Informazioni legali

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 COMMERCIABILITÀ, 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, CONSEQUENZIALI 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 digitali 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 Cisco.com.

Nota di modifica

In questo documento vengono descritti gli aggiornamenti apportati alla guida ai report per il rilascio. Include un registro dettagliato delle modifiche in varie sezioni.

Sezione	Modifica descrizione	Motivo del cambiamento	Data	Versione
Vari	Contenuto di richiamata aggiornato	Aggiunta di funzionalità	02/13/2026	4.2.1.2507_Update6
Report > tipo di report in tempo reale	Rimosso contenuto correlato a quanto segue: • Contatto per campagna vs agente disponibile • Rapporto di successo dei contatti Campagna saggia • Obiettivo della campagna raggiunto • Contatto consegnato • Stato dell'agente	Widget obsoleti	08/11/2025	4.2.1.2507
Report > report storici	Aggiunta una nuova sezione per i report storici. Questo spiega i nuovi Rapporti Storici introdotti. L'antico storico La funzionalità Report è stata rinominata come Report storici (legacy).	Introdotti nuovi rapporti storici.		
Report > report storici (legacy)	Modificato il titolo di Report storici in Rapporti storici (legacy)	Introdotti nuovi rapporti storici.	08/11/2025	4.2.1.2507
Report > report di pianificazione (legacy)	Modifica dell'intestazione di Report di pianificazione in Report di pianificazione (legacy)	L'opzione Nuovi report cronologici dispone di una funzione di	08/11/2025	4.2.1.2507

		pianificazione diversa.		
Report > report di riepilogo della campagna	Viene aggiunto un nuovo campo Ultimo contatto elaborato (min). Visualizza il numero di minuti trascorsi da quando l'ultimo contatto è stato selezionato e inserito nella tabella per la consegna.	Per fornire visibilità sulle attività di contatto recenti.	6/05/2025	4.2.1.2504

Report > estrazione dei dati > configurazione della pianificazione	Vengono aggiunte nuove opzioni e avvisi: • Alert on No Records: viene attivato quando l'estrazione restituisce zero record. • Alert on Failure – si attiva quando l'estrazione non riesce a causa di un errore. • Ora di inizio primo processo: definisce l'ora iniziale in cui inizia l'esecuzione del report ricorrente.	Per migliorare il controllo e la visibilità nelle configurazioni dei report pianificati.	6/05/2025	4.2.1.2504
Pagina Report > estrazione dati	La pagina Estrazione dati ora visualizza quanto segue: • Nome, Descrizione, Nome file, Stato di attivazione • Il popup Cronologia processi include gli orari di inizio/fine/pianificazione dei report, lo stato, il numero di record e il pulsante di download. • Viene visualizzato il fuso orario del report. • Sono state aggiunte le opzioni Cerca e Azione.	Migliorare la visibilità e il controllo sulle configurazioni di estrazione dei dati e sulla cronologia dei processi.	6/05/2025	4.2.1.2504
	Per risolvere i problemi di prestazioni e timeout con set di dati di grandi dimensioni, le esportazioni e le pianificazioni dei report vengono ora trasformate come attività anziché come operazioni immediate. • Le richieste di esportazione vengono elaborate in modo asincrono e viene assegnato un ExportID univoco. Il limite massimo supportato è 500.000 record. Questo è configurabile.			

Report > report di pianificazione	• I file vengono generati e archiviati su Amazon S3, consentendo agli utenti di monitorare lo stato e scaricare i file da una pagina Cronologia esportazioni. • Viene introdotta una nuova tabella di database, AE_ ReportExportList, per memorizzare i dettagli delle operazioni di esportazione. • I report pianificati ora includono miglioramenti simili, con la conservazione dei file protetta da password via e-mail. Gli utenti devono impostare una password durante la pianificazione del report, che sarà necessaria per accedere al report inviato tramite e-mail. • I collegamenti di esportazione scadono in base alla configurazione back-end. Nella tabella delle funzionalità personalizzate viene aggiunta una nuova configurazione denominata ReportFilesRetentionDays con il valore predefinito di 30 giorni.	Miglioramento dell'esportazione e della pianificazione dei report	07/02/2025	4.2.1.2501

Report > report di pianificazione	Eliminazione dei file dal bucket Amazon S3 • I file di esportazione vengono eliminati da S3 utilizzando le configurazioni AWS. • I file di esportazione vengono eliminati dopo il periodo di conservazione configurato dalla tabella delle caratteristiche personalizzate (ReportFilesReten-tionDays, impostazione predefinita: 30 giorni).	File di report provenienti dal bucket Amazon S3	07/02/2025	4.2.1.2501
Report	Altre modifiche nei report: • Report dettagliato: numero massimo di giorni di filtro impostati su 180 giorni (6 mesi). • Rapporto di sintesi: Numero massimo di giorni festivi fissati a 1865 giorni (5 anni). • Gli altri report mantengono un limite di filtro di 90 giorni (3 mesi).	Modifiche ai filtri dei report	07/02/2025	4.2.1.2501
Rapporti > Rapporti di sintesi	Abbiamo aggiunto SMS e Email chan-nels come opzioni per i report di riepilogo. **Nota**: i canali SMS ed Email non sono attualmente in uso per WxCC.	Miglioramenti apportati ai report di riepilogo	07/02/2025	4.2.1.2501
Rapporti > Per-formance Met-rics	Il rapporto di riepilogo della campagna ora fornisce informazioni più complete nelle colonne aggiunte.	Miglioramenti delle metriche delle prestazioni	07/02/2025	4.2.1.2501

Relazioni > relazioni storiche	La sezione Report storici ora include il supporto per i canali SMS ed E-mail, offrendo una funzionalità più ampia per la creazione di report multicanale. - **Dettagli**: offre informazioni approfondite sui singoli tentativi di chiamata, inclusi orari, agente ID, risultati, riferimento dialer ID e altri dettagli pertinenti. - **Produttività** agente: evidenzia la produttività in uscita degli agenti, mostrando metriche quali durata dell'anteprima, durata delle chiamate, durata del lavoro post-chiamata (ACW) e vari conteggi delle chiamate.	Miglioramenti apportati ai report cronologici	07/02/2025	4.2.1.2501

	- **Stato agente**: tiene traccia e disattiva le modifiche negli stati degli agenti durante il periodo di riferimento. - **Richiamata**: presenta i dettagli dei contatti di richiamata in formato primario-secondario, facilitando la comprensione e l'analisi dei risultati dei tentativi. **Nota**: Produttività agente, Stato agente e Richiamata non sono attualmente disponibili in WxCC. **Nota:** Email, SMS e Callback non sono attualmente supportati per WxCC.			

TOC

Nota di modifica 2
Report 9
In tempo reale 10
Aggiornamento automatico 11
Aggiunta di più report in schede diverse 12
Criteri di filtro dei report 12
Funzione widget report 13
Tipo di report 13
Tipo di report in tempo reale 14
Report cronologici 16
Rapporti di riepilogo 19
Applica filtro 19
Elementi 20
Salva e visualizza report 20
Report dettagliato 36
Applica filtro 37
Elementi 38
Salva e visualizza report 38
Report callback 44
Applica filtro 45
Elementi 45
Salva e visualizza report 45
Rapporti storici (legacy) 46
Criteri di filtro dei report 47
Esito della chiamata 48
Riepilogo della campagna 51
DNC bloccato 52
Tentativo di contatto 54
Percentuale abbandonata 56
Disposizione dell'agente (in base alla campagna) 57
Bucket tentativo di contatto 58
Tentativo agente 59
Esito dell'agente 60
Prenota 61
Stato dell'elenco globale 62
RPC (Right Party Connect) 62
Traccia di richiamata 64
Esito e-mail 65
Composizione del pass 66

Pianifica report (legacy) 68
Aggiungi report di pianificazione 68
Modificare una pianificazione 68
Eliminare una pianificazione 69
Campi 69
Estrazione dei dati 70
Destinazione di archiviazione 72
Modifica estrazione dati 74
Elimina estratto dati 74
Campi 74
Dettagli campo transazione 76
Dettagli campo master 112
Metriche delle prestazioni 169
Riepilogo della campagna 170
Criteri di filtro dei report 173
Fusi orari 173
Elenco globale 173
Gruppo di campagna 173
Campagna 174
Elenco 174
Gruppo CSS 174
Condizione gruppo CSS 174

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 mediante il nar-rowing dei filtri verso il basso 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:

- **Rapporti** in tempo reale: i rapporti in tempo reale presentano dati grafici sulle campagne attualmente in esecuzione, 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.

Nota: quanto segue non è supportato nell'applicazione Webex Contact Center:
- Campagne email e SMS
- 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 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
Campagne 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 *Esecuzione*.
Inattivo	Numero di campagne che non sono in esecuzione in questo momento. Lo stato della campagna è *Tempo sospeso* o *Interrotto*.
Terminato	Numero di campagne trascorse la data e l'ora di fine. Lo stato della campagna è *sospeso,* 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 contatti, Aperto, Fresco (ancora da comporre), Pianificato, Chiuso e Altro.
Aperta	Numero di contatti aperti in questo momento per determinati criteri di filtro. Lo stato del contatto è *aperto* e *consegnato*.
Fresco	Numero di contatti tentati nemmeno una volta per determinati criteri di filtro. Lo stato del contatto è *Aperto* e *consegnato*.
Riprogrammato	Il numero di contatti viene riprogrammato e aperto in questo momento. Lo stato del contatto è *aperto* e *consegnato*.
Chiuso	Numero di contatti chiusi per i criteri di filtro specificati. Lo stato del contatto è *chiuso*.
Altri	Il numero di contatti ha interrotto la consegna. Lo stato del contatto è *Scrubbed o Flushed*.
Contatti caricati	Totale contatti caricati in tutte le campagne e suddivisione di caricamenti riusciti, caricamenti non riusciti e duplicati.
Successo	Numero di contatti caricati correttamente nella tabella dei contatti.
Fallimento	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

	Contatti nella tabella delle attività di chiamata. 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.
Prestazioni commercial i	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. Success Ratio - Percentuale del totale dei contatti di successo aziendali sul totale dei contatti connessi.
Tentativi	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 alle chiamate ripianificate, sia per motivi di lavoro che di telefonia. 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.
Connesso	Mostra il totale delle chiamate connesse tra un agente e un cliente in tutte le campagne e il rapporto di connessione per questi numeri Rapporto tentativi di connessione - Percentuale del numero di chiamate connesse rispetto al numero di chiamate chiamate. 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.
Chiamate Aban-doned	Mostra il numero di tentativi di abbandono ricevuti come risultato tra i contatti. 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.
AHT (tempo medio di gestione)	Tempo medio di gestione di una chiamata, in formato HH:MM:SS. È il rapporto tra la durata della chiamata riuscita e il numero di chiamate connesse.

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 Cisco Support.

L'aggiornamento automatico funziona solo per il Tab configurato e non per tutte le schede. Inoltre, se un amministratore passa a un'altra Tab o a un'altra pagina dell'applicazione e torna alla Tab originale (dove è configurato l'intervallo di aggiornamento automatico), il report Tab viene aggiornato 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 visualizzato il Tab predefinito. È possibile caricare nell'applicazione un massimo di 10 schede (predefinito più nove aggiuntive). Il Tab predefinito 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. Il report Tab si apre accanto al Tab #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. Contatta Cisco Support per abilitare questa configurazione e ottenere report in base al fuso orario.

Report Altri criteri di filtro

La funzionalità Criteri filtro consente 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 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, selezionare la casella di controllo Seleziona tutto. • Se non si seleziona alcun elenco specifico, i dati per tutti gli elenchi vengono inseriti nel report, incluso l'elenco di concatenamento (Elenco ID - 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'elenco ID -1 (elenco di concatenamento) siano nel report. 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.
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 CSSGroup	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 i filtri applicabili e fare clic su **Mostra record** per popolare il report con i record fino a quel 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 di scelta rapida 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 tale stato dal wid-get. Attiva/disattiva per ripristinare i dati. 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 la selezione dei contatti
strategie 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 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 ragno. 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 Anteprima.

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.

Report cronologici

Questi report forniscono dati 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, 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 CSV (Comma-Separated Value).

Per accedere ai report, passare a **Report > Report cronologici**. Nei report vengono visualizzati i seguenti campi:

- Nome: visualizza il nome del report.
- Tipo: specifica il tipo di report.

- Descrizione: fornisce una breve spiegazione dello scopo del report.
- Pianificazione: consente di abilitare o disabilitare la pianificazione del report.

- Pianifica ora: imposta l'ora specifica per la pianificazione del report.
- Frequenza pianificazione: definisce la frequenza con cui verrà pianificato il report, ad esempio ogni giorno.
- Cronologia: visualizza i dettagli sulla cronologia del report.
- Azione: Offre le seguenti opzioni per la gestione del report:
    - Filtro: filtra i dati del report in base ai criteri specificati.
    - Esporta: elabora i dati del report e li rende disponibili per il download con l'opzione Esporta.
    - Pianificazione: consente di impostare o modificare la pianificazione del report.
    - Copia: crea un duplicato del report.
    - Condividi: condividi il report con altri utenti.
    - Elimina: elimina il report.
- Opzione di esportazione: il pulsante Esporta fornisce informazioni sullo stato dell'operazione di esportazione e include i seguenti dettagli:
    - Ora richiesta: l'ora in cui è stata avviata la richiesta di report.
    - Nome modello: il nome del modello utilizzato per generare il report.
    - Tipo: identifica il tipo di report generato.
    - Stato: indica lo stato corrente dell'operazione di esportazione, ad esempio In corso, Completato o Non riuscito.
    - Ora di completamento: visualizza l'ora in cui è stato completato il processo di generazione del report.
    - Azione: Utilizzare questa opzione per scaricare il report generato. Il report viene generato in formato CSV .

Pianificazione di un report

È possibile pianificare i report per la consegna automatica a colleghi e altri utenti su base giornaliera, settimanale, mensile o annuale. Una volta impostato lo Strumento di pianificazione report, i report designati vengono inviati ai destinatari come e-mail ok ottenuto in formato XLS in base alla pianificazione selezionata.

1. Selezionare un report e passare al menu Azione.
2. Seleziona Pianifica.
3. Nel popup Pianifica rapporto, seleziona la frequenza da Mensile, Settimanale e Giornaliero.

4. Immettere l'ora del report in cui è necessario inviare il report.

5. Inserire gli indirizzi dei destinatari a cui inviare il report. Puoi aggiungere più indirizzi e-mail Separandoli con virgole (,).
    a. Note: il report viene inviato all'ora configurata l'ultimo giorno di ogni mese.
    b. Il report è protetto da password per garantire la sicurezza e impedire l'accesso non autorizzato.
    c. Il report viene inviato in una cartella compressa via e-mail.
6. Immettere la Password e Conferma password nei rispettivi campi per proteggere la segnalazione e impedire l'accesso non autorizzato. La stessa password è necessaria per aprire e visualizzare il report.
7. Fai clic su Save (Salva).
8. TURN l'interruttore Pianifica per inviare il report all'ora impostata.

Copiare un report

Per copiare un report:

1. Selezionare un report. Andare al menu Azione.
2. Fai clic su Copia.
3. Nel popup Copia modello di report, immettere il Nuovo nome modello e la Descrizione del report.

Condividere un report

Per condividere un report con altri utenti:

1. Selezionare un report. Andare al menu Azione.
2. Fai clic su Condividi.
3. Nel modello Condividi report il Nome modello e il Tipo di report vengono visualizzati come campi di sola lettura che l'utente non può modificare.
4. Selezionare l'Utente dall'elenco a discesa.
    a. Note: è possibile selezionare un massimo di cinque (5) utenti alla volta per condividere il report. Se un utente dispone già di un report con lo stesso nome, tale utente non verrà visualizzato nell'elenco a discesa Utenti.
    b. L'elenco a discesa Utenti mostra solo gli utenti che dispongono dell'accesso alla visualizzazione del report.
5. Fare clic su Condividi per completare il processo. Dopo aver condiviso, il report viene visualizzato nella pagina Home dell'utente condiviso.

    Nota: il modello di report è duplicato per tutti gli utenti selezionati e gli utenti condivisi possono apportare modifiche alle proprie copie senza influire sulla versione originale. I filtri dei report vengono visualizzati in base ai diritti di accesso di ciascun utente.

Eliminazione di un report

Per copiare un report:

1. Selezionare un report. Andare al menu Azione.
2. Fai clic su Elimina.

3. Nel popup Elimina modello di report, fare clic su OK per eliminare il report.

Rapporti di riepilogo

Il report di riepilogo offre una rapida panoramica delle operazioni del contact center. Visualizza i dati in base ai filtri selezionati, aiutandoti a comprendere i numeri e i dettagli su chiamate, contatti, campagne e altro in un formato di facile comprensione.

Per creare un report:

1. Fare clic sull'icona + Crea report cronologico.
2. Selezionare Report di riepilogo e fare clic su Crea.
3. Selezionare il fuso orario appropriato dall'elenco a discesa per generare il report per un fuso orario specifico. Il fuso orario predefinito è impostato nel browser.

   Nota: l'opzione Fuso orario report di riepilogo visualizza solo i fusi orari di sistema.
4. Selezionare la vista Report dall'elenco a discesa per raggruppare i record. Gli elementi vengono visualizzati in base al tipo di report selezionato.
   a. Campagna
   b. Lista globale ID
   c. Elenco
   d. Gruppo di campagna
   e. Data
   f. Agente
5. Seleziona il Periodo dall'elenco a discesa per visualizzare il report per un periodo specifico. Il valore predefinito è impostato su Oggi.
   a. Oggi
   b. Ieri
   c. Settimana corrente
   d. Ultima settimana
   e. Mese corrente
   f. Ultimo mese
   g. Ultimi n giorni: se si seleziona questa opzione, immettere il numero di giorni di visualizzazione del report.
   h. Intervallo di date personalizzato: se si seleziona questa opzione, immettere il periodo dell'intervallo di date per visualizzare il report per un periodo definito.

   Nota: per mantenere prestazioni ed efficienza ottimali, consentiamo solo un periodo massimo di 1865 giorni (5 anni).

Applica filtro

1. Vai alla sezione Filtro per filtrare i dati. È possibile selezionare uno o più campi in un filtro.

2. In Lista globale Tab, selezionare gli ID elenco globale appropriati per filtrare i dati in base ad essi.

3. Nel gruppo di campagne Tab, selezionare i gruppi di campagne appropriati per filtrare i dati in base ad essi.
4. Nella campagna Tab, selezionare le campagne appropriate per filtrare i dati.
5. Nell'elenco Tab, selezionare gli ID elenco appropriati per filtrare i dati in base ad essi. Questi sono visibili solo per le campagne selezionate.
6. Nel campo Agente Tab, selezionare l'agente appropriato per filtrare i dati.

Elementi

1. Passare alla sezione Elementi per generare il report in base agli elementi selezionati. È possibile selezionare uno o più elementi.
2. Nel Tab Contatto #, selezionare i campi pertinenti per generare il report. Per ulteriori informazioni sui campi, vedere Campi di contatto.
3. Nel tentativo Tab, selezionare i campi pertinenti per generare il report. Per ulteriori informazioni sui campi, vedere Tentativo.
4. Nel Tab Computed #, selezionare i campi appropriati per generare il report. Per ulteriori informazioni sui campi, vedere Calcolato.
5. In RPC / Consenso / Manuale Tab, selezionare i campi appropriati per generare il report. Per ulteriori informazioni sui campi, vedere RPC o Consenso o Dettagli campo manuale.
6. Selezionare il canale dall'elenco a discesa per visualizzare gli elementi in base al canale selezionato. Di seguito vengono riportate le opzioni disponibili:
    a. Voce: visualizza elementi specifici delle interazioni vocali.
    b. SMS: mostra gli elementi relativi alla comunicazione SMS.
    c. E-mail: visualizza i parametri specifici delle interazioni e-mail.
    d. Tutti: consente di visualizzare tutti gli elementi su tutti i canali.

Salva e visualizza report

1. Fare clic su Visualizza per visualizzare il report.
2. Fare clic su Esporta per esportare il report in un file Excel.
3. Fai clic su Save (Salva). È inoltre possibile salvare il report dalla pagina del filtro.
4. Immettere il nome e la descrizione del report.
5. Fai clic su Save (Salva).

Campi di contatto

Campi	Descrizione	Non pertinente	Modalità

Aperto Inizio giornata	È il numero di contatti che rimangono aperti dal giorno precedente quando il nuovo La giornata inizia.	Agente, Campagna Gruppo	Voce , SMS, E-mail
Campi	**Descrizione**	**Non pertinente**	**Modalità**
Concatenato aggiunto	È il numero di contatti aggiunti a causa del concatenamento.	Agente, Campagna Gruppo	Voce , SMS, E-mail
Caricato	È il numero di contatti caricati durante il giorno, tramite file o API.	Agente Gruppo di campagna	Voce , SMS, E-mail
Gestisci aggiunto	È il numero di contatti che vengono aperti, sbloccati, spostati o copiati utilizzando Gestisci Contatti.	Agente, Campagna Gruppo	Voce , SMS, E-mail
Contatti	I contatti sono calcolati giornalmente. Il numero totale di contatti è la somma di: • Contatti Aperto all'inizio di ogni giornata. • Contatti che vengono caricati manualmente, automaticamente o tramite API durante il giorno. • Contatti aggiunti a causa del concatenamento. • Contatti aperti, sbloccato, spostato o copiato utilizzando Gestisci contatti.	Agente, Gruppo di campagne	Voce , SMS, E-mail
Fresco	Sono i contatti aperti che non sono stati tentati almeno una volta. Questo non includono Account Executive Mapping (AEM) e contatti di callback.	Agente, Gruppo di campagne	Voce , SMS, E-mail
Programmato	Sono i contatti aperti che si tentano di almeno una volta, escludendo Account Executive Mapping (AEM) e callback.	Agente Gruppo di campagna	Voce , SMS, E-mail
PCB	Sono i contatti contrassegnati come Personal Callback (PCB).	Agente Gruppo di campagna	Voce , SMS, E-mail
BCN	Sono i contatti contrassegnati come Normal Callback (NCB).	Agente Gruppo di campagna	Voce , SMS, E-mail

Callback	È la somma dei callback (personale e normale).	Agente Gruppo di campagna	Voce , SMS, E-mail
AEM Fresh	È il numero di contatti AEM (Account Executive Mapping) che non sono stati tentato anche una volta.	Agente, Campagna Gruppo	Voce , SMS, E-mail
AEM pianificato	È il numero di contatti AEM (Account Executive Mapping) che sono stati tentato di affittare una volta.	Agente, Campagna Gruppo	Voce , SMS, E-mail
Campi	**Descrizione**	**Non pertinente**	**Modalità**
AEM	È la somma dei contatti pianificati AEM Fresh e AEM.	Agente, Campagna Gruppo	Voce , SMS, E-mail
Conteggio aperto	Il numero totale di contatti aperti comprende la somma dei contatti Fresh, Scheduled, Callback e AEM. Anche i contatti consegnati vengono presi in considerazione in Contatti.		Voce , SMS, E-mail
Tele chiuso non riuscito	È il numero di contatti che vengono chiusi con esito di telefonia non riuscita. Non include i risultati di successo e richiamata.		Voce
Chiuso SMS non riuscito	Numero di contatti chiusi con esiti esclusi i risultati di successo tramite SMS Comunicazione.		SMS
Email chiusa non riuscita	Numero di contatti chiusi con esiti escludendo i risultati di successo tramite comunicazione via e-mail.		E-mail
Conformità chiusa	È il numero totale di contatti chiusi con Do Not Call (DNC), National Do Not Call (NDNC), DNC Scrub e Litigation Risultati.		Voce , SMS, E-mail
CCB chiuso	È il numero di contatti chiusi da Compliance Engine a causa di un errore di una regola.	Agente	Voce , SMS, E-mail
Closed Tele Success	È il numero di contatti che vengono chiusi con risultati di telefonia riuscita, ad esempio richiamata e risultati di successo.		Voce

Chiuso SMS Successo	Numero di contatti chiusi con successo tramite comunicazione SMS.		SMS
Email chiusa riuscita	Numero di contatti chiusi con successo tramite comunicazione e-mail.		E-mail
Attività chiusa non riuscita	È il numero di contatti che vengono chiusi con un esito aziendale fallito.		Voce , SMS, E-mail
Successo aziendale chiuso	È il numero di contatti che vengono chiusi con un risultato di Success Business.		Voce , SMS, E-mail
Chiuso Lavato	È il numero di contatti puliti.	Agente	Voce , SMS, E-mail
Chiuso Scaduto	È il numero di contatti scaduti.	Agente	Voce , SMS, E-mail
Campi	**Descrizione**	**Non pertinente**	**Modalità**
Chiuso Altri	È il numero di contatti chiusi a causa di altri motivi come Sovrascrivi, Elenco contatti Fermato, lavato e altri.	Agente	Voce , SMS, E-mail
Prechiamata chiusa	È il numero di contatti chiusi nello script Precall.	Agente	Voce , SMS, E-mail
Chiuso	Il totale di tutti i contatti chiusi.		Voce , SMS, E-mail
Percentu ale di completa mento	È il rapporto tra i contatti chiusi e il numero totale di contatti. Formula = Contatti chiusi / Numero totale di Contatti		Voce , SMS, E-mail
Percentuale di successo chiuso	È il rapporto tra i contatti che vengono chiusi con un esito positivo della telefonia e il numero totale di contatti. Formula = Contatti di successo chiusi / Totale numero di contatti		Voce , SMS, E-mail

Percentuale di successo aziendale chiuso	È il rapporto tra i contatti che vengono chiusi con un risultato aziendale di successo e il numero totale di contatti. Formula = Contatti chiusi / Numero totale di contatti		Voce , SMS, E-mail
Percentuale RPC chiuso	È il rapporto tra i contatti RPC (Right Party Connect) chiusi con risultati di successo e di successo aziendale e il numero totale di contatti. Formula = (contatti chiusi RPC con esito positivo in telefonia + contatti chiusi RPC con esito aziendale di successo) / Totale numero di contatti		Voce
Contatta Unique	È il numero di contatti aperti o chiusi con almeno un tentativo effettuato.		Voce , SMS, E-mail
Percentuale di contatto Connect	È il rapporto tra contatti univoci che hanno un agente connesso al numero totale di contatti. Formula = Contatti univoci / Numero totale N. di contatti		Voce
Percentual e RPC contatto	È il rapporto tra contatti univoci con tentativi RPC e numero totale di contatti. Formula = contatti univoci con tentativi RPC / Numero totale di contatti		Voce
Tentativo di contatto	È il rapporto tra contatti univoci e numero totale di contatti.		Voce , SMS,
Campi	**Descrizione**	**Non pertinente**	**Modalità**
Percentuale			E-mail
Altri	È il numero di contatti temporaneamente bloccati.	Agente	Voce , SMS, E-mail
Pseudonimizzat o	Numero di contatti pseudonimizzati.	Agente	Voce , SMS, E-mail
Percentuale fresca	Viene calcolato come Fresco diviso per CONTATTO, che rappresenta la percentuale di fresco Contatti.		

