Informações Legais

AS ESPECIFICAÇÕES E INFORMAÇÕES COM RELAÇÃO AOS PRODUTOS DESTE MANUAL ESTÃO SUJEITAS A ALTERAÇÕES SEM PRÉVIO AVISO. TODAS AS DECLARAÇÕES, INFORMAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DESTE GUIA SÃO PRECISAS, MAS SÃO APRESENTADAS SEM NENHUM TIPO DE GARANTIA EXPLÍCITA OU IMPLÍCITA. OS USUÁRIOS DEVEM ASSUMIR A RESPONSABILIDADE TOTAL DA APLICAÇÃO DE QUALQUER PRODUTO.

A LICENÇA DE SOFTWARE E A GARANTIA LIMITADA PARA O PRODUTO QUE ACOMPANHA ESTE MANUAL SÃO DEFINIDAS NO PACOTE DE INFORMAÇÕES ENVIADO COM O PRODUTO E SÃO AQUI INCORPORADAS POR ESTA REFERÊNCIA. SE VOCÊ NÃO CONSEGUIR LOCALIZAR A LICENÇA DE SOFTWARE OU A GARANTIA LIMITADA, ENTRE EM CONTATO COM O REPRESENTANTE DA CISCO PARA SOLICITAR UMA CÓPIA.

A implementação da compactação de cabeçalho TCP pela Cisco é uma adaptação de um programa desenvolvido pela Universidade da Califórnia, Berkeley (UCB), como parte de uma versão de domínio público da UCB do sistema operacional UNIX. Todos os direitos reservados. Copyright © 1981, Membros da Universidade da Califórnia.

INDEPENDENTEMENTE DE QUALQUER OUTRA GARANTIA AQUI INCORPORADA, TODOS OS ARQUIVOS DE DOCUMENTOS E SOFTWARES DESSES FORNECEDORES SÃO FORNECIDOS "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM", COM TODAS AS FALHAS. A CISCO E OS FORNECEDORES ACIMA MENCIONADOS SE ISENTAM DE TODAS AS GARANTIAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, AS GARANTIAS DE COMERCIABILIDADE, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO OBJETIVO E NÃO VIOLAÇÃO OU ORIUNDAS DE UM CURSO DE NEGOCIAÇÃO, USO OU PRÁTICA COMERCIAL.

SOB NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A CISCO OU SEUS FORNECEDORES SERÃO RESPONSÁVEIS POR DANOS INDIRETOS, ESPECIAIS, CONSEQUENCIAIS OU INCIDENTAIS, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A, PERDA DE LUCROS OU DANOS A DADOS RESULTANTES DO USO OU INCAPACIDADE DE USO DESTE GUIA, MESMO QUE A CISCO OU SEUS FORNECEDORES TENHAM ADVERTIDO SOBRE A POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS.

Quaisquer números de telefone e endereços IP (Internet Protocol – Protocolo de Internet) usados neste documento não se destinam a ser endereços e números de telefone reais. Todos os exemplos, saída de exibição de comando, diagramas de topologia de rede e outras figuras incluídas no documento são mostrados apenas para fins ilustrativos. O uso de endereços IP ou números de telefone reais no conteúdo ilustrativo não é intencional e deve ser considerado uma coincidência.

Todas as cópias impressas e cópias de função duplicadas são consideradas cópias não controladas e a ver-sion on-line original deve ser referida para a versão mais recente.

A Cisco possui mais de 200 escritórios em todo o mundo. Os endereços, números de telefone e de fax estão listados no site Cisco em Cisco.com.

Alterar Observação

Este documento destaca as atualizações feitas no guia de relatórios para a versão. Inclui um log detalhado de alterações em várias seções.

Secção	Alterar Descrição	Motivo da alteração	Data	Versão
Vários	Conteúdo do Retorno de chamadas atualizado	Adição de recurso	02/13/2026	4.2.1.2507_Up data6
Relatórios > tipo de relatório em tempo real	Conteúdo removido relacionado ao seguinte: • Contato em termos de campanha vs Agente Disponível • Inteligente Campanha de Taxa de Êxito de Contato • Objetivo de Campanha Atingido • Contato entregue • Estado do agente	Widgets deprepara dos	08/11/2025	4.2.1.2507
Relatórios > relatórios históricos	Adicionada uma nova seção para o Historical Reports. Isso explica os novos Relatórios históricos introduzidos. O histórico de mais tempo O recurso Relatórios é renomeado como Relatórios históricos (Legado).	Novos Relatórios Históricos introduzidos.		
Relatórios > Relatórios Históricos (Legado)	Alterado o título dos Relatórios Históricos para Relatórios Históricos (Legado)	Novos Relatórios Históricos introduzidos.	08/11/2025	4.2.1.2507

Relatórios > relatórios de agendamento (legado)	Alterou o título dos Relatórios de agendamento para relatórios de agendamento (Legado)	O New Historical Reports tem um recurso de agendamento diferente.	08/11/2025	4.2.1.2507
Relatórios > Relatório de resumo de campanhas	Um novo campo Último contato processado (mín) é adicionado. Exibe o número de minutos desde que o último contato foi selecionado e colocado na tabela para entrega.	Para obter visibilidade sobre as atividades de contato recentes.	6/05/2025	4.2.1.2504

Relatórios > configuração do agendamento de > extrato de dados	Novas opções e alertas são adicionados: • Alerta sobre Nenhum registro – aciona quando o extrato retorna zero registros. • Alerta sobre Falha – aciona quando o extrato falha devido a um erro. • Hora de início da primeira tarefa – define a hora inicial na qual o relatório recorrente começa a ser executado.	Para melhorar o controle e a visibilidade nas configurações programadas do relatório.	6/05/2025	4.2.1.2504
Relatórios > página Extrato de dados	A página Extrato de dados exibe agora o seguinte: • Nome, Descrição, Nome do Arquivo, Status da ativação • O pop-up histórico de tarefas inclui as horas de início/término/agendamento do relatório, status, número de registros e botão de download. • O fuso horário do relatório é mostrado. • Opções de Pesquisa e Ação adicionadas.	Para melhorar a visibilidade e o controle sobre as configurações de extração de dados e o histórico de tarefas.	6/05/2025	4.2.1.2504
	Para resolver problemas de desempenho e tempo limite com conjuntos de dados grandes, as exportações de relatório e os agendamentos agora são solicitados como tarefas, em vez de operações imediatas. • As solicitações de exportação são processadas de forma assíncrorona e atribuídas a uma ExportID exclusiva. O limite máximo suportado por imum é de 500.000 registros. Isso é configurable.			

Relatórios > relatório Agendamento	• Os arquivos são gerados e armazenados na Amazon S3, permitindo que os usuários monitorem o status e baixem arquivos de uma página Histórico de exportação. • Uma nova tabela de banco de dados, AE_ ReportExportList, é induzido pela introdução para armazenar detalhes de exportação de oper-ation. • Os relatórios agendados agora incluem aprimoramentos semelhantes, com deliv-ery de arquivo protegido por senha por e-mail. Os usuários devem definir uma senha durante o agendamento do relatório, que será necessário para acessar o relatório enviado por e-mail. • Os links de exportação expiram com base na configuração de backend. Uma nova configuração é adicionada na tabela Recursos personalizados chamados ReportFilesRetentionDays com o valor padrão como 30 dias.	Relatórios de exportação e agendamento melhoram	07/02/2025	4.2.1.2501

Relatórios > relatório Agendamento	Purgação de arquivo do Bucket Amazon S3 - Os arquivos de exportação são limpos do S3 usando configurações AWS. - Os arquivos de exportação são limpos após o período de retenção configurado da tabela fea-ture personalizada (ReportFilesReten-tionDays, padrão: 30 dias).	Arquivos de Relatório pur-ging do Balde Amazon S3	07/02/2025	4.2.1.2501
Relatórios	Outras alterações nos relatórios: - Relatório de detalhes: máximo de dias de filtro definido como 180 dias (6 meses). - Relatório de resumo: máximo de fil-ter dias definido como 1865 dias (5 anos). - Outros relatórios mantêm um limite de filtro de 90 dias (3 meses).	Alterações no filtro relatórios	07/02/2025	4.2.1.2501
Reports > Sum-mary Reports	Adicionamos SMS e Email chan-nels como opções para relatórios de resumo. **Nota**: os canais SMS e Email não estão sendo usados no WxCC.	Aprimoramento os do Relatório de Resumo	07/02/2025	4.2.1.2501
Relatórios > Por formação Met-rics	O relatório de Resumo de campanhas agora fornece informações mais abrangentes em colunas adicionadas.	Realces de Métricas de Desempenho	07/02/2025	4.2.1.2501

Relatórios > relatórios toricals	A seção Relatórios históricos agora inclui suporte aos canais SMS e Email, oferecendo um func-tionality mais amplo para relatórios multicanais. - **Detalhe**: oferece insights aprofundados sobre tentativas de chamada individuais, incluindo tempo, ID do agente, resultados, referência do discador ID e outros detalhes relevantes. - **Produtividade** do agente: destaca a produtividade de saída do agente, mostrando métricas, como duração da visualização, duração da chamada, duração do trabalho pós-chamada (ACW) e várias contagens de chamadas.	Aprimoramentos do Historical Reports	07/02/2025	4.2.1.2501

	- **Estado do** agente: rastreia e des reproduz alterações nos estados dos agentes durante o período de geração de relatórios. - Retorno de chamada: apresenta detalhes do contato de retorno de chamada em um formato Primário-Secundário, tornando mais fácil entender e exibir resultados de tentativas. **Observação**: Produtividade do agente, Estado do agente e Retorno de chamada não são disponíveis no WxCC. **Nota:** Email, SMS, and Callback não têm suporte para WxCC.			

ToC

Alterar Observação 2
Relatórios 9
Tempo Real 10
Atualização automática 11
Adicionar vários relatórios em guias diferentes 12
Critérios de filtragem de relatórios 12
Recurso Widgets de Relatórios 13
Tipo de Relatório 13
Tipo de Relatório em Tempo Real 14
Relatórios Históricos 16
Relatórios de resumo 19
Aplicar Filtro 19
Elementos 20
Salvar e exibir relatório 20
Relatório de detalhes 36
Aplicar Filtro 37
Elementos 38
Salvar e exibir relatório 38
Relatório de retorno de chamadas 44
Aplicar Filtro 45
Elementos 45
Salvar e exibir relatório 45
Relatórios Históricos (Legado) 46
Critérios de filtragem de relatórios 47
Resultado da chamada 48
Resumo de Campanha 51
DNC bloqueado 52
Tentativa de contato 54
Percentual de Abandono 56
Disposição do Agente (Em termos de campanha) 57
Bucket de Tentativas de Contato 58
Tentativa do Agente 59
Resultado do Agente 60
Chamar de volta 61
Status da lista global 62
Conexão com a pessoa certa (RPC) 62
Rastreamento do Retorno de Chamada 64
Resultado do email 65
Passar discagem 66

Relatórios de agendamento (legado) 68
Adicionar relatório Agendamento 68
Editar uma programação 68
Excluir uma programação 69
Campos 69
Extrato de Dados 70
Destino de armazenamento 72
Editar Extrato de Dados 74
Excluir Extrato de Dados 74
Campos 74
Detalhes do campo de transação 76
Detalhes do campo mestre 112
Métricas de desempenho 169
Resumo de Campanha 170
Critérios de Filtro de Relatório 173
Fusos horários 173
Lista global 173
Grupo de Campanha 173
Campanha 174
Lista 174
Grupo CSS 174
Condição do Grupo CSS 174

Relatórios

Os relatórios fornecem informações resumidas e detalhadas sobre chamadas de saída na central de contato. Abrangem campanhas, grupos e desempenho de agentes. Esses relatórios podem oferecer dados de tentativas individuais detalhados ou fornecer tendências resumidas, como RPC, taxa de conexão, etc. de uma campanha.

Os usuários têm a opção de criar e salvar relatórios como modelos. Os critérios de filtragem permitem uma microexibição por filtros de remoção de nar para um contato, chamada ou resultado específico. Os relatórios oferecem uma visão geral abrangente de 360 graus de atividades na Central de atendimento.

Além disso, os relatórios podem ser agendados em intervalos pré-configurados, ou os Extratos de dados podem ser configurados para dados fixos e transacionais.

O Gerenciador de campanhas fornece os seguintes tipos de relatórios:

- **Relatórios** em tempo real: relatórios em tempo real apresentam dados gráficos sobre as campanhas em execução atual, especificamente para o dia atual. Esses relatórios são preenchidos com dados de intervalo, atualizados por padrão a cada 5 minutos. Os critérios de filtro abrangentes permitem que os usuários visualizem dados de cima para baixo, fornecendo insights detalhados em tempo real.
- **Relatórios históricos**: esses relatórios utilizam dados históricos desde o dia anterior para oferecer insights sobre o desempenho da central de contato. Eles formam um conjunto quase exaustiva que abrange todas as facetas da central de contato, incluindo contatos, chamadas, resultados, agentes e muito mais. Os relatórios são preenchidos com base nos critérios de filtragem selecionados pelo usuário.
- **Painel** de desempenho: o console em tempo real fornece dados continuamente atualizados com uma taxa de atualização de 15 segundos para campanhas em andamento. Ela inclui métricas importantes, como taxas de tentativas, % do RPC (percentual de Conexão da parte direita) e estatísticas abrangentes de contatos da campanha.
- **Relatórios de Designer de Scripts**: Todos os relatórios relativos aos módulos de aplicativos SMS e Guia de chamadas de duas vias, configurados usando o Designer de scripts, são discutidos em detalhes. Para obter mais informações, consulte Designer de scripts.
- **Extratos** de dados: configure a exportação de dados transacionais brutos e fixos da base de dados do relatório. Os usuários podem extrair dados de fontes padrão, como tentativas de chamadas em horários específicos e de campanhas ou grupos de campanhas selecionados.

Observação: não use nenhum caractere especial como /, :, *, ?, <, < e | como parte dos nomes dos arquivos.

Observação: não há suporte para o seguinte no aplicativo Webex Contact Center:
- Campanhas de email e SMS
- Chamadas AEM (Agente- Executivo Mapeado).

Tempo Real

Os relatórios em tempo real apresentam dados gráficos sobre as campanhas em execução atual, especificamente para o dia atual. Esses relatórios são preenchidos com dados de intervalo, atualizados por padrão a cada 5 minutos. Os critérios abrangentes de filtragem de filtro permitem que os usuários visualizem os dados de cima para baixo, fornecendo insights detalhados em tempo real. Você pode configurar os relatórios em tempo real.

Navegue até **Relatórios** > **A hora** real. O relatório padrão apresenta os seguintes dados:

Campos	Descrição
Total Cam-paigns	Exibe o número de campanhas disponíveis no sistema. Ele também mostra o número para campanhas Ativas, Inativas e Terminadas.
Ativo	Número de campanhas que estão sendo executadas neste momento. O status da campanha é *Em execução*.
Inativo	Número de campanhas que não estão sendo executadas no momento. Status da campanha é *Hora Suspensa* ou *Parada*.
Terminada	O número de campanhas decorridos da data e da hora de término. O Status da campanha é *Hora Pendente pelo* Sus, mas a data e hora da campanha devem ser menores do que a hora atual.
Total de Contatos	O número total de contatos carregados no aplicativo em todas as campanhas. Isso também mostra uma separação de Open, Fresh (ainda para receber discagem), Agendado, Fechado e Outros con-tacts.
Abrir	O número de contatos é aberto neste momento para atender aos critérios de filtragem. O status do contato está *aberto* e *Entregues*.
Fresco	O número de contatos tentados nem uma vez para determinados critérios de filtro. O status do contato é *Abrir* e *Entregar*.
Remarcado	O número de contatos é reagendado e aberto neste momento. O status do contato está *aberto* e *Entregues*.
Fechado	Número de contatos fechados para os critérios de filtragem fornecidos. O status do contato é *Fechado*.
Outros	O número de contatos parou de ser entregue. O status do contato é *limpo ou transportado*.
Contato s Carrega dos	O total de contatos carregados em todas as campanhas e uma separação de carregamentos bem-sucedidos, carregamentos com falha e duplicações.
Sucesso	O número de contatos carregados com êxito na tabela de contatos.
Falha	O número de contatos falhou ao carregar na tabela de contatos devido a várias falhas. Não inclui falha no modo.

Duplicar	O número de contatos falhou ao carregar devido a registros duplicados disponíveis na tabela de contatos. Ele não considera se ocorre duplicação no arquivo ou duplicação disponível na tabela de contatos.
Desempenho	Número total de contatos discados hoje e a taxa de conexão. Número de exclusivo

	Contatos na tabela de atividades de chamadas. Taxa de conexão - Percentual do total de contatos conectados fora do total de contatos discados. Total de Contatos Discados é o Número de contatos exclusivos que são discados hoje.
Por formação do negócio	O total de contatos com resultados marcados como Êxito e a taxa de contatos com resultados bem-sucedidos. Número de Contatos Exclusivos na tabela de atividades de chamadas. Taxa de êxito - Percentual de contatos de sucesso total de negócios fora do total de contatos conectados.
Tentativas	Mostra o número de tentativas conectadas com êxito a um agente através dos contatos, incluindo várias conexões bem-sucedidas de um único contato. Isso inclui as conexões em chamadas reagendadas, por motivos comerciais e de telefonia. Taxa de tentativas - Taxa de número de chamadas discadas e o número de contatos discados. O indicador de taxa de tentativas mostra o número médio de tentativas em cada contato.
Conectado	Mostra o total de chamadas conectadas entre um agente e um cliente em todas as campanhas e a taxa de conexão para esses números Taxa de conexão de tentativas - Percentual de número de chamadas conectadas fora do número de chamadas discadas. O número de chamadas conectadas é o número de contatos conectados com os resultados de chamadas ao vivo e os resultados de chamadas ao vivo são Resultados que são ativados como Resultados de chamadas ao vivo.
Chamadas abandonadas	Mostra o número de tentativas recebidas como resultado entre os contatos. Se o ACR estiver desabilitado, a Taxa de abandono será o percentual de Chamadas abandonadas fora da soma de Chamadas abandonadas e Chamadas ao vivo.
TMT (Tempo médio de tratamento)	O tempo médio de tratamento de uma chamada, no formato HH:MM:SS. É uma taxa da duração de chamadas bem-sucedida e do número de chamadas conectadas.

O relatório em tempo real permite que você execute o seguinte:

Atualização automática

Os dados em tempo real podem ser atualizados automaticamente em intervalos definidos. O intervalo padrão é definido em cinco minutos. Para alterar esse intervalo, entre em contato com o Suporte Cisco.

A Atualização automática funciona apenas para o Tab configurado, e não em todas as guias. Mais adiante, se um administrador navegar para alguma outra Tab ou alguma outra página no aplicativo e retornar ao Tab original (onde o intervalo de atualização automática está configurado), o relatório

Tab é atualizado e o temporizador será reiniciado.

Adicionar vários relatórios em guias diferentes

Você pode adicionar vários relatórios e abri-los vários simultaneamente em diferentes guias. Isso torna mais fácil que o usuário não só fique de olho no desempenho geral da central de contato em tempo real, mas também em áreas específicas de centrais de contatos, conforme definido pelos critérios de filtragem selecionados. Quando você abre um relatório em tempo real pela primeira vez, o Tab padrão é exibido. Um máximo de 10 guias somente (Padrão mais nove adicionais) pode ser carregado no aplicativo. O Tab padrão contém os dados em tempo real da central de contato como um todo, a menos que o usuário mude os critérios do filtro.

1. Clique **no ícone Adicionar** a vários relatórios. O relatório Tab é aberto ao lado do Tab padrão.
2. Selecione os critérios de filtro obrigatórios.
3. Clique **em Adicionar widget** e selecione o widget a ser adicionado ao relatório.

Critérios de filtragem de relatórios

O filtro relatórios permite que um usuário veja uma exibição de macro da central de contatos e faça uma busca no micro nível de um contato, chamada ou agente.

Filtro de fuso horário de relatórios

Você pode gerar relatórios em tempo real para fusos horários específicos. Selecione o fuso horário na lista suspensa Fuso horário antes de selecionar qualquer outro critério de filtragem. O relatório do dia atual do fuso horário selecionado será exibido.

Essa é uma configuração opcional. Entre em contato com o Suporte Cisco para ter essa configuração ativada e para obter relatórios por fuso horário.

Relatórios Outros Critérios de Filtragem

O recurso Critérios de filtragem permite fazer o seguinte:

Filtrar	Descrição
Lista global	Todas as listas globais são exibidas para seleção. Seleção única e múltipla permitida. Marque a caixa de seleção Selecionar todos para selecionar todas para selecionar todas as listas globais.
Grupo de Campanha	Todos os grupos de campanha que contêm contatos para as listas globais selecionadas são preenchidos. Seleção única e múltipla permitida. Marque a caixa de seleção Selecionar todos para selecionar todos para selecionar todos.
Campanha	Todas as campanhas que contêm contatos para os grupos de campanhas selecionados são preenchidas. Seleção única e múltipla permitida. Para selecionar todas as campanhas, marque a caixa de seleção Selecionar tudo. Uma seleção única de campanha permite filtrar para os próximos níveis. Se forem selecionadas várias campanhas, a filtragem para o próximo nível será desabilitada. Exibir os relatórios nesse nível.

Lista	Todas as listas de contatos carregadas para esta campanha são preenchidas. Seleção única e múltipla permitida. Para selecionar todas as listas, marque a caixa de seleção Selecionar todos. • Se você não selecionar nenhuma lista específica, os dados de todas as listas serão preenchidos com o relatório, incluindo a lista em cadeia (Lista ID -1). • Se você selecionar alguma lista específica, os dados das listas selecionadas por si só serão preenchidos. Nesse caso, certifique-se de marcar a caixa de seleção Incluir lista em cadeia se desejar que os dados referentes à Lista ID -1 (lista de cadeia) do relatório. As listas são preenchidas para a data padrão no painel de datas, isto é, o dia atual. Para selecionar mais listas, selecione as datas no painel Data e clique em OK. Selecione as listas necessárias para o relatório a partir das preenchidas.
Grupo CSS	Todas as estratégias de seleção de contato (CSS) aplicáveis às listas selecionadas estão disponíveis para seleção. Seleção única e múltipla permitida. Para selecionar todos os grupos CSS, marque a caixa de seleção Selecionar todos.
Condição do Grupo CSS	As condições para os grupos CSS acima são preenchidas e disponíveis para seleção. Seleção única e múltipla permitida. Marque a caixa de seleção Selecionar Todos para selecionar todas as condições do grupo CSS.

Selecione os filtros aplicáveis e clique **em Mostrar registros** para preencher o relatório com registros até esse nível de seleção.

Recurso Widgets de Relatórios

Os widgets de relatório têm as seguintes opções em comum:

1. Clique **em Unpin** para flutuar o widget de relatório em seu lugar ancorado no centro da tela, de modo que você possa maximizar o tamanho do widget. Este é um botão de alternância e clicar novamente ancora o widget de volta ao seu lugar de direito. Ele também restaura o widget removido de volta à página.
2. Clique **em Maximizar** para exibir o relatório em tela inteira.
3. Clique **em Minimizar** para mover o widget de relatório de volta para o local ancorado a partir da exibição de tela inteira.
4. Clique **no Menu** de contexto do gráfico para baixar o relatório no formato PNG ou JPEG ou SVG vetor ou PDF.

As exibições de relatórios individuais variam - elas são explicadas juntamente com os relatórios. Todos os relatórios exibem os dados gráficos no texto ao passar o cursor sobre qualquer representação gráfica de dados.

Tipo de Relatório

O Gerenciador de campanhas fornece diferentes tipos de relatórios em tempo real. Para obter mais informações, consulte "Tipo de relatório em tempo real" na próxima página.

Tipo de Relatório em Tempo Real

A seguir estão os relatórios em tempo real:

Resultado do telefonia

O widget Resultado de telefonia mostra o número de contatos discados para cada resultado de telefonia. Passe o mouse sobre o gráfico para ver a contagem de chamadas para resultados específicos de telefonia. Use o menu de contexto para baixar o gráfico em qualquer uma das opções. Na exibição minimizada, os resultados com percentual mínimo poderão ser ocultos. Para exibir todos os resultados, zoom para a tela inteira.

Resultado de Negócios

O widget Resultado de negócios mostra o número de contatos discados para cada resultado comercial. Passe o mouse sobre o gráfico para ver a contagem de chamadas para resultados comerciais específicos. Use o menu de contexto para reduzir o gráfico em qualquer uma das opções.

Status do contato

O widget Status do contato mostra o status dos contatos para os critérios de filtro selecionados em tempo real. Esse widget mostra em tempo real o número de contatos em cada estado. As campanhas são listadas no eixo X e no número de contatos no eixo Y. Passe o mouse sobre o gráfico para ver a contagem para o status de contato específico. Clique em qualquer status na parte inferior direita do widget para remover os contatos associados a esse estado do wid-get. Alterne para restaurar os dados. Use o menu de contexto para baixar o gráfico em qualquer uma das opções.

Estratégia de Contato

A Estratégia de contato mostra os detalhes dos resultados tanto de telefonia quanto de negócios para estratégias de contato usadas, de acordo com os critérios do filtro.

Esse widget mostra o número de contatos tanto para Telefonia quanto para Resultados de Negócios. Os dados mostrados no gráfico podem ser detalhados ainda mais.

Exemplo: Clique **em Resultado** de telefonia para visualizar o número de contatos para

cada Resultado de telefonia. Para reverter para o relatório original, clique **em Voltar**

para Resultado.

No gráfico de resultados, clique em qualquer resultado para obter o número de contatos para cada Estratégia de Contato que lança este resultado.

Para reverter para a tela anterior, clique **em Voltar para Resultado** do Telefone. No gráfico Estratégia **de** contato, clique em qualquer Estratégia de Contato para detalhar os Modos dentro da estratégia de contato que contribuem para esse resultado.

Estratégia de seleção de contato

A Estratégia de Seleção de Contato mostra os detalhes de resultado de negócios e telefonia para seleção de contatos
estratégias usadas, de acordo com os critérios de filtragem.

Esse widget mostra o número de contatos tanto para Telefonia quanto para Resultados de Negócios. Os dados mostrados no gráfico podem ser detalhados mais para ver detalhes de mais minutos.

No gráfico de resultados, clique em qualquer resultado para obter o número de contatos para cada Estratégia de Seleção de Contato que lança este resultado.

Para reverter para a tela anterior, clique **em Voltar para Resultado** do Telefone.

No gráfico Estratégia de seleção de contato, clique em qualquer **Estratégia** de seleção de contato para detalhar as **Estratégias de seleção de contatos** que contribuam para esse resultado.

Chamadas discadas para modos específicos

As chamadas discadas para modos específicos mostram a contagem de chamadas discadas para cada modo escolhido no período escolhido. O widget mostra os dados em um gráfico de aranha. Passe o mouse sobre o gráfico para ver o número de chamadas discadas para um modo específico. Use o menu de contexto para baixar o gráfico em qualquer uma das opções.

Contatos entregues inteligentemente da campanha

Os Contatos Entregados em Campanha mostram o número de contatos entregues para cada campanha. Este widget mostra o número de contatos entregues ao discador para cada campanha. Passe o mouse sobre o gráfico para ver o número de contatos entregues para uma campanha específica. O eixo X mostra o número de contatos e o eixo Y mostra as campanhas. Use o menu de contexto para baixar o gráfico em qualquer uma das opções. Os dados visíveis no aplicativo são exportados. Se os dados estiverem mascarados no aplicativo, ele também estará mascarado na folha exportada.

Estado do agente

Esse widget exibe os detalhes do estado da atividade dos agentes.

Estatísticas em tempo real

Esse widget contém os instantâneos que fornecem uma exibição ao vivo, de alto nível, de 360 graus do aplicativo.

Ela exibe o número total de campanhas ativas em todo o aplicativo. Também mostra o número de campanhas nas categorias Total, Inativo e Elapsado.

O número total de contatos carregados no aplicativo em todas as campanhas. Isso também mostra o intervalo de Abrir, Fresco (ainda para discagem), Agenda, Fechado e Outros contatos.

O número total de contatos carregados, incluindo quantos contatos Êxito, Falha e Duplicado.

O número total de agentes e agentes em estados diferentes, como InCall, Ocioso, Não pronto, ACW e Visualização.

Ela exibe as taxas de conexão, a Taxa de sucesso, a Taxa de tentativa, a taxa de conexão de tentativa, a Taxa de abandono e o Tempo de tratamento em idade Aver.

Relatórios Históricos

Esses relatórios fornecem dados que começam no dia anterior para oferecer insights sobre o desempenho da central de contato. Eles formam um conjunto quase exaustiva que abrange todas as facetas da central de contato, incluindo contatos, chamadas, agentes e muito mais. Os relatórios são preenchidos com base nos critérios de filtragem selecionados pelo usuário. Esses relatórios podem ser exibidos ou salvos em um formato de Valor separado por vírgula (CSV).

Para acessar os relatórios, vá para **Relatórios > Historical Reports**. Os Relatórios exibem os seguintes campos:

- Nome: exibe o nome do relatório.
- Tipo: especifica o tipo de relatório.

- Descrição: fornece uma breve explicação sobre o objetivo do relatório.
- Agendamento: permite habilitar ou desabilitar o agendamento do relatório.

- Hora da agenda: define a hora específica para que o relatório seja agendado.
- Frequência da agenda: define a frequência com que o relatório será agendado, como diariamente.
- Histórico: Exibe detalhes sobre a história do relatório.
- Ação: oferece as seguintes opções de geranciamento do relatório:
    - Filtro: filtra os dados do relatório com base nos critérios especificados.
    - Exportar: processa os dados do relatório e os disponibiliza para download sob a opção Exportar.
    - Agendamento: permite configurar ou modificar o agendamento do relatório.
    - Copiar: cria uma duplicação do relatório.
    - Compartilhar: compartilhe o relatório com outros usuários.
    - Excluir: exclui o relatório.
- Opção de Exportação: O botão Exportar fornece informações sobre o status da operação de exportação e inclui os seguintes detalhes:
    - Tempo solicitado: a hora em que a solicitação de relatório foi iniciada.
    - Nome do modelo: o nome do modelo usado para gerar o relatório.
    - Tipo: identifica o tipo de relatório que está sendo gerado.
    - Status: indica o estado atual da operação de exportação, como Em andamento, Concluído ou Com falha.
    - Tempo de conclusão: exibe a hora em que o processo de geração do relatório foi concluído.
    - Ação: use essa opção para fazer download do relatório gerado. O Relatório é gerado em formato CSV .

Agendar um relatório

Você tem a opção de agendar relatórios para entrega automática a colegas e outros usuários por dia, semanal, mensal ou anual. Depois de configurar o Programador de relatório, os relatórios designados são enviados aos destinatários como ok e-mail o recebeu no formato XLS, de acordo com a agenda selecionada.

1. Selecione um Relatório e vá para o menu Ação.
2. Selecione Agenda.
3. No pop-up Agendar Relatório, selecione Frequência em Mensal, Semanal e Diário.

4. Insira a Hora do Relatório quando o relatório precisa ser enviado.

5. Insira os endereços dos destinatários para os quais o relatório deve ser enviado. Você pode adicionar vários endereços de e-mail
separando-os com vírgulas (,).
    a. Notas – O relatório é enviado na hora configurada no último dia de cada mês.
    b. O relatório tem a senha protegida para garantir a segurança e evitar acesso não autorizado.
    c. O relatório é enviado em uma pasta com o zíper por e-mail.
6. Digite a Senha e Confirme a Senha nos respectivos campos para proteger o relatório e evitar acesso não autorizado. A mesma senha é necessária para abrir e exibir o relatório.
7. Clique em Salvar.
8. TURN ativar o interruptor Agendamento para enviar o relatório na hora definida.

Copiar um relatório

Para copiar um relatório:

1. Selecione um Relatório. Vá até o menu Ação.
2. Clique em Copiar.
3. No pop-up Copiar modelo de relatório, insira o Nome e a Descrição do novo modelo do relatório.

Compartilhar um Relatório

Para compartilhar um relatório com outros usuários:

1. Selecionar um relatório. Vá até o menu Ação.
2. Clique em Compartilhar.
3. No Modelo de relatório de compartilhamento, o Nome do modelo e o Tipo de relatório são exibidos como campos somente leitura que o usuário não pode editar.
4. Selecione o Usuário na lista do menu suspenso.
    a. Notas: um máximo de cinco (5) usuários podem ser selecionados de cada vez para compartilhar o relatório. Se um usuário já tiver um relatório com o mesmo nome, ele não aparecerá na lista suspensa Usuários.
    b. O menu suspenso Usuário mostra apenas os usuários que têm acesso à exibição de relatório.
5. Clique em Compartilhar para concluir o processo. Depois de compartilhar o relatório, ele será exibido na página Home do usuário compartilhado.

    Observação: o modelo de relatório é duplicado para todos os usuários selecionados, e os usuários compartilhados podem fazer alterações em suas cópias sem afetar a versão original. Os filtros de relatório são exibidos com base nos direitos de acesso de cada usuário.

Excluir um Relatório

Para copiar um relatório:

1. Selecione um Relatório. Vá até o menu Ação.
2. Clique em Excluir.

3. No pop-up Excluir modelo de relatório, clique em OK para excluir o relatório.

Relatórios de resumo

O relatório de Resumo oferece uma visão geral rápida das operações da central de contatos. Ela exibe os dados com base nos filtros selecionados, ajudando você a entender os números e detalhes sobre chamadas, contatos, campanhas e muito mais em um formato fácil de entender.

Para criar um relatório:

1. Clique no ícone + Criar relatório de histórico.
2. Selecione o relatório de resumo e clique em Criar.
3. Selecione o fuso horário apropriado na lista suspensa para gerar o relatório para um fuso horário específico. O fuso horário padrão é definido no navegador.

   Observação: a opção de fuso horário do Relatório de resumo exibe apenas fusos horários do sistema.
4. Selecione a Exibição do relatório na lista suspensa para agrupar os registros. Os elementos são exibidos com base no tipo de relatório selecionado.
   a. Campanha
   b. Lista global ID
   c. Lista
   d. Grupo de Campanha
   e. Data
   f. Agente
5. Selecione o Período na lista suspensa para exibir o relatório por um período específico. O valor padrão é definido para Hoje.
   a. Hoje
   b. Ontem
   c. Esta Semana
   d. Última Semana
   e. Este Mês
   f. Último Mês
   g. Últimos N Dias — Se você selecionar essa opção, insira o número de dias que o relatório deverá ser exibido.
   h. Intervalo de datas personalizado — Se você selecionar essa opção, insira o período do intervalo de datas para exibir o relatório de um período definido.

   Observação: para manter um desempenho e eficiência ideais, permitimos um período máximo de 1.865 dias (5 anos) somente.

Aplicar Filtro

1. Vá até a seção Filtro para filtrar os dados. É possível selecionar um ou vários campos em um filtro.
2. Na lista global Tab, selecione as IDs da lista global apropriada para filtrar os dados com base neles.

3. Na Tab Grupo de campanhas, selecione os grupos de campanhas apropriados para filtrar os dados com base neles.
4. Na campanha Tab, selecione as campanhas apropriadas para filtrar os dados.
5. Na lista Tab, selecione as IDs da lista apropriada para filtrar os dados com base neles. Elas ficam visíveis apenas para as campanhas selecionadas.
6. Na Tab Tab do agente, selecione o agente apropriado para filtrar os dados.

Elementos

1. Vá até a seção Elementos para gerar o relatório com base nos elementos selecionados. Você pode selecionar um ou vários elementos.
2. Na Tab Contato, selecione os campos relevantes para gerar o relatório. Para obter mais informações sobre os campos, consulte Campos de contato.
3. Na Tab Tentativa Tab, selecione os campos relevantes para gerar o relatório. Para obter mais informações sobre os campos, consulte Tentativa.
4. Na Tab Computada, selecione os campos apropriados para gerar o relatório. Para saber mais sobre os campos, consulte Computado.
5. No RPC / Consentimento / Manual Tab, selecione os campos apropriados para gerar o relatório. Para obter mais informações sobre os campos, consulte RPC ou Consentimento ou Detalhes do campo manual.
6. Selecione o Canal na lista do menu suspenso para exibir os elementos baseados no canal selecionado. As opções disponíveis são:
    a. Voz: exibe elementos específicos para interações de voz.
    b. SMS: mostra elementos relacionados à comunicação SMS.
    c. Email: Exibe parâmetros específicos para interações por email.
    d. Todos: permite que você exiba todos os elementos em todos os canais.

Salvar e exibir relatório

1. Clique em Exibir para exibir o relatório.
2. Clique em Exportar para exportar o relatório para um arquivo do Excel.
3. Clique em Salvar. Também é possível salvar o relatório na página de filtro.
4. Insira o nome e a descrição do relatório.
5. Clique em Salvar.

Campos de contato

Campos	Descrição	Não aplicável	Modo

Início do dia aberto	É o número de contatos que permanecem abertos em relação ao dia anterior, quando o novo dia começa.	Agente, Campanha Grupo	Voz, SMS, E-mail
Campos	**Descrição**	**Não aplicável**	**Modo**
Em cadeia adicionado	É o número de contatos adicionados devido à cadeia.	Agente, Campanha Grupo	Voz, SMS, E-mail
Carregado	É o número de contatos carregados durante o dia, por meio de arquivos ou API.	Agente Grupo de Campanha	Voz, SMS, E-mail
Gerenciar Adicionados	É o número de contatos abertos, desbloqueados, movidos ou copiados usando a opção Gerenciar Contatos.	Agente, Campanha Grupo	Voz, SMS, E-mail
Contatos	Os contatos são calculados diariamente. O número total de contatos é a soma de: • Os contatos abrem no início de cada dia. • Contatos que são carregados manualmente, automaticamente ou via API ao longo do dia. • Contatos que são adicionados devido a Chaining. • Contatos abertos desbloqueado, movido ou copiado usando Gerenciar Contatos.	Agente, Grupo de campanhas	Voz, SMS, E-mail
Fresco	São os contatos abertos que não foram tentados pelo menos uma vez. Isso não incluem Mapeamento Executivo de Contas (AEM) e contatos de retorno de chamada.	Agente, Grupo de campanhas	Voz, SMS, E-mail
Agendada	São os contatos abertos tentados. pelo menos uma vez, excluindo o AEM (Account Executive Mapping, mapeamento executivo de contas) e retornos de chamada.	Agente Grupo de Campanha	Voz, SMS, E-mail
PCB	São os contatos marcados como Retorno de chamada pessoal (PCB).	Agente Grupo de Campanha	Voz, SMS, E-mail

BCN	São os contatos marcados como Retorno de chamada normal (NCB).	Agente Grupo de Campanha	Voz, SMS, E-mail
Retornos	Trata-se da soma dos retornos de chamada (Pessoal e Normal).	Agente Grupo de Campanha	Voz, SMS, E-mail
AEM fresco	É o número de contatos do Mapeamento Executivo de Contas (AEM) que não foram tentadas uma vez.	Agente, Campanha Grupo	Voz, SMS, E-mail
AEM agendado	É o número de contatos do Mapeamento Executivo de Contas (AEM) que foram tentada de arrendar uma vez.	Agente, Campanha Grupo	Voz, SMS, E-mail
Campos	**Descrição**	**Não aplicável**	**Modo**
AEM	Trata-se da soma dos contatos agendados de AEM Fresh e AEM.	Agente, Campanha Grupo	Voz, SMS, E-mail
Contagem Aberta	O número total de contatos abertos inclui a soma de contatos Frescos, Agendados, Retornos de chamada e AEM. Os contatos entregues também são levados a contatos abertos Contatos.		Voz, SMS, E-mail
Falha na Tele Fechada	É o número de contatos fechados com falha de resultado de Telefonia. Não inclui os resultados de Êxito e Retorno de Chamada.		Voz
Falha no SMS fechado	Número de contatos fechados com resultados, excluindo resultados de êxito por meio de SMS Comunicação.		SMS
Falha no email fechado	Número de contatos fechados com resultados excluindo resultados de sucesso via comunicação por e-mail.		E-mail
Conformidade de fechado	É o número total de contatos fechados com o Do Not Call (DNC), National Não Call (NDNC), DNC Scrub e Litigation Resultados.		Voz, SMS, E-mail
CCB fechado	É o número de contatos fechados pelo Mecanismo de Conformidade devido a uma falha de uma regra.	Agente	Voz, SMS, E-mail

Êxito na Tele Fechada	É o número de contatos fechados com êxito nos resultados de telefonia, como Por exemplo, Retorno de chamada e Resultados de Êxito.		Voz
Fechado SMS sucesso	Número de contatos fechados com êxito por meio da comunicação SMS.		SMS
Êxito no e-mail fechado	O número de contatos fechados com êxito por meio de comunicação por email.		E-mail
Falha nos negócios fechados	É o número de contatos que são fechados com um resultado de Negócios com Falha.		Voz, SMS, E-mail
Êxito nos negócios fechados	É o número de contatos fechados com um resultado de Negócios bem-sucedido.		Voz, SMS, E-mail
Limpo fechado	É o número de contatos limpos.	Agente	Voz, SMS, E-mail
Fechado Expirado	É o número de contatos expirados.	Agente	Voz, SMS, E-mail
Campos	**Descrição**	**Não aplicável**	**Modo**
Outras fechadas	É o número de contatos fechados devido a outros motivos, como Sobrescrever, Lista de contatos Parado, Transportado, e outros.	Agente	Voz, SMS, E-mail
Pré-chamada fechada	É o número de contatos fechados no script De pré-chamada.	Agente	Voz, SMS, E-mail
Fechado	O total de todos os contatos fechados.		Voz, SMS, E-mail
Porcenta gem Concluída	É a taxa de contatos fechados para o número total de contatos. Fórmula = Contatos fechados / Número total de Contatos		Voz, SMS, E-mail
Percentual de êxito no fechamento	É a taxa de contatos fechados com um resultado de telefonia bem-sucedido para o número total de contatos. Fórmula = Contatos de sucesso fechados / Total número de contatos		Voz, SMS, E-mail

Percentual de êxito nos negócios fechados	É a taxa de contatos fechados com um resultado comercial bem-sucedido para o número total de contatos. Fórmula = Contatos de sucesso fechados / Número total de contatos		Voz, SMS, E-mail
Percentual de RPC fechado	É a taxa de contatos do Right Party Connect (RPC) fechados com resultados de êxito e êxito nos negócios, para o número total de contatos. Fórmula = (Contatos RPC fechados com resultado de telefonia de sucesso + contatos fechados do RPC com êxito no resultado de negócios) / Total número de contatos		Voz
Contato Exclusivo	É o número de contatos abertos ou fechados com pelo menos uma tentativa feita.		Voz, SMS, E-mail
Porcentagem de conexão de contatos	É a taxa de contatos exclusivos que conectam um agente ao número total de contatos. Fórmula = Contatos exclusivos / Número total dos contatos		Voz
Porcentagem do RPC de Contato	É a taxa de contatos exclusivos com tentativas RPC para o número total de contatos. Fórmula = Contatos exclusivos com tentativas de RPC / Número total de contatos		Voz
Tentativa de contato	É a taxa de contatos exclusivos para o número total de contatos.		Voz, SMS,
Campos	**Descrição**	**Não aplicável**	**Modo**
Porcentagem			E-mail
Outros	É o número de contatos que estão temporariamente bloqueados.	Agente	Voz, SMS, E-mail
Pseudônimo	Número de contatos pseudônimos.	Agente	Voz, SMS, E-mail
Porcentagem Nova	Calculado como Fresh dividido pelo CONTACT, representando o percentual de novas Contatos.		

