Webex Contact Center Manuale dei report di Campaign Manager

Versione 4.2.1.2501

Sede centrale Americhe
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706 USA
http://www.cisco.com Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387) Fax: 408 527-0883

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

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

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

NONOSTANTE EVENTUALI ALTRE GARANZIE FORNITE IN QUESTA SEDE, TUTTI I FILE DI DOCUMENTI E IL SOFTWARE DI TALI FORNITORI VENGONO FORNITI "COME SONO" CON TUTTI GLI ERRORI. CISCO E I SUDDETTI FORNITORI NON CONCEDONO NESSUN'ALTRA GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA, INCLUSE, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO, QUELLE DI 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 software duplicate sono considerate copie non controllate e la versione originale online deve essere consultata per l'ultima versione.

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

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

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

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 della modifica	Data	Versione
Report > report di pianificazione	Per risolvere i problemi di prestazioni e timeout con set di dati di grandi dimensioni, le esportazioni di report e le pianificazioni vengono ora elaborate 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 con- figurabile. - 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 consegna di file protetti 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.	Esportazione e pianificazione Miglioramenti dei report	07/02/2025	4.2.1.2501

	• 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.			

Report > report di pianifica zione	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).	Report Eliminazione dei file 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: giorni massimi di registrazione impostati 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**: SMS e canali e-mail non sono attualmente in uso per WxCC.	Miglioramenti del report di riepilogo	07/02/2025	4.2.1.2501
Rapporti > Performance 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

Rapporti > rapporti storici	La sezione Report storici ora include il supporto per i canali SMS ed e-mail, offrendo una funzionalità più ampia per il reporting multicanale. - **Dettagli**: offre informazioni approfondite sui singoli tentativi di chiamata, inclusi orari, ID agente, risultati, ID di riferimento dialer 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 non riproduce le modifiche negli stati degli agenti durante il periodo di riferimento. - **Richiamata**: presenta i dettagli di contatto della richiamata in un 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 12
Aggiunta di più report in schede diverse 13
Criteri di filtro dei report 13
Funzione widget report 14
Tipo di report 15
Tipo di report in tempo reale 16
Report cronologici 21
Criteri di filtro dei report 21
Esito della chiamata 24
Riepilogo della campagna 29
DNC bloccato 30
Tentativo di contatto 33
Percentuale abbandonata 37
Disposizione dell'agente (in base alla campagna) 39
Bucket tentativo di contatto 41
Tentativo agente 43
Esito dell'agente 45
Prenota 47
Stato dell'elenco globale 49
RPC (Right Party Connect) 49
Traccia di richiamata 52
Esito e-mail 54
Composizione del pass 56
Pianifica report 58
Aggiungi report di pianificazione 58
Modificare una pianificazione 58
Eliminare una pianificazione 59
Campi 59
Estrazione dei dati 60
Destinazione di archiviazione 61
Modifica estrazione dati 64
Elimina estratto dati 64
Campi 64
Dettagli campo transazione 68
Dettagli campo master 203
Metriche delle prestazioni 317

Riepilogo della campagna 318
Criteri di filtro dei report 321
Fusi orari 321
Elenco globale 321
Gruppo di campagna 321
Campagna 322
Elenco 322
Gruppo CSS 322
Condizione gruppo CSS 322

Report

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

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

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

Campaign Manager fornisce i seguenti tipi di report:

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

Nota: non utilizzare caratteri speciali come /,, :, *, ?, <, < e | come parte dei nomi dei file. Quanto segue non è supportato nell'applicazione Webex Contact Center:
- Campagne e-mail, SMS e IVR
- Prenota
- Chiamate AEM (Agent-Executive Mapped).

In tempo reale

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

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

Campi	Descrizione
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 *in 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 Aperto, Fresco (ancora da comporre), Pianificato, Chiuso e Altri contatti.
Aperta	Numero di contatti aperti in questo momento per determinati criteri di filtro. Lo stato del contatto è *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.
Operazione completata	Numero di contatti caricati correttamente nella tabella dei contatti.
Errore	Impossibile caricare il numero di contatti nella tabella dei contatti a causa di vari errori. Non include l'errore della modalità.
Duplicare	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 commerciali	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 su chiamate ricontrollate, 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.
Bandi abbandonati	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 di successo e il numero di chiamate collegate.

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 ritorna alla Tab originale (in cui 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 viene aperto accanto al Tab #Predefinito (Default #).
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

I criteri di filtro consentono di effettuare le seguenti operazioni:

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

Elenco	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 (ID elenco -1). • Se si selezionano elenchi specifici, vengono popolati i dati relativi ai soli elenchi selezionati. In tal caso, assicurarsi di selezionare la casella di controllo Includi elenco di concatenamento se si desidera che i dati relativi all'ID elenco -1 (elenco di concatenamento) siano inclusi nel report. 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 gruppo CSS	Le condizioni per i gruppi CSS di cui sopra sono popolate e disponibili per la selezione. È consentita sia la selezione singola che quella multipla. Per selezionare tutte le condizioni del gruppo CSS, selezionare la casella di controllo Seleziona tutto.

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

Funzione widget report

I widget di report hanno in comune le seguenti opzioni:

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

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

Tipo di report

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

Tipo di report in tempo reale

Di seguito sono riportati i report in tempo reale:

Risultato della telefonia

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

Risultato aziendale

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

Contatto per campagna vs agente disponibile

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

Stato del contatto

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

Rapporto di successo dei contatti Campagna saggia

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

qualsiasi delle opzioni.

Obiettivo della campagna raggiunto

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

Strategia di contatto

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

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

Esempio: fare clic su **Esito** telefonia per visualizzare il numero di contatti per ogni risultato

di telefonia. Per ripristinare il report originale, fare clic su **Torna al risultato**.

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

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

Strategia di selezione dei contatti

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

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

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

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

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

Chiamate composte per modalità specifiche

Chiamate composte per modalità specifiche mostra il conteggio delle chiamate effettuate per ciascuna modalità per il periodo scelto. Il widget mostra i dati in un grafico a 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.

Contatto consegnato

Questo widget visualizza il numero di contatti inviati al dialer.

Campi

Nel report vengono visualizzati i seguenti campi:

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

ID contatto	ID contatto per il contatto consegnato.

Ora di creazione	Ora in cui è stato caricato il contatto.
Ultimo accesso	Ora dell'ultimo aggiornamento del record nella tabella.
Nome modalità	Modalità per il contatto consegnato.
Numero massimo tentativi	Il numero di volte in cui questo contatto è stato chiamato.
Ultimo risultato	Risultato dell'ultimo tentativo composto per questo contatto.
Stato	Stato attuale del contatto. Ad esempio, 0- Aperto, 1 - Chiuso, 4 - Recapitato.
ID utente	La colonna contiene uno degli elementi seguenti: • Per il contatto NCB, il testo NCB viene popolato. • Colonna lasciata vuota per tutti gli altri contatti. Questa colonna non contiene dati.
Numero massimo di tentativi consentiti	Il numero massimo di tentativi consentiti per questo contatto.
ID condizione	Condizione CSS in cui viene recapitato il contatto.
Numero di account	Si tratta di un ID univoco per identificare un tentativo di chiamata per un contatto.
Fuso orario	Fuso orario di contatto.

Report cronologici

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

Passare a **Report** > **Report** cronologici.

Criteri di filtro dei report

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

Filtro fuso orario report

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

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.

I criteri di filtro consentono di effettuare le seguenti operazioni:

Filtro	Descrizione
Elenco globale	Tutti gli elenchi globali vengono visualizzati per la selezione. È consentita sia la selezione singola che quella multipla. Per selezionare tutti gli elenchi globali, selezionare la casella di controllo Seleziona tutto.
Gruppo di campagna	Tutti i gruppi di campagne che contengono contatti per gli elenchi globali selezionati vengono popolati. È consentita sia la selezione singola che quella multipla. Per selezionare tutti i gruppi di campagne, selezionare la casella di controllo Seleziona tutto.
Campagna	Tutte le campagne che contengono contatti per i gruppi di campagne selezionati vengono popolate. È consentita sia la selezione singola che quella multipla. Per selezionare tutte le campagne, seleziona la casella di controllo Seleziona tutto. Una singola selezione di campagne consente di filtrare ai livelli successivi. Se si selezionano più campagne, il filtraggio al livello successivo è disabilitato. Visualizzare i report a questo livello.
Elenco	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 (ID elenco -1). • Se si selezionano elenchi specifici, vengono popolati i dati relativi ai soli elenchi selezionati. In tal caso, assicurarsi di selezionare la casella di controllo Includi elenco di concatenamento se si desidera che i dati relativi all'ID elenco -1 (elenco di concatenamento) siano inclusi nel report. 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 gruppo CSS	Le condizioni per i gruppi CSS di cui sopra sono popolate e disponibili per la selezione. È consentita sia la selezione singola che quella multipla. Per selezionare tutte le condizioni del gruppo CSS, selezionare la casella di controllo Seleziona tutto.

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

Esito della chiamata

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

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

Campi

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

Campi	**Descrizione**
Oggi	Genera il report per la data corrente.
Ieri	Genera il report per il giorno precedente fino a mezzanotte.
Settimana corrente	Genera il report dal lunedì al giorno corrente.
Mese corrente	Genera il report dal primo del mese di calendario al giorno corrente.
Custom	Genera il report per un intervallo di date. Selezionare Data di inizio e Data di fine dai controlli del calendario.
Canale	Tipo di comunicazione come Voce, SMS o E-mail. **Nota**: SMS ed 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	ID elenco a cui appartengono questi dati.
ID contatto	ID contatto per il quale è impostato il risultato.
Risultato	Esito del presente invito.
ParentOutcome	Esito padre, se presente, a cui è mappato il risultato di cui sopra.
Call_Start_DateTime	Data e ora di inizio chiamata.
Call_End_DateTime	Data e ora di completamento della chiamata.
Businessfield1 (1-26)	Tutti i campi business configurati sono elencati in un campo business per colonna. Se selezioni una singola campagna, i nomi dei campi attività vengono visualizzati come <BusinessFieldName_BF>; Da Businessfield1 a Businessfield 26 viene riprodotto se selezioni più campagne.
Modo	Modalità in cui è stata effettuata la chiamata.
Dialed_Number	Numero a cui è stata effettuata la chiamata.
Agent_ID	ID agente dell'agente che ha gestito la chiamata.
Agent_Name	Nome dell'agente che ha gestito la chiamata.
Agent_Login_Name	Questa colonna non contiene dati.
Durata	Durata della chiamata, in HH:MM:SS
Target_Value	Questa colonna non contiene dati.
Agent_Comments	Questa colonna non contiene dati.
Punteggio principale	Questa colonna non contiene dati.
Callback_DateTime	Data e ora di chiamata in uscita di richiamata impostate dall'agente.
DiallerReferenceID	Questo è il valore del campo GUID chiamata nella tabella dialer.
Contact_Nature	Descrive il tipo di contatto come Fresh, Rescheduled, Normal Callback, Personal Callback, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, AEM-Call-back, Fresh-Moment o AEM-Fresh-Moment. **Nota**: i callback e AEM non sono supportati nella versione corrente.
Schedule_DeliveryTime	Questo è il momento in cui gli agenti impostano la chiamata per nuovi contatti. Questo è il nuovo tempo di riprogrammazione del contatto.
Next_ScheduleTime	Questo è il momento in cui gli agenti impostano la chiamata per ripianificare i contatti.

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

Riepilogo 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 riepilogo relativo al contatto per le campagne selezionate.

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

Per visualizzare i report:

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

Campi del report

Il report visualizza i seguenti parametri:

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

Campi	Descrizione
ID campagna	ID campagna per il quale viene generato il report.
ID elenco	ID elenco a cui appartengono questi dati.

Caricato	Numero di contatti caricati attraverso questo elenco.
Fresco	Numero di nuovi contatti in stato aperto.
Prenota	Numero di contatti di richiamata in stato aperto.
AEM_Open	Questa colonna non contiene dati.
Total_Open	Numero totale di contatti in stato aperto.
Success_Closed	Numero di contatti che vengono chiusi con un esito positivo.
Failure_Closed	Numero di contatti che vengono chiusi con un esito negativo.
Total_Closed	Numero totale di contatti chiusi.
Contact_Scrubbed	Numero di contatti puliti.
Contact_Flushed	Numero di contatti lavati.
Contact_Expired	Numero di contatti scaduti.
Contact_Blocked_ByCompliance	Numero di contatti bloccati
Contact_Pseudonymized	Questa colonna non contiene dati.
Altri	
Completed_Percentage	Percentuale di chiamate chiamate in uscita dai contatti caricati.
Telephony_Dialout	Numero di chiamate chiamate in uscita da questo elenco.
Telephony_Success	Numero di chiamate con esito positivo della telefonia.
Telephony_Failure	Numero di chiamate con esito di telefonia non riuscito.
BusinessOutcome_Success	Numero di chiamate con esito di telefonia non riuscito.
BusinessOutcome_Failure	Numero di chiamate con esito aziendale non riuscito.
Personal_Callback	Questa colonna non contiene dati.
Normal_Callback	Questa colonna non contiene dati.