Percentuale pianificata	Viene calcolato come Pianificato diviso per CONTATTO, che rappresenta la percentuale di contatti pianificati.		
Percentuale AEM	Viene calcolato come AEM diviso per CONTATTO, che rappresenta la percentuale di contatti AEM.		
Percentuale di richiamata	Viene calcolato come Richiamate diviso per CONTATTO, che rappresenta la percentuale di contatti di richiamata.		
Percentuale aperta	Viene calcolato come aperto diviso per CONTATTO, che rappresenta la percentuale di aperto Contatti.		
Successo CPaaS chiuso	Numero di contatti chiusi con successo attraverso i canali CPaaS.		
Liste attive	È il numero di elenchi di contatti in uno stato attivo per il giorno.	Agente, Lista ID	Voce, SMS, E-mail
Elenchi interrotti	È il numero di elenchi di contatti in uno stato interrotto per il giorno.	Agente, Lista ID	Voce, SMS, E-mail
Elenchi interrotti e chiusi	È il numero di liste di contatti interrotte e chiuse per il giorno.	Agente, Lista ID	Voce, SMS, E-mail
Elenchi di fermate permanenti	È il numero di elenchi di contatti in uno stato di arresto permanente per il giorno.	Agente, Lista ID	Voce, SMS, E-mail
Elenchi scaduti	È il numero di elenchi di contatti in uno stato scaduto per il giorno.	Agente, Lista ID	Voce, SMS, E-mail
Tentativo 1	È il numero di contatti aperti con un tentativo effettuato.		Voce, SMS, E-mail
Campi	**Descrizione**	**Non pertinente**	**Modalità**

Tentativo 2	È il numero di contatti aperti con due tentativi effettuati.		Voce , SMS, E-mail
Tentativo 3	È il numero di contatti aperti con tre tentativi effettuati.		Voce , SMS, E-mail
Tentativo 4	È il numero di contatti aperti con quattro tentativi effettuati.		Voce , SMS, E-mail
Tentativo 5	È il numero di contatti aperti con cinque tentativi effettuati.		Voce , SMS, E-mail
Tentativo 6	È il numero di contatti aperti con sei tentativi effettuati.		Voce , SMS, E-mail
Tentativo 7	È il numero di contatti aperti con sette tentativi effettuati.		Voce , SMS, E-mail
Tentativo 8	È il numero di contatti aperti con otto tentativi effettuati.		Voce , SMS, E-mail
Tentativo 9	È il numero di contatti aperti con nove tentativi effettuati.		Voce , SMS, E-mail
Tentativo >9	È il numero di contatti aperti con dieci o più tentativi effettuati.		Voce , SMS, E-mail
Chiuso 1	È il numero di contatti chiusi dopo un tentativo.		Voce , SMS, E-mail
Chiuso 2	È il numero di contatti aperti dopo due tentativi.		Voce , SMS, E-mail
Chiuso 3	È il numero di contatti aperti dopo tre tentativi.		Voce , SMS, E-mail

Chiuso 4	È il numero di contatti aperti dopo quattro tentativi.		Voce , SMS, E-mail
Chiuso 5	È il numero di contatti aperti dopo cinque tentativi.		Voce , SMS, E-mail
Chiuso 6	È il numero di contatti aperti dopo sei tentativi.		Voce , SMS, E-mail
Campi	**Descrizione**	**Non pertinente**	**Modalità**
Chiuso 7	È il numero di contatti aperti dopo sette tentativi.		Voce , SMS, E-mail
Chiuso 8	È il numero di contatti aperti dopo otto tentativi.		Voce , SMS, E-mail
Chiuso 9	È il numero di contatti aperti dopo nove tentativi.		Voce , SMS, E-mail
Chiuso >9	È il numero di contatti aperti dopo dieci o più tentativi.		Voce , SMS, E-mail
Passare 1	È il numero di contatti aperti e chiusi in un tentativo.		Voce , SMS, E-mail
Passare 2	È il numero di contatti aperti e chiusi in due tentativi.		Voce , SMS, E-mail
Passare 3	È il numero di contatti aperti e chiusi in tre tentativi.		Voce , SMS, E-mail
Passare 4	È il numero di contatti aperti e chiusi in quattro tentativi.		Voce , SMS, E-mail

Passare 5	È il numero di contatti aperti e chiusi in cinque tentativi.		Voce , SMS, E-mail
Passare 6	È il numero di contatti aperti e chiusi in sei tentativi.		Voce , SMS, E-mail
Passare 7	È il numero di contatti aperti e chiusi in sette tentativi.		Voce , SMS, E-mail
Passare 8	È il numero di contatti aperti e chiusi in otto tentativi.		Voce , SMS, E-mail
Pass 9 e Pass >9	È il numero di contatti aperti e chiusi in nove e più di nove tentativi.		Voce , SMS, E-mail
Supera 1 percentuale	La percentuale di contatti aperti e chiusi Completato in un tentativo rispetto al numero totale di contatti.		Voce , SMS, E-mail
Supera la percentuale 2	La percentuale di contatti aperti e chiusi completato in due tentativi relativi al numero totale di contatti.		Voce , SMS, E-mail
Campi	**Descrizione**	**Non pertinente**	**Modalità**
Supera la percentuale 3	La percentuale di contatti aperti e chiusi completati in tre tentativi rispetto al Numero totale di contatti.		Voce , SMS, E-mail
Supera la percentuale 4	La percentuale di contatti aperti e chiusi Completato in quattro tentativi relativi al numero totale di contatti.		Voce , SMS, E-mail
Supera la percentuale 5	La percentuale di contatti aperti e chiusi completati in cinque tentativi rispetto al Numero totale di contatti.		Voce , SMS, E-mail
Supera la percentuale 6	La percentuale di contatti aperti e chiusi completati in sei tentativi rispetto al Numero totale di contatti.		Voce , SMS, E-mail

Supera la percentuale 7	La percentuale di contatti aperti e chiusi completato in sette tentativi relativi al numero totale di contatti.		Voce , SMS, E-mail
Supera l'8 percentuale	La percentuale di contatti aperti e chiusi completati in otto tentativi rispetto al Numero totale di contatti.		Voce , SMS, E-mail
Percentuale di superamento 9 e percentuale di superamento >9	La percentuale di contatti aperti e chiusi completati in nove tentativi o più di nove tentativi rispetto al numero totale di contatti.		Voce , SMS, E-mail

Tentativo

Campi	Descrizione	Non pertinente	Modalità
Tentativo vocale	È il numero totale di tentativi effettuati.	-	Voce , SMS, E-mail
Tentativo vocale agente	È il numero di tentativi vocali per dialer per le modalità di stimolazione dell'agente come Anteprima, Progressivi, predittivi.		Voce
IVR Tentativ o vocale	È il numero di tentativi vocali per dialer per una modalità di stimolazione IVR.	Agente	Voce
SMS Tentativo	Il numero di tentativi effettuati attraverso il canale SMS. Questo viene conteggiato a livello di contatto e non deve includere più messaggi a 2 vie all'interno di un singolo tentativo. È il sommatoria di tentativi SMS a 1 via e tentativi SMS a 2 vie.	Agente	SMS
Tentativo SMS a 2 vie	Il numero di tentativi effettuati attraverso il canale SMS che coinvolgono solo SMS a 2 vie	Agente	SMS
Campi	**Descrizione**	**Non pertinente**	**Modalità**
	Interazioni.		
Messaggi inviati a 2 vie	Numero totale di messaggi a 2 vie ricevuti come parte dei tentativi SMS a 2 vie.	Agente	SMS

Timeout SMS a 2 vie	Il numero di tentativi SMS a 2 vie che hanno eseguito non ricevere una risposta entro il tempo assegnato, con conseguente timeout.	Agente	SMS
SMS Ricevuta di consegna	Numero di tentativi SMS in cui viene ottenuta una ricevuta di recapito. Per SMS a 2 vie, rappresenta la ricevuta di consegna del Ultimo messaggio in uscita nell'interazione.	Agente	SMS
SMS Percentuale di ricevuta di consegna	Percentuale di SMS tentativi con una ricevuta di recapito, calcolata.	Agente	SMS
Tentativo e-mail	Numero di tentativi effettuati tramite il canale e-mail.	Agente	E-mail
Tentativo totale	Il numero totale di tentativi effettuati su tutti i canali, calcolato come: Tentativo vocale + SMS Tentativo + Tentativo e-mail + Altro Tentativo		Voce , SMS, E-mail
Nessun tentativo	È il numero di chiamate contrassegnate con esito non tentativo, nonché qualsiasi interazioni forzatamente etichettate come non-tentativo usando il API.		Voce , SMS, E-mail
Blocco posta	Il numero di messaggi e-mail bloccati	Agente	E-mail
Rimbalzo della posta	Il numero di messaggi e-mail che sono stati rimbalzati.	Agente	E-mail
Posta consegnata	Il numero di messaggi e-mail recapitati con successo nella posta in arrivo del destinatario	Agente	E-mail
Posta aperta	Il numero di messaggi e-mail in modo univoco aperto dai destinatari (non una somma di tutti si apre per un tentativo).	Agente	E-mail
Mail Fare clic su	Il numero di e-mail in cui è un URL univoco è stato selezionato dai destinatari (non una somma di tutti i clic per un tentativo).	Agente	E-mail
Inoltro posta	Numero di messaggi di posta elettronica inoltrati dai destinatari.	Agente	E-mail
Posta indesiderata	Il numero di messaggi e-mail contrassegnati come spam dai destinatari.	Agente	E-mail

Mail Annulla sottoscrizione	Il numero di e-mail in cui i destinatari hanno annullato l'iscrizione a comunicazioni future.	Agente	E-mail
Campi	**Descrizione**	**Non pertinente**	**Modalità**
Percentuale di blocco della posta	La percentuale di e-mail bloccate, calcolata come: Blocco posta / Tentativo e-mail	Agente	E-mail
Percentuale di rimbalzo della posta	La percentuale di email che sono state respinte, calcolata come: Mail Bounce / Email Attempt	Agente	E-mail
Percentuale di posta consegnata	La percentuale di messaggi di posta elettronica che sono stati recapitato correttamente, calcolato come: Posta consegnata / Tentativo e-mail	Agente	E-mail
Percentuale di apertura della posta	La percentuale di e-mail consegnate aperte, calcolata come: Mail Open / Posta consegnata	Agente	E-mail
Mail Click-attraverso Percentuale	La percentuale di e-mail consegnate in cui è stato fatto clic su un URL univoco, calcolata come: Mail Click / Mail Delivered	Agente	E-mail
Percentuale di clic per aprire la posta	La percentuale di e-mail aperte in cui è stato fatto clic su un URL univoco, calcolata come: Mail Fare clic / Posta aperta	Agente	E-mail
Percentuale di inoltro della posta	La percentuale di messaggi di posta elettronica che sono stati inoltrato, calcolato come: Inoltro posta / Tentativo e-mail	Agente	E-mail
Percentu ale di spam e-mail	La percentuale di e-mail contrassegnate come spam, calcolata come: Mail SPAM / Email Attempt	Agente	E-mail
Percentuale di annullamento dell'iscrizione alla posta	La percentuale di e-mail in cui i destinatari annullamento dell'iscrizione, calcolato come: Annullamento dell'iscrizione alla posta / Tentativo e-mail	Agente	E-mail
Risposta del cliente	È il numero di chiamate a cui il cliente risponde	Agente	Voce
Connettersi	È il numero di chiamate a cui il cliente ha risposto connesso a un agente o IVR.		Voce

Connessione agente	È il numero di chiamate cliente connesse agli agenti per dialer da una modalità di stimolazione dell'agente come Anteprima, In corso, Predittiva.		Voce
IVR Connessione	È il numero di chiamate connesse al cliente per il dialer che utilizzano una modalità di stimolazione IVR.	Agente	Voce
Percentuale tentativi	È il rapporto tra le chiamate connesse e il numero totale di tentativi effettuati. Formula = Chiamate connesse / Tentativi totali	Agente	Voce
Percentuale di connessione	È il rapporto tra le chiamate connesse e il numero totale di tentativi effettuati. Formula = Chiamate connesse / Tentativi totali	Agente	Voce
Campi	**Descrizione**	**Non pertinente**	**Modalità**
Rapporto tentativi	È il rapporto tra il totale dei tentativi effettuati e il numero di contatti univoci che hanno avuto almeno un tentativo. Formula = Tentativi totali / Contatti univoci	Agente	Voce
Rapporto tentativi di connessione	È il rapporto tra il totale delle chiamate connesse e il numero di contatti univoci che hanno avuto almeno un tentativo. Formula = Chiamate connesse / Unico Contatti	Agente	Voce
Tentativi medi all'ora	È il rapporto tra il runtime della campagna per il giorno in minuti e il numero totale di tentativi effettuati. Formula = Durata della campagna per il giorno in minuti / Tentativi totali /60	Agente	Voce
Connessione media all'ora	È il rapporto tra il runtime della campagna per il giorno in minuti e il numero totale di chiamate connesse. Formula = Durata della campagna per il giorno in minuti / Total Connect /60	Agente	Voce
Cliente abbandonato	È il numero di chiamate abbandonate dal cliente.	Agente	Voce
Sistema abbandonato	È il numero di chiamate abbandonate dal sistema dialer.	Agente	Voce

Abbandonate	È il numero totale di chiamate abbandonate, incluse le chiamate abbandonate dal cliente e Sistema	Agente	Voce
Percentuale abbandonata	Il rapporto tra il totale delle chiamate abbandonate e la somma del totale delle chiamate Agent Connect e del totale delle chiamate abbandonate. Formula = Totale chiamate abbandonate / (Agente Connessione + Chiamate abbandonate)	Agente	Voce
Durata dell'abbandono	È la durata del tempo da quando la chiamata viene abbandonata.	Agente	Voce
Durata media dell'abbandono	È il rapporto tra la durata abbandonata e il numero di chiamate abbandonate. Formula = Durata abbandono / Abbandonato Chiamate	Agente	Voce
Durata CPA (ms)	È il tempo impiegato per l'analisi progressiva delle chiamate (CPA) in millisecondi.	Agente	Voce
Durata media CPA (ms)	È il rapporto tra il tempo CPA e il numero di tentativi effettuati.	Agente	Voce
Campi	**Descrizione**	**Non pertinente**	**Modalità**
AMD Connect	È il numero di chiamate della segreteria telefonica connesse a un agente.		Voce
AMD	È il numero di chiamate della segreteria telefonica collegate.		Voce
Percentuale AMD	È la razione delle chiamate della segreteria telefonica rispetto al numero totale di tentativi Fatto.		Voce
Tentativo di PCB	È il numero di tentativi effettuati che sono callback personali		Voce
Tentativo NCB	È il numero di tentativi effettuati che sono normali callback	Agente	Voce
Tentativo di richiamata	È il numero di tentativi effettuati che sono Richiami personali e richiami normali. Formula = Tentativo PCB + Tentativo NCB		Voce

Connessione PCB	È il numero di callback personali connessi a un agente.		Voce
NCB Connect	È il numero di callback normali connessi a un agente.		Voce
Connetti richiamate	È il numero totale di callback, inclusi Richiamate personali e normali, collegate a un agente.		Voce
Percentuale di connessione delle richiamate	Il rapporto tra i callback connessi a un agente e il totale dei tentativi di callback effettuati. La richiamata qui include sia i callback personali che quelli normali. Formula = (PCB Connect + NCB Connect) / (Tentativo PCB + tentativo NCB)		Voce
Registrazione PCB	È il numero di richiamate personali registrate oggi.		Voce
Registrazione NCB	È il numero di richiamate normali registrate oggi.		Voce
Richiamate registrate	È il numero di callback, inclusi i callback personali e normali, registrati oggi. Formula = Registrato PCB + Registrato NCB		Voce
PCB ha chiuso il successo	È il numero di callback personali che vengono chiusi con un esito positivo.		Voce
Errore di chiusura PCB	È il numero di callback personali che vengono chiusi con un esito negativo.		Voce
NCB ha chiuso il successo	È il numero di callback normali che vengono chiusi con un esito positivo.		Voce
Campi	**Descrizione**	**Non pertinente**	**Modalità**
Errore chiuso NCB	È il numero di callback normali che vengono chiusi con un esito negativo.		Voce
Richiamate chiuse con esito positivo	È il numero di callback, inclusi i callback personali e normali, che vengono chiusi con un esito positivo. Formula = PCB Closed Success + NCB Closed Successo		Voce

Errore di richiamata chiuso	È il numero di callback, inclusi i callback personali e normali, che vengono chiusi con un esito negativo. Formula = Guasto chiuso PCB + Guasto chiuso NCB		Voce
Richiamate chiuse	È il numero totale di callback, inclusi i callback personali e normali, che vengono chiusi con risultati sia riusciti che negativi. Formula = PCB Closed Success + NCB Closed Successo + Errore chiuso PCB + Errore chiuso NCB		Voce
Tentativo AEM	È il numero di tentativi effettuati per i contatti AEM (Account Executive Mapping).		Voce
AEM Connect	È il numero di chiamate AEM connesse a un agente.		Voce
Percentuale AEM Connect	È il rapporto tra le chiamate AEM connesse e il numero totale di tentativi AEM effettuati.		Voce
Altro Connect	È il numero di chiamate connesse al cliente per i non dialer.	Gruppo di campagna, Agente, Lista ID	Voce , SMS, E-mail
Altro tentativo	È il numero di tentativi effettuati per i non-chiamate dialer, ad esempio tentativi tramite MCD API.	Campagna Gruppo, Agente, Elenco ID	Voce , SMS, E-mail
Tentativo CPaaS	È il numero di tentativi per un canale CPaaS.	Campagna Gruppo, Agente, Elenco ID	Voce , SMS, E-mail

Calcolata

Campi	Descrizione	Non pertinente	Modalità
Agente	È il numero di agenti che accedono al sistema una volta al giorno.		Voce
Campi	**Descrizione**	**Non pertinente**	**Modalità**
Velocità di connessione	È il rapporto tra le chiamate connesse e il numero totale di agenti.		Voce

agente			
Durata dell'anello	È il periodo di tempo in cui un telefono squilla prima di ricevere risposta	Agente	Voce
Durata media dell'anello	È il rapporto tra la durata della suoneria e il numero totale di chiamate connesse.	Agente	Voce
Durata della conversazione	È l'intervallo di tempo di un tempo di conversazione effettivo.		Voce
Durata IVR	Il tempo totale che un chiamante trascorre interagendo con il sistema IVR.	Agente	Voce
Durata SMS a 2 vie	L'intervallo di tempo totale tra l'avvio di un tentativo SMS a 2 vie.	Agente	SMS
Durata ACW	È il periodo durante il quale vengono svolte le attività di After Call Work (ACW).		Voce
Durata maniglia	Visualizza la durata del tempo di conversazione effettivo e il tempo trascorso sulle attività ACW. Formula = Durata conversazione + Durata ACW		Voce
Durata anteprima	Visualizza la durata durante la quale un agente visualizza una chiamata di anteprima.		Voce
AHT	È il rapporto tra il tempo totale di gestione delle chiamate e il totale delle chiamate connesse. Formula = Durata maniglia / Connessione totale		Voce
AHT IVR	Tempo medio di gestione per IVR chiamate. Questo viene calcolato come la durata totale IVR divisa per il numero di IVR chiamate connesse. Formula: AHT IVR = IVR Durata / IVR Connect		Voce
AHT 2-way SMS	Tempo medio di gestione per le interazioni SMS a 2 vie. Viene calcolata come durata totale dei tentativi SMS a 2 vie divisa per il numero totale di tentativi SMS a 2 vie. Formula: AHT 2-Way SMS = 2-Way SMS Duration / 2-Way SMS Tentativo	Agente	SMS

Media First Response 2-way SMS	Tempo medio di risposta per il primo messaggio in un'interazione SMS a 2 vie. Viene calcolato sommando le durate tra il primo messaggio inviato e il primo messaggio ricevuto in tutti i tentativi SMS 2-Way e dividendolo per il numero totale di messaggi 2-Way ricevuti.	Agente	SMS
Campi	**Descrizione**	**Non pertinente**	**Modalità**
	Esclude 2-Way SMS tenta il timeout nel primo messaggio, ma include quelli che scadono nei messaggi successivi. Formula: Media First Response 2-Way SMS = (Somma di tutte le prime risposte al messaggio durate) / Messaggi a 2 vie ricevuti		
Risposta media a 2 vie SMS	Tempo medio di risposta per tutti i messaggi nelle interazioni SMS a 2 vie. Viene calcolato sommando le durate tra ogni messaggio inviato e ricevuto nei tentativi di 2-Way SMS e dividendolo per il numero totale di messaggi 2-Way ricevuti. Esclude la durata dei messaggi che scade. Formula: Risposta media a 2 vie SMS = (sommatoria di tutte le risposte ai messaggi durate) / Messaggi a 2 vie ricevuti	Agente	SMS
AHT RPC	È il rapporto tra il tempo totale di gestione delle chiamate RPC e il totale delle chiamate connesse. Formula = Tempo di gestione totale per le chiamate RPC / Connessione totale	Agente	Voce
AHT Non RPC	È il rapporto tra il tempo totale di gestione delle chiamate per le chiamate non RPC e il totale delle chiamate connesse. Formula = Tempo di gestione totale per non RPC Chiamate / Connessione totale		Voce
Consenso AHT	Il tempo medio di gestione per i tentativi di consenso.		Voce
AHT non	Il tempo medio di gestione per i tentativi di mancato consenso. Se il PEWC è disattivato, questo valore		Voce

consenso	dovrebbe essere 0.		
Manuale AHT	È il rapporto tra il tempo totale di gestione delle chiamate e il totale delle chiamate connesse per le chiamate manuali. Formula = Tempo totale di gestione per il manuale Chiamate / Connessione totale		Voce
ACW RPC Durata	È il periodo durante il quale vengono svolte le attività ACW per il tipo RPC.		Voce
ACW Non RPC Durata	È il periodo durante il quale vengono svolte le attività ACW per il tipo non RPC		Voce
Talk RPC Durata	È il tempo di conversazione delle chiamate RPC.		Voce
Durata talk non RPC	È il tempo di conversazione delle chiamate non RPC.		Voce

Dettagli campo RPC o consenso o manuale

Campi	Descrizione	Non pertinente	Modalità
RPC	È il numero di tentativi che hanno risultati RPC (Right Party Connect).		Voce
Non RPC	È il numero di tentativi che hanno risultati Non Right Party Connect.		Voce
Percentuale RPC	È il rapporto dei tentativi effettuati con RPC risultati al totale dei tentativi effettuati. Formula = RPC / Tentativi totali		Voce
Percentuale non RPC	È il rapporto tra i tentativi effettuati con risultati non RPC e il totale dei tentativi effettuati. Formula = Non-RPC / Tentativi totali		Voce
Connessione RPC	È il numero totale di chiamate connesse ai risultati RPC.		Voce
Percentuale di connessione RPC	È il rapporto tra RPC connect e il numero totale di chiamate connesse. Formula = Connessione RPC / Connessione totale		Voce
Consenso	Il numero di tentativi che sono tentativi di consenso. Se il PEWC (Prior Express Written Consent) è disattivato, questo valore deve essere 0.		Voce , SMS, E-mail
nConsenso	Il numero di tentativi che sono tentativi di mancato consenso. Se PEWC (Prior Express Written Consent) è disattivato, questo valore dovrebbe essere 0.		Voce , SMS, E-mail
Percentuale di consenso RPC	La percentuale di tentativi di consenso che hanno portato a un risultato di tipo RPC (Right Party Contact) o Consenso. Se il PEWC è disattivato, questo valore deve essere 0. Formula: RPC Consent % = (RPC / Consent) × 100		Voce
Percentuale di nConsent RPC	Percentuale di tentativi di mancato consenso che hanno generato un risultato di tipo RPC o nConsent. Se il PEWC è disattivato, questo valore deve essere 0. Formula: RPC nConsent % = (RPC /		Voce

	nConsent) × 100		
Consenso Connect	Numero di tentativi di consenso connessi a un agente. Se PEWC è disattivato, questo valore deve essere 0.		Voce
Percentuale di consenso Connect	Il numero di tentativi di consenso che connesso a un agente. Se il PEWC è disattivato, questo valore deve essere 0.		Voce
Campi	**Descrizione**	**Non pertinente**	**Modalità**
nConsent Connect	Numero di tentativi di mancato consenso connessi a un agente. Se PEWC è disattivato, questo valore deve essere 0.		Voce
Percentuale di nConsent Connect	La percentuale di tentativi di mancato consenso connessi a un agente. Formula: nConsent Connect % = (nConsent Connect / nConsent) × 100		Voce
Manual	È il numero di tentativi effettuati utilizzando la campagna manuale.		Voce, SMS, E-mail
Tele manuale non riuscito	È il numero di tentativi effettuati utilizzando la campagna manuale con errore di telefonia Risultato.		Voce, SMS, E-mail
Tele Success manuale	È il numero di tentativi effettuati utilizzando Campagna manuale con esito positivo della telefonia.		Voce, SMS, E-mail
Attività manuale non riuscita	È il numero di tentativi effettuati utilizzando la campagna manuale con esito di fallimento aziendale.		Voce, SMS, E-mail
Successo aziendale manuale	È il numero di tentativi effettuati utilizzando la campagna manuale con successo aziendale Risultato.		Voce, SMS, E-mail
RPC manuale	È il numero di tentativi effettuati utilizzando una campagna manuale con risultato RPC.		Voce

Percentuale RPC manuale	È il rapporto tra i tentativi effettuati utilizzando una campagna manuale con un risultato RPC rispetto a Numero totale di tentativi effettuati utilizzando una campagna manuale.		Voce

Report dettagliato

Per creare un report:

1. Fai clic sull'icona + Crea report cronologico.
2. Selezionare Report dettagliato e fare clic su Crea.
3. Selezionare il fuso orario appropriato dall'elenco a discesa per generare il report per un fuso orario specifico. Il fuso orario predefinito è impostato nel browser.
4. Seleziona il Periodo dall'elenco a discesa per visualizzare il report per un periodo specifico. Il valore predefinito è impostato su Oggi.
    a. Oggi

b. Ieri

c. Settimana corrente

d. Ultima settimana

e. Mese corrente

f. Ultimo mese

g. Ultimi N giorni: se si seleziona questa opzione, immettere il numero di giorni di visualizzazione del report.

h. Intervallo di date personalizzato: se si seleziona questa opzione, immettere il periodo dell'intervallo di date per visualizzare il report per un periodo definito.

Nota: per mantenere prestazioni ed efficienza ottimali, consentiamo solo un periodo massimo di 180 giorni.

Applica filtro

1. Vai alla sezione Filtro.
2. In Canale Tab, selezionare il tipo di canale dalle seguenti opzioni:
   a. SMS: Include i dati per i contatti gestiti attraverso la comunicazione SMS.
   b. Voce: include i dati dei report per i contatti gestiti tramite chiamate vocali.
   c. E-mail: include i dati dei report per i contatti gestiti tramite e-mail.
   d. Operazioni di amministrazione (non canale): include i dati dei report per i contatti aggiornati manualmente, non attraverso alcun canale attivo.
3. Nell'elenco globale Tab, selezionare gli ID elenco globale appropriati.
4. Nel Gruppo di campagne Tab, selezionare i gruppi di campagne appropriati.
5. Nella Campagna Tab, selezionare la Campagna appropriata.
6. Nell'elenco Tab, selezionare gli ID elenco appropriati. Gli ID elenco sono visibili solo per le campagne selezionate.
7. Nel gruppo CSS Tab, selezionare i gruppi CSS appropriati. I gruppi CSS sono visibili solo per le campagne selezionate.
8. Nel CSS Tab, selezionare il CSS appropriato. I CSS sono visibili solo per le campagne selezionate.
9. Nell'Agente Tab, selezionare l'agente appropriato.
10. Nel risultato Tab, selezionare il risultato appropriato.
11. In Stato Tab, selezionare lo stato appropriato del contatto.
12. Nel Tab Tentativo #, selezionare il tipo di tentativo di contatto dalle seguenti opzioni:
    a. Tentativo di RPC
    b. Tentativo non RPC

c. Tentato
d. Non tentato

13. Nella Condizione Tab, creare la condizione, se applicabile. La funzione di condizione consente di creare su misura
Condizioni. Premere il tasto '{' per accedere a un pop-over che suggerisce campi di sistema e campi aziendali.

Elementi

1. Vai alla sezione Elementi.
2. Nel Tab Attributi #, selezionare i campi pertinenti per generare il report. Per ulteriori informazioni sui campi, vedere Attributo.
3. Nel Tab Recapito #, selezionare i campi pertinenti per generare il report. Per ulteriori informazioni sui campi, vedere Recapito.
4. Nel Tab Elaborazione #, selezionare i campi pertinenti per generare il report. Per ulteriori informazioni sui campi, vedere Elaborazione.
5. Nel Risultato Tab, selezionare i campi pertinenti per generare il report. Per ulteriori informazioni sui campi, vedere Risultato.
6. Nel Tab Calcolato #, selezionare i campi pertinenti per generare il report. Per ulteriori informazioni sui campi, vedere Calcolato.
7. In Parametri aziendali Tab, selezionare i campi pertinenti per generare il report. Per visualizzare i parametri aziendali, è necessario selezionare almeno una campagna. Questi parametri vengono recuperati dalla campagna selezionata.
8. Selezionare il canale dall'elenco a discesa per visualizzare gli elementi in base al canale selezionato. Di seguito vengono riportate le opzioni disponibili:
    a. Voce: visualizza elementi specifici delle interazioni vocali.
    b. SMS: mostra gli elementi relativi alla comunicazione SMS.
    c. E-mail: visualizza i parametri specifici delle interazioni e-mail.
    d. Tutti: consente di visualizzare tutti gli elementi indipendentemente dal canale.

Salva e visualizza report

1. Fare clic su Visualizza per visualizzare il report.
2. Fare clic su Esporta per esportare il report in un file Excel.
3. Fai clic su Save (Salva). È inoltre possibile salvare il report dalla pagina del filtro.
4. Immettere il nome e la descrizione del report.
5. Fai clic su Save (Salva).

Attributo

Campi	Descrizione	Modalità
Gruppo di campagna	È il nome del gruppo di campagna a cui appartengono i contatti.	Voce , SMS, E-mail

Stimolazione	Visualizza la modalità di stimolazione del tentativo di contatto. Esempio: Anteprima, Progressiva, Predittiva.	Voce
Campi	**Descrizione**	**Modalità**
Campagna	È il nome della campagna a cui appartiene il contatto.	Voce , SMS, E-mail
Lista globale ID	È il ID generato dall'applicazione per ogni elenco inserito per il caricamento globale. Questo ID è unico all'interno del sistema.	Voce , SMS, E-mail
Lista ID	È la lista ID generata dall'applicazione per questa lista. Questo ID è unico all'interno di una campagna.	Voce , SMS, E-mail
Contatto ID	È un ID unico per un contatto all'interno di una campagna.	Voce , SMS, E-mail
Ora caricata	Visualizza l'ora in cui vengono caricati i contatti.	Voce , SMS, E-mail
Chiave LCM	È un sistema ID unico per il tentativo.	Voce , SMS, E-mail
Riferimento Dialer ID	È unico ID nel rispettivo sistema dialer.	Voce , SMS, E-mail
Dalla modalità	L'e-mail ID utilizzata per avviare un SMS o e-mail. In alternativa, il chiamante ID utilizzato per avviare una chiamata.	Voce , SMS, E-mail
Source Campaign ID	Il ID della campagna originale da cui vengono trasferiti i dati (vuoto per la prima campagna di origine).	Voce , SMS, E-mail
Fonte Contatto ID	Il contatto ID trasferito dalla campagna di origine (vuoto per la prima campagna di origine).	Voce , SMS, E-mail
Incatenato	Indica se il contatto/i dati vengono spostati o copiati tra le campagne.	Voce , SMS,

		E-mail
Campagna di destinazione ID	Il ID della campagna che riceve contatti o dati da una campagna di origine.	Voce, SMS, E-mail
Contatto di destinazione ID	Il contatto ID assegnato nella campagna di destinazione dopo essere stato trasferito da una campagna di origine.	Voce, SMS, E-mail

Consegna

Campi	Descrizione	Modalità
Campi	**Descrizione**	**Modalità**
Tentativo di contatto	È il numero di tentativi, ad esempio primo tentativo, secondo e così via.	Voce, SMS, E-mail
Valore modalità	È il numero di telefono del cliente o l'e-mail ID.	Voce, SMS, E-mail
Modalità	È il tipo di telefono, e-mail o SMS per la modalità.	Voce, SMS, E-mail
Canale	Visualizza il nome del canale che fa riferimento al metodo di comunicazione utilizzato per interagire con un cliente.	Voce, SMS, E-mail
Tempi di consegna programmati	Visualizza la data e l'ora pianificate per il recapito di un contatto. Questo potrebbe riferirsi all'ora di una chiamata con un contatto, un appuntamento di richiamata o il nuovo data e ora concordate per il contatto.	Voce, SMS, E-mail
Tempi di consegna effettivi	Visualizza la data e l'ora in cui il contatto viene effettivamente consegnato.	Voce, SMS, E-mail

Contatta Natura	Visualizza il tipo di contatti come Fresh, Rescheduled, Normal Callback, Personal Callback, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, Fresh-Moment e AEM-Fresh-Moment Contatti.	Voce , SMS, E-mail
Consenso	Mostra se il contatto ha il consenso o il non consenso.	Voce , SMS, E-mail
Manual	Visualizza se il contatto è stato composto manualmente.	Voce
Condizione CSS	Mostra la condizione specifica della strategia di selezione dei contatti (CSS) selezionata per la selezione del contatto.	Voce , SMS, E-mail
Nome modello digitale	Deve essere fornito quando si utilizza uno script designer. Per SMS, Specificare il nome del modello SMS. Per E-mail, specificare il nome del modello E-mail.	Voce , SMS, E-mail

Elaborazione

Campi	Descrizione	Modalità
Tempo di anteprima	Visualizza l'ora in cui il contatto è stato presentato all'agente per la modalità di stimolazione di anteprima.	Voce
Anteprima del tempo di azione	Visualizza l'ora in cui l'agente ha risposto alla chiamata di anteprima.	Voce
Campi	**Descrizione**	**Modalità**
Tempo operatore	Visualizza l'ora in cui l'operatore ha ricevuto il contatto.	Voce , SMS
Tempo di azione dell'operatore	Visualizza l'ora in cui l'operatore ha fatto clic sul contatto.	Voce , SMS
Ora di inizio tentativo	Visualizza la data e l'ora in cui viene avviato il tentativo del contatto.	Voce , SMS, E-mail
Tempo di suoneria	Visualizza la data e l'ora in cui la chiamata inizia a squillare alla fine del cliente.	Voce
Tempo di risposta del cliente	Visualizza l'ora in cui il cliente ha risposto a una chiamata.	Voce

Tempo CPA	Visualizza la data e l'ora in cui viene completata l'analisi dell'avanzamento della chiamata (CPA).	Voce
Connetti all'agente	Visualizza se la chiamata è connessa o meno a un agente.	Voce
Tempo di connessione agente	Visualizza la data e l'ora in cui la chiamata del cliente è stata connessa a un agente.	Voce
Ora di inizio ACW	Visualizza la data e l'ora in cui termina la conversazione tra il cliente e l'agente e l'agente avvia le attività di lavoro dopo chiamata (ACW) per tale contatto.	Voce
Ora di fine tentativo	Visualizza la data e l'ora in cui il tentativo è terminato. Non è applicabile per l'e-mail.	Voce , SMS
Messaggio inviato	Si riferisce al numero totale di messaggi SMS inviati correttamente ai destinatari.	SMS
Messaggio ricevuto	Si riferisce al numero totale di messaggi SMS ricevuti con successo.	SMS
Dettagli del messaggio	Mostra il tipo di messaggio (in uscita o in arrivo), il contenuto del messaggio e l'ora del messaggio.	SMS
Evento messaggio	Visualizza un pop-over cliccabile che mostra gli eventi del messaggio, inclusi il tipo di evento e l'ora dell'evento.	SMS
Oggetto della posta	Visualizza la riga dell'oggetto dell'e-mail. Se viene utilizzato un modello SendGrid, viene visualizzato l'oggetto e-mail del modello piuttosto che l'oggetto effettivo inviato al cliente finale.	E-mail
Nome modello di posta elettronica	Se viene utilizzato un modello SendGrid, viene visualizzato il nome del modello SendGrid anziché il nome del modello e-mail. Il modello e-mail o SMS verrà visualizzato in Digitale Nome modello.	E-mail
Eventi Mail	Visualizza un pop-over cliccabile che presenta eventi di posta elettronica come come Tipo di evento, Ora evento, Agente utente, IP, URL, Offset URL e Apertura computer.	E-mail
Risposta della guida	Visualizza un pop-over selezionabile con la risposta della guida chiamata, incluse Domanda, Risposta e Attività	E-mail
Campi	**Descrizione**	**Modalità**
	Tempo.	