Percentual agendado	Ele é calculado como Agendado dividido pelo CONTATO, representando o percentual de contatos agendados.		
Porcentagem AEM	Ela é calculada como AEM dividido pelo CONTATO, representando a porcentagem de contatos AEM.		
Percentual de retorno de chamada	É calculado como Retornos de chamada divididos pelo CONTATO, representando o percentual de contatos de retorno de chamada.		
Percentual aberto	Ela é calculada como Abrir dividida pelo CONTACT, representando o percentual de chamadas abertas Contatos.		
Êxito CPaaS Fechado	O número de contatos fechados com êxito por meio dos canais CPaaS.		
Listas ativas	É o número de listas de contatos em um estado ativo do dia.	Agente, Listar ID	Voz, SMS, E-mail
Listas Paradas	É o número de listas de contatos em um estado parado do dia.	Agente, Listar ID	Voz, SMS, E-mail
Listas Paradas e Fechadas	É o número de listas de contatos paradas e fechadas do dia.	Agente, Lista ID	Voz, SMS, E-mail
Listas de parada permanentes	É o número de listas de contatos em um estado de parada permanente do dia.	Agente, Lista ID	Voz, SMS, E-mail
Listas expiradas	É o número de listas de contatos em um estado expirado do dia.	Agente, Listar ID	Voz, SMS, E-mail
Tentativa 1	É o número de contatos abertos com uma tentativa feita.		Voz, SMS, E-mail
Campos	**Descrição**	**Não aplicável**	**Modo**
Tentativa 2	É o número de contatos abertos com duas tentativas feitas.		Voz, SMS, E-mail
Tentativa 3	É o número de contatos abertos com três tentativas feitas.		Voz, SMS, E-mail

Tentativa 4	É o número de contatos abertos com quatro tentativas feitas.		Voz, SMS, E-mail
Tentativa 5	É o número de contatos abertos com cinco tentativas feitas.		Voz, SMS, E-mail
Tentativa 6	É o número de contatos abertos com seis tentativas feitas.		Voz, SMS, E-mail
Tentativa 7	É o número de contatos abertos com sete tentativas feitas.		Voz, SMS, E-mail
Tentativa 8	É o número de contatos abertos com oito tentativas feitas.		Voz, SMS, E-mail
Tentativa 9	É o número de contatos abertos com nove tentativas feitas.		Voz, SMS, E-mail
Tentativa de >9	É o número de contatos abertos com dez ou mais tentativas feitas.		Voz, SMS, E-mail
Fechado 1	É o número de contatos fechados após uma tentativa.		Voz, SMS, E-mail
Fechado 2	É o número de contatos abertos após duas tentativas.		Voz, SMS, E-mail
Fechado 3	É o número de contatos abertos após três tentativas.		Voz, SMS, E-mail
Fechado 4	É o número de contatos abertos após quatro tentativas.		Voz, SMS, E-mail
Fechado 5	É o número de contatos abertos após cinco tentativas.		Voz, SMS, E-mail
Fechado 6	É o número de contatos abertos após seis tentativas.		Voz, SMS, E-mail
Campos	**Descrição**	**Não aplicável**	**Modo**
Fechado 7	É o número de contatos abertos após sete tentativas.		Voz, SMS, E-mail
Fechado 8	É o número de contatos abertos após oito tentativas.		Voz, SMS, E-mail

Fechado 9	É o número de contatos abertos após nove tentativas.		Voz, SMS, E-mail
>9 fechado	É o número de contatos abertos após dez ou mais tentativas.		Voz, SMS, E-mail
Passe 1	Trata-se do número de contatos abertos e fechados em uma tentativa.		Voz, SMS, E-mail
Passe 2	É o número de contatos abertos e fechados em duas tentativas.		Voz, SMS, E-mail
Passe 3	É o número de contatos abertos e fechados em três tentativas.		Voz, SMS, E-mail
Passe 4	É o número de contatos abertos e fechados em quatro tentativas.		Voz, SMS, E-mail
Passe 5	É o número de contatos abertos e fechados em cinco tentativas.		Voz, SMS, E-mail
Passe 6	É o número de contatos abertos e fechados em seis tentativas.		Voz, SMS, E-mail
Passe 7	É o número de contatos abertos e fechados em sete tentativas.		Voz, SMS, E-mail
Passe 8	É o número de contatos abertos e fechados em oito tentativas.		Voz, SMS, E-mail
Passe 9 e Passe >9	É o número de contatos abertos e fechados em nove e mais de nove tentativas.		Voz, SMS, E-mail
Passar 1 percentual	Percentual de contatos abertos e fechados concluídas em uma tentativa em relação ao número total de contatos.		Voz, SMS, E-mail
Passe 2 percentual	Percentual de contatos abertos e fechados concluídas em duas tentativas em relação ao número total de contatos.		Voz, SMS, E-mail
Campos	**Descrição**	**Não aplicável**	**Modo**
Passar 3 percentual	O percentual de contatos abertos e fechados concluídos em três tentativas em relação ao número total de contatos.		Voz, SMS, E-mail

Passar 4 percentual	Percentual de contatos abertos e fechados concluídas em quatro tentativas em relação ao número total de contatos.		Voz, SMS, E-mail
Passar 5 percentual	O percentual de contatos abertos e fechados concluídos em cinco tentativas em relação ao número total de contatos.		Voz, SMS, E-mail
Passe 6 percentual	O percentual de contatos abertos e fechados concluídos em seis tentativas em relação ao número total de contatos.		Voz, SMS, E-mail
Passe 7 percentual	Percentual de contatos abertos e fechados concluídas em sete tentativas em relação ao número total de contatos.		Voz, SMS, E-mail
Passe 8 percentual	O percentual de contatos abertos e fechados concluídos em oito tentativas em relação ao número total de contatos.		Voz, SMS, E-mail
Passe 9 percentual e passe >9 percentual	O percentual de contatos abertos e fechados concluídos em nove tentativas ou mais de nove tentativas em relação ao número total de contatos.		Voz, SMS, E-mail

Tentativa

Campos	Descrição	Não aplicável	Modo
Tentativa de voz	É o número total de tentativas feitas.	-	Voz, SMS, E-mail
Tentativa de voz do agente	É o número de tentativas de voz do discador para os modos de ritmo do agente, como Visualização, Em andamento, preditivo.		Voz
IVR Tentativa de voz	É o número de tentativas de voz do discador para um modo de ritmo IVR.	Agente	Voz
SMS Tentativa	O número de tentativas feitas através do canal SMS. Isso é contado no nível de contato e não deve incluir várias mensagens bidirecionais em uma única tentativa. Este é o ícone resumo de tentativas de SMS de 1 maneira e SMS tentativas bidirecionais.	Agente	SMS
SMS Tentativa de duas vias	O número de tentativas feitas através do canal SMS que envolvem apenas	Agente	SMS

	SMS bidirecional		
Campos	**Descrição**	**Não aplicável**	**Modo**
	Interações.		
Mensagens de duas vias enviadas	O número total de mensagens bidirecional recebidas como parte de tentativas de SMS bidirecional.	Agente	SMS
SMS tempo limite de duas vias	O número de tentativas de SMS de duas vias que foram não receber uma resposta dentro do tempo alocado, resultando em um tempo limite.	Agente	SMS
SMS Confirmação de entrega	O número de tentativas SMS em que o recibo de entrega é obtido. Para SMS de duas vias, isso representa o recebimento da entrega do a última mensagem de saída na interação.	Agente	SMS
SMS Porcentagem de Confirmação de Entrega	O percentual de tentativas do SMS com o comprovante de entrega calculado.	Agente	SMS
Tentativa de email	O número de tentativas feitas através do canal de e-mail.	Agente	E-mail
Total de Tentativas	O número total de tentativas feitas em todos os canais, calculado como: Tentativa de voz + SMS Tentativa + Tentativa de e-mail + Outra Tentativa		Voz, SMS, E-mail
Não tentativa	É o número de chamadas que são marcadas com resultados de não tentativas, bem como qualquer interações identificadas com força como não tentadas usando o API.		Voz, SMS, E-mail
Bloco de email	O número de emails que foram bloqueados	Agente	E-mail
Ressalto do correio	O número de emails que retornaram.	Agente	E-mail
Email Entregue	O número de emails entregues com êxito na caixa de entrada do destinatário	Agente	E-mail

Email Aberto	O número de emails que foram exclusivamente aberto pelos destinatários (e não um resumo de todas as aberturas para uma tentativa).	Agente	E-mail
Clique por e-mail	O número de emails em que uma URL exclusiva foi clicado pelos destinatários (e não uma resumo de todos os cliques de uma tentativa).	Agente	E-mail
Encaminhamento de email	O número de emails que foram encaminhados pelos destinatários.	Agente	E-mail
Spam de email	O número de emails que foram marcados como spam por destinatários.	Agente	E-mail
Cancelar inscrição por email	O número de emails nos quais os destinatários não assinaram comunicações futuras.	Agente	E-mail
Campos	**Descrição**	**Não aplicável**	**Modo**
Percentual de bloqueio de email	A porcentagem de emails que foram bloqueados, calculados como: Bloco de email / Tentativa de email	Agente	E-mail
Percentual de ressalto de email	A porcentagem de emails que foram saltados, calculados como: Retorno de email / Tentativa de email	Agente	E-mail
Porcentagem de Email Entregues	A porcentagem de emails que foram entregue com êxito, calculado como: Email Entregue / Tentativa de e-mail	Agente	E-mail
Percentual de Email Open	A porcentagem de emails entregues que foram abertos, calculadas como: Email Open / Email Entregue	Agente	E-mail
Clique por e-mail- até Percentual	A porcentagem de emails entregues em que uma URL exclusiva foi clicada, calculada como: Email Click / Mail Delivered	Agente	E-mail
Percentual do Click-to-Open por Email	A porcentagem de emails abertos em que uma URL exclusiva foi clicada, calculada como: Email Clique / Email Aberto	Agente	E-mail
Porcentagem de Encaminhamento de Email	A porcentagem de emails que foram encaminhadas, calculadas como: Encaminhamento de email / Tentativa de email	Agente	E-mail

Percentual de spam por email	O percentual de emails marcados como spam, calculados como: Email SPAM / Tentativa de email	Agente	E-mail
Percentual de Cancelamento de Inscrição por Email	A porcentagem de emails onde destinatários não inscrito, calculado como: Email Unsubscribe / Email Attempt	Agente	E-mail
Cliente atendeu	É o número de chamadas atendidas pelo cliente	Agente	Voz
Conectar	É o número de chamadas atendidas pelo cliente conectadas a um agente ou IVR.		Voz
Conexão do agente	É o número de chamadas de clientes conectadas aos agentes para discador a partir de um modo de ritmo do agente, como Visualização, Progridendo, Preditivo.		Voz
IVR conectar	É o número de chamadas conectadas pelo cliente para o discador que usam o modo IVR ritmo.	Agente	Voz
Percentual de Tentativas	É a taxa de chamadas conectadas ao número total de tentativas feitas. Fórmula = Chamadas conectadas / Total de tentativas	Agente	Voz
Percentual de conexão	É a taxa de chamadas conectadas ao número total de tentativas feitas. Fórmula = Chamadas conectadas / Total de tentativas	Agente	Voz
Campos	**Descrição**	**Não aplicável**	**Modo**
Taxa de tentativa	É a taxa de tentativas totais feitas para o número de contatos exclusivos que tiveram pelo menos uma tentativa. Fórmula = Total de tentativas / Contatos exclusivos	Agente	Voz
Taxa de tentativa de conexão	É a taxa do total de chamadas conectadas ao número de contatos exclusivos que tiveram pelo menos uma tentativa. Fórmula = Chamadas conectadas / Exclusivo Contatos	Agente	Voz

Média de tentativas por hora	É a taxa de tempo de execução da campanha do dia em minutos para o número total de tentativas feitas. Fórmula = Tempo de execução de campanha para o dia em minutos / Total de tentativas /60	Agente	Voz
Média de conexões por hora	É a taxa de tempo de execução da campanha do dia em minutos para o número total de chamadas conectadas. Fórmula = Tempo de execução de campanha para o dia em minutos / Total de /60 da Conexão	Agente	Voz
Abandonada pelo Cliente	É o número de chamadas abandonadas pelo cliente.	Agente	Voz
Abandonada pelo sistema	É o número de chamadas abandonadas pelo sistema de discador.	Agente	Voz
Abandonadas	É o número total de chamadas abandonadas, incluindo chamadas abandonadas pelo cliente e Sistema	Agente	Voz
Percentual de Abandono	A taxa do total de chamadas abandonadas para a soma do total de Conexões do agente e do total de chamadas abandonadas. Fórmula = Total de chamadas abandonadas / (Agente Conexões + Chamadas Abandonadas)	Agente	Voz
Duração do Abandono	Esse é o tempo desde o momento em que a chamada é abandonada.	Agente	Voz
Duração Média dos Abandonos	É a taxa de duração de abandonos para o número de chamadas abandonadas. Fórmula = Duração de abandono / Abandonada Chamadas	Agente	Voz
Duração do CPA (ms)	É o tempo necessário para a Análise progressiva da chamada (CPA) em milissegundos.	Agente	Voz
Duração média do CPA (ms)	É a taxa de Tempo CPA para o número de tentativas feitas.	Agente	Voz
Campos	**Descrição**	**Não aplicável**	**Modo**

Conexão AMD	É o número de secretárias eletrônicas conectadas a um agente.		Voz
AMD	É o número de chamadas atendidas por secretárias eletrônicas conectadas.		Voz
Porcentagem AMD	Trata-se de racionamento de chamadas atendidas por secretárias eletrônicas em relação ao número total de tentativas Feito.		Voz
Tentativa de PCB	É o número de tentativas feitas que são retornos de chamada pessoais		Voz
Tentativa do NCB	É o número de tentativas feitas que são retornos de chamada normais	Agente	Voz
Tentativa de Retorno de Chamada	É o número de tentativas feitas que são retornos de chamada pessoais e retornos de chamada normais. Fórmula = Tentativa de PCB + Tentativa de NCB		Voz
Conexão PCB	É o número de retornos de chamada pessoais conectados a um agente.		Voz
Conexão NCB	É o número de retornos de chamada normais conectados a um agente.		Voz
Conexão de Retornos de Chamada	É o número total de retornos de chamada, incluindo retornos de chamada pessoais e normais, que são conectados a um agente.		Voz
Percentual de conexão de retornos de chamada	A taxa de retornos de chamada conectados a um agente ao total de tentativas de retorno de chamada feitas. O retorno de chamada aqui inclui retornos de chamada pessoais e normais. Fórmula = (Conexão PCB + Conexão NCB) / (Tentativa de PCB + Tentativa de NCB)		Voz
PCB Registrado	É o número de retornos de chamada pessoais registrados hoje.		Voz
NCB Registrado	É o número de retornos de chamada normais registrados hoje.		Voz

Retornos de chamada registrados	É o número de retornos de chamada, incluindo retornos de chamada pessoais e normais, registrados hoje. Fórmula = PCB registrado + NCB registrado		Voz
Êxito fechado do PCB	É o número de retornos de chamada pessoais que são fechados com um resultado bem-sucedido.		Voz
Falha de fechamento do PCB	É o número de retornos de chamada pessoais fechados com um resultado de falha.		Voz
Êxito fechado pelo NCB	É o número de retornos de chamada normais que são fechados com um resultado bem-sucedido.		Voz
Campos	**Descrição**	**Não aplicável**	**Modo**
Falha de fechamen to do NCB	É o número de retornos de chamada normais que são fechados com um resultado de falha.		Voz
Êxito nos Retornos de Chamada Fechados	É o número de retornos de chamada, incluindo retornos de chamada pessoais e normais, que são fechados com um resultado bem-sucedido. Fórmula = Sucesso fechado do PCB + NCB fechado Sucesso		Voz
Falha no fechamento dos retornos de chamada	É o número de retornos de chamada, incluindo retornos de chamada pessoais e normais, que são fechados com um resultado de Falha. Fórmula = Falha de fechamento do PCB + Falha de fechamento do NCB		Voz
Retornos de chamada fechados	É o número total de retornos de chamada, incluindo retornos de chamada pessoais e normais, que são fechados com resultados bem-sucedidos e inválida. Fórmula = Sucesso fechado do PCB + NCB fechado Êxito + Falha de Fechamento do PCB + Falha de Fechamento do NCB		Voz
Tentativa AEM	É o número de tentativas feitas para contatos do Mapeamento Executivo de Contas (AEM).		Voz

Conexão AEM	É o número de chamadas AEM conectadas a um agente.		Voz
Porcentagem de conexão AEM	É a taxa de chamadas AEM conectadas ao número total de tentativas do AEM feitas.		Voz
Outra conexão	É o número de chamadas conectadas pelo cliente para não discador.	Grupo de campanhas, Agente, Listar ID	Voz, SMS, E-mail
Outra Tentativa	É o número de tentativas feitas para não-chamadas do discador, como tentativas através do MCD API.	Campanha Grupo, Agente, Lista ID	Voz, SMS, E-mail
Tentativa de CPaaS	É o número de tentativas de um canal CPaaS.	Campanha Grupo, Agente, Lista ID	Voz, SMS, E-mail

Calculado

Campos	Descrição	Não aplicável	Modo
Agente	É o número de agentes que entram no sistema uma vez por dia.		Voz
Campos	**Descrição**	**Não aplicável**	**Modo**
Taxa de conexão do agente	É a taxa de chamadas conectadas para a contagem total de agentes.		Voz
Duração do toque	É o período de tempo em que um telefone toca antes de ser atendido	Agente	Voz
Duração média do toque	É a taxa de duração do toque para o número total de chamadas conectadas.	Agente	Voz
Duração da conversa	É o período de tempo de conversa real.		Voz
Duração de IVR	O tempo total que um chamador passa interagindo com o sistema IVR.	Agente	Voz
SMS Duração de duas vias	O intervalo de tempo total entre o início de uma tentativa de SMS de duas vias.	Agente	SMS
Duração de ACW	É o período durante o qual as atividades de ACW (After Call Work, Trabalho após		Voz

	chamada) são realizadas.		
Duração do tratamento	Ele exibe a duração do tempo real de conversa e o tempo gasto em atividades ACW. Fórmula = Duração da conversa + Duração do ACW		Voz
Duração da visualização	Ele exibe a duração durante a qual um agente exibe uma chamada de visualização.		Voz
TMT	É a taxa do tempo total de tratamento de chamadas para o total de chamadas conectadas. Fórmula = Duração do tratamento / Total conexão		Voz
IVR AHT	O Tempo Médio de Atendimento para chamadas IVR. Calculado como a duração total do IVR dividido pelo número de IVR chamadas conectadas. Fórmula: AHT IVR = IVR Duração / IVR Conectar		Voz
SMS AHT 2-way	O Tempo Médio de Atendimento para interações SMS de duas vias. Isso é calculado como a duração total de tentativas de SMS de duas vias divididas pelo número total de tentativas de SMS de duas vias. Fórmula: AHT 2-Way SMS = 2-Way SMS Duration / 2-Way SMS Attempt	Agente	SMS
Média de SMS de Primeira Resposta bidirecional	O tempo de resposta médio para a primeira mensagem em uma interação SMS de duas vias. É calculado resumindo as durações entre a primeira mensagem enviada e a primeira mensagem recebida em todas as tentativas de SMS de duas vias e dividi-la pelo número total de mensagens bidirecionais recebidas.	Agente	SMS
Campos	**Descrição**	**Não aplicável**	**Modo**
	Exclui o SMS tentativas de tempo limite na primeira mensagem, mas inclui aqueles que expiram no tempo limite nas mensagens subsequentes. Fórmula: Média de SMS de primeira resposta bidirecional = (Resumo de		

	todas as primeiras respostas da mensagem durações) / Mensagens de duas vias recebidas		
Resposta Média SMS	O tempo de resposta médio para todas as mensagens em interações SMS bidirecional. É calculado pela soma das durações entre cada mensagem enviada e recebida em SMS tentativas bidirecional e pela divisão pelo número total de mensagens bidirecionais recebidas. Exclui a duração das mensagens que o tempo limite permaneceu. Fórmula: Resposta média 2-way SMS = (Resumo de todas as respostas da mensagem durações) / Mensagens de duas vias recebidas	Agente	SMS
AHT RPC	É a taxa do tempo total de tratamento de chamadas para chamadas RPC para o total de chamadas conectadas. Fórmula = Tempo total de tratamento para chamadas RPC / Total conexão	Agente	Voz
RPC Não TMT	É a taxa do tempo total de tratamento de chamadas para chamadas não RPC para o total de chamadas conectadas. Fórmula = Tempo total de tratamento para não RPC Chamadas / Total de Conexão		Voz
Consentimento do AHT	O Tempo Médio de Tratamento para tentativas de Consentimento.		Voz
Não consentimento do TMT	O Tempo médio de tratamento para tentativas de não consentimento. Se DESativada EM DESativada, esse valor deve ser 0.		Voz
Manual do TMT	É a taxa do tempo total de tratamento de chamadas para o total de chamadas conectadas para chamadas manuais. Fórmula = Tempo total de tratamento para manual Chamadas / Total de Conexão		Voz

ACW RPC Duração	É o período durante o qual as atividades de ACW são realizadas para o tipo RPC.		Voz
ACW Não RPC Duração	É o período durante o qual as atividades do ACW são realizadas para tipos que não sejam RPC		Voz
Duraçã o do RPC de convers a	Trata-se do tempo de conversa das chamadas RPC.		Voz
Duração de Talk Non RPC	Trata-se do tempo de conversa de chamadas que não são do RPC.		Voz

RPC ou Consentimento ou Detalhes do campo manual

Campos	Descrição	Não aplicável	Modo
RPC	É o número de tentativas que têm resultados do Right Party Connect (RPC).		Voz
Não RPC	É o número de tentativas que têm resultados de Conexão sem direito.		Voz
Percentual do RPC	É a taxa de tentativas feitas com o RPC resultados para o total de tentativas feitas. Fórmula = RPC / Total de Tentativas		Voz
Percentual não RPC	É a taxa de tentativas feitas com resultados não RPC para o total de tentativas feitas. Fórmula = Não RPC / Total de Tentativas		Voz
Conexão RPC	É o número total de chamadas conectadas aos resultados do RPC.		Voz
Porcentagem de conexão do RPC	É a taxa de conexão do RPC para o número total de chamadas conectadas. Fórmula = Conexão RPC / Total de conexão		Voz
Consentimento	O número de tentativas que são Tentativas de consentimento. Se ENCAPSULAR (Prior Express Written Consent) estiver desativado, esse valor deverá ser 0.		Voz, SMS, E-mail
nConsent	O número de tentativas que são Tentativas de Não Consentimento. Se ENCAPSULAR (Prior Express Written Consent) estiver desativado, esse valor deve ser 0.		Voz, SMS, E-mail
Percentual de consentimento do RPC	O percentual de Tentativas de consentimento que resultaram em um Resultado do tipo RPC (Contato da parte direita) ou Consentimento. Se UM DESativado for DESativado, esse valor deverá ser 0. Fórmula: % de consentimento do RPC = (RPC / Consentimento) × 100		Voz

Percentual de nConsent do RPC	O percentual de Tentativas de não consentimento que resultaram em um Resultado do tipo RPC ou nConsent. Se UM DESativado for DESativado, esse valor deverá ser 0. Fórmula: RPC nConsent % = (RPC / nConsent) × 100		Voz
Conexão de Consentimento	O número de Tentativas de consentimento conectadas a um agente. Se DESARMAR É desativado, esse valor deve ser 0.		Voz
Porcentagem de Conexão de Consentimento	O número de tentativas de consentimento que conectado a um agente. Se UM DESativado for DESativado, esse valor deverá ser 0.		Voz
Campos	**Descrição**	**Não aplicável**	**Modo**
Conexão nConsent	O número de Tentativas sem consentimento conectadas a um agente. Se DESARMAR É desativado, esse valor deve ser 0.		Voz
percentual de conexão do nConsent	O percentual de Tentativas de não consentimento conectadas a um agente. Fórmula: n % de conexão doconsent = (nConsent Conectar/nConsent) × 100		Voz
Manual	É o número de tentativas feitas usando a campanha manual.		Voz, SMS, E-mail
Falha na tele manual	É o número de tentativas feitas com falha de telefonia na campanha manual Resultado.		Voz, SMS, E-mail
Êxito na Tele Manual	É o número de tentativas feitas usando o campanha manual com resultado de êxito de telefonia.		Voz, SMS, E-mail
Falha nos negócios manuais	É o número de tentativas feitas usando a campanha manual com resultados de falha comercial.		Voz, SMS, E-mail
Êxito nos Negócios Manuais	É o número de tentativas feitas usando a campanha manual com êxito comercial Resultado.		Voz, SMS, E-mail

Manual RPC	É o número de tentativas feitas usando uma campanha manual com resultado do RPC.		Voz
Porcentagem de RPC manual	É a taxa de tentativas feitas usando uma campanha manual com um resultado RPC para o número total de tentativas feitas usando uma campanha manual.		Voz

Relatório de detalhes

Para criar um relatório:

1. Clique no ícone + Criar relatório de histórico.
2. Selecione o relatório Detalhes e clique em Criar.
3. Selecione o fuso horário apropriado na lista do menu suspenso para gerar o relatório para um fuso horário específico. O fuso horário padrão é definido no navegador.
4. Selecione o Período na lista suspensa para exibir o relatório por um período específico. O valor padrão é definido para Hoje.
    a. Hoje

b. Ontem

c. Esta Semana

d. Última Semana

e. Este Mês

f. Último Mês

g. Últimos N Dias - Se você selecionar essa opção, insira o número de dias que o relatório deverá ser exibido.

h. Intervalo de datas personalizado - Se você selecionar essa opção, insira o período do intervalo de datas para exibir o relatório de um período definido.

Observação: para manter um desempenho e eficiência ideais, permitimos um período máximo de 180 dias somente.

Aplicar Filtro

1. Vá para a seção Filtro.
2. No canal Tab, selecione o tipo de canal nas seguintes opções:
   a. SMS: Inclui dados para contatos tratados através da SMS comunicação.
   b. Voz: inclui dados de relatório de contatos tratados por meio de chamadas de voz.
   c. Email: inclui dados de relatório para os contatos tratados por e-mail.
   d. Operações admin (Não canal): inclui dados de relatório para contatos atualizados manualmente, não por meio de nenhum canal ativo.
3. Na lista global Tab, selecione as IDs da lista global apropriada.
4. No Grupo de campanhas Tab, selecione os Grupos de campanhas apropriados.
5. Na campanha Tab, selecione a Campanha apropriada.
6. Na lista Tab, selecione as IDs da lista apropriada. As IDs da lista ficam visíveis apenas para campanhas selecionadas.
7. No Grupo CSS Tab, selecione os Grupos CSS apropriados. Os grupos CSS ficam visíveis somente para as Campanhas selecionadas.
8. Na Tab CSS, selecione o CSS apropriado. As CSSs ficam visíveis apenas para as Campanhas selecionadas.
9. Na Tab Tab do agente, selecione o agente apropriado.
10. Na opção Resultado Tab, selecione o resultado apropriado.
11. Na lista Status Tab, selecione o status apropriado do contato.
12. Na Tab Tentativa Tab, selecione o tipo de tentativa de contato nas seguintes opções:
    a. RPC tentada
    b. Tentativa de Não RPC

c. Tentativa
d. Não tentadas

13. Na condição Tab, crie a condição, se aplicável. O recurso de condição permite a criação de um recurso personalizado
    Condições. Pressione a tecla '{' para acessar um pop-over sugerindo campos de sistema e campos de negócios.

Elementos

1. Vá para a seção Elementos.
2. Na Tab Atributos, selecione os campos relevantes para gerar o relatório. Para obter mais informações sobre os campos, consulte Atributo.
3. Na Tab Entrega Tab, selecione os campos relevantes para gerar o relatório. Para obter mais informações sobre os campos, consulte Entrega.
4. Na Tab Processando Tab, selecione os campos relevantes para gerar o relatório. Para obter mais informações sobre os campos, consulte Processamento.
5. Na Tab Resultado#, selecione os campos relevantes para gerar o relatório. Para obter mais informações sobre os campos, consulte Resultado.
6. Na Tab Computada, selecione os campos relevantes para gerar o relatório. Para obter mais informações sobre os campos, consulte Computado.
7. Na guia Parâmetros de negócios Tab, selecione os campos relevantes para gerar o relatório. Para exibir parâmetros de negócios, pelo menos uma campanha deve ser selecionada. Esses parâmetros são recuperados da campanha selecionada.
8. Selecione o Canal na lista do menu suspenso para exibir os elementos baseados no canal selecionado. As opções disponíveis são:
    a. Voz: exibe elementos específicos para interações de voz.
    b. SMS: mostra elementos relacionados à comunicação SMS.
    c. Email: Exibe parâmetros específicos para interações por email.
    d. Todos: permite exibir todos os elementos, independentemente do canal.

Salvar e exibir relatório

1. Clique em Exibir para exibir o relatório.
2. Clique em Exportar para exportar o relatório para um arquivo do Excel.
3. Clique em Salvar. Também é possível salvar o relatório na página de filtro.
4. Insira o nome e a descrição do relatório.
5. Clique em Salvar.

Atributo

Campos	Descrição	Modo
Grupo de Campanha	Esse é o nome do Grupo de campanhas ao qual os contatos pertencem.	Voz, SMS, E-mail

Ritmo	Ele exibe o modo de ritmo da tentativa de contato. Exemplo: Visualização, progressiva, preditiva.	Voz
Campos	**Descrição**	**Modo**
Campanha	Esse é o nome da campanha à qual o contato pertence.	Voz, SMS, E-mail
Lista global ID	Ele é o ID gerado pelo aplicativo para cada lista colocada para carregamento global. Esse ID é exclusivo no sistema.	Voz, SMS, E-mail
Listar ID	Ela é a lista ID gerada pelo aplicativo para esta lista. Esse ID é exclusivo em uma campanha.	Voz, SMS, E-mail
Contato ID	É um ID exclusivo para um contato dentro de uma campanha.	Voz, SMS, E-mail
Tempo carregado	Ela exibe a hora em que os contatos são carregados.	Voz, SMS, E-mail
Chave LCM	Ele é um sistema ID exclusivo para a tentativa.	Voz, SMS, E-mail
Referência do Discador ID	Ele é ID exclusivo no respectivo sistema de discagem.	Voz, SMS, E-mail
Do Modo A Partir	O email ID usado para iniciar um SMS ou email. Ou, o número de chamadores ID usado para iniciar uma chamada.	Voz, SMS, E-mail
Campanha de Origem ID	O ID da campanha original a partir da qual os dados são transferidos (vazios para a primeira campanha de origem).	Voz, SMS, E-mail
Contato de origem ID	O contato ID transferido da campanha de origem (vazio para a primeira campanha de origem).	Voz, SMS, E-mail
Acorrentado	Indica se os dados/contatos são movidos ou copiados entre as campanhas.	Voz, SMS, E-mail
Campanha de destino ID	O ID da campanha que recebe contatos ou dados de uma campanha de origem.	Voz, SMS, E-mail
Contato de destino ID	O contato ID atribuído na campanha de destino após ser transferido de uma campanha de origem.	Voz, SMS, E-mail

Entrega

Campos	Descrição	Modo
Campos	**Descrição**	**Modo**
Tentativa de contato	É o número da tentativa, como a primeira tentativa, a segunda e assim por diante.	Voz, SMS, E-mail
Valor do modo	Ele é o número de telefone do cliente ou o e-mail ID.	Voz, SMS, E-mail
Modo	Ele é o tipo de telefone, o e-mail ou o SMS para o modo.	Voz, SMS, E-mail
Canal	Ele exibe o nome do canal que se refere ao método de comunicação usado para interagir com um cliente.	Voz, SMS, E-mail
Tempo de entrega agendado	Ele exibe a data e a hora agendadas para quando o contato deve ser entregue. Isso pode se referir ao horário de uma chamada com um contato, agendamento de retorno de chamada ou o momento em que data e hora organizadas para o contato.	Voz, SMS, E-mail
Tempo real de entrega	Ele exibe a data e a hora em que o contato é realmente entregue.	Voz, SMS, E-mail
Natureza do Contato	Ele exibe o tipo de contatos como Fresco, Reagendado, Retorno de chamada normal, Retorno de chamada pessoal, Novo AEM, Reagendado por AEM, Novo momento e Momento Novo AEM Contatos.	Voz, SMS, E-mail
Consentimento	Ele exibe se o contato tem consentimento ou não consentimento.	Voz, SMS, E-mail
Manual	Ele exibe se o contato é discado manualmente.	Voz
Condição de CSS	Ele mostra a condição específica da Estratégia de Seleção de Contato (CSS) selecionada para a seleção do contato.	Voz, SMS, E-mail
Nome do Modelo Digital	Ele deve ser fornecido ao usar um Designer de scripts. Para SMS, Especifique o nome do modelo SMS. Para Email, especifique o nome do modelo de email.	Voz, SMS, E-mail

Processamento

Campos	Descrição	Modo
Tempo de Visualização	Ele exibe a hora em que o contato foi apresentado ao agente para visualização do modo de ritmo.	Voz
Tempo de Ação de Visualização	Ele exibe a hora em que o agente respondeu à chamada de visualização.	Voz
Campos	**Descrição**	**Modo**
Tempo do operador	Ela exibe a hora em que o Operador recebeu o contato.	Voz, SMS
Tempo de Ação do Operador	Ela exibe a hora em que o Operador clicou no contato.	Voz, SMS
Hora de Início da Tentativa	Ela exibe a data e a hora em que a tentativa de contato é iniciada.	Voz, SMS, E-mail
Tempo de Toque	Ele exibe a data e a hora em que a chamada começa a tocar ao final do cliente.	Voz
Tempo de atendimento ao cliente	Ela exibe a hora em que o cliente atendeu a chamada.	Voz
Tempo CPA	Ele exibe a data e a hora em que a Análise do andamento da chamada (CPA) é concluída.	Voz
Conectar-se ao agente	Ela exibe se a chamada está conectada a um agente ou não.	Voz
Tempo Conectado pelo Agente	Ele exibe a data e a hora em que a chamada do cliente foi conectada a um agente.	Voz
Hora de início do ACW	Ele exibe a data e a hora em que a conversa entre o cliente e o agente termina, e o agente inicia as atividades ACW (After Call Work, trabalho após chamada) para esse contato.	Voz
Hora de Término da Tentativa	Ela exibe a data e a hora em que a tentativa foi encerrada. Não se aplica a Email.	Voz, SMS
Mensagem enviada	Refere-se ao número total de mensagens SMS enviadas com êxito aos destinatários.	SMS
Mensagem recebida	Refere-se ao número total de mensagens SMS recebidas com êxito.	SMS
Detalhes da	Ele mostra o tipo de mensagem (enviada ou recebida), o conteúdo da mensagem e a hora da	SMS

mensagem	mensagem.	
Evento da Mensagem	Ele exibe um pop-over clicável mostrando eventos de mensagem, incluindo Tipo de evento e Hora do evento.	SMS
Assunto do Email	Ele exibe a linha de assunto do email. Se um modelo SendGrid for usado, ele exibirá o assunto do e-mail do modelo. em vez do assunto real enviado ao cliente final.	E-mail
Nome do Modelo de Email	Se um modelo SendGrid for usado, o nome do modelo SendGrid será exibido em vez do nome do modelo de e-mail. O e-mail ou SMS modelo será mostrado em Digital Nome do modelo.	E-mail
Eventos de Email	Ela exibe um pop-over clicável apresentando eventos de email, como como Tipo de evento, Hora do evento, Agente do usuário, IP, URL, Compensação de URL e Aberto pela Máquina.	E-mail
Resposta do Guia	Ele exibe um pop-over clicável com a resposta do guia de chamada, incluindo Pergunta, Resposta e Atividade	E-mail
Campos	**Descrição**	**Modo**
	Tempo.	

Resultado

Campos	**Descrição**	**Modo**
Confirmação de entrega de mensagem	Confirmação de que uma mensagem (SMS) foi entregue com êxito ao destinatário.	SMS
Tempo de processamento de resultado	Ele exibe a data e a hora em que o sistema processou o resultado da tentativa.	Voz, SMS, E-mail
Resultado	Ele exibe o nome do resultado da tentativa.	Voz, SMS, E-mail
Resultado Pai	Ele exibe o nome do resultado comercial pai.	Voz, SMS, E-mail
Email Enviado	A ação de um email sendo enviado com êxito do sistema do remetente.	E-mail

Bloco de email	Quando um e-mail é bloqueado pelo servidor do destinatário, impedindo a entrega.	E-mail
Ressalto do correio	Quando um email é retornado como não entregue devido a problemas como um endereço inválido.	E-mail
Email Entregue	Confirmação de que o e-mail foi entregue com êxito na caixa de entrada do destinatário.	E-mail
Email Aberto	Um status indicando que o destinatário abriu o e-mail.	E-mail
Clique por e-mail	Um registro que o destinatário clicou em um link dentro do e-mail.	E-mail
Email SPAM	O e-mail foi marcado como spam pelo destinatário ou filtrado automaticamente como spam.	E-mail
Cancelar inscrição por email	O destinatário optou por sair das futuras comunicações ao clicar em um link de cancelamento de inscrição no e-mail.	E-mail
Tempo Reagendado	Exibe a data e a hora reagendadas para a próxima tentativa.	Voz, SMS, E-mail
Status do contato	Ele exibe o status do contato no momento em que qualquer é realizada uma atividade, como uma tentativa de chamada ou um bloco de script pré-chamada.	Voz, SMS, E-mail
Valor de Destino	Ele exibe o valor de destino atualizado pelo agente para a tentativa.	Voz, SMS,
Campos	**Descrição**	**Modo**
		E-mail
Pontuação de chumbo	Ele exibe a pontuação principal atualizada pelo agente para a tentativa.	Voz, SMS, E-mail
Desconectado por	Ela exibe se a chamada foi desconectada pelo Cliente, Agente ou Sistema. Para chamadas abandonadas, pode ser Cliente ou Sistema. Para chamadas conectadas, pode ser Cliente ou Agente.	Voz
RPC	Indica que a mensagem ou chamada chegou ao destinatário ou à parte pretendida.	Voz, SMS, E-mail
Não RPC	Indica que a mensagem ou chamada não chegou ao destinatário desejado ou à parte correta.	Voz, SMS, E-mail
Tentativa	Uma ação tomada para iniciar uma comunicação.	Voz, SMS, E-mail

Não-Tentativa	Uma condição na qual nenhuma tentativa foi feita para iniciar a comunicação.	Voz, SMS, E-mail
Resultado duplo	Quando um agente ou API usuário define um resultado duplo, como um retorno de chamada com um resultado comercial, os detalhes exibirão duas entradas, uma para cada resultado, com uma sinalização sim, em resultados duplos.	Voz, SMS, E-mail
Nome do agente	Ele exibe o nome do agente que tratou a chamada.	Voz
ID do Agente	Um identificador exclusivo atribuído a um agente.	Voz
Comentários do Agente	Ele exibe os comentários adicionados pelo agente após a ligação com o cliente.	Voz, SMS, E-mail
Nome de usuário do operador	Esse é o nome do operador de controle.	Voz, SMS, E-mail

Calculado

Campos	Descrição	Modo
Duração da tentativa (s)	É a duração total da tentativa em segundos.	Voz, SMS, E-mail
Campos	**Descrição**	**Modo**
Duração do toque (s)	É a duração total do evento de toque, em segundos.	Voz
Duração do CPA (ms)	É a duração total do CPA, em milissegundos.	Voz
Duração da conversa do cliente (s)	É a duração total do tempo conectado pelo cliente, em segundos.	Voz
Duração da conversa do agente (s)	É a duração total do agente, em segundos.	Voz
Duração do ACW (s)	É a duração total da atividade (ACW), em segundos.	Voz

Duração da visualização (s)	É a duração total do agente visualizando os detalhes do cliente, em segundos, para chamadas de exibição.	Voz
Duração do abandono (s)	É a duração total em que a chamada do cliente é abandonada, em segundos.	Voz

Relatório de retorno de chamadas

Para criar um relatório:

1. Clique no ícone + Criar relatório de histórico.
2. Selecione o relatório de Retorno de chamada e clique em Criar.
3. Selecione o fuso horário apropriado na lista suspensa para gerar o relatório para um fuso horário específico. O fuso horário padrão é definido no navegador.
4. Selecione o Período na lista suspensa para exibir o relatório por um período específico. O valor padrão é definido para Hoje.
    a. Hoje
    b. Ontem
    c. Esta Semana
    d. Última Semana
    e. Este Mês
    f. Último Mês
    g. Últimos N Dias - Se você selecionar essa opção, insira o número de dias que o relatório deverá ser exibido.
    h. Intervalo de datas personalizado - Se você selecionar essa opção, insira o período do intervalo de datas para exibir o relatório

um período definido.

Observação: para manter um desempenho e eficiência ideais, permitimos um período máximo de 90 dias somente.

Aplicar Filtro

1. Vá para a seção Filtro. É possível selecionar um ou vários campos em um filtro.
2. Na lista global Tab, selecione as IDs da lista global apropriada.
3. No Grupo de campanhas Tab, selecione os grupos de campanhas apropriados.
4. Na campanha Tab, selecione a Campanha apropriada.
5. Na lista Tab, selecione as IDs da lista apropriada. As IDs da lista ficam visíveis apenas para campanhas selecionadas.
6. Na Tab Tab do agente, selecione o agente apropriado.
7. Na condição Tab, crie a condição, se aplicável. O recurso de condição permite a construção de condições personalizadas. Pressione a tecla '{' para acessar um pop-over sugerindo campos de sistema e campos de negócios.

Elementos

1. Vá para a seção Elementos.
2. Na Tab Detalhes do Retorno de chamada, selecione os campos relevantes para gerar o relatório. Para obter mais informações sobre os campos, consulte Detalhes do retorno de chamada.
3. Na caixa Tab Parâmetros de negócios, selecione os campos relevantes para gerar o relatório. Para obter mais informações sobre os campos, consulte Parâmetros de negócios. Esse Tab exibe os parâmetros comerciais criados.

Salvar e exibir relatório

1. Clique em Exibir para exibir o relatório.
2. Clique em Exportar para exportar o relatório para um arquivo do Excel.
3. Clique em Salvar. Também é possível salvar o relatório na página de filtro.
4. Insira o nome e a descrição do relatório.
5. Clique em Salvar.

Detalhes do retorno de chamada

Os elementos relacionados ao Retorno de chamada são exibidos para seleção. O relatório é gerado com base nos elementos selecionados.

1. Usando a pesquisa, selecione um ou vários elementos.
2. Para selecionar todos os elementos, clique em Selecionar todos.

