# Webex Contact Center Príručka prehľadov služby Campaign Manager

Verzia 4.2.1.2501

**Centrála pre Ameriku**
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, Kalifornia 95134-1706 USA
http://www.cisco.com Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387) Fax: 408 527-0883

ŠPECIFIKÁCIE A INFORMÁCIE TÝKAJÚCE SA PRODUKTOV V TEJTO PRÍRUČKE SA MÔŽU ZMENIŤ BEZ UPOZORNENIA. VŠETKY VYHLÁSENIA, INFORMÁCIE A ODPORÚČANIA V TEJTO PRÍRUČKE SÚ POVAŽOVANÉ ZA PRESNÉ, SÚ VŠAK PREZENTOVANÉ BEZ ZÁRUKY AKÉHOKOĽVEK DRUHU (VÝSLOVNEJ ALEBO IMPLICITNEJ). POUŽÍVATELIA MUSIA PREVZIAŤ PLNÚ ZODPOVEDNOSŤ ZA POUŽÍVANIE AKÝCHKOĽVEK PRODUKTOV.

LICENCIA NA SOFTVÉR A OBMEDZENÁ ZÁRUKA NA SÚVISIACI PRODUKT SÚ UVEDENÉ V INFORMAČNOM BALÍKU, KTORÝ SA DODÁVA SPOLU S PRODUKTOM, A SÚ TU ZAHRNUTÉ FORMOU TOHTO ODKAZU. AK NEMÔŽETE NÁJSŤ LICENCIU NA SOFTVÉR ALEBO OBMEDZENÚ ZÁRUKU, POŽIADAJTE O KÓPIU ZÁSTUPCU SPOLOČNOSTI CISCO.

Implementácia kompresie hlavičky TCP spoločnosťou Cisco je adaptácia programu vyvinutého univerzitou University of California, Berkeley (UCB) ako súčasť verzie operačného systému vo verejnej doméne univerzity USB. Všetky práva vyhradené. Autorské práva © 1981, zástupcovia univerzity University of California.

BEZ OHĽADU NA AKÚKOĽVEK INÚ ZÁRUKU UVEDENÚ V TOMTO DOKUMENTE SÚ VŠETKY SÚBORY DOKUMENTOV A SOFTVÉR TÝCHTO DODÁVATEĽOV POSKYTOVANÉ "TAK, AKO SÚ", SO VŠETKÝMI CHYBAMI. SPOLOČNOSŤ CISCO A VYŠŠIE UVEDENÍ DODÁVATELIA SA ZRIEKAJÚ VŠETKÝCH ZÁRUK (VÝSLOVNÝCH ALEBO IMPLICITNÝCH) VRÁTANE, NIE VŠAK VÝHRADNE, ZÁRUK NA OBCHODOVATEĽNOSŤ, VHODNOSŤ NA KONKRÉTNY ÚČEL A NEPORUŠENIA ALEBO VYPLÝVAJÚCICH Z PRIEBEHU OBCHODOVANIA, POUŽÍVANIA ALEBO OBCHODNEJ PRAXE.

SPOLOČNOSŤ CISCO ANI JEJ DODÁVATELIA V ŽIADNOM PRÍPADE NEZODPOVEDAJÚ ZA ŽIADNE NEPRIAME, ŠPECIÁLNE, NÁSLEDNÉ ANI NÁHODNÉ ŠKODY VRÁTANE, NIE VŠAK VÝHRADNE, UŠLÉHO ZISKU ALEBO STRATY ALEBO POŠKODENIA ÚDAJOV VYPLÝVAJÚCICH Z POUŽÍVANIA ALEBO NEMOŽNOSTI POUŽÍVAŤ TÚTO PRÍRUČKU, A TO AJ V PRÍPADE, ŽE SPOLOČNOSŤ CISCO ALEBO JEJ DODÁVATELIA BOLI UPOZORNENÍ NA MOŽNOSŤ TAKÝCHTO ŠKÔD.

Žiadne adresy internetového protokolu (IP) ani telefónne čísla použité v tomto dokumente nie sú skutočnými adresami alebo telefónnymi číslami. Všetky príklady, výstup zobrazenia príkazov, diagramy topológie siete a ďalšie obrázky zahrnuté v dokumente sa zobrazujú iba na ilustračné účely. Akékoľvek použitie skutočných IP adries alebo telefónnych čísel v ilustračnom obsahu je neúmyselné a náhodné.

Všetky tlačené kópie a duplikáty softvérových kópií sa považujú za nekontrolované kópie a najnovšia verzia by sa mala odkázať na pôvodnú online verziu.

Spoločnosť Cisco má po celom svete viac ako 200 pobočiek. Adresy, telefónne čísla a faxové čísla sú uvedené na webovej lokalite Cisco na adrese www.cisco.com/go/offices.

Cisco a logo Cisco sú ochranné známky alebo registrované ochranné známky spoločnosti Cisco a/alebo jej dcérskych spoločností v Spojených štátoch a iných krajinách. Ak chcete zobraziť zoznam ochranných známok Cisco, prejdite na túto adresu URL: www.cisco.com/go/trademarks. Ochranné známky tretích strán uvedené v tomto dokumente sú majetkom príslušných vlastníkov. Použitie slova partner nenaznačuje partnerský vzťah medzi spoločnosťou Cisco a žiadnou inou spoločnosťou. (1110R)

© 2024 Cisco Systems, Inc. Všetky práva vyhradené.

# Právne informácie

ŠPECIFIKÁCIE A INFORMÁCIE TÝKAJÚCE SA PRODUKTOV V TEJTO PRÍRUČKE SA MÔŽU ZMENIŤ BEZ UPOZORNENIA. VŠETKY VYHLÁSENIA, INFORMÁCIE A ODPORÚČANIA V TEJTO PRÍRUČKE SÚ POVAŽOVANÉ ZA PRESNÉ, SÚ VŠAK PREZENTOVANÉ BEZ ZÁRUKY AKÉHOKOĽVEK DRUHU (VÝSLOVNEJ ALEBO IMPLICITNEJ). POUŽÍVATELIA MUSIA PREVZIAŤ PLNÚ ZODPOVEDNOSŤ ZA POUŽÍVANIE AKÝCHKOĽVEK PRODUKTOV.

LICENCIA NA SOFTVÉR A OBMEDZENÁ ZÁRUKA NA SÚVISIACI PRODUKT SÚ UVEDENÉ V INFORMAČNOM BALÍKU, KTORÝ SA DODÁVA SPOLU S PRODUKTOM, A SÚ TU ZAHRNUTÉ FORMOU TOHTO ODKAZU. AK NEMÔŽETE NÁJSŤ LICENCIU NA SOFTVÉR ALEBO OBMEDZENÚ ZÁRUKU, POŽIADAJTE O KÓPIU ZÁSTUPCU SPOLOČNOSTI CISCO.

Implementácia kompresie hlavičky TCP spoločnosťou Cisco je adaptácia programu vyvinutého univerzitou University of California, Berkeley (UCB) ako súčasť verzie operačného systému vo verejnej doméne univerzity USB. Všetky práva vyhradené. Autorské práva © 1981, zástupcovia univerzity University of California.

BEZ OHĽADU NA AKÚKOĽVEK INÚ ZÁRUKU UVEDENÚ V TOMTO DOKUMENTE SÚ VŠETKY SÚBORY DOKUMENTOV A SOFTVÉR TÝCHTO DODÁVATEĽOV POSKYTOVANÉ "TAK, AKO SÚ", SO VŠETKÝMI CHYBAMI. SPOLOČNOSŤ CISCO A VYŠŠIE UVEDENÍ DODÁVATELIA SA ZRIEKAJÚ VŠETKÝCH ZÁRUK (VÝSLOVNÝCH ALEBO IMPLICITNÝCH) VRÁTANE, NIE VŠAK VÝHRADNE, ZÁRUK NA OBCHODOVATEĽNOSŤ, VHODNOSŤ NA KONKRÉTNY ÚČEL A NEPORUŠENIA ALEBO VYPLÝVAJÚCICH Z PRIEBEHU OBCHODOVANIA, POUŽÍVANIA ALEBO OBCHODNEJ PRAXE.

SPOLOČNOSŤ CISCO ANI JEJ DODÁVATELIA V ŽIADNOM PRÍPADE NEZODPOVEDAJÚ ZA ŽIADNE NEPRIAME, ŠPECIÁLNE, NÁSLEDNÉ ANI NÁHODNÉ ŠKODY VRÁTANE, NIE VŠAK VÝHRADNE, UŠLÉHO ZISKU ALEBO STRATY ALEBO POŠKODENIA ÚDAJOV VYPLÝVAJÚCICH Z POUŽÍVANIA ALEBO NEMOŽNOSTI POUŽÍVAŤ TÚTO PRÍRUČKU, A TO AJ V PRÍPADE, ŽE SPOLOČNOSŤ CISCO ALEBO JEJ DODÁVATELIA BOLI UPOZORNENÍ NA MOŽNOSŤ TAKÝCHTO ŠKÔD.

Žiadne adresy internetového protokolu (IP) ani telefónne čísla použité v tomto dokumente nie sú skutočnými adresami alebo telefónnymi číslami. Všetky príklady, výstup zobrazenia príkazov, diagramy topológie siete a ďalšie obrázky zahrnuté v dokumente sa zobrazujú iba na ilustračné účely. Akékoľvek použitie skutočných IP adries alebo telefónnych čísel v ilustračnom obsahu je neúmyselné a náhodné.

Všetky tlačené kópie a duplikáty softvérových kópií sa považujú za nekontrolované kópie a najnovšia verzia by sa mala odkázať na pôvodnú online verziu.

Spoločnosť Cisco má po celom svete viac ako 200 pobočiek. Adresy, telefónne čísla a faxové čísla sú uvedené na webovej lokalite Cisco na adrese Cisco.com.

# Zmeniť poznámku

Tento dokument popisuje aktualizácie vykonané v príručke hlásení pre vydanie. Obsahuje podrobný protokol zmien v rôznych sekciách.

| Sekcia | Zmeniť popis | Dôvod zmeny | Dátum | Verzia |
|---|---|---|---|---|
| Hlásenia > Prehľad plánu | Na riešenie problémov s výkonom a časovým limitom veľkých množín údajov sa exporty zostáv a plány teraz spracúvajú ako úlohy, a nie ako okamžité operácie.<br>- Žiadosti o export sa spracúvajú asynchrónne a priradí sa im jedinečné ID Exportu. Maximálny podporovaný limit je 500 000 záznamov. Toto je konfigurovateľné.<br>- Súbory sa generujú a ukladajú na Amazon S3, čo umožňuje používateľom sledovať stav a sťahovať súbory zo stránky histórie exportu.<br>- Zavádza sa nová databázová tabuľka AE_ReportExportList na ukladanie podrobností o operáciách exportu.<br>- Plánované hlásenia teraz obsahujú podobné vylepšenia s heslom chráneným súborom prostredníctvom e-mailu. Používatelia musia pri plánovaní prehľadu nastaviť heslo, ktoré bude potrebné na prístup k e-mailovému prehľadu. | Export a plán Zlepšenia správ | 07/02/2025 | 4.2.1.2501 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | - Platnosť odkazov na export vyprší na základe konfigurácie servera. Do tabuľky Vlastné funkcie sa pridá nová konfigurácia s názvom ReportFilesRetentionDays s predvolenou hodnotou 30 dní. | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Hlásenia > Prehľad plánu | Čistenie súborov z Amazon S3 Bucket<br>- Exportné súbory sa vymažú z S3 pomocou konfigurácií AWS.<br>- Exportované súbory sa vymažú po nakonfigurovanom období uchovávania údajov z vlastnej tabuľky výkonov (ReportFilesReten- tionDays, predvolené nastavenie: 30 dní). | Čistenie súborov správ z vedra Amazon S3 | 07/02/2025 | 4.2.1.2501 |
| Správy | Ďalšie zmeny v správach:<br>- Podrobný prehľad: Maximálny počet dní filtrovania nastavený na 180 dní (6 mesiacov).<br>- Súhrnná správa: Maximálny počet dní podania stanovený na 1865 dní (5 rokov).<br>- Ostatné prehľady si zachovávajú 90-dňový (3-mesačný) limit filtrovania. | Zostavy filtrujú zmeny | 07/02/2025 | 4.2.1.2501 |
| Správy > Súhrnné správy | Pridali sme SMS a Email chan- nels ako možnosti pre súhrnné správy.<br>**Poznámka**: SMS a e-mailové kanály sa momentálne nepoužívajú pre WxCC. | Vylepšenia súhrnnej správy | 07/02/2025 | 4.2.1.2501 |
| Správy > Výkonnostné met- rics | Súhrnný prehľad kampane teraz poskytuje komplexnejšie informácie v pridaných stĺpcoch. | Vylepšenia metrík výkonnosti | 07/02/2025 | 4.2.1.2501 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Správy > historické správy | Sekcia Historické prehľady teraz zahŕňa podporu pre SMS a e-mailové kanály, ktoré ponúkajú širšiu funkčnosť viackanálových prehľadov.<br>- **Detail**: Ponúka podrobné informácie o jednotlivých pokusoch o hovor vrátane načasovania, ID agenta, výsledkov, referenčného ID vytáčania a ďalších relevantných podrobností.<br>- **Produktivita** agenta: Zdôrazňuje produktivitu odchádzajúcich agentov a predstavuje metriky, ako je trvanie ukážky, trvanie hovoru, trvanie práce po hovore (ACW) a rôzne počty hovorov. | Vylepšenia historických zostáv | 07/02/2025 | 4.2.1.2501 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | - **Stav** agenta: Sleduje a prehráva zmeny v stavoch agentov počas vykazovaného obdobia.<br>- **Spätné volanie**: Zobrazuje kontaktné údaje spätného volania v primárnom - sekundárnom formáte, čo uľahčuje pochopenie a analýzu výsledkov pokusov.<br><br>**Poznámka**: Produktivita agenta, Stav agenta a Spätné volanie momentálne nie sú k dispozícii vo WxCC.<br><br>**Poznámka:** E-mail, SMS a Callback momentálne nie sú podporované pre WxCC. | | | |

# TOC


Zmeniť poznámku 2
Správy 9
Reálny čas 10
Automaticky obnoviť 11
Pridanie viacerých prehľadov na rôzne karty 12
Kritériá filtrovania prehľadov 12
Funkcia widgetov prehľadov 13
Typ prehľadov 13
Typ prehľadu v reálnom čase 15
Historické správy 19
Kritériá filtrovania prehľadov 19
Výsledok hovoru 21
Súhrn kampane 26
DNC blokované 27
Pokus o kontakt 30
Opustené percento 34
Dispozícia agenta (podľa kampane) 36
Sektor pokusu o kontakt 37
Pokus agenta 38
Výsledok agenta 39
Volať späť 41
Stav globálneho zoznamu 43
Pripojenie pravej strany (RPC) 43
Sledovanie spätného volania 45
Výsledok e-mailu 47
Prejsť vytáčanie 49
Plánovanie hlásení 51
Pridať správu o pláne 51
Úprava rozvrhu 51
Odstránenie rozvrhu 52
Polia 52
Extrahovanie údajov 53
Miesto určenia úložiska 55
Upraviť výpis údajov 57
Odstrániť výpis údajov 57
Polia 57
Podrobnosti o poli transakcie 60
Podrobnosti o hlavnom poli 194
Metriky výkonnosti 307

Súhrn kampane 308
Kritériá filtra prehľadov 312
Časové pásma 312
Globálny zoznam 312
Skupina kampane 312
Kampaň 313
Zoznam 313
Skupina CSS 313
Podmienka skupiny CSS 313

# Správy

Správy poskytujú súhrnné aj podrobné informácie o odchádzajúcich hovoroch v kontaktnom centre. Týkajú sa kampaní, skupín a výkonnosti agentov. Tieto prehľady môžu ponúkať podrobné údaje o jednotlivých pokusoch alebo poskytovať súhrnné trendy, ako sú RPC, miera pripojenia atď. pre kampaň.

Používatelia majú možnosť navrhovať a ukladať správy ako šablóny. Kritériá filtra umožňujú mikrozobrazenie nadol, keď filtre nar- veslovanie nadol na konkrétny kontakt, hovor alebo výsledok. Reporty ponúkajú komplexný 360-stupňový prehľad o aktivitách v rámci Kontaktného centra.

Okrem toho môžu byť správy naplánované vo vopred nakonfigurovaných intervaloch alebo výňatky údajov môžu byť nakonfigurované pre pevné a transakčné údaje.

Campaign Manager poskytuje nasledujúce typy prehľadov:

- **Prehľady v reálnom čase: Prehľady** v reálnom čase predstavujú grafické údaje o aktuálne prebiehajúcich kampaniach, konkrétne pre aktuálny deň. Tieto hlásenia sú vyplnené intervalovými údajmi, ktoré sa predvolene obnovujú každých 5 minút. Komplexné kritériá filtra umožňujú používateľom zobraziť údaje zhora nadol a poskytujú podrobné prehľady v reálnom čase.
- **Historické prehľady: Tieto prehľady** využívajú historické údaje od predchádzajúceho dňa a ponúkajú prehľad o výkonnosti kontaktného centra. Tvoria takmer vyčerpávajúci súbor pokrývajúci všetky aspekty kontaktného centra vrátane kontaktov, hovorov, výsledkov, agentov a ďalších. Prehľady sa vypĺňajú na základe kritérií filtra zvolených používateľom.
- **Informačný panel** výkonnosti: Konzola v reálnom čase poskytuje priebežne aktualizované údaje s obnovovacou frekvenciou 15 sekúnd pre prebiehajúce kampane. Zahŕňa kľúčové metriky, ako sú miery pokusov, % RPC (percento pripojenia pravej strany) a komplexné štatistiky kontaktov kampane.
- **Script Designer Reports: Všetky reporty** týkajúce sa 2-Way SMS a Call Guide aplikačných modúl, konfigurované pomocou Script Designer, sú podrobne diskutované. Ďalšie informácie nájdete v téme Návrhár  skriptov.
- **Výpisy** údajov: Nakonfigurujte export nespracovaných transakčných a pevných údajov z databázy vykazovania. Používatelia môžu extrahovať údaje zo štandardných zdrojov, ako sú pokusy o hovor v určených časoch a pre vybrané skupiny kampaní alebo kampane.

**Poznámka**: Ako súčasť názvov súborov nepoužívajte žiadne špeciálne znaky, ako napríklad /,, :, *, ?, <, < a | V aplikácii Webex Contact Center nie sú podporované nasledovné:
- E-mailové kampane, kampane SMS a IVR
- Volať späť
- Hovory AEM (Agent-Executive Mapped).

# Reálny čas

Prehľady v reálnom čase predstavujú grafické údaje o aktuálne spustených kampaniach, konkrétne za aktuálny deň. Tieto hlásenia sú vyplnené intervalovými údajmi, ktoré sa predvolene obnovujú každých 5 minút. Komplexné kritériá umožňujú používateľom prezerať si údaje zhora nadol a poskytujú podrobné prehľady v reálnom čase. Môžete nakonfigurovať prehľady v reálnom čase.

Prejdite na **položku Prehľady** > **reálnom čase**. Predvolená zostava obsahuje nasledujúce údaje:

| **Polia** | **Popis** |
|---|---|
| **Celkový počet vačiek** | Zobrazuje počet kampaní dostupných v systéme. Zobrazuje sa tu aj číslo aktívnych, neaktívnych a ukončených kampaní. |
| Aktívne | Počet kampaní, ktoré sa momentálne realizujú. Stav kampane sa *vykonáva.* |
| Neaktívne | Počet kampaní, ktoré sa momentálne nerealizujú. Stav kampane je *čas pozastavenia* alebo *zastavenia*. |
| Ukončené | Počet kampaní, ktoré uplynuli od dátumu a času ukončenia. Stav kampane je *Čakajúci* čas, ale dátum kampane musí byť kratší ako aktuálny čas. |
| **Celkový počet kontaktov** | Celkový počet kontaktov nahraných do aplikácie vo všetkých kampaniach. To tiež ukazuje rozdelenie otvorených, čerstvých (ešte sa má vytočiť), plánovaných, zatvorených a iných taktov. |
| Otvoriť | Počet kontaktov otvorených v tejto chvíli pre dané kritériá filtra. Stav kontaktu je *otvorený* a *doručené*. |
| Svieži | Počet pokusov o kontakt ani raz pre dané kritériá filtra. Stav kontaktu je *Otvorené* a *doručené*. |
| Preložený | Počet kontaktov je v tejto chvíli preplánovaný a otvorený. Stav kontaktu je *otvorený* a *doručené*. |
| Zatvorený | Počet kontaktov uzavretých pre dané kritériá filtra. Stav kontaktu je *zatvorený*. |
| Iné | Počet kontaktov prestal doručovať. Stav kontaktu je *vydrhnutý alebo prepláchnutý*. |
| **Nahrané kontakty** | Celkový počet kontaktov nahraných vo všetkých kampaniach a rozdelenie úspešných nahraní, neúspešných nahraní a duplikátov. |
| Úspech | Počet kontaktov úspešne nahraných do tabuľky kontaktov. |
| Neúspešné | Počet kontaktov sa nepodarilo nahrať do tabuľky kontaktov z dôvodu rôznych porúch. Nezahŕňa zlyhanie režimu. |
| Duplikát | Počet kontaktov sa nepodarilo nahrať z dôvodu duplicitných záznamov dostupných v tabuľke kontaktov. Neberie do úvahy, či sa v súbore vyskytuje duplikát alebo duplikát dostupný v tabuľke kontaktov. |
| Výkon | Celkový počet vytočených kontaktov v súčasnosti a pomer pripojenia. Počet jedinečných |

| | |
|---|---|
| | Kontakty v tabuľke aktivity hovorov.<br><br>Pomer pripojenia - percento z celkového počtu pripojených kontaktov z celkového počtu vytočených kontaktov. Celkový počet vytočených kontaktov predstavuje počet jedinečných kontaktov, ktoré boli dnes vytočené. |
| Výkon podnikania | Celkový počet kontaktov s výsledkami označenými ako Úspech a pomer kontaktov k Úspešným výsledkom. Počet jedinečných kontaktov v tabuľke aktivity hovorov.<br><br>Pomer úspešnosti - percento z celkového obchodného úspechu kontaktov z celkového počtu kontaktov. |
| Pokusy | Zobrazuje počet úspešne prepojených pokusov s agentom naprieč kontaktmi vrátane viacerých úspešných pripojení pre jeden kontakt. To zahŕňa spojenia prostredníctvom hovorov s novým plánom, a to tak z pracovných, ako aj telefonických dôvodov.<br><br>Pomer pokusov - pomer počtu vytočených hovorov a počtu vytočených kontaktov. Indikátor pomeru pokusov zobrazuje priemerný počet pokusov na každý kontakt. |
| Spojené | Zobrazuje celkový počet hovorov prepojených medzi agentom a zákazníkom vo všetkých kampaniach a pomer pripojení pre tieto čísla<br><br>Pomer pokusov o pripojenie - percento z počtu hovorov spojených mimo Počet vytočených hovorov.<br><br>Počet pripojených hovorov je počet pripojených kontaktov s výsledkami živého hovoru a výsledky živého hovoru sú výsledky, ktoré sú povolené ako výsledky živého hovoru. |
| Hovory boli zrušené | Zobrazuje počet prijatých pokusov o opustenie ako výsledok medzi kontaktmi.<br><br>Ak je ACR vypnutá, pomer neúčasti je percento opustených hovorov zo súčtu opustených hovorov a hovorov naživo. |
| AHT (priemerný čas spracovania) | Priemerná doba spracovania hovoru vo formáte HH:MM:SS. Je to pomer úspešnosti, trvania hovoru a počtu pripojených hovorov. |

Prehľad v reálnom čase vám umožňuje vykonávať nasledovné:

## Automaticky obnoviť

Údaje v reálnom čase je možné automaticky obnovovať v nastavených intervaloch. Predvolený interval je nastavený na päť minút. Ak chcete tento interval zmeniť, kontaktujte podporu Cisco.

Automatické obnovenie funguje iba pre nakonfigurované Tab a nie na všetkých kartách. Ďalej, ak správca prejde na inú Tab alebo inú stránku v aplikácii a vráti sa na pôvodnú Tab (kde je nakonfigurovaný interval automatického obnovovania), správa Tab sa obnoví a časovač sa reštartuje.

## Pridanie viacerých prehľadov na rôzne karty

Môžete pridať viacero zostáv a otvoriť ich viaceré súčasne na rôznych kartách. Vďaka tomu má používateľ jednoduchšie sledovať nielen celkový výkon kontaktného centra v reálnom čase, ale aj konkrétne oblasti kontaktných centier definované zvolenými kritériami filtrovania. Pri prvom otvorení prehľadu v reálnom čase sa zobrazí predvolená hodnota Tab. Do aplikácie je možné načítať maximálne 10 kariet (predvolené plus deväť ďalších). Predvolená hodnota Tab obsahuje údaje v reálnom čase pre kontaktné centrum ako celok, pokiaľ používateľ nezmení kritériá filtra.

1. Kliknite na položku **Pridať** ikonu do viacerých prehľadov. Správa Tab sa otvorí vedľa položky Predvolené Tab.
2. Vyberte požadované kritériá filtra.
3. Kliknite na Pridať **widget** a vyberte widget, ktorý chcete pridať do prehľadu.

## Kritériá filtrovania prehľadov

Filter zostáv umožňuje používateľovi pozrieť sa na makro zobrazenie kontaktného centra a prejsť na detaily mikroúrovne kontaktu, hovoru alebo agenta.

### Zostavy Filter časových pásiem

Môžete generovať prehľady v reálnom čase pre konkrétne časové pásma. Vyberte časové pásmo z rozbaľovacej ponuky Časové pásmo pred výberom ďalších kritérií filtrovania. Zobrazí sa prehľad aktuálneho dňa vybratého časového pásma.

Toto je voliteľná konfigurácia. Ak chcete povoliť túto konfiguráciu a získať prehľady podľa časového pásma, obráťte sa na podporu Cisco.

### Hlási ďalšie kritériá filtra

Kritériá filtra vám umožňujú vykonávať nasledovné:

| Filter | Popis |
|---|---|
| Globálny zoznam | Zobrazia sa všetky globálne zoznamy na výber. Povolený je jeden aj viacnásobný výber. Ak chcete vybrať všetky globálne zoznamy, zaškrtnite políčko Vybrať všetko. |
| Skupina kampane | Všetky skupiny kampaní, ktoré obsahujú kontakty pre vybraté globálne zoznamy, sa vyplnia. Povolený je jeden aj viacnásobný výber. Ak chcete vybrať všetky skupiny kampaní, začiarknite políčko Vybrať všetko. |
| Kampaň | Vyplnia sa všetky kampane, ktoré obsahujú kontakty vybratých skupín kampaní. Povolený je jeden aj viacnásobný výber. Ak chcete vybrať všetky kampane, začiarknite políčko Vybrať všetko.<br><br>Jeden výber kampane umožňuje filtrovať do ďalších úrovní. Ak vyberiete viacero vačiek, filtrovanie do ďalšej úrovne sa vypne. Pozrite si prehľady na tejto úrovni. |

| | |
|---|---|
| Zoznam | Všetky zoznamy kontaktov nahrané pre túto kampaň sú vyplnené. Povolený je jeden aj viacnásobný výber. Ak chcete vybrať všetky zoznamy, začiarknite políčko Vybrať všetko.<br>• Ak nevyberiete žiadne konkrétne zoznamy, v zostave sa vyplnia údaje pre všetky zoznamy vrátane zoznamu reťazenia (identifikácia zoznamu -1).<br>• Ak vyberiete konkrétne zoznamy, vyplnia sa údaje len pre vybraté zoznamy. V takom prípade nezabudnite začiarknuť políčko Zahrnúť zoznam reťazenia, ak chcete, aby sa v hlásení uvádzali údaje týkajúce sa ID zoznamu -1 (zoznam reťazenia).<br>Zoznamy sa vyplnia pre predvolený dátum na paneli dátumov, teda pre aktuálny deň. Ak chcete vybrať viac zoznamov, vyberte dátumy na paneli Dátum a kliknite na tlačidlo OK. Z vyplnených zoznamov vyberte požadované zoznamy pre zostavu. |
| Skupina CSS | Všetky stratégie výberu kontaktov (CSS) platné pre vybrané zoznamy sú k dispozícii na výber. Povolený je jeden aj viacnásobný výber. Ak chcete vybrať všetky skupiny CSS, začiarknite políčko Vybrať všetko. |
| Podmienka skupiny CSS | Podmienky pre vyššie uvedené skupiny CSS sú vyplnené a dostupné na výber. Povolený je jeden aj viacnásobný výber. Ak chcete vybrať všetky podmienky skupiny CSS, začiarknite políčko Vybrať všetko. |

Vyberte príslušné filtre a kliknutím na Zobraziť **záznamy** vyplňte zostavu záznamami až po danú úroveň výberu.

## Funkcia widgetov prehľadov

Widgety prehľadov majú spoločné nasledujúce možnosti:

1. Kliknutím na položku **Zrušiť pripnutie** premiestnite miniaplikáciu zostavy z ukotveného miesta do stredu obrazovky, aby ste mohli maximalizovať veľkosť miniaplikácie. Toto je prepínacie tlačidlo a opätovné kliknutie ukotví miniaplikáciu späť na jej právoplatné miesto. Obnoví tiež odstránenú miniaplikáciu späť na stránku.
2. Kliknutím na položku **Maximalizovať** zobrazíte zostavu na celej obrazovke.
3. Kliknutím na **položku Minimalizovať** presuňte miniaplikáciu zostavy späť do ukotveného umiestnenia zo zobrazenia na celú obrazovku.
4. Kliknite na položku **Kontextová ponuka** grafu a stiahnite si prehľad vo formáte PNG alebo JPEG alebo SVG Vector alebo PDF.

Zobrazenia jednotlivých prehľadov sa líšia – sú vysvetlené spolu s prehľadmi. Všetky zostavy zobrazujú grafické údaje v texte, keď umiestnite kurzor myši na akékoľvek grafické znázornenie údajov.

## Typ prehľadov

Správca kampaní poskytuje rôzne typy prehľadov v reálnom čase. Ďalšie informácie nájdete v časti "Typ prehľadu v reálnom čase" na nasledujúcej strane.

# Typ prehľadu v reálnom čase

Nasledujú správy v reálnom čase:

## Výsledok telefonovania

Miniaplikácia Výsledok telefonovania zobrazuje počet vytočených kontaktov pre každý výsledok telefonovania. Umiestnením kurzora myši na graf zobrazíte počet hovorov pre konkrétne výsledky telefonovania. Použite kontextové menu na stiahnutie grafu v ktorejkoľvek z možností. V minimalizovanom zobrazení môžu byť výsledky s minimálnym percentom skryté. Ak chcete zobraziť všetky výsledky, priblížte zobrazenie na celú obrazovku.

## Obchodný výsledok

Widget Výsledok podnikania zobrazuje počet vytočených kontaktov pre každý obchodný výsledok. Umiestnením kurzora myši na graf zobrazíte počet hovorov pre konkrétne obchodné výsledky. Použite kontextovú ponuku na načítanie grafu v ktorejkoľvek z možností.

## K dispozícii je kontakt v rámci kampane verzus agent

Dostupný kontakt verzus agent podľa kampane zobrazuje počet kontaktov a agentov pre všetky kampane v aplikácii. Ľavá os zobrazuje počet kontaktov, pravá os zobrazuje počet agentov a vodorovná os zobrazuje kampane. Umiestnením kurzora myši na graf zobrazíte počet kontaktov a agentov pre konkrétne kampane. Použite kontextové menu na stiahnutie grafu v ktorejkoľvek z možností.

## Stav kontaktu

Widget Stav kontaktu zobrazuje stav kontaktov pre vybrané kritériá filtra v reálnom čase. Tento widget zobrazuje počet kontaktov v každom stave v reálnom čase. Kampane sú uvedené na osi X a počet kontaktov na osi Y. Umiestnením kurzora myši na graf zobrazíte počet konkrétnych stavov kontaktov. Kliknutím na ľubovoľný stav v pravom dolnom rohu miniaplikácie odstránite kontakty spojené s daným stavom z miniaplikácie. Prepnutím obnovíte údaje. Použite kontextové menu na stiahnutie grafu v ktorejkoľvek z možností.

## Pomer úspešnosti kontaktov Múdra kampaň

Pomer úspešnosti kontaktov zobrazuje pomer výsledkov úspešnosti voči kontaktom vytočeným do kampane. Widget zobrazuje počet kontaktov na osi X a pomer úspešnosti na osi Y. Umiestnením kurzora myši na graf zobrazíte pomer úspešnosti konkrétnej kampane. Kliknite na ľubovoľnú kampaň v pravom dolnom rohu miniaplikácie - získajte prístup k odstráneniu kontaktov spojených s daným stavom z miniaplikácie. Prepnutím obnovíte údaje. Použite kontextové menu na stiahnutie grafu v

ktorejkoľvek z možností.

## Cieľ kampane bol dosiahnutý

Cieľ kampane zobrazuje cieľ dosiahnutý agentmi pre každú kampaň. Umiestnením kurzora myši na graf zobrazíte cieľ dosiahnutý pre kampaň. Použite kontextové menu na stiahnutie grafu v ktorejkoľvek z možností.

## Stratégia kontaktov

Stratégia kontaktov zobrazuje podrobnosti o obchodných aj telefonických výsledkoch pre použité kontaktné stratégie podľa kritérií filtra.

Táto miniaplikácia zobrazuje počet kontaktov pre telefonické aj obchodné výsledky. Údaje zobrazené v grafe je možné ďalej analyzovať.

**Príklad**: Kliknutím na položku **Výsledok** telefonovania zobrazíte počet kontaktov pre

jednotlivé výsledky telefonovania. Ak sa chcete vrátiť k pôvodnému prehľadu, kliknite na

položku **Späť na výsledok**.

V tabuľke výsledkov kliknite na ľubovoľný výsledok, čím získate počet kontaktov pre každú stratégiu kontaktov, ktorá prináša tento výsledok.

Ak sa chcete vrátiť na predchádzajúcu obrazovku, kliknite na položku **Späť na výsledok** telefonovania. V grafe Stratégia **kontaktov** kliknite na ľubovoľnú stratégiu kontaktu a prejdite na detaily režimov v rámci stratégie kontaktovania, ktoré prispievajú k tomuto výsledku.

## Stratégia výberu kontaktov

Stratégia výberu kontaktov zobrazuje podrobnosti o výsledku podnikania aj telefonovania pre použité stratégie výberu kontaktov podľa kritérií filtra.

Táto miniaplikácia zobrazuje počet kontaktov pre telefonické aj obchodné výsledky. Údaje zobrazené v grafe je možné ďalej podrobiť detailom, aby ste videli viac podrobností.

V tabuľke výsledkov kliknite na ľubovoľný výsledok, čím získate počet kontaktov pre každú stratégiu výberu kontaktov, ktorá prináša tento výsledok.

Ak sa chcete vrátiť na predchádzajúcu obrazovku, kliknite na položku **Späť na výsledok** telefonovania.

V grafe Stratégia výberu kontaktov **kliknite na ľubovoľnú** stratégiu **výberu kontaktov a prejdite na detaily stratégií** výberu kontaktov **, ktoré prispievajú k tomuto výsledku.**

## Hovory vytočené pre špecifické režimy

Hovory vytočené pre špecifické režimy zobrazuje počet vytočených hovorov pre každý režim za zvolené obdobie. Widget zobrazuje údaje v pavučinovom grafe. Podržaním kurzora myši na grafe zobrazíte počet vytočených hovorov v konkrétnom režime. Použite kontextové menu na stiahnutie grafu v ktorejkoľvek z možností.

## Doručené kontakty múdre z kampane

Možnosť Doručené kontakty z hľadiska kampane zobrazuje počet kontaktov doručených do každej kampane. Táto miniaplikácia zobrazuje počet kontaktov doručených dialerovi pre každú kampaň. Umiestnením kurzora myši na graf zobrazíte počet kontaktov doručených pre konkrétnu kampaň. Os X zobrazuje počet kontaktov a os Y zobrazuje kampane. Použite kontextové menu na stiahnutie grafu v ktorejkoľvek z možností. Údaje viditeľné v aplikácii sa exportujú. Ak sú údaje maskované v aplikácii, sú maskované aj na exportovanom hárku.

## Stav agenta

Tento widget zobrazuje podrobnosti o stave aktivity agentov.

## Štatistiky v reálnom čase

Tento widget obsahuje snímky, ktoré poskytujú živý 360-stupňový pohľad na aplikáciu na vysokej úrovni.

Zobrazuje počet aktívnych kampaní v celej aplikácii. Zobrazuje sa tu aj počet kampaní v kategóriách Celkový, Neaktívny a Uplynulý.

Celkový počet kontaktov nahraných do aplikácie vo všetkých kampaniach. Zobrazí sa aj rozdelenie kontaktov Otvorené, Čerstvé (ešte sa má vytočiť), Naplánovať, Zatvorené a Ďalšie kontakty.

Celkový počet nahraných kontaktov vrátane počtu úspešných, neúspešných a duplicitných kontaktov.

Celkový počet agentov a agentov v rôznych štátoch, napríklad InCall, Idle, Not Ready, ACW a Preview.

Zobrazuje pomer pripojenia, pomer úspešnosti, pomer pokusov, pomer pokusov o pripojenie, pomer opustenia a priemerný čas spracovania veku.

## Doručený kontakt

Tento widget zobrazuje počet kontaktov doručených do dialera.

## Polia

V zostave sa zobrazia nasledujúce polia:

| Polia | Popis |
|---|---|
| Kampaň | Kampaň, pre ktorú je kontakt nahraný. |
| Telefónne číslo | Telefónne číslo doručeného kontaktu. |
| ID kontaktu | ID kontaktu doručeného kontaktu. |

| | |
|---|---|
| Čas vytvorenia | Čas, kedy bol kontakt nahraný. |
| Posledná návšteva | Čas, kedy bol záznam naposledy aktualizovaný v tabuľke. |
| Názov režimu | Režim doručeného kontaktu. |
| Max. počet pokusov | Počet vytočení tohto kontaktu. |
| Posledný výsledok | Výsledok posledného vytočeného pokusu o kontakt. |
| Stav | Aktuálny stav kontaktu. Napríklad 0 - otvorené, 1 - zatvorené, 4 - doručené. |
| ID použív. | Stĺpec obsahuje jednu z nasledujúcich možností:<br>• Pre kontakt s NCB je vyplnený text NCB.<br>• Stĺpec ponechaný prázdny pre všetky<br>ostatné kontakty. Tento stĺpec neobsahuje<br>žiadne údaje. |
| Povolený max. opakovať | Maximálny počet opakovaní povolený pre tento kontakt. |
| ID podmienky | Podmienka CSS, za ktorej sa tento kontakt doručuje. |
| Číslo účtu | Je to jedinečný identifikátor na identifikáciu pokusu o hovor pre kontakt. |
| Časové pásmo | Časové pásmo kontaktu. |

# Historické správy

Tieto prehľady využívajú historické údaje počnúc predchádzajúcim dňom a ponúkajú prehľad o výkonnosti kontaktného centra. Tvoria takmer vyčerpávajúci súbor pokrývajúci všetky aspekty kontaktného centra vrátane taktov, hovorov, výsledkov, agentov a ďalších. Prehľady sa vypĺňajú na základe kritérií filtra zvolených používateľom. Tieto prehľady je možné zobraziť alebo uložiť vo formáte s hodnotami oddelenými čiarkou (CSV).

Prejdite do časti **Prehľady** > **historické prehľady**.

## Kritériá filtrovania prehľadov

Filter zostáv umožňuje používateľovi pozrieť sa na makro zobrazenie kontaktného centra a prejsť na detaily mikroúrovne kontaktu, hovoru alebo agenta.