Risultato

Campi	Descrizione	Modalità
Ricevuta di recapito del messaggio	Conferma che un messaggio (SMS) è stato recapitato correttamente al destinatario.	SMS
Tempo di elaborazione dei risultati	Visualizza la data e l'ora in cui il sistema ha elaborato il risultato del tentativo.	Voce , SMS, E-mail
Risultato	Visualizza il nome del risultato del tentativo.	Voce , SMS, E-mail
Esito genitore	Visualizza il nome del risultato aziendale principale.	Voce , SMS, E-mail
Mail inviata	L'azione di un'e-mail inviata correttamente dal sistema del mittente.	E-mail
Blocco posta	Quando un'e-mail viene bloccata dal server del destinatario, impedendo la consegna.	E-mail
Rimbalzo della posta	Quando un'e-mail viene restituita come non recapitabile a causa di problemi come un indirizzo non valido	E-mail
Posta consegnata	Conferma che il messaggio e-mail è stato recapitato correttamente nella casella di posta in arrivo del destinatario.	E-mail
Posta aperta	Uno stato che indica che il destinatario ha aperto il messaggio e-mail.	E-mail
Mail Fare clic su	Un record che indica che il destinatario ha fatto clic su un collegamento all'interno del messaggio e-mail.	E-mail
Mail SPAM	L'e-mail è stata contrassegnata come spam dal destinatario o filtrata automaticamente come spam.	E-mail
Mail Annulla sottoscrizione	Il destinatario ha rinunciato alle comunicazioni future facendo clic su un collegamento di annullamento dell'iscrizione nell'e-mail.	E-mail
Orario riprogrammato	Visualizza la data e l'ora ripianificate per il tentativo successivo.	Voce , SMS, E-mail
Stato del contatto	Visualizza lo stato del contatto nel momento in cui qualsiasi Viene eseguita un'attività, ad esempio un tentativo di chiamata o un blocco di script pre-chiamata.	Voce , SMS, E-mail

Valore obiettivo	Visualizza il valore di destinazione aggiornato dall'agente per il tentativo.	Voce , SMS,
Campi	**Descrizione**	**Modalità**
		E-mail
Punteggio principale	Visualizza il punteggio lead aggiornato dall'agente per il tentativo.	Voce , SMS, E-mail
Disconnesso da	Visualizza se la chiamata è disconnessa dal cliente, dall'agente o dal sistema. Per le chiamate abbandonate, può essere Cliente o Sistema. Per le chiamate connesse, può essere Cliente o agente.	Voce
RPC	Indica che il messaggio o la chiamata ha raggiunto il destinatario o la parte prevista.	Voce , SMS, E-mail
Non RPC	Indica che il messaggio o la chiamata non ha raggiunto il destinatario previsto o la parte corretta.	Voce , SMS, E-mail
Tentativo	Azione intrapresa per avviare una comunicazione.	Voce , SMS, E-mail
Non tentativo	Condizione in cui non è stato effettuato alcun tentativo di avviare la comunicazione.	Voce , SMS, E-mail
Doppio risultato	Quando un agente o un utente API imposta un doppio risultato, ad esempio una richiamata con un risultato aziendale, i dettagli visualizzano due voci, una per ciascun risultato, con un flag che indica Sì, con doppio risultato.	Voce , SMS, E-mail
Nome agente	Visualizza il nome dell'agente che ha gestito la chiamata.	Voce
ID agente	Un identificatore univoco assegnato a un agente.	Voce
Commenti dell'agente	Visualizza i commenti aggiunti dall'agente dopo la chiamata con il cliente.	Voce , SMS, E-mail

Nome utente operatore	Questo è il nome dell'operatore di controllo.	Voce , SMS, E-mail

Calcolata

Campi	Descrizione	Modalità
Durata del tentativo (sec)	È la durata totale del tentativo in secondi.	Voce , SMS, E-mail
Campi	**Descrizione**	**Modalità**
Durata anello (sec)	È la durata totale dell'evento di suoneria, in secondi.	Voce
Durata CPA (ms)	È la durata totale del CPA, in millisecondi.	Voce
Durata conversazione cliente (sec)	È la durata totale del tempo di connessione del cliente, in secondi.	Voce
Durata conversazione agente (sec)	È la durata totale dell'agente, in secondi.	Voce
Durata ACW (sec)	È la durata totale dell'attività (ACW), in secondi.	Voce
Durata anteprima (sec)	È la durata totale dell'agente che visualizza in anteprima i dettagli del cliente, in secondi per le chiamate di anteprima.	Voce
Durata abbandono (sec)	È la durata totale in cui la chiamata del cliente viene abbandonata, in secondi.	Voce

Report callback

Per creare un report:

1. Fai clic sull'icona + Crea report cronologico.
2. Selezionare Report di richiamata e fare clic su Crea.
3. Selezionare il fuso orario appropriato dall'elenco a discesa per generare il report per un

fuso orario specifico. Il fuso orario predefinito è impostato nel browser.

4. Seleziona il Periodo dall'elenco a discesa per visualizzare il report per un periodo specifico. Il valore predefinito è impostato su Oggi.

    a. Oggi

    b. Ieri

    c. Settimana corrente

    d. Ultima settimana

    e. Mese corrente

    f. Ultimo mese

    g. Ultimi N giorni: se si seleziona questa opzione, immettere il numero di giorni di visualizzazione del report.

    h. Intervallo di date personalizzato: se si seleziona questa opzione, immettere il periodo dell'intervallo di date per cui visualizzare il report

un periodo definito.

Nota: per mantenere prestazioni ed efficienza ottimali, consentiamo solo un periodo massimo di 90 giorni.

Applica filtro

1. Vai alla sezione Filtro. È possibile selezionare uno o più campi in un filtro.
2. Nell'elenco globale Tab, selezionare gli ID elenco globale appropriati.
3. Nel Gruppo di campagne Tab, selezionare i gruppi di campagne appropriati.
4. Nella Campagna Tab, selezionare la Campagna appropriata.
5. Nell'elenco Tab, selezionare gli ID elenco appropriati. Gli ID elenco sono visibili solo per le campagne selezionate.
6. Nel menu Agente Tab, selezionare l'agente appropriato.
7. Nella Condizione Tab, creare la condizione, se applicabile. La funzione di condizione consente di creare condizioni personalizzate. Premere il tasto '{' per accedere a un pop-over che suggerisce campi di sistema e campi aziendali.

Elementi

1. Vai alla sezione Elementi.
2. In Dettagli richiamata Tab, selezionare i campi pertinenti per generare il report. Per ulteriori informazioni sui campi, vedere Dettagli di richiamata.
3. In Parametri aziendali Tab, selezionare i campi pertinenti per generare il report. Per ulteriori informazioni sui campi, vedere Parametri aziendali. Questo Tab visualizza i parametri aziendali creati.

Salva e visualizza report

1. Fare clic su Visualizza per visualizzare il report.
2. Fare clic su Esporta per esportare il report in un file Excel.
3. Fai clic su Save (Salva). È inoltre possibile salvare il report dalla pagina del filtro.
4. Immettere il nome e la descrizione del report.
5. Fai clic su Save (Salva).

Dettagli di richiamata

Gli elementi relativi al callback vengono visualizzati per la selezione. Il report viene generato in base agli elementi selezionati.

1. Utilizzando la ricerca, selezionare uno o più elementi.
2. Per selezionare tutti gli elementi, fare clic su Seleziona tutto.

   Nota: alcuni elementi sono già preselezionati e congelati: si tratta di elementi obbligatori per il

report.

Campi	Descrizione
Gruppo di campagna	Nome del gruppo di campagne a cui appartengono i contatti.
Campi	**Descrizione**
Campagna	Il nome della campagna specifica a cui appartiene il contatto.
Lista ID	Elenco ID generato dall'applicazione per questo elenco. Questo ID è unico all'interno di una campagna.
Contatto ID	ID specifico del contatto associato alla richiamata registrata.
Nome agente	Nome dell'agente che ha gestito la chiamata.
Modalità di richiamata	La modalità (ad esempio, il numero di telefono) attraverso la quale viene richiesta la richiamata.
Numero di contatto	Il numero di telefono su cui viene richiesta la richiamata.
Stato	Stato del contatto, ad esempio aperto, chiuso o recapitato al momento della generazione del report.
Tentativi di richiamata	
Tentativo	Numero di tentativi effettuati per un contatto.
Tipo di tentativo di richiamata	Il tipo di tentativo di richiamata, ad esempio Personal Callback (PCB) o Normal Callback (NCB).
Tempi di consegna programmati	Data e ora in cui è prevista la consegna del contatto.
Tempi di consegna effettivi	Data e ora in cui il contatto viene effettivamente consegnato.
Nome agente connesso	Nome dell'agente a cui è connessa la chiamata.
Modalità di consegna	Modalità del contatto in cui il contatto viene consegnato.
Risultato	Esito della richiamata impostato per il contatto.
Tempo del prossimo tentativo	Data e ora in cui è pianificato il contatto per il tentativo successivo.

Rapporti storici (legacy)

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 separato da virgole (CSV).

Passare a **Report** > **Report cronologici (legacy)**.

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.

Contatta Cisco Support 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 Email nel documento.

La funzione Criteri filtro consente 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	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. • Se non si seleziona alcun elenco specifico, i dati per tutti gli elenchi vengono inseriti nel report, incluso l'elenco di concatenamento (Elenco ID -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 inserire nel report i dati relativi all'elenco ID -1 (elenco di concatenamento). 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.
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 CSSGroup	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 Email non sono disponibili nella versione corrente; sono pianificati 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	Elenco ID a cui appartengono questi dati.
Contactid	Contatto ID 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	Agente ID dell'agente che ha gestito questa 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**: AEM non è supportato 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 dei risultati	
ID campagna	Identificatore univoco che rappresenta la campagna specifica associata al record.
Metodo GlobalListID	Identificatore univoco che rappresenta l'elenco globale per il quale viene generato il report. **Nota:** questa colonna è disponibile solo se è selezionata come parte dei criteri di filtro.
Risultati	Il numero di chiamate con ciascuno di questi risultati, con ogni risultato rappresentato come una colonna separata.

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 sommario 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	Campagna ID per la quale viene generato il report.
ID elenco	Elenco ID 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 esito positivo.
Failure_Closed	Numero di contatti chiusi con un esito di Fail-ure.
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 determinato numero abilitato DNC o qualsiasi campo business, immettere lo stesso nella casella di testo Num-ber **/ Campo** business DNC.

   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 **di**filtro. 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	Campagna ID per la 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	Agente ID 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 applicato 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 filtro selezionato cri-teria.
   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	Elenco ID a cui appartiene questo 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)	Tutti i campi aziendali configurati sono elencati con i relativi nomi; Un campo business per colonna. **Nota:** I nomi dei campi aziendali vengono visualizzati come <BusinessFieldName_BF>. **Nota:** se un campo business non ha alcun valore per l'intervallo di date del report selezionato, questo campo non viene incluso nel report. Ad esempio, se BusinessField12 non ha alcun valore per l'intervallo di date selezionato, ad esempio Questo mese, l'intestazione della 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	Campagna ID per la 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 = (Chiamate della segreteria telefonica / (Chiamate della segreteria telefonica + chiamate in tempo reale)) * 100
- Y = Abbandona chiamate * X
- Z = Abbandona chiamate - Formula Y: (Z / (Z + 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	Campagna ID per la quale viene eseguito il rendering del report.
ID elenco	Elenco ID a cui appartengono questi dati.
Agent_Name	Nome dell'agente che gestisce questa chiamata.

Agent_ID	Agente ID dell'agente che ha gestito questa 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. Per questo rapporto vengono presi in considerazione solo i dati fino alle 23:59 del giorno precedente.

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 intervallo di tempo (ad esempio 3:35 PM) come Data di inizio 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 intervallo di tempo (ad esempio 3:35 PM) come Data di scadenza 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 **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	Campagna per la quale viene generato questo report.
Agent_ID	Agente ID dell'agente che ha gestito questa 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 selezione 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 intervallo di tempo (ad esempio 3:35 PM) come Data di inizio 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 **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	Campagna per la quale viene eseguito il rendering del report.
Agent_ID	Agente ID dell'agente che ha gestito queste chiamate.
Agent_Name	Nomi degli agenti per i quali viene generato il presente 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

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 intervallo di tempo (ad esempio 3:35 PM) come Data di inizio 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 **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. 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	Agente ID dell'agente che ha gestito queste chiamate.
Agent_Name	Nomi degli agenti per i quali è presente il report

	erated.
Agent_Login_Name	Questa colonna non contiene dati.
Contactid	Contatto ID per il quale è registrata la richiamata.
Numero di contatto	Numero di contatto sul quale viene 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 Global List ID, Nome file e 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 intervallo di tempo (ad esempio 3:35 PM) come Data di inizio 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 **di**filtro. 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	Percentuale totale di chiamate con questo risultato. La percentuale viene calcolata come (Conteggio per questo risultato* / Conteggio delle chiamate con tutti gli esiti*) * 100. L'asterisco * indica il tipo di risultato: telefonia o affari. La percentuale viene calcolata tenendo conto solo di tipi di esito simili. Ad esempio, se il risultato è Operazione riuscita e appartiene al risultato di telefonia, la percentuale viene calcolata tenendo conto del conteggio di tutte le chiamate con risultati di telefonia.
RPC_Percentage	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.

Target_Value	Valore target impostato dall'agente al momento della disposizione.

Traccia di richiamata

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 intervallo di tempo (ad esempio 3:35 PM) come Data di inizio 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	Elenco ID del contatto di richiamata.
Contactid	Contatto ID 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 ri-chedulato.

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. Passare all'elenco **dei report>** Esito **e-mail 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	Elenco ID di contatto e-mail.
Contactid	Contatto ID del contatto e-mail.
Campagna ID	Campagna ID di 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 **Cus-tom**, 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) 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.
Campagna ID	Elenca la campagna ID.
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 (legacy)

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 11,00 AM, i dati delle sole 11,00 AM 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 6,00 PM, i dati fino a 6,00 PM 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 TURN **OFF** 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	Report inviato il primo giorno di calendario di ogni mese. I dati indicati nel report si riferiscono al mese di calendario immediatamente precedente. **Nota**: il primo rapporto viene inviato sul salvataggio riuscito della pianificazione; successivamente il primo giorno di calendario di ogni mese.
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 riportati 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, TURN OFF per interrompere l'invio di report.

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 email e SMS
- 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.
Vai a **Menu** > **Report** > **Estrazione** dati. Nella pagina vengono visualizzati i passaggi seguenti:

- **Nome** : specifica il nome della configurazione di estrazione dei dati.
- **Descrizione** : fornisce ulteriore contesto o dettagli sulla configurazione.
- **Nome** file: definisce il nome del file di output che verrà generato dal report.
- **Attiva** : indica se la configurazione di estrazione dei dati è attualmente attiva e in esecuzione.
- **Cronologia** processi: apre un **popup** che visualizza la cronologia dei processi di estrazione dei dati con i seguenti dettagli:
    - Visualizza il fuso orario selezionato per il report di estrazione dei dati. La data e l'ora nel report si basano sul fuso orario selezionato.
    - **Ora** di inizio report: visualizza quando inizia il processo di estrazione dei dati.
    - **Ora** di fine report: visualizza quando termina il processo di estrazione dei dati.
    - **Ora pianificata** : mostra l'ora pianificata per la generazione del report.
    - **Stato** : indica lo stato corrente del report (ad esempio, Elaborazione, Completato o Non riuscito).
    - **Record** : mostra il numero di record inclusi nel report generato.
    - **Azione** : fornisce un pulsante di download per scaricare il file del report. Questa opzione viene visualizzata solo quando lo stato del report è Completato.
    - **Opzione** di ricerca: consente agli utenti di cercare e filtrare l'elenco della cronologia dei lavori per trovare rapidamente voci specifiche.
- **Azione** : consente all'utente di **modificare** o **eliminare** la configurazione di estrazione dei 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 **di**campagne. 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. Selezionare il **fuso** orario dall'elenco a discesa in modo che il report venga eseguito in base al fuso orario selezionato.
4. Selezionare **Giorni** di esecuzione per determinare i giorni della settimana in cui deve essere eseguito il report. È possibile selezionare più giorni.
5. Se il tipo di **esecuzione selezionato** è **Intervalli** regolari, immettere l'Ora di inizio primo processo per definire l'ora iniziale di inizio dell'esecuzione del report ricorrente. Assicurarsi che l'ora di inizio del primo processo sia maggiore dell'ora di sistema corrente.
6. Immettere l'Intervallo in minuti per specificare la frequenza con cui il report deve essere eseguito dopo l'ora di inizio del primo processo.

   Esempio:

   Se l'ora di inizio del primo processo è configurata come 8:00 PM e l'intervallo è impostato su 60 minuti, allora:

   Il primo report viene generato alle 9:00 PM e copre l'intervallo di tempo compreso tra 8:00 PM (ora di inizio report) e 9:00 PM (ora di fine report).

   I report successivi vengono generati ogni 60 minuti, ciascuno dei quali copre l'intervallo di un'ora corrispondente.

   Avvertenza:

   I campi Ora di inizio primo processo e Intervallo in minuti sono disabilitati mentre il report è attivo.

7. Immettere il nome del **file**.
8. Selezionare 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.

9. 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.

10. Abilita l'intestazione del file richiesta **se hai bisogno dell'intestazione** del file.
11. 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 hai bisogno di un file vuoto, TURN questo OFF.

Questo è visibile solo se il tipo di dati selezionato è Master.

12. Abilitare l'opzione **Aggiungi virgolette** doppie per includere virgolette doppie. I dati per ogni campo sono incorporati con virgolette doppie.
13. 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.
14. Attivare **Alert on No Records** per inviare un avviso quando l'estrazione di dati non restituisce alcun record. Quando viene attivato un avviso, viene inviato un messaggio e-mail al gruppo di destinatari configurato nella sezione Avvisi. L'e-mail include:
    - Nome estratto dati
    - Pianifica data e ora
    - Tipo di errore: Nessun record
15. Attiva **avviso in caso di errore di avviso** quando l'estrazione dei dati non riesce a causa di un errore. Quando viene attivato un avviso, viene inviato un messaggio e-mail al gruppo di destinatari configurato nella sezione Avvisi. L'e-mail include:
    - Nome estratto dati
    - Pianifica data e ora
    - Tipo di errore - Errore
16. 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 *:\DE*\.
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. Utilizza le chiavi di accesso per firmare le

richieste API che fai 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. La combinazione di una chiave di accesso ID e di una chiave di accesso segreta è necessaria per l'autenticazione.

tication.

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 *:\DE\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 IP indirizzo 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/Host Name** del dispositivo che memorizza i dati archiviati.
2. Immettere l'Utente **ID** 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>\Utente ID.
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 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 abso-lute su Google Cloud Platform in cui si intende memorizzare 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. Nel sistema sono disponibili fonti di dati standard.

Tipo di esecuzione a intervalli regolari	Eseguire 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'utente ID dell'utente che accede all'unità precedente per memorizzare i dati. Deve essere una combinazione di dominio e nome utente. Ad esempio, <dominio>\Utente ID.
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. Utilizza le chiavi di accesso per firmare le richieste API che fai 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 una chiave di accesso ID 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 service_account 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 in entrata SMS
- SMS Sessione in entrata
- 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	CONTATTO ID	Bigint Null	Un identificatore univoco per un contatto in una campagna
RPT_CallActivity	CALLID	CALL ID	nvarch-ar (38)	La chiamata ID è applicabile per la referenziazione dei contatti interni per tracciare le attività. Esempio, per tenere traccia dell'attraversamento dalla selezione del contatto a Res-chedule/Reports.
RPT_CallActivity	CAMPAIGNGROUP	GRUPPO DI CAMPAGNA	nvarch-ar (64)	Questo è il gruppo di campagna a cui è mappata una campagna.
RPT_CallActivity	CAMPAIGNID	CAMPAGNA ID	nvarch-ar (64)	Questo è il nome della campagna. Ad esempio, Raccolta.
RPT_CallActivity	GLOBALLISTID	GLOBALLIST ID	bigin t (null o)	Questo è il numero di serie corrente per ogni elenco globale caricato nel sistema.

OBD_GUActivity	NOMEFILE GLOBALE	NOME FILE GLOBALE	nvarch-ar (64) (nullo)	Nome del file di contatto di caricamento globale.
RPT_CallActivity	LISTID	LIST ID	Int (non null o)	Questo è il numero di serie corrente generato durante il caricamento dei contatti in una campagna.

OBD_ListInfo	LISTSTATUS	STATO DELL'ELENCO	int (null)	Questa colonna contiene il numero intero che rappresenta lo stato dell'elenco (Attivo -0 o interrotto -1).
OBD_ListInfo	LISTCREATEDTIME	ELENCO CREATEDTIME	dat-etime (50) (nullo)	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	dat-etime (nullo)	Data e ora di completamento del caricamento di un elenco.
RPT_CallActivity	CALLSTRATEGY	STRATEGIA DI CONTATTO	nvarch-ar (64) (nullo)	La strategia di contatto applicata per il tentativo corrente.
RPT_CallActivity	CONDITIONID	CONDIZIONE CSS	bigint (nullo)	ID interno per la condizione CSS utilizzata durante la selezione del contatto.
OBD_Cus-tomFilterGroup	CUSTOMFILTERGROUP	GRUPPO FILTRI PERSONALIZZATO	int (32) (nullo)	Questo è il gruppo di condizioni CSS ID in cui è mappata la condizione CSS attualmente utilizzata.
OBD_C us-tomFilter s	CONDITIONSTRING	STRINGA DI CONDIZIONE	nvarch-ar (max) (nullo)	Questo è il gruppo di condizioni CSS ID in cui è mappata la condizione CSS attualmente utilizzata.
RPT_CallActivity	NUMERO DI CONTATTO	NUMERO DI CONTATTO	int (64) (nullo)	Numero di contatto chiamato. Questo può anche essere un indirizzo e-mail nel caso di un canale digitale.

RPT_CallActivity	CREATEDTIME	CREATEDTIME	dat-etim e (nullo)	La data e l'ora in cui tale record è stato inserito nella banca dati dei rapporti.
RPT_CallActivity	ENDTIME	ENDTIME	dat-etim e	Questo è il momento in cui la chiamata viene richiamata.

			(nullo)	cheduled by LCMContactR es-cheduler service. Questa volta viene inserito nelle tabelle CallActivity.
RPT_CallActivity	DURATA DELLA CHIAMATA	DURATA DELLA CHIAMATA	int (null)	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'avvio della chiamata fino al completamento della chiamata.
RPT_CallActivity	CALLMODE	MODALITÀ DI CHIAMATA	nvarch-ar (4) (nullo)	Questa è la modalità di contatto ID per il tatto.
OBD_Modes	NOME-MODALITÀ	NOME DELLA MODALITÀ	nvarch-ar (64) (nullo)	Il nome della modalità, ad esempio Home o Mobile, in cui viene chiamato il contatto.
RPT_CallActivity	ESITO DI CHIAMATA	ESITO DELLA CHIAMATA	nvarch-ar (8) (nullo)	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	nvarch-ar	Contatta la natura per il tentativo. I valori possibili sono Fresh, Res-cheduled, Normal Callback, Personal Call-back, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, AEM-Callback, Fresh-Moment o AEM-Fresh-Moment

OBD_Busi-nessOutcomeParent	OUTCOMEGROUP	GRUPPO DI RISULTATI	Int (64) (nullo)	Questo è il gruppo di risultati aziendali ID mappato alla campagna.
OBD_Busi-nessOutcomeParent	NOMEGENITORE	RISULTATO NOMEGENITORE	nvarch-ar (64) (nullo)	Nome del risultato padre.
OBD_Outcome	DISPLAYNAME	DESCRIZIONE DEI RISULTATI	nvarch-ar (128) (nullo)	Descrizione della telefonia o del risultato aziendale impostato per questo tentativo.
OBD_Outcome	Tipo RPC	Tipo RPC	nvarch-ar (8) (nullo)	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	bit (null o)	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-etime (nullo)	È l'ora di connessione alla chiamata 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 CONTACTI D	nvarch-ar (nullo)	Questo indica la campagna target ID nel caso in cui il contatto corrente sia concatenato a un'altra campagna.
RPT_CallActivity	TARGETCONTACTID	TARGETCONTAC TID	bigin t (null o)	Questo indica il contatto target ID della campagna target nel caso in cui il contatto corrente sia concatenato a un'altra campagna.

RPT_CallActivity	AGENTPERIPHERALN UMBE-R	AGENTE ID	nvarch-ar (64) (nullo)	Questo indica l'agente ID che ha gestito questo tentativo di chiamata.
RPT_CallActivity	NOME AGENTE	NOME DELL'AGENTE	nvarch-ar (64) (nullo)	Nome dell'agente che ha gestito il tentativo di chiamata.
RPT_CallActivity	CHIAVE RIPRISTINO	CHIAVE DI RIPRISTINO	Galleg giante	Numero di esecuzione che indica l'identificatore sul dialer per il recupero della risposta di chiamata dal dialer.
RPT_CallActivity	TARGETAMOUNT	IMPORTO OBIETTIVO	float (nullo)	Questo è il valore fissato come obiettivo raggiunto per specifici risultati aziendali in questo tentativo.
RPT_CallActivity	AGENTCOMMENTS	COMMENTI DELL'AGENTE	nvarch-ar (4000) (nullo)	Commenti di chiamata inseriti dall'agente per il contatto.
RPT_CallActivity	TIPO DI CANALE	TIPO DI CANALE	int (null)	Questo è il tipo di canale. 1 per SMS, 2 per VOICE, 3 per EMAIL, 4 per CPAAS e 0 per IVR.
OBD_ChannelTy pe	DESCRIZIONE DEL CANALE	DESCRIZIONE DEL CANALE	nvarch-ar (32) (nullo)	Descrizione del canale. Esempio, voce, SMS ed e-mail 1 per SMS, 2 per VOICE, 3 per EMAIL, 4 per CPAAS e 0 per IVR.

RPT_CallActivity	CHILDLISTID	LISTID BAMBINO	int (null)	Questo è il ID assegnato quando i contatti vengono aggiunti a un elenco già caricato.
RPT_CallActivity	DELIVEREDTYPE	TIPO DI CONSEGNA	nvarch-ar (32) (nullo)	Rappresenta la natura del tipo di recapito del contatto al dialer. Il valore possibile

				Le UES sono: • Normale • Non PEWC regolare • Prenota • AEM
RPT_CallActivity	TARGETCAMPAIGNGROUP	GRUPPO DI CAMPAGNA TARGET	nvarch-ar (64) (nullo)	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	varchar (8) (nullo)	Descrive il tipo di chiamata. I valori possibili sono: • 0 – Chiamata normale • 1 – Chiamata di richiamata • 2- Chiamata AEM
RPT_CallActivity	CALLBACKAGENTID	CALLBACK AGENTID	nvarch-ar (128) (nullo)	ID dell'agente che gestirà una richiesta di richiamata.
RPT_CallActivity	CALLBACKAGENTNAME	NOME AGENTE CALLBACK	nvarch-ar (64) (nullo)	Nome dell'agente che gestirà una richiesta di richiamata.