DNC bloccato

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

Per visualizzare i report:

1. Seleziona il periodo di **tempo da** Oggi **,** Ieri **,** Questa settimana **,** Questo mese **e** Personalizzato **.** Se si seleziona
   Personalizzato, seleziona la Data **di inizio e** la **Data** di fine.
2. Selezionare la **casella di controllo Mostra solo DNC** impostato agente per visualizzare solo i contatti impostati come DNC dagli agenti.
3. Per filtrare un particolare numero abilitato DNC o qualsiasi campo aziendale, immettere lo stesso nella casella di **testo Numero** DNC/ **Campo** commerciale.

   Nota: quando si utilizza la casella di testo Numero DNC / Campo aziendale, il report corrispondente viene visualizzato solo se l'input corrisponde esattamente a un record.
4. Seleziona un **canale** da **Voce**, **SMS** o **E-mail**.
5. Selezionare i criteri **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	ID campagna per il quale viene generato il report.
Contact_Number	Numero di contatto a cui è stata bloccata la composizione a causa di restrizioni di conformità.
Modo	Modalità in cui doveva essere composta la chiamata.
Blocked_At	Data e ora in cui il contatto è stato contrassegnato come DNC e bloccato dalla composizione.
DNC_Businessfield	Valore del campo business, utilizzando il blocco DNC abilitato per il contatto.
Blocked_By	Nome del campo, in base al quale il contatto è contrassegnato come DNC, ad esempio numero di telefono, campo aziendale e così via.
Agent_ID	ID agente dell'agente che gestisce questa chiamata.
Agent_Name	Nome dell'agente che gestisce la chiamata, come Nome, Cognome.
Agent_Login_Name	Questa colonna non contiene dati.
DNC_Start_DateAndTime	Data e ora a partire dalla quale DNC è stato abilitato per il contatto.

DNC_End_DateAndTime	Data e ora fino alla quale DNC è stato abilitato per il contatto.

DNCType	Tipo di DNC richiesto per la campagna corrispondente. Può essere specifico per categoria, per campagna o globale.
DNCCampaignCategory	Categoria di campagna in base alla quale un determinato contatto viene bloccato con DNC.

Tentativo di contatto

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

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

del report. Per visualizzare i report:

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

   Avvertenza:
   Puoi selezionare una sola campagna per il report. Il report non viene visualizzato per più campagne. L'elenco è obbligatorio dopo aver selezionato una campagna. Sono consentiti più elenchi.
   Selezionare un solo gruppo CSS e una condizione gruppo CSS. Questo report non viene visualizzato per più gruppi CSS e condizioni gruppo CSS.
5. Immettere quanto segue in **Altre opzioni**:
   a. Selezionare il **campo** Business dall'elenco a discesa che mostra tutti i campi business configurati. Selezionare un campo se si desidera il report per un valore specifico del campo business selezionato.
   b. Immettere un **Valore** aziendale per il campo aziendale selezionato. Il report recupera i record corrispondenti a questo valore per il campo business selezionato. Questo è obbligatorio se hai selezionato un campo Business sopra.
   c. Selezionare Raggruppa **per** per raggruppare i dati del report. Questo è obbligatorio.

d. Selezionare l'Ultimo **risultato** per il quale è richiesto il report.

6. Fare clic su **Mostra record** per popolare il report.

7. Fare clic su **Esporta** per esportare il contenuto del report in un file Excel (xlsx) o CSV. Se l'opzione **Esporta maschera** all'interno della funzionalità Protezione informazioni personali è abilitata e gli utenti possono visualizzare i dati nel foglio esportato, contattare il team di supporto per mascherare i dati. Ciò richiede configurazioni back-end.

Campi del report

Il report visualizza i seguenti parametri:

Campi	Descrizione
ID elenco	ID elenco a cui appartiene il contatto.
ID contatto	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.
Modo	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 di colonna mostra BusinessField 11 e quindi BusinessField 13 e successivi.

Percentuale abbandonata

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

Per visualizzare i report:

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

Campi

Il report visualizza i seguenti parametri:

Campi	Descrizione

ID campagna	ID campagna per il quale viene eseguito il rendering del report.
Data	Data del report.

Total_Calls	Totale chiamate composte per i contatti in questo elenco di caricamento.
Live_Calls	Numero di chiamate in diretta: quelle a cui risponde un individuo e sono collegate a un agente.
Total_AnsweringMachine_Calls	Numero di chiamate che hanno raggiunto una segreteria telefonica.
Abandon_Calls	Numero di chiamate abbandonate.
Percentuale di abbandono	Percentuale di chiamate abbandonate. Abbandona chiamate / (Abbandona chiamate + chiamate in diretta)) * 100 in cui le chiamate in diretta sono chiamate a cui risponde un individuo e sono connesse a un agente.

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

- X = (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	ID campagna per il quale viene eseguito il rendering del report.
ID elenco	ID elenco a cui appartengono questi dati.
Agent_Name	Nome dell'agente che gestisce questa chiamata.

Agent_ID	ID agente dell'agente che ha gestito la chiamata.
Agent_Login_Name	Questa colonna non contiene dati.
Call_Outcome	Risultato impostato dall'agente.
Count_of_CallOutcome	Numero di chiamate per le quali l'agente ha impostato questo risultato.

Bucket tentativo di contatto

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

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

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

parametri del report. Per visualizzare i report:

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

   Nota: il database viene aggiornato a intervalli di 15 minuti, a -00 -15, -30, -45 ogni ora. Se si seleziona un intervallo di tempo (ad esempio 3:35 PM) come Data di riferimento per il report di riepilogo, il report compilato non contiene dati per l'intervallo da 3:30:01 a 3:44:59 (in HH:MM:SS).
2. Seleziona il tipo di **canale da** Voce **,**SMS **o** E-mail **.**
3. Selezionare i criteri **di**filtro. Per ulteriori informazioni, vedere Report Filter Criteria. I criteri di filtro applicabili sono Elenco globale, Gruppo campagna, Campagna, Elenco, Gruppo CSS e Condizione gruppo CSS. Seleziona una sola campagna per questo report; Questo report non viene visualizzato per più campagne.
4. Fare clic su **Mostra record** per popolare il report.
5. Fare clic su **Esporta** per esportare il contenuto del report in un file Excel (xlsx) o CSV. Per impostazione predefinita, il report viene esportato come XLSX.

Campi

Il report visualizza i seguenti parametri:

Campi	Descrizione
ID campagna	Campagna per la quale viene generato questo report.
Caricato	Numero di contatti caricati in questa campagna.
Open_Contacts	Numero di contatti aperti per questa

	campagna.
Chiuso	Numero di contatti chiusi per questa campagna.
Attempt_1 a Attempt_9	Numero di contatti raggiunti dal primo

	tentativo al nono tentativo, ciascuno in una colonna separata.
Attempt_Greater	Numero di contatti raggiunti dopo dieci o più tentativi.

Tentativo agente

Il report Tentativo agente mostra il conteggio dei vari risultati per tutte le chiamate gestite dagli agenti selezionati per i criteri di filtro selezionati. Passare all'elenco dei report> **Tentativo dell'agente** di visualizzare i parametri del report.

Per visualizzare i report:

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

   Nota: il database viene aggiornato a intervalli di 15 minuti, a -00 -15, -30, -45 ogni ora. Se si seleziona un intervallo di tempo (ad esempio 3:35 PM) come Data di riferimento per il report di riepilogo, il report compilato non contiene dati per l'intervallo da 3:30:01 a 3:44:59 (in HH:MM:SS).
2. Seleziona l'Elenco agenti dal menu a discesa.
3. Seleziona il tipo di **canale da** Voce **,**SMS **o** E-mail **.**
4. Selezionare i criteri **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	ID agente dell'agente che ha gestito la chiamata.
Agent_Name	Nome dell'agente che ha gestito la chiamata.
Agent_LoginName	Questa colonna non contiene dati.
Agent_Connect	Numero di chiamate connesse all'agente selezionato.
RPC	Numero di chiamate con esito RPC (Right Party Connect).

Success_BusinessOutcome	Numero di chiamate con un risultato aziendale di successo.

Failure_BusinessOutcome	Numero di chiamate con esito aziendale non riuscito.
Success_VoiceOutcome	Numero di chiamate con esito vocale (telefonia) riuscito.
Failure_VoiceOutcome	Numero di chiamate con esito di errore vocale (telefonia).
Personal_Callback_Registered	Questa colonna non contiene dati.
Regular_Callback_Registered	Questa colonna non contiene dati.
Personal_Callback_Attempts	Questa colonna non contiene dati.
Regular_Callback_Attempts	Questa colonna non contiene dati.
Chiamata in uscita	Numero totale di chiamate in uscita da parte dell'agente.

Esito dell'agente

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

Per visualizzare i report:

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

   Nota: il database viene aggiornato a intervalli di 15 minuti, a -00 -15, -30, -45 ogni ora. Se si seleziona un intervallo di tempo (ad esempio 3:35 PM) come Data di riferimento per il report di riepilogo, il report compilato non contiene dati per l'intervallo da 3:30:01 a 3:44:59 (in HH:MM:SS).
2. Seleziona l'Elenco agenti dal menu a discesa. È possibile selezionare più agenti. Selezionare la casella di controllo Pivot.

   Avvertenza:
   Selezionare la casella di controllo Pivot per trasporre le colonne e le righe. Con il pivot selezionato, il report elenca gli agenti in righe, il conteggio dei risultati in colonne, una colonna per ogni risultato.
   L'opzione Pivot è applicabile solo se si seleziona Campagne nei criteri di filtro e non per gli elenchi globali o i gruppi di campagne.
3. Seleziona il tipo di **canale da** Voce **,**SMS **o** E-mail **.**
4. Selezionare i criteri **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	ID agente dell'agente che ha gestito queste chiamate.
Agent_Name	Nomi degli agenti per i quali viene generato questo rapporto.
Agent_Login_Name	Questa colonna non contiene dati.
Risultato	Risultato impostato dall'agente.
Outcome_Count	Numero di chiamate per le quali questo risultato è stato impostato dall'agente.

Prenota

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

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

Per visualizzare i report:

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

   Nota: il database viene aggiornato a intervalli di 15 minuti, a -00 -15, -30, -45 ogni ora. Se si seleziona un intervallo di tempo (ad esempio 3:35 PM) come Data di riferimento per il report di riepilogo, il report compilato non contiene dati per l'intervallo da 3:30:01 a 3:44:59 (in HH:MM:SS).
2. Seleziona il tipo di **canale da** Voce **,**SMS **o** E-mail **.**
3. Seleziona l'Elenco agenti dal menu a discesa. È possibile selezionare più agenti.
4. Selezionare i criteri **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	ID agente 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.
ID contatto	ID contatto per il quale è stata registrata la richiamata.
Numero di contatto	Numero di contatto sul quale è richiesta la richiamata.
Callback_Time	Ora di inizio della chiamata di richiamata.
Callback_Endtime	Ora in cui termina la chiamata di richiamata.
Stato	Stato del contatto al momento della segnalazione.
Modo	Modalità di richiesta della richiamata.
Settori di attività (1-25)	Tutti i campi business configurati sono elencati in un campo business per colonna.
callback_requested_time	Data e ora in cui il cliente ha richiesto una richiamata. Questo non è l'orario di chiamata in uscita.
Attempt_Number	Numero di tentativi effettuati per un contatto.

Stato dell'elenco globale

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

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

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

RPC (Right Party Connect)

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

Per visualizzare i report:

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

   Nota: il database viene aggiornato a intervalli di 15 minuti, a -00 -15, -30, -45 ogni ora. Se si seleziona un intervallo di tempo (ad esempio 3:35 PM) come Data di riferimento per il report di riepilogo, il report compilato non contiene dati per l'intervallo da 3:30:01 a 3:44:59 (in HH:MM:SS).
2. Seleziona il tipo **di** canale come **Voce**.
3. Selezionare i criteri **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 è calcolata come (Conteggio per questo risultato* / Conteggio delle chiamate con tutti i risultati*) * 100. L'asterisco * indica il tipo di risultato - Telefonia o Business. La percentuale viene calcolata tenendo conto solo di tipi di esito simili. Ad esempio, se il risultato è Successo e appartiene al risultato di Telefonia, la percentuale viene calcolata tenendo conto del conteggio di tutte le chiamate con risultati di telefonia.
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

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

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

Per visualizzare i report:

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

   Nota: il database viene aggiornato a intervalli di 15 minuti, a -00 -15, -30, -45 ogni ora. Se si seleziona un intervallo di tempo (ad esempio 3:35 PM) come Data di riferimento per il report di riepilogo, il report compilato non contiene dati per l'intervallo da 3:30:01 a 3:44:59 (in HH:MM:SS).
2. Selezionare il tipo **di** richiamata da **PCB**, **NCB** o **Tutti**.
3. Selezionare gli **agenti** dall'elenco agenti.
4. Selezionare i criteri **di**filtro. Per ulteriori informazioni, vedere Report Filter Criteria.
5. Fare clic su **Mostra record** per popolare il report. Espandere il record per visualizzarlo in dettaglio.
6. Fare clic su **Esporta** per esportare il contenuto del report in un file Excel (xlsx) o CSV. Per impostazione predefinita, il report viene esportato come XLSX. I dati visibili all'interno dell'applicazione vengono esportati. Se i dati sono mascherati all'interno dell'applicazione, vengono mascherati anche nel foglio esportato.