### Zostavy Filter časových pásiem

Môžete generovať prehľady v reálnom čase pre konkrétne časové pásma. Vyberte časové pásmo z rozbaľovacej ponuky Časové pásmo pred výberom ďalších kritérií filtrovania. Zobrazí sa prehľad aktuálneho dňa vybratého časového pásma.

Ak chcete povoliť túto konfiguráciu a získať prehľady podľa časového pásma, kontaktujte podporu Cisco.

## Hlási ďalšie kritériá filtra

**Poznámka**: V súčasnosti je k dispozícii iba hlasový kanál. SMS a Email sú naplánované na budúce vydanie. Používatelia môžu ignorovať akékoľvek odkazy na SMS alebo e-mailové kanály v dokumente.

Kritériá filtra vám umožňujú vykonávať nasledovné:

| Filter | Popis |
|---|---|
| Globálny zoznam | Zobrazia sa všetky globálne zoznamy na výber. Povolený je jeden aj viacnásobný výber. Ak chcete vybrať všetky globálne zoznamy, zaškrtnite políčko Vybrať všetko. |
| Skupina kampane | Všetky skupiny kampaní, ktoré obsahujú kontakty pre vybraté globálne zoznamy, sa vyplnia. Povolený je jeden aj viacnásobný výber. Ak chcete vybrať všetky skupiny kampaní, začiarknite políčko Vybrať všetko. |
| Kampaň | Vyplnia sa všetky kampane, ktoré obsahujú kontakty vybratých skupín kampaní. Povolený je jeden aj viacnásobný výber. Ak chcete vybrať všetky kampane, začiarknite políčko Vybrať všetko.<br><br>Jeden výber kampane umožňuje filtrovať do ďalších úrovní. Ak vyberiete viacero vačiek, filtrovanie do ďalšej úrovne sa vypne. Pozrite si prehľady na tejto úrovni. |
| Zoznam | Všetky zoznamy kontaktov nahrané pre túto kampaň sú vyplnené. Povolený je jeden aj viacnásobný výber. Ak chcete vybrať všetky zoznamy, zaškrtnite políčko Vybrať všetko.<br>• Ak nevyberiete žiadne konkrétne zoznamy, v zostave sa vyplnia údaje pre všetky zoznamy vrátane zoznamu reťazenia (identifikácia zoznamu -1).<br>• Ak vyberiete konkrétne zoznamy, vyplnia sa údaje len pre vybraté zoznamy. V takom prípade sa uistite, že ste začiarkli políčko Zahrnúť zoznam reťazenia, ak chcete vo výkaze získať údaje týkajúce sa ID zoznamu -1 (zoznam reťazenia).<br><br>Zoznamy sa vyplnia pre predvolený dátum na paneli dátumov, teda pre aktuálny deň. Ak chcete vybrať viac zoznamov, vyberte dátumy na paneli Dátum a kliknite na tlačidlo OK. Z vyplnených zoznamov vyberte požadované zoznamy pre zostavu. |
| Skupina CSS | Všetky stratégie výberu kontaktov (CSS) platné pre vybrané zoznamy sú k dispozícii na výber. Povolený je jeden aj viacnásobný výber. Ak chcete vybrať všetky skupiny CSS, zaškrtnite políčko Vybrať všetko. |
| Podmienka skupiny CSS | Podmienky pre vyššie uvedené skupiny CSS sú vyplnené a dostupné na výber. Povolený je jeden aj viacnásobný výber. Ak chcete vybrať všetky podmienky skupiny CSS, zaškrtnite políčko Vybrať všetko. |

Vyberte príslušný filter a kliknutím na Zobraziť **záznamy** vyplňte zostavu záznamami až po danú úroveň výberu.

## Výsledok hovoru

Správa o výsledku hovoru zobrazuje počet kontaktov pre každý vybratý výsledok telefonovania z vytočených kontaktov.

1. Vyberte časové **obdobie** od **dnešného dňa**, **včera**, **tento týždeň**, **tento mesiac** a **vlastné**. Ak vyberiete možnosť
   **Vlastné**, vyberte počiatočný **dátum** a **koncový dátum**.
2. Vyberte typ kanála **v ponuke** Hlas, SMS **alebo** E-mail **.**
3. **V rozbaľovacej ponuke vyberte typy** výsledkov a **výsledky** .
4. Vyberte kritériá filtra . Ďalšie informácie nájdete v téme Kritériá filtrovania zostáv.
5. Kliknutím na položku **Zobraziť záznamy** vyplňte zostavu.
    1. Kliknutím na položku **Exportovať** exportujete obsah zostavy do súboru programu Excel (xlsx) alebo CSV. V predvolenom nastavení sa zostava exportuje ako XLSX. Ak je možnosť Exportná maska v rámci funkcie Ochrana údajov umožňujúcich zistenie totožnosti povolená a používatelia môžu zobraziť údaje na exportovanom hárku, obráťte sa na tím podpory a údaje zamaskujte. To si vyžaduje konfiguráciu back-end.

**Polia**

Správa o výsledkoch výzvy obsahuje tieto parametre:

| Polia | Popis |
|---|---|
| Dnes | Vygeneruje výkaz pre aktuálny dátum. |
| Včera | Vygeneruje prehľad za predchádzajúci deň až do polnoci. |
| Tento týždeň | Vygeneruje prehľad od pondelka do aktuálneho dňa. |
| Tento mesiac | Vygeneruje výkaz od prvého kalendárneho mesiaca do aktuálneho dňa. |
| Vlastné | Vygeneruje prehľad pre rozsah dátumov. V ovládacích prvkoch kalendára vyberte položky Počiatočný dátum a Dátum ukončenia. |
| Kanál | Typ komunikácie, napríklad hlasová, SMS alebo e-mailová.<br><br>**Poznámka**: SMS a E-mail nie sú v aktuálnom vydaní k dispozícii; ich budúce vydanie je naplánované. |
| Typ výsledku | Typ výsledku. |
| Podrobnosti o výsledku | Zoznam kontaktných výsledkov pre každý kontakt pre vybrané výsledky a kampane. |
| Zhrnutie výsledkov | Uvádza jednoriadkový súhrn pre každý výsledok pre každú kampaň. Zaškrtnite políčko Kontingenčný systém. Začiarkavacie políčko Kontingenčné políčko transponuje stĺpce a riadky. Keď je vybratá kontingenčná značka, zostava uvádza výsledky v riadkoch, počet výsledkov v stĺpcoch, jeden stĺpec pre každú vybranú vačku.<br><br>Možnosť kontingenčného bodu sa použije iba v prípade, že v kritériu filtra vyberiete možnosť Kampane, a nie pre globálne zoznamy ani skupiny kampaní. |

| | |
|---|---|
| Výsledok | Výsledok zo všetkých nakonfigurovaných výsledkov telefonovania zobrazených v rozbaľovacom zozname. Pomocou možnosti Vybrať všetky výsledky vyberte všetky výsledky. Môžete tiež vybrať viacero výsledkov. |

| Výsledok hovoru – podrobnosti | |
|---|---|
| Skupina kampaní | Skupina kampaní, pre ktorú sa vykresľuje prehľad. |
| ID kampane | Kampaň, pre ktorú je zostava vykreslená. |
| ID zoznamu | ID zoznamu, ku ktorému tieto údaje patria. |
| ID kontaktu | ID kontaktu, pre ktoré je nastavený výsledok. |
| Výsledok | Výsledok tejto výzvy. |
| Výsledok pre rodičov | Nadradený výsledok, ak existuje, ku ktorému sa vyššie uvedený výsledok mapuje. |
| Call_Start_DateTime | Dátum a čas začatia hovoru. |
| Call_End_DateTime | Dátum a čas dokončenia hovoru. |
| Oblasť podnikania1 (1 – 26) | Všetky nakonfigurované obchodné polia sú uvedené v jednom pracovnom poli na stĺpec.<br>Ak vyberiete jednu kampaň, názvy polí firmy sa zobrazia ako <BusinessFieldName_BF>; Polia Businessfield1 až Businessfield 26 sa prehrajú, ak vyberiete viacero kampaní. |
| Režim | Režim, v ktorom sa hovor uskutočnil. |
| Dialed_Number | Číslo, na ktoré bol hovor uskutočnený. |
| Agent_ID | ID agenta agenta, ktorý vybavil tento hovor. |
| Agent_Name | Meno agenta, ktorý vybavil tento hovor. |
| Agent_Login_Name | Tento stĺpec neobsahuje žiadne údaje. |
| Doba trvania | Trvanie hovoru v HH:MM:SS |
| Target_Value | Tento stĺpec neobsahuje žiadne údaje. |
| Agent_Comments | Tento stĺpec neobsahuje žiadne údaje. |
| Skóre olova | Tento stĺpec neobsahuje žiadne údaje. |
| Callback_DateTime | Dátum a čas spätného volania sa vytočí podľa nastavenia agenta. |
| DiallerReferenceID | Toto je hodnota poľa Identifikátor GUID hovoru v tabuľke vytáčania. |
| Contact_Nature | Toto popisuje typ kontaktu, ako napríklad Fresh, Rescheduled, Normal Callback, Personal Callback, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, AEM-Call-back, Fresh-Moment alebo AEM-Fresh-Moment.<br>**Poznámka**: Spätné volania a AEM nie sú v aktuálnom vydaní podporované. |
| Schedule_DeliveryTime | Toto je čas, keď agenti nastavia výzvu na nové kontakty. Toto je čas zmeny termínu nového kontaktu. |
| Next_ScheduleTime | Toto je čas, keď agenti nastavia hovor na zmenu termínu kontaktov. |

| | |
|---|---|
| Attempt_Number | Toto je počet pokusov vykonaných v kontakte k dátumu a času hlásenia. |

| Zhrnutie výsledkov | |
|---|---|
| ID kampane | Jedinečný identifikátor predstavujúci konkrétnu kampaň priradenú k záznamu. |
| GlobalListID | Jedinečný identifikátor predstavujúci celkový zoznam, pre ktorý sa správa vytvára.<br>Poznámka: Tento stĺpec je k dispozícii, iba ak je vybratý ako súčasť kritérií filtra. |
| Výsledky | Počet hovorov s každým z týchto výsledkov, pričom každý výsledok je uvedený v samostatnom stĺpci. |

## Súhrn kampane

Súhrnný prehľad kampane poskytuje prehľad kampane pre vybraté podmienky filtra. Prejdite na zoznam **prehľadov** > **súhrn** kampaní a pozrite si parametre súhrnu kampane.

Môžete si vybrať z troch typov zobrazenia:

**Kontakty a pokusy**: Zobrazenie Kontakty a pokusy poskytuje súhrn kontaktov aj pokusov súvisiacich s vybratým obdobím a kampaňami.

**Kontakty: Zobrazenie Kontakty nevyžaduje žiadny rozsah dátumov**. Tento typ zobrazenia poskytuje súhrn týkajúci sa kontaktov pre vybraté kampane.

**Pokusy: Zobrazenie pokusov vyžaduje rozsah dátumov**. Tento typ zobrazenia poskytuje súhrn súvisiaci s pokusmi pre vybraté kampane.

Ak chcete zobraziť zostavy:

1. **Vyberte typ** zobrazenia v časti **Kontakty** a **pokusy**. Ak vyberiete **položku Pokusy**, vyberte časové **obdobie** z časti **Dnes**, **Včera**, **Tento týždeň**, **Tento mesiac** a **Vlastné**. Ak vyberiete možnosť **Vlastné**, vyberte počiatočný dátum **a** koncový **dátum**.
2. Vyberte kritériá **filtra**. Ďalšie informácie nájdete v téme Kritériá filtrovania zostáv.
3. Kliknutím na položku **Zobraziť záznamy** vyplňte zostavu.
4. Kliknutím na položku **Exportovať** exportujete obsah zostavy do súboru programu Excel (xlsx) alebo CSV.

**Polia zostavy**

Hlásenie zobrazuje nasledujúce parametre:

**Poznámka**: Parametre sú uvedené na základe vybratého typu zobrazenia.

| Polia | Popis |
|---|---|
| ID kampane | ID kampane, pre ktorú sa vygeneruje prehľad. |
| ID zoznamu | ID zoznamu, ku ktorému tieto údaje patria. |

| | |
|---|---|
| Nahraté | Počet kontaktov nahraných prostredníctvom tohto zoznamu. |
| Svieži | Počet čerstvých kontaktov, ktoré sú v stave Otvorené. |
| Volať späť | Počet kontaktov spätného volania, ktoré sú v otvorenom stave. |
| AEM_Open | Tento stĺpec neobsahuje žiadne údaje. |
| Total_Open | Celkový počet kontaktov v otvorenom stave. |
| Success_Closed | Počet kontaktov, ktoré sú uzavreté s výsledkom úspechu. |
| Failure_Closed | Počet kontaktov, ktoré sa uzavrú s výsledkom zlyhania. |
| Total_Closed | Celkový počet kontaktov, ktoré sú zatvorené. |
| Contact_Scrubbed | Počet vypraných kontaktov. |
| Contact_Flushed | Počet spláchnutých kontaktov. |
| Contact_Expired | Platnosť počtu kontaktov vypršala. |
| Contact_Blocked_ByCompliance | Počet blokovaných kontaktov |
| Contact_Pseudonymized | Tento stĺpec neobsahuje žiadne údaje. |
| **Iné** | |
| Completed_Percentage | Percento hovorov, ktoré sú vytočené z nahraných kontaktov. |
| Telephony_Dialout | Počet hovorov vytočených z tohto zoznamu. |
| Telephony_Success | Počet hovorov s úspešným výsledkom telefonovania. |
| Telephony_Failure | Výsledok počtu hovorov s neúspešnou telefonickou komunikáciou. |
| BusinessOutcome_Success | Výsledok počtu hovorov s neúspešnou telefonickou komunikáciou. |
| BusinessOutcome_Failure | Počet hovorov s neúspešným obchodným výsledkom. |
| Personal_Callback | Tento stĺpec neobsahuje žiadne údaje. |
| Normal_Callback | Tento stĺpec neobsahuje žiadne údaje. |

## DNC blokované

Správa o blokovaní DNC obsahuje zoznam kontaktných čísel a režimu vytáčania kontaktov, ktorých vytáčanie je zablokované z dôvodu obmedzenia DNC. Prejdite na **položku Zoznam** hlásení> **DNC blokovaná** a zobrazte parametre výkazu.

Ak chcete zobraziť zostavy:

1. Vyberte časové **obdobie** od **dnešného dňa**, **včera**, **tento týždeň**, **tento mesiac** a **vlastné**. Ak vyberiete možnosť
   **Vlastné**, vyberte počiatočný **dátum** a **koncový dátum**.
2. Zaškrtnite políčko **Zobraziť iba agenta nastaviť DNC** , ak chcete zobraziť iba kontakty, ktoré agenti nastavili ako DNC.
3. Ak chcete filtrovať konkrétne číslo s povoleným DNC alebo ľubovoľné obchodné pole, zadajte to isté do textového **poľa Číslo** DNC/ **Obchodné pole** .

   **Poznámky**: Keď sa použije textové pole Číslo DNC / Obchodné pole, príslušná správa sa vykreslí iba vtedy, ak sa vstup presne zhoduje so záznamom.
4. Vyberte kanál **z ponuky** Hlas, SMS **alebo**E-mail **.**
5. Vyberte kritériá **filtra**. Ďalšie informácie nájdete v téme Kritériá filtrovania zostáv.
6. Kliknutím na položku **Zobraziť záznamy** vyplňte zostavu.
7. Kliknutím na položku **Exportovať** exportujete obsah zostavy do súboru programu Excel (xlsx) alebo CSV.

**Polia zostavy**

Hlásenie zobrazuje nasledujúce parametre:

| **Polia** | **Popis** |
|---|---|
| ID kampane | ID kampane, pre ktorú sa vygeneruje prehľad. |
| Contact_Number | Vytáčanie kontaktného čísla, ktorého vytáčanie je zablokované z dôvodu obmedzení súladu. |
| Režim | Režim, v ktorom sa mal hovor vytočiť. |
| Blocked_At | Dátum a čas vytáčania kontaktu bol označený ako DNC a zablokované jeho vytáčanie. |
| DNC_Businessfield | Hodnota obchodného poľa, pomocou ktorého bolo pre kontakt povolené blokovanie DNC. |
| Blocked_By | Názov poľa, na základe ktorého je kontakt označený ako DNC, napríklad telefónne číslo, obchodné pole atď. |
| Agent_ID | ID agenta vybavujúceho tento hovor. |
| Agent_Name | Meno agenta spracovávajúceho tento hovor, ako meno, priezvisko. |
| Agent_Login_Name | Tento stĺpec neobsahuje žiadne údaje. |
| DNC_Start_DateAndTime | Dátum a čas, od ktorého je pre kontakt povolená funkcia DNC. |

| | |
|---|---|
| DNC_End_DateAndTime | Dátum a čas, do ktorého je DNC pre kontakt povolené. |

| | |
|---|---|
| DNCType | Typ DNC prihlásený pre zodpovedajúcu Cam- paign. Môže byť špecifická pre kategóriu, špecifickú pre kampani alebo globálnu. |
| DNCCampaignCategory | Kategória kampane, na základe ktorej je daný takt zablokovaný DNC. |

## Pokus o kontakt

Možnosť Pokus o kontakt zobrazuje zoznam všetkých pokusov o vytočenie čísla pre kontakty s vybratými kritériami filtra. Zostavu môžete vytvoriť pre konkrétnu hodnotu obchodného poľa alebo vygenerovať zostavu pre všetky hodnoty v obchodnom poli pomocou rozbaľovacieho zoznamu Zoskupiť podľa.

Ak chcete zobraziť parametre zostavy, prejdite na zoznam **zostáv >**

pokusy o kontakt. Ak chcete zobraziť zostavy:

1. Vyberte časové **obdobie** od **dnešného dňa**, **včera**, **tento týždeň**, **tento mesiac** a **vlastné**. Ak vyberiete možnosť
   **Vlastné**, vyberte počiatočný **dátum** a **koncový dátum**.
2. **Vyberte typ** hlásenia z možností Nahrať a Vytočiť.
   a. **Nahrané**: pre podrobnosti o pokuse o kontakt pre všetky nahrané kontakty pre zvolené kritérium filtra.
   b. **Vytočené: pre podrobnosti o pokuse o kontakt pre všetky vytočené kontakty pre zvolené kritériá filtra**.
3. Vyberte kanál **z ponuky** Hlas, SMS **alebo**E-mail **.**
4. Vyberte kritériá **filtra**. **Ďalšie informácie nájdete v téme Kritériá filtrovania zostáv.** Použiteľné kritériá filtra sú Kampaň, Zoznam, Skupina CSS, Podmienka skupiny CSS a Ďalšie možnosti.

   **Upozornenie**:
   Pre prehľad môžete vybrať iba jednu kampaň. Prehľad sa nevykresľuje pre viaceré kampane. Zoznam je povinný po výbere kampane. Povolené sú viaceré zoznamy.
   Vyberte iba jednu skupinu CSS a podmienku skupiny CSS. Toto hlásenie sa nevykresľuje pre viaceré skupiny CSS a podmienky skupiny CSS.
5. Do poľa Ďalšie možnosti **zadajte nasledovné**:
   a. Vyberte pole **Podnikanie** z rozbaľovacieho zoznamu zobrazujúceho všetky nakonfigurované obchodné polia. Vyberte pole, ak chcete zostavu pre konkrétnu hodnotu vybratého obchodného poľa.
   b. Zadajte firemnú **hodnotu** pre vybraté pole firmy. Zostava načíta záznamy zodpovedajúce tejto hodnote pre vybraté pole firmy. Je to povinné, ak ste vyššie vybrali oblasť podnikania.
   c. Vyberte položku Zoskupiť **podľa** a zoskupte údaje zostavy. Je to povinné.

d. **Vyberte posledný výsledok** , pre ktorý sa správa vyžaduje.

6. Kliknutím na položku **Zobraziť záznamy** vyplňte zostavu.

7. Kliknutím na položku **Exportovať** exportujete obsah zostavy do súboru programu Excel (xlsx) alebo CSV. Ak je možnosť Exportná maska v rámci funkcie Ochrana údajov umožňujúcich zistenie totožnosti povolená a používatelia môžu zobraziť údaje na exportovanom hárku, obráťte sa na tím podpory a údaje zamaskujte. To si vyžaduje konfiguráciu back-end.

**Polia zostavy**

Hlásenie zobrazuje nasledujúce parametre:

| Polia | Popis |
|---|---|
| ID zoznamu | ID zoznamu, ku ktorému tento kontakt patrí. |
| ID kontaktu | Počet pokusov, ktorých sa týkajú podrobnosti v tejto položke. Napríklad 1 označuje podrobnosti týkajúce sa prvého pokusu a 2 indikuje podrobnosti týkajúce sa druhého pokusu. |
| Start_Time | Čas, kedy sa hovor začal. |
| Režim | Režim hovoru. |
| Contact_Number | Vytočené kontaktné číslo. |
| Condition_String | Podmienka, na základe ktorej sa extrahujú údaje pre túto položku riadka. |
| Výsledok | Výsledok výzvy. |
| Agent_ID | Periférne číslo agenta na podnikovej úrovni. |
| Agent_Name | Meno agenta vybavujúceho hovor zobrazené ako Priezvisko a Meno. |
| Agent_Login_Name | Tento stĺpec neobsahuje žiadne údaje. |
| Call_Starttime | Dátum a čas začatia hovoru |
| GroupBy_Param | Parameter, podľa ktorého sú zoskupené údaje správy. |
| GroupBy_Paramvalue | Hodnota, podľa ktorej sú údaje zoskupené. Prehľad môže byť napríklad zoskupený podľa krstného mena. |
| Contact_Status | Stav kontaktu pre tento pokus. Napríklad Otvorené, Zatvorené atď. |
| Uploaded_Time | Dátum a čas nahrania tohto kontaktu. |
| Doba trvania | Trvanie hovoru v HH:MM:SS. |
| Dialed_Time | Čas vytočenia kontaktu. |
| Callback_Datetime | Dátum a čas žiadosti o spätné volanie. |
| Delivered_At | Dátum a čas doručenia kontaktu vytáčajúcemu. |
| Deliver_Type | Typ doručenia pre tento kontakt. Napríklad |

| | |
|---|---|
| | ako |

| | |
|---|---|
| | pravidelný kontakt s vytáčaním, ako kontakt mimo PEWC atď. |
| Previous_Lead skóre | Tento stĺpec neobsahuje žiadne údaje. |
| Current_Lead skóre | Tento stĺpec neobsahuje žiadne údaje. |
| Oblasť podnikania1 (1 – 26) | Všetky nakonfigurované obchodné polia sú uvedené s ich názvami; jedno obchodné pole na stĺpec.<br>Poznámka: Názvy pracovných polí sa zobrazujú ako <BusinessFieldName_BF>.<br>Poznámka : Ak pole Firma nemá žiadnu hodnotu pre vybratý rozsah dátumov výkazu, toto pole nie je zahrnuté do zostavy. Ak napríklad položka Busi-nessField12 nemá žiadnu hodnotu pre vybratý rozsah dátumov, povedzme Tento mesiac, v hlavičke stĺpca sa zobrazí hodnota BusinessField 11 a potom BusinessField 13 a ďalšie. |

## Opustené percento

Opustené percento zobrazuje percento zrušených hovorov pre vybraté kritériá filtra. Prejdite na položku Zoznam prehľadov **>** Opustiť percento **a zobrazte parametre prehľadu** .

Ak chcete zobraziť zostavy:

1. Vyberte časové **obdobie** od **dnešného dňa**, **včera**, **tento týždeň**, **tento mesiac** a **vlastné**. Ak vyberiete možnosť
   **Vlastné**, vyberte počiatočný **dátum** a **koncový dátum**.
2. Vyberte typ kanála **z možností** Hlas, SMS **alebo** E-mail **.**
3. **V rozbaľovacej ponuke vyberte typy** výsledkov a **výsledky** .
4. Vyberte kritériá **filtra**. Ďalšie informácie nájdete v téme Kritériá filtrovania zostáv.
5. Kliknutím na položku **Zobraziť záznamy** vyplňte zostavu.
6. Kliknutím na položku **Exportovať** exportujete obsah zostavy do súboru programu Excel (xlsx) alebo CSV. V predvolenom nastavení sa zostava exportuje ako XLSX.

**Polia**

Hlásenie zobrazuje nasledujúce parametre:

| **Polia** | **Popis** |
|---|---|
| ID kampane | ID kampane, pre ktorú sa vykresľuje prehľad. |

| | |
|---|---|
| Dátum | Dátum hlásenia. |

| | |
|---|---|
| Total_Calls | Celkový počet vytočených hovorov pre kontakty v tomto zozname nahrávania. |
| Live_Calls | Počet živých hovorov - tie, ktoré sú prijaté jednotlivcom a spojené s agentom. |
| Total_AnsweringMachine_Calls | Počet hovorov, ktoré sa dostali do záznamníka. |
| Abandon_Calls | Počet zrušených hovorov. |
| Percento opustenia | Percento zrušených hovorov.<br>Opustiť hovory / (Abandon Calls + Live Calls)) * 100, kde živé hovory sú hovory prijaté jednotlivcom a spojené s agentom. |

Kliknutím na položku **Informácie** zobrazíte vzorec opusteného percenta. Zobrazia sa nasledujúce informácie:

- X = (hovory záznamníka / (hovory záznamníka + živé hovory)) * 100
- Y = Opustiť hovory * X
- Z = opustiť hovory - vzorec Y: (Z / (Z + živé hovory)) * 100

## Dispozícia agenta (podľa kampane)

Správa Dispozícia agenta (podľa kampane) zobrazuje všetky výsledky nastavené agentmi pre vytáčané hovory pre vybrané kritériá filtra.

Prejdite na Zoznam **prehľadov** > **Dispozícia agenta (podľa kampane)** a pozrite si

parametre prehľadu. Ak chcete zobraziť zostavy:

1. Vyberte časové **obdobie** od **dnešného dňa**, **včera**, **tento týždeň**, **tento mesiac** a **vlastné**. Ak vyberiete možnosť
   **Vlastné**, vyberte počiatočný **dátum** a **koncový dátum**.
2. Vyberte kritériá **filtra**. Ďalšie informácie nájdete v téme Kritériá filtrovania zostáv.
3. Kliknutím na položku **Zobraziť záznamy** vyplňte zostavu.
4. Kliknutím na položku **Exportovať** exportujete obsah zostavy do súboru programu Excel (xlsx) alebo CSV. V predvolenom nastavení sa zostava exportuje ako XLSX.

**Polia**

Hlásenie zobrazuje nasledujúce parametre:

| **Polia** | **Popis** |
|---|---|
| ID kampane | ID kampane, pre ktorú sa vykresľuje prehľad. |
| ID zoznamu | ID zoznamu, ku ktorému tieto údaje patria. |
| Agent_Name | Meno agenta, ktorý vybavuje tento hovor. |

| | |
|---|---|
| Agent_ID | ID agenta agenta, ktorý vybavil tento hovor. |
| Agent_Login_Name | Tento stĺpec neobsahuje žiadne údaje. |
| Call_Outcome | Výsledok stanovený agentom. |
| Count_of_CallOutcome | Počet hovorov, pre ktoré agent stanovil tento výsledok. |

## Sektor pokusu o kontakt

Hlásenie Sektor pokusov o kontakt uvádza počet pokusov o vytáčanie uskutočnených s nahranými kontaktmi pred ich zatvorením.

**Poznámka: Údaje** za aktuálny deň nie sú súčasťou tohto prehľadu. Pre túto správu sa uvádzajú iba údaje do 23:59 z predchádzajúceho dňa.

Prejdite do sektora **Zoznam** prehľadov **>** Pokus o kontakt a zobrazte

parametre zostavy. Ak chcete zobraziť zostavy:

1. Vyberte časové **obdobie** od **dnešného dňa**, **včera**, **tento týždeň**, **tento mesiac** a **vlastné**. Ak vyberiete možnosť
   **Vlastné**, vyberte počiatočný **dátum** a **koncový dátum**.

   **Poznámka: Databáza** sa aktualizuje v 15-minútových intervaloch, každú hodinu pri -00 -15, -30, -45. Ak v súhrnnom prehľade vyberiete ľubovoľný medzičas (povedzme 3:35 PM), vyplnený prehľad nebude obsahovať údaje za čas 3:30:01 až 3:44:59 (v HH:MM:SS).
2. Vyberte typ kanála **z možností** Hlas, SMS **alebo** E-mail **.**
3. Vyberte kritériá **filtra**. Ďalšie informácie nájdete v téme Kritériá filtrovania zostáv. Použiteľné kritériá filtra sú Globálny zoznam, Skupina kampaní, Kampaň, Zoznam, Skupina porovnávačov cien a Podmienka skupiny CSS. Pre tento prehľad vyberte iba jednu kampaň. Tento prehľad sa nevykresľuje pre viaceré kampane.
4. Kliknutím na položku **Zobraziť záznamy** vyplňte zostavu.
5. Kliknutím na položku **Exportovať** exportujete obsah zostavy do súboru programu Excel (xlsx) alebo CSV. V predvolenom nastavení sa zostava exportuje ako XLSX.

**Polia**

Hlásenie zobrazuje nasledujúce parametre:

| **Polia** | **Popis** |
|---|---|
| ID kampane | Kampaň, pre ktorú je táto správa vytvorená. |
| Nahraté | Počet kontaktov nahraných do tejto kampane. |
| Open_Contacts | Počet otvorených kontaktov pre túto kampaň. |
| Zatvorený | Počet uzavretých kontaktov pre túto kampaň. |
| Attempt_1 to Attempt_9 | Počet kontaktov dosiahnutých od prvého |

| | |
|---|---|
| | pokus o deviaty pokus, každý v separátnom stĺpci. |
| Attempt_Greater | Počet kontaktov dosiahnutých po desiatich alebo viacerých pokusoch. |

## Pokus agenta

Správa Pokus agenta zobrazuje počet rôznych výsledkov pre všetky hovory spracované vybranými agentmi pre zvolené kritériá filtra. Prejdite na **zoznam** zostáv> **Pokus** agenta o zobrazenie parametrov reportu.

Ak chcete zobraziť zostavy:

1. Vyberte časové **obdobie** od **dnešného dňa**, **včera**, **tento týždeň**, **tento mesiac** a **vlastné**. Ak vyberiete možnosť
   **Vlastné**, vyberte počiatočný **dátum** a **koncový dátum**.

   **Poznámka: Databáza** sa aktualizuje v 15-minútových intervaloch, každú hodinu pri -00 -15, -30, -45. Ak v súhrnnom prehľade vyberiete ľubovoľný medzičas (povedzme 3:35 PM), vyplnený prehľad nebude obsahovať údaje za čas 3:30:01 až 3:44:59 (v HH:MM:SS).
2. **Z rozbaľovacej ponuky vyberte zoznam** agentov.
3. Vyberte typ kanála **z možností** Hlas, SMS **alebo** E-mail **.**
4. Vyberte kritériá **filtra**. Ďalšie informácie nájdete v téme Kritériá filtrovania zostáv.
5. Kliknutím na položku **Zobraziť záznamy** vyplňte zostavu.
6. Kliknutím na položku **Exportovať** exportujte obsah zostavy do súboru programu Excel (xlsx) alebo CSV. V predvolenom nastavení sa zostava exportuje ako XLSX.

**Polia**

Hlásenie zobrazuje nasledujúce parametre:

| **Polia** | **Popis** |
|---|---|
| ID kampane | Kampaň, pre ktorú je táto správa vytvorená. |
| Agent_ID | ID agenta agenta, ktorý vybavil tento hovor. |
| Agent_Name | Meno agenta, ktorý vybavil tento hovor. |
| Agent_LoginName | Tento stĺpec neobsahuje žiadne údaje. |
| Agent_Connect | Počet hovorov spojených s vybraným agentom. |
| RPC | Počet hovorov s výsledkom pripojenia Right Party Connect (RPC). |
| Success_BusinessOutcome | Počet hovorov s úspešným obchodným výsledkom. |

| | |
|---|---|
| Failure_BusinessOutcome | Počet hovorov s neúspešným obchodným výsledkom. |
| Success_VoiceOutcome | Počet hovorov s úspešným hlasovým (telefonickým) výsledkom. |
| Failure_VoiceOutcome | Počet hovorov s neúspešným výsledkom hlasovej (telefonickej) služby. |
| Personal_Callback_Registered | Tento stĺpec neobsahuje žiadne údaje. |
| Regular_Callback_Registered | Tento stĺpec neobsahuje žiadne údaje. |
| Personal_Callback_Attempts | Tento stĺpec neobsahuje žiadne údaje. |
| Regular_Callback_Attempts | Tento stĺpec neobsahuje žiadne údaje. |
| Vytáčanie čísla | Celkový počet vytáčaní agentom. |

## Výsledok agenta

Správa o výsledkoch agenta zobrazuje počet hovorov pre všetky výsledky nastavené vybranými agentmi pre vybrané kritériá súboru. Prejdite na **položku Zoznam** zostáv > **výsledok agenta** a zobrazte parametre zostavy.

Ak chcete zobraziť zostavy:

1. Vyberte časové **obdobie** od **dnešného dňa**, **včera**, **tento týždeň**, **tento mesiac** a **vlastné**. Ak vyberiete možnosť
   **Vlastné**, vyberte počiatočný **dátum** a **koncový dátum**.

   **Poznámka: Databáza** sa aktualizuje v 15-minútových intervaloch, každú hodinu pri -00 -15, -30, -45. Ak v súhrnnom prehľade vyberiete ľubovoľný medzičas (povedzme 3:35 PM), vyplnený prehľad nebude obsahovať údaje za čas 3:30:01 až 3:44:59 (v HH:MM:SS).
2. **Z rozbaľovacej ponuky vyberte zoznam** agentov. Môžete vybrať viacerých agentov. Začiarknite políčko Pivot.

   **Upozornenie**:
   Zaškrtnite políčko Kontingenčné políčko na transpozíciu stĺpcov a riadkov. Keď je vybratá kontingencia, zostava obsahuje zoznam agentov v riadkoch, počet výsledkov v stĺpcoch, jeden stĺpec pre každý výsledok.
   Možnosť kontingenčného bodu sa použije iba v prípade, že v kritériách filtra vyberiete možnosť Kampane, a nie pre globálne zoznamy ani skupiny kampaní.
3. Vyberte typ kanála **z možností** Hlas, SMS **alebo** E-mail **.**
4. Vyberte kritériá **filtra**. Ďalšie informácie nájdete v téme Kritériá filtrovania zostáv.
5. Kliknutím na položku **Zobraziť záznamy** vyplňte zostavu.
6. Kliknutím na položku **Exportovať** exportujete obsah zostavy do súboru programu Excel (xlsx) alebo CSV. V predvolenom nastavení sa zostava exportuje ako XLSX.

**Polia**

Hlásenie zobrazuje nasledujúce parametre:

| Polia | Popis |
|---|---|
| ID kampane | Kampaň, pre ktorú je zostava vykreslená. |
| Agent_ID | ID agenta agenta, ktorý tieto hovory vybavil. |
| Agent_Name | Mená agentov, pre ktorých je táto správa vytvorená. |
| Agent_Login_Name | Tento stĺpec neobsahuje žiadne údaje. |
| Výsledok | Výsledok stanovený agentom. |
| Outcome_Count | Počet hovorov, pre ktoré tento výsledok stanovil agent. |

## Volať späť

**Poznámka**: Funkcia spätného volania nie je v aktuálnom vydaní podporovaná. Táto funkcia je naplánovaná na budúce vydanie.

Prehľad spätného volania zobrazuje podrobnosti o všetkých aktívnych osobných volaniach (PCB) a normálnych volaní späť (NCB) pre vybraté kritériá filtra. Prejdite na zoznam **prehľadov** > **spätné volanie** a zobrazte parametre zostavy.

Ak chcete zobraziť zostavy:

1. Vyberte časové **obdobie** od **dnešného dňa**, **včera**, **tento týždeň**, **tento mesiac** a **vlastné**. Ak vyberiete možnosť
   **Vlastné**, vyberte počiatočný **dátum** a **koncový dátum**.

   **Poznámka: Databáza** sa aktualizuje v 15-minútových intervaloch, každú hodinu pri -00 -15, -30, -45. Ak v súhrnnom prehľade vyberiete ľubovoľný medzičas (povedzme 3:35 PM), vyplnený prehľad nebude obsahovať údaje za čas 3:30:01 až 3:44:59 (v HH:MM:SS).
2. Vyberte typ kanála **z možností** Hlas, SMS **alebo** E-mail **.**
3. **Z rozbaľovacej ponuky vyberte zoznam** agentov. Môžete vybrať viacerých agentov.
4. Vyberte kritériá **filtra**. Ďalšie informácie nájdete v téme Kritériá filtrovania zostáv.
5. Kliknutím na položku **Zobraziť záznamy** vyplňte zostavu.
6. Kliknutím na položku **Exportovať** exportujete obsah zostavy do súboru programu Excel (xlsx) alebo CSV. V predvolenom nastavení sa zostava exportuje ako XLSX. Údaje viditeľné v aplikácii sa exportujú. Ak sú údaje maskované v aplikácii, sú maskované aj na exportovanom hárku.

**Polia**

Hlásenie zobrazuje nasledujúce parametre:

| Polia | Popis |
|---|---|
| ID kampane | Kampaň, pre ktorú je zostava vykreslená. |

| | |
|---|---|
| Agent_ID | ID agenta agenta, ktorý tieto hovory vybavil. |
| Agent_Name | Mená agentov, pre ktorých je toto hlásenie gen- |

| | |
|---|---|
| | erózny. |
| Agent_Login_Name | Tento stĺpec neobsahuje žiadne údaje. |
| ID kontaktu | ID kontaktu, pre ktoré je spätné volanie zaregistrované. |
| Číslo kontaktu | Kontaktné číslo, na ktorom sa požaduje spätné volanie. |
| Callback_Time | Čas začatia volania na spätné volanie. |
| Callback_Endtime | Čas ukončenia volania na spätné volanie. |
| Stav | Stav kontaktu v čase hlásenia. |
| Režim | Režim, v ktorom sa požaduje spätné volanie. |
| Oblasti podnikania (1 – 25) | Všetky nakonfigurované obchodné polia sú uvedené v jednom pracovnom poli na stĺpec. |
| callback_requested_time | Dátum a čas, kedy zákazník požiadal o spätné volanie. Toto nie je čas spätného volania. |
| Attempt_Number | Počet pokusov o nadviazanie kontaktu. |

## Stav globálneho zoznamu

Správa o stave globálneho zoznamu zobrazuje podrobnosti o nahrávaní všetkých globálnych zoznamov nahrávania v grafe. Vyberte ľubovoľné údaje v grafe a získajte ďalšie súvisiace podrobnosti. Prejdite na stav zoznamu prehľadov > **globálneho zoznamu** a zobrazte parametre zostavy.

Všetky zoznamy sú vyplnené v mriežke vľavo. Mriežka obsahuje podrobnosti o globálnom ID zoznamu, názve súboru a čase odovzdania. Maximalizujte graf a kliknutím na ľubovoľný parameter prejdite na detaily. Kliknite na položku **Nahrané** údaje v grafe. Môžete si pozrieť kampane, do ktorých boli tieto kontakty nahrané.

Ak chcete zobraziť rozdelenie kontaktov úspechu, kliknite na graf, v ktorom sa zobrazuje úspech. Údaje sú rozdelené na otvorené a zatvorené kontakty.

## Pripojenie pravej strany (RPC)

Správa RPC zobrazuje podrobnosti o hovoroch RPC (Right Party Connect). Percentuálny podiel OPPP v tomto prehľade sa vypočíta na základe celkového počtu všetkých výsledkov nakonfigurovaných ako RPC v počítadle pokusov v konzole Campaign Manager Console.

