilizzando un API.
RPT_AE_CAMPAIGN_GRPPO	isThrottlingEnable	isThrottlingEnable	Boolean	Specifica se IVR Throttling è abilitato per questo gruppo di campagne.
RPT_AE_CAMPAIGN_GRPPO	Metodo CampaignPurposeType	Metodo CampaignPurposeType	Int	Tipo di scopo della campagna. 1 indica una campagna vocale API; 2 indica una Gruppo di gestione della campagna.
RPT_AE_CAMPAIGN_GRPPO	ReservationTimeout	ReservationTimeout		Non in uso.
RPT_AE_CAMPAIGN_GRPPO	WxCCReferenceld	WxCCReferenceld	Int	ID univoco del punto di ingresso del contact center Webex sincronizzato come gruppo di campagna in Campaign Manager
RPT_AE_CAMPAIGN_GRPPO	IsWxCCGroup	IsWxCCGroup	Boolean	Specifica se questo gruppo di campagne appartiene al dialer Cisco Webex Contact Center.



RPT_AE_ CAMPAIGN _ GRUPPO	PlatformProviderID	PlatformProviderID	Int	L'ID generato automaticamente per un fornitore di piattaforma creato su Campaign Manager. Ad esempio, se un provider CCaaS
---------------------------------	--------------------	--------------------	-----	--

				La piattaforma viene creata e una campagna viene mappata a questo fornitore, questo campo viene utilizzato.
--	--	--	--	---

Gruppi di filtri campagna

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_AE_CAMPAGN_CUSTOMFILTER	CAMPAGNID	CAMPAGNID	Nvarchar	Questo è il nome della campagna. Ad esempio, Raccolta.
RPT_AE_CAMPAGN_CUSTOMFILTER	DAYOFWEEK	DAYOFWEEK	Nvarchar	Questo valore indica il giorno della settimana configurato per il gruppo di filtri personalizzato da applicare.
RPT_AE_CAMPAGN_CUSTOMFILTER	ORADA	ORADA	Varchar	L'ora di inizio per filtrare i contatti caricati per la consegna. Il valore predefinito è 00:00 ore.

RPT_AE_CAMPAGN _CUSTOMFILTER	HOURTO	HOURTO	Varchar	L'ora finale per filtrare i contatti caricati per la consegna. Il valore predefinito è 23:59 ore.
RPT_AE_CAMPAGN _	CUSTOMFILTERGRO UP	CUSTOMFILTERGRO UP		Il nome di

PERSONALIZZATOFILTRO				Il gruppo di file personalizzato o si è candidato alla campagna per la consegna dei contatti.
RPT_AE_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	Id	Id	Bigint	Colonna Identità univoca per ogni record.
RPT_AE_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	ID tenant	ID tenant	Int	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_AE_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	ID subTenant	ID subTenant	Int	L'ID sub tenant generato automaticamente dall'applicazione e quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_AE_CUSTOMFILTERS	Metodo CustomFilterGroupID	Metodo CustomFilterGroupID	Int	L'ID del gruppo di filtri personalizzato viene generato automaticamente quando viene creato un nuovo gruppo di file.
RPT_AE_CUSTOMFILTERS	Metodo CustomFilterGroup	Metodo CustomFilterGroup	Nvarchar	Nome del gruppo di file personalizzato o creato.

RPT_AE_CUSTOMFILTERS	Descrizione	Descrizione	Nvarchar	Descrizione del gruppo di filtri personalizzato.
RPT_AE_CUSTOMFILTERS	ID campagna	ID campagna	Nvarchar	Questo è il nome della campagna a cui appartiene questo gruppo di filtri personalizzati. Ad esempio, la raccolta.

RPT_AE_CUSTOMFILTERS	Isdefault	Isdefault	Boolean	Specifica se questo è il gruppo di filtri personalizzato predefinito per la campagna.
RPT_AE_CUSTOMFILTERS	ID tenant	ID tenant	Int	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_AE_CUSTOMFILTERS	ID subTenant	ID subTenant	Int	L'ID sub tenant generato automaticamente dall'applicazione e quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_AE_CUSTOMFILTERGROUP	Metodo CustomFilterGroup	Metodo CustomFilterGroup	Nvarchar	Nome del gruppo di file personalizzato.
RPT_AE_CUSTOMFILTERGROUP	ID campagna	ID campagna	Nvarchar	Questo è il nome della campagna a cui appartiene questo gruppo di filtri personalizzati. Ad esempio, la raccolta.
RPT_AE_CUSTOMFILTERGROUP	ID condizione	ID condizione	Int	L'ID condizione generato automaticamente dall'applicazione quando viene creata una condizione.

RPT_AE_CUSTOMFILTERGRO UP	ConditionName	ConditionName	Nvarchar	Nome della condizione per la parte relativa alla condizione di questo gruppo di filtri.
RPT_AE_CUSTOMFILTERGRO UP	CondizioneSTR	CondizioneSTR	Nvarchar	Stringa che fa parte della condizione.

RPT_AE_CUSTOMFILTERGROUP	ConditionQRY	ConditionQRY	Nvarchar	Query che fa parte della condizione.
RPT_AE_CUSTOMFILTERGROUP	Abilitato	Abilitato	Boolean	Specifica se questa condizione è abilitata.
RPT_AE_CUSTOMFILTERGROUP	ContPercent	ContPercent	Int	Definisce la percentuale di contatti elaborati per ciascuna condizione.
RPT_AE_CUSTOMFILTERGROUP	ID sequenza	ID sequenza	Int	ID sequenza generato per questa condizione.
RPT_AE_CUSTOMFILTERGROUP	SysConditions	SysConditions		Le condizioni di sistema con cui filtrare i contatti.
RPT_AE_CUSTOMFILTERGROUP	Orderby	Orderby	Nvarchar	L'ordine in cui devono essere visualizzati i dati che soddisfano la condizione.
RPT_AE_CUSTOMFILTERGROUP	TargetGroupName	TargetGroupName	Nvarchar	Non in uso.
RPT_AE_CUSTOMFILTERGROUP	Isdeleted	Isdeleted	Boolean	Specifica se questa condizione viene eliminata e non può essere utilizzata.
RPT_AE_CUSTOMFILTERGROUP	Tipo di condizione	Tipo di condizione		Non in uso.
RPT_AE_CUSTOMFILTERGROUP	ZoneNameMapped	ZoneNameMapped	Nvarchar	Nome della zona mappato a questa condizione.