Campi

Il report visualizza i seguenti parametri:

Campi	Descrizione
ID campagna	Campagna a cui appartiene la richiamata.
ID elenco	ID elenco del contatto di richiamata.
ID contatto	ID contatto del contatto di richiamata.
Callback_Registered_Type	In questa colonna viene visualizzato NCB, Normal Callback.
Callback_DateTime	Data e ora di chiamata in uscita di richiamata impostate dall'agente.
Stato	Stato del contatto al momento della segnalazione.
CallBack_RequestedTime	Data e ora in cui il cliente ha richiesto una richiamata. Questo non è l'orario di chiamata in uscita.
Attempt_Number	Numero di tentativi effettuati per un contatto.

Settori di attività (1-25)	Tutti i campi business configurati sono elencati in un campo business per colonna.
Campi report dettagliati	

Tentativo	Numero di tentativi effettuati per un contatto.
Numero di contatto	Numero di telefono
DataOra consegnata	Data e ora in cui il contatto è stato consegnato.
Modalità composta	Modalità del contatto.
DataOra composta	Data e ora in cui è stato chiamato il contatto.
Nome agente	Nome dell'agente che ha gestito il contatto.
Tipo di tentativo di richiamata	Questa colonna non contiene dati.
Risultato	Esito della richiamata impostato per il contatto.
Richiamata/Reschedule_DateTime	Data e ora in cui il contatto è stato ristabilito.

Esito e-mail

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

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

Per visualizzare i report:

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

Campi

Il report visualizza i seguenti parametri:

Campi	**Descrizione**
Gruppo di campagna	Gruppo di campagna per questa interazione via e-mail.
ID elenco	ID elenco del contatto e-mail.
ID contatto	ID contatto del contatto e-mail.
ID campagna	ID campagna del contatto e-mail.
Risultato	Risultato impostato da un agente.

E-mail	Indirizzo e-mail del contatto.
Email_Activity_DateTime	Data e ora in cui l'agente ha impostato il risultato

	per questa interazione e-mail.
Settori di attività (1-25)	Tutti i campi business configurati sono elencati in un campo business per colonna.
Unique_Identifier	Parametro aziendale aggiuntivo per identificare questo contatto specifico.
Modo	Modalità di interazione, Email.

Composizione del pass

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

Per visualizzare i report:

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

   Nota: il database viene aggiornato entro la fine della giornata configurata nel sistema. Se l'ora configurata è 00:30:00 (HH:MM:SS) allora viene generato il rapporto di composizione del pass per il giorno precedente. Se la data di fine della giornata configurata è 23:30:00, il report viene generato solo per ieri.
2. Seleziona il **fuso** orario dal menu a discesa.
3. Selezionare i criteri **di**filtro. Per ulteriori informazioni, vedere Report Filter Criteria.
4. Fare clic su **Mostra record** per popolare il report.
5. Fare clic su **Esporta** per esportare il contenuto del report in un file Excel (xlsx) o CSV. Per impostazione predefinita, il report viene esportato come XLSX.

Campi

Il report visualizza i seguenti parametri:

Campo	Descrizione
Data del rapporto	Visualizza la data del report.
ID campagna	Elenca l'ID campagna.
Aperto %	Percentuale di contatti e sul totale dei contatti caricati che sono ancora in stato aperto e sono idonei per la composizione.
Chiuso %	Percentuale di contatti e sul totale dei contatti caricati che sono stati chiusi e non verranno più tentati.
Fresco %	Percentuale di contatti e sul totale dei contatti caricati che sono nuovi e non viene effettuato alcun tentativo di composizione.
Riprogramma Open %	Percentuale di contatti e sul totale dei contatti caricati che vengono ripianificati per la composizione.

Passa l'1%	Percentuale di contatti composti in un singolo tentativo. Calcolo = (Contatti composti in un tentativo / Numero totale di contatti aperti oggi) *100
Passa il 2%	Percentuale di contatti composti in due tentativi. Calcolo = (Contatti composti in due tentativi / Numero totale di contatti aperti oggi) *100
Passa il 3%	Percentuale di contatti composti in tre tentativi. Calcolo = (Contatti composti in tre tentativi / Numero totale di contatti aperti oggi) *100
Passa il 4%	Percentuale di contatti composti in quattro tentativi. Calcolo = (Contatti composti in quattro tentativi / Numero totale di contatti aperti oggi) *100
Passa il 5%	Percentuale di contatti composti in cinque tentativi. Calcolo = (Contatti composti in cinque tentativi / Numero totale di contatti aperti oggi) *100
Passa il 6%	Percentuale di contatti composti in sei tentativi. Calcolo = (Contatti composti in sei tentativi / Numero totale di contatti aperti oggi) *100
Supera il 7%	Percentuale di contatti composti in sette tentativi. Calcolo = (Contatti composti in sette tentativi / Numero totale di contatti aperti oggi) *100
Supera l'8%	Percentuale di contatti composti in otto tentativi. Calcolo = (Contatti composti in otto tentativi / Numero totale di contatti aperti oggi) *100
Passa il 9%	Percentuale di contatti composti in nove tentativi. Calcolo = (Contatti composti e nove tentativi / Numero totale di contatti aperti oggi) *100
>Pass 9%	Percentuale di contatti composti in più di nove tentativi. Calcolo = (Contatti composti ed effettuati più di nove tentativi / Numero totale di contatti aperti oggi) *100

Pianifica report

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

Aggiungi report di pianificazione

1. Passare a **Menu** > **Report** > **Pianifica report**.
2. Fare clic su **Aggiungi report** di pianificazione.
3. Immettere un **Nome** per la pianificazione.

   Nota: non devi menzionare più di 60 caratteri o caratteri speciali quando aggiungi un nome.
4. Immettere una **Descrizione** per la pianificazione.
5. Selezionare un tipo di **Report** da inviare dal menu a discesa. Fare clic sull'icona **+** per aggiungere altri parametri al report selezionato. Il bucket dei tentativi di contatto esclude i dati del giorno corrente. Queste informazioni vengono visualizzate quando l'utente seleziona questo report dall'elenco a discesa.
6. Selezionare una **Frequenza** del report da **Giornaliero**, **Mensile**, **Settimanale** e **Giorni** specifici.
7. Se la frequenza selezionata è **settimanale**, selezionare un **Giorno** di inizio settimana.
8. Se la frequenza selezionata è **Giorni** specifici, selezionare un **Giorno** specifico.
9. Selezionare un'ora di inizio del report. Questo è il momento da cui vengono raccolti i dati per il report. Ad esempio, se l'ora di inizio è alle 11.00, i dati delle sole 11.00 vengono inseriti nel report.
10. Selezionare l'ora **del**report. Si tratta del tempo fino al quale vengono compilati i dati del report. Ad esempio, se l'ora di fine è 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 emersi nel rapporto si riferiscono ai sette giorni immediatamente precedenti. Ad esempio, se si seleziona mercoledì come data di invio del report, i dati dalle ore 00.00 del mercoledì precedente alle ore 23.59 del martedì vengono inseriti nel report.
Giorni specifici	Report inviato in giorni specifici della settimana. Selezionare le caselle di controllo per i giorni appropriati per inviare questo report. Sono consentite selezioni multiple. I dati inseriti si riferiscono al singolo giorno specifico, fino all'ora del report selezionata. Ad esempio, se si seleziona Lunedì e Tempo report come 18.00, il report contiene dati dalle ore 00.00 del lunedì alle ore 18.00 del lunedì.
Ogni giorno	Report inviato ogni giorno. I dati nel report vanno dall'ora di inizio selezionata all'ora di fine/ora del report selezionata, ogni giorno.
Nome report	Report inviato come configurato in questa pianificazione.
Ora di inizio report	Ora di inizio del report. Questo è il momento a partire dal quale i dati vengono selezionati per la compilazione nel report.
Tempo di report	Specificare l'ora in cui il report deve essere generato e inviato ai destinatari.
Attiva	Attivare l'interruttore ON per inviare rapporti, 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
- Prenota
- Chiamate AEM (Agent-Executive Mapped).
-Dati relativi a campagne Email e SMS.

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

Passare a **Menu** > **Report** > **Estrazione**

dati. **Seleziona campagna**

1. Fare clic su **Aggiungi estrazione dati**.
2. Aggiungere un **nome** e una **descrizione** dell'estrazione dei dati.
3. Selezionare il file da estrarre i dati da **Master** o **Transazionale**.
4. Selezionare l'origine dati dall'elenco a discesa. Questa opzione è attiva solo per l'estrazione di dati transazionali.
5. Seleziona il gruppo **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. Seleziona i giorni **di**esecuzione. È possibile selezionare più giorni.
4. Selezionare l'ora **per EOD.**

5. Immettere il nome del **file**.
6. 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.
7. Abilitare la creazione di file specifici della **tabella**. Aggiunge il nome della tabella al file di estrazione dei dati. Non è possibile disattivare questa opzione. Abilitare l'altra opzione, se necessario. Altre opzioni sono visibili in base all'origine dati selezionata.
8. Abilita l'intestazione del file richiesta **se hai bisogno dell'intestazione** del file.
9. L'opzione **Svuota file richiesto**viene abilitata automaticamente quando è attivato l'interruttore Creazione file specifico della campagna. Questo scrive un file senza record. Se non hai bisogno di un file vuoto, TURN questo OFF. Questo è visibile solo se il tipo di dati selezionato è Master.
10. Abilitare l'opzione **Aggiungi virgolette** doppie per includere virgolette doppie. I dati per ogni campo sono incorporati con virgolette doppie.
11. Abilitare l'ora **di aggiunta data** per aggiungere l'ora del server. Il file viene salvato con l'ora del server aggiunta al nome del file.

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

Destinazione di archiviazione

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

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

S3 Storage

1. Inserisci il percorso **S3 che memorizza i** dati di estrazione. Questo è il percorso assoluto sul bucket Amazon S3 in cui si intende archiviare i dati di estrazione. Esempio,bucket *:\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. Puoi utilizzare le chiavi di accesso per firmare

API richieste effettuate ad AWS.

5. Inserisci la **crittografia** KMS se desideri che i dati vengano crittografati utilizzando la crittografia KMS di AWS.
6. Inserisci la **chiave** segreta AWS. Questa è la chiave segreta (come la password) per la chiave di accesso AWS inserita sopra. Per l'autenticazione è necessaria la combinazione di un ID chiave di accesso e di una chiave di accesso segreta.
7. Immettere la **crittografia** lato server. Si tratta della chiave di crittografia/decrittografia, che definisce che i dati eliminati vengono crittografati utilizzando la crittografia del sistema di gestione delle chiavi (KMS) di AWS.
8. Immettere il **codice** KMS. Questa è la chiave per decrittografare i dati sul bucket S3.
9. Immettere il percorso **di** archiviazione in cui sono archiviati i dati archiviati. Esempio,bucket *:\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 indirizzo IP 172.20.3.74 e il percorso come LCMArchive. Se si utilizza una sottocartella in LCMArchive, specificare il percorso corretto: LCMArchive\PurgeData.
10. Fai clic su **Salva**.

Spazio di archiviazione su Drive condiviso

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

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

Archiviazione cloud di Google

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

1. Immettere il Tipo di account. Questo è il tipo di account utilizzato per accedere a Google Cloud Storage. Utilizzare ser-vice_account come tipo di account predefinito.
2. Inserisci la **chiave** privata dell'account Google per accedere a Google Cloud Storage e inserire i dati archiviati.

3. Inserisci l'indirizzo **email** client dell'account cliente di Google Cloud Platform utilizzato per accedere a Google Cloud Storage.
4. Inserisci il **percorso di archiviazione di Google Cloud Storage** in cui l'applicazione memorizza i dati archiviati.
5. Fai clic su **Salva**.

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

Modifica estrazione dati

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

Elimina estratto dati

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

Campi

Campi	Descrizione
Nome	Nome della configurazione dell'estrazione dei dati.
Descrizione	Descrizione della configurazione dell'estrazione dei dati.
Nome file	Nome file che salva i dati estratti.
Storia del lavoro	Cronologia processi della configurazione dell'estrazione dei dati. Per accedere ai dettagli della cronologia dei processi, fare clic sul pulsante adiacente per espandere i dettagli della cronologia a discesa.
Tipo master	Tipo di fonte. In questo modo i campi dati vengono estratti dalle origini dati master.
Transazionale	Tipo di fonte. In questo modo vengono estratti i campi dati dalle origini dati transazionali. Nota: continua a selezionare Gruppi di campagne/Campagne o entrambi solo se selezioni Transazionale.
Gruppo di campagna	Elenco di gruppi di campagne in base all'origine dati selezionata.
Campagna	Elenco delle campagne in base all'origine dati selezionata.

Origine dati	Elenco delle origini dati. Esistono fonti di dati standard disponibili nel sistema.