Ak chcete zobraziť zostavy:

1. Vyberte časové **obdobie** od **dnešného dňa**, **včera**, **tento týždeň**, **tento mesiac** a **vlastné**. Ak vyberiete možnosť
   **Vlastné**, vyberte počiatočný **dátum** a **koncový dátum**.

   **Poznámka: Databáza** sa aktualizuje v 15-minútových intervaloch, každú hodinu pri -00 -15, -30, -45. Ak v súhrnnom prehľade vyberiete ľubovoľný medzičas (povedzme 3:35 PM), vyplnený prehľad nebude obsahovať údaje za čas 3:30:01 až 3:44:59 (v HH:MM:SS).
2. Vyberte typ **kanála** ako **Hlas.**
3. Vyberte kritériá **filtra**. Ďalšie informácie nájdete v téme Kritériá filtrovania zostáv. Môžete vybrať iba jednu kampaň.
   a. Vyberte rozsah dátumov pre zoznamy, pre ktoré požadujete údaje. Povolené sú viaceré zoznamy.
4. Kliknutím na položku **Zobraziť záznamy** vyplňte zostavu.
5. Kliknutím na položku **Exportovať** exportujete obsah zostavy do súboru programu Excel (xlsx) alebo CSV. V predvolenom nastavení sa zostava exportuje ako XLSX.

**Polia**

Hlásenie zobrazuje nasledujúce parametre:

| Polia | Popis |
|---|---|
| Outcome_Type | Typ výsledku – telefónia alebo obchod. |
| Outcome_Name | Názov výstupu |
| Outcome_Count | Počet hovorov s týmto výsledkom. |
| Total_Percentage | Celkový percentuálny podiel hovorov s týmto výsledkom. Percentuálny podiel sa vypočíta ako (Počítajte pre tento výsledok* / Počet hovorov so všetkými výsledkami*) * 100.<br>Hviezdička * označuje typ výsledku - telefónia alebo obchod. Percento sa vypočítava na základe podobných typov výsledkov. Napríklad, ak je výsledok úspešný a patrí k výsledku telefonovania, percento sa vypočíta s prihliadnutím na počet všetkých hovorov s výsledkami telefonovania. |
| RPC_Percentage | Percento volaní na RPC. Percento sa počíta ako (Počítajte pre tento výsledok RPC / Počet hovorov so všetkými výsledkami označenými ako RPC v tomto prehľade - telefonicky aj obchodne) * 100. |
| Target_Value | Cieľová hodnota stanovená agentom v čase dispozície. |

# Sledovanie spätného volania

**Poznámka**: Funkcia spätného volania nie je v aktuálnom vydaní podporovaná. Táto funkcia je naplánovaná na budúce vydanie.

Prehľad sledovania spätného volania zobrazuje podrobnosti o všetkých uzavretých hovoroch Personal Callback (PCB) a Normal Callback (NCB) pre vybraté kritériá filtra. Prejdite na položku Zoznam prehľadov **>** sledovanie spätných volaní **a zobrazte parametre zostavy** .

Ak chcete zobraziť zostavy:

1. Vyberte časové **obdobie** od **dnešného dňa**, **včera**, **tento týždeň**, **tento mesiac** a **vlastné**. Ak vyberiete možnosť
   **Vlastné**, vyberte počiatočný **dátum** a **koncový dátum**.

   **Poznámka: Databáza** sa aktualizuje v 15-minútových intervaloch, každú hodinu pri -00 -15, -30, -45. Ak v súhrnnom prehľade vyberiete ľubovoľný medzičas (povedzme 3:35 PM), vyplnený prehľad nebude obsahovať údaje za čas 3:30:01 až 3:44:59 (v HH:MM:SS).
2. **Vyberte typ** spätného volania z **PCB, NCB** alebo **Všetko**.
3. Vyberte agentov zo zoznamu **agentov**.
4. Vyberte kritériá **filtra**. Ďalšie informácie nájdete v téme Kritériá filtrovania zostáv.
5. Kliknutím na položku **Zobraziť záznamy** vyplňte zostavu. Rozbaľte záznam a zobrazte ho podrobne.
6. Kliknutím na položku **Exportovať** exportujete obsah zostavy do súboru programu Excel (xlsx) alebo CSV. V predvolenom nastavení sa zostava exportuje ako XLSX. Údaje viditeľné v aplikácii sa exportujú. Ak sú údaje maskované v aplikácii, sú maskované aj na exportovanom hárku.

**Polia**

Hlásenie zobrazuje nasledujúce parametre:

| Polia | Popis |
|---|---|
| ID kampane | Kampaň, ku ktorej patrí spätné volanie. |
| ID zoznamu | ID zoznamu kontaktov spätného volania. |
| ID kontaktu | ID kontaktu spätného volania. |
| Callback_Registered_Type | V tomto stĺpci sa zobrazuje hodnota NCB, normálne spätné volanie. |
| Callback_DateTime | Dátum a čas spätného volania sa vytočí podľa nastavenia agenta. |
| Stav | Stav kontaktu v čase hlásenia. |
| CallBack_RequestedTime | Dátum a čas, kedy zákazník požiadal o spätné volanie. Toto nie je čas spätného volania. |
| Attempt_Number | Počet pokusov o nadviazanie kontaktu. |

| | |
|---|---|
| Oblasti podnikania (1 – 25) | Všetky nakonfigurované obchodné polia sú uvedené v jednom pracovnom poli na stĺpec. |
| **Polia podrobných zostáv** | |

| | |
|---|---|
| Pokus | Počet pokusov o nadviazanie kontaktu. |
| Kontaktné číslo | Telefónne číslo |
| Dátum doručenia a čas | Dátum a čas doručenia kontaktu. |
| Režim vytáčania | Režim kontaktu. |
| Vytočený dátum a čas | Dátum a čas vytočenia čísla kontaktu. |
| Meno agenta | Meno agenta, ktorý kontakt spracoval. |
| Typ pokusu o spätné volanie | Tento stĺpec neobsahuje žiadne údaje. |
| Výsledok | Výsledok spätného volania nastavený pre kontakt. |
| Spätné volanie/Reschedule_DateTime | Dátum a čas obnovenia kontaktu. |

## Výsledok e-mailu

**Poznámka**: Webex Contact Center momentálne nepodporuje e-mailové kampane. Toto je plánované pre budúce vydanie.

Správa o výsledkoch e-mailu zobrazuje podrobnosti o výsledkoch nastavených agentmi pre e-mailové interakcie so zákazníkmi. Prejdite na položku Zoznam **prehľadov>** Výsledok **odoslania e-mailu** a zobrazte parametre prehľadu.

Ak chcete zobraziť zostavy:

1. Vyberte časové **obdobie** od **dnešného dňa**, **včera**, **tento týždeň**, **tento mesiac** a **vlastné**. Ak vyberiete možnosť
   **Vlastné**, vyberte počiatočný **dátum** a **koncový dátum**.
2. Vyberte kritériá **filtra**. Ďalšie informácie nájdete v téme Kritériá filtrovania zostáv.
3. Kliknutím na položku **Zobraziť záznamy** vyplňte zostavu. Rozbaľte záznam a zobrazte ho podrobne.
4. Kliknutím na položku **Exportovať** exportujete obsah zostavy do súboru programu Excel (xlsx) alebo CSV. V predvolenom nastavení sa zostava exportuje ako XLSX.

**Polia**

Hlásenie zobrazuje nasledujúce parametre:

| **Polia** | **Popis** |
|---|---|
| Skupina kampane | Skupina kampaní pre túto interakciu s e-mailom. |
| ID zoznamu | ID zoznamu e-mailového kontaktu. |
| ID kontaktu | ID kontaktu e-mailového kontaktu. |
| Identifikátor kampane | ID kampane e-mailového kontaktu. |

| | |
|---|---|
| Výsledok | Výsledok nastavený agentom. |
| E-mail | E-mailová adresa kontaktu. |
| Email_Activity_DateTime | Dátum a čas, kedy agent nastavil výsledok |

| | |
|---|---|
| | pre túto interakciu s e-mailom. |
| Oblasti podnikania (1 – 25) | Všetky nakonfigurované obchodné polia sú uvedené v jednom pracovnom poli na stĺpec. |
| Unique_Identifier | Dodatočný obchodný parameter na identifikáciu tohto konkrétneho kontaktu. |
| Režim | Režim interakcie, e-mail. |

## Prejsť vytáčanie

Hlásenie o prístupovej voľbe zobrazuje počet vytočení kontaktu z celkového počtu kontaktov. Prejdite na položku Zoznam zostáv> **Prechodová** voľba a zobrazte parametre zostavy **.**

Ak chcete zobraziť zostavy:

1. **Vyberte obdobie** od **dnešného dňa,včera,tento týždeň,tento mesiac** a **vlastné.** Ak vyberiete **Cus-tom**, vyberte počiatočný dátum **a** koncový **dátum**.

   **Poznámka**: Databáza sa aktualizuje do konca dňa nakonfigurovaného v systéme. Ak je nakonfigurovaný čas 00:30:00 ( HH:MM:SS), potom sa správa o prístupovej voľbe vygeneruje pre áno - terday. Ak je nakonfigurovaný koniec dňa 23:30:00, výkaz sa vygeneruje iba za včerajšok.
2. **V rozbaľovacom zozname vyberte časové pásmo** .
3. Vyberte kritériá filtra . Ďalšie informácie nájdete v téme Kritériá filtrovania zostáv.
4. Kliknutím na položku **Zobraziť záznamy** vyplňte zostavu.
5. Kliknutím na položku **Exportovať** exportujete obsah zostavy do súboru programu Excel (xlsx) alebo CSV. V predvolenom nastavení sa zostava exportuje ako XLSX.

**Polia**

Hlásenie zobrazuje nasledujúce parametre:

| Pole | Popis |
|---|---|
| Dátum hlásenia | Zobrazuje dátum hlásenia. |
| Identifikátor kampane | Uveďte identifikátor kampane. |
| Otvoriť % | Percento kontaktov a z celkového počtu nahraných kontaktov, ktoré sú stále v otvorenom stave a spĺňajú podmienky na vytáčanie. |
| Zatvorené % | Percento kontaktov a z celkového počtu nahraných kontaktov, ktoré sú zatvorené a nebudú sa o ne pokúšať znova. |
| Čerstvé % | Percento kontaktov a z celkového počtu nahraných kontaktov, ktoré sú čerstvé a neuskutočnil sa žiadny pokus o vytáčanie. |
| Zmeniť plán Otvoriť % | Percento kontaktov a z celkového počtu nahraných kontaktov, ktoré sú preplánované na vytáčanie. |

| | |
|---|---|
| Prejsť 1% | Percento kontaktov vytočených pri jednom pokuse.<br>Výpočet = (Kontakty vytočené na jeden pokus / Celkový počet otvorených kontaktov dnes) *100 |
| Prejsť 2% | Percento kontaktov vytočených na dva pokusy.<br>Výpočet = (kontakty vytočené na dva pokusy / celkový počet otvorených kontaktov dnes) *100 |
| Prejsť 3% | Percento kontaktov vytočených na tri pokusy.<br>Výpočet = (Kontakty vytočené na tri pokusy / Celkový počet otvorených kontaktov dnes) *100 |
| Prekonať 4% | Percento kontaktov vytočených na štyri pokusy.<br>Výpočet = (Kontakty vytočené na štyri pokusy / Celkový počet otvorených kontaktov dnes) *100 |
| Prekonať 5% | Percento kontaktov vytočených na päť pokusov.<br>Výpočet = (kontakty vytočené na päť pokusov / celkový počet otvorených kontaktov dnes) *100 |
| Prejsť 6% | Percento kontaktov vytočených na číslo pri šiestich pokusoch.<br>Výpočet = (Kontakty vytočené na šesť pokusov / Celkový počet otvorených kontaktov dnes) *100 |
| Prejsť 7% | Percento kontaktov vytočených na číslo pri siedmich pokusoch.<br>Výpočet = (Kontakty vytočené na sedem pokusov / Celkový počet otvorených kontaktov dnes) *100 |
| Prejsť 8% | Percento kontaktov vytočených pri ôsmich pokusoch.<br>Výpočet = (kontakty vytočené na osem pokusov / celkový počet otvorených kontaktov dnes) *100 |
| Prejsť 9% | Percento kontaktov vytočených pri deviatich pokusoch.<br>Výpočet = (Vytočené kontakty a deväť pokusov / Celkový počet otvorených kontaktov dnes) *100 |
| >Prejsť 9% | Percento kontaktov vytočených na číslo pri viac ako deviatich pokusoch.<br>Výpočet = (Kontakty vytočené a vytočené viac ako deväť pokusov / Celkový počet otvorených kontaktov dnes) *100 |

# Plánovanie hlásení

Môžete automaticky odosielať správy svojim kolegom a ostatným používateľom naplánovaním požadovaných prehľadov denne, týždenne, mesačne alebo ročne. Po nakonfigurovaní plánovača správ budú špecifikované hlásenia doručené príjemcom ako príloha e-mailu (formát XLS).

## Pridať správu o pláne

1. Prejdite do ponuky **> Prehľady** > **Plánovať prehľad** .
2. Kliknite na položku **Pridať prehľad** plánu.
3. Zadajte **Názov** rozvrhu.

   **Poznámka**: Pri pridávaní mena nesmiete spomenúť viac ako 60 znakov ani žiadne špeciálne znaky .
4. Zadajte **Popis** rozvrhu.
5. Z rozbaľovacej ponuky vyberte typ **hlásenia** , ktoré sa má odoslať. Kliknutím na tlačidlo **+** ikona pridáte do vybratého prehľadu ďalšie parametre. Sektor pokusu o kontakt nezahŕňa údaje za aktuálny deň. Tieto informácie sa objavia, keď používateľ vyberie túto zostavu z rozbaľovacieho zoznamu.
6. **Vyberte frekvenciu** prehľadu z **denných**, **mesačných**, **týždenných** a **konkrétnych dní**.
7. Ak je **vybratá frekvencia týždenne**, vyberte deň začiatku **týždňa**.
8. Ak je **zvolená frekvencia Dni konkrétnych dní** , vyberte Konkrétny **deň**.
9. Vyberte čas **začatia zostavy**. Toto je čas, od ktorého sa zbierajú údaje pre prehľad. Napríklad, ak je čas začiatku 11:00, v prehľade sa vyplnia iba údaje z 11:00.
10. Vyberte čas **hlásenia**. Toto je čas, do ktorého sú údaje zostavy vyplnené. Ak je váš čas ukončenia 6,00 PM, v prehľade sa vyplnia údaje do 6,00 PM.
11. Zadajte **E-mailové adresy**, ak chcete prehľad odoslať na inú e-mailovú adresu naraz. Nezabudnite pridať rôzne e-mailové adresy oddelené čiarkou.
12. Kliknite na tlačidlo **ULOŽIŤ**. Správa o pláne sa pridá na tabuľu správy plánu. Používateľ môže aktivovať prepínač **ON** na odosielanie správ a TURN **OFF,** ak chcete zastaviť odosielanie správ.

## Úprava rozvrhu

1. Vyberte hlásenie a kliknite na položku **Upraviť** v časti **Akcia**.
2. Aktualizované požadované parametre a kliknite na tlačidlo **ULOŽIŤ**.

## Odstránenie rozvrhu

1. Vyberte hlásenie a kliknite na položku **Odstrániť** v časti **Akcia**.
2. Kliknite na tlačidlo **OK** vo vyskakovacom okne s potvrdením.

## Polia

| Polia | Popis |
|---|---|
| Názov | Názov konkrétneho harmonogramu rozosielania správ. |
| Frekvencia | Frekvencia, s akou je naplánované zasielanie správ. |
| Mesačne | Správa odoslaná v prvý kalendárny deň každého mesiaca. Údaje uvedené v správe sa týkajú bezprostredne predchádzajúceho kalendárneho mesiaca.<br>**Poznámka**: Prvá správa sa odošle po úspešnom uložení rozvrhu; potom v prvý kalendárny deň každého mesiaca. |
| Týždenne | Správa sa odosiela každý týždeň vo vybraný deň. Vyberte vhodný deň na odoslanie hlásenia. Môžete vybrať iba jeden deň. Údaje uvedené v správe sa týkajú bezprostredne predchádzajúcich siedmich dní. Ak napríklad ako dátum odoslania hlásenia vyberiete stredu, v prehľade sa vyplnia údaje z predchádzajúcej stredy 00,00 hodín do utorka 23,59 hodiny. |
| Špecifické dni | Správa odoslaná v konkrétnych dňoch v týždni. Zaškrtnite políčka pre príslušné dni na odoslanie tohto hlásenia. Povolené sú viaceré výbery. Vyplnené údaje sú za jeden konkrétny deň až do vybratého času hlásenia. Ak napríklad vyberiete možnosť Pondelok a Čas hlásenia ako 18,00 hodín, prehľad bude obsahovať údaje od 00,00 hodín v pondelok do 18,00 hodín v pondelok. |
| Denne | Správa sa odosiela každý deň. Údaje v prehľade sú každý deň od vybratého času začiatku po vybratý čas ukončenia/čas hlásenia. |
| Názov správy | Hlásenie, ktoré sa odošle tak, ako je nakonfigurované v tomto rozvrhu. |
| Správa o počiatočnom čase | Čas začatia zostavy. Toto je čas, od ktorého sa vyberajú údaje na vyplnenie v zostave. |
| Čas hlásenia | Zadajte čas, kedy sa má prehľad vygenerovať a odoslať príjemcom. |
| Aktivovať | Aktivujte prepínač ON, ak chcete odosielať správy, TURN OFF, ak chcete zastaviť odosielanie správ. |

# Extrahovanie údajov

Nakonfigurujte export nespracovaných transakčných a pevných údajov z databázy výkazov. Používatelia môžu extrahovať údaje zo štandardných zdrojov, ako sú pokusy o hovor v určených časoch a pre vybrané skupiny kampaní alebo kampane.

**Poznámka**: Nasledujúce nie sú podporované v aplikácii Webex Contact Center, ale v dokumente môžu byť odkazy:
- E-mailové kampane a kampane SMS
- Volať späť
- Hovory AEM (Agent-Executive Mapped).
-Údaje týkajúce sa e-mailových kampaní a kampaní SMS.

Používatelia môžu ignorovať akékoľvek údaje v tabuľkách týkajúce sa vyššie uvedeného, hoci extrahované stĺpce budú väčšinou prázdne.

Prejdite do **ponuky** > **Správy** >

**Extrakcia** údajov. **Vyberte kampaň**

1. Kliknite na položku **Pridať extrakt** údajov.
2. **Pridajte názov** a **popis** extraktu údajov.
3. Vyberte súbor a extrahujte údaje z **Master** alebo **Transactional**.
4. **Z rozbaľovacieho zoznamu vyberte zdroj** údajov. Táto funkcia je aktívna iba pri extrakcii transakčných údajov.
5. Vyberte skupinu **kampaní**. Dostupné skupiny kampaní sú uvedené na základe vybratého zdroja údajov.
6. Vyberte kampane . Dostupná kampaň je uvedená na základe vybratého zdroja údajov.
7. Kliknite

na tlačidlo

**Ďalej**. **Zdroj**

**údajov**

1. Zdroj údajov je zoznam polí, ktoré možno vybrať. K dispozícii sú štandardné zdroje údajov uvedené na základe vybratého typu údajov. Presunutie **dostupných polí** do vybratých polí

   Príklad: Aktivita hovorov je jeden zdroj údajov. Zdroj údajov poskytuje podrobnosti o vykonaných pokusoch o hovor a výsledkoch týchto pokusov.
2. Kliknite na tlačidlo **Ďalej**.

**Upraviť konfiguráciu plánu**

1. Vyberte požadovaný **typ** spustenia z **pravidelných intervalov**, **naplánovaného času** a **na požiadanie**.
2. Ak je vybratý typ spustenia Na požiadanie, zadajte počiatočný dátum a koncový dátum.

3. Vyberte dni **spustenia**. Môžete vybrať viacero dní.
4. **Vyberte čas pre EOD.**

5. Zadajte názov **súboru**.
6. **Vyberte príponu** súboru z **CSV** a **txt**. Ak je vybratá prípona súboru txt, z rozbaľovacieho zoznamu vyberte **položku Column Separater** (Oddeľovač stĺpcov).

   **Poznámka**: Ak údaje extrahované z ľubovoľnej tabuľky majú reťazec JSON, na uloženie súboru použite formát txt. Napríklad tabuľka denníka auditu obsahuje údaje v reťazci JSON.
7. Povoľte **vytvorenie súboru špecifického pre tabuľku**. Týmto sa názov tabuľky pripojí k súboru extrahovania údajov. Tento prepínač nie je možné zakázať. V prípade potreby využite druhú možnosť. Ďalšie možnosti sa zobrazujú na základe vybratého zdroja údajov.
8. Povoľte hlavičku **súboru** , ak potrebujete hlavičku súboru.
9. Možnosť **Vyžadovať**prázdny súbor sa automaticky zapne, keď je zapnutý prepínač Vytváranie súborov špecifických pre kampaň. Toto zapíše súbor bez záznamov. Ak nepotrebujete prázdny súbor, TURN to VYPNUTÉ. Táto možnosť je viditeľná iba v prípade, že vybratý typ údajov je Master.
10. Povoľte možnosť **Pridať dvojité úvodzovky** tak, aby obsahovala dvojité úvodzovky. Údaje pre každé pole sú vložené v dvojitých úvodzovkách.
11. Povoľte **možnosť Pripojiť dátum a čas** na pripojenie času servera. Súbor sa uloží s časom servera pripojeným k názvu súboru.

    **Poznámka**: Toto je povinné, ak vyberiete možnosť Typ spustiť ako Na požiadanie. Dokonca aj pre iné typy spustenia odporúčame použiť možnosť Pripojiť dátum a čas. Tým sa zabráni náhodnému prepísaniu extrahovaných súborov.
12. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

## Miesto určenia úložiska

Obrazovka cieľa úložiska umožňuje používateľovi uložiť súbor na extrakciu údajov. Prejdite na **položku Reports>** Storage Destination (ZostavyCieľ ukladacieho priestoru). V predvolenom nastavení je vybratá zdieľaná jednotka a nižšie sú vyplnené polia.

Vyberte typ úložiska v častiach Zdieľaná jednotka, S3 a Cloudové úložisko Google.

### Úložisko S3

1. Zadajte **cestu** S3, v ktorej sú uložené údaje o extrakcii. Toto je absolútna cesta na vedre Amazon S3, kde chcete uložiť údaje o extrakcii. Príklad,segment: *DE*\.
2. V prípade potreby začiarknite políčko **Is Rolebased Authentication** (Overenie na základe rolí).
3. Zadajte koncový bod **regiónu**AWS. Toto je oblasť, v ktorej sa nachádza váš vedro AWS S3.
4. Zadajte prístupový **kľúč** AWS. Toto je kľúč k prístupu k vášmu vedru AWS S3. Prístupové kľúče sa používajú na podpísanie žiadostí, ktoré pošlete na Amazon S3. Spoločnosť AWS overí tento kľúč a umožní prístup. Prístupové kľúče používate na podpisovanie API žiadostí, ktoré predkladáte spoločnosti AWS.

5. Zadajte šifrovanie  KMS, ak chcete, aby boli údaje šifrované pomocou šifrovania KMS spoločnosti AWS.
6. Zadajte tajný **kľúč** AWS. Toto je tajný kľúč (ako heslo) pre prístupový kľúč AWS zadaný vyššie. Na autentifikáciu je potrebná kombinácia ID prístupového kľúča a tajného prístupového kľúča.
7. Zadajte šifrovanie  **na strane servera**. Toto je šifrovací / dešifrovací kľúč, ktorý definuje, že vymazané údaje sú šifrované pomocou šifrovania AWS 'Key Management System (KMS).
8. Zadajte **kľúč** KMS. Toto je kľúč na dešifrovanie údajov v segmente S3.
9. Zadajte cestu **k archívu** , v ktorej sú uložené archivované údaje. Príklad,sektor: *DE**archive*\.

   **Poznámka**: Pri zadávaní cesty nezahŕňajte na začiatku žiadnu lomku / spätnú lomku. Ak napríklad požadujete, aby sa vaše údaje archivovali v priečinku LCMArchive zariadenia, ktorý má IP adresu 172.20.3.74 a cestu ako LCMArchive. Ak používate podpriečinok v časti LCMArchive, zadajte správnu cestu - LCMArchive\PurgeData.
10. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

## Úložisko zdieľaného disku

1. Zadajte  **IP/Názov** hostiteľa zariadenia, v ktorom sú uložené vaše archivované údaje.
2. Zadajte **ID** používateľa a heslo **používateľa** na prístup k jednotke na uloženie údajov. Malo by ísť o kombináciu domény a používateľského mena. Príklad <doména>\ID používateľa.
3. Zadajte **cestu** extrakcie zdieľanej jednotky, z ktorej sa majú extrahovať údaje.
4. Zadajte **cestu** k archívu zdieľanej jednotky, na ktorej sa majú archivovať vaše údaje.

   **Poznámka**: Pri pridávaní cesty nezahŕňajte na začiatku žiadnu spätnú lomku ani spätnú lomku. Príklad, ak požadujete, aby boli vaše údaje archivované v priečinku LCMArchive zariadenia, ktoré má IP adresu 172.xx.x.xx a cestu ako LCMArchive. Ak používate podpriečinok v časti LCMArchive, zadajte správnu cestu - LCMArchive\PurgeData.
5. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

## Úložisko Google Cloud

Zadajte **pole Cesta** extrakcie údajov v službe Google Cloud Storage, v ktorom sú uložené extrakčné údaje. Toto je abso- lutná cesta na platforme Google Cloud Platform, kde chcete uložiť extrakčné údaje.

1. Zadajte **typ** účtu. Toto je typ účtu, ktorý sa používa na prístup k službe Google Cloud Storage. Ako predvolený typ konta použite ser- vice_account.
2. Zadajte **súkromný kľúč** účtu Google, aby ste získali prístup k úložisku Google Cloud Storage a umiestnili archivované údaje.

3. Zadajte **e-mailovú adresu** klienta klientskeho účtu služby Google Cloud Platform, ktorý sa používa na prístup k úložisku Google Cloud Storage.
4. Zadajte cestu **k archívu** služby Google Cloud Storage, kde aplikácia ukladá archivované údaje.
5. Kliknite na tlačidlo Uložiť .

**Poznámka**: Ako súčasť názvov súborov nepoužívajte žiadne špeciálne znaky, ako napríklad /, \, :, *, ?, <, < a |.

## Upraviť výpis údajov

1. Vyberte položku Extrahovať údaje a kliknite na položku **Upraviť** v časti **Akcia**.
2. Aktualizujte parametre a kliknite na tlačidlo **Uložiť**.
3. Povoľte **možnosť Aktivovať** prepínač, čím aktivujete proces extrakcie údajov.

## Odstrániť výpis údajov

1. Vyberte položku Extrahovať údaje a kliknite na položku **Odstrániť** v časti **Akcia**.
2. Kliknite na tlačidlo **OK** vo vyskakovacom okne s potvrdením.

## Polia

| Polia | Popis |
|---|---|
| Názov | Názov konfigurácie extraktu údajov. |
| Popis | Opis konfigurácie extrahovania údajov. |
| Názov súboru | Názov súboru, ktorý ukladá extrahované údaje. |
| História práce | História úloh konfigurácie extrahovania údajov. Ak chcete získať prístup k podrobnostiam histórie pracovných miest, kliknutím na susedné tlačidlo rozbaľte podrobnosti histórie rozbaľovacej ponuky. |
| Hlavný typ | Typ zdroja. Týmto sa extrahujú údajové polia z kmeňových zdrojov údajov. |
| Transakčné | Typ zdroja. Toto extrahuje dátové polia zo zdrojov transakčných údajov.<br>Poznámka: Pokračujte vo výbere skupín kampaní alebo kampaní alebo oboch, iba ak vyberiete možnosť Transakčné. |
| Skupina kampane | Zoznam skupín kampaní na základe vybratého zdroja údajov. |
| Kampaň | Zoznam kampaní na základe vybratého zdroja údajov. |
| Zdroj údajov | Zoznam zdroja údajov. V systéme sú k dispozícii štandardné zdroje údajov. |

| | |
|---|---|
| Typ spustenia pravidelných intervalov | Extrakciu údajov spúšťajte v pravidelných nakonfigurovaných intervaloch. Pomocou číselného panela alebo klávesu Enter vyplňte pole Časové intervaly v minútach. Môžete si vybrať intervaly po 30 minút. Extrakcia údajov sa pravidelne generuje v intervaloch, ktoré sú tu nakonfigurované. |
| Typ plánovaného času spustenia | Naplánujte generovanie extrakcie údajov každý deň v konkrétnom čase. |
| Typ spustenia na požiadanie | Generuje výpis údajov na požiadanie. |
| Bežecké dni | Počiatočný deň extrakcie údajov. |
| IP/názov hostiteľa | Zobrazuje IP adresu alebo názov hostiteľa zariadenia, v ktorom sú uložené archivované údaje. |
| ID použív. | Zobrazuje ID používateľa, ktorý pristupuje k vyššie uvedenej jednotke na ukladanie údajov. Musí ísť o kombináciu domény a používateľského mena. Napríklad <doména>\ID používateľa. |
| Heslo | Zobrazuje heslo vyššie uvedeného používateľa na prístup k zdieľanej jednotke. |
| Cesta extrakcie | Zobrazí cestu na zdieľanej jednotke, z ktorej sa majú extrahovať údaje. |
| Cesta archívu | Zobrazí cestu na zdieľanej jednotke, kde sa majú údaje archivovať. |
| Cesta S3 | Cesta S3, ktorá ukladá údaje o extrakcii. Toto je absolútna cesta na vedre Amazon S3, kde chcete uložiť údaje o extrakcii. |
| Je overenie na základe rolí | Povoľuje overovanie na základe rolí |
| Koncový bod regiónu AWS | Toto je oblasť, v ktorej sa nachádza váš vedro AWS S3. |
| Prístupový kľúč AWS | Kľúč na prístup k vedru AWS S3. Prístupové kľúče sa používajú na podpísanie žiadostí, ktoré pošlete na Amazon S3. Spoločnosť AWS overí tento kľúč a umožní prístup. Prístupové kľúče používate na podpisovanie API žiadostí, ktoré predkladáte spoločnosti AWS. |
| Šifrovanie KMS | Šifrovanie KMS spoločnosti AWS vám umožňuje šifrovať údaje |
| Tajný kľúč AWS | Toto je tajný kľúč (ako heslo) pre zadaný prístupový kľúč AWS. Na overenie sa vyžaduje kombinácia ID prístupového kľúča a tajného prístupového kľúča. |
| Šifrovanie na strane servera | Toto je šifrovací alebo dešifrovací kľúč, ktorý definuje, že vymazané údaje sú šifrované pomocou šifrovania AWS 'Key Management System (KMS). |
| Kľúč KMS | Toto je kľúč na dešifrovanie údajov v segmente S3. |
| Cesta archívu | Cesta k ukladá vaše archivované údaje. |
| Typ účtu | Toto je typ účtu, ktorý sa používa na prístup k službe Google Cloud Storage. Ako predvolený typ konta použite service_account. |
| Súkromný kľúč | Toto je súkromný kľúč účtu Google na prístup k úložisku Google Cloud Storage na umiestnenie archivovaných údajov. |

| | |
|---|---|
| E-mail klienta | Toto je e-mailová adresa klientskeho účtu Google Cloud Platform, ktorý sa používa na prístup k úložisku Google Cloud Storage. |
| Cesta archívu | Toto je cesta v službe Google Cloud Storage, kde aplikácia ukladá archivované údaje. |

**Poznámky**

- Správa sa extrahuje od začiatku dňa do nakonfigurovaného naplánovaného času a súbor sa umiestni na nakonfigurované miesto uloženia.
- Keď extrahujete túto správu druhýkrát, súbor obsahujúci prvú extrakciu údajov sa presunie do nakonfigurovanej cesty k archívu. Najnovšia extrakcia sa umiestni do nakonfigurovaného úložného priestoru.
- Keď extrahujete túto správu tretíkrát, súbor obsahujúci druhú iteráciu sa presunie do nakonfigurovanej cesty archívu a prvý súbor iterácie sa odstráni. Tretie iteračné údaje sa umiestnia do nakonfigurovaného úložiska.
- Všetky tri vyššie uvedené podmienky platia iba vtedy, keď sú prepínače Vytvorenie súborov špecifické pre kampaň a Dátum a čas pripojenia VYPNUTÉ.
- Sledovanie hovorov

## Podrobnosti o poli transakcie

Nasledujúce tabuľky obsahujú zoznam extrahovaných polí a ich podrobností:

- Aktivita hovorov
- Aktivita agenta
- Globálne nahrávanie
- Nahrať zoznam
- Informácie o zozname krovín
- Protokol auditu
- Revízny
- Anonymný prichádzajúci SMS
- SMS Prichádzajúca relácia
- SMS Odchádzajúca relácia
- SMS Stav doručenia
- Chyba nahrávania
- Chyba globálneho nahrávania
- API Chyba nahrávania
- Aktivita bez volania
- Kontaktovanie firemných údajov
- Informácie o zozname