RPT_CallActivity	NUMERO DI CONTO	NUMERO DI CONTO	nvarch-ar (30) (nullo)	Il numero di account è il numero univoco creato per il contatto al momento della consegna del contatto al dialer. Contiene sette valori di identità univoci che indicano la campagna ID, il contatto ID, ecc. con un separatore di tubi.
RPT_CallActivity	CONTATTI	CONTATTI	Tinyint (nullo)	Il numero di tentativi corrente, ovvero la composizione

				tentativi fatti per un contatto finora.
RPT_CallActivity	CONTACTSTATUS	STATO DEL CONTATTO	int (null)	Questo è lo stato dell'attività di chiamata del contatto. I valori sono: 1 -CHIUSO 2 - Temporaneamente bloccato 3 - Caricamento in corso 4 - CONSEGNATO AL DIALER 5 -SOVRASCRIVERE 6 - LISTA INTERROTTA 7 - CHIUSO TRAMITE CONTATTI GESTITI O SVUOTATO 8 - Contatto interrotto e chiuso 9 - CONTATTO LAVATO 10 - CONTATTO SPOSTATO SU ALTRA CAMPAGNA 11 - ARRESTO PERMANENTE 20 - CONTATTO CONSEGNATO FERMATO 21 - BLOCCATO PER LA

				CONSEGNA PCB 22 - BLOCCATO PER LA CONSEGNA DI CSSCONTACTS 23 - BLOCCATO PER LA CONSEGNA AEM 24 - BLOCCATO DA RESCHDULE PER RIPROGRAMMARE

				CONTATTARE 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 CONTENZIOSO 34 - SCADUTA 35 - CAMPAGNA INTERROTTA
OBD_ ContactStatusRea-sons	CONTACTSTATUSREASON	STATO DEL CONTATTOMOTIVO	nvarch-ar (128) (nullo)	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 TIM-E	dat-etim e (nullo)	Data e ora impostate per la richiamata da parte di un agente per il contatto.
RPT_CallActivity	TEMPI DI CONSEGNA	TEMPI DI CONSEGNA	dat-etim e (nullo)	Ora in cui il contatto viene consegnato al dialer.

RPT_CallActivity	TEMPI di consegna PROGRAMMATI	SCHEDULEDDELIVE-RYTIME	dat-etime (nullo)	L'orario riprogrammato per la consegna dei contatti.
RPT_CallActivity	ISWIRELESS	ISWIRELESS	bit (nullo)	Indica se il tentativo corrente è stato effettuato su una rete wireless

				Numero (cellulare). 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 (null)	Indica la chiamata periferica univoca ID (uguale alla chiamata trasferita).
RPT_CallActivity	PRENOTAZIONECHIAMATADURATI-ON	DURATA DELLA CHIAMATA DELLA PRENOTAZIONE	int (null)	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 riservato viene disconnesso ancor prima della connessione a un cliente, questo valore è NULL, in quanto l'agente non è ancora associato al cliente. In tali casi, il record HoldTime del dettaglio chiamata Ter-mination corrispondente farà riferimento all'ora di prenotazione dell'agente.

RPT_CallActivity	PREVIEWTIME	TEMPO DI ANTEPRIMA	dat-etim e (nullo)	Ora in cui all'agente è stato offerto il contatto per l'anteprima da parte del dialer.
RPT_CallActivity	SFUID	SFUID	nvarch-ar (max) (nullo)	Questo è l'utente ID di Service Cloud Voice CRM utilizzato per l'importazione dei contatti.

RPT_CallActivity	CONTATTODETTAGLIO	DETTAGLI DI CONTATTO	nvarch-ar (max) (nullo)	Questa colonna contiene le informazioni di contatto come XML formato dati che viene inviato al dialer. Ad esempio, nome, cognome, numero di contatto e così via.
RPT_CallActivity	SFLEADID	Salesforce Cam-paign LEAD ID	nvarch-ar (200) (nullo)	Questo è il ID univoco generato in Service Cloud Voice.
RPT_CallActivity	SFCONTACTID	Salesforce cam-paign CONTATTO ID	nvarch-ar (200) (nullo)	Questo è il contatto di Service Cloud Voice ID per la campagna.
RPT_CallActivity	SFCAMPAIGNID	Salesforce cam-paign ID	nvarch-ar (200) (nullo)	La campagna Service Cloud Voice CRM ID attraverso la quale viene importato il contatto.
RPT_CallActivity	CALLBACKRICHIESTO da	CALLBACK RICHIESTO DA	nvarch-ar (64) (nullo)	Questo rappresenta l'agente ID dell'agente che registra la richiesta di richiamata.
RPT_CallActivity	CALLBACKREGISTERE DTYPE	TIPO DI REGISTRAZIO NE DI RICHIAMATA	varchar (23) (nullo)	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	CALLBACKATTEMPTTYPE	TIPO DI TENTATIVO DI RICHIAMATA	nvarch-ar (17) (nullo)	Tipo di chiamata al momento di un tentativo di composizione. I valori possibili sono NCB e PCB.
RPT_CallActivity	CURRENTCYCLE	CICLO CORRENTE	Int	Quando la strategia del ciclo è

			(nullo)	utilizzato, 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	bit (nullo)	Contrassegnare per indicare il completamento del ciclo corrente, ovvero tutte le modalità vengono composte.
RPT_CallActivity	PRECEDENTELEADSCORE	PUNTEGGIO PRINCIPALE PRECEDENTE	Int (nullo)	Valore del punteggio lead assegnato al momento del caricamento.
RPT_CallActivity	CURRENTLEADSCORE	PUNTEGGIO LEAD ATTUALE	Int (nullo)	Valore del punteggio lead assegnato dall'agente.
RPT_CallActivity	VALORE EFFETTIVO	NUMERO DI TELEFONO	nvarch-ar (225) (nullo)	Questo è il numero di telefono caricato dall'elenco dei lead.
RPT_CallActivity	STATELAWNOMEGRUPPO	NOME DEL GRUPPO STATELAW	nvarch-ar (256) (nullo)	Indica il nome del gruppo di legge statale utilizzato durante questo tentativo.
Categoria OBD_Campaign_	CAMPAGNACATEGORIANA-ME	NOME CATEGORIA CAMPAGNA	nvarch-ar (64) (nullo)	Questo è il nome della categoria della campagna.
RPT_CallActivity	DNCCAMPAIGNCATEGORY-NAME	NOME CATEGORIA CAMPAGNA DNC	nvarch-ar (max) (nullo)	Questo è il nome della categoria DNC cam-paign.

RPT_CallActivity	ISINBOUND	CHIAMATA IN ENTRATA	bit (null o)	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	nvarch-ar	Questo è il contatto ID o Call ID generato dalla piattaforma dialer. Dialer-

			(64) (nullo)	I campi specifici sono: . .
OBD_CallActivity	ContattiNatura	Contact_Nature	nvarch-ar	Contatta la natura per il tentativo. I valori possibili sono Fresh, Res-cheduled, Normal Callback, Personal Call-back, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, AEM-Callback, Fresh-Moment o AEM-Fresh-Moment
RPT_CallActivity	STATUSCHANGEDBY	STATO MODIFICATO DA	nvarch-ar (128) (nullo)	Utente ID dell'entità che ha modificato lo stato del contatto.
RPT_CallActivity	STATUSCHANGEDAT	STATO MODIFICATO ALLE	dat-etim e (nullo)	Data e ora in cui lo stato del contatto viene modificato.
RPT_CallActivity	DEVICEID	DISPOSITIVO ID	nvarch-ar (255) (nullo)	Definisce se un contatto è bloccato come DNC per numero o campo business.
RPT_CallActivity	OVERRIDEPEWCVALI DATIO-N	IGNORARE LA CONVALIDA PEWC	pezzo (no n null o)	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 (non null o)	Questo valore determina se il risultato viene impostato come callback da un agente normale o da un agente clicker. Il valore 0 indica che questo è impostato da un agente normale; 1 indica che questo è impostato da un agente clicker.

RPT_CallActivity	DNCSTARTDATE	DATA DI INIZIO DNC	dat-etim e (nullo)	Quando viene registrato il DNC a tempo, la data di inizio fornita al momento della registrazione.
RPT_CallActivity	DNCENDDATE	DATA DI FINE DNC	dat-etim e (nullo)	Quando viene registrato il DNC a tempo, la data di fine fornita al momento della registrazione.
RPT_CallActivity	DNCTYPE	TIPO DNC	nvarch-ar (1) (nullo)	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 (non null o)	Questo indica se il campo Iden-tityAuthentic-ationEnabled è Abilitato o disabilitato per il contatto.
RPT_CallActivity	IDENTITÀAUTHENTICATIO-NSUCCESS	SUCCESSO DELL'AUTENTICAZIONE DELL'IDENTITÀ	pezzo (non null o)	In questo modo viene definito se l'autenticazione dell'identità ha esito positivo o meno.
RPT_CallActivity	SMSTRANSACTIONCOUNT	SMS CONTEGGIO DELLE TRANSAZIONI	Int (non null o)	Count è il numero di transazioni SMS tra l'utente e il servizio SMS, applicabile quando viene utilizzato SMS a 2 vie.
RPT_CallActivity	ANTEPRIMADURATA	DURATA DELL'ANTE PRIMA	int (null)	Il tempo impiegato da un agente per visualizzare in anteprima una chiamata e accettare, saltare o rifiutare (chiudere) il contatto.

RPT_CallActivity	NEXTSCHEDULEDATETIME	DATA ORA DEL PROSSIMO PROGRAMMA	dat-etime (50) (nullo)	Indica la data e l'ora pianificate successive per la richiamata pianificata.
RPT_CallActivity	NEXTSCHEDULEMODE	PROSSIMA MODALITÀ DI PIANIFICAZIONE	nvarch-ar (50) (nullo)	Questo indica la modalità della richiamata pianificata.

RPT_CallActivity	TOTALPRIMARYAUTH	AUTENTICAZIONE PRIMARIA TOTALE	int (null)	Numero totale di richieste inviate al servizio di autenticazione dell'identità per ottenere l'autenticazione della chiamata (autenticazione pre-chiamata) dal cliente, prima di recapitare al dialer per un singolo contatto. La richiesta viene avviata dal sistema (motore di alimentazione).
RPT_CallActivity	VERIFIEDPRIMARYAUTH	AUTENTICAZIONE PRIMARIA VERIFICATA	int (null)	Numero totale di risposte personalizzate dal servizio di autenticazione dell'identità per le richieste inviate 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 (null)	Numero totale di richieste inviate al servizio di autenticazione dell'identità per ottenere l'autenticazione per ogni identità del cliente, durante la chiamata (autenticazione su chiamata). La richiesta viene avviata dall'agente.

RPT_CallActivity	VERIFICATAUTENZA secondaria	AUTENTICAZIONE SECONDARIA VERIFICATA	int (null)	Numero totale di risposte dei clienti 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	COMPUTEDDURATIONINM-	CALCOLATA	Int	Ha arrotondato la chiamata

	S	DURATAINMS	(nullo)	Valore della durata (espressa in millisecondi) in base alla frequenza del polso configurata. Utilizzato nel calcolo della fatturazione.

Attività dell'agente

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione	Piattaforma
RPT_AEA-gentActivity	ID agente	ID agente	Nvarchar (50) (nullo)	Il nome dell'agente viene registrato nel database a ogni modifica di stato.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	AgentState	Stato dell'agente	nvarchar (100) (non nullo)	Lo stato dell'agente, ad esempio *Pronto* o *Non pronto* e così via, rappresenta i vari stati che possono verificarsi.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	DATA DELL'ATTIVITÀ	DATA DELL'ATTIVITÀ	Varchar (30) (nullo)	Visualizza la data e l'ora dell'attività.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	Metodo InsertedTime	Tempo inserito	DateTime (null)	Visualizza la data e l'ora in cui lo stato della modifica dell'agente viene inserito nel database.	Amazon Connect

RPT_AEA-gentActivity	LCMKey	LCMKey	Nvarchar (60) (nullo)	È costituito da ContactID, ModeID, Cam-paignKey, ContactRetries, ModeRetries, TimeZoneID,	Amazon Connect

				e TenantID separati da un delimitatore.	
RPT_AEA-gentActivity	Metodo BlendingState	Stato di fusione	Varchar (10) (nullo)	Lo stato di fusione dell'agente è se è in entrata o in uscita.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	STARTTIME	STARTTIME	DateTime (null)	Visualizza la data e l'ora di inizio dell'attività.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	ENDTIME	ENDTIME	DateTime (null)	Visualizza la data e l'ora di completamento dell'attività.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	DURATAINSECONDI-S	DURATAINSECONDI-S	Int (nullo)	Visualizza la durata dell'attività.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	ISINCALL	ISINCALL	Int (non nullo)	Indica se l'attività è attualmente in una chiamata.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	ID TENANT	ID TENANT	Bigint (nullo)	È l'inquilino ID.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	ID SUBTENANT	ID SUBTENANT	Bigint (nullo)	È il sub tenant ID.	Amazon Connect

Anonimo in entrata SMS

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione

RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	ID	ID	bigint (non nullo)	Identificatore univoco generato automaticamente per il messaggio in arrivo.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	Origine	Origine	Nvarchar (20) (nullo)	Dispositivo di origine (numero di contatto) del messaggio SMS.

RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	Destinazione	Destinazione	Nvarchar (20) (nullo)	Dispositivo di destinazione (numero di contatto) del messaggio SMS.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	Messaggio	Messaggio	Nvarchar (256) (nullo)	Il contenuto del SMS mes-sage.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	Orario d'ingresso	Orario d'ingresso	DateTime (null)	Data e ora in cui l'applicazione ha creato la voce di registro.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	ID tenant	ID tenant	int (null)	Il tenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	Il subtenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo 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 (nullo)	Errore ID generato automaticamente per questo errore.

Errore RPT_AddContact_	Methodname	Methodname	Nvarchar (100) (nullo)	Il metodo API che ha generato questo errore.
Errore RPT_AddContact_	Risultato	Risultato	Nvarchar (16) (nullo)	Risultato della risposta API (Failure o Succeed).
Errore RPT_AddContact_	RisultatoDescrizione	RisultatoDescrizione	Nvarchar (512) (nullo)	Descrizione della risposta API.
RPT_AddContact_	LogDate	LogDate	datetime	La data e

Errore			(nullo)	ora in cui il record di errore è stato scritto nel registro.
Errore RPT_AddContact_	ID campagna	ID campagna	Nvarchar (64) (nullo)	La campagna ID che ha segnalato questo errore.
Errore RPT_AddContact_	Tipo di chiamata	Tipo di chiamata	Varchar (8) (nullo)	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 (32) (nullo)	Ora di inizio chiamata per un contatto come definito durante il caricamento.
Errore RPT_AddContact_	Metodo CallEndDateTime	Metodo CallEndDateTime	Nvarchar (32) (nullo)	Data e ora di fine della chiamata.
Errore RPT_AddContact_	BusinessFieldXML	BusinessFieldXML	Nvarchar (2000) (nullo)	I dati XML nel parametro; Contiene i campi aziendali.
Errore RPT_AddContact_	Priorità	Priorità	Varchar (8) (nullo)	La priorità del contatto in base alla quale viene consegnato al dialer

Errore RPT_AddContact_	Metodo ModeXML	Metodo ModeXML	Nvarchar (2000) (nullo)	I dati XML che contengono le modalità di chiamata come cellulare, Home telefono, telefono dell'ufficio e così via.
Errore RPT_AddContact_	Userid	Userid	Nvarchar (32) (nullo)	Utente ID dell'entità che somma le API.
RPT_AddContact_	SMSData	SMSData	Nvarchar	Il messaggio

Errore			(128) (nullo)	testo inviato tramite SMS.
Errore RPT_AddContact_	MailSubject	MailSubject	Nvarchar (128) (nullo)	L'oggetto dell'e-mail quando i messaggi vengono inviati come parte di una campagna e-mail.
Errore RPT_AddContact_	Mailmsg	Mailmsg	Nvarchar (128) (nullo)	Il contenuto del messaggio di posta elettronica.
Errore RPT_AddContact_	Mailattachment	Mailattachment	Nvarchar (128) (nullo)	Allegato (nome file) che fa parte del messaggio di posta elettronica.
Errore RPT_AddContact_	Zipcode	Zipcode	Nvarchar (32) (nullo)	Codice postale di contatto.
Errore RPT_AddContact_	ContattoDettaglio	ContattoDettaglio	Nvarchar (2000) (nullo)	Questa colonna contiene le informazioni di contatto come XML formato dati che va al dialer. Ad esempio, nome, cognome, numero di contatto e così via.
Errore RPT_AddContact_	ID elenco	ID elenco	Nvarchar (50) (nullo)	La Lista ID a cui appartiene il contatto.

Errore RPT_AddContact_	LockContact	LockContact	bit (nullo)	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 (32) (nullo)	Settore di attività Dedup
Errore RPT_AddContact_	IgnoreCloseContact	IgnoreCloseContact	pezzo	Se l'applicazione ha

			(nullo)	per ignorare il contatto chiuso.
Errore RPT_AddContact_	ErrorDescription	ErrorDescription	Varchar (512) (nullo)	Descrizione dell'errore di risposta API.
Errore RPT_AddContact_	Contactid	Contactid	Nvarchar (16) (nullo)	Contatto ID generato per questo contatto.
Errore RPT_AddContact_	Metodo ErrorXML	Metodo ErrorXML	nvarchar (1024) (nullo)	Nome del file XML contenente i dettagli dell'errore.
Errore RPT_AddContact_	LeadScore	LeadScore	Nvarchar (16) (nullo)	Il punteggio principale per questo contatto.
Errore RPT_AddContact_	ID tenant	ID tenant	int (null)	Il tenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
Errore RPT_AddContact_	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	Il subtenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo ten-ant.

Log di controllo

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_AuditLog	ID	ID	Int (non nullo)	Identificatore univoco generato

				automaticamente per la voce di registro.
RPT_Users	Userid	Userid	Nvarchar (100) (nullo)	Utente ID (nome dell'utente) che ha eseguito l'attività.
RPT_AuditLog	Modulo	Modulo	Nvarchar (64) (nullo)	Il modulo applicativo o componente dove

				Questa attività viene eseguita. Ad esempio, Cam-paign, Global Uploader e così via.
RPT_AuditLog	Operazione	Operazione	Nvarchar (64) (nullo)	Operazione eseguita dall'utente. Ad esempio, Crea, Aggiorna, Elimina.
RPT_AuditLog	Dati	Dati	nvarchar (max) (nullo)	I dati richiesti dall'utente per l'attività avviata.
RPT_AuditLog	CreatedDate	CreatedDate	DateTime (null)	Data e ora in cui l'applicazione ha creato la voce di registro.
RPT_AuditLog	ID tenant	ID tenant	int (null)	Il tenant ID generato automaticam ente dall'applicazi one quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_AuditLog	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	Il sub-tenant ID generato automaticamen te dall'applicazion e 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 (non nullo)	Identificatore univoco generato automaticamente per la voce di registro.
RPT_Users	Userid	Userid	Nvarchar (100) (nullo)	Utente ID (nome dell'utente) che

				svolto l'attività.
RPT_AuditTrail	Operazione	Operazione	Nvarchar (50) (nullo)	Operazione eseguita dall'utente. Ad esempio, Crea, Aggiorna, Elimina.
RPT_AuditTrail	Dati	Dati	varbinary (max) (null)	I dati richiesti dall'utente per l'attività avviata.
RPT_AuditTrail	Createdate	Createdate	datetim e (non null)	Data e ora in cui l'applicazione ha creato la voce di registro.
RPT_AuditTrail	PageName	PageName	Varchar (50) (nullo)	La pagina dell'applicazi one o il componente in cui viene eseguita questa attività. Ad esempio, Cam-paign, Global Uploader e così via.
RPT_AuditTrail	EnterpriseId	EnterpriseId	Int (non nullo)	L'identificatore unico per l'Enterprise.
RPT_AuditTrail	Isactive	Isactive	pezzo (non nullo)	Indica Active Entry e il valore predefinito è impostato su 1
RPT_AuditTrail	Isdeleted	Isdeleted	pezzo (non nullo)	Indica che la voce è eliminata in modo soft e

				l'impostazione predefinita è impostata su 0
RPT_AuditTrail	ID tenant	ID tenant	int (null)	Il tenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.

RPT_AuditTrail	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	Il sub-tenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo ten-ant.

SMS Stato della consegna

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	Origine	Origine	nvarchar (36) (nullo)	Il numero del dispositivo (con-tact) dell'origine SMS.
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	Destinazione	Destinazione	nvarchar (36) (nullo)	Numero del dispositivo (con-tt number) della destinazione SMS.
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	Messaggio	Messaggio	Nvarchar (max) (nullo)	Il contenuto del messaggio di testo SMS.
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	DeliveryStatus	DeliveryStatus	nvarchar (50) (nullo)	Stato di recapito del messaggio SMS. Ad esempio, Operazione riuscita, Errore e così via.
RPT_ITR_Deliv-eryStatus	Metodo GatewayMsgID	Metodo GatewayMsgID	Nvarchar (100) (nullo)	Questo è il messaggio ID di Gate-way.

RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Risposta effettiva	Risposta effettiva	Nvarchar (max) (nullo)	Questa è la risposta.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	EntryDateTime	EntryDateTime	datetime (non nullo)	La data e l'ora in cui è stato registrato il record

				creato nella tabella.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	ID campagna	ID campagna	Nvarchar (64) (nullo)	La campagna ID da cui viene inviato il SMS.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Contactid	Contactid	int (null)	Contatto univoco ID a cui viene inviato il SMS.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Providertype	Providertype	Nvarchar (128) (nullo)	I SMS forniscono tipi come SMPP.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Deliv-eryStatusUpdatedDateTime	Deliv-eryStatusUpdatedDateTime	DateTime (null)	Data e ora di aggiornamento dello stato di consegna per questo record.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Errorcode	Errorcode	Nvarchar (10) (nullo)	Questo è il codice di errore.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	ID tenant	ID tenant	int (null)	Il tenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	Il Sub Tenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando

				viene creato un nuovo tenant.

SMS Sessione in entrata

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione

RPT_ITR_ Ses-sionDettagl io	ID	ID	Nvarchar (36) (nullo)	Identificatore univoco generato automaticament e per il messaggio in arrivo.
RPT_ITR_ Ses-sionDettagl io	Testo	Testo	Nvarchar (max) (nullo)	Il testo del messaggio inviato tramite SMS.
RPT_ITR_ Ses-sionDettagl io	IsSent	IsSent	pezzo (non nullo)	Indica se il messaggio viene inviato al contatto.
RPT_ITR_ Ses-sionDettagl io	Data	Data	datetime (non nullo)	La data in cui è stato inviato il SMS mes-sage.
RPT_ITR_ Ses-sionDettagl io	Titolo	Titolo	Varchar (100) (nullo)	Il soggetto del SMS mes-sage
RPT_ITR_ Ses-sionDettagl io	Rispondi	Rispondi	nvarchar (max) (nullo)	Risposta ricevuta dal destinatario del messaggio.
RPT_ITR_ Ses-sionDettagl io	SequenceId	SequenceId	int (null)	Il ID generato automaticame nte per il messaggio ricevuto dall'applicazio ne.
RPT_ITR_ Ses-sionDettagl io	Metodo GatewayMsgID	Metodo GatewayMsgID	Nvarchar (128) (nullo)	Il ID generato dal gateway SMS per questo messaggio

RPT_ITR_ Ses-sionDettagl io	Numero account	Numero account	Nvarchar (256) (nullo)	Il numero di conto (LCMKey / CAID) del contatto.
RPT_ITR_ Ses-sionDettagl io	ID campagna	ID campagna	Nvarchar (128) (nullo)	La campagna ID a cui viene ricevuto il SMS Inbound.
RPT_ITR_ Ses-sionDettagl io	Metodo RefGatewayMsgID	Metodo RefGatewayMsgID	Nvarchar (100) (nullo)	Il messaggio ID generato dal cancello SMS.

RPT_ITR_ Ses-sionDettaglio	Contactid	Contactid	int (null)	L'unico contatto ID da cui viene ricevuto il saggio in entrata.
RPT_ITR_ Ses-sionDettaglio	ID tenant	ID tenant	int (null)	Il tenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_ITR_ Ses-sionDettaglio	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	Il subtenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo ten-ant.

SMS Sessione in uscita

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_ITR_Session	Origine	Origine	Nvarchar (36) (nullo)	Il contatto sorgente (codice breve) per il messaggio SMS in uscita.
RPT_ITR_Session	Destinazione	Destinazione	Nvarchar (36) (nullo)	Numero di contatto di destinazione per il messaggio SMS in uscita.

RPT_ITR_Session	Risultato	Risultato	Nvarchar (20) (nullo)	Set di risultati per il contatto SMS. I risultati possono essere impostati tramite lo script designer, lo stato di descrizione del fornitore del servizio SMS o aspettando una risposta dal ric.

RPT_ITR_Session	IsTimedOut	IsTimedOut	bit (nullo)	Questo indica se il mes-sage SMS è stato scaduto prima dell'invio o è stato inviato correttamente.
RPT_ITR_Session	Data	Data	datetim e (non null)	Data e ora di invio del messaggio.
RPT_ITR_Session	ID	ID	Nvarchar (36) (non nullo)	Identificatore univoco generato automaticament e per il messaggio in uscita.
RPT_ITR_Session	Numero account	Numero account	Nvarchar (64) (non nullo)	Il numero di conto (LCMKey / CAID) del contatto.
RPT_ITR_Session	Errore	Errore	Varchar (100) (nullo)	Questo è correlato alla funzionalità Call Guide tramite Script Designer dell'applicazion e.
RPT_ITR_Session	FormId	FormId	int (null)	Per il modulo ID da cui è stato inviato il messaggio SMS in uscita.
RPT_ITR_Session	OutcomeType	OutcomeType	Varchar (20) (nullo)	Tipo di risultato. Se il set di risultati appartiene a Successo o Errore come configurato.

RPT_ITR_Session	Modifieddate	Modifieddate	DateTi me (null)	Data e ora dell'ultimo aggiornamento di questa voce.
RPT_ITR_Session	ID AGENTE	ID AGENTE	Nvarchar (64) (nullo)	L'agente ID dell'agente che consegna questa inter-azione.

RPT_ITR_Session	STATO	STATO	Nvarchar (32) (nullo)	Lo stato del messaggio SMS in uscita, ad esempio Inviato, Elaborazione, Non riuscito e così via.
RPT_ITR_Session	IMPEGNATO	IMPEGNATO	Nvarchar (32) (nullo)	Dettagli utente dell'utente che ne ha eseguito il commit nel database.
RPT_ITR_Session	ID campagna	ID campagna	nvarch ar (null)	La campagna ID a cui viene ricevuto il SMS Inbound.
RPT_ITR_Session	Contactid	Contactid	int (null)	L'unico contatto ID da cui viene ricevuto il saggio in entrata.
RPT_ITR_Session	ID tenant	ID tenant	int (null)	Il tenant ID generato automaticam ente dall'applicazi one quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_ITR_Session	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	Il subtenant ID generato automaticamen te dall'applicazion e quando viene creato un nuovo ten-ant.

Errore di caricamento

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione

RPT_Error	ERRORID	ERRORID	Bigint (nullo)	Errore ID generato automaticamente per questo errore.
RPT_Error	ERRORTYPE	ERRORTYPE	Nvarchar (32) (nullo)	Tipo di errore generato dall'applicazione. I seguenti valori sono dis-

				Ascoltata: • Pessimo • Non valido • Mancata corrispondenza • Prefisso telefonico • Priorità • Momento di contatto • BussFldValidazione • Fuso orario • Stato non valido • DNC • NDNC • Duplicati • CAP • Contatto non riuscito • Processo • Non riuscito in BTTC • ComplianceDNCScrub • CPT errato • Pewc cattivo
RPT_Error	DESCRIZIONE	DESCRIZIONE	Nvarchar (255) (nullo)	Descrizione dell'errore.
RPT_Error	ERRORTIME	ERRORTIME	datetime (nullo)	La data e l'ora in cui l'errore è stato segnalato dall'applicazione.
RPT_Error	ERRORRECORD	ERRORRECORD	Testo (nullo)	Il record degli errori: un dettaglio dell'errore come nel registro.
RPT_Error	CARICATORE SUPERIORE	CARICATORE SUPERIORE	Char (1) (nullo)	L'autore del caricamento che ha segnalato questo errore - Contatto, Globale, Scrub, Conformità ecc. Sono alcuni tipi di uploader. I seguenti valori vengono riprodotti: • U - Caricamento automatico

				• W - Caricamento tramite web-service
RPT_Error	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Nvarchar (64) (nullo)	La campagna ID che ha riportato questo errore.
RPT_Error	LISTID	LISTID	Int (nullo)	Elenco ID a cui si riferisce l'errore.
RPT_Error	FILEID	FILEID	Int (nullo)	Il file ID (se si carica tramite un file) a cui si riferisce questo errore.
RPT_Error	FILENAME	FILENAME	Nvarchar (1000) (nullo)	Nome del file di caricamento che ha generato l'errore.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 1	RESERVEDFIELD1	Nvarchar (128) (nullo)	Per uso futuro.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 2	RESERVEDFIELD2	Nvarchar (128) (nullo)	Per uso futuro.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 3	RESERVEDFIELD3	Nvarchar (128) (nullo)	Per uso futuro.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 4	RESERVEDFIELD4	Nvarchar (128) (nullo)	Per uso futuro.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 5	RESERVEDFIELD5	Nvarchar (128) (nullo)	Per uso futuro.
RPT_Error	ID tenant	ID tenant	int (null)	Il tenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_Error	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	Il subtenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.

Dettagli del codice di errore

Tipo di errore	Descrizione	Il contatto viene caricato/bloccato?

Pessimo	Numero non valido	Contatto autorizzato a caricare se l'altra modalità è valida.

Non valido	Indirizzo e-mail non valido	Contatto autorizzato a caricare se l'altra modalità è valida.
Mancata corrispondenza	Mancata corrispondenza dell'intestazione	Bloccata
Prefisso telefonico	Fuso orario non disponibile per il prefisso	Contatto autorizzato al caricamento.
Priorità	Priorità non valida	Bloccata
Momento di contatto	Formato data ora non valido	Bloccata
BussFldValidazione	Convalida campo aziendale non riuscita	Bloccata
Fuso orario	Fuso orario non valido	Bloccata
Stato non valido	Nome stato non valido	Bloccata
DNC	Campo Business contrassegnato come DNC	Bloccata
DNC	Contatto contrassegnato come DNC	Bloccata
DNC	Modalità contrassegnata come DNC	Modalità bloccata
NDNC	Contatto contrassegnato come NDNC	Bloccata
NDNC	Modalità contrassegnata come NDNC	Modalità bloccata
Duplicati	Duplica nel file	Bloccata
Fuso orario	Codice postale e fuso orario non validi	Bloccata
Contatto non riuscito	Se tutte le modalità non sono valide	Bloccata
Prefisso telefonico	Prefisso non valido	Contatto autorizzato a caricare se l'altra modalità è valida.
Prefisso telefonico	Contatto non riuscito a causa di prefissi non validi	Bloccata
Modalità non riuscita	Contatto non riuscito a causa di prefisso e numero non validi	Bloccata
InvalidMailCC	CC posta non valida	Contatto autorizzato a caricare se l'altro indirizzo e-mail è valido.
Metodo InvalidMailBCC	Ricezione centralina di posta non valida	Contatto autorizzato a caricare se l'altro indirizzo e-mail è valido.
LeadScore	Punteggio lead non valido	Bloccata
CAP	Contatto non riuscito a causa di un codice postale non valido o mancante.	Bloccata
Processo	Contatto contrassegnato a causa di restrizioni relative a controversie legali o problemi di conformità.	Bloccata
Non riuscito in BTTC	Contatto non riuscito durante la convalida BTTC.	Bloccata

ComplianceDNCScrub	Il contatto non ha superato il controllo di conformità per lo scrub DNC (Do Not Call).	Bloccata
CPT errato	Contatto non riuscito a causa di un CPT non valido	Bloccata

Pewc cattivo	Contatto non riuscito a causa di un PEWC difettoso	Bloccata

Nota: il record di errore viene rimosso dal processo di archiviazione ed eliminazione. Il periodo di conservazione è configurabile.