   Observação: alguns elementos já estão pré-selecionados e congelados – estes são elementos

obrigatórios para o relatório.

Campos	Descrição
Grupo de Campanha	O nome do grupo de campanha ao qual os contatos pertencem.
Campos	**Descrição**
Campanha	O nome da campanha específica à qual o contato pertence.
Listar ID	Liste ID gerado pelo aplicativo para essa lista. Esse ID é exclusivo na campanha.
Contato ID	O ID específico do contato associado ao retorno de chamada registrado.
Nome do agente	O nome do agente que tratou a chamada.
Modo de Retorno de Chamada	O modo (Por exemplo, número de telefone) pelo qual o retorno de chamada é solicitado.
Número de contato	O número de telefone no qual o retorno de chamada é solicitado.
Status	Status de contato, como aberto, fechado ou entregue no momento da geração do relatório.
Tentativas de retorno de chamada	
Tentativa	O número de tentativas feitas para um contato.
Tipo de Tentativa de Retorno de Chamada	O tipo de tentativa de retorno de chamada, como PcB (Personal Callback, retorno de chamada pessoal) ou Retorno de chamada normal (NCB).
Tempo de entrega agendado	A data e a hora em que o contato está agendado para entrega.
Tempo real de entrega	A data e a hora em que o contato é realmente entregue.
Nome do agente conectado	O nome do agente ao qual a chamada está conectada.
Modo de entrega	O modo do contato no qual o contato é entregue.
Resultado	Resultado do retorno de chamada definido para o contato.
Tempo da Próxima Tentativa	A data e a hora em que o contato está agendado para a próxima tentativa.

Relatórios Históricos (Legado)

Esses relatórios utilizam dados históricos que começam do dia anterior para oferecer insights sobre o desempenho da central de contato. Eles formam um conjunto quase exaustiva que abrange todas as facetas da central de contato, incluindo contatos, chamadas, resultados, agentes e muito mais. Os relatórios são preenchidos com base nos critérios de filtragem selecionados pelo usuário. Esses relatórios podem ser exibidos ou salvos em um formato de valor separado por vírgulas (CSV).

Navegue até **Relatórios** > **Estorical Reports (Legado)**.

Critérios de filtragem de relatórios

O filtro relatórios permite que um usuário veja uma exibição de macro da central de contatos e faça uma busca no micro nível de um contato, chamada ou agente.

Filtro de fuso horário de relatórios

Você pode gerar relatórios em tempo real para fusos horários específicos. Selecione o fuso horário na lista suspensa Fuso horário antes de selecionar qualquer outro critério de filtragem. O relatório do dia atual do fuso horário selecionado será exibido.

Entre em contato com o Suporte Cisco para ter essa configuração ativada e para obter relatórios por fuso horário.

Relatórios Outros Critérios de Filtragem

Nota: apenas o canal Voz está disponível no momento. SMS e Email estão planejados para uma versão futura. Os usuários podem ignorar qualquer referência aos canais SMS ou Email no documento.

O recurso Desativo de critérios permite fazer o seguinte:

Filtrar	Descrição
Lista global	Todas as listas globais são exibidas para seleção. Seleção única e múltipla permitida. Marque a caixa de seleção Selecionar todos para selecionar todas para selecionar todas as listas globais.
Grupo de Campanha	Todos os grupos de campanha que contêm contatos para as listas globais selecionadas são preenchidos. Seleção única e múltipla permitida. Para selecionar todos os grupos de campanhas, marque a caixa de seleção Selecionar todos.
Campanha	Todas as campanhas que contêm contatos para os grupos de campanhas selecionados são preenchidas. Seleção única e múltipla permitida. Para selecionar todas as campanhas, marque a caixa de seleção Selecionar tudo. Uma seleção única de campanha permite filtrar para os próximos níveis. Se você selecionar várias portas- paigns, a filtragem para o próximo nível será desativada. Exibir os relatórios nesse nível.
Lista	Todas as listas de contatos carregadas para esta campanha são preenchidas. Seleção única e múltipla permitida. Para selecionar todas as listas, marque a caixa de seleção Selecionar todos. • Se você não selecionar nenhuma lista específica, os dados de todas as listas serão preenchidos com o relatório, incluindo a lista em cadeia (Lista ID -1). • Se você selecionar alguma lista específica, os dados das listas selecionadas por si só serão preenchidos. Nesse caso, certifique-se de selecionar a caixa de seleção Incluir lista em cadeia se desejar que os dados referentes à Lista ID -1 (lista de cadeia) no relatório. As listas são preenchidas para a data padrão no painel de datas, isto é, o dia atual. Para selecionar mais listas, selecione as datas no painel Data e clique em OK. Selecione as listas necessárias para o relatório a partir das preenchidas.
Grupo CSS	Todas as estratégias de seleção de contato (CSS) aplicáveis às listas selecionadas estão disponíveis para seleção. Seleção única e múltipla permitida. Para selecionar todos os grupos CSS, marque a caixa de seleção Selecionar todos.
Condição do Grupo CSS	As condições para os grupos CSS acima são preenchidas e disponíveis para seleção. Seleção única e múltipla permitida. Para selecionar todas as condições do grupo CSS, marque a caixa de seleção Selecionar Todos.

Selecione o filtro aplicável e clique **em Mostrar registros** para preencher o relatório com registros até esse nível de seleção.

Resultado da chamada

O relatório Resultado da chamada mostra o número de contatos para cada resultado de telefonia selecionado dos contatos discados.

1. Selecione o **período de tempo a partir de** Hoje,Ontem,Esta semana,Este mês **e** Personalizado. Se você selecionar
   Personalizar, selecione a Data de **início e** a **Data de término**.
2. Selecione o **tipo** de canal a partir de **Voz**, **SMS** ou **E-mail**.
3. Selecione os **tipos** de resultado e **os Resultados** no menu suspenso.
4. Selecione os **critérios de** filtro. Para obter mais informações, consulte Critérios de filtro de relatório.
5. Clique **em Mostrar registros** para preencher o relatório.
   1. Clique **em Exportar** para exportar o conteúdo do relatório em um arquivo do Excel (xlsx) ou CSV. Por padrão, o relatório é exportado como XLSX. Se a opção **Exportar máscara** dentro do recurso de Proteção de PII estiver ativada e os usuários puderem visualizar os dados na folha exportada, entre em contato com a equipe de suporte para mascarar os dados. Isso requer configurações de back-end.

Campos

Os parâmetros a seguir são incluídos no relatório Resultado da chamada:

Campos	Descrição
Hoje	Gera o relatório para a data atual.
Ontem	Gera o relatório do dia anterior até a meia-noite.
Esta Semana	Gera o relatório de segunda-feira ao dia atual.
Este Mês	Gera o relatório do primeiro mês do calendário até o dia do aluguel de cur.
Personalizar	Gera o relatório para um intervalo de datas. Selecione a data de início e a data de término nos controles do calendário.
Canal	O tipo de comunicação, como Voz, SMS ou E-mail. **Nota**: SMS e Email não estão disponíveis na versão atual; eles estão planejados para uma versão futura.
Tipo de resultado	Tipo de resultado.
Detalhes dos resultados	Lista os resultados em contato para cada contato para as saídas e campanhas selecionadas.
Resumo de resultados	Lista um resumo de uma linha para cada resultado de cada campanha. Marque a caixa de seleção Dinâmica. A caixa de seleção Dinâmica transporá as colunas e as linhas. Com o Dinâmica selecionado, o relatório lista os resultados em linhas, a contagem de resultados em colunas, uma coluna para cada cam-paign selecionada. A opção dinâmica só se aplica se você selecionar Campanhas no filtro cri-teria, e não para Listas globais ou grupos de campanhas.

Resultado	Resultado de todos os resultados de Telefonia configurados exibidos no menu suspenso. Use a opção Selecionar todos os resultados para selecionar todos os resultados. Você também pode selecionar vários resultados.

Resultado da chamada - Detalhes	
Grupo de Campanhas	O Grupo de Campanha no qual o relatório é renderizado.
ID da Campanha	Campanha na qual o relatório é renderizado.
Listid	Lista ID ao qual esses dados pertencem.
Contactid	Entre em contato com a ID para a qual o resultado está definido.
Resultado	Resultado para esta chamada.
ParentOutcome	O resultado pai, se houver, para o qual o resultado acima é mapeado.
Call_Start_DateTime	Data e hora de início da chamada.
Call_End_DateTime	Data e hora de conclusão da chamada.
Businessfield1 (1-26)	Todos os campos de negócios configurados são listados em um campo comercial por coluna. Se você selecionar uma única campanha, os nomes dos campos comerciais serão exibidos como <BusinessFieldName_BF>; Businessfield1 para Businessfield 26 é desativado se você selecionar várias campanhas.
Modo	O modo no qual a chamada foi feita.
Dialed_Number	O número para o qual a chamada foi feita.
Agent_ID	Agente ID do agente que tratou da chamada.
Agent_Name	O nome do agente que tratou da chamada.
Agent_Login_Name	Esta coluna não contém dados.
Duração	Duração da chamada, em HH:MM:SS
Target_Value	Esta coluna não contém dados.
Agent_Comments	Esta coluna não contém dados.
Pontuação de chumbo	Esta coluna não contém dados.
Callback_DateTime	A data e a hora da discagem de retorno de chamada, conforme definido pelo agente.
ID da Discador	Valor do campo GUID da chamada na tabela do discador.
Contact_Nature	Isso descreve o tipo de contato como Fresco, Reagendado, Retorno de chamada normal, Retorno de chamada pessoal, AEM-Fresh, AEM-Reagendado, Retorno de chamada AEM, Momento Fresco ou Momento-Novo AEM. **Nota**: a AEM não é suportada na versão atual.
Schedule_DeliveryTime	Esse é o tempo em que os agentes definem a chamada para contatos novos. Essa é a hora de reagendamento de contatos frescos.
Next_ScheduleTime	Esse é o tempo em que os agentes definem a chamada para reagendar contatos.

Attempt_Number	Trata-se do número de tentativas feitas no contato a partir da data e da hora do relatório.

Resumo de resultados	
ID da Campanha	O identificador exclusivo que representa a campanha específica associada ao registro.
ID da Lista Global	O identificador exclusivo que representa a lista global para a qual o relatório é gerado. **Observação:** essa coluna estará disponível apenas se for selecionada como parte dos critérios de filtro.
Resultados	O número de chamadas com cada um desses resultados, com cada resultado representado como uma coluna separada.

Resumo de Campanha

O relatório Resumo de campanhas fornece um instantâneo de uma campanha para as condições de filtro selecionadas. Navegue até a **lista** de relatórios> **Atribuir resumo** para exibir os parâmetros de resumo de campanhas.

Você pode escolher entre três tipos de exibição:

Contatos e tentativas: a exibição contatos e tentativas fornece resumo relacionado de contatos e tentativas para o intervalo de datas e as campanhas selecionados.

Contatos: a exibição dos contatos não exige um intervalo de datas. Esse tipo de exibição fornece o sum-mary relacionado ao contato para as campanhas selecionadas.

Tentativas: a exibição de tentativas exige um intervalo de datas. Esse tipo de exibição fornece resumo relacionado a tentativas para as campanhas selecionadas.

Para exibir relatórios:

1. Selecione o tipo **de** exibição **em Contatos** e **Tentativas**. Se você selecionar **Tentativas**, selecione **Período** de **tempo em Hoje,Ontem,Esta semana**, **Este mês** e **Personalizado.** Se você selecionar Personalizar , selecione a Data **de início e** a **Data** de término.
2. Selecione os **critérios de** filtro. Para obter mais informações, consulte Critérios de filtro de relatório.
3. Clique **em Mostrar registros** para preencher o relatório.
4. Clique **em Exportar** para exportar o conteúdo do relatório em um arquivo do Excel (xlsx) ou CSV.

Campos de relatório

O relatório exibe os seguintes parâmetros:

Observação: os parâmetros são listados com base no tipo de exibição selecionado.

Campos	Descrição
ID da Campanha	Campanha ID para a qual o relatório é gerado.
Listid	Lista ID ao qual esses dados pertencem.

Carregado	O número de contatos carregados por esta lista.
Fresco	Número de contatos novos que estão no estado Aberto.
Retornar chamada	O número de contatos de retorno de chamada que estão no estado Aberto.
AEM_Open	Esta coluna não contém dados.
Total_Open	Número total de contatos no estado Aberto.
Success_Closed	O número de contatos fechados com um resultado do Suc-cess.
Failure_Closed	O número de contatos que foram fechados com um resultado de Fail-ure.
Total_Closed	O número total de contatos que estão fechados.
Contact_Scrubbed	Número de contatos limpos.
Contact_Flushed	Número de contatos transportados.
Contact_Expired	O número de contatos expirou.
Contact_Blocked_ByCompliance	Número de contatos bloqueados
Contact_Pseudonymized	Esta coluna não contém dados.
Outros	
Completed_Percentage	O percentual de chamadas que são discadas dos contatos carregados.
Telephony_Dialout	O número de chamadas discadas desta lista.
Telephony_Success	O número de chamadas com uma saída de telefone com êxito.
Telephony_Failure	O número de chamadas com uma saída de telefone com falha.
BusinessOutcome_Success	O número de chamadas com uma saída de telefone com falha.
BusinessOutcome_Failure	O número de chamadas com um resultado comercial com falha.
Personal_Callback	Esta coluna não contém dados.
Normal_Callback	Esta coluna não contém dados.

DNC bloqueado

O relatório DNC Blocked lista os números de contato e o modo dos contatos que são bloqueados da discagem devido à restrição do DNC. Navegue até a lista **de** relatórios> **DNC bloqueados**

para exibir parâmetros do relatório.

Para exibir relatórios:

1. Selecione o **período de tempo a partir de** Hoje,Ontem,Esta semana,Este mês **e** Personalizado. Se você selecionar
   Personalizar, selecione a Data de **início e** a **Data** de término.
2. Marque a **caixa de seleção Mostrar apenas um agente definir DNC** para exibir apenas os contatos que são definidos como DNC pelos agentes.
3. Para filtrar um número habilitado particular do DNC, ou qualquer campo de negócios, insira o **mesmo na caixa de texto dnc Num-ber** / **Business Field** .

   Observação: quando a caixa de texto Número DNC/Campo comercial é usada, o relatório correspondente é renderizado somente se a entrada corresponder exatamente a um registro.
4. Selecione um **Canal** a partir de **Voz**, **SMS** ou **E-mail**.
5. Selecione os **critérios de** filtro. Para obter mais informações, consulte Critérios de filtro de relatório.
6. Clique **em Mostrar registros** para preencher o relatório.
7. Clique **em Exportar** para exportar o conteúdo do relatório em um arquivo do Excel (xlsx) ou CSV.

Campos de relatório

O relatório exibe os seguintes parâmetros:

Campos	Descrição
ID da Campanha	Campanha ID para a qual o relatório é gerado.
Contact_Number	O número de contato bloqueado da discagem devido a restrições de conformidade.
Modo	O modo no qual a chamada deveria ter sido discada.
Blocked_At	A data e a hora em que o contato foi marcado como DNC e bloqueado da discagem.
DNC_Businessfield	Valor do campo de negócios, usando qual bloco DNC foi habilitado para o contato.
Blocked_By	Nome do campo, com base no qual o contato está marcado como DNC, como número de telefone, campo de negócios e assim por diante.
Agent_ID	Agente ID do agente que trata esta chamada.
Agent_Name	O nome do agente que está tratando esta chamada como Nome, Sobrenome.
Agent_Login_Name	Esta coluna não contém dados.

DNC_Start_DateAndTime	A data e a hora a partir da qual o DNC foi ativado para o contato.
DNC_End_DateAndTime	Data e hora até qual DNC foi ativado para o contato.

TIPO DNC	Tipo de DNC aplicado ao Cam-paign correspondente. Pode ser específico de Categoria, Específico de Cam-paign ou Global.
CategoriaSAtribuída DNC	Categoria de campanha com base na qual uma determinada con-tact é bloqueada com DNC.

Tentativa de contato

Tentativa de contato mostra uma lista de todas as tentativas de discagem para contatos de um critério de filtro selecionado. Você pode apagar o relatório para um valor específico de um campo de negócio ou gerar o relatório para todos os valores em um campo de negócios usando a **lista suspensa Agrupar** por.

Navegue até a **lista** de relatórios> **Contatos tentativas** de exibir

parâmetros de relatório. Para exibir relatórios:

1. Selecione o **período de tempo a partir de** Hoje,Ontem,Esta semana,Este mês **e** Personalizado. Se você selecionar
   Personalizar, selecione a Data de **início e** a **Data** de término.
2. Selecione um **Tipo** de Relatório a partir de Carregar e Discado.
   a. **Carregada**: para detalhes da tentativa de contato de todos os contatos carregados para o filtro cri-teria selecionado.
   b. **Discado**: para detalhes de tentativa de contato de todos os contatos discados para os critérios de filtro selecionados.
3. Selecione um **Canal** a partir de **Voz**, **SMS** ou **E-mail**.
4. Selecione os **critérios de** filtro. **Para obter mais informações, consulte Critérios de filtro de relatório.** Os critérios de filtro aplicáveis são Campanha, Lista, Grupo CSS, Condição de grupo CSS e Outras opções.

   Nota:
   É possível selecionar somente uma campanha para o relatório. O relatório não é renderizado para várias campanhas. A lista é obrigatória depois de selecionar uma campanha. Várias listas permitidas.
   Selecione apenas uma condição de Grupo CSS e Grupo CSS. Este relatório não é renderizado para vários Grupos CSS e Condições do Grupo CSS.
5. Digite o seguinte nas **outras opções**:
   a. Selecione o **campo** Comercial na lista suspensa que mostra todos os campos de negócios configurados. Selecione um campo se desejar que o relatório para um valor específico do campo de negócios selecionado.
   b. Insira um **Valor** comercial, para o campo comercial selecionado. O relatório busca registros que correspondem a esse valor para o campo comercial selecionado. Isso é obrigatório se você tiver selecionado um Campo de negócios acima.

c. Selecione o **Grupo por** para agrupar os dados do relatório. Isso é obrigatório.

d. Selecione o **último resultado** para o qual o relatório é obrigatório.

6. Clique **em Mostrar registros** para preencher o relatório.

7. Clique **em Exportar** para exportar o conteúdo do relatório em um arquivo do Excel (xlsx) ou CSV. Se a opção **Exportar máscara** dentro do recurso de Proteção de PII estiver ativada e os usuários puderem visualizar os dados na folha exportada, entre em contato com a equipe de suporte para mascarar os dados. Isso requer configurações de back-end.

Campos de relatório

O relatório exibe os seguintes parâmetros:

Campos	Descrição
Listid	Lista ID ao qual esse contato pertence.
Contactid	O número de tentativas que os detalhes desta entrada pertencem. Por exemplo, 1 indica que os detalhes pertencem à primeira tentativa e 2 indiciam os detalhes referentes à segunda tentativa.
Start_time	A hora em que a chamada começou.
Modo	O modo da chamada.
Contact_Number	O número de contato que é discado.
Condition_String	Condição baseada na qual os dados são extraídos para essa entrada de linha.
Resultado	O resultado da chamada.
Agent_ID	Número do periférico do agente no nível da empresa.
Agent_Name	O nome do agente que trata a chamada mostrada como Sobrenome e Nome.
Agent_Login_Name	Esta coluna não contém dados.
Call_Starttime	Data e hora de início da chamada
GroupBy_Param	O parâmetro pelo qual os dados do relatório são agrupados.
GroupBy_Paramvalue	O valor pelo qual os dados são agrupados. Por exemplo, o relatório pode ser agrupado por Nome.
Contact_Status	Status do contato desta tentativa. Por exemplo, Abrir, Fechado e assim por diante.
Uploaded_Time	A data e a hora em que o contato foi carregado.
Duração	Duração da chamada em HH:MM:SS.
Dialed_Time	Hora em que o contato foi discado.
Callback_Datetime	A data e a hora em que o retorno de chamada foi solicitado.

Delivered_At	A data e a hora em que o contato foi entregue ao discador.
Deliver_Type	O tipo de entrega desse contato. Por exemplo, como um

	contato regular com o discador, como um contato não DE DESARM, etc.
Pontuação Previous_Lead	Esta coluna não contém dados.
Pontuação Current_Lead	Esta coluna não contém dados.
Businessfield1 (1-26)	Todos os campos de negócios configurados são listados com seus nomes; um campo de negócios por coluna. **Observação:** os nomes dos campos de negócios são exibidos como <BusinessFieldName_BF>. **Observação:** se um campo comercial não tiver nenhum valor para o intervalo de datas do relatório selecionado, esse campo não será incluído no relatório. Por exemplo, se Busi-nessField12 não tiver nenhum valor para o intervalo de datas selecionado, diga-se Este mês, o cabeçalho da coluna mostrará BusinessField 11 e, em seguida, BusinessField 13 em diante.

Percentual de Abandono

Porcentagem Abandonada exibe o percentual de chamadas abandonadas para os critérios de filtro selecionados. Navegue até a **lista** de relatórios> **A porcentagem** deabandon para exibir parâmetros de relatório.

Para exibir relatórios:

1. Selecione o **período de tempo a partir de** Hoje,Ontem,Esta semana,Este mês **e** Personalizado. Se você selecionar **Personalizar**, selecione a Data de **início e** a **Data** de término.
2. Selecione o **tipo** de canal a partir de **Voz**, **SMS** ou **E-mail**.
3. Selecione os **tipos** de resultado e **os Resultados** no menu suspenso.
4. Selecione os **critérios de** filtro. Para obter mais informações, consulte Critérios de filtro de relatório.
5. Clique **em Mostrar registros** para preencher o relatório.
6. Clique **em Exportar** para exportar o conteúdo do relatório em um arquivo do Excel (xlsx) ou CSV. Por padrão, o relatório é exportado como XLSX.

Campos

O relatório exibe os seguintes parâmetros:

Campos	Descrição
ID da Campanha	A campanha ID na qual o relatório é renderizado.
Data	Data do relatório.

Total_Calls	O total de chamadas discadas para contatos nesta lista de carregamento.
Live_Calls	Número de chamadas ao vivo - aquelas atendidas por um indivíduo e conectadas a um agente.
Total_AnsweringMachine_Calls	O número de chamadas que foram atendidas por uma secretária eletrônica.
Abandon_Calls	O número de chamadas abandonadas.
Percentual de Abandono	O percentual de chamadas abandonadas. Chamadas abandonadas / (Chamadas abandonadas + Chamadas ao vivo)) * 100 onde as chamadas ao vivo são chamadas atendidas por um indivíduo e conectadas a um agente.

Clique **em Informações** para exibir a Fórmula do Percentual de abandono. São exibidas as seguintes informações:

- X = (Atendendo chamadas da secretária eletrônica / (Atendendo chamadas da secretária eletrônica + Chamadas ao vivo)) * 100
- S = Chamadas abandonadas * X
- Z = Chamadas abandonadas - Y Fórmula: (Z / (Z + Chamadas ao vivo)) * 100

Disposição do Agente (Em termos de campanha)

O relatório Disposição do Agente (em termos de campanha) mostra todos os resultados definidos pelos agentes para as chamadas discadas para os critérios de filtro selec-ted.

Navegue até a **lista** de relatórios> **A disposição do agente (em termos de campanha)** para exibir parâmetros do relatório. Para exibir relatórios:

1. Selecione o **período de tempo a partir de** Hoje,Ontem,Esta semana,Este mês **e** Personalizado. Se você selecionar **Personalizar**, selecione a Data de **início e** a **Data** de término.
2. Selecione os **critérios de** filtro. Para obter mais informações, consulte Critérios de filtro de relatório.
3. Clique **em Mostrar registros** para preencher o relatório.
4. Clique **em Exportar** para exportar o conteúdo do relatório em um arquivo do Excel (xlsx) ou CSV. Por padrão, o relatório é exportado como XLSX.

Campos

O relatório exibe os seguintes parâmetros:

Campos	Descrição

ID da Campanha	A campanha ID na qual o relatório é renderizado.
Listid	Lista ID ao qual esses dados pertencem.
Agent_Name	O nome do agente que trata esta chamada.

Agent_ID	Agente ID do agente que tratou da chamada.
Agent_Login_Name	Esta coluna não contém dados.
Call_Outcome	Resultado definido pelo agente.
Count_of_CallOutcome	Contagem de chamadas para as quais o agente definiu esse resultado.

Bucket de Tentativas de Contato

O relatório Bucket de tentativas de contato lista o número de tentativas de discagem feitas em contatos carregados antes de serem fechados.

Observação: os dados do dia atual não são incluídos nesse relatório. Somente dados até 23:59 horas do dia anterior são simultaneos para esse relatório.

Navegue até a **lista** de relatórios> **Contatos de Tentativas** para exibir

parâmetros de relatório. Para exibir relatórios:

1. Selecione o **período de tempo a partir de** Hoje,Ontem,Esta semana,Este mês **e** Personalizado. Se você selecionar
   Personalizar, selecione a Data de **início e** a **Data** de término.

   Nota: o banco de dados é atualizado em intervalos de 15 minutos, às -00 -15, -30, -45 a cada hora. Se você selecionar qualquer hora in-between (diga 3:35 PM) como a Data final do relatório de resumo, o relatório preenchido não conterá dados para o horário de 3:30:01 às 3:44:59 (em HH:MM:SS).
2. Selecione o **tipo** de canal a partir de **Voz**, **SMS** ou **E-mail**.
3. Selecione os **critérios de** filtro. Para obter mais informações, consulte Critérios de filtro de relatório. Os critérios de filtro aplicáveis são Lista global, Grupo de campanhas, Campanhas, Lista, Grupo CSS e Condição de grupo CSS. Selecione apenas uma campanha para este relatório; este relatório não é renderizado para várias campanhas.
4. Clique **em Mostrar registros** para preencher o relatório.
5. Clique **em Exportar** para exportar o conteúdo do relatório em um arquivo do Excel (xlsx) ou CSV. Por padrão, o relatório é exportado como XLSX.

Campos

O relatório exibe os seguintes parâmetros:

Campos	Descrição
ID da Campanha	Campanha para a qual esse relatório é gerado.
Carregado	O número de contatos carregados nesta campanha.
Open_Contacts	O número de contatos abertos para esta campanha.

Fechado	O número de contatos fechados para esta campanha.
Attempt_1 para Attempt_9	Número de contatos alcançados desde o primeiro

	tentativa para a nona tentativa, cada uma em uma coluna de sep-arate.
Attempt_Greater	O número de contatos alcançados após dez ou mais tentativas.

Tentativa do Agente

O relatório Tentativa do agente mostra a contagem de vários resultados para todas as chamadas tratadas pelos agentes selecionados para os critérios de filtro selecionados. Navegue até a lista **de** relatórios>A **tentativa do agente de** exibir parâmetros do relatório.

Para exibir relatórios:

1. Selecione o **período de tempo a partir de** Hoje,Ontem,Esta semana,Este mês **e** Personalizado. Se você selecionar
   Personalizar, selecione a Data de **início e** a **Data** de término.

   Nota: o banco de dados é atualizado em intervalos de 15 minutos, às -00 -15, -30, -45 a cada hora. Se você selecionar qualquer hora in-between (diga 3:35 PM) como a Data final do relatório de resumo, o relatório preenchido não conterá dados para o horário de 3:30:01 às 3:44:59 (em HH:MM:SS).
2. Selecione a **Lista** de agentes no menu suspenso.
3. Selecione o **tipo de canal** a partir de **Voz**, **SMS** ou **E-mail**.
4. Selecione os **critérios de** filtro. Para obter mais informações, consulte Critérios de filtro de relatório.
5. Clique **em Mostrar registros** para preencher o relatório.
6. Clique **em Exportar** para exportar o conteúdo do relatório em um arquivo do Excel (xlsx) ou CSV. Por padrão, o relatório é exportado como XLSX.

Campos

O relatório exibe os seguintes parâmetros:

Campos	Descrição
ID da Campanha	Campanha para a qual esse relatório é gerado.
Agent_ID	Agente ID do agente que tratou da chamada.
Agent_Name	O nome do agente que tratou da chamada.
Agent_LoginName	Esta coluna não contém dados.
Agent_Connect	O número de chamadas conectadas ao agente selecionado.
RPC	Número de chamadas com o resultado do Right Party Connect (RPC).

Success_BusinessOutcome	Número de chamadas com uma saída comercial bem-sucedida.

Failure_BusinessOutcome	O número de chamadas com um resultado comercial com falha.
Success_VoiceOutcome	O número de chamadas com um resultado de voz (telefonia) bem-sucedido.
Failure_VoiceOutcome	O número de chamadas com falha de saída de voz (telefonia).
Personal_Callback_Registered	Esta coluna não contém dados.
Regular_Callback_Registered	Esta coluna não contém dados.
Personal_Callback_Attempts	Esta coluna não contém dados.
Regular_Callback_Attempts	Esta coluna não contém dados.
Dialout	O número total de discagens feitas pelo agente.

Resultado do Agente

O relatório Resultados do agente mostra a contagem de chamadas para todos os resultados definidos pelos agentes selecionados para os critérios selecionados de fil-ter. Navegue até a **lista** de relatórios> **A resultado do** agente para exibir parâmetros de relatório.

Para exibir relatórios:

1. Selecione o **período de tempo a partir de** Hoje,Ontem,Esta semana,Este mês **e** Personalizado. Se você selecionar
   Personalizar, selecione a Data de **início e** a **Data** de término.

   Nota: o banco de dados é atualizado em intervalos de 15 minutos, às -00 -15, -30, -45 a cada hora. Se você selecionar qualquer hora in-between (diga 3:35 PM) como a Data final do relatório de resumo, o relatório preenchido não conterá dados para o horário de 3:30:01 às 3:44:59 (em HH:MM:SS).
2. Selecione a **Lista** de agentes no menu suspenso. É possível selecionar vários agentes. Marque a caixa de seleção Dinâmica.

   Nota:
   Marque a caixa de seleção Dinâmica para transpor as colunas e as linhas. Com o Dinâmica selecionado, o relatório lista os agentes em linhas, a contagem de resultados em colunas e uma coluna para cada resultado. A opção Dinâmica só se aplica se você selecionar Campanhas nos critérios de filtro, e não para Listas globais ou Grupos de campanhas.
3. Selecione o **tipo** de canal a partir de **Voz**, **SMS** ou **E-mail**.
4. Selecione os **critérios de** filtro. Para obter mais informações, consulte Critérios de filtro de relatório.
5. Clique **em Mostrar registros** para preencher o relatório.
6. Clique **em Exportar** para exportar o conteúdo do relatório em um arquivo do Excel (xlsx) ou CSV. Por padrão, o relatório é exportado como XLSX.

Campos

O relatório exibe os seguintes parâmetros:

Campos	Descrição
ID da Campanha	Campanha na qual o relatório é renderizado.
Agent_ID	O agente ID do agente que tratou dessas chamadas.
Agent_Name	Nomes de agentes para os quais este relatório é apagado por geração de voz.
Agent_Login_Name	Esta coluna não contém dados.
Resultado	Resultado conforme definido pelo agente.
Outcome_Count	O número de chamadas para as quais esse resultado foi definido pelo agente.

Chamar de volta

O relatório Retorno de chamada mostra os detalhes de todas as chamadas pcb (Personal Callback) ativas e NCB (Normal Callback, retorno de chamada) ativas para os critérios de filtro selecionados. Navegue até a lista **de** relatórios> **O retorno** de chamada para exibir parâmetros de relatório.

Para exibir relatórios:

1. Selecione o **período de tempo a partir de** Hoje,Ontem,Esta semana,Este mês **e** Personalizado. Se você selecionar
   Personalizar, selecione a Data de **início e** a **Data** de término.

   Nota: o banco de dados é atualizado em intervalos de 15 minutos, às -00 -15, -30, -45 a cada hora. Se você selecionar qualquer hora in-between (diga 3:35 PM) como a Data final do relatório de resumo, o relatório preenchido não conterá dados para o horário de 3:30:01 às 3:44:59 (em HH:MM:SS).
2. Selecione o **tipo** de canal a partir de **Voz**, **SMS** ou **E-mail**.
3. Selecione a **Lista** de agentes no menu suspenso. É possível selecionar vários agentes.
4. Selecione os **critérios de** filtro. Para obter mais informações, consulte Critérios de filtro de relatório.
5. Clique **em Mostrar registros** para preencher o relatório.
6. Clique **em Exportar** para exportar o conteúdo do relatório em um arquivo do Excel (xlsx) ou CSV. Por padrão, o relatório é exportado como XLSX. Os dados visíveis no aplicativo são exportados. Se os dados estiverem mascarados no aplicativo, ele também estará mascarado na folha exportada.

Campos

O relatório exibe os seguintes parâmetros:

Campos	Descrição
ID da Campanha	Campanha na qual o relatório é renderizado.

Agent_ID	O agente ID do agente que tratou dessas chamadas.
Agent_Name	Nomes de agentes para os quais este relatório é gen-

	apagado.
Agent_Login_Name	Esta coluna não contém dados.
Contactid	Contato ID para o qual o retorno de chamada está registrado.
Número do Contato	O número de contato no qual o retorno de chamada é reinsirado.
Callback_Time	A hora em que a chamada de retorno é iniciada.
Callback_Endtime	A hora em que a chamada de retorno termina.
Status	O status do contato no momento do relatório.
Modo	O modo no qual é solicitado o retorno de chamada.
Campos de negócios (1 a 25)	Todos os campos de negócios configurados são listados em um campo comercial por coluna.
callback_requested_time	A data e a hora em que o cliente solicitou um retorno de chamada. Este não é o tempo de discagem de retorno de chamada.
Attempt_Number	O número de tentativas feitas para um contato.

Status da lista global

O relatório Status da lista global mostra os detalhes do carregamento de todas as listas de carregamento global em um gráfico. Selecione qualquer dado no gráfico para detalhar mais detalhes relacionados. Navegue até a **lista** de relatórios> **Status da lista** global para exibir parâmetros de relatório.

Todas as listas são preenchidas na grade à esquerda. A grade contém os detalhes da Lista global ID, Nome do arquivo e Tempo carregado. Maximize o gráfico e clique em qualquer parâmetro para detalhar. Clique **nos dados carregados** no gráfico. É possível ver as campanhas nas quais esses contatos foram carregados.

Para ver a separação de contatos de Êxito, clique em um gráfico onde o Sucesso é exibido. Os dados são divididos em Contatos Abertos e Fechados.

Conexão com a pessoa certa (RPC)

O relatório do RPC mostra os detalhes das chamadas do RPC (Right Party Connect). O percentual do RPC neste relatório é cal-culated baseado no total para todos os resultados

configurados como RPC no Console do Gerenciador de tentativas do Campaign Manager.

Para exibir relatórios:

1. Selecione o **período de tempo a partir de** Hoje,Ontem,Esta semana,Este mês **e** Personalizado. Se você selecionar
   Personalizar, selecione a Data de **início e** a **Data** de término.

   Nota: o banco de dados é atualizado em intervalos de 15 minutos, às -00 -15, -30, -45 a cada hora. Se você selecionar qualquer hora in-between (diga 3:35 PM) como a Data final do relatório de resumo, o relatório preenchido não conterá dados para o horário de 3:30:01 às 3:44:59 (em HH:MM:SS).
2. Selecione o tipo de **canal** como **Voz**.
3. Selecione os **critérios de** filtro. Para obter mais informações, consulte Critérios de filtro de relatório. É possível selecionar apenas uma campanha.
   a. Selecione um intervalo de datas para as listas para as quais você precisa de dados. Várias listas são permitidas.
4. Clique **em Mostrar registros** para preencher o relatório.
5. Clique **em Exportar** para exportar o conteúdo do relatório em um arquivo do Excel (xlsx) ou CSV. Por padrão, o relatório é exportado como XLSX.

Campos

O relatório exibe os seguintes parâmetros:

Campos	Descrição
Outcome_Type	Tipo de resultado - Telefonia ou Comercial.
Outcome_Name	Nome de saída
Outcome_Count	Contagem de chamadas com este resultado.
Total_Percentage	O percentual total de chamadas com esse resultado. Por cento é calculado como (Contagem para essa saída* / Contagem de chamadas com todos os resultados*) * 100. O asterisco * denota o tipo de resultado - Telefonia ou Comercial. O percentual é calculado apenas para tipos de resultados semelhantes. Por exemplo, se o resultado for Êxito e pertencer ao resultado de Telefonia, a porcentagem será encerrada, levando em conta a contagem de todas as chamadas com resultados de Telefonia.
RPC_Percentage	Porcentagem de chamadas RPC. O percentual é marcado como (Contagem para esse resultado do RPC / Contagem de chamadas com todos os Resultados marcados como RPC neste relatório - tanto Telefonia quanto Comercial) * 100.
Target_Value	Valor de destino definido pelo agente no momento da desa posição.

Rastreamento do Retorno de Chamada

O relatório Rastreamento de Retorno de Chamada mostra os detalhes de todas as chamadas de Retorno de Chamada Pessoal (PCB) e de Retorno de Chamada Normal (NCB) fechadas para os critérios de filtro selecionados. Navegue até a Lista **de** relatórios> Rastreamento do retorno de chamada para exibir os parâmetros do relatório.

Para exibir relatórios:

1. Selecione o **período de tempo a partir de** Hoje,Ontem,Esta semana,Este mês **e** Personalizado. Se você selecionar
   Personalizar, selecione a Data de **início e** a **Data** de término.

   Nota: o banco de dados é atualizado em intervalos de 15 minutos, às -00 -15, -30, -45 a cada hora. Se você selecionar qualquer hora in-between (diga 3:35 PM) como a Data final do relatório de resumo, o relatório preenchido não conterá dados para o horário de 3:30:01 às 3:44:59 (em HH:MM:SS).
2. Selecione o **tipo de Retorno de chamada** a partir de **PCB , NCB** ou **Todos**.
3. Selecione os **Agentes** na **Lista** de Agentes.
4. Selecione os **critérios de** filtro. Para obter mais informações, consulte Critérios de filtro de relatório.
5. Clique **em Mostrar registros** para preencher o relatório. Expanda o registro para visualizar em detalhes.
6. Clique **em Exportar** para exportar o conteúdo do relatório em um arquivo do Excel (xlsx) ou CSV. Por padrão, o relatório é exportado como XLSX. Os dados visíveis no aplicativo são exportados. Se os dados estiverem mascarados no aplicativo, ele também estará mascarado na folha exportada.

Campos

O relatório exibe os seguintes parâmetros:

Campos	Descrição
ID da Campanha	Campanha à qual o retorno de chamada pertence.
Listid	Lista ID de contato de retorno de chamada.
Contactid	Contato ID de contato de retorno de chamada.
Callback_Registered_Type	Esta coluna exibe NCB, Retorno de chamada normal.
Callback_DateTime	A data e a hora da discagem de retorno de chamada, conforme definido pelo agente.
Status	O status do contato no momento do relatório.
CallBack_RequestedTime	A data e a hora em que o cliente solicitou um retorno de chamada. Este não é o tempo de discagem de retorno de

	chamada.
Attempt_Number	O número de tentativas feitas para um contato.
Campos de negócios (1 a 25)	Todos os campos de negócios configurados são listados em um campo comercial por coluna.
Campos de relatório detalhados	

Tentativa	O número de tentativas feitas para um contato.
Número de contato	Número do telefone
Data/Hora Entrega	A data e a hora em que o contato foi entregue.
Modo Discado	O modo do contato.
Data/Hora Discada	A data e a hora em que o contato foi discado.
Nome do agente	O nome do Agente que tratou o contato.
Tipo de Tentativa de Retorno de Chamada	Esta coluna não contém dados.
Resultado	Resultado do retorno de chamada definido para o contato.
Retorno de chamada/Reschedule_DateTime	A data e a hora em que o contato foi rescheduled.

Resultado do email

Nota: Webex Contact Center não oferece suporte a campanhas de Email no momento. Isso está planejado para um futuro lançamento.

O Relatório de resultados de email mostra detalhes dos resultados definidos por agentes para interações por email com os clientes. Nav-igate para a **lista** de relatórios> **Email** para exibir parâmetros do relatório.

Para exibir relatórios:

1. Selecione o **período de tempo a partir de** Hoje,Ontem,Esta semana,Este mês **e** Personalizado. Se você selecionar **Personalizar**, selecione a Data de **início e** a **Data** de término.
2. Selecione os **critérios de** filtro. Para obter mais informações, consulte Critérios de filtro de relatório.
3. Clique **em Mostrar registros** para preencher o relatório. Expanda o registro para visualizar em detalhes.
4. Clique **em Exportar** para exportar o conteúdo do relatório em um arquivo do Excel (xlsx) ou CSV. Por padrão, o relatório é exportado como XLSX.

Campos

O relatório exibe os seguintes parâmetros:

Campos	Descrição
Grupo de Campanha	Grupo de campanha para esta interação por email.
Listid	Listar ID de contato de email.
Contactid	Contato ID de contato de email.

Campanha ID	Campanha ID de contato de email.
Resultado	Resultado definido por um agente.
E-mail	O endereço de email do contato.
Email_Activity_DateTime	A data e a hora em que o agente definiu o resultado

	para esta interação por Email.
Campos de negócios (1 a 25)	Todos os campos de negócios configurados são listados em um campo comercial por coluna.
Unique_Identifier	Parâmetro de negócios adicional para identificar esse contato específico.
Modo	Modo de interação, Email.

Passar discagem

O relatório Passar discagem mostra o número de vezes que um contato é discado do número total de contatos. Navegue até a Lista **de** relatórios> **A discagempassa** para exibir parâmetros de relatório.

Para exibir relatórios:

1. Selecione o período a partir de **Hoje,Ontem,Esta semana,Este mês**e **Personalizado.** Se você selecionar **Cus-tom**, selecione a **Data** de início e **a Data** de término.

   Observação: o banco de dados é atualizado até o fim do dia configurado no sistema. Se a hora configurada for 00:30:00 (HH:MM:SS) do que o Relatório de discagem de passagem será gerado para yes-terday. Se o fim do dia configurado for 23:30:00, o relatório será gerado apenas para ontem.
2. Selecione o **Fuso horário** no menu suspenso.
3. Selecione os **critérios de filtro**. Para obter mais informações, consulte Critérios de filtro de relatório.
4. Clique **em Mostrar registros** para preencher o relatório.
5. Clique **em Exportar** para exportar o conteúdo do relatório em um arquivo do Excel (xlsx) ou CSV. Por padrão, o relatório é exportado como XLSX.

Campos

O relatório exibe os seguintes parâmetros:

Campo	Descrição
Data do Relatório	Exibe a data do relatório.
Campanha ID	Liste a campanha ID.
% de abertura	O percentual de contatos e do total de contatos carregados que ainda estão no estado aberto e são elegíveis para discagem.
% de fechamento	O percentual de contatos e do total de contatos carregados que estão fechados e não serão tentados novamente.

% Frescas	Porcentagem de contatos e do total de contatos carregados frescos e sem tentativa de discagem.
Reagendar % aberto	O percentual de contatos e do total de contatos carregados reagendados para discagem.