- História nahrávania
- Sledovanie hovorov

## Aktivita hovorov

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ údajov | Popis |
|---|---|---|---|---|
| RPT_CallActivity | ID KONTAKTU | ID KONTAKTU | Bigint<br>nula | Jedinečný identifikátor kontaktu v kampani |
| RPT_CallActivity | CALLID | ID CALL | Nvarch - AR<br>(38) | ID volajúceho je použiteľné pre interné odmietnutie kontaktu na sledovanie aktivít.<br>Príklad na sledovanie prechodu od výberu kontaktu po Res-chedule/Reports. |
| RPT_CallActivity | SKUPINA KAMPANE | SKUPINA KAMPANE | Nvarch - AR<br>(64) | Toto je skupina kampane, ku ktorej je priradená kamera. |
| RPT_CallActivity | ID KAMPANE | IDENTIFIKÁTOR KAMPANE | Nvarch - AR<br>(64) | Toto je názov kampane. Napríklad Zbierka. |
| RPT_CallActivity | GLOBALLISTID | ID GLOBÁLNEHO ZOZNAMU | bigint<br>(null) | Toto je priebežné sériové číslo pre každý globálny zoznam nahraný do systému. |
| OBD_GUActivity | GLOBALFILE name | GLOBÁLNY NÁZOV SÚBORU | Nvarch - AR<br>(64)<br>(null) | Globálny názov súboru s taktom nahrávania. |
| RPT_CallActivity | LISTID | ID LIST | Int<br>(nie je nul | Toto je bežiace sériové číslo generované počas nahrávania kontaktov do kamery. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | ové<br>) | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_ListInfo | STAV ZOZNAMU | STAV ZOZNAMU | int (null) | Tento stĺpec obsahuje celočíselné číslo, ktoré predstavuje stav zoznamu (Aktívne -0 alebo zastavené -1). |
| OBD_ListInfo | LISTCREATED time | ČAS VYTVORENIA ZOZNAMU | dat-etime (50) (null) | Dátum a čas umiestnenia súboru zoznamu kontaktov na odovzdanie. |
| OBD_HD_ História nahrávania | ČAS NAHRÁVANIA | ČAS NAHRÁVANIA | dat-etime (null) | Dátum a čas dokončenia nahrávania zoznamu. |
| RPT_CallActivity | STRATÉGIA VOLANIA | KONTAKTOVAŤ STRATÉGIU | Nvarch - AR (64) (null) | Kontaktná stratégia sa použila pre aktuálny pokus. |
| RPT_CallActivity | KONDICIONOVANIE | PODMIENKA CSS | bigint (null) | Interné ID pre podmienku CSS použitú pri výbere taktu. |
| OBD_Cus-tomFilterGrou p | CUSTOMFILTERGROUP | VLASTNÁ SKUPINA FILTROV | SK (32) (null) | Toto je ID dicionačnej skupiny CSS, v ktorom je mapovaná aktuálne používaná podmienka CSS. |
| OBD_Cus-tomFilters | PODMIENKYTRING | REŤAZEC PODMIENOK | Nvarch - AR (max.) (null) | Toto je ID dicionačnej skupiny CSS, v ktorom je mapovaná aktuálne používaná podmienka CSS. |
| RPT_CallActivity | KONTAKTNÉ ČÍSLO | KONTAKTNÉ ČÍSLO | SK (64) (null) | Vytočené kontaktné číslo. Môže to byť aj e-mailová adresa v prípade digitálneho kanála. |
| RPT_CallActivity | CREATED TIME | CREATED TIME | dat-etime (null) | Dátum a čas vloženia tohto záznamu do databázy vykazovania. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_CallActivity | KONCOVÝ ČAS | KONCOVÝ ČAS | dat-etime | Toto je čas, v ktorom je hovor obnovený - |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | (null) | cheduled by LCMContactRe s- cheduler service.<br>Tento čas sa vloží do tabuliek CallActivity. |
| RPT_CallActivity | TRVANIE HOVORU | TRVANIE HOVORU | int<br>(null<br>) | Keď je povolená funkcia CZA, trvanie hovoru sa počíta od okamihu opravy agenta do ukončenia hovoru. Pri implementáciách Cisco sa trvanie hovoru počíta od iniciovania výzvy do ukončenia výzvy. |
| RPT_CallActivity | REŽIM VOLANIA | REŽIM VOLANIA | Nvarch - AR<br>(4) (null) | Toto je ID kontaktného režimu pre takt. |
| OBD_Modes | NÁZOV REŽIMU | NÁZOV REŽIMU | Nvarch - AR<br>(64) (null) | Názov režimu, napríklad Home alebo Mobilný, v ktorom je kontakt vytočený. |
| RPT_CallActivity | VÝSLEDOK HOVORU | VÝSLEDOK HOVORU | Nvarch - AR<br>(8) (null) | Výsledok hovoru nastavený vytáčaním alebo agentom kontaktu. Môže to byť výsledok telefonovania alebo obchodný výsledok |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_CallActivity | ContactNature | ContactNature | Nvarch - AR | Kontaktujte prírodu pre pokus. Možné ocenenia sú Fresh, Res- cheduled, Normal Callback, Personal Call-back, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, AEM-Callback, Fresh-Moment alebo AEM-Fresh-Moment |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_BusinessOutcomeRodič | VÝSLEDKOVÁ SKUPINA | VÝSLEDNÁ SKUPINA | Int (64) (null) | Toto je ID skupiny výsledkov podnikania mapované na campaign. |
| OBD_BusinessOutcomeRodič | RODIČOVSKÉ MENO | VÝSLEDNÝ NÁZOV RODIČA | Nvarch - AR (64) (null) | Názov nadradeného výsledku. |
| OBD_Outcome | ZOBRAZOVANÝ NÁZOV | OPIS VÝSLEDKU | Nvarch - AR (128) (null) | Popis telefonického alebo obchodného výstupu pre tento pokus. |
| OBD_Outcome | Typ RPC | Typ RPC | Nvarch - AR (8) (null) | Toto je klasifikácia, ktorá označuje, či dispozícia nastavená pre tento pokus bola označená ako RPC (Right-party connect) alebo non-RPC. |
| OBD_Outcome | ISLIVECALLRESULT | VÝSLEDOK ŽIVÉHO HOVORU | bit (null ) | Označuje, či bol výsledok pre túto výzvu označený ako "LIveCall" alebo nie. Užitočné pri určovaní percentuálneho podielu opustenej výzvy. |
| RPT_CallActivity | ČAS ZAČATIA HOVORU | ČAS ZAČATIA HOVORU | datetime (null) | Je to čas pripojenia hovoru, ak je povolená funkcia CZA; Ak je CPA zakázaná, je to čas, kedy je hovor opravený agentovi. |
| RPT_CallActivity | IDENTIFIKÁTOR CIEĽOVEJ KAMPANE | CIEĽOVÉ ID KONTAKTU | Nvarch - AR (null) | Označuje identifikátor cieľovej kampane v prípade, že je aktuálny kontakt pripútaný k inej kampani. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_CallActivity | TARGETCONTACTID | TARGETCONTACTID | bigint<br>(null) | Toto označuje cieľové ID kontaktu cieľovej kampane v prípade, že je aktuálny kontakt zreťazený s inou kampaňou. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_CallActivity | AGENTPERIFÉRNUMBE - R | ID AGENTA | Nvarch - AR (64) (null) | Označuje ID agenta, ktorý spracoval tento pokus o hovor. |
| RPT_CallActivity | NÁZOV AGENTA | NÁZOV AGENTA | Nvarch - AR (64) (null) | Meno agenta, ktorý vybavil tento pokus o hovor. |
| RPT_CallActivity | KĽÚČ OBNOVENIA | KĽÚČ OBNOVENIA | plávať | Priebežné číslo označujúce identifikátor na vytáčači pre obnovenie hovoru z vytáčača. |
| RPT_CallActivity | CIEĽOVÁ SUMA | CIEĽOVÉ MNOŽSTVO | plav ák (null ) | Toto je hodnota stanovená ako dosiahnutý cieľ pre konkrétny obchodný výsledok v tomto pokuse. |
| RPT_CallActivity | KOMENTÁRE AGENTA | KOMENTÁRE AGENTA | Nvarch - AR (4000) (null) | Tento hovor komentuje agent kontaktu. |
| RPT_CallActivity | TYP KANÁLA | TYP KANÁLA | int (null ) | Toto je typ kanála. 1 pre SMS, 2 pre HLAS, 3 pre EMAIL, 4 pre CPAAS a 0 pre IVR. |
| OBD_ChannelTyp e | POPIS KANÁLA | POPIS KANÁLA | Nvarch - AR (32) (null) | Popis kanála. Príklady, Hlas, SMS a E-mail 1 pre SMS, 2 pre HLAS, 3 pre EMAIL, 4 pre CPAAS a 0 pre IVR. |
| RPT_CallActivity | CHILDLISTID | ZOZNAM DIEŤAŤA | int (null ) | Toto je ID priradené pri pripojení kontaktov k už nahranému zoznamu. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_CallActivity | DORUČENÝ TYP | TYP DODÁVANÉHO | Nvarch - AR (32) (null) | Toto predstavuje povahu typu doručenia kontaktu vytáčajúcemu. Možná val- |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | UE sú:<br>• Bežné<br>• Štandardné mimo PEWC<br>• Volať späť<br>• AEM |
| RPT_CallActivity | CIEĽOVÁ SKUPINA | CIEĽOVÁ SKUPINA KAMPANE | Nvarch - AR<br>(64)<br>(null) | Platí len pre zdieľaný zoznam. Označuje skupinu kampaní, do ktorej sa doručujú kontakty z kampaní zdieľaného zoznamu. |
| RPT_CallActivity | TYP HOVORU | TYP HOVORU | Varcha<br>r (8)<br>(null) | Popisuje typ hovoru. Možné ocenenia sú:<br>• 0 - Normálny hovor<br>• 1 - Volanie späť<br>• 2 - Volanie AEM |
| RPT_CallActivity | CALLBACKAGENTID | AGENTID SPÄTNÉHO VOLANIA | Nvarch - AR<br>(128)<br>(null) | ID agenta, ktorý vybaví žiadosť o spätné volanie. |
| RPT_CallActivity | CALLBACKAGENTNAME | MENO AGENTA SPÄTNÉHO VOLANIA | Nvarch - AR<br>(64)<br>(null) | Meno agenta, ktorý vybaví žiadosť o spätné volanie. |
| RPT_CallActivity | ČÍSLO ÚČTU | ČÍSLO ÚČTU | Nvarch - AR<br>(30)<br>(null) | Číslo účtu je jedinečné číslo vytvorené pre kontakt v čase doručenia kontaktu volajúcemu. Obsahuje sedem jedinečných hodnôt identity označujúcich ID kampane, ID kontaktu atď. S oddeľovačom rúrok. |
| RPT_CallActivity | KONTAKTY | KONTAKTY | tinyint<br>(null) | Aktuálne opakované číslo, to znamená |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | vytáčanie |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | Doterajšie pokusy o kontakt. |
| RPT_CallActivity | STAV KONTAKTU | STAV KONTAKTU | int<br>(null<br>) | Toto je stav aktivity hovoru kontaktu. Hodnoty sú:<br>1 -ZATVORENÝ<br>2 - Dočasne uzamknuté<br>3 - Prebieha nahrávanie<br>4 - DORUČENÉ DO DIALER<br>5 -PREPÍSAŤ<br>6 - ZOZNAM ZASTAVENÝ<br>7 - ZATVORENÉ PROSTREDNÍCTVOM SPRAVOVANÝCH KONTAKTOV ALEBO SPLÁCHNUTÉ<br>8 - Kontakt zastavený a zatvorený<br>9 - KONTAKT VYDRHNUTÝ<br>10 - KONTAKT PRESUNUTÝ DO INEJ KAMPANE<br>11 - TRVALÉ ZASTAVENIE<br>20 - DORUČENÝ KONTAKT ZASTAVENÝ<br>21 - UZAMKNUTÉ PRE DORUČENIE |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | DPS<br>22 - UZAMKNUTÉ PRE DORUČENIE CSSCONTACTS<br>23 - UZAMKNUTÉ PRE AEM DODÁVKU<br>24 - UZAMKNUTÉ SPOLOČNOSŤOU RESCHDULE NA ZMENU PLÁNU |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | KONTAKT<br>25 - UZAMKNUTÉ RESCHDULE PRE BLÍZKY KONTAKT<br>30 - KONTAKT BLOKOVANÝ DNC<br>31 - KONTAKT BLOKOVANÝ NDNC<br>32 - KONTAKT BLOKOVANÝ SPOLOČNOSŤOU DNCSCRUB<br>33 - KONTAKT ZABLOKOVANÝ SÚDNYM SPOROM<br>34 - PLATNOSŤ VYPRŠALA<br>35 - KAMPAŇ ZASTAVENÁ |
| OBD_ ContactStatusRea - synovia | CONTACTSTATUSREASON | STAV KONTAKTUDÔVODNENIE | Nvarch - AR<br>(128)<br>(null) | To je dôvod zmeny stavu kontaktu. Kontakt môže byť napríklad v stave Zamknutý. Aplikácia by uzamkla tento kontakt na doručenie na uskutočnenie hovoru PCB, CSS alebo AEM. |
| RPT_CallActivity | CALLBACKDATETIME | CALLBACKDATETIM- E | dat- etime<br>(null) | Dátum a čas nastavený pre spätné volanie agentom kontaktu. |
| RPT_CallActivity | ČAS DORUČENIA | ČAS DORUČENIA | dat- etime<br>(null) | Čas, kedy je kontakt doručený volajúcemu. |
| RPT_CallActivity | SCHEDULEDDELIVERYTIME | SCHEDULEDDELIVE- RYTIME | dat- etime<br>(null) | Zmenený čas kontaktnej služby. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_CallActivity | ISWIRELESS | ISWIRELESS | bit (null) | Označuje, či sa aktuálny pokus uskutočnil na bezdrôtovom pripojení |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | (mobilné) číslo. Pravda, ak je bezdrôtová; Nepravda, ak je linka pevná. Preberá hodnotu z databázy súladu (ak je k dispozícii). V opačnom prípade je predvolená hodnota True. |
| RPT_CallActivity | PERIFÉRNY KĽÚČ | PERIFÉRNE TLAČIDLO HOVORU | int (null) | Toto označuje jedinečné ID periférneho hovoru (rovnaké ako prenesený hovor). |
| RPT_CallActivity | RESERVATIONCALLDURATI- ZAPNUTÉ | REZERVÁCIA TRVANIE HOVORU | int (null) | Trvanie hovoru (v milisekundách) daného agenta bolo rezervované. V režime náhľadu to zahŕňa čas posledného náhľadu a čas vytočenia, vykonania CPA a prepojenia hovoru na agenta. V prediktívnom režime, ak sa rezervovaný agent odpojí ešte pred pripojením k cus-tomeru, táto hodnota je NULL, pretože agent ešte nie je spojený so zákazníkom. V takýchto prípadoch sa čas zadržania zodpovedajúceho záznamu podrobností hovoru Ter- mination vzťahuje na čas rezervácie agenta. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_CallActivity | ČAS NÁHĽADU | ČAS UKÁŽKY | dat-etime<br>(null) | Čas, kedy vytáčateľ ponúkol agentovi kontakt na ukážku. |
| RPT_CallActivity | SFUID | SFUID | Nvarch - AR<br>(max.)<br>(null) | Toto je ID používateľa služby Service Cloud Voice CRM, ktoré sa používa na import kontaktov. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_CallActivity | DETAIL KONTAKTU | KONTAKTNÉ ÚDAJE | Nvarch - AR (max.) (null) | Tento stĺpec obsahuje kontaktné informácie vo formáte údajov XML, ktorý prechádza na vytáčanie. Napríklad meno, priezvisko, kontaktné číslo atď. |
| RPT_CallActivity | SFLEADID | Salesforce Cam- paign LEAD ID | Nvarch - AR (200) (null) | Toto je jedinečné ID generované v službe Service Cloud Voice. |
| RPT_CallActivity | ID SFCONTACTID | Salesforce kamera - paign CONTACT ID | Nvarch - AR (200) (null) | Toto je ID kontaktu služby Service Cloud Voice pre kampaň. |
| RPT_CallActivity | ID SFCAMPAIGNID | Salesforce cam- paign ID | Nvarch - AR (200) (null) | ID kampane Service Cloud Voice CRM, prostredníctvom ktorého je kontakt importovaný. |
| RPT_CallActivity | SPÄTNÉ VOLANIE REQUESTEDBY | SPÄTNÉ VOLANIE POŽADOVANÉ | Nvarch - AR (64) (null) | Toto predstavuje ID agenta agenta, ktorý registruje požiadavku spätného volania. |
| RPT_CallActivity | CALLBACKREGISTERED TYPE | TYP REGISTRÁCIE SPÄTNÉHO VOLANIA | Varcha r (23) (null) | Povaha spätného volania v čase registrácie spätného volania agentom. Možné hodnoty sú tieto:<br>0 - Normálny hovor<br>1 - PCB (osobné spätné volanie)<br>2 - NCB (normálne spätné volanie) |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_CallActivity | TYP POKUSU O SPÄTNÉ VOLANIE | TYP POKUSU O SPÄTNÉ VOLANIE | Nvarch - AR<br><br>(17) (null) | Typ hovoru v čase pokusu o vytáčanie. Možné hodnoty sú NCB a PCB. |
| RPT_CallActivity | AKTUÁLNY CYKLUS | AKTUÁLNY CYKLUS | Int | Kedy je stratégia cyklu |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | (null) | použité, toto pole obsahuje aktuálne číslo cyklu. Napríklad, ak je cyklus iterácie kontaktov v druhom cykle, toto pole obsahuje 2. |
| RPT_CallActivity | ISCURRENTCYCLECOMPLET- ED | AKTUÁLNY CYKLUS UKONČENÝ | bit (null) | Príznak označujúci dokončenie aktuálneho cyklu, to znamená, že všetky režimy sú vytočené. |
| RPT_CallActivity | PREVIOUSLEADSCORE | PREDCHÁDZAJÚCE SKÓRE POTENCIÁLNEHO ZÁKAZNÍKA | Int (null) | Hodnota skóre potenciálneho zákazníka priradená v čase nahrávania. |
| RPT_CallActivity | CURRENTLEADSCORE | AKTUÁLNE SKÓRE POTENCIÁLNEHO ZÁKAZNÍKA | Int (null) | Hodnota skóre potenciálneho zákazníka priradená agentom. |
| RPT_CallActivity | AKTUÁLNA HODNOTA | TELEFÓNNE ČÍSLO | Nvarch - AR (225) (null) | Toto je číslo telefónu nahraté zo zoznamu potenciálnych zákazníkov. |
| RPT_CallActivity | STATELAWGROUPNAME | NÁZOV SKUPINY STATELAW | Nvarch - AR (256) (null) | Označuje názov skupiny štátnych právnych predpisov použitý pri tomto pokuse. |
| OBD_Campaign_kategórie | CAMPAIGNCATEGORYNA- ME | NÁZOV KATEGÓRIE KAMPANE | Nvarch - AR (64) (null) | Toto je názov kategórie kampane. |
| RPT_CallActivity | DNCCAMPAIGNCATEGORY- NÁZOV | NÁZOV KATEGÓRIE DNC KAMPANE | Nvarch - AR (max.) (null) | Toto je názov kategórie DNC cam-paign. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_CallActivity | ISINBOUND | PRICHÁDZAJÚCI HOVOR | bit (null) | Ak je aktuálna položka pokusu vytvorená z prichádzajúceho hovoru, hodnota je nastavená na 1, inak je hodnota nastavená na 0. |
| RPT_CallActivity | DIALLERREFERENCEID | REFERENČNÉ ČÍSLO VYTÁČATEĽA | Nvarch - AR | Toto je ID kontaktu alebo ID hovoru generované platformou na vytáčanie. Dialer- |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | (64) (null) | Špecifické polia sú:<br>- . |
| OBD_CallActivity | ContactNature | Contact_Nature | Nvarch - AR | Kontaktujte prírodu pre pokus. Možné ocenenia sú Fresh, Res- cheduled, Normal Callback, Personal Call-back, AEM-Fresh, AEM-Rescheduled, AEM-Callback, Fresh-Moment alebo AEM-Fresh-Moment |
| RPT_CallActivity | STATUSCHANGEDBY | STAV ZMENIL | Nvarch - AR<br>(128) (null) | ID používateľa entity, ktorá zmenila stav kontaktu. |
| RPT_CallActivity | STATUSCHANGEDAT | STAV SA ZMENIL O | dat- etime<br>(null) | Dátum a čas zmeny stavu kontaktu. |
| RPT_CallActivity | ID ZARIADENIA | ID ZARIADENIA | Nvarch - AR<br>(255) (null) | Definuje, či je kontakt blokovaný ako DNC podľa čísla alebo pracovnej oblasti. |
| RPT_CallActivity | OVERRIDEPEWCVALIDATIO- N | PREPÍSAŤ OVERENIE PEWC | bit<br>(nie je nul ové ) | Ak zákazník počas interakcie povolí označenie konkrétneho kontaktu ako hovoru mimo PEWC a povolí automatické vytáčanie, agenti označia začiarkavacie políčko na prepísanie overenia PEWC pre tento kontakt, agenta. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_CallActivity | DIALERAGENTCALLBACK | SPÄTNÉ VOLANIE AGENTA VYTÁČANIA | bit (nie je nulové) | Táto hodnota určuje, či je výsledok nastavený ako spätné volanie normálnym agentom alebo klikacím agentom. Hodnota 0 znamená, že je nastavená normálnym agentom; 1 označuje, že je nastavený klikacím agentom. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_CallActivity | DNCSTARTDATE | DÁTUM ZAČATIA DNC | dat-etime (null) | Keď je zaregistrovaná časovaná DNC, dátum začiatku je uvedený v čase registrácie. |
| RPT_CallActivity | DÁTUM UKONČENIA | KONCOVÝ DÁTUM DNC | dat-etime (null) | Keď je zaregistrovaná časovaná DNC, dátum ukončenia uvedený v čase registrácie. |
| RPT_CallActivity | DNCTYPE | TYP DNC | Nvarch - AR (1) (null) | Typ DNC aplikovaný na kontakt sa vzťahuje na konkrétnu kampaň alebo vo všetkých kampaniach. |
| RPT_CallActivity | IDENTITYAUTHENTICATIO- NENABLED | OVERENIE IDENTITY JE POVOLENÉ | bit (nie je nulové) | Toto označuje, či je pole Ident-tityAuthentic-ationEnabled Zapnuté alebo vypnuté pre kontakt. |
| RPT_CallActivity | IDENTITYAUTHENTICATIO- NEÚSPECH | OVERENIE IDENTITY BOLO ÚSPEŠNÉ | bit (nie je nulové) | Toto definuje, či je overenie identity úspešné alebo nie. |
| RPT_CallActivity | Počet SMSTRANSACTIONCOUNT | SMS POČET TRANSAKCIÍ | Int (nie je nulové) | Počet je počet transakcií SMS medzi používateľom a službou SMS, ktorý sa použije pri použití 2-cestného SMS. |
| RPT_CallActivity | TRVANIE NÁHĽADU | TRVANIE UKÁŽKY | int (null) | Čas, ktorý agent potrebuje na zobrazenie ukážky hovoru a prijatie, preskočenie alebo odmietnutie (zatvorenie) kontaktu. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_CallActivity | NEXTSCHEDULEDATETIME | DÁTUM A ČAS NASLEDUJÚCEHO PLÁNU | dat-etime (50) (null) | Označuje nasledujúci naplánovaný dátum a čas naplánovaného spätného volania. |
| RPT_CallActivity | NEXTSCHEDULEMODE | ĎALŠÍ REŽIM ROZVRHU | Nvarch - AR (50) (null) | Toto označuje režim plánovaného spätného volania. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_CallActivity | TOTALPRIMARYAUTH | ÚPLNÉ PRIMÁRNE OVERENIE | int (null) | Celkový počet žiadostí odoslaných službe overovania totožnosti na získanie autentifikácie uskutočneného hovoru (autentifikácia pred hovorom) od cus- tomer pred doručením do dialera pre jeden kontakt. Požiadavka je iniciovaná zo systému (feedengine). |
| RPT_CallActivity | OVERENÉPRIMÁRNE | OVERENÉ PRIMÁRNE OVERENIE | int (null) | Celkový počet odpovedí cus-tomer zo služby overovania totožnosti na žiadosť odoslanú na autentifikáciu volania (autentifikácia pred volaním). Požiadavka je iniciovaná zo systému (feedengine). |
| RPT_CallActivity | TOTALSECONDARYAUTH | ÚPLNÉ SEKUNDÁRNE OVERENIE | int (null) | Celkový počet žiadostí odoslaných službe autentifikácie totožnosti s cieľom získať autentifikáciu pre každú totožnosť od zákazníka počas hovoru (overenie na zavolanie). Požiadavka je iniciovaná od agenta. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_CallActivity | OVERENÉSEKUNDÁRNE OVERENIE | OVERENÉ SEKUNDÁRNE OVERENIE | int (null) | Celkový počet odpovedí cus-tomer od "služby overenia totožnosti" pre každú žiadosť odoslanú pre každú totožnosť počas hovoru (overenie na zavolanie). Žiadosť je iniciovaná od agenta. |
| RPT_CallActivity | VYPOČÍTANÉ trvanieinm- | VYPOČÍTANÝ | Int | Zaokrúhlil hovor |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | S | TRVANIEINMS | (null) | Hodnota trvania (ktorá je v milisekundách) na základe nakonfigurovanej frekvencie impulzov. Používa sa pri výpočte fakturácie. |

### Aktivita agenta

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ údajov | Popis | Nástupište |
|---|---|---|---|---|---|
| RPT_AEA-gentAktivita | ID agenta | ID agenta | Nvarchar (50) (nulová) | Meno agenta sa prihlási do databázy pri každej zmene stavu. | Amazon Connect |
| RPT_AEA-gentAktivita | Štát agenta | Stav agenta | Nvarchar (100) (nie je nulové) | Stav agenta, napríklad *Pripravený* alebo *Nepripravený* atď., predstavuje rôzne stavy, ktoré sa môžu vyskytnúť. | Amazon Connect |
| RPT_AEA-gentAktivita | DÁTUM AKTIVITY | DÁTUM AKTIVITY | Varchar (30) (null) | Zobrazuje dátum a čas aktivity. | Amazon Connect |
| RPT_AEA-gentAktivita | Čas vloženia | Čas vloženia | dátum a čas (null) | Zobrazuje dátum a čas, kedy je stav zmeny agenta vložený do databázy. | Amazon Connect |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| RPT_AEA-gentAktivita | LCMKey | LCMKey | Nvarchar (60) (null) | Skladá sa z ContactID, ModeID, Cam-paignKey, ContactRetries, ModeRetries, TimeZoneID, | Amazon Connect |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | a ID nájomníka oddelené oddeľovačom . | |
| RPT_AEA-gentAktivita | BlendingState | Zmiešavací stav | Varchar (10) (null) | Stav zmiešavania agenta je, či je prichádzajúci alebo odchádzajúci. | Amazon Connect |
| RPT_AEA-gentAktivita | POČIATOČNÝ ČAS | POČIATOČNÝ ČAS | dátum a čas (null) | Zobrazuje počiatočný dátum a čas aktivity. | Amazon Connect |
| RPT_AEA-gentAktivita | KONCOVÝ ČAS | KONCOVÝ ČAS | dátum a čas (null) | Zobrazuje dátum a čas dokončenia aktivity. | Amazon Connect |
| RPT_AEA-gentAktivita | TRVANIE V SEKUNDE- S | TRVANIE V SEKUNDE- S | Int (null) | Zobrazuje trvanie aktivity. | Amazon Connect |
| RPT_AEA-gentAktivita | ISINCALL | ISINCALL | Int (nie je nulové) | Označuje, či je aktivita momentálne vo výzve. | Amazon Connect |
| RPT_AEA-gentAktivita | TENANTID | TENANTID | Bigint (null) | Je to ID nájomníka. | Amazon Connect |
| RPT_AEA-gentAktivita | PODNÁJOMNÍK | PODNÁJOMNÍK | Bigint (null) | Je to ID podnájomníka. | Amazon Connect |

### Anonymný prichádzajúci SMS

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ údajov | Popis |
|---|---|---|---|---|
| RPT_ITR_Incom-ingMessageLog | ID | ID | bigint (nie null) | Automaticky vygenerovaný jedinečný identifikátor prichádzajúcej správy. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_ITR_Incom-ingMessageLog | Zdroj | Zdroj | Nvarchar (20) (null) | Zdrojové zariadenie (číslo kontaktu) správy SMS. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_ITR_Incom-ingMessageLog | Cieľ | Cieľ | Nvarchar (20) (null) | Cieľové zariadenie (kontaktné číslo) správy SMS. |
| RPT_ITR_Incom-ingMessageLog | Správa | Správa | Nvarchar (256) (nula) | Obsah posolstva SMS. |
| RPT_ITR_Incom-ingMessageLog | Vstupný čas | Vstupný čas | dátum a čas (null) | Dátum a čas vytvorenia tejto položky denníka aplikáciou. |
| RPT_ITR_Incom-ingMessageLog | ID nájomníka | ID nájomníka | int (null) | ID nájomníka sa automaticky vygeneruje aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |
| RPT_ITR_Incom-ingMessageLog | ID podnájomníka | ID podnájomníka | int (null) | ID podnájomníka automaticky generované aplikáciou pri vytváraní nového nájomníka. |

### API Chyba nahrávania

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ údajov | Popis |
|---|---|---|---|---|
| Chyba RPT_AddContact_ | ID chyby | ID chyby | Bigint (null) | Automaticky generované ID chyby pre túto chybu. |
| Chyba RPT_AddContact_ | NázovMetódy | NázovMetódy | Nvarchar (100) (null) | Metóda API, ktorá vytvorila túto chybu. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Chyba RPT_AddContact_ | Výsledok | Výsledok | Nvarchar (16) (null) | Výsledok odpovede API (Fail alebo Suc- cess). |
| Chyba RPT_AddContact_ | Popis výsledku | Popis výsledku | Nvarchar (512) (nula) | Popis odpovede API. |
| RPT_AddContact_ | Dátum denníka | Dátum denníka | dátum a čas | Dátum a |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Chyba | | | (null) | čas zapísania záznamu o chybe - desať do denníka. |
| Chyba RPT_AddContact_ | ID kampane | ID kampane | Nvarchar (64) (null) | ID kampane, ktoré nahlásilo túto chybu. |
| Chyba RPT_AddContact_ | Typ hovoru | Typ hovoru | Varchar (8) (null) | Popisuje typ hovoru. Možné hodnoty sú tieto:<br>0 - Normálny hovor<br>1 - Callback<br>Call 2 - AEM Call |
| Chyba RPT_AddContact_ | HovorZačiatok Dátum a čas | HovorZačiatok Dátum a čas | Nvarchar (32) (null) | Čas začiatku hovoru pre takt definovaný počas nahrávania. |
| Chyba RPT_AddContact_ | CallEndDateTime | CallEndDateTime | Nvarchar (32) (null) | Dátum a čas ukončenia hovoru. |
| Chyba RPT_AddContact_ | BusinessFieldXML | BusinessFieldXML | Nvarchar (2000) (null) | Údaje XML v parametri; Obsahuje polia podnikania. |
| Chyba RPT_AddContact_ | Priorita | Priorita | Varchar (8) (null) | Priorita kontaktu, na základe ktorej sa doručí volajúcemu |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Chyba RPT_AddContact_ | ModeXML | ModeXML | Nvarchar (2000) (null) | Údaje XML, ktoré obsahujú režimy volania, ako napríklad mobil, telefón Home, telefón do práce atď. |
| Chyba RPT_AddContact_ | ID používateľa | ID používateľa | Nvarchar (32) (null) | ID používateľa subjektu, ktorý využíva rozhrania API. |
| RPT_AddContact_ | SMSData | SMSData | Nvarchar | Posolstvo |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Chyba | | | (128) (null) | text, ktorý sa odosiela prostredníctvom SMS. |
| Chyba RPT_AddContact_ | Predmet pošty | Predmet pošty | Nvarchar (128) (null) | Predmet e-mailu pri odosielaní správ ako súčasť e-mailovej kamery. |
| Chyba RPT_AddContact_ | MailMsg | MailMsg | Nvarchar (128) (null) | Obsah e-mailových správ. |
| Chyba RPT_AddContact_ | Príloha pošty | Príloha pošty | Nvarchar (128) (null) | Príloha (názov súboru), ktorá je súčasťou e-mailovej správy. |
| Chyba RPT_AddContact_ | PSČ | PSČ | Nvarchar (32) (null) | Kontakt PSČ. |
| Chyba RPT_AddContact_ | Detail kontaktu | Detail kontaktu | Nvarchar (2000) (null) | Tento stĺpec obsahuje kontaktné informácie ako formát údajov XML, ktorý ide do vytáčania. Napríklad meno, priezvisko, kontaktné číslo atď. |
| Chyba RPT_AddContact_ | ID zoznamu | ID zoznamu | Nvarchar (50) (nulová) | ID zoznamu, ku ktorému takt patrí. |
| Chyba RPT_AddContact_ | Uzamknúť kontakt | Uzamknúť kontakt | bit (null) | To indikuje, či musí byť kontakt uzamknutý pred doručením. Toto je 1, ak je takt |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | uzamknutý; 0, ak nie je uzamknutá. |
| Chyba RPT_AddContact_ | DedupBussFld | DedupBussFld | Nvarchar (32) (null) | Oblasť podnikania Dedup |
| Chyba RPT_AddContact_ | IgnorovaťZavrieť kontakt | IgnorovaťZavrieť kontakt | bit | Či má aplikácia |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | (null) | ignorujte uzavretý kontakt. |
| Chyba RPT_AddContact_ | Popis chyby | Popis chyby | Varchar (512) (nula) | Popis chyby odpovede API. |
| Chyba RPT_AddContact_ | ID kontaktu | ID kontaktu | Nvarchar (16) (null) | ID kontaktu vygenerovaný pre tento kontakt. |
| Chyba RPT_AddContact_ | ChybaXML | ChybaXML | Nvarchar (1024) (null) | Názov súboru XML obsahujúci podrobnosti o chybe. |
| Chyba RPT_AddContact_ | Skóre olova | Skóre olova | Nvarchar (16) (null) | Skóre potenciálneho zákazníka pre tento kontakt. |
| Chyba RPT_AddContact_ | ID nájomníka | ID nájomníka | int (null) | ID nájomníka sa automaticky vygeneruje aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |
| Chyba RPT_AddContact_ | ID podnájomníka | ID podnájomníka | int (null) | ID podnájomníka automaticky generované aplikáciou pri vytváraní nového nájomníka. |

## Protokol auditu

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ údajov | Popis |
|---|---|---|---|---|
| RPT_AuditLog | ID | ID | Int (nie je nulové) | Automaticky vygenerovaný jedinečný identifikátor |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | položky denníka. |
| RPT_Users | ID používateľa | ID používateľa | Nvarchar (100) (null) | ID používateľa (meno používateľa), ktorý aktivitu vykonal. |
| RPT_AuditLog | Modul | Modul | Nvarchar (64) (null) | Aplikačný modul alebo komponent, kde |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | Táto činnosť sa vykonáva. Napríklad Cam-paign, Global Uploader atď. |
| RPT_AuditLog | Prevádzka | Prevádzka | Nvarchar (64) (null) | Operácia vykonaná používateľom. Napríklad Vytvoriť, Aktualizovať, Odstrániť. |
| RPT_AuditLog | Údaje | Údaje | Nvarchar (max.) (null) | Údaje, ktoré používateľ požaduje pre iniciovanú činnosť. |
| RPT_AuditLog | Dátum vytvorenia | Dátum vytvorenia | dátum a čas (null) | Dátum a čas vytvorenia tejto položky denníka aplikáciou. |
| RPT_AuditLog | ID nájomníka | ID nájomníka | int (null ) | ID nájomníka sa automaticky vygeneruje aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |
| RPT_AuditLog | ID podnájomníka | ID podnájomníka | int (null ) | ID podnájomníka automaticky generované aplikáciou pri vytváraní nového nájomníka. |

## Revízny

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ údajov | Popis |
|---|---|---|---|---|

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_AuditTrail | ID | ID | Bigint<br>(nie je nulové) | Automaticky vygenerovaný jedinečný identifikátor položky denníka. |
| RPT_Users | ID používateľa | ID používateľa | Nvarchar<br>(100) (null) | ID používateľa (meno používateľa), ktorý |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | vykonal činnosť. |
| RPT_AuditTrail | Prevádzka | Prevádzka | Nvarchar (50) (nulová) | Operácia vykonaná používateľom. Napríklad Vytvoriť, Aktualizovať, Odstrániť. |
| RPT_AuditTrail | Údaje | Údaje | varbinárne (max) (null) | Údaje, ktoré používateľ požaduje pre iniciovanú činnosť. |
| RPT_AuditTrail | VytvoriťDátum | VytvoriťDátum | dátum a čas (nie null) | Dátum a čas vytvorenia tejto položky denníka aplikáciou. |
| RPT_AuditTrail | Názov stránky | Názov stránky | Varchar (50) (nulová) | Stránka aplikácie alebo komponent, kde sa táto činnosť vykonáva. Napríklad Cam-paign, Global Uploader atď. |
| RPT_AuditTrail | ID podniku | ID podniku | Int (nie je nulové) | Jedinečný identifikátor pre Enterprise. |
| RPT_AuditTrail | IsActive | IsActive | bit (nie je nulové) | Označuje aktívnu položku a predvolená hodnota je nastavená na hodnotu 1 |
| RPT_AuditTrail | IsDelete | IsDelete | bit (nie je nulové) | Označuje, že položka je mäkko odstránená a predvolená |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | hodnota je nastavená na 0 |
| RPT_AuditTrail | ID nájomníka | ID nájomníka | int<br>(null<br>) | ID nájomníka sa automaticky vygeneruje aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_AuditTrail | ID podnájomníka | ID podnájomníka | int (null) | ID podnájomníka automaticky generované aplikáciou pri vytváraní nového nájomníka. |

### SMS Stav doručenia

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ údajov | Popis |
|---|---|---|---|---|
| RPT_ITR_Deliv-eryStatus | Zdroj | Zdroj | Nvarchar (36) (null) | Číslo zariadenia (číslo taktu) zdroja SMS. |
| RPT_ITR_Deliv-eryStatus | Cieľ | Cieľ | Nvarchar (36) (null) | Číslo zariadenia (číslo taktu) cieľa SMS. |
| RPT_ITR_Deliv-eryStatus | Správa | Správa | Nvarchar (max.) (null) | Stan textových správ SMS. |
| RPT_ITR_Deliv-eryStatus | Stav doručenia | Stav doručenia | Nvarchar (50) (null) | Stav doručenia správy SMS. Napríklad úspech, zlyhanie a tak ďalej. |
| RPT_ITR_Deliv-eryStatus | BránaMsgID | BránaMsgID | Nvarchar (100) (null) | Toto je ID správy brány. |
| RPT_ITR_Deliv-eryStatus | SkutočnáOdozva | SkutočnáOdozva | Nvarchar (max.) (null) | Toto je odpoveď. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_ITR_ Deliv- eryStatus | Dátum a čas položky | Dátum a čas položky | dátum a čas<br><br>(nie je nulové) | Dátum a čas záznamu |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | vytvorené v tabuľke. |
| RPT_ITR_ Deliv- eryStatus | ID kampane | ID kampane | Nvarchar (64) (null) | Identifikátor kampane, z ktorého sa odosiela SMS. |
| RPT_ITR_ Deliv- eryStatus | ID kontaktu | ID kontaktu | int (null ) | Jedinečné ID kontaktu, na ktoré sa odosiela SMS. |
| RPT_ITR_ Deliv- eryStatus | Typ poskytovateľa | Typ poskytovateľa | Nvarchar (128) (null) | Typ SMS poskytuje napríklad SMPP. |
| RPT_ITR_ Deliv- eryStatus | Deliv- eryStatusUpdatedDateTime | Deliv- eryStatusUpdatedDateTime | dátum a čas (null) | Dátum a čas aktualizácie stavu doručenia pre tento záznam. |
| RPT_ITR_ Deliv- eryStatus | Kód chyby | Kód chyby | Nvarchar (10) (null) | Toto je kód chyby. |
| RPT_ITR_ Deliv- eryStatus | ID nájomníka | ID nájomníka | int (null ) | ID nájomníka sa automaticky vytvorí aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |
| RPT_ITR_ Deliv- eryStatus | ID podnájomníka | ID podnájomníka | int (null ) | ID podnájomníka sa automaticky generuje aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |

## SMS Prichádzajúca relácia

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ údajov | Popis |
|---|---|---|---|---|

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_ITR_SessionDetail | ID | ID | Nvarchar (36) (null) | Automaticky vygenerovaný jedinečný identifikátor pre prichádzajúcu správu. |
| RPT_ITR_SessionDetail | Text | Text | Nvarchar (max.) (null) | Text správy odoslaný prostredníctvom SMS. |
| RPT_ITR_SessionDetail | IsSent | IsSent | bit (nie je nulové) | Označuje, či sa správa odošle kontaktu. |
| RPT_ITR_SessionDetail | Dátum | Dátum | dátum a čas (nie je nulové) | Dátum, kedy bola odoslaná správa SMS. |
| RPT_ITR_SessionDetail | Názov | Názov | Varchar (100) (null) | Predmet posolstva SMS |
| RPT_ITR_SessionDetail | Prijať | Prijať | Nvarchar (max.) (null) | Odpoveď prijatá od príjemcu správy. |
| RPT_ITR_SessionDetail | ID sekvencie | ID sekvencie | int (null ) | Automaticky generované ID správy prijatej aplikáciou. |
| RPT_ITR_SessionDetail | BránaMsgID | BránaMsgID | Nvarchar (128) (null) | ID generované bránou SMS pre túto správu |
| RPT_ITR_SessionDetail | Číslo účtu | Číslo účtu | Nvarchar (256) (nula) | Číslo účtu (LCMKey / CAID) kontaktu. |
| RPT_ITR_SessionDetail | ID kampane | ID kampane | Nvarchar (128) (null) | ID kampane, na ktorú sa prijíma prichádzajúca hodnota SMS. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_ITR_Session-Detail | RefGatewayMsgID | RefGatewayMsgID | Nvarchar (100) (null) | ID správy vygenerované bránou SMS. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_ITR_Ses-sionDetail | ID kontaktu | ID kontaktu | int (null) | Jedinečné identifikačné číslo, z ktorého sa prijíma prichádzajúca správa. |
| RPT_ITR_Ses-sionDetail | ID nájomníka | ID nájomníka | int (null) | ID nájomníka sa automaticky vygeneruje aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |
| RPT_ITR_Ses-sionDetail | ID podnájomníka | ID podnájomníka | int (null) | ID podnájomníka automaticky generované aplikáciou pri vytváraní nového nájomníka. |

### SMS Odchádzajúca relácia

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ údajov | Popis |
|---|---|---|---|---|
| RPT_ITR_Session | Zdroj | Zdroj | Nvarchar (36) (null) | Zdrojový takt (krátky kód) odchádzajúcej správy SMS. |
| RPT_ITR_Session | Cieľ | Cieľ | Nvarchar (36) (null) | Cieľové kontaktné číslo odchádzajúcej správy SMS. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_ITR_Session | Výsledok | Výsledok | Nvarchar (20) (null) | Výsledok nastavený pre kontakt SMS. Výstupy je možné nastaviť prostredníctvo m návrhára skriptov, stavu služby SMS alebo čakaním na odpoveď od recip- ient. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_ITR_Session | Časový limit IsTimedOut | Časový limit IsTimedOut | bit (null) | To označuje, či platnosť správy SMS vypršala pred odoslaním alebo bola úspešne odoslaná. |
| RPT_ITR_Session | Dátum | Dátum | dátum a čas (nie null) | Dátum a čas odoslania správy. |
| RPT_ITR_Session | ID | ID | Nvarchar (36) (nie je neplatné) | Automaticky vygenerovaný jedinečný identifikátor odchádzajúcej správy. |
| RPT_ITR_Session | Číslo účtu | Číslo účtu | Nvarchar (64) (nie je neplatné) | Číslo účtu (LCMKey / CAID) kontaktu. |
| RPT_ITR_Session | Chyba | Chyba | Varchar (100) (null) | Súvisí to s funkciou Call Guide prostredníctvom funkcie aplikácie Script Designer. |
| RPT_ITR_Session | FormId | FormId | int (null) | Pre ID formulára, z ktorého bola odoslaná odchádzajúca správa SMS. |
| RPT_ITR_Session | Typ výsledku | Typ výsledku | Varchar (20) (null) | Typ výsledku. Či množina výsledkov patrí k nakonfigurovanému výsledku alebo zlyhaniu. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_ITR_Session | Dátum zmeny | Dátum zmeny | dátum a čas (null) | Dátum a čas poslednej aktualizácie tejto položky. |
| RPT_ITR_Session | AGENTID | AGENTID | Nvarchar (64) (null) | ID agenta agenta, ktorý vykonáva túto interakciu. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_ITR_Session | STAV | STAV | Nvarchar (32) (null) | Stav odchádzajúcej správy SMS, napríklad Odoslané, Spracovanie, Zlyhalo atď. |
| RPT_ITR_Session | SPÁCHANÉ | SPÁCHANÉ | Nvarchar (32) (null) | Údaje používateľa o používateľovi, ktorý ho zaviazal do databázy. |
| RPT_ITR_Session | ID kampane | ID kampane | Nvarcha r (null) | ID kampane, na ktorú sa prijíma prichádzajúca hodnota SMS. |
| RPT_ITR_Session | ID kontaktu | ID kontaktu | int (null ) | Jedinečné identifikačné číslo, z ktorého sa prijíma prichádzajúca správa. |
| RPT_ITR_Session | ID nájomníka | ID nájomníka | int (null ) | ID nájomníka sa automaticky vygeneruje aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |
| RPT_ITR_Session | ID podnájomníka | ID podnájomníka | int (null ) | ID podnájomníka automaticky generované aplikáciou pri vytváraní nového nájomníka. |

## Chyba nahrávania

| Zdroj ová tabuľ | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ údajov | Popis |
|---|---|---|---|---|