RPT_AE_CUSTOMFILTERGROUP	ExportedConditionID	ExportedConditionID		Non in uso.
RPT_AE_CUSTOMFILTERGROUP	CondizioneSTRInfo	CondizioneSTRInfo	Nvarchar	Condizione in base alla quale vengono filtrati i contatti.

RPT_AE_CUSTOMFILTERGROUP	ID tenant	ID tenant	Int	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_AE_CUSTOMFILTERGROUP	ID subTenant	ID subTenant	Int	L'ID sub tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.

*Tutti i campi della tabella OBD_CustomFilters vengono popolati come valori XML in una colonna denominata **CustomFilterGroup**. Questo è per tutti i dialer.

Tutti i campi della tabella OBD_CustomFilterGroup vengono inseriti come valori XML in una colonna denominata **CampaignCustomFilters. Questo è per tutti i dialer.

Categorie

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_AE_CAMPAIGN_CATEGORIA	CampaignCategoryID	CampaignCategoryID	Int	L'ID generato automaticamente per la categoria della campagna al momento della creazione.
RPT_AE_CAMPAIGN_CATEGORIA	CampaignCategoryName	CampaignCategoryName	Nvarchar	Nome della categoria della campagna assegnato.



RPT_AE_CAMPAGN _CATEGORIA	Cam- paignCategoryDescription	Cam- paignCategoryDescription	Nvarchar	La descrizione della categoria della campagna.
RPT_AE_CAMPAGN _	ID gruppo	ID gruppo	Int	Il gruppo di categorie della campagna

CATEGORIA				Questo appartiene a.
RPT_AE_CAMPAGNA_CATEGORIA	CreatedDateTime	CreatedDateTime	datetime	La data e l'ora in cui è stata creata la categoria della campagna.
RPT_AE_CAMPAGNA_CATEGORIA	ModifiedDateTime	ModifiedDateTime	datetime	Data e ora dell'ultimo aggiornamento della categoria della campagna.
RPT_AE_CAMPAGNA_CATEGORIA	ExportedCategoryID	ExportedCategoryID	Int	Questo indica l'ID del gruppo Unsubscribe per una categoria specifica.
RPT_AE_CAMPAGNA_CATEGORIA	ID tenant	ID tenant	Int	L'ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_AE_CAMPAGNA_CATEGORIA	ID subTenant	ID subTenant	Int	L'ID Sub Tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.

Canali

Tabella di	Nome colonna	Display Name	Tipo di	Descrizione
------------	--------------	--------------	---------	-------------

origine			dati	
RPT_AE_ TIPO DI CANALE	CHANNELID	CHANNELID	Int	L'ID Chan- nel generato automaticamen- te al momento della creazione.
RPT_AE_ TIPO DI CANALE	DESCRIZIONE DEL CANALE	DESCRIZIONE DEL CANALE	Nvarchar	Descrizione del canale.
RPT_AE_	IsCustomMode	IsCustomMode	Boolean	Specifica se questo

TIPO DI CANALE				è una modalità personalizzata creata per questo canale.
RPT_AE_TIPO DI CANALE	DIALERNAME	DIALERNAME	Varchar	Nome del dialer. Questo è il dialer a cui l'applicazione consegna i contatti.
RPT_AE_TIPO DI CANALE	ID tenant	ID tenant	Int	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_AE_TIPO DI CANALE	ID subTenant	ID subTenant	Int	L'ID sub tenant generato automaticamente dall'applicazione e quando viene creata una nuova ten- ant.

Stato del contatto

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_AE_Mappatura Contact_Status	STATUSID	STATUSID	Int	Si tratta dell'identificatore univoco generato automaticamente per l'utente.
RPT_AE_Mappatura Contact_Status	STATUSDESC	STATUSDESC	Nvarchar	I campi aziendali configurati per la campagna. Sono elencati tutti i campi aziendali.
RPT_AE_Mappatura Contact_Status	ID tenant	ID tenant	Int	Tipo di dati per il campo business: Number, Float o DateTime.



RPT_AE_ Mappatura Contact_Status _	ID subTenant	ID subTenant	Int	Se il tipo di dati del campo business è campo, il formato della data.
---	--------------	--------------	-----	---

Dettagli del dial plan

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_AE_DPDDetails	DIALPLANNAME	DIALPLANNAME	Nvarchar	Nome del dial plan.
RPT_AE_DPDDetails	DESCRIZIONE	DESCRIZIONE	Nvarchar	Descrizione del dial plan.
RPT_AE_DPDDetails	STARTTIME	STARTTIME	datetime	Data e ora di validità del dial plan.
RPT_AE_DPDDetails	ENDTIME	ENDTIME	datetime	Data e ora di scadenza del dial plan.
RPT_AE_DPDDetails	ELIMINATO	ELIMINATO	Bool	Questo indica se il dial plan è stato eliminato o è act- l've.
RPT_AE_DPDDetails	MODENUMBER	MODENUMBER	Int	Numero di modalità (priorità) per questa modalità nel dial plan.
RPT_AE_DPDDetails	PESO	PESO	Int	Il peso dato a questa modalità per la chiamata.
RPT_AE_DPDDetails	TIPO DI CANALE	TIPO DI CANALE	Nvarchar	Tipo di canale. Ad esempio, Voce, SMS, E-mail. 1 per SMS, 2 per VOICE, 3 per EMAIL, 4 per CPAAS e 0 per IVR.
RPT_AE_DPDDetails	MAXRETRY	MAXRETRY	Int	Numero massimo di tentativi consentiti in base a questo dial plan.
RPT_AE_DPDDetails	PEWC	PEWC	pezzo	Indica se si tratta di PEWC o meno. PEWC è previo consenso scritto esplicito.
RPT_AE_DPDDetails	FinestraRiprova	FinestraRiprova	Int	Numero di tentativi configurati in questo dial plan.
RPT_AE_DPDDetails	WindowAttempts	WindowAttempts	Int	Numero di tentativi per ogni finestra figurata in questo dial plan.
RPT_AE_DPDDetails	WindowDuration	WindowDuration	Int	La durata della vincita secondo il dial plan.