Cronologia dei caricamenti

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_AE_Gruppo Campaign_	Gruppo di campagna	Gruppo di campagna	nvarcha-r (64) (nullo)	Il nome del gruppo di campagne in cui viene caricato il contatto.
RPT_AE_Campagna	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Int (64) (non nullo)	La campagna ID del contatto caricata.
RPT_AE_ListInfo	ListStartDate	ListStartDate	DateTim-e (nullo)	La data di inizio dell'elenco
OBD_HD_UploadHis-tory	ChildListID	ChildListID	int (null)	L'elenco secondario ID generato dall'applicazione al momento del caricamento.
OBD_HD_UploadHis-tory	ContactFailedToUpload	ContactFailedToUpload	int (null)	Numero di contatti che non sono stati caricati.

OBD_HD_UploadHis-tory	Contact-sBlockedINCorporateDNC	Contact-sBlockedINCorporateDNC	int (null)	Il numero di contatti bloccati a causa del DNC aziendale.
OBD_HD_UploadHis-tory	ContattiBloccatoINNDNC	ContattiBloccatoINNDNC	Int (nullo)	Il numero di contatti bloccati su

				conto della NDNC aziendale.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ContattiCaricati	ContattiCaricati	Int (nullo)	Numero di contatti caricati.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	DuplicateContacts	DuplicateContacts	Int (nullo)	Numero di contatti duplicati.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	Elenco	Elenco	**Int** (nullo)	La lista ID generata dall'applicazione.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	Metodo ModeFailedToUpload	Metodo ModeFailedToUpload	int (null)	Impossibile caricare il numero di contatti a causa dell'errore della modalità.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ModesB-lockedINCorporate DNC	ModesB-lockedINCorporate DNC	nvarch a-r (nullo)	Il numero di contatti bloccati a causa del DNC aziendale.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ModesBlockedINNDNC	ModesBlockedINNDNC	nvarch a-r (nullo)	Il numero di contatti bloccati a causa del DNC aziendale.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ReportTime	ReportTime	dat-etim e (nullo)	Data e ora di generazione del report.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	Il Sub Ten-ant ID generato automaticamente dall'applica

				zione quando una nuova ten-

				formica è creata.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ID tenant	ID tenant	int (null)	Il tenant ID generato automatic amente dall'applic azione quando viene creato un nuovo ten-ant.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	TotalContactsProcessed	TotalContactsProcessed	int (null)	Il numero totale di contatti elaborati dal file di caricamento
OBD_HD_ UploadHi s-tory	UploadSubType	UploadSubType	nvarch a-r (1) (nullo)	Sottotipo di caricame nto. I valori sono N per un nuovo file, U per aggiornar e un file già disponibil e e C se si tratta di una copia di un altro file.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	UploadTime	UploadTime	dat-etim e (nullo)	Data e ora di caricame nto.

OBD_HD_UploadHis-tory	Metodo UploadType	Metodo UploadType	nvarcha-r (12) (non nullo)	Il tipo di caricamento, ad esempio JSON, API, E così via.
OBD_HD_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Indica la modalità bloccata a causa della conformità con la registrazione DNC (Do Not Call).

				ulazioni.
OBD_HD_UploadHis-tory	ContattoB-bloccatoInComplianceDNC	ContattoB-bloccatoInComplianceDNC	int (null)	Il conteggio dei contatti bloccati a causa della conformità DNC.
OBD_HD_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceLitigation	ModeB-lockedInComplianceLitigation	int (null)	Indica la modalità bloccata a causa della conformità con le regolamentazioni del contenzioso.
OBD_HD_UploadHis-tory	ContattoB-bloccatoInComplianceContenzioso	ContattoB-bloccatoInComplianceContenzioso	int (null)	Il conteggio dei contatti bloccati a causa della conformità al contenzioso.
OBD_HD_UploadHis-tory	srcDettagli	srcDettagli	nvarcha-r (512) (nullo)	Dettagli della fonte o informazioni aggiuntive sul caricamento.
OBD_HD_UploadHis-tory	UploadedDuration	UploadedDuration	Ore (7) (nullo)	La durata correlata al contenuto caricato.
OBD_HD_UploadHis-tory	UpdatedListID	UpdatedListID	int (null)	Il ID dell'elenco aggiornato associato al

				caricamento.
OBD_HD_UploadHis-tory	AggiornatoContatti	AggiornatoContatti	int (null)	Numero di contatti aggiornati durante il caricamento.
OBD_HD_UploadHis-tory	Profilename	Profilename	nvarcha-r (512)	Il nome del profilo associato

			(nullo)	con il carica mento.

Informazioni sulla scrub list

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_AE_ SCrubListInfo	Metodo ScrubListId	Metodo ScrubListId	int (null)	La scrub list ID generata automaticam ente dall'applicazio ne quando l'elenco viene inserito per il caricamento.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ID campagna	Nome campagna	Nvarchar (64) (nullo)	Nome della campagna in cui viene caricato l'elenco.
RPT_AE_ SCrubListInfo	SourceDetails	SourceDetails	Nvarchar (512) (nullo)	Nome del file di caricamento con estensione.
RPT_AE_ SCrubListInfo	Sourcetype	Sourcetype	Nvarchar (8) (nullo)	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 (null)	La data e l'ora in cui il file di contatto è stato utilizzato per l'elaborazione.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ScrubDetails	ScrubDetails	Nvarchar (4000) (nullo)	Nome del file scrub di caricamento con estensione

RPT_AE_ SCrubListInfo	ScrubStatus	ScrubStatus	int (null)	Stato di scrub, ad esempio Operazione riuscita, Errore, Elaborazione e così via.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ID tenant	ID tenant	Int (nullo)	Il tenant ID generato automaticamente dall'applicazione

				Quando viene creato un nuovo inquilino.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	Il subtenant ID generato automaticamen te dall'applicazion 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 (non nullo)	ID generato automaticamente per ogni voce di questa tabella.
RPT_NonCallActivity	ID campagna	ID campagna	Nvarchar (64) (nullo)	La campagna ID per questa attività non-call.
RPT_NonCallActivity	Contactid	Contactid	Int (nullo)	Il contatto ID per questa attività senza chiamata.
RPT_NonCallActivity	ModeId	ModeId	Int (nullo)	Modalità ID in cui si è verificata questa attività non di chiamata.
RPT_AE_Modes	NomeModalità	NomeModalità	Nvarchar (50) (non nullo)	Nome della modalità per questa attività senza chiamata.
RPT_NonCallActivity	ListId	ListId	Int (nullo)	L'elenco ID a cui appartiene il contatto.

RPT_NonCallActivity	ContactVersion	ContactVersion	int (null)	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 (128) (nullo)	La descrizione di Business Field 26 – unique business

				Campo.
RPT_NonCallActivity	Bussfld27	Bussfld27	Nvarchar (128) (nullo)	Descrizione per Business Field 27 – campo business aggiuntivo.
RPT_NonCallActivity	Bussfld28	Bussfld28	Nvarchar (128) (nullo)	Descrizione per Business Field 28 – campo business aggiuntivo.
RPT_NonCallActivity	Bussfld29	Bussfld29	Nvarchar (128) (nullo)	Descrizione per Business Field 29 – campo business aggiuntivo.
RPT_NonCallActivity	Bussfld30	Bussfld30	Nvarchar (128) (nullo)	Descrizione per Business Field 30 – campo business aggiuntivo.
RPT_NonCallActivity	Stato	Stato	Varchar (6) (nullo)	Lo stato del contatto per ogni contatto per ogni modifica.
RPT_NonCallActivity	StatusReasonId	StatusReasonId	Int (nullo)	ID generato automaticamente per la modifica dello stato del contatto.
RPT_AE_ ContactStatusReasons	StatusReason	StatusReason	Nvarchar (128) (nullo)	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 (256) (nullo)	Modalità valida per questa attività non di chiamata.
RPT_NonCallActivity	CreatedDateTime	CreatedDateTime	datetime (nullo)	La data e l'ora in cui questa voce è stata creata nella tabella.
RPT_NonCallActivity	ID tenant	ID tenant	Int (nullo)	Il tenant ID generato automaticamente dal

				applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_NonCallActivity	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	Il sub-tenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_NonCallActivity	Rulename	Rulename	Nvarchar (128) (nullo)	Nome della regola all'interno del gruppo di conformità, da cui è stata bloccata la consegna dei contatti.
RPT_NonCallActivity	Gruppo di conformità	Gruppo di conformità	Nvarchar (128) (nullo)	Nome del gruppo di conformità dal quale è stata bloccata la consegna dei contatti.

RPT_NonCallActivity	Descrizione	Descrizione	Nvarchar (128) (nullo)	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: • 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. Nome regola non può

				essere catturato. - Tempo CPT non riuscito - Res-chedule. Impossibile acquisire il nome della regola. - Validazione avanzata del fuso orario dell'area verde non riuscita. Impossibile acquisire il nome della regola. - Validazione avanzata del fuso orario dell'area verde non riuscita. Impossibile acquisire il nome della regola. - Enhanced Green Zone StateLaw Hol-iday non riuscito. Impossibile acquisire il nome della regola. - Validazione temporale dello stato dell'area

				verde migliorata non riuscita. Impossibile acquisire il nome della regola. - Regola non riuscita - Contatto ravvicinato. È possibile acquisire il nome della regola.

				• Regola non riuscita - Riprogrammazione. Il nome della regola può essere catturato. • Regola non riuscita - Auto Reschedule. È possibile acquisire il nome della regola. • Il record viene già consegnato in attesa del risultato. È possibile acquisire il nome della regola.

RPT_NonCallActivity	ZipCodeAttributes	ZipCodeAttributes	Nvarchar	Memorizza gli attributi relativi al codice postale in formato JSON, inclusi il codice postale principale, codici postali aggiuntivi e codici postali associati a modalità specifiche. *{* *"Codice postale": "001",* *"AdditionalZipCode": [* *"3333",* *"5455",* *"66546",* *"323",* *"566"* *],* *"ModeZipCode": [* *{* *"ModeID": 3,* *"Codice postale": "876"* *},* *{* *"ModeID": 2,* *"Codice postale": "9876"* *}* *]* *}*
RPT_NonCallActivity	ID agente	ID agente	Nvarchar(200)	Ciò consente al sistema di memorizzare l'identificatore univoco dell'agente.
RPT_NonCallActivity	Metodo ModeAttributes	Metodo ModeAttributes	Nvarchar(Max)	Viene utilizzato per memorizzare più dettagli della modalità attività (ad esempio ModeId e ModeValue) in formato JSON.

Dati aziendali di contatto

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_Contact_Bussi-nessData	ID	ID	bigint (non nullo)	Il ID auto-generato per la voce in questa tabella.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ID campagna	ID campagna	Nvarchar (64) (nullo)	La campagna ID per questa attività senza chiamata.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Contactid	Contactid	Int (nullo)	Il contatto ID per questa attività senza chiamata.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ListId	ListId	Int (nullo)	Elenco ID a cui appartiene il contatto.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ContactVersion	ContactVersion	int (null)	La versione di contatto per questo contatto al momento dell'attività non di chiamata. Questo indica il numero di volte in cui il

				Lo stato del tatto è stato rivisto.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld1	Bussfld1	Nvarchar (128) (nullo)	Descrizione per Business Field 1.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld2	Bussfld2	Nvarchar (128) (nullo)	Descrizione per Business Field 2.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld3	Bussfld3	Nvarchar (128) (nullo)	Descrizione di Business Field 3.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld4	Bussfld4	Nvarchar (128) (nullo)	Descrizione di Business Field 4.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld5	Bussfld5	Nvarchar (128) (nullo)	Descrizione per Business Field 5.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld6	Bussfld6	Nvarchar (128) (nullo)	Descrizione di Business Field 6.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld7	Bussfld7	Nvarchar (128) (nullo)	Descrizione di Business Field 7.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld8	Bussfld8	Nvarchar (128) (nullo)	Descrizione di Business Field 8.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld9	Bussfld9	Nvarchar (128) (nullo)	Descrizione per Business Field 9.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld10	Bussfld10	Nvarchar (128) (nullo)	Descrizione di Business Field 10.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld11	Bussfld11	Nvarchar (128) (nullo)	Descrizione di Business Field 11.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld12	Bussfld12	Nvarchar (128) (nullo)	Descrizione di Business Field 12.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld13	Bussfld13	Nvarchar (128) (nullo)	Descrizione per Business Field 13.

RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld14	Bussfld14	Nvarchar (128) (nullo)	Descrizione di Business Field 14.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld15	Bussfld15	Nvarchar (128) (nullo)	Descrizione di Business Field 15.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld16	Bussfld16	Nvarchar (128) (nullo)	Descrizione per Business Field 16.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld17	Bussfld17	Nvarchar (128) (nullo)	Descrizione di Business Field 17.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld18	Bussfld18	Nvarchar (128) (nullo)	Descrizione per Business Field 18.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld19	Bussfld19	Nvarchar (128) (nullo)	Descrizione di Business Field 19.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld20	Bussfld20	Nvarchar (128) (nullo)	Descrizione di Business Field 20.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld21	Bussfld21	Nvarchar (max) (nullo)	Descrizione di Business Field 21.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld22	Bussfld22	Nvarchar (max) (nullo)	Descrizione per Business Field 22.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld23	Bussfld23	Nvarchar (max) (nullo)	Descrizione per Business Field 23.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld24	Bussfld24	Nvarchar (max) (nullo)	Descrizione di Business Field 24.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld25	Bussfld25	Nvarchar (max) (nullo)	Descrizione di Business Field 25.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld26	Bussfld26	nvarchar (max) (nullo)	La descrizione di Business Field 26 – unique business field.

RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld27	Bussfld27	nvarchar (max) (nullo)	La descrizione per Business Field 27 – addi-tional business field.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld28	Bussfld28	nvarchar (max) (nullo)	La descrizione per Business Field 28 – addi-tional business field.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld29	Bussfld29	nvarchar (max) (nullo)	La descrizione per Business Field 29 – addi-tional business field.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld30	Bussfld30	nvarchar (max) (nullo)	La descrizione per Business Field 30 – addi-tional business field.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ContattoDettaglio	ContattoDettaglio	nvarchar (max) (nullo)	Questa colonna contiene le informazioni di contatto come XML formato dati che va al dialer. Ad esempio, nome, cognome, numero di contatto e così via.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ModificatoDa	ModificatoDa	Nvarchar (128) (nullo)	L'utente ID dell'entità che ha aggiornato questa voce per ultimo.

RPT_Contact_Bussi-nessData	ID tenant	ID tenant	int (null)	Il tenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ID subTenant	ID subTenant	Int	Il sub-tenant ID auto-

			(nullo)	generato dall'applicazione e quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_Contact_Business-nessData	LastAccessedTime	LastAccessedTime	DateTime (null)	Data e ora dell'ultimo accesso al contatto.

Caricamento elenco

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_AE_ListInfo	LISTTYPE	LISTTYPE	nvarchar (10) (nullo)	Tipo di elenco. Definisce se è caricato tramite un API o tramite un file.
RPT_AE_ListInfo	LISTID	LISTID	int (null)	L'elenco ID generato automaticamente dall'applicazione per questo elenco.
RPT_AE_ListInfo	STARTTIME	STARTTIME	datetime (nullo)	Data e ora di inizio del caricamento dell'elenco.
RPT_AE_ListInfo	ENDTIME	ENDTIME	datetime (nullo)	La data e l'ora di caricamento completo dell'elenco.

RPT_AE_ ListInfo	RECORDINSERITI	RECORDINSERITI	bigin t (null o)	Numero di record caricati da questo elenco.
RPT_AE_ ListInfo	RECORDFALLITI	RECORDFALLITI	Bigint (nullo)	Il numero di record che non sono riusciti a

				Carica da questo elenco.
RPT_AE_ ListInfo	RECORDDNC	RECORDDNC	bigin t (null o)	Numero di record DNC da questo elenco.
RPT_AE_ ListInfo	RecordDuplicato	RecordDuplicato	bigin t (null o)	Numero di record duplicati da questo elenco.
RPT_AE_ ListInfo	RECORDPULITI	RECORDPULITI	bigin t (null o)	Il numero di contatti cancellati da questo elenco
RPT_AE_ ListInfo	SOURCETYPE	SOURCETYPE	**Varchar** (18) (no n null o)	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	**Varchar** (50) (nullo)	Il nome dell'utente che ha caricato i contatti.
RPT_AE_ ListInfo	POSIZIONE	POSIZIONE	nvarch a-r (32) (nullo)	Posizione in cui viene inserito il file da elaborare.

RPT_AE_ ListInfo	RECORDSPOSTATO	RECORDSPOSTATO	bigin t (null o)	Numero di record spostati da questo elenco.
RPT_AE_ ListInfo	ListStopFlag	ListStopFlag	pezzo (nullo)	Il flag per indicare se l'elenco è in

				uno stato arrestato.
RPT_AE_ ListInfo	ListStartDate	ListStartDate	dat-etim e (nullo)	La data e l'ora che contattano da questo elenco sono state caricate nelle campagne.
RPT_AE_ ListInfo	ListStopDate	ListStopDate	dat-etim e (nullo)	Data e ora in cui l'elenco è stato interrotto.
RPT_AE_ ListInfo	Metodo GlobalListID	Metodo GlobalListID	bigin t (null o)	L'elenco ID generato dall'applicazione per ogni elenco inserito per il caricamento globale.
RPT_AE_ ListInfo	ListStatus	ListStatus	int (null)	Lo stato dell'elenco, ad esempio Operazione riuscita, Errore, Errore e così via.
RPT_AE_ ListInfo	ListProcessingDate	ListProcessingDate	dat-etim e (nullo)	La data e l'ora in cui il file di contatto è stato utilizzato per l'elaborazione.

RPT_AE_ ListInfo	ListTimeToLive	ListTimeToLive	int (null)	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	bit (null o)	Il flag per indicare se il tempo di vita per l'elenco è calcolato da giorni lavorativi.
RPT_AE_ ListInfo	Metodo TotalRecordsGoingToProcessed	Metodo TotalRecordsGoingToProcessed	int (null)	Numero totale di record che vengono elaborati per il caricamento.
RPT_AE_ ListInfo	UniqueTimeZone	UniqueTimeZone	nvarch a-r (128) (nullo)	In questo modo viene definito se l'elenco viene caricato con un fuso orario univoco. I contatti vengono elaborati in base al fuso orario di contatto.
RPT_AE_ ListInfo	ID tenant	ID tenant	int (null)	Il tenant ID generato automatic amente dall'applic azione quando viene creato un nuovo ten-ant.

RPT_AE_ ListInfo	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	Il Sub Ten-ant ID generato automatica mente dall'applica zione quando Viene creato un nuovo ten-ant.
RPT_AE_ UploadHis-	Metodo UploadType	Metodo UploadType	Varchar	Il tipo di caricament o, ad esempio

Tory			(17) (non null o)	JSON, API, E così via.
RPT_AE_UploadHis-tory	UploadSubType	UploadSubType	varchar (26) (non null o)	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_UploadHis-tory	LastAccessed	LastAccessed	dat-etime (nullo)	Data e ora dell'ultima modifica della tabella.
RPT_AE_UploadHis-tory	ChildListID	ChildListID	int (null)	L'elenco figlio ID generato automaticamente dall'applicazione per questo elenco.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Le modalità bloccate dai requisiti DNC.
RPT_AE_UploadHis-tory	ContattoB-bloccatoInComplianceDNC	ContattoB-bloccatoInComplianceDNC	int (null)	Le modalità bloccate da NDNC requisiti.

RPT_AE_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceLitigation	ModeB-lockedInComplianceLitigation	int (null)	Le modalità bloccate dai requisiti di controversia legale.

RPT_AE_ UploadHi s-tory	ContattoB- bloccatoInComplianceCo ntenzioso	ContattoB- bloccatoInComplianceCo ntenzioso	int (null)	Numero di contatti bloccati dai requisiti di controvers ia legale.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	SourceDetails	SourceDetails	nvarch a-r (512) (nullo)	Nome del file di caricame nto con exten- sion.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Profilename	Profilename	nvarch a-r (512) (nullo)	Il profilo attravers o il quale sono stati caricati i contatti.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	UpdatedListID	UpdatedListID	int (null)	L'elenco aggiornato ID generato dall'applica zione.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	UploadedDuration	UploadedDuration	int (7) (nullo)	Il tempo impiegato dall'applica zione per completare il caricament o dell'elenco.

Informazioni sull'elenco

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_AE_C am campagna	CAMPAIGNID	Nome campagna	Nvarchar (64) (non nullo)	Nome della campagna in cui viene caricato l'elenco.

RPT_AE_ ListInfo	LISTID	LISTID	int (null)	L'elenco ID generato automaticamente dall'applicazione per questo elenco.
RPT_AE_	ListStartDate	ListStartDate	datetime	La data e

ListInfo			(nullo)	Il tempo che contatta da questo elenco ha iniziato a caricare nelle campagne.
RPT_AE_ ListInfo	ListStatus	ListStatus	Nvarchar (18) (non nullo)	Lo stato dell'elenco, ad esempio Operazione riuscita, Errore, Errore e così via.
RPT_AE_ ListInfo	GID	GID	int (null)	L'elenco ID generato dall'applicazione per ogni elenco inserito per il caricamento globale.
RPT_AE_ ListInfo	Metodo InsertedTime	Metodo InsertedTime	datetime (nullo)	Data/ora in cui viene inserito il record
RPT_AE_ ListInfo	SOURCENAME	SOURCENAME	Nvarchar (512) (nullo)	Il nome del file di caricamento con estensione
RPT_AE_ ListInfo	ListStartDateTime	ListStartDateTime	DateTime (null)	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 (null)	Il tenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.

RPT_AE_ ListInfo	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	Il subtenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.

Caricamento globale

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_AE_GARANZIA	Metodo GlobalListID	Metodo GlobalListID	Int (non nullo)	L'elenco ID generato dall'applicazione per ogni elenco inserito per il caricamento globale.
RPT_AE_GARANZIA	Metodo GlobalFileName	Metodo GlobalFileName	nvarcha-r (1024) (nullo)	Il nome dei contatti del file inseriti per il caricamento.
RPT_AE_GARANZIA	Stato	Stato	nvarcha-r (16) (non nullo)	Stato del file caricato, Operazione riuscita, Errore e così via
RPT_AE_GARANZIA	ProcessedTime	ProcessedTime	dat-etime (non nullo)	La data e l'ora in cui il file di contatto è stato utilizzato per il processo

RPT_AE_GARANZIA	ErrorDescription	ErrorDescription	nvarch a-r (max) (nullo)	La descrizione dell'errore, in caso di contatti che non vengono caricati. Ad esempio, non riuscito.
RPT_AE_GARANZIA	TotalRecords	TotalRecords	bigin t (null o)	Il numero totale di record nel file caricato

				dall'elenco dei contatti.
RPT_AE_GARANZIA	BadRecords	BadRecords	bigint (nullo)	Il numero di record non validi, ovvero i record che non sono stati caricati, dall'elenco dei contatti.
RPT_AE_GARANZIA	UnmatchedRecords	UnmatchedRecords	bigint (nullo)	Il numero totale di record che non è stato possibile caricare su nessuna campagna, cioè, è rimasto ineguagliato.
RPT_AE_GARANZIA	CampaignLevelRecords	CampaignLevelRecords	nvarcha-r (max) (nullo)	Il numero totale di record caricati su ciascuna campagna tramite questo caricamento.
RPT_AE_GARANZIA	UploadedFileName	UploadedFileName	nvarcha-r (700) (nullo)	Nome del file inserito per il caricamento.
RPT_AE_GARANZIA	ListStatus	ListStatus	nvarcha-r (16) (nullo)	Lo stato dell'elenco, Operazione riuscita, Errore, Errore e

				così via
RPT_AE_ GARANZIA	ID tenant	ID tenant	int (null)	Il tenant ID auto-generato dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant

				ated.
RPT_AE_GARANZIA	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	Il Sub Tenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando Viene creato un nuovo ten-ant.
RPT_AE_UploadHis-tory	UploadTime	UploadTime	dat-etime (nullo)	Data e ora di caricamento di un contatto.
RPT_AE_UploadHis-tory	TotalContactsProcessed	TotalContactsProcessed	int (null)	Numero totale di contatti elaborati per il caricamento.
RPT_AE_UploadHis-tory	ContattiCaricati	ContattiCaricati	int (null)	Il numero totale di contatti caricati su varie campagne.
RPT_AE_UploadHis-tory	ContactFailedToUpload	ContactFailedToUpload	int (null)	Il numero totale di contatti non riusciti e non caricati in nessuna campagna.
RPT_AE_UploadHis-tory	DuplicateContacts	DuplicateContacts	int (null)	Numero totale di contatti duplicati.

RPT_AE_UploadHis-tory	ContactsBlockedInNDNC	ContactsBlockedInNDNC	int (null)	Il numero totale di contatti bloccati dalla convenzione nazionale Do Not Contact

				Figurazione.
RPT_AE_UploadHis-tory	Contact-sBlockedInCorporateDNC	Contact-sBlockedInCorporateDNC	int (null)	Il numero totale di contatti bloccati da questa impresa-prise nell'ambito della configurazione Do Not Contact.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModesBlockedInNDNC	ModesBlockedInNDNC	int (null)	Le modalità bloccate per il caricamento del contatto a causa di una configurazione Non chiamare.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModesBlockedInCorporateDNC	ModesBlockedInCorporateDNC	int (null)	Modalità bloccate per il caricamento dei contatti da parte di un'azienda a causa di una configurazione Non chiamare.
RPT_AE_UploadHis-tory	AggiornatoContatti	AggiornatoContatti	int (null)	Il numero di contatti che sono stati aggiornati utilizzando la funzione

				di caricamento.
RPT_AE_UploadHis-tory	Metodo UploadType	Metodo UploadType	Varchar (17) (non null o)	Il tipo di caricamento, ad esempio JSON, API, E così via.
RPT_AE_UploadHis-tory	UploadSubType	UploadSubType	varchar (26) (non null o)	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_UploadHis-tory	LastAccessed	LastAccessed	dat-etim e (nullo)	Data e ora dell'ultima modifica della tabella.
RPT_AE_UploadHis-tory	ChildListID	ChildListID	int (null)	L'elenco figlio ID generato automaticamente dall'applicazione per questo elenco.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Le modalità bloccate dai requisiti DNC.
RPT_AE_UploadHis-tory	ContattoB-bloccatoInComplianceDNC	ContattoB-bloccatoInComplianceDNC	int (null)	Le modalità bloccate da NDNC requisiti.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceLitigation	ModeB-lockedInComplianceLitigation	int (null)	Le modalità bloccate dai requisiti di controversia legale.

RPT_AE_ UploadHi s-tory	ContattoB- bloccatoInComplianceCo ntenzioso	ContattoB- bloccatoInComplianceCo ntenzioso	int (null)	Numero di contatti bloccati dai requisiti di controvers ia legale.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	SourceDetails	SourceDetails	nvarch a-r	Il nome del file caricato con exten-

			(512) (nullo)	Sion.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Profilename	Profilename	nvarch a-r (512) (nullo)	Il profilo attravers o il quale sono stati caricati i contatti.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	UpdatedListID	UpdatedListID	int (null)	L'elenco aggiornato ID generato dall'applica zione.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	UploadedDuration	UploadedDuration	tem po (7) (nullo)	Il tempo impiegato dall'applica zione per completare il caricament o dell'elenco.
RPT_AE_ GARANZIA	Metodo CreatedTime	Metodo CreatedTime	dat-etim e (no n null o)	Data e ora di creazione del record o dell'elenco.
RPT_AE_ GARANZIA	Bussfld26	Bussfld26	Varchar (1) (non nullo)	Riservato al settore specifico per le imprese 26.
RPT_AE_ GARANZIA	Bussfld27	Bussfld27	Varchar (1) (non nullo)	Riservato al settore specifico per le imprese 27.
RPT_AE_ GARANZIA	Bussfld28	Bussfld28	Varchar (1) (non	Riservato al settore specifico per le

			nullo)	imprese 28.
RPT_AE_ GARANZIA	Bussfld29	Bussfld29	Varchar (1) (non nullo)	Riservato al settore specifico delle imprese 29.
RPT_AE_ GARANZIA	Bussfld30	Bussfld30	Varchar (1) (non nullo)	Riservato al settore specifico per le imprese 30.

RPT_AE_GARANZIA	Metodo ValidModes	Metodo ValidModes	Varchar (1) (non nullo)	Indica le modalità valide applicabili per l'elenco o l'operazione.
RPT_AE_GARANZIA	ContactVersion	ContactVersion	Varchar (1) (non nullo)	Rappresenta la versione del contatto o dell'elenco in fase di elaborazione.

Traccia chiamata

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_GU_Error	ERRORID	ERRORID	Bigint (nullo)	L'errore ID generato automaticamente per questo errore.
RPT_GU_Error	ERRORTYPE	ERRORTYPE	Nvarchar (32) (nullo)	Tipo di errore generato dall'applicazione.
RPT_GU_Error	DESCRIZIONE	DESCRIZIONE	Nvarchar (255) (nullo)	Descrizione dell'errore.
RPT_GU_Error	ERRORTIME	ERRORTIME	DateTime (null)	La data e l'ora in cui l'errore è stato segnalato dall'applicazione.