Passe 1%	O percentual de contatos discados em uma única tentativa. Cálculo = (Contatos discados em uma tentativa / Número total de contatos abertos hoje) *100
Passar 2%	O percentual de contatos discados em duas tentativas. Cálculo = (Contatos discados em duas tentativas / Número total de contatos abertos hoje) *100
Passar 3%	O percentual de contatos discados em três tentativas. Cálculo = (Contatos discados em três tentativas / Número total de contatos abertos hoje) *100
Passar 4%	O percentual de contatos discados em quatro tentativas. Cálculo = (Contatos discados em quatro tentativas / Número total de contatos abertos hoje) *100
Passe 5%	O percentual de contatos discados em cinco tentativas. Cálculo = (Contatos discados em cinco tentativas / Número total de contatos abertos hoje) *100
Passe 6%	O percentual de contatos discados em seis tentativas. Cálculo = (Contatos discados em seis tentativas / Número total de contatos abertos hoje) *100
Passe 7%	O percentual de contatos discados em sete tentativas. Cálculo = (Contatos discados em sete tentativas / Número total de contatos abertos hoje) *100
Passe 8%	O percentual de contatos discados em oito tentativas. Cálculo = (Contatos discados em oito tentativas / Número total de contatos abertos hoje) *100
Passe 9%	O percentual de contatos discados em nove tentativas. Cálculo = (Contatos discados e nove tentativas / Número total de contatos abertos hoje) *100
>Pass 9%	O percentual de contatos discados em mais de nove tentativas. Cálculo = (Contatos discados e fizeram mais de nove tentativas / Número total de contatos abertos hoje) *100

Relatórios de agendamento (legado)

Você pode enviar automaticamente relatórios para colegas e outros usuários agendando os relatórios desejados diariamente, semanal, mensal ou anual. Depois que o Programador do relatório for configurado, os relatórios especificados serão entregues aos destinatários como um anexo de e-mail (formato XLS).

Adicionar relatório Agendamento

1. Navegue até **Menu** > **Reports** > **Não** Programado.
2. Clique **em Adicionar relatório** agendado.
3. Insira um **nome** para a programação.

   Observação: não é preciso mencionar mais de 60 caracteres ou caracteres especiais ao adicionar um nome.
4. Digite uma **Descrição** para a programação.
5. Selecione um tipo de **relatório** a ser enviado no menu suspenso. Clique **no ícone +** para adicionar mais parâmetros ao relatório selecionado. O Bucket de Tentativas de Contato exclui os dados do dia atual. Essas informações são exibidas quando o usuário seleciona esse relatório na lista suspensa.
6. Selecione uma **Frequência** do relatório a partir de **Dias diários**, **mensais** e **específicos.**
7. Se a frequência selecionada for **semanal**, selecione um **Dia** de início da semana.
8. Se a frequência selecionada for **Dias** específicos, selecione um **Dia** específico.
9. Selecione uma **Hora** de Início do Relatório. Essa é a hora a partir da qual os dados são coletados para o relatório. Exemplo: se a hora de início for 11.00 AM, os dados de 11.00 AM somente serão preenchidos no relatório.
10. Selecione a Hora **do**Relatório. Esse é o tempo até o qual os dados do relatório são preenchidos. Por exemplo, se a hora de término for 6,00 PM, os dados até 6,00 PM serão preenchidos no relatório.
11. Insira **o(s) endereço(s) de e-mail para enviar o relatório para diferentes endereços** de email de uma só vez. Certifique-se de adicionar vários endereços de e-mail separados por vírgula.
12. Clique em **SALVAR**. O relatório de agendamento é adicionado ao painel de relatório de agendas. O usuário pode ativar o switch **ON** para enviar relatórios e TURN **OFF** para parar de enviar relatórios.

Editar uma programação

1. Selecione um relatório e clique **em Editar** em **Ação**.
2. Atualize os parâmetros necessários e clique em **SALVAR**.

Excluir uma programação

1. Selecione um relatório e clique **em Excluir** em **Ação**.
2. Clique **em Ok** na confirmação do pop-up.

Campos

Campos	Descrição
Nome	O nome da agenda específica para o envio de relatórios.
Frequência	A frequência na qual os relatórios estão agendados para serem enviados.
Mensalmente	Relatório enviado no primeiro dia corrido de cada mês. O pop-ulated de dados no relatório refere-se ao mês calendário anterior imediato. **Observação**: o primeiro relatório é enviado com êxito à salvação da agenda; te ativado no primeiro dia corrido de cada mês.
Semanalmente	Relatório enviado toda semana no dia selecionado. Selecione um dia apropriado para enviar o relatório. Você pode selecionar apenas um dia. O pop-ulated de dados no relatório refere-se aos sete dias anteriores imediatos. Por exemplo, se você selecionar quarta-feira como a data de envio do relatório, os dados das 00:00 horas anteriores de quarta-feira até terça-feira 23.59 horas serão preenchidos no relatório.
Dias Específicos	Relatório enviado em dias específicos da semana. Marque as caixas de seleção para os dias apropriados para enviar este relatório. Várias seleções permitidas. Os dados preenchidos são para um único dia específico, até a Hora do relatório selecionada. Por exemplo, se você selecionar Segunda-feira e Hora do relatório como 18,00 horas, o relatório conterá dados das 00:00 horas de segunda-feira às 18:00 horas de segunda-feira.
Diariamente	Relatório enviado todos os dias. Os dados do relatório são da Hora de Início selecionada até a Hora de Término/Hora de Relatório selecionada, todos os dias.
Nome do Relatório	Relatório que é enviado conforme configurado nesta agenda.
Hora de Início do Relatório	A hora de início do relatório. Trata-se do tempo a partir do qual os dados são escolhidos para ser preenchidos no relatório.
Hora do Relatório	Especifique a hora em que o relatório deverá ser gerado e enviado aos destinatários.
Ativar	Ative o comutador ATIVADO para enviar relatórios, TURN DESLIGADO para parar de enviar relatórios.

Extrato de Dados

Configure a exportação de dados transacionais e fixos brutos do banco de dados de relatórios. Os usuários podem extrair dados de fontes padrão, como tentativas de chamadas em horários específicos e de grupos de campanhas ou paigns de câmeras selecionados.

Observação: os seguintes itens não têm suporte no aplicativo Webex Contact Center, mas pode haver referências no documento:
- Campanhas de email e SMS
- Chamadas AEM (Agente- Executivo Mapeado).
- Dados relacionados a campanhas email e SMS.

Os usuários podem ignorar quaisquer dados nas tabelas relacionadas aos acima, embora as colunas extraídas estejam principalmente em branco.
Vá para **Menu** > **Reports** > **ExtraçãoData**. A página exibe os seguintes passos:

- **Nome** – Especifica o nome da configuração de extração de dados.
- **Descrição** – Fornece contexto ou detalhes adicionais sobre a configuração.
- **Nome** do arquivo – Define o nome do arquivo de saída que será gerado pelo relatório.
- **Ativar** – Indica se a configuração de extração de dados está atualmente ativa e em execução.
- **Histórico** de tarefas - Abre um **pop-up** que exibe o histórico de tarefas de extração de dados com os seguintes detalhes:
    - Ele exibe o fuso horário selecionado para o relatório de extrato de dados. A data e a hora do relatório se baseiam nesse fuso horário selecionado.
    - **Hora** de Início do Relatório - Exibe quando o processo de extração de dados é iniciado.
    - **Hora** de Término do Relatório – Exibe quando o processo de extração de dados termina.
    - **Tempo** agendado - Mostra a hora em que o relatório está agendado para ser gerado.
    - **Status** – Indica o status atual do relatório (por exemplo, Processamento, Concluído ou Com falha).
    - **Registros** – Mostra o número de registros incluídos no relatório gerado.
    - **Ação** – Fornece um botão de download para baixar o arquivo do relatório. Isso será exibido apenas quando o status do relatório for Concluído.
    - **Opção de pesquisa** – Permite que os usuários pesquisem e filtrem a lista de históricos de tarefas para encontrarem entradas específicas rapidamente.
- **Ação** – Permite que o usuário edite ou **exclua** a configuração de extração de dados.

Selecionar Campanha

1. Clique **em Adicionar extrato de** dados.
2. Adicione um **Nome** e uma **Descrição** do Extrato dos Dados.
3. Selecione o arquivo para extrair os dados do **Master** ou **Transactional**.
4. Selecione a **fonte** de dados na lista do menu suspenso. Ele só está ativo para extração de dados transacional.
5. Selecione o Grupo de **campanhas**. Os grupos de campanhas disponíveis são listados com base na Fonte de dados selecionada.
6. Selecione as **Campanhas**. A Campanha Disponível é listada com base na Fonte de dados

selecionada.

7. Clique **em Avançar**.

Fonte de dados

1. A Fonte de Dados é a lista de campos disponíveis para seleção. Existem fontes de dados padrão listadas com base no tipo de Dados selecionado. Mova os **campos disponíveis** para os campos **selecionados**.

   Exemplo: Atividade da chamada é uma fonte de dados. A fonte de dados fornece detalhes sobre as tentativas de chamadas e os resultados dessas tentativas.

2. Clique **em Avançar**.

Editar configuração de agendamento

1. Selecione o Tipo de execução necessário **em intervalos regulares** , **Tempo** agendado e **Sob demanda**.
2. Se o tipo de execução selecionado for Sob Demanda, informe a Data de início e a Data de término.
3. Selecione o **Fuso** Horário na lista do menu suspenso para que o relatório seja executado de acordo com o Fuso Horário selecionado.
4. Selecione **Dias** de execução para determinar quais dias da semana o relatório deve ser executado. Você pode selecionar vários dias.
5. Se o Tipo **de execução selecionado** for **Intervalos regulares**, informe a **Hora** de início da primeira tarefa para definir a hora inicial na qual o relatório recorrente começa a ser executado. Verifique se a Hora de início da primeira tarefa é maior do que a hora atual do sistema.
6. Insira o intervalo em minutos para especificar com que frequência o relatório deve ser executado após a primeira hora de início da tarefa.

   Exemplo:

   Se a Hora de início da primeira tarefa estiver configurada como 8:00 PM e o Intervalo estiver definido como 60 minutos, então:

   O primeiro relatório é gerado às 9:00 PM e abrange o intervalo de tempo entre 8:00 PM (hora de início do relatório) a 9:00 PM (hora de término do relatório).

   Os relatórios subsequentes são gerados a cada 60 minutos, cada um cobrindo o intervalo correspondente de uma hora.

   Nota:

   Os campos Hora de início da primeira tarefa e Intervalo em minutos são desabilitados enquanto o relatório está ativo.

7. Insira o nome **do**arquivo.
8. Selecione a **extensão** de arquivo de **CSV** e **txt**. Se a extensão de arquivo selecionada for txt, selecione o **Separador** de coluna no menu suspenso.

   Observação: se os dados extraídos de qualquer tabela tiverem uma cadeia de caracteres JSON, use o formato txt para salvar o arquivo. Por exemplo, a tabela Log de

auditoria contém dados de uma cadeia de caracteres JSON.

9. Ative a **tabela Criação** de arquivo específico. Isso anexa o nome da tabela ao arquivo de extrato de dados. Não é possível desabilitar este comutador. Ensaize a outra opção, se necessário. Outras opções ficam visíveis com base na fonte de dados selecionada.
10. Ative o **cabeçalho do arquivo obrigatório** se precisar de um cabeçalho de arquivo.
11. A opção **Arquivo vazio obrigatório**é habilitada automaticamente quando a alternância de criação de arquivo específico de campanha está ATIVAda. O arquivo é escrito sem registros. Se você não precisar de um arquivo vazio, TURN isso desativado.

Isso ficará visível somente se o tipo de dados selecionado for Mestre.

12. Ative a opção **Adicionar aspas** duplas para incluir aspas duplas. Os dados de cada campo são incorporados com aspas duplas.
13. Ative a **Data/Hora Da** Anexação para anexar a hora do servidor. O arquivo é salvo com o tempo do servidor anexado com o nome do arquivo.

    Observação: isso é obrigatório se você selecionar o Tipo de execução como Sob demanda. Mesmo para outros tipos de execução, recomendamos usar a opção Data/Hora de anexação. Isto evita substituição acidental de arquivos extraídos.
14. Ative **Alerta sem registros** para alertar quando o extrato de dados não retornar registros. Quando um alerta é acionado, um e-mail é enviado ao grupo de destinatários configurado na seção Alertas. O e-mail inclui:
    - Nome do Extrato de Dados
    - Data e hora da agenda
    - Tipo de erro: Sem registros
15. Ative **Alerta sobre Falha** para alertar quando o extrato de dados falhar devido a um erro. Quando um alerta é acionado, um e-mail é enviado ao grupo de destinatários configurado na seção Alertas. O e-mail inclui:
    - Nome do Extrato de Dados
    - Data e hora da agenda
    - Tipo de erro - Falha
16. Clique **em Salvar**.

Destino de armazenamento

A tela de destino de armazenamento permite que o usuário armazene o arquivo de extração de dados. Navegue até **Relatórios** > **Estoragem de destino**. Por padrão, a Unidade compartilhada é selecionada e abaixo dos campos são preenchidos.

Selecione o tipo de armazenamento na Unidade compartilhada, S3 e Google Cloud Storage.

Armazenamento S3

1. Digite o **Caminho** S3 que armazena seus dados de extração. Esse é o caminho absoluto no balde amazonense S3 onde você pretende armazenar os dados de extração. Exemplo,bucket *:\DE*.
2. Marque a **caixa de seleção Autenticação** Rolebased, se necessário.
3. Digite o ponto **de término da região do**AWS. Esta é a região na qual o recipiente do AWS S3 está localizado.
4. Digite a chave **de acesso do**AWS. Essa é a chave para acessar seu recipiente AWS S3. As Chaves de acesso são usadas para assinar as solicitações que você envia para a Amazon

S3. O AWS valida essa chave e permite acesso. Você usa as teclas de acesso para assinar as solicitações de API que você faz no AWS.

5. Digite a **criptografia** KMS se desejar que os dados sejam criptografados usando a criptografia KMS da AWS.
6. Digite a chave **secreta do**AWS. Essa é a chave secreta (como a senha) para a Chave de Acesso AWS inserida acima. A combinação de uma chave de acesso ID e uma chave de acesso secreta é necessária para authen-

ticação.

7. Digite a criptografia **do lado do**servidor. Essa é a chave de criptografar/descriptografar, que define que os dados purgados são criptografados usando a criptografia DO Sistema de Gerenciamento de Chaves (KMS) da AWS.
8. Digite a **tecla** KMS. Essa é a chave para descriptografar os dados no recipiente S3.
9. Digite o Caminho **do** Arquivo que armazena seus dados arquivados. Exemplo,bucket *:\DE\arquivo*\.

   Observação: ao dar o caminho, não inclua nenhuma barra/barra invertida no início. Por exemplo, se você exigir que os seus dados sejam arquivados na pasta LCMArchive da máquina com IP endereço 172.20.3.74 e o Caminho como LCMArchive. Se estiver usando uma subpasta em LCMArchive, especifique o caminho correto - LCMArchive\PurgeData.
10. Clique **em Salvar**.

Armazenamento de unidade compartilhada

1. Digite o **nome** IP/Host do dispositivo que armazena os dados arquivados.
2. Digite o **Usuário ID** e a **Senha** do usuário para acessar a unidade para armazenar os dados. Isso deve ser uma combinação de domínio e nome de usuário. Exemplo, <domain>\Usuário ID.
3. Digite o **Caminho** de extração da unidade compartilhada onde seus dados devem ser extraídos.
4. Digite o **Caminho** do Arquivo da unidade compartilhada onde seus dados devem ser arquivados.

   Observação: ao adicionar um caminho, não inclua nenhuma barra ou barra invertida no início. Exemplo, se precisar que os seus dados sejam arquivados na pasta LCMArchive da máquina, com IP endereço 172.xx.x.xx e no Caminho como LCMArchive. Se estiver usando uma subpasta em LCMArchive, especifique o caminho correto - LCMArchive\PurgeData.
5. Clique **em Salvar**.

Armazenamento de nuvem do Google

Digite o **campo Caminho** de extração de dados do Armazenamento de nuvem do Google que armazena seus dados de extração. Este é o caminho abso-lute na Plataforma Google Cloud onde você pretende armazenar os dados de extração.

1. Insira o Tipo **de**conta. Esse é o tipo de conta usado para acessar o Armazenamento de nuvem do Google. Use o ser-vice_account como o tipo de conta padrão.
2. Digite a **chave** privada da conta do Google para acessar o Armazenamento de nuvem do Google para colocar os dados arquivados.

3. Digite o **e-mail** cliente da conta do cliente da Plataforma Google Cloud usada para acessar o armazenamento em nuvem do Google.
4. Digite o **Caminho** do Arquivo morto do Armazenamento em nuvem do Google onde o aplicativo armazena os dados arquivados.
5. Clique **em Salvar**.

Observação: não use nenhum caractere especial como parte de nomes de arquivos, como /, \, :, *, ?, <, < e |.

Editar Extrato de Dados

1. Selecione o Extrato de dados e clique em **Editar** em **Ação**.
2. Atualize os parâmetros e clique **em Salvar**.
3. Ativar comutador para ativar o processo de extração de dados.

Excluir Extrato de Dados

1. Selecione o Extrato de Dados e clique **em Excluir** em **Ação**.
2. Clique **em Ok** na confirmação do pop-up.

Campos

Campos	Descrição
Nome	O nome da configuração de extrato de dados.
Descrição	A descrição da configuração de extrato de dados.
Nome do Arquivo	Nome do arquivo que sálvia os dados extraídos.
Histórico de tarefas	Histórico da tarefa da configuração de extrato de dados. Para acessar os detalhes do histórico de tarefas, clique no botão adjacente para expandir os detalhes do histórico do menu suspenso.
Tipo Mestre	Tipo de origem. Extrai campos de dados de fontes de dados Mestre.
Transacional	Tipo de origem. Extrai campos de dados de fontes de dados transacionais. Observação: continue selecionando Grupos de campanhas/Campanhas ou ambas somente se você selecionar Transacional.
Grupo de Campanha	Lista de grupos de campanhas com base na fonte de dados selecionada.
Campanha	Lista de campanhas com base na fonte de dados selecionada.

Fonte de dados	Lista de fontes de dados. Há fontes de dados padrão disponíveis no sys-tem.

Tipo de execução de intervalos regulares	Execute a Extração de dados em intervalos regulares configurados. Use o painel número ou digite para completar os intervalos de tempo no campo Mín. Você tem permissão para selecionar intervalos de 30 minutos. A Extração de dados é apagada periodicamente no intervalo configurado aqui.
Tipo de execução de tempo agendado	Agende a geração da Extração de dados em um horário específico todo dia.
Tipo de execução sob demanda	Gera o Extrato de Dados sob demanda.
Dias de execução	Dia de início para a extração de dados.
IP/Nome do host	Exibe o endereço IP ou o nome de host do dispositivo que armazena seus dados arquivados.
ID de usuário	Exibe o usuário ID do usuário que acessa a unidade acima para armazenar os dados. Deve ser uma combinação de domínio e nome de usuário. Por exemplo, <domain>\Usuário ID.
Senha	Exibe a senha para o usuário acima acessar a unidade compartilhada.
Caminho de extração	Exibe o caminho na unidade compartilhada onde os dados devem ser extraídos.
Caminho do Arquivo Morto	Exibe o caminho na unidade compartilhada onde seus dados devem ser arquivados.
Caminho S3	S3 Caminho que armazena seus dados de extração. Esse é o caminho absoluto no balde amazonense S3 onde você pretende armazenar os dados de extração.
É Autenticação Rolebased	Permite autenticação baseada em função
Ponto de término da região de AWS	Esta é a região na qual o recipiente do AWS S3 está localizado.
Chave de acesso AWS	Chave para acessar seu recipiente AWS S3. As Chaves de acesso são usadas para assinar as solicitações que você envia para a Amazon S3. O AWS valida essa chave e permite acesso. Você usa as teclas de acesso para assinar as solicitações de API que você faz no AWS.
Criptografia KMS	A criptografia KMS da AWS permite criptografar os dados
Chave Secreta do AWS	Essa é a chave secreta (como a senha) para a Chave de Acesso AWS inserida. A combinação de uma chave de acesso ID e uma chave de acesso secreta é necessária para autenticação.
Criptografia do lado do servidor	Essa é a chave de criptografar ou descriptografar, definindo que os dados purgados são criptografados usando a criptografia do Sistema de Gerenciamento de Teclas (KMS) da AWS.
Chave KMS	Essa é a chave para descriptografar os dados no recipiente S3.
Caminho do Arquivo Morto	Caminho para armazenar seus dados arquivados.

Tipo de Conta	Esse é o tipo de conta usado para acessar o Armazenamento de nuvem do Google. Use service_account como tipo de conta padrão.
Chave Privada	Esta é a chave privada da conta do Google para acessar o Armazenamento de nuvem do Google para colocar os dados arquivados.
E-mail do cliente	Esse é o endereço de email da conta cliente da Plataforma Google Cloud usada para acessar o armazenamento em nuvem do Google.
Caminho do Arquivo Morto	Esse é o caminho no Armazenamento de nuvem do Google em que o aplicativo armazena os dados arquivados.

Notas

- O relatório é extraído do início do dia para a hora agendada configurada e o arquivo é colocado no local de armazenamento configurado.
- Quando você extrai esse relatório pela segunda vez, o arquivo que contém a primeira extração de dados é movido para o Caminho do Arquivo configurado. A extração mais recente é feita no local de armazenamento configurado.
- Quando você extrai esse relatório pela terceira vez, o arquivo que contém a segunda iteração é movido para o Caminho do Arquivo configurado, e o primeiro arquivo de iteração é excluído. Os terceiros dados de iteração são colocados no local de armazenamento configurado.
- Todas as três condições acima se aplicam apenas quando a criação de arquivo específico da campanha e a chave de hora de anexação de datas estão desativadas.
- Rastreamento da Chamada

Detalhes do campo de transação

As tabelas a seguir listam os campos extraídos e seus detalhes:

- Atividade de chamadas
- Atividade do Agente
- Carregamento Global
- Carregamento da lista
- Informações da lista de depurar
- Log de Auditoria
- Trilha de auditoria
- SMS de entrada anônima
- SMS Sessão de entrada
- SMS Sessão de saída
- SMS status de entrega
- Erro de Carregamento
- Erro de Carregamento Global
- Erro no API Carregar
- Atividades de não chamada
- Dados do Contact Business
- Informações da lista

- Carregar Histórico
- Rastreamento da Chamada

Atividade de chamadas

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Tipo de Dados	Descrição
RPT_CallActivity	CONTACTID	CONTATO ID	Bigint Null	Um identificador exclusivo para um contato em um cam-paign
RPT_CallActivity	ID DA CHAMADA	ID CALL	nvarch-ar (38)	A chamada ID é aplicável a ref-erência de contato interno para rastrear actividades. Exemplo, para rastrear a atravessação da seleção de contato até Res-chedule/Reports.
RPT_CallActivity	GRUPO DE CAMPANHAS	GRUPO DE CAMPANHA	nvarch-ar (64)	Este é o grupo de campanha para o qual um cam-paign está mapeado.
RPT_CallActivity	ID DE CAMPANHA	CAMPANHA ID	nvarch-ar (64)	Este é o nome da campanha. Por exemplo, Coleção.
RPT_CallActivity	ID GLOBALISTA	LISTA GLOBAL ID	bigin t (nul o)	Este é o número de série em execução para cada lista global carregada no sys-tem.

OBD_GUActivity	NOME DE FILTRO GLOBAL	NOME DE ARQUIVO GLOBAL	nvarch-ar (64) (nulo)	O nome do arquivo con-tact global.
RPT_CallActivity	LISTID	ID LIST	Int (não nulo)	Este é o número de série em execução apagado durante o carregamento de contatos em uma câmera paign.

OBD_ListInfo	LISTTATO	STATUS DA LISTA	int (nulo)	Essa coluna contém o número inteiro que representa o status da lista (Ativo -0 ou parado -1).
OBD_ListInfo	TEMPOCRETADO EM LISTA	TEMPO CRIADO DA LISTA	dat-etime (50) (nulo)	A data e a hora em que o arquivo de lista de contatos foi colocado para carregamento.
OBD_HD_ História do Carregamento	TEMPO DE CARREGAMENTO	TEMPO DE CARREGAMENTO	dat-etime (nulo)	A data e a hora em que uma lista foi carregada.
RPT_CallActivity	IDESTROGINA DE CHAMADA	ESTRATÉGIA DE CONTATO	nvarch-ar (64) (nulo)	A estratégia de contato aplicada à tentativa atual.
RPT_CallActivity	ID CONDICIONA	CONDIÇÃO DE CSS	bigint (nulo)	O ID interno para a condição CSS usada durante a seleção do con-tact.
Grupo OBD_Cus-tomFilter	GRUPO DE FILTROS PERSONALIZADO	GRUPO DE FILTROS PERSONALIZADO	int (32) (nulo)	Trata-se do grupo de con-dition CSS ID no qual a condição CSS usada atualmente é mapeada.
Filtros OBD_C us-tom	SELAGEM DA CONDIÇÃO	CADEIA DE CARACTERES DA CONDIÇÃO	nvarch-ar (máx.) (nulo)	Trata-se do grupo de con-dition CSS ID no qual a condição CSS usada atualmente é mapeada.
RPT_CallActivity	NÚMERO DO CONTATO	NÚMERO DE CONTATO	int (64) (nulo)	O número do contato que está discado. Ele também pode ser um endereço de

				email no caso de um canal digital.
RPT_CallActivity	TEMPO CRIADO	TEMPO CRIADO	dat-etim e (nulo)	A data e a hora em que esse registro foi inserido na base de dados do relatório.
RPT_CallActivity	ENDTIME	ENDTIME	dat-etim e	Esse é o tempo em que a chamada será ressarçada-

			(nulo)	cheduled por serviço LCMContactR es-cheduler. Esse tempo é inserido nas tabelas CallActivity.
RPT_CallActivity	DURAÇÃO DA CHAMADA	DURAÇÃO DA CHAMADA	int (nul o)	Quando o CPA está ativado, a duração da chamada é finalizada pelo período em que o agente é corrigido até o final da chamada. Para implementações do Cisco, a duração da chamada é cal-culated da ini-tiation da chamada até a conclusão da chamada.
RPT_CallActivity	MODO DE CHAMADA	MODO DE CHAMADA	nvarch-ar (4) (nulo)	Esse é o modo de contato ID para con-tact.
OBD_Modes	NOME DE MODO	NOME DO MODO	nvarch-ar (64) (nulo)	O nome do modo, por exemplo, Home ou Mobile, no qual o contato é discado.
RPT_CallActivity	CALLOUTCOME	RESULTADO DA CHAMADA	nvarch-ar (8) (nulo)	O resultado da chamada definido pelo discador ou pelo agente para o contato. Pode ser o resultado de telefonia ou o resultado de Negócios

RPT_CallActivity	Nome do Contato	Nome do Contato	nvarch-ar	Entre em contato com a natureza da tentativa. Os possíveis val-ues são Fresh, Res-cheduled, Normal Callback, Personal Call-back, AEM-Fresh, AEM-Reagendado, AEM-Callback, Fresh-Moment ou AEM-Fresh-Moment

OBD_Busi -nessOut- comePare nt	GRUPO DE RESULTADOS	GRUPO DE RESULTADOS	Int (64) (nulo)	Este é o grupo de saída de negócios ID mapeado para o cam-paign.
OBD_Busi -nessOut- comePare nt	NOME PAI	NOME PAI DO RESULTADO	nvarch-ar (64) (nulo)	O nome do resultado pai.
OBD_Outcome	DISPLAYNAME	DESCRIÇÃO DO RESULTADO	nvarch-ar (128) (nulo)	A descrição de configuração de telefonia ou de saída comercial para essa tentativa.
OBD_Outcome	TIPO DE RPCTYPE	TIPO DE RPCTYPE	nvarch-ar (8) (nulo)	Esta é uma classificação para indicar se a disposição definida para essa tentativa marcada como RPC (con-nect do lado direito) ou não RPC.
OBD_Outcome	ISLIVECALLOUTCOME	CALLOUTCOM E AO VIVO	bit (nul o)	Indica se o resultado definido para essa chamada foi marcado como "LIveCall" ou não. Use-ful na determinação da chamada abandonada por cento.
RPT_CallActivity	TEMPOESPERACHAMA DA	TEMPOESPERAC HAMADA	dat-etim e (nulo)	Trata-se do tempo de conexão de chamadas se o CPA estiver ativado; Se a CPA estiver desativada, será a hora em que a chamada será patchada para o agente.

RPT_CallActivity	TARGETCAMPAIGNID	ID DE CONTATO DE DESTINO	nvarch-ar (nulo)	Isso denota a campanha de destino ID caso o contato atual seja encadeado a outra campanha.
RPT_CallActivity	TARGETCONTACTID	TARGETCONTACTID	bigin t (nul o)	Isso denota o contato de destino ID da campanha de destino no caso de o contato atual ser encadeado a outra campanha.

RPT_CallActivity	AGENTPERIPHERALN UMBE-R	AGENTE ID	nvarch-ar (64) (nulo)	Isso denota o agente ID que tratou desta tentativa de chamada.
RPT_CallActivity	AGENTNAME	NOME DO AGENTE	nvarch-ar (64) (nulo)	O nome do agente que tratou da tentativa de chamada.
RPT_CallActivity	TECLA DE RECUPERAÇÃO	CHAVE DE RECUPERAÇÃO	Flutuar	O número em execução que anota o identificador no discador para recuperar o novo resultado da chamada do discador.
RPT_CallActivity	TARGETAMOUNT	VALOR DE DESTINO	flutuar (nulo)	Este é o valor definido como a meta atingida para resultados de negócios específicos nesta tentativa.
RPT_CallActivity	AGENTCOMMENTS	COMENTÁRIOS DO AGENTE	nvarch-ar (4000) (nulo)	Este comentário de chamada inserido pelo agente para o contato.
RPT_CallActivity	TIPO DE CANAL	TIPO DE CANAL	int (nul o)	Esse é o tipo de canal. 1 para SMS, 2 para VOZ, 3 para EMAIL, 4 para CPAAS e 0 para IVR.
OBD_ChannelTy pe	CHANNELDESCRIPTION	DESCRIÇÃO DO CANAL	nvarch-ar (32) (nulo)	Descrição do canal. Exemplo, Voz, SMS e E-mail 1 para SMS, 2 para VOZ, 3 para EMAIL, 4 para CPAAS e 0 para IVR.

RPT_CallActivity	ID FILHOLISTA	ID DE LISTA FILHO	int (nulo)	Esse é o ID atribuído quando os contatos são anexados a uma lista já carregada.
RPT_CallActivity	TIPO DE ENTREGA	TIPO DE ENTREGA	nvarch-ar (32) (nulo)	Representa a natureza do tipo de entrega de contato para o discador. O val possível-

				ues são: • Regular • Regular não DE DESOBRIDESC • Retornar chamada • AEM
RPT_CallActivity	GRUPO-ALVO	GRUPO DE CAMPANHAS DE DESTINO	nvarch-ar (64) (nulo)	Aplicável somente para lista compartilhada. Indica o grupo de campanha para o qual os contatos são entregues nas campanhas da lista compartilhada.
RPT_CallActivity	CALLTYPE	CALLTYPE	varchar (8) (nulo)	Ele descreve o tipo de chamada. Os valores possíveis são: • 0 – Chamada normal • 1 – Chamada de retorno de chamada • 2 – Chamada AEM
RPT_CallActivity	ID DO AGENTE DE RETORNO DE CHAMADA	ID DO AGENTE DE RETORNO DE CHAMADA	nvarch-ar (128) (nulo)	O número ID do agente que atende a uma solicitação de retorno de chamada.
RPT_CallActivity	NOME DO AGENTE DE RETORNO DE CHAMADA	NOME DO AGENTE DE RETORNO DE CHAMADA	nvarch-ar (64) (nulo)	O nome do agente que atenderá a uma solicitação de retorno de chamada.

RPT_CallActivity	ACCOUNTNUMBER	ACCOUNTNUMBER	nvarch-ar (30) (nulo)	O número da conta é o número exclusivo criado para o contato no momento da entrega do contato ao discador. Ele contém sete valores de identidade exclusivos, denotando a campanha ID, contato ID etc. com um separador de pipe.
RPT_CallActivity	CONTATOS	CONTATOS	Tinyint (nulo)	O número de nova tentativa atual, isto é, discando

				tentativas feitas para um contato até agora.
RPT_CallActivity	STATUS DOS CONTATOS	STATUS DO CONTATO	int (nulo)	Esse é o status da atividade de chamadas do contato. Os valores são: 1 -FECHADO 2 - Bloqueado temporariamente 3 - Carregar em Andamento 4 - ENTREGUE PARA DISCADOR 5 -SUBSTITUIR 6 - LISTA PARADA 7 - FECHADO POR MEIO DE CONTATOS GERENCIADOS OU TRANSPORTADOS 8 - Contato Parado e Fechado 9 - SEM FILTRO DE CONTATO 10 - CONTATO MOVIDO PARA OUTRA CAMPANHA 11 - PARADO PERMANENTEMENTE 20 - O CONTATO ENTREGUE

				PAROU 21 - BLOQUEADO PARA ENTREGA PCB 22 - BLOQUEADO PARA ENTREGA CSSCONTACTS 23 - BLOQUEADO PARA ENTREGA DO AEM 24 - BLOQUEADO PELO NOVO HORÁRIO PARA REAGENDAR

				CONTATO 25 - BLOQUEADO POR RESCHDULE PARA FECHAR O CONTATO 30 - CONTATO BLOQUEADO PELO DNC 31 - CONTATO BLOQUEADO PELO NDNC 32 - CONTATO BLOQUEADO POR DNCSCRUB 33 - CONTATO BLOQUEADO POR LITÍGIO 34 - EXPIRADO 35 - CAMPANHA PARADA
OBD_ ContactStatusRea-sons	CONTACTSTATUSREASON	REASON DE STATUS DO CONTATO	nvarch-ar (128) (nulo)	Essa é a razão para a mudança no status do contato. Por exemplo, um contato pode estar com o status Bloqueado. O aplicativo teria bloqueado esse contato para entrega efetuar uma chamada PCB, CSS ou AEM.
RPT_CallActivity	TEMPODATENDO RETORNO DE CHAMADA	IDATETIM-E-RETORNO DE CHAMADA	dat-etim e (nulo)	A data e a hora definidas para o retorno de chamada de um agente para o contato.
RPT_CallActivity	TEMPO DE ENTREGA	TEMPO DE ENTREGA	dat-etim e (nulo)	A hora em que o contato é entregue ao discador.

RPT_CallActivity	TEMPO DE ENTREGA AGENDADO	TEMPODEDELIVE -RYTIME AGENDADO	dat-etim e (nulo)	O tempo reagendado para o contato deliv-ery.
RPT_CallActivity	SEM FIO	SEM FIO	bit (nul o)	Indica se a tentativa atual é feita para um dispositivo sem fio

				O número (celular). Verdadeiro se sem fio; Linha falsa se fixa. Tira valor do BD de conformidade, se disponível. Caso contrário, o valor padrão é Verdadeiro.
RPT_CallActivity	TECLA DE CHAMADA DE PERIFÉRICO	TECLA DE CHAMADA DE PERIFÉRICO	int (nulo)	Isso indica a chamada de periférico exclusiva ID (como uma chamada transferida).
RPT_CallActivity	RESERVACALLDURATI-ON	CHAMADA RESERVA	int (nulo)	A duração da chamada (em milissegundos) reservada pelo agente. No modo de visualização, ele inclui o tempo da última visualização e o tempo de discagem, execução de CPA e transferência da chamada de customer para o agente. No modo preditivo, se o agente reservado for desconectado antes mesmo de se conectar a um customer, esse valor será NULL, pois o agente ainda não está associado ao cliente. Nesses casos, o registro HoldTime of corresponding Termination Call Detail (Detalhe da

				chamada de resposta cor) consultará o tempo de reserva do agente.
RPT_CallActivity	TEMPO DE VISUALIZAÇÃO	TEMPO DE VISUALIZAÇÃO	dat-etim e (nulo)	A hora em que o agente teve o contato oferecido para visualização pelo discador.
RPT_CallActivity	SFUID	SFUID	nvarch-ar (máx.) (nulo)	Esse é o usuário do Service Cloud Voice CRM ID usado para importação de contatos.

RPT_CallActivity	DETALHES DO CONTATO	DETALHES DO CONTATO	nvarch-ar (máx.) (nulo)	Essa coluna contém informações de contato como XML formato de dados que vai para o discador. Por exemplo, nome, sobrenome, número de contato e assim por diante.
RPT_CallActivity	SFLEADID	SALESforce Cam-paign LEAD ID	nvarch-ar (200) (nulo)	Essa é a ID exclusiva gerada no Service Cloud Voice.
RPT_CallActivity	IDFCONTACTID	Câmera de vendas - paign CONTATO ID	nvarch-ar (200) (nulo)	Esse é o contato de ID do Service Cloud Voice da campanha.
RPT_CallActivity	SFCAMPAIGNID	Câmera de vendas - paign ID	nvarch-ar (200) (nulo)	A campanha do Service Cloud Voice CRM ID pela qual o contato é importado.
RPT_CallActivity	RETORNO DE CHAMADA SOLICITADO POR	RETORNO DE CHAMADA SOLICITADO POR	nvarch-ar (64) (nulo)	Representa o agente ID do agente que registra a solicitação de retorno de chamada.
RPT_CallActivity	TIPO DE REGISTRO DE RETORNO DE CHAMADA	TIPO REGISTRADO DE RETORNO DE CHAMADA	varchar (23) (nulo)	A natureza do retorno de chamada no momento do registro de retorno de chamada por um agente. Os valores possíveis são: 0 – Chamada Normal 1 – PCB (Retorno de chamada pessoal) 2 – NCB (Retorno de chamada

				normal)
RPT_CallActivity	TIPO DE TEMPOATTEMPTTYPE RETORNO DE CHAMADA	TIPO DE TENTATIVA DE RETORNO DE CHAMADA	nvarch-ar (17) (nulo)	O tipo de chamada no momento de uma tentativa de discagem. Os valores possíveis são NCB e PCB.
RPT_CallActivity	CICLO DE ATUAL	CICLO ATUAL	Int	Quando a estratégia Ciclo é

			(nulo)	usado, este campo pertence ao número do ciclo atual. Por exemplo, se o ciclo de iteração de contato estiver no segundo ciclo, esse campo conterá 2.
RPT_CallActivity	ED DO INVÁLIDO DO CICLO	CICLO ATUAL CONCLUÍDO	bit (nulo)	Sinalizar para indicar a compapa do ciclo atual, isto é, todos os modos são discados para fora.
RPT_CallActivity	LEAD ENTRE ANTERIORES	PONTUAÇÃO ANTERIOR DO LEAD	Int (nulo)	Valor de pontuação de chumbo atribuído no momento do carregamento.
RPT_CallActivity	LEAD MARCADO ATUAL	PONTUAÇÃO DE LÍDER ATUAL	Int (nulo)	Valor de pontuação do lead atribuído pelo agente.
RPT_CallActivity	VALOR REAL	NÚMERO DE TELEFONE	nvarch-ar (225) (nulo)	Este é o número-ber do telefone carregado da lista de líderes.
RPT_CallActivity	NOME DO GRUPO DE LEIS DO ESTADO	NOME DO GRUPO DE LEIS ESTADUAIS	nvarch-ar (256) (nulo)	Ele denota o nome do grupo de leis estaduais usado durante esta tentativa.
Categoria de OBD_Campaign_	CATEGORIAR CAMPANHA-ME	NOME DA CATEGORIA DA CAMPANHA	nvarch-ar (64) (nulo)	Este é o nome da categoria da campanha.
RPT_CallActivity	NOME DA CATEGORIA DNC	NOME DA CATEGORIA DE CAMPANHA DO DNC	nvarch-ar (máx.) (nulo)	Este é o nome da categoria cam-paign do DNC.

RPT_CallActivity	ENTRADA ISINBOUND	CHAMADA DE ENTRADA	bit (nulo)	Se a entrada da tentativa atual for criada a partir da chamada de entrada, o valor será definido para 1 caso contrário, o valor será definido como 0.
RPT_CallActivity	DIALLERREFERÊNCIA	ID DE REFERÊNCIA DA DIALLER	nvarch-ar	Trata-se do contato ID ou da chamada ID gerado pela plataforma discador. Dialer-

			(64) (nulo)	campos específicos são: • .
OBD_CallActivity	Nome do Contato	Contact_Nature	nvarch-ar	Entre em contato com a natureza da tentativa. Os possíveis val-ues são Fresh, Res-cheduled, Normal Callback, Personal Call-back, AEM-Fresh, AEM-Reagendado, AEM-Callback, Fresh-Moment ou AEM-Fresh-Moment
RPT_CallActivity	TROCA DE STATUS POR	STATUS ALTERADO POR	nvarch-ar (128) (nulo)	O Usuário ID da entidade que alterou o status do contato.
RPT_CallActivity	TROCA DE STATUS	STATUS ALTERADO EM	dat-etim e (nulo)	A data e a hora em que o status do contato é alterado.
RPT_CallActivity	DEVICEID	DISPOSITIVO ID	nvarch-ar (255) (nulo)	Define se um contato está bloqueado como DNC por número ou campo de negócios.
RPT_CallActivity	OVERRIDEPEWCVALI DATIO-N	SUBSTITUIR VALIDAÇÃO DESABILC	Pouco (nã o nul o)	Durante uma interação, se o cliente permitir marcar o contato específico como uma chamada não DECISMÁDica e permitir discagem automática, os agentes marcarão a caixa de seleção para substituir a validação DE DESVM para este

				contato, agente.
RPT_CallActivity	CHAMADA DE RETORNO PARA DISCADOR	RETORNO DE CHAMADA DO AGENTE DO DISCADOR	Pouco (não nulo)	Esse valor determina se o resultado é definido como um retorno de chamada por um agente normal ou um agente clicando. Valor 0 indica que isso é definido por um agente normal; 1 denota que isso é definido por um agente clicker.

RPT_CallActivity	DNCSTARTDATE	DATA DE INÍCIO DO DNC	dat-etim e (nulo)	Quando dnc cronometrado é registrado, a data de início fornecida no momento do registro.
RPT_CallActivity	DNCENDDATE	DATA DE TÉRMINO DO DNC	dat-etim e (nulo)	Quando dnc cronometrado é registrado, a data de término fornecida no momento do registro.
RPT_CallActivity	DNCTYPE	TIPO DNC	nvarch-ar (1) (nulo)	O tipo de DNC aplicado a um contato se aplica a uma campanha específica ou a todas as campanhas.
RPT_CallActivity	IDAUTHENTICATIO-NENABLED DE IDENTIDADE	AUTENTICAÇÃO DE IDENTIDADE HABILITADA	Pouco (não nulo)	Isso denota se o campo Iden-tityAuthentic-ationEnabled é habilitado ou desabilitado para o contato.
RPT_CallActivity	IDAUTHENTICATIO-NSUCCESS DE IDENTIDADE	ÊXITO NA AUTENTICAÇÃO DA IDENTIDADE	Pouco (não nulo)	Isso define se a autenticação da identidade é sucesso ou não.
RPT_CallActivity	CONTAGEM DE SMSTRANSAÇÃO	CONTAGEM DE TRANSAÇÕES DO SMS	Int (não nulo)	Contagem é o número de transações SMS entre o usuário e o serviço SMS, aplicável quando SMS bidirecional é usado.
RPT_CallActivity	PREVIEWDURAÇÃO	DURAÇÃO DA VISUALIZAÇÃO	int (nulo)	O tempo levado por um agente para visualizar uma chamada e aceitar, pular ou rejeitar (fechar) o contato.