RPT_AE_	CallBackCarryRitentat ivi	CallBackCarryRitentati vi	pezzo	Se la richiamata
---------	------------------------------	------------------------------	-------	------------------

DPDetails				I tentativi devono aumentare il conteggio dei tentativi.
RPT_AE_DPDetails	ID tenant	ID tenant	Int	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_AE_DPDetails	ID subTenant	ID subTenant	Int	ID sub tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.

Utenti

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_AE_USE RS	UID	UID	Int	Questo è l'identificatore unico auto-generato per l'utente.
RPT_AE_USE RS	USERID	USERID	Nvarchar	Questo è l'ID utente di accesso.
RPT_AE_USE RS	NOME	NOME	Nvarchar	Nome dell'utente.
RPT_AE_USE RS	PASSWORD	PASSWORD	Nvarchar	Password per l'utente per accedere all'applicazione.
RPT_AE_USE RS	ADDRESS1	ADDRESS1	Nvarchar	La prima riga dell'indirizzo postale dell'utente.
RPT_AE_USE RS	ADDRESS2	ADDRESS2	Nvarchar	La seconda riga, se disponibile, dell'indirizzo postale dell'utente.
RPT_AE_USE RS	CITTÀ	CITTÀ	Nvarchar	La città a cui appartiene l'utente.



RPT_AE_USE RS	STATO	STATO	Nvarchar	Il codice postale per la città / stato / indirizzo di cui sopra.
RPT_AE_USE RS	PIN	PIN	Nvarchar	Il codice postale per la città / stato / indirizzo di cui sopra.
RPT_AE_USE RS	HOME_PHONE	HOME_PHONE	Nvarchar	Il telefono di casa

				numero dell'utente.
RPT_AE_USE RS	MOBILE_PHONE	MOBILE_PHONE	Nvarchar	Numero di cellulare dell'utente.
RPT_AE_USE RS	EMAIL_ID	EMAIL_ID	Nvarchar	Indirizzo e-mail dell'utente.
RPT_AE_USE RS	COMMENTI	COMMENTI	Nvarchar	Eventuali commenti aggiuntivi sull'utente inseriti.
RPT_AE_USE RS	CREATETIME	CREATETIME	Nvarchar	La data e l'ora in cui l'utente è stato creato nell'applicazione.
RPT_AE_USE RS	CREATEUSER	CREATEUSER	Nvarchar	La persona (utente) che ha creato questo utente.
RPT_AE_USE RS	Authenticationtype	Authenticationtype	Int	Tipo di autenticazione abilitato per questo utente. Le opzioni sono l'autenticazione di Windows, l'autenticazione del database e l'autenticazione SSO.
RPT_AE_USE RS	Usertype	Usertype	Int	Indica se l'utente è un utente amministratore o un utente basato sui ruoli con accesso specificato.
RPT_AE_USE RS	IsUserMapped	IsUserMapped	pezzo	
RPT_AE_USE RS	IsSalesforce	IsSalesforce	pezzo	Se si tratta di un utente abilitato per Service Cloud Voice, questo valore viene specificato come 1. Altrimenti, è 0.



RPT_AE_USE RS	IsConcurrentLogin	IsConcurrentLogin	pezzo	Questo indica se l'utente è autorizzato ad accedere contemporaneamente da un altro dispositivo. Possibili valori – 0 se non consentiti; 1 se consentito.
------------------	-------------------	-------------------	-------	--

RPT_AE_USE RS	Non scade mai	Non scade mai	pezzo	Questa è l'impostazione per garantire che la parola d'accesso non scada mai. Set 1 se la parola d'accesso non scade mai; 0 se la password scade e deve essere reimpostata.
RPT_AE_USE RS	NextLogonPassword	NextLogonPassword	pezzo	Questa è l'impostazione che impone all'utente di modificare la parola d'accesso al successivo tentativo di accesso. Impostare 1 per forzare l'utente a cambiare la password; 0 per consentire l'accesso con la vecchia password.
RPT_AE_USE RS	CreateUserInDomain	CreateUserInDomain	pezzo	Questo determina se l'utente viene creato nel dominio quando viene creato qui. 1 se l'utente è stato creato sul dominio; 0 se non creato nel dominio.
RPT_AE_USE RS	Isdeleted	Isdeleted	pezzo	Questo indica un utente eliminato. Il valore è 1 se l'utente viene eliminato; 0 se non eliminato utente.