RPT_GU_Error	ERRORRECORD	ERRORRECORD	testo (nullo)	Il record di errore, un dettaglio dell'errore come nel log.
RPT_GU_Error	CARICATORE SUPERIORE	CARICATORE SUPERIORE	Char (1) (nullo)	L'uploader che ha segnalato questo errore - Contact, Global, Scrub, Compliance ecc. sono alcuni tipi di uploader.

RPT_GU_Error	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Nvarchar (64) (nullo)	La campagna ID che ha segnalato questo errore.
RPT_GU_Error	LISTID	LISTID	Int (nullo)	Elenco ID a cui si riferisce l'errore.
RPT_GU_Error	FILEID	FILEID	int (null)	Il file ID (se si carica tramite un file) a cui si riferisce questo errore.
RPT_GU_Error	FILENAME	FILENAME	nvarchar (1000) (nullo)	Nome del file di caricamento che ha generato l'errore.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD1	RESERVEDFIELD1	Nvarchar (128) (nullo)	Per uso futuro.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD2	RESERVEDFIELD2	Nvarchar (128) (nullo)	Per uso futuro.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD3	RESERVEDFIELD3	Nvarchar (128) (nullo)	Per uso futuro.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD4	RESERVEDFIELD4	Nvarchar (128) (nullo)	Per uso futuro.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD5	RESERVEDFIELD5	Nvarchar (128) (nullo)	Per uso futuro.
RPT_GU_Error	ID tenant	ID tenant	int (null)	Il tenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.

RPT_GU_Error	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	Il sub-tenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo ten-ant.
RPT_GU_Error	FILEHEADER	FILEHEADER	Nvarchar (max) (nullo)	Informazioni sull'intestazione del file.

Traccia chiamata

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dis-riproduzione	Descrizione	Plat-form
AECallTrace	CALLID	CALL ID	nvarc-har (38) (nullo)	"Call ID è applicabile per il riferimento di contatto interno alle attività di tracciamento. Ad esempio, per tenere traccia dell'attraversamento dalla selezione del contatto alla ripianificazione / report. "	Tutti
AECallTrace	CAMPAIGNGROUP	GRUPPO DI CAMPAGNA	nvarc-har (64) (nullo)	Si tratta del gruppo di campagne a cui viene mappata una campagna.	Tutti
AECallTrace	CAMPAIGNID	CAMPAGNA ID	nvarc-har (64) (nullo)	Questo è il nome della campagna. Ad esempio, Raccolta.	Tutti
AECallTrace	GLOBALLISTID	GLOBALLIST ID	bigint (nullo)	Questo è il numero di serie corrente per ogni elenco globale caricato nel sistema.	Tutti
AECallTrace	CONTACTID	CONTATTO ID	Int (nullo)	Un identificatore univoco per un contatto in una campagna.	Tutti

AECallTrace	LISTID	LIST ID	int (null)	Questo è il numero di serie corrente generato durante il caricamento del contatto in una campagna.	Tutti
AECallTrace	CONTACTSTRATEGYNA-ME	NOME DELLA STRATEGIA DI CONTATTO	nvar c-har (64) (nullo)	La strategia di contatto applicata per il tentativo corrente.	Tutti
AECallTrace	CONDITIONID	CONDITIONID	Bigint (nullo)	ID interno per la condizione CSS utilizzata	Tutti

				durante la selezione del contatto.	
AECallTrace	INSERTEDTIME	INSERTEDTIME	dat-etime (nullo)	La data e l'ora in cui questo record è stato inserito nel database dei report.	Tutti
AECallTrace	CONVERSAZIONEENDTIM-E	CONVERSAZIONEENDTIM-E	dat-etime (nullo)	Questo è il momento in cui la chiamata viene ri-cheduled dal servizio LCMContactRes-cheduler. Questa volta viene inserito nelle tabelle CallActivity.	Tutti
AECallTrace	MODEID	MODEID	Int (nullo)	Questa è la modalità di contatto ID per il tatto.	Tutti
AECallTrace	OUTCOMEID	OUTCOMEID	int (null)	Il risultato della chiamata impostato dal dialer o dall'agente per il contatto. Può essere un risultato di telefonia o un risultato aziendale	Tutti
AECallTrace	CONNECTEDAGENT	Metodo ConnectedAgent	nvar c-har (64) (nullo)	Questo indica il nome dell'agente che ha gestito il tentativo di chiamata.	Tutti
				Il campo della modalità di composizione popola i valori che mostrano la modalità campagna per la chiamata.	Tutti

AECallTrace	PACINGMODE	PACINGMODE	int (null)	Le seguenti modalità di stimolazione sono applicabili per Cisco CCE e Cisco CCX	Cisco CCE, Cisco CCX
				1 solo per predittivo	
				2 per Predictive Blen-ded	
				3 solo per l'anteprima	
				4 per l'anteprima Blen-	

				Ded	
				5 Solo per Progressive	
				6 per Progressive Blended	
				7 solo per l'anteprima diretta	
				8 per l'anteprima diretta Blended.	
				Per altre piattaforme, il valore è -1.	
AECallTrace	TARGETAMOUNT	IMPORTO OBIETTIVO	float (nullo)	Questo è il valore fissato come obiettivo raggiunto per il risultato specifico di business in questo tentativo.	Tutti
AECallTrace	AGENTCOMMENT	COMMENTO DELL'AGENTE	nvarc-har (4000) (nullo)	L'agente inserisce commenti per il contatto durante questa chiamata.	Tutti
AECallTrace	TIPO DI CANALE	TIPO DI CANALE	int (null)	Questo è il tipo di canale.	Tutti
				1 per SMS, 2 per VOCE, 3 per EMAIL, 4 per CPAAS e 0 per IVR.	
AECallTrace	DIALERRESULTRECEIVED-TIME	DIALERRESULTRECEIVED-TIME	dat-etime (nullo)	Questo è il momento in cui il tentativo di chiamata viene registrato su HDS Database.	Cisco CCE
AECallTrace	CHILDLISTID	LISTID BAMBINO	int (null)	Questo è il ID assegnato quando i contatti vengono aggiunti a un elenco già caricato.	Tutti

AECallTrace	DELIVEREDTYPE	TIPO DI CONSEGNA	varch-ar (32) (nullo)	Questo rappresenta la natura del tipo di consegna del contatto al dialer. I valori possibili sono:	Tutti

				Normale	
				Non PEWC regolare	
				Prenota	
				AEM	
AECallTrace	TIPO DI CHIAMATA	TIPO DI CHIAMATA	tinyint (null)	Descrive il tipo di chiamata. I valori possibili sono:	Tutti
				0 – Aperto	
				1 – Richiamata	
				2- AEM	
AECallTrace	LCMKEY	LCMKEY	varch-ar (64) (nullo)	Il numero di conto è il numero univoco creato per il contatto al momento della consegna del contatto al dialer. Contiene sette valori di identità univoci che indicano la campagna ID, il contatto ID, ecc. con un pipe separator.	Tutti
AECallTrace	REALDELIVEREDTIME	REALDELIVEREDTIME	datetime (nullo)	L'ora in cui il contatto viene effettivamente consegnato al dialer.	Tutti

AECallTrace	CHIAMATADURATARISERVA	CHIAMATADURATARISERVA	int (null)	L'applicazione riserva all'agente una durata della chiamata (in millisecondi). In modalità anteprima, comprende l'ora dell'ultima anteprima, la composizione, l'esecuzione del CPA e il trasferimento della chiamata cliente all'agente. In modalità predittiva, se l'agente riservato ottiene	Cisco CCE

				disconnesso prima della connessione a un cliente, questo valore è NULL, in quanto l'agente non è ancora associato al cliente. In tali casi, l'HoldTime del record di dettagli della chiamata di stabilizzazione corrispondente indicherà il tempo di prenotazione dell'agente.	
AECallTrace	CALLBACKREQUESTEDB-Y	CALLBACK RICHIESTO DA	nvarc-har (64) (nullo)	Rappresenta l'agente ID dell'agente che registra la richiesta di richiamata.	Tutti
AECallTrace	TIPO DI CHIAMATA	TIPO DI REGISTRAZIONE DI RICHIAMATA	int (null)	Al momento della registrazione di richiamata, un agente determina la natura della richiamata. I valori possibili sono:	Tutti
				CallType =2 then 'Agent Executive Mapping'	
				CallType = 1 e ScheduledAgent <> 'LCM' – PCB (Per-Sonal Callback)	
				CallType = 1 e ScheduledAgent = 'LCM' – NCB (Richiamata normale)	

AECallTrace	CALLBACKATTEMPTTYPE	TIPO DI TENTATIVO DI RICHIAMATA	varch-ar (4) (nullo)	"Tipo di chiamata al momento del tentativo di composizione. I valori possibili sono: CallBack-AttemptType='PCB' then 'Personal Call-back' CallBack-	Tutti

				AttemptType='NCB' then 'Normal Call-back'"	
AECallTrace	RUNNINGCYCLECOUNT	RUNNINGCYCLECOUNT	int (null)	Quando viene utilizzata la strategia del ciclo, questo campo contiene il numero di ciclo corrente. Ad esempio, se il ciclo di iterazione con-tatto è nel secondo ciclo, questo campo contiene 2 in esso.	Tutti
AECallTrace	RUNNINGCYCLECOMPLE-TED	CICLO DI ESECUZIONE COMPLETATO	bit (nullo)	Contrassegnare per indicare il completamento del ciclo corrente, ovvero tutte le modalità vengono composte.	Tutti
AECallTrace	CURRENTLEADSCORE	PUNTEGGIO LEAD ATTUALE	Int (nullo)	L'agente assegna un valore di punteggio lead.	Tutti
AECallTrace	DIALLERREFERENCEID	DIALLER REFERENCEID	varch-ar (64) (nullo)	La piattaforma dialer genera questo contatto ID o chiamata ID. Include campi dialer-spe-cific. Avaya POM: ID generato automaticamente assegnato da POM in pimSessionID di EnrichedAt-temptEvent. Cisco CCE: Valore nel campo GUID chiamata nella tabella dialer.	Tutti

				Amazon Connect: si tratta dell'UUID (Universal Unique Identifier) della chiamata generato dal dialer.	
				Twilio Flex: questo è il CallSID generato dal dialer.	
				Nice CXone: Il	

				NICE Contact ID generato dall'applicazione Nice CXone.	
OBD_ CallActivity	ContattiNatura	Contact_Nature	varch-ar (64) (nullo)	Contatta la natura per il tentativo. I valori possibili sono Fresh, Rescheduled, Normal Callback, Personal Callback, AEM-Fresh, AEM-Riprogrammato, AEM-Callback, Fresh-Moment o AEM-Fresh-Moment	Tutti
AECallTrace	IDENTITYAUTHENTICATI-ONENABLED	AUTENTICAZIONE DELL'IDENTITÀ ABILITATA	bit (nullo)	Questo indica se il campo Iden-tityAuthentic-ationEnabled è abilitato o disabilitato per il contatto.	Tutti
AECallTrace	IDENTITÀAUTHENTICATI-ONSUCCESS	IDENTITÀAUTHENTICATI-ONSUCCESS	bit (nullo)	In questo modo viene definito se l'autenticazione dell'identità ha esito positivo o meno.	Tutti
AECallTrace	CALLPREVIEWDURATIO-N	CALLPREVIEWDURATIO-N	int (null)	Il tempo impiegato da un agente per visualizzare in anteprima una chiamata e accettare, saltare o rifiutare (chiudere) il contatto.	Tutti
AECallTrace	CALLRESCHEDULEDTIME	CALLRESCHEDULEDTIME	dat-etime (nullo)	Indica la data e l'ora pianificate successive per la richiamata pianificata.	Tutti

AECallTrace	NEXTSCHEDULEMODEID	NEXTSCHEDULEMODEID	nvarc-har (nullo)	Questo indica la modalità del callback sched-uled.	Tutti
AECallTrace	TOTALPRIMARYAUTH	AUTENTICAZIONE PRIMARIA TOTALE	int (null)	Numero totale di richieste inviate al servizio di autenticazione dell'identità per ottenere la chiamata	Tutti

				autenticazione (autenticazione pre-chiamata) da parte del cliente, prima della consegna al dialer per un singolo contatto. La richiesta viene avviata dal sistema (motore di alimentazione).	
AECallTrace	VERIFIEDPRIMARYAUTH	VERIFICATOPRIMARYAUTH-ENTICATION	int (null)	Numero totale di risposte del cliente dal servizio di autenticazione dell'identità per richieste inviate per l'autenticazione della chiamata (autenticazione pre-chiamata). La richiesta viene avviata dal sistema (motore di alimentazione).	Tutti
AECallTrace	TOTALE autenticazione secondaria	AUTENTICAZIONE SECONDARIA TOTALE	int (null)	Numero totale di richieste inviate al servizio di autenticazione dell'identità per ottenere l'autenticazione per ogni identità dal cliente, durante la chiamata (autenticazione su chiamata). La richiesta viene avviata dall'agente.	Tutti

AECallTrace	VERIFICATOSECONDARIAAU-TH	AUTENTICAZIONE SECONDARIA VERIFICATA	int (null)	Numero totale di risposte personalizzate dal "servizio di autenticazione dell'identità" per ogni richiesta inviata per ciascuna identità, durante la chiamata (autenticazione su chiamata). La richiesta viene avviata dall'agente.	Tutti
RPT_AEC_	ACWSTARTTIMESTAMP	TIMESTAMP DI INIZIO ACW	Dat-	La data e l'ora	Amaz-

CustCallAct-ivities			etime (nullo)	l'agente ha gestito il lavoro post-chiamata (ACW).	su Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	ACWENDTIMESTAMP	ACWENDTIMESTAMP	dat-etime (nullo)	La data e l'ora in cui l'agente ha completato il lavoro post-chiamata (ACW).	Connessione Amaz-on
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	DURATA LAVORATIVO	DURATA ACW	int (null)	Il tempo impiegato dall'agente per completare il lavoro post-chiamata (ACW).	Connessione Amaz-on
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	DISCONNESSODA	DISCONNESSODA	nvar c-har (64) (nullo)	Entità che ha disconnesso la chiamata. I valori possibili sono Cliente: 1. Agente 2. Aban-donedDisconnect (abbandonato da Cam-paign Manager per mancanza di agente):	Connessione Amaz-on
RPT_AEC_CustCallAct-ivities				TimeoutAbandoned (abbandonato dall'applicazione se non è possibile trovare alcun agente entro il tempo di attesa previsto)	
RPT_AEC_CustCallAct-ivities				WatchDog (quando i contatti sono bloccati nell'applicazione per alcuni reas-on tecnici, il watchdog disconnette queste chiamate).	

RPT_AEC_ CustCallAc t-ivities	ID TENANT	ID TENANT	Int (nullo)	Unico ID della Ten-formica	Tutti
RPT_AEC_ CustCallAc t-ivities	ID SUBTENANT	ID SUBTENANT	Int (nullo)	ID univoco del subtenant	Tutti
RPT_AEC_	DIREZIONE CHIAMATA	DIREZIONE CHIAMATA	varch-	Indica la dir-	Amaz-

CustCallAct-ivities			Ar (16) (nullo)	Pubblicazione dell'invito	su Con-nect

Dettagli campo master

Agenti

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
OBD_BSFTAgentList	ID	ID	Int (non nullo)	Colonna Identità univoca per ogni record.
OBD_BSFTAgentList	ID agente	ID agente	Nvarchar (64) (nullo)	ID univoco dell'agente recuperato dal dialer durante la sincronizzazione.
OBD_BSFTAgentList	AgentName	AgentName	Nvarchar (max) (nullo)	Nome dell'agente che ha eseguito l'accesso.
OBD_BSFTAgentList	ID tenant	ID tenant	int (null)	Il tenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
OBD_BSFTAgentList	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	Il subtenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un

				nuovo ten-ant.
OBD_BSFTAgentList*	TeamId	TeamId	Int	ID univoco del team recuperato dal dialer in sincronizzazione. **Nota**: In Webex Contact Center 1.0, Team e Team avrei dif-

				valori diversi. Ma in 2.0 otteniamo gli stessi valori in entrambi i campi.
OBD_BSFTAgentList*	Nome squadra	Nome squadra	Nvarchar	Nome del team.
OBD_BSFTAgentList*	Team	Team	Nvarchar (max) (nullo)	ID unico del Team ricevuto al dialer.

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

Campagna

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
AE_CAMPAIGN	CAMPAIGNGROUP	CAMPAIGNGROUP	nvarchar (64) (nullo)	Il nome del gruppo di campagna mappato per questa campagna.
AE_CAMPAIGN	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Int (64) (non nullo)	La campagna ID generata automaticamente al momento della creazione
AE_CAMPAIGN	DESCRIZIONE	DESCRIZIONE	Nvarchar (255) (non nullo)	La descrizione della campagna.
AE_CAMPAIGN	TIPO DI CAMPAGNA	TIPO DI CAMPAGNA	Int (non nullo)	Il tipo di campagna: voce o non voce.

AE_CAMPAIGN	CALLCLASSIFY	CALLCLASSIFY	Int (nullo)	Non in uso.
AE_CAMPAIGN	PAMDHANGUP	PAMDHANGUP	Int (nullo)	Non in uso.
AE_CAMPAIGN	APPNAME	APPNAME	Nvarchar (16)	Non in uso.

			(nullo)	
AE_CAMPAIGN	MAXCONTATTI	MAXCONTATTI	Int (non nullo)	Il numero massimo di contatti.
AE_CAMPAIGN	FASTIDIOTIMEOUT	FASTIDIOTIMEOUT	Bigint (nullo)	Non in uso.
AE_CAMPAIGN	CAMPAIGNSTATUS	CAMPAIGNSTATUS	Int (non nullo)	Lo stato della campagna, ad esempio Creato, In esecuzione, Interrotto, Sospeso e così via.
AE_CAMPAIGN	NOMEZONA	NOMEZONA	Nvarchar (128) (nullo)	Il fuso orario della campagna.
AE_CAMPAIGN	OUTCOMEGROUP	OUTCOMEGROUP	Nvarchar (32) (nullo)	Il gruppo dei risultati ha mappato questa campagna.
AE_CAMPAIGN	AUXREASONGROUP	AUXREASONGROUP	Nvarchar (16) (nullo)	Non in uso.
AE_CAMPAIGN	LOGOUTGROUP	LOGOUTGROUP	Nvarchar (16) (nullo)	Non in uso.
AE_CAMPAIGN	STARTDATE	STARTDATE	dat-etime (nullo)	Data di inizio della campagna.
AE_CAMPAIGN	ENDDATE	ENDDATE	dat-etime (nullo)	Data di fine della campagna.

AE_CAMPAIGN	STARTTIME	STARTTIME	dat-etim e (nullo)	Ora di inizio della campagna.
AE_CAMPAIGN	ENDTIME	ENDTIME	dat-etim e	Ora di fine della campagna.

			(nullo)	
AE_CAMPAIGN	CREATEUSER	CREATEUSER	Nvarchar (16) (nullo)	Nome dell'utente che ha creato la campagna.
AE_CAMPAIGN	CREATETIME	CREATETIME	dat-etime (nullo)	La data e l'ora in cui è stata creata questa campagna.
AE_CAMPAIGN	CONTACTTIMEOUT	CONTACTTIMEOUT	Bigint (nullo)	Non in uso.
AE_CAMPAIGN	AUTOSTOPDAYS	AUTOSTOPDAYS	Int (non nullo)	I giorni della settimana in cui la campagna si interrompe automaticamente. Ad esempio, sabato e domenica.
AE_CAMPAIGN	DUPLICATEFILTER	DUPLICATEFILTER	Int (non nullo)	Per verificare la presenza di contatti duplicati utilizzando il file duplicato. 0 se disabili; 1 se abilitato (impostazione predefinita).
AE_CAMPAIGN	ITRANSFERQ	ITRANSFERQ	Int (nullo)	Non in uso.
AE_CAMPAIGN	OTRANSFERQ	OTRANSFERQ	Int (nullo)	Non in uso.
AE_CAMPAIGN	IROUTEPOINT	IROUTEPOINT	Int (nullo)	Non in uso.
AE_CAMPAIGN	ODN	ODN	Int (nullo)	Non in uso.

AE_CAMPAIGN	NOANSWERTIMEOUT	NOANSWERTIMEOUT	bigin t (null o)	Il tempo, in secondi, in cui l'applicazio ne deve

				attendere prima di spostare un con-tatto a res-chedule sul conto No Answer.
AE_CAMPAIGN	DPTYPE	DPTYPE	Int (nullo)	Tipo di dial plan.
AE_CAMPAIGN	DIALPLANNAME	DIALPLANNAME	Nvarchar (32) (nullo)	Il dial plan assegnato a questa campagna.
AE_CAMPAIGN	TENTATIVI	TENTATIVI	Int (nullo)	Il numero di tentativi simulati.
AE_CAMPAIGN	DPRETRIESCHIUDI	DPRETRIESCHIUDI	int (null)	Numero di tentativi dopo i quali il contatto può essere chiuso.
AE_CAMPAIGN	Filtro DNC	Filtro DNC	Char (1) (nullo)	Il filtro applicato per contrassegnare un contatto come DNC - Numero di telefono o Campo aziendale.
AE_CAMPAIGN	AREAFUSO orario	AREAFUSO orario	Char (1) (nullo)	Il fuso orario dell'area mappato a questa campagna.
AE_CAMPAIGN	ENABLECHAINING	ENABLECHAINING	Int (nullo)	Indica se il concatenamento è abilitato.

AE_CAMPAIGN	CAMPAIGNKEY	CAMPAIGNKEY	Int (non null o)	La chiave univoca della campagna. Questo viene utilizzato per il fil-ter della campagna per i report.
AE_CAMPAIGN	FILEPATH	FILEPATH	Nvarchar (256) (non	Il percorso in cui vengono caricati i file

			nullo)	sono posizionati.
AE_CAMPAIGN	RecentContactID	RecentContactID	int (null)	L'ultimo contatto creato / più recente ID per questa campagna.
AE_CAMPAIGN	RecentListID	RecentListID	int (null)	L'ultimo elenco caricato / più recente per questa campagna.
AE_CAMPAIGN	DPRETRIESTYPE	DPRETRIESTYPE	Char (1) (nullo)	Non in uso.
AE_CAMPAIGN	RetainPCB	RetainPCB	bit (null o)	Questo campo indica se il PCB per il contatto deve essere conservato.
AE_CAMPAIGN	Metodo CycleRetryEnabled	Metodo CycleRetryEnabled	bit (null o)	Questo indica se il ciclo di tentativi è abilitato per questa campagna.
AE_CAMPAIGN	CycleOffset	CycleOffset	int (null)	Questo indica se c'è un ciclo di offset, cioè un numero di giorni nel ciclo dopo il quale viene ritentato un contatto. 0 se disabilitato; 1 se abilitata.

AE_CAMPAIGN	Metodo CycleCount	Metodo CycleCount	int (null)	Numero di cicli di composizione completati. Un ciclo è completato quando tutte le modalità con-figurate sono composte una volta.
AE_CAMPAIGN	CycleTentativiChiudi	CycleTentativiChiudi	pezzo	Questa bandiera

			(nullo)	Determina se il contatto deve essere chiuso al termine dei tentativi di ciclo.
AE_CAMPAIGN	StateLawFollowType	StateLawFollowType	Char (1) (nullo)	Il tipo di legge statale da seguire quando si chiama un contatto.
AE_CAMPAIGN	Tentativi giornalieri	Tentativi giornalieri	int (null)	Numero di tentativi di composizione consentiti per un contatto per un giorno.
AE_CAMPAIGN	ListTimeToLive	ListTimeToLive	int (null)	Il tempo da vivere, per una lista di tatto. Questo è in numero di giorni.
AE_CAMPAIGN	TimeZoneUseType	TimeZoneUseType	nvarch ar (16) (nullo)	Tipo di fuso orario per questa campagna. Le opzioni sono Nessuno – prende il fuso orario configurato in Sys-temInherited – Fuso orario selezionato nel Gruppo.Over-ride – Over-

				ride orari impostati nel Gruppo, richiede solo il tempo specificato per questa campagna.
AE_CAMPAIGN	Prefisso	Prefisso	Nvarchar (10) (nullo)	Una stringa prefissata ai contatti caricati, in corrispondenza del

				tempo di deliv-ery.
AE_CAMPAIGN	Suffisso	Suffisso	nvarch ar (10) (nullo)	Una stringa suffissa ai contatti caricati, al momento della consegna.
AE_CAMPAIGN	IsULCampaign	IsULCampaign	pezzo (no n null o)	Questo determine-ines se la campagna è una campagna di elenco condiviso.
AE_CAMPAIGN	CreatedDateTime	CreatedDateTime	nvarch ar (null)	La data e l'ora in cui è stata creata la campagna.
AE_CAMPAIGN	ModifiedDateTime	ModifiedDateTime	dat-etim e (nullo)	La data e l'ora dell'ultimo aggiorname nto della campagna.
AE_CAMPAIGN	ICMID	ICMID	Int (nullo)	L'ICM ID utilizzato per la chiamata.
AE_CAMPAIGN	EmailThreshold	EmailThreshold	int (null)	Il numero di e-mail che possono essere inviate per questa campagna al giorno o al limite globale.

AE_CAMPAIGN	IsPostCallScript	IsPostCallScript	bit (null o)	Questo flag indica se è presente uno script post-chiamata che deve essere eseguito dopo la chiamata.
AE_CAMPAIGN	FinestraRiprova	FinestraRiprova	bit (null o)	Questo flag determina se la campagna è configurata

				con Riprova finestra.
AE_CAMPAIGN	WindowAttempt	WindowAttempt	int (null)	Numero di tentativi di chiamata configurati per una finestra di chiamata specifica.
AE_CAMPAIGN	WindowDuration	WindowDuration	Int (nullo)	int La finestra di chiamata dur-ation, in giorni.
AE_CAMPAIGN	Codice postale multiplo	Codice postale multiplo	bit (null o)	Questo determine-ines se la campagna è abilitata a gestire più codici postali per la composizione.
AE_CAMPAIGN	PredictedResult	PredictedResult	dat-etime (nullo)	Il tempo previsto per ottenereil risultato per questa campagna.
AE_CAMPAIGN	PredictedForOpenRecords	PredictedForOpenRecords	int (null)	Numero di record restituiti all'ora prevista.
AE_CAMPAIGN	TTLBusinessDays	TTLBusinessDays	bit (null o)	Se il Time to Live è considerato come giorni di attività, il numero di giorni lavorativi.

AE_CAMPAIGN	P2P	P2P	pezzo (non null o)	Contrassegna a determ-ine se la propensione al pagamento è abilitata.
AE_CAMPAIGN	BTTC	BTTC	pezzo (non null o)	Contrassegna su determ-ine se è abilitato il momento migliore per chiamare.
AE_CAMPAIGN	IsAllowInvalidDeviceId	IsAllowInvalidDeviceId	pezzo	Contrassegna a determ-

			(non null o)	ine se l'accesso tramite un dispositivo non valido ID può essere fornito.
AE_CAMPAIGN	IdentityAuthentication	IdentityAuthentication	nvarchar (64) (nullo)	Identità da autenticare, ad esempio SSN, codice fiscale e così via.
AE_CAMPAIGN	IsIdentityAuthentication	IsIdentityAuthentication	pezzo (non null o)	Contrassegnare determ-ine se la funzione di autenticazione dell'identità è abilitata.
AE_CAMPAIGN	AlwaysToClicker	AlwaysToClicker	pezzo (non null o)	Contrassegnare per determ-ine se i contatti devono essere sempre inviati a un agente clicker prima di comporre.
AE_CAMPAIGN	isIVRTemplateEnable	isIVRTemplateEnable	bit (null o)	Contrassegnare per determ-ine se è abilitato un modello IVR.
AE_CAMPAIGN	IVRTemplateID	IVRTemplateID	int (null)	La IVR tem-plate è stata generata per questo modello IVR.
AE_CAMPAIGN	IVRTemplateName	IVRTemplateName	Nvarchar (128) (nullo)	Nome della targa IVR.

