Juridisk informasjon

SPESIFIKASJONENE OG INFORMASJONEN MED HENSYN TIL PRODUKTENE I DENNE HÅNDBOKEN KAN ENDRES UTEN VARSEL. ALLE ERKLÆRINGER, ANBEFALINGER OG ALL INFORMASJON SKAL VÆRE NØYAKTIG, MEN FREMLEGGES UTEN NOEN FORM FOR GARANTI, HVERKEN DIREKTE ELLER INDIREKTE. BRUKERNE MÅ TA DET FULLE ANSVARET FOR BRUK AV PRODUKTENE.

PROGRAMVARELISENSEN OG DEN BEGRENSEDE GARANTIEN SOM FØLGER MED PRODUKTET, ER ANGITT I INFORMASJONSPAKKEN SOM LEVERES MED PRODUKTET, OG ER EN DEL AV DENNE REFERANSEN. HVIS DU IKKE FINNER PROGRAMVARELISENSEN ELLER DEN BEGRENSEDE GARANTIEN, KAN DU KONTAKTE CISCO-REPRESENTANTEN FOR Å FÅ EN KOPI.

Ciscos implementering av TCP-hodekomprimering er en tilpasning av et program som University of California, Berkeley (UCB) har utviklet som en del av UCBs fritt tilgjengelige domeneversjon av operativsystemet UNIX. Med enerett. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

TIL TROSS FOR EVENTUELLE GARANTIER I DETTE DOKUMENTET, ER ALLE DOKUMENTFILER OG ALL PROGRAMVARE FRA DISSE LEVERANDØRENE LEVERT "SOM DE ER" MED EVENTUELLE FEIL. CISCO OG OVENNEVNTE LEVERANDØRER FRASKRIVER SEG ALLE GARANTIER, DIREKTE ELLER INDIREKTE, INKLUDERT, UTEN BEGRENSNINGER, GARANTIENE OM SALGBARHET OG EGNETHET FOR SÆRSKILTE FORMÅL. FRASKRIVELSEN GJELDER OGSÅ ENHVER FORM FOR ANSVAR SOM FØLGE AV EVENTUELL KRENKELSE AV TREDJEPARTS RETTIGHETER OG GARANTIER I FORBINDELSE MED HANDEL, BRUK ELLER HANDELSKUTYME.

IKKE I NOE TILFELLE SKAL CISCO ELLER RESPEKTIVE LEVERANDØRER VÆRE ANSVARLIGE FOR INDIREKTE SKADER, SPESIELLE SKADER, ELLER FØLGESKADER, INKLUDERT, UTEN BEGRENSNING, TAP AV FORTJENESTE ELLER TAP AV ELLER SKADE PÅ DATA SOM OPPSTÅR SOM FØLGE AV BRUK ELLER MANGEL PÅ BRUK AV DENNE HÅNDBOKEN, SELV OM CISCO ELLER RESPEKTIVE LEVERANDØRER ER BLITT GJORT OPPMERKSOM PÅ MULIGHETENE FOR SLIKE SKADER.

Eventuelle IP-adresser og telefonnumre som brukes i dette dokumentet, er ikke ment å skulle være faktiske adresser og telefonnumre. Eventuelle eksempler, kommandoutdata, diagrammer over nettverkstopologi og andre tall som er inkludert i dokumentet, er bare for illustrasjonsformål. Eventuell bruk av faktiske IP-adresser eller telefonnumre i illustrasjoner, er utilsiktet og tilfeldig.

Alle trykte kopier og dupliserte myke kopier betraktes som ukontrollerte kopier, og den originale online ver-sion bør refereres til for siste versjon.

Cisco har mer enn 200 kontorer verden over. Adresser, telefonnumre og faksnumre er oppført på Cisco-nettstedet på Cisco.com.

Endre notat

Dette dokumentet beskriver oppdateringene som er gjort i rapportveiledningen for utgivelsen. Den inneholder en detaljert logg over endringer på tvers av ulike seksjoner.

Seksjon	Endre beskrivelse	Årsak til endring	Dato	Versjon
Ulike	Oppdatert tilbakeringingsinnhold	Funksjonstillegg	02/13/2026	4.2.1.2507_Updato6
Rapporter > rapporttypesanntid	Fjernet innhold relatert til følgende: • Kampanjemessig Kontakt vs Agent tilgjengelig • Kontaktsuksessrate Kampanjemessig • Kampanjemål oppnådd • Leverte kontakt • Agenttilstand	Avskrevne widgeter	08/11/2025	4.2.1.2507
Rapporter > historiske rapporter	La til en ny del for historiske rapporter. Dette forklarer de nye historiske rapportene som ble introdusert. Den tidligere historiske Rapporter-funksjonen har fått nytt navn som Historiske rapporter (eldre).	Nye historiske rapporter introdusert.		
Rapporter > historiske rapporter (eldre)	Endret overskriften på Historiske rapporter til Historiske rapporter (eldre)	Nye historiske rapporter introdusert.	08/11/2025	4.2.1.2507
Rapporter > planlegge rapporter (eldre)	Endret overskriften på Planlegg rapporter til Planlegg rapporter (eldre)	Nye historiske rapporter har en annen planleggingsfunksjon.	08/11/2025	4.2.1.2507

Rapporter > oppsummeringsrapport for kampanje	Et nytt felt Sist behandlede kontakt (min) legges til. Viser antall minutter siden den siste kontakten ble valgt og plassert i tabellen for levering.	For å gi innsyn i nylig kontaktaktivitet.	6/05/2025	4.2.1.2504

Rapporter > datauttrekk > tidsplankonfigurasjon	Nye alternativer og varsler legges til: • Varsel om ingen poster – utløser når utpakking returnerer null poster. • Varsel om feil - utløser når utdrag mislykkes på grunn av en feil. • Første jobbstarttidspunkt – definerer det første tidspunktet da den regelmessige rapporten starter.	For å forbedre kontrollen og synligheten i planlagte rapportkonfigurasjoner.	6/05/2025	4.2.1.2504
Siden Rapporter > datautdrag	Siden Datautdrag viser nå følgende: • Navn, beskrivelse, filnavn, aktiveringsstatus • Jobbhistorikk-popup inkluderer rapportens start/slutt/planlagte tider, status, antall poster og nedlastingsknapp. • Tidssonen for rapporten vises. • Alternativer for søk og handling er lagt til.	For å forbedre synligheten og kontrollen over datauttrekkingskonfigurasjoner og jobbhistorikk.	6/05/2025	4.2.1.2504
Rapporter > planleggingsrapport	For å løse ytelses- og tidsavbruddsproblemer med store datasett behandles nå rapporteksport og tidsplaner som oppgaver i stedet for umiddelbare operasjoner. - Eksportforespørsler behandles asynkront og tilordnes en unik ExportID. Den støttede grensen for maksimalt imum er 500 000 oppføringer. Dette kan konfigureres. - Filer genereres og lagres på Amazon S3, slik at brukerne kan overvåke statusen og laste ned filer fra en eksporthistorikkside. - En ny databasetabell, AE_ ReportExportList, introduseres for å lagre detaljer om eksportoperasjon.	Forbedringer i eksport- og planleggingsrapporter	07/02/2025	4.2.1.2501

	• Planlagte rapporter inkluderer nå lignende forbedringer, med passordbeskyttet fillevering via e-post. Brukere må angi et passord under planleggingen av rapporten, noe som kreves for å få tilgang til rapporten som sendes via e-post. • Eksportkoblinger utløper basert på backend-konfigurasjon. En ny konfigurasjon legges til i tabellen Egendefinerte funksjoner kalt ReportFilesRetentionDays med standardverdien som 30 dager.			

Rapporter > planleggingsrapport	Fil rensing fra Amazon S3 Bucket - Eksportfiler fjernes fra S3 ved hjelp av AWS-konfigurasjoner. - Eksportfiler fjernes etter den konfigurerte oppbevaringsperioden fra den egendefinerte feature-tabellen (ReportFilesRetentionDays, standard: 30 dager).	Rapportfiler purging fra Amazon S3 Bucket	07/02/2025	4.2.1.2501
Rapporter	Andre endringer i rapportene: - Detaljrapport: Maksimalt antall filterdager satt til 180 dager (6 måneder). - Sammendragsrapport: Maksimale fil-ter dager satt til 1865 dager (5 år). - Andre rapporter beholder filtergrensen på 90 dager (3 måneder).	Endringer i rapportfilteret	07/02/2025	4.2.1.2501
Rapporter > Sum-Mary-rapporter	Vi har lagt til SMS og Email channels som alternativer for sammendragsrapporter. **Merk**: SMS og e-postkanaler er currently ikke i bruk for WxCC.	Forbedringer i sammendragsrapport	07/02/2025	4.2.1.2501
Rapporter > Per-formance Met-rics	Kampanjesammendragsrapporten inneholder nå mer omfattende informasjon i kolonner som er lagt til.	Forbedringer i ytelsesmålinger	07/02/2025	4.2.1.2501

Rapporter > hans-toriske rapporter	Delen Historiske rapporter inkluderer nå støtte for SMS og e-postkanaler, og tilbyr bredere funksjonalitet for flerkanalsrapportering. • **Detaljer**: Gir dyptgående innsikt i individuelle anropsforsøk, inkludert tidsberegninger, agent ID, resultater, oppringerreferanse ID og andre relevante detaljer. • **Agentproduktivitet**: Fremhever agentens utgående produktivitet og viser måledata som forhåndsvisningsvarighet, samtalevarighet, varighet av samtale, varighet etter samtalearbeid (ACW) og ulike antall anrop.	Forbedringer i historiske rapporter	07/02/2025	4.2.1.2501

	• **Agenttilstand**: Sporer og spiller av endringer i agenttilstander i løpet av rapporteringsperioden. • **Tilbakeringing**: Presenterer tilbakeringingskontaktdetaljer i et primær-sekundært format, noe som gjør det enklere å forstå og analysere utfall av forsøk. **Merk**: Agentproduktivitet, Agenttilstand og Tilbakeringing er for øyeblikket ikke tilgjengelig i WxCC. **Merk:** E-post, SMS og tilbakeringing støttes ikke for WxCC.			

INNHOLDSFORTEGNELSEN

Endre notat 2
Rapporter 9
Sanntid 10
Automatisk oppdatering 11
Legg til flere rapporter i forskjellige faner 12
Filterkriterier for rapporter 12
Funksjon for rapportwidgeter 13
Rapporttype 13
Rapporttype i sanntid 14
Historiske rapporter 16
Sammendrag Rapporter 19
Bruk filter 19
Elementer 20
Lagre og vise rapport 20
Detaljert rapport 36
Bruk filter 37
Elementer 38
Lagre og vise rapport 38
Tilbakeringingsrapport 44
Bruk filter 45
Elementer 45
Lagre og vise rapport 45
Historiske rapporter (eldre) 46
Filterkriterier for rapporter 47
Resultat av anrop 48
Sammendrag av kampanje 51
DNC blokkert 52
Forsøk på kontakt 54
Avbrutt prosentandel 56
Agentdisposisjon (kampanjemessig) 57
Kontaktforsøk bøtte 58
Forsøk på agent 59
Resultat av agent 60
Tilbakeringing 61
Global listestatus 62
Tilkobling til høyre (RPC) 62
Tilbakeringingsspor 64
Resultat av e-post 65
Pass oppringing 66

Planlegg rapporter (eldre) 68
Legg til planleggingsrapport 68
Redigere en tidsplan 68
Slette en tidsplan 69
Felter 69
Datautdrag 70
Lagringsmål 72
Rediger datautdrag 74
Slett datautdrag 74
Felter 74
Detaljer for transaksjonsfelt 76
Detaljer for hovedfelt 112
Resultatmålinger 169
Sammendrag av kampanje 170
Kriterier for rapportfilter 173
Tidssoner 173
Global liste 173
Kampanjegruppe 173
Kampanje 174
Liste 174
CSS-gruppe 174
CSS-gruppens tilstand 174

Rapporter

Rapporter gir både sammendrag og detaljert informasjon om utgående anrop i kontaktsenteret. De dekker kampanjer, grupper og agentytelse. Disse rapportene kan tilby detaljerte individuelle forsøksdata eller gi oppsummerte trender som RPC, tilkoblingsfrekvens og så videre, for en kampanje.

Brukere har muligheten til å utforme og lagre rapporter som maler. Filterkriterier tillater en mikrovisning ved å nar-rowing ned filtre til en bestemt kontakt, samtale eller resultat. Rapporter gir en omfattende 360-graders oversikt over aktiviteter i kontaktsenteret.

I tillegg kan rapporter planlegges med forhåndskonfigurerte intervaller, eller datautdrag kan konfigureres for faste data og transaksjonsdata.

Campaign Manager har følgende typer rapporter:

- **Sanntidsrapporter: Sanntidsrapporter** viser grafiske data om kampanjer som kjører for øyeblikket, spesielt for inneværende dag. Disse rapportene fylles ut med intervalldata, som oppdateres som standard hvert 5. minutt. De omfattende filterkriteriene lar brukerne se data ovenfra og ned til bunnen, og gir detaljert innsikt i sanntid.
- **Historiske rapporter**: Disse rapportene bruker historiske data fra og med dagen før for å gi innsikt i ytelsen til kontaktsenteret. De danner et nesten uttømmende sett som dekker alle fasetter av kontaktsenteret, inkludert kontakter, samtaler, utfall, agenter og mer. Rapportene fylles ut basert på filterkriteriene valgt av brukeren.
- **Instrumentbord** for resultater: Sanntidskonsollen gir kontinuerlig oppdaterte data med en oppdateringsfrekvens på 15 sekunder for pågående kampanjer. Den inneholder viktige beregninger som forsøksfrekvenser, RPC-% (Right Party Connect-prosent) og omfattende statistikk for kampanjekontakt.
- **Skriptdesignerrapporter: Alle rapporter som gjelder programmodulene 2-veis SMS og samtaleveiledning,** konfigurert ved hjelp av skriptutformingen, diskuteres i detalj. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se Skriptutforming.
- **Datauttrekk: Konfigurer eksport av rå transaksjonsdata** og faste data fra rapporteringsdatabasen. Brukere kan trekke ut data fra standardkilder, for eksempel anropsforsøk på bestemte tidspunkter og for utvalgte kampanjegrupper eller kampanjer.

Merk: Ikke bruk spesialtegn som /,, :, *, ?, <, < og | som en del av filnavn.

Merk: Følgende støttes ikke i Webex Contact Center programmet:
- Kampanjer via e-post og SMS
- AEM-anrop (Agent-Executive Mapped).

Sanntid

Sanntidsrapporter viser grafiske data om kampanjer som kjører for øyeblikket, spesielt for inneværende dag. Disse rapportene fylles ut med intervalldata, som oppdateres som standard hvert 5. minutt. De omfattende filtreringskriteriene lar brukerne se data fra toppen og ned til bunnen, og gir detaljert innsikt i sanntid. Du kan konfigurere sanntidsrapportene.

Naviger **til** Rapporter> **sanntid**. Standardrapporten viser følgende data:

Felter	**Beskrivelse**
Totalt antall kamera-paigner	Viser antall kampanjer som er tilgjengelige i systemet. Dette viser også tallet for aktive, inaktive og avsluttede kampanjer.
Aktive (Active)	Antall kampanjer som utføres for øyeblikket. Kampanjestatus er *Utføre.*
Inaktiv	Antall kampanjer som ikke kjøres for øyeblikket. Kampanjestatus er *Tid suspendert* eller *Stoppet*.
Avsluttet	Antall kampanjer som har gått, sluttdato og -klokkeslett. Kampanjestatus er *Tid for vent* , men kampanjedatotiden må være mindre enn gjeldende klokkeslett.
Totalt antall kontakter	Totalt antall kontakter som er lastet opp til appen i alle kampanjer. Dette viser også en oppdeling av Åpen, Frisk (ennå ikke ringt), Planlagt, Lukket og Andre takter.
Åpne	Antall kontakter som er åpne for øyeblikket for gitte filterkriterier. Kontaktstatus er *åpen* og *levert*.
Frisk	Antall kontakter forsøkt ikke en gang for gitte filterkriterier. Kontaktstatus er *Åpen* og *levert*.
Flyttet	Antall kontakter planlegges på nytt og åpnes for øyeblikket. Kontaktstatus er *åpen* og *levert*.
Lukket	Antall kontakter som er lukket for de gitte filterkriteriene. Kontaktstatus er *Lukket*.
Andre	Antall kontakter som ikke ble levert. Kontaktstatus er *skrubbet eller spylt*.
Kontakt er lastet opp	Totalt antall kontakter lastet opp på tvers av alle kampanjer og en oppdeling av vellykkede opplastinger, mislykkede opplastinger og duplikater.
Suksess	Antall kontakter som er lastet opp til kontakttabellen.
Feil	Antall kontakter som ikke kunne lastes opp til kontakttabellen på grunn av ulike feil. Det inkluderer ikke modusfeil.
Dupliserte	Antall kontakter kunne ikke lastes opp på grunn av dupliserte poster som er tilgjengelige i kontakttabellen. Den tar ikke hensyn til om det forekommer duplikat i filen eller duplikatet som er tilgjengelig i kontakttabellen.
Prestasjon	Totalt antall kontakter oppringt i dag og tilkoblingsforholdet. Antall unike

	Kontakter i tabellen Samtaleaktivitet. Tilkoblingsrate - prosentandel av totalt antall kontakter som er koblet ut av totalt antall oppringte kontakter. Totalt antall oppringte kontakter er antallet unike kontakter som ringes i dag.
Business Per-formance	Totalt antall kontakter med resultater merket som Suksess og forholdet mellom kontakter med Suksessresultater. Antall unike kontakter i tabellen Samtaleaktivitet. Suksessrate - prosentandel av totale forretningssuksesskontakter av totalt antall tilkoblede kontakter.
Forsøk	Viser antall forsøk som er koblet til en agent på tvers av kontakter, inkludert flere vellykkede tilkoblinger for én enkelt kontakt. Dette inkluderer tilkoblinger på planlagte samtaler, både på grunn av forretnings- og telefonigrunner. Forsøksforhold – forholdet mellom antall oppringte anrop og antall oppringte kontakter. Indikatoren for forsøksratio viser gjennomsnittlig antall forsøk på hver kontakt.
Tilkoblet	Viser totalt antall anrop som er koblet mellom en agent og en kunde på tvers av alle kampanjer, og tilkoblingsforholdet for disse numrene Forsøk Tilkoblingsrate - prosentandel av antall anrop tilkoblet ut av antall anrop som ble ringt. Antall tilkoblede anrop er antall tilkoblede kontakter med resultater av live-anrop, og resultater av direkteanrop er resultater som aktiveres som resultat av direkteanrop.
Samtaler avbrutt	Viser antall forsøk mottatt avbrutt som resultat på tvers av kontakter. Hvis ACR er deaktivert, er avbruddsraten prosentandelen av avbrutte anrop av summen av avbrutte anrop og direkteanrop.
AHT (gjennomsnittlig håndteringstid)	Gjennomsnittlig behandlingstid for et anrop, i TT:MM:SS-format. Det er forholdet mellom varigheten av den vellykkede samtalen og antall tilkoblede samtaler.

Sanntidsrapport lar deg utføre følgende:

Automatisk oppdatering

Sanntidsdataene kan oppdateres automatisk med angitte intervaller. Standardintervallet er satt til fem minutter. Hvis du vil endre dette intervallet, kontakter du kundestøtte for Cisco.

Automatisk oppdatering fungerer bare for den konfigurerte Tab og ikke på tvers av alle faner. Videre, hvis en administrator navigerer til en annen Tab eller en annen side i programmet og går tilbake til den opprinnelige Tab (der automatisk oppdateringsintervall er konfigurert), oppdateres rapporten Tab og tidtakeren starter på nytt.

Legg til flere rapporter i forskjellige faner

Du kan legge til flere rapporter og åpne dem flere samtidig i forskjellige faner. Dette gjør det enklere for brukeren å ikke bare holde øye med den generelle kontaktsenterytelsen i sanntid, men også på bestemte områder av kontaktsentre som definert av de valgte filtreringskriteriene. Når du åpner en sanntidsrapport for første gang, vises standard Tab. Maksimalt 10 faner bare (standard pluss ni ekstra) kan lastes inn i programmet. Standard Tab inneholder sanntidsdata for kontaktsenteret som helhet, med mindre brukeren endrer filterkriteriene.

1. Klikk på **Legg til-ikonet** i flere rapporter. Rapport Tab åpnes ved siden av Standard Tab.
2. Velg de nødvendige filterkriteriene.
3. Klikk på **Legg til widget** , og velg widgeten du vil legge til i rapporten.

Filterkriterier for rapporter

Med rapportfilteret kan en bruker se på en makrovisning av kontaktsenteret og drille ned til mikronivået for en kontakt, samtale eller agent.

Tidssonefilter for rapporter

Du kan generere sanntidsrapporter for bestemte tidssoner. Velg tidssonen fra rullegardinlisten Tidssone før du velger andre filtreringskriterier. Rapporten for gjeldende dag for den valgte tidssonen vises.

Dette er en valgfri konfigurasjon. Kontakt Cisco kundestøtte for å få denne konfigurasjonen aktivert og for å få rapporter etter tidssone.

Andre filtervilkår for rapporter

Funksjonen Filterkriterier lar deg gjøre følgende:

Filtrer	Beskrivelse
Global liste	Alle globale lister kan velges. Både enkelt- og flervalg tillatt. Hvis du vil velge alle globale lister, merker du av for Merk alle.
Kampan jegruppe	Alle kampanjegrupper som inneholder kontakter for de valgte globale listene, fylles ut. Både enkelt- og flervalg tillatt. Hvis du vil velge alle kampanjegrupper, merker du av for Velg alle.
Kampanje	Alle kampanjer som inneholder kontakter for de valgte kampanjegruppene, fylles ut. Både enkelt- og flervalg tillatt. Merk av for Select All for å velge alle kampanjer. Med ett enkelt kampanjevalg kan du filtrere til de neste nivåene. Hvis du velger flere kampanjer, deaktiveres filtrering til neste nivå. Vis rapportene på dette nivået.

Liste	Alle kontaktlistene som er lastet opp for denne kampanjen, fylles ut. Både enkelt- og flervalg tillatt. Hvis du vil velge alle lister, merker du av for Merk alle. • Hvis du ikke velger noen bestemte lister, fylles data for alle listene ut i rapporten, inkludert sammenkjedningslisten (liste ID -1). • Hvis du velger bestemte lister, fylles det bare ut data for de valgte listene. I så fall må du merke av for Inkluder kjettingliste hvis du vil ha data knyttet til liste ID -1 (sammenkjettingsliste) i rapporten. Lister fylles ut for standarddatoen i datopanelet, det vil si gjeldende dag. Hvis du vil velge flere lister, velger du datoer fra Dato-panelet og klikker OK. Velg de obligatoriske listene for rapporten, blant de som fylles ut.
CSS-gruppe	Alle kontaktvalgstrategier (CSS) som gjelder for de valgte listene, kan velges. Både enkelt- og flervalg tillatt. Hvis du vil velge alle CSS-gruppene, merker du av for Velg alle.
CSSGroup-tilstand	Betingelsene for CSS-gruppene ovenfor fylles ut og kan velges. Både enkelt- og flervalg tillatt. Hvis du vil velge alle betingelsene for CSS-gruppen, merker du av for Velg alle.

Velg aktuelle filtre, og klikk **Vis poster** for å fylle ut rapporten med poster opp til dette nivået av selec-tion.

Funksjon for rapportwidgeter

Rapportkontrollprogrammer har følgende alternativer til felles:

1. Klikk **på Løsne for** å flyte rapportwidgeten fra det forankrede stedet til midten av skjermen, slik at du kan maksimere widgetstørrelsen. Dette er en veksleknapp, og hvis du klikker igjen, forankres widgeten tilbake til sin rettmessige plass. Det gjenoppretter også den fjernede widgeten tilbake til siden.
2. Klikk på **Maksimer** for å vise hele rapporten.
3. Klikk **på Minimer** for å flytte rapportwidgeten tilbake til den forankrede plasseringen fra fullskjermvisningen.
4. Klikk **på hurtigmenyen** for diagram for å laste ned rapporten i formatene PNG, JPEG eller SVG-vektorer eller PDF.

Visninger for individuelle rapporter varierer - de forklares sammen med rapportene. Alle rapporter viser grafiske data i tekst når du holder musen over en grafisk fremstilling av data.

Rapporttype

Campaign Manager tilbyr ulike typer rapporter i sanntid. Hvis du vil vite mer, kan du se «Rapporttype i sanntid» på neste side.

Rapporttype i sanntid

Følgende er sanntidsrapportene:

Resultat av telefoni

Kontrollprogrammet Telefoniresultat viser antall kontakter som er oppringt for hvert telefoniresultat. Hold musen over diagrammet for å se antall anrop for bestemte telefoniresultater. Bruk hurtigmenyen til å laste ned diagrammet i et av alternativene. I den minimerte visningen kan resultater med minimal prosentandel være skjult. For å se alle resultatene, zoom til fullskjerm.

Forretningsmessig utfall

Widgeten Forretningsresultat viser antall kontakter som er oppringt for hvert forretningsresultat. Hold musen over diagrammet for å se antall samtaler for bestemte forretningsresultater. Bruk hurtigmenyen til å laste ned diagrammet i et av alternativene.

Kontaktstatus

Kontrollprogrammet Kontaktstatus viser statusen til kontaktene for valgte filterkriterier i sanntid. Denne widgeten viser antall kontakter i hver tilstand i sanntid. Kampanjene er oppført på X-aksen og antall kontakter på Y-aksen. Hold musen over diagrammet for å se antallet for den bestemte kontaktstatusen. Klikk på en hvilken som helst status nederst til høyre i widgeten for å fjerne kontaktene som er knyttet til den tilstanden fra wid-get. Bytt for å gjenopprette dataene. Bruk hurtigmenyen til å laste ned diagrammet i et av alternativene.

Kontakt Strategi

Kontaktstrategi viser detaljer om utfall både forretning og telefoni for kontaktstrategier som brukes, i henhold til filterkriteriene.

Denne widgeten viser antall kontakter for både telefoni og forretningsresultater. Dataene som vises i figuren kan drilles ned ytterligere.

Eksempel: Klikk **Telefoniresultat** for å se antall kontakter for hvert telefoniresultat. Hvis

du vil gå tilbake til den opprinnelige rapporten, klikker du på **Tilbake til resultatet**.

Klikk på et resultat fra resultatdiagrammet for å få antall kontakter for hver kontaktstrategi som gir dette resultatet.

Hvis du vil gå tilbake til det forrige skjermbildet, klikker du **Tilbake til telefoniresultatet**. Klikk en kontaktstrategi i diagrammet **Kontaktstrategi** for å drille ned til modusene i kontaktstrategien som bidrar til dette resultatet.

Strategi for valg av kontakt

Strategi for kontaktvalg viser detaljene for resultat både forretning og telefoni for kontaktvalg strategier som brukes, i henhold til filterkriterier.

Denne widgeten viser antall kontakter for både telefoni og forretningsresultater. Dataene som vises i diagrammet kan drilles ned ytterligere for å se flere små detaljer.

Klikk på et resultat fra resultatdiagrammet for å få antall kontakter for hver strategi for kontaktvalg som gir dette resultatet.

Hvis du vil gå tilbake til det forrige skjermbildet, klikker du **Tilbake til telefoniresultatet**.

Klikk en hvilken som helst **strategi for kontaktvalg i** diagrammet Strategi **for kontaktvalg for å drille ned til strategiene** for kontaktvalg som bidrar til dette resultatet .

Anrop som ringes for bestemte moduser

Anrop oppringt for bestemte moduser viser antall anrop som er ringt for hver modus i den valgte perioden. Widgeten viser dataene i et edderkoppdiagram. Hold musen over diagrammet for å se antall anrop som er ringt i en bestemt modus. Bruk hurtigmenyen til å laste ned diagrammet i et av alternativene.

Kampanjemessig Leverte kontakter

Kampanjevis Leverte kontakter viser antall kontakter som er levert til hver kampanje. Denne widgeten viser antall kontakter som er levert til oppringeren, for hver kampanje. Hold musen over diagrammet for å se antall kontakter levert for en bestemt kampanje. X-aksen viser antall kontakter, og Y-aksen viser kampanjene. Bruk hurtigmenyen til å laste ned diagrammet i et av alternativene. Dataene som er synlige i programmet, eksporteres. Hvis dataene er maskert i programmet, maskeres de også i det eksporterte arket.

Agenttilstand

Denne widgeten viser detaljer om aktivitetstilstanden til agentene.

Statistikk i sanntid

Denne widgeten inneholder øyeblikksbildene som gir en live, 360-graders visning på høyt nivå av programmet.

Den viser et antall aktive kampanjer for hele programmet. Dette viser også antallet kampanjer i kategoriene Totalt, Inaktivt og Brukt.

Totalt antall kontakter som er lastet opp til appen i alle kampanjer. Dette viser også en oppdeling av Åpne, Frisk (ennå ikke ringt), Tidsplan, Lukket og Andre kontakter.

Totalt antall opplastede kontakter, inkludert hvor mange kontakter som har vært vellykket, mislykket og duplisert.

Totalt antall agenter og agenter i ulike tilstander, for eksempel InCall, Inaktiv, Ikke klar, ACW og Preview.

Den viser tilkoblingsforhold, suksessforhold, forsøksforhold, forsøkstilkoblingsforhold, avbruddsforhold og behandlingstid i gjennomsnitt.

Historiske rapporter

Disse rapportene inneholder data fra dagen før for å gi innsikt i ytelsen til kontaktsenteret. De danner et nesten uttømmende sett som dekker alle fasetter av kontaktsenteret, inkludert kontakter, samtaler, agenter og mer. Rapportene fylles ut basert på filterkriteriene valgt av brukeren. Disse rapportene kan enten vises eller lagres i et kommaseparert (CSV)-format.

Du får tilgang til rapportene ved å gå til **Rapporter > Historiske rapporter**. Rapportene viser følgende felt:

- Navn: Viser navnet på rapporten.
- Type: Angir rapporttypen.
- Beskrivelse: Gir en kort forklaring på rapportens formål.

- Planlegg: Lar deg aktivere eller deaktivere planleggingen av rapporten.

- Planlagt tid: Angir det spesifikke tidspunktet for rapporten som skal planlegges.
- Tidsplanfrekvens: Definerer hvor ofte rapporten skal planlegges, for eksempel daglig.
- Historikk: Viser detaljer om rapportens historikk.
- Handling: Tilbyr følgende alternativer for behandling av rapporten:
    - Filter: Filtrerer rapportdataene basert på angitte kriterier.
    - Eksporter: Behandler rapportdataene og gjør dem tilgjengelige for nedlasting under alternativet Eksporter.
    - Tidsplan: Lar deg konfigurere eller endre planleggingen av rapporten.
    - Kopier: Oppretter et duplikat av rapporten.
    - Del: Del rapporten med andre brukere.
    - Slett: Sletter rapporten.
- Eksportalternativ: Eksporter-knappen gir informasjon om statusen for eksportoperasjonen og inkluderer følgende detaljer:
    - Forespurt tidspunkt: Tidspunktet da rapportforespørselen ble startet.
    - Malnavn: Navnet på malen som ble brukt til å generere rapporten.
    - Type: Identifiserer rapporttypen som genereres.
    - Status: Angir den gjeldende tilstanden for eksportoperasjonen, for eksempel Pågår, Fullført eller Mislyktes.
    - Fullført tidspunkt: Viser tidspunktet da rapportgenereringsprosessen ble fullført.
    - Handling: Bruk dette alternativet for å laste ned den genererte rapporten. Rapporten genereres i CSV format.

Planlegge en rapport

Du har muligheten til å planlegge rapporter for automatisk levering til kolleger og andre brukere på daglig, ukentlig, månedlig eller årlig basis. Når du har konfigurert rapportplanleggeren, sendes utpekte rapporter til mottakerne som e-post ok fikk den i XLS-format i henhold til den valgte tidsplanen.

1. Velg en rapport, og gå til Handling-menyen.
2. Velg Tidsplan.
3. I popup-vinduet Planleggingsrapport velger du Frekvens fra Månedlig, Ukentlig og Daglig.
4. Angi rapporttidspunktet for når rapporten må sendes.

5. Skriv inn mottakeradressene som rapporten skal sendes til. Du kan legge til flere e-postadresser Skille dem med komma (,).
    a. Merknader – rapporten sendes på det konfigurerte tidspunktet den siste dagen i hver måned.
    b. Rapporten er passordbeskyttet for å ivareta sikkerheten og forhindre uautorisert tilgang.
    c. Rapporten sendes i en zippet mappe via e-post.
6. Skriv inn passord og bekreft passord i de respektive feltene for å sikre rapporten og forhindre uautorisert tilgang. Det samme passordet kreves for å åpne og vise rapporten.
7. Klikk på Lagre.
8. TURN Tidsplan-bryteren på for å sende rapporten til angitt tid.

Kopiere en rapport

Slik kopierer du en rapport:

1. Velg en rapport. Gå til Handling-menyen.
2. Klikk Kopier.
3. I popup-vinduet Kopier rapportmal skriver du inn Nytt malnavn og Beskrivelse for rapporten.

Dele en rapport

Slik deler du en rapport med andre brukere:

1. Velg en rapport. Gå til Handling-menyen.
2. Klikk på Del.
3. I delrapportmalen vises malnavnet og rapporttypen som skrivebeskyttede felt som brukeren ikke kan redigere.
4. Velg brukeren fra rullegardinlisten.
    a. Merknader: Maksimalt fem (5) brukere kan velges om gangen for å dele rapporten. Hvis en bruker allerede har en rapport med samme navn, vises ikke brukeren i rullegardinlisten Brukere.
    b. Rullegardinlisten Bruker viser bare brukere som har rapportvisningstilgang.
5. Klikk Del for å fullføre prosessen. Når rapporten er delt, vises den på Home-siden til den delte brukeren.

    Merk: Rapportmalen dupliseres for alle valgte brukere, og delte brukere kan gjøre endringer i kopiene sine uten at det påvirker den opprinnelige versjonen. Rapportfiltre vises basert på hver brukers tilgangsrettigheter.

Slette en rapport

Slik kopierer du en rapport:

1. Velg en rapport. Gå til Handling-menyen.
2. Klikk på Slett.

3. Klikk på OK i vinduet Slett rapportmal for å slette rapporten.

Sammendrag Rapporter

Sammendragsrapporten gir en rask oversikt over kontaktsenteroperasjoner. Den viser data basert på filtrene du velger, og hjelper deg med å forstå tallene og detaljene om samtaler, kontakter, kampanjer og mer i et lettforståelig format.

Slik oppretter du en rapport:

1. Klikk på + Opprett historisk rapport-ikonet.
2. Velg Sammendragsrapport, og klikk på Opprett.
3. Velg riktig tidssone fra rullegardinlisten for å generere rapporten for en bestemt tidssone. Standard tidssone er angitt i nettleseren.

   Merk: Tidssone for sammendragsrapport viser bare tidssoner for systemet.
4. Velg rapportvisningen fra rullegardinlisten for å gruppere oppføringene. Elementene vises basert på den valgte rapporttypen.
   a. Kampanje
   b. Global liste ID
   c. Liste
   d. Kampanjegruppe
   e. Dato
   f. Agent
5. Velg Periode fra rullegardinlisten for å vise rapporten for en bestemt periode. Standardverdien er satt til I dag.
   a. I dag
   b. I går
   c. Denne uken
   d. Forrige uke
   e. Denne måneden
   f. Forrige måned
   g. Siste n dager – Hvis du velger dette alternativet, angir du antall dager rapporten skal vises.
   h. Egendefinert datoperiode – Hvis du velger dette alternativet, angir du datoperiodeperioden for å vise rapporten for en definert periode.

   Merk: For å opprettholde optimal ytelse og effektivitet tillater vi kun en maksimal periode på 1865 dager (5 år).

Bruk filter

1. Gå til Filter-delen for å filtrere dataene. Du kan velge ett eller flere felt i et filter.
2. På den globale listen Tab velger du de riktige globale liste-ID-ene for å filtrere dataene basert på

dem.

3. I Kampanjegruppe Tab velger du de riktige kampanjegruppene for å filtrere dataene basert på dem.
4. I Kampanje Tab velger du de riktige kampanjene for å filtrere dataene.
5. På listen Tab velger du de riktige liste-ID-ene for å filtrere dataene basert på dem. Disse er bare synlige for de valgte kampanjene.
6. På Agent Tab velger du riktig agent for å filtrere dataene.

Elementer

1. Gå til Elementer-delen for å generere rapporten basert på de valgte elementene. Du kan velge ett eller flere elementer.
2. På Tab velger du de relevante feltene for å generere rapporten. Hvis du vil vite mer om feltene, kan du se Kontaktfelt.
3. I Forsøk Tab velger du de relevante feltene for å generere rapporten. Hvis du vil vite mer om feltene, kan du se Forsøk.
4. På Beregnet Tab velger du de riktige feltene for å generere rapporten. Hvis du vil vite mer om feltene, kan du se Beregnet.
5. På RPC / Consent / Manual Tab velger du de riktige feltene for å generere rapporten. Hvis du vil vite mer om feltene, kan du se RPC eller Samtykke eller Manuelle feltdetaljer.
6. Velg kanalen fra rullegardinlisten for å vise elementer basert på den valgte kanalen. Tilgjengelige alternativer er:
    a. Tale: Viser elementer som er spesifikke for talesamhandlinger.
    b. SMS: Viser elementer relatert til SMS-kommunikasjon.
    c. E-post: Viser parametere som er spesifikke for e-postsamhandlinger.
    d. Alle: Lar deg se alle elementer på tvers av alle kanaler.

Lagre og vise rapport

1. Klikk Vis for å vise rapporten.
2. Klikk på Eksporter for å eksportere rapporten til en Excel-fil.
3. Klikk på Lagre. Du kan også lagre rapporten fra filtersiden.
4. Skriv inn navn og beskrivelse for rapporten.
5. Klikk på Lagre.