RPT_AE_USE RS	ModificatoDa	ModificatoDa	Nvarchar	Questo indica il percorso di modifica delle informazioni dell'utente, tramite l'applicazione o un metodo API.
RPT_AE_USE RS	ID tenant	ID tenant	Int	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_AE_USE RS	ID subTenant	ID subTenant	Int	ID sub-tenant generato automaticamente e dall'applicazione

				quando viene creato un nuovo tenant.
--	--	--	--	--------------------------------------

Profilo

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_AE_AutoUploadParam	ID	ID	Int	ID generato automaticamente per il profilo.
RPT_AE_AutoUploadParam	ID campagna	ID campagna	Int	ID campagna per il file pro per caricare i contatti.
RPT_AE_AutoUploadParam	Profilename	Profilename	Nvarchar	Nome del profilo.
RPT_AE_AutoUploadParam	FileHeaders	FileHeaders	Nvarchar	Dettagli dell'intestazione e del file di caricamento del contatto.
RPT_AE_AutoUploadParam	SrcDetails	SrcDetails	Nvarchar	Il nome del file di caricamento che contiene i contatti.
RPT_AE_AutoUploadParam	Priorità	Priorità	Int	La priorità per il contatto caricato tramite questo profilo.
RPT_AE_AutoUploadParam	ContactMoment	ContactMoment	datetime	Una data e un'ora specifiche per comporre il contatto.
RPT_AE_AutoUploadParam	ID agente	ID agente	Int	ID agente per l'agente che gestisce questo contatto.



RPT_AE_AutoUploadParam	Fuso orario	Fuso orario	Nvarchar	Il fuso orario per il contatto caricato tramite questo profilo.
RPT_AE_AutoUploadParam	Modalità	Modalità	Nvarchar	Le modalità per

				quali contatti possono essere caricati tramite questo profilo.
RPT_AE_AutoUploadParam	BusinessFlds	BusinessFlds	Nvarchar	I campi aziendali per il contatto come nel file di caricamento del contatto.
RPT_AE_AutoUploadParam	Zipcode	Zipcode	Int	Il codice di avviamento postale del contatto
RPT_AE_AutoUploadParam	TIPO UPLOAD	TIPO UPLOAD	Nvarchar	Tipo di caricamento: JSON, API e così via.
RPT_AE_AutoUploadParam	SrcType	SrcType	Nvarchar	Questo è il tipo di origine per il file di caricamento del contatto, che si tratti di una tabella/vista del database, di un file Service Cloud Voice, di un file di testo, di JSON e così via.
RPT_AE_AutoUploadParam	SmsData	SmsData	Nvarchar	Testo del messaggio mappato tramite questo profilo.

RPT_AE_AutoUploadParam	ApplyDNC	ApplyDNC	pezzo	Ciò indica se la valutazione DNC è abilitata nel profilo. Questo è 1 se abilitato; 0 se non abilitato.
RPT_AE_AutoUploadParam	Userid	Userid	Int	ID utente dell'utente che crea questo file pro.
RPT_AE_AutoUploadParam	Data	Data	datetime	Data e ora di creazione del profilo.

RPT_AE_AutoUploadParam	DuplicateFilter	DuplicateFilter	pezzo	Se i contatti devono essere controllati per i duplicati al momento del caricamento.
RPT_AE_AutoUploadParam	Metodo DuplicateFilterKeyID	Metodo DuplicateFilterKeyID	Int	La chiave su cui il contatto viene controllato per duplicare prima di essere caricato.
RPT_AE_AutoUploadParam	ContattoDettaglio	ContattoDettaglio	Nvarchar	Contiene le informazioni di mapping dei campi del profilo.
RPT_AE_AutoUploadParam	MailSubject	MailSubject	Nvarchar	Riga dell'oggetto del messaggio di posta elettronica.
RPT_AE_AutoUploadParam	Mailmessage	Mailmessage	Nvarchar	Corpo del messaggio di posta elettronica.
RPT_AE_AutoUploadParam	MailAttach	MailAttach	pezzo	Se un allegato fa parte del messaggio e-mail.
RPT_AE_AutoUploadParam	SmsText	SmsText	Nvarchar	Il SMS testo saggio.
RPT_AE_AutoUploadParam	Delimitatore	Delimitatore	Nvarchar	Delimitatore utilizzato nel file di caricamento .
RPT_AE_AutoUploadParam	AreaCodeDelimiter	AreaCodeDelimiter	Nvarchar	Il delimitatore utilizzato per separare il prefisso dal numero di telefono.



RPT_AE_AutoUploadParam	ContactNextUploadTime	ContactNextUploadTime	datetime	La data e l'ora in cui il file di contatto deve essere preso per il caricamento. Questo è applicabile per Service Cloud
------------------------	-----------------------	-----------------------	----------	---

				Caricamento di profili voce e database.
RPT_AE_AutoUploadParam	ScrubNextUploadTime	ScrubNextUploadTime	datetime	La data e l'ora in cui il contatto del file scrub deve essere preso per il caricamento. Ciò è applicabile ai caricamenti dei profili voce e database di Service Cloud.
RPT_AE_AutoUploadParam	AUTOUPLOADTIME	AUTOUPLOADTIME	datetime	Data e ora di caricamento automatico del file.
RPT_AE_AutoUploadParam	LASTUPLOAD	LASTUPLOAD	datetime	Data e ora dell'ultimo caricamento da questo profilo.
RPT_AE_AutoUploadParam	UpdateBussFld	UpdateBussFld	pezzo	Se aggiornare il campo aziendale per i contatti caricati tramite questo profilo.
RPT_AE_AutoUploadParam	ListIdToUpdate	ListIdToUpdate	pezzo	Se aggiornare l'ID elenco quando viene eseguito un nuovo caricamento tramite il profilo.
RPT_AE_AutoUploadParam	Stato	Stato	Nvarchar	Lo stato a cui appartiene il contatto.