AE_CAMPAIGN	StateLawGroup	StateLawGroup	Nvarchar (128) (nullo)	Nome dello State Law Group.
AE_CAMPAIGN	ChatBotAccount	ChatBotAccount	Nvarchar (256) (nullo)	
AE_CAMPAIGN	CampaignCategoryID	CampaignCategoryID	Int (nullo)	Il ID generato automaticamente per la cam-

				Paign cat-egory.
AE_CAMPAIGN	ID tenant	ID tenant	Int (nullo)	ID tenant
AE_CAMPAIGN	ID subTenant	ID subTenant	Int (nullo)	ID subTenant
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Nvarchar (64) (non nullo)	La campagna ID generata automaticamente al momento della creazione.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CONTATTIPRIORITÀ	CONTATTIPRIORITÀ	Int (nullo)	Non in uso.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PAMDSCRIPT	PAMDSCRIPT	Nvarchar (16) (nullo)	Non in uso.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AUTHCODE	AUTHCODE	Nvarchar (16) (nullo)	Non in uso.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	GIORNI FERIALI	GIORNI FERIALI	Nvarchar (32) (nullo)	I giorni della settimana la campagna non viene eseguita.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CALLGUIDE	CALLGUIDE	nvarchar (16) (nullo)	La guida alle chiamate configurata per questa campagna per gli agenti da seguire.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AGENTCALLCLASSIFY	AGENTCALLCLASSIFY	int (null)	Se le chiamate in arrivo devono essere classificate / abbinate alle chiamate precedenti. 0 è la clasificazione disabilitata; 1 è abilitato. NULL valido anche.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AGENTRESPTIMEOUT	AGENTRESPTIMEOUT	int (null)	Timeout, in secondi, se un agente non risponde a una chiamata.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DA INDIRIZZO	DA INDIRIZZO	nvarch ar (255) (nullo)	L'indirizzo e-mail che deve far apparire il campo Da quando un'e-mail viene inviata da una campagna.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RISPONDIALL'indirizzo	RISPONDIALL'indirizzo	nvarch ar (255) (nullo)	L'indirizzo e-mail che dovrebbe ricevere le risposte alle e-mail della campagna inviate ai clienti.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	POSTA BULKMAIL	POSTA BULKMAIL	int (null)	Se il server e-mail configurato supporta l'invio di e-mail in blocco.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NOOFMAILCONTACT	NOOFMAILCONTACT	int (null)	Il numero di ricette e-mail per questa campagna e-mail.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ABILITAZIONEFUSIONE	ABILITAZIONEFUSIONE	int (null)	Questo flag determina se la fusione è abilitata per questa campagna.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Numero VDN	Numero VDN	Nvarcha r (16) (nullo)	Numero di porta che deve essere utilizzato dal server

				di posta elettronica.
OBD_ CAMPAIGN_	VDNTIMEOUT	VDNTIMEOUT	Int	Timeout, in secondi, se

PARAM			(nullo)	La porta non è disponibile.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	QUEUETIMEOUT	QUEUETIMEOUT	int (null)	La durata che un contatto trascorre in coda prima di essere escluso.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ABANDONPER	ABANDONPER	Numerico (5,2) (nullo)	La percentuale di chiamate abbandonate.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RATIOTHRESHOLD	RATIOTHRESHOLD	numerico (5,2) (nullo)	La percentuale di contatti che possono essere caricati per questa campagna.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CANALE SPECIFICO	CANALE SPECIFICO	Int (nullo)	Non in uso.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ABILITAPERSISTENZA	ABILITAPERSISTENZA	Nvarchar (16) (nullo)	Non in uso.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ABILITAPRECONNESSIONE	ABILITAPRECONNESSIONE	nvarchar (16) (nullo)	Questa è la pre-connessione per inviare e-mail di massa; Disconnetti se non ci sono e-mail. Il valore predefinito è -1.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	LASTCONTACTID	LASTCONTACTID	Int (nullo)	L'ultimo aggiornamento con-

				tatto ID.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED1	RESERVED1	nvarch ar (16) (nullo)	I campi riservati per la campagna al momento della consegna di contatto.
OBD_	RESERVED2	RESERVED2	Nvarcha r	Il riservato

CAMPAIGN_ PARAM			(16) (nullo)	campi per la campagna al momento della consegna di contatto.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED3	RESERVED3	nvarch ar (16) (nullo)	I campi riservati per la campagna al momento della consegna di contatto.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED4	RESERVED4	nvarch ar (16) (nullo)	I campi riservati per la campagna al momento della consegna di contatto.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED5	RESERVED5	nvarch ar (16) (nullo)	I campi riservati per la campagna al momento della consegna di contatto.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOCAMPAIGNID	CISCOCAMPAIGNID	nvarch ar (32) (nullo)	La campagna ID generata da Cisco per questo (gruppo di campagna).
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOUPLOADFILEPAT H	CISCOUPLOADFILEPAT H	Nvarcha r (256) (nullo)	Il percorso per caricare i contatti consegnati al dialer.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOALARMTIME	CISCOALARMTIME	Nvarcha r (32)	Non in uso

			(nullo)	
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOINITIALNOOFCO NTAC-TS	CISCOINITIALNOOFCO NTAC-TS	bigin t (null o)	Numero di contatti da recapitare al dialer nella prima iterazione.
OBD_	CISCOREDUCEFACTOR	CISCOREDUCEFACTOR	Int	Il fattore per

CAMPAIGN_ PARAM			(nullo)	che la consegna del contatto deve ridurre quando la composizione non è secondo il ritmo previsto.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOUPLOADFILEFORMAT	CISCOUPLOADFILEFORMAT	nvarchar (512) (nullo)	Il formato del file di caricamento per il file di contatto: txt, CSV, JSON e così via.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOINCREMENT%	CISCOINCREMENT%	int (null)	Il fattore di aumento per la consegna con tatto se la composizione delle penne è più lenta del previsto.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCODECREMENTPERCENTUALE	CISCODECREMENTPERCENTUALE	int (null)	Il fattore di riduzione per la consegna con tatto se la composizione delle penne è più lenta del previsto.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOALTERNATEVDN	CISCOALTERNATEVDN	nvarchar (32) (nullo)	Alternativa Cisco cam-paign ID per la consegna dei contatti in caso di guasto.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOPERIFERIDE	CISCOPERIFERIDE	Int (nullo)	Numero di porta in Cisco per uno switch.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	REDUCETHRESHOLD	REDUCETHRESHOLD	int (null)	La soglia superiore ridotta per la consegna dei contatti se la composizione è più lenta del previsto.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOINCREASETHRESHOL-D	CISCOINCREASETHRESHOL-D	Int (nullo)	L'aumento della soglia superiore per

				Contattare Deliv-ery se la composizione è più lenta del previsto.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ENABLESTATELAW	ENABLESTATELAW	Nvarchar (8) (nullo)	Flag per determinare se la legge dello stato deve essere abilitata.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CAMPAGNAPERCENTUALE	CAMPAGNAPERCENTUALE	int (null)	La percentuale di contatti da consegnare al dialer per questa campagna.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	SEQUENCEID	SEQUENCEID	int (null)	La sequenza di consegna dei contatti in caso di Lista Condivisa o campagne in un gruppo.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AlertThreshold	AlertThreshold	int (null)	La soglia a partire dalla quale devono essere inviati gli avvisi quando i contatti disponibili con il dialer si riducono.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Avviso	Avviso	bit (null o)	Ciò indica se le notifiche di avviso sono abilitate.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	EnableDNC	EnableDNC	pezzo (nullo)	Contrassegnare a determ-ine se DNC

				deve essere abilitato.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	GlobalDNC	GlobalDNC	bit (null o)	Contrassegnare a determine se DNC deve essere abilitato per un contatto in tutte le campagne nell'applicazione.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Prenota	Prenota	bit (null o)	Contrassegnare a determ-ine se un contatto è con-tatto di callback.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PCBRetries	PCBRetries	int (null)	Il numero di tentativi consentiti per una richiamata personale.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PCBOffset	PCBOffset	int (null)	Il numero di giorni dopo i quali è necessario riprovare una richiamata personale.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Strategia di callback	Strategia di callback	Nvarchar (64) (nullo)	La strategia di callback mappata a una campagna.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Metodo UsePreCallScript	Metodo UsePreCallScript	pezzo (non null o)	Contrassegnare per indicare se questa campagna deve eseguire uno script di pre-chiamata prima di comporre.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Metodo CallbackStrategyType	Metodo CallbackStrategyType	Char (1) (nullo)	Tipo di strategia di richiamata utilizzato per la composizione: semplice,

				avanzata o di richiamata.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ResetGlobalRetries	ResetGlobalRetries	bit (null o)	Contrassegna a determ-ine se il conteggio dei tentativi globali può essere reimpostato.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PEWC	PEWC	bit (null o)	Contrassegna re a determ-ine se questo contatto è un contatto PEWC.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PrecallScriptValue	PrecallScriptValue	int (null)	Lo script di pre-chiamata utilizzato, se abilitato,

				prima che i contatti siano composti.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PostcallScriptValue	PostcallScriptValue	int (null)	Script post-chiamata utilizzato, se abilitato, dopo la composizione dei contatti.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Tipo di campagna	Tipo di campagna	int (null)	Il tipo di campagna: voce, non voce, ecc.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	BlockAreaZipCode	BlockAreaZipCode	pezzo (non null o)	I prefissi territoriali o postali bloccati e i contatti non possono essere composti.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	LowContactAler-tNotification	LowContactAler-tNotification	bit (null o)	Il limite inferiore di contatti residui rimanenti da chiamare quando viene inviata una notifica di avviso all'amministratore.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NotifyAdvanceinMinutes	NotifyAdvanceinMinutes	int (null)	Il tempo necessario per notificare in anticipo una richiamata personale.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	MinmumContatti	MinmumContatti	int (null)	Il numero minimo di contatti da fornire per la campagna.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DurataInMinuti	DurataInMinuti	int (null)	Durata della consegna dei contatti per la campagna.
OBD_	Pre-dictiveAverageACWTime	Pre-dictiveAverageACWTime	Int	La media

CAMPAIGN_ PARAM			(nullo)	tempo di lavoro post-chiamata (ACW) per una chiamata pre-dizione.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveNoofCallstoSample	Pre-dictiveNoofCallstoSample	int (null)	Il numero di richieste a campione per questa campagna di predizione.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveMaxAbandonRate	Pre-dictiveMaxAbandonRate	int (null)	Il tasso massimo di abbandono consentiva una campagna predittiva.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveCallStatusCategory	Pre-dictiveCallStatusCategory	Nvarchar (20) (nullo)	La categoria di chiamata predittiva per questa campagna.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveAbandonCallStatus	Pre-dictiveAbandonCallStatus	Nvarchar (100) (nullo)	Contrassegna a determ-ine se una chiamata preventiva viene abbandonata.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PredittivoAMDCallStatus	PredittivoAMDCallStatus	nvarchar (100) (nullo)	Lo stato di descrizione della segreteria telefonica per una chiamata predittiva.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PredittivoAvgConnectTime	PredittivoAvgConnectTime	int (null)	Il tempo medio impiegato per connettere una chiamata

				preliminare a un agente.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	isAMD	isAMD	bit (null o)	Questo flag determina se il rilevamento della segreteria telefonica è abilitato o meno.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveMaxConcurrentCalls	Pre-dictiveMaxConcurrentCalls	Int (nullo)	Numero massimo di chiamate simultanee

				che può essere chiamato in modalità di stimolazione predittiva.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveMaxLinesPerAgent	Pre-dictiveMaxLinesPerAgent	int (null)	Numero massimo di righe per agente configurate per una campagna predittiva. Se questo valore è 3 e sono presenti tre agenti, il numero di contatti per iterazione è 9.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	TaskTimeout	TaskTimeout	int (null)	La durata in cui un cliente rimane in coda, prima che la chiamata venga interrotta senza essere collegato a un agente.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PreviewAutoAcceptTime	PreviewAutoAcceptTime	int (null)	Il tempo previsto per l'accettazione automatica delle chiamate di anteprima.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ReservationTimeout	ReservationTimeout	int (null)	Questo è il numero di secondi riservati a un agente per una chiamata. Questo non è modificabile in Campaign Manager.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AutoWrapupTime	AutoWrapupTime	int (null)	Tempo concesso per concludere una chiamata.
OBD_ CAMPAIGN_	EmailChainingInDays	EmailChainingInDays	Int	Il numero di giorni dopo

PARAM			(non null o)	che un contatto e-mail può essere concatenato ad un'altra campagna.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	EmailChainingInHours	EmailChainingInHours	Int (non null o)	Il numero di ore dopo le quali un contatto e-mail può essere concatenato a un'altra campagna.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Disposizione obbligatoria	Disposizione obbligatoria	bit (null o)	Questo campo determina se una disposizione è obbligatoria per una chiamata.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DNCPeriodType	DNCPeriodType	Varchar (32) (nullo)	Il tipo DNC – Forever o una Dur-ation valida.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DNCDurationInDays	DNCDurationInDays	int (null)	Numero di giorni in cui un contatto viene contrassegnato come DNC.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DNCEOD	DNCEOD	bit (null o)	Se il contatto deve essere contrassegnato come DNC durante l'operazione EOD.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	IsDNCCustTZEnabled	IsDNCCustTZEnabled	bit (null o)	Questo flag determina se il contatto può essere contrassegnato come DNC in base al fuso orario del cliente.
OBD_ CAMPAIGN_	Tipo DNC	Tipo DNC	Varchar	Il tipo DNC

PARAM			(32) (nullo)	per questo tatto. Le opzioni sono Campaign Specific, Cam-paign Cat-egory, Multiple Cat-egories e Global.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ConsentContactDistributio n	ConsentContactDistributio n	int (null)	La percentuale di contatti che viene distribuita alle chiamate di consenso.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NonCon-sentContactDistribution	NonCon-sentContactDistribution	int (null)	La percentuale di contatti che viene distribuita alle chiamate non consensuali.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NonConsentTaskTimeout	NonConsentTaskTimeout	int (null)	La durata, in secondi, per la quale una chiamata di mancato consenso attende in coda prima di essere bannata.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ID tenant	ID tenant	int (null)	Il tenant ID generato automatica mente dall'applicaz ione quando viene creato un nuovo tenant.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	Il Sub Tenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
OBD_	ProgIVRMaxContatti	ProgIVRMaxContatti	Int	Massimo

CAMPAIGN_ PARAM			(nullo)	numero di contatti che possono essere inviati al dialer per la composizione all'intervallo di iterazione configurato.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Metodo DialIterationInterval	Metodo DialIterationInterval	int (null)	Intervallo in secondi per eseguire i thread della campagna per consegnare i contatti al dialer.
OBD_ CAMPAIGN_ SETTORI DI ATTIVITÀ	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Nvarchar (64) (non nullo)	La campagna ID generata automaticamente al momento della creazione.
OBD_ CAMPAIGN_ SETTORI DI ATTIVITÀ	FIELDNAME	FIELDNAME	Nvarchar (64) (non nullo)	Nome del campo aziendale.
OBD_ CAMPAIGN_ SETTORI DI ATTIVITÀ	DATATYPE	DATATYPE	Nvarchar (32) (non nullo)	Tipo di dati per questo campo aziendale. Ad esempio, stringa, numerico, dat-etime e così via.

OBD_ CAMPAIGN_ SETTORI DI ATTIVITÀ	FORMATO	FORMATO	Nvarchar (32) (non nullo)	Formato data campo business. Questa opzione è attiva solo se il tipo di dati del campo business è datato.
OBD_ CAMPAIGN_ SETTORI DI ATTIVITÀ	SETTORE AZIENDALE	SETTORE AZIENDALE	Nvarchar (32) (non nullo)	La posizione del campo d'affari, tra

				il 25 consentito.
OBD_ CAMPAIGN_ SETTORI DI ATTIVITÀ	Metodo SQLEXPRESSION	Metodo SQLEXPRESSION	Nvarcha r (64) (non nullo)	Valore logico di espressione per il parametro business. Questo è usato per recuperare un tatto. Utilizzato anche a scopo di reporting.
OBD_ CAMPAIGN_ SETTORI DI ATTIVITÀ	IsEMailMapped	IsEMailMapped	bit (null o)	Questo flag indica se questo campo aziendale è mappato ad alcuni contenuti di un'e-mail inviata tramite una campagna e-mail.
OBD_ CAMPAIGN_ SETTORI DI ATTIVITÀ	IsSMSMapped	IsSMSMapped	bit (null o)	Questo flag indica se questo campo aziendale è mappato su alcuni contenuti di un SMS inviato tramite SMS cam-paigns.

OBD_ CAMPAIGN_ SETTORI DI ATTIVITÀ	IsDNCMapped	IsDNCMapped	bit (null o)	Questo flag indica se questo campo business è mappato per contrassegn are il DNC di contatto.
OBD_ CAMPAIGN_ SETTORI DI ATTIVITÀ	BusinessTypeId	BusinessTypeId	int (null)	Tipo di attività ID. 0 se creato dall'utente; 1 se Cisco settore di attività.
OBD_ CAMPAIGN_ SETTORI DI ATTIVITÀ	Modificabile	Modificabile	pezzo (nullo)	Questo flag determina se l'azienda

				Il campo è modificabile dall'agente.
OBD_ CAMPAIGN_ SETTORI DI ATTIVITÀ	ID sequenza	ID sequenza	int (null)	La sequenza ID del parametro busi-ness per l'ordinazione.
OBD_ CAMPAIGN_ SETTORI DI ATTIVITÀ	IsMax	IsMax	pezzo (non nullo)	Questo flag determina se il campo business è configurato per accettare dati di grandi dimensioni.
OBD_ CAMPAIGN_ SETTORI DI ATTIVITÀ	Visualizzabile	Visualizzabile	pezzo (non nullo)	Questo flag determina se il campo business è visualizzabile dall'agente.
OBD_ CAMPAIGN_ SETTORI DI ATTIVITÀ	IsIVRMapped	IsIVRMapped	pezzo (non nullo)	Questo campo determina se il campo business è mappato a una configurazione IVR.
OBD_ CAMPAIGN_ SETTORI DI ATTIVITÀ	IsSNSMapped	IsSNSMapped	bit (nullo)	Questo campo determina se il campo business è mappato a un SNS Configurazione (SendGrid).

OBD_ CAMPAIGN_ SETTORI DI ATTIVITÀ	CarattereLunghezza	CarattereLunghezza	Nvarchar (3) (nullo)	La lunghezza massima consentita per questo campo di attività.
OBD_ CAMPAIGN_ SETTORI DI ATTIVITÀ	CustomerMaster	CustomerMaster	nvarchar (250) (nullo)	I dati dei clienti predefiniti passati al parametro aziendale.

OBD_ CAMPAIGN_ SETTORI DI ATTIVITÀ	ID tenant	ID tenant	int (null)	Il tenant ID generato automatica mente dall'applicaz ione quando viene creato un nuovo tenant.
OBD_ CAMPAIGN_ SETTORI DI ATTIVITÀ	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	Il Sub Ten-ant ID generato automatica mente dall'applica zione quando viene creato un nuovo tenant.
AE_BSFTA-gentMapping	ID	ID	Int (no n null o)	Colonna Identità da compilare al momento del map-ping delle campagne a Teams.
AE_BSFTA-gentMapping	ID tenant	ID tenant	nvarch ar (50) (nullo)	Il tenant ID generato automatica mente dall'applicaz ione quando viene creato un nuovo tenant.

AE_BSFTA-gentMapping	Entrypoint	Entrypoint	nvarchar (max) (nullo)	Il punto di ingresso è il nostro gruppo Campagna a cui è mappata la campagna Anteprima.
AE_BSFTA-gentMapping	ID campagna	ID campagna	Nvarchar (max) (nullo)	Il nome della campagna
AE_BSFTA-gentMapping	ID agente	ID agente	Nvarchar (64) (nullo)	Non in uso.
AE_BSFTA-gentMapping	AgentName	AgentName	Nvarchar	Non in uso.

			(max) (nullo)	
AE_BSFTA-gentMapping	USERID	USERID	nvarchar (max) (nullo)	Utente ID dell'utente che ha creato la campagna di anteprima in admin con-sole.
AE_BSFTA-gentMapping	ID squadra	ID squadra	Nvarchar (64) (nullo)	L'unico ID del Team mappato alla campagna.
AE_BSFTA-gentMapping	Nome squadra	Nome squadra	Nvarchar (max) (nullo)	Nome del team.
AE_BSFTA-gentMapping	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	Il Sub Ten-ant ID generato automatica mente dall'applica zione 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

OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPO	CampaignGroupID	CampaignGroupID	Int (non nullo)	Il gruppo di campagna ID generato automaticamente al momento della creazione.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPO	CAMPAIGNGROUP	CAMPAIGNGROUP	Nvarchar (64) (nullo)	Nome del gruppo di campagne.
OBD_ CAMPAIGN _	DESCRIZIONE	DESCRIZIONE	Nvarchar	Il gruppo di campagna descrive

GRUPPO			(256) (nullo)	zione.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPO	CISCOUPLOADFILEPATH	CISCOUPLOADFILEPATH	Nvarchar (250) (nullo)	Percorso di caricamento del file per inserire i file di caricamento del contatto.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPO	CISCOALARMTIME	CISCOALARMTIME	Nvarchar (16) (nullo)	Non in uso.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPO	CISCOINITIALNOOFCONTACT-S	CISCOINITIALNOOFCONTACT-S	bigint (nullo)	Numero iniziale di contatti che devono essere consegnati al dialer.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPO	CISCOREDUCEFACTOR	CISCOREDUCEFACTOR	bigint (nullo)	Il fattore in base al quale la consegna del contatto deve ridursi durante la composizione e non è secondo il ritmo previsto.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPO	CISCOUPLOADFILEFORMAT	CISCOUPLOADFILEFORMAT	nvarchar (512) (nullo)	Formato di caricamento del file del contatto, ad esempio testo, JSON e così via.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPO	CISCOINCREMENT%	CISCOINCREMENT%	bigint (nullo)	La percentuale per l'incremento di caricamento dei contatti se la composizione è più veloce

				del previsto.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPPO	CISCODECREMENTPERCENTUALE	CISCODECREMENTPERCENTUALE	bigint (nullo)	La percentuale per il decremento di caricamento dei contatti se la composizione è più veloce del previsto.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPPO	ISCISCOGROUP	ISCISCOGROUP	Int (nullo)	Specifica se si tratta di una campagna Cisco (gruppo).
OBD_	NOMEZONA	NOMEZONA	Nvarchar	Il fuso orario

CAMPAIGN_ GRUPPO			(128) (nullo)	per questo gruppo di campagna.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPPO	CISCOALTERNATEVDN	CISCOALTERNATEVDN	Nvarchar (32) (nullo)	Campagna Cisco alternativa ID per la consegna dei contatti in caso di guasto.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPPO	CISCOPERIFERIDE	CISCOPERIFERIDE	Int (nullo)	Il numero di porta in Cisco per uno switch.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPPO	REDUCETHRESHOLD	REDUCETHRESHOLD	int (null)	Il numero di contatti da ridurre rispetto alla consegna iniziale in base alla velocità di composizione.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPPO	CISCOSOGLIA di aumento	CISCOSOGLIA di aumento	int (null)	Il numero di contatti da aumentare rispetto alla consegna iniziale in base alla velocità di composizione.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPPO	CONFIGDATA	CONFIGDATA	nvarchar (4000) (nullo)	Ciò indica se sono disponibili o meno dati di configurazione dettagliati per il gruppo e i suoi parametri.

OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPO	ISDELETED	ISDELETED	Nvarchar (2) (nullo)	Specifica se il gruppo di campagne viene eliminato.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPO	ISENABLED	ISENABLED	Nvarchar (2) (nullo)	Specifica se il gruppo di campagne è attivo.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPO	ID tenant	ID tenant	Int (nullo)	Il tenant ID auto-gen-

				erated dall'applica zione quando viene creato un nuovo tenant.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPO	IsULGroup	IsULGroup	pezzo (non nullo)	Specifica se si tratta di una campagna Elenco condiviso.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPO	IsULGroupMapped	IsULGroupMapped	pezzo (non nullo)	Specifica se questo gruppo di campagne è mappato a un elenco condiviso.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPO	Intervallo di iterazione	Intervallo di iterazione	Int (non nullo)	Intervallo di iterazione tra due iterazioni di distribuzione dei contatti.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPO	CreatedDateTime	CreatedDateTime	DateTime (null)	La data e l'ora in cui è stato creato questo gruppo di campagna.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPO	ModifiedDateTime	ModifiedDateTime	DateTime (null)	Data e ora dell'ultimo aggiorname nto di questo gruppo di campagna.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPO	APIGenerated	APIGenerated	Char (1) (nullo)	Specifica se si tratta di un gruppo di campagne creato utilizzando un API.

OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPO	isThrottlingEnable	isThrottlingEnable	bit (null o)	Specifica se la limitazione IVR è abilitata per questo gruppo di campagne.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPO	Metodo CampaignPurposeType	Metodo CampaignPurposeType	int (null)	Tipo di scopo della campagna. 1 indica una campagna vocale API; 2 indic-ates a

				Gruppo Manager della campagna.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPO	ReservationTimeout	ReservationTimeout	Int (nullo)	Non in uso.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPO	WxCCReferenceId	WxCCReferenceId	Nvarchar (64) (nullo)	ID univoco del punto di ingresso Webex Contact Center sincronizzato come gruppo di campagne in Campaign Manager
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPO	IsWxCCGroup	IsWxCCGroup	bit (null o)	Specifica se questo gruppo di campagne appartiene al dialer Cisco Webex Contact Center.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPO	PlatformProviderID	PlatformProviderID	int (null)	Il ID generato automaticamente per un fornitore di piattaforma creato su Campaign Manager. Ad esempio, se viene creata una piattaforma di provider CCaaS e una campagna viene mappata a questo provider, viene

				utilizzato questo campo.

Gruppi di filtri campagna

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Dati	Descrizione

			Tipo	
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Nvarchar (64) (non nullo)	Questo è il nome della campagna. Ad esempio, Raccolta.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	DAYOFWEEK	DAYOFWEEK	Int (non nullo)	Questo valore indica il giorno della settimana configurato per il gruppo fil-ter personalizzato da applicare.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	ORADA	ORADA	Nvarchar (64) (non nullo)	L'ora di inizio per filtrare i contatti caricati per deliv-ery. Il valore predefinito è 00:00 ore.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	HOURTO	HOURTO	Nvarchar (8) (non nullo)	L'ora di fine per filtrare i contatti caricati per deliv-ery. Il valore predefinito è 23:59 ore.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	CUSTOMFILTERGROUP	CUSTOMFILTERGROUP	Nvarchar (32) (non nullo)	Il nome del gruppo di file personalizzato applicato alla campagna per la consegna dei contatti.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	ID	ID	Int (non	Colonna Identità univoca per

			nullo)	ogni record.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	ID tenant	ID tenant	int (null)	Il tenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.

OBD_CAMPAIGN_ CUSTOMFILTER	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	Il sub-tenant ID generato automaticam ente dall'applicazi one quando viene creato un nuovo tenant.
OBD_CUSTOMFILTE RS	Metodo CustomFilterGroupID	Metodo CustomFilterGroupID	Int (non nullo)	Il gruppo fil-ter personalizzat o ID generato automaticam ente quando viene creato un nuovo gruppo fil-ter.
OBD_CUSTOMFILTE RS	Metodo CustomFilterGroup	Metodo CustomFilterGroup	Nvarchar (32) (non nullo)	Nome del gruppo fil-ter personalizzat o creato.
OBD_CUSTOMFILTE RS	Descrizione	Descrizione	Nvarchar (32) (nullo)	Descrizione del gruppo di filtri personalizzat o.
OBD_CUSTOMFILTE RS	ID campagna	ID campagna	Nvarchar (64) (non nullo)	Questo è il nome della campagna a cui appartiene questo gruppo di filtri personalizzati . Ad esempio, Raccolta.
OBD_CUSTOMFILTE RS	Isdefault	Isdefault	bit (nullo)	Specifica se questo è il gruppo di filtri personalizzat o predefinito per la campagna.

OBD_CUSTOMFILTERS	ID tenant	ID tenant	int (null)	Il tenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
OBD_CUSTOMFILTERS	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	Il sub-tenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando un nuovo

				L'inquilino è creato.
OBD_ CUSTOMFILTERGROUP	Metodo CustomFilterGroup	Metodo CustomFilterGroup	Nvarchar (32) (non nullo)	Nome del gruppo fil-ter personalizzato.
OBD_ CUSTOMFILTERGROUP	ID campagna	ID campagna	Nvarchar (64) (non nullo)	Questo è il nome della campagna a cui appartiene questo gruppo di filtri personalizzati. Ad esempio, Raccolta.
OBD_CUSTOMFILTER	ID condizione	ID condizione	Int (non nullo)	La condizione ID generata automaticamente dall'applicazione quando viene creata una condizione.
OBD_CUSTOMFILTER	ConditionName	ConditionName	Nvarchar (64) (nullo)	Nome della condizione per la parte relativa alla condizione di questo gruppo di filtri.
OBD_CUSTOMFILTER	CondizioneSTR	CondizioneSTR	Nvarchar (max) (nullo)	Stringa che fa parte della condizione.
OBD_CUSTOMFILTER	ConditionQRY	ConditionQRY	Nvarchar (max) (nullo)	Query che fa parte della condizione.
OBD_CUSTOMFILTER	Abilitato	Abilitato	Int (nullo)	Specifica se questa condizione è abilitata.

OBD_CUSTOMFILTER	ContPercent	ContPercent	Numerico (5, 2) (nullo)	Definisce la percentuale di contatti trattati per ciascuna condizione.
OBD_CUSTOMFILTER	ID sequenza	ID sequenza	Int (nullo)	La sequenza ID generata per questo

				dizione.
OBD_CUSTOMFILTER	SysConditions	SysConditions	Nvarchar (64) (nullo)	Le condizioni di sistema con cui filtrare i contatti.
OBD_CUSTOMFILTER	Orderby	Orderby	Nvarchar (2048) (nullo)	L'ordine in cui devono essere visualizzati i dati che soddisfano la condizione.
OBD_CUSTOMFILTER	TargetGroupName	TargetGroupName	Nvarchar (64) (nullo)	Non in uso.
OBD_CUSTOMFILTER	Isdeleted	Isdeleted	bit (nullo)	Specifica se questa condizione viene eliminata e non può essere utilizzata.
OBD_CUSTOMFILTER	Tipo di condizione	Tipo di condizione	Int (nullo)	Non in uso.
OBD_CUSTOMFILTER	ZoneNameMapped	ZoneNameMapped	Nvarchar (max) (nullo)	Nome della zona mappato a questa condizione.
OBD_CUSTOMFILTER	ExportedConditionID	ExportedConditionID	Int (nullo)	Non in uso.
OBD_CUSTOMFILTER	CondizioneSTRInfo	CondizioneSTRInfo	Nvarchar (max) (nullo)	Condizione in base alla quale vengono filtrati i contatti.
OBD_CUSTOMFILTERGROUP	ID tenant	ID tenant	int (null)	Il tenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato

				un nuovo tenant.
OBD_ CUSTOMFILTERGROUP	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	Il sub-tenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant

				ated.

*Tutti i campi della tabella OBD_CustomFilters vengono inseriti come valori XML in una colonna denominata **Cus-tomFilterGroup**. Questo è per tutti i dialer.
Tutti i campi della tabella OBD_CustomFilterGroup vengono inseriti come valori XML in una colonna denominata **Cam-paignCustomFilters. Questo è per tutti i dialer.

Categorie

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
OBD_CAMPAIGN_CATEGORIA	CampaignCategoryID	CampaignCategoryID	Int (non nullo)	Il ID generato automaticamente per la categoria cam-paign al momento della creazione.
OBD_CAMPAIGN_CATEGORIA	CampaignCategoryName	CampaignCategoryName	Nvarchar (64) (non nullo)	Nome della categoria della campagna assegnato.
OBD_CAMPAIGN_CATEGORIA	Cam-paignCategoriaDescrizione	Cam-paignCategoriaDescrizione	Nvarchar (255) (nullo)	La descrizione della categoria della campagna.
OBD_CAMPAIGN_CATEGORIA	ID gruppo	ID gruppo	Int (non nullo)	Il gruppo di categorie della campagna a cui appartiene.
OBD_CAMPAIGN_CATEGORIA	CreatedDateTime	CreatedDateTime	datetime (non null)	Data e ora di creazione della categoria della campagna.

OBD_ CAMPAIGN_ CATEGORIA	ModifiedDateTime	ModifiedDateTime	datetime (non null)	Data e ora dell'ultimo aggiornamento della categoria della campagna.
OBD_ CAMPAIGN_ CATEGORIA	ExportedCategoryID	ExportedCategoryID	int (null)	Questo indica il gruppo di non sottoscrizione ID per uno spe-

				categoria.
OBD_ CAMPAIGN_ CATEGORIA	ID tenant	ID tenant	int (null)	Il tenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
OBD_ CAMPAIGN_ CATEGORIA	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	Il Sub Ten-ant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.