Tipo di esecuzione a intervalli regolari	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'ID utente dell'utente che accede all'unità precedente per memorizzare i dati. Deve essere una combinazione di dominio e nome utente. Ad esempio, <dominio>\ID utente.
Password	Visualizza la password per l'utente sopra indicato per accedere al Drive condiviso.
Percorso di estrazione	Visualizza il percorso sull'unità condivisa in cui devono essere estratti i dati.
Percorso archivio	Visualizza il percorso sul Drive condiviso in cui archiviare i dati.
Percorso S3	Percorso S3 che memorizza i dati di estrazione. Questo è il percorso assoluto sul bucket Amazon S3 in cui si intende archiviare i dati di estrazione.
è l'autenticazione basata sui ruoli	Consente l'autenticazione basata sui ruoli
Punto finale regione AWS	Questa è la regione in cui si trova il bucket AWS S3.
Codice di accesso AWS	Chiave per accedere al bucket AWS S3. Le chiavi di accesso vengono utilizzate per firmare le richieste inviate ad Amazon S3. AWS convalida questa chiave e consente l'accesso. Puoi utilizzare le chiavi di accesso per firmare API richieste effettuate ad AWS.
Crittografia KMS	La crittografia KMS di AWS consente di crittografare i dati
Chiave segreta AWS	Questa è la chiave segreta (come la password) per la chiave di accesso AWS inserita. Per l'autenticazione è necessaria la combinazione di un ID chiave di accesso e di una chiave di accesso segreta.
Crittografia lato server	Si tratta della chiave di crittografia o decrittografia, che definisce che i dati eliminati vengono crittografati utilizzando la crittografia del sistema di gestione delle chiavi (KMS) di AWS.
Chiave KMS	Questa è la chiave per decrittografare i dati sul bucket S3.
Percorso archivio	Percorso per memorizzare i dati archiviati.
Tipo di account	Questo è il tipo di account utilizzato per accedere a Google Cloud Storage. Utilizzare 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	ID CONTATTO	bigint nullo	Un identificatore univoco per un contatto in una campagna
RPT_CallActivity	CALLID	CALL ID	nvarch - ar (38)	L'ID chiamata è applicabile per la referenza dei contatti interni per tracciare le attività. Esempio, per tenere traccia dell'attraversamento dalla selezione del contatto a Res-chedule/Reports.
RPT_CallActivity	CAMPAIGNGROUP	GRUPPO DI CAMPAGNA	nvarch - ar (64)	Questo è il gruppo di campagna a cui viene mappata una campagna.
RPT_CallActivity	CAMPAIGNID	ID CAMPAGNA	nvarch - ar (64)	Questo è il nome della campagna. Ad esempio, Raccolta.
RPT_CallActivity	GLOBALLISTID	GLOBALLIST ID	bigint (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)	Il 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 (null o)	ID interno per la condizione CSS utilizzata durante la selezione del contatto.
OBD_Cus-tomFilterGrou p	CUSTOMFILTERGROUP	GRUPPO FILTRI PERSONALIZZAT O	int (32) (nullo)	Questo è l'ID del gruppo di condizioni CSS in cui è mappata la condizione CSS attualmente utilizzata.
OBD_Cus-tomFilters	CONDITIONSTRING	STRINGA DI CONDIZIONE	nvarch - ar (max) (nullo)	Questo è l'ID del gruppo di condizioni CSS in cui è mappata la condizione CSS attualmente utilizzata.
RPT_CallActivity	NUMERO DI CONTATTO	NUMERO DI CONTATTO	int (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-etime (nullo)	La data e l'ora in cui tale record è stato inserito nella banca dati dei rapporti.
RPT_CallActivity	ENDTIME	ENDTIME	dat-etime	Questo è il momento in cui la chiamata viene richiamata.

			(nullo)	cheduled by LCMContactRe s- 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)	Questo è l'ID della modalità di contatto per il contatto.
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-riprogrammato, AEM-callback, fresh-moment o AEM-fresh-moment

OBD_Business-OutcomeParent	OUTCOMEGROUP	GRUPPO DI RISULTATI	Int (64) (nullo)	Questo è l'ID del gruppo di risultati aziendali mappato alla campagna.
OBD_Business-OutcomeParent	NOMEGENITORE	RISULTATO NOMEGENITORE	nvarch - ar (64) (nullo)	Nome del risultato padre.
OBD_Outcome	NOMEVISUALIZZATO	DESCRIZIONE DEI RISULTATI	nvarch - ar (128) (nullo)	Descrizione del risultato telefonico o commerciale 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 CONTACTID	nvarch - ar (nullo)	Questo indica l'ID della campagna di destinazione nel caso in cui il contatto corrente sia concatenato a un'altra campagna.
RPT_CallActivity	TARGETCONTACTID	TARGETCONTAC TID	bigint (null o)	Questo indica l'ID contatto target della campagna target nel caso in cui il contatto corrente sia concatenato a un'altra campagna.

RPT_CallActivity	AGENTPERIPHERALNUMBE- R	ID AGENTE	nvarch - ar (64) (nullo)	Questo indica l'ID agente 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	galleggiare	Il numero di esecuzione che indica l'identificatore sul dialer per il recupero della chiamata dal dialer.
RPT_CallActivity	TARGETAMOUNT	IMPORTO OBIETTIVO	float (nullo)	Questo è il valore fissato come obiettivo raggiunto per il risultato aziendale specifico 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 (nullo)	Questo è il tipo di canale. 1 per SMS, 2 per VOICE, 3 per EMAIL, 4 per CPAAS e 0 per IVR.
OBD_ChannelType	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 (nullo)	Questo è l'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 possibili valori 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 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 ID campagna, ID contatto, 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

				CONTATTO 25 - BLOCCATO DA RESCHDULE A STRETTO CONTATTO 30 - CONTATTO BLOCCATO DA DNC 31 - CONTATTO BLOCCATO DA NDNC 32 - CONTATTO BLOCCATO DA DNCSCRUB 33 - CONTATTO BLOCCATO DA 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- etime (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- etime (nullo)	Ora in cui il contatto viene consegnato al dialer.

RPT_CallActivity	TEMPI di consegna PROGRAMMATI	PROGRAMMATO DELIVE- RYTIME	dat-etime (nullo)	L'orario riprogrammato per la consegna del contatto.
RPT_CallActivity	ISWIRELESS	ISWIRELESS	bit (null o)	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 l'ID chiamata periferica univoco (uguale alla chiamata trasferita).
RPT_CallActivity	PRENOTAZIONECHIAMATADURATI- IL	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 prenotato viene disconnesso ancor prima di connettersi a un cliente, questo valore è NULL, in quanto l'agente non è ancora associato al cliente. In tali casi, il HoldTime del record dei dettagli della chiamata di stabilizzazione corrispondente farà riferimento all'ora di prenotazione dell'agente.
RPT_CallActivity	PREVIEWTIME	TEMPO DI ANTEPRIMA	dat-etime (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)	Si tratta dell'ID utente 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 va 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 l'ID univoco generato in Service Cloud Voice.
RPT_CallActivity	SFCONTACTID	Salesforce cam-paign ID CONTATTO	nvarch - ar (200) (nullo)	Questo è l'ID contatto di Service Cloud Voice per la campagna.
RPT_CallActivity	SFCAMPAIGNID	ID campagna Salesforce	nvarch - ar (200) (nullo)	ID campagna CRM di Service Cloud Voice tramite il quale viene importato il contatto.
RPT_CallActivity	CALLBACKRICHIESTO da	CALLBACK RICHIESTO DA	nvarch - ar (64) (nullo)	Rappresenta l'ID agente dell'agente che registra la richiesta di richiamata.
RPT_CallActivity	CALLBACKREGISTERED TYPE	TIPO DI REGISTRAZIONE 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- NOME	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 l'ID contatto o ID chiamata 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-riprogrammato, AEM-callback, fresh-moment o AEM-fresh-moment
RPT_CallActivity	STATUSCHANGEDBY	STATO MODIFICATO DA	nvarch - ar (128) (nullo)	ID utente dell'entità che ha modificato lo stato del contatto.
RPT_CallActivity	STATUSCHANGEDAT	STATO MODIFICATO ALLE	dat-etime (nullo)	Data e ora in cui lo stato del contatto viene modificato.
RPT_CallActivity	DEVICEID	ID DISPOSITIVO	nvarch - ar (255) (nullo)	Definisce se un contatto è bloccato come DNC per numero o campo business.
RPT_CallActivity	OVERRIDEPEWCVALID ATIO- 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-etime (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-etime (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	IDENTITYAUTHENTICATIO- 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 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'ANTEPRIMA	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 di chiamata (autenticazione pre-chiamata) dal cliente, prima di consegnare al dialer per un singolo contatto. La richiesta viene avviata dal sistema (motore di alimentazione).
RPT_CallActivity	VERIFIEDPRIMARYAUTH	AUTENTICAZIONE PRIMARIA VERIFICATA	int (null)	Numero totale di risposte personalizzate dal servizio di autenticazione dell'identità per la richiesta inviata per l'autenticazione della chiamata (autenticazione pre-chiamata). La richiesta viene avviata dal sistema (motore di alimentazione).
RPT_CallActivity	TOTALE autenticazione secondaria	AUTENTICAZIONE SECONDARIA TOTALE	int (null)	Numero totale di richieste inviate al servizio di autenticazione dell'identità per ottenere l'autenticazione per ogni identità da parte del cliente, durante la chiamata (autenticazione su chiamata). La richiesta viene avviata dall'agente.

RPT_CallActivity	VERIFICATAUTENZA secondaria	AUTENTICAZIONE SECONDARIA VERIFICATA	int (null)	Numero totale di risposte personalizzate da parte del "servizio di autenticazione dell'identità" per ciascuna richiesta inviata per ciascuna identità, durante la chiamata (autenticazione su chiamata). La richiesta viene avviata dall'agente.
RPT_CallActivity	COMPUTEDDURATIONI NM-	COMPUTATO	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	ORARIO DI INIZIO	ORARIO DI INIZIO	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	DURATAINSECONDO- S	DURATAINSECONDO- 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'ID tenant.	Amazon Connect
RPT_AEA-gentActivity	ID SUBTENANT	ID SUBTENANT	bigint (nullo)	È l'ID sub tenant.	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- saggio.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	Orario d'ingresso	Orario d'ingresso	DateTim e (null)	Data e ora in cui l'applicazione ha creato questa voce di registro.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	ID tenant	ID tenant	int (null)	ID tenant generato automaticame nte dall'applicazio ne quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	L'ID sub tenant generato automaticamen te dall'applicazion e quando viene creata una nuova ten- ant.

API Errore di caricamento

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
Errore RPT_AddContact _	ID errore	ID errore	bigint (nullo)	ID errore generato automaticam ente per questo errore.
Errore RPT_AddContact _	Metodo NomeMetodo	Metodo NomeMetodo	nvarchar (100) (nullo)	Metodo API che ha originato questo errore.

Errore RPT_AddContact_	Risultato	Risultato	nvarchar (16) (nullo)	Risultato della risposta API (Failure or 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 dieci nel registro.
Errore RPT_AddContact_	ID campagna	ID campagna	nvarchar (64) (nullo)	ID campagna che ha segnalato l'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)	L'ora di inizio della 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 di lavoro e così via.
Errore RPT_AddContact_	ID utente	ID utente	nvarchar (32) (nullo)	ID utente dell'entità che utilizza 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_	Codice di avviamento postale	Codice di avviamento postale	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)	ID elenco a cui appartiene il contatto.

Errore RPT_AddContact_	LockContact	LockContact	bit (null o)	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_	ID contatto	ID contatto	nvarchar (16) (nullo)	ID contatto generato per questo contatto.
Errore RPT_AddContact_	Metodo ErrorXML	Metodo ErrorXML	nvarchar (1024) (nullo)	Il 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)	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
Errore RPT_AddContact_	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	L'ID sub tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creata una nuova 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 automaticamen

				te per la voce di registro.
RPT_Users	ID utente	ID utente	nvarchar (100) (nullo)	ID utente (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 questa voce di registro.
RPT_AuditLog	ID tenant	ID tenant	int (null)	ID tenant generato automaticame nte dall'applicazio ne quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_AuditLog	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	L'ID sub tenant generato automaticamen te dall'applicazion e quando viene creata una nuova 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	ID utente	ID utente	nvarchar (100) (nullo)	ID utente (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	datetime (non null)	Data e ora in cui l'applicazione ha creato questa voce di registro.
RPT_AuditTrail	PageName	PageName	varchar (50) (nullo)	La pagina dell'applicazione 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)	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.

RPT_AuditTrail	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	L'ID sub tenant generato automaticamente dall'applicazione e quando viene creata una nuova ten- ant.

SMS Stato di consegna

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	Origine	Origine	nvarchar (36) (nullo)	Il numero del dispositivo (numero di contatto) della sorgente SMS.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	Destinazione	Destinazione	nvarchar (36) (nullo)	Il numero del dispositivo (numero di contatto) 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, Fallimento e così via.

RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Metodo GatewayMsgID	Metodo GatewayMsgID	nvarchar (100) (nullo)	Questo è l'ID del messaggio Gateway.
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)	ID campagna da cui viene inviato il SMS.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	ID contatto	ID contatto	int (null)	ID contatto univoco 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	DateTim e (null)	Data e ora di aggiorname nto dello stato di consegna per questo record.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	Codice di errore	Codice di errore	nvarchar (10) (nullo)	Questo è il codice di errore.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	ID tenant	ID tenant	int (null)	L'ID tenant generato automaticam ente dall'applicazi one quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	L'ID Sub Ten- ant generato automatica mente dall'applicazi one quando viene creato un nuovo

				tenant.