RPT_AE_AutoUploadParam	DNCBusinessFields	DNCBusinessFields	Nvarchar	I campi che sono considerati contrassegnare un contatto come DNC.
RPT_AE_AutoUploadParam	Metodo UploadLevel	Metodo UploadLevel	Nvarchar	Il livello di upload per con-

				tatto in questo file - Caricamento globale o specifico della campagna.
RPT_AE_AutoUploadParam	IsAppend	IsAppend	pezzo	Se i contatti devono essere aggiunti durante il processo di caricamento.
RPT_AE_AutoUploadParam	IsUpdate	IsUpdate	pezzo	Se i contatti devono essere aggiornati durante il processo di caricamento.
RPT_AE_AutoUploadParam	IsOverwrite	IsOverwrite	pezzo	Se i contatti devono essere sovrascritti durante il processo di caricamento.
RPT_AE_AutoUploadParam	DNCCampaignID	DNCCampaignID	Int	Se il contatto è contrassegnato o come DNC per una campagna specifica, l'ID campagna per cui è DNC.
RPT_AE_AutoUploadParam	DNCCountryCode	DNCCountryCode	Nvarchar	Codice paese del contatto DNC.
RPT_AE_AutoUploadParam	DNCAreaCode	DNCAreaCode	Nvarchar	Il prefisso del DNC contattata.

RPT_AE_AutoUploadParam	DNCCValue	DNCCValue	Int	Memorizza gli indici dell'intestazione del file mappati come DNCCvalue per il filtro DNC nel profilo.
RPT_AE_AutoUploadParam	DNCImportMode	DNCImportMode	Nvarchar	Modalità di importazione DNC: caricamento automatico o manuale.

RPT_AE_AutoUploadParam	DNCType	DNCType	Nvarchar	Il tipo DNC: campagna, categoria o globale.
RPT_AE_AutoUploadParam	Sempre	Sempre	pezzo	Se il contatto è contrassegnato come DNC Forever.
RPT_AE_AutoUploadParam	NDNCBusinessFields	NDNCBusinessFields	Nvarchar	I campi aziendali in base ai quali un contatto è contrassegnato o NDNC.
RPT_AE_AutoUploadParam	ProfileExecutionTime	ProfileExecutionTime	datetime	La data e l'ora in cui il profilo è stato eseguito per caricare i contatti.
RPT_AE_AutoUploadParam	Metodo ProfilePath	Metodo ProfilePath	Nvarchar	Il percorso in cui i file dei contatti vengono posizionati per il caricamento tramite questo profilo.
RPT_AE_AutoUploadParam	ZipCode_Optional	ZipCode_Optional	Int	Codice postale aggiuntivo opzionale per questo profilo.
RPT_AE_AutoUploadParam	Modes_ZipCodes	Modes_ZipCodes	Int	I codici postali mappati alle modalità nel profilo.

RPT_AE_AutoUploadParam	CondizioneSTR	CondizioneSTR	Nvarchar	Questa è la condizione del filtro doganale utilizzata per il caricamento dei contatti corrispondenti tramite questo profilo.
RPT_AE_AutoUploadParam	MailCC	MailCC	Nvarchar	Gli indirizzi e-mail da copiare quando viene inviata un'e-mail della campagna.

RPT_AE_AutoUploadParam	MailBCC	MailBCC	Nvarchar	Gli indirizzi e-mail che ricevono una copia nascosta quando viene inviata una mail di campagna.
RPT_AE_AutoUploadParam	ProfileStatus	ProfileStatus	Nvarchar	Stato del profilo: Attivo o Inattivo.
RPT_AE_AutoUploadParam	LEADSCORE	LEADSCORE	Int	Punteggio lead del contatto.
RPT_AE_AutoUploadParam	Filetype	Filetype	Nvarchar	Tipo di file di caricamento del profilo. Ad esempio, JSON, testo e così via.
RPT_AE_AutoUploadParam	FileTypeFormat	FileTypeFormat	Nvarchar	Questa è l'estensione del file selezionata nel profilo.
RPT_AE_AutoUploadParam	DNCStartDate	DNCStartDate	datetime	La data e l'ora per un contatto per comunicare lo stato DNC.
RPT_AE_AutoUploadParam	DNCEndDate	DNCEndDate	datetime	Data e ora di fine in cui il contatto cessa di essere un contatto DNC.
RPT_AE_AutoUploadParam	DNCDateFormat	DNCDateFormat	Nvarchar	Formato della data per le date DNC.
RPT_AE_AutoUploadParam	Deviceid	Deviceid	Int	L'ID del dispositivo a cui viene inviata la notifica di autenticazione



				dell'identità.
RPT_AE_AutoUp- loadParam	Metodo FixedWidthData	Metodo FixedWidthData	Nvarchar	Se i dati sono

				Il caricamento proviene da un file a larghezza fissa.
RPT_AE_AutoUploadParam	Prefisso	Prefisso	Int	Prefisso del contatto.
RPT_AE_AutoUploadParam	Città	Città	Nvarchar	Città del contatto.
RPT_AE_AutoUploadParam	NomeZona	NomeZona	Nvarchar	Nome della zona a cui appartiene il contatto.
RPT_AE_AutoUploadParam	DNCCampaignCategoryID	DNCCampaignCategoryID	Nvarchar	La categoria della campagna per contrassegnare un DNC tasto.
RPT_AE_AutoUploadParam	CondizioneSTRInfo	CondizioneSTRInfo		In questo campo viene memorizzata la condizione per un profilo utilizzato per pulire i contatti.
RPT_AE_AutoUploadParam	IsBusinessFieldDNC	IsBusinessFieldDNC	pezzo	Se il campo business viene utilizzato come filtro per contrassegnare il contatto come DNC.
RPT_AE_AutoUploadParam	ID tenant	ID tenant	Int	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.

RPT_AE_AutoUploadParam	ID subTenant	ID subTenant	Int	L'ID sub tenant generato automaticamente dall'applicazione e quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_AE_AutoUploadParam	Tipo di consenso	Tipo di consenso	Nvarchar	Il tipo di consenso: se il contatto è PEWC o non PEWC.