Canali

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
OBD_ TIPO DI CANALE	CHANNELID	CHANNELID	Int (non nullo)	Il Chan-nel ID generato automaticamente al momento della creazione.
OBD_ TIPO DI CANALE	DESCRIZIONE DEL CANALE	DESCRIZIONE DEL CANALE	Nvarchar (32) (nullo)	Descrizione del canale.
OBD_ TIPO DI CANALE	IsCustomMode	IsCustomMode	bit (nullo)	Specifica se si tratta di una modalità creata da cus-tom per questo canale.

OBD_ TIPO DI CANALE	DIALERNAME	DIALERNAME	Nvarchar (80) (nullo)	Nome del dialer. Questo è il dialer a cui l'applicazione consegna i contatti.
OBD_ TIPO DI CANALE	ID tenant	ID tenant	int (null)	Il tenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.

OBD_ TIPO DI CANALE	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	Il sub-tenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
OBD_ TIPO DI CANALE	SubDialerName	SubDialerName	Nvarchar (64) (nullo)	Nome del dialer secondario.

Stato del contatto

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
OBD_Contact_Status_Mapping	STATUSID	STATUSID	Nvarchar (3) (non nullo)	Si tratta dell'identificatore univoco generato automaticamente per l'utente.
OBD_Contact_Status_Mapping	STATUSDESC	STATUSDESC	Nvarchar (256) (nullo)	I campi aziendali configurati per la campagna. Sono elencati tutti i campi aziendali.
OBD_Contact_Status_Mapping	ID tenant	ID tenant	Int (nullo)	Tipo di dati per il campo business: Number, Float o DateTime.
OBD_Contact_Status_Mapping	ID subTenant	ID subTenant	Int (nullo)	Se il tipo di dati del campo business è campo, il formato della data.
OBD_Contact_Status_Mapping	StatusType	StatusType	Varchar (32) (nullo)	Tipo o categoria dello stato.

Dettagli del dial plan

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
OBD_DPDe-Code	DIALPLANNAME	DIALPLANNAME	Nvarchar (64) (non	Nome del dial plan.

			nullo)	
OBD_DPDe-Code	DESCRIZIONE	DESCRIZIONE	Nvarchar (128) (non nullo)	Descrizione del dial plan.
OBD_DPDe-Code	STARTTIME	STARTTIME	datetime (non nullo)	Data e ora di validità del dial plan

				Da.
OBD_DPDe-Code	ENDTIME	ENDTIME	datetime (non nullo)	Data e ora di scadenza del dial plan.
OBD_DPDe-Code	ELIMINATO	ELIMINATO	Int (non nullo)	Questo indica se il dial plan è stato eliminato o è act-I've.
OBD_DPDe-Code	MODENUMBER	MODENUMBER	Int (non nullo)	Numero di modalità (priorità) per questa modalità nel dial plan.
OBD_DPDe-Code	PESO	PESO	Int (non nullo)	Il peso dato a questa modalità per la chiamata.
OBD_DPDe-Code	TIPO DI CANALE	TIPO DI CANALE	Int (non nullo)	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.
OBD_DPDe-Code	MAXRETRY	MAXRETRY	Int (non nullo)	Numero massimo di tentativi consentiti in base a questo dial plan.
OBD_DPDe-Code	PEWC	PEWC	pezzo (non nullo)	Indica se si tratta di PEWC o meno. PEWC è previo espresso consenso scritto.
OBD_DPDe-Code	FinestraRiprova	FinestraRiprova	pezzo (nullo)	Numero di finestre di tentativi configurate in questo dial plan.
OBD_DPDe-Code	WindowAttempts	WindowAttempts	int (null)	Numero di tentativi per ogni win-dow configurato in questo dial plan.
OBD_DPDe-Code	WindowDuration	WindowDuration	Int (nullo)	La durata del win-dow secondo il dial plan.
OBD_DPDe-Code	CallBackCarryRitentativi	CallBackCarryRitentativi	pezzo (nullo)	Se i tentativi di richiamata devono aumentare il conteggio

				dei tentativi.
OBD_DPDe-Code	ID tenant	ID tenant	Int (nullo)	Il tenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando un nuovo

				viene creato il tenant.
OBD_DPDe-Code	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	Il subtenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
OBD_DPDe-Code	IsOverridden	IsOverridden	pezzo (non nullo)	Indicazione se il comportamento predefinito o le impostazioni sono state ignorate.

Utenti

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
OBD_Users	UID	UID	Int (non nullo)	Questo è l'identificatore unico auto-generato per l'utente.
OBD_Users	USERID	USERID	Nvarchar (100) (nullo)	Questo l'utente di login ID.
OBD_Users	NOME	NOME	Nvarchar (100) (nullo)	Nome dell'utente.
OBD_Users	PASSWORD	PASSWORD	Nvarchar (1024) (nullo)	Password per l'utente per accedere all'applicazione.
OBD_Users	ADDRESS1	ADDRESS1	Nvarchar (32) (nullo)	La prima riga dell'indirizzo postale dell'utente.
OBD_Users	ADDRESS2	ADDRESS2	Nvarchar (32) (nullo)	La seconda riga, se disponibile, dell'indirizzo postale dell'utente.
OBD_Users	CITTÀ	CITTÀ	Nvarchar (16) (nullo)	La città a cui appartiene l'utente.

OBD_Users	STATO	STATO	Nvarchar (16) (nullo)	Il codice postale per la città / stato / indirizzo di cui sopra.
OBD_Users	PIN	PIN	Nvarchar (8) (nullo)	Il codice postale per la città / stato / indirizzo di cui sopra.

OBD_Users	HOME_PHONE	HOME_PHONE	Nvarchar (16) (nullo)	Il numero di telefono Home dell'utente.
OBD_Users	MOBILE_PHONE	MOBILE_PHONE	Nvarchar (16) (nullo)	Numero di cellulare dell'utente.
OBD_Users	EMAIL_ID	EMAIL_ID	Nvarchar (64) (nullo)	Indirizzo e-mail dell'utente.
OBD_Users	COMMENTI	COMMENTI	Nvarchar (128) (nullo)	Eventuali commenti aggiuntivi sull'utente inseriti.
OBD_Users	CREATETIME	CREATETIME	DateTime (null)	La data e l'ora in cui l'utente è stato creato sull'applicazione .
OBD_Users	CREATEUSER	CREATEUSER	Nvarchar (16) (nullo)	La persona (utente) che ha creato questo utente.
OBD_Users	Authenticationtype	Authenticationtype	int (null)	Tipo di autenticazione abilitato per questo utente. Le opzioni sono l'autenticazione di Windows, l'autenticazione del database e l'autenticazione SSO.
OBD_Users	Usertype	Usertype	int (null)	Indica se l'utente è un utente amministratore o un utente basato sui ruoli con accesso specificato.
OBD_Users	IsUserMapped	IsUserMapped	pezzo (nullo)	

OBD_Users	IsSalesforce	IsSalesforce	bit (nullo)	Se si tratta di un utente abilitato per Service Cloud Voice, questo valore viene specificato come 1. Altrimenti, è 0.
OBD_Users	IsConcurrentLogin	IsConcurrentLogin	bit (nullo)	Questo indica se l'utente è autorizzato ad accedere contemporanea mente da un altro

				Dispositivo. Possibili val-ues – 0 se non consentito; 1 se consentito.
OBD_Users	Non scade mai	Non scade mai	pezzo (non nullo)	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.
OBD_Users	NextLogonPassword	NextLogonPassword	pezzo (non nullo)	Questa è l'impostazione che impone all'utente di modificare la password al successivo tentativo di accesso. Impostare 1 per forzare l'utente a cambiare la password; 0 per consentire l'accesso con la vecchia password.
OBD_Users	CreateUserInDomain	CreateUserInDomain	pezzo (non nullo)	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.

OBD_Users	Isdeleted	Isdeleted	bit (nullo)	Questo indica un utente eliminato. Il valore è 1 se l'utente viene eliminato; 0 se non eliminato utente.
OBD_Users	ModificatoDa	ModificatoDa	Nvarchar (10) (nullo)	Questo indica il percorso di modifica delle informazioni dell'utente - tramite l'applicazione o un metodo API.
OBD_Users	ID tenant	ID tenant	int (null)	Il tenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant

				ated.
OBD_Users	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	Il sub-tenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.

Profilo

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
OBD_AutoUp-loadParam	ID	ID	Int (non nullo)	ID generato automaticamente per il profilo.
OBD_AutoUp-loadParam	ID campagna	ID campagna	Nvarchar (64) (nullo)	La campagna ID per il file pro per caricare i contatti.
OBD_AutoUp-loadParam	Profilename	Profilename	Nvarchar (512) (nullo)	Nome del profilo.
OBD_AutoUp-loadParam	FileHeaders	FileHeaders	Nvarchar (4000) (nullo)	Dettagli dell'intestazione del file di caricamento del contatto.
OBD_AutoUp-loadParam	SrcDetails	SrcDetails	Varchar (512) (nullo)	Il nome del file caricato contenente i contatti.
OBD_AutoUp-loadParam	Priorità	Priorità	Varchar (8) (nullo)	La priorità per il contatto caricato tramite questo profilo.
OBD_AutoUp-loadParam	ContactMoment	ContactMoment	Varchar (26) (nullo)	Una data e un'ora specifiche per comporre

				il contatto.
OBD_AutoUp-loadParam	ID agente	ID agente	Varchar (8) (nullo)	L'agente ID per l'agente che gestisce questo contatto.

OBD_AutoUp-loadParam	Fuso orario	Fuso orario	Nvarchar (128) (nullo)	Il fuso orario per il contatto caricato tramite questo profilo.
OBD_AutoUp-loadParam	Modalità	Modalità	nvarchar (512) (nullo)	Le modalità con cui i contatti possono essere caricati tramite questo profilo.
OBD_AutoUp-loadParam	BusinessFlds	BusinessFlds	Nvarchar (2000). (nullo)	I campi aziendali per il contatto come nel file di caricamento del contatto.
OBD_AutoUp-loadParam	Zipcode	Zipcode	Int (nullo)	Il codice di avviamento postale del contatto
OBD_AutoUp-loadParam	TIPO UPLOAD	TIPO UPLOAD	Nchar (1) (nullo)	Il tipo di caricamento: JSON, API e così via.
OBD_AutoUp-loadParam	SrcType	SrcType	Varchar (8) (nullo)	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.

OBD_AutoUp-loadParam	SmsData	SmsData	Varchar (20) (nullo)	Testo del messaggio mappato tramite questo profilo.
OBD_AutoUp-loadParam	ApplyDNC	ApplyDNC	bit (nullo)	Ciò indica se la qualità DNC è abilitata nel profilo. Questo è 1 se abilitato; 0 se non abilitato.
OBD_AutoUp-	Userid	Userid	Varchar	L'utente ID di

loadParam			(50) (nullo)	L'utente che crea questo pro-file.
OBD_AutoUp-loadParam	Data	Data	datetime (nullo)	Data e ora di creazione del profilo.
OBD_AutoUp-loadParam	DuplicateFilter	DuplicateFilter	bit (nullo)	Se i contatti devono essere controllati per i duplicati al momento del caricamento.
OBD_AutoUp-loadParam	Metodo DuplicateFilterKeyID	Metodo DuplicateFilterKeyID	Varchar (50) (nullo)	La chiave su cui il contatto viene controllato per duplicare prima di essere caricato.
OBD_AutoUp-loadParam	ContattoDettaglio	ContattoDettaglio	Nvarchar (max) (nullo)	Contiene le informazioni di mapping dei campi del profilo.
OBD_AutoUp-loadParam	MailSubject	MailSubject	Varchar (8) (nullo)	Riga dell'oggetto del messaggio di posta elettronica.
OBD_AutoUp-loadParam	Mailmessage	Mailmessage	Varchar (8) (nullo)	Corpo del messaggio di posta elettronica.
OBD_AutoUp-loadParam	MailAttach	MailAttach	Varchar (8) (nullo)	Se un allegato fa parte del messaggio e-mail.
OBD_AutoUp-loadParam	SmsText	SmsText	Varchar (8) (nullo)	Il testo SMS mes-sage.

OBD_AutoUp-loadParam	Delimitatore	Delimitatore	Char (1) (nullo)	Delimitatore utilizzato nel file di caricamento.
OBD_AutoUp-loadParam	AreaCodeDelimiter	AreaCodeDelimiter	Char (1) (nullo)	Il delimitatore utilizzato per separare il prefisso dal numero di telefono.

OBD_AutoUp-loadParam	ContactNextUploadTime	ContactNextUploadTime	DateTime (null)	La data e l'ora in cui il file di contatto deve essere preso per il caricamento. Ciò è applicabile ai caricamenti dei profili voce e database di Service Cloud.
OBD_AutoUp-loadParam	ScrubNextUploadTime	ScrubNextUploadTime	DateTime (null)	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.
OBD_AutoUp-loadParam	AUTOUPLOADTIME	AUTOUPLOADTIME	Nvarchar (16) (nullo)	Data e ora di caricamento automatico del file.
OBD_AutoUp-loadParam	LASTUPLOAD	LASTUPLOAD	Nvarchar (16) (nullo)	Data e ora dell'ultimo caricamento da questo profilo.
OBD_AutoUp-loadParam	UpdateBussFld	UpdateBussFld	bit (nullo)	Se aggiornare il campo business per i contatti caricati tramite questo profilo.

OBD_AutoUp-loadParam	ListIdToUpdate	ListIdToUpdate	nvarch ar (1024) (nullo)	Se aggiornare l'elenco ID quando viene eseguito un nuovo caricamento tramite il profilo.
OBD_AutoUp-loadParam	Stato	Stato	Int (nullo)	Lo stato a cui appartiene il contatto.

OBD_AutoUp-loadParam	DNCBusinessFields	DNCBusinessFields	Nvarchar (128) (nullo)	I campi che sono considerati contrassegnare un contatto come DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	Metodo UploadLevel	Metodo UploadLevel	Char (1) (nullo)	Il livello di caricamento per i contatti in questo file - Caricamento globale o specifico della campagna.
OBD_AutoUp-loadParam	IsAppend	IsAppend	bit (nullo)	Se i contatti devono essere aggiunti durante il processo di caricamento.
OBD_AutoUp-loadParam	IsUpdate	IsUpdate	bit (nullo)	Se i contatti devono essere aggiornati durante il processo di caricamento.
OBD_AutoUp-loadParam	IsOverwrite	IsOverwrite	bit (nullo)	Se i contatti devono essere sovrascritti durante il processo di caricamento.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCampaignID	DNCCampaignID	nvarchar (max) (nullo)	Se il contatto è contrassegnato come DNC per una campagna specifica, la campagna ID per la quale è DNC.

OBD_AutoUp-loadParam	DNCCountryCode	DNCCountryCode	Int (nullo)	Codice paese del contatto DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCAreaCode	DNCAreaCode	Int (nullo)	Il prefisso del DNC contatta.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCValue	DNCCValue	int (null)	Memorizza gli indici dell'intestazione del file mappato come DNCCvalue per

				Filtro DNC nel profilo.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCImportMode	DNCImportMode	Nchar (1) (nullo)	Modalità di importazione DNC: caricamento automatico o manuale.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCType	DNCType	Char (1) (nullo)	Il tipo DNC: campagna, categoria o globale.
OBD_AutoUp-loadParam	Sempre	Sempre	bit (nullo)	Se il contatto è contrassegnato come DNC Forever.
OBD_AutoUp-loadParam	NDNCBusinessFields	NDNCBusinessFields	int (null)	I campi aziendali in base ai quali un contatto è contrassegnat o NDNC.
OBD_AutoUp-loadParam	ProfileExecutionTime	ProfileExecutionTime	Nvarchar (60) (nullo)	La data e l'ora in cui viene eseguito il profilo per caricare i contatti.
OBD_AutoUp-loadParam	Metodo ProfilePath	Metodo ProfilePath	nvarch ar (256) (nullo)	Il percorso in cui i file dei contatti vengono posizionati per il caricamento tramite questo profilo.
OBD_AutoUp-loadParam	ZipCode_Optional	ZipCode_Optional	Nvarchar (64) (nullo)	Codice postale aggiuntivo opzionale per questo profilo.

OBD_AutoUp-loadParam	Modes_ZipCodes	Modes_ZipCodes	Nvarchar (100) (nullo)	I codici postali mappati alle modalità nel profilo.
OBD_AutoUp-loadParam	CondizioneSTR	CondizioneSTR	Nvarchar (2048) (nullo)	Questa è la condizione del filtro cus-tom utilizzata per il caricamento dei con-

				tatto tramite questo profilo.
OBD_AutoUp-loadParam	MailCC	MailCC	nvarch ar (max) (nullo)	Gli indirizzi e-mail da copiare quando viene inviata un'e-mail della campagna.
OBD_AutoUp-loadParam	MailBCC	MailBCC	nvarch ar (max) (nullo)	Gli indirizzi e-mail che ricevono una copia nascosta quando viene inviata una mail di campagna.
OBD_AutoUp-loadParam	ProfileStatus	ProfileStatus	pezzo (nullo)	Stato del profilo: Attivo o Inattivo.
OBD_AutoUp-loadParam	LEADSCORE	LEADSCORE	Int (nullo)	Punteggio lead del contatto.
OBD_AutoUp-loadParam	Filetype	Filetype	Nvarchar (10) (nullo)	Tipo di file di caricamento del profilo. Ad esempio, JSON, testo e così via.
OBD_AutoUp-loadParam	FileTypeFormat	FileTypeFormat	Nvarchar (10) (nullo)	Questa è l'estensione del file selezionata nel profilo.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCStartDate	DNCStartDate	Varchar (16) (nullo)	La data e l'ora per un contatto per comunicare lo status DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCEndDate	DNCEndDate	Varchar (16) (nullo)	Data e ora di fine in cui il contatto cessa di essere un contatto

				DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCDateFormat	DNCDateFormat	Varchar (32) (nullo)	Formato della data per le date DNC.

OBD_AutoUp-loadParam	Deviceid	Deviceid	nvarch ar (255) (nullo)	ID del dispositivo a cui viene inviata la notifica di autenticazione dell'identità.
OBD_AutoUp-loadParam	Metodo FixedWidthData	Metodo FixedWidthData	nvarch ar (max) (nullo)	Se i dati caricati provengon o da un file a larghezza fissa.
OBD_AutoUp-loadParam	Prefisso	Prefisso	Int (non nullo)	Prefisso del contatto.
OBD_AutoUp-loadParam	Città	Città	Int (non nullo)	Città del contatto.
OBD_AutoUp-loadParam	NomeZona	NomeZona	Int (non nullo)	Nome della zona a cui appartiene il contatto.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCampaignCategory ID	DNCCampaignCategory ID	Nvarchar (max) (nullo)	La categoria della campagna per contrassegn are un DNC con-tatto.
OBD_AutoUp-loadParam	CondizioneSTRInfo	CondizioneSTRInfo	nvarch ar (max) (nullo)	In questo campo viene memorizzata la condizione per un profilo utilizzato per pulire i contatti.
OBD_AutoUp-loadParam	IsBusinessFieldDNC	IsBusinessFieldDNC	bit (nullo)	Se il campo business viene utilizzato come filtro per

				contrassegnare con-tact come DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	ID tenant	ID tenant	int (null)	Il tenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
OBD_AutoUp-loadParam	ID subTenant	ID subTenant	Int (nullo)	Il sub-tenant ID generato automaticamente da

				l'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
OBD_AutoUp-loadParam	Tipo di consenso	Tipo di consenso	Nvarchar (16) (non nullo)	Il tipo di consenso: se il contatto è PEWC o non PEWC.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTTimeZoneType	CPTTimeZoneType	Varchar (8) (nullo)	Tipo di fuso orario del CPT (Preferred Time) da chiamare. Ad esempio, Fuso orario campagna, Fuso orario stato e così via.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTTimeZone	CPTTimeZone	Varchar (8) (nullo)	Il fuso orario del CPT (Pre-ferred Time) di Cus-tomer da chiamare. Ad esempio, Fuso orario campagna, Fuso orario stato e così via.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTDayofSettimana	CPTDayofSettimana	Varchar (8) (nullo)	Il giorno della settimana per il CPT.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTTimeFormat	CPTTimeFormat	Nvarchar (16) (nullo)	Formato dell'ora per il CPT.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotAStartTime	SlotAStartTime	Varchar (8) (nullo)	Ora di inizio del primo slot preferito dal cliente.

OBD_AutoUp-loadParam	SlotAEndTime	SlotAEndTime	Varchar (8) (nullo)	Ora di fine del primo slot preferito dal cliente.

OBD_AutoUp-loadParam	SlotBStartTime	SlotBStartTime	Varchar (8) (nullo)	Ora di inizio del secondo primo slot preferita dal cliente.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotBEndTime	SlotBEndTime	Varchar (8) (nullo)	Ora di fine del secondo slot preferito dal cliente.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotCStartTime	SlotCStartTime	Varchar (8) (nullo)	Ora di inizio del terzo slot preferito dal cliente.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotCEndTime	SlotCEndTime	Varchar (8) (nullo)	Ora di fine del terzo slot preferito dal cliente.
OBD_AutoUp-loadParam	AreaCodeEnabled	AreaCodeEnabled	pezzo (non nullo)	Se il prefisso è abilitato - questo è per separare dal numero di telefono.
OBD_AutoUp-loadParam	AreaCodeSubString	AreaCodeSubString	Nvarchar (10) (nullo)	Sottostringa del prefisso che separa il numero di telefono dal prefisso.

Modalità

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
OBD_MODES	MinLength	MinLength	int (null)	Lunghezza minima per il numero di telefono del contatto per questa modalità.

OBD_MODES	Maxlength	Maxlength	int (null)	La lunghezza massima per il numero di telefono del contatto per questo

				Modalità.
OBD_MODES	ChannelId	ChannelId	Int (non nullo)	Il canale ID a cui è mappata la modalità.
OBD_MODES	CreatedDateTime	CreatedDateTime	datetime (nullo)	Data e ora di creazione di questa modalità.
OBD_MODES	ModifiedDateTime	ModifiedDateTime	DateTime (null)	Data e ora dell'ultimo aggiornamento di questa modalità.
OBD_MODES	Metodo ExportedModeID	Metodo ExportedModeID	Int (nullo)	La modalità ID che proviene da una fonte diversa.
OBD_MODES	ID tenant	ID tenant	int (null)	Il tenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
OBD_MODES	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	Il subtenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo ten-ant.
OBD_MODES	MODENUMBER	MODENUMBER	Int (non nullo)	Identificatore numerico della modalità.
OBD_MODES	NOME-MODALITÀ	NOME-MODALITÀ	Nvarchar (50) (non nullo)	Nome della modalità.
OBD_MODES	MODEDESCRIZIONE	MODEDESCRIZIONE	Nvarchar (128) (nullo)	Un testo descrittivo per la modalità.

Outcomes (Risultati)

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
OBD_Outcome	OUTCOMEGROUP	OUTCOMEGROUP	Nvarchar	Il gruppo di risultati questo fuori-

			(32) (nullo)	come appartiene a.
OBD_Outcome	OUTCOMEID	OUTCOMEID	Int (non nullo)	L'output generato automaticamente ID al momento della creazione.
OBD_Outcome	DESCRIZIONE	DESCRIZIONE	Nvarchar (128) (nullo)	Descrizione del risultato.
OBD_Outcome	DISPLAYNAME	DISPLAYNAME	Nvarchar (128) (nullo)	Descrizione del risultato.
OBD_Outcome	RISULTATO AZIENDALE	RISULTATO AZIENDALE	Int (non nullo)	Questo indica il tipo di risultato. 0 per il risultato di telefonia e 1 per il risultato aziendale.
OBD_Outcome	TIPO DI CANALE	TIPO DI CANALE	Int (non nullo)	Tipo di canale. 1 per SMS, 2 per VOICE, 3 per EMAIL, 4 per CPAAS e 0 per IVR.
OBD_Outcome	CONFIGURABILE	CONFIGURABILE	int (null)	Ciò indica se le proprietà previste per questo risultato possono essere modificate. 0 non consente una modifica; 1 consente il cambiamento.
OBD_Outcome	ELIMINATO	ELIMINATO	Int (non nullo)	Questo indica se un risultato specifico viene eliminato in modo reversibile

				nella tabella dei risultati. 0 è soppresso; 1 non viene eliminato.
OBD_Outcome	RPCType	RPCType	Nvarchar (8) (nullo)	Indica il tipo di risultato RPC come RPC o non RPC.

OBD_Outcome	BOParentId	BOParentId	Int (nullo)	ID per il gruppo Esito padre.
OBD_Outcome	IncrementTentativi	IncrementTentativi	bit (nullo)	Questo indica se il numero di ritiri deve essere incrementato per un tentativo specifico.
OBD_Outcome	GlobalRetry	GlobalRetry	pezzo (nullo)	I tentativi globali contano per questo risultato.
OBD_Outcome	Riprova ogni giorno	Riprova ogni giorno	pezzo (nullo)	I nuovi tentativi giornalieri contano per questo risultato.
OBD_Outcome	ModeRetry	ModeRetry	pezzo (nullo)	Il conteggio dei tentativi a livello di modalità per questo risultato.
OBD_Outcome	RisultatoRiprova	RisultatoRiprova	bit (nullo)	Se il contatto deve essere chiuso se questo risultato è impostato. 0 per chiudere il contatto; 1 per mantenere aperto il contatto.
OBD_Outcome	FinestraRiprova	FinestraRiprova	bit (nullo)	Questo indica se il tentativo di finestra è abilitato. 0 è disabilitato; 1 è abilitato.

OBD_Outcome	AgentView	AgentView	bit (nullo)	Questo indica se il risultato è contrassegnato come visualizzabile dall'agente.
OBD_Outcome	Metodo DefaultOffSet	Metodo DefaultOffSet	int (null)	Indica il numero predefinito di giorni per riprovare un contatto con questo risultato.
OBD_Outcome	Metodo DefaultCloseContact	Metodo DefaultCloseContact	pezzo (nullo)	Questo indica se un contatto con

				Questo risultato può essere chiuso.
OBD_Outcome	DefaultMaxRetry	DefaultMaxRetry	int (null)	Numero massimo di tentativi consentiti per questo risultato.
OBD_Outcome	IsLiveCallOutcome	IsLiveCallOutcome	int (null)	Indica se si tratta di una chiamata in uscita dal vivo o di un risultato mappato.
OBD_Outcome	ExportedOutcomeID	ExportedOutcomeID	int (null)	ID del risultato esportato da una piattaforma o da un dialer diverso.
OBD_Outcome	ExternalOutcomeID	ExternalOutcomeID	Nvarchar (68) (nullo)	Non in uso.
OBD_Outcome	ID tenant	ID tenant	int (null)	Il tenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
OBD_Outcome	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	Il subtenant ID generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo ten-ant.

Campi di attività della campagna

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
OBD_Campaign_ BusinessFields	ID campagna	ID campagna	Nvarchar (64) (non nullo)	Si tratta dell'identificatore univoco generato automaticamente per l'utente.
OBD_Campaign_ BusinessFields	Fieldname	Fieldname	Nvarchar (64) (non	I settori di attività configurati per la cam-

			nullo)	Campagna. Sono elencati tutti i campi aziendali.
OBD_Campaign_BusinessFields	Datatype	Datatype	Nvarchar (32) (non nullo)	Tipo di dati per il campo business: Number, Float o DateTime.
OBD_Campaign_BusinessFields	Formato	Formato	Nvarchar (32) (non nullo)	Se il tipo di dati del campo business è campo, il formato della data.
OBD_Campaign_BusinessFields	BusinessField	BusinessField	Nvarchar (32) (non nullo)	Il settore di business ID generato dall'applicazione.
OBD_Campaign_BusinessFields	SQLExpression	SQLExpression	Nvarchar (64) (non nullo)	I campi business con tipo di dati diverso dalla stringa sono CAST in questa colonna con il campo aziendale ID.
OBD_Campaign_BusinessFields	IsEMailMapped	IsEMailMapped	pezzo (nullo)	Indica se il campo business è mappato alla funzionalità e-mail.
OBD_Campaign_BusinessFields	IsSMSMapped	IsSMSMapped	pezzo (nullo)	Indica se il campo business è mappato alla funzionalità SMS.
OBD_Campaign_BusinessFields	IsDNCMapped	IsDNCMapped	bit (nullo)	Indica se il campo business è mappato all'elenco DNC (Do Not Call).
OBD_Campaign_BusinessFields	BusinessTypeId	BusinessTypeId	int (null)	Rappresenta l'identificatore del tipo di attività associata alla campagna.
OBD_Campaign_BusinessFields	Modificabile	Modificabile	pezzo (nullo)	Indica se il campo business è modificabile.

OBD_Campaign_ BusinessFields	ID sequenza	ID sequenza	bit (nullo)	Indica se il campo business dispone di una sequenza specifica ID per l'ordinazione.
OBD_Campaign_ BusinessFields	IsMax	IsMax	int (null)	Indica il valore massimo o il limite per il campo business, se applicabile.

OBD_Campaign_BusinessFields	Visualizzabile	Visualizzabile	pezzo (non nullo)	Indica se il campo business è visualizzabile nell'applicazione.
OBD_Campaign_BusinessFields	IsIVRMapped	IsIVRMapped	pezzo (non nullo)	Indica se il campo business è mappato al sistema IVR.
OBD_Campaign_BusinessFields	IsSNSMapped	IsSNSMapped	pezzo (nullo)	Indica se il campo business è mappato alla funzionalità SNS.
OBD_Campaign_BusinessFields	CarattereLunghezza	CarattereLunghezza	Nvarchar (3) (nullo)	Rappresenta la lunghezza massima consentita di caratteri per il campo busi-ness, come valore stringa.
OBD_Campaign_BusinessFields	CustomerMaster	CustomerMaster	Nvarchar (250) (nullo)	Contiene i dati relativi ai clienti associati alla campagna, con una lunghezza massima di 250 caratteri.
OBD_Campaign_BusinessFields	ID tenant	ID tenant	int (null)	Identificatore univoco per il tenant, generato automaticamente dall'applicazione.
OBD_Campaign_BusinessFields	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	Identificatore univoco per il sub-tenant, generato automaticamente dall'applicazione.

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 para-metri 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.
Ultimo contatto elaborato (min)	Mostra il numero di minuti trascorsi da quando l'ultimo contatto viene selezionato e inserito nella tabella da consegnare per la campagna. La cella evidenzia se Il tempo è di 5 minuti o più.
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 *totale delle chiamate risposte*.
% 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 riuscito o un risultato telefonico contrassegnato come successo utilizzando la selezione chiamata in diretta, diviso per il totale delle chiamate composte 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 diviso per la somma dei contatti totali caricati oggi e del 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% (PassGreat-	Numero di contatti con >5 (maggiore di) tentativi oggi divisi

erThanFivePercentage)	dalla 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 LCMService 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.