SMS Sessione in entrata

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione

RPT_ITR_Ses-sionDettaglio	ID	ID	nvarchar (36) (nullo)	Identificatore univoco generato automaticamente per il messaggio in arrivo.
RPT_ITR_Ses-sionDettaglio	Testo	Testo	nvarchar (max) (nullo)	Testo del messaggio inviato tramite SMS.
RPT_ITR_Ses-sionDettaglio	IsSent	IsSent	pezzo (non nullo)	Indica se il messaggio viene inviato al contatto.
RPT_ITR_Ses-sionDettaglio	Data	Data	datetime (non nullo)	La data in cui è stato inviato il saggio SMS.
RPT_ITR_Ses-sionDettaglio	Titolo	Titolo	varchar (100) (nullo)	L'argomento del SMS mes- saggio
RPT_ITR_Ses-sionDettaglio	Rispondi	Rispondi	nvarchar (max) (nullo)	Risposta ricevuta dal destinatario del messaggio.
RPT_ITR_Ses-sionDettaglio	SequenceId	SequenceId	int (null)	ID generato automaticamente per il messaggio ricevuto dall'applicazione .
RPT_ITR_Ses-sionDettaglio	Metodo GatewayMsgID	Metodo GatewayMsgID	nvarchar (128) (nullo)	ID generato dal gateway SMS per questo messaggio
RPT_ITR_Ses-sionDettaglio	Numero account	Numero account	nvarchar (256) (nullo)	Il numero di conto (LCMKey / CAID) del contatto.

RPT_ITR_Ses-sionDettaglio	ID campagna	ID campagna	nvarchar (128) (nullo)	ID campagna a cui viene ricevuto il SMS in entrata.
RPT_ITR_Ses-sionDettaglio	Metodo RefGatewayMsgID	Metodo RefGatewayMsgID	nvarchar (100) (nullo)	ID messaggio generato dal gate-way SMS.

RPT_ITR_Ses-sionDettaglio	ID contatto	ID contatto	int (null)	ID contatto univoco da cui viene ricevuto il saggio in entrata.
RPT_ITR_Ses-sionDettaglio	ID tenant	ID tenant	int (null)	ID tenant generato automaticame nte dall'applicazio ne quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_ITR_Ses-sionDettaglio	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	L'ID sub tenant generato automaticamen te dall'applicazion e quando viene creata una nuova ten- ant.

SMS Sessione in uscita

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_ITR_Session	Origine	Origine	nvarchar (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 consegna del fornitore del servizio SMS o aspettando una risposta dalla crittografia.

RPT_ITR_Session	IsTimedOut	IsTimedOut	bit (null o)	Ciò indica se il messaggio SMS è scaduto prima dell'invio o è stato inviato correttamente.
RPT_ITR_Session	Data	Data	datetime (non null)	Data e ora di invio del messaggio.
RPT_ITR_Session	ID	ID	nvarchar (36) (non nullo)	Identificatore univoco generato automaticamente 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'applicazione.
RPT_ITR_Session	FormId	FormId	int (null)	Per l'ID modulo 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	DateTim e (null)	Data e ora dell'ultimo aggiornamento di questa voce.
RPT_ITR_Session	ID AGENTE	ID AGENTE	nvarchar (64) (nullo)	ID agente dell'agente che consegna questa interazione.

RPT_ITR_Session	STATO	STATO	nvarchar (32) (nullo)	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	nvarcha r (null)	ID campagna a cui viene ricevuto il SMS in entrata.
RPT_ITR_Session	ID contatto	ID contatto	int (null)	ID contatto univoco da cui viene ricevuto il saggio in entrata.
RPT_ITR_Session	ID tenant	ID tenant	int (null)	ID tenant generato automaticame nte dall'applicazio ne quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_ITR_Session	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	L'ID sub tenant generato automaticamen te dall'applicazion e quando viene creata una nuova ten- ant.

Errore di caricamento

Tabella di origin	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione

e				
RPT_Error	ERRORID	ERRORID	bigint (nullo)	ID errore 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 - Duplicare - 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	text (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)	ID campagna che ha segnalato l'errore.
RPT_Error	LISTID	LISTID	Int (nullo)	ID elenco a cui si riferisce l'errore.
RPT_Error	FILEID	FILEID	Int (nullo)	L'ID del file (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	RESERVEDFIELD1	RESERVEDFIELD1	nvarchar (128) (nullo)	Per uso futuro.
RPT_Error	RESERVEDFIELD2	RESERVEDFIELD2	nvarchar (128) (nullo)	Per uso futuro.
RPT_Error	RESERVEDFIELD3	RESERVEDFIELD3	nvarchar (128) (nullo)	Per uso futuro.
RPT_Error	RESERVEDFIELD4	RESERVEDFIELD4	nvarchar (128) (nullo)	Per uso futuro.
RPT_Error	RESERVEDFIELD5	RESERVEDFIELD5	nvarchar (128) (nullo)	Per uso futuro.
RPT_Error	ID tenant	ID tenant	int (null)	L'ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_Error	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	ID sub tenant 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
Duplicare	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 campagna in cui viene caricato il contatto.
RPT_AE_Campagna	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Int (64) (non nullo)	L'ID della campagna del contatto caricato.
RPT_AE_ListInfo	ListStartDate	ListStartDate	DateTim- e (nullo)	La data di inizio dell'elenco
OBD_HD_UploadHis-tory	ChildListID	ChildListID	int (null)	L'ID dell'elenco secondario 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	Contatto-sBlockedINCorporateDNC	Contatto-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_ UploadHis- tory	ContattiCaricati	ContattiCaricati	Int (nullo)	Numero di contatti caricati.
OBD_HD_ UploadHis- tory	DuplicateContacts	DuplicateContacts	Int (nullo)	Numero di contatti duplicati.
OBD_HD_ UploadHis- tory	Elenco	Elenco	**Int** (nullo)	ID elenco generato dall'applicazi one.
OBD_HD_ UploadHis- tory	Metodo ModeFailedToUpload	Metodo ModeFailedToUpload	int (null)	Il numero di contatti non è stato caricato a causa della modalità non riuscita.
OBD_HD_ UploadHis- tory	ModesB- lockedINCorporateDNC	ModesB- lockedINCorporateDNC	nvarcha - r (nullo)	Il numero di contatti bloccati a causa del DNC aziendale.
OBD_HD_ UploadHis- tory	ModesBlockedINNDNC	ModesBlockedINNDNC	nvarcha - r (nullo)	Il numero di contatti bloccati a causa del DNC aziendale.
OBD_HD_ UploadHis- tory	ReportTime	ReportTime	dat- etime (nullo)	Data e ora di generazion e del report.
OBD_HD_ UploadHis- tory	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	L'ID Sub Ten- ant generato automatica mente dall'applicazi

				one quando Un nuovo

				formica è creata.
OBD_HD_ UploadHis-tory	ID tenant	ID tenant	int (null)	L'ID tenant generato automatica mente dall'applica zione quando viene creato un nuovo ten-ant.
OBD_HD_ UploadHis-tory	TotalContactsProcessed	TotalContactsProcessed	int (null)	Il numero totale di contatti elaborati dal file di caricamento
OBD_HD_ UploadHis-tory	UploadSubType	UploadSubType	nvarcha - r (1) (nullo)	Sottotipo di caricamento . I valori sono N per un nuovo file, U per aggiornare un file già disponibile e C se si tratta di una copia di un altro file.
OBD_HD_ UploadHis-tory	UploadTime	UploadTime	dat-etime (nullo)	Data e ora di caricamen to.
OBD_HD_ UploadHis-tory	Metodo UploadType	Metodo UploadType	nvarcha - r (12) (non nullo)	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	ContactB-lockedInComplianceDNC	ContactB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Il conteggio dei contatti bloccati a causa della conformità DNC.
OBD_HD_ UploadHis-tory	ModeB-bloccatoInComplianceLitigatio n	ModeB-bloccatoInComplianceLitigatio n	int (null)	Indica la modalità bloccata a causa della conformità con regolamenti del contenzioso.
OBD_HD_ UploadHis-tory	ContactB-lockedInComplianceLitigation	ContactB-lockedInComplianceLitigation	int (null)	Il conteggio dei contatti bloccati a causa della conformità al contenzios o.
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)	ID dell'elenco aggiornato associato al caricament o.

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

			(nullo)	con il caricamento .

Informazioni sulla scrub list

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_AE_ SCrubListInfo	Metodo ScrubListId	Metodo ScrubListId	int (null)	ID scrub list generato automaticamente dall'applicazione 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	Tipo di origine	Tipo di origine	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, Processo e così via.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ID tenant	ID tenant	Int (nullo)	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione

				Quando viene creato un nuovo inquilino.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	L'ID sub tenant generato automaticamen te dall'applicazion e quando viene creata una nuova 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 della tabella.
RPT_NonCallActivity	ID campagna	ID campagna	nvarchar (64) (nullo)	ID campagna per questa attività senza chiamata.
RPT_NonCallActivity	ContactId	ContactId	Int (nullo)	ID contatto per questa attività senza chiamata.
RPT_NonCallActivity	ModeId	ModeId	Int (nullo)	ID modalità 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)	ID elenco 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)	ID tenant generato automaticamente dal parametro

				applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_NonCallActivity	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	L'ID sub tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
RPT_NonCallActivity	NomeRegola	NomeRegola	nvarchar (128) (nullo)	Nome della regola all'interno del gruppo di conformità, da cui è stata bloccata la consegna del contatto.
RPT_NonCallActivity	Gruppo di conformità	Gruppo di conformità	nvarchar (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. • CPT Time Failed - Reschedule. Impossibile acquisire il nome della regola. • Valore avanzato del fuso orario dell'area verde non riuscito. Impossibile acquisire il nome della regola. • Miglioramento della posizione del fuso orario della zona verde Fallito. Impossibile acquisire il nome della regola. • Enhanced Green Zone StateLaw Hol- iday fallito. Impossibile acquisire il nome della regola. • Enhanced Green Zone StateLaw Time Validation non riuscita.

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

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

Dati aziendali di contatto

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_Contact_Bus si- nessData	Id	Id	bigint (non nullo)	ID generato automaticament e per la voce in questa tabella.
RPT_Contact_Bus si- nessData	ID campagna	ID campagna	nvarchar (64) (nullo)	ID campagna per questa attività non di chiamata.
RPT_Contact_Bus si- nessData	ContactId	ContactId	Int (nullo)	ID contatto per questa attività senza chiamata.

RPT_Contact_Bussi- nessData	ListId	ListId	Int (nullo)	ID elenco 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. Ciò indica il numero di volte in cui il

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

RPT_Contact_Bus si- nessData	Bussfld14	Bussfld14	nvarchar (128) (nullo)	Descrizione di Business Field 14.
RPT_Contact_Bus si- nessData	Bussfld15	Bussfld15	nvarchar (128) (nullo)	Descrizione di Business Field 15.
RPT_Contact_Bus si- nessData	Bussfld16	Bussfld16	nvarchar (128) (nullo)	Descrizione per Business Field 16.
RPT_Contact_Bus si- nessData	Bussfld17	Bussfld17	nvarchar (128) (nullo)	Descrizione di Business Field 17.
RPT_Contact_Bus si- nessData	Bussfld18	Bussfld18	nvarchar (128) (nullo)	Descrizione per Business Field 18.
RPT_Contact_Bus si- nessData	Bussfld19	Bussfld19	nvarchar (128) (nullo)	Descrizione di Business Field 19.
RPT_Contact_Bus si- nessData	Bussfld20	Bussfld20	nvarchar (128) (nullo)	Descrizione di Business Field 20.
RPT_Contact_Bus si- nessData	Bussfld21	Bussfld21	nvarchar (max) (nullo)	Descrizione di Business Field 21.
RPT_Contact_Bus si- nessData	Bussfld22	Bussfld22	nvarchar (max) (nullo)	Descrizione per Business Field 22.
RPT_Contact_Bus si- nessData	Bussfld23	Bussfld23	nvarchar (max) (nullo)	Descrizione per Business Field 23.
RPT_Contact_Bus si- nessData	Bussfld24	Bussfld24	nvarchar (max) (nullo)	Descrizione di Business Field 24.
RPT_Contact_Bus si- nessData	Bussfld25	Bussfld25	nvarchar (max) (nullo)	Descrizione di Business Field 25.
RPT_Contact_Bus si- 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)	ID utente dell'entità che ha aggiornato per ultima questa voce.

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

			(nullo)	generato dall'applicazione quando viene creato un nuovo ten- ant.
RPT_Contact_Bussi- 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	nvarcha- r (10) (nullo)	Tipo di elenco. Definisce se è caricato tramite un API o tramite un file.
RPT_AE_ListInfo	LISTID	LISTID	int (null)	ID elenco generato automaticamente dall'applicazione per questo elenco.
RPT_AE_ListInfo	ORARIO DI INIZIO	ORARIO DI INIZIO	dat- etime (nullo)	Data e ora di inizio del caricamento dell'elenco.
RPT_AE_ListInfo	ENDTIME	ENDTIME	dat- etime (nullo)	La data e l'ora in cui l'elenco ha completato il caricamento.