Kontakt-felt

Felter	Beskrivelse	Ikke aktuelt	Modus
Åpent startsted på dagen	Det er antall kontakter som forblir åpne fra forrige dag da den nye Dagen starter.	Agent, kampanje Gruppe	Stem me, SMS,

			E-post
Felter	**Beskrivelse**	**Ikke aktuelt**	**Modus**
Lenket til	Det er antall kontakter som legges til på grunn av kjetting.	Agent, kampanje Gruppe	Stem me, SMS, E-post
Lastet opp	Det er antall kontakter lastet opp i løpet av dagen, via filer eller API.	Agent Kampanjegr uppe	Stem me, SMS, E-post
Administrer lagt til	Dette er antall kontakter som åpnes, oppheves blokkeringen, flyttes eller kopieres ved hjelp av Administrer Kontakter.	Agent, kampanje Gruppe	Stem me, SMS, E-post
Kontakter	Kontakter beregnes daglig. Totalt antall kontakter er summen av: • Kontakter åpnes på begynnelsen av hver dag. • Kontakter som lastes opp manuelt, automatisk eller via API i løpet av dagen. • Kontakter som legges til på grunn av sammenkjeding. • Kontakter som åpnes, fjernet blokkering, flytting eller kopiering ved hjelp av Administrer kontakter.	Agent, kampanjegr uppe	Stem me, SMS, E-post
Frisk	Det er de åpne kontaktene som ikke er forsøkt minst én gang. Dette gjør det ikke inkluderer Account Executive Mapping (AEM) og tilbakeringingskontakter.	Agent, kampanjegr uppe	Stem me, SMS, E-post
Planlagt	Det er de åpne kontaktene det forsøkes på minst én gang, unntatt Account Executive Mapping (AEM) og tilbakeringinger.	Agent Kampanjegr uppe	Stem me, SMS, E-post
PCB	Det er kontaktene som er merket som personlig tilbakeringing (PCB).	Agent Kampanjegr uppe	Stem me, SMS, E-post
NCB	Det er kontaktene som er merket som Normal Callback (NCB).	Agent Kampanjegr uppe	Stem me, SMS, E-post

Tilbakeanrop	Det er summen av tilbakeringinger (Personlig og Normal).	Agent Kampanjegruppe	Stemme, SMS, E-post
AEM Fresh	Dette er antallet AEM-kontakter (Account Executive Mapping) som ikke har blitt forsøkt enda en gang.	Agent, kampanje Gruppe	Stemme, SMS, E-post
AEM planlagt	Det er antallet AEM-kontakter (Account Executive Mapping) som har blitt forsøkt å leie en gang.	Agent, kampanje Gruppe	Stemme, SMS, E-post
Felter	**Beskrivelse**	**Ikke aktuelt**	**Modus**
AEM	Dette er summen av AEM Fresh- og AEM Scheduled kontakter.	Agent, kampanje Gruppe	Stemme, SMS, E-post
Åpent antall	Det totale antallet åpne kontakter omfatter summen av Friske, Planlagte, Tilbakeringinger og AEM-kontakter. Leverte kontakter tas også med i beregningen i åpne Kontakter.		Stemme, SMS, E-post
Lukket tele mislyktes	Det er antall kontakter som er lukket med mislykket telefoniresultat. Det inkluderer ikke suksess og tilbakeringingsresultater.		Tale
Stengt SMS Mislyktes	Antall kontakter lukket med resultater ekskludert suksessresultater via SMS Kommunikasjon.		SMS
Lukket e-post mislyktes	Antall kontakter lukket med utfall Ekskludering av suksessresultater via e-postkommunikasjon.		E-post
Lukket samsvar	Det er totalt antall lukkede kontakter med Do Not Call (DNC), National Do Not Call (NDNC), DNC Scrub og Litigation Resultater.		Stemme, SMS, E-post
Lukket CCB	Det er antall kontakter som lukkes av Compliance Engine på grunn av en feil i en regel.	Agent	Stemme, SMS, E-post
Lukket Tele-suksess	Det er antall kontakter som er lukket med resultater for suksesstelefoni, for eksempel tilbakeringing og suksessresultater.		Tale

Stengt SMS Suksess	Antall kontakter som ble lukket via SMS-kommunikasjon.		SMS
Avsluttet e-postsuksess	Antall kontakter som er lukket via e-postkommunikasjon.		E-post
Nedlagt virksomhet mislyktes	Det er antall kontakter som lukkes med et mislykket forretningsresultat.		Stem me, SMS, E-post
Lukket forretningssuks ess	Det er antall kontakter som lukkes med et vellykket forretningsresultat.		Stem me, SMS, E-post
Lukket skrubbet	Det er antall skrubbede kontakter.	Agent	Stem me, SMS, E-post
Stengt Utløpt	Det er antall utløpte kontakter.	Agent	Stem me, SMS, E-post
Felter	**Beskrivelse**	**Ikke aktuelt**	**Modus**
Stengte andre	Det er antall kontakter lukket på grunn av andre årsaker som Overskriv, Kontaktliste Stoppet, spylt og andre.	Agent	Stem me, SMS, E-post
Lukket forhåndssamtal e	Det er antall kontakter som er lukket i Precall-skriptet.	Agent	Stem me, SMS, E-post
Lukket	Summen av alle lukkede kontakter.		Stem me, SMS, E-post
Fullført prosentan del	Det er forholdet mellom kontakter som er lukket og det totale antall kontakter. Formel = Lukkede kontakter / Totalt antall Kontakter		Stem me, SMS, E-post
Prosentandel for fullført suksess	Det er forholdet mellom kontakter som lukkes med et vellykket telefoniresultat og det totale antall kontakter. Formel = Lukkede suksesskontakter / Totalt Antall kontakter		Stem me, SMS, E-post

Suksessprosent for lukket virksomhet	Det er forholdet mellom kontakter som lukkes med et vellykket forretningsresultat og det totale antall kontakter. Formel = Lukkede suksesskontakter / Totalt antall kontakter		Stem me, SMS, E-post
Prosentandel for lukket RPC	Det er forholdet mellom Right Party Connect (RPC)-kontakter lukket med både suksess og forretningssuksessresultater til det totale antallet kontakter. Formel = (RPC lukkede kontakter med vellykket telefoniresultat + RPC lukkede kontakter med vellykket forretningsresultat) / totalt Antall kontakter		Tale
Kontakt Unik	Det er antall åpne eller lukkede kontakter med minst ett forsøk.		Stem me, SMS, E-post
Prosentandel for kontakttilkoblin g	Det er forholdet mellom unike kontakter som har en agenttilkobling til det totale antallet kontakter. Formel = Unike kontakter / Totalt antall Antall kontakter		Tale
Prosentan del for RPC for kontakt	Dette er forholdet mellom unike kontakter og RPC-forsøk og det totale antallet kontakter. Formel = Unike kontakter med RPC-forsøk / totalt antall kontakter		Tale
Forsøk på kontakt	Det er forholdet mellom unike kontakter og totalt antall kontakter.		Stem me, SMS,
Felter	**Beskrivelse**	**Ikke aktuelt**	**Modus**
Prosentdel			E-post
Andre	Det er antall kontakter som er midlertidig blokkert.	Agent	Stem me, SMS, E-post
Pseudonymisert	Antall pseudonymiserte kontakter.	Agent	Stem me, SMS, E-post

Fersk prosentandel	Det beregnes som Fresh delt på KONTAKT, som representerer prosentandelen ferske Kontakter.		
Planlagt prosentandel	Den beregnes som Planlagt delt på KONTAKT, som representerer prosentandelen av planlagte kontakter.		
AEM-prosentandel	Den beregnes som AEM delt på KONTAKT, som representerer prosentandelen av AEM-kontakter.		
Prosentandel for tilbakeringing	Det beregnes som tilbakeringinger delt på KONTAKT, som representerer prosentandelen av tilbakeringingskontakter.		
Åpen prosentandel	Den beregnes som Åpen delt på KONTAKT, som representerer prosentandelen av åpne Kontakter.		
Lukket CPaaS-suksess	Antall kontakter som er lukket via CPaaS-kanaler.		
Aktive lister	Dette er antall kontaktlister med tilstanden aktiv for dagen.	Agent, liste ID	Stem me, SMS, E-post
Stoppede lister	Dette er antall kontaktlister i tilstanden Stoppet for dagen.	Agent, liste ID	Stem me, SMS, E-post
Stoppede og lukkede lister	Det er antall kontaktlister stoppet og lukket for dagen.	Agent, liste ID	Stem me, SMS, E-post
Permanente stopplister	Dette er antall kontaktlister med permanent stopptilstand for dagen.	Agent, liste ID	Stem me, SMS, E-post
Utløpte lister	Dette er antall kontaktlister i en utløpt tilstand for dagen.	Agent, liste ID	Stem me, SMS, E-post
Forsøk 1	Det er antall kontakter som er åpne med ett forsøk.		Stem me, SMS, E-post
Felter	**Beskrivelse**	**Ikke aktuelt**	**Modus**

Forsøk 2	Det er antall kontakter som er åpne med to forsøk.		Stem me, SMS, E-post
Forsøk 3	Det er antall kontakter som er åpne med tre forsøk.		Stem me, SMS, E-post
Forsøk 4	Det er antall kontakter som er åpne med fire forsøk.		Stem me, SMS, E-post
Forsøk 5	Det er antall kontakter som er åpne med fem forsøk.		Stem me, SMS, E-post
Forsøk 6	Det er antall kontakter som er åpne med seks forsøk.		Stem me, SMS, E-post
Forsøk 7	Det er antall kontakter som er åpne med syv forsøk.		Stem me, SMS, E-post
Forsøk 8	Det er antall kontakter som er åpne med åtte forsøk.		Stem me, SMS, E-post
Forsøk 9	Det er antall kontakter som er åpne med ni forsøk.		Stem me, SMS, E-post
Forsøk >9	Det er antall kontakter som er åpne med ti eller flere forsøk.		Stem me, SMS, E-post
Stengt 1	Det er antall kontakter som lukkes etter ett forsøk.		Stem me, SMS, E-post
Stengt 2	Det er antall kontakter som er åpne etter to forsøk.		Stem me, SMS, E-post
Stengt 3	Dette er antall kontakter som er åpne etter tre forsøk.		Stem me, SMS, E-post

Stengt 4	Det er antall kontakter som er åpne etter fire forsøk.		Stem me, SMS, E-post
Stengt 5	Det er antall kontakter som er åpne etter fem forsøk.		Stem me, SMS, E-post
Stengt 6	Det er antall kontakter som er åpne etter seks forsøk.		Stem me, SMS, E-post
Felter	**Beskrivelse**	**Ikke aktuelt**	**Modus**
Stengt 7	Det er antall kontakter som er åpne etter syv forsøk.		Stem me, SMS, E-post
Stengt 8	Dette er antall kontakter som er åpne etter åtte forsøk.		Stem me, SMS, E-post
Stengt 9	Det er antall kontakter som er åpne etter ni forsøk.		Stem me, SMS, E-post
Stengt >9	Det er antall kontakter som er åpne etter ti eller flere forsøk.		Stem me, SMS, E-post
Bestått: 1	Det er antall åpne og lukkede kontakter i ett forsøk.		Stem me, SMS, E-post
Pass 2	Det er antall åpne og lukkede kontakter i to forsøk.		Stem me, SMS, E-post
Bestått: 3	Det er antall åpne og lukkede kontakter i tre forsøk.		Stem me, SMS, E-post
Pass 4	Det er antall åpne og lukkede kontakter på fire forsøk.		Stem me, SMS, E-post

Bestått: 5	Det er antall åpne og lukkede kontakter på fem forsøk.		Stem me, SMS, E-post
Pass 6	Det er antall åpne og lukkede kontakter på seks forsøk.		Stem me, SMS, E-post
Pass 7	Det er antall åpne og lukkede kontakter på syv forsøk.		Stem me, SMS, E-post
Pass 8	Det er antall åpne og lukkede kontakter på åtte forsøk.		Stem me, SMS, E-post
Pass 9 og Pass >9	Det er antall åpne og lukkede kontakter på ni og mer enn ni forsøk.		Stem me, SMS, E-post
Bestått 1 prosent	Andel åpne og lukkede kontakter fullført i ett forsøk i forhold til totalt antall kontakter.		Stem me, SMS, E-post
Bestått 2 prosent	Andel åpne og lukkede kontakter fullført på to forsøk i forhold til totalt antall kontakter.		Stem me, SMS, E-post
Felter	**Beskrivelse**	**Ikke aktuelt**	**Modus**
Bestått 3 prosent	Prosentandelen av åpne og lukkede kontakter som fullførte på tre forsøk i forhold til Totalt antall kontakter.		Stem me, SMS, E-post
Bestå 4 prosent	Andel åpne og lukkede kontakter fullført på fire forsøk i forhold til totalt antall kontakter.		Stem me, SMS, E-post
Bestått 5 prosent	Prosentandelen av åpne og lukkede kontakter som fullførte på fem forsøk i forhold til Totalt antall kontakter.		Stem me, SMS, E-post
Bestått 6 prosent	Prosentandelen av åpne og lukkede kontakter som ble fullført på seks forsøk i forhold til Totalt antall kontakter.		Stem me, SMS, E-post

Bestått 7 prosent	Andel åpne og lukkede kontakter fullført på syv forsøk i forhold til totalt antall kontakter.		Stem me, SMS, E-post
Bestått 8 prosent	Prosentandelen av åpne og lukkede kontakter som fullførte på åtte forsøk i forhold til Totalt antall kontakter.		Stem me, SMS, E-post
Bestått 9 prosent og bestått >9 prosent	Prosentandelen åpne og lukkede kontakter som fullførte på ni forsøk eller mer enn ni forsøk i forhold til totalt antall kontakter.		Stem me, SMS, E-post

Forsøk

Felter	Beskrivelse	Ikke aktuelt	Modus
Forsøk på stemme	Det er det totale antallet forsøk.	-	Stem me, SMS, E-post
Forsøk på agentstem me	Det er antall taleforsøk for oppringer for agenttempomoduser som forhåndsvisning, Fremgang, prediktiv.		Tale
IVR Forsøk på stemme	Dette er antall taleforsøk for oppringeren for en IVR tempomodus.	Agent	Tale
SMS Forsøk	Antall forsøk gjort gjennom SMS kanalen. Dette telles på kontaktnivå og bør ikke inkludere flere 2-veis meldinger i løpet av ett forsøk. Det er Oppsummering av 1-veis SMS forsøk og 2-veis SMS forsøk.	Agent	SMS
2-veis SMS forsøk	Antall forsøk gjennom SMS kanalen som bare involverer 2-veis SMS	Agent	SMS
Felter	**Beskrivelse**	**Ikke aktuelt**	**Modus**
	Interaksjoner.		
2-veis meldinger sendt	Totalt antall 2-veis meldinger mottatt som en del av 2-veis SMS-forsøk.	Agent	SMS

2-veis SMS Timeout	Antall 2-veis SMS forsøk som gjorde det ikke mottar et svar innen den tildelte tiden, noe som resulterer i et tidsavbrudd.	Agent	SMS
SMS Leveringskvittering	Antallet SMS forsøk der en leveringskvittering oppnås. For 2-veis SMS representerer dette leveringskvitteringen for Siste utgående melding i samhandlingen.	Agent	SMS
SMS Prosentandel for leveringskvittering	Prosentandelen av SMS forsøk med leveringskvittering, beregnet.	Agent	SMS
Forsøk på e-post	Antall forsøk gjort via e-postkanalen.	Agent	E-post
Totalt antall forsøk	Totalt antall forsøk på tvers av alle kanaler, beregnet som: Taleforsøk + SMS Forsøk + E-postforsøk + Annet Forsøk		Stemme, SMS, E-post
Ikke forsøk	Det er antall anrop som er merket med resultat som ikke er forsøk, samt evt. Interaksjoner som med kraft er merket som ikke-forsøk ved bruk av API.		Stemme, SMS, E-post
E-postblokk	Antall e-poster som ble blokkert	Agent	E-post
Retur av e-post	Antall e-postmeldinger som returneres.	Agent	E-post
Post levert	Antall e-postmeldinger levert til mottakerens innboks	Agent	E-post
E-post Åpne	Antall e-poster som var unike åpnet av mottakere (ikke en summering av alle åpner for et forsøk).	Agent	E-post
Mail Klikk	Antall e-poster der en unik URL ble klikket av mottakerne (ikke en summering av alle klikk for et forsøk).	Agent	E-post
Videresende e-post	Antall e-postmeldinger som ble videresendt av mottakere.	Agent	E-post
E-post spam	Antall e-poster som ble merket som søppelpost av mottakere.	Agent	E-post
Avslutt abonnement på	Antall e-poster der mottakere avsluttet abonnementet på fremtidig kommunikasjon.	Agent	E-post

e-post			
Felter	**Beskrivelse**	**Ikke aktuelt**	**Modus**
Prosentandel for e-postblokk	Prosentandelen av e-poster som ble blokkert, beregnet som: E-postblokkering / E-postforsøk	Agent	E-post
Prosentandel for retur av e-post	Prosentandelen av e-poster som ble returnert, beregnet som: Retur av e-post / E-postforsøk	Agent	E-post
Prosent for levert post	Prosentandelen av e-poster som var Vellykket levert, beregnet som: E-post levert / forsøk på e-post	Agent	E-post
Prosentandel for åpning av e-post	Prosentandelen av leverte e-poster som ble åpnet, beregnet som: Åpen e-post / Post levert	Agent	E-post
Mail Klikk-til og med Prosent	Prosentandelen av leverte e-poster der en unik URL ble klikket på, beregnet som: Mail Click / Mail Delivered	Agent	E-post
Klikk for å-åpne-prosentandel for e-post	Prosentandelen av åpnede e-poster der en unik URL-adresse ble klikket, beregnet som: Mail Klikk / Åpne e-post	Agent	E-post
Prosentandel for videresending av post	Prosentandelen av e-poster som var Videresendt, beregnet som: Videresending av e-post / forsøk på e-post	Agent	E-post
Prosentandel av søppelpost	Prosentandelen av e-poster merket som søppelpost, beregnet som: E-post-SPAM / E-postforsøk	Agent	E-post
Prosentandel for avmelding av e-post	Prosentandelen av e-poster der mottakere Avmeldt, beregnet som: Mail Unsubscribe / Email Attempt	Agent	E-post
Kunden svarte	Dette er antall anrop besvart av kunden	Agent	Tale
Koble	Det er antall kundebesvarte anrop koblet til en agent eller IVR.		Tale

Agent-tilkobling	Det er antall kundeanrop som er koblet til agentene for oppringer fra en agenttempomodus som Forhåndsvisning, Fremdrift, Prediktiv.		Tale
IVR Koble til	Dette er antall kundetilkoblede anrop for oppringeren som bruker en IVR tempomodus.	Agent	Tale
Forsøk i prosent	Det er forholdet mellom tilkoblede anrop og totalt antall forsøk. Formel = Tilkoblede samtaler / Totalt antall forsøk	Agent	Tale
Prosentandel for tilkobling	Det er forholdet mellom tilkoblede anrop og totalt antall forsøk. Formel = Tilkoblede samtaler / Totalt antall forsøk	Agent	Tale
Felter	**Beskrivelse**	**Ikke aktuelt**	**Modus**
Forsøk Ratio	Det er forholdet mellom totalt antall forsøk gjort og antall unike kontakter som hadde minst ett forsøk. Formel = totalt antall forsøk / unike kontakter	Agent	Tale
Forsøk på tilkoblingsforhold	Det er forholdet mellom totalt antall tilkoblede anrop og antall unike kontakter som hadde minst ett forsøk. Formel = Tilkoblede samtaler / Unik Kontakter	Agent	Tale
Gjennomsnittlig antall forsøk per time	Dette er forholdet mellom kjøretiden for kampanjen for dagen i minutter og det totale antallet forsøk som er gjort. Formel = Kampanjekjøretid for dagen i minutter / totalt antall forsøk /60	Agent	Tale
Gjennomsnittlig antall tilkoblinger per time	Det er forholdet mellom kjøretiden for kampanjen for dagen i minutter og det totale antallet tilkoblede anrop. Formel = Kampanjekjøretid for dagen i minutter / Total Connect /60	Agent	Tale
Kunden ble forlatt	Dette er antall anrop som avbrytes av kunden.	Agent	Tale
Systemet er forlatt	Dette er antall anrop som avbrytes av oppringersystemet.	Agent	Tale
Avbrutt	Det er det totale antallet avbrutte anrop, inkludert samtaler avbrutt av kunden og System	Agent	Tale

Avbrutt prosentandel	Forholdet mellom totalt antall avbrutte anrop og summen av totalt antall agenttilkoblinger og totalt antall avbrutte anrop. Formel = Totalt antall avbrutte anrop / (Agent Kobler til + avbrutte anrop)	Agent	Tale
Varighet av avbrudd	Dette er varigheten fra når anropet avbrytes.	Agent	Tale
Gjennomsnittlig avbruddsvarighet	Det er forholdet mellom avbrutt varighet og antall avbrutte anrop. Formel = Avbrutt varighet / Avbrutt Anrop	Agent	Tale
CPA-varighet (ms)	Det er tiden det tar for en progressiv samtaleanalyse (CPA) i millisekunder.	Agent	Tale
Gjennomsnittlig CPA-varighet (ms)	Det er forholdet mellom CPA-tid og antall forsøk som er gjort.	Agent	Tale
Felter	**Beskrivelse**	**Ikke aktuelt**	**Modus**
AMD-tilkobling	Det er antall telefonsvarer som er koblet til en agent.		Tale
AMD	Det er antall telefonsvarer som er koblet til.		Tale
AMD-prosent	Det er rasjonen av telefonsvarer i forhold til totalt antall forsøk Gjort.		Tale
PCB-forsøk	Det er antall forsøk som er gjort som er personlige tilbakeringinger		Tale
NCB-forsøk	Det er antall forsøk som er gjort som er normale tilbakeringinger	Agent	Tale
Forsøk på tilbakeringinger	Det er antall forsøk som er gjort som er personlige tilbakeringinger og normale tilbakeringinger. Formel = PCB-forsøk + NCB-forsøk		Tale
PCB-tilkobling	Det er antall personlige tilbakeringinger knyttet til en agent.		Tale
NCB Connect	Det er antall normale tilbakeringinger som er koblet til en agent.		Tale
Tilbakeringinger	Det er det totale antallet tilbakeringinger, inkludert Både personlige og normale tilbakeringinger,		Tale

Koble til	som er koblet til en agent.		
Prosentandel for tilkobling av tilbakeringinger	Forholdet mellom tilbakeringinger koblet til en agent og det totale antallet tilbakeringingsforsøk som er gjort. Tilbakeringing inkluderer her både personlige og normale tilbakeringinger. Formel = (PCB Connect + NCB Connect) / (PCB-forsøk + NCB-forsøk)		Tale
PCB-registrert	Det er antall personlige tilbakeringinger som er registrert i dag.		Tale
NCB-registrert	Det er antall normale tilbakeringinger som registreres i dag.		Tale
Registrerte tilbakeringinger	Det er antall tilbakeringinger, inkludert både personlige og normale tilbakeringinger, som registreres i dag. Formel = PCB-registrert + NCB-registrert		Tale
PCB lukket suksess	Det er antall personlige tilbakeringinger som avsluttes med et vellykket resultat.		Tale
PCB lukket feil	Det er antall personlige tilbakeringinger som avsluttes med et feilresultat.		Tale
NCB-suksess	Det er antall normale tilbakeringinger som lukkes med et vellykket resultat.		Tale
Felter	**Beskrivelse**	**Ikke aktuelt**	**Modus**
NCB stengte svikt	Det er antall normale tilbakeringinger som lukkes med et feilresultat.		Tale
Vellykket tilbakeringing	Det er antall tilbakeringinger, inkludert både personlige og normale tilbakeringinger, som avsluttes med et vellykket resultat. Formel = PCB lukket suksess + NCB lukket Suksess		Tale
Mislykkede tilbakeringinger	Det er antall tilbakeringinger, inkludert både personlige og normale tilbakeringinger, som lukkes med et feilresultat. Formel = PCB lukket feil + NCB lukket feil		Tale

Tilbakeringinger stengt	Det er det totale antallet tilbakeringinger, inkludert både personlige og normale tilbakeringinger, som avsluttes med både suksess- og fiaskoutfall. Formel = PCB lukket suksess + NCB lukket Suksess + PCB lukket feil + NCB lukket feil		Tale
AEM-forsøk	Dette er antall forsøk som er gjort for AEM-kontakter (Account Executive Mapping).		Tale
AEM Connect	Det er antall AEM-anrop som er koblet til en agent.		Tale
AEM Connect-prosentandel	Det er forholdet mellom AEM-anrop som er koblet til det totale antallet AEM-forsøk som er gjort.		Tale
Annen tilkobling	Dette er antall kundetilkoblede anrop for ikke-oppringere.	Kampanjegruppe, Agent, liste ID	Stemme, SMS, E-post
Annet forsøk	Det er antall forsøk som er gjort for ikke-oppringeranrop, for eksempel forsøk gjennom MCD API.	Kampanje Gruppe, agent, liste ID	Stemme, SMS, E-post
CPaaS-forsøk	Dette er antall forsøk for en CPaaS-kanal.	Kampanje Gruppe, agent, liste ID	Stemme, SMS, E-post

Beregnet

Felter	**Beskrivelse**	**Ikke aktuelt**	**Modus**
Agent	Dette er antall agenter som logger seg på systemet én gang for dagen.		Tale
Felter	**Beskrivelse**	**Ikke aktuelt**	**Modus**
Agenttilkoblingshastighet	Det er forholdet mellom tilkoblede anrop og det totale antallet agenter.		Tale
Ringens varighet	Dette er tidsperioden en telefon ringer før den blir besvart	Agent	Tale
Gjennomsnittlig ringevarighet	Det er forholdet mellom ringets varighet og det totale antallet tilkoblede samtaler.	Agent	Tale

Foredragets varighet	Det er tidsperioden for en faktisk taletid.		Tale
IVR-varighet	Den totale tiden en oppringer bruker på å samhandle med IVR-systemet.	Agent	Tale
2-veis SMS varighet	Det totale tidsrommet mellom oppstart av et 2-veis SMS forsøk.	Agent	SMS
ACW-varighet	Det er perioden hvor After Call Work (ACW)-aktiviteter utføres.		Tale
Behandlingsvarighet	Den viser varigheten av faktisk taletid og tid brukt på ACW-aktiviteter. Formel = Samtalevarighet + ACW-varighet		Tale
Varighet for forhåndsvisning	Den viser varigheten en agent viser en forhåndsvisningssamtale i.		Tale
AHT	Det er forholdet mellom total samtalebehandlingstid og totalt antall tilkoblede samtaler. Formel = Behandlingsvarighet / Total tilkobling		Tale
AHT IVR	Gjennomsnittlig behandlingstid for IVR-anrop. Dette beregnes som den totale varigheten av IVR delt på antall IVR tilkoblede anrop. Formel: AHT IVR = IVR Varighet / IVR Koble til		Tale
AHT 2-veis SMS	Gjennomsnittlig behandlingstid for 2-veis SMS-interaksjoner. Dette beregnes som den totale varigheten av 2-veis SMS forsøk delt på totalt antall 2-veis SMS forsøk. Formel: AHT 2-veis SMS = 2-veis SMS varighet / 2-veis SMS forsøk	Agent	SMS
Gjsn. første respons 2-veis SMS	Gjennomsnittlig svartid for den første meldingen i en 2-veis SMS-interaksjon. Den beregnes ved å summere varigheten mellom den første sendte meldingen og den første meldingen mottatt i alle 2-veis SMS forsøk og dele den med totalt antall mottatte 2-veismeldinger.	Agent	SMS
Felter	**Beskrivelse**	**Ikke aktuelt**	**Modus**

	Utelukker 2-veis SMS forsøk som ble tidsavbrutt i den første meldingen, men inkluderer de som ble tidsavbrutt i påfølgende meldinger. Formel: Gj.sn. første svar 2-veis SMS = (Summering av alle svar på første melding varighet) / 2-veis meldinger mottatt		
Gjsn. respons 2-veis SMS	Gjennomsnittlig responstid for alle meldinger i 2-veis SMS-interaksjoner. Den beregnes ved å summere varigheten mellom hver melding som sendes og mottas i 2-veis SMS-forsøk og dele den med det totale antallet mottatte 2-veismeldinger. Utelukker varigheten av meldinger som ble tidsavbrutt. Formel: Gj.sn. svar 2-veis SMS = (summering av alle meldingssvar varighet) / 2-veis meldinger mottatt	Agent	SMS
AHT RPC	Dette er forholdet mellom total samtalebehandlingstid for RPC-anrop og totalt antall tilkoblede anrop. Formel = Total behandlingstid for RPC-anrop / Total tilkobling	Agent	Tale
AHT ikke RPC	Dette er forholdet mellom total samtalebehandlingstid for ikke-RPC-anrop og totalt antall tilkoblede anrop. Formel = Total behandlingstid for ikke-RPC Samtaler / total tilkobling		Tale
AHT-samtykke	Gjennomsnittlig behandlingstid for samtykkeforsøk.		Tale
AHT Ikke samtykke	Gjennomsnittlig behandlingstid for forsøk på ikke samtykke. Hvis PEWC er deaktivert, vil denne verdien skal være 0.		Tale
AHT-håndbok	Det er forholdet mellom total samtalebehandlingstid og totalt antall anrop koblet til for manuelle anrop. Formel = total behandlingstid for manuell Samtaler / total tilkobling		Tale
ACW RPC Varighet (Duration)	Det er perioden hvor ACW-aktiviteter utføres for RPC-type.		Tale

ACW ikke RPC Varighet (Duration)	Det er perioden ACW-aktiviteter utføres for ikke-RPC-type		Tale
Varighe t for RPC-samtale	Det er taletiden for RPC-samtaler.		Tale
Snakk ikke RPC-varighet	Det er taletiden for ikke-RPC-samtaler.		Tale

RPC eller samtykke eller manuelle feltdetaljer

Felter	Beskrivelse	Ikke aktuelt	Modus
RPC	Det er antall forsøk som har Right Party Connect (RPC)-resultater.		Tale
Ikke RPC	Det er antall forsøk som har Non Right Party Connect-resultater.		Tale
RPC-prosent	Det er forholdet mellom forsøk gjort med RPC utfall av de totale forsøkene som ble gjort. Formel = RPC / totalt antall forsøk		Tale
Ikke RPC-prosent	Det er forholdet mellom forsøk gjort med ikke-RPC-utfall og de totale forsøkene som er gjort. Formel = Ikke-RPC / Totalt antall forsøk		Tale
RPC-tilkobling	Det er det totale antallet anrop som er knyttet til RPC-utfall.		Tale
Prosentandel for RPC-tilkobling	Det er forholdet mellom RPC-tilkobling og totalt antall tilkoblede anrop. Formel = RPC Connect / Total Connect		Tale
Samtykke	Antall forsøk som er samtykkeforsøk. Hvis PEWC (Prior Express Written Consent) er deaktivert, skal denne verdien være 0.		Stem me, SMS, E-post
nSamtykke	Antall forsøk som er forsøk på ikke samtykke. Hvis PEWC (Prior Express Written Consent) er deaktivert, vil denne verdien skal være 0.		Stem me, SMS, E-post
RPC-samtykkeprosent	Prosentandelen av samtykkeforsøk som resulterte i et utfall av typen RPC (Right Party Contact) eller Samtykke. Hvis PEWC er deaktivert, skal denne verdien være 0. Formel: RPC-samtykke % = (RPC / samtykke) × 100		Tale
RPC nConsent-prosent	Prosentandelen av forsøk på ikke-samtykke som resulterte i et resultat av typen RPC eller nConsent. Hvis PEWC er deaktivert, skal denne verdien være 0. Formel: RPC nConsent % = (RPC / nConsent) × 100		Tale

Samtykke Connect	Antall samtykkeforsøk som er koblet til en agent. Hvis PEWC er deaktivert, skal denne verdien være 0.		Tale
Consent Connect-prosentandel	Antall samtykkeforsøk som koblet til en agent. Hvis PEWC er deaktivert, skal denne verdien være 0.		Tale
Felter	**Beskrivelse**	**Ikke aktuelt**	**Modus**
nConsent Connect	Antall forsøk på ikke-samtykke som ble koblet til en agent. Hvis PEWC er deaktivert, skal denne verdien være 0.		Tale
nConsent Connect-prosentandel	Prosentandelen av forsøk på ikke-samtykke som er koblet til en agent. Formel: nConsent Connect % = (nConsent Connect / nConsent) × 100		Tale
Manuell	Det er antall forsøk som er gjort ved hjelp av manuell kampanje.		Stemme, SMS, E-post
Manuell tele mislyktes	Det er antall forsøk gjort ved hjelp av manuell kampanje med telefonifeil Utfallet.		Stemme, SMS, E-post
Manuell Tele-suksess	Det er antall forsøk som er gjort ved hjelp av manuell kampanje med resultat av telefonisuksess.		Stemme, SMS, E-post
Manuell virksomhet mislyktes	Det er antall forsøk gjort ved hjelp av manuell kampanje med utfall av forretningsfeil.		Stemme, SMS, E-post
Manuell forretningssuksess	Det er antall forsøk gjort ved hjelp av manuell kampanje med suksess Utfallet.		Stemme, SMS, E-post
Manuell RPC	Det er antall forsøk som er gjort ved hjelp av en manuell kampanje med RPC-resultat.		Tale
Manuell RPC-prosent	Det er forholdet mellom forsøk gjort ved hjelp av en manuell kampanje med et RPC-resultat og Totalt antall forsøk gjort ved hjelp av en manuell kampanje.		Stemme

Slik oppretter du en rapport:

1. Klikk på ikonet + Opprett historisk rapport.
2. Velg Detaljrapport, og klikk på Opprett.
3. Velg riktig tidssone fra rullegardinlisten for å generere rapporten for en bestemt tidssone. Standard tidssone er angitt i nettleseren.
4. Velg Periode fra rullegardinlisten for å vise rapporten for en bestemt periode. Standardverdien er satt til I dag.
    a. I dag

b. I går

c. Denne uken

d. Forrige uke

e. Denne måneden

f. Forrige måned

g. Siste n dager – Hvis du velger dette alternativet, angir du antall dager rapporten skal vises.

h. Egendefinert datoperiode – Hvis du velger dette alternativet, angir du datoperiodeperioden for å vise rapporten for en definert periode.

Merk: For å opprettholde optimal ytelse og effektivitet tillater vi bare en maksimal periode på 180 dager.

Bruk filter

1. Gå til Filter-delen.
2. På Kanal Tab velger du kanaltype fra følgende alternativer:
   a. SMS: Inkluderer data for kontakter som er behandlet via SMS-kommunikasjon.
   b. Tale: Omfatter rapportdata for kontakter som er behandlet gjennom taleanrop.
   c. E-post: Inkluderer rapportdata for kontakter som er behandlet via e-post.
   d. Administratoroperasjoner (ikke-kanaler): Inkluderer rapportdata for kontakter som oppdateres manuelt, ikke via noen aktiv kanal.
3. På den globale listen Tab velger du de riktige globale liste-ID-ene.
4. I Kampanjegruppe Tab velger du de riktige kampanjegruppene.
5. I Kampanje Tab velger du den aktuelle kampanjen.
6. På Liste Tab velger du de riktige liste-IDene. Liste-ID-er er bare synlige for utvalgte kampanjer.
7. I CSS-gruppe Tab velger du de aktuelle CSS-gruppene. CSS-grupper er bare synlige for de valgte kampanjene.
8. På CSS Tab velger du riktig CSS. Tjenester for prissammenligning er bare synlige for de valgte kampanjene.
9. På Agent Tab velger du riktig agent.
10. På Resultat Tab velger du det riktige resultatet.
11. På Status Tab velger du riktig status for kontakten.
12. I Forsøk Tab velger du kontaktforsøkstypen fra følgende alternativer:
    a. Forsøkte RPC
    b. Forsøkte ikke RPC
    c. Forsøkte

d. Ikke forsøkt

13. På betingelse Tab oppretter du betingelsen hvis det er aktuelt. Betingelsesfunksjonen gjør det mulig å bygge tilpasset
    Forhold. Trykk på {-tasten for å få tilgang til et popup-vindu som foreslår systemfelt og forretningsfelt.

Elementer

1. Gå til Elements seksjon.
2. På Attributter Tab velger du de relevante feltene for å generere rapporten. Hvis du vil ha mer informasjon om feltene, kan du se Attributt.
3. På Levering Tab velger du de relevante feltene for å generere rapporten. Hvis du vil ha mer informasjon om feltene, kan du se Levering.
4. På Behandler Tab velger du de relevante feltene for å generere rapporten. Hvis du vil ha mer informasjon om feltene, kan du se Behandling.
5. I Resultat Tab velger du de relevante feltene for å generere rapporten. Hvis du vil ha mer informasjon om feltene, kan du se Resultat.
6. På Beregnet Tab velger du de relevante feltene for å generere rapporten. Hvis du vil ha mer informasjon om feltene, kan du se Beregnet.
7. På Forretningsparametere Tab velger du de relevante feltene for å generere rapporten. For å se bedriftsparametere må minst én kampanje være valgt. Disse parameterne hentes fra den valgte kampanjen.
8. Velg kanalen fra rullegardinlisten for å vise elementer basert på den valgte kanalen. Tilgjengelige alternativer er:
    a. Tale: Viser elementer som er spesifikke for talesamhandlinger.
    b. SMS: Viser elementer relatert til SMS-kommunikasjon.
    c. E-post: Viser parametere som er spesifikke for e-postsamhandlinger.
    d. Alle: Lar deg se alle elementer uavhengig av kanal.

Lagre og vise rapport

1. Klikk Vis for å vise rapporten.
2. Klikk på Eksporter for å eksportere rapporten til en Excel-fil.
3. Klikk på Lagre. Du kan også lagre rapporten fra filtersiden.
4. Skriv inn navn og beskrivelse for rapporten.
5. Klikk på Lagre.

Attributt

Felter	Beskrivelse	Modus
Kampanjegruppe	Det er navnet på kampanjegruppen som kontaktene tilhører.	Stem me, SMS, E-post

Pacing	Den viser tempomodusen for kontaktforsøket. Eksempel: Forhåndsvisning, Progressiv, Forutsigende.	Tale
Felter	**Beskrivelse**	**Modus**
Kampanje	Det er navnet på kampanjen som kontakten tilhører.	Stem me, SMS, E-post
Global liste ID	Det er ID som genereres av applikasjonen for hver liste som er plassert for global opplasting. Denne ID er unik i systemet.	Stem me, SMS, E-post
Liste ID	Det er listen ID generert av applikasjonen for denne listen. Denne ID er unik i en kampanje.	Stem me, SMS, E-post
Kontakt ID	Det er en unik ID for en kontakt i en kampanje.	Stem me, SMS, E-post
Lastet opp tid	Den viser klokkeslettet når kontaktene lastes opp.	Stem me, SMS, E-post
LCM-nøkkel	Det er unikt ID system for forsøket.	Stem me, SMS, E-post
Oppringerreferans e ID	Det er unikt ID i det respektive oppringingssystemet.	Stem me, SMS, E-post
Fra-modus	E-posten ID som brukes til å starte en SMS eller e-post. Eller Anroper ID brukes til å starte et anrop.	Stem me, SMS, E-post
Kildekampanje ID	ID for den opprinnelige kampanjen som data overføres fra (tomt for den første kildekampanjen).	Stem me, SMS, E-post
Kildekontakt ID	Kontakten ID overført fra den opprinnelige kampanjen (tom for den første kildekampanjen).	Stem me, SMS, E-post
Lenket	Angir om kontakten/dataene flyttes eller kopieres mellom kampanjer.	Stem me, SMS,

		E-post
Destinasjonskampanje ID	ID for kampanjen som mottar kontakter eller data fra en kildekampanje.	Stemme, SMS, E-post
Destinasjonskontakt ID	Kontakten ID som er tilordnet i destinasjonskampanjen etter å ha blitt overført fra en kildekampanje.	Stemme, SMS, E-post

Levering

Felter	Beskrivelse	Modus
Felter	**Beskrivelse**	**Modus**
Forsøk på kontakt	Det er forsøksnummeret, for eksempel første forsøk, andre og så videre.	Stemme, SMS, E-post
Modusverdi	Det er kundens telefonnummer eller e-post ID.	Stemme, SMS, E-post
Modus	Det er telefontypen, e-postadressen eller SMS for modusen.	Stemme, SMS, E-post
Kanal	Den viser navnet på kanalen som refererer til kommunikasjonsmetoden som brukes til å samhandle med en kunde.	Stemme, SMS, E-post
Planlagt leveringstid	Den viser den planlagte datoen og klokkeslettet for når en kontakt skal leveres. Dette kan referere til tidspunktet for en samtale med en kontakt, avtale om tilbakeringing eller den nye avtalt dato og klokkeslett for kontakten.	Stemme, SMS, E-post
Faktisk leveringstid	Den viser datoen og klokkeslettet når kontakten faktisk blir levert.	Stemme, SMS, E-post
Kontakt naturen	Den viser kontakttypene, for eksempel Fersk, Planlagt på nytt, Normal tilbakeringing, Personlig tilbakeringing, AEM-fersk, AEM-planlagt, Nytt øyeblikk og AEM-Ferskt øyeblikk	Stemme, SMS, E-post

	Kontakter.	
Samtykke	Den viser om kontakten har samtykke eller ikke-samtykke.	Stem me, SMS, E-post
Manuell	Den viser om kontakten ringes manuelt.	Tale
CSS-tilstand	Den viser den bestemte CSS-betingelsen (Contact Selection Strategy) som er valgt for å velge kontakten.	Stem me, SMS, E-post
Navn på digital mal	Det må oppgis når du bruker en skriptdesigner. For SMS, Angi navnet på SMS malen. For E-post angir du navnet på e-postmalen.	Stem me, SMS, E-post

Behandler

Felter	Beskrivelse	Modus
Tidspunkt for forhåndsvisning	Den viser klokkeslettet da kontakten ble presentert for agenten for tempomodus for forhåndsvisning.	Tale
Forhåndsvisning av handlingstid	Den viser klokkeslettet da agenten svarte på forhåndsvisningsanropet.	Tale
Felter	**Beskrivelse**	**Modus**
Operatørtid	Den viser klokkeslettet da operatøren mottok kontakten.	Stem me, SMS
Handlingstid for operatør	Den viser klokkeslettet da operatøren klikket på kontakten.	Stem me, SMS
Forsøk på starttid	Den viser datoen og klokkeslettet når kontaktens forsøk startes.	Stem me, SMS, E-post
Ringetid	Den viser datoen og klokkeslettet når anropet begynner å ringe hos kunden.	Tale
Kunden svarte tid	Den viser tidspunktet da kunden besvarte et anrop.	Tale

CPA Tid	Den viser datoen og klokkeslettet for når CPA-en (Call Progress Analysis) er fullført.	Tale
Koble til agent	Den viser om anropet er koblet til en agent eller ikke.	Tale
Agentens tilkoblingstid	Den viser datoen og klokkeslettet da kundeanropet ble koblet til en agent.	Tale
Startklokkeslett for sommertid (ACW Start Time)	Den viser datoen og klokkeslettet når samtalen mellom kunden og agenten avsluttes, og agenten starter aktiviteter for arbeid etter samtale (ACW) for denne kontakten.	Tale
Forsøk på sluttid	Den viser datoen og klokkeslettet da forsøket ble avsluttet. Den gjelder ikke for e-post.	Stem me, SMS
Melding sendt	Det refererer til totalt antall SMS meldinger som er sendt til mottakere.	SMS
Melding mottatt	Det refererer til det totale antallet SMS meldinger som er mottatt.	SMS
Melding Detaljer	Den viser meldingstypen (enten utgående eller innkommende), meldingsinnholdet og meldingstidspunktet.	SMS
Melding Hendelse	Den viser en klikkbar pop-over som viser meldingshendelser, inkludert hendelsestype og hendelsestid.	SMS
E-postemne	Den viser emnelinjen i e-posten. Hvis en SendGrid-mal brukes, viser den malens e-postemne i stedet for det faktiske emnet som sendes til sluttkunden.	E-post
Navn på e-postmal	Hvis en SendGrid-mal brukes, vises SendGrid-malnavnet i stedet for navnet på e-postmalen. Malen for e-post eller SMS vises under Digital Navn på mal.	E-post
Mail Hendelser	Den viser en klikkbar pop-over som presenterer e-posthendelser, for eksempel som hendelsestype, hendelsestid, brukeragent, IP, URL, URL-forskyvning og maskinåpen.	E-post
Veiledning Response	Den viser en klikkbar pop-over med svaret fra anropsveiledningen, inkludert spørsmålet, svaret og aktiviteten	E-post
Felter	**Beskrivelse**	**Modus**
	Tid.	