RPT_CallActivity	TEMPO DE AGENDAMENTO SEGUINTE	PRÓXIMA DATA/HORA AGENDADA	dat-etim e (50) (nulo)	Essa denota a próxima data e hora agendadas para o retorno de chamada agendado.
RPT_CallActivity	MODO DE AGENDA SEGUINTE	PRÓXIMO MODO DE AGENDAMEN TO	nvarch-ar (50) (nulo)	Isso denota o modo do retorno de chamada agendado.

RPT_CallActivity	TOTALPRIMARYAUTH	AUTENTICAÇÃO PRIMÁRIA TOTAL	int (nulo)	Número total de solicitações enviadas para o serviço de autenticação de identidade para obter autenticação de fazer chamada (autenticação authen-tication pré-chamada) de cus-tomer, antes de entregar ao discador para um único contato. A solicitação é iniciada pelo sistema (mecanismo de feeds).
RPT_CallActivity	PRIMARYAUTH VERIFICADO	AUTENTICAÇÃO PRIMÁRIA VERIFICADA	int (nulo)	Número total de respostas do cliente do serviço de autenticação de identidade para solicitação enviada para autenticação de chamada (autenticação pré-chamada). A solicitação é iniciada pelo sistema (mecanismo de feeds).
RPT_CallActivity	TOTALSECONDÁRIOAUTH	AUTENTICAÇÃO SECUNDÁRIA TOTAL	int (nulo)	Número total de solicitações enviadas para o serviço de autenticação de identidade para obter tication de cada iden-tity do cliente, durante a chamada (autenticação na chamada). A solicitação é iniciada pelo

				agente.
RPT_CallActivity	AUSECONDÁRIO VERIFICADO	AUTENTICAÇÃO SECUNDÁRIA VERIFICADA	int (nul o)	Número total de respostas cus-tomer do "serviço de autenticação de identidade" para cada solicitação enviada para cada identidade, durante a chamada (authen-tication) na chamada. A solicitação é ini-tiada do agente.
RPT_CallActivity	COMPUTEDDURATIONI NM-	CALCULADO	Int	Ele arredonda a chamada

	S	INMS DURAÇÃO	(nulo)	duração (que é em milissegundos) com base na taxa de pulso configurada. Usado no cálculo de faturamento.

Atividade do Agente

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Tipo de Dados	Descrição	Plataforma
RPT_AEA-inatividade	Agentid	Agentid	Nvarchar (50) (nulo)	O nome do agente é conectado ao banco de dados a cada mudança de estado.	Amazon Connect
RPT_AEA-inatividade	Estado do Agente	Estado do agente	nvarchar (100) (não nulo)	O estado do agente, como *Pronto* ou *Não pronto*, etc. representa os diversos estados que podem ocorrer.	Amazon Connect
RPT_AEA-inatividade	DATA DA ATIVIDADE	DATA DA ATIVIDADE	Varchar (30) (nulo)	Ele exibe a data e a hora da atividade.	Amazon Connect

RPT_AEA-inatividade	Tempo Inserido	Tempo inserido	data e hora (nulo)	Ele exibe a data e a hora em que o estado da alteração do agente é inserido no banco de dados.	Amazon Connect
RPT_AEA-inatividade	Tecla LCM	Tecla LCM	Nvarchar (60) (nulo)	Ela consiste em ContactID, ModeID, Cam-paignKey, ContactRetries, ModeRetries, TimeZoneID,	Amazon Connect

				e TenantID separados por um delimitador.	
RPT_AEA-inatividade	BlendingState	Estado de Mistura	Varchar (10) (nulo)	O estado de mistura do agente é seja De entrada ou Limite de saída.	Amazon Connect
RPT_AEA-inatividade	STARTTIME	STARTTIME	data e hora (nulo)	Ele exibe a data e a hora de início da atividade.	Amazon Connect
RPT_AEA-inatividade	ENDTIME	ENDTIME	data e hora (nulo)	Ele exibe a data e a hora de conclusão da atividade.	Amazon Connect
RPT_AEA-inatividade	DURATIONINSECOND-S	DURATIONINSECOND-S	Int (nulo)	Ele exibe a duração da atividade.	Amazon Connect
RPT_AEA-inatividade	CHAMADA ISINCHAMADA	CHAMADA ISINCHAMADA	Int (não nulo)	Ele indica se a atividade é cur-rently em uma chamada.	Amazon Connect
RPT_AEA-inatividade	ID DO ESPAÇO	ID DO ESPAÇO	Bigint (nulo)	É o ID ID do Espaço.	Amazon Connect
RPT_AEA-inatividade	COMPROVADO	COMPROVADO	Bigint (nulo)	É o subinquilo ID.	Amazon Connect

SMS de entrada anônima

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Tipo de Dados	Descrição

Caixa de RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	ID	ID	bigint (não nulo)	Identificador exclusivo gerado automaticamente para a mensagem recebida.
Caixa de RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	Fonte	Fonte	Nvarchar (20) (nulo)	O dispositivo de origem (número de contato) da mensagem SMS.

Caixa de RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	Destino	Destino	Nvarchar (20) (nulo)	O dispositivo de destino (número de contato) da mensagem SMS.
Caixa de RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	Mensagem	Mensagem	Nvarchar (256) (nulo)	O conteúdo do SMS mes-sábio.
Caixa de RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	Tempo de Entrada	Tempo de Entrada	data e hora (nulo)	A data e a hora em que a ação aplic. criou essa entrada de log.
Caixa de RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	ID do Espaço	ID do Espaço	int (nulo)	O Espaço ID gerado automaticamente pela ação aplicação quando um novo espaço é criado.
Caixa de RPT_ITR_Incom-ingMessageLog	SubTenenteID	SubTenenteID	int (nulo)	O Subquilo ID gerado automaticamente pelo aplicativo quando um novo recurso é criado com 10 formigas.

Erro no API Carregar

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Tipo de Dados	Descrição
Erro de RPT_AddContact –	ID do Erro	ID do Erro	Bigint (nulo)	O Erro ID apagado automaticamente para esse erro.

Erro de RPT_AddContact_	Methodname	Methodname	Nvarchar (100) (nulo)	O método API que originou esse erro.
Erro de RPT_AddContact_	Resultado	Resultado	Nvarchar (16) (nulo)	O resultado da resposta API (Falha ou Suc-cess).
Erro de RPT_AddContact_	Descrição do resultado	Descrição do resultado	Nvarchar (512) (nulo)	A descrição da resposta API.
RPT_AddContact_	Data de log	Data de log	Datetime	A data e

Erro			(nulo)	hora em que o registro de erro foi mandado-10 para o log.
Erro de RPT_AddContact_	ID da Campanha	ID da Campanha	Nvarchar (64) (nulo)	A campanha ID que reportou esse erro.
Erro de RPT_AddContact_	Calltype	Calltype	Varchar (8) (nulo)	Ele descreve o tipo de chamada. Os valores possíveis são: 0 – Chamada normal 1 – Chamada de retorno de chamada 2 – Chamada AEM
Erro de RPT_AddContact_	TempoAtratamentoChamada	TempoAtratamentoChamada	Nvarchar (32) (nulo)	A Hora de Início da Chamada para uma con-tact como definido durante o carregamento.
Erro de RPT_AddContact_	TempoAtratamentoChamada	TempoAtratamentoChamada	Nvarchar (32) (nulo)	A data e a hora em que a chamada termina.
Erro de RPT_AddContact_	BusinessFieldXML	BusinessFieldXML	nvarchar (2000) (nulo)	Os dados do XML no parâmetro; isto contém os campos de negócios.

Erro de RPT_AddContact_	Prioridade	Prioridade	Varchar (8) (nulo)	A pri-ority do contato com base na qual ele é entregue para o discador
Erro de RPT_AddContact_	ModeXML	ModeXML	nvarchar (2000) (nulo)	O XML dados que contêm os modos de chamada como celular, Home telefone, telefone do trabalho e assim por diante.
Erro de RPT_AddContact_	Userid	Userid	Nvarchar (32) (nulo)	O usuário ID da entidade que soma as APIs.
RPT_AddContact_	SMSData	SMSData	Nvarchar	A mensagem

Erro			(128) (nulo)	texto que é enviado por SMS.
Erro de RPT_AddContact_	EmailSubject	EmailSubject	Nvarchar (128) (nulo)	O assunto do Email quando as mensagens são enviadas como parte de uma câmera de email paign.
Erro de RPT_AddContact_	EmailMsg	EmailMsg	Nvarchar (128) (nulo)	O conteúdo do Email mes-sábio.
Erro de RPT_AddContact_	Mailattachment	Mailattachment	Nvarchar (128) (nulo)	O anexo (nome do arquivo) que faz parte da mensagem de Email.
Erro de RPT_AddContact_	Zipcode	Zipcode	Nvarchar (32) (nulo)	CeP do contato.
Erro de RPT_AddContact_	Detalhes do Contato	Detalhes do Contato	nvarchar (2000) (nulo)	Esta coluna con-tain informações de contato como XML formato de dados que vai para o discador. Por exemplo, nome, sobrenome, número de contato e assim por diante.
Erro de RPT_AddContact_	Listid	Listid	Nvarchar (50) (nulo)	A lista ID à qual o con-tact pertence.

Erro de RPT_AddContact_	LockContact	LockContact	bit (nulo)	Isso indica se o contato precisa estar bloqueado da entrega. Esse é 1 se uma con-tact estiver bloqueada; 0 se não estiver bloqueado.
Erro de RPT_AddContact_	DedupBussFld	DedupBussFld	Nvarchar (32) (nulo)	Campo Dedup Business
Erro de RPT_AddContact_	Ignorar FechamentoContato	Ignorar FechamentoContato	Pouco	Se o aplicativo tem

			(nulo)	para ignorar o contato fechado.
Erro de RPT_AddContact_	Errordescription	Errordescription	Varchar (512) (nulo)	A descrição do erro de API resposta.
Erro de RPT_AddContact_	Contactid	Contactid	Nvarchar (16) (nulo)	O contato ID gerado para esse contato.
Erro de RPT_AddContact_	ErrorXML	ErrorXML	nvarchar (1024) (nulo)	O nome do arquivo do XML que contém os detalhes do erro.
Erro de RPT_AddContact_	Pontuaçãoclientepotencial	Pontuaçãoclientepotencial	Nvarchar (16) (nulo)	A Pontuação de início desse contato.
Erro de RPT_AddContact_	ID do Espaço	ID do Espaço	int (nulo)	O Espaço ID gerado automaticamente pela ação applic quando um novo espaço é criado.
Erro de RPT_AddContact_	SubTenenteID	SubTenenteID	int (nulo)	O Subquilo ID gerado automaticamente pelo aplicativo quando um novo de dez formigas é criado.

Log de Auditoria

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Tipo de Dados	Descrição
RPT_AuditLog	ID	ID	Int (não nulo)	Identificador exclusivo gerado automaticamen

				te para a entrada do log.
RPT_Users	Userid	Userid	Nvarchar (100) (nulo)	Usuário ID (nome do usuário) que realizou a atividade.
RPT_AuditLog	Módulo	Módulo	Nvarchar (64) (nulo)	O módulo de aplicativos ou com-ponent em que

				essa atividade é realizada. Por exemplo, Cam-paign, Uploader global e assim por diante.
RPT_AuditLog	Operação	Operação	Nvarchar (64) (nulo)	A operação executada pelo usuário. Por exemplo, Criar, Atualizar, Excluir.
RPT_AuditLog	Dados	Dados	nvarchar (máx) (nulo)	Os dados que o usuário reinsira na fila para a activ-ity iniciada.
RPT_AuditLog	Data da criação	Data da criação	data e hora (nulo)	A data e a hora em que a ação aplic. criou essa entrada de log.
RPT_AuditLog	ID do Espaço	ID do Espaço	int (nulo)	O Espaço ID gerado automaticam ente pela ação applic quando um novo espaço é criado.
RPT_AuditLog	SubTenenteID	SubTenenteID	int (nulo)	O Subquilo ID gerado automaticamen te pelo aplicativo quando um novo de dez formigas é criado.

Trilha de auditoria

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Tipo de Dados	Descrição
RPT_AuditTrail	ID	ID	Bigint (não nulo)	Identificador exclusivo gerado automaticamente para a entrada do log.
RPT_Users	Userid	Userid	Nvarchar (100) (nulo)	Usuário ID (nome do usuário) que

				efetuou a atividade.
RPT_AuditTrail	Operação	Operação	Nvarchar (50) (nulo)	A operação executada pelo usuário. Por exemplo, Criar, Atualizar, Excluir.
RPT_AuditTrail	Dados	Dados	varbinário (máx.) (nulo)	Os dados que o usuário reinsira na fila para a activ-ity iniciada.
RPT_AuditTrail	Createdate	Createdate	data e hora (não nulo)	A data e a hora em que a ação aplic. criou essa entrada de log.
RPT_AuditTrail	Pagename	Pagename	Varchar (50) (nulo)	A página de aplicativo ou com-ponent onde essa atividade é realizada. Por exemplo, Cam-paign, Uploader global e assim por diante.
RPT_AuditTrail	IDEmpresa	IDEmpresa	Int (não nulo)	O identificador exclusivo da Enterprise.
RPT_AuditTrail	Isactive	Isactive	Pouco (não nulo)	Denota a Entrada Ativa e o padrão é definido como 1
RPT_AuditTrail	Isdeleted	Isdeleted	Pouco (não nulo)	A entrada de notas é excluída por defeito e o padrão é

				definido como 0
RPT_AuditTrail	ID do Espaço	ID do Espaço	int (nulo)	O Espaço ID gerado automaticamente pela ação applic quando um novo espaço é criado.

RPT_AuditTrail	SubTenenteID	SubTenenteID	int (nulo)	O Subquilo ID gerado automaticamen te pelo aplicativo quando um novo de dez formigas é criado.

SMS status de entrega

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Tipo de Dados	Descrição
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Fonte	Fonte	nvarch ar (36) (nulo)	O número do dispositivo (número de con-tact) da origem SMS.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Destino	Destino	nvarch ar (36) (nulo)	O número do dispositivo (número de con-tact) do destino SMS.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Mensagem	Mensagem	Nvarchar (máx.) (nulo)	O SMS mensagem de texto con-tent.
RPT_ITR_ Deliv-eryStatus	Deliverystatus	Deliverystatus	nvarch ar (50) (nulo)	O status de entrega da mensagem SMS. Por exemplo, Êxito, Fail-ure, etc.

RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	ID do GatewayMsg	ID do GatewayMsg	Nvarchar (100) (nulo)	Essa é a mensagem de entrada ID.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	RealResponse	RealResponse	Nvarchar (máx.) (nulo)	Essa é a resposta .
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	TempoDatendo Entrada	TempoDatendo Entrada	Datetime (não nulo)	A data e a hora em que o registro foi

				criado na tabela.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	ID da Campanha	ID da Campanha	Nvarchar (64) (nulo)	A campanha ID da qual o SMS é enviado.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	Contactid	Contactid	int (nulo)	O contato exclusivo ID para o qual o SMS é enviado.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	Providertype	Providertype	Nvarchar (128) (nulo)	O tipo SMS fornecer, como SMPP.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	TempoDateDate Delimv- eryStatus	TempoDateDate Delimv- eryStatus	data e hora (nulo)	A data e a hora em que o status de entrega é atualizado para esse registro.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	Errorcode	Errorcode	Nvarchar (10) (nulo)	Esse é o código do erro.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	ID do Espaço	ID do Espaço	int (nulo)	O Espaço ID apagado automatica mente pelo aplicativo quando um novo espaço é atedado.
RPT_ITR_ Deliv- eryStatus	SubTenenteID	SubTenenteID	int (nulo)	O ID sub- dez formigas gerados automatica mente pelo applic-ation quando um

				novo espaço é criado.

SMS Sessão de entrada

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Tipo de Dados	Descrição

detalhes de RPT_ITR_ Ses-sionDetal	ID	ID	Nvarchar (36) (nulo)	Identificador exclusivo gerado automaticamente para a mensagem recebida.
detalhes de RPT_ITR_ Ses-sionDetal	Texto	Texto	Nvarchar (máx.) (nulo)	O texto da mensagem enviada por meio do SMS.
detalhes de RPT_ITR_ Ses-sionDetal	Inserção IsSent	Inserção IsSent	Pouco (não nulo)	Isso indica se a mensagem é enviada ao contato.
detalhes de RPT_ITR_ Ses-sionDetal	Data	Data	Datetime (não nulo)	A data em que o SMS mes-sábio foi enviado.
detalhes de RPT_ITR_ Ses-sionDetal	Título	Título	Varchar (100) (nulo)	O assunto do SMS mes-sábio
detalhes de RPT_ITR_ Ses-sionDetal	Resposta	Resposta	nvarchar (máx) (nulo)	A resposta recebida do destinatário da mensagem.
detalhes de RPT_ITR_ Ses-sionDetal	ID seqüencial	ID seqüencial	int (nulo)	O ID apagado por auto-geração para a mensagem recebida pelo aplicativo.
detalhes de RPT_ITR_ Ses-sionDetal	ID do GatewayMsg	ID do GatewayMsg	Nvarchar (128) (nulo)	O ID apagado por geração do SMS Gateway para essa mensagem

detalhes de RPT_ITR_ Ses-sionDetal	AccountNumber	AccountNumber	Nvarchar (256) (nulo)	O número da conta (LCMKey / CAID) do contato.
detalhes de RPT_ITR_ Ses-sionDetal	ID da Campanha	ID da Campanha	Nvarchar (128) (nulo)	A campanha ID à qual o SMS de entrada é recebido.
detalhes de RPT_ITR_ Ses-sionDetal	RefGatewayMsgID	RefGatewayMsgID	Nvarchar (100) (nulo)	A mensagem ID gerada pelo sinal de SMS entrada.

detalhes de RPT_ITR_ Ses-sionDetal	Contactid	Contactid	int (nulo)	O único con-tact ID do qual o mes-sábio de entrada é recebido.
detalhes de RPT_ITR_ Ses-sionDetal	ID do Espaço	ID do Espaço	int (nulo)	O Espaço ID gerado automaticam ente pela ação aplicação quando um novo espaço é criado.
detalhes de RPT_ITR_ Ses-sionDetal	SubTenenteID	SubTenenteID	int (nulo)	O Subquilo ID gerado automaticame nte pelo aplicativo quando um novo recurso é criado com 10 formigas.

SMS Sessão de saída

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Tipo de Dados	Descrição
RPT_ITR_Session	Fonte	Fonte	Nvarchar (36) (nulo)	O con-tact de origem (código curto) para a mensagem SMS enviada.
RPT_ITR_Session	Destino	Destino	Nvarchar (36) (nulo)	O número de contato de destino da mensagem de SMS de saída.

RPT_ITR_Session	Resultado	Resultado	Nvarchar (20) (nulo)	O resultado definido para o contato SMS. Out-comes pode ser definido por meio do designer de scripts, status de deliv-ery do serviço SMS pró-vider ou aguardando uma resposta do reip-ient.

RPT_ITR_Session	TempoSatrasoEmEspera	TempoSatrasoEmEspera	bit (nulo)	Isso indica se o SMS mes-sábio foi excedido antes de enviar ou foi suc-cessfully enviado.
RPT_ITR_Session	Data	Data	data e hora (não nulo)	A data e a hora em que a mensagem foi enviada.
RPT_ITR_Session	ID	ID	Nvarchar (36) (não nulo)	Identificador exclusivo gerado automaticamente para a mensagem de saída.
RPT_ITR_Session	AccountNumber	AccountNumber	Nvarchar (64) (não nulo)	O número da conta (LCMKey / CAID) do contato.
RPT_ITR_Session	Erro	Erro	Varchar (100) (nulo)	Isso se refere ao Guia de chamadas por meio da funcionalidade de Designer de scripts do aplicativo.
RPT_ITR_Session	Formid	Formid	int (nulo)	Para o Formulário ID do qual a mensagem SMS de saída foi enviada.

RPT_ITR_Session	Tipo de Resultado	Tipo de Resultado	Varchar (20) (nulo)	O tipo de resultado. Se o conjunto de resultados pertence ao Suc-cess ou Falha, conforme configurado.
RPT_ITR_Session	Modifieddate	Modifieddate	data e hora (nulo)	A data e a hora em que esta entrada foi atualizada pela última vez.
RPT_ITR_Session	AGENTID	AGENTID	Nvarchar (64) (nulo)	O agente ID do agente entregando esta inter-ação.

RPT_ITR_Session	STATUS	STATUS	Nvarchar (32) (nulo)	O status da mensagem SMS de saída, como Enviadas, Processamento, Falha e assim por diante.
RPT_ITR_Session	COMPROMISSO POR	COMPROMISSO POR	Nvarchar (32) (nulo)	Os detalhes do usuário que comprometeu isso com o banco de dados.
RPT_ITR_Session	ID da Campanha	ID da Campanha	nvarch ar (nulo)	A campanha ID à qual o SMS de entrada é recebido.
RPT_ITR_Session	Contactid	Contactid	int (nulo)	O único con-tact ID do qual o mes-sábio de entrada é recebido.
RPT_ITR_Session	ID do Espaço	ID do Espaço	int (nulo)	O Espaço ID gerado automaticam ente pela ação aplicação quando um novo espaço é criado.
RPT_ITR_Session	SubTenenteID	SubTenenteID	int (nulo)	O Subquilo ID gerado automaticamen te pelo aplicativo quando um novo recurso é criado com 10 formigas.

Erro de Carregamento

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Tipo de Dados	Descrição
RPT_Error	ID DO ERRO	ID DO ERRO	Bigint (nulo)	O Erro ID gerado automaticamente para esse erro.
RPT_Error	ERRORTYPE	ERRORTYPE	Nvarchar (32) (nulo)	O tipo de erro gerado pelo aplicativo. Os valores a seguir são des-

				Jogado: • Ruim • Inválido • Incompatibilidade • Código de área • Prioridade • Momento do Contato • Avaliação de Linhas de Ônibus • Fuso Horário • Estado Inválido • DNC • NDNC • Duplicar • Código Postal • Falha no contato • Litígio • Falha no BTTC • ComplianceDNCScrub • CPT incorreto • DESFREDIDO DE DESARM.
RPT_Error	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO	Nvarchar (255) (nulo)	A descrição do erro.
RPT_Error	TEMPO DE ERRO	TEMPO DE ERRO	Datetime (nulo)	A data e a hora em que o erro foi relatado pelo aplicativo.
RPT_Error	ERRORRECORD	ERRORRECORD	Texto (nulo)	O registro de erro – um detalhe do erro como no log.
RPT_Error	TIPO DE CARREGAMENTO	TIPO DE CARREGAMENTO	Char (1) (nulo)	O upload que reportou esse erro – Contato, Global, Depurador, Conformidade etc. são alguns tipos de uploader. Os valores a seguir são desativados: • U - Carregamento

				automático

				• W - Fazer o upload através do serviço da Web
RPT_Error	ID DE CAMPANHA	ID DE CAMPANHA	Nvarchar (64) (nulo)	A campanha ID que reportou esse erro.
RPT_Error	LISTID	LISTID	Int (nulo)	A Lista ID à qual o erro pertence.
RPT_Error	IDARQUIVO	IDARQUIVO	Int (nulo)	O arquivo ID (se estiver carregando por meio de um arquivo) ao qual esse erro pertence.
RPT_Error	FILENAME	FILENAME	Nvarchar (1000) (nulo)	O nome do arquivo de carregamento que originou esse erro.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 1	RESERVEDFIELD1	Nvarchar (128) (nulo)	Para uso futuro.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 2	RESERVEDFIELD2	Nvarchar (128) (nulo)	Para uso futuro.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 3	RESERVEDFIELD3	Nvarchar (128) (nulo)	Para uso futuro.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 4	RESERVEDFIELD4	Nvarchar (128) (nulo)	Para uso futuro.
RPT_Error	RESERVEDFIELD 5	RESERVEDFIELD5	Nvarchar (128) (nulo)	Para uso futuro.
RPT_Error	ID do Espaço	ID do Espaço	int (nulo)	O Espaço ID apagado automaticamente pelo aplicativo quando um novo espaço é atedado.
RPT_Error	SubTenenteID	SubTenenteID	int (nul o)	O Subquilo ID gerado automaticamente pela aplicação quando um novo espaço é criado.

Detalhes do Código do Erro

Tipo de erro	Descrição	O contato está carregado/bloqueado?

Ruim	Número Inválido	O contato permitido para carregamento se o outro modo for válido.

Inválido	Endereço de Email Inválido	O contato permitido para carregamento se o outro modo for válido.
Incompatibilidade	Incompatibilidade de cabeçalho	Bloqueado
Código de área	Fuso horário não disponível para código de área	O contato pode carregar.
Prioridade	Prioridade inválida	Bloqueado
Momento do Contato	O formato de Data/Hora é inválido	Bloqueado
Avaliação de Linhas de Ônibus	Falha na validação do campo comercial	Bloqueado
Fuso Horário	Fuso horário inválido	Bloqueado
Estado Inválido	Nome de Estado Inválido	Bloqueado
DNC	Campo de negócios marcado como DNC	Bloqueado
DNC	Contato marcado como DNC	Bloqueado
DNC	Modo marcado como DNC	Modo bloqueado
NDNC	Contato marcado como NDNC	Bloqueado
NDNC	Modo marcado como NDNC	Modo bloqueado
Duplicar	Duplicar no arquivo	Bloqueado
Fuso Horário	CEP e fuso horário inválidos	Bloqueado
Falha no contato	Se todos os modos forem inválidos	Bloqueado
Código de área	Código de área inválido	O contato permitido para carregamento se o outro modo for válido.
Código de área	Falha no contato devido a códigos de área inválidos	Bloqueado
Falha no modo	Falha no contato devido a código de área inválido e número inválido	Bloqueado
MailCC Inválido	CC de email inválido	O contato pode ser carregado se o outro endereço de email for válido.
CorreioBCC Inválido	Cco de Email Inválida	O contato pode ser carregado se o outro endereço de email for válido.
Pontuaçãoclientepotencial	Pontuação de chumbo inválida	Bloqueado
Código Postal	Falha no contato devido a um CEP inválido ou ausente.	Bloqueado
Litígio	Contato sinalizado devido a restrições relacionadas a litígios ou questões de conformidade.	Bloqueado

Falha no BTTC	Falha de contato durante a validação do BTTC.	Bloqueado
ComplianceDNCScrub	Falha no contato na verificação de conformidade para o depuramento de Não chamada (DNC).	Bloqueado
CPT incorreto	Falha de contato devido a um CPT inválido	Bloqueado

DESFREDIDO DE DESARM.	Falha de contato devido a um DESARM indissociálido	Bloqueado

Observação: o registro de erro é removido pelo processo de arquivo e limpeza. O período de retenção é configurável.

Carregar Histórico

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Tipo de Dados	Descrição
RPT_AE_grupo de Campaign_	Grupo de Campanhas	Grupo de Campanhas	nvarcha-r (64) (nulo)	O nome do grupo cam-paign no qual o contato é carregado.
RPT_AE_Campanha	ID DE CAMPANHA	ID DE CAMPANHA	Int (64) (não nulo)	A câmera -paign ID do contato carregado.
RPT_AE_ListInfo	ListStartDate	ListStartDate	DateTim-e (nulo)	A data de início da lista
OBD_HD_UploadHis-tory	ID Da Lista Filho	ID Da Lista Filho	int (nulo)	A lista filho ID apagada por aplicativo no momento do carregamento.
OBD_HD_UploadHis-tory	Carregamento com Falha do Contato	Carregamento com Falha do Contato	int (nulo)	O número de contatos que falharam ao carregar.

OBD_HD_UploadHis-tory	Contact-sBlockedINCorporateDNC	Contact-sBlockedINCorporateDNC	int (nulo)	O número de contatos bloqueados por conta do DNC corporativo.
OBD_HD_UploadHis-tory	ContactsBlockedINNDNC	ContactsBlockedINNDNC	Int (nulo)	O número de contatos bloqueados em

				conta do NDNC corporativo.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	Contatos Recarregados	Contatos Recarregados	Int (nulo)	O número de contatos carregado s.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	DuplicarContacts	DuplicarContacts	Int (nulo)	O número de contatos duplicados.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	Lista	Lista	**Int** (nulo)	A lista ID gerada pelo applic-ation.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	Carregamento com Falha no Modo	Carregamento com Falha no Modo	int (nulo)	O número de contatos falhou ao carregar por conta de fail-ure de modo.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ModesB bloqueadoINCorpor ateDNC bloqueado por ModesB	ModesB bloqueadoINCorpor ateDNC bloqueado por ModesB	nvarch a-r (nulo)	O número de contatos bloqueado s por conta do DNC corporativ o.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	ModesBlockedINNDNC	ModesBlockedINNDNC	nvarch a-r (nulo)	O número de contatos bloqueado s por conta do DNC corporativ o.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	Tempo do Relatório	Tempo do Relatório	dat-etim e	A data e a hora em que o relatório foi

			(nulo)	gerado.
OBD_HD_UploadHis-tory	SubTenenteID	SubTenenteID	int (nulo)	O ID gerado automaticamente pelo sub-dez formigas pelo applic-ation quando um novo 10-

				formiga é cre-ated.
OBD_HD_UploadHis-tory	ID do Espaço	ID do Espaço	int (nulo)	O Espaço ID apagado automaticamente pelo applic-ation quando um novo de dez formigas é atedado.
OBD_HD_UploadHis-tory	TotalContactsPresentado	TotalContactsPresentado	int (nulo)	O número total de contatos solicitados pelo arquivo de carregamento.
OBD_HD_UploadHis-tory	Tipo deubType Carregado	Tipo deubType Carregado	nvarch a-r (1) (nulo)	O subtipo de carregamento. Os valores são N para um novo arquivo, U para atualizar um arquivo já disponível e C se ele for uma cópia de outro arquivo.
OBD_HD_UploadHis-tory	Tempo de Carregamento	Tempo de Carregamento	dat-etim e	A data e a hora do carregam

			(nulo)	ento.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	Tipo de Carregamento	Tipo de Carregamento	nvarch a-r (12) (não nulo)	O tipo de carregame nto, como JSON, API, e assim por diante.
OBD_HD_ UploadHi s-tory	InComp simples bloqueado por modeb	InComp simples bloqueado por modeb	int (nulo)	Indica o modo bloqueado devido ao vírgulas com reg- Não chamada (DNC) -

				ulations.
OBD_HD_UploadHis-tory	InComp simples incomp simples do ContactB bloqueado	InComp simples incomp simples do ContactB bloqueado	int (nulo)	A contagem de contatos bloqueados devido ao vírgulas dnc.
OBD_HD_UploadHis-tory	InCompcrevilação Indeterminada Bloqueada por ModeB	InCompcrevilação Indeterminada Bloqueada por ModeB	int (nulo)	Indica o modo bloqueado devido ao vírgulas com re-ulations de litígios.
OBD_HD_UploadHis-tory	InCompdeterminaçãoIndeterminado bloqueada pelo ContactB	InCompdeterminaçãoIndeterminado bloqueada pelo ContactB	int (nulo)	A contagem de contatos bloqueados devido ao cumprimento de litígios.
OBD_HD_UploadHis-tory	detalhes dorc	detalhes dorc	nvarcha-r (512) (nulo)	Detalhes da origem ou informações adicionais sobre o carregamento.
OBD_HD_UploadHis-tory	Duração Carregada	Duração Carregada	Hora (7) (nulo)	A duração relacionada ao conteúdo carregado.
OBD_HD_UploadHis-tory	ID da Lista Atualizada	ID da Lista Atualizada	int (nulo)	O ID da lista atualizada com o upload.

OBD_HD_UploadHis-tory	Atualizaçõescontacts	Atualizaçõescontacts	int (nulo)	O número de contatos atualizados como parte do carregamento.
OBD_HD_UploadHis-tory	Profilename	Profilename	nvarcha-r (512)	O nome do perfil associado

			(nulo)	com o carreg ament o.

Informações da lista de depurar

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Tipo de Dados	Descrição
RPT_AE_ SCrubListInfo	ID de Depurar	ID de Depurar	int (nulo)	A lista de depurador ID gerada automaticam ente pelo applic-ation quando a lista é colocada para carregamento .
RPT_AE_ SCrubListInfo	ID da Campanha	Nome de Campanha	Nvarchar (64) (nulo)	O nome de campanha no qual essa lista está carregada.
RPT_AE_ SCrubListInfo	Detalhesde Fonte	Detalhesde Fonte	Nvarchar (512) (nulo)	O nome do arquivo para carregamento com extensão.
RPT_AE_ SCrubListInfo	Sourcetype	Sourcetype	Nvarchar (8) (nulo)	O tipo de origem do arquivo. Alguns val-ues são W para Web, M para Mídia, F para Arquivo e L para Lista.
RPT_AE_ SCrubListInfo	Tempo Processado	Tempo Processado	data e hora (nulo)	A data e a hora em que o arquivo de contato foi usado para pro-cessing.

RPT_AE_ SCrubListInfo	Depurar detalhes	Depurar detalhes	Nvarchar (4000) (nulo)	O nome do arquivo de depurado para carregamento com extensão
RPT_AE_ SCrubListInfo	Depurar status	Depurar status	int (nulo)	O status de depuração como Êxito, Falha, Pro-cessing e assim por diante.
RPT_AE_ SCrubListInfo	ID do Espaço	ID do Espaço	Int (nulo)	O Espaço ID gerado automaticam ente pelo applic-

				ação quando um novo espaço é criado.
RPT_AE_ SCrubListInfo	SubTenenteID	SubTenenteID	int (nulo)	O Subquilo ID gerado automaticamente pelo aplicativo quando um novo recurso é criado com dez formigas.

Atividades de não chamada

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Tipo de Dados	Descrição
RPT_NonCallActivity	ID	ID	Bigint (não nulo)	O ID gerado automaticamente para cada entrada nesta tabela.
RPT_NonCallActivity	ID da Campanha	ID da Campanha	Nvarchar (64) (nulo)	A Campanha ID para essa atividade de não chamada.
RPT_NonCallActivity	Contactid	Contactid	Int (nulo)	O contato ID para essa atividade de não chamada.
RPT_NonCallActivity	ModeId	ModeId	Int (nulo)	O modo ID em que ocorreu essa atividade de não chamada.
RPT_AE_Modes	Nome do Modo	Nome do Modo	Nvarchar (50) (não nulo)	O nome do modo dessa atividade de não chamada.
RPT_NonCallActivity	Listid	Listid	Int (nulo)	A lista ID à qual o contato pertence.

RPT_NonCallActivity	Reversão de Contato	Reversão de Contato	int (nulo)	A versão de contato desse contato no momento da atividade de não chamada. Esse índice atesta o número de vezes que o status do contato foi revisado.
RPT_NonCallActivity	Linha de Transportes26	Linha de Transportes26	Nvarchar (128) (nulo)	A descrição do campo Comercial 26 – negócios exclusivos

				Campo.
RPT_NonCallActivity	Linha de Ônibus27	Linha de Ônibus27	Nvarchar (128) (nulo)	A descrição do campo Comercial 27 – campo comercial adicional.
RPT_NonCallActivity	Linha de Transportes28	Linha de Transportes28	Nvarchar (128) (nulo)	A descrição do campo Comercial 28 – campo comercial adicional.
RPT_NonCallActivity	Linha de Transportes29	Linha de Transportes29	Nvarchar (128) (nulo)	A descrição do campo comercial 29 – campo comercial adicional.
RPT_NonCallActivity	Frota de Ônibus30	Frota de Ônibus30	Nvarchar (128) (nulo)	A descrição do campo comercial 30 – campo de negócios adicional.
RPT_NonCallActivity	Status	Status	Varchar (6) (nulo)	O status de contato de cada contato para cada alteração.
RPT_NonCallActivity	StatusReasonId	StatusReasonId	Int (nulo)	A ID ID gerada automaticamente para a alteração do status do contato.
RPT_AE_ ContactStatusReasons	StatusReason	StatusReason	Nvarchar (128) (nulo)	Essa é a razão para a mudança no status de con-tact. Por exemplo, um contato pode estar com o status Bloqueado. O aplicativo teria bloqueado esse contato para entrega efetuar pcb, CSS ou AEM Chamar.
RPT_NonCallActivity	Modos Válidos	Modos Válidos	Nvarchar (256)	O modo válido para essa atividade de não chamada.

			(nulo)	
RPT_NonCallActivity	TempoDespera Criada	TempoDespera Criada	Datetime (nulo)	A data e a hora em que essa entrada foi atedida na tabela.
RPT_NonCallActivity	ID do Espaço	ID do Espaço	Int (nulo)	O Espaço ID gerado automaticamente pelo

				aplicativo quando um novo espaço é atedado.
RPT_NonCallActivity	SubTenenteID	SubTenenteID	int (nulo)	O Subquilo ID gerado automaticamente pelo aplicativo quando um novo espaço é atedado.
RPT_NonCallActivity	Rulename	Rulename	Nvarchar (128) (nulo)	Nome da Regra no grupo compagulhamento, pelo qual a entrega do contato foi bloqueada.
RPT_NonCallActivity	Grupo de conformidade	Grupo de conformidade	Nvarchar (128) (nulo)	O nome do grupo de ppostura, pelo qual a entrega do contato foi bloqueada.
RPT_NonCallActivity	Descrição	Descrição	Nvarchar (128) (nulo)	Define o erro ou as mensagens de falha ou os motivos de um contato bloqueado. Fol-lowing é uma lista de erros ou falhas mes-sábios: • Falha na verificação de tempo de nível de modo StateLaw. O Nome da regra não pode ser capturado. • Modo StateLaw desativado. O Nome da

				regra não pode ser capturado. • CPT Falha no DiaOfWeek - Res-chedule. O Nome da regra não pode

				ser capturado. - Falha na hora do CPT - Reins-chedule. O Nome da regra não pode ser capturado. - Falha ao executar fuso horário verde aprimorado Val-idation. O Nome da regra não pode ser capturado. - Falha ao otimizar o fuso horário verde Val-idation. O Nome da regra não pode ser capturado. - Falha na Lei Estadual de Zona Verde Aprimorada hol-iday. O Nome da regra não pode ser capturado. - Falha na hora da lei estadual de zona verde aprimorada. O Nome da

				regra não pode ser capturado. - Falha na regra - Feche o contato. O Nome da regra pode ser capturado.

				• Regra com Falha - Reagendar. O Nome da Regra pode ser encanado. • Falha na regra - Reschedule automática. O Nome da regra pode ser capturado. • O registro já é entregue aguardando pelo resultado. O Nome da regra pode ser capturado.

RPT_NonCallActivity	Atribuições de ZipCode	Atribuições de ZipCode	Nvarchar	Armazena atributos relacionados a CEP no formato JSON, incluindo CEP principal, CEP adicional e CEP associado a modos específicos. *{* *"ZipCode": "001",* *"AdditionalZipCode": [* *"3333",* *"5455",* *"66546",* *"323",* *"566"* *],* *"ModeZipCode": [* *{* *"ModeID": 3,* *"ZipCode": "876"* *},* *{* *"ModeID": 2,* *"ZipCode": "9876"* *}* *]* *}*
RPT_NonCallActivity	Agentid	Agentid	Nvarchar(200)	Isso permite que o sistema armazene o identificador exclusivo do agente.
RPT_NonCallActivity	Atribuições de Modo	Atribuições de Modo	Nvarchar(Max)	Ele é usado para armazenar diversos detalhes do modo de atividade (como ModeId e ModeValue) no formato JSON.

Dados do Contact Business

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Tipo de Dados	Descrição

RPT_Contact_Bussi-nessData	ID	ID	bigint (não nulo)	O ID apagado por auto-geração para a entrada nesta tabela.
RPT_Contact_Bussi-nessData	ID da Campanha	ID da Campanha	Nvarchar (64) (nulo)	A Campanha ID para essa atividade de não chamada.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Contactid	Contactid	Int (nulo)	O contato ID para essa atividade de não chamada.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Listid	Listid	Int (nulo)	A lista ID à qual o contato pertence.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Reversão de Contato	Reversão de Contato	int (nulo)	O ver-sion de contato para esse con-tact no momento de activ-ity não chamada. Esse índice atesita o número de vezes que o telefone-

				o status de tato foi revisado.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Frota de ônibus1	Frota de ônibus1	Nvarchar (128) (nulo)	A descrição do campo comercial 1.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Frota de Ônibus2	Frota de Ônibus2	Nvarchar (128) (nulo)	A descrição do campo Comercial 2.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Linha de Ônibus3	Linha de Ônibus3	Nvarchar (128) (nulo)	A descrição do campo comercial 3.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Linha de Ônibus	Linha de Ônibus	Nvarchar (128) (nulo)	A descrição do campo comercial 4.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Linha de TransportesFld5	Linha de TransportesFld5	Nvarchar (128) (nulo)	A descrição do campo comercial 5.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Linha de Ônibus	Linha de Ônibus	Nvarchar (128) (nulo)	A descrição do campo comercial 6.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Linha de Ônibus7	Linha de Ônibus7	Nvarchar (128) (nulo)	A descrição do campo Comercial 7.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Linha de Ônibus	Linha de Ônibus	Nvarchar (128) (nulo)	A descrição do campo Comercial 8.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Linha de Ônibus	Linha de Ônibus	Nvarchar (128) (nulo)	A descrição do campo Comercial 9.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Frota de ônibus10	Frota de ônibus10	Nvarchar (128) (nulo)	A descrição do campo comercial 10.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Frota de ônibus11	Frota de ônibus11	Nvarchar (128) (nulo)	A descrição do campo Comercial 11.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Frota de ônibus12	Frota de ônibus12	Nvarchar (128) (nulo)	A descrição do campo comercial 12.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Frota de ônibus13	Frota de ônibus13	Nvarchar (128) (nulo)	A descrição do campo Comercial 13.

RPT_Contact_Bussi-nessData	Frota de ônibus14	Frota de ônibus14	Nvarchar (128) (nulo)	A descrição do campo comercial 14.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Frota de ônibus15	Frota de ônibus15	Nvarchar (128) (nulo)	A descrição do campo comercial 15.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Linha de Ônibus16	Linha de Ônibus16	Nvarchar (128) (nulo)	A descrição do campo comercial 16.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Frota de ônibus17	Frota de ônibus17	Nvarchar (128) (nulo)	A descrição do campo comercial 17.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Linha de Ônibus18	Linha de Ônibus18	Nvarchar (128) (nulo)	A descrição do campo Comercial 18.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Frota de Ônibus19	Frota de Ônibus19	Nvarchar (128) (nulo)	A descrição do campo comercial 19.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Frota de ônibus20	Frota de ônibus20	Nvarchar (128) (nulo)	A descrição do campo Comercial 20.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Frota de ônibus21	Frota de ônibus21	Nvarchar (máx.) (nulo)	A descrição do campo Comercial 21.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Linha de Transportes22	Linha de Transportes22	Nvarchar (máx.) (nulo)	A descrição do campo comercial 22.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Linha de Transportes23	Linha de Transportes23	Nvarchar (máx.) (nulo)	A descrição do campo Comercial 23.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Linha de Transportes24	Linha de Transportes24	Nvarchar (máx.) (nulo)	A descrição do campo Comercial 24.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Linha de Transportes25	Linha de Transportes25	Nvarchar (máx.) (nulo)	A descrição do campo Comercial 25.