RPT_AE_ ListInfo	RECORDINSERITI	RECORDINSERITI	bigint (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	bigint (null o)	Numero di record DNC da questo elenco.
RPT_AE_ ListInfo	RecordDuplicato	RecordDuplicato	bigint (null o)	Numero di record duplicati da questo elenco.
RPT_AE_ ListInfo	RECORDPULITI	RECORDPULITI	bigint (null o)	Il numero di contatti cancellati da questo elenco
RPT_AE_ ListInfo	SOURCETYPE	SOURCETYPE	**varchar** (18) (non 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	ID UTENTE	ID UTENTE	**varchar** (50) (nullo)	Il nome dell'utente che ha caricato i contatti.
RPT_AE_ ListInfo	UBICAZIONE	UBICAZIONE	nvarcha - r (32) (nullo)	Posizione in cui viene inserito il file da elaborare.
RPT_AE_ ListInfo	RECORDSPOSTATO	RECORDSPOSTATO	bigint (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-etime (nullo)	La data e l'ora che contattano da questo elenco sono state caricate nelle campagne.
RPT_AE_ ListInfo	ListStopDate	ListStopDate	dat-etime (nullo)	Data e ora in cui l'elenco è stato interrotto.
RPT_AE_ ListInfo	Metodo GlobalListID	Metodo GlobalListID	bigint (null o)	ID elenco 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-etime (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

				lista.
RPT_AE_ ListInfo	TTLBusinessDays	TTLBusinessDays	bit (null o)	Il flag per indicare se il tempo di vita per l'elenco è calcolato in giorni lavorativi.
RPT_AE_ ListInfo	Metodo TotalRecordsGoingToProcessed	Metodo TotalRecordsGoingToProcessed	int (null)	Il numero totale di record che vengono elaborati per il caricamento.
RPT_AE_ ListInfo	UniqueTimeZone	UniqueTimeZone	nvarcha - r (128) (nullo)	In questo modo viene definito se l'elenco viene caricato con un fuso orario univoco. I contatti vengono elaborati secondo il fuso orario di contatto.
RPT_AE_ ListInfo	ID tenant	ID tenant	int (null)	L'ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo ten-ant.

RPT_AE_ ListInfo	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	L'ID Sub Ten- ant generato automatica mente dall'applicazi one 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)	La data e l'ora dell'ultima modifica della tabella.
RPT_AE_UploadHis-tory	ChildListID	ChildListID	int (null)	ID elenco figlio 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	ContactB-lockedInComplianceDNC	ContactB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Le modalità bloccate da NDNC requisiti.

RPT_AE_ UploadHis-tory	ModeB-bloccatoInComplianceLitigation	ModeB-bloccatoInComplianceLitigation	int (null)	Le modalità bloccate dai requisiti di contenzioso.

RPT_AE_ UploadHis-tory	ContactB-lockedInComplianceLitigation	ContactB-lockedInComplianceLitigation	int (null)	Il numero di contatti bloccati dalle richieste di contenzioso.
RPT_AE_ UploadHis-tory	SourceDetails	SourceDetails	nvarcha - r (512) (nullo)	Nome del file di caricamento con estensione.
RPT_AE_ UploadHis-tory	NomeProfilo	NomeProfilo	nvarcha - r (512) (nullo)	Il profilo attraverso il quale sono stati caricati i contatti.
RPT_AE_ UploadHis-tory	UpdatedListID	UpdatedListID	int (null)	L'ID elenco aggiornato generato dall'applicazione.
RPT_AE_ UploadHis-tory	UploadedDuration	UploadedDuration	int (7) (nullo)	Il tempo impiegato dall'applicazione per completare il caricamento dell'elenco.

Informazioni sull'elenco

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_AE_Cam - Campagna	CAMPAIGNID	Nome campagna	nvarchar (64) (non nullo)	Nome della campagna in cui viene caricato l'elenco.

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

ListInfo			(nullo)	Il tempo che i contatti da questo elenco hanno 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'ID dell'elenco 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)	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo

				tenant.
RPT_AE_ ListInfo	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	L'ID sub tenant generato automaticamen te dall'applicazion e quando viene creata una nuova ten- ant.

Caricamento globale

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
RPT_AE_GARANZIA	Metodo GlobalListID	Metodo GlobalListID	Int (non nullo)	ID elenco generato dall'applicazione per ogni elenco inserito per il caricamento globale.
RPT_AE_GARANZIA	Metodo GlobalFileName	Metodo GlobalFileName	nvarchar (1024) (nullo)	Il nome dei contatti del file inseriti per il caricamento.
RPT_AE_GARANZIA	Stato	Stato	nvarchar (16) (non nullo)	Stato del file caricato, Operazione riuscita, Errore e così via
RPT_AE_GARANZIA	ProcessedTime	ProcessedTime	datetime (non nullo)	La data e l'ora in cui il file di contatto è stato utilizzato per l'elaborazione
RPT_AE_GARANZIA	ErrorDescription	ErrorDescription	nvarchar (max) (nullo)	La descrizione dell'errore, in caso di contatti che non vengono caricati. Ad esempio,

				non riuscito.
RPT_AE_ GARANZIA	TotalRecords	TotalRecords	bigint (null o)	Il numero totale di record nel file caricato

				dall'elenco dei contatti.
RPT_AE_ GARANZIA	BadRecords	BadRecords	bigint (null o)	Il numero di record non validi, ovvero i record che non sono stati caricati, dall'elenco dei contatti.
RPT_AE_ GARANZIA	UnmatchedRecords	UnmatchedRecords	bigint (null o)	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, dell'operazione riuscita, dell'errore, dell'errore e

				così via
RPT_AE_GARANZIA	ID tenant	ID tenant	int (null)	L'ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant

				ated.
RPT_AE_ GARANZIA	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	L'ID Sub Ten- ant generato automatica mente dall'applicazi one quando Viene creato un nuovo ten- ant.
RPT_AE_ UploadHis- tory	UploadTime	UploadTime	dat- etime (nullo)	Data e ora di caricament o di un contatto.
RPT_AE_ UploadHis- tory	TotalContactsProcessed	TotalContactsProcessed	int (null)	Il 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 su 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	Contatto-sBlockedInCorporateDNC	Contatto-sBlockedInCorporateDNC	int (null)	Il numero totale di contatti bloccati da questa impresa 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)	Le 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)	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

				già disponibile e *C* se si tratta di una copia di un altro file.
RPT_AE_ UploadHis-tory	LastAccessed	LastAccessed	dat-etime (nullo)	La data e l'ora dell'ultima modifica della tabella.
RPT_AE_ UploadHis-tory	ChildListID	ChildListID	int (null)	ID elenco figlio generato automatica mente dall'applica zione per questo elenco.
RPT_AE_ UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Le modalità bloccate dai requisiti DNC.
RPT_AE_ UploadHis-tory	ContactB-lockedInComplianceDNC	ContactB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Le modalità bloccate da NDNC requisit i.
RPT_AE_ UploadHis-tory	ModeB-bloccatoInComplianceLitigatio n	ModeB-bloccatoInComplianceLitigatio n	int (null)	Le modalità bloccate dai requisiti di contenzio so.

RPT_AE_ UploadHis-tory	ContactB-lockedInComplianceLitigation	ContactB-lockedInComplianceLitigation	int (null)	Il numero di contatti bloccati dalle richieste di contenzioso.
RPT_AE_ UploadHis-tory	SourceDetails	SourceDetails	nvarcha - r	Il nome del file caricato con exten-

			(512) (nullo)	Sion.
RPT_AE_ UploadHis-tory	NomeProfilo	NomeProfilo	nvarcha - r (512) (nullo)	Il profilo attraverso il quale sono stati caricati i contatti.
RPT_AE_ UploadHis-tory	UpdatedListID	UpdatedListID	int (null)	L'ID elenco aggiornato generato dall'applica zione.
RPT_AE_ UploadHis-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-etime (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 nullo)	Riservato al settore specifico per le imprese 28.

RPT_AE_ GARANZIA	Bussfld29	Bussfld29	varchar (1) (non nullo)	Riservato al settore specifico per le 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)	ID errore 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 (null o)	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, Com- pliance ecc. sono alcuni tipi di uploader.

RPT_GU_Error	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	nvarchar (64) (nullo)	ID campagna che ha segnalato l'errore.
RPT_GU_Error	LISTID	LISTID	Int (nullo)	ID elenco a cui si riferisce l'errore.
RPT_GU_Error	FILEID	FILEID	int (null)	L'ID del file (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)	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.

RPT_GU_Error	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	L'ID sub tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creata una nuova 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	Piattaforma
AECallTrace	CALLID	CALL ID	Nvarc-har (38) (nullo)	"L'ID chiamata 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	ID CAMPAGNA	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	ID CONTATTO	Int (nullo)	Un identificatore univoco per un contatto in una campagna.	Tutti
AECallTrace	LISTID	LIST ID	int (nullo)	Questo è il numero di serie in esecuzione generato durante il caricamento del contatto in una	Tutti

				campagna.	
AECallTrace	CONTACTSTRATEGY NA- ME	NOME DELLA STRATEGIA DI CONTATTO	Nvarc-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	CONVERSATIONEND TIM- E	CONVERSATIONEND TIM- E	dat-etime (nullo)	Questo è il momento in cui la chiamata viene re-cheduled dal servizio LCMContactRes-cheduler. Questa volta viene inserito nelle tabelle CallActivity.	Tutti
AECallTrace	MODEID	MODEID	Int (nullo)	Questo è l'ID della modalità di contatto per il contatto.	Tutti
AECallTrace	OUTCOMEID	OUTCOMEID	int (null)	Il risultato della chiamata impostato dal dialer o dall'agente per il contatto. Può essere un risultato telefonico o un risultato aziendale	Tutti
AECallTrace	CONNECTEDAGENT	Metodo ConnectedAgent	Nvarc-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 un risultato commerciale specifico 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 (nullo)	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 (nullo)	Questo è l'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 tatto 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 ID campagna, ID contatto, ecc. Con un separatore pipe.	Tutti
AECallTrace	REALDELIVEREDTIME	REALDELIVEREDTIME	dat-etime (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, questo include l'ora dell'ultima pre-visualizzazione, 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, il HoldTime del record di dettagli della chiamata di intervento corrispondente indicherà il tempo di prenotazione dell'agente.	
AECallTrace	CALLBACKREQUESTEDB- Y	CALLBACK RICHIESTO DA	Nvarc-har (64) (nullo)	Rappresenta l'ID agente 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 del contatto 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 ID contatto o ID chiamata. Include campi specifici per dialer. 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- Richiamata, 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)	Questo definisce se l'identità L'autenticazione è riuscita o meno.	Tutti
AECallTrace	CALLPREVIEWDURATIO- N	CALLPREVIEWDURATIO- N	int (nullo)	Il tempo impiegato da un agente per visualizzare in anteprima una chiamata e accettare, saltare o rifiutare (chiudere) il contatto.	Tutti
AECallTrace	CALLRESCHEDULED TIME	CALLRESCHEDULED TIME	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	Tutti

				pianificato.	
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	VERIFICATOPRIMARY AUTH- ENTICATION	int (null)	Numero totale di risposte del cliente dal servizio di autenticazione dell'identità per la richiesta inviata per l'autenticazione della chiamata (autenticazione pre-chiamata). La richiesta viene avviata dal sistema (motore di alimentazione).	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-connessione
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).	Amaz- su Con-connessione
RPT_AEC_CustCallAct- ivities	DURATA LAVORATIVO	DURATA ACW	int (null)	Il tempo impiegato dall'agente per completare il lavoro post-chiamata (ACW).	Amaz- su Con-connessione
RPT_AEC_CustCallAct- ivities	DISCONNESSODA	DISCONNESSODA	Nvarc-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):	Amaz- su Con-connessione
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 alcune relazioni tecniche, il watchdog disconnette queste chiamate).	
RPT_AEC_ CustCallAct - ivities	ID TENANT	ID TENANT	Int (nullo)	ID univoco del Ten- ant	Tutti
RPT_AEC_ CustCallAct - 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 - con nes sion e

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)	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
OBD_BSFTAgentList	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	L'ID sub tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creata una

				nuova ten- ant.
OBD_BSFTAgentList*	TeamId	TeamId	Int	ID univoco del team recuperato dal dialer durante la 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 univoco del Team ricevuto al dialer.

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

Campagna

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
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)	L'ID della campagna generato 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	NOME APP	NOME APP	nvarchar (16)	Non in uso.

			(nullo)	
AE_CAMPAIGN	MAXCONTATTI	MAXCONTATTI	Int (non null o)	Il numero massimo di contatti.
AE_CAMPAIGN	FASTIDIOTIMEOUT	FASTIDIOTIMEOUT	bigint (nullo)	Non in uso.
AE_CAMPAIGN	CAMPAIGNSTATUS	CAMPAIGNSTATUS	Int (non null o)	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	DATA DI INIZIO	DATA DI INIZIO	dat-etime (nullo)	Data di inizio della campagna.
AE_CAMPAIGN	DATA FINE	DATA FINE	dat-etime (nullo)	Data di fine della campagna.
AE_CAMPAIGN	ORARIO DI INIZIO	ORARIO DI INIZIO	dat-etime (nullo)	Ora di inizio della campagna.