Resultat

Felter	Beskrivelse	Modus
Kvittering for levering av melding	Bekreftelse på at en melding (SMS) ble levert til mottakeren.	SMS
Behandlingstid for utfall	Den viser datoen og klokkeslettet da systemet behandlet resultatet for forsøket.	Stem me, SMS, E-post
Utfallet	Den viser navnet på resultatet av forsøket.	Stem me, SMS, E-post
Overordnet utfall	Den viser navnet på det overordnede forretningsresultatet.	Stem me, SMS, E-post
E-post sendt	Handlingen til en e-post som sendes fra avsenderens system.	E-post
E-postblokk	Når en e-post er blokkert av mottakerens server, hindrer levering.	E-post
Retur av e-post	Når en e-post returneres som ikke levert på grunn av problemer som en ugyldig adresse	E-post
Post levert	Bekreftelse på at e-postmeldingen ble levert til mottakerens innboks.	E-post
E-post Åpne	En status som indikerer at mottakeren har åpnet e-posten.	E-post
Mail Klikk	En oppføring som mottakeren klikket på en kobling i e-postmeldingen.	E-post
Post SPAM	E-posten ble merket som søppelpost av mottakeren eller automatisk filtrert som søppelpost.	E-post
Avslutt abonnement på e-post	Mottakeren valgte bort fremtidig kommunikasjon ved å klikke på en avmeldingslenke i e-posten.	E-post
Planlagt tid på nytt	Den viser dato og klokkeslett for neste forsøk.	Stem me, SMS, E-post
Kontaktstatus	Den viser statusen til kontakten på det tidspunktet da noen Aktivitet, for eksempel et anropsforsøk eller en skriptblokk før anrop, utføres.	Stem me, SMS, E-post
Målverdi	Den viser målverdien som agenten oppdaterte for forsøket.	Stem me, SMS,
Felter	**Beskrivelse**	**Modus**

		E-post
Lead Score	Den viser poengsummen for kundeemnet som ble oppdatert av agenten for forsøket.	Stem me, SMS, E-post
Frakoblet av	Den viser om anropet er frakoblet av kunden, agenten eller systemet. For avbrutte anrop kan det være Kunde eller System. For tilkoblede samtaler kan det være Kunde eller agent.	Tale
RPC	Angir at meldingen eller anropet nådde den tiltenkte mottakeren eller parten.	Stem me, SMS, E-post
Ikke-RPC	Angir at meldingen eller anropet ikke nådde frem til den tiltenkte mottakeren eller den riktige parten.	Stem me, SMS, E-post
Forsøk	En handling som er utført for å starte en kommunikasjon.	Stem me, SMS, E-post
Ikke-forsøk	En tilstand der det ikke ble gjort forsøk på å initiere kommunikasjon.	Stem me, SMS, E-post
Dobbel utfall	Når en agent eller API bruker angir et dobbelt resultat, for eksempel tilbakeringing med et forretningsresultat, viser detaljene to oppføringer, én for hvert resultat, med et flagg som angir Ja under dobbelt utfall.	Stem me, SMS, E-post
Agentnavn	Den viser navnet på agenten som behandlet anropet.	Tale
Agent-ID	En unik identifikator som er tilordnet en agent.	Tale
Agent Kommentarer	Den viser kommentarene som agenten la til etter samtalen med kunden.	Stem me, SMS, E-post
Brukernavn for operatør	Dette er navnet på kontrolloperatøren.	Stem me, SMS, E-post

Beregnet

Felter	Beskrivelse	Modus
Forsøk Varighet (sek)	Det er den totale varigheten av forsøket i sekunder.	Stem me, SMS, E-post
Felter	**Beskrivelse**	**Modus**
Ringens varighet (sek)	Det er den totale varigheten av ringehendelsen, i sekunder.	Tale
CPA-varighet (ms)	Det er den totale varigheten av CPA, i millisekunder.	Tale
Varighet av kundesamtal er (sek)	Det er den totale varigheten av kundens tilkoblede tid, i sekunder.	Tale
Varighet av agentsamtaler (sek)	Det er den totale varigheten av agenten, i sekunder.	Tale
ACW-varighet (sek)	Det er den totale varigheten av (ACW) aktiviteten, i sekunder.	Tale
Varighet for forhåndsvisning (sek)	Det er den totale varigheten av agentens forhåndsvisning av kundedetaljene i sekunder for forhåndsvisning av samtaler.	Tale
Avbrutt varighet (sek)	Det er den totale varigheten der kundesamtalen blir avbrutt, i sekunder.	Tale

Tilbakeringingsrapport

Slik oppretter du en rapport:

1. Klikk på ikonet + Opprett historisk rapport.
2. Velg Tilbakeringingsrapport, og klikk på Opprett.
3. Velg riktig tidssone fra rullegardinlisten for å generere rapporten for en bestemt tidssone. Standard tidssone er angitt i nettleseren.
4. Velg Periode fra rullegardinlisten for å vise rapporten for en bestemt periode. Standardverdien er satt til I dag.
    a. I dag
    b. I går

c. Denne uken

d. Forrige uke

e. Denne måneden

f. Forrige måned

g. Siste n dager – Hvis du velger dette alternativet, angir du antall dager rapporten skal vises.

h. Egendefinert datoperiode – Hvis du velger dette alternativet, angir du datoperiodeperioden rapporten skal vises for

en definert periode.

Merk: For å opprettholde optimal ytelse og effektivitet tillater vi bare en maksimal periode på 90 dager.

Bruk filter

1. Gå til Filter-delen. Du kan velge ett eller flere felt i et filter.
2. På den globale listen Tab velger du de riktige globale liste-ID-ene.
3. I Kampanjegruppe Tab velger du de riktige kampanjegruppene.
4. I Kampanje Tab velger du den aktuelle kampanjen.
5. På Liste Tab velger du de riktige liste-IDene. Liste-ID-er er bare synlige for utvalgte kampanjer.
6. På Agent Tab velger du riktig agent.
7. I Betingelse Tab oppretter du vilkåret hvis det er aktuelt. Tilstandsfunksjonen gjør det mulig å bygge tilpassede forhold. Trykk på {-tasten for å få tilgang til et popup-vindu som foreslår systemfelt og forretningsfelt.

Elementer

1. Gå til Elements seksjon.
2. På tilbakeringingsdetaljer Tab velger du de relevante feltene for å generere rapporten. Hvis du vil ha mer informasjon om feltene, kan du se Tilbakeringingsdetaljer.
3. På Forretningsparametere Tab velger du de relevante feltene for å generere rapporten. Hvis du vil ha mer informasjon om feltene, kan du se Forretningsparametere. Denne Tab viser de opprettede forretningsparametrene.

Lagre og vise rapport

1. Klikk Vis for å vise rapporten.
2. Klikk på Eksporter for å eksportere rapporten til en Excel-fil.
3. Klikk på Lagre. Du kan også lagre rapporten fra filtersiden.
4. Skriv inn navn og beskrivelse for rapporten.
5. Klikk på Lagre.

Detaljer om tilbakeringing

De tilbakeringingsrelaterte elementene vises for valg. Rapporten genereres basert på de valgte elementene.

1. Velg ett eller flere elementer ved hjelp av Søk.
2. Hvis du vil merke alle elementene, klikker du Merk alle.

   Merk: Noen elementer er allerede forhåndsvalgt og fryst – dette er obligatoriske elementer for rapporten.

Felter	Beskrivelse
Kampanjegruppe	Navnet på kampanjegruppen som kontaktene tilhører.
Felter	**Beskrivelse**
Kampanje	Navnet på den bestemte kampanjen som kontakten tilhører.
Liste ID	Liste ID generert av applikasjonen for denne listen. Denne ID er unik i en kampanje.
Kontakt ID	Den spesifikke ID for kontakten som er knyttet til den registrerte tilbakeringingen.
Agentnavn	Navnet på agenten som behandlet anropet.
Tilbakeringingsmodus	Modusen (for eksempel telefonnummer) som forespørselen om tilbakeringing blir brukt gjennom.
Kontakt nummer	Telefonnummeret som det søkes om tilbakeringing på.
Status	Kontaktstatus som åpen, lukket eller levert på tidspunktet for rapportgenerering.
Forsøk på tilbakeringing	
Forsøk	Antall forsøk gjort for en kontakt.
Type tilbakeringingsforsøk	Typen tilbakeringingsforsøk, for eksempel personlig tilbakeringing (PCB) eller normal tilbakeringing (NCB).
Planlagt leveringstid	Dato og klokkeslett for levering av kontakten.
Faktisk leveringstid	Dato og klokkeslett når kontakten faktisk blir levert.
Navn på tilkoblet agent	Navnet på agenten som anropet er koblet til.
Leveringsmåte	Modusen for kontakten der kontakten leveres.
Utfallet	Resultatet for tilbakeringing angitt for kontakten.
Neste forsøkstidspunkt	Dato og klokkeslett for neste forsøk.

Historiske rapporter (eldre)

Disse rapportene bruker historiske data fra forrige dag for å gi innsikt i ytelsen til kontaktsenteret. De danner et nesten uttømmende sett som dekker alle fasetter av kontaktsenteret, inkludert kontakter, samtaler, utfall, agenter og mer. Rapportene fylles ut basert på filterkriteriene valgt av brukeren. Disse rapportene kan enten vises eller lagres i et kommadelt (CSV)-format.

Naviger **til** Rapporter> **Historiske rapporter (eldre).**

Filterkriterier for rapporter

Med rapportfilteret kan en bruker se på en makrovisning av kontaktsenteret og drille ned til mikronivået for en kontakt, samtale eller agent.

Tidssonefilter for rapporter

Du kan generere sanntidsrapporter for bestemte tidssoner. Velg tidssonen fra rullegardinlisten Tidssone før du velger andre filtreringskriterier. Rapporten for gjeldende dag for den valgte tidssonen vises.

Kontakt Cisco kundestøtte for å få denne konfigurasjonen aktivert og for å få rapporter etter tidssone.

Andre filtervilkår for rapporter

Merk: Bare talekanalen er tilgjengelig for øyeblikket. SMS og e-post er planlagt for en fremtidig utgivelse. Brukere kan ignorere alle referanser til SMS eller e-postkanaler i dokumentet.

Funksjonen Filterkriterier lar deg gjøre følgende:

Filtrer	Beskrivelse
Global liste	Alle globale lister kan velges. Både enkelt- og flervalg tillatt. Hvis du vil velge alle globale lister, merker du av for Merk alle.
Kampan jegruppe	Alle kampanjegrupper som inneholder kontakter for de valgte globale listene, fylles ut. Både enkelt- og flervalg tillatt. Hvis du vil velge alle kampanjegrupper, merker du av for Velg alle.
Kampanje	Alle kampanjer som inneholder kontakter for de valgte kampanjegruppene, fylles ut. Både enkelt- og flervalg tillatt. Merk av for Select All for å velge alle kampanjer. Med ett enkelt kampanjevalg kan du filtrere til de neste nivåene. Hvis du velger flere cam-paigns, er filtrering til neste nivå deaktivert. Vis rapportene på dette nivået.
Liste	Alle kontaktlistene som er lastet opp for denne kampanjen, fylles ut. Både enkelt- og flervalg tillatt. Hvis du vil merke av for alle listene, merker du av for Merk alle. • Hvis du ikke velger noen bestemte lister, fylles det ut data for alle listene i rapporten, inkludert sammenkjedningslisten (liste ID -1). • Hvis du velger bestemte lister, fylles det bare ut data for de valgte listene. I så fall må du merke av for Inkluder kjettingliste hvis du vil ha data knyttet til liste ID -1 (kjedeliste) i rapporten. Lister fylles ut for standarddatoen i datopanelet, det vil si gjeldende dag. Hvis du vil velge flere lister, velger du datoer fra Dato-panelet og klikker OK. Velg de obligatoriske listene for rapporten, blant de som fylles ut.
CSS-gruppe	Alle kontaktvalgstrategier (CSS) som gjelder for de valgte listene, er tilgjengelige for selec-tion. Både enkelt- og flervalg tillatt. Hvis du vil velge alle CSS-grupper, merker du av for Velg alle.
CSSGroup-tilstand	Betingelsene for CSS-gruppene ovenfor fylles ut og kan velges. Både enkelt- og flervalg tillatt. Hvis du vil velge alle betingelsene for CSS-gruppen, merker du av for Merk alt.

Velg det aktuelle filteret, og klikk **Vis oppføringer** for å fylle ut rapporten med oppføringer opp til dette valgnivået.

Resultat av anrop

Samtaleresultatrapport viser antall kontakter for hvert valgte telefoniresultat fra de oppringte kontaktene.

1. Velg tidsperioden fra **I dag**, **I går**, **Denne uken**, **Denne måneden** og **Egendefinert**. Hvis du velger
   Egendefinert, velg **Startdato** og **Sluttdato**.
2. **Velg kanaltype** fra **Tale**, **SMS** eller **E-post**.
3. **Velg Utfallstyper og** Resultater fra rullegardinmenyen.
4. **Velg filterkriteriene**. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se Rapportfilterkriterier.
5. Klikk **Vis oppføringer** for å fylle ut rapporten.
   1. Klikk **på Eksporter** for å eksportere innholdet i rapporten til en Excel- (xlsx)- eller CSV-fil. Som standard eksporteres rapporten som XLSX. Hvis alternativet Eksporter maske i funksjonen PII-beskyttelse er aktivert og brukere kan vise data i det eksporterte arket, kontakter du kundestøtteteamet for å maskere dataene. Dette krever back-end-konfigurasjoner.

Felter

Følgende parametere er inkludert i rapporten Samtaleutfall:

Felter	Beskrivelse
I dag	Genererer rapporten for gjeldende dato.
I går	Genererer rapporten for forrige dag frem til midnatt.
Denne uken	Genererer rapporten fra mandag til gjeldende dag.
Denne måneden	Genererer rapporten fra den første i kalendermåneden til avdragsfri leiedag.
Rediger	Genererer rapporten for et datoområde. Velg Startdato og Sluttdato fra kalenderkontrollene.
Kanal	Type kommunikasjon, for eksempel tale, SMS eller e-post. **Merk**: SMS og E-post er ikke tilgjengelig i gjeldende versjon. De er planlagt for en fremtidig versjon.
Utfallstype	Utfallstype.
Detaljer om utfall	Viser kontaktmessige resultater for hver kontakt for de valgte out-comes og kampanjer.
Sammendrag av utfall	Viser et sammendrag på én linje for hvert resultat for hver kampanje. Merk av for Pivot. Avmerkingsboksen Pivot transponerer kolonnene og radene. Når pivoten er valgt, viser rapporten resultatene i rader, antall resultater i kolonner og én kolonne for hver valgte kampaign. Pivotalternativet gjelder bare hvis du velger Kampanjer i filterkriteriet, og ikke for Globale lister eller Kampanjegrupper.
Utfallet	Resultat fra alle de konfigurerte telefoniresultatene som vises i rullegardinlisten. Bruk alternativet Velg alle utfall for å velge alle ut-kommer. Du kan også velge flere utfall.

Anropsresultat – detalj	
Kampanjegruppe	Kampanjegruppe som rapporten gjengis for.
CampaignID	Kampanje som rapporten gjengis for.
Liste-ID	Liste ID som disse dataene tilhører.
Kontakt-ID	Kontakt ID som utfallet er angitt for.
Utfallet	Utfall for denne samtalen.
ParentOutcome	Eventuelt overordnet resultat som resultatet ovenfor er tilordnet.
Call_Start_DateTime	Dato og klokkeslett for anropets start.
Call_End_DateTime	Dato og klokkeslett for fullføring av anrop.
Forretningsfelt1 (1-26)	Alle konfigurerte forretningsområder er oppført på ett forretningsfelt per kolonne. Hvis du velger én kampanje, vises navn på forretningsfelt som <BusinessFieldName_BF>; Businessfield1 til Businessfield 26 avspilles hvis du velger flere kampanjer.
Modus	Modus som anropet ble foretatt på.
Dialed_Number	Nummeret som anropet ble foretatt til.
Agent_ID	Agent ID for agenten som behandlet denne samtalen.
Agent_Name	Navnet på agenten som behandlet denne samtalen.
Agent_Login_Name	Denne kolonnen inneholder ingen data.
Varighet (Duration)	Samtalevarighet i TT:MM:SS
Target_Value	Denne kolonnen inneholder ingen data.
Agent_Comments	Denne kolonnen inneholder ingen data.
Lead Score	Denne kolonnen inneholder ingen data.
Callback_DateTime	Dato og klokkeslett for tilbakeringing som er angitt av agenten.
DiallerReferenceID	Dette er verdien i feltet Samtale-GUID i oppringertabellen.
Contact_Nature	Dette beskriver kontakttypen som Fersk, Ny planlagt, Normal tilbakeringing, Personlig tilbakeringing, AEM-fersk, AEM-planlagt, AEM-tilbakeringing, Nytt øyeblikk eller AEM-Fresh-Moment. **Merk**: AEM støttes ikke i den gjeldende versjonen.
Schedule_DeliveryTime	Dette er tidspunktet da agenter angir anropet for nye kontakter. Dette er den ferske tiden for å planlegge kontakt for kontakt.
Next_ScheduleTime	Dette er tidspunktet da agenter angir anropet for å planlegge kontakter på nytt.
Attempt_Number	Dette er antall forsøk som er gjort på kontakten per rapportdato og -klokkeslett.

Sammendrag av utfall	
CampaignID	Den unike identifikatoren som representerer den bestemte kampanjen som er knyttet til oppføringen.
GlobalListID	Den unike identifikatoren som representerer den globale listen som rapporten genereres for. **Merk:** Denne kolonnen er bare tilgjengelig hvis den er valgt som en del av filtervilkårene.
Resultater	Antall anrop med hvert av disse utfallene, der hvert resultat representeres som en egen kolonne.

Sammendrag av kampanje

Kampanjesammendragsrapporten gir et øyeblikksbilde av en kampanje for de valgte filterbetingelsene. Naviger **til Rapportliste** > **Kampanjesammendrag** for å se kampanjesammendragsparametere.

Du kan velge mellom tre visningstyper:

Kontakter og forsøk: Visningen Kontakter og forsøk inneholder både kontakt- og forsøksrelatert sammendrag for den valgte datoperioden og kampanjene.

Kontakter: Kontakter-visningen krever ikke noe datoområde. Denne datautvalgstypen gir den kontaktrelaterte summen for de valgte kampanjene.

Forsøk: Forsøksvisning krever en datoperiode. Denne visningstypen gir et forsøksrelatert sammendrag for de valgte kampanjene.

Slik viser du rapporter:

1. **Velg visningstypen** fra **Kontakter** og **forsøk.** Hvis du velger **Forsøk, velger**du Tidsperiode **fra** I dag **,** I går **,** Denne uken **,** Denne måneden **og** Egendefinert . Hvis du velger **Egendefinert**, velger **du Startdato** og **Sluttdato**.
2. **Velg filterkriteriene**. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se Rapportfilterkriterier.
3. Klikk **Vis oppføringer** for å fylle ut rapporten.
4. Klikk **på Eksporter** for å eksportere innholdet i rapporten til en Excel- (xlsx)- eller CSV-fil.

Rapportfelt

Rapporten viser følgende parametere:

Merk: Parametrene er oppført basert på den valgte datautvalgstypen.

Felter	Beskrivelse
CampaignID	Kampanje ID som rapporten genereres for.
Liste-ID	Liste ID som disse dataene tilhører.

Lastet opp	Antall kontakter lastet opp via denne listen.
Frisk	Antall nye kontakter som er i Åpen-tilstand.
Tilbakeringing	Antall tilbakeringingskontakter som er i Åpen-tilstand.
AEM_Open	Denne kolonnen inneholder ingen data.
Total_Open	Totalt antall kontakter i Åpen-tilstand.
Success_Closed	Antall kontakter som er lukket med et vellykket resultat.
Failure_Closed	Antall kontakter som lukkes med resultatet Fail-ure.
Total_Closed	Totalt antall kontakter som er lukket.
Contact_Scrubbed	Antall skrubbede kontakter.
Contact_Flushed	Antall spylte kontakter.
Contact_Expired	Antall kontakter utløpt.
Contact_Blocked_ByCompliance	Antall blokkerte kontakter
Contact_Pseudonymized	Denne kolonnen inneholder ingen data.
Andre	
Completed_Percentage	Prosentandel av anrop som ringes ut av de opplastede kontaktene.
Telephony_Dialout	Antall anrop som er utringt fra denne listen.
Telephony_Success	Antall anrop med vellykket telefoni ut-komme.
Telephony_Failure	Antall anrop med mislykket telefoni utkommet.
BusinessOutcome_Success	Antall anrop med mislykket telefoni utkommet.
BusinessOutcome_Failure	Antall anrop med mislykket forretningsresultat.
Personal_Callback	Denne kolonnen inneholder ingen data.
Normal_Callback	Denne kolonnen inneholder ingen data.

DNC blokkert

DNC-blokkert rapport viser kontaktnumrene og modusen for kontakter som er blokkert fra å ringe på grunn av DNC-begrensning. Naviger **til Rapportliste** > **DNC blokkert** for å vise rapportparametere.

Slik viser du rapporter:

1. Velg tidsperioden fra **I dag**, **I går**, **Denne uken**, **Denne måneden** og **Egendefinert**. Hvis du velger
   Egendefinert, velg **Startdato** og **Sluttdato**.
2. Merk av **for Vis bare agentsett DNC** for å vise bare kontaktene som er angitt som DNC av agentene.
3. Hvis du **vil filtrere et bestemt DNC-aktivert nummer eller et hvilket som helst forretningsfelt, skriver du inn det samme i tekstboksen DNC Num-ber / Business Field** .

   Merk: Når tekstboksen DNC-nummer / forretningsfelt brukes, gjengis den tilsvarende rapporten bare hvis inndataene samsvarer nøyaktig med en post.
4. Velg en **kanal** fra **Tale**, **SMS** eller **E-post**.
5. **Velg filterkriteriene**. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se Rapportfilterkriterier.
6. Klikk **Vis oppføringer** for å fylle ut rapporten.
7. Klikk **på Eksporter** for å eksportere innholdet i rapporten til en Excel- (xlsx)- eller CSV-fil.

Rapportfelt

Rapporten viser følgende parametere:

Felter	Beskrivelse
CampaignID	Kampanje ID som rapporten genereres for.
Contact_Number	Kontaktnummer som er blokkert fra oppringing på grunn av samsvarsbegrensninger.
Modus	Modus som anropet skulle ringes på.
Blocked_At	Dato og klokkeslett da kontakten ble merket som DNC og blokkert fra å ringe.
DNC_Businessfield	Verdien for forretningsområdet, som DNC-blokk har blitt aktivert for kontakten med.
Blocked_By	Feltnavn, basert på hvilket kontakten er merket DNC, for eksempel telefonnummer, forretningsfelt og så videre.
Agent_ID	Agent ID for agenten som håndterer denne samtalen.
Agent_Name	Navnet på agenten som håndterer denne samtalen, som Fornavn, Etternavn.
Agent_Login_Name	Denne kolonnen inneholder ingen data.
DNC_Start_DateAndTime	Dato og klokkeslett for når DNC er aktivert for kontakten.

DNC_End_DateAndTime	Dato og klokkeslett for når DNC er aktivert for kontakten.

DNCType	Type DNC søkt for tilsvarende Cam-paign. Det kan enten være kategorispesifikt, kam-paign-spesifikt eller globalt.
DNCCampaignKategori	Kampanjekategori basert på hvilken en gitt samtale er blokkert med DNC.

Forsøk på kontakt

Kontaktforsøk viser en liste over alle oppringingsforsøk for kontakter for et valgt filterkriterium. Du kan generere rapporten for en bestemt verdi for et forretningsområde eller generere rapporten for alle verdier i et forretningsområde ved hjelp av **rullegardinlisten** Grupper etter.

Naviger **til rapportlisten** > **Kontakt prøver** å vise

rapportparametere. Slik viser du rapporter:

1. Velg tidsperioden fra **I dag**, **I går**, **Denne uken**, **Denne måneden** og **Egendefinert**. Hvis du velger
   Egendefinert, velg **Startdato** og **Sluttdato**.
2. Velg en **rapporttype** fra Last opp og Ringt.
   a. **Lastet opp**: for detaljer om kontaktforsøk for alle opplastede kontakter for det valgte filterkriteriet.
   b. **Oppringt**: for detaljer om kontaktforsøk for alle oppringte kontakter for de valgte filterkriteriene.
3. Velg en **kanal** fra **Tale**, **SMS** eller **E-post**.
4. **Velg filterkriteriene**. **Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se Rapportfilterkriterier.** Gjeldende filterkriterier er Kampanje, Liste, CSS-gruppe, CSS-gruppetilstand og Andre alternativer.

   Merk:
   Du kan bare velge én kampanje for rapporten. Rapporten gjengis ikke for flere kampanjer. Listen er obligatorisk når du har valgt en kampanje. Flere lister tillatt.
   Velg bare én CSS-gruppe og CSS-gruppebetingelse. Denne rapporten gjengis ikke for flere CSS-grupper og CSS-gruppeforhold.
5. Skriv inn følgende i Andre **alternativer**s:
   a. Velg Virksomhet-feltet fra rullegardinlisten som viser alle konfigurerte forretningsfelt. Velg et felt hvis du vil at rapporten skal ha en bestemt verdi for det valgte forretningsfeltet.
   b. Angi en **forretningsverdi** for det valgte forretningsområdet. Rapporten henter poster som samsvarer med denne verdien for det valgte forretningsområdet. Dette er obligatorisk hvis du har valgt et Virksomhetsfelt ovenfor.
   c. Velg Grupper etter for å gruppere rapportdataene. Dette er obligatorisk.
   d. Velg det **siste resultatet** som rapporten kreves for.

6. Klikk **Vis oppføringer** for å fylle ut rapporten.

7. Klikk **på Eksporter** for å eksportere innholdet i rapporten til en Excel- (xlsx)- eller CSV-fil. Hvis alternativet Eksporter maske i funksjonen PII-beskyttelse er aktivert og brukere kan vise data i det eksporterte arket, kan du kontakte kundestøtteteamet for å maskere dataene. Dette krever back-end-konfigurasjoner.

Rapportfelt

Rapporten viser følgende parametere:

Felter	Beskrivelse
Liste-ID	Liste ID som denne kontakten tilhører.
Kontakt-ID	Antall forsøk som detaljene i denne oppføringen gjelder. 1 angir for eksempel detaljene som gjelder for første forsøk, og 2 angir detaljene for andre forsøk.
Start_Time	Tidspunktet da anropet startet.
Modus	Samtalemodus.
Contact_Number	Kontaktnummeret som tastes.
Condition_String	Betingelse basert på hvilke data som trekkes ut for denne linjeoppføringen.
Utfallet	Utfallet av samtalen.
Agent_ID	Agentens eksterne nummer på bedriftsnivå.
Agent_Name	Navnet på agenten som håndterer anropet, vises som Etternavn og Fornavn.
Agent_Login_Name	Denne kolonnen inneholder ingen data.
Call_Starttime	Startdato og -klokkeslett for anrop
GroupBy_Param	Parameter som rapportdataene er gruppert etter.
GroupBy_Paramvalue	Verdien som dataene er gruppert etter. Rapporten kan for eksempel grupperes etter fornavn.
Contact_Status	Kontaktstatus for dette forsøket. For eksempel Åpen, Lukket og så videre.
Uploaded_Time	Dato og klokkeslett for når denne kontakten ble lastet opp.
Varighet (Duration)	Anropets varighet i TT:MM:SS.
Dialed_Time	Klokkeslettet da kontakten ble ringt ut.
Callback_Datetime	Dato og tidspunkt da det ble bedt om tilbakeringing.
Delivered_At	Dato og klokkeslett da kontakten ble levert til oppringeren.
Deliver_Type	Leveringstype for denne kontakten. For

	eksempel, som en

	vanlig kontakt til oppringeren, som en ikke-PEWC-kontakt, etc.
Previous_Lead Poengsum	Denne kolonnen inneholder ingen data.
Current_Lead Poengsum	Denne kolonnen inneholder ingen data.
Forretningsfelt1 (1-26)	Alle konfigurerte forretningsfelt er oppført med navnene sine. ett forretningsfelt per kolonne. **Merk:** Navn på forretningsfelt vises som <BusinessFieldName_BF>. **Merk:** Hvis et forretningsfelt ikke har noen verdi for det valgte rapportdatointervallet, inkluderes ikke dette feltet i rapporten. Hvis for eksempel Busi-nessField12 ikke har noen verdi for det valgte datointervallet, for eksempel Denne måneden, viser kolonneoverskriften BusinessField 11 og deretter BusinessField 13 og utover.

Avbrutt prosentandel

Avbrutt prosentdel viser prosentandelen avbrutte anrop for de valgte filterkriteriene. Gå til **Rapportliste** > **Avbruddsprosent** for å se rapportparametere.

Slik viser du rapporter:

1. Velg tidsperioden fra **I dag**, **I går**, **Denne uken**, **Denne måneden** og **Egendefinert**. Hvis du velger
   Egendefinert, velg **Startdato** og **Sluttdato**.
2. **Velg kanaltype** fra **Tale**, **SMS** eller **E-post**.
3. **Velg Utfallstyper og** Resultater fra rullegardinmenyen.
4. **Velg filterkriteriene**. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se Rapportfilterkriterier.
5. Klikk **Vis oppføringer** for å fylle ut rapporten.
6. Klikk **på Eksporter** for å eksportere innholdet i rapporten til en Excel- (xlsx)- eller CSV-fil. Som standard eksporteres rapporten som XLSX.

Felter

Rapporten viser følgende parametere:

Felter	Beskrivelse
CampaignID	Kampanje ID som rapporten gjengis for.
Dato	Dato for rapport.

Total_Calls	Totalt antall anrop oppringt for kontakter i denne opplastingslisten.
Live_Calls	Antall live samtaler - de som besvares av en person og kobles til en agent.
Total_AnsweringMachine_Calls	Antall anrop som nådde en telefonsvarer.
Abandon_Calls	Antall avbrutte anrop.
Avbruddsprosent	Prosentandel av avbrutte anrop. Avbrutte anrop / (Avbrutte anrop + Live Calls)) * 100 der live-anrop er anrop besvart av en person og koblet til en agent.

Klikk **Informasjon** for å vise formelen for brutt prosentverdi. Det viser følgende informasjon:

- X = (telefonsvarer / (telefonsvarer + live samtaler)) * 100
- Y = Avbrutte anrop * X
- Z = Avbrutte anrop - Y Formel: (Z / (Z + Live Calls)) * 100

Agentdisposisjon (kampanjemessig)

Rapporten Agentdisposisjon (kampanjemessig) viser alle resultater som agenter har angitt for de oppringte anropene for filterkriteriene for selec-ted.

Gå til **Rapportliste** > **Agentdisposisjon (kampanjemessig)** for å vise

rapportparametere. Slik viser du rapporter:

1. Velg tidsperioden fra **I dag**, **I går**, **Denne uken**, **Denne måneden** og **Egendefinert**. Hvis du velger
   Egendefinert, velg **Startdato** og **Sluttdato**.
2. **Velg filterkriteriene**. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se Rapportfilterkriterier.
3. Klikk **Vis oppføringer** for å fylle ut rapporten.
4. Klikk **på Eksporter** for å eksportere innholdet i rapporten til en Excel- (xlsx)- eller CSV-fil. Som standard eksporteres rapporten som XLSX.

Felter

Rapporten viser følgende parametere:

Felter	Beskrivelse
CampaignID	Kampanje ID som rapporten gjengis for.
Liste-ID	Liste ID som disse dataene tilhører.
Agent_Name	Navnet på agenten som håndterer denne samtalen.

Agent_ID	Agent ID for agenten som behandlet denne samtalen.
Agent_Login_Name	Denne kolonnen inneholder ingen data.
Call_Outcome	Resultat fastsatt av agenten.
Count_of_CallOutcome	Antall anrop som agenten har angitt dette resultatet for.

Kontaktforsøk bøtte

Kontaktforsøk Bucket-rapporten viser antall oppringingsforsøk som er gjort på opplastede kontakter før de lukkes.

Merk: Data for gjeldende dag er ikke inkludert i denne rapporten. Det er kun data fram til kl. 23.59 fra dagen før som inngår i denne rapporten.

Naviger til samlingen Rapportliste **>** Forsøk på kontakt for å vise

rapportparametere. Slik viser du rapporter:

1. Velg tidsperioden fra **I dag**, **I går**, **Denne uken**, **Denne måneden** og **Egendefinert**. Hvis du velger
   Egendefinert, velg **Startdato** og **Sluttdato**.

   Merk: Databasen oppdateres med 15-minutters intervaller, ved -00 -15, -30, -45 hver time. Hvis du velger et mellomtidspunkt (for eksempel 3:35 PM) som Til-dato for sammendragsrapporten, inneholder ikke den utfylte rapporten data for klokkeslettet 3:30:01 til 3:44:59 (i TT:MM:SS).
2. **Velg kanaltype** fra **Tale**, **SMS** eller **E-post**.
3. **Velg filterkriteriene**. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se Rapportfilterkriterier. Gjeldende filterkriterier er Global liste, Kampanjegruppe, Kampanje, Liste, CSS-gruppe og CSS-gruppebetingelse. Velg bare én kampanje for denne rapporten. Denne rapporten gjengis ikke for flere kampanjer.
4. Klikk **Vis oppføringer** for å fylle ut rapporten.
5. Klikk **på Eksporter** for å eksportere innholdet i rapporten til en Excel- (xlsx)- eller CSV-fil. Som standard eksporteres rapporten som XLSX.

Felter

Rapporten viser følgende parametere:

Felter	Beskrivelse
CampaignID	Kampanje som denne rapporten genereres for.
Lastet opp	Antall kontakter som er lastet opp til denne kampanjen.
Open_Contacts	Antall åpne kontakter for denne kampanjen.

Lukket	Antall lukkede kontakter for denne kampanjen.
Attempt_1 til Attempt_9	Antall kontakter nådd fra den første

	Forsøk på det niende forsøket, hver i en sep-arate kolonne.
Attempt_Greater	Antall kontakter nådd etter ti eller flere forsøk.

Forsøk på agent

Rapporten Agentforsøk viser antallet ulike resultater for alle anrop som er behandlet av de valgte agentene for de valgte filterkriteriene. Gå til **Rapportliste** > **Agentforsøk** for å vise rapportparametere.

Slik viser du rapporter:

1. Velg tidsperioden fra **I dag**, **I går**, **Denne uken**, **Denne måneden** og **Egendefinert**. Hvis du velger
   Egendefinert, velg **Startdato** og **Sluttdato**.

   Merk: Databasen oppdateres med 15-minutters intervaller, ved -00 -15, -30, -45 hver time. Hvis du velger et mellomtidspunkt (for eksempel 3:35 PM) som Til-dato for sammendragsrapporten, inneholder ikke den utfylte rapporten data for klokkeslettet 3:30:01 til 3:44:59 (i TT:MM:SS).
2. **Velg agentlisten** fra rullegardinlisten.
3. **Velg kanaltype** fra **Tale**, **SMS** eller **E-post**.
4. **Velg filterkriteriene**. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se Rapportfilterkriterier.
5. Klikk **Vis oppføringer** for å fylle ut rapporten.
6. Klikk **på Eksporter** for å eksportere innholdet i rapporten til en Excel- (xlsx)- eller CSV-fil. Som standard eksporteres rapporten som XLSX.

Felter

Rapporten viser følgende parametere:

Felter	Beskrivelse
CampaignID	Kampanje som denne rapporten genereres for.
Agent_ID	Agent ID for agenten som behandlet denne samtalen.
Agent_Name	Navnet på agenten som behandlet denne samtalen.
Agent_LoginName	Denne kolonnen inneholder ingen data.
Agent_Connect	Antall anrop som er koblet til den valgte agenten.
RPC	Antall anrop med RPC-resultat (Right Party Connect).

Success_BusinessOutcome	Antall samtaler med en vellykket bedrift ut-kom.

Failure_BusinessOutcome	Antall anrop med mislykket forretningsresultat.
Success_VoiceOutcome	Antall anrop med et vellykket taleresultat (telefoni).
Failure_VoiceOutcome	Antall anrop med mislykket taleresultat (telefoni).
Personal_Callback_Registered	Denne kolonnen inneholder ingen data.
Regular_Callback_Registered	Denne kolonnen inneholder ingen data.
Personal_Callback_Attempts	Denne kolonnen inneholder ingen data.
Regular_Callback_Attempts	Denne kolonnen inneholder ingen data.
Oppringing	Totalt antall oppringinger av agenten.

Resultat av agent

Rapporten Agentresultat viser antall anrop for alle utfall angitt av de valgte agentene for de valgte fil-ter-kriteriene. Gå til **Rapportliste** > **Agentresultat** for å vise rapportparametere.

Slik viser du rapporter:

1. Velg tidsperioden fra **I dag**, **I går**, **Denne uken**, **Denne måneden** og **Egendefinert**. Hvis du velger
   Egendefinert, velg **Startdato** og **Sluttdato**.

   Merk: Databasen oppdateres med 15-minutters intervaller, ved -00 -15, -30, -45 hver time. Hvis du velger et mellomtidspunkt (for eksempel 3:35 PM) som Til-dato for sammendragsrapporten, inneholder ikke den utfylte rapporten data for klokkeslettet 3:30:01 til 3:44:59 (i TT:MM:SS).
2. **Velg agentlisten** fra rullegardinlisten. Du kan velge flere agenter. Merk av for Pivot.

   Merk:
   Merk av for Pivot for å transponere kolonnene og radene. Når pivoten er valgt, viser rapporten agentene i rader, antall resultater i kolonner og én kolonne for hvert resultat. Pivot-alternativet gjelder bare hvis du velger Kampanjer i filterkriteriene, og ikke for Globale lister eller Kampanjegrupper.
3. **Velg kanaltype** fra **Tale**, **SMS** eller **E-post**.
4. **Velg filterkriteriene**. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se Rapportfilterkriterier.
5. Klikk **Vis oppføringer** for å fylle ut rapporten.
6. Klikk **på Eksporter** for å eksportere innholdet i rapporten til en Excel- (xlsx)- eller CSV-fil. Som standard eksporteres rapporten som XLSX.

Felter

Rapporten viser følgende parametere:

Felter	Beskrivelse
CampaignID	Kampanje som rapporten gjengis for.
Agent_ID	Agent ID for agenten som behandlet disse anropene.
Agent_Name	Agentnavn som denne rapporten er generert for.
Agent_Login_Name	Denne kolonnen inneholder ingen data.
Utfallet	Resultatet som angitt av agenten.
Outcome_Count	Antall anrop der dette resultatet ble angitt av agenten.

Tilbakeringing

Tilbakeringingsrapporten viser detaljene for alle aktive PCB- og NCB-anrop (normal tilbakeringing) for de valgte filterkriteriene. Gå til **Rapportliste** > **tilbakeringing** for å vise rapportparametere.

Slik viser du rapporter:

1. Velg tidsperioden fra **I dag**, **I går**, **Denne uken**, **Denne måneden** og **Egendefinert**. Hvis du velger
   Egendefinert, velg **Startdato** og **Sluttdato**.

   Merk: Databasen oppdateres med 15-minutters intervaller, ved -00 -15, -30, -45 hver time. Hvis du velger et mellomtidspunkt (for eksempel 3:35 PM) som Til-dato for sammendragsrapporten, inneholder ikke den utfylte rapporten data for klokkeslettet 3:30:01 til 3:44:59 (i TT:MM:SS).
2. **Velg kanaltype** fra **Tale**, **SMS** eller **E-post**.
3. **Velg agentlisten** fra rullegardinlisten. Du kan velge flere agenter.
4. **Velg filterkriteriene**. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se Rapportfilterkriterier.
5. Klikk **Vis oppføringer** for å fylle ut rapporten.
6. Klikk **på Eksporter** for å eksportere innholdet i rapporten til en Excel- (xlsx)- eller CSV-fil. Som standard eksporteres rapporten som XLSX. Dataene som er synlige i programmet, eksporteres. Hvis dataene er maskert i programmet, maskeres de også i det eksporterte arket.

Felter

Rapporten viser følgende parametere:

Felter	Beskrivelse
CampaignID	Kampanje som rapporten gjengis for.
Agent_ID	Agent ID for agenten som behandlet disse anropene.
Agent_Name	Agentnavn som denne rapporten er gen-

	erert.
Agent_Login_Name	Denne kolonnen inneholder ingen data.
Kontakt-ID	Kontakt ID som tilbakeringingen er registrert for.
Kontaktnummer	Kontaktnummer som tilbakeringingen spilles på.
Callback_Time	Det tidspunktet tilbakeringingsanropet starter.
Callback_Endtime	Når tilbakeringingssamtalen slutter.
Status	Kontaktstatus på rapporttidspunktet.
Modus	Modus der tilbakeringingen er forespurt.
Business Felt (1-25)	Alle konfigurerte forretningsområder er oppført på ett forretningsfelt per kolonne.
callback_requested_time	Dato og klokkeslett da kunden anmodet om tilbakeringing. Dette er ikke tidspunktet for tilbakeringing av oppringing.
Attempt_Number	Antall forsøk gjort for en kontakt.

Global listestatus

Global listestatusrapport viser opplastingsdetaljene for alle globale opplastingslister i et diagram. Velg data i diagrammet for å drille ned ytterligere for å få mer relaterte detaljer. Gå til **Rapportliste** > **Global listestatus** for å vise rapportparametere.

Alle listene fylles ut i rutenettet til venstre. Rutenettet inneholder detaljene for Global liste ID, Filnavn og Opplastet tid. Maksimer diagrammet og klikk på en parameter for å drille ned. Klikk **på Opplastede** data i diagrammet. Du kan se kampanjene som disse kontaktene er lastet opp til.

Hvis du vil se oppdeling for suksessfulle kontakter, klikker du diagrammet der Suksess vises. Dataene deles opp i åpne og lukkede kontakter.

Tilkobling til høyre (RPC)

RPC-rapporten viser detaljene for RPC-anropene (Right Party Connect). RPC-prosenten i denne rapporten beregnes basert på totalen for alle resultater konfigurert som RPC i forsøkstelleren i Campaign Manager-konsollen.

Slik viser du rapporter:

1. Velg tidsperioden fra **I dag**, **I går**, **Denne uken**, **Denne måneden** og **Egendefinert**. Hvis du velger
   Egendefinert, velg **Startdato** og **Sluttdato**.

   Merk: Databasen oppdateres med 15-minutters intervaller, ved -00 -15, -30, -45 hver time. Hvis du velger et mellomtidspunkt (for eksempel 3:35 PM) som Til-dato for sammendragsrapporten, inneholder ikke den utfylte rapporten data for klokkeslettet 3:30:01 til 3:44:59 (i TT:MM:SS).
2. **Velg kanaltypen** som **Tale**.
3. **Velg filterkriteriene**. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se Rapportfilterkriterier. Du kan bare velge én kampanje.
   a. Velg et datointervall for listene du krever data for. Flere lister er tillatt.
4. Klikk **Vis oppføringer** for å fylle ut rapporten.
5. Klikk **på Eksporter** for å eksportere innholdet i rapporten til en Excel- (xlsx)- eller CSV-fil. Som standard eksporteres rapporten som XLSX.

Felter

Rapporten viser følgende parametere:

Felter	Beskrivelse
Outcome_Type	Utfallstype – telefoni eller bedrift.
Outcome_Name	Navn på utdata
Outcome_Count	Antall anrop med dette resultatet.
Total_Percentage	Total prosentandel av samtaler med dette resultatet. Per prosentandel beregnes som (Antall for dette ut-komme* / antall anrop med alle utfall*) * 100. Stjernen * angir utfallstype - Tele-phony eller Business. Prosentandelen beregnes bare med tilsvarende utfallstyper. Hvis resultatet for eksempel er Vellykket og tilhører Telefoniresultatet, beregnes prosentandelen under hensyntagen til antallet alle anrop med telefoniresultat.
RPC_Percentage	Prosentdel av RPC-anrop. Prosentdelen beregnes som (Antall for dette RPC-resultatet / antall anrop med alle utfall merket som RPC i denne rapporten – både telefoni og bedrift) * 100.
Target_Value	Målverdi fastsatt av agenten på tidspunktet for disposisjon.