RPT_AE_AutoUploadParam	CPTTimeZoneType	CPTTimeZoneType	Nvarchar	Tipo di fuso orario del CPT (Preferred Time) del cliente da chiamare. Ad esempio, Fuso orario campagna, Fuso orario stato e così via.
RPT_AE_AutoUploadParam	CPTTimeZone	CPTTimeZone	Nvarchar	Il fuso orario del Cliente Tempo Differito (CPT) da chiamare. Ad esempio, Fuso orario campagna, Fuso orario stato e così via.
RPT_AE_AutoUploadParam	CPTDayofSettimana	CPTDayofSettimana	Nvarchar	Il giorno della settimana per il CPT.
RPT_AE_AutoUploadParam	CPTTimeFormat	CPTTimeFormat	Nvarchar	Formato dell'ora per il CPT.
RPT_AE_AutoUploadParam	SlotAStartTime	SlotAStartTime	datetime	Ora di inizio del primo slot preferito dal cliente.
RPT_AE_AutoUploadParam	SlotAEndTime	SlotAEndTime	datetime	Ora di fine del primo slot preferito dal cliente.
RPT_AE_AutoUploadParam	SlotBStartTime	SlotBStartTime	datetime	Ora di inizio del secondo primo slot preferita dal cliente.



RPT_AE_AutoUploadParam	SlotBEndTime	SlotBEndTime	datetime	Ora di fine del secondo slot preferito dal cliente.
------------------------	--------------	--------------	----------	---

RPT_AE_AutoUploadParam	SlotCStartTime	SlotCStartTime	datetime	Ora di inizio del terzo slot preferito dal cliente.
RPT_AE_AutoUploadParam	SlotCEndTime	SlotCEndTime	datetime	Ora di fine del terzo slot preferito dal cliente.
RPT_AE_AutoUploadParam	AreaCodeEnabled	AreaCodeEnabled	pezzo	Se il prefisso è abilitato - questo è per separare dal numero di telefono.
RPT_AE_AutoUploadParam	AreaCodeSubString	AreaCodeSubString	Int	Sottostringa del prefisso che separa il numero di telefono dal prefisso.

Modalità

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_AE_MODES	Minlength	Minlength	Int	Lunghezza minima per il numero di telefono del contatto per questa modalità.
RPT_AE_MODES	Maxlength	Maxlength	Int	Lunghezza massima del numero di telefono del contatto per questa modalità.
RPT_AE_MODES	ChannelId	ChannelId	Int	L'ID del canale a cui è mappata la modalità.



RPT_AE_MODES	CreatedDateTime	CreatedDateTime	datetime	Data e ora di creazione di questa modalità.
RPT_AE_MODES	ModifiedDateTime	ModifiedDateTime	datetime	La data e

				Ora dell'ultimo aggiornamento di questa modalità.
RPT_AE_MODES	Metodo ExportedModelID	Metodo ExportedModelID	Int	ID modalità proveniente da un'origine diversa.
RPT_AE_MODES	ID tenant	ID tenant	Int	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_AE_MODES	ID subTenant	ID subTenant	Int	L'ID sub tenant generato automaticamente dall'applicazione e quando viene creata una nuova ten- ant.

Outcomes (Risultati)

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_AE_Outcome	OUTCOMEGROUP	OUTCOMEGROUP	Nvarchar	Il gruppo di risultati a cui appartiene questo risultato.
RPT_AE_Outcome	OUTCOMEID	OUTCOMEID		ID di uscita generato automaticamente al momento della creazione.
RPT_AE_Outcome	DESCRIZIONE	DESCRIZIONE	Nvarchar	Descrizione del risultato.



RPT_AE_Outcome	DISPLAYNAME	DISPLAYNAME	Nvarchar	Descrizione del risultato.
RPT_AE_Outcome	RISULTATO AZIENDALE	RISULTATO AZIENDALE	Int	Questo indica il tipo di risultato. 0 per l'esito della telefonia e 1 per il risultato aziendale.
RPT_AE_Outcome	TIPO DI CANALE	TIPO DI CANALE	Int	Il canale

				digitare. 1 per SMS, 2 per VOCE, 3 per EMAIL, 4 per CPAAS e 0 per IVR.
RPT_AE_Outcome	CONFIGURABILE	CONFIGURABILE	Int	Ciò indica se le proprietà previste per questo risultato possono essere modificate. 0 non consente una modifica; 1 consente il cambiamento.
RPT_AE_Outcome	ELIMINATO	ELIMINATO	Int	Ciò indica se un risultato specifico è eliminato nella tabella dei risultati. 0 è soppresso; 1 non viene eliminato.
RPT_AE_Outcome	RPCType	RPCType	Nvarchar	Indica il tipo di risultato RPC come RPC o non RPC.
RPT_AE_Outcome	BOParentId	BOParentId	Int	ID del gruppo Esito padre.
RPT_AE_Outcome	IncrementTentativi	IncrementTentativi	Int	Questo indica se il numero di ritiri deve essere incrementato per un tentativo specifico.
RPT_AE_Outcome	GlobalRetry	GlobalRetry	Int	I tentativi globali contano per questo risultato.
RPT_AE_Outcome	Riprova ogni giorno	Riprova ogni giorno		I nuovi tentativi giornalieri contano per



				questo risultato.
RPT_AE_Outcome	ModeRetry	ModeRetry	Int	Il conteggio dei tentativi a livello di modalità per questo risultato.