RPT_Contact_Bus si-nessData	Linha de Transportes26	Linha de Transportes26	nvarchar (máx) (nulo)	A descrição do campo Comercial 26 – campo comercial exclusivo.

RPT_Contact_Bussi-nessData	Linha de Ônibus27	Linha de Ônibus27	nvarchar (máx) (nulo)	A descrição do campo Comercial 27 – campo comercial aditivo.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Linha de Transportes28	Linha de Transportes28	nvarchar (máx) (nulo)	A descrição do campo Comercial 28 – campo comercial aditivo.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Linha de Transportes29	Linha de Transportes29	nvarchar (máx) (nulo)	A descrição do campo Comercial 29 – campo comercial addi-tional.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Frota de Ônibus30	Frota de Ônibus30	nvarchar (máx) (nulo)	A descrição do campo Comercial 30 – campo de negócios addi-tional.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Detalhes do Contato	Detalhes do Contato	nvarchar (máx) (nulo)	Esta coluna con-tain informações de contato como XML formato de dados que vai para o discador. Por exemplo, nome, sobrenome, número de contato e assim por diante.
RPT_Contact_Bussi-nessData	Modifiedby	Modifiedby	Nvarchar (128) (nulo)	O usuário ID da entidade que atualizou esta entrada pela última vez.

RPT_Contact_Bussi-nessData	ID do Espaço	ID do Espaço	int (nulo)	O Espaço ID gerado automaticamente pela ação applic quando um novo espaço é criado.
RPT_Contact_Bussi-nessData	SubTenenteID	SubTenenteID	Int	O Subquilo ID automático-

			(nulo)	gerado pelo aplicativo quando uma nova dez formigas é criada.
RPT_Contact_Bussi-nessData	TempoConversaAccessed	TempoConversaAccessed	data e hora (nulo)	A data e a hora em que o contato foi acessado pela última vez.

Carregamento da lista

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Tipo de Dados	Descrição
RPT_AE_ListInfo	TIPO DE LISTA	TIPO DE LISTA	nvarch a-r (10) (nulo)	O tipo de lista. Define se ele é carregado por meio de um API ou por um arquivo.
RPT_AE_ListInfo	LISTID	LISTID	int (nulo)	A lista ID apagada automatica mente pelo applic-ation para essa lista.
RPT_AE_ListInfo	STARTTIME	STARTTIME	dat-etim e (nulo)	A data e a hora em que a lista começou a ser carregada.

RPT_AE_ ListInfo	ENDTIME	ENDTIME	dat-etim e (nulo)	A data e a hora em que o carregame nto da lista foi comutado.
RPT_AE_ ListInfo	REGISTROS INSERIDOS	REGISTROS INSERIDOS	bigin t (nul o)	O número de registros carregado s desta lista.
RPT_AE_ ListInfo	FALHA NOS REGISTROS	FALHA NOS REGISTROS	Bigint (nulo)	O número de registros que falharam ao

				fazer o upload dessa lista.
RPT_AE_ ListInfo	RECORDSDNC	RECORDSDNC	bigin t (nul o)	O número de registros dnc desta lista.
RPT_AE_ ListInfo	RegistrosDuplicados	RegistrosDuplicados	bigin t (nul o)	O número de registros duplicados dessa lista.
RPT_AE_ ListInfo	RECORDSSC ESFREGOU	RECORDSSC ESFREGOU	bigin t (nul o)	O número de contatos limpos desta lista
RPT_AE_ ListInfo	SOURCETYPE	SOURCETYPE	**Varchar** (18) (nã o nul o)	O tipo de origem do arquivo. Alguns valores são W para Web, M para Mídia, F para Arquivo e L para Lista.
RPT_AE_ ListInfo	USERID	USERID	**Varchar** (50) (nulo)	O nome do usuário que carregou as con-tacts.
RPT_AE_ ListInfo	LOCALIZAÇÃO	LOCALIZAÇÃO	nvarch a-r (32) (nulo)	O local onde o arquivo a ser processad

				o é localizado.
RPT_AE_ ListInfo	RECORDSMOVED	RECORDSMOVED	bigin t (nul o)	O número de registros movidos dessa lista.
RPT_AE_ ListInfo	Topflag de Listas	Topflag de Listas	Pouco (nulo)	O sinalizador para indicar se a lista está

				um estado parado.
RPT_AE_ ListInfo	ListStartDate	ListStartDate	dat-etim e (nulo)	A data e a hora em que as con-tacts desta lista são carregadas nas campanha s.
RPT_AE_ ListInfo	ListStopDate	ListStopDate	dat-etim e (nulo)	A data e a hora em que a lista foi interrompi da.
RPT_AE_ ListInfo	ID da Lista Global	ID da Lista Global	bigin t (nul o)	A lista ID gerada pela ação de aplicações para cada lista colocada para carregament o global.
RPT_AE_ ListInfo	Status da lista	Status da lista	int (nulo)	O status da Lista como Êxito, Falha, Erro e assim por diante.
RPT_AE_ ListInfo	List Roteamento	List Roteamento	dat-etim e (nulo)	A data e a hora em que o arquivo de contato foi usado para pro-cessing.

RPT_AE_ ListInfo	TempoEspera ListTimeToLive	TempoEspera ListTimeToLive	int (nulo)	O número de dias que a lista fica ao vivo antes que con-tacts não possam mais ser carregados dessa

				Lista.
RPT_AE_ ListInfo	Dias do TTLBusinessDays	Dias do TTLBusinessDays	bit (nulo)	O sinalizador para indicar se o Tempo de Espera para a lista é calculated por Dias úteis.
RPT_AE_ ListInfo	TotalRecordsGoingTo Roteado	TotalRecordsGoingTo Roteado	int (nulo)	O número total de registros pró-cess para carregamento.
RPT_AE_ ListInfo	Fuso Horário Exclusivo	Fuso Horário Exclusivo	nvarch a-r (128) (nulo)	Isso define se a lista for carregada com um fuso horário exclusivo. Os contatos são processados de acordo com o fuso horário de con-tact.
RPT_AE_ ListInfo	ID do Espaço	ID do Espaço	int (nulo)	O Espaço ID apagado automaticamente pelo applic-ation quando uma nova

				dez formigas é atedada.
RPT_AE_ ListInfo	SubTenenteID	SubTenenteID	int (nulo)	O ID gerado automaticamente pelo sub-dez formigas pelo application quando uma nova dez formigas é created.
RPT_AE_ UploadHis-	Tipo de Carregamento	Tipo de Carregamento	Varchar	O tipo de carregamento, como

Tory			(17) (não nulo)	JSON, API, e assim por diante.
RPT_AE_UploadHis-tory	Tipo deubType Carregado	Tipo deubType Carregado	varchar (26) (não nulo)	O subtipo de carregamento. Os valores são N para um novo arquivo, U para atualizar um arquivo já disponível e C se ele for uma cópia de outro arquivo.
RPT_AE_UploadHis-tory	LastAccessed	LastAccessed	dat-etime (nulo)	A data e a hora em que a tabela foi modificada pela última vez.
RPT_AE_UploadHis-tory	ID Da Lista Filho	ID Da Lista Filho	int (nulo)	A lista filho ID apagada por auto-gen pelo applic-ation para essa lista.
RPT_AE_UploadHis-tory	InComp simples bloqueado por modeb	InComp simples bloqueado por modeb	int (nulo)	Os modos que estão bloqueados pelos requisitos do DNC.

RPT_AE_ UploadHi s-tory	InComp simples incomp simples do ContactB bloqueado	InComp simples incomp simples do ContactB bloqueado	int (nulo)	Os modos que estão bloqueados pelo NDNC ments obrigatórios.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	InCompcrevilação Indeterminada Bloqueada por ModeB	InCompcrevilação Indeterminada Bloqueada por ModeB	int (nulo)	Os modos que são bloquead os pelas solicitaçõ es de contencio so.

RPT_AE_ UploadHi s-tory	InCompdeterminaçãoInd eterminado bloqueada pelo ContactB	InCompdeterminaçãoInd eterminado bloqueada pelo ContactB	int (nulo)	O número de contatos bloqueado s por solicitaçõe s de contencio so.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Detalhesde Fonte	Detalhesde Fonte	nvarch a-r (512) (nulo)	O nome do arquivo para carregam ento com ramal.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Profilename	Profilename	nvarch a-r (512) (nulo)	O Perfil pelo qual os contatos foram carregad os.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ID da Lista Atualizada	ID da Lista Atualizada	int (nulo)	A lista atualizada ID apagada por applic-ation.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Duração Carregada	Duração Carregada	int (7) (nulo)	O tempo que o aplicativo levou para concluir o carregame nto da lista.

Informações da lista

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Tipo de Dados	Descrição

paign RPT_AE_C am	ID DE CAMPANHA	Nome de Campanha	Nvarchar (64) (não nulo)	O nome de campanha no qual essa lista está carregada.
RPT_AE_ ListInfo	LISTID	LISTID	int (nulo)	A Lista ID gerada automaticame nte pelo aplicativo para esta lista.
RPT_AE_	ListStartDate	ListStartDate	Datetime	A data e

ListInfo			(nulo)	tempo em que con-tacts desta lista iniciaram o carregamento para campanhas.
RPT_AE_ ListInfo	Status da lista	Status da lista	Nvarchar (18) (não nulo)	O status da Lista como Suc-cess, Falha, Erro e assim por diante.
RPT_AE_ ListInfo	GID	GID	int (nulo)	A lista ID apagada por gen pelo aplicativo para cada lista colocada para carregament o global.
RPT_AE_ ListInfo	Tempo Inserido	Tempo Inserido	Datetime (nulo)	A Data e hora em que o registro é inserido
RPT_AE_ ListInfo	SOURCENAME	SOURCENAME	Nvarchar (512) (nulo)	O nome do arquivo para carregamento com extensão
RPT_AE_ ListInfo	TempoEsperaIntrordo ListStartDate	TempoEsperaIntrordo ListStartDate	data e hora (nulo)	A data e a hora específica em que os contatos dessa lista inseriam como pró-cesso o carregamento em campanhas
RPT_AE_ ListInfo	ID do Espaço	ID do Espaço	int (nulo)	O Espaço ID gerado automaticam ente pela ação applic quando um novo espaço é criado.

RPT_AE_ ListInfo	SubTenenteID	SubTenenteID	int (nulo)	O Subquilo ID gerado automaticame nte pelo aplicativo quando um novo recurso é criado com 10 formigas.

Carregamento Global

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Tipo de Dados	Descrição
RPT_AE_Inatividade do GU	ID da Lista Global	ID da Lista Global	Int (não nulo)	A lista ID gerada pela ação de aplicações para cada lista colocada para carregamento global.
RPT_AE_Inatividade do GU	Nome de filtro global	Nome de filtro global	nvarcha-r (1024) (nulo)	O nome dos contatos de arquivo colocados para carregamento.
RPT_AE_Inatividade do GU	Status	Status	nvarcha-r (16) (não nulo)	O status do arquivo de carregamento, Êxito, Erro e assim por diante
RPT_AE_Inatividade do GU	Tempo Processado	Tempo Processado	dat-etime (não nulo)	A data e a hora em que o arquivo de contato foi usado para pro-cessing

RPT_AE_ Inatividade do GU	Errordescription	Errordescription	nvarch a-r (máx.) (nulo)	O descrip-tion do erro, em caso de con-tacts que não foram carregado s. Por exemplo, falha.
RPT_AE_ Inatividade do GU	Totalrecords	Totalrecords	bigin t (nul o)	O número total de registros no total de registros carregados

				da lista de contatos.
RPT_AE_ Inatividade do GU	Registros Incorretos	Registros Incorretos	bigin t (nul o)	O número de registros incorretos – os registros que falharam ao carregar – da lista de contatos.
RPT_AE_ Inatividade do GU	Registros Não Correspondentes	Registros Não Correspondentes	bigin t (nul o)	O número total de registros que não puderam ser carregados em qualquer cam-paign, isto é, permanece ram não correspond entes.
RPT_AE_ Inatividade do GU	Gravações de nível de campanha	Gravações de nível de campanha	nvarch a-r (máx.) (nulo)	O número total de registros carregados em cada cam-paign através deste carregame nto.
RPT_AE_ Inatividade do GU	Nome de filtro carregado	Nome de filtro carregado	nvarch a-r (700) (nulo)	O nome do arquivo colocado para carregame nto.

RPT_AE_ Inatividade do GU	Status da lista	Status da lista	nvarch a-r (16) (nulo)	O status da Lista, Suc-cess, Falha, Erro e assim por diante
RPT_AE_ Inatividade do GU	ID do Espaço	ID do Espaço	int (nulo)	O Espaço ID apagado automatic amente pelo applic-ation quando um novo de dez formigas é cre-

				ated.
RPT_AE_ Inatividade do GU	SubTenenteID	SubTenenteID	int (nulo)	O ID gerado automaticamente pelo sub-dez formigas pelo applic-ation quando uma nova dez formigas é cre-ated.
RPT_AE_ UploadHis-tory	Tempo de Carregamento	Tempo de Carregamento	dat-etime (nulo)	A data e a hora em que um contato foi carregado.
RPT_AE_ UploadHis-tory	TotalContactsPresentado	TotalContactsPresentado	int (nulo)	O número total de contatos pró-cessed para carregamento.
RPT_AE_ UploadHis-tory	Contatos Recarregados	Contatos Recarregados	int (nulo)	O número total de contatos carregados em vários paigns de câmeras.
RPT_AE_ UploadHis-tory	Carregamento com Falha do Contato	Carregamento com Falha do Contato	int (nulo)	O número total de contatos que falharam e não foram carregados em nenhuma câmera

				de paign.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	DuplicarContacts	DuplicarContacts	int (nulo)	O número total de contatos duplicados.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ContactsBlockedInNDNC	ContactsBlockedInNDNC	int (nulo)	O número total de contatos bloqueado s pelo con de Não contato nacional-

				Figuração.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Contact- sBlockedInCorporateDN C	Contact- sBlockedInCorporateDN C	int (nulo)	O número total de contatos bloqueado s por esse enter-prise na con-figuração Não contato.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ModesBlockedInNDNC	ModesBlockedInNDNC	int (nulo)	Os modos bloquead os para carregam ento de contato devido a uma con-figuração de Não chamada.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ModesBlockedInCorporateDN C	ModesBlockedInCorporateDN C	int (nulo)	Os modos bloqueado s para carregame nto de contato por uma empresa devido a uma chamada não chamada con-figuração.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Atualizaçõescontacts	Atualizaçõescontacts	int (nulo)	O número de contatos que foram atualizado s usando o func-tionality do

				carregamento.
RPT_AE_UploadHis-tory	Tipo de Carregamento	Tipo de Carregamento	Varchar (17) (não nulo)	O tipo de carregamento, como JSON, API, e assim por diante.
RPT_AE_UploadHis-tory	Tipo deubType Carregado	Tipo deubType Carregado	varchar (26) (não nulo)	O subtipo de carregamento. Os valores são ***N*** para um novo arquivo,U para atualizar um

				já disponível, e *C* se ele for uma cópia de outro arquivo.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	LastAccessed	LastAccessed	dat-etim e (nulo)	A data e a hora em que a tabela foi modificada pela última vez.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ID Da Lista Filho	ID Da Lista Filho	int (nulo)	A lista filho ID apagar automatica mente pelo applic-ation para essa lista.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	InComp simples bloqueado por modeb	InComp simples bloqueado por modeb	int (nulo)	Os modos que estão bloqueado s pelos requisitos do DNC.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	InComp simples incomp simples do ContactB bloqueado	InComp simples incomp simples do ContactB bloqueado	int (nulo)	Os modos que estão bloqueados pelo NDNC ments obrigatórios.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	InCompcrevilação Indeterminada Bloqueada por ModeB	InCompcrevilação Indeterminada Bloqueada por ModeB	int (nulo)	Os modos que são bloquead os pelas solicitaçõ es de contencio so.

RPT_AE_ UploadHi s-tory	InCompdeterminaçãoInd eterminado bloqueada pelo ContactB	InCompdeterminaçãoInd eterminado bloqueada pelo ContactB	int (nulo)	O número de contatos bloqueado s por solicitaçõe s de contencio so.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Detalhesde Fonte	Detalhesde Fonte	nvarch a-r	O nome do arquivo para carregam ento com ramal-

			(512) (nulo)	Sion.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Profilename	Profilename	nvarch a-r (512) (nulo)	O Perfil pelo qual os contatos foram carregad os.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	ID da Lista Atualizada	ID da Lista Atualizada	int (nulo)	A lista atualizada ID apagada por applic-ation.
RPT_AE_ UploadHi s-tory	Duração Carregada	Duração Carregada	tem po (7) (nulo)	O tempo que o aplicativo levou para concluir o carregame nto da lista.
RPT_AE_ Inatividade do GU	Tempo Criado	Tempo Criado	dat-etim e (nã o nul o)	A data e hora em que o registro ou lista foi criado.
RPT_AE_ Inatividade do GU	Linha de Transportes26	Linha de Transportes26	Varchar (1) (não nulo)	Reservado para o campo business-spe-cific 26.
RPT_AE_ Inatividade do GU	Linha de Ônibus27	Linha de Ônibus27	Varchar (1) (não nulo)	Reservado para o campo business-spe-cific 27.
RPT_AE_ Inatividade do GU	Linha de Transportes28	Linha de Transportes28	Varchar (1) (não nulo)	Reservado para o campo business-spe-cific 28.

RPT_AE_ Inatividade do GU	Linha de Transportes29	Linha de Transportes29	Varchar (1) (não nulo)	Reservado para o campo business-spe-cific 29.
RPT_AE_ Inatividade do GU	Frota de Ônibus30	Frota de Ônibus30	Varchar (1) (não nulo)	Reservado para o campo business-spe-cific 30.

RPT_AE_ Inatividade do GU	Modos Válidos	Modos Válidos	Varchar (1) (não nulo)	Indica os modos válidos aplicáveis para a lista ou oper-ation.
RPT_AE_ Inatividade do GU	Reversão de Contato	Reversão de Contato	Varchar (1) (não nulo)	Represen ta a versão do con-tact ou lista sendo pró-cessed.

Rastreamento da Chamada

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Tipo de Dados	Descrição
RPT_GU_Error	ID DO ERRO	ID DO ERRO	Bigint (nulo)	O Erro ID apagado automaticam ente para esse erro.
RPT_GU_Error	ERRORTYPE	ERRORTYPE	Nvarchar (32) (nulo)	O tipo de erro gerado pelo aplicativo.
RPT_GU_Error	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO	Nvarchar (255) (nulo)	A descrição do erro.
RPT_GU_Error	TEMPO DE ERRO	TEMPO DE ERRO	data e hora (nulo)	A data e a hora em que o erro foi relatado pelo aplicativo.
RPT_GU_Error	ERRORRECORD	ERRORRECORD	texto (nulo)	O Registro de erro, um detalhe do erro como no log.

RPT_GU_Error	TIPO DE CARREGAMENTO	TIPO DE CARREGAMENTO	Char (1) (nulo)	O upload que reportou esse erro – Contato, Global, Depurador, Com-ppostura etc. são alguns tipos de upload.

RPT_GU_Error	ID DE CAMPANHA	ID DE CAMPANHA	Nvarchar (64) (nulo)	A campanha ID que reportou esse erro.
RPT_GU_Error	LISTID	LISTID	Int (nulo)	A Lista ID à qual o erro se refere.
RPT_GU_Error	IDARQUIVO	IDARQUIVO	int (nulo)	O arquivo ID (se estiver carregando por meio de um arquivo) ao qual esse erro pertence.
RPT_GU_Error	FILENAME	FILENAME	nvarchar (1000) (nulo)	O nome do arquivo de carregamento que originou esse erro.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD1	RESERVEDFIELD1	Nvarchar (128) (nulo)	Para uso futuro.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD2	RESERVEDFIELD2	Nvarchar (128) (nulo)	Para uso futuro.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD3	RESERVEDFIELD3	Nvarchar (128) (nulo)	Para uso futuro.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD4	RESERVEDFIELD4	Nvarchar (128) (nulo)	Para uso futuro.
RPT_GU_Error	RESERVEDFIELD5	RESERVEDFIELD5	Nvarchar (128) (nulo)	Para uso futuro.
RPT_GU_Error	ID do Espaço	ID do Espaço	int (nulo)	O Espaço ID gerado automaticam ente pela ação applic quando um novo espaço é criado.

RPT_GU_Error	SubTenenteID	SubTenenteID	int (nulo)	O Subquilo ID gerado automaticamente pelo aplicativo quando um novo recurso é criado com dez formigas.
RPT_GU_Error	CABEÇALHO DO ARQUIVO	CABEÇALHO DO ARQUIVO	Nvarchar (máx.) (nulo)	As informações do cabeçalho do arquivo.

Rastreamento da Chamada

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Desativar tipo de reprodução	Descrição	Plata
Rastreamento de ChamadaE	ID DA CHAMADA	ID CALL	nvarc-har (38) (nulo)	"A chamada ID é aplicável à referência de contato interno às atividades de rastreamento. Por exemplo, para rastrear a atravessação da seleção de contato para Reagendar/Relatórios"	Todos
Rastreamento de ChamadaE	GRUPO DE CAMPANHAS	GRUPO DE CAMPANHA	nvarc-har (64) (nulo)	Este é o grupo de campanha ao qual uma campanha é mapeada.	Todos
Rastreamento de ChamadaE	ID DE CAMPANHA	CAMPANHA ID	nvarc-har (64) (nulo)	Este é o nome da campanha. Por exemplo, Coleção.	Todos
Rastreamento de ChamadaE	ID GLOBALISTA	LISTA GLOBAL ID	bigint (nulo)	Este é o número de série em execução para cada lista global carregada no sistema.	Todos
Rastreamento de ChamadaE	CONTACTID	CONTATO ID	Int (nulo)	Um identificador exclusivo para um contato em uma campanha.	Todos

Rastreamento de ChamadaE	LISTID	ID LIST	int (nulo)	Este é o número de série em execução apagado durante o carregamento de con-tact em uma campanha.	Todos
Rastreamento de ChamadaE	CONTACTSTRATEGYNA-ME	NOME DA ESTRATÉGIA DE CONTATO	nvar c-har (64) (nulo)	A estratégia de contato aplicada à tentativa atual.	Todos
Rastreamento de ChamadaE	ID CONDICIONA	ID CONDICIONA	Bigint (nulo)	ID interna para a condição CSS usada	Todos

				durante a seleção do contato.	
Rastreamento de ChamadaE	TEMPO INSERIDO	TEMPO INSERIDO	dat-etime (nulo)	A data e a hora em que esse registro foi inserido no banco de dados de relatório.	Todos
Rastreamento de ChamadaE	CONVERSATIONENDTIM-E	CONVERSATIONENDTIM-E	dat-etime (nulo)	Esta é a hora em que a chamada é reinserida pelo serviço LCMContactRes-cheduler. Esse tempo é inserido nas tabelas CallActivity.	Todos
Rastreamento de ChamadaE	MODEID	MODEID	Int (nulo)	Esse é o modo de contato ID para con-tact.	Todos
Rastreamento de ChamadaE	ID DE RESULTADO	ID DE RESULTADO	int (nulo)	O resultado da chamada definido pelo discador ou pelo agente para con-tact. Pode ser resultado de Telefonia ou resultado de Negócios	Todos
Rastreamento de ChamadaE	CONNECTEDAGENT	ConnectedAgent	nvar c-har (64) (nulo)	Isso denota o nome do agente que tratou da tentativa de chamada.	Todos
				O campo modo de discagem preenche os valores que exibem o modo de campanha da chamada.	Todos

Rastreamento de ChamadaE	MODO DE RITMO	MODO DE RITMO	int (nulo)	Os seguintes modos de ritmo são aplic. para Cisco CCE e Cisco CCX	Cisco CCE, Cisco CCX
				1 apenas para preditivas	
				2 para blen-ded preditivo	
				3 apenas para visualização	
				4 para Preview Blen-	

				Ded	
				5 apenas para Progressivo	
				6 para Progressive Blended	
				7 apenas para visualização direta	
				8 para visualização direta blended.	
				Para outras plataformas, o valor é -1.	
Rastreamento de ChamadaE	TARGETAMOUNT	VALOR DE DESTINO	flutu ar (nulo)	Este é o valor definido como o tar-get alcançado para um resultado de busi-ness específico nesta tentativa.	Todos
Rastreamento de ChamadaE	COMMENTAMENTO DO AGENTE	COMENTÁRIO DO AGENTE	nvar c-har (4000) (nulo)	O agente insere comentários para o contato durante esta chamada.	Todos
Rastreamento de ChamadaE	TIPO DE CANAL	TIPO DE CANAL	int (nulo)	Esse é o tipo de canal.	Todos
				1 para SMS, 2 para VOZ, 3 para E-MAIL, 4 para CPAAS e 0 para IVR.	
Rastreamento de ChamadaE	TEMPOCONCEBIDO POR DISCADOR	TEMPOCONCEBIDO POR DISCADOR	dat-etim e (nulo)	Esse é o tempo em que a tentativa de chamada é gravada no Banco de dados HDS.	Cisco CCE
Rastreamento de ChamadaE	ID FILHOLISTA	ID DE LISTA FILHO	int (nulo)	Esse é o ID atribuído quando con-tacts são anexados a uma lista já carregada.	Todos

Rastreamento de ChamadaE	TIPO DE ENTREGA	TIPO DE ENTREGA	varch-ar (32) (nulo)	Isso representa a natureza do tipo de entrega con-tact para o discador. Os valores pos-sible são:	Todos

				Regular Regular não DE DESOBRIDESC Retornar chamada AEM	
Rastreamento de ChamadaE	CALLTYPE	CALLTYPE	minúscula (nulo)	Ele descreve o tipo de chamada. Os valores possíveis são: 0 – Aberto 1 – Retorno de chamada 2 – AEM	Todos
Rastreamento de ChamadaE	TECLA LCM	TECLA LCM	varch-ar (64) (nulo)	O número da conta é o número exclusivo criado para o contato no momento da entrega do contato ao discador. Ele possui apenas sete valores de identidade exclusivos, denotando campanha ID, contato ID etc. com um sedador de pipe.	Todos
Rastreamento de ChamadaE	TEMPO DE ENTREGA REAL	TEMPO DE ENTREGA REAL	dat-etime (nulo)	A hora em que o contato é atu-ally entregue ao discador.	Todos

Rastreamento de ChamadaE	CALLRESERVEDURATION	CALLRESERVEDURATION	int (nulo)	O aplicativo reserva o agente para uma duração de chamada (em milissegundos). No modo de visualização, isso abrange o tempo da última pré-exibição, discagem, CPA por formulário e transferência da chamada customer para o agente. No modo preditivo, se o agente reservado receber	Cisco CCE

				desconectado antes de se conectar a um cus-tomer, esse valor é NULL, pois o agente ainda não está associado ao cliente. Nesses casos, o TempoEspera do registro de Detalhe da Chamada ter-mination cor-responding indicará o tempo de reserção do agente.	
Rastreamento de ChamadaE	CALLBACKREQUESTEDB-Y	RETORNO DE CHAMADA SOLICITADO POR	nvar c-har (64) (nulo)	Representa o agente ID do agente que registra a solicitação de retorno de chamada.	Todos
Rastreamento de ChamadaE	CALLTYPE	TIPO REGISTRADO DE RETORNO DE CHAMADA	int (nulo)	No momento do registro de retorno de chamada, um agente determina a natureza do retorno de chamada. Os valores pos-sible são:	Todos
				CallType =2 e,em seguida, 'Mapeamento Executivo de Agentes'	
				CallType = 1 e ScheduledAgent <> 'LCM' – PCB (Por-Retorno de chamada sonal)	

				CallType = 1 e Agendador = 'LCM' – NCB (Retorno de chamada normal)	
Rastreamento de ChamadaE	TIPO DE TEMPOATTEMPTTYPE RETORNO DE CHAMADA	TIPO DE TENTATIVA DE RETORNO DE CHAMADA	varch-ar (4) (nulo)	"O tipo de chamada no momento da tentativa de discagem. Os valores pos-sible são: CallBack-AttemptType='PCB' e 'Retorno de chamada pessoal' -	Todos

				AttemptType='NCB' então 'Retorno de Chamada Normal'"	
Rastreamento de ChamadaE	CONTAGEM DE CICLOS	CONTAGEM DE CICLOS	int (nulo)	Quando a estratégia de ciclo é usada, este campo contém o número do ciclo atual. Por exemplo, se o ciclo de iteração con-tact estiver no segundo ciclo, esse campo conterá 2 nele.	Todos
Rastreamento de ChamadaE	RUNNINGCYCLECOMPLE-TED	CICLO DE EXECUÇÃO CONCLUÍDO	bit (nulo)	Sinalizar para indicar a compapa do ciclo atual, isto é, todos os modos são discados para fora.	Todos
Rastreamento de ChamadaE	LEAD MARCADO ATUAL	PONTUAÇÃO DE LÍDER ATUAL	Int (nulo)	O agente atribui um valor de pontuação principal.	Todos
Rastreamento de ChamadaE	DIALLERREFERÊNCIA	ID DE REFERÊNCIA DA DIALLER	varch-ar (64) (nulo)	A plataforma discador gera esse ID con-tact ou Chamada ID. Inclui campos discador-spe-cific. Avaya POM: O ID autogenerado atribuído pelo POM no pimSessionID do enrichedAt-tenteEvent. Cisco CCE: O valor no campo CALL GUID da tabela de discagem.	Todos

				Amazon Connect: Trata-se do Call UUID (Universal Unique Identifier) gerado pelo discador.	
				Twilio Flex: Isto é o callSID gen-erated pelo discador.	
				Belo CXone: o	

				Contato NICE ID apagado pelo aplicativo Nice CXone.	
OBD_ Inatividade da chamada	Nome do Contato	Contact_Nature	varc h-ar (64) (nulo)	Entre em contato com a natureza da tentativa. Os valores ible de poss são Fresco, Reagendado, Retorno de chamada normal, Retorno de chamada pessoal, AEM-Fresh, AEM-Reagendado, AEM-Callback, Novo momento ou Momento-Novo AEM	Todos
Rastreamento de ChamadaE	IDAUTHENTICATI-ONENABLED DE IDENTIDADE	AUTENTICAÇÃO DE IDENTIDADE HABILITADA	bit (nulo)	Isso indica se o campo Iden-tityAuthentic-ationEnabled está ativado ou desabilitado para o contato.	Todos
Rastreamento de ChamadaE	IDAUTHENTICATI-ONSUCCESS DE IDENTIDADE	IDAUTHENTICATI-ONSUCCESS DE IDENTIDADE	bit (nulo)	Isso define se a autenticação da identidade é suc-cess ou não.	Todos
Rastreamento de ChamadaE	CALLPREVIEWDUR ATIO-N	CALLPREVIEWDUR ATIO-N	int (nulo)	O tempo levado por um agente para visualizar uma chamada e aceitar, pular ou rejeitar (fechar) o contato.	Todos
Rastreamento de ChamadaE	TEMPODESPERACHA MADAEMCHAMADA	TEMPODESPERACHA MADAEMCHAMADA	dat-etim e (nulo)	Essa denota a próxima data e hora agendadas para o retorno de chamada agendado.	Todos

Rastreamento de ChamadaE	NEXTSCHEDULEMODEID	NEXTSCHEDULEMODEID	nvar c-har (nulo)	Isso denota o modo de retorno de chamada sched-uled.	Todos
Rastreamento de ChamadaE	TOTALPRIMARYAUTH	AUTENTICAÇÃO PRIMÁRIA TOTAL	int (nulo)	Número total de solicitações enviadas ao serviço de autenticação de identidade para receber chamadas	Todos

				autenticação (autenticação pré-chamada) do cliente, antes de entregar ao discador para um único contato. A solicitação é iniciada pelo sistema (mecanismo de feeds).	
Rastreamento de ChamadaE	PRIMARYAUTH VERIFICADO	VERIFICAÇÃO DEPRIMARYAUTH-ENTICATION	int (nulo)	O número total de respostas cus-tomer do ser-vice de autenticação de identidade para solicitação enviada para a autenticação de chamada (autenticação pré-chamada). A solicitação é iniciada pelo sistema (mecanismo de feeds).	Todos
Rastreamento de ChamadaE	TOTALSECONDÁRIOAUTH	AUTENTICAÇÃO SECUNDÁRIA TOTAL	int (nulo)	Número total de solicitações enviadas ao serviço de autenticação de identidade para obter autenticação de cada identidade do cliente, durando a chamada (autenticação na chamada). A solicitação é iniciada pelo agente.	Todos

Rastreamento de ChamadaE	VERIFIEDSECONDARYAU-TH	AUTENTICAÇÃO SECUNDÁRIA VERIFICADA	int (nulo)	O número total de respostas do cliente de "autenticação de identidade service" para cada solicitação enviada para cada identidade, durante a chamada (autenticação na chamada). A solicitação é iniciada pelo agente.	Todos
RPT_AEC_	ACWSTARTTIMESTAMP	TIMESTAMP DE INÍCIO DO ACW	Dat-	A data e hora	Surpreender-

CustCallAct-ivities			etime (nulo)	o agente consoou o ACW (After-Call Work, trabalho pós-chamada).	em Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	DATADESPERACHAMADA ACWEND	DATADESPERACHAMADA ACWEND	dat-etime (nulo)	A data e a hora em que o agente compactou o ACW (Trabalho pós-chamada).	Amaz-on Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	ACWDURAÇÃO	DURAÇÃO DO ACW	int (nulo)	O tempo que o agente levou para compatigrafar o ACW (trabalho pós-chamada).	Amaz-on Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities	DESCONECTADO POR	DESCONECTADO POR	nvar c-har (64) (nulo)	O recurso que desativa a chamada. Os valores possíveis são Cliente: 1. Agente 2. Conexão aband.Disconnect (abandonada pelo Gerenciador Cam-paign por falta de agente):	Amaz-on Con-nect
RPT_AEC_CustCallAct-ivities				Tempo LimiteAbandonado (abandonado pelo aplicativo se nenhum agente puder ser encontrado dentro do tempo de espera confundido)	
RPT_AEC_CustCallAct-ivities				WatchDog (quando os contatos estão presos no aplicativo para alguns reaplicativos técnicos, o cão de guarda	

				desconecta essas chamadas).	
RPT_AEC_ CustCallAc t-ivities	ID DO ESPAÇO	ID DO ESPAÇO	Int (nulo)	ID exclusivos do ten-ant	Todos
RPT_AEC_ CustCallAc t-ivities	COMPROVADO	COMPROVADO	Int (nulo)	ID exclusivo do sub espaço	Todos
RPT_AEC_	REDIRECIONAMENT O DE CHAMADAS	REDIRECIONAMENT O DE CHAMADAS	varch-	Denota o dir-	Surpr eende r-

CustCallAct-ivities			ar (16) (nulo)	ção da chamada	em Con-nect

Detalhes do campo mestre

Agentes

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Tipo de Dados	Descrição
OBD_BSFTAgentList	ID	ID	Int (não nulo)	Coluna de identidade exclusiva de cada registro.
OBD_BSFTAgentList	Agentid	Agentid	Nvarchar (64) (nulo)	O ID exclusivo do Agente recuperado do discador durante a sincronização.
OBD_BSFTAgentList	Nome do Agente	Nome do Agente	Nvarchar (máx.) (nulo)	O nome do agente conectado.
OBD_BSFTAgentList	ID do Espaço	ID do Espaço	int (nulo)	O Espaço ID gerado automaticamente pela ação applic quando um novo espaço é criado.
OBD_BSFTAgentList	SubTenenteID	SubTenenteID	int (nulo)	O Subquilo ID gerado automaticamente pelo aplicativo quando um novo de dez formigas é criado.

OBD_BSFTAgentList*	ID da Equipe	ID da Equipe	Int	ID exclusivos da Equipe recuperados do discador em sincronização. **Nota**: em Webex Contact Center 1.0, Equipe e Equipe eu teria dif-

				valores ferentes. Mas em 2.0 temos os mesmos valores em ambos os campos.
OBD_BSFTAgentList*	Nome da Equipe	Nome da Equipe	Nvarchar	O nome da equipe.
OBD_BSFTAgentList*	Equipe	Equipe	Nvarchar (máx.) (nulo)	ID exclusivo da Equipe recebida no discador.

* Todos os campos da tabela OBD_BSFTTeamList são preenchidos como valores XML em uma coluna de Equipes.

Campanha

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Tipo de Dados	Descrição
AE_CAMPAIGN	GRUPO DE CAMPANHAS	GRUPO DE CAMPANHAS	nvarchar (64) (nulo)	O nome do grupo de campanha mapeado para este cam-paign.
AE_CAMPAIGN	ID DE CAMPANHA	ID DE CAMPANHA	Int (64) (não nulo)	A campanha ID gerada automaticamente no momento do cre-ação
AE_CAMPAIGN	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO	Nvarchar (255) (não nulo)	O descrip-tion da campanha.

AE_CAMPAIGN	TIPO DE CAMPANHA	TIPO DE CAMPANHA	Int (não nulo)	O tipo de campanha – Voz ou não voz.
AE_CAMPAIGN	CLASSIFICAR CHAMADA	CLASSIFICAR CHAMADA	Int (nulo)	Não em uso.
AE_CAMPAIGN	PAMDHANGUP	PAMDHANGUP	Int (nulo)	Não em uso.
AE_CAMPAIGN	APPNAME	APPNAME	Nvarchar (16)	Não em uso.

			(nulo)	
AE_CAMPAIGN	MAXCONTATOS	MAXCONTATOS	Int (não nulo)	O número máximo de con-tacts.
AE_CAMPAIGN	TEMPO LIMITE INCÔMODO	TEMPO LIMITE INCÔMODO	Bigint (nulo)	Não em uso.
AE_CAMPAIGN	STATUS DAS CAMPANHAS	STATUS DAS CAMPANHAS	Int (não nulo)	O status da campanha, como Criado, Execução, Parado, Tempo-sus-pendente, etc.
AE_CAMPAIGN	NOME_DA_ZONA	NOME_DA_ZONA	Nvarchar (128) (nulo)	O fuso horário para a câmera-paign.
AE_CAMPAIGN	GRUPO DE RESULTADOS	GRUPO DE RESULTADOS	Nvarchar (32) (nulo)	O grupo de resultados mapeou para este cam-paign.
AE_CAMPAIGN	AUXREASONGROUP	AUXREASONGROUP	Nvarchar (16) (nulo)	Não em uso.
AE_CAMPAIGN	GRUPO DE LOGOFF	GRUPO DE LOGOFF	Nvarchar (16) (nulo)	Não em uso.
AE_CAMPAIGN	STARTDATE	STARTDATE	dat-etime (nulo)	A data de início da campanha.
AE_CAMPAIGN	ENDDATE	ENDDATE	dat-etime (nulo)	A data de término da campanha.

AE_CAMPAIGN	STARTTIME	STARTTIME	dat-etim e (nulo)	A hora de início da campanha.
AE_CAMPAIGN	ENDTIME	ENDTIME	dat-etim e	A hora de término da campanha.

			(nulo)	
AE_CAMPAIGN	CREATEUSER	CREATEUSER	Nvarchar (16) (nulo)	O nome do usuário que criou esta campanha.
AE_CAMPAIGN	CREATETIME	CREATETIME	dat-etime (nulo)	A data e a hora em que essa câmera-paign foi ated.
AE_CAMPAIGN	TEMPO LIMITE DO CONTATO	TEMPO LIMITE DO CONTATO	Bigint (nulo)	Não em uso.
AE_CAMPAIGN	DIAS DE PARADA AUTOMÁTICA	DIAS DE PARADA AUTOMÁTICA	Int (não nulo)	Os dias da semana em que a campanha para automaticamente. Por exemplo, sábados e domingos.
AE_CAMPAIGN	FILTRO DUPLICADO	FILTRO DUPLICADO	Int (não nulo)	Para verificar se há con-tacts duplicadas usando o fil-ter duplicado. 0, se não for possível; 1 se ativado (padrão).
AE_CAMPAIGN	ITRANSFERQ	ITRANSFERQ	Int (nulo)	Não em uso.
AE_CAMPAIGN	FILA DE OTRANSFERIR	FILA DE OTRANSFERIR	Int (nulo)	Não em uso.
AE_CAMPAIGN	PONTO DE SAÍDA IROUTE	PONTO DE SAÍDA IROUTE	Int (nulo)	Não em uso.
AE_CAMPAIGN	ODN	ODN	Int (nulo)	Não em uso.

AE_CAMPAIGN	TEMPOSAMPERASAEMPERA	TEMPOSAMPERASAEMPERA	bigin t (nul o)	O tempo, em segundos, em que o applic-ation deve

				espere antes de mover um con-tact para res-chedule na conta Sem resposta.
AE_CAMPAIGN	TIPO DE DPTYPE	TIPO DE DPTYPE	Int (nulo)	O tipo do plano de discagem.
AE_CAMPAIGN	NOME DO PLANO DE DISCAGEM	NOME DO PLANO DE DISCAGEM	Nvarchar (32) (nulo)	O plano de discagem atribuído a esta campanha.
AE_CAMPAIGN	DPRETRIES	DPRETRIES	Int (nulo)	O número de novas tentativas con-figured.
AE_CAMPAIGN	FECHAMENTODPRETRIESCLOSE	FECHAMENTODPRETRIESCLOSE	int (nulo)	O número de novas tentativas após as quais a con-tact pode ser fechada.
AE_CAMPAIGN	FILTRO DNC	FILTRO DNC	Char (1) (nulo)	O filtro aplicado para marcar um contato como DNC – Número de telefone ou Campo de negócios.
AE_CAMPAIGN	FUSO HORÁRIO DA ÁREA	FUSO HORÁRIO DA ÁREA	Char (1) (nulo)	O fuso horário para a área mapeado para esta campanha.
AE_CAMPAIGN	ATIVAR O ENCAMINHAMENTO	ATIVAR O ENCAMINHAMENTO	Int (nulo)	Denota se a cadeia estiver

				ativada.
AE_CAMPAIGN	TECLA DE CAMPANHA	TECLA DE CAMPANHA	Int (não nulo)	A chave exclusiva da campanha. Usado para fil-ter de campanha para relatórios.
AE_CAMPAIGN	FILEPATH	FILEPATH	Nvarchar (256) (não	O caminho onde os arquivos de carregamento

			nulo)	são colocadas.
AE_CAMPAIGN	IDConta Recente	IDConta Recente	int (nulo)	O último contato creed/mais recente ID para esta cam-paign.
AE_CAMPAIGN	IDDSoída Recente	IDDSoída Recente	int (nulo)	A última lista carregada/mais recente para esta campanha.
AE_CAMPAIGN	TIPO DE DPRETRIESTYPE	TIPO DE DPRETRIESTYPE	Char (1) (nulo)	Não em uso.
AE_CAMPAIGN	ReterPCB	ReterPCB	bit (nulo)	Esse campo indicará se o PCB para o contato tiver de ser mantido.
AE_CAMPAIGN	CycleRetryEnabled	CycleRetryEnabled	bit (nulo)	Isso indica se a nova tentativa de ciclo será ativada para esta campanha.
AE_CAMPAIGN	CicloOferecimento	CicloOferecimento	int (nulo)	Isso indica se há uma compensação de ciclo, isto é, num-ber de dias no ciclo após o qual uma con-tact é tentada novamente. 0 se desativado; 1 se habilitado.