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **ka** | | | | |
| RPT_Error | CHYBA | CHYBA | Bigint<br>(null) | Automaticky vygenerované ID chyby pre túto chybu. |
| RPT_Error | TYP CHYBY | TYP CHYBY | Nvarchar<br>(32) (null) | Typ chyby, ktorú aplikácia vyhodí. Nasledujúce hodnoty sú dis- |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | Hral:<br>- Zlý<br>- Neplatný<br>- Nezhoda<br>- Smerové číslo<br>- Priorita<br>- Moment kontaktu<br>- Overenie BussFldOverenie<br>- Časové pásmo<br>- Neplatný stav<br>- DNC<br>- NDNC<br>- Duplikát<br>- Smerovacie číslo<br>- Kontakt zlyhal<br>- Proces<br>- Zlyhalo v BTTC<br>- ComplianceDNCScrub<br>- Zlý CPT<br>- Zlý PEWC |
| RPT_Error | POPIS | POPIS | Nvarchar (255) (nula) | Popis chyby. |
| RPT_Error | CHYBOVÝ ČAS | CHYBOVÝ ČAS | dátum a čas (null) | Dátum a čas chyby bol hlásený aplikáciou. |
| RPT_Error | ZÁZNAM CHYBY | ZÁZNAM CHYBY | Text (null) | Záznam o chybe – detail chyby ako v protokole. |
| RPT_Error | UPLOADERTYPE | UPLOADERTYPE | Char (1) (null) | Používateľ, ktorý nahral túto chybu – kontakt, globálne, scrub, compliance atď., sú niektoré typy používateľa, ktorý nahral video. Nasledujúce hodnoty sa prehrajú:<br>- U - Automatické |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | nahrávanie |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | • W - Nahrávanie prostredníctvom webovej služby |
| RPT_Error | ID KAMPANE | ID KAMPANE | Nvarchar (64) (null) | ID kampane, ktoré túto chybu prevzalo. |
| RPT_Error | LISTID | LISTID | Int (null) | ID zoznamu, ktorého sa chyba týka. |
| RPT_Error | ID SÚBORU | ID SÚBORU | Int (null) | ID súboru (ak sa nahráva prostredníctvom súboru), ktorého sa táto chyba týka. |
| RPT_Error | NÁZOV_SÚBORU | NÁZOV_SÚBORU | Nvarchar (1000) (nula) | Názov nahrávaného súboru, z ktorého pochádza táto chyba. |
| RPT_Error | RESERVEDFIELD1 | RESERVEDFIELD1 | Nvarchar (128) (null) | Pre budúce použitie. |
| RPT_Error | RESERVEDFIELD2 | RESERVEDFIELD2 | Nvarchar (128) (null) | Pre budúce použitie. |
| RPT_Error | RESERVEDFIELD3 | RESERVEDFIELD3 | Nvarchar (128) (null) | Pre budúce použitie. |
| RPT_Error | RESERVEDFIELD4 | RESERVEDFIELD4 | Nvarchar (128) (null) | Pre budúce použitie. |
| RPT_Error | RESERVEDFIELD5 | RESERVEDFIELD5 | Nvarchar (128) (null) | Pre budúce použitie. |
| RPT_Error | ID nájomníka | ID nájomníka | int (null) | ID nájomníka sa automaticky vytvorí aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |
| RPT_Error | ID podnájomníka | ID podnájomníka | int (null) | ID podnájomníka sa automaticky generuje aplikáciou pri vytváraní nového nájomníka. |

**Podrobnosti o kóde chyby**

| Typ chyby | Popis | Je kontakt nahratý/zablokovaný? |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|---|
| Zlý | Neplatné číslo | Kontakt môže nahrávať, ak je platný iný režim. |

| | | |
|---|---|---|
| Neplatný | Neplatná e-mailová adresa | Kontakt môže nahrávať, ak je platný iný režim. |
| Nezhoda | Nezhoda hlavičiek | Blokované |
| Smerové číslo | Časové pásmo nie je k dispozícii pre smerové číslo oblasti | Kontakt je povolený na nahrávanie. |
| Priorita | Neplatná priorita | Blokované |
| Moment kontaktu | Formát dátumu a času je neplatný | Blokované |
| Overenie BussFldOverenie | Overenie pracovnej oblasti zlyhá | Blokované |
| Časové pásmo | Neplatné časové pásmo | Blokované |
| Neplatný stav | Neplatný názov štátu | Blokované |
| DNC | Pracovné pole označené ako DNC | Blokované |
| DNC | Kontakt označený ako DNC | Blokované |
| DNC | Režim označený ako DNC | Režim je blokovaný |
| NDNC | Kontakt označený ako NDNC | Blokované |
| NDNC | Režim označený ako NDNC | Režim je blokovaný |
| Duplikát | Duplikovať v súbore | Blokované |
| Časové pásmo | Neplatné PSČ a časové pásmo | Blokované |
| Kontakt zlyhal | Ak sú všetky režimy neplatné | Blokované |
| Smerové číslo | Neplatné smerové číslo oblasti | Kontakt môže nahrávať, ak je platný iný režim. |
| Smerové číslo | Kontakt zlyhal z dôvodu neplatných predvolieb | Blokované |
| Režim zlyhal | Kontakt zlyhal z dôvodu neplatného smerového čísla a neplatného čísla | Blokované |
| Neplatná poštaCC | Neplatná pošta CC | Kontakt môže nahrať, ak je druhá e-mailová adresa platná. |
| Neplatná poštová skrytá kópia | Neplatná skrytá kópia pošty | Kontakt môže nahrať, ak je druhá e-mailová adresa platná. |
| Skóre olova | Neplatné skóre potenciálneho zákazníka | Blokované |
| Smerovacie číslo | Kontakt zlyhal pre neplatné alebo chýbajúce PSČ. | Blokované |
| Proces | Kontakt bol nahlásený z dôvodu obmedzení súvisiacich so súdnym sporom alebo problémov s dodržiavaním súladu. | Blokované |
| Zlyhalo v BTTC | Kontakt zlyhal počas overovania BTTC. | Blokované |
| ComplianceDNCScrub | Kontakt zlyhal pri kontrole súladu peelingu Do Not Call (DNC). | Blokované |

| | | |
|---|---|---|
| Zlý CPT | Kontakt zlyhal z dôvodu neplatného CPT | Blokované |

| | | |
|---|---|---|
| Zlý PEWC | Kontakt zlyhal z dôvodu zlého zariadenia PEWC | Blokované |

**Poznámka**: Záznam o chybe sa odstráni procesom archivácie a mazania. Doba uchovávania je konfigurovateľná.

### História nahrávania

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ údajov | Popis |
|---|---|---|---|---|
| RPT_AE_Skupina Campaign_ | Skupina kampaní | Skupina kampaní | Nvarcha- r (64) (null) | Názov skupiny cam-paign, do ktorej sa kontakt nahrá. |
| RPT_AE_Kampaň | ID KAMPANE | ID KAMPANE | Int (64) (nie je neplatné) | ID kamery nahraného kontaktu. |
| RPT_AE_Informácie o zozname | Počiatočný zoznam | Počiatočný zoznam | DátumTim- e (null) | Počiatočný dátum zoznamu |
| OBD_HD_UploadHis-tory | ChildListID | ChildListID | int (null) | ID zoznamu detí vytvorené aplikáciou v čase nahrávania. |
| OBD_HD_UploadHis-tory | Kontakt zlyhal pri nahrávaní | Kontakt zlyhal pri nahrávaní | int (null) | Počet kontaktov, ktoré sa nepodarilo nahrať. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_HD_UploadHis-tory | Kontakt-sBlockedINCorporateDNC | Kontakt-sBlockedINCorporateDNC | int (null) | Počet kontaktov zablokovaných z dôvodu podnikovej DNC. |
| OBD_HD_UploadHis-tory | KontaktyBlokovanéINNDNC | KontaktyBlokovanéINNDNC | Int (null) | Počet kontaktov blokovaných na |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | účet podnikovej NDNC. |
| OBD_HD_UploadHistory | KontaktyNahrané | KontaktyNahrané | Int (null) | Počet nahraných kontaktov. |
| OBD_HD_UploadHistory | Duplicitné kontakty | Duplicitné kontakty | Int (null) | Počet duplicitných kontaktov. |
| OBD_HD_UploadHistory | Zoznam | Zoznam | **Int** (null) | Vygenerované ID zoznamu podľa aplikácie. |
| OBD_HD_UploadHistory | ModeFailedToUpload | ModeFailedToUpload | int (null) | Počet kontaktov sa nepodarilo nahrať z dôvodu zlyhania režimu. |
| OBD_HD_UploadHistory | ModesB-uzamknutéINCorporateDNC | ModesB-uzamknutéINCorporateDNC | Nvarcha- r (null) | Počet kontaktov zablokovaných z dôvodu podnikovej DNC. |
| OBD_HD_UploadHistory | ModesBlockedINNDNC | ModesBlockedINNDNC | Nvarcha- r (null) | Počet kontaktov zablokovaných z dôvodu podnikovej DNC. |
| OBD_HD_UploadHistory | Čas hlásenia | Čas hlásenia | dat-etime (null) | Dátum a čas vytvorenia správy. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_HD_UploadHis-tory | ID podnájomníka | ID podnájomníka | int (null) | ID podnájomníka sa automaticky vygeneruje aplikáciou, keď Nová desiatka |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | Mravec je vytvorený. |
| OBD_HD_UploadHis-tory | ID nájomníka | ID nájomníka | int (null) | ID nájomníka sa automaticky vygeneruje aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |
| OBD_HD_UploadHis-tory | Celkové kontaktySpracované | Celkové kontaktySpracované | int (null) | Celkový počet kontaktov získaných z nahraného súboru |
| OBD_HD_UploadHis-tory | Podtyp nahrávania | Podtyp nahrávania | Nvarcha- r (1) (null) | Podtyp nahrávania. Hodnoty sú N pre nový súbor, U pre aktualizáciu už dostupného súboru a C, ak ide o kópiu iného súboru. |
| OBD_HD_UploadHis-tory | Čas nahrávania | Čas nahrávania | dat-etime (null) | Dátum a čas nahrania. |
| OBD_HD_UploadHis-tory | Typ nahrávania | Typ nahrávania | Nvarcha- r (12) (nie je neplatn | Typ nahrávania, napríklad JSON, API, a tak ďalej. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | é) | |
| OBD_HD_UploadHis-tory | ModeB-uzamknutéInComplianceDNC | ModeB-uzamknutéInComplianceDNC | int (null) | Označuje režim zablokovaný z dôvodu súladu s reg- |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | ulácie. |
| OBD_HD_UploadHis-tory | ContactB-lockedInComplianceDNC | ContactB-lockedInComplianceDNC | int (null) | Počet kontaktov zablokovaných z dôvodu súladu DNC. |
| OBD_HD_UploadHis-tory | ModeB-uzamknutéInComplianceLitigation | ModeB-uzamknutéInComplianceLitigation | int (null) | Označuje režim zablokovaný z dôvodu súladu s registrácia súdnych sporov. |
| OBD_HD_UploadHis-tory | ContactB-lockedInComplianceLitigation | ContactB-lockedInComplianceLitigation | int (null) | Počet kontaktov zablokovaných z dôvodu súladu so súdnymi spormi. |
| OBD_HD_UploadHis-tory | srcPodrobnosti | srcPodrobnosti | Nvarch a- r (512) (null) | Podrobnosti o zdroji alebo ďalšie informácie o nahranom súbore. |
| OBD_HD_UploadHis-tory | Trvanie nahrávania | Trvanie nahrávania | Čas (7) (null) | Trvanie súvisiace s nahraným obsahom. |
| OBD_HD_UploadHis-tory | AktualizovanéID zoznamu | AktualizovanéID zoznamu | int (null) | ID aktualizovaného zoznamu priradené k nahraniu. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_HD_UploadHis-tory | AktualizovanéKontakty | AktualizovanéKontakty | int (null) | Počet kontaktov aktualizovaných v rámci nahrávania. |
| OBD_HD_UploadHis-tory | Názov profilu | Názov profilu | Nvarcha- r (512) | Názov priradeného profilu |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | (null) | s nahrávaním. |

### Informácie o zozname krovín

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ údajov | Popis |
|---|---|---|---|---|
| RPT_AE_ SCrubListInfo | ScrubListId | ScrubListId | int (null ) | ID zoznamu peelingov sa automaticky vygeneruje aplikáciou pri umiestnení zoznamu na nahranie. |
| RPT_AE_ SCrubListInfo | ID kampane | Názov kampane | Nvarchar (64) (null) | Názov kampane, do ktorej sa nahrá tento zoznam. |
| RPT_AE_ SCrubListInfo | Podrobnosti o zdroji | Podrobnosti o zdroji | Nvarchar (512) (nula) | Názov nahrávaného súboru s príponou. |
| RPT_AE_ SCrubListInfo | Typ zdroja | Typ zdroja | Nvarchar (8) (null) | Typ zdroja súboru. Niektoré hodnoty sú W pre web, M pre médiá, F pre súbor a L pre zoznam. |
| RPT_AE_ SCrubListInfo | Čas spracovania | Čas spracovania | dátum a čas (null) | Dátum a čas prevzatia kontaktného spisu na proces. |
| RPT_AE_ SCrubListInfo | Podrobnosti o peelingu | Podrobnosti o peelingu | Nvarchar (4000) (nula) | Názov súboru s príponou nahrať |
| RPT_AE_ SCrubListInfo | Stav drhnutia | Stav drhnutia | int (null | Stav peelingu, ako je úspech, zlyhanie, proces atď. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | ) | |
| RPT_AE_ SCrubListInfo | ID nájomníka | ID nájomníka | Int<br>(null) | ID nájomníka automaticky generované aplikáciou |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | pri vytvorení nového nájomníka. |
| RPT_AE_ SCrubListInfo | ID podnájomníka | ID podnájomníka | int (null ) | ID podnájomníka automaticky generované aplikáciou pri vytváraní nového nájomníka. |

### Aktivita bez volania

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ údajov | Popis |
|---|---|---|---|---|
| RPT_NonCallActivity | Id | Id | Bigint (nie je nulové) | Automaticky vygenerovaný identifikátor pre každú položku v tejto tabuľke. |
| RPT_NonCallActivity | ID kampane | ID kampane | Nvarchar (64) (null) | ID kampane pre túto aktivitu, ktorá nesúvisí s volaním. |
| RPT_NonCallActivity | ID kontaktu | ID kontaktu | Int (null) | ID kontaktu pre túto aktivitu, ktorá nesúvisí s volaním. |
| RPT_NonCallActivity | ModeID | ModeID | Int (null) | ID režimu, v ktorom sa vyskytla táto aktivita, ktorá nesúvisí s volaním. |
| RPT_AE_Modes | Názov režimu | Názov režimu | Nvarchar (50) (nie je neplatné) | Názov režimu pre túto aktivitu bez hovoru. |
| RPT_NonCallActivity | ID zoznamu | ID zoznamu | Int (null) | ID zoznamu, do ktorého kontakt patrí. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_NonCallActivity | Verzia kontaktu | Verzia kontaktu | int (null) | Kontaktná verzia pre tento kontakt v čase aktivity bez volania. Toto udáva, koľkokrát bol stav kontaktu revidovaný. |
| RPT_NonCallActivity | Bussfld26 | Bussfld26 | Nvarchar (128) (null) | Opis pre oblasť podnikania 26 – jedinečný podnik |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | pole. |
| RPT_NonCallActivity | Bussfld27 | Bussfld27 | Nvarchar (128) (null) | Popis pre oblasť podnikania 27 – ďalšie obchodné pole. |
| RPT_NonCallActivity | Bussfld28 | Bussfld28 | Nvarchar (128) (null) | Popis pre obchodné pole 28 – ďalšie obchodné pole. |
| RPT_NonCallActivity | Bussfld29 | Bussfld29 | Nvarchar (128) (null) | Popis pre obchodné pole 29 – ďalšie obchodné pole. |
| RPT_NonCallActivity | Bussfld30 | Bussfld30 | Nvarchar (128) (null) | Popis pre oblasť podnikania 30 – ďalšie obchodné pole. |
| RPT_NonCallActivity | Stav | Stav | Varchar (6) (null) | Stav kontaktu každého kontaktu pre každú zmenu. |
| RPT_NonCallActivity | ID StatusReasonId | ID StatusReasonId | Int (null) | Automaticky vygenerovaný identifikátor stavu kontaktu sa zmení. |
| RPT_AE_ ContactStatusReasons | Dôvod stavu | Dôvod stavu | Nvarchar (128) (null) | To je dôvod zmeny stavu taktu. Kontakt môže byť napríklad v stave Zamknutý. Aplikácia by uzamkla tento kontakt na doručenie na výrobu PCB, CSS, alebo AEM zavolať. |
| RPT_NonCallActivity | Platné režimy | Platné režimy | Nvarchar (256) (nula) | Platný režim pre túto aktivitu, ktorá nesúvisí s volaním. |
| RPT_NonCallActivity | VytvorenýDátum a čas | VytvorenýDátum a čas | dátum a čas (null) | Dátum a čas vytvorenia tejto položky v tabuľke. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_NonCallActivity | ID nájomníka | ID nájomníka | Int<br>(null) | ID nájomníka automaticky vygenerované |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | aplikácie pri vytvorení nového nájomníka. |
| RPT_NonCallActivity | ID podnájomníka | ID podnájomníka | int (null) | ID podnájomníka automaticky generované aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |
| RPT_NonCallActivity | Názov pravidla | Názov pravidla | Nvarchar (128) (null) | Názov pravidla v rámci skupiny, ktorou bola kontaktná dodávka zablokovaná. |
| RPT_NonCallActivity | Skupina dodržiavania súladu | Skupina dodržiavania súladu | Nvarchar (128) (null) | Názov dodávateľskej skupiny, ktorou bola kontaktná dodávka zablokovaná. |
| RPT_NonCallActivity | Popis | Popis | Nvarchar (128) (null) | Definuje chybové alebo zlyhávacie hlásenia alebo dôvody blokovaného kontaktu. Following je zoznam chybových alebo zlyhávajúcich správ:<br>• Kontrola časovania úrovne režimu StateLaw zlyhala. Názov pravidla nie je možné zachytiť.<br>• Režim StateLaw je zakázaný. Názov |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | pravidla nie je možné zachytiť.<br>• CPT DayOfWeek zlyhal - res-chedule. Názov pravidla nemôže |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | byť zajatý.<br>- Čas CPT zlyhal - res- chedule. Názov pravidla nie je možné zachytiť.<br>- Vylepšené ocenenie časového pásma časového pásma zelenej zóny zlyhalo. Názov pravidla nie je možné zachytiť.<br>- Vylepšené ocenenie časového pásma zelenej zóny Zlyhalo. Názov pravidla nie je možné zachytiť.<br>- Posilnená zelená zóna StateLaw Hol- iday zlyhala. Názov pravidla nie je možné zachytiť.<br>- Posilnená zelená zóna StateLaw Time Ocenenie zlyhalo. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | Názov pravidla nie je možné zachytiť.<br>• Pravidlo zlyhalo - úzky kontakt. Názov pravidla je možné zachytiť. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | • Pravidlo zlyhalo – zmeniť termín. Názov pravidla je možné zachytiť.<br>• Pravidlo zlyhalo - Auto Res- chedule. Názov pravidla je možné zachytiť.<br>• Záznam je už doručený a čaká na výsledok. Názov pravidla je možné zachytiť. |

## Kontaktovanie firemných údajov

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ údajov | Popis |
|---|---|---|---|---|
| RPT_Contact_Bus si- nessData | Id | Id | bigint<br>(nie null) | ID s automatickým génom pre položku v tejto tabuľke. |
| RPT_Contact_Bus si- nessData | ID kampane | ID kampane | Nvarchar<br>(64) (null) | ID kampane pre túto aktivitu, ktorá nesúvisí s volaním. |
| RPT_Contact_Bus si- nessData | ID kontaktu | ID kontaktu | Int<br>(null) | ID kontaktu pre túto aktivitu, ktorá nesúvisí s volaním. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_Contact_Bussi- nessData | ID zoznamu | ID zoznamu | Int<br>(null) | ID zoznamu, do ktorého kontakt patrí. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Verzia kontaktu | Verzia kontaktu | int<br>(null<br>) | Kontaktná verzia pre tento takt v čase aktivity bez volania. To udáva, koľkokrát |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | Štatút taktu bol revidovaný. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Bussfld1 | Bussfld1 | Nvarchar (128) (null) | Popis pre oblasť podnikania 1. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Bussfld2 | Bussfld2 | Nvarchar (128) (null) | Popis pre obchodné pole 2. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Bussfld3 | Bussfld3 | Nvarchar (128) (null) | Popis pre obchodné pole 3. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Bussfld4 | Bussfld4 | Nvarchar (128) (null) | Popis pre pole Podnikanie 4. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Bussfld5 | Bussfld5 | Nvarchar (128) (null) | Popis pre pole Podnikanie 5. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Bussfld6 | Bussfld6 | Nvarchar (128) (null) | Popis pre oblasť podnikania 6. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Bussfld7 | Bussfld7 | Nvarchar (128) (null) | Popis pre oblasť podnikania 7. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Bussfld8 | Bussfld8 | Nvarchar (128) (null) | Popis pre oblasť podnikania 8. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Bussfld9 | Bussfld9 | Nvarchar (128) (null) | Popis pre oblasť podnikania 9. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Bussfld10 | Bussfld10 | Nvarchar (128) (null) | Popis pre oblasť podnikania 10. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Bussfld11 | Bussfld11 | Nvarchar (128) (null) | Opis poľa Podnikanie 11. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Bussfld12 | Bussfld12 | Nvarchar (128) (null) | Opis poľa Podnikanie 12. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Bussfld13 | Bussfld13 | Nvarchar (128) (null) | Opis poľa Podnikanie 13. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Bussfld14 | Bussfld14 | Nvarchar (128) (null) | Opis poľa Podnikanie 14. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Bussfld15 | Bussfld15 | Nvarchar (128) (null) | Opis poľa Podnikanie 15. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Bussfld16 | Bussfld16 | Nvarchar (128) (null) | Popis pre obchodné pole 16. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Bussfld17 | Bussfld17 | Nvarchar (128) (null) | Popis pre obchodné pole 17. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Bussfld18 | Bussfld18 | Nvarchar (128) (null) | Popis pre oblasť podnikania 18. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Bussfld19 | Bussfld19 | Nvarchar (128) (null) | Opis pre oblasť podnikania 19. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Bussfld20 | Bussfld20 | Nvarchar (128) (null) | Popis pre oblasť podnikania 20. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Bussfld21 | Bussfld21 | Nvarchar (max.) (null) | Opis poľa Podnikanie 21. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Bussfld22 | Bussfld22 | Nvarchar (max.) (null) | Popis poľa Podnikanie 22. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Bussfld23 | Bussfld23 | Nvarchar (max.) (null) | Opis poľa Podnikanie 23. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Bussfld24 | Bussfld24 | Nvarchar (max.) (null) | Opis poľa Podnikanie 24. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Bussfld25 | Bussfld25 | Nvarchar (max.) (null) | Popis pre pole Podnikanie 25. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Bussfld26 | Bussfld26 | Nvarchar (max.) (null) | Popis pre oblasť podnikania 26 – jedinečná oblasť podnikania. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Bussfld27 | Bussfld27 | Nvarchar (max.) (null) | Opis pre oblasť podnikania 27 – doplnková oblasť podnikania. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Bussfld28 | Bussfld28 | Nvarchar (max.) (null) | Opis pre oblasť podnikania 28 – doplnková oblasť podnikania. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Bussfld29 | Bussfld29 | Nvarchar (max.) (null) | Opis pre oblasť podnikania 29 – doplnková oblasť podnikania. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Bussfld30 | Bussfld30 | Nvarchar (max.) (null) | Opis pre oblasť podnikania 30 – doplnková oblasť podnikania. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | Detail kontaktu | Detail kontaktu | Nvarchar (max.) (null) | Tento stĺpec obsahuje kontaktné informácie ako formát údajov XML, ktorý ide do vytáčania. Napríklad meno, priezvisko, kontaktné číslo atď. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | UpravenéBy | UpravenéBy | Nvarchar (128) (null) | ID používateľa entity, ktorá naposledy aktualizovala túto položku. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_Contact_Bussi- nessData | ID nájomníka | ID nájomníka | int (null) | ID nájomníka sa automaticky vygeneruje aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | ID podnájomníka | ID podnájomníka | Int | ID podnájomníka automaticky |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | (null) | generované aplikáciou pri vytvorení nového nájomcu. |
| RPT_Contact_Bussi- nessData | LastAccessedTime | LastAccessedTime | dátum a čas (null) | Dátum a čas posledného prístupu ku kontaktu. |

### Nahrať zoznam

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ údajov | Popis |
|---|---|---|---|---|
| RPT_AE_Informácie o zozname | TYP ZOZNAMU | TYP ZOZNAMU | Nvarcha- r (10) (null) | Typ zoznamu. Definuje, či sa nahráva prostredníctvom API alebo prostredníctvom súboru. |
| RPT_AE_Informácie o zozname | LISTID | LISTID | int (null) | ID zoznamu sa automaticky vytvorí podľa aplikácie pre tento zoznam. |
| RPT_AE_Informácie o zozname | POČIATOČNÝ ČAS | POČIATOČNÝ ČAS | dat- etime (null) | Dátum a čas začatia nahrávania zoznamu. |
| RPT_AE_Informácie o zozname | KONCOVÝ ČAS | KONCOVÝ ČAS | dat- etime (null) | Dátum a čas nahrania zoznamu. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_AE_ Informácie o zozname | VLOŽENÉ ZÁZNAMY | VLOŽENÉ ZÁZNAMY | bigint (null) | Počet záznamov nahraných z tohto zoznamu. |
| RPT_AE_ Informácie o zozname | ZÁZNAMY ZLYHALI | ZÁZNAMY ZLYHALI | Bigint (null) | Počet záznamov, ktoré zlyhali |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | Nahrajte z tohto zoznamu. |
| RPT_AE_ Informácie o zozname | RECORDSDNC | RECORDSDNC | bigint (null) | Počet DNC záznamov z tohto zoznamu. |
| RPT_AE_ Informácie o zozname | Duplicitné záznamy | Duplicitné záznamy | bigint (null) | Počet duplicitných záznamov z tohto zoznamu. |
| RPT_AE_ Informácie o zozname | VYČISTENÉ ZÁZNAMY | VYČISTENÉ ZÁZNAMY | bigint (null) | Počet kontaktov vymazaných z tohto zoznamu |
| RPT_AE_ Informácie o zozname | TYP ZDROJA | TYP ZDROJA | **Varchar** (18) (nie je nulové) | Typ zdroja súboru. Niektoré hodnoty sú W pre web, M pre médiá, F pre súbor a L pre zoznam. |
| RPT_AE_ Informácie o zozname | USERID | USERID | **Varchar** (50) (null) | Meno používateľa, ktorý nahral takty. |
| RPT_AE_ Informácie o zozname | MIESTO | MIESTO | Nvarcha- r (32) (null) | Umiestnenie, kde je umiestnený súbor, ktorý sa má spracovať. |
| RPT_AE_ Informácie o zozname | PRESUNUTÉ ZÁZNAMY | PRESUNUTÉ ZÁZNAMY | bigint (null) | Počet záznamov presunutých z tohto |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | zoznamu. |
| RPT_AE_ Informácie o zozname | ListStopFlag | ListStopFlag | bit<br>(null) | Príznak označujúci, či sa zoznam nachádza v |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | zastavený stav. |
| RPT_AE_Informácie o zozname | Počiatočný zoznam | Počiatočný zoznam | dat-etime (null) | Dátum a čas, kedy sa z tohto zoznamu začali nahrávať do kampaní. |
| RPT_AE_Informácie o zozname | ListStopDate | ListStopDate | dat-etime (null) | Dátum a čas zastavenia zoznamu. |
| RPT_AE_Informácie o zozname | GlobalListID | GlobalListID | bigint (null) | Vygenerované ID zoznamu aplikáciou pre každý zoznam umiestnený na globálne nahranie. |
| RPT_AE_Informácie o zozname | Stav zoznamu | Stav zoznamu | int (null) | Stav zoznamu, napríklad Úspech, Neúspech, Chyba atď. |
| RPT_AE_Informácie o zozname | ListProcessingDate | ListProcessingDate | dat-etime (null) | Dátum a čas prevzatia kontaktného spisu na proces. |
| RPT_AE_Informácie o zozname | ListTimeToLive | ListTimeToLive | int (null) | Počet dní, počas ktorých je zoznam aktívny, kým sa z neho už nedá nahrať |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | zoznam. |
| RPT_AE_ Informácie o zozname | TTLBusinessDays | TTLBusinessDays | bit (null) | Príznak označuje, či sa čas života pre zoznam vypočítava podľa pracovných dní. |
| RPT_AE_ Informácie o zozname | TotalRecordsGoingToProcessed | TotalRecordsGoingToProcessed | int (null) | Celkový počet záznamov na odovzdanie. |
| RPT_AE_ Informácie o zozname | JedinečnéČasové pásmo | JedinečnéČasové pásmo | Nvarch a- r (128) (null) | To definuje, či je zoznam nahraný s jedinečným časovým pásmom. Kontakty sa spracúvajú podľa aktuálneho časového pásma. |
| RPT_AE_ Informácie o zozname | ID nájomníka | ID nájomníka | int (null) | ID nájomníka sa automaticky vygeneruje aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_AE_ Informácie o zozname | ID podnájomníka | ID podnájomníka | int (null ) | ID podnájomníka sa automaticky vygeneruje aplikáciou, keď Vytvorí sa nový nájomca. |
| RPT_AE_ NahraťJeho - | Typ nahrávania | Typ nahrávania | Varchar | Typ nahrávania , napríklad: |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Tory | | | (17) (nie je nulo vé) | JSON, API, a tak ďalej. |
| RPT_AE_ UploadHis-tory | Podtyp nahrávania | Podtyp nahrávania | Varchar (26) (nie je nulo vé) | Podtyp nahrávania. Hodnoty sú N pre nový súbor, U pre aktualizáciu už dostupného súboru a C, ak ide o kópiu iného súboru. |
| RPT_AE_ UploadHis-tory | Posledný prístup | Posledný prístup | dat-etime (null) | Dátum a čas poslednej úpravy tabuľky. |
| RPT_AE_ UploadHis-tory | ChildListID | ChildListID | int (null ) | ID zoznamu podradených osôb sa automaticky vytvorí podľa aplikácie pre tento zoznam. |
| RPT_AE_ UploadHis-tory | ModeB-uzamknutéInComplianceDNC | ModeB-uzamknutéInComplianceDNC | int (null ) | Režimy, ktoré sú blokované požiadavkami DNC. |
| RPT_AE_ UploadHis-tory | ContactB-lockedInComplianceDNC | ContactB-lockedInComplianceDNC | int (null ) | Režimy, ktoré sú blokované NDNC požiadavky. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_AE_UploadHis-tory | ModeB-uzamknutéInComplianceLitigation | ModeB-uzamknutéInComplianceLitigation | int (null) | Režimy, ktoré sú blokované požiadavkami na súdne spory. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_AE_ UploadHis- tory | ContactB- lockedInComplianceLitigation | ContactB- lockedInComplianceLitigation | int (null ) | Počet kontaktov, ktoré sú blokované požiadavka mi na súdne spory. |
| RPT_AE_ UploadHis- tory | Podrobnosti o zdroji | Podrobnosti o zdroji | Nvarch a- r (512) (null) | Názov nahrávané ho súboru s rozšírením . |
| RPT_AE_ UploadHis- tory | Názov profilu | Názov profilu | Nvarch a- r (512) (null) | Profil, prostrední ctvom ktorého boli kontakty nahrané. |
| RPT_AE_ UploadHis- tory | AktualizovanéID zoznamu | AktualizovanéID zoznamu | int (null ) | Aktualizova ný zoznam ID vytvorený aplikáciou. |
| RPT_AE_ UploadHis- tory | Trvanie nahrávania | Trvanie nahrávania | S K (7 ) (null) | Čas, ktorý aplikácia potrebuje na dokončenie nahrávania zoznamu. |

### Informácie o zozname

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ údajov | Popis |
|---|---|---|---|---|
| RPT_AE_Cam - Paign | ID KAMPANE | Názov kampane | Nvarchar (64) (nie je neplatné) | Názov kampane, do ktorej sa nahrá tento zoznam. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_AE_ Informácie o zozname | LISTID | LISTID | int (null ) | ID zoznamu automaticky generované aplikáciou pre tento zoznam. |
| RPT_AE_ | Počiatočný zoznam | Počiatočný zoznam | dátum a čas | Dátum a |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Informácie o zozname | | | (null) | Čas, kedy sa do kampaní začali nahrávať takty z tohto zoznamu. |
| RPT_AE_ Informácie o zozname | Stav zoznamu | Stav zoznamu | Nvarchar (18) (nie je neplatné) | Stav zoznamu, ako napríklad úspešnosť, zlyhanie, chyba atď. |
| RPT_AE_ Informácie o zozname | GID | GID | int (null ) | ID zoznamu vygenerované aplikáciou pre každý zoznam umiestnený na globálne nahranie. |
| RPT_AE_ Informácie o zozname | Čas vloženia | Čas vloženia | dátum a čas (null) | Dátum vloženia záznamu |
| RPT_AE_ Informácie o zozname | NÁZOV ZDROJA | NÁZOV ZDROJA | Nvarchar (512) (nula) | Názov nahrávaného súboru s príponou |
| RPT_AE_ Informácie o zozname | ListStartDateTime | ListStartDateTime | dátum a čas (null) | Konkrétny dátum a čas, kedy kontakty z tohto zoznamu iniciovali proces nahrávania do kampaní |
| RPT_AE_ Informácie o zozname | ID nájomníka | ID nájomníka | int (null ) | ID nájomníka sa automaticky vygeneruje aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_AE_ Informácie o zozname | ID podnájomníka | ID podnájomníka | int<br>(null<br>) | ID podnájomníka automaticky generované aplikáciou pri vytváraní nového nájomníka. |

## Globálne nahrávanie

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ údajov | Popis |
|---|---|---|---|---|
| RPT_AE_GUActivita | GlobalListID | GlobalListID | Int (nie je nulové) | Vygenerované ID zoznamu aplikáciou pre každý zoznam umiestnený na globálne nahranie. |
| RPT_AE_GUActivita | GlobalFileName | GlobalFileName | Nvarcha- r (1024) (null) | Názov kontaktov súboru umiestnených na odovzdanie. |
| RPT_AE_GUActivita | Stav | Stav | Nvarcha- r (16) (nie je nulové) | Stav nahrávaného súboru, úspech, chyba atď. |
| RPT_AE_GUActivita | Čas spracovania | Čas spracovania | dat- etime (nie je nulové) | Dátum a čas prevzatia spisu kontaktov na spracovanie |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_AE_GUActivita | Popis chyby | Popis chyby | Nvarcha- r (max.) (null) | Opis chyby v prípade nenahraných kontaktov. Napríklad zlyhal. |
| RPT_AE_GUActivita | Celkové záznamy | Celkové záznamy | bigint (null) | Celkový počet nahraných záznamov |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | zo zoznamu kontaktov. |
| RPT_AE_GUActivita | Zlé záznamy | Zlé záznamy | bigint (null) | Počet chybných záznamov – záznamov, ktoré sa nepodarilo nahrať – zo zoznamu kontaktov. |
| RPT_AE_GUActivita | UnmatchedRecords | UnmatchedRecords | bigint (null) | Celkový počet záznamov, ktoré nebolo možné nahrať do žiadnej kamery, teda zostal bezkonkurenčný. |
| RPT_AE_GUActivita | Záznamy úrovne kampane | Záznamy úrovne kampane | Nvarchar (max.) (null) | Celkový počet záznamov nahraných do každej kamery prostredníctvom tohto nahrávania. |
| RPT_AE_GUActivita | UploadedFileName | UploadedFileName | Nvarchar (700) (null) | Názov súboru umiestneného na odovzdanie. |
| RPT_AE_GUActivita | Stav zoznamu | Stav zoznamu | Nvarchar (16) (null) | Stav zoznamu, úspešnosť, zlyhanie, chyba atď. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_AE_GUActivita | ID nájomníka | ID nájomníka | int (null) | ID nájomníka sa automaticky vygeneruje aplikáciou, keď sa vytvorí nový nájomník. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | ated. |
| RPT_AE_GUActivita | ID podnájomníka | ID podnájomníka | int (null) | ID podnájomníka sa automaticky vygeneruje aplikáciou, keď Vytvorí sa nový nájomca. |
| RPT_AE_UploadHis-tory | Čas nahrávania | Čas nahrávania | dat-etime (null) | Dátum a čas nahrania kontaktu. |
| RPT_AE_UploadHis-tory | Celkové kontaktySpracované | Celkové kontaktySpracované | int (null) | Celkový počet kontaktov spracovaných na nahranie. |
| RPT_AE_UploadHis-tory | KontaktyNahrané | KontaktyNahrané | int (null) | Celkový počet kontaktov nahraných do rôznych vačiek. |
| RPT_AE_UploadHis-tory | Kontakt zlyhal pri nahrávaní | Kontakt zlyhal pri nahrávaní | int (null) | Celkový počet kontaktov, ktoré zlyhali a neboli nahrané do žiadnej kampane. |
| RPT_AE_UploadHis-tory | Duplicitné kontakty | Duplicitné kontakty | int (null) | Celkový počet duplicitných kontaktov. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_AE_ UploadHis- tory | KontaktyBlokovanéVNDNC | KontaktyBlokovanéVNDNC | int (null ) | Celkový počet kontaktov zablokovan ých národnou kon- |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | figurácia. |
| RPT_AE_UploadHistory | KontaktsBlockedInCorporateDNC | KontaktsBlockedInCorporateDNC | int (null) | Celkový počet kontaktov zablokovaných týmto vstupom spadá pod konfiguráciu Nekontaktovať. |
| RPT_AE_UploadHistory | RežimyBlockedInNDNC | RežimyBlockedInNDNC | int (null) | Režimy blokované pre nahrávanie kontaktov z dôvodu konfigurácie Nevolať. |
| RPT_AE_UploadHistory | ModesBlockedInCorporateDNC | ModesBlockedInCorporateDNC | int (null) | Režimy blokované pre nahrávanie kontaktov podnikom z dôvodu konfigurácie Nevolať. |
| RPT_AE_UploadHistory | AktualizovanéKontakty | AktualizovanéKontakty | int (null) | Počet kontaktov, ktoré boli aktualizované pomocou funkcie nahrávania. |
| RPT_AE_UploadHistory | Typ nahrávania | Typ nahrávania | Varchar (17) (nie je nulové) | Typ nahrávania, napríklad JSON, API, a tak ďalej. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_AE_ UploadHis-tory | Podtyp nahrávania | Podtyp nahrávania | Varchar (26) (nie je nulo vé) | Podtyp nahrávania. Hodnoty sú ***N*** pre nový súbor,U pre aktualizáciu |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | už dostupný súbor a *C* , ak ide o kópiu iného súboru. |
| RPT_AE_ UploadHis-tory | Posledný prístup | Posledný prístup | dat-etime (null) | Dátum a čas poslednej úpravy tabuľky. |
| RPT_AE_ UploadHis-tory | ChildListID | ChildListID | int (null ) | ID zoznamu podradených osôb sa automaticky vytvorí podľa aplikácie pre tento zoznam. |
| RPT_AE_ UploadHis-tory | ModeB-uzamknutéInComplianceDNC | ModeB-uzamknutéInComplianceDNC | int (null ) | Režimy, ktoré sú blokované požiadavka mi DNC. |
| RPT_AE_ UploadHis-tory | ContactB-lockedInComplianceDNC | ContactB-lockedInComplianceDNC | int (null ) | Režimy, ktoré sú blokované NDNC požiad avky. |
| RPT_AE_ UploadHis-tory | ModeB-uzamknutéInComplianceLitiga tion | ModeB-uzamknutéInComplianceLitiga tion | int (null ) | Režimy, ktoré sú blokované požiadavk ami na súdne spory. |
| RPT_AE_ UploadHis-tory | ContactB-lockedInComplianceLitigation | ContactB-lockedInComplianceLitigation | int (null ) | Počet kontaktov, ktoré sú blokované požiadavka mi na súdne |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | spory. |
| RPT_AE_ UploadHis- tory | Podrobnosti o zdroji | Podrobnosti o zdroji | Nvarch a- r | Názov nahrávané ho súboru s rozšírený m |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | (512) (null) | Sion. |
| RPT_AE_ UploadHis- tory | Názov profilu | Názov profilu | Nvarch a- r (512) (null) | Profil, prostrední ctvom ktorého boli kontakty nahrané. |
| RPT_AE_ UploadHis- tory | AktualizovanéID zoznamu | AktualizovanéID zoznamu | int (null ) | Aktualizova ný zoznam ID vytvorený aplikáciou. |
| RPT_AE_ UploadHis- tory | Trvanie nahrávania | Trvanie nahrávania | čas (7) (null) | Čas, ktorý aplikácia potrebuje na dokončenie nahrávania zoznamu. |
| RPT_AE_ GUActivita | Čas vytvorenia | Čas vytvorenia | dat- etime (nie je nulo vé) | Dátum a čas vytvorenia záznamu alebo zoznamu. |
| RPT_AE_ GUActivita | Bussfld26 | Bussfld26 | Varchar (1) (nie je neplat né) | Vyhradené pre osobitný obchodný odbor 26. |
| RPT_AE_ GUActivita | Bussfld27 | Bussfld27 | Varchar (1) (nie je neplat né) | Vyhradené pre osobitný obchodný odbor 27. |
| RPT_AE_ GUActivita | Bussfld28 | Bussfld28 | Varchar (1) (nie je neplat né) | Vyhradené pre osobitný obchodný odbor 28. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_AE_GUActivita | Bussfld29 | Bussfld29 | Varchar (1) (nie je neplatné) | Vyhradené pre osobitný obchodný odbor 29. |
| RPT_AE_GUActivita | Bussfld30 | Bussfld30 | Varchar (1) (nie je neplatné) | Vyhradené pre osobitný obchodný odbor 30. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_AE_GUActivita | Platné režimy | Platné režimy | Varchar (1) (nie je neplatné) | Označuje platné režimy platné pre zoznam alebo operáciu. |
| RPT_AE_GUActivita | Verzia kontaktu | Verzia kontaktu | Varchar (1) (nie je neplatné) | Predstavuje verziu taktu alebo zoznamu, ktorý sa spracováva. |