RPT_AE_Outcome	RisultatoRiprova	RisultatoRiprova	Int	Se il contatto deve essere chiuso se questo risultato è impostato. 0 per chiudere il contatto; 1 per mantenere aperto il contatto.
RPT_AE_Outcome	FinestraRiprova	FinestraRiprova	pezzo	Questo indica se il tentativo di finestra è abilitato. 0 è disabilitato; 1 è abilitato.
RPT_AE_Outcome	AgentView	AgentView	pezzo	Questo indica se il risultato è contrassegnato o come visualizzabile dall'agente.
RPT_AE_Outcome	Metodo DefaultOffSet	Metodo DefaultOffSet	Int	Indica il numero predefinito di giorni per riprovare un contatto con questo risultato.
RPT_AE_Outcome	Metodo DefaultCloseContact	Metodo DefaultCloseContact	Int	Questo indica se un contatto con questo risultato può essere chiuso.
RPT_AE_Outcome	DefaultMaxRetry	DefaultMaxRetry	Int	Numero massimo di tentativi consentiti per questo risultato.



RPT_AE_Outcome	IsLiveCallOutcome	IsLiveCallOutcome	Int	Indica se si tratta di una chiamata in uscita dal vivo o di un'uscita mappata.
RPT_AE_Outcome	ExportedOutcomeID	ExportedOutcomeID	Int	ID del risultato esportato da una piattaforma o da un dialer diverso.

RPT_AE_Outcome	ExternalOutcomeID	ExternalOutcomeID	Int	Non in uso.
RPT_AE_Outcome	ID tenant	ID tenant	Int	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_AE_Outcome	ID subTenant	ID subTenant	Int	L'ID sub tenant generato automaticamente dall'applicazione e quando viene creata una nuova tenant.

Campi di attività della campagna

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_AE_Campaign_BusinessFields	ID campagna	ID campagna	Int	Si tratta dell'identificatore univoco generato automaticamente per l'utente.
RPT_AE_Campaign_BusinessFields	Fieldname	Fieldname	Nvarchar	I settori di attività sono stati i protagonisti della campagna. Sono elencati tutti i campi aziendali.
RPT_AE_Campaign_BusinessFields	Datatype	Datatype	Nvarchar	Tipo di dati per il campo business: Number, Float o DateTime.
RPT_AE_Campaign_BusinessFields	Formato	Formato	Nvarchar	Se il tipo di dati del campo business è campo, il formato della data.



RPT_AE_Campaign_BusinessFields	BusinessField	BusinessField	Nvarchar	ID campo aziendale generato dall'applicazione.
RPT_AE_Campaign_BusinessFields	SQLExpression	SQLExpression	Nvarchar	In questa colonna viene eseguito il cast dei campi business con tipo di dati diverso dalla stringa con l'ID campo business.

Metriche delle prestazioni

La console in tempo reale fornisce dati continuamente aggiornati con una frequenza di aggiornamento di 15 secondi per le campagne in corso. Include metriche chiave come percentuali di tentativi, % RPC (percentuale di connessione del partito destro) e statistiche complete sui contatti della campagna.

Passare a **Report > Prestazioni** per aprire la pagina Metriche delle prestazioni. La pagina Metriche del rendimento mostra i dati in tempo reale del Riepilogo campagna.

Riepilogo della campagna

Il riepilogo della campagna mostra il rendimento a livello di campagna. Visualizza sia i parametri predittivi a livello di campagna che i dati attuali del ritmo del dialer.

I seguenti parametri sono inclusi nel riepilogo della campagna:

Campo	Descrizione
Dettaglio della campagna	
Campagna	Nome della campagna.
Stato campagna	Stato attuale della campagna.
Stato a livello di sistema	
Totale contatti disponibili	Numero totale di contatti con stato aperto per il giorno.
Totale chiamate composte	Numero totale di tentativi per il giorno.
Totale chiamate risposte	Numero totale di contatti connessi, inclusi agente connesso e segreteria telefonica, per il giorno.
Totale chiamate in corso	Numero di chiamate in tempo reale attualmente composte dal Dialer.
Tempo medio di gestione	Somma media del tempo di conversazione e del tempo ACW, diviso per il <i>totale delle chiamate risposte</i> .
Tempo di completamento stimato	Tempo di completamento stimato della campagna in base al ritmo corrente.
% di completamento	Considerando tutti i record nella tabella contatti, Numero di contatti chiusi diviso per il numero totale di contatti.
% di connessione	Totale contatti univoci composti che è stato tentato e risposto, diviso per Totale contatti univoci composti per il giorno corrente.
% tentativi	Totale chiamate composte diviso per il totale dei contatti univoci tentati per il giorno corrente.
% tentativi di connessione	Totale chiamate risposte diviso per il totale delle chiamate composte per il giorno corrente.
Successo %	Totale chiamate composte che hanno avuto un esito aziendale di successo o tele-

	Risultato falso contrassegnato come Operazione riuscita utilizzando la selezione Chiamata in diretta, diviso per il totale delle chiamate effettuate per il giorno corrente.
RPC %	Totale chiamate composte con un risultato di tipo RPC diviso per il totale chiamate composte per il giorno corrente.
Aperto %	Considerando tutti i record nella tabella dei contatti, Totale contatti con stato aperto, diviso per il numero totale di contatti.
Fresco %	Considerando tutti i record nella tabella dei contatti, Contatti totali con stato Nuovo (aperto e mai tentato), diviso per il numero totale di contatti.
Riprogrammazione %	Considerando tutti i record nella tabella dei contatti, Stato Contatti totali con ripianificazione (aperto e almeno una volta tentato), diviso per il numero totale di contatti.
Chiuso %	Considerando tutti i record nella tabella dei contatti, Totale contatti con stato chiuso, diviso per il numero totale di contatti.
Statistiche di oggi	
Aperto %	Contatti attuali con stato aperto diviso per la somma dei contatti totali caricati oggi e del numero di contatti con stato aperto all'inizio della giornata. I contatti aperti sono record che possono essere composti.
Fresco %	Contatti attuali con stato Nuovo (aperto e mai tentato) diviso per la somma dei contatti totali caricati oggi e del numero di contatti con stato aperto all'inizio della giornata. I nuovi contatti sono record che non sono mai stati tentati.
Riprogrammazione %	Contatti correnti con stato riprogrammato (aperto e almeno una volta tentato) diviso per la somma dei contatti totali caricati oggi e del numero di contatti con stato aperto all'inizio della giornata. I contatti ripianificati sono record che sono stati tentati almeno una volta e in attesa di ricomposizione.
Chiuso %	Contatti correnti con stato chiuso diviso per la somma dei contatti totali caricati oggi e del numero di contatti con stato aperto all'inizio della giornata. I contatti chiusi sono record che non possono essere composti e sono stati chiusi dal sistema o dall'utente.
Statistiche del livello di passaggio	
Passa l'1%	Numero di contatti con 1 solo tentativo oggi diviso per la somma dei contatti totali caricati oggi e del numero di contatti con stato aperto all'inizio della giornata.
Passa il 2%	Numero di contatti con solo 2 tentativi oggi divisi per la somma di