AE_CAMPAIGN	ContagemErros	ContagemErros	int (nulo)	A contagem de ciclos de discagem concluída. Um ciclo é agrupado quando todos os modos con-figured são discados uma vez.
AE_CAMPAIGN	CicloviasClose	CicloviasClose	Pouco	Essa opção

			(nulo)	determina se o contato deve ser fechado em com-pletion de novas tentativas de ciclo.
AE_CAMPAIGN	StateLawFollowType	StateLawFollowType	Char (1) (nulo)	O tipo de Lei Estadual a ser seguido ao discar para um contato.
AE_CAMPAIGN	Retries diárias	Retries diárias	int (nulo)	O número de novas tentativas de discagem permitidas para um contato do dia.
AE_CAMPAIGN	TempoEspera ListTimeToLive	TempoEspera ListTimeToLive	int (nulo)	A hora de viver, para uma lista de con-tact. Isso é em número de dias.

AE_CAMPAIGN	TimeZoneUseType	TimeZoneUseType	nvarch ar (16) (nulo)	O tipo de uso do fuso horário desta campanha. As opções são: Nenhum - leva o fuso horário con-imaginedo em Sys-temInherited – Fuso horário conforme selecionado no Grupo.Sobre-passeio - Tempos de over-ride definidos no Grupo, leva o tempo especificado para esta campanha apenas.
AE_CAMPAIGN	Prefixo	Prefixo	Nvarcha r (10) (nulo)	Uma cadeia de caracteres prefixada para os con-tacts carregados, na

				hora de deliv-ery.
AE_CAMPAIGN	Sufixo	Sufixo	nvarch ar (10) (nulo)	Um suf de string fixo aos con-tacts carregados, no momento de deliv-ery.
AE_CAMPAIGN	Campanha IsUL	Campanha IsUL	Pouco (nã o nul o)	Esse determ-ines se a câmera-paign for uma campanha de Lista Compartilhad a.
AE_CAMPAIGN	TempoDespera Criada	TempoDespera Criada	nvarch ar (nulo)	A data e a hora em que a câmera-paign foi atedada.
AE_CAMPAIGN	TempoDate Modificado	TempoDate Modificado	dat-etim e (nulo)	A data e a hora em que a câmera-paign foi atualizada pela última vez.
AE_CAMPAIGN	ICMID	ICMID	Int (nulo)	O ICM ID usado para a chamada.
AE_CAMPAIGN	EmailThreshold	EmailThreshold	int (nulo)	O número de emails que podem ser entregues para esta campanha por dia ou o limite global.

AE_CAMPAIGN	IsPostCallScript	IsPostCallScript	bit (nulo)	Essa opção denota se houver um script pós-chamada que tenha que ser executado após a chamada.
AE_CAMPAIGN	Retaria da Janela	Retaria da Janela	bit (nulo)	Essa opção determina se a campanha está configurada.

				com Repetição de janela.
AE_CAMPAIGN	JanelaAttempt	JanelaAttempt	int (nulo)	O número de tentativasdes de uma janela de chamada específica.
AE_CAMPAIGN	Duração da Janela	Duração da Janela	Int (nulo)	int A duração da janela de chamada, em dias.
AE_CAMPAIGN	MultipleZipCode	MultipleZipCode	bit (nulo)	Este determ-ines se o cam-paign for ativado para lidar com CEP de mul-tiple para discagem.
AE_CAMPAIGN	Resultado previsto	Resultado previsto	dat-etime (nulo)	O tempo previsto para obter o resultado para esta campanha.
AE_CAMPAIGN	RegistrosForOpenRecords Previstos	RegistrosForOpenRecords Previstos	int (nulo)	O número de registros retornados no tempo previsto.
AE_CAMPAIGN	Dias do TTLBusinessDays	Dias do TTLBusinessDays	bit (nulo)	Se a hora de viver é configurada como dias de busi-ness, o número de dias úteis.
AE_CAMPAIGN	P2P	P2P	Pouco (não nul	Flagra para dissuadir se Propensão ao Pagamento estiver

			o)	ativada.
AE_CAMPAIGN	BTTC	BTTC	Pouco (não nulo)	Flagra para determ-ine se a opção Melhor hora para chamada estiver ativada.
AE_CAMPAIGN	IDDAllowInvalidDevice	IDDAllowInvalidDevice	Pouco	Sinalização para deter-

			(não nulo)	se o acesso por meio de um dispositivo inválido ID pode ser fornecido.
AE_CAMPAIGN	Autenticação de identidade	Autenticação de identidade	nvarchar (64) (nulo)	A identidade para autenticar como SSN, Número de impostos e assim por diante.
AE_CAMPAIGN	Authentication isId	Authentication isId	Pouco (não nulo)	Flagra para dissuadir se o recurso de autenticação de identidade estiver ativado.
AE_CAMPAIGN	SempreClicker	SempreClicker	Pouco (não nulo)	Flagra para determ-ine se as con-tacts tiverem de ser sempre enviadas a um agente clicker antes de discar.
AE_CAMPAIGN	destemperável	destemperável	bit (nulo)	Flagra para dissuadir se um modelo IVR estiver ativado.
AE_CAMPAIGN	IVRTemplateID	IVRTemplateID	int (nulo)	O IVR tem-plate gen-erated para este IVR Template.
AE_CAMPAIGN	Nome detempatenação IVR	Nome detempatenação IVR	Nvarchar (128)	O nome IVR tem-plate.

			(nulo)	
AE_CAMPAIGN	Grupo de Leis do Estado	Grupo de Leis do Estado	Nvarchar (128) (nulo)	O nome do Grupo de Direito do Estado.
AE_CAMPAIGN	ContagemContagem do Chat	ContagemContagem do Chat	Nvarchar (256) (nulo)	
AE_CAMPAIGN	ID da Categoria de Campanha	ID da Categoria de Campanha	Int (nulo)	O ID gerado automaticamente para a câmera-

				paign cat-egory.
AE_CAMPAIGN	ID do Espaço	ID do Espaço	Int (nulo)	ID do Espaço
AE_CAMPAIGN	SubTenenteID	SubTenenteID	Int (nulo)	SubTenenteID
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ID DE CAMPANHA	ID DE CAMPANHA	Nvarchar (64) (não nulo)	A campanha ID gerada automaticamente no momento da creção.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PRIVILÉGIO DE CONTATOS	PRIVILÉGIO DE CONTATOS	Int (nulo)	Não em uso.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PAMDSCRIPT	PAMDSCRIPT	Nvarchar (16) (nulo)	Não em uso.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AUTHCODE	AUTHCODE	Nvarchar (16) (nulo)	Não em uso.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DIAS ÚTEIS	DIAS ÚTEIS	Nvarchar (32) (nulo)	Os dias da semana que a campanha não é executada.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	GUIA DE CHAMADAS	GUIA DE CHAMADAS	nvarchar (16) (nulo)	O guia de chamadas configurado para esta campanha para os agentes seguirem.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CLASSIFICAÇÃO DE CHAMADAS DO AGENTE	CLASSIFICAÇÃO DE CHAMADAS DO AGENTE	int (nulo)	Se as chamadas recebidas devem ser clas-sified / comparadas com as chamadas anteriores. 0 é desabidificado por clasificação; 1 está habilitado. NULL também válido.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	TEMPO LIMITE DO AGENTE	TEMPO LIMITE DO AGENTE	int (nulo)	O tempo limite, em segundos, se um agente não responder a uma chamada.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	FROMADDRESS	FROMADDRESS	nvarch ar (255) (nulo)	O endereço de email que deve colocar o campo em forma de pop-ulate a partir de quando um Email é enviado de uma câmera de paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	REPLYTOADDRESS	REPLYTOADDRESS	nvarch ar (255) (nulo)	O endereço de email que deve receber as respostas aos emails de campanha enviados aos destinatário s.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CORREIO EM MASSA	CORREIO EM MASSA	int (nulo)	Se o servidor de e-mail configurado suporta enviar e-mails em massa.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NOOFMAILCONTACT	NOOFMAILCONTACT	int (nulo)	O número de emails recip-ients para este Email cam-paign.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	HABILITAR O NÃOPTB	HABILITAR O NÃOPTB	int (nulo)	Essa opção determina se a mistura está habilitada para esta campanha.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NÚMERO DE VDN	NÚMERO DE VDN	Nvarchar (16) (nulo)	O número da porta a ser usado pelo servidor de Email.
OBD_ CAMPAIGN_	TEMPO LIMITE DA VDN	TEMPO LIMITE DA VDN	Int	O tempo limite, em segundos, se

PARAM			(nulo)	a porta não está disponível.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	TEMPO LIMITE NA FILA	TEMPO LIMITE NA FILA	int (nulo)	A duração que um contato permanece na fila antes de ser atendido por aband.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ABANDONPER	ABANDONPER	Numérico (5,2) (nulo)	O por cento das chamadas abandonadas.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PROPORÇÃO DA TAXA	PROPORÇÃO DA TAXA	numérico (5,2) (nulo)	O por cento das con-tacts que podem ser carregadas para este cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CANAL ESPECÍFICO	CANAL ESPECÍFICO	Int (nulo)	Não em uso.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	HABILITAR SISTENT	HABILITAR SISTENT	Nvarchar (16) (nulo)	Não em uso.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ATIVAR OPRECONNECT	ATIVAR OPRECONNECT	nvarchar (16) (nulo)	Essa é a pré-conexão para enviar e-mails em massa; desativar conexão se não houver e-mail. O valor padrão é -1.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	LASTCONTACTID	LASTCONTACTID	Int (nulo)	A última con-tact atualizada ID.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED1	RESERVED1	nvarch ar (16) (nulo)	Os campos reservados para a campanha no momento da deliv-ery do contato.
OBD_	RESERVED2	RESERVED2	Nvarcha r	Os reservados

CAMPAIGN_ PARAM			(16) (nulo)	campos da campanha no momento da deliv-ery do contato.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED3	RESERVED3	nvarch ar (16) (nulo)	Os campos reservados para a campanha no momento da deliv-ery do contato.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED4	RESERVED4	nvarch ar (16) (nulo)	Os campos reservados para a campanha no momento da deliv-ery do contato.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RESERVED5	RESERVED5	nvarch ar (16) (nulo)	Os campos reservados para a campanha no momento da deliv-ery do contato.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOCAMPAIGNID	CISCOCAMPAIGNID	nvarch ar (32) (nulo)	A campanha ID gerada pelo Cisco para isso (grupo de campanha).
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOUPLOADFILEPAT H	CISCOUPLOADFILEPAT H	Nvarcha r (256) (nulo)	O caminho para carregar con-tacts entregues ao discador.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOALARMTIME	CISCOALARMTIME	Nvarcha r (32) (nulo)	Não em uso

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOINITIALNOCONTAC-TS	CISCOINITIALNOCONTAC-TS	bigint (nulo)	O número de contatos a serem entregues ao discador no primeiro iter-ation.
OBD_	CISCOREDUCEFACTOR	CISCOREDUCEFACTOR	Int	O fator por

CAMPAIGN_ PARAM			(nulo)	que a entrega de con-tact tem que reduzir quando a discagem não é de acordo com o ritmo esperado.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOUPLOADFILEFOR MAT	CISCOUPLOADFILEFOR MAT	nvarch ar (512) (nulo)	O formato de arquivo de carregament o do arquivo de contato – txt, CSV, JSON e assim por diante.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CENTRO DE IMPLEMENTAÇÃO DO CISCOINCREMENT	CENTRO DE IMPLEMENTAÇÃO DO CISCOINCREMENT	int (nulo)	O fator de aumento para entrega de con-tact se a discagem hap-pens mais lenta do que o esperado.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CENTRO DE IMPLEMENTAÇÃO DO CISCODECREMENT	CENTRO DE IMPLEMENTAÇÃO DO CISCODECREMENT	int (nulo)	O fator de redução para entrega por con-tact se a discagem hap-pens for mais lenta do que o esperado.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOALTERNATEVDN	CISCOALTERNATEVDN	nvarch ar (32) (nulo)	Cisco cam-paign ID para o contato deliv-ery em caso de alguma

				falha.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOPERIPHERALID	CISCOPERIPHERALID	Int (nulo)	O num-ber de porta em Cisco para um comutador.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	REDUÇÃO DE LIMITES	REDUÇÃO DE LIMITES	int (nulo)	O limite superior reduzido para deliv-ery de contato se a discagem for mais lenta do que o esperado.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	CISCOINCREASETHR ESHOL-D	CISCOINCREASETHR ESHOL-D	Int (nulo)	O limite superior aumentado para

				deliv-ery do contato se a discagem for mais lenta do que o esperado.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ATIVARSTATELAW	ATIVARSTATELAW	Nvarcha r (8) (nulo)	A bandeira para determinar se a lei estadual deve ser ativada.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PERCENTAGE DE CAMPANHA	PERCENTAGE DE CAMPANHA	int (nulo)	O por cento dos con-tacts para entregar ao discador para esta câmera-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ID SEQÜENCIAL	ID SEQÜENCIAL	int (nulo)	A sequência de entrega de contatos em caso de Lista compartilhad a ou cam-paigns em um grupo.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	EsperaThreshold Alerta	EsperaThreshold Alerta	int (nulo)	O limite no qual os alertas devem ser enviados quando as con-tacts disponíveis com a redução do discador.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Alerta	Alerta	bit (nulo)	Indica se as noti-fications de alerta estão ativadas.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Ativado	Ativado	Pouco (nulo)	Sinalização para determ-ine se DNC tem que ser ativado.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	GlobalDNC	GlobalDNC	bit (nulo)	Flage para determ-ine se DNC tiver que ser ativado para um contato em todas as câmeras no aplicativo.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Retornar chamada	Retornar chamada	bit (nulo)	Flagra para determ-ine se um contato for callback con-tact.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Boinas PCB	Boinas PCB	int (nulo)	O número de novas tentativas permitidas para um retorno de chamada pessoal.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	PcBOffset	PcBOffset	int (nulo)	O número de dias após os quais um retorno de chamada por filho deverá ser tentado novamente.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Strategia do Retorno de Chamada	Strategia do Retorno de Chamada	Nvarcha r (64) (nulo)	A estratégia de retorno de chamada mapeada para uma campanha.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	UsePreCallScript	UsePreCallScript	Pouco (nã o nul o)	Flage para denotar se esse cam-paign tem que executar um script de pré-chamada antes de discar.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Tipo de ChamadaTrategyType	Tipo de ChamadaTrategyType	Char (1) (nulo)	O tipo de estratégia de retorno de chamada usado para

				discagem – Simples, Avançado ou Retorno de chamada.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	RedeFinaRRecreários	RedeFinaRRecreários	bit (nulo)	Flagra para determ-ine se a contagem global de novas tentativas puder ser redefinida.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	EM DESARM.	EM DESARM.	bit (nulo)	Flagra para determ-ine se essa con-tact for um contato DESAPLICATIVO.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ValorConscritoChamadas Empresa	ValorConscritoChamadas Empresa	int (nulo)	O script de pré-chamada usado, se habilitado,

				antes de con-tacts são discadas.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Avaliação deScriptchamadas Postcall	Avaliação deScriptchamadas Postcall	int (nulo)	O script pós-chamada usado, se habilitado, após os contatos serem discados.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Tipo de Campanha	Tipo de Campanha	int (nulo)	O tipo de campanha – Voz, Não voz, etc.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	BlockAreaZipCode	BlockAreaZipCode	Pouco (não nulo)	A área ou CEP que estão bloqueadas e os contatos não podem ser discados.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Notificação de LowContactAler	Notificação de LowContactAler	bit (nulo)	O limite inferior de contatos língues que permanecem a ser discados quando uma notificação de alerta é enviada ao administrador.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NotificarAdvanceinMinutes	NotificarAdvanceinMinutes	int (nulo)	O tempo para notificar antecipadamente sobre um retorno de chamada

				pessoal.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Mínimo de Contatos	Mínimo de Contatos	int (nulo)	O número mínimo de con-tacts para entregar para a cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DuraçãoInMinutes	DuraçãoInMinutes	int (nulo)	A duração da entrega do contato para a campanha.
OBD_	TempoAverageACW Agente Pré-dicativo	TempoAverageACW Agente Pré-dicativo	Int	A média

CAMPAIGN_ PARAM			(nulo)	O tempo ACW (After-Call Work, trabalho pós-chamada) deve ser necessário para uma chamada anterior.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	NomeChamadasparaSample pré-dicativa	NomeChamadasparaSample pré-dicativa	int (nulo)	O número de chamadas de exemplo para este cam-paign pré-didictivo.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Predições MaxAbandonRate	Predições MaxAbandonRate	int (nulo)	A taxa de abandono máxima permitida para uma cam-paign preditiva.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Categoria DeStatusCategoria Pré-dicativa	Categoria DeStatusCategoria Pré-dicativa	Nvarchar (20) (nulo)	A categoria de chamada preditiva para este cam-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AbandonCallStatus Pré-dictive	AbandonCallStatus Pré-dictive	Nvarchar (100) (nulo)	Flagra para determ-ine se uma chamada pré-dictive for abandonada.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	StatusChamadas Preditivas	StatusChamadas Preditivas	nvarchar (100) (nulo)	O status da secretária eletrônica para uma chamada preditiva.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	TempoConectadoAvg Preditivo	TempoConectadoAvg Preditivo	int (nulo)	O tempo médio necessário para conectar uma

				chamada pré-dictiva a um agente.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	isAMD	isAMD	bit (nulo)	Essa opção determina se a Detecção da Secretária eletrônica está ativada ou não.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ChamadasMaxConcurrent Pré-dictivas	ChamadasMaxConcurrent Pré-dictivas	Int (nulo)	O número máximo de chamadas con-current

				que pode ser discado em um modo de ritmo preditivo.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	AgenteMaxLinesPerAgent pré-dictivo	AgenteMaxLinesPerAgent pré-dictivo	int (nulo)	O máximo de linhas por agente configurado para uma campanha preditiva. Se esse valor for 3 e houver três agentes, o número de contatos por iteração será 9.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Tempo Limite da Tarefa	Tempo Limite da Tarefa	int (nulo)	A duração que um cliente permanece na fila, antes de a chamada ser abandonada sem ser instada em um agente.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	TempoconversaAutoAcceptoVisualização	TempoconversaAutoAcceptoVisualização	int (nulo)	O tempo con-figured para aceitar chamadas de exibição automaticamente.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Tempo Limite Reserva	Tempo Limite Reserva	int (nulo)	Esse é o número de segundos que um agente é reservado para uma chamada. Isso não é editável no Gerenciador de campanhas.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	TempoEscrever AutoWrapupTime	TempoEscrever AutoWrapupTime	int (nulo)	O tempo permitido para terminar uma chamada.
OBD_ CAMPAIGN_	EmailChainingInDays	EmailChainingInDays	Int	O número de dias após

PARAM			(não nulo)	que um contato de e-mail pode ser encadeado a outra câmera paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	EmailChainingInHours	EmailChainingInHours	Int (não nulo)	O número de horas após o qual um contato de email pode ser encadeado a outra câmera-paign.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Exposição Obrigatória	Exposição Obrigatória	bit (nulo)	Esse campo determina se uma disposição é obrigatória para uma chamada.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DncPeriodType	DncPeriodType	Varchar (32) (nulo)	O tipo DNC – Para sempre ou um Dur-ation válido.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DurationInDays	DurationInDays	int (nulo)	O número de dias que um contato é marcado como DNC.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	DNCEOD	DNCEOD	bit (nulo)	Se o contato tem que marcar como DNC durante o eOD oper-ation.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	IsDNCCustTZEnabled	IsDNCCustTZEnabled	bit (nulo)	Essa opção determina se o contato pode ser marcado como DNC com base no fuso horário do cus-tomer.
OBD_ CAMPAIGN_	Tipo de DNCtype	Tipo de DNCtype	Varchar	O Tipo DNC

PARAM			(32) (nulo)	para este con-tact. As opções são Específico de Campanha, Cam-paign Cat-egory, Múltiplos egoísmos de gatos e Global.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Atribuição de Autorização (ConsentContactDistribution)	Atribuição de Autorização (ConsentContactDistribution)	int (nulo)	O por cento dos con-tacts que são distribuídos para chamadas de consentimento.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Atribuição deContactDistribução não enviada	Atribuição deContactDistribução não enviada	int (nulo)	O por cento das con-tacts que são distribuídas para chamadas não consentidas.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Tempo Limite NãoConsentTaskOut	Tempo Limite NãoConsentTaskOut	int (nulo)	A duração, em segundos, para a qual as chamadas não consentidas esperam na fila antes de serem ignoradas.

OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	ID do Espaço	ID do Espaço	int (nulo)	O Espaço ID apagado automatica mente pelo aplicativo quando um novo espaço é atedado.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	SubTenenteID	SubTenenteID	int (nulo)	O ID sub-dez formigas gerados automatica mente pelo applic-ation quando um novo espaço é criado.
OBD_	ProgIVRMaxContacts	ProgIVRMaxContacts	Int	Máximo

CAMPAIGN_ PARAM			(nulo)	número de con-tacts que podem ser enviadas ao discador para discagem no inter-val con-figured.
OBD_ CAMPAIGN_ PARAM	Intervação de Discagem	Intervação de Discagem	int (nulo)	Intervalo em segundos para executar os threads de campanha para entregar os contatos ao discador.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPO DE SERVIÇOS	ID DE CAMPANHA	ID DE CAMPANHA	Nvarchar (64) (não nulo)	A campanha ID gerada automaticamente no momento da creção.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPO DE SERVIÇOS	FIELDNAME	FIELDNAME	Nvarchar (64) (não nulo)	O nome do campo de negócios.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPO DE SERVIÇOS	DATATYPE	DATATYPE	Nvarchar (32) (não nulo)	O tipo de dados desse campo de ocupado. Por exemplo, cadeia de caracteres, numérico, dat-etime e assim por diante.

OBD_ CAMPAIGN_ CAMPO DE SERVIÇOS	FORMATO	FORMATO	Nvarchar (32) (não nulo)	O formato de data do campo comercial. Ela ficará ativa somente se o tipo de dados do campo comercial for data.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPO DE SERVIÇOS	CAMPO DE NEGÓCIOS	CAMPO DE NEGÓCIOS	Nvarchar (32) (não nulo)	A posição do campo de ocupado, dentre

				25 permitidos.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPO DE SERVIÇOS	SQLEXPRESSION	SQLEXPRESSION	Nvarcha r (64) (não nulo)	Valor lógico do expres-sion para o parâmetro comercial. Usado para recuperar um con-tact. Também usado para fins de relatório.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPO DE SERVIÇOS	Correio IsEMailMapped	Correio IsEMailMapped	bit (nulo)	Essa sinalização indicará se esse campo comercial foi mapeado para algum conteúdo de um Email sendo enviado por uma campanha de Email.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPO DE SERVIÇOS	IsSMSMapped	IsSMSMapped	bit (nulo)	Essa sinalização indicará se esse campo comercial foi mapeado para algum conteúdo de um SMS sendo enviado por SMS cam-paigns.

OBD_ CAMPAIGN_ CAMPO DE SERVIÇOS	IsDNCM mapeado	IsDNCM mapeado	bit (nulo)	Essa sinalização denota se este campo de negócios for mapeado para marcar o contato DNC.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPO DE SERVIÇOS	ID do Tipo de Negócios	ID do Tipo de Negócios	int (nulo)	Tipo comercial ID. 0 se criado pelo usuário; 1 se Cisco campo de negócios.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPO DE SERVIÇOS	Editável	Editável	Pouco (nulo)	Essa opção determina se os negócios

				é editável por agente.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPO DE SERVIÇOS	ID sequencial	ID sequencial	int (nulo)	A sequência ID do para-medidor de busi-ness para encomenda.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPO DE SERVIÇOS	IsMáx.	IsMáx.	Pouco (não nulo)	Essa opção determina se o campo comercial está congestionado para aceitar uma grande extensão de dados.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPO DE SERVIÇOS	Visível	Visível	Pouco (não nulo)	Essa opção determina se o campo comercial é acessível ao agente.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPO DE SERVIÇOS	IsIVRMapped	IsIVRMapped	Pouco (não nulo)	Esse campo determina se o campo comercial está mapeado para um IVR con-figuration.

OBD_ CAMPAIGN_ CAMPO DE SERVIÇOS	IsSNSMapped	IsSNSMapped	bit (nulo)	Esse campo determina se o campo comercial está mapeado para um SNS Configuração (SendGrid).
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPO DE SERVIÇOS	Comprimento de caracteres	Comprimento de caracteres	Nvarcha r (3) (nulo)	A extensão máxima permitida para esse campo de busi-ness.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPO DE SERVIÇOS	CustomerMaster	CustomerMaster	nvarch ar (250) (nulo)	Os dados padrão do cliente passados para o medidor comercial.

OBD_ CAMPAIGN_ CAMPO DE SERVIÇOS	ID do Espaço	ID do Espaço	int (nulo)	O Espaço ID apagado automatica mente pelo aplicativo quando um novo espaço é atedado.
OBD_ CAMPAIGN_ CAMPO DE SERVIÇOS	SubTenenteID	SubTenenteID	int (nulo)	O ID sub-dez formigas gerados automatica mente pelo applic-ation quando um novo espaço é criado.
AE_BSFTA-gentMapping	ID	ID	Int (nã o nul o)	Coluna de identidade a ser preenchida no momento dos map-ping Cam-paigns para Equipes.
AE_BSFTA-gentMapping	ID do Espaço	ID do Espaço	nvarch ar (50) (nulo)	O Espaço ID apagado automatica mente pelo aplicativo quando um novo espaço é atedado.
AE_BSFTA-gentMapping	Entrypoint	Entrypoint	nvarch ar (máx.) (nulo)	O ponto de entrada é o grupo de nossa Campanha ao qual a campanha

				de Pré-exibição está mapeada.
AE_BSFTA-gentMapping	ID da Campanha	ID da Campanha	Nvarchar (máx.) (nulo)	O nome da campanha
AE_BSFTA-gentMapping	Agentid	Agentid	Nvarchar (64) (nulo)	Não em uso.
AE_BSFTA-gentMapping	Nome do Agente	Nome do Agente	Nvarchar	Não em uso.

			(máx.) (nulo)	
AE_BSFTA-gentMapping	USERID	USERID	nvarchar (máx.) (nulo)	Usuário ID do usuário que criou a campanha pré-exibição em condmin.
AE_BSFTA-gentMapping	ID da Equipe	ID da Equipe	Nvarchar (64) (nulo)	O ID exclusivo da Equipe mapeado para a campanha.
AE_BSFTA-gentMapping	Nome da Equipe	Nome da Equipe	Nvarchar (máx.) (nulo)	O nome da equipe.
AE_BSFTA-gentMapping	SubTenenteID	SubTenenteID	int (nulo)	O ID sub-dez formigas gerados automaticamente pelo applic-ation quando um novo espaço é criado.

*Todos os campos da tabela OBD_CampaignBusinessFields são preenchidos como valores XML em uma coluna - Cam-paignBusinessParameter. Isto é para todos os discadores.

Grupos de campanhas

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Tipo de Dados	Descrição

GRUPO de OBD_ CAMPAIGN _	ID do grupo de campanhas	ID do grupo de campanhas	Int (não nulo)	O grupo de campanha ID gerado automaticamente no momento da creção.
GRUPO de OBD_ CAMPAIGN _	GRUPO DE CAMPANHAS	GRUPO DE CAMPANHAS	Nvarchar (64) (nulo)	O nome do grupo de campanha.
OBD_ CAMPAIGN _	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO	Nvarchar	O descrip do grupo de campanha-

GRUPO			(256) (nulo)	Ção.
GRUPO de OBD_ CAMPAIGN _	CISCOUPLOADFILEPATH	CISCOUPLOADFILEPATH	Nvarchar (250) (nulo)	O caminho de carregamento do arquivo para colocar os arquivos de carregamento de contato.
GRUPO de OBD_ CAMPAIGN _	CISCOALARMTIME	CISCOALARMTIME	Nvarchar (16) (nulo)	Não em uso.
GRUPO de OBD_ CAMPAIGN _	CISCOINITIALNOCONTACT-S	CISCOINITIALNOCONTACT-S	bigint (nulo)	O número inicial de contatos a serem entregues ao discador.
GRUPO de OBD_ CAMPAIGN _	CISCOREDUCEFACTOR	CISCOREDUCEFACTOR	bigint (nulo)	O fator pelo qual a entrega de con-tact tem que reduzir quando a discagem não é de acordo com o ritmo esperado.
GRUPO de OBD_ CAMPAIGN _	CISCOUPLOADFILEFORMAT	CISCOUPLOADFILEFORMAT	nvarchar (512) (nulo)	O formato de carregamento do arquivo de contato, como texto, JSON e assim por diante.

GRUPO de OBD_ CAMPAIGN _	CENTRO DE IMPLEMENTAÇÃO DO CISCOINCREMENT	CENTRO DE IMPLEMENTAÇÃO DO CISCOINCREMENT	bigin t (nul o)	O por cento para o incremento de carregamento de contatos se a discagem for mais rápida do que o esperado.
GRUPO de OBD_ CAMPAIGN _	CENTRO DE IMPLEMENTAÇÃO DO CISCODECREMENT	CENTRO DE IMPLEMENTAÇÃO DO CISCODECREMENT	bigin t (nul o)	O por cento para a decrement do carregamento de contato se a discagem for mais rápida do que o esperado.
GRUPO de OBD_ CAMPAIGN _	GRUPO ISCISCOGROUP	GRUPO ISCISCOGROUP	Int (nulo)	Especifica se este é um grupo Cisco cam-paign (grupo).
OBD_	NOME_DA_ZONA	NOME_DA_ZONA	Nvarchar	O fuso horário

GRUPO DE CAMPAIGN _			(128) (nulo)	para este grupo de cam-paign.
GRUPO de OBD_ CAMPAIGN _	CISCOALTERNATEVDN	CISCOALTERNATEVDN	Nvarchar (32) (nulo)	Uma campanha Cisco alternativa ID para entrega de contatos em caso de fail-ure.
GRUPO de OBD_ CAMPAIGN _	CISCOPERIPHERALID	CISCOPERIPHERALID	Int (nulo)	O num-ber de porta em Cisco para um comutador.
GRUPO de OBD_ CAMPAIGN _	REDUÇÃO DE LIMITES	REDUÇÃO DE LIMITES	int (nul o)	O número de contatos a serem reduzidos da deliv-ery inicial com base na velocidade de discagem.
GRUPO de OBD_ CAMPAIGN _	DOMÍNIO DO CISCOINCREASETHRESH OLD	DOMÍNIO DO CISCOINCREASETHRESH OLD	int (nul o)	O número de contatos a serem incrementado s a partir da deliv-ery inicial com base na velocidade da discagem.
GRUPO de OBD_ CAMPAIGN _	CONFIGDATA	CONFIGDATA	nvarch ar (4000) (nulo)	Isso indica se dados detalhados de con-figuração para o grupo e seus para-medidores estão disponíveis ou não.

GRUPO de OBD_ CAMPAIGN _	ISDELETED	ISDELETED	Nvarchar (2) (nulo)	Especifica se o grupo de campanhas é excluído.
GRUPO de OBD_ CAMPAIGN _	ISENABLED	ISENABLED	Nvarchar (2) (nulo)	Especifica se o grupo de campanha está ativo.
GRUPO de OBD_ CAMPAIGN _	ID do Espaço	ID do Espaço	Int (nulo)	O Espaço ID auto-gen-

				apagada pelo aplicativo quando um novo espaço é atedado.
GRUPO de OBD_ CAMPAIGN _	Grupo IsUL	Grupo IsUL	Pouco (não nulo)	Especifica se esta é uma campanha de Lista compartilhada.
GRUPO de OBD_ CAMPAIGN _	GrupoAgrupoSul mapeado	GrupoAgrupoSul mapeado	Pouco (não nulo)	Especifica se esse grupo de campanha está mapeado para uma lista compartilhada.
GRUPO de OBD_ CAMPAIGN _	Interval de Iteração	Interval de Iteração	Int (não nulo)	O intervalo de iteração entre duas iterações deliv-ery de contato.
GRUPO de OBD_ CAMPAIGN _	TempoDespera Criada	TempoDespera Criada	data e hora (nulo)	A data e a hora em que esse grupo de cam-paign foi criado.
GRUPO de OBD_ CAMPAIGN _	TempoDate Modificado	TempoDate Modificado	data e hora (nulo)	A data e a hora em que esse grupo de cam-paign foi atualizado pela última vez.
GRUPO de OBD_ CAMPAIGN _	APIGenerado	APIGenerado	Char (1) (nulo)	Especifica se este é um grupo de campanha criado com o uso de API.

GRUPO de OBD_ CAMPAIGN _	alocarEnvelar	alocarEnvelar	bit (nul o)	Especifica se IVR Throttling está habilitado para este grupo de campanha.
GRUPO de OBD_ CAMPAIGN _	Tipo depurpose de campanha	Tipo depurpose de campanha	int (nul o)	O tipo de finalidade da campanha. 1 indica um API Voice Cam-paign; 2 índices atestos a

				Grupo man-ager da campanha.
GRUPO de OBD_ CAMPAIGN _	Tempo Limite Reserva	Tempo Limite Reserva	Int (nulo)	Não em uso.
GRUPO de OBD_ CAMPAIGN _	ID da CcoReferência ID	ID da CcoReferência ID	Nvarchar (64) (nulo)	O ID exclusivo do Webex Contact Center Entry Point que é sincronizado como grupo de câmeras paign no Gerenciador de campanhas
GRUPO de OBD_ CAMPAIGN _	Grupo IsWxCC	Grupo IsWxCC	bit (nul o)	Especifica se esse grupo de campanha pertence ao discador Cisco Webex Contact Center.
GRUPO de OBD_ CAMPAIGN _	PlatformProviderID	PlatformProviderID	int (nul o)	O ID gerado automaticam ente para uma plataforma pró-vider criada no Gerenciador de campanhas. Por exemplo, se uma plataforma de provedor CCaaS for creida e uma campanha for mapeada para esse

				provedor, esse campo será usado.

Grupos de filtros de campanha

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Dados	Descrição

			Tipo	
FILTRO PERSONALIZADO OBD_CAMPAIGN_	ID DE CAMPANHA	ID DE CAMPANHA	Nvarchar (64) (não nulo)	Este é o nome da câmera paign. Por exemplo, Coleção.
FILTRO PERSONALIZADO OBD_CAMPAIGN_	DAYOFWEEK	DAYOFWEEK	Int (não nulo)	Esse valor indica o dia da semana configurado para o grupo fil-ter personalizado a ser aplicado.
FILTRO PERSONALIZADO OBD_CAMPAIGN_	DE HORA	DE HORA	Nvarchar (64) (não nulo)	A hora de início para filtrar con-tacts carregados para deliv-ery. O valor padrão é 00:00 horas.
FILTRO PERSONALIZADO OBD_CAMPAIGN_	HORA FINAL	HORA FINAL	Nvarchar (8) (não nulo)	A hora de término para filtrar con-tacts carregados para deliv-ery. O valor padrão é 23:59 horas.
FILTRO PERSONALIZADO OBD_CAMPAIGN_	GRUPO DE FILTROS PERSONALIZADO	GRUPO DE FILTROS PERSONALIZADO	Nvarchar (32) (não nulo)	O nome do grupo de fil-ter personalizado aplicado à campanha para deliv-ery de contato.

FILTRO PERSONALIZADO OBD_CAMPAIGN_	ID	ID	Int (não nulo)	Coluna de identidade exclusiva de cada registro.
FILTRO PERSONALIZADO OBD_CAMPAIGN_	ID do Espaço	ID do Espaço	int (nulo)	O Espaço ID gerado automaticamente pela ação aplicação quando um novo espaço é criado.

FILTRO PERSONALIZADO OBD_CAMPAIGN_	SubTenenteID	SubTenenteID	int (nulo)	O Subquilo ID gerado automaticamente pelo aplicativo quando um novo espaço é atedado.
OBD_CUSTOMFILTERS	CustomFilterGroupID	CustomFilterGroupID	Int (não nulo)	O grupo de filtros personalizado ID gerado automaticamente quando um novo grupo fil-ter é ated.
OBD_CUSTOMFILTERS	Grupo de filtros personalizado	Grupo de filtros personalizado	Nvarchar (32) (não nulo)	O nome do grupo de fil-ter personalizado ated.
OBD_CUSTOMFILTERS	Descrição	Descrição	Nvarchar (32) (nulo)	A descrição do grupo de filtros personalizado.
OBD_CUSTOMFILTERS	ID da Campanha	ID da Campanha	Nvarchar (64) (não nulo)	Este é o nome de cam-paign ao qual esse grupo de filtros personalizado pertence. Por exemplo, Col-lection.
OBD_CUSTOMFILTERS	Isdefault	Isdefault	bit (nulo)	Especifica se esse é o grupo de filtros personalizado padrão da campanha.

OBD_CUSTOMFILTERS	ID do Espaço	ID do Espaço	int (nulo)	O Espaço ID gerado automaticamente pela ação applic quando um novo espaço é criado.
OBD_CUSTOMFILTERS	SubTenenteID	SubTenenteID	int (nulo)	O sublocínuo ID gerado automaticamente pelo aplicativo quando um novo

				o espaço é atedado por cre.
OBD_ GRUPO DE FILTROS PERSONALIZADOS	Grupo de filtros personalizado	Grupo de filtros personalizado	Nvarchar (32) (não nulo)	O nome do grupo de fil-ter personalizad o.
OBD_ GRUPO DE FILTROS PERSONALIZADOS	ID da Campanha	ID da Campanha	Nvarchar (64) (não nulo)	Este é o nome de cam-paign ao qual esse grupo de filtros personalizado pertence. Por exemplo, Col-lection.
OBD_CUSTOMFILTE R	ID da Condição	ID da Condição	Int (não nulo)	A condição ID gerada automaticam ente pelo aplicativo quando um con-dition é atedado.
OBD_CUSTOMFILTE R	Nome do Estado	Nome do Estado	Nvarchar (64) (nulo)	O nome da condição da parte da condição desse grupo de filtros.
OBD_CUSTOMFILTE R	CONDITIONSTR	CONDITIONSTR	Nvarchar (máx.) (nulo)	A sequência que faz parte da condição.
OBD_CUSTOMFILTE R	ConditionQRY	ConditionQRY	Nvarchar (máx.) (nulo)	A consulta que faz parte da condição.
OBD_CUSTOMFILTE R	Habilitado	Habilitado	Int (nulo)	Especifica se essa condição está ativada.

OBD_CUSTOMFILTER	ContPercent	ContPercent	Numérico (5, 2) (nulo)	Define o por cento de contacts processados para cada condition.
OBD_CUSTOMFILTER	ID sequencial	ID sequencial	Int (nulo)	A sequência ID gerada para esse con-

				Dição.
OBD_CUSTOMFILTER	SysConditions	SysConditions	Nvarchar (64) (nulo)	As con-ditions do sistema para filtrar os contatos.
OBD_CUSTOMFILTER	Orderby	Orderby	nvarchar (2048) (nulo)	A ordem na qual os dados satisfazem a condição deve ser mostrada.
OBD_CUSTOMFILTER	Nome do grupo de destino	Nome do grupo de destino	Nvarchar (64) (nulo)	Não em uso.
OBD_CUSTOMFILTER	Isdeleted	Isdeleted	bit (nulo)	Especifica se essa condição é excluída e não pode ser usada.
OBD_CUSTOMFILTER	Conditiontype	Conditiontype	Int (nulo)	Não em uso.
OBD_CUSTOMFILTER	Nome de zona mapeado	Nome de zona mapeado	Nvarchar (máx.) (nulo)	O nome da zona mapeado para essa condição.
OBD_CUSTOMFILTER	IDcondition Exportado	IDcondition Exportado	Int (nulo)	Não em uso.
OBD_CUSTOMFILTER	ConditionSTRInfo	ConditionSTRInfo	Nvarchar (máx.) (nulo)	A condição com base nos quais os contatos são filtrados.
OBD_ GRUPO DE FILTROS PERSONALIZADOS	ID do Espaço	ID do Espaço	int (nulo)	O Espaço ID gerado automaticamente pela ação aplicação quando um novo espaço é criado.

OBD_ GRUPO DE FILTROS PERSONALIZADOS	SubTenenteID	SubTenenteID	int (nulo)	O subquilo ID gerado automaticamente pelo aplicativo quando um novo espaço é cre-

				ated.

*Todos os campos da tabela OBD_CustomFilters são preenchidos como valores XML em uma coluna chamada **Cus-tomFilterGroup**. Isto é para todos os discadores.
Todos os campos da tabela OBD_CustomFilterGroup são preenchidos como valores XML em uma coluna chamada **Cam-paignCustomFilters. Isto é para todos os discadores.

Categorias

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Tipo de Dados	Descrição
OBD_CAMPAIGN_CATEGORIA	ID da Categoria de Campanha	ID da Categoria de Campanha	Int (não nulo)	O ID gerado automaticamente para a categoria cam-paign no momento da criação.
OBD_CAMPAIGN_CATEGORIA	Nome da Categoria de Campanha	Nome da Categoria de Campanha	Nvarchar (64) (não nulo)	O nome da categoria da campanha atribuído.
OBD_CAMPAIGN_CATEGORIA	Categoridade Cam-paignCategory	Categoridade Cam-paignCategory	Nvarchar (255) (nulo)	O descrip-tion para a campanha cat-egory.
OBD_CAMPAIGN_CATEGORIA	Groupid	Groupid	Int (não nulo)	O grupo de categoria de campanha ao qual esse pertence.
OBD_CAMPAIGN_CATEGORIA	TempoDespera Criada	TempoDespera Criada	data e hora (não nulo)	A data e a hora em que a categoria cam-paign foi criada.

OBD_ CAMPAIG N_ CATEGOR IA	TempoDate Modificado	TempoDate Modificado	data e hora (não nulo)	A data e a hora em que a categoria cam-paign foi atualizada pela última vez.
OBD_ CAMPAIG N_ CATEGOR IA	ID deCategory Exportado	ID deCategory Exportado	int (nulo)	Indica o grupo de envio de códigos ID para um spe-

				categoria cific.
OBD_ CAMPAIGN_ CATEGORIA	ID do Espaço	ID do Espaço	int (nulo)	O Espaço ID apagado automaticamente pelo aplicativo quando um novo espaço é atedado.
OBD_ CAMPAIGN_ CATEGORIA	SubTenenteID	SubTenenteID	int (nulo)	O ID sub-dez formigas gerado pelo aplicativo quando um novo espaço é atedado.