Tilbakeringingsspor

Rapporten Tilbakeringingssporing viser detaljene for alle lukkede PCB- og NCB-anrop (normal tilbakeringing) for de valgte filterkriteriene. Gå til Rapportliste **>** tilbakeringingssporing for å vise rapportparametere.

Slik viser du rapporter:

1. Velg tidsperioden fra **I dag**, **I går**, **Denne uken**, **Denne måneden** og **Egendefinert**. Hvis du velger
   Egendefinert, velg **Startdato** og **Sluttdato**.

   Merk: Databasen oppdateres med 15-minutters intervaller, ved -00 -15, -30, -45 hver time. Hvis du velger et mellomtidspunkt (for eksempel 3:35 PM) som Til-dato for sammendragsrapporten, inneholder ikke den utfylte rapporten data for klokkeslettet 3:30:01 til 3:44:59 (i TT:MM:SS).
2. **Velg tilbakeringingstype** fra **PCB, NCB** eller **Alle**.
3. Velg agentene fra **agentlisten**.
4. **Velg filterkriteriene**. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se Rapportfilterkriterier.
5. Klikk **Vis oppføringer** for å fylle ut rapporten. Utvid oppføringen for å vise den i detalj.
6. Klikk **på Eksporter** for å eksportere innholdet i rapporten til en Excel- (xlsx)- eller CSV-fil. Som standard eksporteres rapporten som XLSX. Dataene som er synlige i programmet, eksporteres. Hvis dataene er maskert i programmet, maskeres de også i det eksporterte arket.

Felter

Rapporten viser følgende parametere:

Felter	Beskrivelse
CampaignID	Kampanje som tilbakeringing tilhører.
Liste-ID	Liste ID av tilbakeringingskontakt.
Kontakt-ID	Kontakt ID for tilbakeringingskontakt.
Callback_Registered_Type	Denne kolonnen viser NCB, Normal tilbakeringing.
Callback_DateTime	Dato og klokkeslett for tilbakeringing som er angitt av agenten.
Status	Kontaktstatus på rapporttidspunktet.
CallBack_RequestedTime	Dato og klokkeslett da kunden anmodet om tilbakeringing. Dette er ikke tidspunktet for tilbakeringing av oppringing.
Attempt_Number	Antall forsøk gjort for en kontakt.
Business Felt (1-25)	Alle konfigurerte forretningsområder er oppført på ett forretningsfelt per kolonne.

Detaljerte rapportfelt

Forsøk	Antall forsøk gjort for en kontakt.
Kontakt nummer	Telefonnummer
Levert dato/klokkeslett	Dato og klokkeslett da kontakt ble levert.
Oppringt modus	Modus for kontakten.
Oppringt dato/klokkeslett	Dato og klokkeslett da kontakten ble ringt inn.
Agentnavn	Navnet på agenten som behandlet kontakten.
Type tilbakeringingsforsøk	Denne kolonnen inneholder ingen data.
Utfallet	Resultatet for tilbakeringing angitt for kontakten.
Tilbakeringing/Reschedule_DateTime	Dato og klokkeslett da kontakten ble rescheduled.

Resultat av e-post

Merk: Webex Contact Center støtter for øyeblikket ikke e-postkampanjer. Dette er planlagt for en fremtidig utgivelse.

Resultatrapport for e-post viser detaljer om resultater angitt av agenter for e-postsamhandlinger med kunder. Nav-igate til **Rapportliste** > **E-postresultat** for å vise rapportparametere.

Slik viser du rapporter:

1. Velg tidsperioden fra **I dag**, **I går**, **Denne uken**, **Denne måneden** og **Egendefinert**. Hvis du velger
   Egendefinert, velg **Startdato** og **Sluttdato**.
2. **Velg filterkriteriene**. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se Rapportfilterkriterier.
3. Klikk **Vis oppføringer** for å fylle ut rapporten. Utvid oppføringen for å vise den i detalj.
4. Klikk **på Eksporter** for å eksportere innholdet i rapporten til en Excel- (xlsx)- eller CSV-fil. Som standard eksporteres rapporten som XLSX.

Felter

Rapporten viser følgende parametere:

Felter	Beskrivelse
Kampanjegruppe	Kampanjegruppe for denne e-postsamhandlingen.
Liste-ID	Liste ID e-postkontakt.
Kontakt-ID	Kontakt ID av e-postkontakten.
Kampanje ID	Kampanje ID for e-postkontakt.
Utfallet	Resultat fastsatt av en agent.
E-post	E-postadressen til kontakten.

Email_Activity_DateTime	Dato og klokkeslett da agenten fastsatte resultatet

	for denne e-postsamhandlingen.
Business Felt (1-25)	Alle konfigurerte forretningsområder er oppført på ett forretningsfelt per kolonne.
Unique_Identifier	Ekstra forretningsparameter for å identifisere denne spesifikke kontakten.
Modus	Samhandlingsmodus, e-post.

Pass oppringing

Rapporten for direkteoppringing viser antall ganger en kontakt har blitt ringt opp av totalt antall kontakter. Naviger **til Rapportliste** > **Pass oppringing** for å vise rapportparametere.

Slik viser du rapporter:

1. **Velg perioden** fra **I dag**, **I går**, **Denne uken**, **Denne måneden** og **Egendefinert**. Hvis du velger **Cus-tom**, velger **du Startdato** og **Sluttdato**.

   Merk: Databasen oppdateres innen slutten av dagen konfigurert i systemet. Hvis det konfigurerte tidspunktet er 00:30:00 (TT:MM:SS) genereres rapporten for kortoppringing for ja-terdag. Hvis det konfigurerte sluttresultatet av dagen er 23:30:00, genereres rapporten bare for i går.
2. Velg tidssonen fra rullegardinmenyen.
3. **Velg filterkriteriene**. Hvis du vil ha mer informasjon, kan du se Rapportfilterkriterier.
4. Klikk **Vis oppføringer** for å fylle ut rapporten.
5. Klikk **på Eksporter** for å eksportere innholdet i rapporten til en Excel- (xlsx)- eller CSV-fil. Som standard eksporteres rapporten som XLSX.

Felter

Rapporten viser følgende parametere:

Felt	Beskrivelse
Dato for rapport	Viser datoen for rapporten.
Kampanje ID	Før opp kampanjen ID.
Åpen %	Prosentandel av kontakter og totalt antall opplastede kontakter som fremdeles har åpen status og er kvalifisert for oppringing.
Lukket %	Prosentandel av kontakter og totalt antall opplastede kontakter som er lukket og ikke vil bli forsøkt på nytt.
Fersk %	Prosentandel av kontakter og totalt antall opplastede kontakter som er ferske og det ikke gjøres noe oppringingsforsøk.
Endre tidspunkt Åpen %	Prosentandel av kontakter og totalt antall opplastede kontakter som er planlagt på nytt for oppringing.

Pass 1%	Prosentandel kontakter oppringt i ett enkelt forsøk. Beregning = (Kontakter ringt på ett forsøk / totalt antall åpne kontakter i dag) *100
Pass 2%	Prosentandel kontakter oppringt på to forsøk. Beregning = (Kontakter ringt på to forsøk / Totalt antall åpne kontakter i dag) *100
Pass 3%	Prosentandel kontakter som ble oppringt på tre forsøk. Beregning = (kontakter ringt på tre forsøk / totalt antall åpne kontakter i dag) *100
Pass 4%	Prosentandel kontakter som ble oppringt på fire forsøk. Beregning = (Kontakter ringt på fire forsøk / totalt antall åpne kontakter i dag) *100
Bestått 5%	Prosentandel kontakter som ble oppringt på fem forsøk. Beregning = (Kontakter ringt på fem forsøk / totalt antall åpne kontakter i dag) *100
Bestått: 6%	Prosentandel kontakter som ble oppringt på seks forsøk. Beregning = (Kontakter ringt på seks forsøk / totalt antall åpne kontakter i dag) *100
Pass 7%	Prosentandel kontakter som ble oppringt på syv forsøk. Beregning = (Kontakter ringt på syv forsøk / totalt antall åpne kontakter i dag) *100
Pass 8%	Prosentandel kontakter som ble oppringt på åtte forsøk. Beregning = (Kontakter ringt på åtte forsøk / totalt antall åpne kontakter i dag) *100
Bestått 9%	Prosentandel kontakter som ble oppringt på ni forsøk. Beregning = (ringte kontakter og ni forsøk / totalt antall åpne kontakter i dag) *100
>Pass 9%	Prosentandel kontakter oppringt på mer enn ni forsøk. Beregning = (Kontakter ringte og gjorde mer enn ni forsøk / totalt antall åpne kontakter i dag) *100

Planlegg rapporter (eldre)

Du kan automatisk sende rapporter til kolleger og andre brukere ved å planlegge de ønskede rapportene daglig, ukentlig, månedlig eller årlig. Når rapportplanleggeren er konfigurert, leveres angitte rapporter til mottakerne som et e-postvedlegg (XLS-format).

Legg til planleggingsrapport

1. Gå til **Meny** > **Rapporter** > **Planrapport**.
2. Klikk Legg **til planrapport**.
3. Skriv inn et **navn** for tidsplanen.

   Merk: Du må ikke nevne mer enn 60 tegn eller spesialtegn når du legger til et navn.
4. Angi en **beskrivelse** for tidsplanen.
5. Velg rapporttypen **som** skal sendes, fra rullegardinlisten. Klikk på **+** ikonet for å legge til flere parametere i den valgte rapporten. Kontaktforsøk Bucket utelukker data for gjeldende dag. Denne informasjonen vises når brukeren velger denne rapporten fra rullegardinlisten.
6. Velg frekvensen for rapporten fra **daglige**, **månedlige**, **ukentlige** og **bestemte dager**.
7. Hvis den valgte frekvensen er **ukentlig**, velger du en **ukes startdag**.
8. Hvis den valgte frekvensen er **Bestemte dager** , velger du en **bestemt dag**.
9. Velg et **starttidspunkt** for rapporten. Dette er tidspunktet dataene hentes fra for rapporten. Hvis starttidspunktet for eksempel er 11.00 AM, fylles bare data fra 11.00 AM ut i rapporten.
10. Velg rapporttidspunktet . Dette er tiden frem til rapportdataene fylles ut. Hvis sluttidspunktet for eksempel er 6,00 PM, fylles data opptil 6,00 PM ut i rapporten.
11. Skriv inn **e-postadresse(r**) for å sende ut rapporten til en annen e-postadresse samtidig. Sørg for å legge til forskjellige e-postadresser atskilt med komma.
12. Klikk på **LAGRE.** Planleggingsrapporten legges til på instrumentbordet for planleggingsrapport. Brukeren kan aktivere bryteren **PÅ** for å sende ut rapporter og TURN **AV** for å slutte å sende ut rapporter.

Redigere en tidsplan

1. Velg en rapport, og klikk på **Rediger** under **Handling**.
2. Oppdaterte de nødvendige parametrene, og klikk på **LAGRE.**

Slette en tidsplan

1. Velg en rapport, og klikk på **Slett** under **Handling**.
2. Klikk **OK** i bekreftelsesvinduet.

Felter

Felter	Beskrivelse
Navn	Navnet på den bestemte tidsplanen for utsendelse av rapporter.
Frekvens	Hyppigheten som rapportene er planlagt sendt ut med.
Månedlig	Rapporten sendes ut første kalenderdag i hver måned. Dataene som fylles ut i rapporten, gjelder den foregående kalendermåneden. **Merk**: Den første rapporten sendes ved vellykket lagring av tidsplanen; deretter på den første kalenderdagen i hver måned.
Ukentlig	Rapporten sendes ut hver uke på den valgte dagen. Velg en passende dag for å sende ut rapporten. Du kan bare velge én dag. Dataene som fylles ut i rapporten, gjelder de foregående syv dagene. Hvis du for eksempel velger Onsdag som utsendelsesdato for rapporten, fylles dataene fra forrige onsdag 00.00 timer til tirsdag 23.59 timer ut i rapporten.
Bestemte dager	Rapport sendt ut på bestemte ukedager. Merk av i avmerkingsboksene for de aktuelle dagene for å sende ut denne rapporten. Flere valg tillatt. Dataene som fylles ut, gjelder for den enkeltspesifikke dagen, frem til den valgte rapporttiden. Hvis du for eksempel velger Mandag og Rapporteringstid som 18,00 timer, inneholder rapporten data fra 00,00 timer på mandag til 18,00 timer på mandag.
Daglig	Rapport sendes ut hver dag. Dataene i rapporten er fra valgt starttidspunkt til valgt sluttidspunkt/rapporttidspunkt, hver dag.
Rapportnavn	Rapport som sendes ut som konfigurert i denne tidsplanen.
Rapportens starttid	Starttidspunkt for rapporten. Dette er tidspunktet data velges fra for utfylling i rapporten.
Rapporteringstid	Angi tidspunktet for når rapporten må genereres og sendes til mottakerne.
Aktiver	Aktiver bryteren PÅ for å sende ut rapporter, TURN AV for å slutte å sende ut rapporter.

Datautdrag

Konfigurer eksport av rå transaksjonsdata og faste data fra rapporteringsdatabasen. Brukere kan trekke ut data fra standardkilder, for eksempel anropsforsøk på bestemte tidspunkter og for utvalgte kampanjegrupper eller cam-paigns.

Merk: Følgende støttes ikke i Webex Contact Center programmet, men det kan være referanser i dokumentet:
- Kampanjer via e-post og SMS
- AEM-anrop (Agent-Executive Mapped).
-Data relatert til e-post og SMS kampanjer.

Brukere kan ignorere data i tabellene knyttet til ovenstående, selv om kolonnene som trekkes ut, for det meste vil være tomme.
Gå til **Meny** > **Rapporter** > **Datauttrekking**. Siden viser følgende trinn:

- **Navn** – Angir navnet på konfigurasjonen for datauttrekking.
- **Beskrivelse** – Gir ytterligere kontekst eller detaljer om konfigurasjonen.
- **Filnavn** - Definerer navnet på utdatafilen som vil bli generert av rapporten.
- **Aktiver** – Angir om datauttrekkingskonfigurasjonen er aktiv og kjører.
- **Jobbhistorikk** – Åpner en popup **som viser historikken** for datautvinningsjobber med følgende detaljer:
    - Den viser tidssonen som er valgt for datauttrekkingsrapporten. Dato og klokkeslett i rapporten baseres på denne valgte tidssonen.
    - **Rapportens starttid** – Viser når datautvinningsprosessen starter.
    - **Sluttidspunkt** for rapport – Viser når datautvinningsprosessen avsluttes.
    - **Planlagt tid** – Viser tidspunktet rapporten er planlagt generert.
    - **Status** – Angir rapportens gjeldende status (for eksempel Behandling, Fullført eller Mislyktes).
    - **Poster– Viser antall poster** som er inkludert i den genererte rapporten.
    - **Handling** – Gir en nedlastingsknapp for å laste ned rapportfilen. Dette vises bare når rapportstatusen er Fullført.
    - **Søkealternativ** – Lar brukere søke og filtrere jobbhistorikklisten for raskt å finne spesifikke oppføringer.
- **Handling** - Tillater brukeren å **redigere** eller **slette** konfigurasjonen for datautvinning.

Velg kampanje

1. Klikk **Legg til datauttrekk**.
2. Legg til et **navn** og en **beskrivelse** av datauttrekket.
3. Velg filen du vil trekke ut dataene fra **Master** eller **Transactional**.
4. **Velg datakilden** fra rullegardinlisten. Dette er bare aktivt for transaksjonell datautvinning.
5. **Velg kampanjegruppen**. De tilgjengelige kampanjegruppene er oppført basert på den valgte datakilden.
6. **Velg kampanjene**. Tilgjengelige kampanjer er oppført basert på den valgte datakilden.

7. Klikk på Neste .

Datakilde

1. Datakilde er listen over felt som kan velges. Standard datakilder er oppført basert på den valgte datatypen. Flytt tilgjengelige felt **til de valgte feltene .**

   Eksempel: Samtaleaktivitet er én datakilde. Datakilden inneholder informasjon om utførte anropsforsøk og resultatene av disse forsøkene.

2. Klikk på Neste .

Rediger konfigurasjon av tidsplan

1. Velg ønsket **kjøretype** fra **Vanlige intervaller**, **Planlagt tid** og **Ved behov**.
2. Hvis den valgte kjøretypen er Ved behov, angir du Startdato og Sluttdato.
3. **Velg Tidssone** fra rullegardinlisten, slik at rapporten kjøres i henhold til den valgte tidssonen.
4. Velg **Kjøredager** for å bestemme hvilke ukedager rapporten må kjøres. Du kan velge flere dager.
5. Hvis den valgte kjøretypen **er** Vanlige intervaller, angir du Første **jobbstarttidspunkt**for å definere det første tidspunktet for når den regelmessige rapporten starter . Kontroller at første jobbs starttid er større enn gjeldende systemtid.
6. Angi intervallet i Minutter for å angi hvor ofte rapporten må kjøres etter første jobbstarttidspunkt.

   Eksempel:

   Hvis første jobbstarttid er konfigurert som 8:00 PM og intervallet er satt til 60 minutter, skjer følgende:

   Den første rapporten genereres kl. 9:00 PM og dekker tidsintervallet fra 8:00 PM (rapportens starttid) til 9:00 PM (rapportens sluttid).

   Påfølgende rapporter genereres hvert 60. minutt, og hver dekker det tilsvarende intervallet på én time.

   Merk:

   Feltene Starttid for første jobb og Intervall i minutter deaktiveres mens rapporten er aktiv.

7. Skriv inn filnavnet .
8. **Velg filtypen** fra **CSV** og **txt**. Hvis den valgte filtypen er txt, velger du kolonneskilleren fra rullegardinmenyen.

   Merk: Hvis data hentet fra en tabell har JSON-streng, bruker du txt-formatet for å lagre filen. Tabellen Overvåkingslogg inneholder for eksempel data i en JSON-streng.

9. Aktiver oppretting av **tabellspesifikk fil**. Dette legger til tabellnavnet i datautpakkingsfilen. Du kan ikke deaktivere denne bryteren. Aktiver det andre alternativet om nødvendig. Andre alternativer vises basert på den valgte datakilden.
10. Aktiver filoverskriften **Kreves** hvis du trenger filhodet.
11. Alternativet **Tøm fil kreves**aktiveres automatisk når veksleknappen Kampanjespesifikk

filoppretting er PÅ. Dette skriver en fil uten poster. Hvis du ikke trenger en tom fil, TURN denne AV.

Dette er bare synlig hvis den valgte datatypen er hoveddata.

12. Aktiver Legg **til doble anførselstegn** for å inkludere doble anførselstegn. Data for hvert felt bygges inn med doble anførselstegn.
13. Aktiver **Tilføy dato/klokkeslett** for å tilføye serverklokkeslettet. Filen lagres med servertiden lagt til filnavnet.

    Merk: Dette er obligatorisk hvis du velger Kjør type som behov. Selv for andre kjøretyper anbefaler vi at du bruker alternativet Legg til dato og klokkeslett. Dette unngår utilsiktet overskriving av utpakkede filer.
14. Aktiver **Varsel om ingen poster** for å varsle når datauttrekket ikke returnerer noen poster. Når et varsel utløses, sendes en e-post til mottakergruppen som er konfigurert i Varsler-delen. E-posten inneholder:
    - Data Extract Navn
    - Planlegge dato og klokkeslett
    - Type feil: Ingen poster
15. Aktiver **varsel ved Unnlatelse** av å varsle når datauttrekket mislykkes på grunn av en feil. Når et varsel utløses, sendes en e-post til mottakergruppen som er konfigurert i Varsler-delen. E-posten inneholder:
    - Data Extract Navn
    - Planlegge dato og klokkeslett
    - Type feil - Feil
16. Klikk på **Lagre**.

Lagringsmål

Skjermbildet for lagringsmål lar brukeren lagre datautvinningsfilen. Naviger **til** Rapporter> **lagringsmål**. Som standard er den delte stasjonen valgt, og feltene nedenfor fylles ut.

Velg lagringstype fra Delt stasjon, S3 og Google Cloud Storage.

S3-lagring

1. Skriv inn S3-banen som lagrer utvinningsdataene dine. Dette er den absolutte banen på Amazon S3-bøtte der du har tenkt å lagre utvinningsdataene. Eksempel,bøtte *:\DE*.
2. Merk av for Er rollebasert godkjenning **hvis det** er nødvendig.
3. Skriv inn endepunktet **for AWS-regionen**. Dette er regionen som AWS S3-bøtta din befinner seg i.
4. Skriv inn AWS-tilgangsnøkkelen . Dette er nøkkelen til å få tilgang til AWS S3-bøtta. Tilgangsnøkler brukes til å signere forespørslene du sender til Amazon S3. AWS validerer denne nøkkelen og gir tilgang. Du bruker tilgangsnøkler til å signere API forespørsler du sender til AWS.

5. Skriv inn KMS-kryptering hvis du vil at dataene skal krypteres ved hjelp av AWS 'KMS-kryptering.
6. Skriv inn AWS hemmelig **nøkkel**. Dette er den hemmelige nøkkelen (som passordet) for AWS-tilgangsnøkkelen som er angitt ovenfor. Kombinasjonen av en tilgangsnøkkel ID og en hemmelig tilgangsnøkkel kreves for authen-

omgang.

7. Skriv inn kryptering **på**serversiden. Dette er krypterings-/dekrypteringsnøkkelen, som definerer at de rensede dataene krypteres ved hjelp av AWS' Key Management System (KMS)-kryptering.
8. Skriv inn KMS-nøkkelen . Dette er nøkkelen til å dekryptere dataene på S3-bøtte.
9. Skriv inn arkivbanen som lagrer arkiverte data. Eksempel,bøtte *:\DE\arkiv*.

   Merk: Når du angir banen, må du ikke ta med skråstrek/omvendt skråstrek i begynnelsen. Hvis du for eksempel krever at dataene dine skal arkiveres i LCMArchive-mappen på maskinen, har du IP-adressen 172.20.3.74 og banen som LCMArchive. Hvis du bruker en undermappe under LCMArchive, angir du den riktige banen - LCMArchive\PurgeData.
10. Klikk på **Lagre**.

Delt Disk-lagring

1. Skriv inn **IP/vertsnavnet** til enheten som lagrer arkiverte data.
2. Skriv inn **brukeren ID** og **passordet** til brukeren for å få tilgang til stasjonen for å lagre dataene. Dette bør være en kombinasjon av domene og brukernavn. Eksempel: <domene>\Bruker ID.
3. Skriv inn uttrekkingsbanen **til** den delte stasjonen der dataene skal hentes ut.
4. Skriv inn arkivbanen **til** den delte stasjonen der dataene dine skal arkiveres.

   Merknad: Når du legger til en bane, må du ikke ta med skråstrek eller omvendt skråstrek i begynnelsen.
   Hvis du for eksempel krever at dataene dine skal arkiveres i LCMArchive-mappen på maskinen med IP-adressen 172.xx.x.xx og banen som LCMArchive. Hvis du bruker en undermappe under LCMArchive, angir du den riktige banen - LCMArchive\PurgeData.
5. Klikk på **Lagre**.

Google Cloud Storage

Skriv inn **feltet Data Extraction Path** i Google Cloud Storage som lagrer utvinningsdataene dine. Dette er abso-luttbanen på Google Cloud Platform der du har tenkt å lagre utvinningsdataene.

1. Skriv inn kontotypen . Dette er kontotypen som brukes til å få tilgang til Google Cloud Storage. Bruk ser-vice_account som standard kontotype.
2. Skriv inn den **private nøkkelen** til Google-kontoen for å få tilgang til Google Cloud Storage for å plassere de arkiverte dataene.

3. Skriv inn **kunde-e-postadressen** for Google Cloud Platform-klientkontoen som ble brukt til å få tilgang til Google Cloud Storage.
4. Skriv inn arkivbanen **til** Google Cloud Storage der applikasjonen lagrer de arkiverte dataene.
5. Klikk på **Lagre**.

Merk: Ikke bruk spesialtegn som en del av filnavnene som /, \, :, *, ?, <, < og |.

Rediger datautdrag

1. Velg Data Extract og klikk Rediger under **Handling**.
2. Oppdater parametrene, og klikk på **Lagre**.
3. Aktiver **Aktiver-bryteren** for å aktivere datautvinningsprosessen.

Slett datautdrag

1. Velg Data Extract og klikk Slett under **Handling**.
2. Klikk **OK** i bekreftelsesvinduet.

Felter

Felter	Beskrivelse
Navn	Navn på konfigurasjonen for datautpakking.
Beskrivelse	Beskrivelse av konfigurasjonen for datautpakking.
Filnavn	Filnavn som lagrer de utpakkede dataene.
Job Historie	Jobbhistorikk for konfigurasjonen av datauttrekk. Hvis du vil ha tilgang til jobbhistorikkdetaljene, klikker du på tilstøtende knapp for å utvide rullegardinhistorikkdetaljene.
Master Type	Type kilde. Dette trekker ut datafelt fra hoveddatakilder.
Transaksjonsbaserte	Type kilde. Dette trekker ut datafelt fra transaksjonsdatakilder. Merk: Fortsett å velge Kampanjegrupper/Kampanjer eller begge deler bare hvis du velger Transaksjonell.
Kampanjegruppe	Liste over kampanjegrupper basert på den valgte datakilden.
Kampanje	Liste over kampanjer basert på den valgte datakilden.
Datakilde	Liste over datakilder. Det finnes standard datakilder i sys-tem.

Løpstype med regelmessige intervaller	Kjør datauttrekkingen med jevne mellomrom. Bruk tallpanelet eller enter for å fullføre tidsintervallene i Mins-feltet. Du har lov til å velge intervaller på 30 minutter. Datauttrekket genereres periodisk i intervallet som er konfigurert her.
Planlagt tidskjøringstype	Planlegg generering av datauttrekking på et bestemt tidspunkt hver dag.
Kjøretype ved behov	Genererer datauttrekkingen på forespørsel.
Kjøredager	Startdag for datautvinning.
IP/vertsnavn	Viser IP adressen eller vertsnavnet til enheten som lagrer arkiverte data.
Bruker-ID	Viser brukeren ID av brukeren som har tilgang til stasjonen ovenfor for å lagre dataene. Dette må være en kombinasjon av domene og brukernavn. For eksempel <domene>\Bruker ID.
Passord	Viser passordet for brukeren ovenfor for å få tilgang til den delte stasjonen.
Ekstraksjonsbane	Viser banen på den delte stasjonen der dataene skal hentes ut.
Arkivbane	Viser banen på den delte stasjonen der dataene skal arkiveres.
S3-bane	S3-bane som lagrer utvinningsdataene dine. Dette er den absolutte banen på Amazon S3-bøtte der du har tenkt å lagre utvinningsdataene.
Er rollebasert godkjenning	Tillater rollebasert godkjenning
AWS-regionens sluttpunkt	Dette er regionen som AWS S3-bøtta din befinner seg i.
AWS-tilgangsnøkkel	Nøkkel for å få tilgang til AWS S3-bøtta. Tilgangsnøkler brukes til å signere forespørslene du sender til Amazon S3. AWS validerer denne nøkkelen og gir tilgang. Du bruker tilgangsnøkler til å signere API forespørsler du sender til AWS.
KMS-kryptering	AWS 'KMS-kryptering lar deg kryptere dataene
AWS hemmelig nøkkel	Dette er den hemmelige nøkkelen (som passordet) for AWS-tilgangsnøkkelen som er angitt. Kombinasjonen av en tilgangsnøkkel ID og en hemmelig tilgangsnøkkel kreves for godkjenning.
Kryptering på serversiden	Dette er krypterings- eller dekrypteringsnøkkelen, som definerer at de rensede dataene krypteres ved hjelp av AWS 'Key Management System (KMS) kryptering.
KMS-nøkkel	Dette er nøkkelen til å dekryptere dataene på S3-bøtte.
Arkivbane	Bane for å lagre arkiverte data.
Kontotype	Dette er kontotypen som brukes til å få tilgang til Google Cloud Storage. Bruk service_account som standard kontotype.
Privat nøkkel	Dette er den private nøkkelen til Google-kontoen for å få tilgang til Google Cloud Storage for å plassere de arkiverte dataene.
Klient E-post	Dette er e-postadressen til Google Cloud Platform-klientkontoen som brukes til å få tilgang til Google Cloud Storage.

Arkivbane	Dette er banen på Google Cloud Storage der applikasjonen lagrer de arkiverte dataene.

Merknader

- Rapporten trekkes ut fra begynnelsen av dagen til det planlagte tidspunktet som er konfigurert, og filen plasseres på den konfigurerte lagringsplasseringen.
- Når du pakker ut denne rapporten en gang til, flyttes filen som inneholder den første datauttrekkingen, til den konfigurerte arkivbanen. Den siste utpakkingen plasseres på den konfigurerte lagringsplasseringen.
- Når du pakker ut denne rapporten en tredje gang, flyttes filen som inneholder den andre iterasjonen, til den konfigurerte arkivbanen, og den første gjentakelsesfilen slettes. De tredje iterasjonsdataene plasseres på den konfigurerte lagringsplassen.
- Alle de tre betingelsene ovenfor gjelder bare når bryteren Kampanjespesifikk filoppretting og Tilføyingsdato og -klokkeslett er AV.
- Sporing av anrop

Detaljer for transaksjonsfelt

Følgende tabeller viser de utpakkede feltene og deres detaljer:

- Samtaleaktivitet
- Agentaktivitet
- Global opplasting
- Liste Last opp
- Informasjon om skrubbeliste
- Overvåkingsloggen
- Revisjonsspor
- Anonym inngående SMS
- SMS Innkommende økt
- SMS utgående økt
- SMS Leveringsstatus
- Last opp feil
- Global opplastingsfeil
- API opplastingsfeil
- Ikke-samtaleaktivitet
- Kontakte forretningsdata
- Liste Info

- Last opp historikk
- Sporing av anrop

Samtaleaktivitet

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Datatype	Beskrivelse
RPT_CallActivity	KONTAKT-ID	KONTAKT ID	Bigint null	En unik identifikator for en kontakt i en cam-paign
RPT_CallActivity	KALLID	CALL-ID	Nvarch-AR (38)	Ring ID gjelder for intern kontaktreferanse for å spore aktiviteter. Eksempel, for å spore traversering fra kontaktvalg til Res-chedule/Reports.
RPT_CallActivity	KAMPANJEGRUPPE	KAMPANJEGRUPPE	Nvarch-AR (64)	Dette er kampanjegruppen som en kam-paign er tilordnet til.
RPT_CallActivity	CAMPAIGNID	KAMPANJE ID	Nvarch-AR (64)	Dette er kampanjenavnet. For eksempel Samling.
RPT_CallActivity	GLOBALLISTID	GLOBALLISTE ID	bigint (null)	Dette er serienummeret som kjører for hver globale liste som lastes opp til sys-tem.
OBD_GUActivity	GLOBALFILNAVN	GLOBALT FILNAVN	Nvarch-AR (64) (null)	Filnavnet for global opplasting intakt.

RPT_CallActivity	LISTID	LIST-ID	Int (ikke null)	Dette er det løpende serienummeret som genereres under opplasting av kontakter til en kam-paign.

OBD_ListInfo	LISTESTATUS	LISTESTATUS	int (null)	Denne kolonnen inneholder heltallstallet som representerer listestatusen (Aktiv - 0 eller stoppet -1).
OBD_ListInfo	LISTCREATEDTIME	LISTE OPPRETTETTID	dat-etime (50) (null)	Datoen og klokkeslettet da kontaktlistefilen ble lagt inn for opplasting.
OBD_HD_ UploadHistory	OPPLASTINGSTID	OPPLASTINGSTID	dat-etime (null)	Datoen og klokkeslettet en liste ble lastet opp av.
RPT_CallActivity	SAMTALESTRATEGI	KONTAKT STRATEGI	Nvarch-AR (64) (null)	Kontaktstrategien gjaldt for gjeldende forsøk.
RPT_CallActivity	BETINGET ID	CSS-TILSTAND	bigint (null)	Intern ID for CSS-betingelsen som brukes under valg av takt.
OBD_Cus-tomFilterGroup	CUSTOMFILTERGROUP	EGENDEFINERT FILTERGRUPPE	int (32) (null)	Dette er CSS-delingsgruppen ID der det gjeldende CSS-vilkåret er tilordnet.
OBD_C us-tomFilter s	KONDISJONSSTRENG	BETINGELSESSTRENG	Nvarch-AR (maks) (null)	Dette er CSS-utførelsesgruppen ID der det gjeldende CSS-vilkåret er tilordnet.
RPT_CallActivity	KONTAKTNUMMER	KONTAKT NUMMER	int (64) (null)	Kontaktnummeret som ringes ut. Dette kan også være en e-postadresse i tilfelle en digital kanal.

RPT_CallActivity	CREATEDTIME	CREATEDTIME	dat-etim e (null)	Datoen og klokkeslettet da denne posten ble satt inn i rapportdatabasen.
RPT_CallActivity	ENDTIME	ENDTIME	dat-etim e	Dette er tidspunktet da samtalen res-

			(null)	cheduled av LCMContactRes-cheduler service. Denne tiden settes inn i tabellene CallActivity.
RPT_CallActivity	SAMTALEVARIGHET	SAMTALEVARIGHET	int (null)	Når CPA er aktivert, beregnes anropsvarigheten fra tidspunktet agenten patches til samtalen er fullført. For Cisco-implementeringer beregnes anropsvarigheten fra anropet startet til samtalen er fullført.
RPT_CallActivity	ANROPSMODUS	ANROPSMODUS	Nvarch-AR (4) (null)	Dette er kontaktmodus ID for con-takt.
OBD_Modes	MODENAME	MODUSNAVN	Nvarch-AR (64) (null)	Modusnavnet, for eksempel Home eller Mobil, der kontakten ringes ut.
RPT_CallActivity	RINGERESULTAT	ANROPSRESULTAT	Nvarch-AR (8) (null)	Anropsresultatet som angis av oppringeren eller agenten for kontakten. Det kan være telefoniresultat eller forretningsresultat

RPT_CallActivity	ContactNature	ContactNature	Nvarch-AR	Kontakt naturen for forsøket. Mulige verdiverdier er Fresh, Rescheduled, Normal Callback, Personal Call-back, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, AEM-Callback, Fresh-Moment eller AEM-Fresh-Moment

OBD_Busi-nessOut-comePare nt	UTFALLSGRUPPE	UTFALLSGRUPPE	Int (64) (null)	Dette er virksomheten out-come gruppe ID kartlagt til cam-paign.
OBD_Busi-nessOut-comePare nt	FORELDRENAVN	UTFALL PARENTNAME	Nvarch-AR (64) (null)	Det overordnede resultatnavnet.
OBD_Outcome	DISPLAYNAME	BESKRIVELSE UTFALL	Nvarch-AR (128) (null)	Beskrivelse av telefoni eller business out-come satt for dette forsøket.
OBD_Outcome	RPCTYPE	RPCTYPE	Nvarch-AR (8) (null)	Dette er en klassifisering for å angi om disposisjonen som er angitt for dette forsøket, er merket som RPC (Right-party con-nect) eller ikke-RPC.
OBD_Outcome	ISLIVECALLOUTCOME	LIVE SAMTALEUTF ALL	bit (null)	Angir om utfallet som er angitt for dette anropet merket som "LIveCall" eller ikke. Nyttig for å bestemme avbrutt anrop per prosent.
RPT_CallActivity	RINGSTARTTID	RINGSTARTTID	dat-etim e (null)	Det er samtaletilkoblingstid en hvis CPA er aktivert. Hvis CPA er deaktivert, er det tidspunktet da anropet lappes til agenten.
RPT_CallActivity	TARGETCAMPAIGNID	MÅL KONTAKTI D	Nvarch-AR (null)	Dette betegner målkampanjen ID i tilfelle den nåværende kontakten er koblet til en annen kampanje.

RPT_CallActivity	TARGETCONTACTID	TARGETCONTACTID	bigint (null)	Dette angir målkontakten ID for målkampanjen i tilfelle den gjeldende kontakten er koblet til en annen kampanje.

RPT_CallActivity	AGENTPERIFERINUMBE-R	AGENT ID	Nvarch-AR (64) (null)	Dette angir agenten ID som håndterte dette anropsforsøket.
RPT_CallActivity	AGENTNAVN	AGENTENS NAVN	Nvarch-AR (64) (null)	Navnet på agenten som behandlet dette anropsforsøket.
RPT_CallActivity	GJENOPPRETTINGSNØKKEL	GJENOPPRETTINGSNØKKEL	Flyte	Det løpende nummeret som angir identifikatoren på oppringeren for å hente anropsinformasjonen fra oppringeren.
RPT_CallActivity	MÅLBELØP	MÅLBELØP	flyte (null)	Dette er verdien som er satt som det oppnådde målet for spesifikk virksomhet som kommer i dette forsøket.
RPT_CallActivity	AGENTKOMMENTARER	AGENT KOMMENTARER	Nvarch-AR (4000) (null)	Denne samtalen kommenterer agenten for kontakten.
RPT_CallActivity	KANALTYPE	KANALTYPE	int (null)	Dette er kanaltypen. 1 for SMS, 2 for VOICE, 3 for e-post, 4 for CPAAS og 0 for IVR.
OBD_ChannelType	KANALBESKRIVELSE	KANALBESKRIVELSE	Nvarch-AR (32) (null)	Beskrivelse av kanal. Eksempel, Tale, SMS og E-post 1 for SMS, 2 for VOICE, 3 for e-post, 4 for CPAAS og 0 for IVR.
RPT_CallActivity	BARNLISTID	BARN LISTID	int (null)	Dette er ID som tilordnes når kontakter legges til i en liste som allerede er lastet

				opp.
RPT_CallActivity	LEVERTTYPE	LEVERT TYPE	Nvarch -AR (32) (null)	Dette representerer typen kontaktleveringstype til oppringeren. Den mulige verdi-

				UES er: • Vanlig • Ikke-PEWC vanlig • Tilbakeringing • AEM
RPT_CallActivity	MÅLKAMPANJEGRUPPE	MÅLKAMPANJEGRUPPE	Nvarch-AR (64) (null)	Gjelder bare for delt liste. Angir kampanjegruppen som kontaktene leveres til fra kampanjene for den delte listen.
RPT_CallActivity	ANROPSTYPE	ANROPSTYPE	Varchar (8) (null)	Den beskriver anropstypen. Mulige verdier er: • 0 – Normal samtale • 1 – Tilbakeringing av samtale • 2– AEM-anrop
RPT_CallActivity	CALLBACKAGENTID	TILBAKERINGINGAGENTID	Nvarch-AR (128) (null)	ID til agenten som skal behandle en forespørsel om tilbakeringing.
RPT_CallActivity	TILBAKERINGINGSAGENTNAVN	TILBAKERINGINGAGENTNAVN	Nvarch-AR (64) (null)	Navnet på agenten som skal behandle en forespørsel om tilbakeringing.

RPT_CallActivity	KONTONUMMER	KONTONUMMER	Nvarch -AR (30) (null)	Kontonummeret er det unike nummeret som ble opprettet for kontakten på tidspunktet for kontaktlevering til oppringeren. Den inneholder syv unike identitetsverdier som angir kampanje ID, kontakt ID, etc med en rørseparator.
RPT_CallActivity	KONTAKTTRIES	KONTAKTTRIES	Tinyint (null)	Gjeldende nummer for nytt forsøk, det vil si oppringing

				Forsøk gjort for en kontakt så langt.
RPT_CallActivity	KONTAKTSTATUS	KONTAKT STATUS	int (null)	Dette er statusen for samtaleaktiviteten til kontakten. Verdiene er: 1 -LUKKET 2 - Midlertidig låst 3 - Last opp pågår 4 - LEVERT TIL DIALER 5 -OVERSKRIVE 6 - LISTE STOPPET 7 - LUKKET GJENNOM ADMINISTRERTE KONTAKTER ELLER SPYLT 8 - Kontakt: Stoppet og stengt 9 - KONTAKT SKRUBBET 10 - KONTAKT FLYTTET TIL ANNEN KAMPANJE 11 - PERMANENT STOPPET 20 - LEVERTE KONTAKT STOPPET 21 - LÅST FOR PCB-LEVERING 22 - LÅST FOR CSSCONTACTS-LEVERING

				23 - LÅST FOR AEM-LEVERING 24 - LÅST AV RESCHDULE FOR Å OMBOOKE

				KONTAKT 25 - LÅST AV RESCHDULE TIL NÆR KONTAKT 30 - KONTAKT BLOKKERT AV DNC 31 - KONTAKT BLOKKERT AV NDNC 32 - KONTAKT BLOKKERT AV DNCSCRUB 33 - KONTAKT BLOKKERT AV SØKSMÅL 34 - UTGÅTT 35 - KAMPANJEN STOPPET
OBD_ ContactStatusRea-sons	KONTAKTSTATUSÅRSAK	KONTAKT STATUSÅRSAK	Nvarch-AR (128) (null)	Dette er årsaken til endringen i kontaktstatus. En kontakt kan for eksempel ha statusen Låst. Programmet ville ha låst denne kontakten for levering for å foreta et PCB-, CSS- eller AEM-anrop.
RPT_CallActivity	TILBAKERINGINGDATOTID	CALLBACKDATETIM-E	dat-etime (null)	Datoen og klokkeslettet som er angitt for tilbakeringingen av en agent for kontakten.
RPT_CallActivity	LEVERINGSTID	LEVERINGSTID	dat-etime (null)	Tidspunktet da kontakten leveres til oppringeren.