AE_CAMPAIGN	ENDTIME	ENDTIME	dat-etime	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	bigint (null o)	Il tempo, in secondi, in cui l'applicazione deve

				attendere prima di spostare un contatto per re- 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 con- figurato.
AE_CAMPAIGN	DPRETRIESCHIUDI	DPRETRIESCHIUDI	int (null)	Il numero di tentativi dopo i quali il contatto può essere chiuso.
AE_CAMPAIGN	Filtro DNC	Filtro DNC	Char (1) (nullo)	Il filtro applicato per contrassegna re 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 concaten amento è abilitato.

AE_CAMPAIGN	CAMPAIGNKEY	CAMPAIGNKEY	Int (non null o)	La chiave univoca della campagna. Questo viene utilizzato per il file della campagna per i rapporti.
AE_CAMPAIGN	PERCORSO FILE	PERCORSO FILE	nvarchar (256) (non	Il percorso in cui vengono caricati i file

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

AE_CAMPAIGN	Metodo CycleCount	Metodo CycleCount	int (null)	Numero di cicli di composizione completati. Un ciclo è completato quando tutte le modalità previste 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	nvarchar (16) (nullo)	Tipo di fuso orario per questa campagna. Le opzioni sono Nessuno – prende il fuso orario figurato in Sys-temInherited – Fuso orario selezionato nel Gruppo.Over-ride – Over-orari impostati nel Gruppo, richiede solo

				il tempo specificato per questa campagna.
AE_CAMPAIGN	Prefisso	Prefisso	nvarchar (10) (nullo)	Una stringa prefissa ai contatti caricati, in corrispondenza del

				tempo di consegna.
AE_CAMPAIGN	Suffisso	Suffisso	nvarchar (10) (nullo)	Una stringa suf- fissata ai contatti caricati, al momento della consegna.
AE_CAMPAIGN	IsULCampaign	IsULCampaign	pezzo (non null o)	Questo determina se la campagna è una lista condivisa.
AE_CAMPAIGN	CreatedDateTime	CreatedDateTime	nvarchar (null)	La data e l'ora in cui è stata creata la campagna.
AE_CAMPAIGN	ModifiedDateTime	ModifiedDateTime	dat-etime (nullo)	La data e l'ora dell'ultimo aggiornamento della campagna.
AE_CAMPAIGN	ICMID	ICMID	Int (nullo)	The 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 (nullo)	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)	Il numero di tentativi di chiamata configurati per una finestra di chiamata specifica.
AE_CAMPAIGN	WindowDuration	WindowDuration	Int (nullo)	int La finestra di chiamata dur- zione, in giorni.
AE_CAMPAIGN	Codice postale multiplo	Codice postale multiplo	bit (null o)	Questo determina se la campagna è abilitata a gestire più codici postali per la composizione.
AE_CAMPAIGN	PredictedResult	PredictedResult	dat- etime (nullo)	Il tempo previsto per ottenere il 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 lavorativi, 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)	Contrassegnare per determ- ine se migliore Time To Call è abilitato.
AE_CAMPAIGN	IsAllowInvalidDeviceId	IsAllowInvalidDeviceId	pezzo	Contrassegna a determ-

			(no n null o)	ine se è possibile fornire l'accesso tramite un ID dispositivo non valido.
AE_CAMPAIGN	IdentityAuthentication	IdentityAuthentication	nvarchar (64) (nullo)	Identità da autenticare, ad esempio SSN, codice fiscale e così via.
AE_CAMPAIGN	IsIdentityAuthentication	IsIdentityAuthentication	pezzo (no n null o)	Contrassegna re determ- ine se la funzione di autenticazion e dell'identità è abilitata.
AE_CAMPAIGN	AlwaysToClicker	AlwaysToClicker	pezzo (no n null o)	Contrassegna per determ- ine se i contatti devono essere sempre inviati a un agente clicker prima di comporre.
AE_CAMPAIGN	isIVRTemplateEnable	isIVRTemplateEnable	bit (null o)	Contrassegna per determ- ine se è abilitato un modello IVR.
AE_CAMPAIGN	IVRTemplateID	IVRTemplateID	int (null)	La piastra temporale IVR 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)	L'ID generato automatica mente per la cam-

				Campagna di categoria.
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)	L'ID della campagna generato 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 classificazione 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	nvarchar (255) (nullo)	L'indirizzo e-mail che dovrebbe far apparire il campo Da quando un'e-mail viene inviata da una campagna.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RISPONDIALL'indirizzo	RISPONDIALL'indirizzo	nvarchar (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	nvarchar (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	numeric o (5,2) (nullo)	La percentuale di chiamate abbandonate.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RATIOTHRESHOLD	RATIOTHRESHOLD	numeri co (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	ABILITAPRECONNESSIO NE	ABILITAPRECONNESSIO NE	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 ID contatto aggiornato.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED1	RESERVED1	nvarchar (16) (nullo)	I campi riservati per la campagna al momento della consegna del contatto.
OBD_	RESERVED2	RESERVED2	nvarchar	Il riservato

CAMPAIGN_ PARAM			(16) (nullo)	campi per la campagna al momento della consegna del contatto.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED3	RESERVED3	nvarchar (16) (nullo)	I campi riservati per la campagna al momento della consegna del contatto.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED4	RESERVED4	nvarchar (16) (nullo)	I campi riservati per la campagna al momento della consegna del contatto.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED5	RESERVED5	nvarchar (16) (nullo)	I campi riservati per la campagna al momento della consegna del contatto.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOCAMPAIGNID	CISCOCAMPAIGNID	nvarchar (32) (nullo)	ID campagna generato da Cisco per questo (gruppo di campagne).
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOUPLOADFILEPATH	CISCOUPLOADFILEPATH	nvarchar (256) (nullo)	Il percorso per caricare i contatti consegnati al dialer.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOALARMTIME	CISCOALARMTIME	nvarchar (32) (nullo)	Non in uso

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOINITIALNOOFCON TAC- TS	CISCOINITIALNOOFCON TAC- TS	bigint (null o)	Il numero di contatti da consegnare al dialer nella prima iterazione.
OBD_	CISCOREDUCEFACTOR	CISCOREDUCEFACTOR	Int	Il fattore per

CAMPAIGN_ PARAM			(nullo)	che la consegna tatto deve ridurre quando la composizione non è secondo il ritmo previsto.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOUPLOADFILEFOR MAT	CISCOUPLOADFILEFOR MAT	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 tattica se la composizione è più lenta del previsto.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCODECREMENTPER CENTUALE	CISCODECREMENTPER CENTUALE	int (null)	Il fattore di riduzione per la consegna tattica se la composizione è più lenta del previsto.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOALTERNATEVDN	CISCOALTERNATEVDN	nvarchar (32) (nullo)	ID della campagna Cisco alternativo per la consegna dei contatti in caso di errore.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOPERIFERIDE	CISCOPERIFERIDE	Int (nullo)	Il 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

				Se la composizione è più lenta del previsto, contatta il servizio.
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 del contatto in caso di lista condivisa o campagne in un gruppo.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AlertThreshold	AlertThreshold	int (null)	La soglia alla quale devono essere inviati gli avvisi quando i contatti disponibili con il dialer si riducono.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Avviso	Avviso	bit (null o)	Questo indica se le notifiche degli avvisi 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 per determinare se DNC deve essere abilitato per un contatto in tutte le campagne nell'applicazione.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Prenota	Prenota	bit (null o)	Contrassegna per 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 una richiamata personale deve essere ritentata.
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 per determine- ine se il conteggio dei tentativi globali può essere reimpostato.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PEWC	PEWC	bit (null o)	Contrassegna re per determinare 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 codici di area o di avviamento postale 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 per una richiamata personale.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	MinmumContatti	MinmumContatti	int (null)	Il numero minimo di contatti da consegnare 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)	Il tempo di lavoro post-chiamata (ACW) richiede una chiamata predittiva.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveNoofCallstoSample	Pre-dictiveNoofCallstoSample	int (null)	Il numero di richieste di campioni per questa campagna di vigilanza.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveMaxAbandonRate	Pre-dictiveMaxAbandonRate	int (null)	Il tasso massimo di abbandono ha permesso 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 per 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 predittiva 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 La chiamata viene interrotta senza essere collegata 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 or a Valid Dur-ation.
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 senza consenso attende in coda prima di essere bannata.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ID tenant	ID tenant	int (null)	L'ID tenant generato automaticam ente dall'applicazi one quando viene creato un nuovo tenant.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	L'ID Sub Ten- ant generato automatica mente dall'applicazi one 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 previsto.
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)	L'ID della campagna generato automaticame nte al momento della creazione.
OBD_ CAMPAIGN_ SETTORI DI ATTIVITÀ	NOMECAMPO	NOMECAMPO	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 settore imprenditor iale, tra

				il 25 consentito.
OBD_ CAMPAIGN_ SETTORI DI ATTIVITÀ	Metodo SQLEXPRESSION	Metodo SQLEXPRESSION	nvarchar (64) (non nullo)	Valore logico di espressione per il parametro business. Questo è usato per recuperare un contatto. 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 campagne.
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)	ID tipo di attività. 0 se creato dall'utente; 1 se Cisco settore di attività.
OBD_ CAMPAIGN_ SETTORI DI ATTIVITÀ	Editabile	Editabile	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)	ID sequenza del parametro aziendale 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	Visibile	Visibile	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	CarattereLunghezza	CarattereLunghezza	nvarchar (3) (nullo)	La lunghezza massima consentita per questo

ATTIVITÀ				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)	L'ID tenant generato automaticam ente dall'applicazi one quando viene creato un nuovo tenant.
OBD_ CAMPAIGN_ SETTORI DI ATTIVITÀ	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	L'ID Sub Ten- ant generato automatica mente dall'applicazi one quando viene creato un nuovo tenant.
AE_BSFTA-gentMapping	Id	Id	Int (no n null o)	Colonna Identità da compilare al momento della mappatura delle campagne ai team.
AE_BSFTA-gentMapping	ID tenant	ID tenant	nvarchar (50) (nullo)	L'ID tenant generato automaticam ente dall'applicazi one quando viene creato un nuovo tenant.
AE_BSFTA-gentMapping	Punto di ingresso	Punto di ingresso	nvarchar (max) (nullo)	Il punto di ingresso è il nostro gruppo Campagna a cui è mappata la campagna Pre-view.

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	ID UTENTE	ID UTENTE	nvarchar (max) (nullo)	ID utente dell'utente che ha creato la campagna di anteprima in admin con-sole.
AE_BSFTA-gentMapping	ID squadra	ID squadra	nvarchar (64) (nullo)	ID univoco 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)	L'ID Sub Ten- ant generato automatica mente dall'applicazi one quando viene creato un nuovo tenant.

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

Gruppi di campagne

Tabella di origine	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPO	CampaignGroupID	CampaignGroupID	Int (non nullo)	L'ID del gruppo di campagna generato automaticame nte 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	CISCOINITIALNOOFCON TACT- S	CISCOINITIALNOOFCON TACT- S	bigint (null o)	Il numero iniziale di contatti che devono essere consegnati al dialer.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPO	CISCOREDUCEFACTOR	CISCOREDUCEFACTOR	bigint (null o)	Il fattore in base al quale la consegna del contatto deve ridursi durante la composizione non è secondo il ritmo previsto.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPO	CISCOUPLOADFILEFORM AT	CISCOUPLOADFILEFORM AT	nvarchar (512) (nullo)	Formato di caricamento del file del contatto, ad esempio testo, JSON e così via.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPO	CISCOINCREMENT%	CISCOINCREMENT%	bigint (null o)	La percentuale per l'incremento di caricamento dei contatti se la composizione è più veloce

				del previsto.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPPO	CISCODECREMENTPERCENTUALE	CISCODECREMENTPERCENTUALE	bigint (null o)	La percentuale per il decremento del 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)	ID campagna Cisco alternativo per la consegna dei contatti in caso di errore.
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 figurazione 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)	L'ID tenant genera automaticamente

				erated dall'applicazione 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)	L'intervallo di iterazione tra due iterazioni di contatto.
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)	La data e l'ora dell'ultimo aggiornamento 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 di gestione 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 campagna 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)	L'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	GIORNODELLA SETTIMANA	GIORNODELLA SETTIMANA	Int (non nullo)	Questo valore indica il giorno della settimana configurato per il gruppo di filtri personalizzato da applicare.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	ORADA	ORADA	nvarchar (64) (non nullo)	L'ora di inizio per filtrare i contatti caricati per la consegna. Il valore predefinito è 00:00 ore.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	HOURTO	HOURTO	nvarchar (8) (non nullo)	L'ora finale per filtrare i contatti caricati per la consegna. Il valore predefinito è 23:59 ore.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	CUSTOMFILTERGROUP	CUSTOMFILTERGROUP	nvarchar (32) (non nullo)	Il nome del gruppo di registrazione personalizzato applicato alla campagna per la consegna dei contatti.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	Id	Id	Int (non nullo)	Colonna Identità univoca per ogni record.