Canais

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Tipo de Dados	Descrição
OBD_ CHANNELTYPE	ID DO CANAL	ID DO CANAL	Int (não nulo)	O ID Chan-nel gerado automaticamente no momento da criação.
OBD_ CHANNELTYPE	CHANNELDESCRIPTION	CHANNELDESCRIPTION	Nvarchar (32) (nulo)	A descrição do canal.
OBD_ CHANNELTYPE	ModoSModescente	ModoSModescente	bit (nulo)	Especifica se este é um modo cus-tom-criado para este canal.
OBD_ CHANNELTYPE	NOME DA DISCAGEM	NOME DA DISCAGEM	Nvarchar (80) (nulo)	O nome do discador. Esse é o discador ao qual o applic-ation fornece contatos.

OBD_ CHANNELTYPE	ID do Espaço	ID do Espaço	int (nulo)	O Espaço ID gerado automaticam ente pela ação applic quando um novo espaço é criado.

OBD_ CHANNELTYPE	SubTenenteID	SubTenenteID	int (nulo)	O Subquilo ID gerado automaticame nte pelo aplicativo quando um novo de dez formigas é criado.
OBD_ CHANNELTYPE	Nome do SubDialer	Nome do SubDialer	Nvarchar (64) (nulo)	O nome do sub-discador.

Status do contato

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Tipo de Dados	Descrição
OBD_Contact_ Status_Mappin g	ID DO STATUS	ID DO STATUS	Nvarchar (3) (não nulo)	Esse é o identificador exclusivo gerado automaticamente para o usuário.
OBD_Contact_ Status_Mappin g	STATUSDESC	STATUSDESC	Nvarchar (256) (nulo)	Os campos comerciais configurados para a campanha. Todos os campos de atividade estão listados.
OBD_Contact_ Status_Mappin g	ID do Espaço	ID do Espaço	Int (nulo)	O tipo de dados para o campo comercial – Número, Flutuante ou DataHora.
OBD_Contact_ Status_Mappin g	SubTenenteID	SubTenenteID	Int (nulo)	Se o tipo de dados do campo comercial for campo, o formato da data.
OBD_Contact_ Status_Mappin g	Tipo de Status	Tipo de Status	Varchar (32) (nulo)	O tipo ou categoria do status.

Detalhes do plano de discagem

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Tipo de Dados	Descrição

OBD_DPDe-Caudas	NOME DO PLANO DE DISCAGEM	NOME DO PLANO DE DISCAGEM	Nvarchar (64) (não nulo)	O nome do plano de discagem.
OBD_DPDe-Caudas	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO	Nvarchar (128) (não nulo)	O descrip-tion do plano de discagem.
OBD_DPDe-Caudas	STARTTIME	STARTTIME	Datetime (não nulo)	A data e a hora em que esse plano de discagem é eficaz

				De.
OBD_DPDe-Caudas	ENDTIME	ENDTIME	Datetime (não nulo)	A data e a hora em que esse plano de discagem expira.
OBD_DPDe-Caudas	EXCLUÍDO	EXCLUÍDO	Int (não nulo)	Indica se o plano de discagem foi excluído ou se foi feito o act-I'.
OBD_DPDe-Caudas	NÚMERO DO MODO	NÚMERO DO MODO	Int (não nulo)	O número do modo (pri-ority) para esse modo no plano de discagem.
OBD_DPDe-Caudas	WEIGHTAGE	WEIGHTAGE	Int (não nulo)	O peso atribuído a esse modo para discar para fora.
OBD_DPDe-Caudas	TIPO DE CANAL	TIPO DE CANAL	Int (não nulo)	O tipo de canal. Por exemplo, Voz, SMS, E-mail. 1 para SMS, 2 para VOZ, 3 para EMAIL, 4 para CPAAS e 0 para IVR.
OBD_DPDe-Caudas	MAXRETRY	MAXRETRY	Int (não nulo)	O máximo de novas tentativas permitido de acordo com este plano de discagem.
OBD_DPDe-Caudas	EM DESARM.	EM DESARM.	Pouco (não nulo)	Indica se é DE DES DE E/S OU NÃO. OSDETERMINO é anteriormente expresso con-enviado por escrito.
OBD_DPDe-Caudas	Retaria da Janela	Retaria da Janela	Pouco (nulo)	O número de janelas de novas tentativas configuradas neste plano de discagem.
OBD_DPDe-Caudas	JanelasAttempts	JanelasAttempts	int (nulo)	O número de tentativas para cada win-dow configurado nesse plano de discagem.
OBD_DPDe-Caudas	Duração da Janela	Duração da Janela	Int (nulo)	A duração do win-dow de acordo com o plano de discagem.

OBD_DPDe-Caudas	BoinasCarry CallBackCarry	BoinasCarry CallBackCarry	Pouco (nulo)	Se as tentativas de retorno de chamada têm que incre-ment a contagem de tentativas.
OBD_DPDe-Caudas	ID do Espaço	ID do Espaço	Int (nulo)	O Espaço ID era auto-gen pelo applic-ation quando um novo

				o espaço é criado.
OBD_DPDe-Caudas	SubTenenteID	SubTenenteID	int (nulo)	O Subquilo ID gerado automaticamente pela aplicação quando um novo espaço é criado.
OBD_DPDe-Caudas	Sobreposição	Sobreposição	Pouco (não nulo)	Indicando se o comportamento padrão ou as configurações foram sobrecarregados.

Usuários

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Tipo de Dados	Descrição
OBD_Users	UID	UID	Int (não nulo)	Este é o iden-tifier exclusivo apagado pela auto-geração para o usuário.
OBD_Users	USERID	USERID	Nvarchar (100) (nulo)	Esse é o usuário de login ID.
OBD_Users	NOME	NOME	Nvarchar (100) (nulo)	O nome do usuário.
OBD_Users	SENHA	SENHA	Nvarchar (1024) (nulo)	A senha para o usuário iniciar a sessão no aplicativo.
OBD_Users	ADDRESS1	ADDRESS1	Nvarchar (32) (nulo)	A primeira linha do endereço postal do usuário.
OBD_Users	ADDRESS2	ADDRESS2	Nvarchar (32) (nulo)	A segunda linha, se disponível, do endereço postal do usuário.
OBD_Users	CIDADE	CIDADE	Nvarchar (16) (nulo)	A cidade à qual o usuário pertence.
OBD_Users	ESTADO	ESTADO	Nvarchar (16) (nulo)	O código postal para a cidade/estado/en dereço acima.

OBD_Users	PIN	PIN	Nvarchar (8) (nulo)	O código postal para a cidade/estado/endereço acima.

OBD_Users	HOME_PHONE	HOME_PHONE	Nvarchar (16) (nulo)	O número de telefone Home do usuário.
OBD_Users	MOBILE_PHONE	MOBILE_PHONE	Nvarchar (16) (nulo)	O número de telefone celular do usuário.
OBD_Users	EMAIL_ID	EMAIL_ID	Nvarchar (64) (nulo)	O endereço de email do usuário.
OBD_Users	COMENTÁRIOS	COMENTÁRIOS	Nvarchar (128) (nulo)	Quaisquer instruções adicionais sobre o usuário digitado.
OBD_Users	CREATETIME	CREATETIME	data e hora (nulo)	A data e a hora em que o usuário foi atedido no applic-ation.
OBD_Users	CREATEUSER	CREATEUSER	Nvarchar (16) (nulo)	A pessoa (usuário) que criou esse usuário.
OBD_Users	Authenticationtype	Authenticationtype	int (nulo)	O tipo de autenticação ativado para esse usuário. As opções são autenticação do Windows, autenticação de banco de dados e autenticação SSO.
OBD_Users	Usertype	Usertype	int (nulo)	Isso indica se o usuário é um usuário admin ou um usuário baseado na função com acesso especificado.
OBD_Users	IsUserMapped	IsUserMapped	Pouco (nulo)	

OBD_Users	IsSalesforce	IsSalesforce	bit (nulo)	Se este for um usuário ativado por Voz em nuvem de serviço, esse valor será especificado como 1. Caso contrário, é 0.
OBD_Users	Login IsConcurrent	Login IsConcurrent	bit (nulo)	Isso indica se o usuário tem permissão para fazer login simultaneament e de outro

				Dispositivo. Values possível – 0 se não permitido; 1, se permitido.
OBD_Users	NeverExpires	NeverExpires	Pouco (não nulo)	Esta é a configuração para garantir que a palavra-passe nunca expire. Definir 1 se a palavra-passe nunca expirar; 0 se a senha expirar e precisar ser redefinida.
OBD_Users	Senha do NextLogon	Senha do NextLogon	Pouco (não nulo)	Essa é a configuração para forçar o usuário a alterar a senha na próxima tentativa de logon. Definir 1 para forçar o usuário a alterar a senha; 0 para permitir o logon com senha antiga.
OBD_Users	CreateUserInDomain	CreateUserInDomain	Pouco (não nulo)	Isso determina se o usuário é criado no domínio quando criado aqui. 1 se o usuário for criado no domínio; 0 se não for criado no domínio.
OBD_Users	Isdeleted	Isdeleted	bit (nulo)	Isso indica um usuário excluído. O valor será 1 se o usuário for excluído; 0 se não for excluído usuário.

OBD_Users	Modifiedby	Modifiedby	Nvarchar (10) (nulo)	Isso denota a rota de modificação de informações do usuário – por meio do aplicativo ou de um método API.
OBD_Users	ID do Espaço	ID do Espaço	int (nulo)	O Espaço ID gerado automaticamente pelo aplicativo quando um novo espaço é cre-

				ated.
OBD_Users	SubTenenteID	SubTenenteID	int (nulo)	O Subquilo ID gerado automaticament e pelo aplicativo quando um novo espaço é criado.

Perfil

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Tipo de Dados	Descrição
carregamento de OBD_AutoUp	ID	ID	Int (não nulo)	O ID gerado automatica mente para o Perfil.
carregamento de OBD_AutoUp	ID da Campanha	ID da Campanha	Nvarchar (64) (nulo)	A campanha ID para o pró-arquivo carregar contatos.
carregamento de OBD_AutoUp	Profilename	Profilename	Nvarchar (512) (nulo)	O nome do perfil.
carregamento de OBD_AutoUp	Cabeçalhos de Arquivos	Cabeçalhos de Arquivos	Nvarchar (4000) (nulo)	Os detalhes do cabeçalho do arquivo de carregamento do contato.
carregamento de OBD_AutoUp	DetalhesdeRc	DetalhesdeRc	Varchar (512) (nulo)	O nome do arquivo de upload con-taing os con-tacts.
carregamento de OBD_AutoUp	Prioridade	Prioridade	Varchar (8) (nulo)	A prioridade para o contato carregada por meio deste perfil.
carregamento de OBD_AutoUp	ContactMoment	ContactMoment	Varchar (26) (nulo)	Uma data e hora específica para discar o con-tact.

carregamento de OBD_AutoUp	Agentid	Agentid	Varchar (8) (nulo)	O agente ID para o agente que trata esse contato.

carregamento de OBD_AutoUp	Timezone	Timezone	Nvarchar (128) (nulo)	O fuso horário para o contato que está sendo carregado por este perfil.
carregamento de OBD_AutoUp	Modos	Modos	nvarchar (512) (nulo)	Os modos para os quais os contatos podem ser carregados por este perfil.
carregamento de OBD_AutoUp	Frotas Comerciais	Frotas Comerciais	nvarchar (2000) (nulo)	Os campos comerciais para o contato como no arquivo de carregamento do contato.
carregamento de OBD_AutoUp	Zipcode	Zipcode	Int (nulo)	CEP do contato
carregamento de OBD_AutoUp	TIPO DE CARREGAMENTO	TIPO DE CARREGAMENTO	Nchar (1) (nulo)	O tipo de carregamento - JSON, API e assim por diante.
carregamento de OBD_AutoUp	Tipo de SrcType	Tipo de SrcType	Varchar (8) (nulo)	Este é o tipo de origem do arquivo de carregamento de contato – seja uma tabela/exibição de banco de dados, arquivo Service Cloud Voice, arquivo de texto, JSON e assim por diante.

carregamento de OBD_AutoUp	SmsData	SmsData	Varchar (20) (nulo)	O texto da mensagem que é mapeado por meio deste Perfil.
carregamento de OBD_AutoUp	ApplyDNC	ApplyDNC	bit (nulo)	Isso indica se a val-idation dnc está ativada no perfil. Esta opção é 1 se habilitada; 0 se não estiver habilitado.
OBD_AutoUp-	Userid	Userid	Varchar	O usuário ID de

carregarParam			(50) (nulo)	o usuário crer este pró-arquivo.
carregamento de OBD_AutoUp	Data	Data	Datetime (nulo)	A data e a hora em que o perfil é criado.
carregamento de OBD_AutoUp	Filtro Duplicado	Filtro Duplicado	bit (nulo)	Se os contatos devem ser verificados quanto às duplicações no momento do carregamento.
carregamento de OBD_AutoUp	DuplicadoFilterKeyID	DuplicadoFilterKeyID	Varchar (50) (nulo)	A tecla na qual a contact é marcada para duplicação antes de ser carregada.
carregamento de OBD_AutoUp	Detalhes do Contato	Detalhes do Contato	Nvarchar (máx.) (nulo)	Isso contém as informações de mapeamento de campo do perfil.
carregamento de OBD_AutoUp	EmailSubject	EmailSubject	Varchar (8) (nulo)	A linha de assunto da mensagem de email.
carregamento de OBD_AutoUp	Mailmessage	Mailmessage	Varchar (8) (nulo)	O corpo da mensagem de email.
carregamento de OBD_AutoUp	EmailAttach	EmailAttach	Varchar (8) (nulo)	Se um anexo é parte do e-mail.
carregamento de OBD_AutoUp	SmsText	SmsText	Varchar (8) (nulo)	O texto SMS mes-sábio.

carregamento de OBD_AutoUp	Delimitador	Delimitador	Char (1) (nulo)	O delimitador usado no arquivo de carregamento.
carregamento de OBD_AutoUp	Delimir AreaCode	Delimir AreaCode	Char (1) (nulo)	O delimitador usado para separar o código de área do número de telefone.

carregamento de OBD_AutoUp	Tempo de Carregamento Do ContactNextLoadTime	Tempo de Carregamento Do ContactNextLoadTime	data e hora (nulo)	A data e a hora em que o arquivo de con-tact deve ser usado para carregamento. Isso é aplicável para carregamentos de perfil de voz em nuvem de serviço e de base de dados.
carregamento de OBD_AutoUp	ScrubNextUploadTime	ScrubNextUploadTime	data e hora (nulo)	A data e a hora em que o contato do arquivo de depurado deve ser levado para carregamento. Isso é aplicável para carregamentos de perfil de voz em nuvem de serviço e de base de dados.
carregamento de OBD_AutoUp	TEMPO DE CARREGAMENTO AUTOMÁTICO	TEMPO DE CARREGAMENTO AUTOMÁTICO	Nvarchar (16) (nulo)	A data e a hora em que o arquivo foi carregado automaticamente.
carregamento de OBD_AutoUp	ÚLTIMO CARREGAMENTO	ÚLTIMO CARREGAMENTO	Nvarchar (16) (nulo)	A data e a hora do último carregamento desse perfil.

carregamento de OBD_AutoUp	UpdateBussFld	UpdateBussFld	bit (nulo)	Se o campo de ocupado deve ser atualizado para os contatos carregados por este perfil.
carregamento de OBD_AutoUp	ListIdToUpdate	ListIdToUpdate	nvarch ar (1024) (nulo)	Se a lista ID se deve ser atualizada quando um novo carregament o for por formulário através do perfil.
carregamento de OBD_AutoUp	Estado	Estado	Int (nulo)	O estado ao qual a con-tact pertence.

carregamento de OBD_AutoUp	Campos do DNCBusiness	Campos do DNCBusiness	Nvarchar (128) (nulo)	Os campos que são considerados como con-tact como DNC.
carregamento de OBD_AutoUp	Nível do Carregamento	Nível do Carregamento	Char (1) (nulo)	O nível de carregamento para con-tacts neste arquivo – Carregamento global ou específico de cam-paign.
carregamento de OBD_AutoUp	Aplicativo	Aplicativo	bit (nulo)	Se os contatos devem ser anexados durante o processo de carregamento .
carregamento de OBD_AutoUp	Upate	Upate	bit (nulo)	Se os contatos devem ser atualizados durante o processo de carregamento .
carregamento de OBD_AutoUp	Sobrescrever	Sobrescrever	bit (nulo)	Se os contatos devem ser substituídos durante o processo de carregamento .
carregamento de OBD_AutoUp	DNCCampaignID	DNCCampaignID	nvarch ar (máx.) (nulo)	Se o contato estiver marcado como DNC para uma campanha específica, a

				campanha ID para a qual é DNC.
carregamento de OBD_AutoUp	DNCCountryCode	DNCCountryCode	Int (nulo)	O código do país do contato dnc.
carregamento de OBD_AutoUp	DNCAreaCode	DNCAreaCode	Int (nulo)	O código de área do dnc con-tact.
carregamento de OBD_AutoUp	Valor DNC	Valor DNC	int (nulo)	Ele armazena os índices de cabeçalho de arquivo mapeados como DNCCvalue para

				Filtro DNC no perfil.
carregamento de OBD_AutoUp	Modo dePorto DNC	Modo dePorto DNC	Nchar (1) (nulo)	O modo de importação DNC – Carregamento automático ou manual.
carregamento de OBD_AutoUp	TIPO DNC	TIPO DNC	Char (1) (nulo)	O tipo DNC - campanha, egoísmo de gatos ou global.
carregamento de OBD_AutoUp	Sempre	Sempre	bit (nulo)	Se o contato está marcado como DNC para sempre.
carregamento de OBD_AutoUp	Campos do NDNCBusiness	Campos do NDNCBusiness	int (nulo)	Os campos de negócios com base nos quais um contato está marcado como NDNC.
carregamento de OBD_AutoUp	TempoExecution Profile	TempoExecution Profile	Nvarchar (60) (nulo)	A data e a hora em que o perfil foi executado para carregar con-tacts.
carregamento de OBD_AutoUp	ProfilePath	ProfilePath	nvarchar (256) (nulo)	O caminho onde os arquivos de contatos são colocados para carregamento por meio deste perfil.
carregamento de OBD_AutoUp	ZipCode_Optional	ZipCode_Optional	Nvarchar (64) (nulo)	O CEP adicional opcional para esse perfil.

carregamento de OBD_AutoUp	Modes_ZipCodes	Modes_ZipCodes	Nvarchar (100) (nulo)	Os CEP mapeados para os modos no perfil.
carregamento de OBD_AutoUp	CONDITIONSTR	CONDITIONSTR	nvarch ar (2048) (nulo)	Esta é a con-dição do filtro cus-tom usada para carregar con-- corresponde nte

				por meio deste perfil.
carregamento de OBD_AutoUp	MailCC	MailCC	nvarch ar (máx.) (nulo)	Os endereços de e-mail a serem copiados quando um e-mail de campanha é enviado.
carregamento de OBD_AutoUp	MailBCC	MailBCC	nvarch ar (máx.) (nulo)	Os endereços de e-mail que recebem uma cópia cega de carbono quando um e-mail cam-paign é enviado.
carregamento de OBD_AutoUp	Status do perfil	Status do perfil	Pouco (nulo)	O status do perfil – Ativo ou Inativo.
carregamento de OBD_AutoUp	PONTUAÇÃOCLIENTE POTENCIAL	PONTUAÇÃOCLIENTE POTENCIAL	Int (nulo)	A Pontuação de início do contato.
carregamento de OBD_AutoUp	Filetype	Filetype	Nvarchar (10) (nulo)	O tipo de arquivo para carregamento do perfil. Por exemplo, JSON, texto e assim por diante.
carregamento de OBD_AutoUp	Formatipo FileType	Formatipo FileType	Nvarchar (10) (nulo)	Essa é a extensão do arquivo, conforme selecionada no perfil.
carregamento de OBD_AutoUp	DNCIniciar	DNCIniciar	Varchar (16) (nulo)	A data e a hora de um con-tact para mence o status do DNC.

carregamento de OBD_AutoUp	DNCEndDate	DNCEndDate	Varchar (16) (nulo)	A data e a hora de término quando o contato deixa de ser um contato DNC.
carregamento de OBD_AutoUp	FormatoDate DNC	FormatoDate DNC	Varchar (32) (nulo)	O formato de data para as datas do DNC.

carregamento de OBD_AutoUp	Deviceid	Deviceid	nvarch ar (255) (nulo)	O ID do dispositivo para o qual a autenticação authen-tication noti-fication é enviada.
carregamento de OBD_AutoUp	WidthData Fixo	WidthData Fixo	nvarch ar (máx.) (nulo)	Se os dados que estão sendo carregados são de um arquivo de largura fixa.
carregamento de OBD_AutoUp	AreaCode	AreaCode	Int (não nulo)	O código de área do contato.
carregamento de OBD_AutoUp	Cidade	Cidade	Int (não nulo)	A cidade do contato.
carregamento de OBD_AutoUp	Nome_da_zona	Nome_da_zona	Int (não nulo)	O nome da zona ao qual o con-tact pertence.
carregamento de OBD_AutoUp	DNCCampaignCategoryID	DNCCampaignCategoryID	Nvarchar (máx.) (nulo)	A categoria de campanha para marcar um DNC con-tact.
carregamento de OBD_AutoUp	ConditionSTRInfo	ConditionSTRInfo	nvarch ar (máx.) (nulo)	Esse campo armazena a condição de um perfil usado para depurar contatos.
carregamento de OBD_AutoUp	CampoDontOusOcupado	CampoDontOusOcupado	bit (nulo)	Se o campo de negócios é usado como um filtro para marcar con-tact como

				DNC.
carregamento de OBD_AutoUp	ID do Espaço	ID do Espaço	int (nulo)	O Espaço ID gerado automaticamente pela ação applic quando um novo espaço é criado.
carregamento de OBD_AutoUp	SubTenenteID	SubTenenteID	Int (nulo)	O Subquilo ID gerado automaticamente por

				o aplicativo quando um novo espaço é atedido.
carregamento de OBD_AutoUp	Tipo de Consentimento	Tipo de Consentimento	Nvarchar (16) (não nulo)	O tipo de consentimento – quer o contato seja DE DES E/ou DESAPLICATIVO.
carregamento de OBD_AutoUp	CPTTimeZoneType	CPTTimeZoneType	Varchar (8) (nulo)	O tipo de fuso horário da hora pré-discada (CPT) de Cus-tomer para chamar. Por exemplo, Fuso horário da campanha, Fuso horário do estado e assim por diante.
carregamento de OBD_AutoUp	Fuso Horário CPT	Fuso Horário CPT	Varchar (8) (nulo)	O fuso horário da Hora pré-discada (CPT) de Cus-tomer para chamar. Por exemplo, Fuso horário da campanha, Fuso horário do estado e assim por diante.
carregamento de OBD_AutoUp	Fim de semana do CPTDayofWeek	Fim de semana do CPTDayofWeek	Varchar (8) (nulo)	O Dia da semana para o CPT.

carregamento de OBD_AutoUp	Formato CPTTime	Formato CPTTime	Nvarchar (16) (nulo)	O formato de hora do CPT.
carregamento de OBD_AutoUp	SlotAStartTime	SlotAStartTime	Varchar (8) (nulo)	A hora de início do primeiro slot preferido pelo cliente.
carregamento de OBD_AutoUp	SlotAEndTime	SlotAEndTime	Varchar (8) (nulo)	A hora de término do primeiro slot preferido pelo cliente.

carregamento de OBD_AutoUp	SlotBStartTime	SlotBStartTime	Varchar (8) (nulo)	A hora de início do segundo primeiro slot preferido pelo cliente.
carregamento de OBD_AutoUp	SlotBEndTime	SlotBEndTime	Varchar (8) (nulo)	A hora de término do segundo slot preferido pelo cliente.
carregamento de OBD_AutoUp	SlotCStartTime	SlotCStartTime	Varchar (8) (nulo)	A hora de início do terceiro slot preferido pelo cliente.
carregamento de OBD_AutoUp	SlotCEndTime	SlotCEndTime	Varchar (8) (nulo)	A hora de término do terceiro slot preferido pelo cliente.
carregamento de OBD_AutoUp	AreaCodeEnabled	AreaCodeEnabled	Pouco (não nulo)	Se o código de área está ativado – deve ser segregado do número do telefone.
carregamento de OBD_AutoUp	Conexão AreaCodeSubString	Conexão AreaCodeSubString	Nvarchar (10) (nulo)	A subcadeia de código de área que segrega o número do telefone do código de área.

Modos

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Tipo de Dados	Descrição

OBD_MODES	Minlength	Minlength	int (nulo)	A extensão mínima do número do telefone do contato para esse modo.
OBD_MODES	Maxlength	Maxlength	int (nulo)	O tamanho máximo do número do telefone do contato para esse

				Modo.
OBD_MODES	ID do canal	ID do canal	Int (não nulo)	O canal ID do modo está mapeado.
OBD_MODES	TempoDespera Criada	TempoDespera Criada	Datetime (nulo)	A data e a hora em que esse modo foi criado.
OBD_MODES	TempoDate Modificado	TempoDate Modificado	data e hora (nulo)	A data e a hora em que esse modo foi atualizado pela última vez.
OBD_MODES	IDDesaída Exportada	IDDesaída Exportada	Int (nulo)	O modo ID que é de uma fonte dif-ferent.
OBD_MODES	ID do Espaço	ID do Espaço	int (nulo)	O Espaço ID gerado automaticam ente pela ação applic quando um novo espaço é criado.
OBD_MODES	SubTenenteID	SubTenenteID	int (nulo)	O Subquilo ID gerado automaticame nte pelo aplicativo quando um novo de dez formigas é criado.
OBD_MODES	NÚMERO DO MODO	NÚMERO DO MODO	Int (não nulo)	O identificador numérico do modo.
OBD_MODES	NOME DE MODO	NOME DE MODO	Nvarchar (50) (não nulo)	O nome do modo.
OBD_MODES	MODEDESCRIPTION	MODEDESCRIPTION	Nvarchar (128) (nulo)	Um texto descritivo para o modo.

Respostas

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Tipo de Dados	Descrição
OBD_Outcome	GRUPO DE RESULTADOS	GRUPO DE RESULTADOS	Nvarchar	Os resultados agrupam esse grupo-

			(32) (nulo)	que venham pertencer.
OBD_Outcome	ID DE RESULTADO	ID DE RESULTADO	Int (não nulo)	O ID ID gerado automaticamente no momento da criação.
OBD_Outcome	DESCRIÇÃO	DESCRIÇÃO	Nvarchar (128) (nulo)	A descrição do resultado.
OBD_Outcome	DISPLAYNAME	DISPLAYNAME	Nvarchar (128) (nulo)	A descrição do resultado.
OBD_Outcome	BUSINESSOUTCOME	BUSINESSOUTCOME	Int (não nulo)	Isso denota o tipo de resultado. 0 para Resultado de telefonia e 1 para Saída de negócios.
OBD_Outcome	TIPO DE CANAL	TIPO DE CANAL	Int (não nulo)	O tipo de canal. 1 para SMS, 2 para VOZ, 3 para EMAIL, 4 para CPAAS e 0 para IVR.
OBD_Outcome	CONFIGURÁVEL	CONFIGURÁVEL	int (nulo)	Isso indica se os erros configured para este resultado podem ser alterados. 0 não permite uma alteração; 1 permite a alteração.
OBD_Outcome	EXCLUÍDO	EXCLUÍDO	Int (não nulo)	Isso indica se uma saída específica é excluída na tabela de resultados. 0 foi excluído; 1

				não foi excluído.
OBD_Outcome	Tipo de RPCType	Tipo de RPCType	Nvarchar (8) (nulo)	Isso indica o tipo de resultado do RPC como RPC ou Não-RPC.

OBD_Outcome	ID BO	ID BO	Int (nulo)	O ID para o grupo resultado pai.
OBD_Outcome	Incrementar Retries	Incrementar Retries	bit (nulo)	Isso indica se o número de aposentados deve ser incrementado para uma tentativa específica.
OBD_Outcome	Retaria Global	Retaria Global	Pouco (nulo)	A contagem global de novas tentativas para esse resultado.
OBD_Outcome	Retaria Diária	Retaria Diária	Pouco (nulo)	A contagem diária de novas tentativas para esse resultado.
OBD_Outcome	Retaria de Modo	Retaria de Modo	Pouco (nulo)	A contagem de novas tentativas de nível de modo para esse resultado.
OBD_Outcome	Retaria de Resultados	Retaria de Resultados	bit (nulo)	Se o contato deve ser fechado se esse resultado for definido. 0 para fechar o contato; 1 para manter o contato aberto.
OBD_Outcome	Retaria da Janela	Retaria da Janela	bit (nulo)	Isso indica se a Nova tentativa de janela está ativada. 0 é desabimentado; 1 está habilitado.

OBD_Outcome	Visão do Agente	Visão do Agente	bit (nulo)	Isso indica se o resultado está marcado como exibição do agente.
OBD_Outcome	PadrãoOffSet	PadrãoOffSet	int (nulo)	O denota o número padrão de dias para tentar novamente um contato com esse resultado.
OBD_Outcome	DefaultCloseContact	DefaultCloseContact	Pouco (nulo)	Indica se há um contato com o

				esse resultado pode ser fechado.
OBD_Outcome	RetryMax	RetryMax	int (nulo)	O número máximo de novas tentativas permitidas para essa saída.
OBD_Outcome	IsLiveCallOutcome	IsLiveCallOutcome	int (nulo)	Indica se esta é uma chamada ao vivo que vem ou uma saída mapeada.
OBD_Outcome	IDDesporta ExportedOutcome	IDDesporta ExportedOutcome	int (nulo)	A opção ID do resultado exportado de um plat-form ou discador diferente.
OBD_Outcome	ExternalOutcomeID	ExternalOutcomeID	Nvarchar (68) (nulo)	Não em uso.
OBD_Outcome	ID do Espaço	ID do Espaço	int (nulo)	O Espaço ID gerado automaticam ente pela ação applic quando um novo espaço é criado.
OBD_Outcome	SubTenenteID	SubTenenteID	int (nulo)	O Subquilo ID gerado automaticame nte pelo aplicativo quando um novo de dez formigas é criado.

Campos de Negócios da Campanha

Tabela de Origem	Nome da Coluna	Nome de exibição	Tipo de Dados	Descrição
OBD_Campaign_ BusinessFields	ID da Campanha	ID da Campanha	Nvarchar (64) (não nulo)	Este é o identificador exclusivo apagado pela auto-geração para o usuário.
OBD_Campaign_ BusinessFields	Fieldname	Fieldname	Nvarchar (64) (não	Os campos de negócios condensado para a câmera-

			nulo)	paign. Todos os campos de negócios estão listados.
OBD_Campaign_ BusinessFields	Datatype	Datatype	Nvarchar (32) (não nulo)	O tipo de dados para o campo comercial – Número, Flutuante ou DataHora.
OBD_Campaign_ BusinessFields	Formato	Formato	Nvarchar (32) (não nulo)	Se o tipo de dados do campo comercial for campo, o formato da data.
OBD_Campaign_ BusinessFields	Campo de Negócios	Campo de Negócios	Nvarchar (32) (não nulo)	O campo de negócios ID apagado por gen-erated pelo applic-ation.
OBD_Campaign_ BusinessFields	SQLExpression	SQLExpression	Nvarchar (64) (não nulo)	Os campos comerciais com tipo de dados diferente de string são CAST nesta coluna com o campo de busi-ness ID.
OBD_Campaign_ BusinessFields	Correio IsEMailMapped	Correio IsEMailMapped	Pouco (nulo)	Indica se o campo comercial está mapeado para a funcionalidade de email.
OBD_Campaign_ BusinessFields	IsSMSMapped	IsSMSMapped	Pouco (nulo)	Indica se o campo comercial está mapeado para a funcionalidade SMS.
OBD_Campaign_ BusinessFields	IsDNCM mapeado	IsDNCM mapeado	bit (nulo)	Indica se o campo de negócios está mapeado para a lista de Não chamar (DNC).
OBD_Campaign_ BusinessFields	ID do Tipo de Negócios	ID do Tipo de Negócios	int (nulo)	Representa o identificador para o tipo de negócio associado ao cam-paign.
OBD_Campaign_ BusinessField	Editável	Editável	Pouco (nulo)	Indica se o campo comercial é editável.

s				
OBD_Campaign_ BusinessFields	ID sequencial	ID sequencial	bit (nulo)	Representa se o campo de negócio tem uma sequência spe-cific ID para ordem.
OBD_Campaign_ BusinessFields	IsMáx.	IsMáx.	int (nulo)	Indica o valor ou limite máximo para o campo comercial, se aplicável.

OBD_Campaign_BusinessFields	Visível	Visível	Pouco (não nulo)	Indica se o campo comercial é acessível no aplicativo.
OBD_Campaign_BusinessFields	IsIVRMapped	IsIVRMapped	Pouco (não nulo)	Indica se o campo comercial está mapeado para o sistema IVR.
OBD_Campaign_BusinessFields	IsSNSMapped	IsSNSMapped	Pouco (nulo)	Indica se o campo comercial está mapeado para a funcionalidade SNS.
OBD_Campaign_BusinessFields	Comprimento de caracteres	Comprimento de caracteres	Nvarchar (3) (nulo)	Representa o comprimento permitido de máx. imum de caracteres para o campo de busi-ness, como um valor string.
OBD_Campaign_BusinessFields	CustomerMaster	CustomerMaster	Nvarchar (250) (nulo)	Contém dados relacionados ao cliente associados à campanha, com um comprimento máximo de 250 caracteres.
OBD_Campaign_BusinessFields	ID do Espaço	ID do Espaço	int (nulo)	O identificador exclusivo para o espaço, apagado automaticamente pela aplicação.
OBD_Campaign_BusinessFields	SubTenenteID	SubTenenteID	int (nulo)	O identificador exclusivo para o subaquilo, apagado automaticamente pelo aplicativo.

Métricas de desempenho

O console em tempo real fornece dados continuamente atualizados com uma taxa de atualização de 15 segundos para cam-paigns contínuas. Ela inclui métricas importantes, como taxas de tentativas, % do RPC (percentual de conexão da parte direita) e estatísticas de contato de campanhas pretensivas.

Navegue até **Relatórios** > **Aperformância** para abrir a página Métricas de desempenho. A página Métricas de desempenho mostra dados de resumo de campanha em tempo real.

Resumo de Campanha

O resumo de campanha mostra o desempenho em nível de campanha. Ele exibe tanto os para medidores preditivos de nível de campanha quanto os dados de ritmo do discador atual.

Os seguintes parâmetros são incluídos no resumo da campanha:

Campo	Descrição
Detalhes de Campanha	
Campanha	O nome da campanha.
Status da campanha	Status atual da campanha.
Último contato processado (mín.)	Ele mostra o número de minutos desde que o último contato foi selecionado e colocado na tabela para entrega da campanha. O destaque da célula se o tempo é de 5 minutos ou mais.
Status do nível do sistema	
Total de Contatos Disponíveis	O número total de contatos com status aberto do dia.
Total de Chamadas Discadas	O número total de tentativas do dia.
Total de Chamadas Atendidas	O número total de Contatos conectados, incluindo o Agente conectado e a Secretária eletrônica, do dia.
Total de Chamadas em Andamento	Número de chamadas ao vivo atualmente discadas pelo Discador.
Tempo médio de tratamento	Soma Média do Tempo de Conversa e Tempo ACW, dividido pelo *Total de Chamadas Respondidas*.
% de conclusão	Considerando todos os registros da Tabela de Contatos, o Número de Contatos Fechados dividido pelo Número total de contatos.
% de conexão	Total de Contatos Exclusivos Discados que foram Tentados e Respondidos, dividido por Total de Contatos Exclusivos Discados para o dia atual.
% de tentativas	Total de Chamadas Discadas divididas pelo Total de Contatos Exclusivos Tentados para o dia atual.
% de tentativa de conexão	O total de Chamadas Atendidas dividido pelo Total de Chamadas Discadas para o dia de aluguel de cur.
% de êxito	Total de Chamadas Discadas que tiveram um Sucesso de Resultado Comercial ou Resultado de Telefonia marcado como Êxito usando a seleção de Chamada ao Vivo, dividido pelo Total de Chamadas Discadas para o dia atual.
% do RPC	Total de Chamadas Discadas que tiveram um Resultado do tipo RPC dividido pelo Total de Chamadas Discadas do dia atual.

% de abertura	Considerando todos os registros da Tabela de Contatos, Total de Contatos com Status Aberto, dividido pelo Número total de Contatos.
% Frescas	Considerando todos os registros da Tabela de Contatos, Total de Contatos com Status Fresco (Aberto e nunca tentado), dividido pelo Total de num-ber de Contatos.
% de reagendamento	Considerando todos os registros da Tabela de Contato, O Total de Contatos com Reagendamento (Aberto e pelo menos uma vez tentado) Status, dividido pelo número total de contatos.

% de fechamento	Considerando todos os registros da Tabela de Contatos, O Total de Contatos com Status Fechado, dividido pelo número total de contatos.
Estatísticas de hoje	
% de abertura	Contatos atuais com status aberto dividido pela soma do total de contatos carregados hoje e o Número de Contatos com Status Aberto no início do dia. Contatos abertos são registros que podem ser discados.
% Frescas	Contatos atuais com status fresco (Aberto e nunca tentado) dividido pela soma do Total de Contatos carregados hoje e Número de contatos com status aberto no início do dia. Contatos frescos são registros que nunca foram tentados.
% de reagendamento	Contatos atuais com status reagendado (Aberto e pelo menos uma vez tentado) dividido pela soma do total de contatos carregados hoje e pelo número de contatos com status aberto no início do dia. Contatos reagendados são registros que foram pelo menos destemperados uma vez e aguardando rediscagem.
% de fechamento	Contatos atuais com status fechado dividido pela soma do total de contatos carregados hoje e o Número de Contatos com Status Aberto no início do dia. Os contatos fechados são registros que não podem ser discados e que foram fechados pelo sistema ou pelo usuário.
Estatísticas de Nível de Passe	
Passe 1%	Número de Contatos com apenas uma Tentativa hoje dividido pela soma do Total de Contatos carregados hoje e o Número de Contatos com Status Aberto no início do dia.
Passar 2%	Número de Contatos com apenas 2 Tentativas hoje dividido pela soma do Total de Contatos carregados hoje e Número de Contatos com Status Aberto no início do dia.
Passar 3%	Número de Contatos com apenas 3 Tentativas hoje dividido pela soma do Total de Contatos carregados hoje e Número de Contatos com Status Aberto no início do dia.
Passar 4%	Número de Contatos com apenas 4 Tentativas hoje dividido pela soma do Total de Contatos carregados hoje e Número de Contatos com Status Aberto no início do dia.
Passe 5%	Número de Contatos com apenas 5 Tentativas hoje dividido pela soma do Total de Contatos carregados hoje e Número de Contatos com Status Aberto no início do dia.
> passe 5% (PassGreat-	Número de Contatos com >5 (Maior que) Tentativas hoje divididas

Percentage erThanFive)	pela soma do total de contatos carregados hoje e o número de contatos com status aberto no início do dia.

Critérios de Filtro de Relatório

O módulo de relatórios é fornecido com um filtro poderoso que permite a um usuário dar uma olhada em uma visualização de macro do centro de con-tact e detalhar até o micro nível de um contato, chamada ou agente. Você pode filtrar os relatórios com base nos seguintes parâmetros:

Fusos horários

Você pode gerar relatórios de histórico para fusos horários específicos. Selecione o fuso horário na lista suspensa Fuso horário antes de selecionar outros critérios de filtro.

Observação: essa é uma configuração opcional. A propriedade IsTimeZoneRequiredForFilter deve ser definida como verdadeira no arquivo Web.config do Serviço LCM para obter relatórios por fuso horário.

Os dados de relatório são preenchidos com base na periodicidade selecionada:

- **O filtro Hoje** exibe os dados do relatório referentes à data atual no fuso horário selecionado.
- **O filtro Ontem** exibe o relatório referente ao dia anterior até a meia-noite no fuso horário selecionado.
- **Este filtro Semana** exibe os dados do relatório de segunda-feira até o dia atual no fuso horário selecionado.
- **Este filtro Mês** exibe os dados do relatório do primeiro mês do calendário até o dia atual no fuso horário selecionado.
- **O filtro personalizado** exibe os dados do relatório para um intervalo de datas de acordo com a Data de início e a Data de término escolhidas no fuso horário selecionado.

Lista global

Todas as listas globais são exibidas para seleção. Seleção única e múltipla permitida. Para selecionar todas as listas globais, clique em **Selecionar todos**.

Grupo de Campanha

Todos os grupos de campanha que contêm contatos para as listas globais selecionadas são preenchidos. Seleção única e múltipla permitida. Para selecionar todos os grupos de campanhas, clique em **Selecionar todos**.

Campanha

Todas as campanhas que contêm contatos para os grupos de campanhas selecionados são preenchidas. Seleção única e múltipla permitida. Para selecionar todas as campanhas, clique **em Selecionar tudo**.

Observação: uma seleção de campanha única permite filtrar para os próximos níveis. Se forem selecionadas várias campanhas, a filtragem para o próximo nível será desabilitada. Exibir os relatórios nesse nível.

Lista

Todas as listas de contatos carregadas para esta campanha são preenchidas. Seleção única e múltipla permitida. Para selecionar todas as listas, clique **em Selecionar todos**.

Observação: as listas são preenchidas para a data padrão no painel de datas, isto é, o dia atual. Para selecionar mais listas, selecione as datas no painel Data e clique em OK. Selecione as listas necessárias para o relatório a partir das preenchidas.

Grupo CSS

Todas as estratégias de seleção de contato (CSS) aplicáveis às listas selecionadas estão disponíveis para seleção. Seleção única e múltipla permitida. Para selecionar todos os grupos CSS, clique **em Selecionar todos**.

Condição do Grupo CSS

As condições para os grupos CSS acima são preenchidas e disponíveis para seleção. Seleção única e múltipla permitida. Para selecionar todas as condições, clique **em Selecionar todos**.

Em qualquer etapa da seleção de filtro acima, clique **em Pesquisar** para preencher itens de uma cadeia de caracteres específica.

Em qualquer etapa da seleção do filtro, clique **em Mostrar registros** para preencher o relatório com registros até esse nível de seleção. Você pode reverter diretamente para o nível de Campanha de onde quer que esteja selecionando seus filtros. Desmarque essa opção, você tem que cancelar a seleção das campanhas para reverter para o Grupo de campanhas e desmarcar os grupos da campanha para voltar ao nível da Lista Global.

Observação: é possível que cada relatório possa ter colunas diferentes dependendo dos critérios de filtro escolhidos. Parais, pegamos relatórios da mais ampla lista de critérios de filtragem, selecionando todas as campanhas. São, portanto, apenas ilustrativos.