RPT_CallActivity	PLANLAGTLEVERINGSTID	PLANLAGTDELIVE-RYTIME	dat-etime (null)	Den planlagte tiden for kontakten deliv-ery.
RPT_CallActivity	ISWIRELESS	ISWIRELESS	bit (null)	Angir om det gjeldende forsøket er gjort på en trådløs tilkobling

				(mobil)nummer. Sant hvis trådløst; Usann hvis fast linje. Tar verdi fra Compliance DB, hvis tilgjengelig. Ellers er standardverdien Sann.
RPT_CallActivity	PERIPHERALCALLKEY	EKSTERN ANROPS TAST	int (null)	Dette indikerer det unike eksterne anropet ID (samme som et overført anrop).
RPT_CallActivity	RESERVASJONCALLD URATI-ON	RESERVASJON CALLDURATION	int (null)	Anropsvarigheten (i millisekunder) som agenten var reservert. I forhåndsvisningsmo dus inkluderer dette klokkeslettet for siste forhåndsvisning og tidspunktet for oppringing, utførelse av CPA og overføring av cus-tomer-anropet til agenten. Hvis den reserverte agenten kobles fra selv før tilkobling til en cus-tomer i prediktiv modus, er denne verdien NULL, siden agenten ennå ikke er tilknyttet kunden. I slike tilfeller vil ventetid for korresponderende terminasjonsanropsd etaljoppføring referere til agentreservasjonstid .

RPT_CallActivity	FORHÅNDSVISNINGSTID	TID FOR FORHÅNDSVISNING	dat-etime (null)	Klokkeslettet da agenten ble tilbudt kontakten for forhåndsvisning av oppringeren.
RPT_CallActivity	SFUID	SFUID	Nvarch-AR (maks) (null)	Dette er Service Cloud Voice CRM-brukeren ID som brukes til kontaktimport.

RPT_CallActivity	KONTAKTDETALJ	KONTAKTINFORMASJON	Nvarch-AR (maks) (null)	Denne kolonnen inneholder kontaktinformasjon som XML dataformat som sendes til oppringeren. For eksempel fornavn, etternavn, kontaktnummer og så videre.
RPT_CallActivity	SFLEADID	Salesforce Cam-paign BLY ID	Nvarch-AR (200) (null)	Dette er den unike ID som genereres i Service Cloud Voice.
RPT_CallActivity	SFCONTACTID	Salesforce cam-paign KONTAKT ID	Nvarch-AR (200) (null)	Dette er Service Cloud Voice-kontakten ID for kampanjen.
RPT_CallActivity	SFCAMPAIGNID	Salesforce cam-paign ID	Nvarch-AR (200) (null)	Service Cloud Voice CRM-kampanje ID som kontakten importeres gjennom.
RPT_CallActivity	TILBAKERINGINGFORESPURT av	TILBAKERINGINGFORESPURT AV	Nvarch-AR (64) (null)	Dette representerer agent ID for agenten som registrerer tilbakeringingsforespørselen.
RPT_CallActivity	CALLBACKREGISTEREDTYPE	REGISTRERT TILBAKERINGINGSTYPE	Varchar (23) (null)	Typen tilbakeringing på tidspunktet for tilbakeringingsregistreringen av en agent. Mulige verdier er: 0 – Normal samtale 1 - PCB (personlig tilbakeringing) 2 - NCB (normal tilbakeringing)

RPT_CallActivity	TILBAKERINGINGSFORSØK	TYPE TILBAKERINGINGSFORSØK	Nvarch-AR (17) (null)	Anropstypen på tidspunktet for et oppringingsforsøk. De mulige verdiene er NCB og PCB.
RPT_CallActivity	CURRENTCYCLE	NÅVÆRENDE SYKLUS	Int	Når syklusstrategien er

			(null)	brukt, inneholder dette feltet det gjeldende syklusnummeret. Hvis for eksempel syklusen for kontaktgjentakelse er i den andre syklusen, inneholder dette feltet 2 i den.
RPT_CallActivity	ISCURRENTCYCLECOMPLET-ED	NÅVÆRENDE SYKLUS FULLFØRT	bit (null)	Flagg for å indikere fullføring av gjeldende syklus, det vil si at alle moduser er ringt ut.
RPT_CallActivity	FORRIGEBLY	FORRIGE POENGSUM	Int (null)	Verdien for kundeemnepoengsummen som ble tildelt på opplastingstidspunktet.
RPT_CallActivity	CURRENTLEADSCORE	NÅVÆRENDE POENGSUM	Int (null)	Poengsumverdien for kundeemne som agenten tilordner.
RPT_CallActivity	FAKTISK verdi	TELEFONNUMMER	Nvarch-AR (225) (null)	Dette er telefonen num-ber lastet opp fra ledelsen listen.
RPT_CallActivity	DELSTATENS GRUPPENAVN	NAVN PÅ GROUPLAW	Nvarch-AR (256) (null)	Det betegner det statlige lovgruppenavnet som ble brukt under dette forsøket.
OBD_Campaign_Kategori	CAMPAIGNCATEGORY NA-ME	NAVN PÅ KAMPANJEKATEGORI	Nvarch-AR (64) (null)	Dette er navnet på kampanjekategorien.
RPT_CallActivity	DNCCAMPAIGNCATEGORY-NAME	NAVN PÅ KATEGORI FOR DNC-KAMPANJE	Nvarch-AR (maks) (null)	Dette er DNC cam-paign kategorinavnet.

RPT_CallActivity	ISINBOUND	INNKOMMENDE ANROP	bit (null)	Hvis den gjeldende forsøksoppføringen opprettes fra et innkommende anrop, settes verdien til 1, ellers settes verdien til 0.
RPT_CallActivity	DIALLERREFERENCEID	DIALLER REFERENCEID	Nvarch -AR	Dette er kontakten ID eller Ring ID generert av oppringerplattformen . Dialer-

			(64) (null)	Spesifikke felt er: • .
OBD_CallActivity	ContactNature	Contact_Nature	Nvarch -AR	Kontakt naturen for forsøket. Mulige verdiverdier er Fresh, Res-cheduled, Normal Callback, Personal Call-back, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, AEM-Callback, Fresh-Moment eller AEM-Fresh-Moment
RPT_CallActivity	STATUSENDRETAV	STATUS ENDRET AV	Nvarch -AR (128) (null)	Bruker ID for enheten som endret kontaktstatusen.
RPT_CallActivity	STATUSENDRETAT	STATUS ENDRET VED	dat-etim e (null)	Datoen og klokkeslettet når kontaktstatusen endres.
RPT_CallActivity	DEVICEID	ENHET ID	Nvarch -AR (255) (null)	Definerer om en kontakt er blokkert som DNC etter nummer eller forretningsfelt.
RPT_CallActivity	OVERRIDEPEWCVALI DATIO-N	OVERSTYR PEWC-VALIDERING	Bit (ikk e null)	Hvis kunden under en samhandling tillater merking av den bestemte kontakten som et ikke-PEWC-anrop og tillater automatisk oppringing, merker agentene av i avmerkingsboksen for å overstyre PEWC-valideringen for denne kontakten, agenten.

RPT_CallActivity	DIALERAGENTCALLBACK	TILBAKERINGING AV OPPRINGINGSAGENT	Bit (ikke null)	Denne verdien avgjør om resultatet angis som en tilbakeringing av en vanlig agent eller klikkeragent. Verdi 0 angir at dette er satt av en normal agent; 1 angir at dette angis av en klikkeragent.

RPT_CallActivity	DNCSTARTDATO	DNC STARTDATO	dat-etim e (null)	Når tidsbestemt DNC er registrert, er startdatoen oppgitt ved registrering.
RPT_CallActivity	DNCENDDATE	DNC-SLUTTDATO	dat-etim e (null)	Når tidsbestemt DNC er registrert, er sluttdatoen oppgitt ved registrering.
RPT_CallActivity	DNCTYPE	DNC-TYPE	Nvarch -AR (1) (null)	DNC-typen som brukes på en kontakt, gjelder for en bestemt kampanje eller for alle kampanjer.
RPT_CallActivity	IDENTITYAUTHENTICAT IO-NENABLED	IDENTITETSAUTE NTISERING AKTIVERT	Bit (ikke null)	Dette angir om feltet Iden-tityAuthentic-ationEnabled er aktivert eller deaktivert for kontakten.
RPT_CallActivity	IDENTITYAUTHENTICAT IO-NSUCCESS	VELLYKKET IDENTITETSGOD KJENNING	Bit (ikke null)	Dette definerer om identitetsgodkjenning er vellykket eller ikke.
RPT_CallActivity	SMS-antall transaksjoner	SMS ANTALL TRANSAKSJON ER	Int (ikke null)	Antall er antall SMS transaksjoner mellom brukeren og SMS tjenesten, som gjelder når 2-veis SMS brukes.
RPT_CallActivity	FORHÅNDSVISNINGVA RIGHET	VARIGHET FOR FORHÅND SVISNING	int (null)	Tiden det tar for en agent å forhåndsvise en samtale og enten godta, hoppe over eller avvise (lukke) kontakten.
RPT_CallActivity	NEXTSCHEDULEDATET IME	NESTE PLANLAGTE DATO/KLOKK	dat-etim e (50)	Dette angir neste planlagte dato og klokkeslett for den planlagte

		ESLETT	(null)	tilbakeringingen.
RPT_CallActivity	NESTETIDSPLANMODUS	NESTE PLANLEGGINGSMODUS	Nvarch-AR (50) (null)	Dette angir modusen for den planlagte tilbakeringingen.

RPT_CallActivity	TOTALPRIMARYAUTH	TOTAL PRIMÆR GODKJENNING	int (null)	Totalt antall forespørsler sendt til identitetsgodkjennin gstjenesten for å få make-call-autentisering (pre-call authen-tication) fra cus-tomer, før levering til oppringer for en enkelt kontakt. Forespørselen startes fra systemet (feedmotoren).
RPT_CallActivity	VERIFIEDPRIMARYAUTH	BEKREFTET PRIMÆR GODKJENNING	int (null)	Totalt antall cus-tomer-svar fra identitetsgodkjennings tjenesten for forespørsel sendt for anropsgodkjenning (godkjenning før anrop). Forespørselen startes fra systemet (feedmotoren).
RPT_CallActivity	TOTALSECONDARYAUTH	TOTAL SEKUNDÆR GODKJENNING	int (null)	Totalt antall forespørsler sendt til identitetsgodkjennin gstjenesten for å få godkjenning for hver identitet fra kunden under samtalen (on-call autentisering). Forespørselen startes fra agenten.
RPT_CallActivity	VERIFISERTSECONDARYAUTH	BEKREFTET SEKUNDÆR GODKJENNING	int (null)	Totalt antall cus-tomer-svar fra "identity authen-tication service" for hver forespørsel som ble sendt for hver identitet, under samtalen (on-call authen-tication). Forespørselen startes fra agenten.
RPT_CallActivity	COMPUTEDDURATIONI	BEREGNET	Int	Det har rundet opp

	NM-			samtale

	S	DURATIONINMS	(null)	Varighetsverdi (som er i millisekunder) basert på konfigurert puls. Brukes i faktureringsberegning.

Agentaktivitet

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Datatype	Beskrivelse	Plattform
RPT_AEA-gentActivity	Agent-ID	Agent-ID	Nvarchar (50) (null)	Navnet på agenten logges på databasen ved hver tilstandsendring.	Amazon Koble til
RPT_AEA-gentActivity	Agentstat	Agenttilstand	Nvarchar (100) (ikke null)	Agenttilstanden, for eksempel *Klar* eller *Ikke klar* osv., representerer de ulike tilstandene som kan oppstå.	Amazon Koble til
RPT_AEA-gentActivity	AKTIVITETSDATO	AKTIVITETSDATO	Varchar (30) (null)	Den viser dato og klokkeslett for aktiviteten.	Amazon Koble til
RPT_AEA-gentActivity	InsertedTime	Innsatt tidspunkt	dato/klokkeslett (null)	Den viser datoen og klokkeslettet når tilstanden til agentendringen legges inn i databasen.	Amazon Koble til

RPT_AEA-gentActivity	LCMKey	LCMKey	Nvarchar (60) (null)	Den består av ContactID, ModeID, Cam-paignKey, ContactRetries, ModeRetries, TimeZoneID,	Amazon Koble til

				og TenantID atskilt med skilletegn.	
RPT_AEA-gentActivity	BlendingState	Blandingstilstand	Varchar (10) (null)	Blandingstilstanden til agenten er om den er inngående eller utgående.	Amazon Koble til
RPT_AEA-gentActivity	OPPSTART	OPPSTART	dato/klokkeslett (null)	Den viser startdato og klokkeslett for aktiviteten.	Amazon Koble til
RPT_AEA-gentActivity	ENDTIME	ENDTIME	dato/klokkeslett (null)	Den viser fullføringsdato og -klokkeslett for aktiviteten.	Amazon Koble til
RPT_AEA-gentActivity	DURATIONINSECOND-S	DURATIONINSECOND-S	Int (null)	Den viser varigheten av aktiviteten.	Amazon Koble til
RPT_AEA-gentActivity	ISINCALL	ISINCALL	Int (ikke null)	Den indikerer om aktiviteten er midlertidig i en samtale.	Amazon Koble til
RPT_AEA-gentActivity	TENANTID	TENANTID	Bigint (null)	Det er leieren ID.	Amazon Koble til
RPT_AEA-gentActivity	UNDERLEIERID	UNDERLEIERID	Bigint (null)	Det er Sub Tenant ID.	Amazon Koble til

Anonym inngående SMS

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Datatype	Beskrivelse

RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	ID	ID	bigint (ikke null)	Automatisk generert unik identifikator for den innkommende meldingen.
RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	Kilde	Kilde	Nvarchar (20) (null)	Kildeenheten (kontaktnummeret) til SMS-meldingen.

RPT_ITR_Inc om-ingMessageL og	Destinasjon	Destinasjon	Nvarchar (20) (null)	Målenheten (kontaktnummeret) i SMS-meldingen.
RPT_ITR_Inc om-ingMessageL og	Melding	Melding	Nvarchar (256) (null)	Innholdet i SMS mes-vismann.
RPT_ITR_Inc om-ingMessageL og	Inngangstid	Inngangstid	dato/klokke slett (null)	Datoen og klokkeslettet da programmet opprettet denne loggoppføringen.
RPT_ITR_Inc om-ingMessageL og	Leier-ID	Leier-ID	int (null)	Leier ID genereres automatisk av programmet når en ny leier opprettes.
RPT_ITR_Inc om-ingMessageL og	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Underleieren ID genereres automatisk av programmet når en ny timaur opprettes.

API opplastingsfeil

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Datatype	Beskrivelse
RPT_AddContact_ Feil	Feil-ID	Feil-ID	Bigint (null)	Den automatiske genererte feilen ID for denne feilen.
RPT_AddContact_ Feil	Metodenavn	Metodenavn	Nvarchar (100) (null)	API-metoden som oppsto denne feilen.

RPT_AddContact_ Feil	Resultat	Resultat	Nvarchar (16) (null)	Resultatet av API-responsen (feil eller suksess).
RPT_AddContact_ Feil	Resultatbeskrivelse	Resultatbeskrivelse	Nvarchar (512) (null)	Beskrivelsen av API-svaret.
RPT_AddContact_	LogDate	LogDate	Datetime	Datoen og

Feil			(null)	klokkeslett feilposten ble skrevet -ti til loggen.
RPT_AddContact_ Feil	CampaignID	CampaignID	Nvarchar (64) (null)	Kampanje ID som rapporterte denne feilen.
RPT_AddContact_ Feil	Anropstype	Anropstype	Varchar (8) (null)	Den beskriver anropstypen. Mulige verdier er: 0 – Normal samtale 1 – Tilbakeringing 2 – AEM-anrop
RPT_AddContact_ Feil	CallStartDateTime	CallStartDateTime	Nvarchar (32) (null)	Starttidspunktet for samtalen for en samtale som definert under opplasting.
RPT_AddContact_ Feil	CallEndDateTime	CallEndDateTime	Nvarchar (32) (null)	Datoen og klokkeslettet for når samtalen avsluttes.
RPT_AddContact_ Feil	BusinessFieldXML	BusinessFieldXML	Nvarchar (2000) (null)	XML-dataene i parameteren; Denne inneholder Virksomhet-feltene.
RPT_AddContact_ Feil	Prioritet	Prioritet	Varchar (8) (null)	Kontaktens stolthet basert på hvilken den leveres til oppringeren

RPT_AddContact_ Feil	ModeXML	ModeXML	Nvarchar (2000) (null)	XML-dataene som inneholder anropsmodus er som mobil, Home telefon, jobbtelefon og så videre.
RPT_AddContact_ Feil	Brukerid	Brukerid	Nvarchar (32) (null)	Brukeren ID for enheten som bruker API-ene.
RPT_AddContact_	SMSData	SMSData	Nvarchar	Budskapet

Feil			(128) (null)	tekst som sendes via SMS.
RPT_AddContact_ Feil	MailSubject	MailSubject	Nvarchar (128) (null)	Emnet for e-posten når meldinger sendes som en del av en e-post-cam-paign.
RPT_AddContact_ Feil	MailMsg	MailMsg	Nvarchar (128) (null)	Den Email mes-sage innhold.
RPT_AddContact_ Feil	E-postvedlegg	E-postvedlegg	Nvarchar (128) (null)	Vedlegget (filnavnet) som er en del av e-postmeldinge n.
RPT_AddContact_ Feil	Postnummer	Postnummer	Nvarchar (32) (null)	Postnummer et til kontakten.
RPT_AddContact_ Feil	Kontaktdetalj	Kontaktdetalj	Nvarchar (2000) (null)	Denne kolonnen inneholder kontaktinforma sjon som XML dataformat som sendes til oppringeren. For eksempel fornavn, etternavn, kontaktnumme r og så videre.
RPT_AddContact_ Feil	Liste-ID	Liste-ID	Nvarchar (50) (null)	Listen ID som con-takten tilhører.
RPT_AddContact_ Feil	Lås kontakt	Lås kontakt	bit (null)	Dette indikerer om kontakten må låses fra levering. Dette er 1 hvis en takt er låst; 0 hvis den ikke

				er låst.
RPT_AddContact_ Feil	DedupBussFld	DedupBussFld	Nvarchar (32) (null)	Dedup Business Field
RPT_AddContact_ Feil	IgnorerCloseContact	IgnorerCloseContact	Bit	Om søknaden har

			(null)	for å ignorere den lukkede kontakten.
RPT_AddContact_ Feil	Beskrivelse av feil	Beskrivelse av feil	Varchar (512) (null)	Beskrivelsen av API-svarfeil.
RPT_AddContact_ Feil	Kontakt-ID	Kontakt-ID	Nvarchar (16) (null)	Kontakten ID generert for denne kontakten.
RPT_AddContact_ Feil	ErrorXML	ErrorXML	Nvarchar (1024) (null)	Filnavnet på XML som inneholder feildetaljene.
RPT_AddContact_ Feil	LeadScore	LeadScore	Nvarchar (16) (null)	Poengsummen for denne kontakten.
RPT_AddContact_ Feil	Leier-ID	Leier-ID	int (null)	Leier ID genereres automatisk av programmet når en ny leier opprettes.
RPT_AddContact_ Feil	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Underleieren ID genereres automatisk av programmet når en ny timaur opprettes.

Overvåkingsloggen

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Datatype	Beskrivelse
RPT_AuditLog	ID	ID	Int (ikke null)	Automatisk generert unik identifikator for loggoppføringen.

RPT_Users	Brukerid	Brukerid	Nvarchar (100) (null)	Bruker ID (navnet på brukeren) som utførte aktiviteten.
RPT_AuditLog	Modul	Modul	Nvarchar (64) (null)	Applikasjonsmodulen eller komponenten der

				Denne aktiviteten utføres. For eksempel Cam-paign, Global Uploader og så videre.
RPT_AuditLog	Operasjon	Operasjon	Nvarchar (64) (null)	Operasjonen som utføres av brukeren. For eksempel Opprett, Oppdater, Slett.
RPT_AuditLog	Data	Data	nvarchar (maks) (null)	Dataene som brukeren reques-ted for activ-ity initiert.
RPT_AuditLog	OpprettetDato	OpprettetDato	dato/klok keslett (null)	Datoen og klokkeslettet da programmet opprettet denne loggoppføringe n.
RPT_AuditLog	Leier-ID	Leier-ID	int (null)	Leier ID genereres automatisk av programmet når en ny leier opprettes.
RPT_AuditLog	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Sub Tenant ID genereres automatisk av programmet når en ny ti-maur opprettes.

Revisjonsspor

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Datatype	Beskrivelse
RPT_AuditTrail	ID	ID	Bigint (ikke null)	Automatisk generert unik identifikator for loggoppføringen.
RPT_Users	Brukerid	Brukerid	Nvarchar (100) (null)	Bruker ID (navnet på brukeren) som

				utførte aktiviteten.
RPT_AuditTrail	Operasjon	Operasjon	Nvarchar (50) (null)	Operasjonen som utføres av brukeren. For eksempel Opprett, Oppdater, Slett.
RPT_AuditTrail	Data	Data	varbinary (maks) (null)	Dataene som brukeren reques-ted for activ-ity initiert.
RPT_AuditTrail	OpprettDato	OpprettDato	dato/klo kkeslett (ikke null)	Datoen og klokkeslettet da programmet opprettet denne loggoppføringe n.
RPT_AuditTrail	Sidenavn	Sidenavn	Varchar (50) (null)	Søknadsside n eller komponenten der denne aktiviteten utføres. For eksempel Cam-paign, Global Uploader og så videre.
RPT_AuditTrail	EnterpriseId	EnterpriseId	Int (ikke null)	Den unike iden-tifier for Enterprise.
RPT_AuditTrail	IsActive	IsActive	Bit (ikke null)	Angir aktiv oppføring og standard er satt til 1
RPT_AuditTrail	IsDeleted	IsDeleted	Bit (ikke null)	Angir at oppføringen er mykt slettet og standard er satt til 0

RPT_AuditTrail	Leier-ID	Leier-ID	int (null)	Leier ID genereres automatisk av programmet når en ny leier opprettes.

RPT_AuditTrail	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Underleieren ID genereres automatisk av programmet når en ny timaur opprettes.

SMS Leveringsstatus

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Dat aty pe	Beskrivelse
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Kilde	Kilde	Nvarch ar (36) (null)	Enhetsnum meret (con-tact number) til SMS-kilden.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Destinasjon	Destinasjon	Nvarch ar (36) (null)	Enhetsnum meret (con-tact-nummeret) til SMS-destinasjon en.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Melding	Melding	Nvarchar (maks) (null)	Den SMS tekstmelding con-tent.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Leveringsstatus	Leveringsstatus	Nvarch ar (50) (null)	Leveringsst atusen for SMS-meldingen. For eksempel Suksess, Fail-ure og så videre.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	GatewayMsgID	GatewayMsgID	Nvarchar (100) (null)	Dette er Gate-way melding ID.

RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	FaktiskRespons	FaktiskRespons	Nvarchar (maks) (null)	Dette er svaret.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	EntryDateTime	EntryDateTime	Datetime (ikke null)	Datoen og klokkeslettet posten var

				opprettet i tabellen.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	CampaignID	CampaignID	Nvarchar (64) (null)	Kampanjen ID som SMS sendes fra.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Kontakt-ID	Kontakt-ID	int (null)	Den unike kontakten ID som SMS sendes til.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Leverandørtype	Leverandørtype	Nvarchar (128) (null)	SMS-typen som for eksempel SMPP.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Deliv-eryStatusUpdatedDateTime	Deliv-eryStatusUpdatedDateTime	dato/klokkeslett (null)	Datoen og klokkeslettet når leveringsstatusen oppdateres for denne posten.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Feilkode	Feilkode	Nvarchar (10) (null)	Dette er feilkoden.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Leier-ID	Leier-ID	int (null)	Leier ID automatisk genereres av programmet når en ny leier kreeres.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Sub Ten-ant ID genereres automatisk av applikasjonen når en ny leier opprettes.

SMS Innkommende økt

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Datatype	Beskrivelse

RPT_ITR_ Ses-sionDetail	ID	ID	Nvarchar (36) (null)	Automatisk generert unik identifikator for innkommende meldinger.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	Tekst	Tekst	Nvarchar (maks) (null)	Teksten i meldingen som sendes via SMS.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	IsSent	IsSent	Bit (ikke null)	Dette angir om meldingen er sendt til kontakten.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	Dato	Dato	Datetime (ikke null)	Datoen da SMS mes-salvie ble sendt.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	Tittel	Tittel	Varchar (100) (null)	Emnet for SMS mes-salvie
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	Svare	Svare	nvarchar (maks) (null)	Svaret mottatt fra mottakeren av meldingen.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	Sekvens-ID	Sekvens-ID	int (null)	Den automatisk genererte ID for meldingen mottatt av programmet.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	GatewayMsgID	GatewayMsgID	Nvarchar (128) (null)	ID gen-erated av SMS Gateway for denne meldingen
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	Kontonummer	Kontonummer	Nvarchar (256) (null)	Kontonummer et (LCMKey / CAID) for kontakten.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	CampaignID	CampaignID	Nvarchar (128) (null)	Kampanjen ID som den inngående SMS mottas til.

RPT_ITR_ Ses-sionDetail	RefGatewayMsgID	RefGatewayMsgID	Nvarchar (100) (null)	Meldingen ID generert av SMS portveien.

RPT_ITR_ Ses-sionDetail	Kontakt-ID	Kontakt-ID	int (null)	Den unike con-tact ID som den innkommende mes-salvie mottas fra.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	Leier-ID	Leier-ID	int (null)	Leier ID genereres automatisk av programmet når en ny leier opprettes.
RPT_ITR_ Ses-sionDetail	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Underleieren ID genereres automatisk av programmet når en ny timaur opprettes.

SMS Utgående økt

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Datatype	Beskrivelse
RPT_ITR_Session	Kilde	Kilde	Nvarchar (36) (null)	Kildekontakt (kortkode) for den utgående SMS-meldingen.
RPT_ITR_Session	Destinasjon	Destinasjon	Nvarchar (36) (null)	Destinasjonskontaktnummeret for den utgående SMS-meldingen.

RPT_ITR_Session	Utfallet	Utfallet	Nvarchar (20) (null)	Resultatet er angitt for SMS kontakten. Out-comes kan settes via script designer, deliv-ery status for SMS tjenesten pro-vider, eller ved å vente på svar fra recip-ient.

RPT_ITR_Session	IsTimedOut	IsTimedOut	bit (null)	Dette indikerer om mes-salvie SMS ble tidsavbrutt før sending eller ble sendt.
RPT_ITR_Session	Dato	Dato	dato/klokkeslett (ikke null)	Datoen og klokkeslettet da meldingen ble sendt.
RPT_ITR_Session	ID	ID	Nvarchar (36) (ikke null)	Automatisk generert unik identifikator for utgående melding.
RPT_ITR_Session	Kontonummer	Kontonummer	Nvarchar (64) (ikke null)	Kontonummeret (LCMKey / CAID) for kontakten.
RPT_ITR_Session	Feil	Feil	Varchar (100) (null)	Dette er relatert til Call Guide via Script Designer funksjonaliteten til programmet.
RPT_ITR_Session	FormId	FormId	int (null)	For skjema ID som den utgående SMS-meldingen ble sendt fra.
RPT_ITR_Session	Utfall	Utfall	Varchar (20) (null)	Utfallstypen. Om utfallssettet tilhører Suc-cess eller Failure som konfigurert.
RPT_ITR_Session	EndretDato	EndretDato	dato/klokkeslett (null)	Datoen og klokkeslettet for siste oppdatering av denne oppføringen.

RPT_ITR_Session	AGENTID	AGENTID	Nvarchar (64) (null)	Agenten ID av agenten hånd-ling denne inter-handlingen.

RPT_ITR_Session	STATUS	STATUS	Nvarchar (32) (null)	Statusen for den utgående SMS-meldingen, for eksempel Sendt, Behandling, Mislykket og så videre.
RPT_ITR_Session	BEGÅTT AV	BEGÅTT AV	Nvarchar (32) (null)	Brukerdetaljene til brukeren som forpliktet dette til databasen.
RPT_ITR_Session	CampaignID	CampaignID	nvarchar (null)	Kampanjen ID som Inngående SMS mottas til.
RPT_ITR_Session	Kontakt-ID	Kontakt-ID	int (null)	Den unike con-tact ID som den innkommende mes-salvie mottas fra.
RPT_ITR_Session	Leier-ID	Leier-ID	int (null)	Leier ID genereres automatisk av programmet når en ny leier opprettes.
RPT_ITR_Session	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Underleieren ID genereres automatisk av programmet når en ny timaur opprettes.

Last opp feil

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Datatype	Beskrivelse

RPT_Error	FEILID	FEILID	Bigint (null)	Den automatisk genererte feilen ID for denne feilen.
RPT_Error	FEILTYPE	FEILTYPE	Nvarchar (32) (null)	Typen feil som kastes av applikasjonen. Følgende verdier er dis-

				Spilte: • Ugyldig • Ugyldig • Mismatch • Retningsnummer • Prioritet • Kontakt Moment • BussFldValidering • Tidssone • Ugyldig tilstand • DNC • NDNC • Dupliserte • Postnummer • Kontakt mislyktes • Rettssaker • Mislyktes i BTTC • SamsvarDNCScrub • Dårlig CPT • Dårlig PEWC
RPT_Error	BESKRIVELSE	BESKRIVELSE	Nvarchar (255) (null)	Beskrivelsen av feilen.
RPT_Error	FEILTID	FEILTID	Datetime (null)	Dato og klokkeslett for når feilen ble meldt av programmet.
RPT_Error	ERRORRECORD	ERRORRECORD	Tekst (null)	Feilposten – en detalj om feilen som i loggen.
RPT_Error	UPLOADERTYPE	UPLOADERTYPE	Char (1) (null)	Opplasteren som rapporterte denne feilen – Kontakt, Global, Skrubb, Samsvar osv. er noen opplastertyper. Følgende verdier spilles ikke av: • U - Automatisk opplasting

				• W - Last opp via web-tjeneste
RPT_Error	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Nvarchar (64) (null)	Kampanjen ID som reported denne feilen.
RPT_Error	LISTID	LISTID	Int (null)	Listen ID som feilen gjelder.
RPT_Error	FILEID	FILEID	Int (null)	Filen ID (hvis den lastes opp via en fil) som denne feilen gjelder for.
RPT_Error	FILNAVN	FILNAVN	Nvarchar (1000) (null)	Filnavnet på opplastingsfilen som oppsto denne feilen.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 1	RESERVEDFIELD1	Nvarchar (128) (null)	For fremtidig bruk.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 2	RESERVEDFIELD2	Nvarchar (128) (null)	For fremtidig bruk.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 3	RESERVEDFIELD3	Nvarchar (128) (null)	For fremtidig bruk.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 4	RESERVEDFIELD4	Nvarchar (128) (null)	For fremtidig bruk.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 5	RESERVEDFIELD5	Nvarchar (128) (null)	For fremtidig bruk.
RPT_Error	Leier-ID	Leier-ID	int (null)	Leier ID automatisk genereres av programmet når en ny leier kreeres.
RPT_Error	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Underleieren ID genereres automatisk av programmet når en ny leier opprettes.

Detaljer om feilkode

Feil Type	Beskrivelse	Er kontakt lastet opp/blokkert?
Ugyldig	Ugyldig nummer	Kontakt som kan lastes opp hvis den andre modusen er gyldig.

Ugyldig	Ugyldig e-postadresse	Kontakt som kan lastes opp hvis den andre modusen er gyldig.
Mismatch	Manglende samsvar mellom topptekster	Blokkert
Retningsnummer	Tidssone ikke tilgjengelig for retningsnummer	Kontakt tillatelse til å laste opp.
Prioritet	Ugyldig prioritet	Blokkert
Kontakt Moment	Dato- og klokkeslettformatet er ugyldig	Blokkert
BussFldValidering	Validering av forretningsområder mislykkes	Blokkert
Tidssone	Ugyldig tidssone	Blokkert
Ugyldig tilstand	Ugyldig delstatsnavn	Blokkert
DNC	Business Field merket som DNC	Blokkert
DNC	Kontakt merket som DNC	Blokkert
DNC	Modus merket som DNC	Modus blokkert
NDNC	Kontakt merket som NDNC	Blokkert
NDNC	Modus merket som NDNC	Modus blokkert
Dupliserte	Dupliser i fil	Blokkert
Tidssone	Ugyldig postnummer og tidssone	Blokkert
Kontakt mislyktes	Hvis alle modusene er ugyldige	Blokkert
Retningsnummer	Ugyldig retningsnummer	Kontakt som kan lastes opp hvis den andre modusen er gyldig.
Retningsnummer	Kontakt mislyktes på grunn av ugyldige områdekoder	Blokkert
Modus mislyktes	Kontakt mislyktes på grunn av ugyldig retningsnummer og ugyldig nummer	Blokkert
InvalidMailCC	Ugyldig Mail CC	Kontakt tillatt å laste opp hvis den andre e-postadressen er gyldig.
InvalidMailBCC	Ugyldig BCC for e-post	Kontakt tillatt å laste opp hvis den andre e-postadressen er gyldig.
LeadScore	Ugyldig poengsum for kundeemne	Blokkert
Postnummer	Kontakten mislyktes på grunn av et ugyldig eller manglende postnummer.	Blokkert
Rettssaker	Kontakt flagget på grunn av søksmålsrelaterte begrensninger eller samsvarsproblemer.	Blokkert
Mislyktes i BTTC	Kontakten mislyktes under BTTC-valideringen.	Blokkert

SamsvarDNCScrub	Kontakten mislyktes i samsvarskontrollen for skrubbingen Ikke ring (DNC).	Blokkert
Dårlig CPT	Kontakt mislyktes på grunn av ugyldig CPT	Blokkert

Dårlig PEWC	Kontakten mislyktes på grunn av en dårlig PEWC	Blokkert

Merk: Feilposten fjernes av arkiv- og fjerningsprosessen. Oppbevaringsperioden kan konfigureres.

Last opp historikk

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Datatype	Beskrivelse
RPT_AE_Campaign_ Group	Kampanjegruppe	Kampanjegruppe	Nvarcha-R (64) (null)	Navnet på kam-paign-gruppen kontakten er lastet opp til.
RPT_AE_Kampanje	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Int (64) (ikke null)	Den cam-paign ID av kontakten lastet opp.
RPT_AE_ListInfo	ListeStartdato	ListeStartdato	DateTim-e (null)	Startdato en for listen
OBD_HD_UploadHis-tory	BarnListID	BarnListID	int (null)	Underordnet liste ID genereres av programmet på opplastingstidspunktet.
OBD_HD_UploadHis-tory	ContactFailedToUpload	ContactFailedToUpload	int (null)	Antall kontakter som ikke kunne lastes opp.

OBD_HD_UploadHis-tory	Kontakt-sBlockedINCorporateDNC	Kontakt-sBlockedINCorporateDNC	int (null)	Antall kontakter som er blokkert på grunn av bedriftens DNC.
OBD_HD_UploadHis-tory	KontakterBlokkertINNDNC	KontakterBlokkertINNDNC	Int (null)	Antall kontakter som er blokkert

				konto for bedriftens NDNC.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	KontakterLastet opp	KontakterLastet opp	Int (null)	Antall kontakter lastet opp.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	Duplikatkontakter	Duplikatkontakter	Int (null)	Antall dupliserte kontakter.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	Liste	Liste	**Int** (null)	Listen ID generert ved søknaden.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ModeFailedToUpload	ModeFailedToUpload	int (null)	Antall kontakter som ikke kunne lastes opp på grunn av modusfeil.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ModesB-lockedINCorporate DNC	ModesB-lockedINCorporate DNC	Nvarch a-R (null)	Antall kontakter som er blokkert på grunn av bedriftens DNC.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ModesBlockedINNDNC	ModesBlockedINNDNC	Nvarch a-R (null)	Antall kontakter som er blokkert på grunn av bedriftens DNC.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ReportTime	ReportTime	dat-etim e (null)	Datoen og klokkeslette t da rapporten ble generert.

OBD_HD_UploadHis-tory	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Sub Tenant ID automatisk generert ved anvendelsen når en ny ti-

				Maur er cre-ated.
OBD_HD_UploadHis-tory	Leier-ID	Leier-ID	int (null)	Leietaker ID automatisk gen-erated av applikasjo nen-ation når en ny ti-maur er cre-ated.
OBD_HD_UploadHis-tory	TotalContactsProcessed	TotalContactsProcessed	int (null)	Totalt antall kontakter som behandles fra opplastingsfi len
OBD_HD_UploadHis-tory	UploadSubType	UploadSubType	Nvarch a-R (1) (null)	Undertyp en Last opp. Verdiene er N for en ny fil, U for oppdateri ng av en allerede tilgjengeli g fil og C hvis det er en kopi av en annen fil.
OBD_HD_UploadHis-tory	UploadTime	UploadTime	dat-etim e (null)	Dato og klokkeslet t for opplastin gen.
OBD_HD_UploadHis-tory	UploadType	UploadType	Nvarch a-R (12) (ikke null)	Opplasting stypen, for eksempel JSON, API,

				og så videre.
OBD_HD_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Angir modusen som er blokkert på grunn av samsvar med DNC-reg-

				omgang.
OBD_HD_UploadHis-tory	ContactB-lockedInComplianceDNC	ContactB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Antall kontakter som er blokkert på grunn av DNC-samsvar.
OBD_HD_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceLitigation	ModeB-lockedInComplianceLitigation	int (null)	Angir modusen som er blokkert på grunn av samsvar med regeringer av rettssaker.
OBD_HD_UploadHis-tory	ContactB-lockedInComplianceLitigation	ContactB-lockedInComplianceLitigation	int (null)	Antall kontakter som er blokkert på grunn av overholdelse av rettstvister.
OBD_HD_UploadHis-tory	srcDetails	srcDetails	Nvarch a-R (512) (null)	Kildedetaljer eller tilleggsinformasjon om opplastingen.
OBD_HD_UploadHis-tory	UploadedDuration	UploadedDuration	Tid (7) (null)	Varigheten knyttet til det opplastede innholdet.
OBD_HD_UploadHis-tory	UpdatedListID	UpdatedListID	int (null)	ID av den oppdaterte listen asso-sitert med opplastingen.

OBD_HD_UploadHis-tory	Oppdaterte kontakter	Oppdaterte kontakter	int (null)	Antall kontakter som oppdateres som en del av opplastingen.
OBD_HD_UploadHis-tory	Profilnavn	Profilnavn	Nvarcha-R (512)	Navnet på profilen som er tilknyttet

			(null)	med opplas tingen.

Informasjon om skrubbeliste

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Datatype	Beskrivelse
RPT_AE_ SCrubListInfo	ScrubListId	ScrubListId	int (null)	Skrubblisten ID genereres automatisk av programmet når listen legges opp.
RPT_AE_ SCrubListInfo	CampaignId	CampaignName	Nvarchar (64) (null)	Kampanjenavn et som denne listen er lastet opp til.
RPT_AE_ SCrubListInfo	Kildedetaljer	Kildedetaljer	Nvarchar (512) (null)	Navnet på opplastingsfilen med filtypen.
RPT_AE_ SCrubListInfo	SourceType	SourceType	Nvarchar (8) (null)	Filkildetypen. Noen verdiverdier er W for Web, M for Media, F for File og L for List.
RPT_AE_ SCrubListInfo	BehandletTid	BehandletTid	dato/klokke slett (null)	Datoen og klokkeslettet kontaktfilen ble tatt opp for prosess.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ScrubDetails	ScrubDetails	Nvarchar (4000) (null)	Navnet på opplastingsskr ubbfilen med filtypen
RPT_AE_ SCrubListInfo	ScrubStatus	ScrubStatus	int (null)	Skrubbstatusen som Suksess, Mislykket, Prosess og så videre.
RPT_AE_ SCrubListInfo	Leier-ID	Leier-ID	Int (null)	Leier ID automatisk generert av

				applikasjonen-

				når en ny leier opprettes.
RPT_AE_ SCrubListInfo	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Sub Tenant ID genereres automatisk av programmet når en ny ti-maur opprettes.

Ikke-samtaleaktivitet

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Datatype	Beskrivelse
RPT_NonCallActivity	ID	ID	Bigint (ikke null)	Den automatisk genererte ID for hver oppføring i denne tabellen.
RPT_NonCallActivity	CampaignId	CampaignId	Nvarchar (64) (null)	Kampanje ID for denne ikke-anropsaktiviteten.
RPT_NonCallActivity	Kontakt-ID	Kontakt-ID	Int (null)	Kontakten ID for denne ikke-samtaleaktiviteten.
RPT_NonCallActivity	ModeId	ModeId	Int (null)	Modusen ID som denne ikke-anropsaktiviteten oppstod på.
RPT_AE_Modes	ModeName	ModeName	Nvarchar (50) (ikke null)	Modusnavnet for denne ikke-anropsaktiviteten.
RPT_NonCallActivity	ListId	ListId	Int (null)	Listen ID som kontakten tilhører.
RPT_NonCallActivity	ContactVersion	ContactVersion	int (null)	Kontaktversjonen for denne kontakten når den ikke er i samtalen. Dette angir antall ganger kontaktstatusen har blitt revidert.

RPT_NonCallActivity	Bussfld26	Bussfld26	Nvarchar (128) (null)	Beskrivelsen av Forretningsområde 26 – unik virksomhet

				Feltet.
RPT_NonCallActivity	Bussfld27	Bussfld27	Nvarchar (128) (null)	Beskrivelsen for Forretningsområde 27 – tilleggsvirksomhet.
RPT_NonCallActivity	Bussfld28	Bussfld28	Nvarchar (128) (null)	Beskrivelsen for forretningsområde 28 – tilleggsvirksomhet.
RPT_NonCallActivity	Bussfld29	Bussfld29	Nvarchar (128) (null)	Beskrivelsen for Forretningsområde 29 – tilleggsvirksomhet.
RPT_NonCallActivity	Bussfld30	Bussfld30	Nvarchar (128) (null)	Beskrivelsen for Forretningsområde 30 – tilleggsvirksomhet.
RPT_NonCallActivity	Status	Status	Varchar (6) (null)	Kontaktstatusen for hver kontakt for hver endring.
RPT_NonCallActivity	StatusReasonId	StatusReasonId	Int (null)	Den automatisk genererte ID for kontaktstatusendringen.
RPT_AE_ ContactStatusReasons	StatusÅrsak	StatusÅrsak	Nvarchar (128) (null)	Dette er årsaken til endringen i kontaktstatus. En kontakt kan for eksempel ha statusen Låst. Applikasjonen ville ha låst denne kontakten for levering for å lage et PCB, CSS, eller AEM Kaller.
RPT_NonCallActivity	Gyldige moduser	Gyldige moduser	Nvarchar (256) (null)	Den gyldige modusen for denne ikke-samtaleaktiviteten.