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

OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	L'ID sub tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
OBD_CUSTOMFILTERS	Metodo CustomFilterGroupID	Metodo CustomFilterGroupID	Int (non nullo)	L'ID del gruppo di filtri personalizzato viene generato automaticamente quando viene creato un nuovo gruppo di file.
OBD_CUSTOMFILTERS	Metodo CustomFilterGroup	Metodo CustomFilterGroup	nvarchar (32) (non nullo)	Nome del gruppo di file personalizzato creato.
OBD_CUSTOMFILTERS	Descrizione	Descrizione	nvarchar (32) (nullo)	Descrizione del gruppo di filtri personalizzato.
OBD_CUSTOMFILTERS	ID campagna	ID campagna	nvarchar (64) (non nullo)	Questo è il nome della campagna a cui appartiene questo gruppo di filtri personalizzati. Ad esempio, la raccolta.
OBD_CUSTOMFILTERS	IsDefault	IsDefault	bit (nullo)	Specifica se questo è il gruppo di filtri personalizzato predefinito per la campagna.

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

				L'inquilino viene creato.
OBD_ CUSTOMFILTERGROUP	Metodo CustomFilterGroup	Metodo CustomFilterGroup	nvarchar (32) (non nullo)	Nome del gruppo di file 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, la raccolta.
OBD_CUSTOMFILTER	ID condizione	ID condizione	Int (non nullo)	L'ID condizione generato 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 elaborati per ciascuna condizione.
OBD_CUSTOMFILTER	ID sequenza	ID sequenza	Int (nullo)	L'ID della sequenza generato per questo

				dizione.
OBD_CUSTOMFILTER	SysConditions	SysConditions	nvarchar (64) (nullo)	Le condizioni di sistema con cui filtrare i contatti.
OBD_CUSTOMFILTER	Ordina	Ordina	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 mappata 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 (nullo)	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo

				tenant.
OBD_ CUSTOMFILTERGROUP	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	L'ID sub tenant 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)	L'ID generato automaticamente per la categoria della campagna al momento della creazione.
OBD_CAMPAIGN_CATEGORIA	CampaignCategoryName	CampaignCategoryName	nvarchar (64) (non nullo)	Nome della categoria della campagna assegnato.
OBD_CAMPAIGN_CATEGORIA	Cam-paignCategoryDescription	Cam-paignCategoryDescription	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)	La data e l'ora in cui è stata creata la categoria della campagna.

OBD_ CAMPAIGN _ CATEGORI A	ModifiedDateTime	ModifiedDateTime	datetime (non null)	Data e ora dell'ultimo aggiornamento della categoria della campagna.
OBD_ CAMPAIGN _ CATEGORI A	ExportedCategoryID	ExportedCategoryID	int (null)	Questo indica l'ID del gruppo Unsubscribe per uno spe-

				categoria.
OBD_ CAMPAIGN _ CATEGORIA	ID tenant	ID tenant	int (null)	L'ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
OBD_ CAMPAIGN _ CATEGORIA	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	L'ID Sub Tenant 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)	L'ID Chan- nel 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 (null o)	Specifica se si tratta di una modalità creata da client 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)	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.

OBD_ TIPO DI CANALE	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	L'ID sub tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creata una nuova ten- ant.
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 nullo)	Nome del dial plan.

OBD_DPDe-code	DESCRIZIONE	DESCRIZIONE	nvarchar (128) (non nullo)	Descrizione del dial plan.
OBD_DPDe-code	ORARIO DI INIZIO	ORARIO DI INIZIO	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)	Il numero di tentativi per ogni sistema configurato in questo dial plan.
OBD_DPDe-code	WindowDuration	WindowDuration	Int (nullo)	La durata della vincita 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)	L'ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando un nuovo

				viene creato il tenant.
OBD_DPDe-code	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	ID sub tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
OBD_DPDe-code	IsOverridden	IsOverridden	pezzo (non nullo)	Indicare se il comportamento o le impostazioni predefinite 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	ID UTENTE	ID UTENTE	nvarchar (100) (nullo)	Questo è l'ID utente di accesso.
OBD_Users	NOME	NOME	nvarchar (100) (nullo)	Nome dell'utente.
OBD_Users	PAROLA D'ORDINE	PAROLA D'ORDINE	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 nell'applicazione.
OBD_Users	CREATEUSER	CREATEUSER	nvarchar (16) (nullo)	La persona (utente) che ha creato questo utente.
OBD_Users	Metodo AuthenticationType	Metodo 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	Tipo di utente	Tipo di utente	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 (null o)	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 (null o)	Questo indica se l'utente è autorizzato ad accedere contemporaneamente da un altro

				dispositivo. Possibili valori – 0 se non consentiti; 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 parola d'accesso al successivo tentativo di accesso. Impostare 1 per forzare l'utente a cambiare la password; 0 per consentire l'accesso con la vecchia password.
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 (null o)	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)	L'ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant

				ated.
OBD_Users	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	ID sub-tenant 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)	ID campagna per il file pro per caricare i contatti.
OBD_AutoUp-loadParam	NomeProfilo	NomeProfilo	nvarchar (512) (nullo)	Nome del profilo.
OBD_AutoUp-loadParam	FileHeaders	FileHeaders	nvarchar (4000) (nullo)	Dettagli dell'intestazione e del file di caricamento del contatto.
OBD_AutoUp-loadParam	SrcDetails	SrcDetails	varchar (512) (nullo)	Il nome del file di caricamento che contiene 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)	ID agente 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	Codice di avviamento postale	Codice di avviamento postale	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 Ser- vice 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 valutazione DNC è abilitata nel profilo. Questo è 1 se abilitato; 0 se non abilitato.
OBD_AutoUp-	ID utente	ID utente	varchar	L'ID utente di

loadParam			(50) (nullo)	L'utente che crea questo file pro.
OBD_AutoUp-loadParam	Data	Data	datetime (nullo)	Data e ora di creazione del profilo.
OBD_AutoUp-loadParam	DuplicateFilter	DuplicateFilter	bit (null o)	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 (null o)	Se aggiornare il campo aziendale per i contatti caricati tramite questo profilo.

OBD_AutoUp-loadParam	ListIdToUpdate	ListIdToUpdate	nvarchar (1024) (nullo)	Se aggiornare l'ID elenco 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 per la 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, l'ID campagna per cui 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	Per sempre	Per sempre	bit (null o)	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 contrassegnato NDNC.
OBD_AutoUp-loadParam	ProfileExecutionTime	ProfileExecutionTime	nvarchar (60) (nullo)	La data e l'ora in cui il profilo è stato eseguito per caricare i contatti.
OBD_AutoUp-loadParam	Metodo ProfilePath	Metodo ProfilePath	nvarchar (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 utilizzato per il caricamento dei con-

				tatto tramite questo profilo.
OBD_AutoUp-loadParam	MailCC	MailCC	nvarchar (max) (nullo)	Gli indirizzi e-mail da copiare quando viene inviata un'e-mail della campagna.
OBD_AutoUp-loadParam	MailBCC	MailBCC	nvarchar (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	Tipo di file	Tipo di file	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 stato 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	ID dispositivo	ID dispositivo	nvarchar (255) (nullo)	L'ID del dispositivo a cui viene inviata la notifica di autenticazione dell'identità.
OBD_AutoUp-loadParam	Metodo FixedWidthData	Metodo FixedWidthData	nvarchar (max) (nullo)	Se i dati caricati provengono 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	DNCCampaignCategoryID	DNCCampaignCategoryID	nvarchar (max) (nullo)	La categoria della campagna per contrassegnare un DNC tatto.
OBD_AutoUp-loadParam	CondizioneSTRInfo	CondizioneSTRInfo	nvarchar (max) (nullo)	In questo campo viene memorizzata la condizione per un profilo utilizzato per pulire i contatti.
OBD_AutoUp-loadParam	IsBusinessFieldDNC	IsBusinessFieldDNC	bit (null o)	Se il campo business viene utilizzato come filtro per contrassegnare il contatto come DNC.

OBD_AutoUp-loadParam	ID tenant	ID tenant	int (null)	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
OBD_AutoUp-loadParam	ID subTenant	ID subTenant	Int (nullo)	ID sub-tenant 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) del cliente 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 Cliente Tempo Differito (CPT) 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	MaxLunghezza	MaxLunghezza	int (null)	La lunghezza massima per il numero di telefono del contatto per questo

				modo.
OBD_MODES	ChannelId	ChannelId	Int (non nullo)	L'ID del canale 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)	ID modalità proveniente da un'origine diversa.
OBD_MODES	ID tenant	ID tenant	int (null)	ID tenant generato automaticame nte dall'applicazio ne quando viene creato un nuovo tenant.
OBD_MODES	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	L'ID sub tenant generato automaticamen te dall'applicazion e quando viene creata una nuova 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)	ID di uscita generato automaticamente al momento della creazione.
OBD_Outcome	DESCRIZIONE	DESCRIZIONE	nvarchar (128) (nullo)	Descrizione del risultato.
OBD_Outcome	NOMEVISUALIZZATO	NOMEVISUALIZZATO	nvarchar (128) (nullo)	Descrizione del risultato.
OBD_Outcome	RISULTATO AZIENDALE	RISULTATO AZIENDALE	Int (non nullo)	Questo indica il tipo di risultato. 0 per l'esito della 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)	Ciò indica se un risultato specifico è eliminato 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 del 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'uscita mappata.
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)	ID tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creato un nuovo tenant.
OBD_Outcome	ID subTenant	ID subTenant	int (null)	L'ID sub tenant generato automaticamente dall'applicazione quando viene creata una nuova ten- ant.

Campi di attività della campagna

Tabella di	Nome colonna	Display Name	Tipo di dati	Descrizione

origine				
OBD_Campaign_BusinessFields	ID campagna	ID campagna	nvarchar (64) (non nullo)	Si tratta dell'identificatore univoco generato automaticamente per l'utente.
OBD_Campaign_BusinessFields	Nomecampo	Nomecampo	nvarchar (64) (non	I settori di attività previsti 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)	ID campo aziendale 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 l'ID del campo business.
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 (null o)	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	Editabile	Editabile	pezzo (nullo)	Indica se il campo business è modificabile.

OBD_Campaign_BusinessFields	ID sequenza	ID sequenza	bit (null o)	Indica se il campo business dispone di un ID sequenza specifica 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	Visibile	Visibile	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 business, 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 parametrimetri predittivi a livello di campagna che i dati attuali del ritmo del dialer.

I seguenti parametri sono inclusi nel riepilogo della campagna:

Campo	Descrizione
Dettaglio della campagna	
Campagna	Nome della campagna.
Stato campagna	Stato attuale della campagna.
Stato a livello di sistema	
Totale contatti disponibili	Numero totale di contatti con stato aperto per il giorno.
Totale chiamate composte	Numero totale di tentativi per il giorno.
Totale chiamate risposte	Numero totale di contatti connessi, inclusi agente connesso e segreteria telefonica, per il giorno.
Totale chiamate in corso	Numero di chiamate in tempo reale attualmente composte dal Dialer.
Tempo medio di gestione	Somma media del tempo di conversazione e del tempo ACW, diviso per il *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 di telefonia contrassegnato come Operazione riuscita utilizzando la selezione Chiamata in diretta, diviso per il totale delle chiamate effettuate per il giorno corrente.
RPC %	Totale chiamate composte con un risultato di tipo RPC diviso per il totale chiamate composte per il giorno corrente.
Aperto %	Considerando tutti i record nella tabella dei contatti, Totale contatti con stato aperto, diviso per il numero totale di contatti.
Fresco %	Considerando tutti i record nella tabella dei contatti, Contatti totali con stato Nuovo (aperto e mai tentato), diviso per il numero totale di contatti.

Riprogrammazione %	Considerando tutti i record nella tabella dei contatti, Stato Contatti totali con ripianificazione (aperto e almeno una volta tentato), diviso per il numero totale di contatti.

Chiuso %	Considerando tutti i record nella tabella dei contatti, Totale contatti con stato chiuso, diviso per il numero totale di contatti.
Statistiche di oggi	
Aperto %	Contatti attuali con stato aperto diviso per la somma dei contatti totali caricati oggi e del numero di contatti con stato aperto all'inizio della giornata. I contatti aperti sono record che possono essere composti.
Fresco %	Contatti attuali con stato Nuovo (aperto e mai tentato) diviso per la somma dei contatti totali caricati oggi e del numero di contatti con stato aperto all'inizio della giornata. I nuovi contatti sono record che non sono mai stati tentati.
Riprogrammazione %	Contatti correnti con stato riprogrammato (aperto e almeno una volta tentato) diviso per la somma dei contatti totali caricati oggi e del numero di contatti con stato aperto all'inizio della giornata. I contatti ripianificati sono record che sono stati tentati almeno una volta e in attesa di ricomposizione.
Chiuso %	Contatti correnti con stato chiuso diviso per la somma dei contatti totali caricati oggi e del numero di contatti con stato aperto all'inizio della giornata. I contatti chiusi sono record che non possono essere composti e sono stati chiusi dal sistema o dall'utente.
Statistiche del livello di passaggio	
Passa l'1%	Numero di contatti con 1 solo tentativo oggi diviso per la somma dei contatti totali caricati oggi e del numero di contatti con stato aperto all'inizio della giornata.
Passa il 2%	Numero di contatti con solo 2 tentativi oggi 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.