## Sledovanie hovorov

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ údajov | Popis |
|---|---|---|---|---|
| RPT_GU_Error | CHYBA | CHYBA | Bigint (null) | Automaticky generované ID chyby pre túto chybu. |
| RPT_GU_Error | TYP CHYBY | TYP CHYBY | Nvarchar (32) (null) | Typ chyby, ktorú aplikácia vyhodí. |
| RPT_GU_Error | POPIS | POPIS | Nvarchar (255) (nula) | Popis chyby. |
| RPT_GU_Error | CHYBOVÝ ČAS | CHYBOVÝ ČAS | dátum a čas (null) | Dátum a čas nahlásenia chyby aplikáciou. |
| RPT_GU_Error | ZÁZNAM CHYBY | ZÁZNAM CHYBY | text (null) | Záznam o chybe, podrobnosti o chybe ako v protokole. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_GU_Error | UPLOADERTYPE | UPLOADERTYPE | Char<br>(1) (null) | Používateľ, ktorý nahral túto chybu – kontakt, globálny, drhnutý, kompatibilný atď., je niekoľko typov používateľa, ktorý nahral video. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| RPT_GU_Error | ID KAMPANE | ID KAMPANE | Nvarchar (64) (null) | ID kampane, ktoré nahlásilo túto chybu. |
| RPT_GU_Error | LISTID | LISTID | Int (null) | ID zoznamu, ktorého sa chyba týka. |
| RPT_GU_Error | ID SÚBORU | ID SÚBORU | int (null) | ID súboru (ak sa nahráva prostredníctvom súboru), ktorého sa táto chyba týka. |
| RPT_GU_Error | NÁZOV_SÚBORU | NÁZOV_SÚBORU | Nvarchar (1000) (null) | Názov nahrávaného súboru, z ktorého pochádza táto chyba. |
| RPT_GU_Error | RESERVEDFIELD1 | RESERVEDFIELD1 | Nvarchar (128) (null) | Pre budúce použitie. |
| RPT_GU_Error | RESERVEDFIELD2 | RESERVEDFIELD2 | Nvarchar (128) (null) | Pre budúce použitie. |
| RPT_GU_Error | RESERVEDFIELD3 | RESERVEDFIELD3 | Nvarchar (128) (null) | Pre budúce použitie. |
| RPT_GU_Error | RESERVEDFIELD4 | RESERVEDFIELD4 | Nvarchar (128) (null) | Pre budúce použitie. |
| RPT_GU_Error | RESERVEDFIELD5 | RESERVEDFIELD5 | Nvarchar (128) (null) | Pre budúce použitie. |
| RPT_GU_Error | ID nájomníka | ID nájomníka | int (null) | ID nájomníka sa automaticky vygeneruje aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |
| RPT_GU_Error | ID podnájomníka | ID podnájomníka | int (null) | ID podnájomníka automaticky generované aplikáciou pri vytváraní |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | nového nájomníka. |
| RPT_GU_Error | HLAVIČKA SÚBORU | HLAVIČKA SÚBORU | Nvarchar (max.) (null) | Informácie o hlavičke súboru. |

## Sledovanie hovorov

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ prehratia | Popis | Platňová forma |
|---|---|---|---|---|---|
| AECallTrace | CALLID | ID CALL | Nvarc-har (38) (null) | "ID volajúceho je použiteľné pre interný kontaktný odkaz na sledovanie aktivít. Napríklad na sledovanie prechodu od výberu kontaktu po Preplánovať / Zostavy. | Všetky |
| AECallTrace | SKUPINA KAMPANE | SKUPINA KAMPANE | Nvarc-har (64) (null) | Ide o skupinu kampaní, ku ktorej je kampaň priradená. | Všetky |
| AECallTrace | ID KAMPANE | IDENTIFIKÁTOR KAMPANE | Nvarc-har (64) (null) | Toto je názov kampane. Napríklad Zbierka. | Všetky |
| AECallTrace | GLOBALLISTID | ID GLOBÁLNEHO ZOZNAMU | bigint (null) | Toto je priebežné sériové číslo pre každý globálny zoznam nahraný do systému. | Všetky |
| AECallTrace | ID KONTAKTU | ID KONTAKTU | Int (null) | Jedinečný identifikátor kontaktu v kampani. | Všetky |
| AECallTrace | LISTID | ID LIST | int (null) | Toto je priebežné sériové číslo generované počas nahrávania taktu do kampane. | Všetky |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| AECallTrace | CONTACTSTRATEGY NA- ME | NÁZOV STRATÉGIE KONTAKTU | Nvarc-har (64) (null) | Kontaktná stratégia sa použila pre aktuálny pokus. | Všetky |
| AECallTrace | KONDICIONOVANIE | KONDICIONOVANIE | Bigint (null) | Interné ID použitej podmienky CSS | Všetky |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | počas výberu kontaktu. | |
| AECallTrace | VLOŽENÝ ČAS | VLOŽENÝ ČAS | dat-etime (null) | Dátum a čas tohto záznamu bol zaznamenaný do databázy hlásení. | Všetky |
| AECallTrace | KONVERZÁCIAENDTIM- E | KONVERZÁCIAENDTIM- E | dat-etime (null) | Toto je čas, kedy je hovor obnovený službou LCMContactRes-cheduler. Tento čas sa vloží do tabuliek CallActivity. | Všetky |
| AECallTrace | MODEID | MODEID | Int (null) | Toto je ID kontaktného režimu pre takt. | Všetky |
| AECallTrace | VÝSLEDOK | VÝSLEDOK | int (null) | Výsledok hovoru nastavený dialerom alebo agentom pre takt. Môže to byť výsledok telefonovania alebo obchodný výsledok | Všetky |
| AECallTrace | CONNECTEDAGENT | Pripojený agent | Nvarc-har (64) (null) | Označuje meno agenta, ktorý spracoval pokus o hovor. | Všetky |
| AECallTrace | PACINGMODE | PACINGMODE | int (null) | V poli režimu vytáčania sa vyplnia hodnoty, ktoré zobrazujú režim kampane pre daný hovor. | Všetky |
| | | | | Nasledujúce režimy stimulácie sú použiteľné pre Cisco CCE a Cisco CCX | Cisco CCE, Cisco |
| | | | | 1 len pre prediktívne | |
| | | | | 2 pre prediktívne blen- ded | |
| | | | | 3 len pre ukážku | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 4 pre ukážku Blen- | CCX |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Ded<br>5 len pre progresívne<br>6 pre progresívne zmesi<br>7 len pre priamu ukážku<br>8 pre zmiešanú priamu ukážku. | |
| | | | | Pre ostatné platformy je hodnota -1. | |
| AECallTrace | CIEĽOVÁ SUMA | CIEĽOVÉ MNOŽSTVO | plavák (null) | Toto je hodnota stanovená ako dosiahnutý tar- get pre konkrétny výsledok podnikania v tomto pokuse. | Všetky |
| AECallTrace | KOMENTÁR AGENTA | KOMENTÁR AGENTA | Nvarc-har (4000) (null) | Agent počas tohto hovoru zadáva komentáre pre kontakt. | Všetky |
| AECallTrace | TYP KANÁLA | TYP KANÁLA | int (null) | Toto je typ kanála.<br>1 pre SMS, 2 pre VOICE, 3 pre EMAIL,<br>4 pre CPAAS a 0 pre IVR. | Všetky |
| AECallTrace | DIALERRESULTRECEIVED- ČAS | DIALERRESULTRECEIVED- ČAS | dat-etime (null) | Toto je čas, kedy sa pokus o hovor zaznamenáva v databáze HDS. | Cisco CCE |
| AECallTrace | CHILDLISTID | ZOZNAM DIEŤAŤA | int (null) | Toto je ID pridelené, keď sú takty pripojené k už nahranému zoznamu. | Všetky |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| AECallTrace | DORUČENÝ TYP | TYP DODÁVANÉHO | varch-ar (32) (null) | Toto predstavuje povahu taktného typu doručenia do dialera. Možné hodnoty sú: | Všetky |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Bežné<br>Štandardné mimo PEWC<br>Volať späť<br>AEM | |
| AECallTrace | TYP HOVORU | TYP HOVORU | tinyint<br>(null) | Popisuje typ hovoru. Možné hodnoty sú tieto:<br>0 – Otvorené<br>1 - Spätné volanie<br>2 – AEM | Všetky |
| AECallTrace | LCMKEY | LCMKEY | varch-ar<br>(64)<br>(null) | Číslo účtu je jedinečné číslo vytvorené pre kontakt v čase doručenia kontaktu volajúcemu. Obsahuje sedem jedinečných hodnôt identity označujúcich ID kampane, ID kontaktu atď. s pipe separátorom. | Všetky |
| AECallTrace | AKTUÁLNY čas dodania | AKTUÁLNY čas dodania | dat-etime<br>(null) | Čas, kedy je kontakt skutočne doručený volajúcemu. | Všetky |
| AECallTrace | TRVANIE REZERVY HOVORU | TRVANIE REZERVY HOVORU | int<br>(null<br>) | Aplikácia vyhradzuje agenta na dobu trvania hovoru (v milisekundách). V režime náhľadu to zahŕňa čas posledného náhľadu, vytočenie, vykonanie CPA a prepojenie volania cus-tomer agentovi. V prediktívnom | Cisco CCE |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | režime, ak rezervovaný agent dostane | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | odpojené pred pripojením k customeru, táto hodnota je NULL, pretože agent ešte nie je priradený k zákazníkovi. V takýchto prípadoch bude čas podržania zodpovedajúceho záznamu detailov hovoru Termination indikovať čas zadržania agenta. | |
| AECallTrace | CALLBACKREQUESTEDB- Y | SPÄTNÉ VOLANIE POŽADOVANÉ | Nvarchar (64) (null) | Toto predstavuje ID agenta agenta, ktorý zaregistruje požiadavku na spätné volanie. | Všetky |
| AECallTrace | TYP HOVORU | TYP REGISTRÁCIE SPÄTNÉHO VOLANIA | int (null) | V čase registrácie spätného volania agent určuje povahu spätného volania. Možné hodnoty sú: | Všetky |
| | | | | CallType =2 a potom "Mapovanie výkonného agenta" | |
| | | | | CallType = 1 a ScheduledAgent <> 'LCM' – PCB (Personálne spätné volanie) | |
| | | | | CallType = 1 a ScheduledAgent = "LCM" – NCB (Normálne spätné volanie) | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| AECallTrace | TYP POKUSU O SPÄTNÉ VOLANIE | TYP POKUSU O SPÄTNÉ VOLANIE | varch-ar (4) (null) | "Typ hovoru v čase pokusu o vytáčanie. Možné hodnoty sú: CallBack-AttemptType='PCB' potom 'Personal Call-back' CallBack- | Všetky |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | AttemptType='NCB' a potom 'Normálne spätné volanie'" | |
| AECallTrace | POČET BEŽIACICH CYKLOV | POČET BEŽIACICH CYKLOV | int (null) | Ak sa použije stratégia cyklu, toto pole obsahuje aktuálne číslo cyklu. Napríklad, ak je iteračný cyklus taktu v druhom cykle, toto pole obsahuje 2. | Všetky |
| AECallTrace | RUNNINGCYCLECOMPLE- TED | CYKLUS BEHU BOL DOKONČENÝ | bit (null) | Príznak označujúci dokončenie aktuálneho cyklu, to znamená, že všetky režimy sú vytočené. | Všetky |
| AECallTrace | CURRENTLEADSCORE | AKTUÁLNE SKÓRE POTENCIÁLNEHO ZÁKAZNÍKA | Int (null) | Agent priradí hodnotu skóre potenciálneho zákazníka. | Všetky |
| AECallTrace | DIALLERREFERENCE ID | REFERENČNÉ ČÍSLO VYTÁČATEĽA | varch-ar (64) (null) | Platforma vytáčania generuje toto taktické ID alebo ID hovoru. Zahŕňa špeciálne polia pre vytáčanie.<br>Avaya POM: Automaticky generované ID priradené spoločnosťou POM v pimSessionID položky EnrichedAt-temptEvent.<br>Cisco CCE: Hodnota v poli Identifikátor GUID hovoru v tabuľke vytáčania. | Všetky |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Amazon Connect: Toto je volanie UUID (univerzálny jedinečný identifikátor) generované dialerom.<br>Twilio Flex: Toto je generácia CallSID vyvolaná dialerom.<br>Nice CXone: The | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | ID kontaktu NICE generované aplikáciou Nice CXone. | |
| OBD_ Aktivita hovorov | ContactNature | Contact_Nature | varch-ar (64) (null) | Kontaktujte prírodu pre pokus. Možné hodnoty sú Fresh, Rescheduled, Normal Callback, Personal Callback, AEM-Fresh, AEM-Preplánované, AEM-Callback, Fresh-Moment alebo AEM-Fresh-Moment | Všetky |
| AECallTrace | IDENTITYAUTHENTICATI- ZAPNUTÉ | OVERENIE IDENTITY JE POVOLENÉ | bit (null) | Toto označuje, či je pole Ident-tityAuthentic-Enabled pre kontakt povolené alebo zakázané. | Všetky |
| AECallTrace | IDENTITYAUTHENTICATI- O ÚSPECHU | IDENTITYAUTHENTICATI- O ÚSPECHU | bit (null) | Tým sa určuje, či identita Autentifikácia je úspešná alebo nie. | Všetky |
| AECallTrace | CALLPREVIEWDURATIO- N | CALLPREVIEWDURATIO- N | int (null) | Čas, ktorý agent potrebuje na zobrazenie ukážky hovoru a prijatie, preskočenie alebo odmietnutie (zatvorenie) kontaktu. | Všetky |
| AECallTrace | CALLRESCHEDULEDTIME | CALLRESCHEDULEDTIME | dat-etime (null) | Označuje nasledujúci naplánovaný dátum a čas naplánovaného spätného volania. | Všetky |
| AECallTrace | NEXTSCHEDULEMODEID | NEXTSCHEDULEMODEID | Nvarc-har (null) | Toto označuje režim plánovaného | Všetky |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | spätného volania. | |
| AECallTrace | TOTALPRIMARYAUTH | ÚPLNÉ PRIMÁRNE OVERENIE | int (null) | Celkový počet žiadostí odoslaných službe overenia totožnosti na účely prijatia make-callu | Všetky |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Autentifikácia (overenie pred hovorom) od zákazníka pred doručením do Dialer pre jeden kontakt. Požiadavka je iniciovaná zo systému (feedengine). | |
| AECallTrace | OVERENÉPRIMÁRNE | OVERENÉPRIMÁRNE OVERENIE | int (null) | Celkový počet odpovedí customer zo služby autentifikácie totožnosti na odoslanú žiadosť o autentifikáciu volania (autentifikácia pred volaním). Požiadavka je iniciovaná zo systému (feedengine). | Všetky |
| AECallTrace | TOTALSECONDARYAUTH | ÚPLNÉ SEKUNDÁRNE OVERENIE | int (null) | Celkový počet žiadostí odoslaných službe overenia totožnosti s cieľom získať autentifikáciu každej totožnosti od zákazníka počas hovoru (overenie na zavolanie). Požiadavka je iniciovaná od agenta. | Všetky |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| AECallTrace | OVERENÉSEKUNDÁRNE | OVERENÉ SEKUNDÁRNE OVERENIE | int (null) | Celkový počet odpovedí customer z "služby overovania totožnosti" pre každú odoslanú žiadosť pre každú totožnosť počas hovoru (autentifikácia počas hovoru). Požiadavka je iniciovaná od agenta. | Všetky |
| RPT_AEC_ | ACWSTARTTIMESTAMP | ČASOVÁ PEČIATKA SPUSTENIA ACW | Dat- | Dátum a čas | Úžasný - |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| CustCallAct- ivity | | | eTime (null) | agent začal prácu po zavolaní (ACW). | na Con- nect |
| RPT_AEC_ CustCallAct- ivity | ACWENDTIMESTAMP | ACWENDTIMESTAMP | dat- etime (null) | Dátum a čas, kedy agent vykonal prácu po zavolaní (ACW). | Amaz- on Con- nect |
| RPT_AEC_ CustCallAct- ivity | Trvanie ACWW | TRVANIE ACW | int (null) | Čas, ktorý agent potrebuje na dokončenie práce po zavolaní (ACW). | Amaz- on Con- nect |
| RPT_AEC_ CustCallAct- ivity | ODPOJENÉBY | ODPOJENÉBY | Nvarc- har (64) (null) | Entita, ktorá odpojila hovor. Možné hodnoty sú Zákazník: 1. Agent<br>2. Aban- donedDisconnect (opustený manažérom Cam- paign pre nedostatok agenta): | Amaz- on Con- nect |
| RPT_AEC_ CustCallAct- ivity | | | | TimeoutAbandone d (zrušené aplikáciou, ak sa v nakonfigurovanej čakacej dobe nenájde žiadny agent) | |
| RPT_AEC_ CustCallAct- ivity | | | | WatchDog (keď sú kontakty zaseknuté v aplikácii kvôli nejakým technickým problémom, strážny pes tieto hovory odpojí). | |
| RPT_AEC_ CustCallAct- ivity | TENANTID | TENANTID | Int (null) | Jedinečné ID nájomcu | Všetk y |
| RPT_AEC_ CustCallAct- ivity | PODNÁJOMNÍK | PODNÁJOMNÍK | Int (null) | Jedinečné ID podnájomníka | Všetk y |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| RPT_AEC_ | SMER VOLANIA | SMER VOLANIA | varch- | Označuje dir- | Úžasný - |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| CustCallAct - ivity | | | Ar (16) (null) | Uskutočnenie hovoru | na Con - nect |

## Podrobnosti o hlavnom poli

### Agenti

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ údajov | Popis |
|---|---|---|---|---|
| OBD_BSFTAgentList | Id | Id | Int (nie je nulové) | Stĺpec identity jedinečný pre každý záznam. |
| OBD_BSFTAgentList | ID agenta | ID agenta | Nvarchar (64) (null) | Jedinečné ID agenta získané z vytáčania pri synchronizácii. |
| OBD_BSFTAgentList | Meno agenta | Meno agenta | Nvarchar (max.) (null) | Meno prihláseného agenta. |
| OBD_BSFTAgentList | ID nájomníka | ID nájomníka | int (null ) | ID nájomníka sa automaticky vygeneruje aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |
| OBD_BSFTAgentList | ID podnájomníka | ID podnájomníka | int (null ) | ID podnájomníka automaticky generované aplikáciou pri vytváraní nového nájomníka. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_BSFTAgentList* | ID skupiny | ID skupiny | Int | Jedinečné ID tímu získané z vytáčania pri synchronizácii.<br>**Poznámka**: V Webex Contact Center 1.0, Tím a Tím by som mal dif- |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | ferentné hodnoty. Ale v 2.0 dostaneme rovnaké hodnoty v oboch poliach. |
| OBD_BSFTAgentList* | Názov tímu | Názov tímu | Nvarchar | Názov tímu. |
| OBD_BSFTAgentList* | Tím | Tím | Nvarchar (max.) (null) | Jedinečné ID tímu prijaté pri vytáčaní. |

* Všetky polia v tabuľke OBD_BSFTTeamList sú vyplnené ako hodnoty XML v jednom stĺpci služby Teams.

## Kampaň

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ údajov | Popis |
|---|---|---|---|---|
| AE_CAMPAIGN | SKUPINA KAMPANE | SKUPINA KAMPANE | Nvarchar (64) (null) | Názov skupiny kampane zmapovanej pre túto kameru. |
| AE_CAMPAIGN | ID KAMPANE | ID KAMPANE | Int (64) (nie je neplatné) | ID kampane automaticky vygenerované v čase vytvorenia |
| AE_CAMPAIGN | POPIS | POPIS | Nvarchar (255) (nie je nulové) | Opis kampane. |
| AE_CAMPAIGN | TYP KAMPANE | TYP KAMPANE | Int (nie je nulové) | Typ kampane – hlasová alebo nehlasná. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| AE_CAMPAIGN | KLASIFIKÁCIA HOVOROV | KLASIFIKÁCIA HOVOROV | Int<br>(null) | Nepoužíva sa. |
| AE_CAMPAIGN | PAMDHANGUP | PAMDHANGUP | Int<br>(null) | Nepoužíva sa. |
| AE_CAMPAIGN | NÁZOV APLIKÁCIE | NÁZOV APLIKÁCIE | Nvarchar<br>(16) | Nepoužíva sa. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | (null) | |
| AE_CAMPAIGN | MAXCONTACTS | MAXCONTACTS | Int (nie je nulové) | Maximálny počet taktov. |
| AE_CAMPAIGN | NUISANCETIMEOUT | NUISANCETIMEOUT | Bigint (null) | Nepoužíva sa. |
| AE_CAMPAIGN | STAV KAMPANE | STAV KAMPANE | Int (nie je nulové) | Stav kampane, napríklad Vytvorené, Vykonávané, Zastavené, Čakajúce na čas atď. |
| AE_CAMPAIGN | NÁZOV ZÓNY | NÁZOV ZÓNY | Nvarchar (128) (null) | Časové pásmo pre vačku. |
| AE_CAMPAIGN | VÝSLEDKOVÁ SKUPINA | VÝSLEDKOVÁ SKUPINA | Nvarchar (32) (null) | Výsledná skupina sa zmapovala na túto kameru. |
| AE_CAMPAIGN | AUXREASONGROUP | AUXREASONGROUP | Nvarchar (16) (null) | Nepoužíva sa. |
| AE_CAMPAIGN | ODHLASOVACIA SKUPINA | ODHLASOVACIA SKUPINA | Nvarchar (16) (null) | Nepoužíva sa. |
| AE_CAMPAIGN | DÁTUM ZAČATIA | DÁTUM ZAČATIA | dat-etime (null) | Dátum spustenia kampane. |
| AE_CAMPAIGN | DÁTUM UKONČENIA | DÁTUM UKONČENIA | dat-etime (null) | Dátum ukončenia kampane. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| AE_CAMPAIGN | POČIATOČNÝ ČAS | POČIATOČNÝ ČAS | dat-etime<br>(null) | Čas spustenia kampane. |
| AE_CAMPAIGN | KONCOVÝ ČAS | KONCOVÝ ČAS | dat-etime | Čas ukončenia kampane. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | (null) | |
| AE_CAMPAIGN | KREATEUSER | KREATEUSER | Nvarchar (16) (null) | Meno používateľa, ktorý vytvoril túto kampaň. |
| AE_CAMPAIGN | CREATETIME | CREATETIME | dat-etime (null) | Dátum a čas, kedy bola táto kamera vytvorená. |
| AE_CAMPAIGN | ČASOVÝ LIMIT KONTAKTOV UPLYNUL | ČASOVÝ LIMIT KONTAKTOV UPLYNUL | Bigint (null) | Nepoužíva sa. |
| AE_CAMPAIGN | AUTOSTOPDAYS | AUTOSTOPDAYS | Int (nie je nulové) | Dni v týždni, kedy sa kampaň automaticky zastaví. Napríklad soboty a nedele. |
| AE_CAMPAIGN | DUPLIKOVAŤ filter | DUPLIKOVAŤ filter | Int (nie je nulové) | Na kontrolu duplicitných kontaktov pomocou duplicitného súboru. 0, ak je zdravotne postihnutá; 1, ak je táto možnosť povolená (predvolené). |
| AE_CAMPAIGN | ITRANSFERQ | ITRANSFERQ | Int (null) | Nepoužíva sa. |
| AE_CAMPAIGN | OTRANSFERQ | OTRANSFERQ | Int (null) | Nepoužíva sa. |
| AE_CAMPAIGN | IROUTEPOINT | IROUTEPOINT | Int (null) | Nepoužíva sa. |
| AE_CAMPAIGN | ODN | ODN | Int (null) | Nepoužíva sa. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| AE_CAMPAIGN | ŽIADNY ČASOVÝ LIMIT | ŽIADNY ČASOVÝ LIMIT | bigint<br>(null) | Čas v sekundách, počas ktorého by mala byť aplikácia |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | počkajte, kým presuniete takt na res-chedule na účte bez odpovede. |
| AE_CAMPAIGN | DPTYP | DPTYP | Int (null) | Typ plánu vytáčania. |
| AE_CAMPAIGN | NÁZOV ČÍSLA | NÁZOV ČÍSLA | Nvarchar (32) (null) | Plán vytáčania priradený k tejto kampani. |
| AE_CAMPAIGN | PREDČASNÉ POKUSY | PREDČASNÉ POKUSY | Int (null) | Počet nakonfigurovaných pokusov. |
| AE_CAMPAIGN | DPRETRIESCLOSE | DPRETRIESCLOSE | int (null) | Počet opakovaní, po ktorých môže byť kontakt uzavretý. |
| AE_CAMPAIGN | DNCFILTER | DNCFILTER | Char (1) (null) | Filter použitý na označenie kontaktu ako DNC – telefónne číslo alebo pracovné pole. |
| AE_CAMPAIGN | AREATIMEZONE | AREATIMEZONE | Char (1) (null) | Časové pásmo pre oblasť priradenú k tejto kampani. |
| AE_CAMPAIGN | POVOLENIEREŤAZENIA | POVOLENIEREŤAZENIA | Int (null) | Označuje, či je reťazenie povolené. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| AE_CAMPAIGN | KĽÚČ KAMPANE | KĽÚČ KAMPANE | Int<br>(nie je nulové) | Jedinečný kľúč kampane. Používa sa na podávanie správ o kampani. |
| AE_CAMPAIGN | CESTA SÚBORU | CESTA SÚBORU | Nvarchar<br>(256) (nie | Cesta, na ktorej sa nahrávajú súbory |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | null) | sú umiestnené. |
| AE_CAMPAIGN | ID nedávneho kontaktu | ID nedávneho kontaktu | int (null) | Posledné vytvorené / najnovšie ID kontaktu pre túto kameru. |
| AE_CAMPAIGN | ID nedávneho zoznamu | ID nedávneho zoznamu | int (null) | Posledný nahraný / posledný zoznam pre túto kampaň. |
| AE_CAMPAIGN | DPRETRIESTYPE | DPRETRIESTYPE | Char (1) (null) | Nepoužíva sa. |
| AE_CAMPAIGN | Zachovať PCB | Zachovať PCB | bit (null) | Toto pole označuje, či sa DPS pre kontakt musí zachovať. |
| AE_CAMPAIGN | Funkcia CycleRetryEnabled | Funkcia CycleRetryEnabled | bit (null) | Označuje, či je pre túto kampaň povolené opakovanie cyklu. |
| AE_CAMPAIGN | Posun cyklu | Posun cyklu | int (null) | To indikuje, či existuje posun cyklu, t. j. počet dní v cykle, po ktorých sa kon- takt opakuje. 0, ak je vypnutá; 1, ak je táto možnosť povolená. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| AE_CAMPAIGN | Počet cyklov | Počet cyklov | int (null) | Počet dokončených cyklov vytáčania. Cyklus sa skončí, keď sa všetky nakonfigurované režimy vytočia raz. |
| AE_CAMPAIGN | CycleRetriesZavrieť | CycleRetriesZavrieť | bit | Tento príznak |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | (null) | určuje, či by mal byť kontakt uzavretý po dokončení opakovania cyklu. |
| AE_CAMPAIGN | StateLawFollowType | StateLawFollowType | Char (1) (null) | Typ štátneho práva, ktoré sa má dodržiavať pri vytáčaní kontaktu. |
| AE_CAMPAIGN | Denné pokusy | Denné pokusy | int (null) | Počet pokusov o vytáčanie umožnil kontakt za jeden deň. |
| AE_CAMPAIGN | ListTimeToLive | ListTimeToLive | int (null) | Čas žiť, pre zoznam taktov. Toto je počet dní. |
| AE_CAMPAIGN | TimeZoneUseType | TimeZoneUseType | Nvarchar (16) (null) | Typ použitia časového pásma pre túto kampaň. Možnosti sú: Žiadne – má časové pásmo nastavené v Sys-temInherited – časové pásmo vybrané v skupine.Over - ridide – Časy prepísania nastavené v skupine, |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | zaberie čas určený iba pre túto kampaň. |
| AE_CAMPAIGN | Predpona | Predpona | Nvarchar<br><br>(10)<br>(null) | Reťazec vopred pripojený k nahraným taktom, na |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | čas deliv- ery. |
| AE_CAMPAIGN | Prípona | Prípona | Nvarcha r (10) (null) | Reťazec pripevnený k nahraným kontaktom v čase deliv- ery. |
| AE_CAMPAIGN | IsULCampaign | IsULCampaign | bit (nie je nulo vé) | Toto určuje, či je cam- paign kampaňou zdieľaného zoznamu. |
| AE_CAMPAIGN | VytvorenýDátum a čas | VytvorenýDátum a čas | Nvarcha r (null) | Dátum a čas, kedy bola vačka vytvorená. |
| AE_CAMPAIGN | Upravený dátum a čas | Upravený dátum a čas | dat- etime (null) | Dátum a čas poslednej aktualizácie vačky. |
| AE_CAMPAIGN | ICMID | ICMID | Int (null) | The ICM ID použité na hovor. |
| AE_CAMPAIGN | Prahová hodnota e-mailu | Prahová hodnota e-mailu | int (null ) | Počet e- mailov, ktoré je možné doručiť pre túto kampaň za deň, alebo globálny limit. |
| AE_CAMPAIGN | IsPostCallScript | IsPostCallScript | bit (null ) | Tento príznak označuje, či existuje skript po hovore, ktorý sa musí vykonať po hovore. |
| AE_CAMPAIGN | OknoOpakovať | OknoOpakovať | bit (null | Tento príznak určuje, či je kampaň nakonfiguro |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | ) | vaná |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | pomocou funkcie Zopakovať okno. |
| AE_CAMPAIGN | Pokus o okno | Pokus o okno | int (null) | Počet pokusov o volanie nakonfigurovaný pre konkrétne okno hovoru. |
| AE_CAMPAIGN | Trvanie okna | Trvanie okna | Int (null) | int Trvanie okna volania v dňoch. |
| AE_CAMPAIGN | Viacnásobné PSČ | Viacnásobné PSČ | bit (null) | Toto determ- ines, ak je cam- paign povolené spracovávať mul- tiple PSČ pre vytáčanie. |
| AE_CAMPAIGN | Predpokladaný výsledok | Predpokladaný výsledok | dat- etime (null) | Predpokladaný čas na získanie výsledku tejto kampane. |
| AE_CAMPAIGN | PredictedForOpenRecords | PredictedForOpenRecords | int (null) | Počet záznamov vrátených v predpokladanom čase. |
| AE_CAMPAIGN | TTLBusinessDays | TTLBusinessDays | bit (null) | Ak je čas života nakonfigurovaný ako zaneprázdnený deň, počet pracovných dní. |
| AE_CAMPAIGN | P2P | P2P | bit (nie je nulové) | Ak je povolená ochota platiť, označte príznakom determ- ine. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| AE_CAMPAIGN | BTTC | BTTC | bit<br>(nie je nulové) | Ak je to najlepšie, označte príznakom determ- ine Funkcia Time To Call je zapnutá. |
| AE_CAMPAIGN | IsAllowInvalidDeviceId | IsAllowInvalidDeviceId | bit | Príznak na označenie - |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | (nie je nulové) | ine, ak je možné poskytnúť prístup prostredníctvom neplatného ID zariadenia. |
| AE_CAMPAIGN | Overenie identity | Overenie identity | Nvarchar (64) (null) | Identita na overenie, napríklad SSN, daňové číslo atď. |
| AE_CAMPAIGN | IsIdentityAuthentication | IsIdentityAuthentication | bit (nie je nulové) | Ak je povolená funkcia overovania identity, označte príznakom determ- ine. |
| AE_CAMPAIGN | AlwaysToClicker | AlwaysToClicker | bit (nie je nulové) | Označte príznak na determ- ine, ak musia byť kontakty vždy odoslané klikaciemu agentovi pred vytočením. |
| AE_CAMPAIGN | isIVRTemplateEnable | isIVRTemplateEnable | bit (null) | Ak je povolená šablóna IVR, označte príznakom determ- ine. |
| AE_CAMPAIGN | IVRTemplateID | IVRTemplateID | int (null) | IVR tem- plate gen- ered pre túto šablónu IVR. |
| AE_CAMPAIGN | IVRTemplateName | IVRTemplateName | Nvarchar (128) | Názov tabuľky IVR tem. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | (null) | |
| AE_CAMPAIGN | StateLawGroup | StateLawGroup | Nvarchar (128) (null) | Názov skupiny štátnych právnych skupín. |
| AE_CAMPAIGN | ChatBotAccount: | ChatBotAccount: | Nvarchar (256) (null) | |
| AE_CAMPAIGN | ID kategórie kampane | ID kategórie kampane | Int (null) | Automaticky vygenerované ID kampane |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | Paign Cat-Egory. |
| AE_CAMPAIGN | ID nájomníka | ID nájomníka | Int (null) | ID nájomníka |
| AE_CAMPAIGN | ID podnájomníka | ID podnájomníka | Int (null) | ID podnájomníka |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | ID KAMPANE | ID KAMPANE | Nvarchar (64) (nie je neplatné) | ID kampane sa automaticky vygeneruje v čase vytvorenia. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | PRIORITA KONTAKTOV | PRIORITA KONTAKTOV | Int (null) | Nepoužíva sa. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | PAMDSCRIPT | PAMDSCRIPT | Nvarchar (16) (null) | Nepoužíva sa. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | AUTHCODE | AUTHCODE | Nvarchar (16) (null) | Nepoužíva sa. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | DNI PRACOVNÉHO VOĽNA | DNI PRACOVNÉHO VOĽNA | Nvarchar (32) (null) | Dni v týždni kampaň nebeží. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | SPRIEVODCA HOVORMI | SPRIEVODCA HOVORMI | Nvarchar (16) (null) | Sprievodca hovormi bol nakonfigurovaný pre túto kampaň, ktorú môžu agenti sledovať. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | AGENTCALLCLASSIFY | AGENTCALLCLASSIFY | int (null ) | Či musia byť prichádzajúce hovory jasne prepojené / priradené k predchádzajúcim hovorom. 0 je klas- sifikácia zakázaná; Č. 1 je povolená. NULL tiež platí. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | AGENTRESPTIMEOUT | AGENTRESPTIMEOUT | int (null ) | Časový limit v sekundách, ak agent nereaguje na hovor. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | ADRESA ODOSIELATEĽA | ADRESA ODOSIELATEĽA | Nvarcha r (255) (null) | E-mailová adresa, ktorá by mala vyskočiť v poli Odkedy je e-mail odoslaný z kampane. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | REPLYTOADDRESS | REPLYTOADDRESS | Nvarcha r (255) (null) | E-mailová adresa, ktorá by mala dostávať odpovede na e-maily kampane odoslané kupujúcim. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | HROMADNÁ POŠTA | HROMADNÁ POŠTA | int (null ) | Či nakonfigurovaný e-mailový server podporuje hromadné odosielanie e-mailov. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | NOOFMAILCONTACT | NOOFMAILCONTACT | int (null ) | Počet prijatých e-mailov pre túto e-mailovú kameru. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | POVOĽUJÚCE SPÁJANIE | POVOĽUJÚCE SPÁJANIE | int (null ) | Tento príznak určuje, či je pre túto kampaň povolené zmiešavanie. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | Číslo VDN | Číslo VDN | Nvarchar<br><br>(16) (null) | Číslo portu, ktoré má používať e-mailový server. |
| OBD_ CAMPAIGN_ | Časový limit siete VDN uplynul | Časový limit siete VDN uplynul | Int | Časový limit v sekundách, ak |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| PARAM | | | (null) | Port nie je k dispozícii. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | ČASOVÝ LIMIT VO FRONTE | ČASOVÝ LIMIT VO FRONTE | int (null ) | Doba, ktorú kontakt strávi v rade predtým, ako je opustený. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | OPUSTENIE | OPUSTENIE | numeric ký (5,2) (null) | Percento opustených hovorov. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | PRAHOVÁ HODNOTA POMERU | PRAHOVÁ HODNOTA POMERU | číslice (5,2) (null) | Percento kontaktov, ktoré je možné nahrať pre túto kameru. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | ŠPECIFICKÝ KANÁL | ŠPECIFICKÝ KANÁL | Int (null) | Nepoužíva sa. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | ENABLEPERSISTENT | ENABLEPERSISTENT | Nvarcha r (16) (null) | Nepoužíva sa. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | ENABLEPRECONNECT | ENABLEPRECONNECT | Nvarcha r (16) (null) | Toto je predbežné pripojenie na odosielanie hromadných e-mailov; Odpojte sa, ak nie sú žiadne e-maily. Predvolená hodnota je -1. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | ID LASTCONTACTID | ID LASTCONTACTID | Int (null) | Posledná aktualizovan á kon- taktická identifikácia. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | RESERVED1 | RESERVED1 | Nvarcha r (16) (null) | Vyhradené polia pre kampaň v čase kontaktného života. |
| OBD_ | RESERVED2 | RESERVED2 | Nvarcha r | Vyhradené |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| CAMPAIGN_ PARAM | | | (16) (null) | polia pre kampaň v čase kontaktného života. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | RESERVED3 | RESERVED3 | Nvarcha r (16) (null) | Vyhradené polia pre kampaň v čase kontaktného života. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | RESERVED4 | RESERVED4 | Nvarcha r (16) (null) | Vyhradené polia pre kampaň v čase kontaktného života. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | RESERVED5 | RESERVED5 | Nvarcha r (16) (null) | Vyhradené polia pre kampaň v čase kontaktného života. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | ID CISCOCAMPAIGNID | ID CISCOCAMPAIGNID | Nvarcha r (32) (null) | ID kampane vygenerované Cisco pre tento účel (skupina kampane). |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | CISCOUPLOADFILEPAT H | CISCOUPLOADFILEPAT H | Nvarcha r (256) (null) | Cesta k nahrávaniu kon- taktov doručených dialerovi. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | CISCOALARMTIME | CISCOALARMTIME | Nvarcha r (32) (null) | Nepoužíva sa |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | CISCOINITIALNOOFCON TAC- TS | CISCOINITIALNOOFCON TAC- TS | bigint (null) | Počet kontaktov, ktoré sa majú dodať dialerovi v prvej iterácii. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_ | CISCOREDUCEFACTOR | CISCOREDUCEFACTOR | Int | Faktor podľa |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| CAMPAIGN_ PARAM | | | (null) | ktoré musí dodávka taktu znížiť, keď vytáčanie nie je podľa očakávaného tempa. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | CISCOUPLOADFILEFOR MAT | CISCOUPLOADFILEFOR MAT | Nvarcha r (512) (null) | Formát nahrávacieho súboru pre súbor kontaktov – txt, CSV, JSON atď. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | CISCOINCREMENTPERC ENTO | CISCOINCREMENTPERC ENTO | int (null ) | Faktor zvýšenia pre taktné doručenie, ak je vytáčanie pomalšie, ako sa očakávalo. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | CISCODECREMENTPER CENTO | CISCODECREMENTPER CENTO | int (null ) | Redukčný faktor pre taktné doručenie pri vytáčaní hap- perá pomalšie, ako sa očakávalo. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | CISCOALTERNATEVDN | CISCOALTERNATEVDN | Nvarcha r (32) (null) | Alternatívne Cisco cam- paign ID pre kontaktnú službu v prípade nejakého zlyhania. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | CISCOPERIPHERALID | CISCOPERIPHERALID | Int (null) | Číslo portu v Cisco pre prepínač. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | ZNÍŽIŤPRAHOVÚ HODNOTU | ZNÍŽIŤPRAHOVÚ HODNOTU | int (null ) | Znížený horný prah pre kontaktnú záťaž, ak je vytáčanie pomalšie, ako sa očakávalo. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | CISCOINCREASETHRE SHOL- D | CISCOINCREASETHRE SHOL- D | Int (null) | Zvýšená horná hranica pre |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | Ak je vytáčanie pomalšie, ako sa očakávalo, kontaktujte ho. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | ENABLESTATELAW | ENABLESTATELAW | Nvarcha r (8) (null) | Príznak na určenie, či sa má povoliť štátne právo. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | PERCENTO KAMPANE | PERCENTO KAMPANE | int (null ) | Percento kontaktov, ktoré sa majú doručiť dialerovi pre túto vačku. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | SEKVENČNÉ ID | SEKVENČNÉ ID | int (null ) | Postupnosť doručovania kontaktov v prípade zdieľaného zoznamu alebo kampaní v skupine. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | Výstražný prah | Výstražný prah | int (null ) | Hranica, pri ktorej sa majú odoslať výstrahy, keď sa znížia takty, ktoré sú k dispozícii s číselníkom. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | Výstraha | Výstraha | bit (null ) | To znamená, či sú povolené výstražné oznámenia. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | EnableDNC | EnableDNC | bit (null) | Ak je potrebné povoliť DNC, označte príznakom determin- ine. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | Globálna DNC | Globálna DNC | bit (null ) | Označte príznakom determ- ine, ak musí byť povolené DNC pre kontakt vo všetkých vačkách v aplikácii. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | Volať späť | Volať späť | bit (null ) | Ak je kontakt taktný, označte príznakom determ- ine. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | PCBRetries | PCBRetries | int (null ) | Počet opakovaných pokusov povolených na osobné spätné volanie. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | PCBOffset | PCBOffset | int (null ) | Počet dní, po ktorých sa musí opakovať osobné volanie. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | Stratégia spätného volania | Stratégia spätného volania | Nvarcha r (64) (null) | Stratégia spätného volania sa zmapovala na kampaň. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | UsePreCallScript | UsePreCallScript | bit (nie je nulo vé) | Príznak označuje, či táto kamera musí pred vytočením spustiť skript pred volaním. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | Typ stratégie spätného volania | Typ stratégie spätného volania | Char (1) (null) | Typ stratégie spätného volania používaný na vytáčanie – Jednoduché , Rozšírené alebo Spätné volanie. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | ResetGlobalRetries | ResetGlobalRetries | bit (null ) | Nahláste príznak determ- ine, ak je možné resetovať počet globálnych pokusov. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | PEWC | PEWC | bit (null ) | Označte príznakom determ- ine, ak je tento takt kontaktom PEWC. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | PrecallScriptValue | PrecallScriptValue | int (null ) | Použitý skript pred volaním, ak je povolený, |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | pred vytočením taktov. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | PostcallScriptValue | PostcallScriptValue | int (null ) | Skript po hovore, ktorý sa používa (ak je povolený) po vytočení kontaktov. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | Typ kampane | Typ kampane | int (null ) | Typ kampane – hlasová, nehlasová atď. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | BlockAreaZipCode | BlockAreaZipCode | bit (nie je nulo vé) | Oblasť alebo PSČ, ktoré sú blokované a kontakty nie je možné vytočiť. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | LowContactAler- tNotification | LowContactAler- tNotification | bit (null ) | Dolný limit zostávajúcic h kontaktov, ktoré je potrebné vytočiť pri odoslaní upozornenia správcovi. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | NotifyAdvanceinMinutes | NotifyAdvanceinMinutes | int (null ) | Čas vopred informovať o osobnom spätnom volaní. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | MinmumKontakty | MinmumKontakty | int (null ) | Minimálny počet kon- taktov, ktoré sa majú dodať pre cam- paign. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | TrvanieInMinutes | TrvanieInMinutes | int (null | Trvanie doručovania kontaktov pre kampaň. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | ) | |
| OBD_ | Pre-dictiveAverageACWTime | Pre-dictiveAverageACWTime | Int | Priemer |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| CAMPAIGN_ PARAM | | | (null) | Čas po práci po hovore (ACW) trvá na predbežný hovor. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | Pre- dictiveNoofCallstoSampl e | Pre- dictiveNoofCallstoSampl e | int (null ) | Počet vzoriek volá po tejto preddiktívnej kampani. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | PreddiktívnyMaxAbando nRate | PreddiktívnyMaxAbando nRate | int (null ) | Maximálna miera opustenia umožňovala prediktívnu kameru. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | PreddiktívnyCallStatusC ategory | PreddiktívnyCallStatusC ategory | Nvarcha r (20) (null) | Kategória prediktívnych hovorov pre túto kameru. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | PreddiktívnyAbandonCall Status | PreddiktívnyAbandonCall Status | Nvarcha r (100) (null) | Označte príznak na determ- ine, ak sa upustí od diktívneho hovoru. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | Prediktívny stav AMDCallStatus | Prediktívny stav AMDCallStatus | Nvarcha r (100) (null) | Stav detekcie záznamníka pre prediktívny hovor. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | PrediktívnyAvgConnectTi me | PrediktívnyAvgConnectTi me | int (null ) | Priemerný čas potrebný na spojenie vopred diktívneho hovoru s agentom. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | isAMD | isAMD | bit (null ) | Tento príznak určuje, či je detekcia záznamníka zapnutá alebo nie. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | PreddiktívnyMaxConcurrentCalls | PreddiktívnyMaxConcurrentCalls | Int (null) | Počet maximálnych súbežných hovorov |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | ktoré je možné vytočiť v režime prediktívneho stimulovania. |
| OBD_CAMPAIGN_PARAM | PreddiktívnyMaxLinesPerAgent | PreddiktívnyMaxLinesPerAgent | int (null) | Maximálny počet liniek na agenta nakonfigurovaný pre prediktívnu kampaň. Ak je táto hodnota 3 a existujú traja agenti, počet kontaktov na iteráciu je 9. |
| OBD_CAMPAIGN_PARAM | Časový limit úlohy | Časový limit úlohy | int (null) | Doba, počas ktorej zákazník zostáva v rade, pred Hovor je opustený bez toho, aby bol odovzdaný agentovi. |
| OBD_CAMPAIGN_PARAM | PreviewAutoAcceptTime | PreviewAutoAcceptTime | int (null) | Čas nakonfigurovaný na automatické prijímanie ukážkových hovorov. |
| OBD_CAMPAIGN_PARAM | Časový limit rezervácie | Časový limit rezervácie | int (null) | Toto je počet sekúnd, počas ktorých je agent rezervovaný na hovor. Toto nie je možné |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | upravovať v Správcovi kampaní. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | Čas automatického zabalenia | Čas automatického zabalenia | int (null ) | Čas povolený na zabalenie hovoru. |
| OBD_ CAMPAIGN_ | Reťazenie e-mailov InDays | Reťazenie e-mailov InDays | Int | Počet dní po |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| PARAM | | | (nie je nulové) | ktorý e-mailový kontakt môže byť pripútaný k inej kamere. |
| OBD_CAMPAIGN_PARAM | EmailChainingInHours | EmailChainingInHours | Int (nie je nulové) | Počet hodín, po uplynutí ktorých môže byť e-mailový kontakt pripútaný k inej kamere. |
| OBD_CAMPAIGN_PARAM | Požadovaná dispozícia | Požadovaná dispozícia | bit (null) | Toto pole určuje, či je dispozícia pre hovor povinná. |
| OBD_CAMPAIGN_PARAM | Typ DNCPeriodType | Typ DNCPeriodType | Varchar (32) (null) | Typ DNC – navždy alebo platné trvanie. |
| OBD_CAMPAIGN_PARAM | DNCDurationInDays | DNCDurationInDays | int (null) | Počet dní, počas ktorých je kontakt označený ako DNC. |
| OBD_CAMPAIGN_PARAM | DNCEOD | DNCEOD | bit (null) | Či kontakt musí byť označený ako DNC počas operácie EOD. |
| OBD_CAMPAIGN_PARAM | IsDNCCustTZEnabled | IsDNCCustTZEnabled | bit (null) | Tento príznak určuje, či kontakt môže byť označený ako DNC na základe časového pásma customer. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_ CAMPAIGN_ | Typ DNC | Typ DNC | Varchar | Typ DNC |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| PARAM | | | (32) (null) | za tento takt. Možnosti sú špecifické pre kampaň, cam-paign cat- egory, viac cat- egories, a globálne. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | ConsentContactDistributio n | ConsentContactDistributio n | int (null ) | Percento kontaktov, ktoré sa distribuujú na výzvy na udelenie súhlasu. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | NonCon- sentContactDistribution | NonCon- sentContactDistribution | int (null ) | Percento kontaktov, ktoré sa distribuujú do výziev bez súhlasu. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | NonConsentTaskTimeout | NonConsentTaskTimeout | int (null ) | Trvanie v sekundách, počas ktorého volanie bez súhlasu čaká vo fronte pred opustením. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | ID nájomníka | ID nájomníka | int (null ) | ID nájomníka sa automaticky vytvorí aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | ID podnájomníka | ID podnájomníka | int (null ) | ID podnájomníka sa automaticky generuje aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |
| OBD_ | Kontakty ProgIVRMax | Kontakty ProgIVRMax | Int | Maximum |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| CAMPAIGN_ PARAM | | | (null) | počet kon- taktov, ktoré je možné odoslať do dialera na vytáčanie pri konfigurovane j iterácii Inter- val. |
| OBD_ CAMPAIGN_ PARAM | Interval opakovania | Interval opakovania | int (null ) | Interval v sekundách, aby sa spustili vlákna kampane na doručenie kontaktov do vytáčania. |
| OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKANIA | ID KAMPANE | ID KAMPANE | Nvarcha r (64) (nie je neplatn é) | ID kampane sa automaticky vygeneruje v čase vytvorenia. |
| OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKANIA | NÁZOV POĽA | NÁZOV POĽA | Nvarcha r (64) (nie je neplatn é) | Názov obchodného poľa. |
| OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKANIA | ÚDAJOVÝ TYP | ÚDAJOVÝ TYP | Nvarcha r (32) (nie je neplatn é) | Typ údajov pre toto pole zaneprázdne nosti. Napríklad reťazec, číslo, dátum atď. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKANIA | FORMÁT | FORMÁT | Nvarchar (32) (nie je neplatné) | Formát dátumu obchodného poľa. Táto možnosť je aktívna iba vtedy, ak je typom údajov obchodného poľa dátum |
| OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKANIA | OBLASŤ PODNIKANIA | OBLASŤ PODNIKANIA | Nvarchar (32) (nie je neplatné) | Poloha poľa zaneprázdnenosti spomedzi |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | 25 povolených. |
| OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKANIA | SQL výraz | SQL výraz | Nvarchar (64) (nie je neplatné) | Logická hodnota tlaku pre obchodný parameter. Používa sa na získanie taktu. Používa sa aj na účely podávania správ. |
| OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKANIA | IsEMailMapped | IsEMailMapped | bit (null) | Tento príznak označuje, či je táto oblasť podnikania priradená k určitému obsahu e-mailu, ktorý sa odosiela prostredníctvom e-mailovej kampane. |
| OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKANIA | IsSMSMapped | IsSMSMapped | bit (null) | Tento príznak označuje, či je toto obchodné pole priradené k nejakému obsahu SMS, ktorý sa odosiela prostredníctvom SMS cam-paigns. |
| OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKANIA | IsDNCMapped | IsDNCMapped | bit (null) | Tento príznak označuje, či je toto pracovné pole |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | priradené na označenie kontaktnej DNC. |
| OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKANIA | ID typu firmy | ID typu firmy | int (null ) | ID typu firmy. 0, ak bol vytvorený používateľom; 1 ak Cisco oblasti podnikania. |
| OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKANIA | Upraviteľné | Upraviteľné | bit (null) | Tento príznak určuje, či firma |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | Pole je možné upravovať u agenta. |
| OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKANIA | ID sekvencie | ID sekvencie | int (null) | ID sekvencie parametra zaneprázdnenosti pre objednávanie. |
| OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKANIA | IsMax | IsMax | bit (nie je nulové) | Tento príznak určuje, či je obchodné pole nakonfigurované tak, aby akceptovalo veľkú dĺžku údajov. |
| OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKANIA | Viditeľné | Viditeľné | bit (nie je nulové) | Tento príznak určuje, či je pole firmy viditeľné pre agenta. |
| OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKANIA | IsIVRMapped | IsIVRMapped | bit (nie je nulové) | Toto pole určuje, či je obchodné pole priradené k konfigurácii IVR. |
| OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKANIA | IsSNSMapped | IsSNSMapped | bit (null) | Toto pole určuje, či je obchodné pole priradené k SNS Konfigurácia (SendGrid). |
| OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKANIA | Dĺžka znakov | Dĺžka znakov | Nvarchar (3) (null) | Maximálna povolená dĺžka pre toto pole zaneprázdnenosti. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKANIA | Hlavný zákazník | Hlavný zákazník | Nvarcha r (250) (null) | Predvolené údaje o zákazníkoch sa odovzdali do obchodného parametra. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKANIA | ID nájomníka | ID nájomníka | int (null) | ID nájomníka sa automaticky vytvorí aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |
| OBD_ CAMPAIGN_ OBLASTI PODNIKANIA | ID podnájomníka | ID podnájomníka | int (null) | ID podnájomníka sa automaticky generuje aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |
| AE_BSFTA-gentmapovanie | Id | Id | Int (nie je nulové) | Stĺpec identity, ktorý sa má vyplniť v čase mapovania Cam-paigns to Teams. |
| AE_BSFTA-gentmapovanie | ID nájomníka | ID nájomníka | Nvarchar (50) (null) | ID nájomníka sa automaticky vytvorí aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |
| AE_BSFTA-gentmapovanie | Vstupný bod | Vstupný bod | Nvarchar (Max.) (null) | Vstupným bodom je naša skupina kampaní, ku ktorej je kampaň s ukážkou priradená. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| AE_BSFTA-gentmapovanie | ID kampane | ID kampane | Nvarchar (max.) (null) | Názov kampane |
| AE_BSFTA-gentmapovanie | ID agenta | ID agenta | Nvarchar (64) (null) | Nepoužíva sa. |
| AE_BSFTA-gentmapovanie | Meno agenta | Meno agenta | Nvarchar | Nepoužíva sa. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | (max.) (null) | |
| AE_BSFTA-gentmapovanie | USERID | USERID | Nvarchar (Max.) (null) | ID používateľa, ktorý vytvoril ukážkovú kampaň iba v správcovi. |
| AE_BSFTA-gentmapovanie | ID skupiny | ID skupiny | Nvarchar (64) (null) | Jedinečné ID tímu mapované ku kampani. |
| AE_BSFTA-gentmapovanie | Názov tímu | Názov tímu | Nvarchar (max.) (null) | Názov tímu. |
| AE_BSFTA-gentmapovanie | ID podnájomníka | ID podnájomníka | int (null) | ID podnájomníka sa automaticky generuje aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |

*Všetky polia v tabuľke OBD_CampaignBusinessFields sú vyplnené ako hodnoty XML v jednom stĺpci – Cam- paignBusinessParameter. Toto je pre všetkých vytáčačov.

## Skupiny kampaní

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ údajov | Popis |
|---|---|---|---|---|
| OBD_CAMPAIGN_SKUPINA | ID skupiny kampane | ID skupiny kampane | Int (nie je nulové) | ID skupiny kampane sa automaticky vygeneruje v čase vytvorenia. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA | SKUPINA KAMPANE | SKUPINA KAMPANE | Nvarchar (64) (null) | Názov skupiny kampane. |
| OBD_ CAMPAIGN _ | POPIS | POPIS | Nvarchar | Skupina kampane popisuje |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| SKUPINA | | | (256) (null) | tion. |
| OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA | CISCOUPLOADFILEPATH | CISCOUPLOADFILEPATH | Nvarchar (250) (null) | Cesta odovzdania súboru na umiestnenie súborov na odovzdanie kontaktov. |
| OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA | CISCOALARMTIME | CISCOALARMTIME | Nvarchar (16) (null) | Nepoužíva sa. |
| OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA | CISCOINITIALNOOFCONTACT- S | CISCOINITIALNOOFCONTACT- S | bigint (null) | Počiatočný počet kontaktov, ktoré sa majú doručiť dialerovi. |
| OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA | CISCOREDUCEFACTOR | CISCOREDUCEFACTOR | bigint (null) | Faktor, o ktorý sa musí znížiť taktné doručenie pri vytáčaní, nie je podľa očakávaného tempa. |
| OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA | CISCOUPLOADFILEFORMAT | CISCOUPLOADFILEFORMAT | Nvarchar (512) (null) | Formát nahrávania súboru kontaktu, napríklad text, formát JSON atď. |
| OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA | CISCOINCREMENTPERCENTO | CISCOINCREMENTPERCENTO | bigint (null) | Percentuálny nárast nahrávania kontaktov, ak je vytáčanie rýchlejšie, ako sa očakávalo. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA | CISCODECREMENTPERCENTO | CISCODECREMENTPERCENTO | bigint<br>(null) | Percentuálny podiel na poklese nahrávania kontaktov, ak je vytáčanie rýchlejšie, ako sa očakávalo. |
| OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA | ISCISCOGROUP | ISCISCOGROUP | Int<br>(null) | Určuje, či ide o Cisco cam-paign (skupina). |
| OBD_ | NÁZOV ZÓNY | NÁZOV ZÓNY | Nvarchar | Časové pásmo |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| CAMPAIGN_ SKUPINA | | | (128) (null) | pre túto skupinu cam-paign. |
| OBD_ CAMPAIGN_ SKUPINA | CISCOALTERNATEVDN | CISCOALTERNATEVDN | Nvarchar (32) (null) | Alternatívne ID kampane Cisco na doručenie kontaktov v prípade zlyhania. |
| OBD_ CAMPAIGN_ SKUPINA | CISCOPERIPHERALID | CISCOPERIPHERALID | Int (null) | Číslo portu v Cisco pre prepínač. |
| OBD_ CAMPAIGN_ SKUPINA | ZNÍŽIŤPRAHOVÚ HODNOTU | ZNÍŽIŤPRAHOVÚ HODNOTU | int (null) | Počet kontaktov, ktoré sa majú znížiť z počiatočnej spotreby na základe rýchlosti vytáčania. |
| OBD_ CAMPAIGN_ SKUPINA | Prahová hodnota CISCOINCREASE | Prahová hodnota CISCOINCREASE | int (null) | Počet kontaktov, ktorý sa má zvýšiť z počiatočného stavu na základe rýchlosti vytáčania. |
| OBD_ CAMPAIGN_ SKUPINA | CONFIGDATA | CONFIGDATA | Nvarchar (4000) (null) | To indikuje, či sú alebo nie sú k dispozícii podrobné konfiguračné údaje pre skupinu a jej parametre. |
| OBD_ CAMPAIGN_ SKUPINA | ISDELETE | ISDELETE | Nvarchar (2) (null) | Určuje, či sa skupina kampaní odstráni. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA | ZAPNUTÉ | ZAPNUTÉ | Nvarchar (2) (null) | Určuje, či je skupina kampaní aktívna. |
| OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA | ID nájomníka | ID nájomníka | Int (null) | ID nájomníka automaticky |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | vylepšené aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |
| OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA | IsULGroup | IsULGroup | bit (nie je nulové) | Určuje, či ide o kampaň so zdieľaným zoznamom. |
| OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA | IsULGroupMapped | IsULGroupMapped | bit (nie je nulové) | Určuje, či je táto skupina kampaní priradená k zdieľanému zoznamu. |
| OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA | Interval iterácie | Interval iterácie | Int (nie je nulové) | Iteračný interval medzi dvoma kontaktnými deliveráciami. |
| OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA | VytvorenýDátum a čas | VytvorenýDátum a čas | dátum a čas (null) | Dátum a čas vytvorenia tejto skupiny cam-paign. |
| OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA | Upravený dátum a čas | Upravený dátum a čas | dátum a čas (null) | Dátum a čas tejto skupiny cam-paign bol naposledy aktualizovaný. |
| OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA | APIGenerated | APIGenerated | Char (1) (null) | Určuje, či ide o skupinu kampaní vytvorenú pomocou API. |
| OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA | isThrottlingEnable | isThrottlingEnable | bit (null ) | Určuje, či je pre túto skupinu kampaní povolené obmedzenie IVR. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA | ÚčelovýTyp kampane | ÚčelovýTyp kampane | int (null ) | Typ účelu kampane. 1 označuje hlasovú kameru API; 2 indikácie a |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | Skupina Campaign Man-ager. |
| OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA | Časový limit rezervácie | Časový limit rezervácie | Int (null) | Nepoužíva sa. |
| OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA | WxCCReferenceId | WxCCReferenceId | Nvarchar (64) (null) | Jedinečný identifikátor vstupného bodu Webex Contact Center, ktorý sa synchronizuje ako skupina kampaní do Správcu kampaní |
| OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA | IsWxCCGroup | IsWxCCGroup | bit (null ) | Určuje, či táto skupina kampaní patrí do vytáčania Cisco Webex Contact Center. |
| OBD_ CAMPAIGN _ SKUPINA | ID poskytovateľa platformy | ID poskytovateľa platformy | int (null ) | ID automaticky vygenerované pre poskytovateľa platformy vytvoreného v službe Campaign Manager. Ak sa napríklad vytvorí platforma poskytovateľa CCaaS a k tomuto poskytovateľo vi sa priradí kampaň, použije sa toto pole. |

## Skupiny filtrovania kampaní

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Údaje | Popis |
|---|---|---|---|---|

| | | | Typ | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER | ID KAMPANE | ID KAMPANE | Nvarchar (64) (nie je neplatné) | Toto je meno cam-paign. Napríklad Zbierka. |
| OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER | DEŇV týždni | DEŇV týždni | Int (nie je nulové) | Táto hodnota označuje deň v týždni nakonfigurovaný pre vlastnú skupinu súborov, ktorá sa má použiť. |
| OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER | HODINA | HODINA | Nvarchar (64) (nie je neplatné) | Počiatočná hodina na filtrovanie nahraných kon- taktov pre život. Predvolená hodnota je 00:00 hodín. |
| OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER | HODINA | HODINA | Nvarchar (8) (nie je neplatné) | Posledná hodina na filtrovanie nahraných taktov pre život. Predvolená hodnota je 23:59 hodín. |
| OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER | CUSTOMFILTERGROUP | CUSTOMFILTERGROUP | Nvarchar (32) (nie je neplatné) | Názov vlastnej fil-terovej skupiny sa použil v kampani na vyhľadávanie kontaktov. |
| OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER | Id | Id | Int (nie je nulové) | Stĺpec identity jedinečný pre každý záznam. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER | ID nájomníka | ID nájomníka | int (null) | ID nájomníka sa automaticky vygeneruje aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_CAMPAIGN_CUSTOMFILTER | ID podnájomníka | ID podnájomníka | int (null) | ID podnájomníka sa automaticky generuje aplikáciou pri vytváraní nového nájomníka. |
| OBD_CUSTOMFILTERS | CustomFilterGroupID | CustomFilterGroupID | Int (nie je nulové) | ID vlastnej skupiny súborov sa automaticky vygeneruje pri vytvorení novej skupiny súborov. |
| OBD_CUSTOMFILTERS | CustomFilterGroup | CustomFilterGroup | Nvarchar (32) (nie je neplatné) | Názov vytvorenej skupiny vlastných súborov. |
| OBD_CUSTOMFILTERS | Popis | Popis | Nvarchar (32) (null) | Popis vlastnej skupiny filtrov. |
| OBD_CUSTOMFILTERS | ID kampane | ID kampane | Nvarchar (64) (nie je neplatné) | Toto je názov kampane, do ktorého patrí táto skupina vlastných filtrov. Napríklad Collection. |
| OBD_CUSTOMFILTERS | IsDefault | IsDefault | bit (null) | Určuje, či ide o predvolenú skupinu vlastných filtrov pre kampaň. |
| OBD_CUSTOMFILTERS | ID nájomníka | ID nájomníka | int (null) | ID nájomníka sa automaticky vygeneruje aplikáciou pri vytvorení nového |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | nájomníka. |
| OBD_CUSTOMFILTERS | ID podnájomníka | ID podnájomníka | int (null) | ID podnájomníka automaticky generované aplikáciou, keď sa nový |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | Nájomník je vytvorený. |
| OBD_CUSTOMFILTERGROUP | CustomFilterGroup | CustomFilterGroup | Nvarchar (32) (nie je neplatné) | Názov vlastnej skupiny súborov. |
| OBD_CUSTOMFILTERGROUP | ID kampane | ID kampane | Nvarchar (64) (nie je neplatné) | Toto je názov kampane, do ktorého patrí táto skupina vlastných filtrov. Napríklad Collection. |
| OBD_CUSTOMFILTER | ID podmienky | ID podmienky | Int (nie je nulové) | ID podmienky automaticky generované aplikáciou pri vytváraní podmienky. |
| OBD_CUSTOMFILTER | Názov podmienky | Názov podmienky | Nvarchar (64) (null) | Názov podmienky pre časť podmienok tejto skupiny filtrov. |
| OBD_CUSTOMFILTER | Podmienka STR | Podmienka STR | Nvarchar (max.) (null) | Reťazec, ktorý je súčasťou podmienky. |
| OBD_CUSTOMFILTER | Podmienka QRY | Podmienka QRY | Nvarchar (max.) (null) | Dotaz, ktorý je súčasťou podmienky. |
| OBD_CUSTOMFILTER | Povolené | Povolené | Int (null) | Určuje, či je táto podmienka povolená. |
| OBD_CUSTOMFILTER | Pokračovanie percent | Pokračovanie percent | numerický (5, 2) (null) | Definuje percentuálny podiel taktov spracovaných pre každú podmienku. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_CUSTOMFILTER | ID sekvencie | ID sekvencie | Int<br>(null) | ID sekvencie vygenerované pre túto kon- |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | dition. |
| OBD_CUSTOMFILTER | Podmienky systému | Podmienky systému | Nvarchar (64) (null) | Systém je vhodný na filtrovanie kontaktov. |
| OBD_CUSTOMFILTER | Objednať | Objednať | Nvarchar (2048) (null) | Malo by sa uviesť poradie, v ktorom by sa mali uvádzať údaje spĺňajúce podmienku. |
| OBD_CUSTOMFILTER | Názov cieľovej skupiny | Názov cieľovej skupiny | Nvarchar (64) (null) | Nepoužíva sa. |
| OBD_CUSTOMFILTER | IsDelete | IsDelete | bit (null) | Určuje, či sa táto podmienka odstráni a nebude sa dať použiť. |
| OBD_CUSTOMFILTER | Typ podmienky | Typ podmienky | Int (null) | Nepoužíva sa. |
| OBD_CUSTOMFILTER | NázovZóny Mapované | NázovZóny Mapované | Nvarchar (max.) (null) | Názov zóny priradený k tejto podmienke. |
| OBD_CUSTOMFILTER | ExportedConditionID | ExportedConditionID | Int (null) | Nepoužíva sa. |
| OBD_CUSTOMFILTER | ConditionSTRInfo | ConditionSTRInfo | Nvarchar (max.) (null) | Podmienka, na základe ktorej sa filtrujú kontakty. |
| OBD_CUSTOMFILTERGROUP | ID nájomníka | ID nájomníka | int (null) | ID nájomníka sa automaticky vygeneruje aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_ CUSTOMFILTERGROUP | ID podnájomníka | ID podnájomníka | int (null) | ID podnájomníka automaticky generované aplikáciou pri vytváraní nového nájomníka |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | ated. |

*Všetky polia v tabuľke OBD_CustomFilters sú vyplnené ako hodnoty XML v jednom stĺpci s názvom **Cus- tomFilterGroup**. Toto je pre všetkých vytáčačov.
**Všetky polia v tabuľke OBD_CustomFilterGroup sú vyplnené ako hodnoty XML v jednom stĺpci s názvom **Cam- paignCustomFilters**. Toto je pre všetkých vytáčačov.

## Kategórie

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ údajov | Popis |
|---|---|---|---|---|
| OBD_CAMPAIGN_KATEGÓRIA | ID kategórie kampane | ID kategórie kampane | Int (nie je nulové) | Automaticky vygenerované ID pre kategóriu cam- paign v čase vytvorenia. |
| OBD_CAMPAIGN_KATEGÓRIA | Názov kategórie kampane | Názov kategórie kampane | Nvarchar (64) (nie je neplatné) | Priradený názov kategórie kampane. |
| OBD_CAMPAIGN_KATEGÓRIA | Cam- paignCategoryDescription | Cam- paignCategoryDescription | Nvarchar (255) (null) | Opis pre katóriu kampane. |
| OBD_CAMPAIGN_KATEGÓRIA | ID skupiny | ID skupiny | Int (nie je nulové) | Skupina kategórií kampaní, do ktorej patrí. |
| OBD_CAMPAIGN_KATEGÓRIA | VytvorenýDátum a čas | VytvorenýDátum a čas | dátum a čas (nie null) | Dátum a čas vytvorenia kategórie cam- paign. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_ CAMPAIGN _ KATEGÓRIA | Upravený dátum a čas | Upravený dátum a čas | dátum a čas (nie null) | Dátum a čas poslednej aktualizácie kategórie cam-paign. |
| OBD_ CAMPAIGN _ KATEGÓRIA | ID exportovanej kategórie | ID exportovanej kategórie | int (null ) | Toto označuje ID skupiny neprihlásen ých na odber pre spe- |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | občianska kategória. |
| OBD_ CAMPAIGN _ KATEGÓRIA | ID nájomníka | ID nájomníka | int (null ) | ID nájomníka sa automaticky vytvorí aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |
| OBD_ CAMPAIGN _ KATEGÓRIA | ID podnájomníka | ID podnájomníka | int (null ) | ID podnájomníka automaticky generované aplikáciou pri vytváraní nového nájomníka. |

## Kanály

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ údajov | Popis |
|---|---|---|---|---|
| OBD_ TYP KANÁLA | ID KANÁLA | ID KANÁLA | Int (nie je nulové) | Automaticky vygenerované ID Chan- nel v čase vytvorenia. |
| OBD_ TYP KANÁLA | POPIS KANÁLA | POPIS KANÁLA | Nvarchar (32) (null) | Popis kanála. |
| OBD_ TYP KANÁLA | IsCustomMode | IsCustomMode | bit (null ) | Určuje, či ide o režim vytvorený pre tento kanál. |
| OBD_ TYP KANÁLA | NÁZOV VYTÁČANIA | NÁZOV VYTÁČANIA | Nvarchar (80) (null) | Názov vytáčania. Toto je číselník, do ktorého aplikácia doručí kontakty. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_ TYP KANÁLA | ID nájomníka | ID nájomníka | int<br>(null<br>) | ID nájomníka sa automaticky vygeneruje aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_ TYP KANÁLA | ID podnájomníka | ID podnájomníka | int (null) | ID podnájomníka automaticky generované aplikáciou pri vytváraní nového nájomníka. |
| OBD_ TYP KANÁLA | Názov subdialerName | Názov subdialerName | Nvarchar (64) (null) | Názov pomocného vytáčania. |

### Stav kontaktu

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ údajov | Popis |
|---|---|---|---|---|
| OBD_Contact_Status_Mapping | ID STAVU | ID STAVU | Nvarchar (3) (nie je neplatné) | Toto je automaticky vygenerovaný jedinečný identifikátor používateľa. |
| OBD_Contact_Status_Mapping | STATUSDESC | STATUSDESC | Nvarchar (256) (nula) | Oblasti podnikania nakonfigurované pre kampaň. Zobrazia sa všetky polia týkajúce sa zaneprázdnenosti. |
| OBD_Contact_Status_Mapping | ID nájomníka | ID nájomníka | Int (null) | Typ údajov pre obchodné pole – číslo, plavák alebo dátum a čas. |
| OBD_Contact_Status_Mapping | ID podnájomníka | ID podnájomníka | Int (null) | Ak je typ údajov obchodného poľa pole, formát dátumu. |
| OBD_Contact_Status_Mapping | Typ stavu | Typ stavu | Varchar (32) (null) | Typ alebo kategória stavu. |

### Podrobnosti o pláne vytáčania

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ údajov | Popis |
|---|---|---|---|---|
| OBD_DPDe-Chvosty | NÁZOV ČÍSLA | NÁZOV ČÍSLA | Nvarchar (64) (nie je | Názov plánu vytáčania. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | neplatné) | |
| OBD_DPDe-Chvosty | POPIS | POPIS | Nvarchar (128) (nie je neplatné) | Popis plánu vytáčania. |
| OBD_DPDe-Chvosty | POČIATOČNÝ ČAS | POČIATOČNÝ ČAS | dátum a čas (nie je nulové) | Dátum a čas účinnosti tohto plánu vytáčania |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | z. |
| OBD_DPDe-Chvosty | KONCOVÝ ČAS | KONCOVÝ ČAS | dátum a čas<br>(nie je nulové) | Dátum a čas uplynutia platnosti tohto plánu vytáčania. |
| OBD_DPDe-Chvosty | ODSTRÁNENÉ | ODSTRÁNENÉ | Int<br>(nie je nulové) | Označuje, či bol plán vytáčania odstránený alebo je vykonaný - I. |
| OBD_DPDe-Chvosty | MODENUMBER | MODENUMBER | Int<br>(nie je nulové) | Číslo režimu (pri- ority) pre tento režim v pláne vytáčania. |
| OBD_DPDe-Chvosty | HMOTNOSŤ | HMOTNOSŤ | Int<br>(nie je nulové) | Váha daná tomuto režimu na vytáčanie. |
| OBD_DPDe-Chvosty | TYP KANÁLA | TYP KANÁLA | Int<br>(nie je nulové) | Typ kanála. Napríklad Hlas, SMS, E-mail.<br>1 pre SMS, 2 pre HLAS,<br>3 pre EMAIL, 4 pre CPAAS a 0 pre IVR. |
| OBD_DPDe-Chvosty | MAXRETRY | MAXRETRY | Int<br>(nie je nulové) | Maximálny počet opakovaní povolených podľa tohto plánu vytáčania. |
| OBD_DPDe-Chvosty | PEWC | PEWC | bit<br>(nie je nulové) | Označuje, či ide o PEWC alebo nie. PEWC je predchádzajúci výslovný písomný súhlas. |
| OBD_DPDe-Chvosty | OknoOpakovať | OknoOpakovať | bit<br>(null) | Počet opakovaných okien nakonfigurovaných v tomto pláne vytáčania. |
| OBD_DPDe-Chvosty | Pokusy o okno | Pokusy o okno | int<br>(null<br>) | Počet pokusov pre každú win-dow nakonfigurovanú v tomto pláne vytáčania. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_DPDe-Chvosty | Trvanie okna | Trvanie okna | Int<br>(null) | Trvanie win-dow podľa plánu vytáčania. |
| OBD_DPDe-Chvosty | CallBackCarryRetries | CallBackCarryRetries | bit<br>(null) | Či pokusy o spätné volanie musia zvýšiť počet opakovaných pokusov. |
| OBD_DPDe-Chvosty | ID nájomníka | ID nájomníka | Int<br>(null) | ID nájomníka sa automaticky obnoví aplikáciou, keď nový |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | Vytvorí sa nájomník. |
| OBD_DPDe-Chvosty | ID podnájomníka | ID podnájomníka | int (null) | ID podnájomníka sa automaticky generuje aplikáciou pri vytváraní nového nájomníka. |
| OBD_DPDe-Chvosty | IsOverridden | IsOverridden | bit (nie je nulové) | Označuje, či bolo prepísané predvolené správanie alebo nastavenia. |