RPT_NonCallActivity	OpprettetDatoTid	OpprettetDatoTid	Datetime (null)	Datoen og klokkeslettet for denne oppføringen ble kreert i tabellen.
RPT_NonCallActivity	Leier-ID	Leier-ID	Int (null)	Leier ID automatisk generert av

				Søknad når en ny leier kreeres.
RPT_NonCallActivity	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Underleieren ID autogenereres av programmet når en ny leier kreeres.
RPT_NonCallActivity	RuleName	RuleName	Nvarchar (128) (null)	Navnet på regelen i samsvarsgruppen, som kontaktleveringen er blokkert av.
RPT_NonCallActivity	ComplianceGroup	ComplianceGroup	Nvarchar (128) (null)	Navnet på samsvarsgruppen, som kontaktleveringen er blokkert av.
RPT_NonCallActivity	Beskrivelse	Beskrivelse	Nvarchar (128) (null)	Definerer feilen eller feilmeldingene eller årsakene til en blokkert kontakt. Following er en liste over feil eller feil mes-vismenn: - Tilstandslov modus-nivåtidskontroll mislyktes. Regelnavn kan ikke registreres. - StateLaw Mode deaktivert. Regelnavn kan ikke registreres. - CPT DayOfWeek

				mislyktes - Res-chedule. Regelnavn kan ikke

				bli tatt til fange. - CPT Time Failed - Res-chedule. Regelnavn kan ikke registreres. - Forbedret tidssone for grønn sone Kjøretidsvurdering mislyktes. Regelnavn kan ikke registreres. - Forbedret tidssone for grønn sone Val-idation mislyktes. Regelnavn kan ikke registreres. - Forbedret Green Zone StateLaw Hol-iday mislyktes. Regelnavn kan ikke registreres. - Forbedret Green Zone StateLaw Time Val-idation mislyktes. Regelnavn kan ikke registreres.

				- Regel mislyktes - nær kontakt. Regelnavn kan registreres.

				• Regel mislyktes – planlegg på nytt. Regelnavn kan skrives inn. • Regel mislyktes - Auto Res-chedule. Regelnavn kan registreres. • Allerede posten er levert venter på resultatet. Regelnavn kan registreres.

RPT_NonCallActivity	Postnummerattributter	Postnummerattributter	Nvarchar	Lagrer postnummerrelaterte attributter i JSON-format, inkludert det primære postnummeret, ekstra postnumre og postnumre knyttet til bestemte moduser. *{* *"Postnummer": "001",* *"AdditionalZipCode": [* *"3333",* *"5455",* *"66546",* *"323",* *"566"* *],* *"ModeZipCode": [* *{* *"ModeID": 3,* *"Postnummer": "876"* *},* *{* *"ModeID": 2,* *"Postnummer": "9876"* *}* *]* *}*
RPT_NonCallActivity	Agent-ID	Agent-ID	Nvarchar(200)	Dette gjør at systemet kan lagre den unike identifikatoren for agenten.
RPT_NonCallActivity	ModeAttributes	ModeAttributes	Nvarchar(Max)	Dette brukes til å lagre flere aktivitetsmodusdetaljer (for eksempel ModeId og ModeValue) i JSON-format.

Kontakte forretningsdata

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Datatype	Beskrivelse

RPT_Contact_Bussi-nessData	ID	ID	bigint (ikke null)	Den automatiske genereringen ID for oppføringen i denne tabellen.
RPT_Contact_Bussi-nessData	CampaignId	CampaignId	Nvarchar (64) (null)	Kampanje ID for denne ikke-anropsaktiviteten.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Kontakt-ID	Kontakt-ID	Int (null)	Kontakt ID for denne ikke-anropsaktiviteten.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ListId	ListId	Int (null)	Liste ID som kontakten tilhører.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ContactVersion	ContactVersion	int (null)	Kontaktver-sjonen for denne samtalen på tidspunktet for ikke-anropsaktivering. Dette indikerer antall ganger con-

				Taktstatusen er revidert.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld1	Bussfld1	Nvarchar (128) (null)	Beskrivelsen for Forretningsfelt 1.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld2	Bussfld2	Nvarchar (128) (null)	Beskrivelsen for Forretningsområde 2.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld3	Bussfld3	Nvarchar (128) (null)	Beskrivelsen for Forretningsfelt 3.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld4	Bussfld4	Nvarchar (128) (null)	Beskrivelsen for forretningsområde 4.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld5	Bussfld5	Nvarchar (128) (null)	Beskrivelsen for Forretningsfelt 5.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld6	Bussfld6	Nvarchar (128) (null)	Beskrivelsen for forretningsområde 6.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld7	Bussfld7	Nvarchar (128) (null)	Beskrivelsen for Forretningsfelt 7.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld8	Bussfld8	Nvarchar (128) (null)	Beskrivelsen for Forretningsområde 8.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld9	Bussfld9	Nvarchar (128) (null)	Beskrivelsen for forretningsfelt 9.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld10	Bussfld10	Nvarchar (128) (null)	Beskrivelsen for forretningsfelt et 10.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld11	Bussfld11	Nvarchar (128) (null)	Beskrivelsen for Næringsfelt 11.

RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld12	Bussfld12	Nvarchar (128) (null)	Beskrivelsen for Forretningsområde 12.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld13	Bussfld13	Nvarchar (128) (null)	Beskrivelsen for Forretningsfelt 13.

RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld14	Bussfld14	Nvarchar (128) (null)	Beskrivelsen for forretningsområde 14.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld15	Bussfld15	Nvarchar (128) (null)	Beskrivelsen for forretningsområde 15.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld16	Bussfld16	Nvarchar (128) (null)	Beskrivelsen for Forretningsfelt 16.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld17	Bussfld17	Nvarchar (128) (null)	Beskrivelsen for Forretningsområde 17.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld18	Bussfld18	Nvarchar (128) (null)	Beskrivelsen for forretningsområde 18.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld19	Bussfld19	Nvarchar (128) (null)	Beskrivelsen for Forretningsområde 19.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld20	Bussfld20	Nvarchar (128) (null)	Beskrivelsen for Forretningsområde 20.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld21	Bussfld21	Nvarchar (maks) (null)	Beskrivelsen for forretningsområde 21.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld22	Bussfld22	Nvarchar (maks) (null)	Beskrivelsen for forretningsområde 22.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld23	Bussfld23	Nvarchar (maks) (null)	Beskrivelsen for forretningsområde 23.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld24	Bussfld24	Nvarchar (maks) (null)	Beskrivelsen for Forretningsfelt 24.

RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld25	Bussfld25	Nvarchar (maks) (null)	Beskrivelsen for Forretningsfelt 25.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld26	Bussfld26	nvarchar (maks) (null)	Beskrivelsen av Forretningsområde 26 – unikt forretningsområde.

RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld27	Bussfld27	nvarchar (maks) (null)	Beskrivelsen for forretningsområde 27 – tilleggsvirksomhet.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld28	Bussfld28	nvarchar (maks) (null)	Beskrivelsen for forretningsområde 28 – tilleggsvirksomhet.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld29	Bussfld29	nvarchar (maks) (null)	Beskrivelsen for forretningsområde 29 – tilleggsvirksomhet.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Bussfld30	Bussfld30	nvarchar (maks) (null)	Beskrivelsen for forretningsområde 30 – tilleggsvirksomhet.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Kontaktdetalj	Kontaktdetalj	nvarchar (maks) (null)	Denne kolonnen inneholder kontaktinformasjon som XML dataformat som sendes til oppringeren. For eksempel fornavn, etternavn, kontaktnummer og så videre.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Endret av	Endret av	Nvarchar (128) (null)	Brukeren ID for enheten som sist oppdaterte denne oppføringen.

RPT_Contact_Bussi-nessData	Leier-ID	Leier-ID	int (null)	Leier ID genereres automatisk av programmet når en ny leier opprettes.
RPT_Contact_Bussi-nessData	SubTenantID	SubTenantID	Int	Den Sub Tenant ID auto-

			(null)	generert av applikasjonen når en ny ti-maur opprettes.
RPT_Contact_Bus si-nessData	LastAccessedTime	LastAccessedTime	dato/klok keslett (null)	Datoen og klokkeslettet da kontakten sist ble åpnet.

Liste Last opp

Kildetab ell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Dat aty pe	Beskrivelse
RPT_AE_ ListInfo	LISTETYPE	LISTETYPE	Nvarch a-R (10) (null)	Listetypen. Definerer om den lastes opp via en API eller via en fil.
RPT_AE_ ListInfo	LISTID	LISTID	int (null)	Listen ID auto-gen-erated av applic-ation for denne listen.
RPT_AE_ ListInfo	OPPSTART	OPPSTART	dat-etim e (null)	Datoen og klokkeslett et da listen startet opplasting en.
RPT_AE_ ListInfo	ENDTIME	ENDTIME	dat-etim e (null)	Datoen og klokkeslett et da listen ble lastet opp.

RPT_AE_ ListInfo	POSTERSATT INN	POSTERSATT INN	bigin t (null)	Antall poster lastet opp fra denne listen.
RPT_AE_ ListInfo	REKORDER MISLYKTES	REKORDER MISLYKTES	Bigint (null)	Antall poster som ikke kunne

				Last opp fra denne listen.
RPT_AE_ ListInfo	RECORDSDNC	RECORDSDNC	bigint (null)	Antall DNC-poster fra denne listen.
RPT_AE_ ListInfo	PosterDuplisert	PosterDuplisert	bigint (null)	Antall like poster fra denne listen.
RPT_AE_ ListInfo	REKORDERSKRUBBET	REKORDERSKRUBBET	bigint (null)	Antall kontakter som er fjernet fra denne listen
RPT_AE_ ListInfo	SOURCETYPE	SOURCETYPE	**Varchar** (18) (ikke null)	Filkildetypen. Noen verdier er W for Web, M for Media, F for File og L for List.
RPT_AE_ ListInfo	BRUKERID	BRUKERID	**Varchar** (50) (null)	Navnet på brukeren som lastet opp con-tacts.
RPT_AE_ ListInfo	PLASSERINGEN	PLASSERINGEN	Nvarcha-R (32) (null)	Plasseringen der filen som skal behandles, er plassert.

RPT_AE_ ListInfo	REKORDERFLYTTET	REKORDERFLYTTET	bigin t (null)	Antall poster som er flyttet fra denne listen.
RPT_AE_ ListInfo	ListStopFlag	ListStopFlag	Bit (null)	Flagget for å angi om listen er i

				en stoppet tilstand.
RPT_AE_ ListInfo	ListeStartdato	ListeStartdato	dat-etim e (null)	Datoen og klokkeslett et som samsvarer fra denne listen, ble lastet opp til kampanjer.
RPT_AE_ ListInfo	ListStopDate	ListStopDate	dat-etim e (null)	Datoen og klokkeslet tet da listen ble stoppet.
RPT_AE_ ListInfo	GlobalListID	GlobalListID	bigin t (null)	Listen ID generert ved anvendelse n for hver liste som er plassert for global opplasting.
RPT_AE_ ListInfo	Listestatus	Listestatus	int (null)	Statusen for listen, for eksempel Vellykket, Mislykket, Feil og så videre.
RPT_AE_ ListInfo	ListProcessingDate	ListProcessingDate	dat-etim e (null)	Datoen og klokkeslett et kontaktfilen ble tatt opp for prosess.

RPT_AE_ ListInfo	ListTimeToLive	ListTimeToLive	int (null)	Antall dager listen er aktiv før con-tacts ikke lenger kan lastes opp fra denne

				Listen.
RPT_AE_ ListInfo	TTLBusinessDays	TTLBusinessDays	bit (null)	Flagget for å angi om levetiden for listen er beregnet av virkedager .
RPT_AE_ ListInfo	TotalRecordsGoingToProcessed	TotalRecordsGoingToProcessed	int (null)	Totalt antall poster for opplasting.
RPT_AE_ ListInfo	UniqueTimeZone	UniqueTimeZone	Nvarch a-R (128) (null)	Dette definerer om listen er lastet opp med en unik tidssone. Kontakten e behandles i henhold til tidssonen for kontakt.
RPT_AE_ ListInfo	Leier-ID	Leier-ID	int (null)	Leietaker ID auto-gen-erated av applic-ation når en ny ti-maur er cre-ated.
RPT_AE_ ListInfo	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Sub Ten-ant ID automatisk generert ved anvendelse n når En ny ti-

				maur er Cre-Ated.
RPT_AE_ UploadHis-	UploadType	UploadType	Varchar	Opplasting stypen, for eksempel

Tory			(17) (ikke null)	JSON, API, og så videre.
RPT_AE_UploadHis-tory	UploadSubType	UploadSubType	Varchar (26) (ikke null)	Undertypen Last opp. Verdiene er N for en ny fil, U for oppdatering av en fil som allerede er tilgjengelig, og C hvis det er en kopi av en annen fil.
RPT_AE_UploadHis-tory	Sist besøkt	Sist besøkt	dat-etime (null)	Datoen og klokkeslettet tabellen sist ble endret.
RPT_AE_UploadHis-tory	BarnListID	BarnListID	int (null)	Barnelisten ID automatisk generert av søknaden for denne listen.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Modusene som er blokkert av DNC-krav.
RPT_AE_UploadHis-tory	ContactB-lockedInComplianceDNC	ContactB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Modiene som blokkeres av NDNC krav.

RPT_AE_UploadHis-tory	ModeB-lockedInComplianceLitigation	ModeB-lockedInComplianceLitigation	int (null)	Modusene som er blokkert av søksmålskrav.

RPT_AE_ UploadHi s-tory	ContactB- lockedInComplianceLitig ation	ContactB- lockedInComplianceLitig ation	int (null)	Antall kontakter som er blokkert av søksmålsk rav.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Kildedetaljer	Kildedetaljer	Nvarch a-R (512) (null)	Navnet på opplastin gsfilen med exten- sion.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Profilnavn	Profilnavn	Nvarch a-R (512) (null)	Profilen som kontakte ne ble lastet opp gjennom.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	UpdatedListID	UpdatedListID	int (null)	Den oppdaterte listen ID gen-erated av søknaden.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	UploadedDuration	UploadedDuration	int (7) (null)	Tiden det tar for applikasjo nen å fullføre opplasting en av listen.

Liste Info

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Datatype	Beskrivelse
RPT_AE_C am-paign	CAMPAIGNID	CampaignName	Nvarchar (64) (ikke null)	Kampanjenav net som denne listen er lastet opp til.

RPT_AE_ ListInfo	LISTID	LISTID	int (null)	Listen ID genereres automatisk av programmet for denne listen.
RPT_AE_	ListeStartdato	ListeStartdato	Datetime	Datoen og

ListInfo			(null)	Tid som con-tacts fra denne listen begynte å laste opp til kampanjer.
RPT_AE_ ListInfo	Listestatus	Listestatus	Nvarchar (18) (ikke null)	Statusen for listen, for eksempel Success, Failure, Error og så videre.
RPT_AE_ ListInfo	GID	GID	int (null)	Listen ID gen-erated av programmet for hver liste plassert for global opplasting.
RPT_AE_ ListInfo	InsertedTime	InsertedTime	Datetime (null)	Datoklokkeslet tet posten settes inn
RPT_AE_ ListInfo	KILDENAVN	KILDENAVN	Nvarchar (512) (null)	Navnet på opplastingsfilen med filtypen
RPT_AE_ ListInfo	ListStartDateTime	ListStartDateTime	dato/klokke slett (null)	Den spesifikke datoen og klokkeslettet da kontakter fra denne listen startet prosessen med å laste opp til kampanjer
RPT_AE_ ListInfo	Leier-ID	Leier-ID	int (null)	Leier ID genereres automatisk av programmet når en ny leier opprettes.

RPT_AE_ ListInfo	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Underleieren ID genereres automatisk av programmet når en ny timaur opprettes.

Global opplasting

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Datatype	Beskrivelse
RPT_AE_GUActivity	GlobalListID	GlobalListID	Int (ikke null)	Listen ID generert ved anvendelsen for hver liste som er plassert for global opplasting.
RPT_AE_GUActivity	GlobalFilnavn	GlobalFilnavn	Nvarcha-R (1024) (null)	Navnet på filkontakter som er lagt inn for opplasting.
RPT_AE_GUActivity	Status	Status	Nvarcha-R (16) (ikke null)	Status for opplastingsfilen, Vellykket, Feil og så videre
RPT_AE_GUActivity	BehandletTid	BehandletTid	dat-etime (ikke null)	Dato og klokkeslett for behandling av kontaktfilen
RPT_AE_GUActivity	Beskrivelse av feil	Beskrivelse av feil	Nvarcha-R (maks) (null)	Beskrivelsen av feilen, i tilfelle con-tacts som ikke er lastet opp. For eksempel mislyktes.

RPT_AE_GUActivity	TotalRecords	TotalRecords	bigint (null)	Totalt antall poster i den opplastede posten

				fra kontaktlisten.
RPT_AE_GUActivity	BadRecords	BadRecords	bigint (null)	Antall ugyldige poster – oppføringene som ikke kunne lastes opp – fra kontaktlisten.
RPT_AE_GUActivity	Rekorder uten sidestykke	Rekorder uten sidestykke	bigint (null)	Det totale antallet poster som ikke kunne lastes opp til noen kam-paign, det vil si, forble uovertruffen.
RPT_AE_GUActivity	CampaignLevelRecords	CampaignLevelRecords	Nvarcha-R (maks) (null)	Totalt antall poster lastet opp til hver cam-paign via denne opplastingen.
RPT_AE_GUActivity	UploadedFileName	UploadedFileName	Nvarcha-R (700) (null)	Navnet på filen som er lagt inn for opplasting.
RPT_AE_GUActivity	Listestatus	Listestatus	Nvarcha-R (16) (null)	Statusen for listen, suksess, feil, feil og så videre

RPT_AE_GUActivity	Leier-ID	Leier-ID	int (null)	The Tenant ID auto-generated av applic-ation når en ny ti-maur er cre-

				omgang.
RPT_AE_GUActivity	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Sub Tenant ID automatisk generert ved anvendelsen når En ny timaur er Cre-Ated.
RPT_AE_UploadHis-tory	UploadTime	UploadTime	dat-etime (null)	Datoen og klokkeslettet en kontakt ble lastet opp.
RPT_AE_UploadHis-tory	TotalContactsProcessed	TotalContactsProcessed	int (null)	Totalt antall kontakter som er behandlet for opplasting.
RPT_AE_UploadHis-tory	KontakterLastet opp	KontakterLastet opp	int (null)	Totalt antall kontakter lastet opp til ulike cam-paigns.
RPT_AE_UploadHis-tory	ContactFailedToUpload	ContactFailedToUpload	int (null)	Totalt antall kontakter som mislyktes, og ikke lastet opp til noen cam-paign.
RPT_AE_UploadHis-tory	Duplikatkontakter	Duplikatkontakter	int (null)	Totalt antall dupliserte kontakter.

RPT_AE_ UploadHi s-tory	ContactsBlockedInNDNC	ContactsBlockedInNDNC	int (null)	Totalt antall kontakter som er blokkert av den nasjonale Ikke kontakt con-

				figurasjon.
RPT_AE_UploadHis-tory	Kontakt-sBlockedInCorporateDNC	Kontakt-sBlockedInCorporateDNC	int (null)	Totalt antall kontakter som er blokkert av dette foretaket under Ikke kontakt - konfigurasjonen.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModesBlockedInNDNC	ModesBlockedInNDNC	int (null)	Modusene som er blokkert for opplasting av kontakter på grunn av en Ikke ring-konfigurasjon.
RPT_AE_UploadHis-tory	ModesBlockedInCorporateDNC	ModesBlockedInCorporateDNC	int (null)	Modusene som er blokkert for opplasting av kontakter av en bedrift på grunn av en Ikke ring-konfigurasjon.
RPT_AE_UploadHis-tory	Oppdaterte kontakter	Oppdaterte kontakter	int (null)	Antall kontakter som ble oppdatert ved hjelp av opplastingsfunksjonen.

RPT_AE_UploadHis-tory	UploadType	UploadType	Varchar (17) (ikke null)	Opplastingstypen, for eksempel JSON, API, og så videre.
RPT_AE_UploadHis-tory	UploadSubType	UploadSubType	Varchar (26) (ikke null)	Undertypen Last opp. Verdiener ***N*** for en ny fil,U for oppdatering og

				allerede tilgjengelig fil, og *C* hvis det er en kopi av en annen fil.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Sist besøkt	Sist besøkt	dat-etim e (null)	Datoen og klokkeslett et tabellen sist ble endret.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	BarnListID	BarnListID	int (null)	Den underordn ede listen ID auto-gen-erated av søknaden for denne listen.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ModeB-lockedInComplianceDNC	ModeB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Modusene som er blokkert av DNC-krav.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ContactB-lockedInComplianceDNC	ContactB-lockedInComplianceDNC	int (null)	Modiene som blokkeres av NDNC krav.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ModeB-lockedInComplianceLitig ation	ModeB-lockedInComplianceLitig ation	int (null)	Modusen e som er blokkert av søksmåls krav.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ContactB-lockedInComplianceLitig ation	ContactB-lockedInComplianceLitig ation	int (null)	Antall kontakter som er blokkert av søksmålsk rav.

RPT_AE_ UploadHi s-tory	Kildedetaljer	Kildedetaljer	Nvarch a-R	Navnet på opplastin gsfilen med exten-

			(512) (null)	sion.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Profilnavn	Profilnavn	Nvarch a-R (512) (null)	Profilen som kontakte ne ble lastet opp gjennom.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	UpdatedListID	UpdatedListID	int (null)	Den oppdaterte listen ID gen-erated av søknaden.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	UploadedDuration	UploadedDuration	tid (7) (null)	Tiden det tar for applikasjo nen å fullføre opplasting en av listen.
RPT_AE_ GUActivity	CreatedTime	CreatedTime	dat-etim e (ikk e null)	Datoen og klokkeslett et da oppføringe n eller listen ble opprettet.
RPT_AE_ GUActivity	Bussfld26	Bussfld26	Varchar (1) (ikke null)	Reservert for business-spe-cific felt 26.
RPT_AE_ GUActivity	Bussfld27	Bussfld27	Varchar (1) (ikke null)	Reservert for business-spe-cific felt 27.
RPT_AE_ GUActivity	Bussfld28	Bussfld28	Varchar (1) (ikke null)	Reservert for business-spe-cific felt 28.

RPT_AE_ GUActivity	Bussfld29	Bussfld29	Varchar (1) (ikke null)	Reservert for business-spe-cific felt 29.
RPT_AE_ GUActivity	Bussfld30	Bussfld30	Varchar (1) (ikke null)	Reservert for business-spe-cific felt 30.

RPT_AE_ GUActivity	Gyldige moduser	Gyldige moduser	Varchar (1) (ikke null)	Angir gyldige moduser som gjelder for listen eller operasjonen.
RPT_AE_ GUActivity	ContactVersion	ContactVersion	Varchar (1) (ikke null)	Representerer versjonen av takten eller listen som prosess.

Sporing av anrop

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Datatype	Beskrivelse
RPT_GU_Error	FEILID	FEILID	Bigint (null)	Den automatisk genererte feilen ID for denne feilen.
RPT_GU_Error	FEILTYPE	FEILTYPE	Nvarchar (32) (null)	Typen feil som kastes av applikasjonen.
RPT_GU_Error	BESKRIVELSE	BESKRIVELSE	Nvarchar (255) (null)	Beskrivelsen av feilen.
RPT_GU_Error	FEILTID	FEILTID	dato/klokkeslett (null)	Datoen og klokkeslettet da feilen ble rapportert av programmet.
RPT_GU_Error	ERRORRECORD	ERRORRECORD	tekst (null)	Feilposten, en detalj om feilen som i loggen.

RPT_GU_Error	UPLOADERTYPE	UPLOADERTYPE	Char (1) (null)	Opplasteren som rapporterte denne feilen - Kontakt, Global, Skrubb, Kompliance etc. er noen opplastertyper.

RPT_GU_Error	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Nvarchar (64) (null)	Kampanje ID som rapporterte denne feilen.
RPT_GU_Error	LISTID	LISTID	Int (null)	Listen ID som feilen gjelder.
RPT_GU_Error	FILEID	FILEID	int (null)	Filen ID (hvis du laster opp via en fil) som denne feilen gjelder for.
RPT_GU_Error	FILNAVN	FILNAVN	Nvarchar (1000) (null)	Filnavnet på opplastingsfile n som oppsto denne feilen.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD1	RESERVEDFIELD1	Nvarchar (128) (null)	For fremtidig bruk.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD2	RESERVEDFIELD2	Nvarchar (128) (null)	For fremtidig bruk.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD3	RESERVEDFIELD3	Nvarchar (128) (null)	For fremtidig bruk.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD4	RESERVEDFIELD4	Nvarchar (128) (null)	For fremtidig bruk.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD5	RESERVEDFIELD5	Nvarchar (128) (null)	For fremtidig bruk.
RPT_GU_Error	Leier-ID	Leier-ID	int (null)	Leier ID genereres automatisk av programmet når en ny leier opprettes.
RPT_GU_Error	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Sub Tenant ID genereres automatisk av programmet når en ny ti-maur

				opprettes.
RPT_GU_Error	FILTOPPER	FILTOPPER	Nvarchar (maks) (null)	Informasjon om filhodet.

Sporing av anrop

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Type avspilling	Beskrivelse	Plat-form
AECallTrace	KALLID	CALL-ID	NVARC-HAR (38) (null)	"Ring ID gjelder for intern kontaktreferanse for sporingsaktiviteter. For eksempel for å spore traverseringen fra kontaktvalg til Omplan/rapporter."	Alle
AECallTrace	KAMPANJEGRUPPE	KAMPANJEGRUPPE	NVARC-HAR (64) (null)	Dette er kampanjegruppen som en kampanje er tilordnet til.	Alle
AECallTrace	CAMPAIGNID	KAMPANJE ID	NVARC-HAR (64) (null)	Dette er kampanjenavnet. For eksempel Samling.	Alle
AECallTrace	GLOBALLISTID	GLOBALLISTE ID	bigint (null)	Dette er serienummeret som kjører for hver globale liste som lastes opp til systemet.	Alle
AECallTrace	KONTAKT-ID	KONTAKT ID	Int (null)	En unik identifikator for en kontakt i en kampanje.	Alle
AECallTrace	LISTID	LIST-ID	int (null)	Dette er serienummeret som genereres under opplasting til en kampanje.	Alle

AECallTrace	KONTAKTSTRATEGINA-ME	NAVN PÅ KONTAKTSTRATEGI	NVARC-HAR (64) (null)	Kontaktstrategien gjaldt for gjeldende forsøk.	Alle
AECallTrace	BETINGET ID	BETINGET ID	Bigint (null)	Intern ID for CSS-betingelsen som brukes	Alle

				under valg av kontakt.	
AECallTrace	INNSATT TID	INNSATT TID	dat-etime (null)	Datoen og klokkeslettet denne posten ble registrert i rapportdatabasen.	Alle
AECallTrace	CONVERSATIONENDTIM-E	CONVERSATIONENDTIM-E	dat-etime (null)	Dette er tidspunktet da samtalen res-cheduled av LCMContactRes-cheduler service. Denne tiden settes inn i tabellene CallActivity.	Alle
AECallTrace	MODEID	MODEID	Int (null)	Dette er kontaktmodus ID for con-takt.	Alle
AECallTrace	UTFALL	UTFALL	int (null)	Anropsresultatet angitt av oppringeren eller agenten for samtalen. Det kan være telefoniresultat eller forretningsresultat	Alle
AECallTrace	TILKOBLETAGENT	ConnectedAgent	NVARC-HAR (64) (null)	Dette angir agentnavnet som behandlet anropsforsøket .	Alle
AECallTrace	PACINGMODE	PACINGMODE	int (null)	Feltet Oppringingsmodus fyller ut verdiene som viser kampanjemodusen for anropet.	Alle
				Følgende pacing moduser er aktuelt for Cisco CCE og Cisco CCX	Cisco CC
				1 Bare for prediktiv	

				2 for prediktiv Blen-ded	E, Cisco CCX
				3 Bare for forhåndsvisning	
				4 for forhåndsvisning av Blen-	

				Ded	
				5 Bare for progressive	
				6 for Progressive Blended	
				7 Bare for direkte forhåndsvisning	
				8 for direkte forhåndsvisning Blended.	
				For andre plattformer er verdien -1.	
AECallTrace	MÅLBELØP	MÅLBELØP	flyte (null)	Dette er verdien som er satt som oppnådd tar-get for spesifikt forretningsresultat i dette forsøket.	Alle
AECallTrace	AGENTKOMMENTAR	AGENT KOMMENTAR	NVARC-HAR (4000) (null)	Agenten skriver inn kommentarer for kontakten under denne samtalen.	Alle
AECallTrace	KANALTYPE	KANALTYPE	int (null)	Dette er kanaltypen.	Alle
				1 for SMS, 2 for VOICE, 3 for e-post, 4 for CPAAS og 0 for IVR.	
AECallTrace	DIALERRESULTRECEIVED-TIME	DIALERRESULTRECEIVED-TIME	dat-etime (null)	Dette er tidspunktet da anropsforsøket registreres i HDS-databasen.	Cisco CCE
AECallTrace	BARNLISTID	BARN LISTID	int (null)	Dette er ID som tilordnes når takter legges til i en liste som allerede er lastet opp.	Alle

AECallTrace	LEVERTTYPE	LEVERT TYPE	Varch-AR (32) (null)	Dette representerer typen con-tact-leveringstype til oppringeren. De mulige verdiene er:	Alle

				Vanlig	
				Ikke-PEWC vanlig	
				Tilbakeringing	
				AEM	
AECallTrace	ANROPSTYPE	ANROPSTYPE	Tinyint (null)	Den beskriver anropstypen. Mulige verdier er:	Alle
				0 – Åpne	
				1 – Tilbakeringing	
				2– AEM	
AECallTrace	LCMKEY	LCMKEY	Varch-AR (64) (null)	Kontonummeret er det unike nummeret som ble opprettet for kontakten på tidspunktet for kontaktlevering til oppringeren. Den inneholder syv unike identitetsverdier som angir kampanje ID, kontakt ID, etc med en pipe separator.	Alle
AECallTrace	FAKTISK leverttid	FAKTISK leverttid	datetime (null)	Tidspunktet da kontakten faktisk leveres til oppringeren.	Alle

AECallTrace	CALLRESERVEDURATION	CALLRESERVEDURATION	int (null)	Programmet reserverer agenten for en samtalevarighet (i millisekunder). I forhåndsvisnings modus omfatter dette tidspunktet for siste forhåndsvisning, oppringing, performing CPA og overføring av customer-anropet til agenten. I prediktiv modus, hvis den reserverte agenten får	Cisco CCE

				frakoblet før tilkobling til en cus-tomer, er denne verdien NULL, siden agenten ennå ikke er tilknyttet kunden. I slike tilfeller vil ventetiden for den korresponderende terminasjonsanrop sdetaljoppføringen indikere agentens reser-vation-tid.	
AECallTrace	CALLBACKREQUESTEDB-Y	TILBAKERINGING FORESPURT AV	NVARC-HAR (64) (null)	Dette representerer agent ID for agenten som registrerer tilbakeringingsforespørselen.	Alle
AECallTrace	ANROPSTYPE	REGISTRERT TILBAKERINGINGSTYPE	int (null)	På tidspunktet for tilbakeringingsregistrering bestemmer en agent typen tilbakeringing. De mulige verdiene er:	Alle
				CallType =2 og deretter 'Agent Executive Mapping'	
				Anropstype = 1 og ScheduledAgent <> 'LCM' – PCB (Per-sonal tilbakeringing)	
				CallType = 1 og ScheduledAgent = 'LCM' – NCB (Normal tilbakeringing)	

AECallTrace	TILBAKERINGINGSFORSØK	TYPE TILBAKERINGINGSFORSØK	Varch-AR (4) (null)	"Anropstypen på tidspunktet for oppringingsforsøket. De mulige verdiene er: CallBack-AttemptType = 'PCB' deretter 'Personal Call-back' CallBack-	Alle

				AttemptType='NCB' og deretter 'Normal tilbakeringing'"	
AECallTrace	RUNNINGCYCLECOUNT	RUNNINGCYCLECOUNT	int (null)	Når syklusstrategi brukes, inneholder dette feltet gjeldende syklusnummer. Hvis for eksempel syklusen for gjentakelse av takt er i den andre syklusen, inneholder dette feltet 2.	Alle
AECallTrace	RUNNINGCYCLECOMPLE-TED	RUNNINGCYCLE FULLFØRT	bit (null)	Flagg for å indikere fullføring av gjeldende syklus, det vil si at alle moduser er ringt ut.	Alle
AECallTrace	CURRENTLEADSCORE	NÅVÆRENDE POENGSUM	Int (null)	Agenten tilordner en poengsumverdi for kundeemne.	Alle
AECallTrace	DIALLERREFERENCEID	DIALLER REFERENCEID	Varch-AR (64) (null)	Oppringerplattformen genererer denne con-tact ID eller Call ID. Det inkluderer dialer-spe-cific-felt.	Alle
				Avaya POM: Den autogenererte ID tildelt av POM i pimSessionID for EnrichedAt-temptEvent.	
				Cisco CCE: Verdien i feltet Samtale-GUID i oppringertabellen.	
				Amazon Connect: Dette er anrops-UUID (Universal Unique Identifier) generert av	

				oppringeren.	
				Twilio Flex: Dette er CallSID gen-erated av oppringeren.	
				Nice CXone: Den	

				NICE Kontakt ID gen-erated av Nice CXone søknad.	
OBD_ CallActivity	ContactNature	Contact_Nature	Varc h-AR (64) (null)	Kontakt naturen for forsøket. Mulige verdier er Fersk, Planlagt på nytt, Normal tilbakeringing, Personlig tilbakeringing, AEM-fersk, AEM-Omplanlagt, AEM-tilbakeringing, ferskt øyeblikk eller AEM-ferskt øyeblikk	Alle
AECallTrac e	IDENTITYAUTHENTIC ATI-ONENABLED	IDENTITETSAUTENTI SERING AKTIVERT	bit (null)	Dette angir om feltet Iden-tityAuthentic-ationEnabled er aktivert eller deaktivert for kontakten.	Alle
AECallTrac e	IDENTITYAUTHENTIC ATI-ONSUCCESS	IDENTITYAUTHENTIC ATI-ONSUCCESS	bit (null)	Dette definerer om identitetsgodkjennin g er vellykket eller ikke.	Alle
AECallTrac e	CALLPREVIEWDUR ATIO-N	CALLPREVIEWDUR ATIO-N	int (null)	Tiden det tar for en agent å forhåndsvise en samtale og enten godta, hoppe over eller avvise (lukke) kontakten.	Alle
AECallTrac e	SAMTALEPLANLAGTT ID	SAMTALEPLANLAGT TID	dat-etim e (null)	Dette angir neste planlagte dato og klokkeslett for den planlagte tilbakeringingen.	Alle
AECallTrac e	NEXTSCHEDULEMOD EID	NEXTSCHEDULEMOD EID	NVA RC-HAR (null)	Dette angir modusen for den planlagte tilbakeringingen.	Alle

AECallTrace	TOTALPRIMARYAUTH	TOTAL PRIMÆR GODKJENNING	int (null)	Totalt antall forespørsler sendt til identitetsgodkjenningstjenesten for å få anrop	Alle

				godkjenning (godkjenning før samtale) fra kunden, før levering til oppringer for én enkelt kontakt. Forespørselen startes fra systemet (feedmotoren).	
AECallTrace	VERIFIEDPRIMARYAUTH	VERIFIEDPRIMARYAUTH-ENTICATION	int (null)	Totalt antall customer-svar fra identitetsgodkjenningsseren for forespørsel sendt for anropsgodkjenning (godkjenning før anrop). Forespørselen startes fra systemet (feedmotoren).	Alle
AECallTrace	TOTALSECONDARYAUTH	TOTAL SEKUNDÆR GODKJENNING	int (null)	Totalt antall forespørsler sendt til identitetsgodkjenningstjenesten for å få godkjenning for hver identitet fra kunden, under anropet (autentisering på vakt). Forespørselen startes fra agenten.	Alle
AECallTrace	VERIFIEDSECONDARYAU-TH	BEKREFTET SEKUNDÆR GODKJENNING	int (null)	Totalt antall customer-svar fra "identity authentication ser-vice" for hver forespørsel som sendes for hver identitet, under samtalen (autentisering på vakt). Forespørselen	Alle

				startes fra agenten.	
RPT_AEC_	ACWSTARTTIMESTAMP	ACW START TIDSSTEMPEL	Dat-	Dato og klokkeslett	Utrolig-

CustCallAct-ivities			eTime (null)	agenten kom-menced etter-samtalen arbeid (ACW).	på Co n-nec t
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	ACWENDTIMESTAMP	ACWENDTIMESTAMP	dat-etim e (null)	Datoen og klokkeslettet da agenten fullførte ettersamtalearbei det (ACW).	Ama z-on Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	AKWVARIGHET	ACW VARIGHET	int (null)	Tiden agenten tar å fullføre etterarbeidet (ACW).	Ama z-on Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	KOBLET FRA	KOBLET FRA	NVA RC-HAR (64) (null)	Enheten som koblet fra anropet. De mulige verdiene er Kunde: 1. Agent 2. Aban-donedDisconnect (forlatt av Cam-paign Manager på grunn av mangel på agent):	Ama z-on Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities				TimeoutAbandoned (avbrutt av programmet hvis ingen agent kan bli funnet innen den konfigurerte ventetiden)	
RPT_AEC_CustCallAct-ivities				WatchDog (når kontakter sitter fast i applikasjonen for noen tekniske reas-ons, kobler vakthunden disse samtalene).	
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	TENANTID	TENANTID	Int (null)	Unik ID av Ten-ant	Alle

RPT_AEC_CustCallAct-ivities	UNDERLEIERID	UNDERLEIERID	Int (null)	Unik ID av Sub Tenant	Alle
RPT_AEC_	ANROPSRETNING	ANROPSRETNING	Lakk-	Betegner dir-	Utrolig-

CustCallAct-ivities			Ar (16) (null)	Utlysningen	på Con-nect

Detaljer for hovedfelt

Agenter

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Datatype	Beskrivelse
OBD_BSFTAgentList	ID	ID	Int (ikke null)	Identitetskolonne som er unik for hver post.
OBD_BSFTAgentList	Agent-ID	Agent-ID	Nvarchar (64) (null)	Unik ID for agenten som hentes fra oppringeren ved synkroniserin g.
OBD_BSFTAgentList	Agentnavn	Agentnavn	Nvarchar (maks) (null)	Navnet på den påloggede agenten.
OBD_BSFTAgentList	Leier-ID	Leier-ID	int (null)	Leier ID genereres automatisk av programmet når en ny leier opprettes.
OBD_BSFTAgentList	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Underleieren ID genereres automatisk av programmet når en ny timaur opprettes.

OBD_BSFTAgentList*	Team-ID	Team-ID	Int	Unik ID for teamet hentet fra oppringeren ved synkroniserin g. **Merk**: I Webex Contact Center 1.0, Team og Team jeg vil ha dif-

				Ferente verdier. Men i 2.0 får vi de samme verdiene i begge feltene.
OBD_BSFTAgentList*	Teamnavn	Teamnavn	Nvarchar	Lagnavnet.
OBD_BSFTAgentList*	Gruppe	Gruppe	Nvarchar (maks) (null)	Unik ID av teamet mottatt på oppringeren.

* Alle feltene i OBD_BSFTTeamList tabellen fylles ut som XML-verdier i én kolonne i Teams.

Kampanje

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Datatype	Beskrivelse
AE_CAMPAIGN	KAMPANJEGRUPPE	KAMPANJEGRUPPE	Nvarchar (64) (null)	Navnet på kampanjegruppen som er kartlagt for denne kam-paignen.
AE_CAMPAIGN	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Int (64) (ikke null)	Kampanjen ID automatisk generert på tidspunktet for kreasjon
AE_CAMPAIGN	BESKRIVELSE	BESKRIVELSE	Nvarchar (255) (ikke null)	Beskrivelsen av kampanjen.
AE_CAMPAIGN	KAMPANJETYPE	KAMPANJETYPE	Int (ikke null)	Kampanjetypen – stemme eller ikke-tale.

AE_CAMPAIGN	CALLCLASSIFY	CALLCLASSIFY	Int (null)	Ikke i bruk.
AE_CAMPAIGN	PAMDHANGUP	PAMDHANGUP	Int (null)	Ikke i bruk.
AE_CAMPAIGN	APPNAVN	APPNAVN	Nvarchar (16)	Ikke i bruk.

			(null)	
AE_CAMPAIGN	MAKS kontakter	MAKS kontakter	Int (ikke null)	Maksimalt antall takter.
AE_CAMPAIGN	NUISANCETIMEOUT	NUISANCETIMEOUT	Bigint (null)	Ikke i bruk.
AE_CAMPAIGN	KAMPANJESTATUS	KAMPANJESTATUS	Int (ikke null)	Kampanjestatusen som Opprettet, Utfører, Stoppet, Tidsbegrenset og så videre.
AE_CAMPAIGN	SONENAVN	SONENAVN	Nvarchar (128) (null)	Tidssonen for kam-paignen.
AE_CAMPAIGN	UTFALLSGRUPPE	UTFALLSGRUPPE	Nvarchar (32) (null)	Utfallsgruppen kartlagt til denne kam-paignen.
AE_CAMPAIGN	AUXREASONGROUP	AUXREASONGROUP	Nvarchar (16) (null)	Ikke i bruk.
AE_CAMPAIGN	LOGOUTGROUP	LOGOUTGROUP	Nvarchar (16) (null)	Ikke i bruk.
AE_CAMPAIGN	STARTDATO	STARTDATO	dat-etime (null)	Startdatoen for kampanjen.
AE_CAMPAIGN	SLUTTDATO	SLUTTDATO	dat-etime (null)	Kampanjens sluttdato.

AE_CAMPAIGN	OPPSTART	OPPSTART	dat-etim e (null)	Kampanjens starttidspunkt.
AE_CAMPAIGN	ENDTIME	ENDTIME	dat-etim e	Kampanjens sluttid.