	il totale dei contatti caricati oggi e il numero di contatti con stato aperto all'inizio della giornata.
Passa il 3%	Numero di contatti con solo 3 tentativi oggi diviso per la somma dei contatti totali caricati oggi e del numero di contatti con stato aperto all'inizio della giornata.
Passa il 4%	Numero di contatti con solo 4 tentativi oggi diviso per la somma dei contatti totali caricati oggi e del numero di contatti con stato aperto all'inizio della giornata.
Passa il 5%	Numero di contatti con solo 5 tentativi oggi diviso per la somma dei contatti totali caricati oggi e del numero di contatti con stato aperto all'inizio della giornata.
> Pass 5% (PassGreaterThanFivePercentage)	Numero di contatti con >5 (Superiore a) tentativi di oggi diviso per la somma dei contatti totali caricati oggi e del numero di contatti con stato aperto all'inizio della giornata.

Criteri di filtro dei report

Il modulo report è dotato di un potente filtro che consente all'utente di dare un'occhiata a una vista macro del centro di contatto e di eseguire il drill-down fino al livello micro di un contatto, una chiamata o un agente. È possibile filtrare i report in base ai seguenti parametri:

Fusi orari

È possibile generare report cronologici per fusi orari specifici. Selezionare il fuso orario dall'elenco a discesa Fuso orario prima di selezionare altri criteri di filtro.

Nota: questa è una configurazione opzionale. La proprietà `IsTimeZoneRequiredForFilter` deve essere impostata su `true` nel file `web.config` di `LCMSservice` per ottenere i report in base al fuso orario.

I dati del report vengono popolati in base alla periodicità selezionata:

- **Il filtro Oggi** visualizza i dati del report relativi alla data corrente nel fuso orario selezionato.
- **Il filtro Ieri** visualizza il report relativo al giorno precedente fino a mezzanotte nel fuso orario selezionato.
- **Il filtro Questa settimana** visualizza i dati del report dal lunedì al giorno corrente nel fuso orario selezionato.
- **Il filtro Questo mese** visualizza i dati del report dal primo del mese di calendario fino al giorno corrente nel fuso orario selezionato.



- Il **filtro personalizzato** visualizza i dati del report per un intervallo di date in base alla data di inizio e alla data di fine scelte nel fuso orario selezionato.

Elenco globale

Tutti gli elenchi globali vengono visualizzati per la selezione. È consentita sia la selezione singola che quella multipla. Per selezionare tutti gli elenchi globali, fare clic su **Seleziona tutto**.

Gruppo di campagna

Tutti i gruppi di campagne che contengono contatti per gli elenchi globali selezionati vengono popolati. È consentita sia la selezione singola che quella multipla. Per selezionare tutti i gruppi di campagne, fai clic su **Seleziona tutto**.

Campagna

Tutte le campagne che contengono contatti per i gruppi di campagne selezionati vengono popolate. È consentita sia la selezione singola che quella multipla. Per selezionare tutte le campagne, fai clic su **Seleziona tutto**.

Nota: una singola selezione di campagna consente di passare ai livelli successivi. Se selezioni più campagne, il filtro al livello successivo è disabilitato. Visualizzare i report a questo livello.

Elenco

Tutti gli elenchi di contatti caricati per questa campagna sono compilati. È consentita sia la selezione singola che quella multipla. Per selezionare tutti gli elenchi, fare clic su **Seleziona tutto**.

Nota: gli elenchi vengono compilati per la data predefinita nel pannello data, ovvero il giorno corrente. Per selezionare altri elenchi, selezionate le date dal pannello Data e fate clic su OK. Selezionare gli elenchi necessari per il report tra quelli popolati.

Gruppo CSS

Tutte le strategie di selezione dei contatti (CSS) applicabili alle liste selezionate sono disponibili per la selezione. È consentita sia la selezione singola che quella multipla. Per selezionare tutti i gruppi CSS, fare clic su **Seleziona tutto**.



Condizione gruppo CSS

Le condizioni per i gruppi CSS di cui sopra sono popolate e disponibili per la selezione. È consentita sia la selezione singola che quella multipla. Per selezionare tutte le condizioni, fare clic su **Seleziona tutto**.

In qualsiasi fase della selezione del filtro precedente, fare clic su **Cerca** per popolare gli elementi di una stringa specifica.

In qualsiasi fase della selezione del filtro, fare clic su **Mostra record** per popolare il report con i record fino a tale livello di selezione. Puoi tornare direttamente al livello della campagna ovunque ti trovi selezionando i filtri. Inoltre, devi deselezionare le campagne per tornare al gruppo di campagne e deselezionare i gruppi di campagne per tornare al livello Elenco globale.

Nota: è possibile che ogni report abbia colonne diverse a seconda dei criteri di filtro scelti. Per gli screenshot, abbiamo preso i rapporti dal più ampio dei criteri di filtro, selezionando tutte le campagne. Questi sono, quindi, solo indicativi.