## Používatelia

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ údajov | Popis |
|---|---|---|---|---|
| OBD_Users | UID | UID | Int (nie je nulové) | Toto je jedinečný identifikátor pre používateľa s automatickým generovaním. |
| OBD_Users | USERID | USERID | Nvarchar (100) (null) | Toto je ID prihlasovacieho používateľa. |
| OBD_Users | MENO | MENO | Nvarchar (100) (null) | Meno používateľa. |
| OBD_Users | HESLO | HESLO | Nvarchar (1024) (nula) | Heslo pre používateľa na prihlásenie do aplikácie. |
| OBD_Users | ADDRESS1 | ADDRESS1 | Nvarchar (32) (null) | Prvý riadok poštovej adresy používateľa. |
| OBD_Users | ADDRESS2 | ADDRESS2 | Nvarchar (32) (null) | Druhý riadok poštovej adresy používateľa, ak je k dispozícii. |
| OBD_Users | MESTO | MESTO | Nvarchar (16) (null) | Mesto, do ktorého používateľ patrí. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_Users | ŠTÁT | ŠTÁT | Nvarchar (16) (null) | PSČ vyššie uvedeného mesta/štátu/adresy. |
| OBD_Users | PIN | PIN | Nvarchar (8) (null) | PSČ vyššie uvedeného mesta/štátu/adresy. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_Users | HOME_PHONE | HOME_PHONE | Nvarchar (16) (null) | Home telefónne číslo používateľa. |
| OBD_Users | MOBILE_PHONE | MOBILE_PHONE | Nvarchar (16) (null) | Číslo mobilného telefónu používateľa. |
| OBD_Users | EMAIL_ID | EMAIL_ID | Nvarchar (64) (null) | E-mailová adresa používateľa. |
| OBD_Users | KOMENTÁRE | KOMENTÁRE | Nvarchar (128) (null) | Akékoľvek ďalšie poznámky o používateľovi, ktoré sú zadané. |
| OBD_Users | CREATETIME | CREATETIME | dátum a čas (null) | Dátum a čas, kedy bol používateľ vytvorený v aplikácii. |
| OBD_Users | KREATEUSER | KREATEUSER | Nvarchar (16) (null) | Osoba (používateľ), ktorá vytvorila tohto používateľa. |
| OBD_Users | Typ overenia | Typ overenia | int (null) | Typ overenia povolený pre tohto používateľa. Možnosti sú autentifikácia systému Windows, overovanie databázy a overovanie SSO. |
| OBD_Users | Typ používateľa | Typ používateľa | int (null) | Označuje, či je používateľ správcom alebo používateľom na základe rolí so zadaným prístupom. |
| OBD_Users | IsUserMapped | IsUserMapped | bit (null) | |
| OBD_Users | IsSalesforce | IsSalesforce | bit (null | Ak ide o používateľa služby Service Cloud Voice, táto hodnota je zadaná ako 1. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | ) | Inak je to 0. |
| OBD_Users | IsConcurrentLogin | IsConcurrentLogin | bit<br>(null<br>) | Označuje, či sa používateľ môže súčasne prihlasovať z iného používateľa |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | zariadenie. Možné hodnoty – 0, ak nie sú povolené; 1, ak je to povolené. |
| OBD_Users | Nikdy nevyprší | Nikdy nevyprší | bit<br>(nie je nulové) | Toto je nastavenie, ktoré zabezpečí, že prístupové slovo nikdy nevyprší. Nastavte hodnotu 1, ak prístupové slovo nikdy nevyprší; 0, ak platnosť hesla vyprší a je potrebné ho resetovať. |
| OBD_Users | ĎalšiePrihlasovacie heslo | ĎalšiePrihlasovacie heslo | bit<br>(nie je nulové) | Toto je nastavenie, ktoré núti používateľa zmeniť prístupové slovo pri ďalšom pokuse o prihlásenie. Nastavte 1, aby ste prinútili používateľa zmeniť heslo; 0, aby ste povolili prihlásenie pomocou starého hesla. |
| OBD_Users | CreateUserInDomain | CreateUserInDomain | bit<br>(nie je nulové) | Určuje, či je používateľ vytvorený v doméne, keď je tu vytvorený. 1, ak je používateľ vytvorený v doméne; 0, ak nie je vytvorená v doméne. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_Users | IsDelete | IsDelete | bit (null) | Toto označuje odstráneného používateľa. Hodnota je 1, ak je používateľ odstránený; 0, ak používateľ nebol odstránený. |
| OBD_Users | UpravenéBy | UpravenéBy | Nvarchar (10) (null) | Toto označuje cestu zmeny informácií o používateľovi – prostredníctvom aplikácie alebo metódy API. |
| OBD_Users | ID nájomníka | ID nájomníka | int (null) | ID nájomníka automaticky generované aplikáciou, keď je vytvorený nový nájomník. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | ated. |
| OBD_Users | ID podnájomníka | ID podnájomníka | int (null) | ID podnájomníka automaticky vygenerované aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |

## Profil

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ údajov | Popis |
|---|---|---|---|---|
| OBD_AutoUp-loadParam | ID | ID | Int (nie je nulové) | Automaticky vygenerovaný ID profilu. |
| OBD_AutoUp-loadParam | ID kampane | ID kampane | Nvarchar (64) (null) | ID kampane pre profesionálny súbor na nahrávanie kontaktov. |
| OBD_AutoUp-loadParam | Názov profilu | Názov profilu | Nvarchar (512) (null) | Názov profilu. |
| OBD_AutoUp-loadParam | Hlavičky súborov | Hlavičky súborov | Nvarchar (4000) (null) | Podrobnosti hlavičky súboru na odovzdanie kontaktu. |
| OBD_AutoUp-loadParam | SrcDetails | SrcDetails | Varchar (512) (null) | Názov nahrávaného súboru obsahujúceho kontrakty. |
| OBD_AutoUp-loadParam | Priorita | Priorita | Varchar (8) (null) | Priorita kontaktu nahraného prostredníctvom tohto profilu. |
| OBD_AutoUp-loadParam | Momentka kontaktu | Momentka kontaktu | Varchar (26) (null) | Konkrétny dátum a čas na vytočenie taktu. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_AutoUp-loadParam | ID agenta | ID agenta | Varchar (8) (null) | ID agenta agenta, ktorý spracováva tento kontakt. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_AutoUp-loadParam | Časové pásmo | Časové pásmo | Nvarchar (128) (null) | Časové pásmo kontaktu, ktorý sa nahráva prostredníctvom tohto profilu. |
| OBD_AutoUp-loadParam | Režimy | Režimy | Nvarchar (512) (null) | Režimy, do ktorých je možné nahrať kontakty prostredníctvom tohto profilu. |
| OBD_AutoUp-loadParam | BusinessFlds | BusinessFlds | Nvarchar (2000) (null) | Pracovné polia kontaktu ako v súbore nahrania kontaktu. |
| OBD_AutoUp-loadParam | PSČ | PSČ | Int (null) | PSČ kontaktu |
| OBD_AutoUp-loadParam | TYP NAHRÁVANIA | TYP NAHRÁVANIA | Nchar (1) (null) | Typ nahrávania – JSON, API atď. |
| OBD_AutoUp-loadParam | Typ src | Typ src | Varchar (8) (null) | Toto je typ zdroja súboru na odovzdanie kontaktu – či už ide o databázovú tabuľku/zobrazenie, súbor Ser- vice Cloud Voice, textový súbor, formát JSON atď. |
| OBD_AutoUp-loadParam | SmsData | SmsData | Varchar (20) (null) | Text správy, ktorý je mapovaný prostredníctvom tohto |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | profilu. |
| OBD_AutoUp-loadParam | ApplyDNC | ApplyDNC | bit (null) | Toto označuje, či je v profile povolená valizácia DNC. Toto je 1, ak je povolené; 0, ak nie je povolená. |
| OBD_AutoUp- | ID používateľa | ID používateľa | Varchar | ID používateľa |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| loadParam | | | (50) (nulová) | Používateľ, ktorý vytvára tento profesionálny súbor. |
| OBD_AutoUp-loadParam | Dátum | Dátum | dátum a čas (null) | Dátum a čas vytvorenia profilu. |
| OBD_AutoUp-loadParam | DuplicateFilter | DuplicateFilter | bit (null ) | či sa majú kontakty v čase nahrávania skontrolovať, či neobsahujú duplikáty. |
| OBD_AutoUp-loadParam | DuplicateFilterKeyID | DuplicateFilterKeyID | Varchar (50) (nulová) | Kľúč, na ktorom sa kontroluje, či nie je duplikát kontaktu pred nahraním. |
| OBD_AutoUp-loadParam | Detail kontaktu | Detail kontaktu | Nvarchar (max.) (null) | Toto obsahuje informácie o mapovaní poľa profilu. |
| OBD_AutoUp-loadParam | Predmet pošty | Predmet pošty | Varchar (8) (null) | Riadok predmetu e-mailovej správy. |
| OBD_AutoUp-loadParam | Poštová správa | Poštová správa | Varchar (8) (null) | Telo e-mailovej správy. |
| OBD_AutoUp-loadParam | Priložiť poštu | Priložiť poštu | Varchar (8) (null) | Či je príloha súčasťou e-mailu. |
| OBD_AutoUp-loadParam | Text SmsText | Text SmsText | Varchar (8) (null) | Text SMS mes-sage. |
| OBD_AutoUp-loadParam | Oddeľovač | Oddeľovač | Char (1) (null) | Oddeľovač použitý v nahratom súbore. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_AutoUp-loadParam | OblasťCodeDelimiter | OblasťCodeDelimiter | Char<br>(1) (null) | Oddeľovač sa používa na oddelenie smerového čísla z telefónneho čísla. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_AutoUp-loadParam | KontaktNasledujúciČas nahrávania | KontaktNasledujúciČas nahrávania | dátum a čas (null) | Dátum a čas odovzdania súboru con-tact. Platí to pre nahrávanie profilov Service Cloud Voice a Data-base. |
| OBD_AutoUp-loadParam | ScrubNextUploadTime | ScrubNextUploadTime | dátum a čas (null) | Dátum a čas, kedy sa má kontakt s súborom peelingu odovzdať na odovzdanie. Platí to pre nahrávanie profilov Service Cloud Voice a Data-base. |
| OBD_AutoUp-loadParam | ČAS AUTOMATICKÉHO NAHRÁVANIA | ČAS AUTOMATICKÉHO NAHRÁVANIA | Nvarchar (16) (null) | Dátum a čas automatickéh o odovzdania súboru. |
| OBD_AutoUp-loadParam | LASTUPLOAD | LASTUPLOAD | Nvarchar (16) (null) | Dátum a čas posledného nahrania z tohto profilu. |
| OBD_AutoUp-loadParam | UpdateBussFld | UpdateBussFld | bit (null ) | Či aktualizovať pole zaneprázdneno sti pre kontakty nahrané prostredníctvo m tohto profilu. |
| OBD_AutoUp-loadParam | ListIdToUpdate | ListIdToUpdate | Nvarchar (1024) (null) | Či sa má aktualizovať ID zoznamu, keď sa prostredníctvo m profilu vytvorí nové |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | nahrávanie. |
| OBD_AutoUp-loadParam | Stav | Stav | Int<br>(null) | Stav, do ktorého patrí takt. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_AutoUp-loadParam | DNCBusinessFields | DNCBusinessFields | Nvarchar (128) (null) | Polia, ktoré sa považujú za takt ako DNC. |
| OBD_AutoUp-loadParam | Úroveň nahrávania | Úroveň nahrávania | Char (1) (null) | Úroveň nahrávania taktov v tomto súbore<br>- Globálne nahrávanie alebo nahrávanie špecifické pre kampane. |
| OBD_AutoUp-loadParam | IsAppend | IsAppend | bit (null ) | Či sa majú kontakty pripojiť počas procesu nahrávania. |
| OBD_AutoUp-loadParam | IsUpdate | IsUpdate | bit (null ) | Či sa majú kontakty aktualizovať počas procesu nahrávania. |
| OBD_AutoUp-loadParam | Prepísať | Prepísať | bit (null ) | Či sa majú kontakty počas nahrávania prepísať. |
| OBD_AutoUp-loadParam | DNCCampaignID | DNCCampaignID | Nvarchar (Max.) (null) | Ak je kontakt pre konkrétnu kampaň označený ako DNC, ID kampane, pre ktoré ide o DNC. |
| OBD_AutoUp-loadParam | Kód DNCCountryCode | Kód DNCCountryCode | Int (null) | Kód krajiny kontaktu DNC. |
| OBD_AutoUp-loadParam | DNCAreaCode | DNCAreaCode | Int (null) | Smerové číslo taktu DNC. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_AutoUp-loadParam | DNCCValue | DNCCValue | int (null ) | Ukladá indexy hlavičky súboru priradené ako hodnota DNCC pre |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | DNC filter v profile. |
| OBD_AutoUp-loadParam | Režim DNCImportMode | Režim DNCImportMode | Nchar (1) (null) | Režim importu DNC – automatické alebo manuálne nahrávanie. |
| OBD_AutoUp-loadParam | DNCType | DNCType | Char (1) (null) | Typ DNC – kampaň, kategória alebo globálna. |
| OBD_AutoUp-loadParam | Navždy | Navždy | bit (null) | Či je kontakt označený ako DNC Forever. |
| OBD_AutoUp-loadParam | NDNCBusinessFields | NDNCBusinessFields | int (null) | Obchodné polia, na základe ktorých je kontakt označený ako NDNC. |
| OBD_AutoUp-loadParam | Čas vykonania profilu | Čas vykonania profilu | Nvarchar (60) (null) | Dátum a čas, kedy bol profil vykonaný na nahrávanie taktov. |
| OBD_AutoUp-loadParam | Cesta profilu | Cesta profilu | Nvarchar (256) (null) | Cesta, kde sú umiestnené súbory kontaktov na odovzdanie prostredníctvom tohto profilu. |
| OBD_AutoUp-loadParam | ZipCode_Optional | ZipCode_Optional | Nvarchar (64) (null) | Voliteľné dodatočné PSČ pre tento profil. |
| OBD_AutoUp-loadParam | Modes_ZipCodes | Modes_ZipCodes | Nvarchar (100) (null) | PSČ mapované na režimy v profile. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_AutoUp-loadParam | Podmienka STR | Podmienka STR | Nvarchar (2048) (null) | Toto je podmienka filtra cus-tom, ktorá sa používa na nahrávanie zodpovedajú cich kon- |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | takty prostredníctvom tohto profilu. |
| OBD_AutoUploadParam | PoštaCC | PoštaCC | Nvarchar (Max.) (null) | E-mailové adresy, ktoré sa majú skopírovať pri odosielaní e-mailu kampane. |
| OBD_AutoUploadParam | MailBCC | MailBCC | Nvarchar (Max.) (null) | E-mailové adresy, ktoré dostanú slepú kópiu pri odoslaní campaign mailu. |
| OBD_AutoUploadParam | Stav profilu | Stav profilu | bit (null) | Stav profilu – Aktívny alebo Neaktívny. |
| OBD_AutoUploadParam | SKÓRE OLOVA | SKÓRE OLOVA | Int (null) | Skóre potenciálneho zákazníka kontaktu. |
| OBD_AutoUploadParam | Typ súboru | Typ súboru | Nvarchar (10) (null) | Typ súboru nahrávania profilu. Napríklad JSON, text atď. |
| OBD_AutoUploadParam | FileTypeFormat | FileTypeFormat | Nvarchar (10) (null) | Toto je prípona súboru, ako je vybratá v profile. |
| OBD_AutoUploadParam | DNCStartDate | DNCStartDate | Varchar (16) (null) | Dátum a čas prijatia taktu na získanie štatútu DNC. |
| OBD_AutoUploadParam | DNCEndDate | DNCEndDate | Varchar (16) (null) | Konečný dátum a čas, kedy kontakt prestáva byť kontaktom DNC. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_AutoUp-loadParam | Formát DNCDateFormat | Formát DNCDateFormat | Varchar (32) (null) | Formát dátumu dátumov DNC. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_AutoUp-loadParam | ID zariadenia | ID zariadenia | Nvarchar (255) (null) | ID zariadenia, na ktoré sa zasiela oznámenie o overení totožnosti. |
| OBD_AutoUp-loadParam | FixedWidthData | FixedWidthData | Nvarchar (Max.) (null) | Či nahrávané údaje pochádzajú zo súboru s pevnou šírkou. |
| OBD_AutoUp-loadParam | Smerové číslo | Smerové číslo | Int (nie je nulové) | Smerové číslo kontaktu. |
| OBD_AutoUp-loadParam | Mesto | Mesto | Int (nie je nulové) | Mesto kontaktu. |
| OBD_AutoUp-loadParam | Názov zóny | Názov zóny | Int (nie je nulové) | Názov zóny, do ktorej takt patrí. |
| OBD_AutoUp-loadParam | DNCCampaignCategoryID | DNCCampaignCategoryID | Nvarchar (max.) (null) | Kategória kampane na označenie taktnej DNC. |
| OBD_AutoUp-loadParam | ConditionSTRInfo | ConditionSTRInfo | Nvarchar (Max.) (null) | Toto pole ukladá podmienky pre profil používaný na čistenie kontaktov. |
| OBD_AutoUp-loadParam | IsBusinessFieldDNC | IsBusinessFieldDNC | bit (null ) | Či sa obchodné pole používa ako filter na označenie taktu ako DNC. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_AutoUp-loadParam | ID nájomníka | ID nájomníka | int (null) | ID nájomníka sa automaticky vygeneruje aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |
| OBD_AutoUp-loadParam | ID podnájomníka | ID podnájomníka | Int (null) | ID podnájomníka automaticky generované |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | aplikácia pri vytvorení nového nájomníka. |
| OBD_AutoUp-loadParam | Typ súhlasu | Typ súhlasu | Nvarchar (16) (nie je neplatné) | Typ súhlasu – či je kontakt PEWC alebo nie. |
| OBD_AutoUp-loadParam | CPTTimeZoneType | CPTTimeZoneType | Varchar (8) (null) | Typ časového pásma Cus-tomer Pre-ferred Time (CPT), ktorý sa má volať. Napríklad časové pásmo kampane, štátne časové pásmo atď. |
| OBD_AutoUp-loadParam | CPTTimeZone | CPTTimeZone | Varchar (8) (null) | Časové pásmo Cus- tomer Pre- ferred Time (CPT) na volanie. Napríklad časové pásmo kampane, štátne časové pásmo atď. |
| OBD_AutoUp-loadParam | CPTDayofWeek | CPTDayofWeek | Varchar (8) (null) | Deň v týždni pre CPT. |
| OBD_AutoUp-loadParam | CPTTimeFormat | CPTTimeFormat | Nvarchar (16) (null) | Formát času pre CPT. |
| OBD_AutoUp-loadParam | SlotAStartTime | SlotAStartTime | Varchar (8) (null) | Čas začiatku prvého slotu preferovaný zákazníkom. |
| OBD_AutoUp-loadParam | SlotAEndTime | SlotAEndTime | Varchar (8) (null) | Čas ukončenia prvého slotu preferovaný zákazníkom. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_AutoUp-loadParam | SlotBStartTime | SlotBStartTime | Varchar (8) (null) | Čas začiatku druhého prvého slotu preferovaný zákazníkom. |
| OBD_AutoUp-loadParam | SlotBEndTime | SlotBEndTime | Varchar (8) (null) | Čas ukončenia druhého slotu preferovaný zákazníkom. |
| OBD_AutoUp-loadParam | SlotCStartTime | SlotCStartTime | Varchar (8) (null) | Čas začiatku tretieho slotu preferovaný zákazníkom. |
| OBD_AutoUp-loadParam | SlotCEndTime | SlotCEndTime | Varchar (8) (null) | Čas ukončenia tretieho slotu preferovaný zákazníkom. |
| OBD_AutoUp-loadParam | AreaCodeEnabled | AreaCodeEnabled | bit (nie je nulové) | Či je smerové číslo povolené – ide o oddelenie od telefónneho čísla. |
| OBD_AutoUp-loadParam | AreaCodeSubString | AreaCodeSubString | Nvarchar (10) (null) | Podreťazec smerového čísla, ktorý oddeľuje telefónne číslo od smerového čísla. |

## Režimy

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ údajov | Popis |
|---|---|---|---|---|
| OBD_MODES | Minimálna dĺžka | Minimálna dĺžka | int (null ) | Minimálna dĺžka kontaktného telefónneho čísla pre tento režim. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_MODES | Maximálna dĺžka | Maximálna dĺžka | int<br>(null<br>) | Maximálna dĺžka kontaktného telefónneho čísla pre toto číslo |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | režim. |
| OBD_MODES | ID kanála | ID kanála | Int<br>(nie je nulové) | ID kanála, ku ktorému je priradený režim. |
| OBD_MODES | VytvorenýDátum a čas | VytvorenýDátum a čas | dátum a čas<br>(null) | Dátum a čas vytvorenia tohto režimu. |
| OBD_MODES | Upravený dátum a čas | Upravený dátum a čas | dátum a čas<br>(null) | Dátum a čas tejto aktualizácie tohto režimu. |
| OBD_MODES | ExportedModeID | ExportedModeID | Int<br>(null) | ID režimu, ktoré pochádza z iného zdroja. |
| OBD_MODES | ID nájomníka | ID nájomníka | int<br>(null<br>) | ID nájomníka sa automaticky vygeneruje aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |
| OBD_MODES | ID podnájomníka | ID podnájomníka | int<br>(null<br>) | ID podnájomníka automaticky generované aplikáciou pri vytváraní nového nájomníka. |
| OBD_MODES | MODENUMBER | MODENUMBER | Int<br>(nie je nulové) | Číselný identifikátor režimu. |
| OBD_MODES | NÁZOV REŽIMU | NÁZOV REŽIMU | Nvarchar<br>(50) (nie je neplatné) | Názov režimu. |
| OBD_MODES | POPIS REŽIMU | POPIS REŽIMU | Nvarchar<br>(128) (null) | Popisný text režimu. |

## Výsledky

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ údajov | Popis |
|---|---|---|---|---|
| OBD_Outcome | VÝSLEDKOVÁ SKUPINA | VÝSLEDKOVÁ SKUPINA | Nvarchar | Výsledná skupina to |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | (32) (null) | Come patrí. |
| OBD_Outcome | VÝSLEDOK | VÝSLEDOK | Int<br>(nie je nulové) | Automaticky vygenerované ID výstupu v čase vytvorenia. |
| OBD_Outcome | POPIS | POPIS | Nvarchar<br>(128) (null) | Opis výsledku. |
| OBD_Outcome | ZOBRAZOVANÝ NÁZOV | ZOBRAZOVANÝ NÁZOV | Nvarchar<br>(128) (null) | Opis výsledku. |
| OBD_Outcome | OBCHODNÝ VÝSLEDOK | OBCHODNÝ VÝSLEDOK | Int<br>(nie je nulové) | Toto označuje typ výsledku. 0 pre výsledok telefonovania a 1 pre výsledok podnikania. |
| OBD_Outcome | TYP KANÁLA | TYP KANÁLA | Int<br>(nie je nulové) | Typ kanála. 1 pre SMS, 2 pre VOICE, 3 pre EMAIL, 4 pre CPAAS a 0 pre IVR. |
| OBD_Outcome | KONFIGUROVATEĽNÉ | KONFIGUROVATEĽNÉ | int<br>(null<br>) | To znamená, či je možné zmeniť nakonfigurované rekvizity pre tento výsledok. 0 neumožňuje zmenu; 1 umožňuje zmenu. |
| OBD_Outcome | ODSTRÁNENÉ | ODSTRÁNENÉ | Int<br>(nie je nulové) | To znamená, či je konkrétny výsledok vo výsledkovej tabuľke mäkko odstránený. 0 sa vypúšťa; Bod 1 sa nevypúšťa. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_Outcome | Písanie RPCType | Písanie RPCType | Nvarchar (8) (null) | Označuje to výsledok typu RPC ako RPC alebo Non-RPC. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_Outcome | BOParentId | BOParentId | Int (null) | ID nadradenej cieľovej skupiny. |
| OBD_Outcome | PrírastkyOpakuje sa | PrírastkyOpakuje sa | bit (null) | To indikuje, či sa počet odchodov do dôchodku musí zvýšiť pre konkrétny pokus. |
| OBD_Outcome | GlobalRetry | GlobalRetry | bit (null) | Celkový počet opakovaní sa počíta pre tento výsledok. |
| OBD_Outcome | Denný opakovaný pokus | Denný opakovaný pokus | bit (null) | Denný počet opakovaní tohto výsledku sa počíta. |
| OBD_Outcome | ModeRetry | ModeRetry | bit (null) | Pre tento výsledok sa počíta počet opakovaní na úrovni režimu. |
| OBD_Outcome | VýsledokOpakovať | VýsledokOpakovať | bit (null) | Či sa kontakt musí uzavrieť, ak je tento výsledok nastavený. 0 na zatvorenie kontaktu; .1 aby kontakt zostal otvorený. |
| OBD_Outcome | OknoOpakovať | OknoOpakovať | bit (null) | Označuje, či je funkcia Opakovanie okna povolená. 0 je zdravotne postihnutá; Č. 1 je povolená. |
| OBD_Outcome | Zobrazenie agenta | Zobrazenie agenta | bit (null) | Označuje, či je výsledok označený ako viditeľný pre agenta. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_Outcome | PredvolenéOffSet | PredvolenéOffSet | int (null) | Označuje predvolený počet dní na zopakovanie kontaktu s týmto výsledkom. |
| OBD_Outcome | PredvolenýZavrieť kontakt | PredvolenýZavrieť kontakt | bit (null) | To znamená, či kontakt s |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | | Tento výsledok je možné uzavrieť. |
| OBD_Outcome | DefaultMaxRetry | DefaultMaxRetry | int (null) | Maximálny počet opakovaných pokusov povolený pre tento výsledok. |
| OBD_Outcome | IsLiveCallResult | IsLiveCallResult | int (null) | Označuje, či ide o uskutočnenie živého hovoru alebo o priradený výsledok. |
| OBD_Outcome | ExportedOutcomeID | ExportedOutcomeID | int (null) | ID výsledku, ktorý sa exportuje z iného platňového formulára alebo vytáčania. |
| OBD_Outcome | Externá identifikácia výsledku | Externá identifikácia výsledku | Nvarchar (68) (null) | Nepoužíva sa. |
| OBD_Outcome | ID nájomníka | ID nájomníka | int (null) | ID nájomníka sa automaticky vygeneruje aplikáciou pri vytvorení nového nájomníka. |
| OBD_Outcome | ID podnájomníka | ID podnájomníka | int (null) | ID podnájomníka automaticky generované aplikáciou pri vytváraní nového nájomníka. |

## Oblasti podnikania kampane

| Zdrojová tabuľka | Názov stĺpca | Zobrazovaný názov | Typ údajov | Popis |
|---|---|---|---|---|
| OBD_Campaign_BusinessFields | ID kampane | ID kampane | Nvarchar (64) (nie je neplatné) | Toto je automaticky generovaný jedinečný identifikátor používateľa. |
| OBD_Campaign_BusinessFields | Názov poľa | Názov poľa | Nvarchar (64) (nie | Obchodné oblasti konfigurované pre cam- |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | null) | Paign. V zozname sú uvedené všetky oblasti podnikania. |
| OBD_Campaign_BusinessFields | Údajový typ | Údajový typ | Nvarchar (32) (nie je neplatné) | Typ údajov pre obchodné pole – číslo, plavák alebo dátum a čas. |
| OBD_Campaign_BusinessFields | Formát | Formát | Nvarchar (32) (nie je neplatné) | Ak je typ údajov obchodného poľa pole, formát dátumu. |
| OBD_Campaign_BusinessFields | Oblasť podnikania | Oblasť podnikania | Nvarchar (32) (nie je neplatné) | ID obchodnej oblasti vytvorené aplikáciou. |
| OBD_Campaign_BusinessFields | SQLExpression | SQLExpression | Nvarchar (64) (nie je neplatné) | Obchodné polia s iným typom údajov ako reťazcom sú CAST v tomto stĺpci s ID poľa zaneprázdnenosti. |
| OBD_Campaign_BusinessFields | IsEMailMapped | IsEMailMapped | bit (null) | Označuje, či je pracovné pole priradené k funkcii e-mailu. |
| OBD_Campaign_BusinessFields | IsSMSMapped | IsSMSMapped | bit (null) | Označuje, či je obchodné pole priradené k funkcii SMS. |
| OBD_Campaign_BusinessFields | IsDNCMapped | IsDNCMapped | bit (null) | Označuje, či je pracovné pole priradené k zoznamu Nevolať (DNC). |
| OBD_Campaign_BusinessFields | ID typu firmy | ID typu firmy | int (null) | Predstavuje identifikátor typu podnikania spojeného s vačkou. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_Campaign_BusinessFields | Upraviteľné | Upraviteľné | bit<br>(null) | Označuje, či je oblasť podnikania upraviteľná. |
| OBD_Campaign_BusinessFields | ID sekvencie | ID sekvencie | bit<br>(null<br>) | Znázorňuje, či má oblasť podnikania špecifické ID sekvencie na objednávanie. |
| OBD_Campaign_BusinessFields | IsMax | IsMax | int<br>(null<br>) | Označuje maximálnu hodnotu alebo limit pre oblasť podnikania, ak je to možné. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| OBD_Campaign_BusinessFields | Viditeľné | Viditeľné | bit (nie je nulové) | Označuje, či je obchodné pole viditeľné v aplikácii. |
| OBD_Campaign_BusinessFields | IsIVRMapped | IsIVRMapped | bit (nie je nulové) | Označuje, či je obchodné pole priradené k systému IVR. |
| OBD_Campaign_BusinessFields | IsSNSMapped | IsSNSMapped | bit (null) | Označuje, či je obchodné pole priradené k funkcii SNS. |
| OBD_Campaign_BusinessFields | Dĺžka znakov | Dĺžka znakov | Nvarchar (3) (null) | Predstavuje maximálnu prípustnú dĺžku znakov pre pole zaneprázdnenosť ako hodnota reťazca. |
| OBD_Campaign_BusinessFields | Hlavný zákazník | Hlavný zákazník | Nvarchar (250) (null) | Obsahuje údaje týkajúce sa zákazníkov spojené s kampaňou s maximálnou dĺžkou 250 znakov. |
| OBD_Campaign_BusinessFields | ID nájomníka | ID nájomníka | int (null) | Jedinečný identifikátor nájomcu, automaticky vytvorený aplikáciou. |
| OBD_Campaign_BusinessFields | ID podnájomníka | ID podnájomníka | int (null) | Jedinečný identifikátor podnájomníka, automaticky generovaný aplikáciou. |

# Metriky výkonnosti

Konzola v reálnom čase poskytuje nepretržite aktualizované údaje s obnovovacou frekvenciou 15 sekúnd pre prebiehajúce kampane. Zahŕňa kľúčové metriky, ako sú miery pokusov, % RPC (percento pripojenia pravej strany) a komplexné štatistiky kontaktov kampane.

Prejdite do časti **Prehľady** > **výkonnosť** a otvorte stránku Metriky výkonnosti. Na stránke Metriky výkonnosti sa zobrazujú súhrnné údaje kampane v reálnom čase.

## Súhrn kampane

Súhrn kampane zobrazuje výkonnosť na úrovni kampane. Zobrazuje prediktívne parametre na úrovni kampane a aktuálne údaje o tempe vytáčania.

Súhrn kampane obsahuje nasledujúce parametre:

| Pole | Popis |
|---|---|
| **Podrobnosti o kampani** | |
| Kampaň | Názov kampane. |
| Stav kampane | Aktuálny stav kampane. |
| **Stav na úrovni systému** | |
| Celkový počet dostupných kontaktov | Celkový počet kontaktov so stavom otvorených kontaktov za daný deň. |
| Celkový počet vytočených hovorov | Celkový počet pokusov za daný deň. |
| Celkový počet prijatých hovorov | Celkový počet pripojených kontaktov vrátane pripojených agenta a záznamníka za daný deň. |
| Celkový počet prebiehajúcich hovorov | Počet živých hovorov, ktoré vytáča telefón. |
| Priemerný čas spracovania | Priemerný súčet času hovoru a času ACW vydelený celkovým *počtom prijatých hovorov*. |
| Dokončenie % | Ak vezmeme do úvahy všetky záznamy v tabuľke kontaktov, počet uzavretých kontaktov vydelený celkovým počtom kontaktov. |
| Pripojiť % | Celkový počet jedinečných vytočených kontaktov, o ktoré ste sa pokúsili a ktoré boli prijaté, vydelené celkovým počtom jedinečných vytočených kontaktov za aktuálny deň. |
| Pokus % | Celkový počet vytočených hovorov vydelený celkovým počtom jedinečných kontaktov za aktuálny deň. |
| Pokus o pripojenie % | Celkový počet prijatých hovorov vydelený celkovým počtom vytočených hovorov za aktuálny deň. |
| Úspešnosť % | Celkový počet vytočených hovorov, ktorých výsledok podniku bol úspešný alebo výsledok telefonického hovoru označený ako úspešný pomocou výberu hovoru naživo, vydelený celkovým počtom vytočených hovorov za aktuálny deň. |
| RPC % | Celkový počet vytočených hovorov, ktorých výsledok typu RPC bol vydelený celkovým počtom vytočených hovorov za aktuálny deň. |
| Otvoriť % | Ak vezmeme do úvahy všetky záznamy v tabuľke kontaktov, celkový počet kontaktov s otvoreným stavom vydelený celkovým počtom kontaktov. |

| | |
|---|---|
| Čerstvé % | Ak vezmeme do úvahy všetky záznamy v tabuľke kontaktov, celkový počet kontaktov s čerstvým stavom (otvorený a nikdy nepokus) vydelený celkovým počtom kontaktov. |
| Zmeniť termín % | Ak vezmeme do úvahy všetky záznamy v tabuľke kontaktov, celkový počet kontaktov so stavom Zmeniť plán (otvorené a aspoň raz pokus) vydelený celkovým počtom kontaktov. |

| | |
|---|---|
| Zatvorené % | Ak vezmeme do úvahy všetky záznamy v tabuľke kontaktov, celkový počet kontaktov so stavom zatvorenia, vydelený celkovým počtom kontaktov. |
| **Dnešné štatistiky** | |
| Otvoriť % | Aktuálne kontakty s otvoreným stavom vydelené súčtom celkového počtu kontaktov nahraných dnes a počtom kontaktov so stavom otvorenia na začiatku dňa.<br><br>Otvorené kontakty sú záznamy, ktoré je možné vytočiť. |
| Čerstvé % | Aktuálny stav Kontakty s čerstvými kontaktmi (otvorené a nikdy neuskutočnené), vydelený súčtom celkového počtu kontaktov, ktoré boli dnes nahrané, a počtom kontaktov so stavom otvorenia na začiatku dňa.<br><br>Nové kontakty sú záznamy, o ktoré ste sa nikdy nepokúsili. |
| Zmeniť termín % | Aktuálne kontakty so zmeneným stavom kontaktov (otvorené a aspoň raz pokusy), vydelené súčtom celkového počtu kontaktov nahraných dnes a počtom kontaktov so stavom otvorenia na začiatku dňa.<br><br>Preplánované kontakty sú záznamy, ktoré boli aspoň raz v pokušení a čakajú na opätovné vytočenie. |
| Zatvorené % | Aktuálne kontakty so stavom zatvorenia, vydelené súčtom celkového počtu kontaktov, ktoré boli dnes nahrané, a počtom kontaktov so stavom otvorenia na začiatku dňa.<br><br>Zatvorené kontakty sú záznamy, ktoré nie je možné vytočiť a boli zatvorené systémom alebo používateľom. |
| **Štatistiky úrovne úspešnosti** | |
| Prejsť 1% | Počet kontaktov s dnešným pokusom iba o 1 pokus, vydelený súčtom celkového počtu kontaktov, ktoré boli dnes nahrané, a počtom kontaktov so stavom otvorenia na začiatku dňa. |
| Prejsť 2% | Počet kontaktov s dnešným pokusom iba 2, vydelený súčtom celkového počtu kontaktov nahraných dnes a počtom kontaktov so stavom otvorenia na začiatku dňa. |
| Prejsť 3% | Počet kontaktov s dnešným pokusom iba 3, vydelený súčtom celkového počtu kontaktov nahraných dnes a počtom kontaktov so stavom otvorenia na začiatku dňa. |
| Prekonať 4% | Počet kontaktov s dnešným pokusom iba 4, vydelený súčtom celkového počtu kontaktov, ktoré boli dnes nahrané, a počtom kontaktov so stavom otvorenia na začiatku dňa. |
| Prekonať 5% | Počet kontaktov s dnešným pokusom iba 5, vydelený súčtom celkového počtu kontaktov, ktoré boli dnes nahrané, a počtom kontaktov so stavom otvorenia na začiatku dňa. |

| | |
|---|---|
| > Pass 5% (PassGreat- | Počet kontaktov s >5 (viac ako) Dnešné pokusy rozdelené |

| | |
|---|---|
| erThanFivePercentage) | podľa súčtu celkového počtu kontaktov nahraných dnes a počtu kontaktov so stavom otvorenia na začiatku dňa. |

# Kritériá filtra prehľadov

Modul reportov je dodávaný s výkonným filtrom, ktorý umožňuje používateľovi pozrieť sa na makro pohľad na taktné centrum a prejsť na mikroúroveň kontaktu, hovoru alebo agenta. Prehľady môžete filtrovať na základe nasledujúcich parametrov:

## Časové pásma

Môžete generovať historické prehľady pre konkrétne časové pásma. Pred výberom ďalších kritérií filtra vyberte časové pásmo z rozbaľovacej ponuky Časové pásmo.

**Poznámka**: Toto je voliteľná konfigurácia. Ak chcete získať prehľady podľa časového pásma, vlastnosť IsTimeZoneRequiredForFilter musí byť v súbore web.config LCMService nastavená na hodnotu true.

Údaje výkazov sa vypĺňajú na základe zvolenej periodicity:

- **Filter Dnes** zobrazuje údaje zostavy týkajúce sa aktuálneho dátumu vo vybratom časovom pásme.
- **Filter Včerajšok** zobrazí prehľad týkajúci sa predchádzajúceho dňa až do polnoci vo vybranom časovom pásme.
- **Filter Tento týždeň** zobrazuje údaje prehľadu od pondelka do aktuálneho dňa vo vybratom časovom pásme.
- **Tento filter mesiacov** zobrazuje údaje prehľadu od prvého kalendárneho mesiaca po aktuálny deň vo vybratom časovom pásme.
- **Vlastný** filter zobrazuje údaje zostavy pre rozsah dátumov podľa počiatočného a koncového dátumu vybratého vo vybratom časovom pásme.

## Globálny zoznam

Zobrazia sa všetky globálne zoznamy na výber. Povolený je jeden aj viacnásobný výber. Ak chcete vybrať všetky globálne zoznamy, kliknite na položku **Vybrať všetko**.

## Skupina kampane

Všetky skupiny kampaní, ktoré obsahujú kontakty pre vybraté globálne zoznamy, sa vyplnia. Povolený je jeden aj viacnásobný výber. Ak chcete vybrať všetky skupiny kampaní, kliknite na položku **Vybrať všetko**.

## Kampaň

Vyplnia sa všetky kampane, ktoré obsahujú kontakty vybratých skupín kampaní. Povolený je jeden aj viacnásobný výber. Ak chcete vybrať všetky kampane, kliknite na položku **Vybrať všetko**.

**Poznámka**: Jeden výber kampane umožňuje filtrovať do ďalších úrovní. Ak vyberiete viacero kampaní, filtrovanie na ďalšiu úroveň sa deaktivuje. Pozrite si prehľady na tejto úrovni.

## Zoznam

Všetky zoznamy kontaktov nahrané pre túto kampaň sú vyplnené. Povolený je jeden aj viacnásobný výber. Ak chcete vybrať všetky zoznamy, kliknite na položku **Vybrať všetko**.

**Poznámka** : Zoznamy sa vyplnia pre predvolený dátum na paneli dátumov, teda aktuálny deň. Ak chcete vybrať viac zoznamov, vyberte dátumy na paneli Dátum a kliknite na tlačidlo OK. Z vyplnených zoznamov vyberte požadované zoznamy pre zostavu.

## Skupina CSS

Na výber sú k dispozícii všetky stratégie výberu kontaktov (CSS) použiteľné pre vybrané zoznamy. Povolený je jeden aj viacnásobný výber. Ak chcete vybrať všetky skupiny CSS, kliknite na Vybrať **všetko**.

## Podmienka skupiny CSS

Podmienky pre vyššie uvedené skupiny CSS sú vyplnené a dostupné na výber. Povolený je jeden aj viacnásobný výber. Ak chcete vybrať všetky podmienky, kliknite na položku **Vybrať všetko**.

V ktorejkoľvek fáze vyššie uvedeného výberu filtra kliknite na položku **Hľadať** a vyplňte položky konkrétneho reťazca.

V ľubovoľnej fáze výberu filtra kliknite na položku **Zobraziť záznamy** , čím zostavu vyplníte záznamami až po danú úroveň výberu. Pri výbere filtrov sa môžete vrátiť priamo na úroveň kampane, nech ste kdekoľvek. Okrem toho musíte zrušiť výber kampaní, aby ste sa vrátili do skupiny kampaní, a zrušiť výber skupín kampaní, aby ste sa vrátili na úroveň globálneho zoznamu.

**Poznámka** : Je možné, že každý prehľad môže mať rôzne stĺpce v závislosti od zvolených kritérií filtra. Pri snímkach obrazovky sme prevzali prehľady z najširšieho kritéria filtra - vybrali sme všetky kampane. Tie sú teda len ilustratívne.