			(null)	
AE_CAMPAIGN	CREATEUSER	CREATEUSER	Nvarchar (16) (null)	Navnet på brukeren som opprettet denne kampanjen.
AE_CAMPAIGN	CREATETIME	CREATETIME	dat-etime (null)	Dato og klokkeslett denne cam-paign ble cre-ated.
AE_CAMPAIGN	TIMEOUT FOR KONTAKT	TIMEOUT FOR KONTAKT	Bigint (null)	Ikke i bruk.
AE_CAMPAIGN	AUTOSTOPPDAGER	AUTOSTOPPDAGER	Int (ikke null)	Ukedagene kampanjen stopper automatisk. For eksempel lørdager og søndager.
AE_CAMPAIGN	DUPLIKATFILTER	DUPLIKATFILTER	Int (ikke null)	For å se etter dupliserte takter ved hjelp av duplikatfil-ter. 0 hvis deaktivert; 1 hvis aktivert (standard).
AE_CAMPAIGN	ITRANSFERQ	ITRANSFERQ	Int (null)	Ikke i bruk.
AE_CAMPAIGN	OTRANSFERQ	OTRANSFERQ	Int (null)	Ikke i bruk.
AE_CAMPAIGN	IROUTEPOINT	IROUTEPOINT	Int (null)	Ikke i bruk.
AE_CAMPAIGN	ODN	ODN	Int (null)	Ikke i bruk.

AE_CAMPAIGN	NOANSWERTIMEOUT	NOANSWERTIMEOUT	bigin t (null)	Tiden, i sekunder, som søknaden skal

				vent før du flytter en con-tact til res-chedule på konto Ingen svar.
AE_CAMPAIGN	DPTYPE	DPTYPE	Int (null)	Typen oppringingsplan.
AE_CAMPAIGN	DIALPLANNAME	DIALPLANNAME	Nvarchar (32) (null)	Oppringings planen som er tilordnet denne kampanjen.
AE_CAMPAIGN	DPRETRIES	DPRETRIES	Int (null)	Antall nye forsøk konfigurert.
AE_CAMPAIGN	DPRETRIESLUKK	DPRETRIESLUKK	int (null)	Antall nye forsøk som gjør at takten kan lukkes.
AE_CAMPAIGN	DNCFILTER	DNCFILTER	Char (1) (null)	Filteret som brukes for å merke en kontakt som DNC – Telefonnummer eller Forretningsfelt.
AE_CAMPAIGN	OMRÅDETIDSSONE	OMRÅDETIDSSONE	Char (1) (null)	Tidssonen for området som er tilordnet denne kampanjen.
AE_CAMPAIGN	AKTIVERE KJEDERING	AKTIVERE KJEDERING	Int (null)	Angir om sammenkjeding er aktivert.

AE_CAMPAIGN	KAMPANJENØKKEL	KAMPANJENØKKEL	Int (ikke null)	Den unike kampanjenøkkelen. Dette brukes for kampanjefil-ter for rapporter.
AE_CAMPAIGN	FILBANE	FILBANE	Nvarchar (256) (ikke	Banen der opplastingsfilene

			null)	plasseres.
AE_CAMPAIGN	RecentContactID	RecentContactID	int (null)	Den siste created / siste kontakt ID for denne campaign.
AE_CAMPAIGN	RecentListID	RecentListID	int (null)	Den sist opplastede / nyeste listen for denne kampanjen.
AE_CAMPAIGN	DPRETRIESTYPE	DPRETRIESTYPE	Char (1) (null)	Ikke i bruk.
AE_CAMPAIGN	Beholdt PCB	Beholdt PCB	bit (null)	Dette feltet angir om PCB for kontakten må beholdes.
AE_CAMPAIGN	CycleRetryEnabled	CycleRetryEnabled	bit (null)	Dette angir om nytt syklusforsøk er aktivert for denne kampanjen.
AE_CAMPAIGN	CycleOffset	CycleOffset	int (null)	Dette indikerer om det er en syklusforskyvning, det vil si antall dager i syklusen hvoretter en takt prøves på nytt. 0 hvis deaktivert; 1 hvis aktivert.

AE_CAMPAIGN	CycleCount	CycleCount	int (null)	Antall fullførte oppringings sykluser. En syklus komplettere s når alle de konfigurerte modusene ringes én gang.
AE_CAMPAIGN	CycleRetriesClose	CycleRetriesClose	Bit	Dette flagget

			(null)	Angir om kontakten skal lukkes ved utfylling av syklusforsøk.
AE_CAMPAIGN	StateLawFollowType	StateLawFollowType	Char (1) (null)	Hvilken type statslov som skal følges når du ringer ut en kontakt.
AE_CAMPAIGN	DailyRetries	DailyRetries	int (null)	Antall nye oppringingsforsøk som er tillatt for en kontakt for en dag.
AE_CAMPAIGN	ListTimeToLive	ListTimeToLive	int (null)	Tiden å leve, for en con-tact liste. Dette er i antall dager.
AE_CAMPAIGN	TimeZoneUseType	TimeZoneUseType	Nvarchar (16) (null)	Tidssonetypen for denne kampanjen. Alternativene er Ingen – tar tidssone konfigurert i Sys-temArvet – Tidssone som valgt i Gruppe.Overstyring – Overstyrer tidene som er angitt i gruppen, tar bare tiden som er angitt for denne kampanjen.

AE_CAMPAIGN	Prefiks	Prefiks	Nvarchar (10) (null)	En streng pre-fikset til den opplastede con-takter, på

				tid for deliv-ery.
AE_CAMPAIGN	Suffiks	Suffiks	Nvarch ar (10) (null)	En streng suf-festet til den opplastede con-takter, på tidspunktet for deliv-ery.
AE_CAMPAIGN	IsULCampaign	IsULCampaign	Bit (ikke null)	Dette bestemmer hvis cam-paign er en delt liste-kampanje.
AE_CAMPAIGN	OpprettetDatoTid	OpprettetDatoTid	nvarch ar (null)	Datoen og klokkeslettet kam-paignen ble cre-ated.
AE_CAMPAIGN	EndretDatoTid	EndretDatoTid	dat-etime (null)	Dato og klokkeslett for siste oppdatering av cam-paignen.
AE_CAMPAIGN	ICMID	ICMID	Int (null)	ICM ID brukes til samtalen.
AE_CAMPAIGN	E-postterskel	E-postterskel	int (null)	Antall e-poster som kan leveres for denne kampanjen per dag eller global grense.
AE_CAMPAIGN	IsPostCallScript	IsPostCallScript	bit (null)	Dette flagget angir om det finnes skript etter anropet som må utføres etter anropet.

AE_CAMPAIGN	WindowRetry	WindowRetry	bit (null)	Dette flagget avgjør om kampanjen er konfigurert

				med Prøv vinduet på nytt.
AE_CAMPAIGN	WindowAttempt	WindowAttempt	int (null)	Antall anropsforsøk som er konfigurert for et bestemt anropsvindu.
AE_CAMPAIGN	Varighet av vindu	Varighet av vindu	Int (null)	int Varigheten av anropsvinduet i dager.
AE_CAMPAIGN	MultipleZipCode	MultipleZipCode	bit (null)	Dette bestemmer hvis cam-paign er aktivert for å håndtere mul-tiple postnumre for oppringing.
AE_CAMPAIGN	PredictedResult	PredictedResult	dat-etim e (null)	Det anslåtte tidspunktet for å få resultatet for denne kampanjen.
AE_CAMPAIGN	PredictedForOpenRecord s	PredictedForOpenRecord s	int (null)	Antall poster som ble returnert på det forutsagte tidspunktet.
AE_CAMPAIGN	TTLBusinessDays	TTLBusinessDays	bit (null)	Hvis Tid til å leve konfigureres som travle dager, vises antall virkedager.

AE_CAMPAIGN	P2P	P2P	Bit (ikke null)	Flagg til determ-ine hvis Betalingstilbøyelighet er aktivert.
AE_CAMPAIGN	BTTC	BTTC	Bit (ikke null)	Flagg til determ-ine hvis Best Time To Call er aktivert.
AE_CAMPAIGN	IsAllowInvalidDeviceId	IsAllowInvalidDeviceId	Bit	Flagg til determin-

			(ikke null)	ine hvis tilgang via en ugyldig enhet ID kan gis.
AE_CAMPAIGN	Identitetsgodkjenning	Identitetsgodkjenning	Nvarchar (64) (null)	Identiteten som skal godkjennes, for eksempel SSN, skattenummer og så videre.
AE_CAMPAIGN	IsIdentityAuthentication	IsIdentityAuthentication	Bit (ikke null)	Flagg til determ-ine hvis identitetsgodkjenningsfunksjonen er aktivert.
AE_CAMPAIGN	AlwaysToClicker	AlwaysToClicker	Bit (ikke null)	Flagg til determ-ine hvis con-takter må alltid sendes til en klikkeragent før du ringer.
AE_CAMPAIGN	isIVRTemplateEnable	isIVRTemplateEnable	bit (null)	Flagg til determ-ine hvis en IVR mal er aktivert.
AE_CAMPAIGN	IVRTemplateID	IVRTemplateID	int (null)	Den IVR tem-plate gen-erated for denne IVR malen.
AE_CAMPAIGN	IVRTemplateName	IVRTemplateName	Nvarchar (128) (null)	Navnet på tem-platen IVR.
AE_CAMPAIGN	StateLawGroup	StateLawGroup	Nvarchar (128) (null)	Navnet på State Law Group.

AE_CAMPAIGN	ChatBotAccount	ChatBotAccount	Nvarchar (256) (null)	
AE_CAMPAIGN	CampaignCategoryID	CampaignCategoryID	Int (null)	Den automatisk genererte ID for cam-

				paign katt-egory.
AE_CAMPAIGN	Leier-ID	Leier-ID	Int (null)	Leier-ID
AE_CAMPAIGN	SubTenantID	SubTenantID	Int (null)	SubTenantID
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Nvarchar (64) (ikke null)	Kampanjen ID genereres automatisk på tidspunktet for kreasjon.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	KONTAKTERPRIORITET	KONTAKTERPRIORITET	Int (null)	Ikke i bruk.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PAMDSCRIPT	PAMDSCRIPT	Nvarchar (16) (null)	Ikke i bruk.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AUTAUTENTISERING	AUTAUTENTISERING	Nvarchar (16) (null)	Ikke i bruk.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	UKER	UKER	Nvarchar (32) (null)	Ukedagene kampanjen ikke kjører.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ANROPSGUIDE	ANROPSGUIDE	Nvarchar (16) (null)	Anropsveiledningen som er konfigurert for denne kampanjen, slik at agenter kan følge.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AGENTCALLCLASSIFY	AGENTCALLCLASSIFY	int (null)	Om innkommende anrop må være classified / matchet med tidligere samtaler. 0 er classification disdeaktivert; 1 er aktivert. NULL også gyldig.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AGENTRESPTIMEOUT	AGENTRESPTIMEOUT	int (null)	Tidsavbrudde t, i sekunder, hvis en agent ikke svarer på et anrop.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	FRAADRESSE	FRAADRESSE	Nvarch ar (255) (null)	E-postadressen som skal pop-ulere feltet Fra når en e-post er sendt fra en cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	REPLYTOADDRESS	REPLYTOADDRESS	Nvarch ar (255) (null)	E-postadresse n som skal motta svar på kampanje E-postmelding er sendt ut til cus-tomers.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	MASSEUTSENDELSE	MASSEUTSENDELSE	int (null)	Om den konfigurerte e-postserveren støtter masseutsend else av e-post.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NOOFMAILCONTACT	NOOFMAILCONTACT	int (null)	Antall Email recip-ients for denne e-post cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AKTIVERBLENDING	AKTIVERBLENDING	int (null)	Dette flagget fastslår om blanding er aktivert for denne kampanjen.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	VDN-nummer	VDN-nummer	Nvarcha r (16) (null)	Portnumme r som skal brukes av e-postservere

				n.
OBD_ CAMPAIGN_	VDNTIMEOUT	VDNTIMEOUT	Int	Tidsavbrudd et, i sekunder, hvis

PARAM			(null)	Porten er ikke tilgjengelig.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	TIDSAVBRUDD I KØ	TIDSAVBRUDD I KØ	int (null)	Varigheten en kontakt tilbringer i køen før han blir forlatt.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ABANDONPER	ABANDONPER	Numeriske (5,2) (null)	Prosentandelen av avbrutte anrop.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	FORHOLDSTERSKEL	FORHOLDSTERSKEL	numerisk (5,2) (null)	Den per-centage av con-takter som kan lastes opp for denne cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	SPESIFIKKKANAL	SPESIFIKKKANAL	Int (null)	Ikke i bruk.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AKTIVERVEDVARENDE	AKTIVERVEDVARENDE	Nvarchar (16) (null)	Ikke i bruk.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ENABLEPRECONNECT	ENABLEPRECONNECT	Nvarchar (16) (null)	Dette er forhåndstilkoblingen for å sende bulk-e-poster; Koble fra hvis ingen e-post. Standardverdien er -1.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	LASTCONTACTID	LASTCONTACTID	Int (null)	Den sist oppdaterte con-tact ID.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED1	RESERVED1	Nvarch ar (16) (null)	De reserverte feltene for kampanjen på tidspunktet for kontaktleve ring.
OBD_	RESERVED2	RESERVED2	Nvarcha r	Den reserverte

CAMPAIGN_ PARAM			(16) (null)	felt for kampanjen på tidspunktet for kontakt deliv-ery.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED3	RESERVED3	Nvarch ar (16) (null)	De reserverte feltene for kampanjen på tidspunktet for kontaktleve ring.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED4	RESERVED4	Nvarch ar (16) (null)	De reserverte feltene for kampanjen på tidspunktet for kontaktleve ring.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED5	RESERVED5	Nvarch ar (16) (null)	De reserverte feltene for kampanjen på tidspunktet for kontaktleve ring.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOCAMPAIGNID	CISCOCAMPAIGNID	Nvarch ar (32) (null)	Kampanjen ID generert av Cisco for denne (kampanjegr uppen).
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOUPLOADFILEPAT H	CISCOUPLOADFILEPAT H	Nvarcha r (256) (null)	Banen for å laste opp con-tacts levert til oppringeren.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Ciscoalarmtime	Ciscoalarmtime	Nvarchar (32) (null)	Ikke i bruk
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOINITIALNOOFCONTAC-TS	CISCOINITIALNOOFCONTAC-TS	bigint (null)	Antall kontakter som skal leveres til oppringeren i den første iterasjonen.
OBD_	CISCOREDUCEFACTOR	CISCOREDUCEFACTOR	Int	Faktoren ved

CAMPAIGN_ PARAM			(null)	som con-tact-leveransen må redusere når du ringer, ikke er i henhold til forventet tempo.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOUPLOADFILFORMAT	CISCOUPLOADFILFORMAT	Nvarchar (512) (null)	Opplastingsfilformatet for kontaktfilen - txt, CSV, JSON og så videre.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOINCREMENTPROSENT	CISCOINCREMENTPROSENT	int (null)	Økningen faktor for con-takt levering hvis ringe hap-penner tregere enn forventet.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCODECREMENTPROSENT	CISCODECREMENTPROSENT	int (null)	Reduksjonsfaktoren for intakt levering hvis du ringer hap-penner saktere enn forventet.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOALTERNATEVDN	CISCOALTERNATEVDN	Nvarchar (32) (null)	Alternativ Cisco cam-paign ID for kontakt deliv-ery i tilfelle feil.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOPERIPHERALID	CISCOPERIPHERALID	Int (null)	Porten num-ber i Cisco for en svitsj.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	REDUSERETERSKEL	REDUSERETERSKEL	int (null)	Den reduserte øvre terskelen for å levere kontakt hvis oppringingen går tregere enn forventet.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Ciscoincreasethreshol-D	Ciscoincreasethreshol-D	Int (null)	Den økte øvre terskelen for

				Kontakt Deliv-Ery hvis oppringinge n går tregere enn forventet.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ENABLESTATELAW	ENABLESTATELAW	Nvarcha r (8) (null)	Flagget for å avgjøre om statlig lov skal aktiveres.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	KAMPANJEPROSENT	KAMPANJEPROSENT	int (null)	Den per-prosentandel av con-takter å levere til oppringeren for denne cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	SEQUENCEID	SEQUENCEID	int (null)	Sekvensen av kontaktleveri ng i tilfelle delt liste eller cam-paigns i en gruppe.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AlertThreshold	AlertThreshold	int (null)	Terskelen for når interaksjonen e som er tilgjengelige med oppringeren, reduseres.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Varsel	Varsel	bit (null)	Dette indikerer om varslingsva rslinger er aktivert.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AktiverDNC	AktiverDNC	Bit (null)	Flagg til determ-ine hvis DNC må aktiveres.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	GlobalDNC	GlobalDNC	bit (null)	Flagg til determ-ine hvis DNC må aktiveres for en kontakt på tvers av alle cam-paigns i programmet.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Tilbakeringing	Tilbakeringing	bit (null)	Flagg til determ-ine hvis en kontakt er tilbakeringings takt.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PCBRetries	PCBRetries	int (null)	Antall nye forsøk som er tillatt for en personlig tilbakeringing .
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PCBOffset	PCBOffset	int (null)	Antall dager før et Per sonalt tilbakeringin g må prøves på nytt.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Tilbakeringingsstrategi	Tilbakeringingsstrategi	Nvarcha r (64) (null)	Tilbakering ingsstrateg ien tilordnet en kampanje.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	UsePreCallScript	UsePreCallScript	Bit (ikk e null)	Flagg for å angi om denne kamera-paignen må kjøre et skript før du ringer.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Tilbakeringingsstrategityp e	Tilbakeringingsstrategityp e	Char (1) (null)	Strategityp en for tilbakeringi ng som brukes til oppringing – enkel, avansert eller tilbakeringi ng.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ResetGlobalRetries	ResetGlobalRetries	bit (null)	Flagg til determ-ine hvis Global Retries count

				kan tilbakestilles.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PEWC	PEWC	bit (null)	Flagg til determ-ine hvis denne takten er en PEWC-kontakt.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PrecallScriptValue	PrecallScriptValue	int (null)	Skriptet før anrop som brukes, hvis aktivert,

				før kon-takter ringes.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PostcallScriptValue	PostcallScriptValue	int (null)	Skriptet etter samtalen som brukes, hvis aktivert, etter at kontakter er ringt.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Kampanjetype	Kampanjetype	int (null)	Kampanjetypen – tale, ikke-tale osv.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	BlockAreaPostnummer	BlockAreaPostnummer	Bit (ikke null)	Området eller postnummeren som er blokkert og kontakter kan ikke ringes.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	LowContactAler-tNotification	LowContactAler-tNotification	bit (null)	Den nedre grensen for gjenværende kontakter som gjenstår å bli ringt ut når et varsel sendes til administratoren.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NotifyAdvanceinMinutes	NotifyAdvanceinMinutes	int (null)	Tidspunktet for å varsle på forhånd for en personlig tilbakeringing.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	MinmumKontakter	MinmumKontakter	int (null)	Minimum antall con-takter å levere for cam-paign.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	VarighetInMinutes	VarighetInMinutes	int (null)	Varigheten av kontaktlever ingen for kampanjen.
OBD_	Pre-diktivGjennomsnittA CWTime	Pre-diktivGjennomsnittA CWTime	Int	Gjennomsnitte t

CAMPAIGN_ PARAM			(null)	etter-samtale arbeid (ACW) tid det tar for en pre-diktiv samtale.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveNoofCallstoSample	Pre-dictiveNoofCallstoSample	int (null)	Antall eksempler krever denne pre-diktive cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-diktiveMaxAbandonRate	Pre-diktiveMaxAbandonRate	int (null)	Den maksimale avbruddsfrekvensen som er tillatt for en prediktiv kam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveCallStatusCategory	Pre-dictiveCallStatusCategory	Nvarchar (20) (null)	Den prediktive anropskategorien for denne kamera-paignen.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-dictiveAbandonCallStatus	Pre-dictiveAbandonCallStatus	Nvarchar (100) (null)	Flagg til determ-ine hvis en pre-diktiv samtale blir avbrutt.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PredictiveAMDCallStatus	PredictiveAMDCallStatus	Nvarchar (100) (null)	Telefonsvarerens deteksjonsstatus for et prediktivt anrop.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PredictiveAvgConnectTime	PredictiveAvgConnectTime	int (null)	Den gjennomsnittlige tiden det tar å koble et forhåndsdiktivt anrop til en agent.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	isAMD	isAMD	bit (null)	Dette flagget avgjør om telefonsvar er er aktivert eller ikke.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-diktiveMaxConcurrentCalls	Pre-diktiveMaxConcurrentCalls	Int (null)	Maksimalt antall samtidige anrop

				som kan ringes ut i prediktiv tempomodus.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Pre-diktiveMaxLinesPerAgen t	Pre-diktiveMaxLinesPerAgen t	int (null)	Maksimalt antall linjer per agent konfigurert for en prediktiv kampanje. Hvis denne verdien er 3 og det er tre agenter, er antall kontakter per iterasjon 9.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Tidsavbrudd for oppgave	Tidsavbrudd for oppgave	int (null)	Varigheten en kunde står i kø før anropet avbrytes uten at det overføres til en agent.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PreviewAutoAcceptTime	PreviewAutoAcceptTime	int (null)	Tidspunktet som er konfigurert for automatisk aksept av forhåndsvisn ingsanrop.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ReservationTimeout	ReservationTimeout	int (null)	Dette er antall sekunder en agent er reservert for et anrop. Dette kan ikke redigeres i Campaign

				Manager.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AutoWrapupTime	AutoWrapupTime	int (null)	Tiden som er tillatt for å avslutte en samtale.
OBD_ CAMPAIGN_	EmailChainingInDays	EmailChainingInDays	Int	Antall dager etter

PARAM			(ikke null)	som en e-postkontakt kan lenkes til en annen cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	EmailChainingInHours	EmailChainingInHours	Int (ikke null)	Antall timer hvoretter en e-postkontakt kan lenkes til en annen cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Obligatorisk disposisjon	Obligatorisk disposisjon	bit (null)	Dette feltet avgjør om en disposisjon er obligatorisk for en utlysning.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DNCPeriodType	DNCPeriodType	Varchar (32) (null)	DNC-typen - For alltid eller en gyldig varighet.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DNCDurationInDays	DNCDurationInDays	int (null)	Antall dager en kontakt er merket som DNC.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DNCEOD	DNCEOD	bit (null)	Om kontakten må merkes som DNC under EOD-operasjonen .
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	IsDNCCustTZEnabled	IsDNCCustTZEnabled	bit (null)	Dette flagget bestemmer om kontakten kan merkes som DNC basert på cus-tomer-tidssonen.

OBD_ CAMPAIGN_	DNCtype	DNCtype	Varchar	DNC-typen

PARAM			(32) (null)	for denne con-takt. Alternativen e er Kampanjesp esifikk, Katte-egory for kameraer, Flere kategorier og Global.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ConsentContactDistributio n	ConsentContactDistributio n	int (null)	Prosentandel en av con-tacts som distribueres til samtykkeanr op.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Ikke-sendtKontaktDistribusjon	Ikke-sendtKontaktDistribusjon	int (null)	Prosentandel en av con-tacts som distribueres til ikke-samtykkeanr op.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NonConsentTaskTimeout	NonConsentTaskTimeout	int (null)	Varigheten, i sekunder, som et ikke-samtykke-anrop venter i køen før det blir avbrutt.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Leier-ID	Leier-ID	int (null)	Leier ID automatisk genereres av programmet når en ny leier kreeres.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Sub Tenant ID genereres automatisk av applikasjonen når en ny leier opprettes.
OBD_	ProgIVRMaxContacts	ProgIVRMaxContacts	Int	Maksimum

CAMPAIGN_ PARAM			(null)	antall takter som kan sendes til oppringeren for oppringing ved det konfigurerte gjentakelsesi ntervallet.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DialIterationInterval	DialIterationInterval	int (null)	Intervall i sekunder for å kjøre kampanjetrå dene for å levere kontaktene til oppringeren.
OBD_ CAMPAIGN_ FORRETNING SOMRÅDER	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Nvarcha r (64) (ikke null)	Kampanjen ID ble automatisk generert på tidspunktet for kreasjonen.
OBD_ CAMPAIGN_ FORRETNING SOMRÅDER	FELTNAVN	FELTNAVN	Nvarcha r (64) (ikke null)	Navnet på forretningsomr ådet.
OBD_ CAMPAIGN_ FORRETNING SOMRÅDER	DATATYPE	DATATYPE	Nvarcha r (32) (ikke null)	Datatypen for dette feltet er travelt. For eksempel streng, numerisk, dat-etime og så videre.
OBD_ CAMPAIGN_ FORRETNING SOMRÅDER	FORMAT	FORMAT	Nvarcha r (32) (ikke null)	Datoformate t for forretningsfe ltet. Dette er bare aktivt hvis datatypen

				for forretningsfeltet er dato.
OBD_ CAMPAIGN_ FORRETNING SOMRÅDER	FORRETNINGSOMRÅDE	FORRETNINGSOMRÅDE	Nvarchar (32) (ikke null)	Posisjonen til business-feltet, blant annet

				De 25 tillot.
OBD_ CAMPAIGN_ FORRETNING SOMRÅDER	SQLEXPRESSION	SQLEXPRESSION	Nvarcha r (64) (ikke null)	Logisk ekspresjons verdi for forretningsp arameteren. Dette brukes til å hente en con-tact. Brukes også til rapporteringsf ormål.
OBD_ CAMPAIGN_ FORRETNING SOMRÅDER	IsEMailMapped	IsEMailMapped	bit (null)	Dette flagget angir om dette forretningsfe ltet er tilordnet til noe innhold i en e-post som sendes ut via en e-postkampanj e.
OBD_ CAMPAIGN_ FORRETNING SOMRÅDER	IsSMSMapped	IsSMSMapped	bit (null)	Dette flagget angir om denne virksomhete n feltet kartlagt til noe innhold av en SMS blir sendt ut via SMS cam-paigns.
OBD_ CAMPAIGN_ FORRETNING SOMRÅDER	IsDNCMapped	IsDNCMapped	bit (null)	Dette flagget angir om dette forretningso mrådet er tilordnet for merking av kontaktens DNC.

OBD_ CAMPAIGN_ FORRETNING SOMRÅDER	BusinessTypeId	BusinessTypeId	int (null)	Forretningstype ID. 0 hvis brukeren opprettet; 1 hvis Cisco forretningsområdet.
OBD_ CAMPAIGN_ FORRETNING SOMRÅDER	Redigerbare	Redigerbare	Bit (null)	Dette flagget avgjør om bedriften

				Feltet kan redigeres av agenten.
OBD_ CAMPAIGN_ FORRETNING SOMRÅDER	Sekvens-ID	Sekvens-ID	int (null)	Sekvensen ID av business parameter for bestilling.
OBD_ CAMPAIGN_ FORRETNING SOMRÅDER	IsMax	IsMax	Bit (ikke null)	Dette flagget angir om forretningsfeltet er konfigurert til å godta stor datalengde.
OBD_ CAMPAIGN_ FORRETNING SOMRÅDER	Synlig	Synlig	Bit (ikke null)	Dette flagget avgjør om forretningsfeltet kan vises for agenter.
OBD_ CAMPAIGN_ FORRETNING SOMRÅDER	IsIVRMapped	IsIVRMapped	Bit (ikke null)	Dette feltet avgjør om forretningsfeltet er tilordnet en IVR-konfigurasjon.
OBD_ CAMPAIGN_ FORRETNING SOMRÅDER	IsSNSMapped	IsSNSMapped	bit (null)	Dette feltet avgjør om forretningsfeltet er tilordnet en SNS (SendGrid)-konfigurasjon.
OBD_ CAMPAIGN_ FORRETNING SOMRÅDER	Tegnlengde	Tegnlengde	Nvarchar (3) (null)	Den maksimale lengden som er tillatt for dette busi-

				ness-feltet.
OBD_ CAMPAIGN_ FORRETNING SOMRÅDER	Kundemester	Kundemester	Nvarch ar (250) (null)	Standard kundedata sendes til forretningsp arameteret.

OBD_ CAMPAIGN_ FORRETNING SOMRÅDER	Leier-ID	Leier-ID	int (null)	Leier ID automatisk genereres av programmet når en ny leier kreeres.
OBD_ CAMPAIGN_ FORRETNING SOMRÅDER	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Sub Ten-ant ID genereres automatisk av applikasjon en når en ny leier opprettes.
AE_BSFTA-gentMapping	ID	ID	Int (ikke null)	Identitetskolonne som skal fylles på tidspunktet for tilordning av kam-paigner til Teams.
AE_BSFTA-gentMapping	Leier-ID	Leier-ID	Nvarchar (50) (null)	Leier ID automatisk genereres av programmet når en ny leier kreeres.
AE_BSFTA-gentMapping	Entrypoint	Entrypoint	Nvarchar (maks) (null)	Inngangspunkt er kampanjegruppen vår som Forhåndsvisning-kampanjen er tilordnet til.

AE_BSFTA-gentMapping	CampaignID	CampaignID	Nvarchar (maks) (null)	Navnet på kampanjen
AE_BSFTA-gentMapping	Agent-ID	Agent-ID	Nvarchar (64) (null)	Ikke i bruk.
AE_BSFTA-gentMapping	Agentnavn	Agentnavn	Nvarchar	Ikke i bruk.

			(maks) (null)	
AE_BSFTA-gentMapping	BRUKERID	BRUKERID	Nvarch ar (maks) (null)	Bruker ID av brukeren som cre-ated pre-view kampanjen i admin con-sole.
AE_BSFTA-gentMapping	TeamID	TeamID	Nvarcha r (64) (null)	Den unike ID til teamet kartlagt til kampanjen.
AE_BSFTA-gentMapping	Teamnavn	Teamnavn	Nvarcha r (maks) (null)	Lagnav net.
AE_BSFTA-gentMapping	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Sub Ten-ant ID genereres automatisk av applikasjon en når en ny leier opprettes.

*Alle feltene i OBD_CampaignBusinessFields tabellen fylles ut som XML-verdier i én kolonne – Cam-paignBusinessParameter. Dette gjelder for alle oppringere.

Kampanje Grupper

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Dat aty pe	Beskrivelse
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPE	CampaignGroupID	CampaignGroupID	Int (ikke null)	Kampanjegru ppen ID genereres automatisk på tidspunktet for kreasjon.

OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPE	KAMPANJEGRUPPE	KAMPANJEGRUPPE	Nvarchar (64) (null)	Navnet på kampanjegruppen.
OBD_ CAMPAIGN _	BESKRIVELSE	BESKRIVELSE	Nvarchar	Kampanjegruppen beskriver-

GRUPPE			(256) (null)	Sjon.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPPE	CISCOUPLOADFILEPATH	CISCOUPLOADFILEPATH	Nvarchar (250) (null)	Filopplastingsbanen for å plassere kontaktopplastingsfilene.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPPE	Ciscoalarmtime	Ciscoalarmtime	Nvarchar (16) (null)	Ikke i bruk.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPPE	CISCOINITIALNOOFCONTACT-S	CISCOINITIALNOOFCONTACT-S	bigint (null)	Det første antallet kontakter som skal leveres til oppringeren.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPPE	CISCOREDUCEFACTOR	CISCOREDUCEFACTOR	bigint (null)	Faktoren som kontaktleveringen må reduseres med når du ringer, er ikke i henhold til forventet tempo.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPPE	CISCOUPLOADFILFORMAT	CISCOUPLOADFILFORMAT	Nvarchar (512) (null)	Opplastingsformatet for kontaktfilen, for eksempel tekst, JSON og så videre.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPPE	CISCOINCREMENTPROSENT	CISCOINCREMENTPROSENT	bigint (null)	Prosentandelen for opplasting av kontakter hvis oppringingen går raskere enn forventet.

OBD_ CAMPAIGN_ GRUPPE	CISCODECREMENTPROSENT	CISCODECREMENTPROSENT	bigint (null)	Prosentandelen for opplasting av kontakter reduseres hvis oppringingen går raskere enn forventet.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPPE	ISCISCO-gruppen	ISCISCO-gruppen	Int (null)	Angir om dette er en Cisco cam-paign (gruppe).
OBD_	SONENAVN	SONENAVN	Nvarchar	Tidssonen

CAMPAIGN_ GRUPPE			(128) (null)	for denne kam-paign-gruppen.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPPE	CISCOALTERNATEVDN	CISCOALTERNATEVDN	Nvarchar (32) (null)	Alternativ Cisco kampanje ID for kontaktleverin g i tilfelle feil.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPPE	CISCOPERIPHERALID	CISCOPERIPHERALID	Int (null)	Porten num-ber i Cisco for en svitsj.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPPE	REDUSERETERSKEL	REDUSERETERSKEL	int (null)	Antall kontakter som skal reduseres fra den første leveransen basert på oppringingsh astigheten.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPPE	Ciscoincreaseterskel	Ciscoincreaseterskel	int (null)	Antall kontakter som skal økes fra den første leveringen basert på oppringingsh astigheten.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPPE	CONFIGDATA	CONFIGDATA	Nvarch ar (4000) (null)	Dette indikerer om detaljerte konfigurering sdata for gruppen og dens para-meter er tilgjengelige eller ikke.
OBD_ CAMPAIGN_ GRUPPE	SLETTET	SLETTET	Nvarchar (2) (null)	Angir om kampanjegrup pen slettes.

OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPE	ISENABLED	ISENABLED	Nvarchar (2) (null)	Angir om kampanjegruppen er aktiv.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPE	Leier-ID	Leier-ID	Int (null)	Den Tenant ID auto-gen-

				ereres av søknaden når en ny leier kreeres.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPE	IsULGroup	IsULGroup	Bit (ikke null)	Angir om dette er en kampanje for delt liste.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPE	IsULGroupMapped	IsULGroupMapped	Bit (ikke null)	Angir om denne kampanjegruppen er tilordnet en delt liste.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPE	Gjentakelsesintervall	Gjentakelsesintervall	Int (ikke null)	Gjentakelsesintervallet mellom to gjentakelser av kontaktlever.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPE	OpprettetDatoTid	OpprettetDatoTid	dato/klokkeslett (null)	Datoen og klokkeslettet denne kam-paign-gruppen ble opprettet.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPE	EndretDatoTid	EndretDatoTid	dato/klokkeslett (null)	Dato og klokkeslett for siste oppdatering av denne kameragruppen.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPE	APIGenerated	APIGenerated	Char (1) (null)	Angir om dette er en kampanjegruppe som er opprettet med API.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPE	isThrottlingEnable	isThrottlingEnable	bit (null)	Angir om IVR Begrensning er aktivert for denne kampanjegr

				uppen.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPE	CampaignPurposeType	CampaignPurposeType	int (null)	Formålet med kampanjen. 1 indikerer en API Voice Cam-paign; 2 indikasjoner a

				Kampanje Man-ager gruppe.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPE	ReservationTimeout	ReservationTimeout	Int (null)	Ikke i bruk.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPE	WxCCReferenceId	WxCCReferenceId	Nvarchar (64) (null)	Unik ID for Webex Contact Center inngangspun ktet, som er synkronisert som en gruppe med cam-paign til Campaign Manager
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPE	IsWxCCGroup	IsWxCCGroup	bit (null)	Angir om denne kampanjegru ppen tilhører Cisco Webex Contact Center-oppringeren.
OBD_ CAMPAIGN _ GRUPPE	Plattformleverandør-ID	Plattformleverandør-ID	int (null)	ID automatisk generert for en plattformlever andør opprettet i Campaign Manager. Hvis for eksempel en CCaaS-leverandørpla ttform er kremert og en kampanje er tilordnet til denne leverandøren , brukes dette feltet.

Filtergrupper for kampanjer

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Data	Beskrivelse

			Type	
OBD_CAMPAIGN_ CUSTOMFILTER	CAMPAIGNID	CAMPAIGNID	Nvarchar (64) (ikke null)	Dette er cam-paign-navnet. For eksempel Samling.
OBD_CAMPAIGN_ CUSTOMFILTER	UKEDAG	UKEDAG	Int (ikke null)	Denne verdien angir ukedagen som er konfigurert for den egendefinerte fil-ter-gruppen som skal brukes.
OBD_CAMPAIGN_ CUSTOMFILTER	TIMEFRA	TIMEFRA	Nvarchar (64) (ikke null)	Starttimen for å filtrere opplastede con-tacts for deliv-ery. Standardverd ien er 00:00 timer.
OBD_CAMPAIGN_ CUSTOMFILTER	TIMETIL	TIMETIL	Nvarchar (8) (ikke null)	Slutttimen for å filtrere opplastede con-tacts for deliv-ery. Standardverd ien er 23:59 timer.
OBD_CAMPAIGN_ CUSTOMFILTER	CUSTOMFILTERGRO UP	CUSTOMFILTERGRO UP	Nvarchar (32) (ikke null)	Navnet på den tilpassede fil-ter-gruppen som ble brukt i kampanjen for kontaktleveri ng.

OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	ID	ID	Int (ikke null)	Identitetskolonne som er unik for hver post.
OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER	Leier-ID	Leier-ID	int (null)	Leier ID genereres automatisk av programmet når en ny leier opprettes.

OBD_CAMPAIGN_ CUSTOMFILTER	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Underleieren ID genereres automatisk av programmet når en ny leier kreeres.
OBD_CUSTOMFILTE RS	CustomFilterGroupID	CustomFilterGroupID	Int (ikke null)	Den tilpassede fil-ter-gruppen ID autogenerere s når en ny fil-ter-gruppe kreeres.
OBD_CUSTOMFILTE RS	CustomFilterGroup	CustomFilterGroup	Nvarchar (32) (ikke null)	Navnet på den egendefinert e fil-ter-gruppen cre-ated.
OBD_CUSTOMFILTE RS	Beskrivelse	Beskrivelse	Nvarchar (32) (null)	Beskrivelsen for den egendefinerte filtergruppen.
OBD_CUSTOMFILTE RS	CampaignID	CampaignID	Nvarchar (64) (ikke null)	Dette er cam-paign-navnet denne egendefinerte filtergruppen tilhører. For eksempel Col-lection.
OBD_CUSTOMFILTE RS	IsDefault	IsDefault	bit (null)	Angir om dette er standard egendefinert filtergruppe for kampanjen.
OBD_CUSTOMFILTE RS	Leier-ID	Leier-ID	int (null)	Leier ID genereres automatisk av programmet når en ny

				leier opprettes.
OBD_CUSTOMFILTERS	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Underleieren ID automatisk generert av programmet når en ny

				leietaker er cre-ated.
OBD_ CUSTOMFILTERGROUP	CustomFilterGroup	CustomFilterGroup	Nvarchar (32) (ikke null)	Navnet på den egendefinerte fil-ter-gruppen.
OBD_ CUSTOMFILTERGROUP	CampaignID	CampaignID	Nvarchar (64) (ikke null)	Dette er cam-paign-navnet denne egendefinerte filtergruppen tilhører. For eksempel Col-lection.
OBD_CUSTOMFILTER	Tilstands-ID	Tilstands-ID	Int (ikke null)	Betingelsen ID genereres automatisk av programmet når en utførelse kreeres.
OBD_CUSTOMFILTER	ConditionName	ConditionName	Nvarchar (64) (null)	Betingelses navnet for vilkårsdelen av denne filtergruppen .
OBD_CUSTOMFILTER	TilstandSTR	TilstandSTR	Nvarchar (maks) (null)	Strengen som er en del av betingelsen.
OBD_CUSTOMFILTER	TilstandQRY	TilstandQRY	Nvarchar (maks) (null)	Spørringen som er en del av betingelsen.
OBD_CUSTOMFILTER	Aktivert	Aktivert	Int (null)	Angir om denne betingelsen er aktivert.

OBD_CUSTOMFILTER	Forts. prosent	Forts. prosent	Numeriske (5, 2) (null)	Definerer prosentandelen av kon-takter behandlet for hver con-dition.
OBD_CUSTOMFILTER	Sekvens-ID	Sekvens-ID	Int (null)	Sekvensen ID generert for denne con-

				disjon.
OBD_CUSTOMFILTER	SysBetingelser	SysBetingelser	Nvarchar (64) (null)	Systemet conditions å filtrere kontaktene med.
OBD_CUSTOMFILTER	Orderby	Orderby	Nvarchar (2048) (null)	Rekkefølgen som dataene som tilfredsstiller betingelsen, skal vises.
OBD_CUSTOMFILTER	TargetGroupName	TargetGroupName	Nvarchar (64) (null)	Ikke i bruk.
OBD_CUSTOMFILTER	IsDeleted	IsDeleted	bit (null)	Angir om denne betingelsen slettes og ikke kan brukes.
OBD_CUSTOMFILTER	Kondisjonstype	Kondisjonstype	Int (null)	Ikke i bruk.
OBD_CUSTOMFILTER	ZoneNameMapped	ZoneNameMapped	Nvarchar (maks) (null)	Sonenavnet som er tilordnet denne betingelsen.
OBD_CUSTOMFILTER	ExportedConditionID	ExportedConditionID	Int (null)	Ikke i bruk.
OBD_CUSTOMFILTER	TilstandSTRInfo	TilstandSTRInfo	Nvarchar (maks) (null)	Betingelsen basert på hvilke kontakter som filtreres.
OBD_CUSTOMFILTERGROUP	Leier-ID	Leier-ID	int (null)	Leier ID genereres automatisk av programmet når en ny leier opprettes.

OBD_ CUSTOMFILTERGROUP	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Underleieren ID genereres automatisk av programmet når en ny leier kre-

				omgang.

*Alle feltene i OBD_CustomFilters tabellen fylles ut som XML-verdier i én kolonne kalt **CustomFilterGroup**. Dette gjelder for alle oppringere.
Alle felt i OBD_CustomFilterGroup tabellen fylles ut som XML-verdier i én kolonne kalt **CampaignCustomFilters. Dette gjelder for alle oppringere.

Kategorier

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Datatype	Beskrivelse
OBD_CAMPAIGN_KATEGORI	CampaignCategoryID	CampaignCategoryID	Int (ikke null)	Den automatisk genererte ID for kam-paign-kategorien på opprettelses tidspunktet.
OBD_CAMPAIGN_KATEGORI	CampaignCategoryName	CampaignCategoryName	Nvarchar (64) (ikke null)	Navnet på kampanjekat egorien som er tilordnet.
OBD_CAMPAIGN_KATEGORI	Cam-paignCategoryDescription	Cam-paignCategoryDescription	Nvarchar (255) (null)	Beskrivelsen av kampanjens katte-egori.
OBD_CAMPAIGN_KATEGORI	Gruppe-ID	Gruppe-ID	Int (ikke null)	Kampanjekat egorigruppen dette tilhører.
OBD_CAMPAIGN_KATEGORI	OpprettetDatoTid	OpprettetDatoTid	dato/klo kkeslett (ikke null)	Datoen og klokkeslettet kam-paign-kategorien ble opprettet.

OBD_ CAMPAIGN_ KATEGORI	EndretDatoTid	EndretDatoTid	dato/klokkeslett (ikke null)	Dato og klokkeslett for når kategorien kam-paign sist ble oppdatert.
OBD_ CAMPAIGN_ KATEGORI	ExportedCategoryID	ExportedCategoryID	int (null)	Dette indikerer at Unsubscribe Group ID for en spe-

				cific kategori.
OBD_ CAMPAIG N_ KATEGOR I	Leier-ID	Leier-ID	int (null)	Leier ID automatisk genereres av programmet når en ny leier kreeres.
OBD_ CAMPAIG N_ KATEGOR I	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Sub Ten-ant ID genereres automatisk av programmet når en ny leier kreeres.

Kanaler

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Datatype	Beskrivelse
OBD_ KANALTYPE	CHANNELID	CHANNELID	Int (ikke null)	Den automatisk genererte Chan-nel ID på tidspunktet for opprettelsen.
OBD_ KANALTYPE	KANALBESKRIVELSE	KANALBESKRIVELSE	Nvarchar (32) (null)	Beskrivelsen for kanalen.
OBD_ KANALTYPE	IsCustomMode	IsCustomMode	bit (null)	Angir om dette er en modus cus-tom-opprettet for denne kanalen.
OBD_ KANALTYPE	OPPRINGERNAVN	OPPRINGERNAVN	Nvarchar (80) (null)	Navnet på oppringeren. Dette er oppringeren som programmet leverer kontakter til.

OBD_ KANALTYPE	Leier-ID	Leier-ID	int (null)	Leier ID genereres automatisk av programmet når en ny leier opprettes.

OBD_ KANALTYPE	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Sub Tenant ID genereres automatisk av programmet når en ny ti-maur opprettes.
OBD_ KANALTYPE	SubDialerName	SubDialerName	Nvarchar (64) (null)	Navnet på underoppring eren.

Kontaktstatus

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Datatype	Beskrivelse
OBD_Contact_ Status_Mappin g	STATUSID	STATUSID	Nvarchar (3) (ikke null)	Dette er den automatisk genererte unike identifikatoren for brukeren.
OBD_Contact_ Status_Mappin g	STATUSDESC	STATUSDESC	Nvarchar (256) (null)	Forretningsfeltene som er konfigurert for kampanjen. Alle busi-ness-feltene er oppført.
OBD_Contact_ Status_Mappin g	Leier-ID	Leier-ID	Int (null)	Datatypen for forretningsfeltet – Tall, Flyt eller Dato/klokkeslett.
OBD_Contact_ Status_Mappin g	SubTenantID	SubTenantID	Int (null)	Hvis datatypen for forretningsfeltet er et felt, vises formatet på datoen.
OBD_Contact_ Status_Mappin g	StatusType	StatusType	Varchar (32) (null)	Statustypen eller - kategorien.

Detaljer for oppringingsplan

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Datatype	Beskrivelse
OBD_DPDe-Haler	DIALPLANNAME	DIALPLANNAME	Nvarchar (64) (ikke null)	Navnet på oppringingsplanen.

OBD_DPDe-Haler	BESKRIVELSE	BESKRIVELSE	Nvarchar (128) (ikke null)	Oppringingsplanen beskriver.
OBD_DPDe-Haler	OPPSTART	OPPSTART	Datetime (ikke null)	Datoen og klokkeslettet for når denne oppringingsplanen trer i kraft

				Fra.
OBD_DPDe-Haler	ENDTIME	ENDTIME	Datetime (ikke null)	Datoen og klokkeslettet for denne oppringingsplanen utløper.
OBD_DPDe-Haler	SLETTET	SLETTET	Int (ikke null)	Dette indikerer om oppringingsplanen er slettet eller er handling-jeg.
OBD_DPDe-Haler	MODENUMBER	MODENUMBER	Int (ikke null)	Modusnummeret (pri-ority) for denne modusen i oppringingsplanen.
OBD_DPDe-Haler	WEIGHTAGE	WEIGHTAGE	Int (ikke null)	Vekten gitt til denne modusen for utringing.
OBD_DPDe-Haler	KANALTYPE	KANALTYPE	Int (ikke null)	Kanaltypen. For eksempel Tale, SMS, E-post. 1 for SMS, 2 for VOICE, 3 for e-post, 4 for CPAAAS og 0 for IVR.
OBD_DPDe-Haler	MAXRETRY	MAXRETRY	Int (ikke null)	Maksimalt antall nye forsøk tillatt i henhold til denne oppringingsplanen.
OBD_DPDe-Haler	PEWC	PEWC	Bit (ikke null)	Indikerer om dette er PEWC eller ikke. PEWC er tidligere uttrykkelig skriftlig con-sendt.
OBD_DPDe-Haler	WindowRetry	WindowRetry	Bit (null)	Antall nye forsøk vinduer som er konfigurert i denne oppringingsplanen.
OBD_DPDe-Haler	WindowAttempts	WindowAttempts	int (null)	Antall forsøk for hver vinn-dow som er konfigurert i denne oppringingsplanen.
OBD_DPDe-Haler	Varighet av vindu	Varighet av vindu	Int (null)	Varigheten av vinn-dow i henhold til oppringingsplanen.

OBD_DPDe-Haler	CallBackCarryRetries	CallBackCarryRetries	Bit (null)	Om tilbakeringingsforsøkene må øke antallet nye forsøk.
OBD_DPDe-Haler	Leier-ID	Leier-ID	Int (null)	Leier ID automatisk genereres av programmet når en ny

				Tenant er opprettet.
OBD_DPDe-Haler	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Underleieren ID genereres automatisk av programmet når en ny leier opprettes.
OBD_DPDe-Haler	IsOverstyrt	IsOverstyrt	Bit (ikke null)	Angir om standardvirkemåten eller sett-tings har blitt overstyrt.

Brukere

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Datatype	Beskrivelse
OBD_Users	UID	UID	Int (ikke null)	Dette er den automatiske gen-erated unike iden-tifier for brukeren.
OBD_Users	BRUKERID	BRUKERID	Nvarchar (100) (null)	Dette påloggingsbruker en ID.
OBD_Users	NAVN	NAVN	Nvarchar (100) (null)	Navnet på brukeren.
OBD_Users	PASSORD	PASSORD	Nvarchar (1024) (null)	Passordet for brukeren til å logge på programmet.
OBD_Users	ADDRESS1	ADDRESS1	Nvarchar (32) (null)	Den første linjen i brukerens postadresse.
OBD_Users	ADDRESS2	ADDRESS2	Nvarchar (32) (null)	Den andre linjen, hvis tilgjengelig, i brukerens postadresse.
OBD_Users	BYEN	BYEN	Nvarchar (16) (null)	Byen som brukeren tilhører.
OBD_Users	STATEN	STATEN	Nvarchar (16) (null)	Postnummeret til ovennevnte by/stat/adresse.
OBD_Users	PIN	PIN	Nvarchar (8) (null)	Postnummeret til ovennevnte by/stat/adresse.

OBD_Users	HOME_PHONE	HOME_PHONE	Nvarchar (16) (null)	Telefonnummeret Home til brukeren.
OBD_Users	MOBILE_PHONE	MOBILE_PHONE	Nvarchar (16) (null)	Brukerens mobiltelefonnummer.
OBD_Users	EMAIL_ID	EMAIL_ID	Nvarchar (64) (null)	Brukerens e-postadresse.
OBD_Users	KOMMENTARER	KOMMENTARER	Nvarchar (128) (null)	Eventuelle tilleggskommentarer om brukeren som angis.
OBD_Users	CREATETIME	CREATETIME	dato/klokkeslett (null)	Dato og klokkeslett for når brukeren ble kreert i programmet.
OBD_Users	CREATEUSER	CREATEUSER	Nvarchar (16) (null)	Personen (brukeren) som opprettet denne brukeren.
OBD_Users	Godkjenningstype	Godkjenningstype	int (null)	Godkjenningstypen som er aktivert for denne brukeren. Alternativene er Windows-godkjenning, databasegodkjenning og SSO-godkjenning.
OBD_Users	Brukertype	Brukertype	int (null)	Dette angir om brukeren er en administratorbruker eller en rollebasert bruker med angitt tilgang.
OBD_Users	IsUserMapped	IsUserMapped	Bit (null)	
OBD_Users	IsSalesforce	IsSalesforce	bit (null)	Hvis dette er en Service Cloud Voice-aktivert bruker, angis denne verdien

				som 1. Ellers er det 0.
OBD_Users	IsConcurrentLogin	IsConcurrentLogin	bit (null)	Dette indikerer om brukeren har lov til å logge på samtidig fra en annen

				Enheten. Mulige verdiverdier – 0 hvis ikke tillatt; 1 hvis tillatt.
OBD_Users	NeverExpires	NeverExpires	Bit (ikke null)	Dette er innstillingen for å sikre at passordet aldri utløper. Sett 1 hvis passordet aldri utløper; 0 hvis passordet utløper og må tilbakestilles.
OBD_Users	NextLogonPassword	NextLogonPassword	Bit (ikke null)	Dette er innstillingen for å tvinge brukeren til å endre passordet ved neste påloggingsforsøk. Sett 1 for å tvinge brukeren til å endre passord; 0 for å tillate pålogging med gammelt passord.
OBD_Users	CreateUserInDomain	CreateUserInDomain	Bit (ikke null)	Dette bestemmer om brukeren er opprettet på domenet når den opprettes her. 1 hvis brukeren er opprettet på domenet; 0 hvis ikke opprettet på domenet.
OBD_Users	IsDeleted	IsDeleted	bit (null)	Dette indikerer en slettet bruker. Verdien er 1 hvis brukeren slettes. 0 hvis ikke slettet bruker.

OBD_Users	Endret av	Endret av	Nvarchar (10) (null)	Dette betegner ruten for endring av brukerinformasjon – via applikasjonen eller en API-metode.
OBD_Users	Leier-ID	Leier-ID	int (null)	Leier ID automatisk generert av programmet når en ny leier er krem-

				omgang.
OBD_Users	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Underleieren ID autogenereres av programmet når en ny leier opprettes.

Profil

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Datatype	Beskrivelse
OBD_AutoUp-loadParam	ID	ID	Int (ikke null)	Den automatisk genererte ID for profilen.
OBD_AutoUp-loadParam	CampaignID	CampaignID	Nvarchar (64) (null)	Kampanjen ID for pro-filen for å laste opp kontakter.
OBD_AutoUp-loadParam	Profilnavn	Profilnavn	Nvarchar (512) (null)	Profilnavnet.
OBD_AutoUp-loadParam	FileHeaders	FileHeaders	Nvarchar (4000) (null)	Topptekstdetaljene for kontaktopplastingsfilen.
OBD_AutoUp-loadParam	SrcDetails	SrcDetails	Varchar (512) (null)	Navnet på opplastingsfilen som inneholder taktene.
OBD_AutoUp-loadParam	Prioritet	Prioritet	Varchar (8) (null)	Prioriteten for kontakten som er lastet opp via denne profilen.
OBD_AutoUp-loadParam	ContactMoment	ContactMoment	Varchar (26) (null)	En bestemt dato og klokkeslett for å ringe ut con-tact.

OBD_AutoUp-loadParam	Agent-ID	Agent-ID	Varchar (8) (null)	Agent ID for agenten som håndterer denne kontakten.

OBD_AutoUp-loadParam	Tidssone	Tidssone	Nvarchar (128) (null)	Tidssonen for kontakten som lastes opp via denne profilen.
OBD_AutoUp-loadParam	Moduser	Moduser	Nvarchar (512) (null)	Modusene som kontakter kan lastes opp til via denne profilen.
OBD_AutoUp-loadParam	BusinessFlds	BusinessFlds	Nvarchar (2000) (null)	Forretnings feltene for kontakten som i kontaktopp lastingsfile n.
OBD_AutoUp-loadParam	Postnummer	Postnummer	Int (null)	Postnummeret for kontakt
OBD_AutoUp-loadParam	UPLOADTYPE	UPLOADTYPE	Nchar (1) (null)	Opplastingstypen – JSON, API og så videre.
OBD_AutoUp-loadParam	SrcType	SrcType	Varchar (8) (null)	Dette er kildetypen for kontaktopplastingsfilen - enten det er en databasetabell / visning, Ser-vice Cloud Voice-fil, tekstfil, JSON og så videre.
OBD_AutoUp-loadParam	SmsData	SmsData	Varchar (20) (null)	Meldingstesten som er tilordnet via denne profilen.

OBD_AutoUp-loadParam	ApplyDNC	ApplyDNC	bit (null)	Dette indikerer om DNC-val-idation er aktivert i profilen. Dette er 1 hvis aktivert; 0 hvis ikke aktivert.
OBD_AutoUp-	Brukerid	Brukerid	Varchar	Brukeren ID av

loadParam			(50) (null)	brukeren cre-ating denne pro-fil.
OBD_AutoUp-loadParam	Dato	Dato	Datetime (null)	Datoen og klokkeslettet profilen opprettes.
OBD_AutoUp-loadParam	Duplikatfilter	Duplikatfilter	bit (null)	Om kontaktene skal kontrolleres for duplikater på opplastingsti dspunktet.
OBD_AutoUp-loadParam	DuplicateFilterKeyID	DuplicateFilterKeyID	Varchar (50) (null)	Nøkkelen som con-tact er kontrollert for duplikat før de lastes opp.
OBD_AutoUp-loadParam	Kontaktdetalj	Kontaktdetalj	Nvarchar (maks) (null)	Denne inneholder informasjon om tilordning av profilfeltet.
OBD_AutoUp-loadParam	MailSubject	MailSubject	Varchar (8) (null)	Emnelinjen i e-postmeldinge n.
OBD_AutoUp-loadParam	MailMessage	MailMessage	Varchar (8) (null)	Brødteksten i e-postmeldingen.
OBD_AutoUp-loadParam	MailAttach	MailAttach	Varchar (8) (null)	Om et vedlegg er en del av e-postmelding en.
OBD_AutoUp-loadParam	SmsText	SmsText	Varchar (8) (null)	Den SMS mes-sage teksten.
OBD_AutoUp-loadParam	Skilletegn	Skilletegn	Char (1) (null)	Skilletegnet som brukes i

				opplastings filen.
OBD_AutoUp-loadParam	Områdekodeskilletegn	Områdekodeskilletegn	Char (1) (null)	Skilletegnet som brukes til å angi retningsnummeret fra telefonnummeret.

OBD_AutoUp-loadParam	ContactNextUploadTime	ContactNextUploadTime	dato/klokkeslett (null)	Datoen og klokkeslettet for opplasting av con-tact-filen. Dette gjelder for opplasting av Service Cloud Voice- og databaseprofiler.
OBD_AutoUp-loadParam	ScrubNextUploadTime	ScrubNextUploadTime	dato/klokkeslett (null)	Datoen og klokkeslettet da skurefilkontakten skal tas for opplasting. Dette gjelder for opplasting av Service Cloud Voice- og databaseprofiler.
OBD_AutoUp-loadParam	AUTOUPLOADTIME	AUTOUPLOADTIME	Nvarchar (16) (null)	Datoen og klokkeslettet da filen ble lastet opp automatisk.
OBD_AutoUp-loadParam	SISTEUPLOAD	SISTEUPLOAD	Nvarchar (16) (null)	Dato og klokkeslett for siste opplasting fra denne profilen.
OBD_AutoUp-loadParam	UpdateBussFld	UpdateBussFld	bit (null)	Om du vil oppdatere feltet for kontakter som er lastet opp via denne profilen.

OBD_AutoUp-loadParam	ListIdToUpdate	ListIdToUpdate	Nvarch ar (1024) (null)	Om du vil oppdatere liste ID når en ny opplasting er per-formet via profilen.
OBD_AutoUp-loadParam	Tilstand	Tilstand	Int (null)	Staten som con-tact tilhører.

OBD_AutoUp-loadParam	DNCBusinessFields	DNCBusinessFields	Nvarchar (128) (null)	Feltene som anses å merke en kontakt som DNC.
OBD_AutoUp-loadParam	UploadLevel	UploadLevel	Char (1) (null)	Opplastingsnivået for takter i denne filen – global eller cam-paign-spesifikk opplasting.
OBD_AutoUp-loadParam	IsAppend	IsAppend	bit (null)	Om kontaktene skal legges til under opplastingsprosessen.
OBD_AutoUp-loadParam	IsUpdate	IsUpdate	bit (null)	Om kontaktene skal oppdateres under opplastingsprosessen.
OBD_AutoUp-loadParam	IsOverwrite	IsOverwrite	bit (null)	Om kontaktene skal overskrives under opplastingsprosessen.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCampaignID	DNCCampaignID	Nvarchar (maks) (null)	Hvis en kontakt er merket som DNC for en bestemt kampanje, er dette kampanjen ID den er DNC for.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCountryCode	DNCCountryCode	Int (null)	Landskoden til DNC-kontakten.

OBD_AutoUp-loadParam	DNCAreaCode	DNCAreaCode	Int (null)	Retningsnummeret til DNC-con-tact.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCValue	DNCCValue	int (null)	Den lagrer indeksene for filoverskriften tilordnet DNCC-verdi for

				DNC-filter i profilen.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCImportMode	DNCImportMode	Nchar (1) (null)	DNC-importmodus - Automatisk eller manuell opplasting.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCType	DNCType	Char (1) (null)	DNC-typen – kampanje, kattegory eller global.
OBD_AutoUp-loadParam	Alltid	Alltid	bit (null)	Om kontakten er merket DNC Forever.
OBD_AutoUp-loadParam	NDNCBusinessFields	NDNCBusinessFields	int (null)	Forretningsfel tene som en kontakt er merket NDNC etter.
OBD_AutoUp-loadParam	ProfileExecutionTime	ProfileExecutionTime	Nvarchar (60) (null)	Datoen og klokkeslettet profilen ble utført for å laste opp con-tacts.
OBD_AutoUp-loadParam	ProfilePath	ProfilePath	Nvarch ar (256) (null)	Banen der kontaktfilene plasseres for opplasting via denne profilen.
OBD_AutoUp-loadParam	ZipCode_Optional	ZipCode_Optional	Nvarchar (64) (null)	Det valgfrie ekstra postnumme ret for denne profilen.
OBD_AutoUp-loadParam	Modes_ZipCodes	Modes_ZipCodes	Nvarchar (100) (null)	Postnumren e som er tilordnet modusene i profilen.

OBD_AutoUp-loadParam	TilstandSTR	TilstandSTR	Nvarch ar (2048) (null)	Dette er cus-tom-filteret con-dition brukes for opplasting av matchende con-

				Takter via denne profilen.
OBD_AutoUp-loadParam	MailCC	MailCC	Nvarch ar (maks) (null)	E-postadressen e som skal kopieres når en kampanje-e-post sendes.
OBD_AutoUp-loadParam	MailBCC	MailBCC	Nvarch ar (maks) (null)	E-postadressene som mottar en blind kopi når en kam-paign e-post sendes.
OBD_AutoUp-loadParam	ProfileStatus	ProfileStatus	Bit (null)	Profilstatuse n – Aktiv eller Inaktiv.
OBD_AutoUp-loadParam	LEADSCORE	LEADSCORE	Int (null)	Poengsumm en for kontakten.
OBD_AutoUp-loadParam	Filtype	Filtype	Nvarchar (10) (null)	Filtypen for opplasting av profil. For eksempel JSON, tekst og så videre.
OBD_AutoUp-loadParam	FileTypeFormat	FileTypeFormat	Nvarchar (10) (null)	Dette er filtypen som er valgt i profilen.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCStartDate	DNCStartDate	Varchar (16) (null)	Datoen og klokkeslettet for en kontakt for å vise DNC-statusen.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCEndDate	DNCEndDate	Varchar (16) (null)	Sluttdatoen og -klokkeslettet når kontakten slutter å være en

				DNC-kontakt.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCDateFormat	DNCDateFormat	Varchar (32) (null)	Datoformate t for DNC-datoene.

OBD_AutoUp-loadParam	Deviceid	Deviceid	Nvarch ar (255) (null)	ID for enheten som identity authen-tication noti-fication sendes til.
OBD_AutoUp-loadParam	FixedWidthData	FixedWidthData	Nvarch ar (maks) (null)	Om dataene som lastes opp, kommer fra en fil med fast bredde.
OBD_AutoUp-loadParam	Retningsnummer	Retningsnummer	Int (ikke null)	Retningsnum meret til kontakten.
OBD_AutoUp-loadParam	Byen	Byen	Int (ikke null)	Kontaktens by.
OBD_AutoUp-loadParam	ZoneName	ZoneName	Int (ikke null)	Sonenavnet som con-tact tilhører.
OBD_AutoUp-loadParam	DNCCampaignCategory ID	DNCCampaignCategory ID	Nvarchar (maks) (null)	Kampanjekat egorien for merking av en DNC for intakt.
OBD_AutoUp-loadParam	TilstandSTRInfo	TilstandSTRInfo	Nvarch ar (maks) (null)	Dette feltet lagrer betingelsen for en profil som brukes til å skrubbe kontakter.
OBD_AutoUp-loadParam	IsBusinessFieldDNC	IsBusinessFieldDNC	bit (null)	Om forretningsom rådet brukes som et filter for å merke con-tact som DNC.

OBD_AutoUp-loadParam	Leier-ID	Leier-ID	int (null)	Leier ID genereres automatisk av programmet når en ny leier opprettes.
OBD_AutoUp-loadParam	SubTenantID	SubTenantID	Int (null)	Underleieren ID automatisk generert av

				Søknaden når en ny leier kreeres.
OBD_AutoUp-loadParam	Samtykketype	Samtykketype	Nvarchar (16) (ikke null)	Samtykketypen – om kontakten er PEWC eller ikke-PEWC.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTTimeZoneType	CPTTimeZoneType	Varchar (8) (null)	Tidssonetyper for Cus-tomer Pre-ferred Time (CPT) som skal ringes. For eksempel Tidssone for kampanje, Tidssone for delstat og så videre.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTTimeZone	CPTTimeZone	Varchar (8) (null)	Tidssonen for Cus-tomer Pre-ferred Time (CPT) for å ringe. For eksempel Tidssone for kampanje, Tidssone for delstat og så videre.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTDayofWeek	CPTDayofWeek	Varchar (8) (null)	Ukedagen for CPT.
OBD_AutoUp-loadParam	CPTTimeFormat	CPTTimeFormat	Nvarchar (16) (null)	Tidsformatet for CPT.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotAStartTime	SlotAStartTime	Varchar (8) (null)	Starttiden for det første sporet foretrukket av kunden.

OBD_AutoUp-loadParam	SlotAEndTime	SlotAEndTime	Varchar (8) (null)	Sluttiden for det første sporet foretrukket av kunden.

OBD_AutoUp-loadParam	SlotBStartTime	SlotBStartTime	Varchar (8) (null)	Starttiden for det andre første sporet foretrukket av kunden.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotBEndTime	SlotBEndTime	Varchar (8) (null)	Sluttiden for det andre sporet foretrukket av kunden.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotCStartTime	SlotCStartTime	Varchar (8) (null)	Starttiden til det tredje sporet foretrukket av kunden.
OBD_AutoUp-loadParam	SlotCEndTime	SlotCEndTime	Varchar (8) (null)	Sluttiden for det tredje sporet foretrukket av kunden.
OBD_AutoUp-loadParam	Områdekodeaktivert	Områdekodeaktivert	Bit (ikke null)	Om retningsnummeret er aktivert – dette er for å skille seg fra telefonnummeret.
OBD_AutoUp-loadParam	AreaCodeSubString	AreaCodeSubString	Nvarchar (10) (null)	Retningsnummerstrengen som skiller telefonnummeret fra retningsnummeret.

Moduser

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Datatype	Beskrivelse
OBD_MODES	MinLengde	MinLengde	int (null)	Minimumslengden for telefonnummeret til kontakten for denne

				modusen.
OBD_MODES	Maxlength	Maxlength	int (null)	Den maksimale lengden på telefonnummeret til kontakten for dette

				Modus.
OBD_MODES	ChannelId	ChannelId	Int (ikke null)	Kanalen ID som er modusen er tilordnet til.
OBD_MODES	OpprettetDatoTid	OpprettetDatoTid	Datetime (null)	Datoen og klokkeslettet da denne modusen ble opprettet.
OBD_MODES	EndretDatoTid	EndretDatoTid	dato/klokke slett (null)	Datoen og klokkeslettet denne modusen sist ble oppdatert.
OBD_MODES	ExportedModeID	ExportedModeID	Int (null)	Modusen ID som er fra en dif-ferent kilde.
OBD_MODES	Leier-ID	Leier-ID	int (null)	Leier ID genereres automatisk av programmet når en ny leier opprettes.
OBD_MODES	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Underleieren ID genereres automatisk av programmet når en ny timaur opprettes.
OBD_MODES	MODENUMBER	MODENUMBER	Int (ikke null)	Den numeriske identifikatoren for modusen.
OBD_MODES	MODENAME	MODENAME	Nvarchar (50) (ikke null)	Navnet på modusen.
OBD_MODES	MODEBESKRIVELSE	MODEBESKRIVELSE	Nvarchar (128) (null)	En beskrivende tekst for modusen.

Resultat

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Datatype	Beskrivelse
OBD_Outcome	UTFALLSGRUPPE	UTFALLSGRUPPE	Nvarchar	Utfallet gruppen dette ut-

			(32) (null)	kommer tilhører.
OBD_Outcome	UTFALL	UTFALL	Int (ikke null)	Den automatisk genererte out-come ID på tidspunktet for opprettelsen.
OBD_Outcome	BESKRIVELSE	BESKRIVELSE	Nvarchar (128) (null)	Beskrivelsen av utfallet.
OBD_Outcome	DISPLAYNAME	DISPLAYNAME	Nvarchar (128) (null)	Beskrivelsen av utfallet.
OBD_Outcome	FORRETNINGSMESSIG UTFALL	FORRETNINGSMESSIG UTFALL	Int (ikke null)	Dette angir utfallstypen. 0 for telefoniutfall og 1 for Business Out-come.
OBD_Outcome	KANALTYPE	KANALTYPE	Int (ikke null)	Kanaltypen. 1 for SMS, 2 for VOICE, 3 for EMAIL, 4 for CPAAS og 0 for IVR.
OBD_Outcome	KONFIGURERBAR	KONFIGURERBAR	int (null)	Dette angir om de konfigurerte egenskapene til dette resultatet kan endres. 0 tillater ikke endring; 1 tillater endring.
OBD_Outcome	SLETTET	SLETTET	Int (ikke null)	Dette indikerer om en bestemt out-come slettes mykt i resultattabellen. 0 slettes; 1 slettes ikke.

OBD_Outcome	RPCType	RPCType	Nvarchar (8) (null)	Dette angir RPC-resultattypen som RPC eller Ikke-RPC.

OBD_Outcome	BOParentId	BOParentId	Int (null)	ID for gruppen Overordnet utfall.
OBD_Outcome	Trinnvise forsøk på nytt	Trinnvise forsøk på nytt	bit (null)	Dette indikerer om antall pensjoner må økes for et bestemt forsøk.
OBD_Outcome	GlobalRetry	GlobalRetry	Bit (null)	Det globale antallet nye forsøk teller for dette resultatet.
OBD_Outcome	DailyRetry	DailyRetry	Bit (null)	Det daglige nye forsøket teller for dette resultatet.
OBD_Outcome	ModePrøv på nytt	ModePrøv på nytt	Bit (null)	Antallet nye forsøk på modusnivå for dette resultatet.
OBD_Outcome	OutcomeRetry	OutcomeRetry	bit (null)	Om kontakten må lukkes hvis dette resultatet angis. 0 for å lukke kontakten; 1 for å holde kontakten åpen.
OBD_Outcome	WindowRetry	WindowRetry	bit (null)	Dette angir om Prøv på nytt vindu er aktivert. 0 er deaktivert; 1 er aktivert.
OBD_Outcome	AgentView	AgentView	bit (null)	Dette indikerer om resultatet er merket som agentsynlig.

OBD_Outcome	DefaultOffset	DefaultOffset	int (null)	Den angir standard antall dager for å prøve en kontakt på nytt med dette resultatet.
OBD_Outcome	DefaultCloseContact	DefaultCloseContact	Bit (null)	Dette indikerer om en kontakt med

				Dette utfallet kan lukkes.
OBD_Outcome	DefaultMaxRetry	DefaultMaxRetry	int (null)	Maksimalt antall nye forsøk tillatt for denne komme.
OBD_Outcome	IsLiveCallOutcome	IsLiveCallOutcome	int (null)	Angir om dette er en direktesendt utmelding eller et tilordnet ut-kom.
OBD_Outcome	ExportedOutcomeID	ExportedOutcomeID	int (null)	ID for resultatet som eksporteres fra en annen plateform eller oppringer.
OBD_Outcome	ExternalOutcomeID	ExternalOutcomeID	Nvarchar (68) (null)	Ikke i bruk.
OBD_Outcome	Leier-ID	Leier-ID	int (null)	Leier ID genereres automatisk av programmet når en ny leier opprettes.
OBD_Outcome	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Underleieren ID genereres automatisk av programmet når en ny timaur opprettes.

Kampanje Business Fields

Kildetabell	Kolonnenavn	Visningsnavn	Datatype	Beskrivelse

OBD_Campaign_ Forretningsområder	CampaignId	CampaignId	Nvarchar (64) (ikke null)	Dette er den automatisk genererte unike identifikatoren for brukeren.
OBD_Campaign_ Forretningsområder	Feltnavn	Feltnavn	Nvarchar (64) (ikke	Virksomheten feltene con-konfigurert for cam-

			null)	paign. Alle forretningsområdene er oppført.
OBD_Campaign_ Forretningsområder	Datatype	Datatype	Nvarchar (32) (ikke null)	Datatypen for forretningsfeltet – Tall, Flyt eller Dato/klokkeslett.
OBD_Campaign_ Forretningsområder	Format	Format	Nvarchar (32) (ikke null)	Hvis datatypen for forretningsfeltet er et felt, vises formatet på datoen.
OBD_Campaign_ Forretningsområder	Næringsliv	Næringsliv	Nvarchar (32) (ikke null)	Forretningsområdet ID gen-erated av søknaden.
OBD_Campaign_ Forretningsområder	SQLExpression	SQLExpression	Nvarchar (64) (ikke null)	Forretningsfeltene med en annen datatype enn streng er CAST i denne kolonnen med feltet ID.
OBD_Campaign_ Forretningsområder	IsEMailMapped	IsEMailMapped	Bit (null)	Angir om forretningsområdet er tilordnet e-postfunksjonalitet.
OBD_Campaign_ Forretningsområder	IsSMSMapped	IsSMSMapped	Bit (null)	Angir om forretningsområdet er tilordnet SMS-funksjonalitet.
OBD_Campaign_ Forretningsområder	IsDNCMapped	IsDNCMapped	bit (null)	Angir om forretningsfeltet er tilordnet DNC-listen.
OBD_Campaign_ Forretningsområder	BusinessTypeId	BusinessTypeId	int (null)	Representerer identifikatoren for typen virksomhet som er knyttet til cam-paignen.
OBD_Campaign_ Forretningsområder	Redigerbare	Redigerbare	Bit (null)	Angir om forretningsområdet kan redigeres.

OBD_Campaign_ Forretningsområder	Sekvens-ID	Sekvens-ID	bit (null)	Representerer om forretningsområdet har en spesifikk sekvens ID for bestilling.
OBD_Campaign_ Forretningsområder	IsMax	IsMax	int (null)	Angir maksimumsverdien eller grensen for Arbeid-feltet, hvis det er aktuelt.

OBD_Campaign_ Forretningsområder	Synlig	Synlig	Bit (ikke null)	Angir om forretningsområdet kan vises i programmet.
OBD_Campaign_ Forretningsområder	IsIVRMapped	IsIVRMapped	Bit (ikke null)	Angir om forretningsfeltet er tilordnet IVR systemet.
OBD_Campaign_ Forretningsområder	IsSNSMapped	IsSNSMapped	Bit (null)	Angir om forretningsfeltet er tilordnet SNS-funksjonalitet.
OBD_Campaign_ Forretningsområder	Tegnlengde	Tegnlengde	Nvarchar (3) (null)	Representerer den maksimalt tillatte lengden av tegnene i feltet Travelhet, som en strengverdi.
OBD_Campaign_ Forretningsområder	Kundemester	Kundemester	Nvarchar (250) (null)	Inneholder kunderelaterte data knyttet til kampanjen, med en maksimal lengde på 250 tegn.
OBD_Campaign_ Forretningsområder	Leier-ID	Leier-ID	int (null)	Den unike identifikatoren for leieren, automatisk generert av programmet.
OBD_Campaign_ Forretningsområder	SubTenantID	SubTenantID	int (null)	Den unike identifikatoren for underleieren, automatisk generert av programmet.

Resultatmålinger

Sanntidskonsollen gir kontinuerlig oppdaterte data med en oppdateringsfrekvens på 15 sekunder for pågående cam-paigns. Den inkluderer viktige beregninger som forsøksfrekvenser, RPC-% (Right Party Connect-prosent) og statistikk for kampanjekontakt.

Gå til **Rapporter** > **Resultater** for å åpne siden Resultatmål. Siden Resultatmålinger viser sanntidsdata for kampanjesammendrag.

Sammendrag av kampanje

Kampanjesammendraget viser resultatene på kampanjenivå. Den viser både prediktive parametere på kampanjenivå og gjeldende data om oppringerhastighet.

Følgende parametere er inkludert i kampanjesammendraget:

Felt	Beskrivelse
Kampanje Detaljer	
Kampanje	Navnet på kampanjen.
Kampanjestatus	Gjeldende status for kampanjen.
Siste kontakt behandlet (min)	Den viser antall minutter siden den siste kontakten ble valgt og plassert i tabellen for levering for kampanjen. Cellen uthever hvis Tiden er 5 minutter eller mer.
Status på systemnivå	
Totalt antall kontakter tilgjengelig	Totalt antall kontakter med åpen status for dagen.
Totalt antall oppringte anrop	Totalt antall forsøk for dagen.
Totalt antall besvarte anrop	Totalt antall kontakter tilkoblet, inkludert agenttilkoblet og telefonsvarer, for dagen.
Totalt antall samtaler pågår	Antall direkteanrop som for øyeblikket ringes av oppringeren.
Gjennomsnittlig behandlingstid	Gjennomsnittlig sum av taletid og ACW-tid, delt på *totalt antall besvarte* anrop.
Fullføring %	Tatt i betraktning alle postene i kontakttabellen, antall lukkede kontakter delt på totalt antall kontakter.
Koble %	Totalt antall unike kontakter oppringt som ble forsøkt og besvart, delt på totalt antall unike kontakter oppringt for gjeldende dag.
Forsøk %	Totalt antall oppringte anrop delt på totalt antall unike kontakter forsøkt for gjeldende dag.
Forsøk på å koble til %	Totalt antall besvarte anrop delt på totalt antall anrop oppringt for avregningsleiedagen.
Suksess %	Totalt antall anrop oppringt som hadde et vellykket forretningsresultat eller telefoniresultat merket som vellykket ved bruk av valg av direktesamtale, delt på totalt antall anrop som ble ringt for gjeldende dag.
RPC %	Totalt antall anrop oppringt som hadde et resultat av typen RPC delt på totalt antall anrop oppringt for gjeldende dag.
Åpen %	Tatt i betraktning alle postene i kontakttabellen, Totalt antall kontakter med åpen status, delt på totalt antall kontakter.

Fersk %	Tatt i betraktning alle postene i Kontakt-tabellen, Totalt antall kontakter med Ny (Åpne og aldri forsøk) status, dividert med totalt antall kontakter.
Endre planlegg %	Tatt i betraktning alle postene i kontakttabellen, blir statusen Totalt antall kontakter med planlagt tidsplan (åpen og minst forsøkt én gang) dividert med totalt antall kontakter.

Lukket %	Tatt i betraktning alle postene i Kontakttabell, Totalt antall kontakter med lukket status, delt på totalt antall kontakter.
Dagens statistikk	
Åpen %	Nåværende kontakter med åpen status delt på summen av totalt antall kontakter lastet opp i dag og antall kontakter med åpen status på begynnelsen av dagen. Åpne kontakter er poster som kan ringes.
Fersk %	Nåværende kontakter med ny status (åpen og aldri forsøkt) delt på summen av totalt antall kontakter lastet opp i dag og antall kontakter med åpen status på begynnelsen av dagen. Fresh Contacts er poster som aldri har blitt forsøkt.
Endre planlegg %	Gjeldende kontakter med Planlagt på nytt (åpen og minst én gang forsøkt) Status delt på summen av totalt antall kontakter lastet opp i dag og antall kontakter med åpen status på begynnelsen av dagen. Planlagte kontakter er poster som minst har blitt forsøkt én gang og venter på ny oppringing.
Lukket %	Nåværende kontakter med lukket status delt på summen av totalt antall kontakter lastet opp i dag og antall kontakter med åpen status på begynnelsen av dagen. Lukkede kontakter er poster som ikke kan ringes og har blitt lukket av systemet eller brukeren.
Statistikk på passnivå	
Pass 1%	Antall kontakter med bare 1 forsøk i dag delt på summen av totalt antall kontakter lastet opp i dag og antall kontakter med åpen status på begynnelsen av dagen.
Pass 2%	Antall kontakter med bare 2 forsøk i dag delt på summen av totalt antall kontakter lastet opp i dag og antall kontakter med åpen status på begynnelsen av dagen.
Pass 3%	Antall kontakter med bare 3 forsøk i dag delt på summen av totalt antall kontakter lastet opp i dag og antall kontakter med åpen status på begynnelsen av dagen.
Pass 4%	Antall kontakter med bare 4 forsøk i dag delt på summen av totalt antall kontakter lastet opp i dag og antall kontakter med åpen status på begynnelsen av dagen.
Bestått 5%	Antall kontakter med bare 5 forsøk i dag delt på summen av totalt antall kontakter lastet opp i dag og antall kontakter med åpen status på begynnelsen av dagen.
> Pass 5 % (PassGreat-	Antall kontakter med >5 (større enn) forsøk i dag delt

erThanFivePercentage)	etter summen av totalt antall kontakter lastet opp i dag og antall kontakter med åpen status på begynnelsen av dagen.

Kriterier for rapportfilter

Rapportmodulen leveres med et kraftig filter som lar en bruker se på en makrovisning av senteret for intakt og drille ned til mikronivået til en kontakt, samtale eller en agent. Du kan filtrere rapportene basert på følgende parametere:

Tidssoner

Du kan generere historiske rapporter for bestemte tidssoner. Velg tidssonen fra rullegardinlisten Tidssone før du velger andre filterkriterier.

Merk: Dette er en valgfri konfigurasjon. Egenskapen IsTimeZoneRequiredForFilter må settes til true i filen LCMService web.config for å hente rapporter etter tidssone.

Rapportdata fylles ut basert på den valgte periodisiteten:

- **I dag-filteret** viser rapportdataene som gjelder gjeldende dato i den valgte tidssonen.
- **I går-filteret** vises rapporten som gjelder foregående dag frem til midnatt i den valgte tidssonen.
- **Dette ukefilteret** viser rapportdataene fra mandag til og med gjeldende dag i den valgte tidssonen.
- **Dette Måned-filteret** viser rapportdataene fra den første i kalendermåneden til og med gjeldende dag i den valgte tidssonen.
- **Egendefinert** filter viser rapportdataene for et datointervall i henhold til startdatoen og sluttdatoen som er valgt i den valgte tidssonen.

Global liste

Alle globale lister kan velges. Både enkelt- og flervalg tillatt. Hvis du vil velge alle globale lister, klikker du **Merk alle**.

Kampanjegruppe

Alle kampanjegrupper som inneholder kontakter for de valgte globale listene, fylles ut. Både enkelt- og flervalg tillatt. Hvis du vil velge alle kampanjegruppene, klikker du på **Velg alle**.

Kampanje

Alle kampanjer som inneholder kontakter for de valgte kampanjegruppene, fylles ut. Både enkelt- og flervalg tillatt. Klikk på **Merk alle for å velge alle** kampanjene.

Merk: Med ett enkelt kampanjevalg kan du filtrere til de neste nivåene. Hvis du velger flere kampanjer, deaktiveres filtrering til neste nivå. Vis rapportene på dette nivået.

Liste

Alle kontaktlistene som er lastet opp for denne kampanjen, fylles ut. Både enkelt- og flervalg tillatt. Hvis du vil merke alle listene, klikker du **Merk alle**.

Merknad: Lister fylles ut for standarddatoen i datopanelet, det vil si gjeldende dag. Hvis du vil velge flere lister, velger du datoer fra Dato-panelet og klikker OK. Velg de obligatoriske listene for rapporten, blant de som fylles ut.

CSS-gruppe

Alle kontaktvalgstrategier (CSS) som gjelder for de valgte listene, kan velges. Både enkelt- og flervalg tillatt. Hvis du vil velge alle CSS-gruppene, klikker du **Merk alle**.

CSS-gruppens tilstand

Betingelsene for CSS-gruppene ovenfor fylles ut og kan velges. Både enkelt- og flervalg tillatt. Hvis du vil velge alle betingelser, klikker du **Merk alle**.

Klikk på Søk **på et hvilket som helst trinn i filterutvalget ovenfor** for å fylle ut elementer i en bestemt streng.

Du kan når som helst velge filteret Vis poster for å fylle ut rapporten med poster opp til dette utvalgsnivået. Du kan gå direkte tilbake til kampanjenivå uansett hvor du er når du velger filtre. I tillegg til dette må du velge bort kampanjene for å gå tilbake til Kampanjegruppe, og velge bort kampanjegruppene for å gå tilbake til det globale listenivået.

Merk: Det er mulig at hver rapport kan ha forskjellige kolonner avhengig av filterkriteriene som er valgt. For skjermbilder har vi hentet rapporter fra de bredeste filterkriteriene – å velge alle kampanjer. Disse er derfor bare illustrerende.